



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR
SESI DISEMBER 2018

DPK1023: OFFICE ADMINISTRATION 1

TARIKH : 23 APRIL 2019
MASA : 8.30 PAGI - 10.30 PAGI (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

CLO2
C3

- a) List and explain **THREE (3)** common features of telephone system.

*Senaraikan dan terangkan **TIGA (3)** ciri umum sistem telefon.*

[6 marks]
[6 markah]

CLO2
C3

- b) As a secretary, you are assigned to handle incoming and outgoing calls in the office. Interpret **THREE (3)** ways in handling difficult callers.

*Sebagai seorang setiausaha, anda ditugaskan untuk mengendalikan panggilan masuk dan keluar di pejabat. Tafsirkan **TIGA (3)** cara mengendalikan pemanggil yang sukar.*

[9 marks]
[9 markah]

CLO2
C3

- c) Office workers often need to share information with others quickly and reliably. This information is often shared using telecommunications technology. Illustrate **FIVE (5)** methods of transmitting information.

*Pekerja pejabat perlu berkongsi maklumat dengan yang lain secara cepat dan tepat. Maklumat ini sering dikongsi menggunakan teknologi telekomunikasi. Ilustrasikan **LIMA (5)** kaedah penyebaran maklumat.*

[10 marks]
[10 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**

- CLO2
C3 a) On Friday afternoon, you have received incoming call from Deeya Image Consultant regarding the appointment with company's manager. Based on the situation given, relate **FIVE (5)** information when answering incoming call.

*Pada Jumaat petang, anda telah menerima panggilan masuk daripada Deeya Image Consultant berkenaan janji temu dengan pengurus syarikat. Berdasarkan situasi yang diberikan, kaitkan **LIMA (5)** maklumat berkenaan apabila menjawab panggilan masuk.*

[5 marks]
[5 markah]

- CLO2
C3 b) When you handle telephone calls at work, you are representing your company. To the individual who is calling, you are the company. As a representative of your company, illustrate **FIVE (5)** effective telephone procedures.

*Apabila anda mengendalikan panggilan di tempat kerja, anda merupakan wakil kepada syarikat. Bagi individu yang membuat panggilan, anda dianggap sebagai syarikat. Sebagai seorang wakil syarikat, ilustrasikan **LIMA (5)** prosedur telefon yang efektif.*

[10 marks]
[10 markah]

- CLO2
C3 c) As a Finance Manager, you are required to help in controlling company's expenses. Interpret **FIVE (5)** guidelines in controlling the telephone cost.

*Sebagai seorang Pengurus Kewangan, anda diminta untuk membantu dalam mengawal perbelanjaan syarikat. Tafsirkan **LIMA (5)** garis panduan dalam mengawal kos telefon.*

[10 marks]
[10 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**CLO3
C2

- a) Identify
- FIVE (5)**
- particulars recorded in the Incoming Mail Register.

*Kenal pasti **LIMA (5)** butiran yang perlu direkodkan di dalam Daftar Surat Masuk.*

[5 marks]
[5 markah]

CLO3
C2

- b) Describe
- FIVE (5)**
- classes of domestic mail.

*Terangkan dengan jelas **LIMA (5)** kelas surat domestik.*

[10 marks]
[10 markah]

CLO3
C2

- c) Explain
- FIVE (5)**
- procedures in handling outgoing mail.

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

[10 marks]
[10 markah]

SOALAN TAMAT