HÖGSKOLAN I BORÅS

Supportkunskap
Computer Networks II/ Routing and Switching Technology
7,5 högskolepoäng
7,5 credits

Ladokkod: 41F07A
Version: 1.0
Fastställd av: Utbildningsutskottet 2014-02-21
Gäller från: VT 2014

Nivå: Grundnivå
Huvudområde (successiv fördjupning): Informatik (G1F)
Utbildningsområde: Teknik
Ämnesgrupp: Informatik/Data- och systemvetenskap
Förkunskapskrav: Uppfyller antagningskraven till IT-tekniker eller innehar motsvarande kunskaper samt innehar kunskaper som omfattas av kursen Dokumentation och presentationsteknik.
Betygsskala: U, 3, 4 eller 5

Innehåll
Kursen är uppdelad i två moment, ett fokuserat på ITIL och ett annat fokuserar på psykosociala aspekter av kundsupport. ITIL-momentet behandlar de områden som är specificerade enligt OGCs officiella kursplan för ITIL Foundation v3 2011 Edition. De specificerade områdena för ITIL Foundation behandlas vid föreläsningar, och befästes 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 skastudenten kunna:
1.1 redogöra för de frågeställningar som finns i OGCs officiella kursplan för ITIL Foundation v3 2011 Edition.
1.2 identifiera kundbeteende utifrån teorierna samt välja lämpligt bemötande av kunden.
1.3 redogöra för stress- och konfliktteorier som kan vara relevanta för kundkontakt i olika media.
1.4 förstå skillnaden mellan muntlig och skriftlig kommunikation i en supportsituation.

Färdighet och förmåga
Efter genomgången kurs ska studenten kunna:
2.1 utföra de uppgifter som krävs enligt OGCs officiella kursplan för ITIL Foundation v3 2011 Edition.
2.2 identifiera och analysera stress- och konfliktteorier som kan vara relevanta för kundkontakt.
2.3 genomföra olika former av samtal relevanta för kundkontakt/kundsupport.
2.4 använda lämpliga uttryck i skriftlig kommunikation.
2.5 visa på empatiförmåga i en konkret kommunikationssituation som t ex bemötande av en kund.

Värderingsförmåga och förhållningssätt
Efter genomgången kurs ska studenten kunna värdera och relatera till:
3.1 kunskapsområdet enligt vad som specificeras i OGCs officiella kursplan för ITIL Foundation v3 2011 Edition
3.2 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 följande examinationsmoment:

Inlämningsuppgifter, Mål 1.1, 1.4, 2.1-2.5, 3.1-3.2
Lärandemål:
Högskolepoäng: 2,5
Betygsskala: Underkänd eller Godkänd

Tentamen, Mål 1.1-1.3, 2.1-2.2, 2.5
Lärandemål:
Högskolepoäng: 5
Betygsskala: U, 3, 4 eller 5

Inlämningsuppgifterna examineras genom ett PM som genomförs i grupp, seminarier och samtalsövningar.

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

Kurslitteratur och övriga läromedel

Kurslitteratur

The Stationery Office (2012): Passing Your ITIL Foundation Exam. ISBN: 0113313551/ISBN-13:9780113313556
Material som utdelas under kursen, bl.a. artiklar till seminarier.

Med reservation för ändringar och tillägg

Studentinflytande och utvärdering

Övrigt

Officiell kursplan för ITIL Foundation v3 2011 Edition finns tillgänglig på OGCs officiella webbsajt: http://www.itil-officialsite.com/Qualifications/ITILQualificationLevels/ITITFoundation.aspx
Sidan innehåller all information om kursen upplägg och kursplanen (syllbabus) finns att hämta där.