



توصيف المقرر الدراسي

دبلوم

اسم المقرر: تطبيقات عملية في الدعم التقني
رمز المقرر: APTA1308
البرنامج: الدبلوم التطبيقي لفني دعم تقني واداري لذوي الاعاقة
القسم العلمي: التربية الخاصة
الكلية: الكلية التطبيقية
المؤسسة: جامعة أم القرى
نسخة التوصيف: عربي
تاريخ آخر مراجعة: 1446هـ - 2025م



جدول المحتويات

- أ. معلومات عامة عن المقرر الدراسي: 3.....
- ب. نواتج التعلم للمقرر واستراتيجيات تدريسها وطرق تقييمها: 4.....
- ج. موضوعات المقرر: 5.....
- د. أنشطة تقييم الطلبة: 5.....
- هـ. مصادر التعلم والمرافق: 5.....
- و. تقويم جودة المقرر: 6.....
- ز. اعتماد التوصيف: 6.....



أ. معلومات عامة عن المقرر الدراسي:

1. التعريف بالمقرر الدراسي

1. الساعات المعتمدة: (ساعة)

2. نوع المقرر

أ-	<input checked="" type="checkbox"/> متطلب جامعة	<input type="checkbox"/> متطلب كلية	<input type="checkbox"/> متطلب تخصص	<input type="checkbox"/> متطلب مسار	<input type="checkbox"/> أخرى
ب-	<input checked="" type="checkbox"/> إجباري	<input type="checkbox"/> اختياري			

3. السنة / المستوى الذي يقدم فيه المقرر: (المستوى الثاني)

4. الوصف العام للمقرر

يهتم هذا المقرر بتنمية المهارات اللازمة لطلبة برنامج التأهيل المهني والتوظيف حول مهارات الدعم التقني، وذلك من خلال دراسة المفاهيم الأساسية المتعلقة بالدعم التقني وأنواعه وأهميته في مجال تكنولوجيا المعلومات، أيضاً التعرف على أدوار فريق الدعم التقني في المنظمة، والأجهزة الأساسية (أجهزة الكمبيوتر – الطابعات – والشبكات)، والبرمجيات والتطبيقات الشائعة، ومهارات التواصل مع العملاء والمستخدمين، مع التطبيق عملياً على كيفية تشخيص المشكلات التقنية البسيطة ومعالجتها، واستخدام أنظمة التذاكر لتتبع الطلبات والمشكلات، وتحديث الأنظمة والتطبيقات وتأمينها من الفيروسات والبرمجيات الخبيثة.

5- المتطلبات السابقة لهذا المقرر (إن وجدت)

لا يوجد

6- المتطلبات المتزامنة مع هذا المقرر (إن وجدت)

لا يوجد

7. الهدف الرئيس للمقرر

يهدف هذا المقرر الى تنمية مهارات طلبة برنامج التأهيل المهني والتوظيف في مجال الدعم التقني، واكسابهم المهارات اللازمة للقيام بأعمال تشخيص المشكلات التقنية البسيطة ومعالجتها، وتحديث الأنظمة والتطبيقات وتأمينها من الفيروسات، بالإضافة الى تنمية مهاراتهم التواصل والتعامل مع العملاء والمستخدمين، وكيفية استخدام أنظمة إدارة التذاكر لتتبع الطلبات والمشكلات وتسجيلها وتوثيقها.

2. نمط التعليم (اختر كل ما ينطبق)

م	نمط التعليم	عدد الساعات التدريسية	النسبة
1	تعليم تقليدي	30	100%
2	التعليم الإلكتروني		

م	نمط التعليم	عدد الساعات التدريسية	النسبة
3	التعليم المدمج • التعليم التقليدي • التعليم الإلكتروني		
4	التعليم عن بعد		

3. الساعات التدريسية (على مستوى الفصل الدراسي)

م	النشاط	ساعات التعلم	النسبة
1	محاضرات	12	40%
2	معمل أو إستوديو		
3	ميداني		
4	دروس إضافية		
5	أخرى/ تطبيق عملي	18	60%
	الإجمالي	30	100%

ب. نواتج التعلم للمقرر واستراتيجيات تدريسها وطرق تقييمها:

الرمز	نواتج التعلم	رمز نتائج التعلم المرتبط بالبرنامج	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
1.0	المعرفة والفهم			
1.1	ان يذكر الطالب مفهوم الدعم التقني وأهميته في مجال تكنولوجيا المعلومات	ع1	• عروض تقديمية. • العصف الذهني.	• أوراق العمل. • ملاحظة الأداء.
1.2	ان يتعرف الطالب على دور فريق الدعم التقني في المنظمة، وأنواع الدعم الفني (هاتف، عبر الإنترنت، شخصي).	ع2	• التعلم التعاوني. • التعلم بالنمذجة.	• التطبيق العملي. • تصحيح الأخطاء.
1.3	ان يفرق الطالب بين أنظمة التشغيل المختلفة (ويندوز، ماك، لينوكس).	ع2	• التعلم بالاكتشاف • المناقشة والحوار.	• الإجابة المباشرة. • التطبيق العملي.
1.4	أن يتعرف الطالب على الأجهزة الأساسية (أجهزة الكمبيوتر، الطابعات، الشبكات)،	ع2	• عروض تقديمية. • التعلم بالنمذجة.	• التطبيق العملي. • تصحيح الأخطاء.

الرمز	نواتج التعلم	رمز نواتج التعلم المرتبط بالبرنامج	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
	والبرمجيات والتطبيقات الشائعة.			
2.0	المهارات			
2.1	ان يطبق الطالب مهارات التواصل، واستراتيجيات التعامل مع العملاء والمستخدمين.	3م	<ul style="list-style-type: none"> المناقشة والحوار. لعب الأدوار 	<ul style="list-style-type: none"> ملاحظة الأداء. التطبيق العملي.
2.2	ان يشرح الطالب المشكلات التقنية البسيطة وكيفية التعامل معها.	2م	<ul style="list-style-type: none"> التعلم التعاوني. التعلم بالنمذجة. 	<ul style="list-style-type: none"> التطبيق العملي.
2.3	ان يستخدم الطالب أنظمة إدارة التذاكر لتتبع الطلبات والمشكلات، وكيفية تسجيل وتوثيق المشكلات وحلولها.	2م	<ul style="list-style-type: none"> التعلم بالاكشاف المناقشة والحوار. 	<ul style="list-style-type: none"> تصحيح الأخطاء. الواجبات.
3.0	القيم والاستقلالية والمسؤولية			
3.1	ان يلتزم الطالب بأخلاقيات التواصل مع العملاء والمستخدمين.	1ق	<ul style="list-style-type: none"> التعلم التعاوني. التعلم بالنمذجة. 	<ul style="list-style-type: none"> ملاحظة الأداء.
3.2	ان يشارك الطالب زملائه العمل الجماعي بفاعلية.	2ق	<ul style="list-style-type: none"> المناقشة والحوار التعليم بالأقران. 	<ul style="list-style-type: none"> التطبيق العملي. ملاحظة الأداء.

ج. موضوعات المقرر

م	قائمة الموضوعات	الساعات التدريسية المتوقعة
1.	تعريف الدعم التقني وأهميته في مجال تكنولوجيا المعلومات.	2
2.	دور فريق الدعم التقني في المنظمة، وأنواع الدعم الفني (هاتف، عبر الإنترنت، شخصي).	2
3.	الفرق بين أنظمة التشغيل المختلفة (ويندوز، ماك، لينوكس).	2
4.	التعرف على الأجهزة الأساسية (أجهزة الكمبيوتر، الطابعات، الشبكات)، والتعرف على البرمجيات والتطبيقات الشائعة.	4
5.	مهارات التواصل وأهميتها في الدعم التقني، واستراتيجيات التعامل مع العملاء والمستخدمين.	2

6	التدريب العملي لكيفية تشخيص المشكلات التقنية البسيطة، وتحليل المشكلات الشائعة وكيفية التعامل معها.	6.
6	التدريب العملي لكيفية استخدام أنظمة إدارة التذاكر لتتبع الطلبات والمشكلات، وكيفية تسجيل وتوثيق المشكلات وحلولها.	7.
6	التدريب العملي لكيفية تحديث الأنظمة والتطبيقات وتأمينها من الفيروسات والبرمجيات الخبيثة.	8.
30 ساعة	المجموع	

د. أنشطة تقييم الطلبة

م	أنشطة التقييم	توقيت التقييم (بالأسبوع)	النسبة من إجمالي درجة التقييم
1	تقييم شفهي.	الثالث - الرابع عشر	20%
2	أوراق عمل.	الثالث - الرابع عشر	20%
3	زيارات ميدانية / تطبيقات عملية / أنشطة صفية	الثالث - الرابع عشر	30%
4	اختبار نهائي	الخامس / السادس عشر	30%

أنشطة التقييم (اختبار تحريري، شفهي، عرض تقديمي، مشروع جماعي، ورقة عمل وغيره).

هـ. مصادر التعلم والمرافق:

1. قائمة المراجع ومصادر التعلم:

المرجع الرئيس للمقرر	الدعجاني، حنان. (2017). ويندوز 10 / المساعد في إتقان مهارات الدعم الفني والصيانة. دار فنون العروبة للنشر.
المراجع المساندة	البلوي، سلوى. (2010). الدعم الفني في الحاسوب (صيانة الحاسوب). دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع. Course, S. T. (2006). <i>ICTs in education for people with special needs. UNESCO Institute for Information Technologies in Education (IITE).</i>
المصادر الإلكترونية	
أخرى	

2. المرافق والتجهيزات المطلوبة:

العناصر	متطلبات المقرر
المرافق النوعية (القاعات الدراسية، المختبرات، قاعات العرض، قاعات المحاكاة ... إلخ)	قاعات دراسية مناسبة ومجهزة.
التجهيزات التقنية (جهاز عرض البيانات، السيورة الذكية، البرمجيات)	أجهزة العرض – سيورة ذكية – أجهزة الحاسب الآلي.
تجهيزات أخرى (تبعاً لطبيعة التخصص)	مراعاة قدرات وامكانيات الطلاب بالبرنامج نظام لإدارة التعلم الإلكتروني (Blackboard).

و. تقويم جودة المقرر:

مجالات التقويم	المقيمون	طرق التقويم
فاعلية التدريس	أعضاء هيئة التدريس	مباشر
فاعلية طرق تقييم الطلاب	أعضاء هيئة التدريس	مباشر
مصادر التعلم	قيادات البرنامج	مباشر
مدى تحصيل مخرجات التعلم للمقرر	قيادات البرنامج	مباشر
أخرى		

المقيمون (الطلبة، أعضاء هيئة التدريس، قيادات البرنامج، المراجع النظير، أخرى (يتم تحديدها)).
طرق التقويم (مباشر وغير مباشر).

ز. اعتماد التوصيف:

جهة الاعتماد	مجلس جامعة أم القرى
رقم الجلسة	851110214476/195629
تاريخ الجلسة	1447/02/18

