

Eksamen

04.06.2019

ISF2002 Bruker- og driftsstøtte

Programområde: IKT-servicefag
IKT-servicefag

Nynorsk

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timar.
Hjelpemiddel	Alle hjelpemiddel er tillatne, unntatt ope Internett, samskriving, chat og andre moglegheiter for å kunne utveksle informasjon med andre.
Bruk av kjelder	<p>Dersom du bruker kjelder i svaret ditt, skal du alltid føre dei 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>
Informasjon om vurderinga	<p>Når du løyser oppgåvene, må du beskrive vala du tar og grunngi dei. Du viser fagkompetanse ut frå kompetansemåla i læreplanen ved å:</p> <ul style="list-style-type: none">· Presentere og bruke fagstoff og grunngje synspunkta dine og forslaga du har til å løyse oppgåva· Trekke inn ulike synspunkt og løysingar som er relevante for problemstillingane i oppgåva· Gjere greie for resultatet/konsekvensane av dei faglege vala dine· Meistre relevante grunnleggjande ferdigheiter· Bruke eksempel der dette er relevant· Bruke fagterminologi, hjelpemiddel og vedlegg på ein formålstenleg og ryddig måte

Du er tilsett i helpdesken i ei verksemd med ca. 50 tilsette. Du har fått tilbakemelding frå dei andre på avdelinga di om at dei ønsker retningsliner for korleis og kvifor dei skal dokumentere arbeidet dei gjer. Samtidig ønsker dei i større grad å få tilgang til informasjon for å kunne løyse oppgåver. I samband med det har du fått i oppgåve å lage to informasjonsskriv til dei andre på di avdeling om følgande tema:

Oppgåve 1: Dokumentasjon

A) Kva er det ein IKT-servicemedarbeidar burde dokumentere i yrket sitt, og kvifor er det viktig for ei bedrift at ein dokumenterer?

B) Korleis er det formålstenleg å bygge opp ein FAQ, samt lage brukarinformasjon for ein steg-for-steg-prosedyre?

Oppgåve 2: Informasjonskjelder

A) Kva for nokre informasjonskjelder kan ein bruke i førstelina på ein servicedesk, og korleis kan ein bruke internett som ei informasjonskjelde?

B) Kva er eit personleg læringsnettverk (PLN), og kva nytte kan ein ha av å bygge dette?

Bokmål

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timer.
Hjelpemidler	Alle hjelpemiddel er tillatt, unntatt åpent Internett, samskriving, chat og andre muligheter for å kunne utveksle informasjon med andre.
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>
Informasjon om vurderingen	<p>Når du løser oppgavene, må du beskrive de valgene du tar og gi en begrunnelse. Du viser din fagkompetanse ut fra kompetansemålene i læreplanen ved å:</p> <ul style="list-style-type: none">· Presentere og bruke fagstoff og begrunne dine synspunkter og forslag til løsning av oppgaven· Trekke inn ulike synspunkter og løsninger som er relevante for oppgavens problemstillinger· Gjøre rede for resultatet/konsekvensene av dine faglige valg· Mest relevante grunnleggende ferdigheter· Bruke eksempler der dette er relevant· Bruke fagterminologi, hjelpemidler og vedlegg på en hensiktsmessig og ryddig måte

Du er ansatt i helpdesken i en virksomhet med ca. 50 ansatte. Du har fått tilbakemelding fra de andre på din avdeling om at de ønsker retningslinjer for hvordan og hvorfor de skal dokumentere arbeidet de gjør. Samtidig ønsker de i større grad å få tilgang til informasjon for å kunne løse oppgaver. I den forbindelse har du fått i oppgave å lage to informasjonsskriv til de andre på din avdeling om følgende tema:

Oppgave 1: Dokumentasjon

A) Hva er det en IKT-servicemedarbeider burde dokumentere i sitt yrke, og hvorfor er det viktig for en bedrift at man dokumenterer?

B) Hvordan er det hensiktsmessig å bygge opp en FAQ, samt lage brukerinformasjon for en steg-for-steg-prosedyre?

Oppgave 2: Informasjonskilder

A) Hvilke informasjonskilder kan man bruke i førstelinjen på en servicedesk, og hvordan kan man bruke internett som en informasjonskilde?

B) Hva er et personlig læringsnettverk (PLN), og hvilken nytte kan man ha av å bygge dette?



www.vigoiks.no/eksamen