

Programområde for IKT-servicefag - Læreplan i felles programfag Vg2

Fastsatt som forskrift av Utdanningsdirektoratet 5. desember 2006 etter delegasjon i brev av 26. september 2005 fra Utdannings- og forskningsdepartementet med hjemmel i lov 17. juli 1998 nr. 61 om grunnskolen og den vidaregåande opplæringa (opplæringslova) § 3-4 første ledd.

Gjelder fra 01.08.2018

Formål

IKT-servicefag skal bidra til å utvikle kompetanse innen drift og vedlikehold av IKT-systemer, og brukerstøtte i privat og offentlig virksomhet. Nyskapende og avansert bruk av informasjons- og kommunikasjonsteknologi – IKT – kan bidra til konkurransedyktig og rasjonell ressursutnyttelse i privat og offentlig virksomhet. Mange kritiske funksjoner i samfunnet er helt avhengige av at IKT-systemene fungerer som de skal og brukes effektivt av kvalifisert personell. Opplæringen skal bidra til å sikre effektiv og stabil drift, medvirke til å utvikle kompetanse som kan fremme verdiskapning og skape mulighet for å utvikle virksomheten ved å støtte driften med IKT-systemer.

Opplæringen skal bidra til å gi kunnskap om innkjøp, drift og vedlikehold av IKT-systemer. Behandling av informasjon på etisk forsvarlig måte skal stå sentralt i opplæringen. Den skal fremme den enkeltes kompetanse i kommunikasjon med forskjellige målgrupper gjennom ulike medier. Bevisst bruk av norsk og engelsk fagspråk er en viktig del av slik kommunikasjon. Videre skal opplæringen bidra til å øke kompetansen til å yte service gjennom bruker- og driftsstøtte. Opplæringen skal bidra til å synliggjøre muligheter og utfordringer ved å bruke IKT og å vise hvordan IKT kan benyttes i utviklings- og omstillingsprosesser.

Opplæringen skal legge vekt på samarbeid, selvstendig arbeid og praktisk bruk av kunnskap.

Struktur

IKT-servicefag består av tre programfag. Programfagene utfyller hverandre og må ses i sammenheng.

Oversikt over programfagene:

Årstrinn	Programfag
Vg2	Drift og vedlikehold Bruker- og driftsstøtte Virksomhetsstøtte

Beskrivelse av programfagene

Drift og vedlikehold

Programfaget omfatter planlegging, gjennomføring og dokumentasjon ved anskaffelse, installasjon, drift og vedlikehold av IKT-systemer. Her inngår vurdering av IKT-systemer mot krav stilt av den enkelte virksomhet og av myndighetene. Bruk av sikkerhetsfunksjoner inngår i programfaget.

Bruker- og driftsstøtte

Faget omfatter etiske aspekter ved håndtering av fortrolige opplysninger. Det omfatter også bruker- og driftsstøtte, service og samhandling med brukere og leverandører av IKT-systemer og -tjenester. Skriftlig og muntlig kommunikasjon tilpasset situasjon, medium og mottaker inngår i programfaget. Det omfatter også utarbeidelse av dokumentasjon, veiledning i problemløsning og identifisering av behov for opplæring.

Virksomhetsstøtte

Programfaget omfatter forbedring av arbeidsprosesser ved å bruke IKT. Bruk av IKT som bidrag til verdiskapning og omstilling inngår i programfaget. Programfaget omfatter kartlegging av IKT-kostnader, brukertilfredshet, kostnads- og nyttevurdering, og bruk av relevant regelverk og avtaler for IKT-løsninger.

Timetall

Timetall er oppgitt i 60-minutters enheter.

Vg2

Drift og vedlikehold 169 årstimer

Bruker- og driftsstøtte 168 årstimer

Virksomhetsstøtte 140 årstimer

Grunnleggende ferdigheter

Grunnleggende ferdigheter er integrert i kompetansemålene der de bidrar til utvikling av og er en del av fagkompetansen. I IKT-servicefaget forstås grunnleggende ferdigheter slik:

Å kunne uttrykke seg muntlig i IKT-servicefaget innebærer å kommunisere og presentere faglig innhold som grunnlag for service og etablering av gode relasjoner til brukere og leverandører.

Å kunne uttrykke seg skriftlig i IKT-servicefaget innebærer å utforme informasjon til bruk i virksomheten og i kommunikasjon med kunder og leverandører. Dette omfatter også å kunne utarbeide planer og dokumentasjon av IKT-systemer og arbeidsprosesser, som ledd i kvalitetssikringsarbeid og virksomhetsstøtte.

Å kunne lese i IKT-servicefaget innebærer å forstå skriftlig informasjon for å holde seg faglig oppdatert ved å bruke forskjellige medier som grunnlag for problemløsning. Det innebærer også å kunne bruke skjemaer, tabeller og tegninger.

Å kunne regne i IKT-servicefaget innebærer å bruke ulike tallsystemer, foreta beregninger og konverteringer og å kunne forstå tallstørrelser i tilknytning til datakommunikasjon og kapasitet i IKT-systemer. Det innebærer også å kunne foreta beregninger og forstå tallstørrelser i tilknytning til kostnads- og nytteberegninger, tilbud, investeringer og driftsutgifter for IKT-systemer.

Å kunne bruke digitale verktøy i IKT-servicefaget innebærer å innhente, strukturere og behandle data for å framstille og formidle informasjon som grunnlag for beslutninger og effektiv utførelse og understøtting av arbeidsprosesser og læring.

Kompetansemål

Drift og vedlikehold

Mål for opplæringen er at eleven skal kunne

- utarbeide en plan for systeminstallasjoner med programvare, maskinvare og nettverk og andre kommunikasjonsløsninger som dekker en virksomhets spesifiserte krav
- skaffe til veie, dokumentere, håndtere og installere planlagt program- og maskinvare etter utarbeidede planer, uten at det oppstår skade på maskinvaren
- dokumentere sammenhenger mellom funksjoner i et IKT-system
- dokumentere investerings- og driftskostnader for systeminstallasjoner
- planlegge, utføre og dokumentere driftsoppgaver og daglig vedlikehold av en systeminstallasjon
- vurdere systeminstallasjoner mot krav til tilgjengelighet, informasjonssikkerhet og helse, miljø og sikkerhet
- aktivisere, vurdere og dokumentere sikkerhetsmekanismer for å forebygge og varsle forsøk på sikkerhetsbrudd
- bruke sentrale begreper for faget på norsk og engelsk i dokumentasjon og dialog med fagpersonell

Bruker- og driftsstøtte

Mål for opplæringen er at eleven skal kunne

- behandle fortrolige opplysninger på en etisk forsvarlig måte innenfor rammene av gjeldende regelverk
- gi råd i henhold til gjeldende regelverk ved anskaffelse, bruk og utvikling av IKT-systemer
- dokumentere hvordan en intern eller ekstern brukerstøttefunksjon er organisert og fungerer
- yte service gjennom brukerstøtte og kommunikasjon med brukere
- yte service gjennom driftsstøtte og kommunikasjon med leverandører og fagpersonell på norsk og engelsk
- 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

Virksomhetsstøtte

Mål for opplæringen er at eleven skal kunne

- dokumentere IKT-bruk og vurdere kostnads- og nytteverdien av et IKT-system
- kartlegge behov for IKT-støtte i en arbeidsprosess og utarbeide en kravdefinisjon for et IKT-system
- hente informasjon, gi råd og veilede i forbindelse med planlegging av nye systemløsninger i en virksomhet
- vurdere nye systemløsninger i en virksomhet i henhold til relevant regelverk og veiledninger i bruk av IKT som hjelpemiddel
- gjennomføre en undersøkelse av brukertilfredsheten i en virksomhet og vurdere resultatet mot organiseringen av brukerstøtten og avtalt tjenestekvalitet
- ta i bruk og gi råd om kontorstøttesystemer for effektivisering, forenkling og automatisering av arbeidsoppgaver
- kartlegge skjulte IKT-kostnader i en virksomhet og foreslå tiltak for å redusere dem
- gjennomføre og dokumentere en analyse av henvendelser til brukerstøtte for å avdekke behov for endringer, opplæring og brukerveiledninger

Vurdering

Vg2 IKT-servicefag

Bestemmelser for sluttvurdering:

Standpunktvurdering

Programfag	Ordning
Drift og vedlikehold	Eleven skal ha en standpunktkarakter i hvert av programfagene.
Bruker- og driftsstøtte	
Virksomhetsstøtte	

Eksamen for elever

Programfag	Ordning
Drift og vedlikehold	Eleven skal opp til en tverrfaglig praktisk eksamen hvor de felles programfagene inngår. Eksamen blir utarbeidet og sensurert lokalt.
Bruker- og driftsstøtte	
Virksomhetsstøtte	

Eksamen for privatister

Programfag	Ordning
Drift og vedlikehold	Privatisten skal opp til en skriftlig eksamen i programfaget. Eksamen blir utarbeidet og sensurert lokalt.
Bruker- og driftsstøtte	Privatisten skal opp til en skriftlig eksamen i programfaget. Eksamen blir utarbeidet og sensurert lokalt.
Virksomhetsstøtte	Privatisten skal opp til en skriftlig eksamen i programfaget. Eksamen blir utarbeidet og sensurert lokalt.
Drift og vedlikehold Bruker- og driftsstøtte Virksomhetsstøtte	Privatisten skal opp til en tverrfaglig praktisk eksamen i disse felles programfagene. Eksamen blir utarbeidet og sensurert lokalt.

De generelle bestemmelsene om vurdering er fastsatt i forskrift til opplæringsloven.