**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.