



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI JUN 2016

DPK1023: OFFICE ADMINISTRATION 1

TARIKH : 25 OKTOBER 2016

MASA : 8.30 AM - 10.30 AM (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **LIMA BELAS (15)** 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)

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

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

ARAHAN:

Bahagian ini mengandungi **TIGA (3)** soalan esei. Jawab semua soalan.

QUESTION 1CLO1
C1

- a) Identify **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.

Huraikan EMPAT (4) batasan bagi bangunan yang disewa.

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C3

- c) Arman is an Asset Supervisor in his office. He is responsible to ensure the quality and quantity of an asset which include furniture and office equipment are in good condition.

Arman adalah seorang Penyelia Aset di pejabatnya. Beliau bertanggungjawab memastikan kualiti dan kuantiti aset termasuk perabot dan peralatan pejabat berada di dalam keadaan yang baik.

List and explain **FIVE (5)** factors that need to be considered when buying office furniture.

Senaraikan dan terangkan LIMA (5) faktor yang perlu dipertimbangkan semasa membeli perabot pejabat.

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

CLO2
C2

a) State and discuss **SIX (6)** common telephone features and services.

Nyatakan dan bincangkan ENAM (6) ciri-ciri telefon dan perkhidmatan yang biasa.

[9 marks]

[9 markah]

To: xxxxx

xxxxx : 30/8/0916 Time: 1.30pm

WHILE YOU WERE OUT

xxxxx: Rajagopal

Phone: 03-456789654 Ext, 456

Telephoned	xxxxxxxx	
Called to see you	Will call again	
xxxxxx	Returned your call	

xxxxxx
Want to discuss you meeting scheduled for next week.
xxxxxx

CLO2
C3

b) Based on the above message form, discuss **SIX (6)** data that should be recorded when taking message for handling incoming telephone calls.

Berdasarkan borang pesanan di atas, bincangkan ENAM (6) data yang perlu direkod semasa mengambil pesanan panggilan telefon masuk.

[6 marks]

[6 markah]

CLO2
C3

- e) List and explain **FOUR (4)** proper telephone techniques for incoming calls.
Senaraikan dan terangkan EMPAT (4) teknik telefon yang bersesuaian untuk panggilan masuk.

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**CLO3
C1

- a) Before posting the letters, the 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 direkodkan dalam "Daftar Mel Keluar" atau "Daftar penghantaran".
Senaraikan LIMA (5) perkara yang akan direkodkan.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO3
C1

- b) (i) Identify **FIVE (5)** procedures in handling incoming mail.

Kenalpasti LIMA (5) prosedur dalam mengendalikan surat masuk.

[5 marks]

[5 markah]

- (ii) List **FIVE (5)** matters that will be recorded in incoming mail register.

Senaraikan LIMA (5) perkara yang akan direkodkan di dalam rekod pendaftaran surat masuk.

[5 marks]

[5 markah]

CLO3
C2

- c) Explain **FIVE (5)** classes of domestic mail.

Terangkan LIMA (5) kelas mel domestik.

[10 marks]

[10 markah]

SOALAN TAMAT