

BTEC موجز واجب

الشهادة التأهيلية	شهادات Pearson BTEC International Diploma من المستوى 3 في تكنولوجيا المعلومات
رقم الوحدة وعنوانها	الوحدة 12: الدعم الفني لتكنولوجيا المعلومات والإدارة
نتاج (نتائج) التعلم	(ب): تنفيذ أنشطة الدعم والإدارة الروتينية على أنظمة تكنولوجيا المعلومات
عنوان الواجب	دعم وإدارة نظام
المُقيّم	
تاريخ الإصدار	27 April 2025
الموعد النهائي للتسليم	30 April 2025

السيناريو أو السياق المهني	تعمل لدى شركة لإصلاح أجهزة الحاسوب بصفتك فني تكنولوجيا معلومات. مديرك بصدد التوسع في سوق دعم وإدارة تكنولوجيا المعلومات، وتوفير دعم تكنولوجيا المعلومات للشركات المحلية بالاستعانة بمصادر خارجية. وقد انطلقت الشركة بالفعل في تقديم هذه الخدمة، حيث انضم إليها عدد من العملاء الذين بدأوا في الاستفادة من خدماتها..
----------------------------	---

المهمة 1	<p>تحتاج إلى تقديم دليل على تنفيذك ما لا يقل عن 6 مهام لدعم وإدارة تكنولوجيا المعلومات بأمان وفعالية مثل:</p> <ul style="list-style-type: none"> تسجيل مشكلات المستخدمين والأعطال التواصل مع المستخدمين لحل المشكلات التقنية مهام الدعم والإصلاح بما في ذلك الحلول البديلة إدارة حسابات المستخدمين تثبيت أو تحديث الأجهزة والبرامج تكوين جهاز فردي إدارة وحدات التخزين تثبيت و/أو تكوين مكونات طرفية إدارة برامج تهيئة قرص <p>تحتاج أيضاً إلى تقديم دليل مفصل على أنك راقبت أداء النظام وحسنته لتلبية متطلبات العميل للحصول على نظام آمن بأداء مناسب. ويمكن تحقيق ذلك من خلال، على سبيل المثال، ضبط إعدادات الأمان وتحديث البرامج وضبط تهيئة نظام التشغيل وتنفيذ ترقية الأجهزة. يجب عليك أيضاً شرح كيف تهدف التحسينات إلى تحسين الأداء.</p> <p>يجب أن تثبت الأدلة الخاصة بك أيضاً أنك استخدمت سلوكيات فعالة (مثل إدارة الوقت، واستخدام التعليقات من الآخرين، والتواصل الفعال، والقيادة والمسؤولية) في أثناء تنفيذ المهام.</p>
قائمة التحقق من الأدلة المطلوبة	أدلة مكتملة على أنشطة الدعم (مثل لقطات الشاشة والمطبوعات وبيانات الملاحظة والصور الفوتوغرافية).

المعايير التي تشملها هذه المهمة:	
مرجع الوحدة/المعايير	لتحقيق المعايير، يجب عليك إثبات قدرتك على ما يأتي:
B.D2/12	تنفيذ ما لا يقل عن ستة أنشطة روتينية لدعم تكنولوجيا المعلومات بأمان وتحسين أداء النظام لتلبية متطلبات العميل، وذلك باستخدام العمليات والسلوكيات بفعالية.
B.M2/12	تنفيذ ما لا يقل عن ستة أنشطة روتينية لدعم تكنولوجيا المعلومات بأمان ومراقبة أداء النظام لتلبية متطلبات العميل، وذلك باستخدام العمليات والسلوكيات المناسبة.
B.P3/12	تنفيذ ما لا يقل عن ستة أنشطة روتينية لدعم تكنولوجيا المعلومات بأمان، وذلك باستخدام بعض العمليات والسلوكيات المناسبة.
B.P4/12	مراقبة أداء نظام تكنولوجيا المعلومات بأمان مقابل متطلبات العميل، وذلك باستخدام بعض العمليات والسلوكيات المناسبة.