

2. دورة "دعم تكنولوجيا المعلومات" (IT Support)

الوصف العام:

دورة عملية تهدف إلى تأهيل فنيي دعم تقنية المعلومات، وتزويدهم بالمهارات اللازمة لتشخيص وحل المشكلات التقنية الشائعة في الأجهزة والبرمجيات والشبكات، ودعم المستخدمين باحترافية وكفاءة، مع التركيز على خدمة العملاء وحل المشكلات.

الأهداف التعليمية:

- فهم مكونات الأجهزة وتركيبها وصيانتها.
- تشخيص وحل مشكلات البرمجيات وأنظمة التشغيل.
- التعامل مع مشكلات الشبكات والاتصال.
- تقديم دعم فني فعال للمستخدمين.
- إدارة تذاكر الدعم وتنظيمها.
- فهم أساسيات الأمن في الدعم الفني.
- التواصل الفعال مع المستخدمين وحل مشكلاتهم.

الفئات المستهدفة:

- الراغبون في العمل في مجال الدعم الفني.
- فنيو الحاسوب والمبتدئون في تقنية المعلومات.
- موظفو الدعم الفني في الشركات.
- خريجو الثانوية والجامعات الراغبون في المجال التقني.
- كل من لديه شغف بإصلاح الأعطال التقنية.

منهجية التدريب:

- تدريب عملي مباشر على أجهزة حقيقية.
- محاكاة لمشكلات تقنية وحلها.
- تمارين على برامج الدعم وإدارة التذاكر.
- دراسات حالة من بيانات عمل حقيقية.
- مشاريع تركيب وصيانة.

محتوى البرنامج (نقاط):

- مقدمة في دعم تكنولوجيا المعلومات.
- مكونات الحاسوب وتركيبها (CPU، RAM، HDD/SSD، اللوحة الأم، مزود الطاقة).
- تثبيت وتكوين أنظمة التشغيل (Windows، Linux).
- تثبيت وإدارة البرمجيات والتطبيقات.
- تشخيص الأعطال في الأجهزة.
- حل مشكلات الشاشات الزرقاء والبطء والتعطل.
- مشكلات الشبكات (الاتصال، Wi-Fi، DNS، IP).
- مشكلات الطابعات والملحقات.
- إدارة الحسابات والصلاحيات.
- دعم البريد الإلكتروني والتطبيقات السحابية.
- إدارة تذاكر الدعم (Ticketing Systems).
- الأمن الأساسي (مكافحة الفيروسات، تحديثات).
- مهارات خدمة العملاء والتواصل.
- التعامل مع المستخدمين غير التقنيين.
- كتابة التقارير وحل المشكلات.

- استراتيجيات الصيانة الوقائية.

مخرجات الدورة:

- شهادة معتمدة في دعم تقنية المعلومات.
 - القدرة على تركيب وصيانة أجهزة الحاسوب.
 - مهارات حل المشكلات التقنية.
 - الاستعداد للعمل كفني دعم فني.
 - شهادة تؤهل لوظائف المستوى الأول في الدعم الفني.
-