



## موجز واجب BTEC

شهادات Pearson BTEC International من المستوى 3 في تكنولوجيا المعلومات	الشهادة التأهيلية
الوحدة 12: الدعم الفني والإدارة لـ تكنولوجيا المعلومات	رقم الوحدة وعنوانها
(آ): دراسة احتياجات وخصائص دعم وإدارة نظام تكنولوجيا المعلومات بمؤسسات مختلفة، والتي تعتبر ضرورية لعملها	نتائج (ناتجات) التعلم
دراسة دعم تكنولوجيا المعلومات	عنوان الواجب
	المُقيم
25/03/2025	تاريخ الإصدار
27/03/2025	الموعد النهائي للتسليم

تعمل لدى شركة لإصلاح أجهزة الكمبيوتر بصفتها فني تكنولوجيا المعلومات. مديرك بقصد التوسيع في سوق دعم وإدارة تكنولوجيا المعلومات، وتوفير دعم تكنولوجيا المعلومات للشركات المحلية بالاستعانة بمصادر خارجية. ولقد طلب منك فحص ما قد ينطوي عليه الأمر.	السيناريو أو السياق المهي
--	---------------------------

اكتب تقريراً لمديرك تُقيّم فيه احتياجات وخصائص الدعم والإدارة؛ بما في ذلك الغرض والطبيعة، وممارسات العمل الآمنة، والأدوار الوظيفية وأدوات النظام والشبكة المستخدمة، لمؤسسات مختلتين على الأقل.	
يجب على المؤسسات تشغيل أنظمة تكنولوجيا المعلومات التي تختلف في طبيعتها، على سبيل المثال قد تختلف أعداد و/أو مستويات المهارة للمستخدمين. يجب أن تكون الطريقة التي يقدمون بها دعم تكنولوجيا المعلومات مختلفة أيضاً (على سبيل المثال، قد تقدم إداتها الدعم داخلياً بينما تستعين الأخرى بمصادر خارجية للدعم) يجب عليك أيضاً التفكير في التحسينات التي يمكن إجراؤها وتبصير الاقتراحات التي تقدمها (على سبيل المثال، قد يكون من المفيد عند دعم عدد كبير من المستخدمين غير الخبراء إعداد مواد تدريبية عبر الإنترنت).	المهمة 1
تقرير مكتمل.	قائمة التحقق من الأدلة المطلوبة

المعايير التي تشملها هذه المهمة:	
لتحقيق المعايير، يجب عليك إثبات قدرتك على ما يأتي:	مرجع الوحدة/المعايير
تقييم احتياجات وخصائص الدعم لأنظمة تكنولوجيا المعلومات المختلفة، مع تقديم أساليب للمجالات التي قد تكون فيها التحسينات ممكنة.	A.D1/12
المقارنة بين احتياجات وخصائص الدعم والإدارة لأنظمة تكنولوجيا المعلومات المختلفة، مع توضيح كيفية تلبية ملحوظات العميل.	A.M1/12
شرح الغرض وطبيعة ممارسات العمل الآمنة المطلوبة في إطار دعم وإدارة أنظمة تكنولوجيا المعلومات المختلفة.	A.P1/12
شرح الأدوار الوظيفية وأدوات النظام والشبكة المستخدمة في دعم وإدارة أنظمة تكنولوجيا المعلومات المختلفة.	A.P2/12