

Course Name

مهارات الدعم الفني وإدارة البنية التحتية لتقنية المعلومات

Sector Name

التحول الرقمي

Document Type

Generated by Boostlab

[Click Here To Visit Course](#)

ABU DHABI: +971 2 449 6000

ABU DHABI: +971 50 412 3294

DUBAI: +971 4 888 6787

KSA: +966 56 416 0617

EGYPT: +20 127 111 1770

مهارات الدعم الفني وإدارة البنية التحتية لتقنية المعلومات

Course Introduction

في عالم الأعمال الحديث، أصبحت تقنية المعلومات عنصراً حيوياً لا غنى عنه لنجاح أي مؤسسة. تعتمد الشركات بشكل متزايد على الأنظمة والشبكات والبنية التحتية التقنية، مما يجعل دور الدعم الفني وإدارة البنية التحتية من أهم الوظائف في المنظمات. هذه الدورة التدريبية الشاملة مصممة لتزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات العملية اللازمة لتوفير دعم فني فعال وإدارة البنية التحتية التقنية بكفاءة عالية.

ABU DHABI: +971 2 449 6000

ABU DHABI: +971 50 412 3294

DUBAI: +971 4 888 6787

KSA: +966 56 416 0617

EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To Visit Course](#)



مهارات الدعم الفني وإدارة البنية التحتية لتقنية المعلومات

Target Audience

فني الدعم الفني - الذين يسعون لتطوير مهاراتهم
مديري تكنولوجيا المعلومات - المسؤولون عن البنية التحتية
مهندسي الأنظمة - العاملون في مجال إدارة الأنظمة
مديري المشاريع التقنية - الذين يحتاجون لفهم عمليات الدعم
IT الخريجون الجدد - الباحثون عن فرص عمل في مجال
الصغيرة - الذين يديرون أنظمتهم بأنفسهم Businesses أصحاب
مسؤولو تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الحكومية
موظفو الدعم الفني في مراكز الاتصال والمساعدة

ABU DHABI: +971 2 449 6000

ABU DHABI: +971 50 412 3294

DUBAI: +971 4 888 6787

KSA: +966 56 416 0617

EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To Visit Course](#)



مهارات الدعم الفني وإدارة البنية التحتية لتقنية المعلومات

Learning Objectives

- ✓ تطوير المهارات التقنية والعملية لتقديم دعم فني متقدم
- ✓ إعداد كوادر مؤهلة لإدارة البنية التحتية لتقنية المعلومات
- ✓ تعزيز قدرات حل المشكلات والتعامل مع الطوارئ التقنية
- ✓ تحسين جودة الخدمات التقنية المقدمة للمستخدمين
- ✓ إتقان مهارات التواصل الفعال مع المستخدمين والعملاء
- ✓ اكتساب المعرفة اللازمة لتشخيص وإصلاح مشاكل الأجهزة والأنظمة
- ✓ تطوير قدرات إدارة الشبكات المحلية والاتصالات
- ✓ فهم مبادئ الحوسبة السحابية وإدارة الخدمات السحابية
- ✓ إعداد خطط الصيانة الوقائية والتعامل مع الحوادث التقنية
- ✓ استخدام أدوات وممارسات أفضل في إدارة الدعم الفني

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To Visit Course](#)



مهارات الدعم الفني وإدارة البنية التحتية لتقنية المعلومات

Course Outline

✓ DAY 01

مقدمة في الدعم الفني

- ✓ تعريف الدعم الفني وأهميته في المؤسسات الحديثة
- ✓ أنواع الدعم الفني (الميداني، البعيد، المستويات المختلفة)
- ✓ دور الدعم الفني في تحسين إنتاجية العمل
- ✓ معايير جودة الدعم الفني ومؤشرات الأداء

مهارات التواصل مع المستخدمين

- ✓ مبادئ التواصل الفعال في بيئة العمل التقنية
- ✓ التعامل مع المستخدمين الغاضبين والمستعجلين
- ✓ استخدام اللغة التقنية المناسبة مع جمهور متنوع
- ✓ بناء الثقة والاحترافية في التعامل مع العملاء

أدوات وأنظمة إدارة الدعم الفني

- ✓ Help Desk و Ticketing Systems مقدمة في أنظمة
- ✓ إدارة التذاكر وتحديد الأولويات
- ✓ تتبع المشاكل وإدارة السير العمل
- ✓ إعداد التقارير وتحليل بيانات الدعم

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



مهارات الدعم الفني وإدارة البنية التحتية لتقنية المعلومات

Course Outline

✓ Day 02

تركيب وصيانة الأجهزة

- ✓ مكونات الحاسوب الأساسية (CPU, RAM, Storage, Motherboard)
- ✓ إجراءات التركيب الآمن والصيانة الوقائية
- ✓ تشخيص الأعطال الهاردويرية الشائعة
- ✓ استخدام أدوات التشخيص والاختبار

أنظمة التشغيل وإدارة البرامج

- ✓ إعداد وتثبيت أنظمة التشغيل المختلفة
- ✓ إدارة البرامج والتحديثات الأمنية
- ✓ حل المشكلات الشائعة لأنظمة التشغيل
- ✓ أدوات استكشاف الأخطاء وإصلاحها

الأمن السيبراني الأساسي

- ✓ مبادئ الأمان الرقمي والحماية من الفيروسات
- ✓ إعداد جدران الحماية والبرامج الأمنية
- ✓ إدارة كلمات المرور والتوثيق
- ✓ نسخ البيانات الاحتياطية واستراتيجيات الحماية

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



مهارات الدعم الفني وإدارة البنية التحتية لتقنية المعلومات

Course Outline

✓ Day 03

أساسيات الشبكات المحلية

- ✓ مفاهيم الشبكات وأنواعها (LAN, WAN, WLAN)
- ✓ مكونات الشبكة (Switches, Routers, Cables, Access Points)
- ✓ بروتوكولات الشبكة الأساسية (TCP/IP, DNS, DHCP)
- ✓ تخطيط وتصميم الشبكات الصغيرة

تكوين الشبكات اللاسلكية

- ✓ إعداد وتأمين الشبكات WiFi
- ✓ حل مشاكل الاتصال اللاسلكي
- ✓ إدارة النطاقات الترددية والأمان
- ✓ أدوات اختبار وتحليل الشبكات

إدارة الخوادم والخدمات

- ✓ أنواع الخوادم ووظائفها (File, Print, Web, Mail)
- ✓ إعداد وصيانة الخوادم الأساسية
- ✓ مراقبة الأداء وإدارة الموارد
- ✓ النسخ الاحتياطي والاستعادة للخوادم

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



مهارات الدعم الفني وإدارة البنية التحتية لتقنية المعلومات

Course Outline

✓ Day 04

مقدمة في الحوسبة السحابية

- ✓ مفاهيم الحوسبة السحابية وأنواعها (Public, Private, Hybrid)
- ✓ مقدمي الخدمات السحابية الرئيسيين (AWS, Azure, Google Cloud)
- ✓ مزايا وتحديات التحول للسحابة
- ✓ نماذج الخدمة (IaaS, PaaS, SaaS)

إدارة الخدمات السحابية

- ✓ Virtual Machines إنشاء وإدارة الـ
- ✓ إعداد خدمات التخزين السحابي
- ✓ إدارة الشبكات السحابية والأمان
- ✓ مراقبة الأداء والتكاليف

قواعد البيانات والخدمات المتقدمة

- ✓ إدارة قواعد البيانات السحابية
- ✓ خدمات البريد الإلكتروني السحابية
- ✓ إدارة المستخدمين والصلاحيات في البيئة السحابية
- ✓ أدوات المراقبة والتحليل

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



مهارات الدعم الفني وإدارة البنية التحتية لتقنية المعلومات

Course Outline

✓ Day 05

إدارة الحوادث والطوارئ

- ✓ مبادئ إدارة الحوادث التقنية
- ✓ إجراءات الاستجابة للطوارئ الأمنية
- ✓ تحليل أسباب المشاكل وتتبعها
- ✓ إدارة السير العمل في حالات الطوارئ

خطط الاستمرارية والتعافي

- ✓ تطوير خطط استمرارية الأعمال
- ✓ استراتيجيات النسخ الاحتياطي والتعافي
- ✓ اختبار خطط التعافي من الكوارث
- ✓ إدارة المخاطر التقنية

الصيانة الوقائية وإدارة الأداء

- ✓ تطوير خطط الصيانة الوقائية الشاملة
- ✓ مراقبة الأداء والتنبؤ بالمشاكل
- ✓ إعداد تقارير الأداء وتحليل الاتجاهات
- ✓ (SLA) إدارة اتفاقيات مستوى الخدمة

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



مهارات الدعم الفني وإدارة البنية التحتية لتقنية المعلومات

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Oct. 5, 2026	Oct. 9, 2026	5 days	4950.00 \$	Netherlands , Amsterdam
Oct. 5, 2026	Oct. 9, 2026	5 days	4250.00 \$	UAE , Dubai
Jan. 18, 2027	Jan. 22, 2027	5 days	4250.00 \$	UAE , Dubai
April 11, 2027	April 15, 2027	5 days	4250.00 \$	Bahrain , Manama

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)

info@boostuae.com info@boostorg.com

Generated by BoostLab •

