



هدف التعلم أ: توضيح المؤسسات التي تقوم بتشغيل أنظمة تكنولوجيا المعلومات التي تختلف في طبيعتها من حيث أعداد ومستويات المهارة للمستخدمين، في القطاعات المختلفة على **سبيل الذكر لا الحصر**:

- قطاع التكنولوجيا والاتصالات: مثل شركة زين وشركة صغيرة تعمل في مجال صيانة الأجهزة والكمبيوترات.
- قطاع البنوك والخدمات المالية: البنك العربي ومحل صرافه صغير.
- قطاع التجارة الإلكترونية والتجزئة: سيفوي وميفي ماركت صغير.
- قطاع الصحة والتكنولوجيا الطبية: المستشفى التخصصي وعيادة طبيب أسنان.
- قطاع النقل والخدمات اللوجستية: كريم ومكتب تكسي.

في خلال العملية التدريسية، على المعلم ان يغطي جميع الموضوعات التالية مع طرح امثلة بأربع مؤسسات مختلفة على الاقل:

- شرح الغرض من عملية دعم وإدارة أنظمة تكنولوجيا المعلومات المختلفة داخل مؤسسة محددة (توضيح دور الدعم الفني في دعم أنواع مختلفة من المستخدمين، توضيح البنية التحتية المتواجدة داخل المؤسسة، التطرق الى موضوع الصيانة الوقائية وطرق امن وحماية البيانات: ...).
- شرح طبيعة ممارسات العمل الآمنة المطلوبة داخل المؤسسة.
- شرح الأدوار الوظيفية المتعلقة بمستويات الدعم الفني المختلفة داخل المؤسسة.
- شرح أدوات النظام والشبكة المستخدمة في دعم وإدارة أنظمة تكنولوجيا المعلومات المختلفة داخل المؤسسة.
- المقارنة بين احتياجات وخصائص الدعم والإدارة لأنظمة تكنولوجيا المعلومات المختلفة لمؤسسات مختلفين، مع توضيح كيفية تلبيتها لمتطلبات العميل.

على ان يتم توثيق جميع ما سبق من خلال التطبيق العملي واعداد تقرير يثبت ذلك.

#### تعليمات هامة:

- الرجاء الرجوع الى المحتوى الخاص بالوحدة في الموصفات الصفحات: 117 و 118.
- هذا الدليل للمعلم فقط ويستخدم من قبله فقط ويمنع مشاركته مع الطلبة.