

# Eksamen

01.06.2018

KJT2002 Dokumentasjon og kvalitet

**Programområde:** Kjøretøy

# Nynorsk

## Eksamensinformasjon

<b>Eksamenstid</b>	Eksamen varer i 4 timar.
<b>Hjelpemiddel</b>	Alle hjelpemiddel er tillatne, unntatt ope Internett, samskriving, chat og andre moglegheiter for å kunne utveksle informasjon med andre.
<b>Bruk av kjelder</b>	<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>
<b>Informasjon om vurderinga</b>	<p>Oppgåva blir vurdert etter desse kriteria:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Korleis forklaringa av god kundebehandling og beskrivinga av dette blir forklart</li><li>• Korleis ein reknar ut kostnadar knyttt til reparasjonar</li><li>• Korleis ein forklarar og viser forståing for risikovurdering</li><li>• At kandidaten viser at han/ho kan finne fram og forklare nødvendige lover og reguleringar som gjeld for verkstadar</li><li>• At kandidaten viser at han/ho kan hente inn og bruke tekniske opplysningar til feilsøking, reparasjon og lagerhald</li><li>• At kandidaten viser ved beskrivingar og forklaringar forståing for kvalitet og HMS til arbeidsoppgåver</li><li>• Korleis ein forklarar og beskriv korleis ein behandlar spesialavfall i verkstaden og gjer greie for krav til slik avfallshandtering.</li><li>• Korleis ein forklarar og beskriv hovudprinsippa i eit kvalitetssikringsystem</li></ul>

Du får inn ein bil på verkstaden der du jobbar kor kunden ønskjer å få utført ein del arbeid.

Arbeidet kunden ønskjer utført er:

- Hovudservice inklusiv bytte av bremsevæske
- Periodisk kontroll (PKK)
- Bytte av framfjør, (kunden har observert at ei fjør er knokken)

## Oppgåve 1

- a. Kven kan setjast på jobben for å utføre ein PKK-kontroll?
- b. Kva krav vert stilte til ein PKK-kontrollør?

## Oppgåve 2

Då bilen vart kontrollert, vart det observert at bremsene ikkje er godkjende.

- a. Kva krav vert stilte til bremsar på ein PKK-kontroll? Nemn minst 5 ting.
- b. Kor finn ein retningslinjene for kva som er godkjent og ikkje godkjent.

## Oppgåve 3

Når mekanikaren utfører servicen, søler han bremsevæske:

- På lakken på bilen
  - På golvet
  - På auget.
- a. Kva skal mekanikaren gjere i dei tre nemnte scenarioa? Grunnge svara utfyllande med kvifor du må gjere noko i alle tre tilfella. Kva kan eventuelt skje om du ikkje gjer noko?

## Oppgåve 4

Når du byter ut frostvæske, diverse oljar og bremsevæske på ein service, kva må du gere med dette?

- a. Motorolje – kva gjer du med det du tapper av?
- b. Frostvæske- kva gjer du med det du tapper av?
- c. Bremsevæske – kva gjer du med det du tapper av?
- d. Kor finn ein reglar for korleis ein behandlar avfall?

## Oppgåve 5

I alle typar arbeid kjem ein ikkje utanom kvalitetssikring.

- a. Kva er kvalitetssikring?
- b. Kva er eit kvalitetssikringssystem?
- c. Kom med forskjellige eksempel på kva kvalitetssikring kan brukast til. (5 eksempel)

## Oppgåve 6

Når ein byter framfjør, må ein utføre ein risikoanalyse av jobben.

- a. Kva er ein risikoanalyse?
- b. Kvifor er det viktig å utføre den før du startar jobben med å skifte ei framfjør?

## Oppgåve 7

Jobben er ferdig og oppgåva til deg blir å skrive ut ei rekning til kunden. Rekninga skal vere detaljert og oversiktleg og inkludere miljø, verkstadmateriell og moms.

- Servicen skal fakturerast for 3,2 timar.
  - Skifte av framfjører 2,5 timar
  - PKK-kontroll 0,8 time
  - Timepris 1090 eksklusiv moms
  - Miljøavgift og verkstadmateriell 2%
  - Servicedelar 2100 eksklusiv moms
  - Framfjører 1300 eksklusiv moms
- a. Firmaet har 35 % avanse på delane. Rekn ut kor mykje dette utgjer i sum for denne jobben
  - b. Lag ei rekning som er ryddig sett opp, der alt er tatt med som kunden skal betale for inklusiv moms.

## Oppgåve 8

- a. Når vi snakkar om god kundebehandling, kva tenkjer vi på?  
Kom med 5 eksempel på god og 5 eksempel på dårleg kundebehandling.

## Bokmål

### Eksamensinformasjon

<b>Eksamenstid</b>	Eksamen varer i 4 timer.
<b>Hjelpemidler</b>	Alle hjelpemiddel er tillatt, unntatt åpent Internett, samskriving, chat og andre muligheter for å kunne utveksle informasjon med andre.
<b>Bruk av kilder</b>	<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 nettsadresse og nedlastingsdato.</p>
<b>Informasjon om vurderingen</b>	<p>Oppgaven blir vurdert etter følgende kriterier.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hvordan forklaringen av god kundebehandling og beskrivelsen av dette blir forklart.</li><li>• Hvordan man beregner kostnader knyttet til reparasjoner</li><li>• Hvordan man forklarer og viser forståelse for risikovurdering</li><li>• At kandidaten viser at han/hun kan finne frem og forklare nødvendige lover og reguleringer som gjelder for verksteder</li><li>• At kandidaten viser at han/hun kan innhente og bruke tekniske opplysninger til feilsøking, reparasjon og lagerhold</li><li>• At kandidaten viser ved beskrivelser og forklaringer forståelse for kvalitet og HMS til arbeidsoppgaver</li><li>• Hvordan man forklarer og beskriver hvordan man behandler spesialavfall i verkstedet og redegjør for krav til slik avfallshåndtering.</li><li>• Hvordan man forklarer og beskriver hovedprinsippene i et kvalitetssikringssystem</li></ul>

Du får inn en bil på verkstedet der du jobber hvor kunden ønsker å få utført en del arbeid.

Arbeidet kunden ønsker utført er:

- Hovedservice inklusiv bytte av bremsevæske
- Periodisk kontroll (PKK)
- Bytte av framfjær, (kunden har observert at en fjær er knekt)

## Oppgave 1

- a. Hvem kan settes på jobben for å utføre en PKK-kontroll?
- b. Hvilke krav stilles til en PKK-kontrollør?

## Oppgave 2

Da bilen ble kontrollert, ble det observert at bremsene ikke er godkjent.

- a. Hvilke krav stilles til bremses på en PKK-kontroll? Nevn minst 5 ting.
- b. Hvor finner man retningslinjene for hva som er godkjent og ikke godkjent.

## Oppgave 3

Når mekanikeren utfører servicen, søler han bremsevæske:

- På lakken på bilen
  - På gulvet
  - På øyet.
- a. Hva skal mekanikeren gjøre i de tre nevnte scenariene? Begrunn svarene utfyllende med hvorfor du må gjøre noe i alle tre tilfellene. Hva kan eventuelt skje om du ikke gjør noe?

## Oppgave 4

Når du bytter ut frostvæske, diverse oljer og bremsevæske på en service, hva må du gjøre med dette?

- a. Motorolje - hva gjør du med det du tapper av?
- b. Frostvæsken- hva gjør du med det du tapper av?
- c. Bremsevæske – hva gjør du med det du tapper av?
- d. Hvor finner man regler for hvordan man behandler avfall?

## Oppgave 5

I alle typer arbeid kommer man ikke utenom kvalitetssikring.

- a. Hva er kvalitetssikring?
- b. Hva er et kvalitetssikringssystem?
- c. Kom med forskjellige eksempler på hva kvalitetssikring kan brukes til. (5 eksempler)

## Oppgave 6

Når man bytter framfjær, må man utføre en risikoanalyse av jobben.

- d. Hva er en risikoanalyse?
- e. Hvorfor er det viktig å utføre den før du starter jobben med å skifte en framfjær?

## Oppgave 7

Jobben er ferdig og oppgaven til deg blir å skrive ut en regning til kunden. Regningen skal være detaljert og oversiktlig og inkludere miljø, verkstedsmateriell og moms.

- Servicen faktureres for 3,2 timer.
  - Skifte av framfjærer 2,5 timer
  - PKK-kontroll 0,8 time
  - Timepris 1090 eksklusiv moms
  - Miljøavgift og verkstedsmateriell 2%
  - Servicedeler 2100 eksklusiv moms
  - Framfjærer 1300 eksklusiv moms
- a. Firmaet har 35 % avanse på delene. Regn ut hvor mye dette utgjør i sum for denne jobben
  - b. Lag en regning som er ryddig satt opp, der alt er tatt med som kunden skal betale for inklusiv moms.

## Oppgave 8

- a. Når vi snakker om god kundebehandling, hva tenker vi på?  
Kom med 5 eksempler på god og 5 eksempler på dårlig kundebehandling.



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