



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN  
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR  
SESI DISEMBER 2016

**DPK1023 : OFFICE ADMINISTRATION 1**

**TARIKH : 04 APRIL 2017**  
**MASA : 11.15 AM - 1.15 PM (2 JAM)**

---

Kertas ini mengandungi **ENAM BELAS (16)** halaman bercetak.

Bahagian A: Objektif (25 soalan)

Bahagian B : Esei ( 3 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

---

**JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN**

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

©COPYRIGHT PMU

**SECTION B: 75 MARKS**  
**BAHAGIAN B: 75 MARKAH**

**INSTRUCTION:**

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

**ARAHAN:**

*Bahagian iri mengandungi TIGA (3) soalan esei. Jawab SEMUA soalan.*

**QUESTION 1**

**SOALAN 1**

- CLO1  
C1
- a) List **FIVE (5)** disadvantages of private office.  
*Senaraikan LIMA (5) keburukan pejabat tertutup.*
- [5 marks]  
[5 markah]
- CLO1  
C1
- b) (i) State **FIVE (5)** factors that influence the location of an office.  
*Nyatakan LIMA (5) faktor yang mempengaruhi lokasi sesuatu pejabat.*
- [5 marks]  
[5 markah]
- (ii) State **FIVE (5)** advantages of sub-urban location.  
*Nyatakan LIMA (5) kelebihan lokasi luar bandar.*
- [5 marks]  
[5 markah]
- CLO1  
C3
- c) List and explain **FIVE (5)** types of artificial lighting.  
*Senaraikan dan terangkan LIMA (5) jenis pencahayaan tiruan.*
- [10 marks]  
[10 markah]

**QUESTION 2****SOALAN 2**

- CLO2  
C2
- a) Describe **SIX (6)** common telephone features and services.  
*Huraikan ENAM (6) fungsi dan perkhidmatan umum telefon.*
- [9 marks]  
[9 markah]
- CLO2  
C3
- b) List and explain **THREE (3)** elements of voice that must be considered when communicating over the telephone.  
*Senaraikan dan terangkan TIGA (3) elemen suara yang perlu dipertimbangkan apabila berkomunikasi melalui telefon.*
- [6 marks]  
[6 markah]
- CLO2  
C3
- c) List and explain **FOUR (4)** proper telephone techniques for incoming telephone calls.  
*Senaraikan dan terangkan EMPAT (4) teknik panggilan telefon yang betul untuk panggilan masuk.*
- [10 marks]  
[10 markah]

**QUESTION 3**  
**SOALAN 3**

CLO3  
C1

- a) Before posting letters, information related to the letter is recorded in the “Outgoing Mail Register” or “Dispatch Register”. List **FIVE (5)** matters that will be recorded.

*Sebelum menghantar surat maklumat yang berkaitan dengan surat itu akan rekodkan dalam "Daftar Mel Keluar " atau "Daftar Penghantaran".*

*Senaraikan **LIMA (5)** perkara yang akan direkodkan.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO3  
C1

- b) Identify **TEN (10)** categories of mail according to priority when handling incoming mail for further processing.

*Kenalpasti **SEPULUH (10)** kategori surat mengikut keutamaan ketika mengendalikan surat masuk untuk proses berikutnya.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO3  
C2

- c) Describe any **FIVE (5)** procedures in handling outgoing mails.

*Huraikan **LIMA (5)** prosedur dalam mengendalikan surat keluar.*

[10 marks]

[10 markah]

**SOALAN TAMAT**

©COPYRIGHT PMU