

Eksamen

24.11.2016

ISF2002

Bruker- og driftsstøtte

Programområde: IKT-servicefag

Nynorsk

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timar.
Hjelpemiddel	Alle hjelpemiddel er tillatne, bortsett frå Internett og andre verkøy 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
Informasjon om vurderinga	<p>Eksamenskandidaten blir vurdert i fagområda kurs, etikk, personvern, kunnskapsutvikling og brukarstøtte.</p> <p>Innanfor kurs blir det lagt vekt på kunnskap om korleis ein skal halde kurs, samt for- og etterarbeid knytt til kurset.</p> <p>Innanfor etikk skal kandidaten vise forståing av kva etikk inneber i yrket, samt vise eksempel på kva for nokre etiske problemstillingar ein kan møte i yrkesutøvinga.</p> <p>Innanfor personvern skal kandidaten vise forståing av kvifor vi har personvern, og kjenne til korleis ein tek omsyn til personvernet.</p> <p>Innanfor kunnskapsutvikling skal kandidaten vise forståing av korleis ein kan heve kompetansenivået til bedrifta, og dei tilsette, på best mogleg måte.</p> <p>Innanfor brukarstøtte skal kandidaten vise forståing av korleis det er å jobbe i ein helpdesk og korleis ein må prioritere som servicemedarbeidar. I tillegg skal kandidaten vise kunnskap om korleis ein kan bruke dataa helpdesk sit på om saker som har komne inn tidlegare.</p>
Andre opplysningar	Ingen

Case

Du er kalla inn til intervju på ein lærlingplass. IKT-sjefen har bedt deg førebu deg på dei følgjande oppgåvene:

Oppgåve 1

Kva er viktig når ein skal planlegge og gjennomføre eit enkelt kurs i Excel?

Oppgåve 2

- a) Kva for nokre etiske problemstillingar kan du komme opp i som IKT-servicemedarbeidar? Diskuter kva du bør gjere i slike situasjonar.
- b) Kvifor er det viktig med personvern?

Oppgåve 3

Beskriv korleis ei bedrift kan heve kompetansenivået til dei tilsette.

Oppgåve 4

- a) Kva slags informasjon er det fornuftig å registrere om innmelde saker i ein helpdesk?
- b) Kva slags informasjonsflyt er viktig overfor ein brukar som melder inn ei sak?
- c) Kva kan ein bruke informasjon om innmelde saker til?

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 nettadresse og nedlastingsdato.</p>
Vedlegg	Ingen
Informasjon om vurderingen	<p>Eksamenskandidaten vurderes i fagområdene kurs, etikk, personvern, kunnskapsutvikling og brukerstøtte.</p> <p>Innen kurs vektlegges kunnskap om hvordan kurs skal holdes, samt for- og etterarbeid i forhold til kurset.</p> <p>Innen etikk skal kandidaten vise forståelse av hva etikk innebærer i yrket, samt vise eksempler på hvilke etiske problemstillinger man kan møte i yrkesutøvelsen.</p> <p>Innen personvern skal kandidaten vise forståelse av hvorfor vi har personvern, og kjenne til hvordan personvernet ivaretas.</p> <p>Innen kunnskapsutvikling skal kandidaten vise forståelse av hvordan man kan heve kompetansenivået til bedriften, og de ansatte, på en best mulig måte.</p> <p>Innen brukerstøtte skal kandidaten vise forståelse av hvordan det er å jobbe i en helpdesk og hvilke prioriteringer man må gjøre som servicemedarbeider. I tillegg skal kandidaten vise kunnskap om hva dataene helpdesk sitter på, om innkomne saker, kan brukes til.</p>
Andre opplysninger	Ingen

Case

Du er innkalt til intervju på lærlingplass. IKT-sjefen i firmaet har bedt deg forberede deg på følgende oppgaver:

Oppgave 1

Hva er viktig når man skal planlegge og gjennomføre et enkelt kurs i Excel?

Oppgave 2

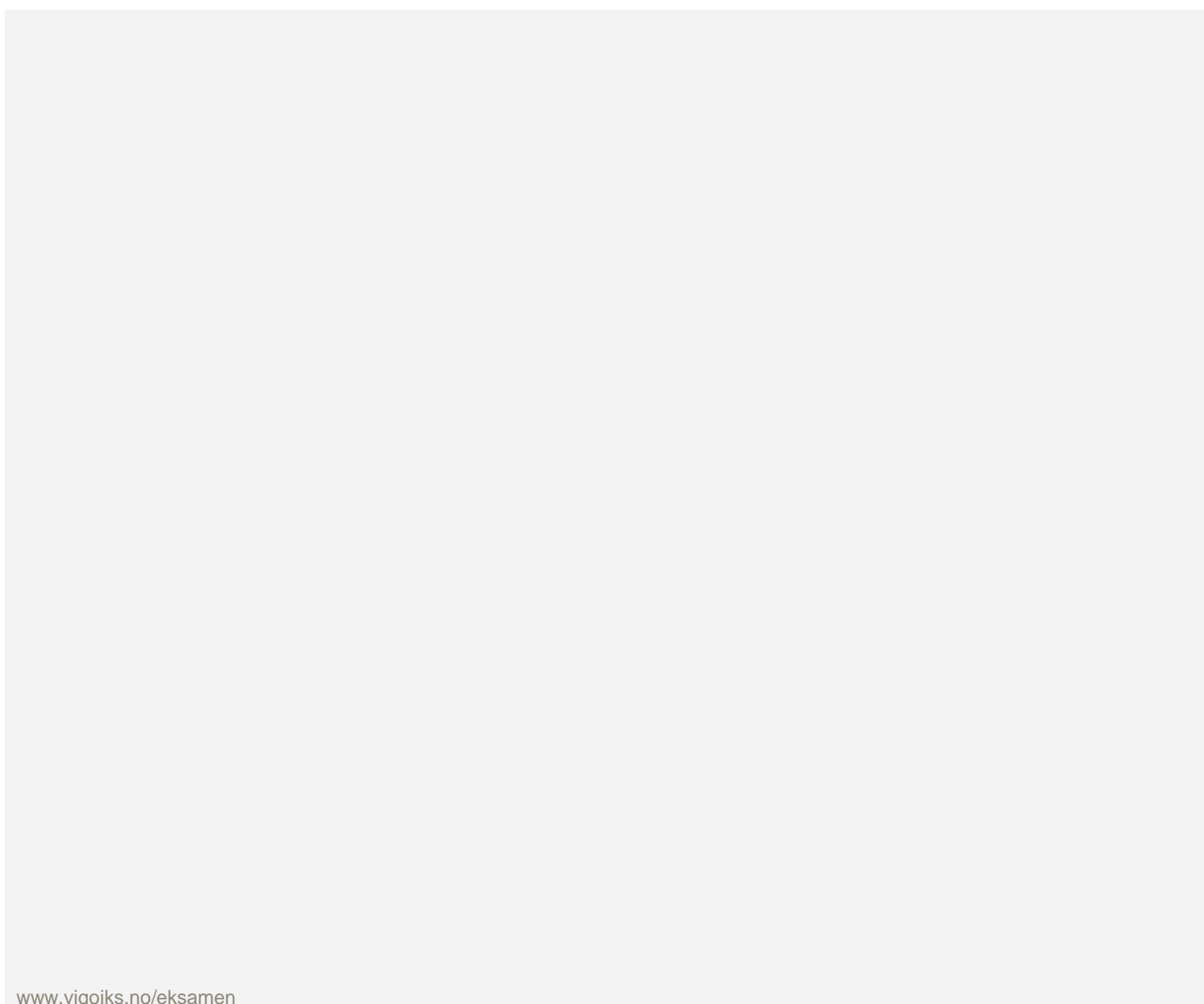
- a) Hvilke etiske problemstillinger kan du komme opp i som IKT-servicemedarbeider? Diskuter hva du bør gjøre i slike situasjoner.
- b) Hvorfor er det viktig med personvern?

Oppgave 3

Beskriv hvordan en bedrift kan øke kompetansenivået til de ansatte.

Oppgave 4

- a) Hvilken informasjon er fornuftig å registrere i forhold til innmeldte saker i en helpdesk?
- b) Hvilken informasjonsflyt er viktig i forhold til en bruker som melder inn en sak?
- c) Hva kan informasjon om innmeldte saker brukes til?



www.vigoiks.no/eksamen