



IT Service Management

IT Service Management

7,5 högskolepoäng

7,5 credits

Ladokkod: 21IM1A

Version: 3.0

Fastställt av: Utbildningsutskottet 2012-06-12

Gäller från: HT 2012

Nivå: Grundnivå

Huvudområde (successiv fördjupning): Informatik (G1N)

Utbildningsområde: Naturvetenskap

Ämnesgrupp: Informatik/Data- och systemvetenskap

Förkunskapskrav: Grundläggande behörighet.

Betygsskala: Underkänd, Godkänd eller Väl godkänd

Innehåll

Kursen inleds med en historisk genomgång: från felrättning till IT Service Management. Flera centrala begrepp kommer att diskuteras som syftar till att studenter ska få en förståelse för området och en begreppsapparat som möjliggör kvalificerad kommunikation med praktiker och akademi.

Kursen innehåller både teoretiska och praktiska moment. Teoretiska moment behandlas främst genom föreläsningar och egna analyser. Föreläsningar kommer att diskutera centrala ITSM-begrepp. Utöver de begrepp som beskrivits under rubriken mål kommer även begrepp som förvaltningsprocess, outsourcing, roller och mätvärden att diskuteras. Teorier som särskilt kommer att behandlas är ITSM anpassade varianter av Lean Software Development och Agile System Development vilka på senare år fått en viktig roll inom området. De praktiska momenten består av 1) en kriteriebaserad analys av ITSM-metoder, 2) Skapa förutsättningar för och förvalta en tjänst samt 3) Analys av förvaltningsprocesser (simulerad).

Mål

Kursens mål är att studenten ska tillägna sig grundläggande kunskaper om IT Service Management utifrån ett process- och tjänsteperspektiv. Studenten ska förstå och kunna tillämpa relevanta begrepp och metoder.

Studenten ska efter avslutad kurs kunna:

Kunskaper och förståelse

- redogöra för centrala begrepp såsom tjänst, systemförvaltning, drift, förvaltningsobjekt, effektivitet samt produktivitet.
- redogöra för olika ITSM-relaterade modeller och instrument.

Färdigheter och förmågor

- tillämpa metoder inom ITSM-området,
- välja och tillämpa relevanta mätvärden för processer

Värderingsförmåga och förhållningssätt

- granska och värdera effektivitet i förvaltningsprocesser.

Undervisningsformer

Undervisning på kursen består av föreläsningar, handledning och seminarium. På föreläsningar introduceras relevant teori inom ämnesområdet och förklaras/illustreras med exempel. Handledning innebär att stöd ges till obligatoriska kursuppgifter. Seminarium innebär presentation, opposition och diskussion av gruppuppgift. Till arbetsinsatsen hör att förbereda sig för

föreläsningar, seminarier, grupparbeten och handledning genom inläsning av litteratur och i förekommande fall att granska andra kursdeltagares arbeten. Undervisning sker normalt på svenska, men undervisning på engelska kan förekomma. Litteraturen är på engelska och svenska.

Examinationsformer

Kursen examineras genom fyra moment:

- 1) en kriteriebaserad analys av ITSM-metoder (rapport, gruppuppgift)
- 2) skapa förutsättningar för och förvalta en tjänst (simulerad) (rapport, gruppuppgift)
- 3) analys av förvaltningsprocesser (simulerad) (rapport, gruppuppgift)
- 4) individuell tentamen.

För betyget Godkänt på hel kurs krävs godkänt betyg på samtliga fyra moment. För betyget Väl Godkänd krävs dessutom väl godkänt på individuell tentamen samt minst två av tre gruppuppgifter.

Studentens rättigheter och skyldigheter vid examination är enligt riktlinjer och regelverk vid Högskolan i Borås.

Studentens rättigheter och skyldigheter vid examination är enligt riktlinjer och regelverk vid Högskolan i Borås.

Kurslitteratur och övriga läromedel

- Haverblad A, 2007, *IT Service Management i praktiken*, Studentlitteratur
- Poppendieck, M., & Poppendieck, T. D., 2003, *Lean software development: An agile toolkit*. Boston: Addison-Wesley.
- CMMI Production team, 2011, *CMMI-SVC 1.3*(download from www.sei.com)
- Kniberg H, 2007, *Scrum and XP from the trenches*, (download from www.infoq.com/minibooks/scrum-xp-from-the-trenches)
- Artiklar kan tillkomma.

Studentinflytande och utvärdering

Efter avslutad kurs genomförs en kursvärdering genom en enkät. Kursansvarig sammanställer enkäterna. Utvärderingen sammanställs och offentliggörs i enlighet med institutionens bestämmelser.

Övrigt

Kursen ingår i Administratörsprogrammet och Systemvetarutbildningen.