

SULIT



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI**

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

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI I : 2024/2025

DPK10023: OFFICE ADMINISTRATION 1

TARIKH : 23 NOVEMBER 2024

MASA : 08.30 PAGI – 10.30 PAGI (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **EMPAT BELAS (14)** halaman bercetak.

Bahagian A: Objektif (20 soalan)

Bahagian B: Struktur (3 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT

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

- (a) Give **FIVE (5)** concepts of 5S in Japanese words and the meaning of each concept.

*Berikan **LIMA (5)** konsep 5S dalam perkataan Jepun dan maksud untuk setiap konsep.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO1

- (b) List **FIVE (5)** advantages and **FIVE (5)** disadvantages of private office.

*Senaraikan **LIMA (5)** kelebihan dan **LIMA (5)** kekurangan pejabat persendirian.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (c) Discuss **FIVE (5)** physical conditions of office environment.

*Bincangkan **LIMA (5)** keadaan fizikal persekitaran pejabat*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**

CLO1

- (a) Give **FIVE (5)** information that should be included in telephone message form.

*Berikan **LIMA (5)** maklumat yang perlu disertakan dalam borang mesej telefon.*

[5 marks]

[5 markah]

- (b) As a secretary, you are representing your company when handling telephone calls at work. Therefore, you should develop good communication skills.

Sebagai setiausaha, anda mewakili syarikat anda semasa mengendalikan panggilan telefon di tempat kerja. Oleh itu, anda harus membangunkan kemahiran komunikasi yang baik.

CLO1

- i. Identify **THREE (3)** factors that influence the first impression when you respond to a telephone call?

*Kenalpasti **TIGA (3)** faktor yang mempengaruhi tanggapan pertama apabila anda bertindak balas kepada panggilan telefon.*

[6 marks]

[6 markah]

CLO1

- ii. List **FOUR (4)** effective techniques for handling incoming calls in the office.

*Senaraikan **EMPAT (4)** teknik yang berkesan mengendalikan panggilan masuk di pejabat.*

[4 marks]

[4 markah]

CLO1

- (c) Explain **FIVE (5)** guidelines that office worker should follow to control telephone cost and improve efficiently

*Terangkan **LIMA (5)** garis panduan yang perlu diikuti oleh pekerja pejabat untuk mengawal kos telefon dan meningkatkan kecekapan*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 3

SOALAN 3

CLO1

- (a) i. State **TWO (2)** main categories in selection of office stationery and supplies.

*Nyatakan **DUA (2)** kategori utama dalam pemilihan alat tulis dan bekalan pejabat*

[2 marks]

[2 markah]

CLO1

- ii. List **THREE (3)** advantages of standardization of office supplies in organization.

*Senaraikan **TIGA (3)** kelebihan penyeragaman bekalan pejabat dalam organisasi.*

[3 marks]

[3 markah]

CLO1

- (b) i. Discuss **FOUR(4)** items involved in purchasing office stationery through tender.

*Bincangkan **EMPAT (4)** item terlibat dalam pembelian alat tulis pejabat melalui tender.*

[4 marks]

[4 markah]

CLO1

- ii. Explain **THREE (3)** methods to reduce stationery cost in organization.
*Terangkan **TIGA (3)** kaedah untuk mengurangkan kos alat tulis dalam organisasi.*

[6 marks]

[6 markah]

CLO1

- (c) Discuss **FOUR (4)** reasons we need to control office stationery and give an **example** for each answer.

*Bincangkan **EMPAT (4)** alasan kita perlu mengawal alat tulis pejabat dan berikan **contoh** untuk setiap jawapan.*

[10 marks]

[10 markah]

END OF QUESTIONS

SOALAN TAMAT