

Eksamen

01.06.2021

KJT2002 Dokumentasjon og kvalitet

Programområde: Kjøretøy

LK06

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• kostnader knytt til reparasjonar• hovudprinsippa i eit kvalitetssikringssystem• nødvendige lover og reguleringar som gjeld for verkstadar• tekniske opplysningar til feilsøking og reparasjon• risikovurdering av arbeidsoppdrag• handtering av spesialavfall i verkstaden og krav til slik avfallshandtering

TIPS TIL DEG SOM AKKURAT HAR FÅTT EKSAMENSOPPGÅVA:

- Start med å lese oppgåveinstruksen godt.
- Hugs å føre opp kjeldene i svaret ditt dersom du bruker kjelder.
- Les gjennom det du har skrive, før du leverer.
- Bruk tida. Det er lurt å drikke og ete undervegs.

Lykke til!

Oppgåve 1

Du jobbar er som mekanikar på ein bilverkstad, og du har takka ja til å vere verneombod på verkstaden. Den første oppgåva di blir å risikovurdere ein tosøyla løftebukk som blei montert nyleg.

- a) Lag ein enkel risikoanalyse av denne løftebukken.
- b) Styresmaktene stiller krav til kjeldesortering av avfall. Kva er kjeldesortering, og korleis skal miljøfarleg avfall som batteri, olje/oljefilter, bremsevæske og bilhjul, kjeldesorterast på verkstaden?
- c) Som verneombod er du ansvarleg for at alle produkta som blir brukt på verkstaden, er dokumenterte med eit produktdatablad. Kva er eit produktdatablad, og kva kan det brukast til?

Oppgåve 2

God kundebehandling er viktig for å behalde bedrifta sine kundar. Ein kunde reklamerer på ein jobb du har utført, og er lite fornøgd med arbeidet.

- a) Forklar kva du reknar som god og dårleg kundebehandling.
- b) Kva kan du gjere for å endre kunden sitt inntrykk og snu opplevinga av reparasjonen du har utført, til noko positivt?

Oppgåve 3

Du får inn ein bil til periodisk køyretøykontroll (PKK), ein Volvo V70 2003-modell. Under kontrollen viser det seg at bremsene framme er heilt utslitne. Du tar kontakt med kunden, og han vil ha eit prisoverslag på reparasjon av bremsene.

- a) Før jobben blir sett i gong, må det skrivast ein arbeidsordre. Kva for opplysningar skal ein arbeidsordre innehalde?
- b) Utarbeid eit prisoverslag til kunden over deler og arbeid inklusiv mva.

Arbeidstid: 2 timar

Timeprisen er 1375 kr ekskl. mva.

Pris på delar:

- 1 stk. bremseskive 975 kr ekskl. mva. Det trengs 2 stykker.
- 1 sett med bremseklossar 870 kr ekskl. mva.
- 1 sett med glideboltar og monteringsdelar 460 kr ekskl. mva.

Verkstadsmateriell er 5 % av totalt beløp før mva.

- c) Under reparasjonen treng ein mekanikar informasjon om den aktuelle biltypen og spesifikke opplysningar for å gjere ein fagleg god jobb. Kva kallar vi slik informasjon, og kva for opplysningar om det aktuelle køyretøyet kan vi finne der?

Oppgåve 4

Godkjenning og drift av bilverkstader er regulert av lover og forskrifter.

- a) Kva for lover og reguleringar har vi som bestemmer drifta av ein bilverkstad?
- b) Kva formelle krav blir det stilt til ein medarbeidar som skal gjennomføre ein periodisk køyretøykontroll (PKK) på ein personbil?
- c) Forklar kva eit kvalitetssikringssystem er, og gi tre eksempel på kva kvalitetssikring kan brukast til.

Bokmål

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timer.
Hjelpemidler	Alle hjelpemidler er tillatt, unntatt åpent Internett, samskriving, chat og andre muligheter for å kunne utveksle informasjon med andre.
Bruk av kilder	<p>Hvis du bruker kilder i besvarelsen din, skal disse alltid oppgis på en slik måte at leseren kan finne fram til dem.</p> <p>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 nettadresse og nedlastingsdato.</p>
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 forklarer prinsippene for god kundebehandling• kostnader knyttet til reparasjoner• hovedprinsippene i et kvalitetssikringssystem• nødvendige lover og reguleringer som gjelder for verksteder• tekniske opplysninger til feilsøking og reparasjon• risikovurdering av arbeidsoppdrag• håndtering av spesialavfall i verkstedet og krav til slik avfallshåndtering

TIPS TIL DEG SOM AKKURAT HAR FÅTT EKSAMENSOPPGAVEN:

- Start med å lese oppgaveinstruksen godt.
- Husk å føre opp kildene i svaret ditt dersom du bruker kilder.
- Les gjennom det du har skrevet, før du leverer.
- Bruk tiden. Det er lurt å drikke og spise underveis.

Lykke till!

Oppgave 1

Du jobber som mekaniker på et bilverksted, og du har takket ja til å være verneombud på verkstedet. Din første oppgave blir å risikovurdere en tosøylet løftebukk som er montert nylig.

- a) Lag en enkel risikoanalyse av denne løftebukken.
- b) Myndighetene stiller krav til kildesortering av avfall. Hva er kildesortering, og hvordan skal miljøfarlig avfall som batterier, olje/oljefilter, bremsevæske og bilhjul, kildesorteres på verkstedet?
- c) Som verneombud er du ansvarlig for at alle produktene som brukes på verkstedet er dokumentert med et produktdatablad. Hva er et produktdatablad, og hva kan det brukes til?

Oppgave 2

God kundebehandling er viktig for å beholde bedriftens kunder. En kunde reklamerer på en jobb du har utført, og er lite fornøyd med arbeidet .

- a) Forklar hva du anser som god og dårlig kundebehandling.
- b) Hva kan du gjøre for å endre kundens inntrykk og snu opplevelsen av reparasjonen du har utført, til noe positivt?

Oppgave 3

Du får inn en bil til periodisk kjøretøykontroll (PKK), en Volvo V70 2003-modell. Under kontrollen viser det seg at bremsene foran er totalt utslitt. Du tar kontakt med kunden, og han ønsker et prisoverslag på reparasjon av bremsene.

- a) Før jobben settes i gang, må det skrives en arbeidsordre. Hvilke opplysninger skal en arbeidsordre inneholde?
- b) Utarbeid et prisoverslag til kunden over deler og arbeid inklusiv mva.

Arbeidstid: 2 timer

Timeprisen er 1375 kr ekskl. mva.

Pris på deler:

- 1 stk bremseskive 975 kr ekskl. mva. Det trengs 2 stykker.
- 1 sett med bremseklosser 870 kr ekskl. mva.
- 1 sett med glidebolter og monteringsdeler 460 kr ekskl. mva.

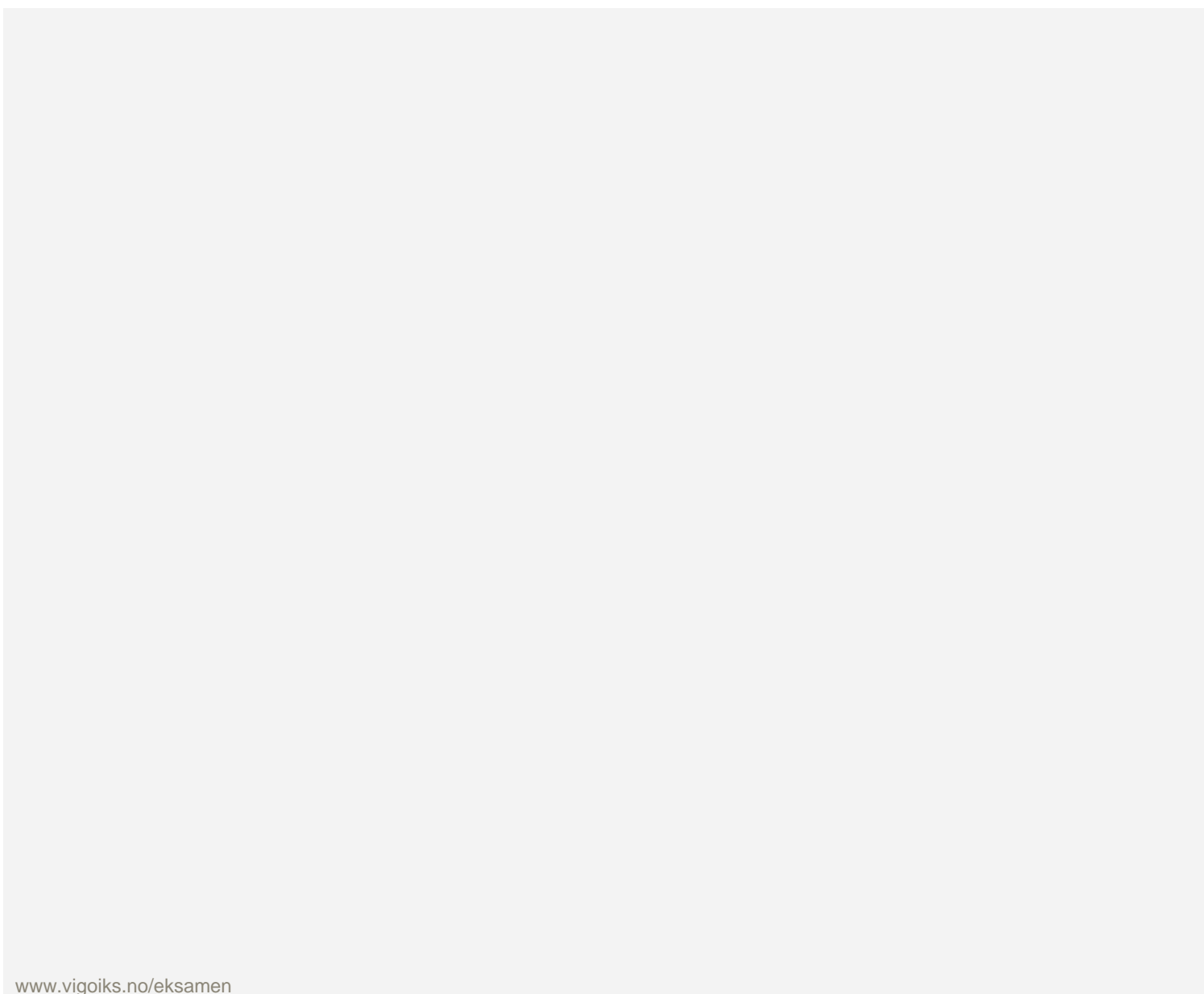
Verkstedmateriell er 5 % av totalt beløp før mva.

- c) Under reparasjonen trenger en mekaniker informasjon om den aktuelle biltypen og spesifikke opplysninger for å gjøre en faglig god jobb. Hva kalles slik informasjon, og hvilke opplysninger om det aktuelle kjøretøyet kan vi finne der?

Oppgave 4

Godkjenning og drift av bilverksteder er regulert av lover og forskrifter.

- a) Hvilke lover og reguleringer har vi som bestemmer driften av et bilverksted?
- b) Hvilke formelle krav stilles det til en medarbeider som skal gjennomføre en periodisk kjøretøykontroll (PKK) på en personbil?
- c) Forklar hva et kvalitetssikringssystem er, og gi tre eksempler på hva kvalitetssikring kan brukes til.



www.vigoiks.no/eksamen