

## موجز واجب BTEC

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

السيناريو أو السياق المهني	تعمل لدى شركة لإصلاح أجهزة الحاسوب بصفتك في تكنولوجيا معلومات. مديرك بصدد التوسع في سوق دعم وإدارة تكنولوجيا المعلومات، وتوفير دعم تكنولوجيا المعلومات للشركات المحلية بالاستعانة بمصادر خارجية. ولقد طلب منك فحص ما قد ينطوي عليه الأمر.
----------------------------	---

المهمة 1	اكتب تقريرًا لمديرك تُقيّم فيه احتياجات وخصائص الدعم والإدارة؛ بما في ذلك الغرض والطبيعة، وممارسات العمل الآمنة، والأدوار الوظيفية وأدوات النظام والشبكة المستخدمة، لمؤسستين مختلفتين 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 أيضًا (على سبيل المثال، قد تقدم إحداها الدعم داخليًا بينما تستعين الأخرى بمصادر خارجية للدعم) يجب عليك أيضًا التفكير في التحسينات التي يمكن إجراؤها وتبرير الاقتراحات التي تقدمها (على سبيل المثال، قد يكون من المفيد عند دعم عدد كبير من المستخدمين غير الخبراء إعداد مواد تدريبية عبر الإنترنت).
قائمة التحقق من الأدلة المطلوبة	تقرير مكتمل.

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