

Qualitätsmanagement und Kundenservice für Kfz-Mechaniker zentrale Abschlussprüfung Sommer 2003 (Baden-Württemberg)

zugelassene Hilfsmittel: Tabellenbuch,
Formelsammlung, Taschenrechner, Zeichengeräte,
Farbstifte (rot, blau, grün, braun)

	Gewichtung:	Prüfungsdauer:
Teil 1	75%	60 Minuten
Teil 2	25%	30 Minuten

Alle Aufgaben innerhalb des Prüfungsteiles 1 werden gleich gewichtet

Teil 1

Teilgebiet Kundenservice

4 von 5 Aufgaben aus den Aufgaben 1 bis 5

Aufgabe 1 Bedeutung des Kunden

Bei der Eröffnung des Pkw-Autohauses werden erste Kundenkontakte geknüpft. Welche grundsätzliche Bedeutung (drei) hat der Kunde für das Autohaus?

Aufgabe 2 Kundenarten

Der Autoverkäufer versucht, den Auto-Interessenten als Neukunden zu gewinnen.

- 2.1 Welche Kundenarten (drei) werden unterschieden?
- 2.2 Welche Kundenart ist für das Autohaus von besonderer Bedeutung? Begründen Sie.

Aufgabe 3 Kundenberatung

Der Kunde lässt an seinem Pkw Reparaturen durchführen.
Welche wichtigen Punkte (drei) müssen vor der Reparatur zwischen Kunden und Betrieb (Auftragsannahme) angesprochen werden? (Begründung)

Aufgabe 4 Kosten

Bei den Kosten eines Kfz-Betriebs wird zwischen Fertigungslohnkosten und Gemeinkosten unterschieden.

- 4.1 Wie unterscheiden sich die Fertigungslohnkosten von den Gemeinkosten?
- 4.2 In welche vier Kostenstellen werden Gemeinkosten eingeteilt?
- 4.3 Ordnen Sie jeder Kostenstelle ein Beispiel zu.

4.2 Kostenstelle	4.3 Beispiel

Aufgabe 5 Lohnkosten

In der Kfz-Werkstatt arbeiten die Gesellen 1.000 Stunden an Kundenaufträgen, 300 Stunden an innerbetrieblichen Aufträgen und 400 Stunden wurden als unproduktiv verbucht (W-Aufträge).
Der Lohn beträgt 15,00 €/h.

- 5.1 Berechnen Sie die Hilfslöhne.
- 5.2 Berechnen Sie die Fertigungslöhne.
- 5.3 Berechnen Sie den Fertigungslohn-Anteil in % an den Gesamtarbeitslöhnen

Teilgebiet Umweltschutz

2 von 3 Aufgaben aus den Aufgaben 6 bis 8

Aufgabe 6 Notwendigkeit des Umweltschutzes

Vor der Neugründung eines Pkw-Autohauses muss der Firmengründer verschiedene umweltrelevante Gesetzmäßigkeiten beachten.

- 6.1 In welchem Gesetz ist die Abfallentsorgung geregelt?
- 6.2 Auf welchen drei wesentlichen Grundsätzen beruht dieses Gesetz? Beachten Sie die Reihenfolge

Aufgabe 7 Umgang mit Reststoffen, Abfällen

Der Architekt des Autohauses plant den Entsorgungsbereich für Abfallstoffe.

- 7.1 In welche zwei Abfallarten werden die Abfallstoffe eingeteilt?
- 7.2 Ordnen Sie jeder Abfallart zwei Kfz-typische Abfallstoffe zu,

	Abfallart 1	Abfallart 2
7.1 Abfallarten		
7.2 Kfz-typische Abfallstoffe		

Aufgabe 8 Behälterkennzeichnung

Die Verpackung von Gefahrstoffen muss gekennzeichnet werden.
Welche wichtigen Angaben (fünf) müssen auf der Verpackung (Behälterkennzeichnung) stehen ?

Teilgebiet Qualitätssicherung

6 von 7 Aufgaben aus den Aufgaben 9 bis 15

Aufgabe 9 Qualitätsnormung

Die Qualität der Kfz-Werkstatt soll zertifiziert werden.

- 9.1 Nach welcher allgemein gültigen Norm wird der Betrieb zertifiziert?
- 9.2 Nennen Sie Organisationen (zwei), die den Betrieb zertifizieren.
- 9.3 Wie lange ist die Zertifizierung gültig?

Aufgabe 10 Organisationsstruktur

Für den Betrieb wird ein Organigramm erstellt

- 10.1 Tragen Sie in die Felder folgende Betriebsteile / Abteilungen ein:
Geschäftsführung / QM-Beauftragter / fünf Abteilungsleiter (für Pkw, Lkw, Karosserie, Lager, Verwaltung) und Mitarbeiter der einzelnen Abteilungen.
- 10.2 Zeichnen Sie die Verbindungslinien zwischen den Feldern so ein, dass ein Organigramm entsteht

Aufgabe 11 Stellenbeschreibung

Um die Qualitäts-Zertifizierung zu erhalten, müssen u.a Stellenbeschreibungen formuliert werden. Erklären Sie den Nutzen von Stellenbeschreibungen (zwei).

Aufgabe 12 Prüfmittel, Prüfmittelüberwachung

Um die Qualität sicherzustellen, müssen Messgeräte und technische Einrichtungen in regelmäßigen Abständen geprüft werden (Kalibrieren oder Eichen)

12.1 Erklären Sie den Unterschied zwischen Kalibrieren und Eichen.

12.2 Nennen Sie jeweils eine zuständige Stelle, die Geräte kalibrieren oder eichen kann bzw darf.

Aufgabe 13 Qualitätssicherung

Der Betrieb führt nach Ausführung von Reparatur-aufträgen auch Kundenbefragungen durch.

13.1 Welche Absichten (zwei) werden mit dieser Befragung verfolgt?

13.2 Nennen Sie drei Arten bzw. Möglichkeiten der Durchführung von Kundenbefragungen.

13.3 Nennen Sie zwei Möglichkeiten, wie der Kunde zu einer Befragung motiviert werden kann.

Aufgabe 14 Qualität als Arbeitsprinzip

Im Kfz-Betrieb häufen sich nach Autoreparaturen die Kundenreklamationen.

Beschreiben Sie drei Maßnahmen der Geschäftsleitung / Vorgesetzten, um die Reklamationen zu vermeiden.

Aufgabe 15 Arbeitseinstellung

Im Kfz-Betrieb wird eine neue Infotafel aufgehängt, die für alle Mitarbeiter sichtbar ist. Auf ihr steht der Spruch:

„Qualität ist unsere Zukunft... - auch deine !“

Erklären Sie die Bedeutung des Ausspruchs, insbesondere den Zusammenhang zwischen „unsere Zukunft“ und „deine“.

Teil 2

Teilgebiet EDV-Anwendungen

Die Aufgabe ist vollständig zu bearbeiten

An dem Golf III von Herrn Max Müller, Holzstr. 2 in 77777 Musterstadt sollen folgende Aufgaben durchgeführt werden:

- Ersetzen der Ölpumpe
- Ölwechsel mit Filteraustausch (3,5 Liter)
- Ersetzen der Ölwanneabdichtung

Fahrzeugdaten

- Golf III Variant GL
- Baujahr 11/93
- Hubraum 1,8 Liter
- Leistung 75 PS / 55 kW
- G-Kat

Kalkulationsdaten

- 1 Liter Öl kostet 14,00 €
- Stundenverrechnungssatz für aller Arbeitsstufen 70,00 €/Stunde

Erstellen Sie hierfür einen Kostenvoranschlag.

Lösungsvorschläge

(es handelt sich nicht um offizielle Lösungen)

Teilgebiet Kundenservice

Aufgabe 1 Bedeutung des Kunden

Der Kunde kann Fahrzeuge, Dienstleistungen und Teile kaufen, bringt somit das Geld ins Haus und ist indirekter Arbeitgeber. Außerdem kann er für das neu eröffnete Autohaus Mund-zu-Mund – Propaganda machen.

Aufgabe 2 Kundenarten

- 2.1 Stammkunden, Laufkunden, Großkunden (Firmen und Behörden)
- 2.2 Stamm- und Großkunden bringen den größten Umsatz und sichern somit den Betrieb.

Aufgabe 3 Kundenberatung

Schäden bzw. Umfang der Reparatur, Termine, voraussichtliche Kosten, Fahrzeug- und Kundendaten, Erreichbarkeit für Rückfragen usw.
Diese Informationen sind nötig, damit der Auftrag korrekt abgewickelt werden kann und der Kunde nicht überrascht wird. So entstehen keine Reklamationen.

Aufgabe 4 Kosten

- 4.1 Fertigungslohnkosten entstehen direkt durch die Reparatur und sind abhängig von der Arbeitszeit. Gemeinkosten entstehen unabhängig von der Arbeit, zB. in monatlich feste Kosten.

4.2 Kostenstelle	4.3 Beispiel
Energie	Strom, Gas, Heizung, Druckluft ..
Verwaltung	Annahmebüro, Lagerverwaltung ..
Gehalt	Gehälter der unproduktiven Mitarbeiter ..
Sachliche Kosten	Gebäude, Einrichtungen, Werkzeuge ..

Aufgabe 5 Lohnkosten

- 5.1 Hilfslöhne $400 h \cdot 15 \text{ €} / h = 6000 \text{ €}$
- 5.2 Fertigungslöhne $(1000 + 300) h \cdot 15 \text{ €} / h = 19500 \text{ €}$
- 5.3 Fertigungslohnanteil $\frac{19500}{6000 + 19500} = 76,5\%$

Teilgebiet Umweltschutz

Aufgabe 6 Notwendigkeit des Umweltschutzes

- 6.1 Abfallgesetz
- 6.2 Vermeiden, verwerten, entsorgen

Aufgabe 7 Umgang mit Reststoffen

	Abfallart 1	Abfallart 2
7.1 Abfallarten	zur Verwertung, Reststoffe	zur Beseitigung
7.2 Kfz-typische Abfallstoffe	z.B. Batterien, Altreifen, Altöl	z.B. Brems- und Kupplungsbeläge

Aufgabe 8 Behälterkennzeichnung

Bezeichnung des Inhaltes; Bestandteile des Inhaltes; Gefahrensymbole mit Bezeichnung; Hinweise auf besondere Gefahren (R-Sätze) Sicherheitsratschläge (S-Sätze); Name und Anschrift des Herstellers; Sonstige Hinweise

Teilgebiet Qualitätssicherung

Lösungsvorschläge Teil 2: EDV

fehlt

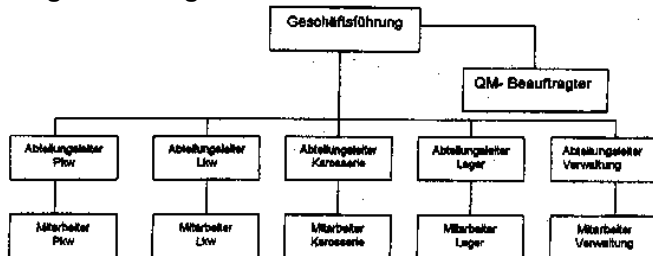
Aufgabe 9 Qualitätsnormung

9.1 DIN EN ISO 9002 bzw. 9000ff

9.2 TÜV, Dekra

9.3 3 Jahre (bei jährlicher Auditierung)

Aufgabe 10 Organisationsstruktur



Hinweise: Es handelt sich um Lösungsvorschläge. Die meisten Fragen erlauben weitere richtige Lösungen.

Aufgabe 11 Stellenbeschreibung

Stellenbeschreibungen legen fest, wer die Arbeit wie macht und kontrolliert. Sie sind also ein Hilfsmittel bei der Arbeitsstellenbildung und -besetzung, bei der detaillierten Festlegung der Organisationsstruktur, bei der Durchführung von Rationalisierungsmaßnahmen und bei der Stellenbewertung und Festlegung der Entlohnung.

Aufgabe 12 Prüfmittel, Prüfmittelüberwachung

12.1 Kalibrieren ist das Kontrollieren, ob ein Prüf- oder Anzeigegerät (z.B. Messschieber, Armbanduhr) noch die richtigen Werte innerhalb der tolerierten Fehlergrenzen anzeigt.

Eichen ist technisch gesehen ähnlich, wird aber juristisch gebraucht (z.B. Eichen von Tankanlagen, Waagen beim Lebensmittelhändler oder von Tachometern bei Polizeifahrzeugen)

12.2 Kalibrieren darf jeder. Eichen dürfen nur Eichbehörden, z.B. das Eichamt oder die physikalisch-technische Bundesanstalt (PTB)

Aufgabe 13 Qualitätssicherung

13.1 Feststellen, ob der Kunde zufrieden ist und wo Verbesserungen durchgeführt werden können
Erhöhung der Kundenbindung

13.2 Fragebogen, Telefonumfragen, persönliches Gespräch

13.3 Verlosung, Gutschein z.B. für Wagenwäsche, Bitte um Hilfe

Aufgabe 14 Qualität als Arbeitsprinzip

Feststellen der Ursachen; organisatorische Maßnahmen (z.B. Bereitsstellung von Werkzeug, Korrektur von Betriebsabläufen); Motivation und Schulung der Mitarbeiter; Kontrollen

Aufgabe 15 Arbeitseinstellung

Qualität ist in Kfz-Betrieben besonders wichtig, weil die Konkurrenz groß ist. Nur wer ausreichend Qualität bietet, erhält genügend Kundenaufträge. Deshalb kann ein Kfz-Betrieb nur mit Qualität überleben („unsere“ Zukunft).

„Deine“ Zukunft ist betroffen, insofern deine Zukunft an den Betrieb als Arbeitgeber gebunden ist.