



Supportkunskap Support knowledge

7,5 högskolepoäng

7,5 credits

Ladokkod: 21SU1A

Version: 1.0

Fastställd av: Institutionsstyrelsen 2010-04-22

Gäller från: VT 2010

Nivå: Grundnivå

Huvudområde (successiv fördjupning): Informatik (G1F)

Utbildningsområde: Naturvetenskap

Ämnesgrupp: Informatik/Data- och systemvetenskap

Förkunskapskrav: Grundläggande behörighet samt godkänt resultat på Projekt och verksamhet, 7,5 högskolepoäng.

Betygsskala: Underkänd, Godkänd eller Väl godkänd

Innehåll

Kursen är uppdelad i två moment, ett fokuserat på ITIL och ett annat fokuserat på psykosociala aspekter av kundsupport.

ITIL-momentet behandlar de områden som är specificerade enligt OGCs officiella kursplan för ITIL v3 Foundation. De specificerade områdena för ITIL v3 Foundation behandlas vid föreläsningar, och befästs praktiskt genom att studenterna skriver ett PM som utförs i grupp.

Det andra momentet tillhandahåller teoretiska och praktiska instrument för att identifiera och analysera psykosociala processer sedda både från kund- och supportperspektiv. Momentet behandlar även genomförande av muntliga supportsamtal och liksom skriftlig kommunikation. Olika människosyn och yrkesetik i yrkesroller diskuteras samt olika kulturella aspekter som etnicitet, genus och ålder.

Mål

Kursens huvudsakliga mål är att studenten ska tillägna sig kunskaper om ITIL (IT Infrastructure Library) enligt OGC (Office of Government Commerce). Därutöver behandlar kursen även psykosociala processer i supportsituationer.

Kunskaper och förståelse

Efter genomgången kurs förväntas studenten kunna:

- redogöra för de frågeställningar som finns i OGCs officiella kursplan för ITIL v3 Foundation.
- identifiera, analysera och redogöra för stress- och konfliktteorier som kan vara relevanta för kundkontakt i olika media.
- identifiera kundbeteende utifrån teorierna samt välja lämpligt bemötande av kunden.
- genomföra olika former av samtal relevanta för kundkontakt/kundsupport.
- använda lämpliga uttryck i skriftlig kommunikation.

Färdigheter och förmågor

Efter genomgången kurs förväntas studenten kunna:

- utföra de uppgifter som krävs enligt OGCs officiella kursplan för ITIL v3 Foundation.
- ta den andra sidans perspektiv på kommunikation.
- förstå skillnaden mellan muntlig och skriftlig kommunikation.

Värderingsförmåga och förhållningssätt

Efter genomgången kurs förväntas studenten kunna värdera och förhålla sig till:

- kunskapsområdet enligt vad som specificeras i OGCs officiella kursplan för ITIL v3 Foundation.

- de psykosociala processer som gäller för kundsupport i muntlig och skriftlig kommunikation.

Undervisningsformer

Undervisningen bedrivs i form av föreläsningar, handledning, seminarier och samtalsövningar. Undervisningen bedrivs normalt på svenska men undervisning på engelska kan förekomma. Kurslitteraturen är både på svenska och engelska.

Examinationsformer

Kursen examineras genom ett PM som genomförs i grupp, seminarier, samtalsövningar samt en individuell tentamen. För betyget Godkänd på hel kurs krävs godkänt på PM, seminarier, samtalsövningar och tentamen. För betyget Väl godkänd på hel kurs krävs dessutom väl godkänt på tentamen. 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

The Stationery Office (2010): *Passing Your ITIL Foundation Exam*. ISBN: 0113312067 / ISBN-13: 9780113312061

Cirka 200 sidor material tillkommer.

Artiklar till seminarier (delas ut under kursen)

Studentinflytande och utvärdering

Efter genomförd kurs genomförs en kursutvärdering i form av en enskild och anonym enkät. Kursansvarig sammanställer enkätsvar och offentliggör utvärderingen i enlighet med institutionens bestämmelser. Utvärderingen kommer att ligga till grund vid framtida kursplanering.

Övrigt

Officiell kursplan för ITIL v3 Foundation finns tillgänglig på OGCs officiella webbsajt:
<http://www.itil-officialsite.com/nmsruntime/saveasdialog.asp?IID=625&SID=197>

Kursen ges inom IT-teknikerutbildningen samt även som fristående kurs.