

Eksamen

03.06.2020

KJT2002 Dokumentasjon og kvalitet

Programområde: Kjøretøy

Nynorsk

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timar.
Hjelpemiddel	Alle hjelpemiddel er tillatne, unntatt ope Internett, samskriving, chat og andre moglegheiter for å kunne utveksle informasjon med andre.
Bruk av kjelder	<p>Dersom du bruker kjelder i svaret ditt, skal dei alltid førast opp på ein slik måte at lesaren kan finne fram til dei.</p> <p>Du skal føre opp forfattar og fullstendig tittel på både lærebøker og annan litteratur. Dersom du bruker utskrift eller sitat frå Internett, skal du føre opp nøyaktig nettadresse og nedlastingsdato.</p>
Informasjon om vurderinga	<p>I vurderinga blir det lagt vekt på korleis du forklarar, beskriv og reflekterer over:</p> <ul style="list-style-type: none">• Kundebehandling, og prinsippa for god kundebehandling• Utrekning av kostnader knytt til reparasjonar• Beskriving av hovudprinsippa i eit kvalitetssikringssystem• Nødvendige lover og reguleringar som gjeld for verkstader• Tekniske opplysningar til feilsøking og reparasjon• Utarbeiding av rapportar og skjema knytt til arbeidsoppgåvene og kvalitetssystemet• Risikovurdering av arbeidsoppdrag, spesialavfall, samt krav til kvalitet og HMS

Du jobbar på ein verkstad som utfører reparasjonar og service på alle merke. Kunden har ein bil som er 6 år gamal og utanfor garantitida.

Oppgåve 1

Under PKK finn de ut at det er slakk i høgre og venstre endeledd framme, samt knekte spiralfjører på venstre side framme.

Pris på delar eks. mva.:

- Endeledd per stk. 612 kr
- Spiralfjør stk. 1230 kr
- Arbeidstid for heile jobben inkl. ein firehjulskontroll/justering er sett til 4,6 timer.
- Timeprisen er 1570 kr eks. mva.
- Miljøavgift/verkstadmateriell er 3% (av den totale summen før mva.)

Set opp eit prisforslag med prisar på delar og arbeid kvar for seg, og til slutt ein totalpris inkl. mva.

Oppgåve 2

I oppgåve 1 er det nødvendig med tekniske opplysningar som ein mekanikar må forhalda seg til:

- a) Forklar utfyllande kva dokument som må nyttast under arbeidet.
- b) Kva for konsekvensar kan oppstå dersom ein mekanikar ikkje brukar teknisk informasjon i arbeidet sitt?

Oppgåve 3

I oppgåve 1 skal mekanikaren skifte venstre spiralfjør, og begge endeledd framme. Gje ei risikovurdering av dette arbeidet.

Oppgåve 4

Kundar og kundebehandling er viktig for bedrifta. Korleis kunden blir behandla, avgjer om vedkommande kjem tilbake neste gong eller brukar ein annan bilverkstad.

- a) Forklar kva du meiner er god kundebehandling.
- b) Forklar kva du meiner er dårleg kundebehandling.
- c) Korleis vil du behandle ein kunde som klagar og reklamerer på ein tidlegare utført jobb av deg?

Bokmål

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timer.
Hjelpemidler	Alle hjelpemiddel er tillatt, unntatt åpent Internett, samskriving, chat og andre muligheter for å kunne utveksle informasjon med andre.
Bruk av kilder	Hvis du bruker kilder i besvarelsen din, skal disse alltid oppgis på en slik måte at leseren kan finne fram til dem. Du skal oppgi forfatter og fullstendig tittel på både lærebøker og annen litteratur. Hvis du bruker utskrift eller sitat fra Internett, skal du oppgi nøyaktig nettsadresse og nedlastingsdato.
Informasjon om vurderingen	<p>I vurderingen blir det lagt vekt på hvordan du forklarer, beskriver og reflekterer over:</p> <ul style="list-style-type: none">• Kundebehandling, og prinsippene for god kundebehandling• Beregning av kostnader knyttet til reparasjoner• Beskrivelse av hovedprinsippene i et kvalitetssikringssystem• Nødvendige lover og reguleringer som gjelder for verksteder• Tekniske opplysninger til feilsøking og reparasjon• Utarbeidelse av rapporter og skjemaer knyttet til arbeidsoppgavene og kvalitetssystemet• Risikovurdering av arbeidsoppdrag, spesialavfall, samt krav til kvalitet og HMS

Du jobber på et verksted som utfører reparasjoner og service på alle merker. Kunden har en bil som er 6 år gammel og utenfor garantitiden.

Oppgave 1

Under PKK finner dere ut at det er slakk i høyre og venstre endeledd foran, samt knekt spiralfjærer på venstre side foran.

Pris på deler eks. mva.:

- Endeledd per stk. 612 kr
- Spiralfjær per stk. 1230 kr
- Arbeidstid for hele jobben inkl. en firehjulskontroll/justering er satt til 4,6 timer.
- Timeprisen er 1570 kr eks. mva.
- Miljøavgift/verkstedmateriell er 3% (av det totale beløp før mva.)

Sett opp et prisforslag med priser på deler og arbeid hver for seg, og til slutt en total pris inkl. mva.

Oppgave 2

I oppgave 1 er det nødvendig med tekniske opplysninger som en mekaniker må forholde seg til:

- a. Forklar utfyllende hvilke dokumenter som må benyttes under arbeidet.
- b. Hvilke konsekvenser kan oppstå ved at en mekaniker ikke bruker teknisk informasjon i arbeidet sitt?

Oppgave 3

I oppgave 1 skal mekanikeren skifte venstre spiralfjær, og begge endeledd foran. Gi en risikovurdering av dette arbeidet.

Oppgave 4

Kunder og kundebehandling er viktig for bedriften. Hvordan kunden blir behandlet, avgjør om vedkommende kommer tilbake neste gang eller bruker et annet bilverksted.

- a) Forklar hva du mener er god kundebehandling.
- b) Forklar hva du mener er dårlig kundebehandling.
- c) Hvordan vil du behandle en kunde som klager og reklamerer på en tidligere utført jobb av deg?



www.vigoiks.no/eksamen