HÖGSKOLAN I BORÅS

Supportkunskap
Support Knowledge
7,5 högskolepoäng
7,5 credits

Ladokkod: 41F07A
Version: 4.0
Fastställd av: Utbildningsutskottet 2015-02-27
Gäller från: HT 2015

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 (eller motsvarande).
Betygsskala: U, 3, 4 eller 5

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 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.
Efter genomgången kurs förväntas studenten kunna:

1 Kunskaper och förståelse

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,

2 Färdigheter och förmågor
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,

3 Värderingsförmåga och förhållningssätt
3.1 värdera och förhålla sig till kunskapsområdet enligt vad som specificeras i OGCs officiella kursplan för ITIL Foundation v3 2011 Edition,
3.2 värdera och förhålla sig till de psykosociala processer som gäller för kundsupport i muntlig och skriftlig kommunikation.

Undervisningsformer

Undervisningen bedrivs i form av föreläsningar, handledning, seminarier och samtalsövningar. Kurslitteraturen är både på svenska och engelska.

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

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

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

The Stationery Office (2012): *Passing Your ITIL Foundation Exam.*
Material som utdelas under kursen.
Med reservation för ändringar och tillägg.

Studentinflytande och utvärdering

Sektionschef och kursansvarig lärare ansvarar för att studenternas synpunkter på kursen systematiskt och regelbundet inhämtas. Resultaten av utvärderingarna återförs till studenterna och ska ligga till grund för kursens framtida utformning.

Övrigt

Officiell kursplan för ITIL Foundation v3 2011 Edition finns tillgänglig på OGCs officiella webbsajt: http://www.itil-officialsite.com/Qualifications/ITILQualificationLevels/ITILFoundation.aspx
Sidan innehåller all information om kursens upplägg och kursplanen (syllabus) finns att hämta där.
Kursen är i första hand en programkurs för IT-teknikerprogrammet.