HÖGSKOLAN I BORÅS

Supportkunskap
Support Knowledge
7,5 högskolepoäng
7,5 credits

Ladokkod: 41F07A
Version: 5.1
Fastställd av: Utskottet för utbildningar inom teknik 2018-03-02
Gäller från: VT 2018

Nivå: Grundnivå
Huvudområde (successiv fördjupning): Informatik (G1F)
Utbildningsområde: Teknik
Ämnesgrupp: Informatik/Data- och systemvetenskap
Förkunskapskrav: Uppfyller antagningskraven till IT-tekniker.
Betygsskala: U, 3, 4 eller 5

Innehåll
Kursen är uppdelad i två moment, ett fokuserat på IT service management (ITSM) och ett annat fokuserat på attityd, beteende och kultur. Delen med ITSM innefattar bland annat en orientering i vanligt förekommande ramverk, modeller och metoder som används praktiskt inom IT idag. En stor del av ITSM rör ITIL, en best practice med urspung i brittiska office for goverance and commerce. Vi kommer i kursen gå igenom grunderna i ITIL och Devops samt befästa kunskaperna genom praktisk simuleringsövning där målet är att ge förståelse för hur en IT-organisation lyfts med hjälp av ramverken.
Det andra momentet tillhandahåller teoretiska och praktiska instrument för att identifiera och analysera attityd, beteende och kultur sedda både från kund- och supportperspektiv. Momentet behandlar muntliga supportsamtal 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 grunderna i IT service management innehållande ITIL, Devops och andra vanligt förekommande ramverk, modeller och metoder inom IT.
Därutöver behandlar kursen även förståelsen för vikten av professionella relationer i supportsituationer.

Efter avklarad kurs ska studenten kunna:

1 Kunskaper och förståelse
1.1 redogöra för ITSM samt grunderna i ITIL och DevOps enligt anvisat kursmaterial,
1.2 identifiera lämpligt bemötande och kommunikationssätt mot kund utifrån teorierna om attityd, beteende och kultur,
1.3 redogöra för stress- och konfliktteorier som kan vara relevanta för kundkontakt i olika media,
1.4 redogöra för skillnaden mellan muntlig och skriftlig kommunikation i en supportsituation.

2 Färdigheter och förmågor
2.1 utföra grundläggande hantering av uppgifter i enlighet med den best practice och guidance inom IT vanligt förekommande ramverk, modeller och metoder,
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 förståelse och empatiförmåga i en kundkontakt och utefter detta välja ett lämpligt bemötande.

3 Värderingsförmåga och förhållningssätt
3.1 värdera och förhålla sig till kunskapsområdet IT service management och därtill hörande ramverk, modeller och metoder,

3.2 värdera och anpassa sig till det bemötande som krävs för en professionell kundsupport i muntlig och skriftlig kommunikation.

Undervisningsformer

Undervisningen i kursen består av:

- Föreläsningar
- Workshops/laborationer
- Seminarier

Undervisningen bedrivs på svenska, men undervisning på engelska kan förekomma.

Examinationsformer

Kursen examineras genom följande examinationsmoment:

- Tentamen: Salstentamen
  Lärandemål: 1.1-1.3, 2.1-2.2, 2.5
  Högskolepoäng: 4,5
  Betygsskala: U, 3, 4 eller 5
- Inlämning: Skriftlig inlämningsuppgift
  Lärandemål: 1.1, 1.4, 2.1-2.5, 3.1-3.2
  Högskolepoäng: 1,0
  Betygsskala: U/G
- Redovisning: Muntlig redovisning av skriftlig inlämningsuppgift
  Lärandemål: 1.1, 1.4, 2.1-2.5, 3.1-3.2
  Högskolepoäng: 1,0
  Betygsskala: U/G
- Simuleringsövning: Övning med simulerad affärsverksamhet och IT-support
  Lärandemål: 1.1, 1.4, 2.1-2.5, 3.1-3.2
  Högskolepoäng: 1,0
  Betygsskala: U/G

  Examinationsmomentet tentamen bestämmer kursens slutbetyg, vilket utfärdas när samtliga moment är godkända.

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

Kurslitteratur och övriga läromedel

Kurslitteraturen är i huvudsak på engelska.

ITIL Foundation handbook.. 3rd ed. (2012). London: TSO
Kim, Gene, Allspaw, John, Debois, Patrick, Humble, Jez & Willis, John (2016). *The DevOps Handbook : How to Create World-Class Agility, Reliability, and Security in Technology Organizations*. Portland: IT Revolution Press

Material finns tillgängligt på HB:s lärplattform.

Studentinflytande och utvärdering

Kursen utvärderas i enlighet med gällande riktlinjer för kursvärderingar vid Högskolan i Borås, där studenternas synpunkter ska inhämtas. Kursutvärderingsrapporten publiceras och återkopplas till deltagande och blivande studenter i enlighet med ovan nämnda riktlinjer, och ligger till grund för framtida utveckling av kurser och utbildningsprogram. Kursansvarig lärare ansvarar för att utvärdering enligt ovan genomförs.

Övrigt

Kursen bygger på kurserna "Operativsystem och drift av servrar" samt "Dokumentation och presentationsteknik".
Kursen är i första hand en programkurs för IT-teknikerprogrammet.