



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

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI JUN 2018

DPK1023: OFFICE ADMINISTRATION 1

TARIKH : 27 OKTOBER 2018

MASA : 8.30 PAGI - 10.30 PAGI (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **TUJUH BELAS (17)** halaman bercetak.

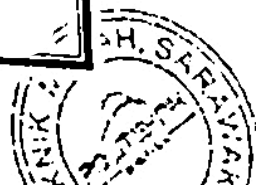
Bahagian A: Objektif (25 soalan)

Bahagian B: Struktur (3 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan :Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAIKAN

(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 any **THREE (3)** common telephone features and services. Explain.

Senaraikan mana-mana TIGA (3) ciri dan perkhidmatan telefon biasa.

Huraikan.

[6 marks]
[6 markah]

CLO2
C3

- b) As a secretary, you are assigned to handle phone calls in the office. There are **THREE (3)** factors of speaking skills that need to be applied when communicating over the phone in making favorable first impression. Explain.

Sebagai setiausaha, anda ditugaskan untuk mengendalikan panggilan telefon di pejabat. Terdapat TIGA (3) faktor kemahiran bercakap yang perlu diterapkan ketika berkomunikasi melalui telefon dalam membuat tanggapan pertama yang baik. Terangkan.

[9 marks]
[9 markah]

CLO2
C3

- c) Handling incoming telephone calls requires skill, especially when handling a variety of situations and taking care of caller requests and problem. Apply **FOUR (4)** proper telephone techniques when answering incoming calls.

Mengendalikan panggilan telefon masuk memerlukan kemahiran, terutamanya ketika menangani pelbagai situasi dan menguruskan permintaan dan masalah pemanggil. Terapkan EMPAT (4) teknik telefon yang betul apabila anda menjawab panggilan masuk.

[10 marks]
[10 markah]

QUESTION 2
SOALAN 2

CLO2
C3

a)

- Office Worker** : Good morning, James' office. Mary speaking. How can I help you?
Pekerja Pejabat : Selamat pagi, pejabat James. Mary sedang bercakap. Bagaimana saya boleh bantu anda?
- Caller** : May I speak to Mr. James please? This is Ms. Hana from IBM Company.
Pemanggil : Boleh saya bercakap dengan En. James? Ini Cik Hana dari Syarikat IBM.
- Office Worker** : I'm sorry, Ms. Hana. Mr. James is out at the moment.
Pekerja Pejabat : Saya minta maaf Cik Hana. En. James keluar sebentar.
- Office Worker** : Can I take your message? I'm Mr. James's assistant, Ms. Mary.
Pekerja Pejabat : Boleh saya ambil pesanan anda? Saya pembantu En. James, Cik Mary.
- Caller** : Yes, please leave a message that Ms. Hana called.
Pemanggil : Ya, sila tinggalkan pesanan bahawa Cik Hana ada membuat panggilan.
- Office Worker** : May I ask him to call you when he returns?
Pekerja Pejabat : Boleh saya minta dia untuk membalas panggilan anda apabila dia kembali?
- Caller** : Yes, please ask him to call me at 019-9843909, regarding our meeting scheduled for next week.
Pemanggil : Ya, sila minta dia buat panggilan kepada saya di talian 019-9843909, berkaitan dengan jadual perjumpaan kami minggu depan.
- Office worker** : Thank you, Ms. Hana. I will give Mr. James the message.
Pekerja Pejabat : Terima kasih, Cik Hana, saya akan sampaikan pesanan kepada En. James.

Based on the telephone message form given, record **FIVE (5)** information related from the above telephone situations.

Berdasarkan borang mesej telefon yang diberi, rekodkan **LIMA (5)** maklumat yang berkaitan dengan situasi telefon di atas.

[5 marks]
[5 markah]

Message Form

To: _____	(1)		
Date: _____	}		
WHILE YOU WERE OUT			
Name : _____	}		
Company: _____		(2)	
Phone No : _____		(3)	
Telephoned	<input type="checkbox"/>	Please Call	<input type="checkbox"/>
Wants to see you	<input type="checkbox"/>	Will Call Again	<input type="checkbox"/>
Message : _____	(4)		
By: _____	(5)		

CLO2
C3

- b) List and explain **FIVE (5)** guidelines for controlling telephone cost and improving efficiency.

Senaraikan dan terangkan LIMA (5) garis panduan untuk mengawal kos telefon dan meningkatkan kecekapan.

[10 marks]
[10 markah]

CLO2
C3

c)

Receptionist	: Hello, you've reached the Marketing department. How can I help you?
Penyambut tetamu	: <i>Helo, ini adalah Jabatan Pemasaran. Bagaimana boleh saya bantu anda?</i>
Caller	: Yes, I want to speak to Mr. Wilson.
Pemanggil	: <i>Ya, saya mahu bercakap dengan En. Wilson.</i>
Receptionist	: May I know who is calling, please?
Penyambut tetamu	: <i>Boleh saya tahu siapa yang membuat panggilan?</i>
Caller	: My name is not important! Just let me talk to Wilson. <i>[impolite tone]</i>
Pemanggil	: <i>Nama saya tidak penting! Beri saya bercakap dengan Wilson. [tone tidak sopan]</i>
Receptionist	: Sorry sir,
Penyambut tetamu	: <i>Maaf tuan,.....</i>

Based on your interpretation on the telephone conversation above, explain **FOUR (4)** guidelines of dealing with difficult callers.

Berdasarkan tafsiran anda pada perbualan telefon di atas, terangkan EMPAT (4) garis panduan apabila berurusan dengan pemanggil sukar.

[10 marks]
[10 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**CLO3
C2

- a) Besides post office, many companies use a private courier for delivery service especially when a guaranteed delivery time is required. Identify **FIVE (5)** delivery services in Malaysia.

Selain pejabat pos, banyak syarikat menggunakan kurier swasta untuk perkhidmatan penghantaran terutama apabila masa penghantaran yang terjamin diperlukan. Kenal pasti LIMA (5) perkhidmatan penghantaran di Malaysia.

[5 marks]
[5 markah]

CLO3
C2

- b) Describe any **FIVE (5)** procedures in handling incoming mails.

Huraikan mana-mana LIMA (5) prosedur dalam pengendalian mel masuk.

[10 marks]
[10 markah]

CLO3
C2

- c) Domestic mail is divided into various classes. Explain **FIVE (5)** of them.

Surat domestik dibahagikan kepada pelbagai kelas. Terangkan LIMA (5) daripadanya.

[10 marks]
[10 markah]

SOALAN TAMAT