

Eksamen

15.11.2018

SSS2002 Tryggleik / Sikkerhet

Programområde:

Sal, service og tryggleik / Salg, service og sikkerhet

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>
Vedlegg	Ingen vedlegg.
Informasjon om vurderinga	<p>Denne eksamensoppgåva tar utgangspunkt i kompetansemål som seier at du skal kunne:</p> <ul style="list-style-type: none">• vurdere konfliktrisiko i ulike situasjonar og foreslå tiltak for å førebyggje og handtere konfliktsituasjonar.• utføre livreddande og emosjonell førstehjelp og ta ansvar på ein skadestad.• lage beredskapsplanar for verksemder.• lage risikoanalysar for arbeidsprosessar og verksemder i ulike bransjar og foreslå tiltaksplanar med fysiske, manuelle og administrative tiltak for å redusere risiko.• vurdere utviklinga i trusselbildet som grunnlag for anskaffing og utvikling av produkt og tenester som reduserer risiko. <p>Kompetansen din i faget vert målt ut frå følgjande vurderingskriterium:</p> <p>Karakter 1-2: Reprodusere, gje att, kopiere frå læreboka.</p> <p>Karakter 3-4: Anvende teori, forklare, gjere greie for, komme med eksempel.</p> <p>Karakter 5-6: Vurdere, analysere, reflektere, samanlikne, grunngje.</p>

Kakespesialisten AS

Ahmed og Amanda etablerte for 3 år sidan bakeriet Kakespesialisten AS der dei har spesialisert seg på å bake kundetilpassa kaker for spesielle anledningar. Både Ahmed og Amanda har utdanninga si frå VG1 Restaurant- og matfag og VG2 Matfag. Etter at dei begge fekk fagbrevet som bakarar, gjekk dei vidare og tok ytterlegare kurs kor dei lærte seg meir om leiing, økonomi, marknadsføring og yrkest teori. Ahmed ber i dag stolt tittelen bakarmeister og Amanda er konditormeister.

Kakespesialisten AS har vist seg å vere ein stor suksess. Ikkje berre ved spesielle anledningar knytt til tradisjonar som dåp og bryllaup kjem kundane, dei bestiller også kaker til langt fleire private anledningar som bursdagar og andre arrangement. Ahmed og Amanda har derfor vore nøydd til å tilsette fleire i bakeriet. I dag er dei til saman fire personar som jobbar i bakeriet. Den eine av dei tilsette er lærling i bedrifta, den andre er mor til Ahmed som har lang erfaring som kantinedarbeidar. Butikken har eiga heimeside og bruker Facebook til å presentere produkta sine. Kundane tar kontakt via telefon eller via e-post. Enkelte gonger hender det at kundane stikk innom bakeriet.

Oppgåve 1

Etter at dei hausten 2017 gjekk frå å vere to til å bli fire tilsette, har dei møtt på nye utfordringar. Alle har i utgangspunktet sine definerte arbeidsoppgåver. Lærlingen følgjer ein av dei tilsette om gongen. Den siste tida har Ahmed og mor hans stadig hatt høglydte diskusjonar om korleis ulike arbeidsoppgåver skal løysast, og dei har blanda seg inn i kvarandre sine arbeidsoppgåver. Dette har påverka arbeidsmiljøet negativt. Lærlingen er konfliktsky og reagerer med å ta lengre pausar enn tidligare. Amanda går og lurar på korleis ho skal ta opp utfordringa med Ahmed og mor hans.

- a) Kva for konsekvensar vil ein slik påbegynt intern konflikt få for bedrifta og dei tilsette?
- b) Kom med forslag til korleis Amanda kan handtere konflikten på arbeidsplassen.

Oppgåve 2

Amanda er opptatt av at alle tilsette hos Kakespesialisten AS skal kunne førstehjelp dersom det oppstår ei uønskt hending i bakeriet. Til tider kan det vere svært mykje stress i bakeriet. Fordi mora til Ahmed har hatt utfordringar knytt til hjartet, ønskjer ho ein gjennomgang av korleis ein skal opptre om ho eller andre skulle få hjarteproblem og falle om.

Utarbeid ein beredskapsplan for følgjande situasjon: «Ein tilsett får akutte hjarteproblem».

Oppgåve 3

Du skal gjennomføre ein risikoanalyse for Kakespesialisten AS med fokus på fysiske, tekniske og administrative sikringstiltak. Legg sjølvvalte føresetnader til grunn der du manglar informasjon.

Du skal:

- a) Beskrive kva for verdiar som skal risikovurderast for Kakespesialisten AS.
- b) Kartleggje uønskete hendingar.
- c) Velje ut tre uønskete hendingar som du vil sjå nærmare på vidare i svaret ditt (d-i).
- d) Gjennomføre ei sannsynsvurdering for dei tre valte uønskete hendingane.
- e) Gjennomføre ei konsekvensvurdering for dei tre valte uønskete hendingane.
- f) Beskrive risikonivået i form av eit risikodiagram for dei tre uønskete hendingane. Du skal også forklare kva du les ut av risikodiagrammet.
- g) Komme med forslag til tryggingstiltak for dei tre uønskete hendingane.
- h) Sette opp ein grunngeven handlingsplan for innføring av tryggingstiltaka.
- i) Fortelje kort om korleis du kontrollerer effekten av tryggingstiltaka.

Oppgave 4

Etter 3 år med ei etter kvart så hektisk drift, har no Ahmed og Amanda moglegheit til å finne betre rutinar for bestilling av råvarer til bakeriet. Av og til har dei vore litt ivrige og bestilt inn meir enn dei treng, andre gonger for lite. Enkelte råvarer har kort haldbarheitstid og har derfor berre mått bli kasta. Over tid ser dei at dette fort kan utvikle seg til ei unødig stor svinnkjelde for dei.

Korleis kan Kakespesialisten AS unngå at det oppstår svinn? Kom med forslag til tiltak der du fokuserer på svinnkjeldene bestilling og lager.

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	<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>
Vedlegg	Ingen vedlegg
Informasjon om vurderingen	<p>Denne eksamensoppgaven tar utgangspunkt i kompetansemål som sier at du skal kunne:</p> <ul style="list-style-type: none">• vurdere konfliktrisiko i ulike situasjoner og foreslå tiltak for å forebygge og håndtere konfliktsituasjoner• utføre livreddende og emosjonell førstehjelp og ta ansvar på et skadested• lage beredskapsplaner for virksomheter• lage risikoanalyser for arbeidsprosesser og virksomheter i ulike bransjer og foreslå tiltaksplaner med fysiske, manuelle og administrative tiltak for å redusere risiko• vurdere utviklingen i trusselbildet som grunnlag for anskaffelse og utvikling av produkter og tjenester som reduserer risiko <p>Din kompetanse i faget måles ut fra følgende vurderingskriterier:</p> <p>Karakter 1-2: Reprodusere, gjengi, kopiere fra læreboka.</p> <p>Karakter 3-4: Anvende teori, forklare, gjøre rede for, komme med eksempler.</p> <p>Karakter 5-6: Vurdere, analysere, reflektere, sammenligne, begrunne.</p>

Kakespesialisten AS

Ahmed og Amanda etablerte for 3 år siden bakeriet Kakespesialisten AS hvor de har spesialisert seg på å bake kundetilpassede kaker for spesielle anledninger. Både Ahmed og Amanda har sin utdanning fra VG1 Restaurant- og matfag og VG2 Matfag. Etter at de begge fikk fagbrevet som bakere, gikk de videre og tok ytterligere kurs hvor de lærte seg mer om ledelse, økonomi, markedsføring og yrkesteori. Ahmed bærer i dag stolt tittelen bakermester og Amanda er konditormester.

Kakespesialisten AS har vist seg å være en stor suksess. Ikke bare ved spesielle anledninger knyttet til tradisjoner som dåp og bryllup kommer kundene, de bestiller også kaker til langt flere private anledninger som bursdager og andre arrangementer. Ahmed og Amanda har derfor vært nødt til å ansette flere i bakeriet. I dag er de til sammen fire personer som jobber i bakeriet. Den ene av de ansatte er lærling i bedriften, den andre er mor til Ahmed som har lang erfaring som kantinedarbeider. Butikken har egen hjemmeside og bruker Facebook til å presentere sine produkter. Kundene gjør sine henvendelser per telefon eller via e-post. Noen ganger hender det at kundene stikker innom bakeriet.

Oppgave 1

Etter at de høsten 2017 gikk fra å være to til å bli fire ansatte, har de møtt på nye utfordringer. Alle har i utgangspunktet sine definerte arbeidsoppgaver. Lærlingen følger en av de ansatte om gangen. Den siste tiden har Ahmed og hans mor stadig hatt høylytte diskusjoner om hvordan ulike arbeidsoppgaver skal løses, og de har blandet seg inn i hverandres arbeidsoppgaver. Dette har påvirket arbeidsmiljøet negativt. Lærlingen er konfliktsky og reagerer med å ta lengre pauser enn tidligere. Amanda går og lurere på hvordan hun skal ta opp utfordringen med Ahmed og hans mor.

- a) Hvilke konsekvenser vil en slik påbegynt intern konflikt få for bedriften og de ansatte?
- b) Kom med forslag til hvordan Amanda kan håndtere konflikten på arbeidsplassen.

Oppgave 2

Amanda er opptatt av at alle ansatte hos Kakespesialisten AS skal kunne førstehjelp dersom det oppstår en uønsket hendelse i bakeriet. Til tider kan det være svært mye stress i bakeriet. Fordi moren til Ahmed har hatt utfordringer knyttet til hjertet, ønsker hun en gjennomgang av hvordan man skal opptre om hun eller andre skulle få hjerteproblemer og falle om.

Utarbeid en beredskapsplan for følgende situasjon: «En ansatt får akutte hjerteproblemer»

Oppgave 3

Du skal gjennomføre en risikoanalyse for Kakespesialisten AS med fokus på fysiske, tekniske og administrative sikringstiltak. Legg selvvalgte forutsetninger til grunn der du mangler informasjon.

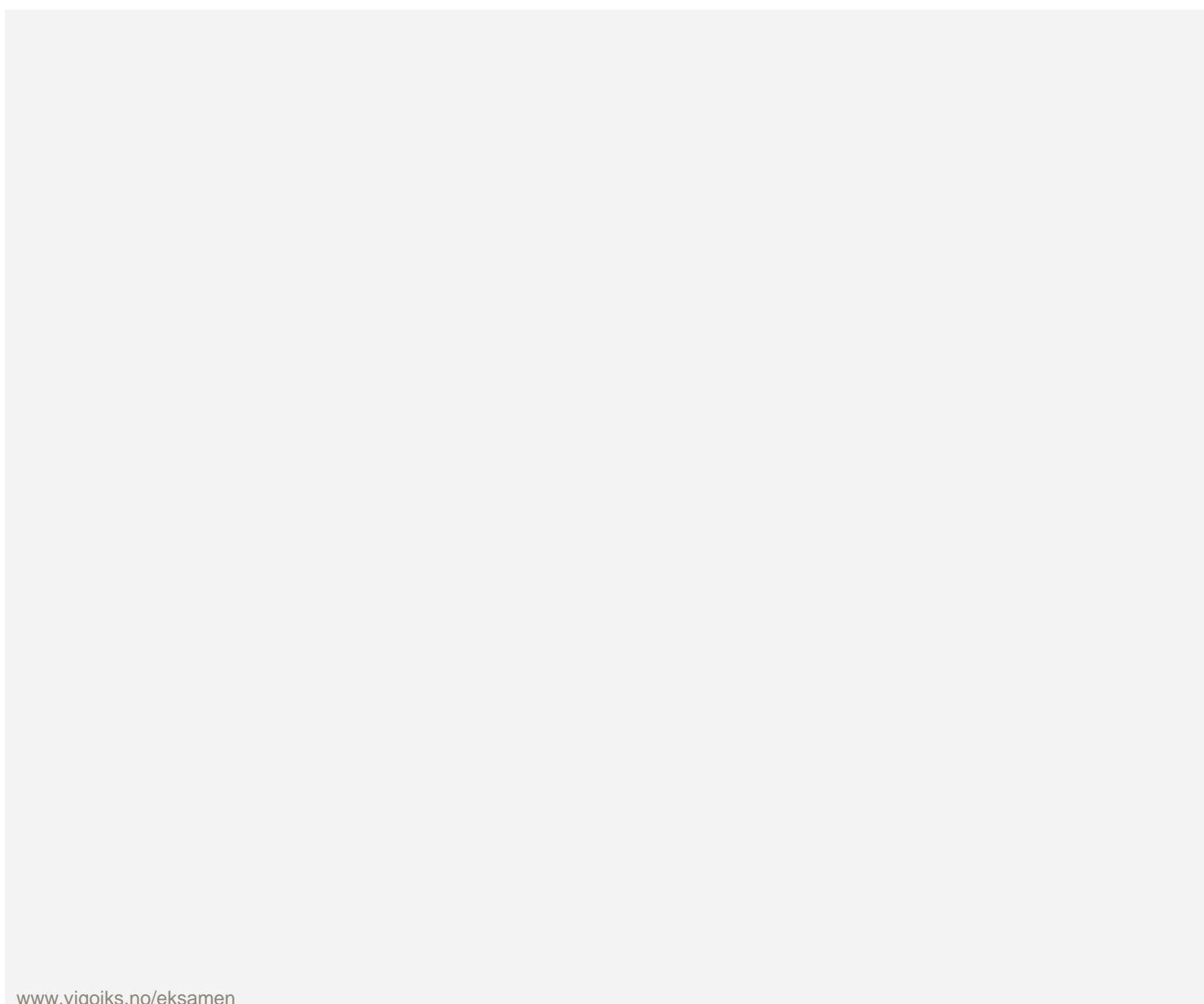
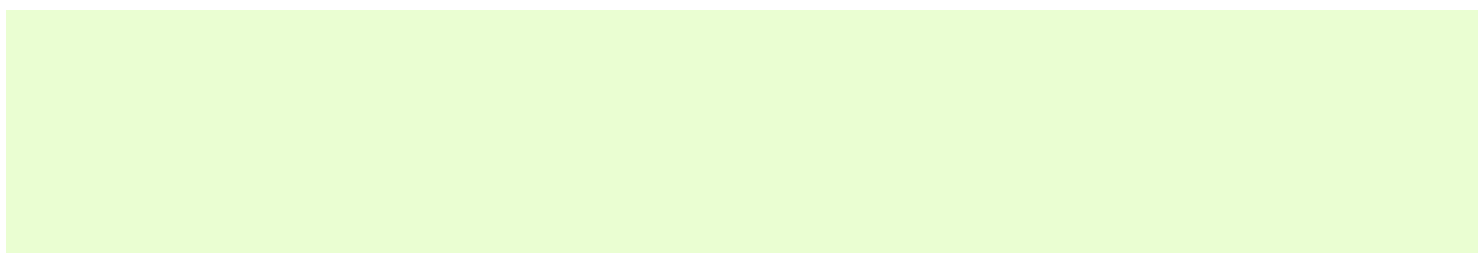
Du skal:

- a) Beskrive hvilke verdier som skal risikovurderes for Kakespesialisten AS.
- b) Kartlegge uønskede hendelser.
- c) Velge ut tre uønskede hendelser som du vil se nærmere på videre i besvarelsen (d-i).
- d) Gjennomføre en sannsynlighetsvurdering for de tre valgte uønskede hendelsene.
- e) Gjennomføre en konsekvensvurdering for de tre valgte uønskede hendelsene.
- f) Beskrive risikonivået i form av et risikodiagram for de tre uønskede hendelsene. Du skal også forklare hva du leser ut av risikodiagrammet.
- g) Komme med forslag til sikkerhetstiltak for de tre uønskede hendelsene.
- h) Sette opp en begrunnet handlingsplan for innføring av sikkerhetstiltakene.
- i) Fortelle kort om hvordan du kontrollerer effekten av sikkerhetstiltakene.

Oppgave 4

Etter 3 år med en etter hvert så hektisk drift, har nå Ahmed og Amanda mulighet til å finne bedre rutiner for bestilling av råvarer til bakeriet. Av og til har de vært litt ivrige og bestilt inn mer enn de trenger, andre ganger for lite. Enkelte råvarer har kort holdbarhetstid og har derfor bare måttet bli kastet. Over tid ser de at dette fort kan utvikle seg til en unødig stor svinnkilde for dem.

Hvordan kan Kakespesialisten AS unngå at det oppstår svinn? Kom med forslag til tiltak der du fokuserer på svinnkildene bestilling og lager.



www.vigoiks.no/eksamen