

Eksamen

23.11.2017

KJT2002

Dokumentasjon og kvalitet

Programområde: Køyretøy/Kjøretøy

Nynorsk

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timar.
Hjelpemiddel	Alle hjelpemiddel er tillatne, bortsett frå Internett og andre verktøy som kan brukast til kommunikasjon.
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 følgjande:</p> <ul style="list-style-type: none">• Korleis kundebehandling og dialog med kunden blir beskrive utført• Kostnadsberekning av reparasjon, heile reknestykket må settast opp i eksamenssvaret på ein oversiktleg og ryddig måte• Fyldig beskriving av korleis oppgåvene blir løyst• Kunne vise til kva forskrifter ein refererer til i dei ulike oppgavesvara• Finne fram i nødvendige lover og reguleringar som gjeld for verkstadar• Forklare vareflyten frå leverandør til gjenvinning eller destruksjon, ved hjelp av prinsipp for logistikk• Utføre produksjonsoppgåver etter gitte krav til kvalitet og HMS• Behandle spesialavfall i verkstaden og gjere greie for krav til slik avfallshandtering <p>Sluttvurdering av heile oppgavesvaret.</p>
Andre opplysningar	Les oppgåva godt før du svarar!

Oppgåve 1

Ein kunde har komme til verkstaden din og har problem med at motoren på bilen fuskar.

- a) Gje minst fem eksempel på spørsmål som bør stillast til kunden for at mekanikaren skal få best mogleg oversikt over kor tid motoren fuskar.

Når kunden er inne med bilen, finn de ut at bilen treng service. De ringer kunden for å gi pris på reparasjon av feilen de fann på motoren og service på bilen.

Tid service 3,4 timar, timepris 1075 kr eks. mva. Delekostnad 2356 kr eks. mva.

Tid reparasjon/feilsøking motor 1,5 time, delekostnadar 1530 kr eks. mva.

Verkstadgodtgjersle/miljøgebyr 2,5%.

- b) Set opp eit ryddig reknestykke der prisar er med meirverdiavgift (mva), miljøgebyr og verkstadgodtgjersle. Og ein totalsum for kvar av arbeidsoppgåvene.
- c) Rekn ut avansen bedrifta har på delane dersom avansen er 30%.

I ei bedrift snakkar ein ofte om botnlinja.

- d) Forklar kva botnlinja er for noko og kom med eksempel på noko som kan gi utslag på botnlinja negativt og positivt.

Oppgåve 2

Korleis vil du gå fram ved behandling av ein kunde som klagar på tidlegare utført arbeid hos dykk. Kunden er pågåande, sint og kravstor. Du veit at kunden har delvis rett i klagen sin.

Korleis vil du svare på kunden sin klage? Grunnlegg svaret utfyllande, ta også med konsekvensane av valet ditt.

Oppgåve 3

Du skal skifte diverse delar på ein bil. Set opp kva risikovurderingar du vil gjere ved skifte av:

- a) batteri
- b) framfjør
- c) motorolje og oljefilter.
- d) Kvifor er det så viktig å kvalitetssikre både feilsøking og utført arbeid. Forklar detaljert og kom med eksempel på kvifor det er så viktig med kvalitetssikring.

Oppgave 4

I Noreg utfører vi PKK- kontrollar.

- a) Kva køyretøy skal vi ha PKK-kontroll på
 - a. Lette køyretøy
 - b. Motorsyklar
 - c. Tyngre kjøretøy
 - d. Tilhengarar til lette køyretøy.
- b) Kvar finn vi retningslinjene for ein PKK-kontroll.
- c) Kor mykje rust kan det vere på ei bremseskive før ho blir vurdert som ikkje godkjend.
- d) Kva for verkstad kan utføre ein PKK-kontroll?
- e) Kva krav blir stilte til kontrolløren?

Bokmål

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timer.
Hjelpemidler	Alle hjelpemidler er tillatt, bortsett fra Internett og andre verktøy som kan brukes til kommunikasjon.
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.
Informasjon om vurderingen	<p>I vurdering blir det lagt vekt på følgende:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hvordan kundebehandling og dialog med kunden blir beskrevet utført• Kostnadsberegning av reparasjon, hele regnestykket må settes opp i besvarelsen på en oversiktlig og ryddig måte• Fyldig beskrivelse av hvordan oppgavene blir løst• Kunne vise til hvilke forskrifter man refererer til i de enkelte oppgavebesvarelsene• Finne fram i nødvendige lover og reguleringer som gjelder for verksteder• Forklare vareflyten fra leverandør til gjenvinning eller destruksjon, ved hjelp av prinsipper for logistikk• Utføre produksjonsoppgaver etter gitte krav til kvalitet og HMS• Behandle spesialavfall i verkstedet og redegjøre for krav til slik avfallshåndtering <p>Sluttvurdering av hele oppgavebesvarelsen</p>
Andre opplysninger	Les oppgaven godt før du svarer.

Oppgave 1

En kunde har kommet til ditt verksted og har problemer med at motoren på bilen fusker.

- a) Gi minst fem eksempler på spørsmål som bør stilles til kunden slik at mekanikeren skal få best mulig oversikt over når motoren fusker.

Når kunden er inne med bilen finner dere ut at bilen trenger service, dere ringer kunden for å gi pris på reparasjon av feilen dere fant på motoren og service på bilen.

Tid service 3,4 timer, timepris 1075 kr eks. mva. Delekostnad 2356 kr eks. mva. Tid reparasjon/feilsøking motor 1,5 time, delekostnader 1530 kr eks. mva. Verkstedsgodtgjørelse/miljøgebyr 2,5%

- b) Sett opp et ryddig regnestykke der priser er med merverdiavgift (mva), miljøgebyr og verkstedsgodtgjørelse. Og en totalsum for hver av arbeidsoppgavene.
- c) Regn ut avansen bedriften har på delene hvis avansen er 30%.

I en bedrift snakker man ofte om bunnlinjen.

- d) Forklar hva bunnlinjen er for noe og kom med eksempler på noe som kan gi utslag på bunnlinjen negativt og positivt.

Oppgave 2

Hvordan vil du gå frem ved behandling av en kunde som klager på tidligere utført arbeid hos dere. Kunden er pågående, sint og kravstor. Du vet at kunden har delvis rett i sin klage.

Hvordan vil du svare på kunden sin klage? Begrunn svaret utfyllende, ta også med konsekvensene av ditt valg.

Oppgave 3

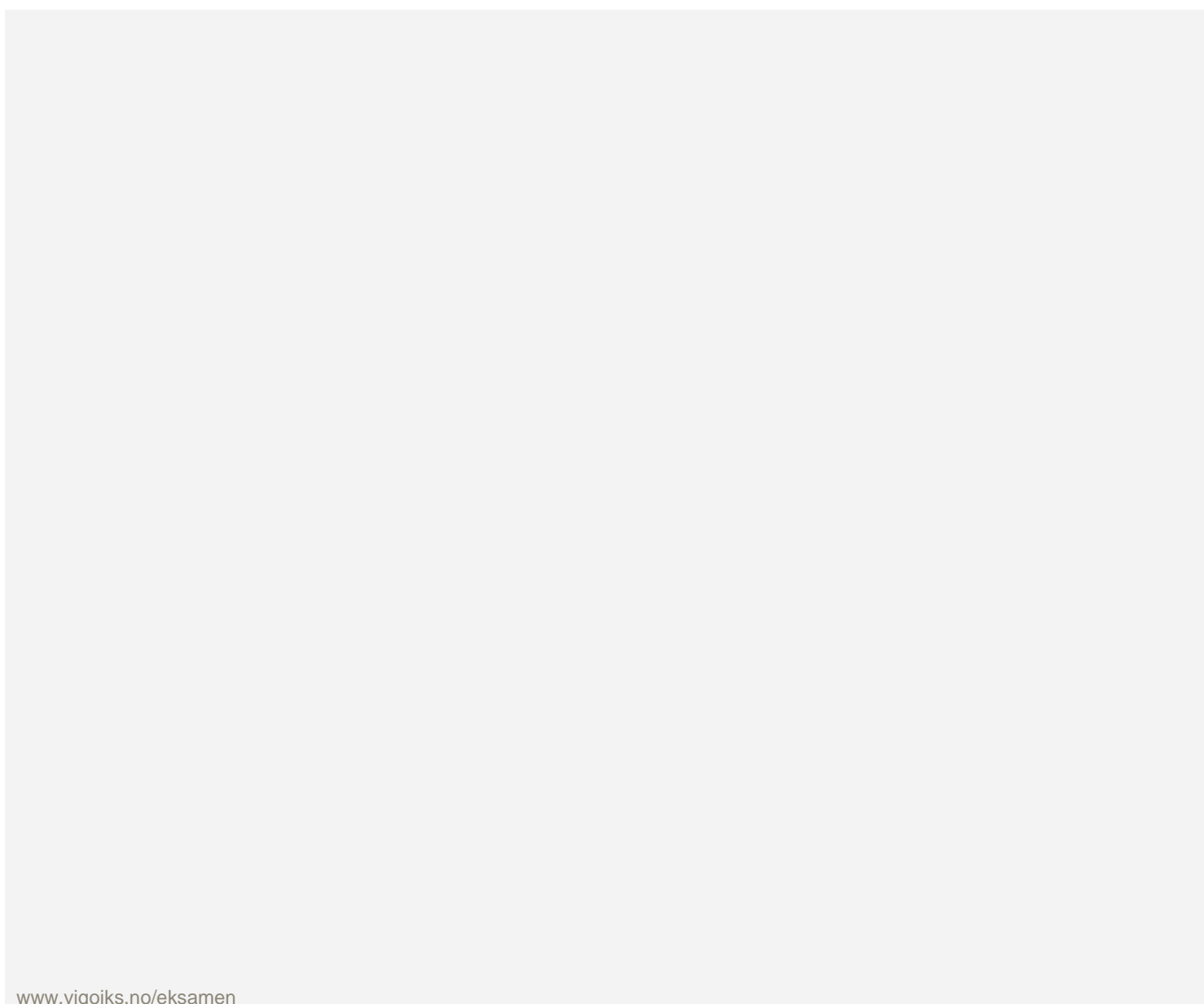
Du skal skifte diverse deler på en bil. Sett opp hvilke risikovurderinger du vil gjøre ved skifte av:

- a) batteri
- b) framfjær
- c) motorolje og oljefilter.
- d) Hvorfor er det så viktig å kvalitetssikre både feilsøking og utført arbeid. Forklar detaljert og kom med eksempler på hvorfor det er så viktig med kvalitetssikring.

Oppgaver 4

I Norge utfører vi PKK-kontroller.

- a) Hvilke kjøretøy skal vi ha PKK-kontroll på?
 - a. Lette kjøretøy
 - b. Motorsykler
 - c. Tyngre kjøretøy
 - d. Tilhengere til lette kjøretøy.
- b) Hvor finner vi retningslinjene for en PKK-kontroll?
- c) Hvor mye rust kan det være på en bremseskive før den blir vurdert som ikke godkjent?
- d) Hvilke verksted kan utføre en PKK-kontroll?
- e) Hvilke krav stilles til kontrolløren?



www.vigoiks.no/eksamen