

# Eksamen

1. juni 2018

ISF2002

Bruker- og driftsstøtte

**Programområde: IKT-Servicefag**

# Nynorsk

## Eksamensinformasjon

<b>Eksamenstid</b>	Eksamen varer i 4 timar.
<b>Hjelpemiddel</b>	Alle hjelpemiddel er tillatne, bortsett frå Internett og andre verktøy som kan brukast til kommunikasjon.
<b>Bruk av kjelder</b>	<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>
<b>Vedlegg</b>	Ingen
<b>Informasjon om vurderinga</b>	<p>Desse kompetansemåla blir det lagt vekt på ved vurderinga av eksamenssvaret:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• behandle fortrulege opplysningar på ein etisk forsvarleg måte innanfor rammene av gjeldande regelverk</li><li>• dokumentere korleis ein intern eller ekstern brukarstøttefunksjon er organisert og fungerer</li><li>• yte service gjennom brukarstøtte og kommunikasjon med brukarar</li><li>• yte service gjennom driftsstøtte og kommunikasjon med leverandørar og fagpersonell på norsk og engelsk</li><li>• planlegge og gjennomføre enkle kurs i å bruke kontorstøttesystem og operativsystem</li></ul>
<b>Andre opplysningar</b>	Ingen

## Oppgåve 1

Du jobbar som kurshaldar i eit firma som held kurs om Office-pakka. Du blir bedt om å halde eit kurs i PowerPoint på eit eldresenter.

- a) Korleis går du fram med tanke på planlegginga av kurset?
- b) Korleis går du fram når du gjennomfører kurset?
- c) Kva slags kunnskap og eigenskapar burde du som kurshaldar ha?
- d) Kva kan ein gjere for å evaluere kurset du har halde?

## Oppgåve 2

Leiinga i firmaet skal lagre informasjon om deltakarar på kurset. Bruk eigne ord til å svare på desse oppgåvene:

- a) Kva er personvern, og kvifor har vi personvern?
- b) Kva skal ein tenke på om ein skal lagre sensitive opplysningar om kursdeltakarane, og kva er sensitive opplysningar?

## Oppgåve 3

Frå tid til anna sluttar tilsette i firmaet:

- a) Korleis kan ein på ein hensiktsmessig måte handtere e-postkontoen til ein tilsett som sluttar?
- b) Kva skal ein gjere om ein kjem over noko straffbart på e-postkontoen?

## Bokmål

### Eksamensinformasjon

<b>Eksamenstid</b>	Eksamen varer i 4 timer.
<b>Hjelpemidler</b>	Alle hjelpemidler er tillatt, bortsett fra Internett og andre verktøy som kan brukes til kommunikasjon.
<b>Bruk av kilder</b>	<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>
<b>Vedlegg</b>	Ingen
<b>Informasjon om vurderingen</b>	<p>Følgende kompetansemål blir vektlagt ved vurderingen av eksamensbesvarelsen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• behandle fortrolige opplysninger på en etisk forsvarlig måte innenfor rammene av gjeldende regelverk</li><li>• dokumentere hvordan en intern eller ekstern brukerstøttefunksjon er organisert og fungerer</li><li>• yte service gjennom brukerstøtte og kommunikasjon med brukere</li><li>• yte service gjennom driftsstøtte og kommunikasjon med leverandører og fagpersonell på norsk og engelsk</li><li>• planlegge og gjennomføre enkle kurs i å bruke kontorstøttesystemer og operativsystemer</li></ul>
<b>Andre opplysninger</b>	Ingen

## Oppgave 1

Du jobber som kursholder i et firma som holder kurs om Office-pakken. Du blir bedt om å holde et kurs i PowerPoint på et eldresenter.

- a) Hvordan går du frem med tanke på planleggingen av kurset?
- b) Hvordan går du frem når du gjennomfører kurset?
- c) Hva slags kunnskap og egenskaper burde du som kursholder ha?
- d) Hva kan man gjøre for å evaluere kurset du har holdt?

## Oppgave 2

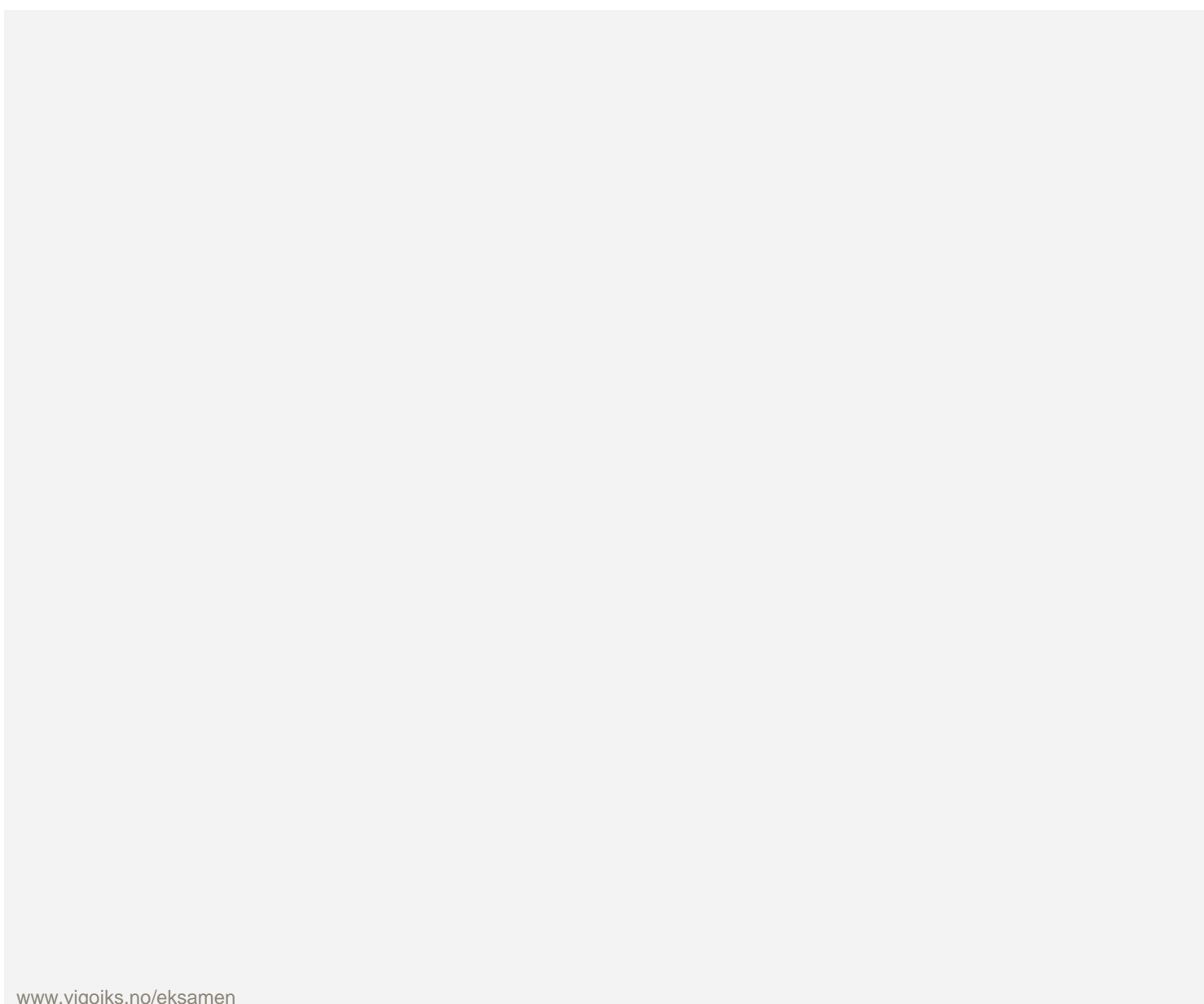
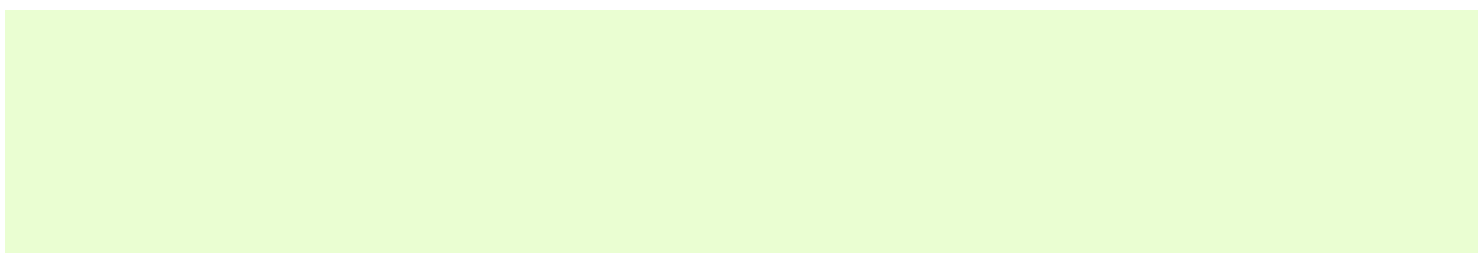
Ledelsen i firmaet skal lagre informasjon om deltagere på kurset. Bruk egne ord til å svare på disse oppgavene:

- a) Hva er personvern, og hvorfor har vi personvern?
- b) Hva skal man tenke på om man skal lagre sensitive opplysninger om kursdeltagerne, og hva er sensitive opplysninger?

## Oppgave 3

Fra tid til annen slutter det ansatte i firmaet:

- a) Hvordan kan man på en hensiktsmessig måte håndtere e-postkontoen til en ansatt som slutter?
- b) Hva skal man gjøre om man kommer over noe straffbart på e-postkontoen?



[www.vigoiks.no/eksamen](http://www.vigoiks.no/eksamen)