



موجز واجب BTEC

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

| | |
|--|----------------------------|
| تعمل لدى شركة لإصلاح أجهزة الحاسوب بصفتك في تكنولوجيا المعلومات. مديرك بقصد التوسيع 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 العمالء الذين بدأوا في الاستفادة من خدماتها. | السيناريو أو السياق المهني |
|--|----------------------------|

| | |
|---|---------------------------------|
| تحتاج إلى تقديم دليل على تنفيذك ما لا يقل عن 6 مهام لدعم وإدارة تكنولوجيا المعلومات بأمان وفعالية مثل: <ul style="list-style-type: none">▪ تسجيل مشكلات المستخدمين والأخطاء▪ 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 | المهمة 1 |
| 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 ترقيات الأجهزة. يجب عليك أيضاً شرح كيف تهدف التحسينات إلى تحسين الأداء. 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. | قائمة التحقق من الأدلة المطلوبة |



| المعايير التي تشملها هذه المهمة: | |
|----------------------------------|--|
| مراجع 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. |