



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

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI JUN 2015

DPK1023: OFFICE ADMINISTRATION 1

TARIKH : 22 OKTOBER 2015

MASA : 11.15 AM – 1.15 PM (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **LAPAN BELAS (18)** 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
STRUCTURED : 75 MARKS

BAHAGIAN B
STRUKTUR : 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

CLO1
C1

- (a) List down **FIVE (5)** types of artificial lighting

Senaraikan LIMA (5) jenis lampu buatan

[5 marks]

[5 markah]

CLO1
C1

- (b) Describe **FOUR (4)** limitations of leased building

Terangkan EMPAT (4) batasan bagi bangunan yang disewa

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C3

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

Arman 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 Arman yang sudah tidak elok dan perlu diganti dengan yang baru.

Based on the above situation, explain **FIVE (5)** factors to be considered when buying office furniture.

*Berdasarkan pernyataan di atas, terangkan **LIMA (5)** faktor yang perlu dipertimbangkan semasa membeli perabot pejabat.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2

SOALAN2

CLO 2
C2

- a) Describe
- FIVE (5)**
- effective telephone procedures.

Terangkan LIMA (5) prosedur telefon yang berkesan.

| 10 marks]

| 10 markah]

CLO 2
C3

- b) Point out
- THREE (3)**
- ways to handle difficult callers.

Tunjukkan TIGA (3) cara untuk mengendalikan pemanggil yang sukar.

| 9 marks]

| 9 markah]

CLO 2
C3

- c) What are the
- SIX (6)**
- techniques for controlling telephone cost?

Apakah ENAM (6) teknik untuk mengawal kos telefon?

| 6 marks]

| 6 markah]

QUESTION 3

SOALAN 3

CLO3

C1

- a) State **FIVE (5)** guidelines when opening mail.

Nyatakan LIMA (5) garis panduan semasa membuka mel.

[5 marks]

[5 markah]

CLO3

C1

- b) "Incoming mail should be prioritized for further processing. As a general rule, mail is categorized in the order of its importance."

Based on the above statement, organize all the following mail items according to its importance.

"Mel masuk perlu diutamakan untuk proses seterusnya. Sebagai peraturan umum, mel dikategorikan mengikut susunan kepentingannya."

Berdasarkan pernyataan di atas, susun maklumat di bawah mengikut tahap kepentingannya.

Business correspondence of special importance	Packages
Checks or money order	Newspapers and magazines
Orders	Urgent messages
Bills and invoices	Personal and confidential letters
Advertisements	Other business letter

[10 marks]

[10 markah]

CLO3

C2

- c) State and briefly explain **FIVE (5)** classes of domestic mail.

Nyatakan dan terangkan secara ringkas LIMA (5) kelas mel domestik.

[10 marks]

[10 markah]

SOALAN TAMAT