

Eksamen

15.11.2021

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 knytte til reparasjonar• risikovurdering av arbeidsoppdrag• utføring av produksjonsoppgåver etter gitte krav til kvalitet og HMS• handtering av spesialavfall i verkstaden og krav til slik avfallshandtering• tekniske opplysningar til feilsøking og reparasjon• nødvendige lover og reguleringar som gjeld for verkstadar

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 till!

Oppgave 1

Du jobbar som mekanikar på ein verkstad som utfører reparasjonar på lette køyretøy. Du får i oppdrag å gjennomføre ein periodisk køyretøykontroll (PKK) på ein VW Golf 2007-modell. Under kontrollen viser det seg at bærekulene og endeleda på begge sidene har for stor slitasje, og bilen blir ikkje godkjend.

- a) Kor finn vi reglane for PKK og oversikt over kva som er tillate av feil og manglar?
- b) Kva for krav vert det stilt til mekanikarar som skal utføre ein PKK?
- c) Kva feil og manglar på forstillinga til eit køyretøy kan gi merknader i ein PKK?
- d) Bilen blei levert med originaldekkka 205/55 R16 88T som ny, men er no utstyrt med 225/45 R17 94W. Er denne endringa lovleg? Grunngi svaret ditt.
- e) Kva betyr dekkmerkinga 225/45 R17 94W?

Oppgave 2

Når du er ferdig med den periodiske køyretøykontrollen i oppgave 1, vil kunden ha eit prisoverslag over kva det vil koste å utbetre manglane. Du skriv ein ny arbeidsordre og utarbeider eit prisoverslag til kunden.

- a) Kva opplysningar bør ein arbeidsordre innehalde?
- b) Kor finn du tekniske opplysningar om bilen?
- c) Kva kan bli konsekvensane dersom ein mekanikar ikkje bruker tekniske opplysningar i arbeidet sitt?
- d) Utarbeid eit prisoverslag til kunden for deler og arbeid inklusiv mva.

Arbeidstid: 3 timar inkl. firehjulskontroll med justeringar.
Timeprisen er 1470 kr ekskl. mva.

Pris på delar:

- 2 stk. bærekuler til 251 kr per stk. ekskl. mva.
- 2 stk. endeledd til 220 kr per stk. ekskl. mva.
- Verkstadmateriell er 5 % av totalt beløp før mva.

Oppgave 3

Du jobbar som mekanikar på ein bilverkstad som utfører reparasjonar på alle typar lette køyretøy. Du får i oppgave å skifte batteriet og to xenon hovudlyspærer på ein bil.

- a) Forklar kva omsyn du må ta når det gjeld HMS (helse, miljø og sikkerheit) i samband med denne arbeidsoppgåva.
- b) Kva er en risikoanalyse og kva skal en risikoanalyse innehalde?
- c) Før du utfører arbeidsoppgåvene skal du foreta en risikoanalyse av jobben med batteri og Xenonpære.
- d) Myndighetene stiller krav til kjeldesortering av avfall. Forklar korleis kjeldesortering skal utførast på godkjende verkstadar.
- e) Kva er eit produktdatablad, og kva blir det brukt til?

Oppgave 4

Kundar og kundebehandling er viktig for bedrifta. God kundebehandling avgjer om kunden kjem tilbake eller vel ein annan bilverkstad.

- a) Forklar kva du meiner er god kundebehandling.
- b) Forklar kva du meiner er dårleg kundebehandling.
- c) Ein kunde klagar på ein jobb som er utført av verkstaden du arbeider for. Forklar korleis du vil handtere ei slik reklamasjonssak.

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	<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 prinsippene for god kundebehandling• kostnader knyttet til reparasjoner• risikovurdering av arbeidsoppdrag• utføring av produksjonsoppgaver etter gitte krav til kvalitet og HMS• håndtering av spesialavfall i verkstedet og krav til slik avfallshåndtering• tekniske opplysninger til feilsøking og reparasjon• nødvendige lover og reguleringer som gjelder for verksteder

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 til!

Oppgave 1

Du jobber som mekaniker på et verksted som utfører reparasjoner på lette kjøretøy. Du får i oppdrag å gjennomføre en periodisk kjøretøykontroll (PKK) på en VW Golf 2007-modell. Under kontrollen viser det seg at bærekulene og endeleddene på begge sider har for stor slitasje, og bilen blir ikke godkjent.

- a) Hvor finner vi reglene for PKK og oversikt over hva som er tillatt av feil og mangler?
- b) Hvilke krav stilles til mekanikere som skal utføre en PKK?
- c) Hvilke feil og mangler på forstillingen til et kjøretøy kan gi anmerkninger i en PKK?
- d) Bilen ble levert med originaldekkene 205/55 R16 88T som ny, men er nå utstyrt med 225/45 R17 94W. Er denne endringen lovlig? Begrunn svaret ditt.
- e) Hva betyr dekkmerkingen 225/45 R17 94W?

Oppgave 2

Når du er ferdig med den periodiske kjøretøykontrollen i oppgave 1, vil kunden ha et prisoverslag over hva det vil koste å utbedre manglene. Du skriver en ny arbeidsordre og utarbeider et prisoverslag til kunden.

- a) Hvilke opplysninger bør en arbeidsordre inneholde?
- b) Hvor finner du tekniske opplysninger om bilen?
- c) Hva kan bli konsekvensene dersom en mekaniker ikke bruker tekniske opplysninger i arbeidet sitt?
- d) Utarbeid et prisoverslag til kunden over deler og arbeid inklusiv mva.

Arbeidstid: 3 timer inkl. firehjulskontroll med justeringer.
Timeprisen er 1470 kr ekskl. mva.

Pris på deler:

- 2 stk. bærekuler til 251 kr per stk. ekskl. mva.
- 2 stk. endeledde til 220 kr per stk. ekskl. mva.
- Verkstedmateriell er 5 % av totalt beløp før mva.

Oppgave 3

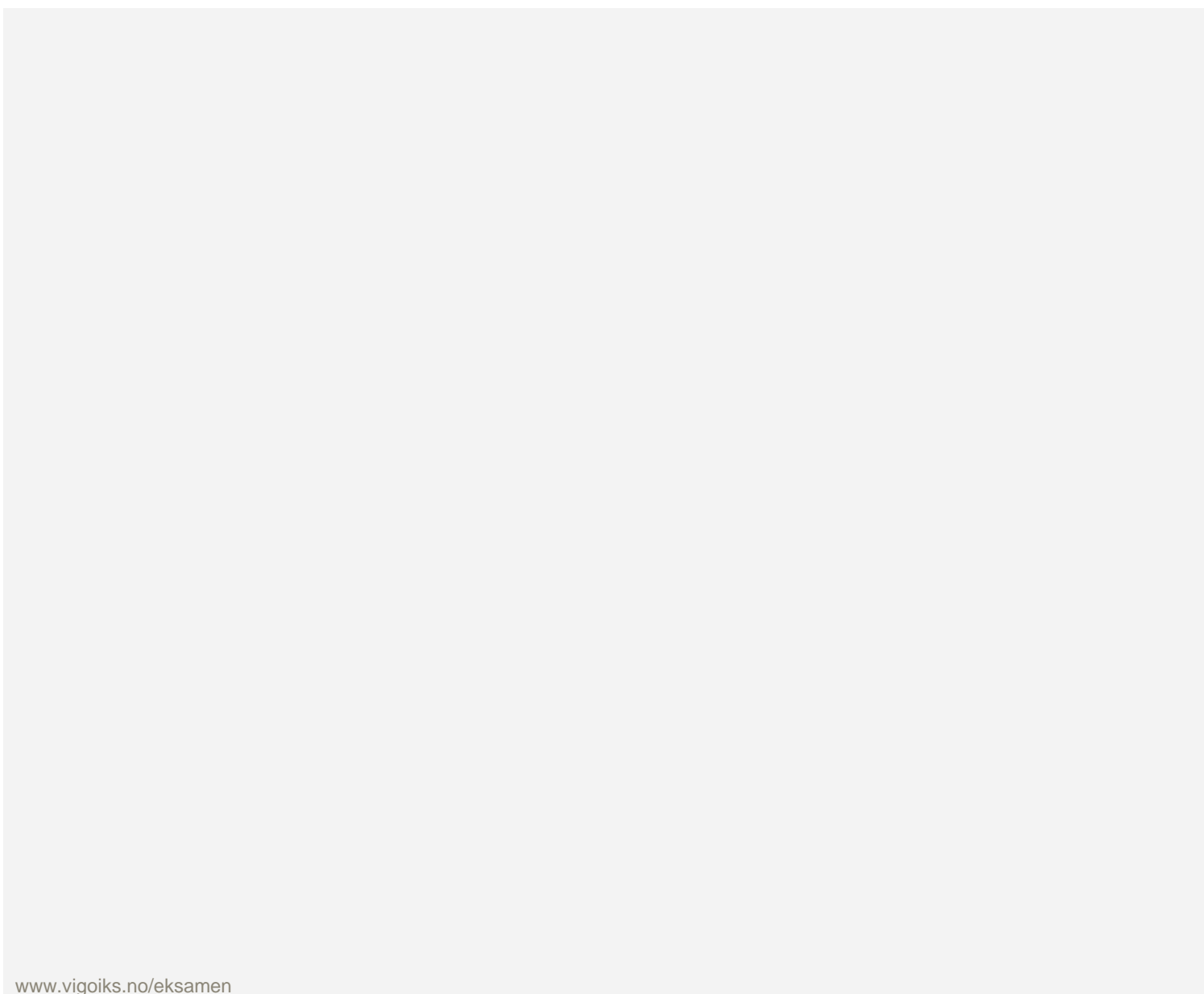
Du jobber som mekaniker på et bilverksted som utfører reparasjoner på alle typer lette kjøretøy. Du får i oppgave å skifte batteriet og to xenon hovedlyspærer på en bil.

- a) Forklar hvilke hensyn du vil ta når det gjelder HMS (helse, miljø og sikkerhet) i forbindelse med denne arbeidsoppgaven.
- b) Hva er en risikoanalyse og hva skal en risikoanalyse inneholde?
- c) Før du utfører arbeidsoppgaven skal du foreta en risikoanalyse av jobben med batteri og Xenonpære.
- d) Myndighetene stiller krav til kildesortering av avfall. Forklar hvordan kildesortering skal utføres på godkjente verksteder.
- e) Hva er et produktdatablad, og hva brukes det til?

Oppgave 4

Kunder og kundebehandling er viktig for bedriften. God kundebehandling avgjør om kunden kommer tilbake eller velger et annet bilverksted.

- a) Forklar hva du mener er god kundebehandling.
- b) Forklar hva du mener er dårlig kundebehandling.
- c) En kunde klager på en jobb som er utført av verkstedet du jobber for. Forklar hvordan du vil håndtere en slik reklamasjonssak.



www.vigoiks.no/eksamen