

Eksamen

29.05.2017

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>Desse kompetansemåla er sentrale når eksamenssvaret blir vurdert:</p> <ul style="list-style-type: none">• yte service gjennom brukarstøtte og kommunikasjon med brukarar• gi råd ut ifrå gjeldande regelverk når ein skal skaffe til vegar, bruke og utvikle IKT-system• planlegge og gjennomføre enkle kurs i å bruke kontorstøttesystem og operativsystem
Andre opplysningar	Ingen

Case

Du er IKT-lærling i eit firma som arbeider med å kurse kommunetilsette. Firmaet har 50 tilsette, og har ein eigen servicedesk.

Firmaet har i den siste tida gjort ei rekke oppgraderingar på nettverket. Det er kjøpt nye kontorstøttesystem og administrasjonssystem. Det har ført til meir pågang på servicedesken, samtidig som IKT-avdelinga i firmaet har fått ansvar for internopplæringa.

Oppgåve 1

- a) Kvifor er det viktig å tenke på kunnskapsnivået til dei tilsette når ein sit på servicedesk eller skal halde eit kurs? Korleis kan ein finne ut av kunnskapsnivået?
- b) Korleis ville du gått fram dersom du skulle planlegge eit kurs i eit nytt e-postprogram?
- c) Korleis ville du ha evaluert kurset?
- d) Kva for nokre feil skal ein prøve å unngå når ein held eit kurs?

Oppgåve 2

- a) Kva for nokre lovar og reglar må ein vere merksam på som IKT-medarbeidar? Legg vekt på universell utforming, offentlege innkjøp og det fysiske arbeidsmiljøet i svaret ditt.
- b) Beskriv kva det vil seie å yte god service i den rolla du har som IKT-medarbeidar.
- c) Kva for nokre kunnskapar, eigenskapar og ferdigheiter bør ein ha for å gi god service?

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>Følgende kompetansemål er sentrale ved vurderingen av besvarelsen:</p> <ul style="list-style-type: none">• yte service gjennom brukerstøtte og kommunikasjon med brukere• gi råd i henhold til gjeldende regelverk ved anskaffelse, bruk og utvikling av IKT-systemer• planlegge og gjennomføre enkle kurs i å bruke kontorstøttesystemer og operativsystemer
Andre opplysninger	Ingen

Case

Du er IKT-lærling i et firma som driver med kursing av kommuneansatte. Firmaet har 50 ansatte, og har en egen servicedesk.

Firmaet har den siste tiden gjort en rekke oppgraderinger på nettverket. Det er kjøpt nye kontorstøttesystemer og administrasjonssystemer. Dette har ført til mer pågang på servicedesken, samtidig som IKT-avdelingen i firmaet har fått ansvar for internopplæringen

Oppgave 1

- a) Hvorfor er det viktig å tenke på kunnskapsnivået til de ansatte, når man sitter på servicedesk eller skal holde et kurs? Hvordan kan man finne kunnskapsnivået?
- b) Hvordan ville du gått frem dersom du skulle planlegge et kurs i et nytt epostprogram?
- c) Hvordan ville du evaluert kurset?
- d) Hvilke feil skal man forsøke å unngå når man holder et kurs?

Oppgave 2

- a) Hvilke lover og regler må man være oppmerksom på som IKT-medarbeider?

Legg vekt på universell utforming, offentlige anskaffelser og det fysiske arbeidsmiljøet i svaret ditt.
- b) Beskriv hva det vil si å yte god service i den rollen du har som IKT-medarbeider.
- c) Hvilke kunnskaper, egenskaper og ferdigheter bør man ha for å gi god service?



www.vigoiks.no/eksamen