HÖGSKOLAN I BORÅS

IT Service Management
IT Service Management
7,5 högskolepoäng
7,5 credits

Ladokkod: C1IM1B
Version: 4.1
Fastställd av: Utskottet för utbildningar inom bibliotek, information och IT 2019-03-12
Gäller från: HT 2019

Nivå: Grundnivå
Huvudområde (successiv fördjupning): Informatik (G1F)
Utbildningsområde: Naturvetenskap
Ämnesgrupp: Informatik/Data- och systemvetenskap
Förkunskapskrav: Godkänt resultat på kurser om minst 45 högskolepoäng inom informatik som inkluderar System- och organisationsteori (7,5 hp), Introduktion till programutveckling – från information till tillämpning (7,5 hp), Systemanalys och design (7,5 hp), och Test av IT-system (7,5 hp).
Betygsskala: Underkänd, Godkänd eller Väl godkänd

Innehåll
IT Service Management (ITSM) är ett generellt begrepp som beskriver hur aktörer, så som kunder och leverantörer, kan samarbeta för att skapa, underhålla och förbättra IT som en tjänst. Det huvudsakliga syftet med ITSM är att möjliggöra värde för dessa aktörer.

Kursen behandlar:
1. Principer, processer och funktioner som leder till en framgångsrik ITSM-verksamhet. Exempel på begrepp och fenomen som berörs är IT tjänster, samproduktion, hållbar ITSM, tjänsteekosystem, Business and IT alignment, outsourcing, och ITSM mätvärden etc. Teorier som behandlas är bland annat tjänsteteori, processteori och innovationsteori. Utöver detta diskuteras varianter av Lean Software Development och Agile System Development vilka på senare år fått en viktig roll inom området.
2. Tillämpning av olika ITSM-ramverk i praktiken.
3. ITSM ur ett hållbart utvecklingsperspektiv. Uppfyller den enskilda studenten kursens lärandemål har studenten goda möjligheter att också klara någon av marknadens grundläggande ITSM certifieringar.

Uppfyller den enskilda studenten kursens lärandemål har studenten goda möjligheter att också klara någon av marknadens grundläggande ITSM certifieringar.

Mål
Efter avklarad kurs ska studenten kunna, med avseende på,

Kunskap och förståelse
1.1 Redogöra för centrala ITSM relaterade begrepp så som ekosystem, värde, samproduktion och IT-tjänster, samt kunna förklara sambandet mellan dem.
1.2 Redogöra för hur hållbar ITSM kan implementeras och dess möjliga effekter
1.3 Redogöra för olika ITSM-relaterade ramverk och verktyg
1.4 Redogöra och beskriva tjänsteteori, processteori, business & IT alignment-teori etc.
1.5 Redogöra och beskriva vanligt förekommande ITSM-processer, dess syfte, och dess inbördes relationer

Färdighet och förmåga
2.1 Tillämpa minst ett etablerat ITSM-ramverk på grundläggande nivå i en simulerad praktik
2.2 Upprätta och analysera ITSM-processer
2.3 Reflektera, kritisera och problematisera över ITSM utifrån ett hållbart utvecklingsperspektiv

2.4 Skapa förutsättningar för och tillämpa hållbar ITSM (ekologiskt, socialt och ekonomiskt)

Värderingsförmåga och förhållningssätt
3.1 Granska och värdera ITSM-processer ur ett verksamhets- och effektivitetsperspektiv
3.2 Granska och värdera ITSM-processer ur ett hållbarhetsperspektiv och beskriva hur området kan bidra till en hållbar utveckling ur olika perspektiv (ekologiskt, socialt och ekonomiskt)
3.3 Reflektera över målkonflikter mellan 3.1 och 3.2 utifrån perspektivet hållbar utveckling

Undervisningsformer

Undervisning på kursen består av föreläsningar, handledning i grupp och seminarium. Vid föreläsningstillfällen introduceras relevant teori inom ämnesområdet och förklaras/illustreras med exempel. Grupparbete innebär att studenter i grupper löser ett praktiskt problem med hjälp av kunskap som presenteras vid föreläsningar. Grupparbeten redovisas också i inlämningsuppgifter. Seminarium innebär presentation, opposition och diskussion av innehållet i de grupparbeten som utförs.

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

Examinationsformer

Kursen examineras genom följande examinationsmoment:

- Tentamen: salstentamen
Lärandemål: 1.1-1.5 och 2.3-2.4
Högskolepoäng: 4.5
Betygskala: UVG

- Inlämning: skriftlig inlämningsuppgift i grupp - en kriteriebaserad analys av ITSM-ramverk
Lärandemål: 1.3, 1.5
Högskolepoäng: 1,0
Betygskala: UVG

- Inlämning: skriftlig inlämningsuppgift i grupp - skapa förutsättningar för och förvalta en simulerad tjänst
Lärandemål: 2.1, 2.4
Högskolepoäng: 1,0
Betygskala: UVG

- Inlämning: skriftlig inlämningsuppgift i grupp - analys av simulerade ITSM-processer
Lärandemål: 2.2, 2.3, 3.1, 3.2, 3.3
Högskolepoäng: 1.0
Betygskala: UVG

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

Om studenten har ett beslut/rekommendation om särskilt pedagogiskt stöd från Högskolan i Borås på grund av funktionsnedsättning, har examinator rätt att anpassa examinationen. Examinator har att utifrån kursplanens mål avgöra om examinationen kan anpassas i enlighet med beslutet/rekommendationen.

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

Kurslitteratur och övriga läromedel

1. CMMI Product Team,: CMMI for Services Version 1.3, Carnegie Mellon, Software Engineering Institute, Pittsburgh, PA (2010)

2. Chang, T., Gurbaxani, V.: Information Technology Outsourcing, Knowledge Transfer, And Firm Productivity: An Empirical Analysis, MIS Quarterly Vol. 36 No. 4 pp. 1043-1063 (2012)

3. Dibbern, J., Goles, T., Hirschheim, R., Jayatilaka, B.,; Information Systems Outsourcing: A Survey and Analysis of the Literature, Database for Advances in Information Systems; 35, 4 (2004)

4. Henderson, J., Venkatraman, N.: “Strategic Alignment: A Model for Organizational Transformation through Information Technology,” in Transforming Organization, Oxford University Press (1992)

5. Iden, J., Eikebrokk, T.R.: Implementing IT Service Management: A systematic literature review. International Journal of Information Management 33, 512-523 (2013)

6. Lusch R, Nambisan S.: Service Innovation: A Service-Dominant Logic Perspective. MIS Quarterly, March;39(1):155-176. (2015)

7. Tan W, Cater-Stel A, Toleman M., Implementing IT service management: a case study focusing on critical success factors. Journal of Computer Information Systems 50:1–12 (2009)

8. Vargo, S.L., and Lusch, R.F.: Why Service?, Journal of the Academy of Marketing Science, Vol. 36 No. 1,pp. 25-38 (2008)

9. Vargo, S.L., and Lusch, R.F.: Evolving to a new dominant logic for marketing, Journal of Marketing, Vol. 68, January, pp. 1-17 (2004)

10. Thejendra, B., Practical IT Service Management: A Concise Guide for Busy Executives Second Edition by B. S. ITGP (2014)

11. Long, J., ITIL® 2011 At a Glance, Springer New York (2012)

12. Object Management Group, Business Process Model and Notation, v2.0, Standard document (2011)

13. Cater-Steel, A., Tan W.: The Role Of IT Service Management In Green IT, Australasian Journal of Information Systems Volume 17 Number 1 (2010)

14. Fairweather, B.,: "Even greener IT: Bringing green theory and “green IT” together, or why concern about greenhouse gasses is only a starting point", Journal of Information, Communication and Ethics in Society, Vol. 9 Iss 2 pp. 68-82 (2011)

15. Molla, A., Abareshi, A., Cooper V.,: Green IT beliefs and pro-environmental IT practices among IT professionals", Information Technology & People, Vol. 27 Iss 2 pp. 129-154 (2014)

16. Nomani, A., Cater-Steel, A.,: Barriers to Green IT Service Management: A case Study, Twentieth Americas Conference on Information Systems, Savannah, (2014)

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 ingår i Systemvetarutbildningen. Kursen ges även som fristående kurs.