



التحول الرقمي

مهارات الدعم الفني

Course Introduction

مع تزايد الاعتماد على التكنولوجيا في جميع جوانب الحياة، أصبحت الحاجة إلى فنيي الدعم الفني والصيانة لأجهزة الكمبيوتر أمراً ضرورياً. تهدف هذه الدورة إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات الأساسية اللازمة لدعم وصيانة أجهزة الكمبيوتر، بما في ذلك مكوناتها، نظام التشغيل، الشبكات، والبرامج. من خلال هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من تجميع أجهزة الكمبيوتر، إدارة الشبكات، تثبيت وتحديث البرامج، واستكشاف الأخطاء التقنية وإصلاحها بكفاءة.

Target Audience

عادةً ما تُصمَّم دورات مهارات الدعم الفني لجمهور متنوع، بما في ذلك: محترفو تكنولوجيا المعلومات الطموحون: الأفراد الذين يتطلعون إلى بدء مسيرة مهنية في دعم تكنولوجيا المعلومات أو المجالات ذات الصلة. موظفو دعم تكنولوجيا المعلومات الحاليون: المحترفون الذين يسعون إلى تحسين مهاراتهم في استكشاف الأخطاء وإصلاحها، والتواصل، والمهارات التقنية. الطلاب: الذين يدرسون تكنولوجيا المعلومات أو علوم الحاسوب ويرغبون في اكتساب معرفة عملية في الدعم الفني. أصحاب الأعمال الصغيرة: رواد الأعمال الذين يديرون أنظمة تكنولوجيا المعلومات الخاصة بهم ويرغبون في تعلم أساسيات استكشاف الأخطاء وإصلاحها. المعلمون والمدرّبون: المعلمون الذين يرغبون في دمج مفاهيم دعم تكنولوجيا المعلومات في مناهجهم الدراسية.

Learning Objectives

تعريف المشاركين بمفاهيم وأساسيات الدعم الفني وصيانة أجهزة الكمبيوتر، وتمكينهم من تقديم الدعم الفني الفعّال للعملاء.

Course Outline

- day one

مقدمة في تقنية المعلومات

الجلسة الأولى: مفهوم تقنية المعلومات

- تعريف تقنية المعلومات وأهميتها في العصر الحديث.
- مكونات أجهزة الكمبيوتر ووظائفها الأساسية.

الجلسة الثانية: مكونات أجهزة الكمبيوتر

- شرح تفصيلي لكل قطعة داخل جهاز الكمبيوتر.
- كيفية تجميع جهاز الكمبيوتر من المكونات المختلفة.

Windows الجلسة الثالثة: نظام التشغيل

- Windows مقدمة عن نظام التشغيل.
- Windows خطوات تثبيت نظام التشغيل.
- Windows كيفية إدارة نظام التشغيل.

- day two

الشبكات

الجلسة الأولى: مقدمة في شبكات الكمبيوتر

- تعريف شبكات الكمبيوتر وأنواعها المختلفة.
- (WAN) والشبكات الواسعة (LAN) الفرق بين الشبكات المحلية.

الجلسة الثانية: إعدادات الشبكات

- كيفية إعداد شبكة كمبيوتر.
- الأجهزة والمكونات المستخدمة في إنشاء الشبكات.

الجلسة الثالثة: إدارة الشبكات

- كيفية إدارة وصيانة الشبكات.
 - خطوات حل مشكلات الشبكات الشائعة.
- day three

البرامج والتطبيقات

الجلسة الأولى: مقدمة في برامج الكمبيوتر

- تعريف برامج الكمبيوتر وأنواعها المختلفة.
- كيفية اختيار البرامج المناسبة لاحتياجات العمل.

الجلسة الثانية: تثبيت البرامج وإدارتها

- Windows خطوات تثبيت البرامج على نظام التشغيل.
- كيفية إزالة البرامج غير الضرورية.

الجلسة الثالثة: تحديث البرامج

- أهمية تحديث البرامج بشكل دوري.
 - كيفية إجراء التحديثات وتثبيت التحديثات الأخيرة.
- day four

استكشاف الأخطاء وإصلاحها

الجلسة الأولى: مقدمة في استكشاف الأخطاء

- أهمية استكشاف الأخطاء وإصلاحها في العمل اليومي.

- الأدوات المستخدمة في استكشاف الأخطاء.

Windows الجلسة الثانية: استكشاف الأخطاء في نظام التشغيل

- كيفية تحديد المشكلات الشائعة في نظام التشغيل Windows.
- خطوات إصلاح الأخطاء الفنية في نظام التشغيل.

الجلسة الثالثة: إعداد تقارير الأخطاء

- كيفية إعداد تقارير مفصلة عن الأخطاء الفنية.
 - أهمية التقارير في تحسين أداء الأنظمة.
- day five

الدعم الفني للعملاء

الجلسة الأولى: مهارات الدعم الفني

- تعريف مهارات الدعم الفني وأهميتها.
- كيفية التعامل مع العملاء وحل مشكلاتهم بفعالية.

الجلسة الثانية: تطبيقات عملية للدعم الفني

- تنفيذ تطبيقات عملية لحل مشكلات العملاء.
- تدريب عملي على استكشاف الأخطاء وإصلاحها.

الجلسة الثالثة: تقنيات متقدمة في الدعم الفني

- تقديم حلول مبتكرة للمشكلات التقنية.
- كيفية تحسين تجربة العميل من خلال الدعم الفني الفعال.

ختام الدورة:

- مراجعة عامة لما تم دراسته خلال الأيام الخمسة.

- توزيع شهادات إتمام الدورة.
- الإجابة على أسئلة واستفسارات المشاركين.

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
April 21, 2025	April 25, 2025	5 days	4950.00 \$	Norway - Oslo
Sept. 8, 2025	Sept. 12, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Abu Dhabi
Nov. 3, 2025	Nov. 7, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai