جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-IT-122

تقنية المعلومات والبرمجيات

مهارات مكتب الدعم الفني

IT Help Desk & Service Desk Skills

المدة	اللغة	الأنماط	الساعات	المستوى
5 أو 10 أيام	**العربية أو الإنجليزية**	**حضوري، أونلاين، داخل المؤسسة**	**35 / 70**	**متوسط (تطبيقي)**

نظرة عامة

تحوّل دورة مهارات مكتب الدعم الفني الممارسات الجيدة المعتمدة إلى خطوات عملية يتدرب عليها المشاركون في التمارين ثم يطبقونها في العمل. مهارات البنية التحتية وإدارة الخدمات وتطوير البرمجيات لفرق تقنية المعلومات. يمكنك الانضمام إلى انعقاد عام في إحدى 20 مدينة أو أونلاين مباشر، بالعربية أو الإنجليزية، أو تنفيذ الدورة داخل مؤسستك بأمثلة من عملياتكم.

ما ستتمكن من القيام به

- تطبيق أساليب ومعايير مهارات مكتب الدعم الفني على مهام حقيقية.
- تجنّب الأخطاء الأكثر تسببًا في إعادة العمل أو الأعطال.
- نقل الممارسات الجيدة إلى فريق العمل.
- استخدام الأدوات والفحوصات والحسابات الصحيحة خطوة بخطوة.
- تشخيص المشكلات الشائعة وتحديد أسبابها الجذرية.

الفئة المستهدفة

مديرو تقنية المعلومات ومسؤولو الأنظمة والمطورون وقادة مكاتب الدعم. يستفيد منها أكثر الممارسون الذين لديهم خبرة من سنة إلى خمس سنوات.

المحاور الرئيسية

- المعمارية والبنية التحتية
- عمليات إدارة الخدمات
- الأمن ضمن التصميم
- ممارسات الحوسبة السحابية وDevOps
- حوكمة تقنية المعلومات وموازناتها
- مختبرات تطبيقية

الأنماط والرسوم

5 أيام حضوري	**USD 4,750**
5 أيام أونلاين	**USD 2,950**
10 أيام حضوري	**USD 8,950**
10 أيام أونلاين	**USD 5,450**
داخل المؤسسة (إن هاوس)	**عرض سعر للمجموعة**

الرسوم للمشارك ولا تشمل ضريبة القيمة المضافة.

للتسجيل والاستفسار

WhatsApp: +971 56 674 7382

البريد: info@garnettrainings.com

التدريب: training@garnettrainings.com

الموقع: garnettrainings.com

المنطقة الحرة لمدينة الشارقة للنشر، الشارقة، الإمارات

الشهادة

يحصل المشاركون الذين يحضرون 90% على الأقل من الجلسات ويجتازون التقييم النهائي على شهادة إتمام تذكر 35 ساعة تدريبية (5 أيام) أو 70 ساعة تدريبية (10 أيام).

محتوى برنامج 5 أيام

اليوم 1 مهارات مكتب الدعم الفني: المبادئ والمعايير
- المعمارية والبنية التحتية
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- عمليات إدارة الخدمات
- الأمن ضمن التصميم

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- ممارسات الحوسبة السحابية وDevOps
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- حوكمة تقنية المعلومات وموازناتها
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- مختبرات تطبيقية
- دراسات حالة إقليمية ودولية

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 مهارات مكتب الدعم الفني: المبادئ والمعايير
- المعمارية والبنية التحتية
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- عمليات إدارة الخدمات
- الأمن ضمن التصميم

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- ممارسات الحوسبة السحابية وDevOps
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- حوكمة تقنية المعلومات وموازناتها
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- مختبرات تطبيقية
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية
- تعمق في الحالات المعقدة
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 7 الأدوات الرقمية والبيانات والأتمتة
- أدوات التحليل والبرمجيات
- استخدام الذكاء الاصطناعي في المجال

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية
- معايير قياس الأداء العالمية
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 9 مشروع تطبيقي
- تحليل تحدٍ حقيقي من مؤسسة المشارك
- إعداد الحل وخطة التنفيذ

اليوم 10 العرض والتقييم النهائي والشهادة
- عرض المشاريع ومناقشتها
- الاختبار النهائي وتسليم الشهادات

المواعيد 2027–2030

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
1 – 5 مارس 2027	5 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	4,750
11 – 22 أكتوبر 2027	10 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	8,950
15 – 19 نوفمبر 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
19 – 23 ديسمبر 2027	5 أيام حضوري	الدوحة	الإنجليزية	4,750
21 – 25 فبراير 2028	5 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	4,750
10 – 21 أبريل 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
15 – 19 مايو 2028	5 أيام حضوري	برشلونة	الإنجليزية	4,750
6 – 17 أغسطس 2028	10 أيام حضوري	الرياض	الإنجليزية	8,950
21 – 25 يناير 2029	5 أيام حضوري	عمّان	الإنجليزية	4,750
4 – 8 مارس 2029	5 أيام حضوري	القاهرة	العربية	4,750
8 – 19 أبريل 2029	10 أيام حضوري	الرياض	العربية	8,950
18 – 22 يونيو 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
14 – 25 يناير 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
14 – 25 أبريل 2030	10 أيام حضوري	الرياض	الإنجليزية	8,950
13 – 17 أكتوبر 2030	5 أيام حضوري	مدينة الكويت	الإنجليزية	4,750
16 – 20 ديسمبر 2030	5 أيام حضوري	كوالالمبور	الإنجليزية	4,750

تتوفر نسخ مخصصة وداخل المؤسسة من هذه الدورة عند الطلب. garnettrainings.com/ar/customise/