

## **Læreplan i IKT-servicefaget Vg3 / opplæring i bedrift**

Fastsatt som forskrift av Utdanningsdirektoratet 14. februar 2008 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 01.08.2008

## Formål

Informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT) kan bidra til konkurransedyktig og rasjonell ressursutnyttelse i private og offentlige virksomheter. IKT-servicefaget skal legge grunnlag for yrkesutøvelse innen drift, bruker- og driftsstøtte, sikkerhet og forbedring av IKT-tjenester. Faget skal bidra til å utvikle kompetanse som kan ivareta stabile, sikre og effektive IKT-tjenester som muliggjør verdiskaping og utvikling av virksomheter. Faget skal fremme kunnskap om konsekvenser av feil bruk og manglende sikkerhet i IKT-systemer.

Opplæringen skal bidra til kunnskap om etikk som grunnlag for å utvikle tillit mellom medarbeidere for at de skal samarbeide og kunne yte service til brukere av IKT-tjenester. Videre skal opplæringen fremme utvikling av kunnskap om virksomhetens oppgaver og hvordan IKT kan brukes ved utvikling av virksomheten. Økonomiske og faglige vurderinger av IKT-drift og systemendringer samt veiledning av brukere i anvendelse av IKT-systemene inngår i opplæringen.

Opplæringen skal fremme kommunikasjon på norsk og engelsk. Opplæringen skal legge til rette for at lærlingen kan delta i planlegging og utførelse av arbeidsoppgaver innen drift av IKT-systemer der endringer gjennomføres kontrollert og er i samsvar med virksomhetens behov og gjeldende regelverk. Videre skal opplæringen legge til rette for at lærlingen kan utvikle en profesjonell kundebehandling i brukerstøtte og tjenesteutvikling.

Fullført og bestått opplæring fører fram til fagbrev. Yrkestittel er IKT-servicemedarbeider.

## Struktur

IKT-servicefaget består av tre hovedområder. Hovedområdene utfyller hverandre og må ses i sammenheng.

### Oversikt over hovedområdene:

| Årstrinn                  | Hovedområder                    |                         |                   |
|---------------------------|---------------------------------|-------------------------|-------------------|
| Vg3 / opplæring i bedrift | Systemdrift og systemovervåking | Bruker- og driftsstøtte | Tjenesteutvikling |

## Hovedområder

### Systemdrift og systemovervåking

Hovedområdet omfatter systemdrift i henhold til avtaler om leveranse av IKT-tjenester og gjeldende regelverk for helse, miljø og sikkerhet. Oppsett av arbeidsplass og gjennomføring av systemendringer i tråd med gjeldende regelverk inngår i hovedområdet. Videre omfatter hovedområdet feilhåndtering, kvalitetsarbeid og overvåking av systemdrift.

### Bruker- og driftsstøtte

Hovedområdet omfatter service i bruker- og driftsstøtte i samsvar med gjeldende regelverk for personvern og virksomhetens etiske retningslinjer. Videre inngår kommunikasjon på norsk og engelsk med brukere, leverandører og fagpersonell gjennom ulike medier. Lokalisering av feil, utarbeidelse av brukerveiledninger og instruksjoner,

gjennomføring av opplæring og veiledning i bruk av virksomhetens IKT-tjenester inngår i hovedområdet.

## Tjenesteutvikling

Hovedområdet omfatter kartlegging av virksomhetens organisering og produksjon og hvordan bruk av IKT kan effektivisere arbeidsprosesser og bidra til å utvikle virksomheten. Videre dreier det seg om å avdekke behov, avstemme forventninger og stille krav i avtaler om leveranse av IKT-tjenester. Kost/nytte-vurdering ved bruk av IKT er en del av hovedområdet.

## 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 på norsk og engelsk til brukere og leverandører.

*Å kunne uttrykke seg skriftlig* i IKT-servicefaget innebærer å utforme informasjon på norsk og engelsk til bruk i virksomheten og i kommunikasjon med kunder og leverandører. Det betyr også å utarbeide planer og dokumentasjon av IKT-systemer og arbeidsprosesser som ledd i kvalitetssikringsarbeid og virksomhetsutvikling.

*Å kunne lese* i IKT-servicefaget innebærer å forstå skriftlig informasjon på norsk og engelsk som grunnlag for kommunikasjon og læring. Videre betyr det å bruke skjemaer, tabeller og tegninger. Det innebærer også å orientere seg i faglitteratur.

*Å kunne regne* i IKT-servicefaget innebærer å forstå tallstørrelser i tilknytning til datakommunikasjon og kapasitet i IKT-systemer. Det innebærer også å beregne og forstå tallstørrelser i tilknytning til kostnader, gevinster, investeringer og driftsutgifter for IKT-systemer.

*Å kunne bruke digitale verktøy* i IKT-servicefaget innebærer å innhente, strukturere og behandle data til framstilling og formidling av informasjon som grunnlag for beslutninger og effektiv utførelse av arbeidsprosesser.

## Kompetansemål

### Etter Vg3

### Systemdrift og systemovervåking

*Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne*

- planlegge, gjennomføre, dokumentere og vurdere systemdrift med utgangspunkt i eksisterende leveranseavtaler og gjeldende regelverk for helse, miljø og sikkerhet
- planlegge og gjennomføre oppsett av en arbeidsplass i henhold til brukerens og virksomhetens kravspesifikasjon og gjeldende regelverk
- utføre kvalitetskontroll og dokumentere oppsett av en arbeidsplass
- planlegge, gjennomføre og dokumentere systemendringer i samsvar med virksomhetens krav til sikkerhet og gjeldende regelverk for arbeidsmiljø

- gjennomføre tilbakerulling ved feil og dokumentere hendelsesforløpet som ledd i virksomhetens kvalitetsarbeid
- planlegge, gjennomføre og dokumentere systemovervåking etter avtalte sikkerhetskrav og avtalt tjenestetilgjengelighet

## Bruker- og driftsstøtte

*Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne*

- yte service i bruker- og driftsstøtte i samsvar med gjeldende regelverk for helse, miljø og sikkerhet, personvern og virksomhetens etiske retningslinjer
- kommunisere på norsk og engelsk med virksomhetens ledelse, brukere, leverandører og fagpersonell
- feilsøke ved bruker- og driftsproblemer, dokumentere løsninger og gjøre valgte løsninger tilgjengelige for brukerne
- foreslå og lage brukerveiledninger og instruksjoner tilpasset virksomhetens og brukernes behov
- gjennomføre opplæring av brukere og veilede i sikker bruk av virksomhetens IKT-tjenester med tilhørende regelverk

## Tjenesteutvikling

*Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne*

- gjøre rede for virksomhetens organisering og produksjon
- dokumentere og kartlegge virksomhetens behov for forbedring av en IKT-tjeneste
- vurdere hvordan bruk av IKT kan forbedre og effektivisere en arbeidsprosess, og hvordan dette kan påvirke brukernes arbeidsmiljø
- utarbeide vedlegg til en standardavtale for leveranse av en IKT-tjeneste som dokumenterer virksomhetens kvalitets- og sikkerhetskrav
- vurdere og dokumentere brukernes og virksomhetens kostnader og nytte av en IKT-tjeneste
- vurdere og dokumentere en IKT-tjeneste med tanke på gjeldende regelverk for helse, miljø og sikkerhet og personvern
- arbeide etter regelverk og avtaler som regulerer arbeidsforhold i IKT-servicefaget, og gjøre rede for arbeidsgiverens og arbeidstakerens plikter og rettigheter
- utføre arbeidsoppgaver på en ergonomisk riktig måte

## Vurdering

### Vg3 IKT-servicefaget

Bestemmelser for sluttvurdering:

#### Fagprøve

| Hovedområder                    | Ordning   |
|---------------------------------|---|
| Systemdrift og systemovervåking | Alle skal opp til fagprøven, som normalt skal gjennomføres innenfor en tidsramme på fem virkedager. |
| Bruker- og driftsstøtte         |   |
| Tjenesteutvikling               |   |

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