

# Eksamen

01.06.2016

KJT2002

Dokumentasjon og kvalitet

**Programområde:** Køyretøy / Kjøretøy

# Nynorsk

## Eksamensinformasjon

<b>Eksamenstid</b>	Eksamen varer i 4 timar.
<b>Hjelpemiddel</b>	Alle hjelpemiddel er tillatne, bortsett frå Internett og andre verktøy som kan brukast til kommunikasjon.
<b>Bruk av kjelder</b>	Dersom du bruker kjelder i svaret ditt, skal dei alltid førast opp på ein slik måte at lesaren kan finne fram til dei.
<b>Vedlegg</b>	Ingen
<b>Informasjon om vurderinga</b>	I vurdering blir det lagt vekt på følgjande: <ul style="list-style-type: none"><li>• Korleis du beskriv at du har utført kundebehandling og dialog med kunden</li><li>• Kostnadsberekning av reparasjon, heile reknestykket må setjast opp i svaret på ein oversiktleg og ryddig måte</li><li>• Fyldig beskriving av korleis oppgåvene blir løyste</li><li>• Kunne vise til kva forskrifter ein refererer til i dei enkelte oppgåvesvara</li><li>• Sluttvurdering av heile oppgåvesvaret</li></ul>
<b>Andre opplysningar</b>	Ingen

### **Oppgave nr. 1**

Du arbeider på eit menyverksted som utfører mekanisk arbeid på alle typar lette køyretøy.

Du får ein arbeidsordre av kundemottakar kor du ut i frå ein diagnose frå ein fast kunde og med ein biltype som du kjenner skal kunne foreta feilsøking og fastsetje eti prisoverslag på eit bestemt arbeidsoppdrag. Kunden ventar i kundemottaket.

Kunden opplyser at motoren på bilen ruser opp når han blir køyrd i motbakkar, men bilen går saktare framover.

Kva spørsmål vil du stille kunden for å fastsetje rett diagnose?

Når du har stilt diagnosen, set du opp eit prisoverslag til kunden på heile reparasjonen når dette er kjent: delar til reparasjonen kr. 3489,-, fastsett arbeidstid 3,75 time, verkstad materiell kr. 94,- og timepris på verkstaden er kr. 1050,-.

Alle oppgitte prisar er eks. mva.

Kva vil du skifte på bilen og kva vil heile arbeidsoppdraget koste kunden inkl. mva.

Kor stor fortjeneste har bilverkstaden hatt på innkjøp av delar, når rabatten på delane er berekna til å vere på 45 %?

### **Oppgave nr. 2**

Du får i oppdrag av teknisk leiar på verkstaden som du arbeider på å gjennomgå alle kjemikaliedatablad i bedrifta og katalogisere desse ut i frå gjeldane krav til stoffkartotek og die kjemikalia som de brukar på verkstaden.

Beskriv korleis du vil gå fram for å løyse denne oppgåva.

### **Oppgave nr. 3**

- a. Kva krav stiller Statens Vegvesen til teknisk leiar på ein køyretøyverkstad?
- b. Kva formelle krav blir stilte til ein medarbeidar som skal gjennomføre ein PK - kontroll på ein personbil?

### **Oppgave nr. 4**

Gi ei fyldig beskriving av kva du meiner er viktig at kvalitetssikringssystemet til ein bilverkstad skal innehalde.

## Bokmål

### Eksamensinformasjon

<b>Eksamenstid</b>	Eksamen varer i 4 timer.
<b>Hjelpemidler</b>	Alle hjelpemidler er tillatt, bortsett fra Internett og andre verktøy som kan brukes til kommunikasjon.
<b>Bruk av kilder</b>	Hvis du bruker kilder i besvarelsen din, skal disse alltid oppgis på en slik måte at leseren kan finne fram til dem.
<b>Vedlegg</b>	Ingen
<b>Informasjon om vurderingen</b>	I vurdering blir det lagt vekt på følgende: <ul style="list-style-type: none"><li>• Hvordan kundebehandling og dialog med kunden blir beskrevet utført</li><li>• Kostnadsberegning av reparasjon, hele regnestykket må settes opp i besvarelsen på en oversiktlig og ryddig måte</li><li>• Fyldig beskrivelse av hvordan oppgavene blir løst</li><li>• Kunne vise til hvilke forskrifter man refererer til i de enkelte oppgavebesvarelsene</li><li>• Sluttvurdering av hele oppgavebesvarelsen</li></ul>
<b>Andre opplysninger</b>	Ingen

### **Oppgave nr. 1**

Du arbeider på et menyverksted som utfører mekanisk arbeid på alle typer lette kjøretøy.

Du får en arbeidsordre av kundemottaker hvor du ut i fra en diagnose fra en fast kunde og med en biltype som du kjenner skal kunne foreta feilsøking og fastsette et prisoverslag på et bestemt arbeidsoppdrag. Kunden venter i kundemottaket.

Kunden opplyser at bilens motor ruser opp når den kjøres i motbakker, men bilen går saktere fremover.

Hvilke spørsmål vil du stille kunden for å fastsette rett diagnose?

Når du har stilt diagnosen, setter du opp et prisoverslag til kunden på hele reparasjonen når følgende er kjent: deler til reparasjonen kr. 3489,-, fastsatt arbeidstid 3,75 time, verkstedsmateriell kr. 94,- og timepris på verkstedet er kr. 1050,-.

Alle oppgitte priser er eks. mva.

Hva vil du skifte på bilen og hva vil hele arbeidsoppdraget koste kunden inkl. mva?

Hvor stor fortjeneste har bilverkstedet hatt på innkjøp av deler, når rabatten på delene er beregnet til å være på 45 %?

### **Oppgave nr. 2**

Du får i oppdrag av teknisk leder på verkstedet som du arbeider på å gjennomgå alle kjemikaliedatablader i bedriften og katalogisere disse ut i fra gjeldene krav til stoffkartotek og de kjemikaliene som dere benytter på verkstedet.

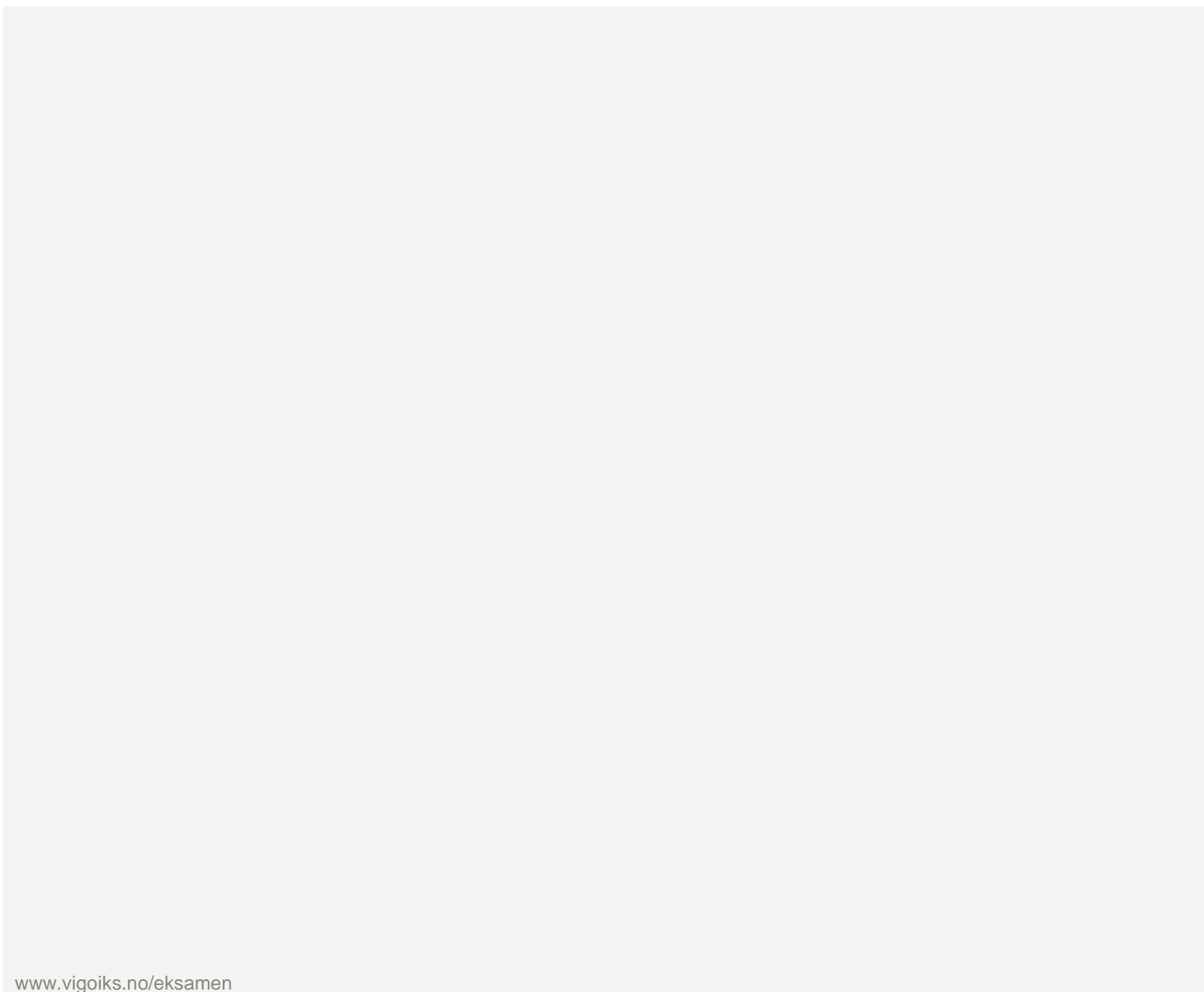
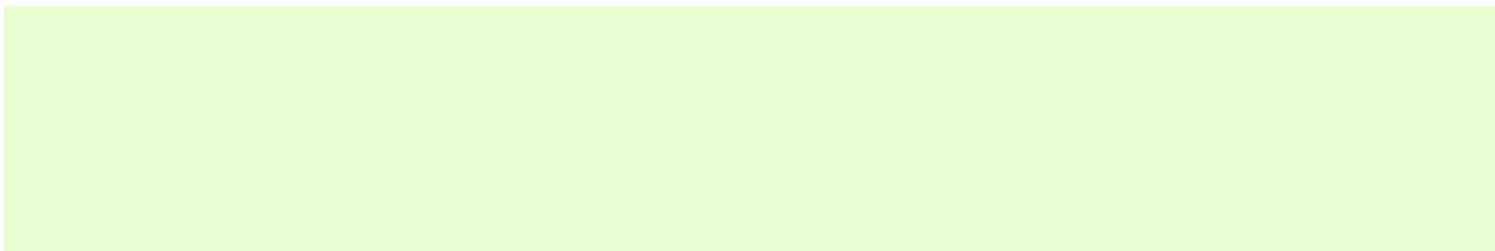
Beskriv hvordan du vil gå frem for å løse denne oppgaven.

### **Oppgave nr. 3**

- a. Hvilke krav stiller Statens Vegvesen til tekniske leder på et kjøretøyverksted?
- b. Hvilke formelle krav stilles det til en medarbeider som skal gjennomføre en PK-kontroll på en personbil?

### **Oppgave nr. 4**

Gi en fylldig beskrivelse av hva du mener er viktig at et bilverksteds kvalitetssikringssystem skal inneholde.



[www.vigoiks.no/eksamen](http://www.vigoiks.no/eksamen)