



**BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI**

JABATAN PERDAGANGAN

**PEPERIKSAAN AKHIR
SESI DISEMBER 2017**

DPK1023 : OFFICE ADMINISTRATION 1

**TARIKH : 03 APRIL 2018
MASA : 11.15 PAGI - 1.15 TENGAHARI (2 JAM)**

Kertas ini mengandungi **ENAM BELAS (16)** halaman bercetak.
Bahagian A: Objektif (25 soalan)
Bahagian B: Struktur (3 soalan)
Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)



SECTION B: 75 MARKS
BAHAGIAN B: 75 MARKAH

INSTRUCTION:

This section consists of **THREE (3)** structured questions. Answer **ALL** questions.

ARAHAN:

Bahagian ini mengandungi TIGA (3) soalan berstruktur. Jawab SEMUA soalan.

QUESTION 1
SOALAN 1

CLO1
C1

- a) Define and give **THREE (3)** advantages of urban office.
Takrifkan dan berikan TIGA (3) kelebihan pejabat di bandar.

[5 marks]
[5 markah]

CLO1
C1

- b) Describe **FIVE (5)** limitations of office leased building.
Terangkan LIMA (5) kekangan bagi pejabat bangunan yang disewa.

[10 marks]
[10 markah]

CLO1
C3

- c) Jimmy is an Asset Supervisor in his office. His responsibility is to ensure the quality and quantity of an asset including the furniture and office equipment must always be in a good condition and can work properly. However, most of the furniture and equipment in Jimmy's office are broken and need to be replaced with a new one.

Jimmy merupakan seorang penyelia aset di pejabatnya. Tanggungjawab beliau adalah untuk memastikan kualiti dan kuantiti aset termasuk perabot dan peralatan pejabat berada di dalam keadaan yang baik dan boleh berfungsi. Namun, terdapat banyak perabot dan peralatan di pejabat Jimmy yang sudah rosak dan perlu diganti dengan yang baru.

Based on the above situation, discuss **FIVE (5)** factors to be considered by Jimmy when he wants to buy new office furniture for his office.

Berdasarkan pernyataan di atas, bincangkan LIMA (5) faktor yang perlu dipertimbangkan oleh Jimmy semasa membeli perabot yang baru untuk pejabatnya.

[10 marks]
[10 markah]

QUESTION 2
SOALAN 2

CLO2
C2

- a) Explain **THREE (3)** effective telephone procedures.

Terangkan TIGA (3) prosedur telefon yang berkesan.

[9 marks]
[9 markah]

CLO2
C3

- b) As a good secretary, you can apply some guidelines when dealing with difficult telephone caller.

Explain **THREE (3)** guidelines to handle such callers.

Sebagai seorang setiausaha yang bagus, anda boleh menggunakan beberapa garis panduan apabila berurusan dengan pemanggil yang rumit.

Terangkan TIGA (3) garis panduan untuk mengendali pemanggil sedemikian.

[6 marks]
[6 markah]

CLO2
C3

- c) As an office worker, discuss **FIVE (5)** guidelines you can suggest to help the company in controlling telephone cost.

Sebagai pekerja pejabat, bincangkan LIMA (5) garis panduan yang anda boleh cadangkan untuk membantu syarikat dalam mengawal kos telefon.

[10 marks]
[10 markah]

QUESTION 3
SOALAN 3CLO3
C1

- a) List down **FIVE (5)** particulars recorded in the Inward Mail Register.

Senaraikan LIMA (5) butiran yang direkodkan di dalam Daftar Surat Masuk.

[5 marks]
[5 markah]

CLO3
C1

- b) Describe **FIVE (5)** steps involved in the inward mail routine of large business offices.

Terangkan LIMA (5) langkah yang terlibat dalam pengurusan surat masuk di dalam sesebuah organisasi yang besar.

[10 marks]
[10 markah]

CLO3
C2

- c) Explain **FIVE (5)** procedures in handling outward mails.

Terangkan LIMA (5) prosedur mengendalikan surat keluar.

[10 marks]
[10 markah]

SOALAN TAMAT