CINPAA | INTERNATIONAL COOPERATIVE FOR TRAINING & CONSULTING

سينبا | التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات



البرنامج التدريبي:

التميز والإبداع في إدارات الدعم الفني Help Desk

يُعقد في مدن ومواعيد متعددة

OUR INTERNATIONAL PARTNERS:

ISDE Law Business School High Performance Education
Higher Institute of Law and Business (ISDE)

Professional Development Institute
Professional Development Institute

Universidad Camilo José Cela
Camilo José Cela University

SEK EDUCATION GROUP

ISO 29993:2017 Learning services for non-formal education and training

ISO 9001:2015

التميز والإبداع في إدارات الدعم الفني Help Desk

نبذة عن البرنامج:

يركز البرنامج على تنظيم العمل في إدارات الدعم الفني، من خلال فهم الإجراءات والأدوات والتقنيات التي يستخدمها موظفو Help Desk.

الأهداف:

إكساب المشاركين مهارات ومعارف وقيم وتوجهات جديدة متعلقة بـ:

أ. استخدام وتطبيق مصطلحات ومفاهيم الدعم الفني

ب. تطبيق العمليات والإجراءات والأدوات والتقنيات المستخدمة من قبل موظفي الدعم الفني

ج. استخدام موارد الدعم الفني بشكل صحيح

د. مهمة فريق الدعم وسمات بيان المهمة

هـ. المهارات اللازمة لتقديم خدمات الدعم الفني عبر المؤسسة وتحقيق مستوى عال من رضا العملاء.

الفئة المستهدفة:

أ. موظفي المكاتب الإدارية والدعم الفني لتكنولوجيا المعلومات

ب. مدراء المكاتب.

ج. موظفي الأعمال المكتبية.

د. لكل من يجد في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

هـ. الموظفون المرشحون لهذه الوظائف.

و. المهتمون وكل من ترونه مناسباً.

المحاور اليومية:

- **اليوم الأول: اليوم الأول: أساسيات الحاسب الشخصي ومكوناته للدعم الفني**

أ. مكونات الحاسب الشخصي وأنظمة التشغيل الشائعة

ب. تشخيص الأعطال الأساسية في الأجهزة

ج. الطابعات والملحقات والشبكات المكتبية

د. مسار التأهيل المهني لفنيي الدعم

هـ. ورشة تطبيقية: تشخيص أعطال حاسب محاكاة بخطوات منهجية

و. مخرَج اليوم: قائمة تشخيص أعطال

- **اليوم الثاني: اليوم الثاني: إدارة مكتب الدعم الفني وفق أفضل الممارسات**

أ. دور مكتب الدعم الفني بوصفه نقطة اتصال واحدة

ب. إدارة الحوادث والطلبات وفق ممارسات ITIL

ج. تصنيف الأولويات واتفاقيات مستوى الخدمة

د. أنظمة التذاكر وقواعد المعرفة لتسريع حل الطلبات

هـ. ورشة تطبيقية: تصنيف عشرين طلبًا حسب الأولوية والتأثير

و. مخرَج اليوم: مصفوفة أولويات الطلبات

- **اليوم الثالث: اليوم الثالث: مهارات التواصل وخدمة المستخدمين**

أ. التواصل مع المستخدمين غير التقنيين بوضوح

ب. إدارة المكالمات والمحادثات الصعبة

ج. توثيق المشكلات والحلول في نظام التذاكر بدقة

د. قياس رضا المستخدمين بعد إغلاق كل طلب دعم

هـ. ورشة تطبيقية: محاكاة مكالمة دعم مع مستخدم منزعج

و. مخرَج اليوم: دليل حوار دعم فني

- **اليوم الرابع: اليوم الرابع: حل المشكلات وإدارة المعرفة**

أ. منهجيات حل المشكلات التقنية من العرض إلى السبب

ب. تحليل الأسباب الجذرية للأعطال المتكررة

ج. بناء قاعدة معرفة للحلول الشائعة

د. الدعم عن بعد وأدواته وضوابطه الأمنية

هـ. ورشة تطبيقية: كتابة مقالات قاعدة معرفة لثلاث مشكلات شائعة

و. مخرَج اليوم: مقالات قاعدة معرفة

• اليوم الخامس: اليوم الخامس: التميز والإبداع في إدارات الدعم الفني

أ. مؤشرات أداء مكتب الدعم: زمن الاستجابة ونسبة الحل الأول

ب. التحسين المستمر وأتمتة المهام المتكررة

ج. الخدمة الذاتية للمستخدمين عبر بوابة الدعم والأدلة

د. تطوير فريق الدعم وتحفيزه ومساراته المهنية

هـ. ورشة تطبيقية: إعداد لوحة مؤشرات لمكتب الدعم

و. مخرَج اليوم: خطة تحسين مكتب الدعم

أساليب التدريب والشهادات:

تستند برامجنا إلى مبادئ البيداغوجيا الحديثة التي تدمج بين المعرفة النظرية والتطبيق العملي، بما يواكب احتياجات المتدربين ومتطلبات بيئة العمل. وتشمل الأساليب المستخدمة:

- **ورش عمل تفاعلية:** تعتمد على تحليل بيانات واقعية، ونقاشات جماعية لتعزيز الفهم التطبيقي.
- **دراسات حالة:** يتم استعراض نماذج من مؤسسات دولية تسلط الضوء على مواقف نجاح وتحديات فعلية.
- **محاكاة واقعية:** يتدرب المشاركون من خلال سيناريوهات مهنية تُحاكي مواقف حقيقية تتطلب اتخاذ القرار وإدارة المواقف.
- **استخدام أدوات وتقنيات متقدمة:** تطبيق عملي على برمجيات وأدوات تدريب حديثة تتماشى مع طبيعة كل مجال تدريبي.

الشهادات:

يحصل المشارك بعد اجتيازه البرنامج بنجاح على شهادة صادرة عن معهد سينبا CINPAA، كمعهد تدريبي مسجل رسميًا في الاتحاد الأوروبي وإسبانيا والمملكة المتحدة.

CINPAA - Cooperative International for Training and Consulting

ويتم تنفيذ البرامج التدريبية في إطار شراكات أكاديمية ومهنية واتفاقيات تعاون ومذكرات تفاهم مع عدد من المؤسسات الأكاديمية والمهنية، من بينها:

- **جامعة كاميلو خوسيه ثيلا (Camilo José Cela University) - إسبانيا**
- **مدرسة القانون والأعمال (ISDE - Law & Business School) - دولياً**
- **معهد التطوير المهني (Professional Development Institute) - بريطانيا**

وتهدف هذه الشراكات إلى تبادل الخبرات، وتطوير المحتوى التدريبي، وتعزيز جودة البرامج وفق أفضل الممارسات المهنية الدولية.

مع تحيات
القسم العربي
"CINPAA" INTERNATIONAL COOPERATIVE FOR TRAINING & CONSULTING
"سينبا" التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات

تفاصيل الانعقاد والتسجيل
Course Details | Registration

اسم البرنامج	التميز والإبداع في إدارات الدعم الفني Help Desk	Course Title
لغة البرنامج	العربية	Course Language
مكان الانعقاد	مدن ومواعيد متعددة – انظر الجدول أدناه	Venue
العرض المالي	يتم إرساله منفصلًا حسب عدد المشاركين وشروط الانعقاد.	Financial Offer

آلية التسجيل والتأكيد:

للتسجيل في البرنامج نرجو اتباع أحد الطرق التالية:

أ. تعبئة نموذج الطلب الخاص بالبرنامج على موقعنا.

ب. أو إرسال رسالة بالبريد الإلكتروني من إدارة التدريب.

ج. أو كتاب ترشيح من جهة العمل.

يُرسل التأكيد عبر:

البريد الإلكتروني info@cinpaa.org

واتساب +34 635 867 686

فريقنا على أتم استعداد لتقديم أي استشارات خاصة بالإقامة أو خدمات فنية قبل وأثناء حضوركم.

مواعيد البرنامج المخطط لها:

المدينة	الموعد
لندن، المملكة المتحدة	21 - 25 ديسمبر 2026
لندن، المملكة المتحدة	01 - 05 فبراير 2027
القاهرة، مصر	03 - 07 مايو 2027
مدريد، إسبانيا	09 - 13 أغسطس 2027
برشلونة، إسبانيا	08 - 12 نوفمبر 2027

يمكن عقد البرنامج في مدن وتواريخ أخرى وفق احتياج جهتكم، وبالمدة التي تناسبكم. قائمة المدن في الصفحة الأخيرة.

سينبا التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات | CINPAA – International Cooperative for Training & Consulting

Europe office: Calle Echegaray N6, 28014 Madrid, Spain

UK office: 12th floor, Marble Arch Tower, 55 Bryanston Street, London, UK

+34 635 867 686 Europe office
+90 507 590 1781 Turkey office
+60 10 509 9484 Malaysia office
+218 92 622 1324 Libya office
+34 635 867 686 WhatsApp
info@cinpaa.org | www.cinpaa.org

امسح لحفظ بيانات التواصل

المدن التي ننفّذ فيها برامجنا:

يمكن تنفيذ هذا البرنامج في أيٍّ من المدن التالية، وفي غيرها عند الطلب.

أذربيجان
باكو

إسبانيا
مدريد، برشلونة، فالنسيا، أليكانتي، بنيدورم، مالقة / ماربيا، سان سيباستيان، غرناطة، قرطبة، جزر الكناري، إشبيلية، بلباو

أستراليا
سيدني

الأردن
عمّان، العقبة

الإمارات
دبي، أبوظبي

ألبانيا
تيرانا، ساراندا

البحرين
المنامة

البرتغال
لشبونة، بورتو

البوسنة والهرسك
سراييفو

التشيك
براغ

الجبل الأسود
بودفا، كوتور

السعودية
الرياض، جدة، الدمام

الصين
هونغ كونغ، شنغهاي، بكين، غوانزو

الفلبين
مانيلا

الكويت
مدينة الكويت

المالديف
ماليه (المالديف)

ألمانيا
ميونخ، برلين، دوسلدورف، فرانكفورت

المجر
بودابست

المغرب
الدار البيضاء، مراكش، طنجة، الرباط

المملكة المتحدة
لندن، إدنبرة، مانشستر، برمنغهام

النمسا
فيينا، هالشتات، سالزبورغ / تسيل آم زيه

الولايات المتحدة
ميامي، نيويورك، لوس أنجلوس، واشنطن

اليابان
طوكيو

اليونان
أثينا، رودس

إندونيسيا
بالي، جاكرتا

أيرلندا
دبلن

إيطاليا
روما، فلورنسا، ميلانو، البندقية، كومو

بلجيكا
بروكسل، بروج

بولندا
كراكوف، وارسو

تايلاند
بانكوك، بوكيت

تركيا
إسطنبول، أنطاليا، طرابزون، بورصة، إزمير، بودروم، أنطاكيا (هاتاي)

تونس
تونس

جورجيا
تبليسي، باتومي

روسيا
موسكو

سلوفينيا
ليوبليانا

سويسرا
جنيف، لوسيرن، زيورخ، إنترلاكن، زيرمات، لوغانو

صربيا
بلغراد

عُمان
مسقط، صلالة

فرنسا
باريس

قبرص
نيقوسيا، ليماسول، لارنكا

قطر
الدوحة

كرواتيا
دوبروفنيك

كندا
تورونتو، مونتريال

كوريا الجنوبية
سيول

ماليزيا
كوالالمبور

مصر
القاهرة، شرم الشيخ، الإسكندرية، الغردقة

موريشيوس
موريشيوس

هولندا
أمستردام