vigo
Interkommunalt selskap

Fylkeskommunenes landssamarbeid

Eksamen

15.11.2018

KJT2002 Dokumentasjon og kvalitet

Programområde: Kjøretøy

Nynorsk/Bokmål

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	Dersom du bruker kjelder i svaret ditt, skal dei alltid førast opp på ein slik måte at lesaren kan finne fram til dei. 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.
Informasjon om vurderinga	Du blir vurdert etter desse kriteria: • Korsleis du beskriv kundebehandling og forklarer prinsippa for god kundebehandling • Korleis du reknar ut kostnadar knytte til reparasjonar • Korleis du beskriv bruken av flytskjema • Korleis du beskriv hovudprinsippa i eit kvalitetssikringssystem • Korleis du forklarer naudsynte lover og reguleringar som gjeld for verkstadar • Korleis du innhentar tekniske opplysningar til feilsøking og reparasjon • Korleis du utarbeider rapportar og skjema knytte til arbeidsoppgåvene og kvalitetssystemet • Korleis du beskriv og risikovurderer arbeidsoppdrag • Korleis du vil utføre produksjonsoppgåver etter gitte krav til kvalitet og HMS • Korleis behandle spesialavfall i verkstaden og gjere greie for krav til slik avfallshandtering

På verkstaden der du jobbar får du inn ein bil som det skal gjerast ein del arbeid på. Bilen er ein Ford S-MAX 2015 modell der det siste sifferet i registreringsnummeret er 9

Oppgåve 1

a. Kor ofte skal det utførast periodisk køyretøykontroll (PKK) på ein personbil?
b. Grunngi kvifor/ kvifor ikkje denne bilen skal ha periodisk køyretøykontroll. Når er første dato og sluttdato for å utføre PKK på denne bilen?
c. Kva blir kravd av verkstaden og kontrolløren for å kunne utføre ein PKK-kontroll?
d. Kor finn ein reglar for kva som er godkjent/ikkje godkjent på ein PKK-kontroll?
e. På ein PKK kan ein vurdere ei bremseskive som ikkje godkjend. Nemn minst 3 grunnar for ikkje godkjend bremseskive.

Oppgåve 2

Forklar korleis du behandlar kundar og kva som er prinsippa for god kundebehandling.

a. Gi 5 eksempel på god kundebehandling
b. Gi 5 eksempel på dårleg kundebehandling
c. Kvifor er god kundebehandling så viktig for ei bedrift?
d. Kva prinsipp må vi bruke for å oppnå god kundebehandling?

Oppgave 3

a. Kva lover og reguleringar har vi som bestemmer drifta av ein verkstad?
b. Kva er eit hierarki? Set opp eit eksempel på eit hierarki.
c. Kva er eit flytskjema?
d. Kva blir eit flytskjema brukt til?
e. Vi brukar ofte omgrepet kvalitetssikring. Nemn minst 5 jobbar/oppgåver som det er lurt å kvalitetssikre.
f. Kva er eigentleg å kvalitetssikre ein jobb/ei oppgåve?

Oppgåve 4

På Forden som vart nemnd i starten av oppgåva er det utført ein service og byte av hjullager venstre framme og bremseskiver og -klossar bak.

- Timepris verkstad 1109 pluss meirverdiavgift (mva)
- Servicetid 2,3 timar
- Byte av hjullager 2,4 timar
- Byte av bremseskiver og klossar bak 1,6 timar
- Delar service 2347 kroner pluss mva
- Hjullager 1136 kroner pluss mva
- Bremseskiver bak 1309 kroner pluss mva
- Klossar bak 457 kroner pluss mva

- Verkstadsmaterialar og miljøgebyr 2 %

a. Set opp ei ryddig rekning til kunde inklusiv mva, verkstadmateriell og miljøgebyr.
b. Om verkstaden har 30% forteneste på delane dei sel, kor mykje har dei tent på delar på denne jobben?

Oppgåve 5

a. Vi bruker mykje omgrepet HMS, kva står bokstavane for?
b. Kvifor er HMS så viktig?
c. Kva er meint med kjeldesortering? Kom med minst 5 eksempel og grunngjevingar på eksempla dine.
d. Lag ei risikovurdering for byte av eit hjullager?
e. Kva er risikovurdering?

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	Hvis du bruker kilder i besvarelsen din, skal disse alltid oppgis på en slik måte at leseren kan finne fram til dem. 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.
Informasjon om vurderingen	Du blir vurdert etter følgende kriterier • Hvordan du beskriver kundebehandling og forklarer prinsippene for god kundebehandling • Hvordan du beregner kostnader knyttet til reparasjoner • Hvordan du beskriver bruken av flytskjemaer • Hvordan du beskriver hovedprinsippene i et kvalitetssikringssystem • Hvordan du forklarer nødvendige lover og reguleringer som gjelder for verksteder • Hvordan du innhenter tekniske opplysninger til feilsøking og reparasjon • Hvordan du utarbeider rapporter og skjemaer knyttet til arbeidsoppgavene og kvalitetssystemet • Hvordan du beskriver og risikovurderer arbeidsoppdrag • Hvordan du vil utføre produksjonsoppgaver etter gitte krav til kvalitet og HMS • Hvordan behandle spesialavfall i verkstedet og redegjøre for krav til slik avfallshåndtering

På verkstedet der du jobber får du inn en bil som det skal gjøres en del arbeid på. Bilen er en Ford S-MAX 2015 modell der det siste sifferet i registreringsnummeret er 9

Oppgave 1

a. Hvor ofte skal det utføres periodisk kjøretøykontroll (PKK) på en personbil?
b. Begrunn hvorfor/ hvorfor ikke denne bilen skal ha periodisk kjøretøykontroll. Når er første dato og sluttdato for å utføre PKK på denne bilen?
c. Hva kreves av verkstedet og kontrolløren for å kunne utføre en PKK-kontroll?
d. Hvor finner man regler for hva som er godkjent/ikke godkjent på en PKK-kontroll?
e. På en PKK kan man vurdere en bremseskive som ikke godkjent. Nevn minst 3 grunner for ikke godkjent bremseskive.

Oppgave 2

Forklar hvordan du behandler kunder og hva som er prinsippene for god kundebehandling

a. Gi 5 eksempler på god kundebehandling
b. Gi 5 eksempler på dårlig kundebehandling
c. Hvorfor er god kundebehandling så viktig for en bedrift?
d. Hvilke prinsipper må vi bruke for å oppnå god kundebehandling?

Oppgave 3

a. Hvilke lover og reguleringer har vi som bestemmer driften av et verksted?
b. Hva er et hierarki? Sett opp et eksempel på et hierarki.
c. Hva er et flytskjema?
d. Hva brukes et flytskjema til?
e. Vi bruker ofte begrepet kvalitetssikring. Nevn minst 5 jobber/oppgaver som det er lurt å kvalitetssikre.
f. Hva er egentlig å kvalitetssikre en jobb/oppgave?

Oppgave 4

På Forden som ble nevnt i starten av oppgaven er det utført en service og bytte av hjullager venstre fremme og bremseskiver og -klosser bak.

- Timepris verksted 1109 pluss merverdiagift (mva)
- Servicetid 2,3 timer
- Bytte av hjullager 2,4 timer
- Bytte av bremseskiver og klosser bak 1,6 timer
- Deler service 2347 kroner pluss mva
- Hjullager 1136 kroner pluss mva
- Bremseskiver bak 1309 kroner pluss mva
- Klosser bak 457 kroner pluss mva
- Verkstedsmaterialer og miljøgebyr 2 %

a. Sett opp en ryddig regning til kunde inklusiv mva, verkstedsmateriell og miljøgebyr.
b. Hvis verkstedet har 30 % fortjeneste på delene de selger, hvor mye har de tjent på deler på denne jobben?

Oppgave 5

a. Vi bruker mye begrepet HMS, hva står bokstavene for?
b. Hvorfor er HMS så viktig?
c. Hva menes med kildesortering? Kom med minst 5 eksempler og begrunnelser på eksemplene dine.
d. Lag en risikovurdering for bytte av et hjullager?
e. Hva er risikovurdering?

www.vigoiks.no/eksamen

vigo

Interkommunalt selskap