

**موجز واجب BTEC**

شهادة التأهيلية BTEC INTERNATIONAL من المستوى 3 في مجال تكنولوجيا المعلومات	الشهادة التأهيلية
الوحدة 12: الدعم الفني لتكنولوجيا المعلومات والإدارة	رقم الوحدة وعنوانها
(ج): وضع خطة لدعم وإدارة نظام تكنولوجيا المعلومات الجديد باستخدام المعايير والأساليب المتبعة في المجال.	نتائج (ناتجات) التعلم
التخطيط لدعم تكنولوجيا المعلومات	عنوان الواجب
	المُفْتَمِ
22 nd May 2025	تاريخ الإصدار
28 th May 2025	الموعد النهائي للتسليم

تعمل لدى شركة لإصلاح أجهزة الكمبيوتر بصفتها فرع تكنولوجيا المعلومات. مديرك بقصد التوسيع في سوق دعم وإدارة تكنولوجيا المعلومات، وتوفير دعم تكنولوجيا المعلومات للشركات المحلية بالاستعانة بمصادر خارجية. وقد طلب منك وضع خطة دعم لإحدى الشركات التي اشتركت في الحصول على دعم من خلال الاستعانة بمصادر خارجية.	السيناريو أو السياق المبني
--	----------------------------

الشركة التي تحتاج إلى وضع خطة دعم لها هي شركة ناشئة تدير نشاطاً تجارياً عبر الإنترنت. تخطط لتوظيف ما بين 25 و 30 موظفاً سيستخدمون جميعاً أجهزة حاسوب مكتبية وسيستخدم كبار الموظفين أيضاً أجهزة حاسوب لوحيّة متصلة عبر WiFi بشبكة LAN الخاصة بالشركة والتي ستسمح للمستخدمين بمشاركة البيانات والوصول إلى الإنترنت. يجب أن تكون هناك 3 طابعات بحبر أبيض أسود وطابعات ثنائية اللون، وكلها مشتركة. النظام جزء حيوي لعمليات الشركة ويجب أن يكون متاحاً على مدار 24 ساعة في اليوم و356 يوماً في السنة. يلزمك:	المهمة 1
<ul style="list-style-type: none">▪ وضع خطة دعم وإدارة لنظام تكنولوجيا المعلومات بالشركة تشمل الآتي:<ul style="list-style-type: none">▪ الاستجابة للحوادث▪ استعادة العمل بعد الأعطال▪ تخطيط السعة▪ اعتبارات تكنولوجيا المعلومات المستدامة وتخطيط النفايات البيئية▪ جانب واحد آخر على الأقل من دعم وإدارة تكنولوجيا المعلومات.▪ يجب أن تتضمن الخطة أيضاً تخطيطاً للطابق يوضح موقع أناث المكاتب ومعدات تكنولوجيا المعلومات والأكبال.▪ راجع الخطة مع شخصين آخرين على الأقل واستخدم الملاحظات لتحسين الخطة.▪ قدم مبرراً واضحاً ومتوازناً وسليماً لقرارات الدعم التي اتخذتها في الخطة.▪ اكتب تقييماً للخطة المنقحة، مع مراعاة الملاحظات التي تلقيتها من الآخرين وكيفية استخدامها.	
يجب أن يكون عملك منظماً منطقياً وسهل الفهم من قبل الآخرين الذين قد لا يكونون متخصصين في تكنولوجيا المعلومات. يجب عليك استخدام لغة تقنية دقيقة مع مستوى جيد من الإملاء والنحو.	
خطة دعم وإدارة تكنولوجيا المعلومات المكتملة وتبرير الاختيارات والتقييم.	قائمة التحقق من الأدلة المطلوبة

المعايير التي تشملها هذه المهمة:	
تحقيق المعايير، يجب عليك إثبات قدرتك على ما يأتي:	مرجع الوحدة/المعايير
تقييم خطة دعم وإدارة تكنولوجيا المعلومات المحسنة باستخدام الملاحظات الواردة من الآخرين، مع تبرير كيفية تلبيةها بالكامل لمتطلبات العميل وملاءمتها للغرض.	C.D3/12





تبرير القرارات المتخذة بشأن خطة دعم وإدارة تكنولوجيا المعلومات، باستخدام الملاحظات الواردة من الآخرين، مع شرح كيفية تلبيتها لمتطلبات العميل وملايينها للغرض.	C.M3/12
إعداد خطة دعم وإدارة تكنولوجيا المعلومات التي تلي بشكل مناسب معظم متطلبات العميل.	C.P5/12
مراجعة خطة دعم وإدارة تكنولوجيا المعلومات مع الآخرين لتحديد التحسينات وتوجيهها.	C.P6/12