

Eksempler på vurderingskriterier og kjennetegn på måloppnåelse i lærefag. Verktøy til hjelp i forbindelse med vurdering og utarbeidelse av vurderingskriterier. Utviklet i Nord-Trøndelag.

IKT-servicefag Systemdrift og systemovervåkning			
KOMPETANSEMÅL Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne:	KRITERIER (ARBEIDSOPPGAVER) (Nøkkelkvalifikasjoner)	KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE	
Nr. 1 planlegge, gjennomføre, dokumentere og vurdere systemdrift med utgangspunkt i eksisterende leveranseavtaler og gjeldende regelverk for helse, miljø og sikkerhet	- Vurdere drift ift. inngåtte avtaler (Bredbåndsnett, fagsystemer (SLA))	LAV	Har liten kjennskap til avtaler og vurdering av alternative løsninger.
		MIDDELS	Kjenner til eksisterende krav, rutiner og avtaler og kan gi rede for alternative løsninger.
		HØY	Kjenner godt til eksisterende avtaler og alternative løsninger og kan selv vurdere fordeler og ulemper med de alternative løsningene.
Nr. 2 planlegge og gjennomføre oppsett av en arbeidsplass i henhold til brukerens og virksomhetens kravspesifikasjon og gjeldende regelverk	- Installere operativsystem	LAV	Klarer å legge inn operativsystem, men har liten kunnskap / forståelse om oppsett og valg av løsninger.
		MIDDELS	Oppsettet fungerer og er godt dokumentert.
		HØY	Har meget god kjennskap til alternative løsninger og meget god begrunnelse og dokumentasjon av oppsettet.

KOMPETANSEMÅL Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne:	KRITERIER (Nøkkelpåfyllinger)	KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE

Nr. 3 utføre kvalitetskontroll og dokumentere oppsett av en arbeidsplass	Lage sjekklister som skal gjennomføres (se pkt. 1.2)	LAV	Liten struktur og lav evne til å beskrive en arbeidsprosess.
		MIDDELS	Setter opp og tenker igjennom de fleste punktene som må/bør gjøres i henhold til kravspesifikasjon.
		HØY	Meget god innsikt og struktur på beskrivelse av arbeidsprosessen.

Nr. 4 planlegge, gjennomføre og dokumentere systemendringer i samsvar med virksomhetens krav til sikkerhet og gjeldende regelverk for arbeidsmiljø	- Serverinstallasjon	LAV	Klarer å sette opp en server, men har lav kunnskap / forståelse om oppsett og valg av løsninger.
		MIDDELS	Oppsettet fungerer og er godt dokumentert.
		HØY	Har meget god kjennskap til alternative løsninger og meget god begrunnelse og dokumentasjon av oppsettet.

KOMPETANSEMÅL Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne:	KRITERIER (Nøkkelkvalifikasjoner)	KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE

Nr. 5 gjennomføre tilbakerulling ved feil og dokumentere hendelsesforløpet som ledd i virksomhetens kvalitetsarbeid	- Legge tilbake fra backup	LAV	Klarer ikke eller har lite oversikt.
		MIDDELS	Klarer å legge tilbake backup selv eller ved hjelp av veiledning og hjelp.
		HØY	Full kontroll på tilbakelegging og forskjellige typer for tilbakelegging.
	- Reinstallere server og dokumentere hendelsesforløpet	LAV	Liten selvstendighet og oversikt over reinstallasjon og oppsett av bruker og systeminnstillinger.
		MIDDELS	Klarer å gjennomføre en reinstallasjon uten vesentlige mangler og dokumentere konfigurasjon etter gjeldende kravspesifikasjon.
		HØY	God forståelse av hvilke oppgaver som må ivaretas ved en reinstallasjon og at alt/det meste fungerer likt som før reinstallasjon. God dokumentasjon av konfigurasjon og hendelsesforløpet.

Nr. 6 planlegge, gjennomføre og dokumentere systemovervåking etter avtalte sikkerhetskrav og avtalt tjenestetilgjengelighet	- Feilsøke og rette feil på datamaskiner og tilstøtende utstyr (Servere, svitsjer, PC-er, skrivere, kabelføringer, antenner og kontrollere.)	LAV	Lite struktur eller evne til systematisk feilsøking eller feilretting.
		MIDDELS	God evne til feilsøking og feilretting eller forslag til løsning av problemet. Godt dokumentert.
		HØY	Meget god innsikt og systematisk gjennomføring av feilsøking og feilretting eller forslag til løsning av problemet. Meget god dokumentasjon / begrunnelse. Fornuftige og kostnadseffektive vurderinger.

IKT-Servicefaget Bruker- og driftsstøtte		
KOMPETANSEMÅL Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne:	KRITERIER (Nøkkelkvalifikasjoner)	KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE

Nr. 1 yte service i bruker- og driftsstøtte i samsvar med gjeldende regelverk for helse, miljø og sikkerhet, personvern og virksomhetens etiske retningslinjer	Gi råd om behandling av fortrolige opplysninger. (Personvern, taushetsplikt, Datatilsynets regler)	LAV	Liten kjennskap og forståelse for lover, regler og rutiner.
		MIDDELS	God kjennskap og forståelse av fortrolige opplysninger og kjennskap til lover, regler og rutiner.
		HØY	Meget god kjennskap og forståelse for bruk av fortrolige opplysninger. Høy grad av begrunnelse rundt personvern og informasjonssikkerhet.

Nr. 2 kommunisere på norsk og engelsk med virksomhetens ledelse, brukere, leverandører og fagpersonell	- Skriftlig og muntlig kommunikasjon i oppgaver både på norsk og engelsk der dette faller naturlig.	LAV	Liten eller ingen forståelse for å snakke eller forstå norsk og engelsk både skriftlig og muntlig.
		MIDDELS	Kan skjønne og gjøre seg forstått på norsk og engelsk både muntlig og skriftlig og en del kunnskap om faglige uttrykk og begrep.
		HØY	Snakker og forstår norsk og engelsk meget godt både skriftlig og muntlig og har god kjennskap til faglige uttrykk og begrep.

KOMPETANSEMÅL Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne:	KRITERIER (Nøkkelkvalifikasjoner)	KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE

Nr. 3 feilsøke ved bruker- og driftsproblemer, dokumentere løsninger og gjøre valgte løsninger tilgjengelige for brukerne	- Feilsøke og rette feil på datamaskiner og tilstøtende utstyr (Servere, svitsjer, PC-er, skrivere, kabelføringer, antenner og kontrollere.)	LAV	Liten evne til å identifisere feil og liten kunnskap/evne til å foreslå løsninger eller løse problemet.
		MIDDELS	God evne til å identifisere feil og forsøk på å løse problemet.
		HØY	Meget god identifisering av feil og meget god kunnskap/evne til å foreslå løsninger/forbedringer eller løsning av problemet.

Nr. 4 foreslå og lage brukerveiledninger og instrukser tilpasset virksomhetens og brukernes behov	Øvelse i å lage veiledninger til kontorstøtteprogram som virksomheten bruker.	LAV	Dårlig bakgrunnskunnskap, dårlig utarbeidelse av veiledningen eller dårlig tilpasset målgruppens nivå.
		MIDDELS	God kunnskap og utarbeidelse av veiledning. Veiledningen er tilpasset brukernes nivå.
		HØY	Meget god kunnskap og oversikt om temaet og utarbeidelse av veiledningen. Veiledningen er godt tilpasset brukernes nivå.

KOMPETANSEMÅL Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne:	KRITERIER (Nøkkelkvalifikasjoner)	KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE

Nr. 5 gjennomføre opplæring av brukere og veilede i sikker bruk av virksomhetens IKT-tjenester med tilhørende regelverk	- Gjennomføre opplæring på kontorstøttesystemer, individuelt og i gruppevis.	LAV	Dårlig bakgrunnskunnskap eller dårlig fremlegging / formidlingsevne av opplæring/kursgjennomføring eller dårlig tilpasset kursdeltakernes nivå. Manglende avdekking av deltakernes læring.
		MIDDELS	God gjennomføring av opplæring tilpasset brukernes nivå.
		HØY	Meget god kunnskap om temaet og god presentasjon / formidlingsevne / kunnskapsoverføring. Presentasjonen tilpasset brukernes nivå.

IKT- servicefaget Tjenesteutvikling		
KOMPETANSEMÅL Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne:	KRITERIER (Nøkkelkvalifikasjoner)	KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE

Nr. 1 gjøre rede for virksomhetens organisering og produksjon	- Beskrive bedriftens konsernstruktur, premissleverandører(politi sk), samarbeidsorganer	LAV	Liten eller ingen kunnskap.
		MIDDELS	Kjenner til IT-avdelingen/funksjonens rolle og plassering i organisasjonen. Har en viss kunnskap om leverandører og IT-avdelingens samarbeidspartnere.
		HØY	Har meget god kjennskap til avdelingens rolle og struktur og kjenner godt til eksterne avtaler og leverandører.

Nr. 2 dokumentere og kartlegge virksomhetens behov for forbedring av en IKT-tjeneste	- Vurdere bedriftens IKT-tjeneste. Funksjonelle løsninger og arbeidsrutiner. Utarbeide forslag til forbedringer.	LAV	Liten eller ingen kunnskap om IKT-tjenestens leveranse kvalitet, leveransetid, kost-/nyttevurderinger, prioriteringer og arbeidsfordeling.
		MIDDELS	God kunnskap om IKT-tjenestens leveranse kvalitet, leveransetid, kost-/nyttevurderinger prioriteringer og arbeidsfordeling.
		HØY	Meget god kunnskap om IKT-tjenestens leveranse kvalitet, leveransetid, kost-/nyttevurderinger, prioriteringer og arbeidsfordeling. Meget gode vurderinger av alternative forbedringer eller endringer.

KOMPETANSEMÅL Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne:	KRITERIER (Nøkkelkvalifikasjoner)	KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE

Nr. 3 vurdere hvordan bruk av IKT kan forbedre og effektivisere en arbeidsprosess, og hvordan dette kan påvirke brukernes arbeidsmiljø	Identifisere og dokumentere en arbeidsprosess i bedriften der IKT kan forbedre selve prosessen, miljø eller ressursbruk.	LAV	Liten eller ingen kunnskap om identifisering eller effektivisering av en arbeidsprosess.
		MIDDELS	God kunnskap om arbeidsprosessen og gode forslag til effektivisering av en arbeidsprosess.
		HØY	Meget god kunnskap om arbeidsprosessen. Meget gode vurderinger og begrunnelser av alternative forbedringer eller endringer.

Nr. 4 utarbeide vedlegg til en standardavtale for leveranse av en IKT-tjeneste som dokumenterer virksomhetens kvalitets- og sikkerhetskrav	Konkretiser en IKT-tjeneste. Med denne som utgangspunkt utarbeide en avtale om leveranse av tjenesten der kvalitet og sikkerhet ivaretas.	LAV	Vanskelig for å konkretisere en IKT-tjeneste eller utarbeide en avtale. Har liten kunnskap om tjenestens kvalitet og sikkerhet.
		MIDDELS	Kan konkretisere en IKT-tjeneste eller utarbeide en avtale. Har kunnskap om tjenestens kvalitet og sikkerhet.
		HØY	Kan meget godt konkretisere en IKT-tjeneste eller utarbeide en god avtale for denne.

KOMPETANSEMÅL Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne:	KRITERIER (Nøkkelkvalifikasjoner)	KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE

Nr. 5 vurdere og dokumentere brukernes og virksomhetens kostnader og nytte av en IKT-tjeneste	- Lage en analyse over kost-/nytteverdien av tjenesten.	LAV	Liten eller ingen kunnskap om tjenestens leveranse kvalitet, leveransetid, kost-/nytteverdi, prioriteringer og arbeidsfordeling.
		MIDDELS	God kunnskap om tjenestens leveranse kvalitet, leveransetid, kost-/nytteverdi prioriteringer og arbeidsfordeling.
		HØY	Meget god kunnskap om tjenestens leveranse kvalitet, leveransetid, kost-/nytteverdi, prioriteringer og arbeidsfordeling. Meget gode vurderinger av alternative forbedringer eller endringer.

Nr. 6 vurdere og dokumentere en IKT-tjeneste med tanke på gjeldende regelverk for helse, miljø og sikkerhet og personvern	- Lærlingen skal sette seg inn i bedriftens HMS-reglement, samt hva som ligger til grunn når personvernet skal vurderes.	LAV	Liten eller ingen kjennskap til bedriftens HMS-reglement samt lover og regler rundt HMS.
		MIDDELS	God kjennskap til bedriftens HMS-reglement samt lover og regler rundt HMS.
		HØY	Meget god kjennskap til bedriftens HMS-reglement samt lover og regler rundt HMS.

KOMPETANSEMÅL Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne:	KRITERIER (Nøkkelkvalifikasjoner)	KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE

Nr. 7 arbeide etter regelverk og avtaler som regulerer arbeidsforhold i IKT-servicefaget, og gjøre rede for arbeidsgiverens og arbeidstakerens plikter og rettigheter	- Skaffe seg oversikt over regelverk og avtaler som finnes for fagområdet.	LAV	Liten eller ingen kjennskap til bedriftens regelverk samt generelle lover og regler rundt arbeidsforhold.
		MIDDELS	God kjennskap til bedriftens regelverk samt generelle lover og regler rundt arbeidsforhold.
		HØY	Meget god kjennskap til bedriftens regelverk samt generelle lover og regler rundt arbeidsforhold.

Nr. 8 utføre arbeidsoppgaver på en ergonomisk riktig måte	Tilstrebe gode ergonomiske arbeidsmåter på egen arbeidsplass.	LAV	Liten eller ingen kjennskap til arbeidsplassens forhold lys/støy, ergonomi etc.
		MIDDELS	God kjennskap til arbeidsplassens forhold lys/støy, ergonomi etc.
		HØY	Meget god kjennskap til arbeidsplassens forhold mht. lys/støy, ergonomi etc. Gode forslag til forbedringer som kan forebygge HMS-skader.