

Eksamen

15.11.2019

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 kundebehandling og forklarar 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 forklarar 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

Du jobbar som mekanikar på ein verkstad som utfører service og reoperasjonar på lette køyretøy. Det kjem inn ein Nissan Qashqai, 2007-modell, med rustangrep i bakstilling og bremsane bak. Det viser seg at ein må byte bremseskiver og caliper begge sider og nedre berebruer begge sider. Det viser seg også at begge demparane bak er angripne av rust og må bytast.

Oppgåve 1

Du tek kontakt med kunden, og de blir einige om at du skal utarbeide eit prisoverslag på heile reparasjonen.

- a. Du må skrive ein arbeidsordre. Kva for opplysningar bør vere med i ein arbeidsordre?
- b. Utarbeid eit totalt prisoverslag til kunden med delar og arbeid, inklusiv moms.

Arbeidstid for heile jobben er 8 timar. Timepris kr 1250 kr eks. mva.

Pris på delar eks. mva.

- Støtdempar, pr. stk., 520 kr
 - Berebru nedre, pr. stk., 2980 kr
 - Bremseskiver, sett m/2 skiver, 920 kr
 - Bremseklossar, sett begge sider, 479 kr
 - Monteringsdetaljar bremseklossar, begge sider, 149 kr
 - Bremsecaliper, pr. stk., 1498 kr
 - Miljøavgift/verkstadsmateriell er 3% (av det totale beløp før mva)
- c. Kunden lurar på om det er nødvendig med ein slik kostbar reparasjon. Korleis ville du ha argumentert og grunngitt nødvendigeita til ein slik utbetring og reparasjon?

Oppgåve 2

Før du set i gang med reparasjonen av desse feila må du tenke HMS når du jobbar med bilen.

- a. Kva står HMS for?
- b. Kva er ei risikovurdering og kva skal denne innehalde?
- c. Lag ei risikovurdering for jobben du skal utføre.
- d. Kva er produktatablad, og kva kan det brukast til?

- e. Alle verkstader er pålagte eit system for behandling av miljøfarleg avfall. Kan du kome med eksempel på korleis eit slikt system fungerer?
- f. Kva for komponentar du har bytt ut kjem under miljøfarleg avfall, og kva skal gjerast med desse vidare?

Oppgåve 3

- a. Forklar kort: Kva er køyretøyforskrifta?
- b. Kva for formelle krav vert stilt til ein medarbeidar som skal gjennomføre ein periodisk køyretøykontroll (PKK) på ein personbil?
- c. Kva for faktorar tel når vi kontrollerer ei bremseskive på PKK? Kva er det vi ser etter, og kva er krava?
- d. Kva er krava til sommardekk og vinterdekk?

Oppgåve 4

Kundar og kundebehandling er viktig for bedrifta. Korleis kunden blir behandla avgjer om vedkommande kjem tilbake neste gong eller brukar ein annan bilverkstad.

- a. Forklar kva du ser på som god og dårleg kundebehandling.
- b. Korleis vil du behandle ein kunde som klagar og reklamerer på ein tidlegare utført jobb av deg?

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 du redegjør for krav til håndtering av spesialavfall i verkstedet

Du jobber som mekaniker på et verksted som utfører service og reperaturer på lette kjøretøy. Det kommer inn en Nissan Qashqai, 2007-modell, med rustangrep i bakstilling og bremsene bak. Det viser seg at det må byttes bremseskiver og caliper begge sider samt nedre bærebuer begge sider. Det viser seg også at begge demperne bak er angrepet av rust og må byttes.

Oppgave 1

Du tar kontakt med kunden, og dere blir enige om at du skal utarbeide et prisoverslag på hele reparasjonen.

- a. Du må skrive en arbeidsordre. Hvilke opplysninger bør være med i en arbeidsordre?
- b. Utarbeid et totalt prisoverslag til kunden med deler og arbeid, inklusiv moms.

Arbeidstid for hele jobben er 8 timer. Timepris kr 1250 kr eks. mva.

Pris på deler eks. mva.

- Støtdemper, pr. stk., 520 kr
 - Bærebue nedre, pr. stk., 2980 kr
 - Bremseskiver, sett m/2 skiver, 920 kr
 - Bremsklosser, sett begge sider, 479 kr
 - Monteringsdetaljer bremsklosser, begge sider, 149 kr
 - Bremsecaliper, pr. stk., 1498 kr
 - Miljøavgift/verkstedsmateriell er 3% (av det totale beløp før mva)
- c. Kunden lurer på om det er nødvending med en slik kostbar reparasjon. Hvordan ville du ha argumentert og begrunnet nødvendigheten til en slik utbedring og reparasjon?

Oppgave 2

Før du setter i gang med reparasjonen av disse feilene må du tenke HMS når du jobber med bilen.

- a. Hva står HMS for?
- b. Hva er en risikovurdering og hva skal denne inneholde?
- c. Lag en risikovurdering for jobben du skal utføre.
- d. Hva er produktdatablad, og hva kan det brukes til?

- e. Alle verksteder er pålagt et system for behandling av miljøfarlig avfall. Kan du komme med eksempler på hvordan et slikt system fungerer.
- f. Hvilke av komponentene du har byttet ut kommer under miljøfarlig avfall, og hva skal gjøres med disse videre?

Oppgave 3

- a. Forklar kort: Hva er kjøretøyforskriften?
- b. Hvilke formelle krav stilles det til en medarbeider som skal gjennomføre en periodisk kjøretøykontroll (PKK) på en personbil?
- c. Hvilke faktorer teller når vi kontrollerer en bremseskive på PKK? Hva er det vi ser etter, og hva er kravene?
- d. Hva er kravene til sommerdekk og vinterdekk?

Oppgave 4

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 anser som god- og dårlig kundebehandling.
- b. Hvordan vil du behandle en kunde som klager og reklamerer på en tidligere utført jobb av deg?



www.vigoiks.no/eksamen