

Eksamen

04.06.2019

KJT2002 Dokumentasjon og kvalitet

Programområde: Kjøretøy

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	<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>Du blir vurdert etter desse kriteria:</p> <ul style="list-style-type: none">• Korleis du beskriv kundehandsaming og forklarar prinsippa for god kundehandsaming• Korleis du reknar ut kostnader knytte til reparasjonar• Korleis du beskriv bruken av flytskjema• Korleis du beskriv hovudprinsippa i eit kvalitetssikringssystem• Korleis du forklarar naudsynte lover og reguleringar som gjeld for verkstadar• Korleis du skaffar deg tekniske opplysingar 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 gjevne krav til kvalitet og HMS• Korleis behandle spesialavfall i verkstaden og gjere greie for krav til slik avfallshandtering

Du jobbar på ein merkeverkstad som utfører reparasjonar og service på sitt eige merke, og skal gje kunden råd og utarbeide eit prisoverslag. Kundebehovet er ein stor service etter 60 000 km og ein PKK. Bilen er fire år gamal og utanfor garantitida.

Oppgåve 1

Kunden lurar på om bilen treng den servicen den varslar, som er ein stor service med alle tilleggsarbeid, slik som:

- Oljeservice på motor
- Luftfilter
- Kupéfilter
- Drivstoffilter
- Skifte av bremsevæske
- Oljeservice på automatgirkasse

Gje ei grunngjeving for kvart av tilleggsarbeida på kvifor kunden bør gjere dei, og kva konsekvensen kan bli ved å ikkje utføre tilleggsarbeida som bilen varslar om.

Oppgåve 2

Under PKK finn de ut at det er slakk i nedre berekule på høgre side framme, og brekte spiralfjører på begge sidene framme.

Pris på delar eks. mva:

- Berekule per stk.: 512 kr
- Spiralfjører per stk.: 720 kr

Arbeidstid for heile jobben inkl. ein firehjulskontroll er satt til 4,6 timar.

- Timeprisen er 1570 kr eks. mva.
- Miljøavgift/verkstadsmateriell er 3% (av den totale summen før mva.)

Set opp eit prisforslag med prisar på delar og arbeid kvar for seg, og til slutt ein totalpris inkl. mva.

Oppgåve 3

Skifte av spiralfjør på eit «Macpherson oppheng» krev som oftast bruk av spesialverktøy fordi det er mykje spenn og kraft i ei spiralfjør i klem. Derfor er det ein viss fare og risiko knytt til denne jobben.

- a. Lag ein plan for gjennomføring av arbeidet med å skifte spiralfjørene.
- b. Lag ei risikovurdering av heile prosessen.

Oppgåve 4

I ein bilverkstad vert det bytta ein del olje, væske og filter som skal handsamast på ein spesiell måte. Lag ei kort beskriving av eigenskapane til desse produkta og korleis dei skal handsamast som spesialavfall.

- a. Motorolje
- b. Frostvæske
- c. Bremsvæske
- d. Drivstoffilter

Oppgåve 5

Kundar og kundebehandling er viktig for bedrifta. Korleis kunden vert handsama, avgjer om vedkommande kjem tilbake neste gong eller bruker ein annan bilverkstad.

- a. Forklar kva du meiner er god kundehandsaming.
- b. Forklar kva du meiner er dårleg kundehandsaming.
- c. Korleis vil du handsame ein kunde som klagar og reklamerer på ein tidlegare jobb du har utført?

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	<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 nettadresse og nedlastingsdato.</p>
Informasjon om vurderingen	<p>Du blir vurdert etter følgende kriterier:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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

Du jobber på et merkeverksted som utfører reparasjoner og service på sitt eget merke, og skal gi kunden råd samt utarbeide et prisoverslag. Kundebehovet er en stor service etter 60 000 km og en PKK. Bilen er 4 år gammel og utenfor garantitiden.

Oppgave 1

Kunden lurer på om bilen trenger den servicen den varsler, som er en stor service med alle tilleggsarbeid, sånn som:

- Oljeservice på motor
- Luftfilter
- Kupéfilter
- Drivstoffilter
- Skifte av bremsevæske
- Oljeservice på automatgirkasse

Gi en begrunnelse for hvert av tilleggsarbeidene på hvorfor kunden bør utføre dem, samt hva konsekvensen kan bli ved å ikke utføre tilleggsarbeidene bilen varsler om.

Oppgave 2

Under PKK finner dere ut at det er slakk i nedre bærekule høyre side foran, samt brukket spiralfjærer på begge sider foran.

Pris på deler eks. mva.:

- Bærekule per stk. 512 kr
- Spiralfjær per stk. 720 kr

Arbeidstid for hele jobben inkl. en firehjulskontroll er satt til 4,6 timer.

- Timeprisen er 1570 kr eks. mva.
- Miljøavgift/verkstedmateriell er 3% (av det totale beløp før mva.)

Sett opp et prisforslag med priser på deler og arbeid hver for seg, og til slutt en total pris inkl. mva.

Oppgave 3

Skifte av spiralfjær på et "Macpherson oppheng" krever som oftest bruk av spesialverktøy da det er mye spenn og kraft i en spiralfjær i klem. Derfor er jobben forbundet med en viss fare og risiko.

- a. Lag en plan for gjennomføring av arbeidet med å skifte spiralfjærene.
- b. Lag en risikovurdering av hele prosessen.

Oppgave 4

I et bilverksted byttes det en del olje, væsker og filtre som skal behandles på en spesiell måte. Lag en kort beskrivelse av egenskapene til disse produktene og hvordan de skal behandles som spesialavfall.

- e. Motorolje
- f. Frostvæske
- g. Bremsvæske
- h. Drivstoffilter

Oppgave 5

Kunder og kundebehandling er viktig for bedriften. Hvordan kunden blir behandlet, avgjør om vedkommende kommer tilbake neste gang eller bruker et annet bilverksted.

- a. Forklar hva du mener er god kundebehandling.
- b. Forklar hva du mener er dårlig kundebehandling.
- c. Hvordan vil du behandle en kunde som klager og reklamerer på en tidligere utført jobb av deg?



www.vigoiks.no/eksamen