**Grundläggande uppgifter inom informations- och kommunikationsteknik, 25 kp**

**Krav på yrkesskicklighet**

Den studerande:

**utför arbetsuppgifter inom informations- och kommunikationsteknik.**

* arbetar med god serviceattityd
* betjänar interna eller externa kunder
* säkerställer att kundens behov uppfylls och motiverar lösningen för kunden
* ber om respons på sitt eget arbete
* använder arbetsplatsens informationskanaler och program

**söker information och löser problem inom informations- och kommunikationsteknik.**

* använder branschens grundläggande terminologi och känner till nya trender
* använder material på engelska när hen löser problem
* löser problem genom att söka information

**använder en informationsteknisk miljö.**

* använder de operativsystem som behövs i arbetet
* delar och tar i bruk en nätverksanslutning med olika terminaler och beaktar dataskyddet
* känner till grundstrukturen för internet och nätverk i hem- och småföretag
* hanterar och skyddar datakommunikations- och kringutrustning i hem- och småföretag.

**Delmål:**

Kundservice 9 kp

Branschkunskap 4 kp

Kontorsprogramvaror 2 kp

Nätverk 2 kp

LIA 8 kp

##

## **Förhandskrav för att delta i undervisningen:**

## **Yrkesprovsbedömningens innehåll - vad ska visas/vad ska ingå**

* Studerande visar sitt kunnande som en portfolio av innehåll kombinerat med påvisad färdighet i servicesituationer. Yrkesprovsbedömning görs som regel på LiA platsens.

## **Kunnande som poängteras under hela examensdelen**

* God arbetsgemenskap och ansvar
* Hållbar verksamhet
* Arbetsplatsens ordning och utseende
* Upprätthållande av arbetsförmågan
* God service mot kund/brukare

**Delmålens innehåll och krav:**

**Kundservice 9 kp**

* Intressenter inom affärsverksamheten
	+ Samhället
	+ Kunder
	+ Personal
	+ Ägare
	+ Finansiärer
	+ Hyresvärd
* Servicesituationer
	+ Förberedelser (varor, tjänster, priser, policys etc)
	+ Betjäningstillfället (fysiskt besök, web, telefon etc)
	+ Efterarbete (reklamationer, beställningar, fakturering, rapportering etc.)
* Affärsverksamhet
	+ Försäljning
	+ Inköp
	+ Lager
* Serviceplatsens synlighet
	+ Fysisk butik/kontor/restaurang
	+ Webbplats
	+ Sociala Medier

**Material:**

Läromedel

Läroplattform

**Utrymmen:**

## **Lektionssal**

## **Innan yrkesprovet**

För att studerande ska få gå upp till yrkesprov ska följande arbetsmoment/arbetsuppgifter/ tenter vara utförda med godkänt resultat (motsvarande minst N1)

* Förklara hur en betjäning (inkl för och efterarbete) går till
* Förklara de olika intressenterna inom affärsverksamheten
* Praktisk kundbetjäning (LIA platsen)

**Branschkunskap 4 kp**

* Branscher, centrala yrken och arbetsuppgifter
* Historik, utvecklingstendenser och framtidsspaning
* Branschens roll, funktion och nytta i samhälle och näringsliv
* Branschterminologi -informationssökning och informationsbearbetning, till exempel via internet.
* Lagar och andra bestämmelser inom olika branscher och områden

**Material:**

Läroplattform

**Utrymmen:**

Lektionssal

## **Innan yrkesprovet**

För att studerande ska få gå upp till yrkesprov ska följande arbetsmoment/arbetsuppgifter/ inlämningsuppgifter vara utförda med godkänt resultat (motsvarande minst N1)

* Kännedom om grundläggande terminologi inom IT-branschen

**Kontorsprogramvaror 2 kp**

* Powerpoint
* Word
	+ Mallar, Formatmallar
	+ Rubriknivåer
	+ Sidhuvud/Sidfot
	+ Referenshantering och Innehållsförteckning
	+ Automatiska funktioner
	+ Kopplade dokument
* Excel
	+ Enklare kalkyler(utskick)
	+ Formler
	+ Formatering
	+ Inbyggda funktioner
	+ Talformat
	+ CSV export/import
* OneDrive
	+ Dela dokument
* Export till PDF
* Kommunikationsverktyg

**Material:**

Läroplattform

Office 365

**Utrymmen:** Lektionssal, egna datorer måste fungera,

## **Innan yrkesprovet**

För att studerande ska få gå upp till yrkesprov ska följande arbetsmoment/arbetsuppgifter/ inlämningsuppgifter vara utförda med godkänt resultat (motsvarande minst N1)

* Inlämningsuppgifter

**Nätverk 2 kp**

* Nätverk i hemma eller litet företag
* Nätverkskablar
* POE
* Wi-fi
* Nätverkskomponenter
* IP-adress
* Felsökning på fysiska lagret

**Material:**

Läroplattform.

**Utrymmen:**

## **Datalabb Strandgatan 1 SG070b**

## **Innan yrkesprovet**

För att studerande ska få gå upp till yrkesprov ska följande arbetsmoment/arbetsuppgifter/ inlämningsuppgifter vara utförda med godkänt resultat (motsvarande minst N1)

* Kunna ansluta olika typer av nätverksutrustning till ett nätverk.
* Kunna förklara uppbyggnaden av ett hemmanätverk.
* Kunna konfigurera ett hemmanätverk.

**LIA 8 kp**

## **LIA-platsens karaktär**

LIA platsen skall innefatta **servicesituationer** med för och efterarbete runt en servicesituation. Typiska platser är butik, cafe, kontor, helpdesk osv.