

Eksamen

23.11.2017

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 verktøy 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 blir det lagt vekt på ved vurderinga av eksamenssvaret:</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• bruke kunnskapsnettverk som ein del av kunnskapsutviklinga i ei verksemd• rettleie i bruk av hjelpefunksjonar og kunnskapsbasar• dokumentere og gjere tilgjengelege løysingar på problem
Andre opplysningar	Ingen

Case

Du er tilsett som IKT-lærling i eit firma som driv med sal av nettverksløyser.

Oppgåve 1

Leiinga i firmaet ønsker at firmaet skal stå fram som eit kunnskapsfirma der dei tilsette har gode muligheiter for kunnskapsutvikling.

- a) Kvifor er det viktig med kunnskapsutvikling i eit firma?
- b) På kva måtar er det hensiktsmessig å auke dei tilsette sin kompetanse i firmaet du jobbar for?
- c) Kva er eit PLN, og kva kan det bli brukt til i firmaet der du jobbar?

Oppgåve 2

Du får ein e-post frå ein i leiinga som er interessert i korleis de løyser problem som ikkje kan bli løyste med ein gong. Personen ønsker svar på nokre spørsmål.

- a) Kva er vanlege informasjonskjelder når ein ikkje kan svare på eit spørsmål?
- b) Korleis er det å bruke internett som kjelde?
- c) Kva kan firmaet gjere for at dei tilsette kan finne svar på spørsmål utan å oppsøke supportdesken direkte?

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 nettsadresse og nedlastingsdato.</p>
Vedlegg	Ingen
Informasjon om vurderingen	<p>Følgende kompetansemål blir vektlagt ved vurderingen av eksamensbesvarelsen:</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• bruke kunnskapsnettverk som en del av kunnskapsutviklingen i en virksomhet• veilede i bruk av hjelpefunksjoner og kunnskapsbaser• dokumentere og gjøre tilgjengelige løsninger på problemer
Andre opplysninger	Ingen

Case

Du er ansatt som IKT-lærling i et firma som driver med salg av nettverksløsninger.

Oppgave 1

Ledelsen i firmaet ønsker å fremstå som et kunnskapsfirma der de ansatte har gode muligheter for kunnskapsutvikling.

- a) Hvorfor er det viktig med kunnskapsutvikling i et firma?
- b) På hvilke måter er det hensiktsmessig å øke de ansatte sin kompetanse i firmaet du jobber?
- c) Hva er et PLN, og hva kan det brukes til i firmaet du jobber?

Oppgave 2

Du får en epost fra en i ledelsen som er interessert i hvordan dere løser problemer som ikke kan løses med en gang. Personen ønsker svar på noen spørsmål.

- a) Hva er vanlige informasjonskilder når man ikke kan svare på et spørsmål?
- b) Hvordan er det å bruke internett som kilde?
- c) Hva kan firmaet gjøre for at de ansatte kan finne svar på spørsmål uten å oppsøke supportdesken direkte?



www.vigoiks.no/eksamen