

Kvalitetsbevisthed

Revideret 15/12 - 2015

Kvalitetsbegrebet

Hvad er kvalitet?

Alle taler om kvalitet. Ordet bruges i mange sammenhænge og med forskellig betydning.

Det du opfatter som kvalitet, er ikke nødvendigvis det samme, som det din nabo opfatter som kvalitet.

Kunden bestemmer

Interessen for kvalitet er stigende over hele verden, fordi kunderne/forbrugerne stiller stadig større krav til kvaliteten af det de køber. Det er ikke længere »sælgers marked«, men »købers«.

Dette betyder, at kunden altid har mulighed for at gå et andet sted hen og købe den samme vare - eller en tilsvarende vare.

God og dårlig kvalitet

Når kvaliteten af et produkt eller en serviceydelse svarer til - eller overstiger - kundens forventninger, opleves kvaliteten som »god«. Når det modsatte er tilfældet, opfattes kvaliteten som »dårlig«. Ingen af delene er »den rigtige« kvalitet.

»Den rigtige« kvalitet er kun opfyldt, når ydelsen præcist dækker kundens behov, forventninger og ønsker, så der ikke er noget kvalitetsgab, når ydelsen leveres til kunden.



Alt for ofte skuffer vi kunden, fordi der er et kvalitetsgab mellem kundens forventninger og det vi leverer.

Derfor opleves et kvalitetsgab næsten altid som »dårlig kvalitet«.

Eksempler

Produkter og serviceydelser leveres for sent og har mangler og fejl.

Når du går ud for at spise, er kvalitetsgabene f.eks. at maden er for kold, øllet er lunkent og bøffen er sej.

Årsager til dårlig kvalitet

- Produkter og serviceydelser er blevet så svære at »håndtere« og består af så mange forskellige dele, at der næsten forventes et kvalitetsgab »et eller andet sted«.
- Medarbejdere skifter job og får ikke tilstrækkelig træning og uddannelse i deres nye job, før de »kommer i ilden«.
- Der kommer flere og flere »besværlige« regler fra myndighederne, der skal overholdes.
- Dét at ledere og medarbejdere skal være specialister inden for et meget lille arbejdsområde, gør det svært for den enkelte, at se den store sammenhæng.

Definition på kvalitet

Så godt som alle har en mening om, hvad der er kvalitet. Vi har alle haft problemer med kvalitet - f.eks. en ting vi har købt, der ikke virkede, når vi kom hjem med den.

Også på jobbet har vi alt for tit en fornemmelse af, at tingene ikke bliver gjort, som de burde.

Når man har gjort sig sådan nogle personlige erfaringer, får man hurtigt en mening om, hvad der er kvalitet og hvad der ikke er kvalitet.

Begrebet kvalitet bruges ofte i flæng, vi siger om den, at den er »fremragende«, »god«, »smuk« - men for at kunne forbedre kvaliteten af vort arbejde, må vi tale om kvalitet på en anden måde - en måde der gør, at ordet kvalitet betyder det samme for os alle.

Ved at lave en objektiv opfattelse af, hvad kvalitet er, kan vi også måle kvalitet og derved bestemme om vi har et kvalitetsgab eller ej.



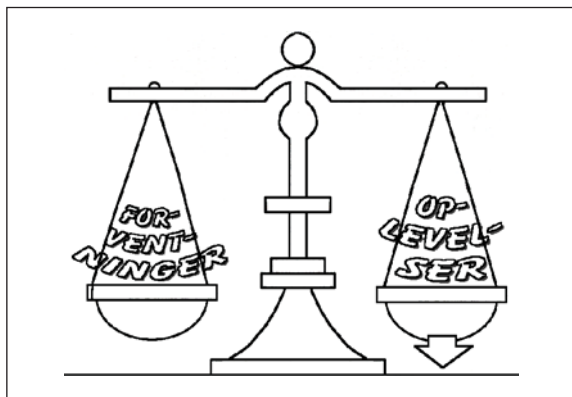
Eksempel på definition af kvalitet

Produktet er formgivet og konstrueret således at det tilfredsstiller kundens krav, forventninger og ønsker.

Kvalitet er forholdet mellem f.eks. servicemodtagerens forventninger og servicegiverens ydelse.

Det vil sige:

- at god eller dårlig kvalitet afhænger af servicemodtagerens oplevelse og forventninger.



Altså:

- Kvalitet = oplevelse/forventning

Skal man samle alle disse forskellige måder at beskrive kvalitet på i ét, kan man sige at:

KVALITET ER LIG KRAVSOPFYLDELSE!

NB:

Pas på med at sammenligne et *produkts kvalitet* med et *produkts standard*.

Ved standard forstås: Produktets egenskaber sammenlignet med et tilsvarende produkts egenskaber.

To måder at se på kvalitet

Holdningen til begrebet kvalitet og dets betydning har derfor virkelig ændret sig gennem de sidste 10 til 20 år.

Vi taler derfor nu om »*det gamle syn og det nye syn*« på kvalitetsbegrebet.

Mange virksomheder har stadig det gamle syn på kvalitetsbegrebet. Alle steder i den vestlige verden er det imidlertid det nye syn, der vinder over det gamle. Nedenfor er vist forskellen på de to måder at se på kvalitet.

Det gamle syn:

- Mistillid og kontrol.
- Rette fejl.
- Accept af kvalitetsgab.
- Meninger og diskussioner.
- Kun produktionsafdelingens ansvar.
- Stabsansvar - én kvalitetskontrol for hele virksomheden.
- Diskretion - det vil sige, at kvalitetsgabene skjules for ledelse og kolleger.

Det nye syn:

- Tillid.
- Forebygge.
- Nulfejl-normen.
- Måling.
- Hele virksomhedens ansvar.
- Kvalitetskontrol lagt ud til den enkelte medarbejder.
- Synlighed - det vil sige, at der tales åbent om kvalitetsgabene.

Total kvalitet

Tidligere så virksomhederne kun på selve fabrikationskvaliteten - det vil sige lavede almindelig kvalitetskontrol, men nu ser man også på konstruktionskvaliteten.

Siden 1970'erne og 1980'erne er der også kommet fokus på salgs- og servicekvaliteten. Det nye i 90'erne er, at man har samlet det hele under et fællesnavn:

Totalkvalitet, det er så de tre kvalitetstyper under et:

- Konstruktionskvalitet.
- Produktionskvalitet.
- Salgs- og servicekvalitet.

For virksomheden betyder denne måde at tænke på, at der skal være kvalitet i alle afdelinger.

Dette betyder, at man internt i virksomheden skal betragte modtagerne af et produkt eller en serviceydelse som »*kunden*« og totalkvalitet kalder man denne måde at se kvalitet på, som er nødvendig for at kunne styre alle de arbejdsprocesser, der indgår i den eksterne kundes »*helhedsopfattelse*« af hvad kvalitet er.



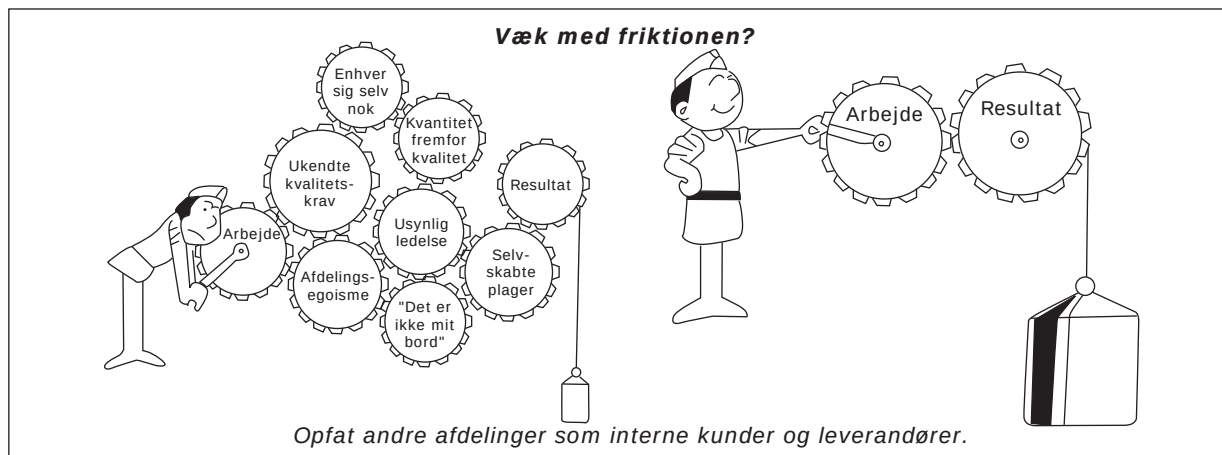
Betragt næste led som en værdifuld kunde

Mange mennesker må leve med resultatet af din personlige kvalitet. Det gælder både i dit job og privat.

Du bør gøre en aktiv indsats for, at dine kolleger og din chef ikke mener, at du har et kvalitetsgab, når det handler om din personlige kvalitet.

Hver gang du udfører en opgave - hvis kvalitet får indflydelse på kvaliteten af andres arbejde - skal du tænke dig ekstra godt om.

Vis hensyn til dine kolleger. Betragt næste led i arbejdsprocessen som en værdifuld kunde. Sørg for, at »kunden« bliver tilfreds med dig som »leverandør«.



Manglende kvalitet

Ved manglende kvalitet er der tale om et produkt/en vare/en tjenesteydelse - der ikke lever op til kundens forventninger - uanset hvordan forventningerne i øvrigt er. Der kan være mange årsager hertil.

Eksempler:

- Kunden udtrykker ikke sine forventninger tydeligt.
- Virksomheden leverer ikke det ønskede.
- Arbejdet er ikke udført som forudsat.
- Varen er ikke tydeligt nok specificeret.
- Specifikationer er utydelige.
- Der mangler normer for produktet.
- Der mangler tolerance for arbejdets udførelse.
- Manglende styring af måleudstyr og værktøj.
- Ukendskab til kapaciteten i virksomheden.
- Dårligt arbejdsmiljø.



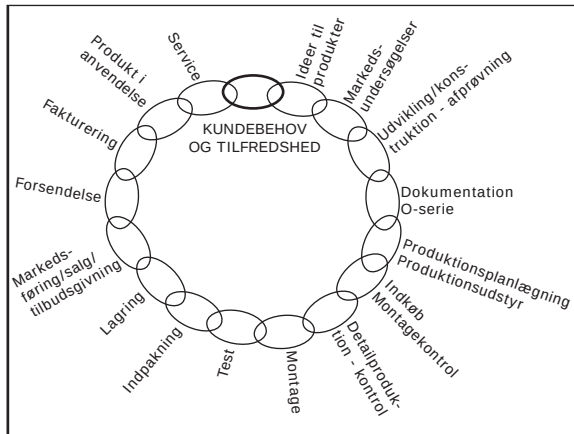
Ærgrelsen over den dårlige kvalitet holder sig længe efter, at glæden over den lave pris er glemt!

Manglende kvalitet skal frem i lyset, så årsagerne kan identificeres.



Kvalitet og virksomheden

Alle afdelinger og funktioner i en virksomhed har indflydelse på kvaliteten. Hvis man betragter en virksomhed som en kæde, hvor funktioner griber ind i hinanden - kunne man forestille sig en kvalitetskæde:



Det er utroligt vigtigt - når der opstår fejl i et af kædens led - at få fejlen rettet.

Det påstås, at en fejl som koster 1 kr. og som kommer udenfor et kædeled og ud i virksomheden koster 1.000 kr. at rette - hvis fejlen når ud til kunden koster den 10.000 kr. at rette.

Der kan formentlig findes mange eksempler, der underbygger denne påstand. *Ingen kæde er stærkere end det svageste led!*

Kommunikationsproblemer

En blikkenslager skrev til en ingeniør. Han ville godt videregive det gode råd: »at saltsyre renser, hvis kloakken stopper«.

Ingeniøren svarede ham og skrev:

»Saltsyrens virkningsfuldhed er uomtvistelig, men den korrosive destillationsrest er inkompatibel med metallets bestandighed«.

Det glædede blikkenslageren at høre, at de var enige - ham og ingeniøren og det skrev han tilbage.

Ingeniøren derimod mente, at han havde misforstået ham. Og uddybede svaret til ham:

»Et eventuelt ansvar for frembringelse af toksiske og noxøse recidiver med saltsyre kan ikke tages herfra. Jeg foreslår, at De indfører en alternativ procedure«.

Der var så godt som kun ét ord i brevet, som blikkenslageren helt forstod. Han skrev

tilbage, at han forstod på ingeniøren, at han ville indføre metoden. I sin afmagt bad ingeniøren nu sin egen blikkenslager om at formulere budskabet til sin kollega.

HAN skrev:

»Brug IKKE saltsyre. DET ÆDER RØR OG HELE LORTET«!

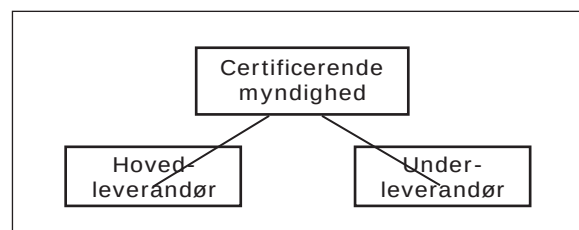
Certificeret kvalitetsstyring DS/ISO 9000

Vi har i mange år brugt at standardisere produkter og serviceydelser, når vi skal handle sammen på hjemmemarkedet og eksportmarkedet.

Nogle standarder skyldes myndighedernes krav, andre virksomhedernes ønske om ensartede produktspecifikationer.

Med certificering af kvalitetsstyringen ifølge DS/ISO 9000 standarderne kan kvalitetsstyringen nu dokumenteres.

Vi må forvente, at købere i stigende omfang vil stille krav om godkendelse af sælgers kvalitetsstyringssystem - ikke mindst ved sam-



handel med udlandet.

Sagt med andre ord:

En virksomhed med certificeret kvalitetsstyring får en internationalt accepteret og forstået dokumentation, som kan være afgørende, når der forhandles om en kontrakt, f.eks. som underleverandør til en virksomhed med et certificeret kvalitetsstyringssystem.

Der er tre muligheder for certificering

Den mest omfattende standard er DS/ISO 9001, der stiller krav til kvalitetsstyringen ved udvikling, konstruktion, produktion, installation og service.

Denne standard danner altså grundlag for certificering fra udvikling til levering og service hos kunden.



DS/ISO 9002 stiller krav ved produktion og installation. Certificering omfatter her kun selve *produktionen inklusive installation*.

DS/ISO 9003, som er den mindst omfattende, stiller krav ved *færdigvareinspektion og prøvning*. Her skal leverandøren udelukkende leve op til kontrol og afprøvning af det endelige produkt.

I DS/ISO 9000 standarden findes en udførlig vejledning i valg af en af de tre standarder DS/ISO 9001, 9002 eller 9003.

DS/ISO 9004 indeholder grundlæggende retningslinier for de enkelte elementer i kvalitetsstyringssystemet.

Terminologien for de brugte udtryk findes i DS/ISO 8402.

Kvalitetsmåling

Når vi taler om en virksomheds almindelige drift, er det i dag en naturlig ting at opstille salgs- og omkostningsbudgetter og det er også naturligt, at der løbende skal rapporteres nogle *nøgletal* på disse områder.

Ser vi derimod på virksomhedens kvalitet, er det ikke nær så naturligt at styre efter *kvalitetsnøgletal*.

Dybest set er det jo virksomhedens kvalitet, der afgør om den overlever på langt sigt.

Kvalitetsstyring er i virkeligheden kun et spørgsmål om:

- Dig, din chef og dine kolleger og jeres holdning til kvalitet.
- Hvor omhyggeligt I arbejder med at måle og forbedre jeres kvalitet.

Mange virksomheder styrer deres produkt- og servicekvalitet som om det var et spørgsmål om at tro eller mene - eller et spørgsmål om »smag og behag«.

Der er ikke noget galt i at tro eller mene noget - men det er umuligt at blive enig om, hvad der er den rigtige kvalitet, når det afhænger af »smag og behag«. Derfor skal du måle i stedet for at tro, tænke eller mene.

Derfor skal du måle kvalitet

Vi har brug for at måle kvalitet for at få ledelsens opmærksomhed, så de kan beslutte, hvor man skal sætte ind med kvalitetsforbed-

ringer og for at se, hvor godt det er lykkedes for os at forbedre kvaliteten, for derigennem at opnå en større tilfredshed.

Derfor laver vi kvalitetsmåling

Når vi arbejder med kvalitetsstyring skal vi kunne måle resultaterne af vores kvalitetsforbedringer.

Vi skal melde tilbage og oplyse andre om de kvalitetsforbedringer vi har nået, så vi selv og andre kan følge med i vor fremgang.

Disse målinger skal vise os, hvad det koster, hvis vi ikke forbedrer kvaliteten.

Målinger motiverer

Det er vigtigt at måle af hensyn til motivationen af medarbejderne. Hvis man ikke ser konkrete og dokumenterede resultater, ved den enkelte medarbejder ikke, om de er en succes eller ej. Mennesker elsker at se resultater.

- Vi skal måle resultatet af kvalitetsforbedringerne.
- Mennesker elsker at se resultater.

To typer kvalitetsmåling

Målingerne kan være objektive eller *subjektive*.

Objektiv måling

Det er objektiv måling, hvis vi kan måle resultaterne med et målebånd så vi får et tal, der ikke kan diskuteres.

Subjektiv måling

Det er en subjektiv måling, når vi siger, at »rengøringen ikke er god nok«, fordi denne måling bygger på et skøn og straks starter en diskussion.

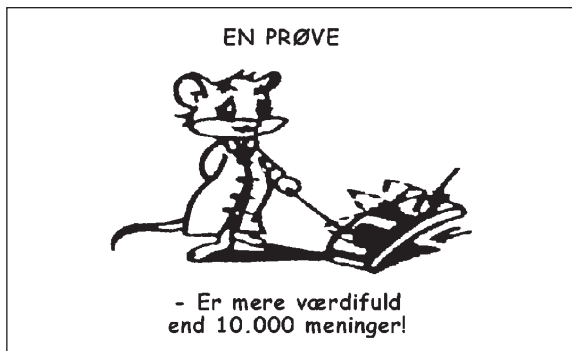
Resultatet af subjektive målinger er ofte, at vi ikke foretager os de rigtige ting for at forbedre kvaliteten, men spilder tid og kræfter på noget, der alligevel ikke hjælper.

Det er derfor vigtig, hvis vi kan erstatte subjektive målinger med objektive, så vi bedre kan få klarhed over årsagerne til vore kvalitetsgab.



Holdninger

Din grundlæggende holdning til måling af kvalitet skal derfor være:



Måling af kvaliteten i servicevirksomheder

I en *produktionsvirksomhed*, der f.eks. fremstiller biler, radioer osv. er det umiddelbart lettere at måle den tekniske kvalitet. Ganske enkelt kan den producerede enhed leve op til de specificerede krav.

Hvis ikke kan man det, inden produktet forlader fabrikken, kasseres det. Her har man dog ikke taget højde for brist i den lovede holdbarhed, hvilket ofte er et kvalitetsproblem for produktionsvirksomheder.

I *servicevirksomheder* er problematikken hyppigt noget anderledes. Serviceydelser produceres, leveres og forbruges ofte samtidig eller næsten samtidig.

Dette betyder, at mange kvalitetsmålinger først kan foretages, når serviceydelserne er leveret. Det bliver derfor ofte tale om en slags efterrationalisering.

Ydermere gælder for mange typer af servicevirksomheder, at de - set med kunders øjne - afgørende sekundærydelser i servicepakken ofte er immaterielle og uhåndgribelige og derfor ikke kan måles objektivt, men »kun« subjektivt.

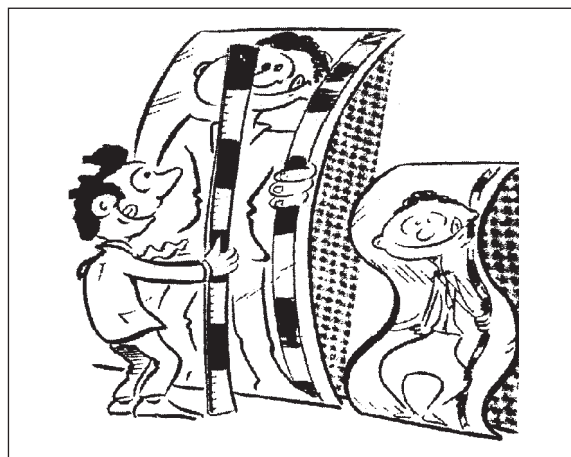
Det har nok i nogle tilfælde afholdt en del fra at måle kvaliteten af deres serviceydelser.

Det giver imidlertid en særdeles værdifuld ledelsesinformation at få kunders tilbagemelding.

Uanset hvor god man i øvrigt mener at have været, har man et kvalitetsproblem, hvis ens kunder finder kvaliteten mindre god eller utilfredsstillende.

Hvis du mener, at det enten er svært eller meget dyrt at måle kvaliteten, gælder denne regel altid for at måle kvalitet:

- Mål objektivt i stedet for subjektivt.
- Mål subjektivt i stedet for ikke at måle.
- Lav præcise målinger frem for grove målinger.
- Lav grove målinger frem for ikke at måle.



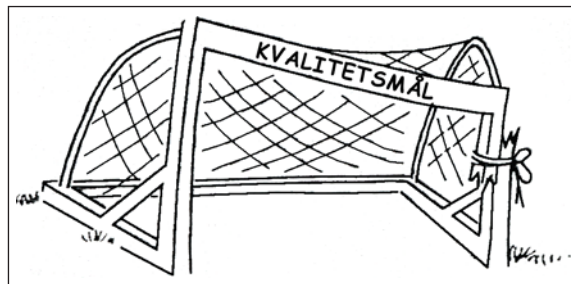
Vi skal styre efter kvalitetsnøgletal

Der måles overalt omkring dig - derfor skal du lære, hvordan du kan bruge måleresultaterne til forbedring af din og din virksomheds kvalitet.

Når du måler, sætter du - efter nogle bestemte regler - tal på noget, som du kender i forvejen, så du kan forstå, hvad der foregår.

Måling giver dig - foruden en viden om, hvad der sker - også mulighed for at give resultater videre til dine kolleger.

Måling af din kvalitet giver dig de *nøgletal*, der er nødvendige for at sammenligne disse med allerede fastlagte *kvalitetsmål*.



Kvalitetsmål er bestemte krav til kvalitet - det vil sige standarder og normer, vi skal sammenligne vore målinger med.



Når vi taler om kvalitetsmål, skelner vi imellem *to typer kvalitetsmål*:

- Nulfejlsmål.
- Niveaumål.

Nulfejlsmål

Kvalitetsmålet er *nul fejl* på alle de områder, hvor man typisk kommer til at gøre arbejdet om, hvis det ikke er gjort rigtigt første gang.

Eksempler:

- Nul fejl i konstruktionstegninger.
- Nul fejl i fakturaer.
- Nul fejl i specifikationer.
- Nul fejl i produkterne.
- Nul fejl i jobsedler.
- Nul fejl i ordrebreve.
- Nul fejl i følgesedler.
- Nul fejl i lønudbetalinger.
- Nul fejl i vareforsendelser.

Niveaumål

Det er områder, hvor det ikke er lønsomt at have et beredskab, som sikrer 100 % kravopfyldelse hver gang - og hvor man *ikke* gør arbejdet om, hvis der er afvigelser.

Niveaumålene kaldes ofte også for virksomhedens *servicegrader*.

Eksempler:

Kvalitetsmål

1. Telefonen skal tages inden tredje ring.
2. Leveringstid inden 72 timer.
3. Svartid fra kontrol laboratorium inden tre timer.

Niveaumålet er:

1. 95 % taget inden tredje ring.
2. 98 % af ordrerne skal være leveret inden for 72 timer.
3. 92 % af kontrollerne rapporteres inden for tre timer.

At der er etableret et Niveaumål betyder ikke, at man kan slappe af, blot fordi man f.eks. har nået, at 98 % af ordrerne er leveret inden for 72 timer.

Kvalitetsforbedringsarbejdet består bl.a. i, hvorledes man med de samme - eller - færre ressourcer kan nå 100 % inden for 72 timer.

Beslut, hvad der skal måles

Det første man foretager sig, når man skal måle, er at finde frem til, hvad der skal måles.

Undertiden kan vi have vanskeligt ved at beslutte, hvad der skal måles på. Men hvis vi ser på kundernes kvalitetskrav, kan vi finde områder, hvor målinger kan hjælpe dig og din virksomhed.

Vi skal derfor etablere nogle *kvalitetscheckpunkter*.

Kvalitetscheckpunkter

Et *kvalitetscheckpunkt (KCP)* er det område, hvorpå vi vælger at måle vores kvalitet (vores kvalitetsnøgletal). Det kan være på et *niveaumål* (95 %...) eller et *nulfejlsmål* (nul fejl i fakturaer).

Det er ikke ligegyldigt, ud fra hvilke kriterier virksomheden fastlægger sine kvalitetscheckpunkter. Ved valget af kvalitetscheckpunkter skal følgende krav opfyldes:

- De skal være *kundeorienterede*.
- De skal være *strategisk vigtige*.
- De skal være et *begrænset antal*.
- De skal være let *kommunikerbare*.
- De skal være *lette at måle*.

Eksempler på kvalitetscheckpunkter

Hos et forsikringsselskab er kvalitetscheckpunkterne bl.a. skadesbehandlingstid, policeudskrivningstid, tilbudstid.

I et pengeinstitut er kvalitetscheckpunkterne bl.a. svartid på låneansøgninger og telefon-svartiden.

I et handelsselskab er kvalitetscheckpunkterne bl.a. leveringsevne, fejlforsendelser og returvarer.

Hos en kopimaskineleverandør er kvalitetscheckpunkterne bl.a. overholdelse af leverancedatoer samt svartid på servicebesøg.

I en fastfood-restaurant er kvalitetscheckpunkterne bl.a. hurtighed og renlighed.

Hos Postvæsenet er kvalitetscheckpunkterne bl.a. fejlprocent ved brevsortering og udbringningstid.

Hos DSB er kvalitetscheckpunktet bl.a. antal afgang til tiden.



Den »daglige« kvalitetsmåling

Man kan lave kvalitetscheckpunkter på:

- Modtagekontrol.
- Proceskontrol.
- Slutkontrol.

Modtagekontrol

Formålet med modtagekontrol er:

- At sikre at anvendte materialer opfylder kravene i projektet.
- At de er uden væsentlige fejl og mangler.
- At der reklameres rettidigt over mangelfulde leverandører.
- At der fremskaffes den nødvendige kvalitetsdokumentation.

Proceskontrol

Formålet med proceskontrollen er:

- At sikre at den korrekte fremgangsmåde er overholdt.
- At den aftalte/beskrevne proces følges.
- At de beskrevne mål og data opfyldes.
- At de enteredede materialer anvendes.

Slutkontrol

Formålet med slutkontrol er:

- At de aftalte kravspecifikationer er overholdt.
- At den specificerede mængde er efterkommet.
- At de vedtagne tolerancer er efterfulgt.
- At afleveringsforretningen til kunden sker korrekt.



Eksempel på skema til modtagekontrol

Modtagekontrol						
Opgavenavn:				Opgave nr.:		
Leverandør:						
Dato	Følgeseddel nr.	Leverandørens art og mærkning	Mængde	Kontrolleret dato:	Kontrolleret af – sign:	Anmærkninger

For virksomheden	Dato:	Set af tilsyn:	Dato:

[illegible]

[illegible]

[illegible]



Planlægning

De fleste planlægningssystemer viser en produktionsproces' tidsmæssige forløb, således at man ud fra denne kan se, hvornår hver enkelt proces skal udføres - og hvor lang tid den tager.

En af ulemperne ved mange systemer er, at det er meget vanskeligt at overskue konsekvensen af en eventuel forsinkelse af en enkelt proces.

Hvorledes griber denne proces ind i andre processer, der foregår og skal foregå? Hvorledes anbringer vi ansvaret for byggeriets forsinkelser? Hvem skal betale eventuelle tab for bygherren, hvis byggeriet bliver senere færdigt end lovet?

I 1957 udvikledes et planlægningssystem - eller rettere sagt to systemer som dog - skønt de blev udviklet uafhængigt af hinanden - havde samme grundtanke.

Systemerne hed CPM (Critical Path Method) og PERT (Program Evaluation and Review Technique).

Dette system udtrykker ikke alene de enkelte processers varighed og udførelsestidspunkt, men også afhængighed af hinanden samt hvilke aktiviteter, der skal føres ekstra kontrol med - da forsinkelse hos dem vil forsinke hele processen.

Systemet er opdelt i to faser:

1. Logisk planlægning (Procesdiagram)
2. Tidsberegning (Stavdiagram)

Hvad er planlægning?

- Forudtænkning og prioritering af en logisk rækkefølge.

Hvorfor planlægge?

- Skabe overblik.
- Rationalisering af tid og kræfter.

Hvordan planlægge?

- Finde naturlig rækkefølge.
- Lave program, notere ned.
- Tage overblik over ressourcer (penge, maskiner mv.).

Hvad kræves af planlæggeren på byggepladsen?

- Tegningsforståelse.
- Kunne bedømme en opgave.

Procesdiagram

I et procesdiagram er et arbejdes delprocesser eller aktiviteter nøje defineret og afgrænset.

I diagrammet er aktiviteternes logiske rækkefølge og indbyrdes afhængighed bestemt.

I procesdiagrammet afbilledes aktiviteten grafisk som en kasse.

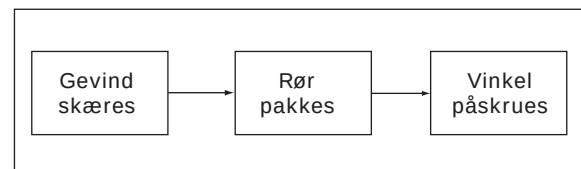
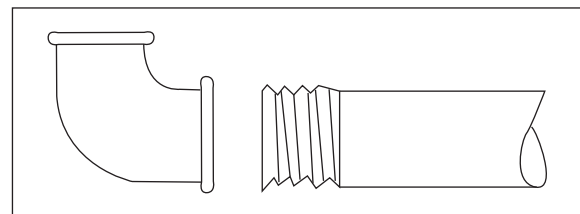
Aktivitetens størrelse angives ikke. Det vil sige, at alle kasser er lige store.

Kasserne bindes sammen med streger forsynet med pile.

Eksempel på enkelt procesdiagram

Proces

En vinkel skal skrues på et rør.



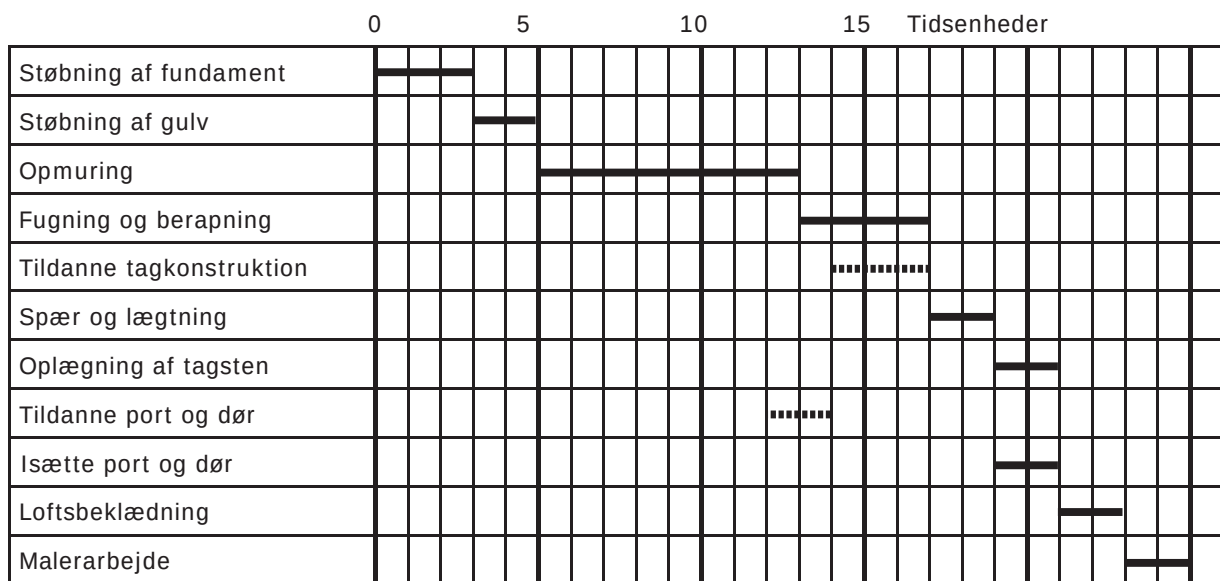


Stavdiagram

Nogle aktiviteter er uafhængige af byggepladsen.

Disse aktiviteter kan f.eks. være værkstedsarbejde, som kan udføres på et tidligere tidspunkt - og som ikke er afhængig af byggepladsen.

Her er disse aktiviteter vist med punkteret linie.



Dette system er enkelt og let at håndtere.

Eksempel på aktivitetsplanlægning af garage ved hjælp af proces- og stavdiagram

Husk!

Rækkefølgen af aktiviteterne er ikke vigtig. Til gengæld er det vigtigt, at få alle nødvendige aktiviteter med.

Listning af aktiviteter

Struktørarbejde:

- Udgravning.
- Kloakering.
- Afsætning af garage.
- Støbning af fundament og gulv.

Murerarbejde:

- Opmuring.
- Fugning.
- Tagdækning.

Tømrerarbejde:

- Fremstilling af spær.
- Rejsning af spær og lægtning.
- Isætning af port.
- Opsætning af loft.

Blikkenslagerarbejde:

- Fremstilling af tagrender og nedløb.
- Opsætning af rendejern.
- Opsætning af render og nedløb.

