



## الخطة الدراسية

لمقرر خدمات مكاتب المساعدة – تقن 932

العام الدراسي 2017-2018م

التعليم الثانوي – توحيد المسارات

اسم المقرر	رمزه	الساعات المعتمدة	المستوى / الفصل الدراسي
خدمات مكاتب المساعدة	تقن 932	4	الثاني أو الثالث / الثالث إلى السادس

### موضوعات مقرر " خدمات مكاتب المساعدة "

#### الفصل الرابع: مقدمة حول استكشاف المشاكل وحلها

- تحديد فئات الدعم الشائعة.
- دعم المستخدم.
- دعم الأجهزة.
- دعم أنظمة التشغيل.
- دعم شبكة الاتصال.
- دعم البرامج.
- استخدام المساعدة عن بعد.

#### الفصل الخامس : دعم الأجهزة

- حل المشاكل الميكانيكية.
- استخدام إدارة الأجهزة للتحقق من عمل الأجهزة.
- إضافة الأجهزة.
- حل مشاكل التكوين.

#### الفصل الأول: التخطيط لمكتب مساعدة Help Desk بالمدرسة

- ما هو مكتب المساعدة Help Desk ؟
- كيف يعمل مكتب المساعدة ؟
- أدوار أعضاء فريق مكتب المساعدة.

#### الفصل الثاني: تعرف الأجهزة

- تعرف مكونات وحدة النظام.
- فك الأجزاء المرتبطة باللوحة الأم.
- فك اللوحة الأم Motherboard.
- تعرف أجزاء اللوحة الأم.

#### الفصل الثالث: تثبيت نظام التشغيل Windows XP

##### Professional

- ما هو نظام التشغيل ؟
- التخطيط لعملية التثبيت.

## موضوعات مقرر " خدمات مكاتب المساعدة "

### تابع: الفصل السادس: دعم Windows XP Professional

- ترقية ذاكرة جهاز الحاسب الشخصي.

### الفصل السابع: دعم أجهزة الحاسوب المتصلة بالشبكة

- مقدمة حول الشبكات.
- مجموعات العمل (Workgroup).
- المجالات Domains.
- مقدمة حول بروتوكولات TCP / IP.
- ما هو DNS ؟
- حل مشاكل الشبكة.
- تكوين خيارات الإنترنت على حاسوب عميل.

### الفصل الثامن: دعم احتياجات الأمان

- الإجراءات الوقائية.
- دعم المستخدم.
- دعم الأجهزة.
- دعم أنظمة التشغيل.

### تابع: الفصل الخامس: دعم الأجهزة

- تحديث برامج التشغيل.
- استعادة برامج التشغيل.
- تثبيت طابعة محلية.
- تثبيت طابعات شبكة الاتصال.
- حل مشاكل تكوين القرص الثابت.

### الفصل السادس: دعم Windows XP Professional

- أكثر مشاكل نظام التشغيل شيوعاً.
- بدء نظام التشغيل باستخدام أدوات خاصة.
- بدء نظام التشغيل في الوضع الآمن.
- بدء نظام التشغيل باستخدام Last Known Good.
- بدء نظام التشغيل باستخدام وحدة التحكم بالاسترداد.
- استعادة نظام التشغيل باستخدام "استعادة النظام".
- استعادة نظام التشغيل باستخدام "الاسترجاع المؤتمت للنظام".
- زيادة حجم الذاكرة الظاهرية.