



المعيار المهني الوطني

موظف دعم معالجة البيانات

مستوى 4

رمز المرجع/4-12UMS0252

تاريخ-عدد الجريدة الرسمية/ 16.10.2012 - 28443 (مكرر)

المهنة	موظف دعم معالجة البيانات
مستوى	4 <sup>I</sup>
رمز المرجع:	12UMS0252-4
المؤسسة التي أعدت المعيار:	وقف معلومات تركيا في تنسيقية غرفة تجارة سطنبول وجمعية قطاع المعلومات بتركيا
لجنة القطاع المُصدِّقة على المعيار	لجنة قطاع تكنولوجيا المعلومات بهيئة الكفاءة المهنية
تاريخ/ رقم موافقة مجلس إدارة هيئة الكفاءة المهنية	قرار رقم 64 بتاريخ 29.08.2012
تاريخ/ عدد الجريدة الرسمية	16.10.2012 - 28443 (مكرر)
رقم المراجعة:	00

## المصطلحات، و الرموز، و الاختصارات

نظام التشغيل بالكود مفتوح المصدر: هو نظام لتشغيل الحاسب يوزع مجاناً بصفة عامة ويكون مفتوحاً لكل من يطلب كود المصدر.

نظام الاتصال: هو نظام الاتصال الذي تنشئه العديد من أجهزة الاتصالات مثل الخادم والطابعة والكمبيوتر الشخصي والمودم، والوحدات الملحقة التي توصل ببعضها من خلال بروتوكول اتصال و بصورة لا سلكية أو سلكية بهدف مشاركة الملفات والاتصال واستخدام برامج التطبيقات المشتركة وبنوك البيانات.

أجهزة الشبكة: جميع الأجزاء الإلكترونية والكهروميكانيكية والميكانيكية المصاحبة لاتصال الشبكة.

أمان الشبكة: التأكد من أن جميع البرامج والأجهزة المتعلقة بالشبكة يتم استخدامها فقط من قبل الأشخاص المخولين وبالجم المسموح به.

أجهزة الشبكة النشطة: الأجهزة الخاصة التي تستخدم لتكوين نقاط الاتصال المادية من أجل أجهزة الشبكة الطرفية وتكوين العمود الفقري للشبكة.

خطة الصيانة: الخطة التي تحدد القواعد والأساليب والأوقات المحددة لتنفيذ أنشطة الصيانة.

الصيانة: هي العمليات التي تنطوي على تنفيذ عمليات متنوعة مثل تغيير الأجزاء اللازم تغييرها دورياً والمتأكلة أو التي انتهى عمرها في الماكينة أو المعدات أو الآلات أو الأنظمة ذات الصلة، والتنظيف، والقيام بالإعدادات وفقاً للتعليمات التقنية وأدلة الاستخدام.

عرض النطاق: سرعة أو سعة نقل البيانات بقنوات النقل في الشبكة.

BIOS (BASIC INPUT-OUTPUT SYSTEM): نظام الإدخال والإخراج الأساسي، وهو برنامج مكتوب على ذاكرة يمكن كتابته ومحوه من خلال الإشارات الكهربائية بغرض تشغيل الحاسب، وإدارة خصائص اللوحة الأم وتمكين استخدامها، وإجراء اختبارات الأجهزة الأساسية، وإنشاء عملية إدخال/إخراج البيانات بين الأجهزة الأخرى.

ت.م. تكنولوجيا المعلومات.

الوحدة الملحقة: هي وحدات الإدخال والإخراج أو الجهاز الذي يستخدم مع نظام الحاسب مثل وحدات الاتصال.

منظم الظروف المحيطة: هي أجهزة خاصة تفيد في تنظيم خصائص مكان ما مثل الحرارة والبرودة والرطوبة.

المكون الداخلي: هو أي وحدة داخلية تكون داخل كيس الحاسب مثل اللوحة الأم والمعالج والمروحة وبطاقة الشاشة ووحدة الذاكرة و الذي في دي أو القرص الصلب.

خدمة الدليل: خدمة برمجية تحافظ على المعلومات المتعلقة بالأشياء المادية والمنطقية الموجودة في شبكة ما وتنظمها، وتنفذ الإدارة المركزية لها وتدير وصول المستخدمين إليها.

مجمع الأجهزة: جميع أجهزة تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالتشغيل (الحاسوب المكتبي، محطة العمل، النظام متعدد المستخدمين، الحاسب المضيف، الموصل، الطابعة... إلخ).

الجهاز: الأجزاء الإلكترونية والكهروميكانيكية والميكانيكية للشبكة أو الكمبيوتر أو الوحدات الملحقة.

خدمة مشاركة الملفات: هي خدمة برمجية تتيح وصول برمجيات أخرى والأجهزة إلى الملفات والدليل الموجود على حاسب ما أو نظام خاص لتخزين بيانات.

الضوضاء: جميع الأصوات التي تتسبب بفقد السمع أو المضرة بالصحة أو التي تتسبب في مخاطر أخرى.

حائط الحماية: خدمات البرمجيات أو الأجهزة التي تفحص حزم البيانات الواردة إلى شبكة ما والصادرة منها بقواعد محددة من خلال العديد من ميزات التصفية.

برمجيات الأمن: برمجيات الحماية والفحص اللحظي المطورة بغرض توفير أمن الحاسب والأجهزة الأخرى بالشبكة.

المكون الخارجي: الوحدات المستخدمة مع الحاسب والتي تكون خارج كيسة نظام الحاسب مثل الشاشة والمودم والطابعة والمسح ضوئي وذاكرة USB ووحدة التخزين الخارجية وكاميرا الويب والميكروفون والسماعة ولوحة المفاتيح والفأرة وجهاز التحكم في الألعاب والكاميرا الرقمية.

ISCO: التصنيف الدولي الموحد للمهن.

ISG: الصحة والسلامة المهنية.

نظام التشغيل: هو برنامج النظام المسؤول عن التحكم المباشر في الحاسب أو الأجهزة الأخرى بالشبكة وبرمجياتها، وإدارتها، وعن العمليات الأساسية بالنظام، ومسئول عن إدارة الملفات وتشغيل برامج التطبيق.

الشبكة السلكية: الشبكات التي تنشأ باستخدام كابلات الشبكة.

أمان الشبكة اللاسلكية: جميع تدابير الأمان التي يلزم اتخاذها بغرض تقديم الخدمة في أنظمة الشبكة اللاسلكية للمستخدمين ممن لهم الحق فقط في تلقي الخدمة اللاسلكية، والحماية من الوصول دون إذن.

الشبكة اللاسلكية: الشبكات التي تنشأ من خلال تقنيات وتكنولوجيا الاتصال اللاسلكي دون كابلات الشبكة.

المعدات الشخصية الواقية (KKD): وهي جميع الآلات، و الوسائط، و الأدوات والأجهزة المترتبة، الذي يتم ارتدائها من قبل العمال، والتي تعمل على حمايتهم ضد خطر واحد أو عدة مخاطر و الذي يؤثر على الصحة و السلامة و المتولدة من العمل الذي يقوم العمال بإنجازه.

كتيب دليل الاستخدام: الكتيب المكتوب من طرف المنتج لأجل استخدام جميع قدرات جهاز شبكة ما أو نظام حاسب أو أجهزة ملحقة، استخدامًا صحيحًا وكافيًا ودون مخاطر.

المقياس المتعدد: جهاز يتيح قياس قيم مثل الجهد والتيار والمقاومة إلخ، في الكهرباء والإلكترونيات.

تنظيم المكتب: تنظيم الأجهزة المكتبية وبيئة العمل العامة بالمكاتب، الذي يهدف إلى عمل الموظفين براحة ذهنيًا وبدنيًا وزيادة إنتاجيتهم.

الخطر: هو مجموعة النتائج التي يُحتمل وقوع حوادث خطيرة بسببها.

نظام تشغيل الخادم: برمجيات نظام التشغيل المصممة خصيصًا لتقديم الخدمة بصورة برمجية على الشبكة، ولإدارة الشبكة.

خدمة الخادم: الخدمات البرمجية التي تحافظ على أن يكون الخادم بحالة عمل باستمرار لتحقيق أغراض محددة على نظام تشغيل الخادم.

برمجيات التشخيص: هي البرمجيات التي تحقق مما إذا كان جهاز أو برنامج يمكنه أداء وظائف الشبكة المتوقعة منه أم لا.

التهلكة: هي المخاطر الخارجية في مكان العمل، والتي من المحتمل أن تتسبب بالضرر على العاملين أو على مكان العمل.

الراحة الحرارية: حصول الغالبية العظمى من الموظفين في بيئة العمل على راحة محددة وهم يواصلون الأنشطة الذهنية والبدنية وذلك من حيث الظروف المناخية مثل الحرارة والرطوبة ومعدل تدفق الهواء والأشعة الحرارية.

الإشعاع الحراري: نوع الحرارة التي لا تحتاج إلى بيئة مادية لانتقالها.

جهاز الشبكة الطرفية: الحاسب والخادم والطابعة وجميع أجهزة الشبكة الأخرى التي تُربط بالعمود الفقري المتكون من كابلات الشبكة وأجهزة الشبكة النشطة.

إعدادات الشبكة للجهاز الطرفي: جميع الإعدادات التي قد تحتاجها أجهزة الشبكة الطرفية من أجل اتصال الشبكة مثل عنوان بروتوكول الإنترنت وممر الشبكة وعنوان خادم تحليل الاسم وعنوان الخادم الوكيل.

UTP (UNSHIELDED TWISTED PAIR): أزواج مجدولة غير معزولة، وهي كابل شبكة يتكون من كابلات مجدولة اثنين اثنين مجموعها 8 أو 12 كابلًا وتستخدم على الأكثر في شبكات الحواسيب.

الوصول عن بُعد: الوصول إلى جهاز شبكة ما وصولاً برمجياً عبر الشبكة.

النسخ الاحتياطي للبيانات: عمليات نسخ قيم تكوين الأجهزة أو النسخ الاحتياطي للبيانات الأخرى إلى موقع آخر بحيث يمكن استعادتها في حالة حدوث مشكلة.

## المحتويات

7	1. المقدمة
8	2. التعريف بالمهنة
8	2.1. التعريف بالمهنة
8	2.2. مكانة المهنة في نظام التصنيف الدولي
8	2.3. الترتيبات المتعلقة بالصحة والسلامة والبيئة
9	2.4. الموضوعات الأخرى الخاصة بالمهنة
9	2.5. بيئة و شروط العمل
9	2.6. متطلبات أخرى تتعلق بالمهنة
10	3. نبذة عن المهنة
10	3.1. المهام، والعمليات، ومقاييس النجاح
36	3.2. الوسائل والمعدات والأدوات المستخدمة
37	3.3. المعلومات والمهارات
38	3.4. المواقف والسلوكيات
40	4. القياس، والتقييم، والتوثيق

## 1. المقدمة

أعد المعيار المهني الوطني لموظف دعم معالجة البيانات (مستوى 4) من قبل جمعية قطاع المعلومات بتركيا والوقف المعلوماتي التركي في تنسيقية غرفة التجارة باسطنبول المكلفة من قبل هيئة الكفاءة المهنية وفقا لأحكام "اللائحة التنفيذية الخاصة بإعداد مواصفات المهنة الوطنية" الصادرة وفقا للقانون الوارد بقانون هيئة الكفاءة المهنية رقم 5544، "واللائحة الخاصة بمؤسسة لجان قطاع هيئة الكفاءة المهنية والتوظيف وأساليب العمل وأُسسه".

وقد تم تقييم المعيار المهني الوطني لموظف دعم معالجة البيانات (مستوى 4) من خلال أخذ آراء الهيئات والمؤسسات المعنية في القطاع، وتم التصديق عليها من قبل مجلس إدارة مؤسسة الكفاءة المهنية بعد التدقيق من جانب لجنة قطاع تكنولوجيا المعلومات بهيئة الكفاءة المهنية.

## 2. التعريف بالمهنة

### 2.1. التعريف بالمهنة

موظف دعم معالجة البيانات (مستوى 4) هو الموظف المهني المؤهل الذي يساهم في تكوين مجمع أجهزة تكنولوجيا المعلومات وتوفير البرمجيات وتنفيذ التركيبات المادية لأنظمة تكنولوجيا المعلومات وتكوين أجهزة الشبكات وأنظمة الخادم، ويخطط أعمال وحدته، ويؤمن تكوين أنظمة الحاسب الشخصية والوحدات الملحقة، ويغير الأجهزة وهياكل الشبكة، وينفذ عمليات الصيانة وإزالة المشكلات، ويقدم دعم تكنولوجيا المعلومات للمستخدمين الداخليين بالمؤسسة، ويسير أعمال التطوير المهني، في إطار أنشطة الدعم وفي وحدة معالجة البيانات في المؤسسة التي يعمل بها، في القطاعات المختلفة، وفقاً لتعليمات المهمة المعرفة والتي تدخل في اختصاصه، في إطار الصحة والسلامة المهنية والحماية البيئية وقواعد الجودة وأساليبها.

يجب أن يكون لدى الموظف المهني المعرفة بتقنيات الشبكة والحاسب والكهرباء والإلكترونيات ومعرفة استخدام الإنترنت وبرامج الأوفيس، وتحديد الأعطال التي قد تحدث، ومعالجتها من خلال معرفة الأسباب، والعمل بالشكل المطلوب وتنفيذ هذه العمليات بما يتناسب مع الوثائق الفنية في العمليات التي ينفذها.

عمليات القياس والضبط والبرمجة على وحدات أجهزة تكنولوجيا المعلومات وفقاً لمواصفاتها وخصائصها، تتطلب الكفاءة المهنية للموظف أثناء العمليات.

ويعمل وفقاً للتعليمات المدرجة في سياق العمل، ويبلغ الأشخاص المعنيين عن الأعطال والأخطاء التي تكون خارج نطاق مسؤوليته. من ضمن مسؤوليات هذا الموظف أن يؤمن أن تكون وحدات أو أنظمة الأجهزة المنتهية عملياتها تمتلك المواصفات المحددة في التعليمات الفنية، ويؤمن تنظيف محل العمل وتنظيف وصيانة الأدوات والآلات المستخدمة، واستمرار تدفق العمل بسلاسة وضمان سلامة الأشخاص الآخرين العاملين في الساحة حيث تتم هذه العمليات.

### 2.2. مكانة المهنة في نظام التصنيف الدولي

ISCO 08: 3513 (فنيو شبكات وأنظمة الحاسب)

### 2.3. الترتيبات المتعلقة بالصحة والسلامة والبيئة

قانون العمل رقم 4857

القانون العام للتأمينات الاجتماعية والتأمينات الصحية رقم 5510

قانون الصحة والسلامة المهنية رقم 6331

[القوانين للملائحة الخاصة بمراقبة نفايات التغليف](#)

[القوانين للملائحة المتعلقة بالمبادئ العامة لإدارة النفايات](#)

[القوانين للملائحة التنفيذية لحماية المباني من الحريق](#)

[القوانين للملائحة الخاصة بأساليب وأسس تدريبات الصحة والسلامة المهنية للعاملين](#)

[القوانين للملائحة الخاصة بتدابير الصحة والسلامة في الأعمال مع المركبات المعروضة](#)

[القوانين للملائحة المتعلقة بالتأريضات في المرافق الكهربائية](#)

[القوانين للملائحة المتعلقة بتصنيف استخدام بعض المواد الضارة في الأشياء الكهربائية والإلكترونية](#)

[القوانين للملائحة الخاصة بأعمال النقل اليدوي](#)

[القوانين للملائحة الخاصة بإشارات الصحة والأمن](#)

[القوانين للملائحة الخاصة بأعمال الإعداد والإنجاز والتنظيف](#)

[القوانين للملائحة الخاصة بشروط الصحة والأمن في استخدام معدات العمل](#)

[القوانين للملائحة المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية](#)

[القوانين للملائحة المتعلقة بتدابير الصحة والأمن الواجب اتخاذها في المباني والمرافق بأماكن العمل](#)

[القوانين للملائحة الخاصة بمراقبة النفايات الصلبة](#)

[القوانين للملائحة الخاصة باستخدام معدات الحماية الشخصية في مكان العمل](#)

قوانين لائحة أمن الماكينة (AT/42/2006)  
القوانين للائحة الخاصة بمراقبة النفايات الخطرة  
القوانين للائحة الخاصة بالذبذبات

ضرورة اتباع القوانين واللوائح والتشريعات الأخرى السارية بخصوص بيئة العمل وأمنه وسلامته، وكذلك ضرورة عمل تقييم المخاطر المتعلقة بالموضوع.

#### 2.4. الموضوعات الأخرى الخاصة بالمهنة

قانون الاتصالات الإلكترونية رقم 5809  
القوانين لائحة المتعلقة بفترات العمل التي لا يمكن تقسيمها إلى أيام عمل أسبوعية  
القوانين لائحة المتعلقة بالعمل الإضافي والفترات الإضافية الخاصة بقانون العمل  
القوانين للائحة الخاصة بالإجراءات والمبادئ الخاصة فيما يتعلق بالعمل في الأعمال التي ينفذها العمال بريدياً  
القوانين لائحة المتعلقة بالإجازة السنوية المدفوعة

فضلاً عن ضرورة اتباع القوانين واللوائح والتشريعات الأخرى السارية بخصوص المهنة.

#### 2.5. بيئة و شروط العمل

يعمل موظف دعم معالجة البيانات (مستوى 4) بصفة عامة في وضع الجلوس أو الوقوف في المناطق المغلقة، وفي بيئات مضاءة جيداً ومهواة وتحت ظروف الراحة الحرارية وفي مستوى ذو ضوضاء مناسبة ومعدة بما يتناسب مع علم تنظيم المكتب. تختلف بيئة العمل وظروفها وفقاً للقطاعات.

يستخدم معدات الوقاية الشخصية المناسبة التي يوفرها صاحب العمل بغرض الحماية من الأخطار التي لا يمكن منعها أثناء تنفيذ الأنشطة في منطقة العمل. هناك إصابات وحوادث خطيرة تتطلب اتخاذ تدابير الصحة والسلامة المهنية أثناء إجراء العمل.

#### 2.6. متطلبات أخرى تتعلق بالمهنة

عدم وجود متطلبات أخرى تتعلق بالمهنة.

3. نبذة عن المهنة

3.1. المهام، والعمليات، ومقاييس النجاح

المهام		العمليات		مقاييس النجاح		
رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز	توضيحات	
أ	اتخاذ تدابير الصحة والسلامة المهنية (يتبع)	1.أ	تقليل عوامل الخطر	أ.1.1	يساهم في أعمال التقييم للأخطار وتحديد المخاطر.	
				أ.1.2	يبلغ وحدة الصحة والسلامة المهنية/ موظفها أو مشرفه عن الأخطار أو التهلكة التي تُحدّد أو المبلغ غير الموجودة بالتعليمات -إن وجدت- بالإضافة إلى اقتراح تدبير ي.	
				أ.1.3	يساهم في أعمال إزالة مصادر الخطر وعوامل الخطر المحددة في بيئة العمل.	
	2.أ	اقتراح تدابير الصحة والسلامة المهنية المتعلقة بالعاملين	2.أ		أ.2.1	يستخدم معدات الحماية الشخصية المقدمة إليه والتي تكون مناسبة للعمل الذي سينفذ، بما يتناسب مع التعليمات بغرض الحماية من الأخطار التي لا يمكن تجنبها.
					أ.2.2	يستخدم أدوات الإسعافات الأولية والتدخل الطارئ إذا لزم بشكل مناسب.
					أ.2.3	يجعل ارتفاع شاشة الحاسب وبعدها في وضع مناسب لسلامة الرقبة والعين.
					أ.2.4	يضبط دقة الشاشة بحيث يضمن إمكانية القراءة بصورة مريحة ضمن الحدود الموصى به للأجهزة.
					أ.2.5	يجلس على الطاولة بما يناسب القواعد المحددة التي تهدف لحماية صحة الجسم.
					أ.2.6	يضبط فترة الجلوس على الطاولة دون فاصل وفواصل التوقف وفقا للقواعد.
					أ.2.7	يحذر العاملين وفقا للتدريب والتعليمات المقدمة إليه، إذا اكتشف أن العاملين ينتهجون سلوكًا خطرًا من ناحية الصحة والسلامة خلال العمليات.
أ.2.8	يخطر مشرفه بما يتناسب مع قواعد المؤسسة ولوائحها، في حالة مواصلة العاملين لسلوكهم المخالف لقواعد الصحة والسلامة المهنية في عمليات العمل.					

مقاييس النجاح		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
أ.3.1	يضع لوحات وإشارات السلامة والصحة المعطاة له في المنطقة التي سينفذ بها العمل بما يتماشى مع للتعليمات.	اتخاذ تدابير الصحة والسلامة المهنية في مساحات العمل.	3.أ	اتخاذ تدابير الصحة والسلامة المهنية في مساحات العمل.	أ
أ.3.2	يضع أدوات الصحة والسلامة المهنية ومعداتنا في المنطقة التي سينفذ بها العمل بما يتماشى مع التعليمات.				
أ.3.3	يمكن تطبيق التعليمات الخاصة بالعمل مثل التهوية، والتبريد الحراري، والإضاءة، وما إلى ذلك قبل التشغيل.				
أ.3.4	يمتثل لفترات العمل الآمنة المحددة في التعليمات إذا وجدت فيما يختص بالعمل.				
أ.3.5	ينفذ التأريض بالتوازي مع التعليمات المقدمة والإمكانات المعرفة له تجاه أخطار الكهرباء الساكنة.				
أ.3.6	يستخدم الأدوات والمعدات والآلات المستخدمة في الأعمال بما يتناسب مع تعليمات السلامة.				
أ.4.1	يشارك في أعمال فرق حالات الأوبئة والطوارئ في المؤسسة، وفقا للتدريب الذي تلقاه والمهمة المسندة له.	تطبيق تدابير حالات الطوارئ الخاصة بالمؤسسة	4.أ		
أ.4.2	ينفذ المهام المسندة باستخدام الأساليب المناسبة، وفقا للخطة المعدة لحالات الطوارئ وعمليات الإخلاء الطارئة.				
أ.4.3	يبلغ المؤسسات ذات الصلة بالحالات الخطيرة التي تحدث أثناء العمل ولا يمكن معالجتها على الفور، أو يبلغ الهيئات المعنية في الحالات الضرورية بخلاف المؤسسة.				
أ.4.4	يطبق قواعد وأساليب الحالات الطارئة الخاصة بالعملية المنفذة.				
أ.4.5	يطبق قواعد وأساليب الخروج والهروب في حالات الطوارئ.				

مقاييس النجاح		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
بشارك في تحديد المخاطر المحتملة وفي تقييم البنات التي ستجرى فيها العمليات والتأثيرات البيئية المتعلقة بالأعمال التي ستنفذ.	ب.1.1	يوضح المخاطر البيئية	ب.1	اتخاذ تدابير حماية البيئة	ب
بيلغ الوحدة المعنية/موظفها أو مشرفه عن الأخطار أو التهلكة التي تحدث أو المبلغ عنها وهي غير موجودة بالتعليمات -إن وجدت- بالإضافة إلى اقتراح تدبير.	ب.1.2				
بيساهم في أعمال إزالة مصادر الخطر البيئي وعوامل الخطر المحددة.	ب.1.3				
بيتخذ التدابير بما يتناسب مع تعليمات المؤسسة، ووفقاً للمحددات المتعلقة بالمخاطر المحتملة والتأثيرات البيئية التي قد تتشكل أثناء تطبيق عمليات العمل	ب.2.1	تطبيق تدابير حماية البيئة	ب.2		
بيطبق تدابير الطوارئ المتعلقة بإزالة النتائج الضارة التي تحدث بالرغم من التدابير، بما يتناسب مع قواعد المؤسسة واللوائح الفنية.	ب.2.2				
بؤمن التخلص من النفايات المتولدة أثناء تطبيق عمليات العمل وفقاً لتعليمات المؤسسة.	ب.2.3				
بأخذ تدابير العمل الصحية والأمنية للأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة ضد الوظائف التي قد تتسبب في تأثير ضار بيئي.	ب.2.4				
بيستخدم موارد المؤسسة مثل الطاقة المستخدمة والمواد الاستهلاكية والوقت بشكل إنتاجي وموفر في عمليات العمل.	ب.3.1	ضمان كفاءة موارد لمؤسسة	ب.3		
بيقترح أن تكون المستلزمات الإلكترونية والمعدات والأجهزة في المواصفات التي تؤمن الإنتاجية وتوفير الطاقة لاستخدامها في عمليات العمل.	ب.3.2				
بيطبق تدابير عمل الأجهزة والأنظمة التي تحدد في التعليمات، بهدف أن تعمل الأنظمة والأجهزة بالحد الأدنى من الطاقة مع أعلى إنتاجية ممكنة.	ب.3.3				

مقاييس النجاح		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ت.1.1 يطبق قواعد وأساليب ضمان الجودة الخاصة بالمؤسسة وفقاً للتعليمات الواردة في نماذج العملية.	ت.1.1	الإشراف على جودة الأعمال التي يقوم بها	1.ت	تقديم الدعم لتطبيقات الجودة	ت
ت.1.2 يعمل بما يتناسب مع الشروط المعرفة في قواعد وأساليب ضمان الجودة، المتعلقة بالأجهزة والآلات المستخدمة في عمليات العمل.	ت.1.2				
ت.1.3 يتحقق من ملاءمة معايير الأعمال التي يقوم بها.	ت.1.3				
ت.1.4 يملأ نماذج نظام إدارة الجودة ذات الصلة بالعمل.	ت.1.4				
ت.2.1 يبلغ مشرفه/المختص ذو الصلة عن الأعطال والأخطاء التي تحدث أثناء الأعمال.	ت.2.1	المشاركة في أعمال مكافحة الأعطال والأخطاء، التي من الممكن ظهورها في المراحل المختلفة	2.ت		
ت.2.2 يشارك في أعمال الفحص والتقييم المتعلقة بتحديد الأسباب المسببة للأعطال والأخطاء، وفقاً للمهام المسندة إليه.	ت.2.2				
ت.2.3 يبلغ مشرفه/المختص ذو الصلة وفقاً لقواعد المؤسسة، عن الملاحظات التي توصل إليها، هو وفريقه، والآراء والاقتراحات التي قدمها لمعالجة الأخطاء وتحسين عمليات العمل.	ت.2.3				
ت.2.4 يطبق/ يؤمن تطبيق أساليب وقواعد المؤسسة فيما يتعلق بإزالة الأخطاء والأعطال.	ت.2.4				
ت.2.5 يبلغ المشرفين/المختص ذو الصلة بالأخطاء التي ليست في سلطته أو لا يمكن حلها.	ت.2.5				

مقاييس النجاح		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يحصل على أوامر العمل من النظام/ من الوحدة ذات الصلة، وفقاً لأساليب المؤسسة وقواعدها وصيغها.	ث.1.1	الحصول على أوامر العمل	ث.1	تنظيم العمل (يتبع)	ث
القيام بجمع معلومات حول الوضع الحالي للعمليات التي تشملها أوامر العمل الواردة من المصادر ذات الصلة.	ث.1.2				
القيام بإجراء تقييم عند الضرورة مع رئيس المواصفات الفنية لأوامر العمل وفقاً للمعلومات المقدمة له.	ث.1.3				
يحدد الأعمال التي حان موعدها من تقويم العمل الدوري.	ث.1.4				
الكشف عن الوقت المقدر للتجهيز من خلال تصنيف وترتيب الأنشطة المراد تنفيذها وفقاً لأوامر العمل الواردة والمعلومات التي تم جمعها.	ث.2.1	عمل خطط العمل	ث.2		
يتخذ القرار أين تكون منطقة العمل المناسبة (المنطقة التي تتواجد بها الأجهزة أو ورشة خاصة) وفقاً لخصائص أجهزة الحاسب الخاضعة لمشرف العمل ووفقاً للظروف المحيطة.	ث.2.2				
وفقاً للتسلسل ومواعيد المعالجة المقدرة التي قام بها، فإنه يجعل خطة العمل وفقاً لشكل العمل مع مراعاة لسعة العمل والقدرة الزمنية المتوفرة.	ث.2.3				
الحصول على تصديق من مشرفيه على خطة العمل التي يقوم بها.	ث.2.4				
القيام بمراجعة خطة العمل عند الضرورة، وفقاً للظروف المتغيرة وتوجيهات المشرف.	ث.2.5				

مقاييس النجاح		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ث.3.1	يتابع المخزون وفقاً للمقاييس المحددة وبالشكل المناسب لقواعد المؤسسة وأساليبها من أجل الجهاز والآلات والمواد الاستهلاكية مستلزمات الصرف وذلك في إطار المستودع المسؤول عنه.	توفير الأدوات والمعدات والأجهزة اللازمة للأنشطة	ث.3	تنظيم العمل (يتبع)	ث
ث.3.2	تقديم طلبات المواد والأدوات والخدمات من الشخص المسؤول أو المشرف، وفقاً لخدمة العمل ومتابعة المخزون.				
ث.3.3	القيام بدعم قبول و/ أو تسليم المواد والمعدات والخدمات المقدمة.				
ث.3.4	التحقق من حالة العمل للأدوات والمعدات والأجهزة المتعلقة بالعمل الذي يتعين القيام به وهي جاهزة للعمل وفقاً للتعليمات التقنية.				
ث.3.5	التحقق من حالة المعايرة والسجلات، إن وجدت، وبلغ الفرد المعني باحتياجات القياس.				
ث.3.6	يبقى الأدوات والمعدات والأطقم المستخدمة، نظيفة وقابلة للعمل.				
ث.4.1	تحديد نطاق أماكن العمل وخصائصه من خلال فحص منطقة العمل من أجل استمرار الأعمال بشكل مستمر ومناسب.	يجعل منطقة العمل مرتبة بشكل مناسب للعمل	ث.4		
ث.4.2	وفقاً للنطاق والخصائص المحددة لمنطقة العمل، فإنه يجعلها مناسبة لظروف الأمن والسلامة المهنية.				
ث.4.3	القيام بإزالة أو القضاء على المواد غير المرتبطة بالعمل من بيئة العمل.				
ث.4.4	تحديد أماكن الأدوات ومعدات والأجهزة المتعلقة بمنطقة العمل وبيئتها في مكانها.				
ث.4.5	المساهمة في تحسين الجوانب السلبية في مجال الأعمال وملاءمتها للمعايير.				
ث.4.6	ينظم منطقة العمل من خلال تنظيفها في نهاية العمل، وفقاً لخصائص العمل والتأثير والأساليب المرتبطة بها.				
ث.4.7	فصل التيار الكهربائي عن الأدوات والمعدات والأطقم غير المستخدمة في مكان العمل.				
ث.4.8	ترك مساحة العمل وفقاً للعمليات الأخرى التي يتعين القيام بها.				

مقاييس النجاح		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ث.5.1	يملا النماذج مثل أمر العمل والعملية والخسارة والخطأ والقياس بما يتناسب مع صيغ المؤسسة.	يحتفظ بنماذج وسجلات العمر المنجز	ث.5		
ث.5.2	إذا كانت أوامر العمل المملوءة وغيرها من النماذج موجودة، فإنها تدخل النظام الرقمي المختص وتقدمها إلى المشرفين للفحص والموافقة.				
ث.5.3	يقدم النماذج إذا وجدت إلى الوحدات المعنية بعد فحص المشرف وموافقته عليها.				
ث.6.1	اعداد تقارير عن نتائج العمليات التي تتم وفقاً لأشكال الأعمال.	إعداد التقارير وإبلاغها للقائدات العليا	ث.6		
ث.6.2	يقدم التقارير إلى المشرف عن الأعمال التي لم تنفذ من خلال تقييمها مع الأسباب.				
ث.6.3	اعطاء صاحب الطلب معلومات كتابية أو شفوية حول العمليات المنتهية.				
ث.6.4	القيام بإخطار الرؤساء شفويًا و/أو كتابيًا بالعيوب وفقاً لقواعد العمل وأساليب العمل.				
د.7.1	يؤمن إجراء عمليات المرافق الكهربائية اللازم إجراؤها فيما يتعلق بالعملية التي تنفذ أو مساحة العمل وذلك بالتواصل مع الموظف المهني المختص من أجل هذه العمليات.	التواصل مع المهنيين الآخرين من أجل العمليات التي تكون خارج منطقة مسؤوليته.	د.7		
د.7.2	يؤمن إجراء العمليات المتعلقة بالمنظمات البيئية مثل التدفئة والتبريد والرطوبة، وذلك بالتواصل مع الموظف المهني المختص في هذا المجال.				
د.7.3	يؤمن إجراء العمليات المتعلقة بخطوط الهاتف وتوصيلات الإنترنت، وذلك بالتواصل مع الموظف المهني المختص في هذا المجال.				
د.7.4	يؤمن إجراء عمليات الشبكات المعقدة ذات المستوى المتوسط أو المتقدم، وذلك بالتواصل مع الموظف المهني المختص في هذا المجال.				
ث.7.5	يؤمن إجراء عمليات التوريد بالتواصل مع الموظف المهني المختص في مجال المشتريات، من أجل توفير أجهزة الحاسب والبرمجيات.				
ث.7.6	يؤمن إجراء عمليات تهيئة البرمجيات المعقدة ذات المستوى المتوسط أو المتقدم لتلبية احتياجات المستخدم، وذلك بالتواصل مع الموظف المهني المختص في هذا المجال.				

مقاييس النجاح		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
المحافظة على استخدام البرنامج في عمليات الأعمال بأمان وتحديث.	ج.1.8	القيام بعمل أرشيف رقمي	د.8	تنظيم العمل	ث
القيام بأرشفة مواد المصادر مثل النماذج والتقارير التي تصدر في نهاية العمليات، وفقاً لقواعد الأعمال وأساليب النقل الفني في مستويات لاحقة.	د.2.8				
القيام بتطبيق إجراءات الأمن والحماية للأرشيف الرقمي، وفقاً لقواعد وطرق التشغيل.	د.3.8				

مقاييس النجاح		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ج.1.1	يساعد في تحديد متطلبات البرمجيات والأجهزة من أجل أنظمة تكنولوجيا المعلومات للمؤسسة.	تأمين الدعم الفني لشراء البرمجيات وأجهزة تكنولوجيا المعلومات للمؤسسة.	ج.1		
ج.1.2	يحدد أي الأجهزة أو البرمجيات الجديدة تكون مناسبة لاحتياجات المستخدمين الداخليين بالمؤسسة.				
ج.1.3	يفي بالمهام المسندة إليه في آلية الحصول على المصادقة وفقاً لقواعد المؤسسة وأساليبها في عملية الشراء.				
ج.2.1	يستلم المكونات التي تم شرائها، ويتحقق مما إذا كانت معرضة للاصطدام المادي أم لا، ويتحقق من أنها خالية من الأضرار.	تنفيذ عمليات استلام برمجيات وأجهزة تكنولوجيا المعلومات التي سئمتري.	ج.2		ج تقديم الدعم لتوفير البرمجيات وتكوين مجمع أجهزة تكنولوجيا المعلومات.
ج.2.2	يفحص وثائق الضمان، في إطار اللوائح القانونية المتعلقة بالمهنة.				
ج.2.3	يستلم حزم تثبيت البرامج ووثائق الترخيص ومفاتيح المنتج بطريقة تتفق مع نوع الشراء.				
ج.2.4	يخزن أدلة التشغيل ونسخ الفاتورة ومستندات الضمان في قواعد وأليات التشغيل.				
ج.3.1	متابعة فترات الضمان والعمر الافتراضي التكنولوجي لأجهزة تكنولوجيا المعلومات الموجودة في مجمع الأجهزة الخاص بالمؤسسة.	تنفيذ المتابعات الدورية للأجهزة والبرامج الموجودة في قائمة الموجودات.	ج.3		
ج.3.2	يتابع نطاق ومدة تراخيص البرامج واتفاقات الترخيص.				
ج.3.3	يبلغ المديرين المعنيين ومسؤولي الشراء عن الأجهزة والبرمجيات اللازم تجديدها في وقتها.				
ج.3.4	يتبع قواعد المؤسسة وأساليبها المحددة فيما يتعلق بالأجهزة الموجودة خارج الضمان أو التي على وشك أن تكون خارجة.				

مقاييس النجاح		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يجهز أجهزة تكنولوجيا المعلومات والمواد الاستهلاكية من أجل التثبيت وفقا لمشروع الشبكة المجهز من قبل الموظفين المختصين.	ح.1.1	عمل التجهيزات لما قبل التكوين	ح.1	ينفذ التثبيتات المادية لأنظمة تكنولوجيا المعلومات (يتبع)	ح
يوفر رابطة الكابلات والمسامير والمواد الاستهلاكية المماثلة اللازمة لاستخدامها أثناء عملية التثبيت في منطقة العمل على سبيل الاحتياط.	ح.1.2				
يؤمن تنفيذ النسخ الاحتياطي للبيانات الموجودة في أجهزة تكنولوجيا المعلومات القديمة إن وجدت.	ح.1.3				
يفك أسلاك الشبكة التي لن تستخدم وأجهزة تكنولوجيا المعلومات القديمة إن وجدت.	ح.1.4				
يركب قنوات الكابلات على المسارات المحددة في مخطط تخطيط الشبكة.	ح.2.1	تنفيذ أعمال الكابلات	ح.2		
يبد الكابلات النحاسية المستقيمة والملفوفة مع الأخذ في الاعتبار حدود سماح القطع اللازمة.	ح.2.2				
ينفذ إنهاء الكابلات النحاسية المستقيمة والملفوفة، في كباتن التوصيل أو من خلال الموصلات المناسبة بإجراء اختبارات الإشارة.	ح.2.3				
يؤمن تنفيذ عمليات إنهاء كابلات الألياف البصرية وقياس الكفاءة من خلال التواصل مع موظف تقنيات الشبكة المختص.	ح.2.4				
يضع المصقات على الكابلات التي أجريت عليها عملية الإنهاء في كابينات التوصيل بما يتناسب مع مخطط التخطيط.	ح.2.5				
يتحقق من أن أعمال كابلات الشبكة المنفذة تتناسب مع مخطط الشبكة وتصميمها.	ح.2.6				
يضع نسخة من مخطط تخطيط الشبكة في كابينة التوصيل.	ح.2.7				

مقاييس النجاح		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ح.3.1	يجهز المواد والأماكن مثل الرفوف والخزانات من أجل أجهزة تكنولوجيا المعلومات.	ينفذ التثبيتات الفيزيائية لمعدات تكنولوجيا المعلومات	ح.3	ينفذ التثبيتات المادية لأنظمة تكنولوجيا المعلومات	ح
ح.3.2	ينفذ عمليات تركيب أجهزة الشبكة وفقا لمخطط التخطيط.				
ح.3.3	يركب أنظمة الحاسب الآلي لمقدم الخدمة، على كباين مقدم الخدمة.				
ح.3.4	يركب وحدات البيئة وأنظمة الحاسب الآلي الشخصي، وفقاً لمواصفاتها الفنية وأهداف الاستخدام.				
ح.3.5	يضع أنظمة تكنولوجيا المعلومات (مثل: الطابعة... إلخ) التي ستقدم للاستخدام المشترك في مناطق الاستخدام المشترك بشكل يتناسب مع خصائصها الفنية.				
ح.3.6	تنفيذ اتصالات كابل الشبكة والطاقة والبيانات الخاصة لأجهزة تكنولوجيا المعلومات بما يتناسب مع الخصائص الفنية.				
F.3.7	يقوم بتثبيت و/ أو تركيب المواد الاستهلاكية (الورق، والحبر، والمحبرة... إلخ) التي سيتم استخدامها في المعدات التي يتوجب أن يكون لها مواد استهلاكية بما يتناسب مع الخصائص الفنية.				
F.3.8	يركب قطع الغيار الاستهلاكية في المواقع الاحتياطية المحددة، وفقاً لتردد الاستخدام المحدد للمعدات.				
F.3.9	وضع علامات وإشارات التحذير التي تتعلق باستخدام الأجهزة وفقاً لقواعد وطرق التشغيل.				

المهام		العمليات		مقاييس النجاح	
رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز	توضيحات
خ	يساهم في تكوين وتهيئة أنظمة مقدمات الخدمة ومكونات الشبكة. (يتبع)	1.خ	يساهم في تكوين معدات الشبكة النشطة	1.1.خ	يؤمن تشكيل العمود الفقري للشبكة من خلال توصيل أجهزة الشبكة النشطة مع بعضها من خلال كابلات الشبكة.
				1.2.خ	يعمل على تهيئة الأجهزة النشطة للشبكة بشكل برمجي عن طريق توفير الاتصال عن طريق عامل تكنولوجيا الشبكة المسئول.
		2.خ	إجراء توصيل الإنترنت	2.1.خ	ينفذ تركيب أجهزة الوصول للإنترنت وتوصيلات الكابلات.
				2.2.خ	ينفذ تكوين توصيل الإنترنت من خلال اختبار الوصول لموقع ويب ما.
		3.خ	توفير أمن الشبكة اللاسلكية	3.1.خ	يكون أسماء نقاط الوصول اللاسلكية، وطرق منح الإذن والتشفير بحيث يتوافر الأمن.
				3.2.خ	يوزع شفرات الوصول اللاسلكي وفقاً لسياسة الأمن، على الطاقم المختص.
		4.خ	يقوم بتثبيت أنظمة تشغيل مقدم الخدمة	4.1.خ	يساهم في تجهيز برمجيات تكوين أنظمة التشغيل الأخرى أو ذات الكود واضح المصدر التي يتم تحديدها بواسطة قواعد وأساليب التشغيل، وفقاً لمتطلبات المستخدم.
				4.2.خ	ينفذ تكوين منصة ناقل نظام التشغيل، في حالة تكوين نظام تشغيل داخل ناقل نظام ظاهري ما.
				4.3.خ	يسهل تثبيت نظام تشغيل خادم الشبكة، ويؤسس اتصال مع العناصر التكنولوجية للشبكة المختصة.
				4.4.خ	يثبت برامج تشغيل الجهاز من خلال فحص أحدث برامج التشغيل.
				4.5.خ	يضبط إعدادات وصول شبكة الخادم من خلال تحميل بروتوكولات الاتصال.
				4.6.خ	ينفذ تثبيت التحديثات من خلال التحقق من أنها موجودة أم لا.

مقاييس النجاح		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
	خ.5.1				
يكون خدمات إدارة الشبكة.					
يجري اتصالاً لمسؤول تكنولوجيات الشبكة المختص، وينشيء خدمة توزيع عناوين IP، وفقاً لسياسة العمل والطوبولوجيا.	خ.5.2				
يقوم الوكيل المعتمد بالتواصل مع فني الشبكات لتمكين خدمة تحليل اسم الشبكة من التعرف على أسماء النطاق المحلية وتكوينها.	خ.5.3	تكوين خدمات الخادم	خ.5		
يتواصل الوكيل المعتمد مع مهندس تكنولوجيا الشبكة لتكوين برنامج جدار الحماية المحلي وإعدادات الأمان.	ج.5.4				
يكون الوصول عن بعد الذي سينفذ إلى الخادم.	ج.5.5				
يكون خدمات إدارة الشبكة ذات الصلة بخدمة الدليل، وفقاً لهيكل الدليل.	خ.6.1			يساهم في تكوين وتهيئة أنظمة الخوادم ومكونات الشبكة	خ
يكون واجهة الشبكة التي سيتم تطبيق خدمة الدليل عليها.	خ.6.2	تكوين خدمة الدليل	خ.6		
يُعرّف حسابات الحاسب الآلي، والمستخدمين ومجموعات الاستخدام.	خ.6.3				
يكون خدمة الطباعة من خلال تحديد الطابعات التي ستستخدم استخداماً مشتركاً.	خ.7.1				
يكون خدمة إرسال واستلام الفاكس.	خ.7.2	تكوين خدمات الشبكة الأخرى التي سيتم تشغيلها عبر الخادم	خ.7		
يوفر تكوين للاتصال بمصدر مجموعات المستخدمين أو المستخدم، من خلال تأسيس اتصال بموظف تكنولوجيات الشبكة المختص.	خ.7.3				

مقاييس النجاح		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
1.1.د	يقوم بتنشيط النظام ويفحص أصوات التحكم والتحذير وأضواء المؤشر لمعرفة ما إذا كانت صحيحة، من خلال زر التشغيل على وحدة المعالجة.	يقوم بتنفيذ التشغيل الأولي للحاسب الآلي الشخصي	1.د	يكون وحدات البيئة وأنظمة الحاسب الآلي الشخصي (يتبع)	د
1.2.د	يحمل الإصدار الجديد لبرمجيات BIOS أولاً، إذا كان هناك تحديث BIOS مهمة.				
1.3.د	يستخدم مكون الأزرار الموضحة في رسائل المعلومات الموجودة على الشاشة الافتتاحية الأولى للنظام، ويشغل برمجيات نظام BIOS.				
1.4.د	يقوم بالتحقق من إعدادات التاريخ والوقت لبرنامج BIOS، للتأكد من أن المعالج والذاكرة ووحدات التخزين يتم اكتشافها بشكل صحيح وأن درجات حرارة الأجهزة والجهود الفولطية تكون ضمن نطاقات مقبولة.				
1.5.د	يقوم بإعدادات التنصيب المعرفة في التعليمات التقنية للمكونات، إذا كان هناك ضرورة لعمل برمجيات BIOS خاصة.				
1.6.د	يشغل الإعدادات ويخرج من شاشة BIOS ويغلق النظام.				
2.1.د	يوفر تنصيب نظام التشغيل المرشح من قبل المؤسسة ومدعوم من قبل المكونات، من أرشيف البرمجيات أو الموقع الإلكتروني للمنتج.	يحمل نظام التشغيل	2.د		
2.2.د	يوفر معلومات الرخصة اللازمة من دليل الاستخدام للمؤسسة، إذا كان سيستخدم تنصيب نظام تشغيل يحتاج إلى رخصة.				
2.3.د	يوفر إصدارات المكونات الحرجة أو اللازمة من أجل تنصيب النظام، من أرشيف البرمجيات أو أقراص CD/DVD المقدمة مع المنتج أو من خلال الموقع الإلكتروني.				
2.4.د	يقوم بعمل نسخ احتياطية من البيانات الضرورية، ليتم تخزينها قبل عملية التنصيب في حالة تثبيت نظام تشغيل سابق على الكمبيوتر أو تتوفر بيانات المستخدم.				
2.5.د	يستخدم عناصر التحميل الأولى المدعومة من قبل المكون مثل (DVD, USB ... إلخ)، ويبدأ تثبيت نظام التشغيل.				
2.6.د	يكمل عملية التنصيب، ويقوم بعمل إعدادات البرمجيات والمكون المطلوبة خلال عملية التثبيت.				
2.7.د	يفتح جلسة المستخدم الأول في نظام التشغيل، ويتأكد مما إذا كان المعالج والذاكرة ووحدات التخزين قد تم تعريفها من قبل نظام التشغيل بشكل صحيح أو لا.				

مقاييس النجاح		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يتحقق من وحدات المكونات المشار إليها على أنها غير المعرفة من قبل نظام التشغيل، باستخدام تطبيق إدارة مكونات نظام التشغيل.	د.3.1	يحمّل برامج تشغيل الأجهزة	د.3	يكون وحدات البيئة وأنظمة الحاسب الآلي الشخصي (يتبع)	د
يحمّل برمجيات الإصدار المحدث للمكونات غير المعرفة من الموقع الإلكتروني للمنتج، إذا كان هناك إمكانية اتصال بالإنترنت.	د.3.2				
يحمل برمجيات الإصدار المحملة من الإنترنت أو الموجودة على أقراص CD/DVD المسلمة مع المنتج، على نظام التشغيل، وفقاً للتوضيحات الموضحة في دليل تنصيب الإصدارات.	د.3.3				
يقوم بتثبيت برنامج التشغيل الخاص بالأجهزة الطرفية التي تستخدم اتصال USB في نظام التشغيل، مما يجعل الاتصالات بمنافذ USB على هيكل النظام.	د.3.4				
القيام بتنفيذ التكوينات اللازمة للاتصال بالشبكة والإنترنت في واجهة الشبكة الخاصة بنظام التشغيل وفقاً لقواعد التشغيل.	د.4.1	ينصب وصلات الإنترنت والشبكات	د.4		
يوفر اتصال بالأجهزة والمصادر الأخرى، ويختبر توصيلات الشبكة.	د.4.2				
يختبر الاتصال بالإنترنت من خلال القيام باتصال بأي موقع إلكتروني عبر الإنترنت.	د.4.3				

مقاييس النجاح		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يقوم بتهيئة التحديثات وتصحيحات البرامج لنظام التشغيل المثبت من الموقع الإلكتروني للشركة المصنعة لنظام التشغيل أو من خلال أداة التحديث الداخلية الخاصة بالنظام.	د.5.1	يقوم بأعمال ما بعد التنصيب	د.5	يكون وحدات البيئة وأنظمة الحاسب الآلي الشخصي (يتبع)	د
يحدث بيانات التشخيص من خلال تنفيذ أحدث تهيئات برامج الأمان ليتم استخدامها في معدات الشبكات المتطرفة.	د.5.2				
يسجل تقارير التعريف، ويتأكد من عمل النظام بدون مشكلة من خلال برمجيات التعريف، وفقاً للمعايير المحددة للمؤسسة.	د.5.3				
يتأكد من العمل بدون مشكلة، باستخدام أعمال وحدات البيئة، من خلال نظام التشغيل.	د.5.4				
يتأكد من عمل كارت الشاشة، والذاكرة، والمعالج بمستوى المتوقع، باستخدام برمجيات اختبار الأداء.	د.5.5				
يقوم بتنصيب تحديث البرمجيات الممكنة والإضافات على نظام التشغيل، من أجل تحسين أداء النظام.	د.5.6				
يقوم بتكوين وتثبيت برامج الأمان لتلبية احتياجات المستخدمين لضمان أمان الأجهزة المستخدمة، ويقوم بتشغيل النظام الأساسي.	د.5.7				
يدعم التكوين في نهاية عملية التثبيت مع صورة قرص بحيث يمكن استعادة نظام التشغيل بسهولة في حالة حدوث مشكلة لاحقة.	د.5.8				
إذا كانت أجهزة الكمبيوتر الشخصية تعمل بالاقتران مع خدمة دليل، ينفذ عملية تكوين بنية الدليل.	د.5.9				

مقاييس النجاح		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
د.6.1	يقوم بالنسخ الاحتياطي لعمليات التحميل الضرورية، وفقاً لخصائص نظام التشغيل.	يحمّل البرامج والأدوات	د.6	يكون وحدات البيئة وأنظمة الحاسب الآلي الشخصي	د
د.6.2	يفحص عملية التحكم الخاصة عن توافق نظام التشغيل مع البرنامج المطلوب تثبيته أو لا.				
د.6.3	يزيل الإصدارات القديمة للبرمجيات التي سيتم تنصيبها.				
د.6.4	ينفذ تثبيبات البرمجيات.				
د.6.5	يقوم بالتشغيل الأولي للبرمجيات.				
د.6.6	ينفذ الإعدادات الواجب تنفيذها والمتعلقة بالبرمجيات، إن وجدت.				
د.6.7	يتحقق من التحديثات ورقع الكتابة الخاصة بالبرمجيات، ويقوم بعملية التحديث إن وجدت.				
د.7.1	يكون السطوح البيئية للشبكة السلكية أو اللاسلكية للأجهزة المزودة بدعم اتصال الشبكة.	تكوين وحدات البيئة التي ستقدم للاستخدام المشترك	د.7		
د.7.2	يضببط إعدادات المشاركة من خلال أنظمة الكمبيوتر التي يتصل بها الجهاز الذي لا يدعم شبكة الاتصال ولكنه يستخدم عبر الشبكة.				
د.7.3	ينفذ التكوينات اللازمة لضمان كفاءة الموارد التشغيلية في المعدات المستخدمة فيها المواد الاستهلاكية.				
د.7.4	ينفذ تكوينات الوصول المطلوبة على أجهزة الكمبيوتر التي ستستخدم الأجهزة الطرفية المفتوحة على الاستخدام المشترك.				

مقاييس النجاح		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ذ.1.1	يتابع حالات التشغيل لآليات التخزين والنسخ الاحتياطي.	إجراء النسخ الاحتياطي	ذ.1	القيام بصيانة أنظمة تكنولوجيا المعلومات (يتبع)	ذ
ذ.1.2	ينفذ عملية النسخ الاحتياطي اليدوي غير القياسي قبل عمليات النظام الهامة.				
ذ.2.1	يساهم لأنظمة تكنولوجيا المعلومات في تخطيط أنشطة الصيانة والتنظيف مع مراعاة أوقات الاستخدام.	ينفذ فعاليات وأنشطة الصيانة الدورية والوقائية	ذ.2		
ذ.2.2	يوفر عملية توثيق لخطة الصيانة.				
ذ.2.3	ينفذ خطة الصيانة في الأوقات المحددة.				
ذ.2.4	يتحقق من أن دورات النسخ الاحتياطي تعمل بشكل ناجح أم لا.				
ذ.2.5	يساهم في عملية التأكد من أن الأنظمة محدثة باتباع التحديثات الخاصة بأنظمة التشغيل ومعدات الشبكات النشطة.				
ذ.2.6	يكشف إذا كان هناك أي مشكلة أم لا من خلال تحليل بيانات اتصال الشبكة.	يأخذ التدابير التصحيحية من خلال مراقبة انقطاع الخدمة والانتهاكات الأمنية والهجمات على خدمات الشبكة.	ذ.3		
ذ.3.1	يساهم في أعمال التحديث من خلال متابعة التحديثات الجديدة من أجل برامج معدات الشبكة من خلال التواصل مع موظفي تكنولوجيا الشبكة المعنية.				
ذ.3.2	يتابع المنتجات الجديدة والتحديثات من خلال التواصل مع الموردين.				
ذ.4.1	ينفذ أعمال التنظيف باستخدام أدوات التنظيف المناسبة للاستخدام في المعدات الإلكترونية والتنظيف الداخلي وفقاً للخصائص التكنولوجية لمعدات تكنولوجيا المعلومات.	يقوم بعمل النظافة مادية	ذ.4		
ذ.4.2	ينظف الأسطح الخارجية ومخارج التهوية بأجهزة تكنولوجيا المعلومات من خلال أدوات التنظيف المناسبة للاستخدام في الأجهزة الإلكترونية.				

مقاييس النجاح		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ذ.5.1	يُتحقق من البرمجيات الضارة من خلال البرمجيات الأمانة المحدثة، ويؤمن الجهاز.	ينفذ أعمال صيانة نظام الإدارة	ذ.5	ينفذ أعمال صيانة أنظمة تكنولوجيا المعلومات	ذ
ذ.5.2	يشغل برمجيات تنظيف القرص، وينظف الملفات والبرمجيات غير الضرورية.				
ذ.5.3	ينظم توزيع تسجيلات الملفات من خلال القرص لثابت من خلال برمجيات تجميع القرص.				
ذ.5.4	يفحص البرمجيات التي تعمل باستمرار في الخلفية و/ أو تبدأ آلياً عند تشغيل النظام، ويُغلق البرمجيات غير الضرورية أو يمسح من النظام.				
ذ.5.5	يقوم بتحديث برمجيات BIOS في حالة وجود تحديث مهم، بشكل خاص من حيث النظام، ويتحقق من الإصدارات الجديدة لبرمجيات BIOS.				
ذ.5.6	يقوم بتثبيتات التصحيحات والتحديثات المتعلقة بنظام التشغيل.				
I.5.7	ينفذ تثبيتات البرمجيات المناسبة، ويقوم بالإصدارات البديلة أو المحدثة لبرمجيات التطبيقات.				

مقاييس النجاح		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
	ر.1.1	يقوم تأثير المكون الجديد على أداء النظام، ويتأكد من ملاءمته.	ر.1	يقوم بعمل تحضيرات ما قبل عملية التغيير	ر
	ر.1.2	يوفر تحديثات البرامج وبرامج التشغيل اللازمة إذا تم تغيير المكون.			
	ر.1.3	يصمم نماذج وسيناريوهات الحوادث والأضرار المتوقعة مع قواعد ولوائح المؤسسة، في مواجهة المشكلات التي قد تنتج عن تغيير مكون ما.			
	ر.1.4	يبلغ المستخدم، فيما يتعلق بالمخاطر المحتملة، ويعمل على الحول دون ذلك.			
	ر.2.1	يفصل توصل المكونات بأنواع النظام، من خلال فصل أسلاك البيانات والطاقة.	ر.2	تغيير هياكل الشبكات وأجهزة تكنولوجيا المعلومات (يتبع)	
	ر.2.2	في حالة وجود مكون جديد، يستخدم أسلاك الطاقة والبيانات ويقوم بعمل توصيل له بوحدات الحاسب الآلي.			
	ر.2.3	ينفذ عمليات تحديث البرامج وبرامج التشغيل التي يجب تثبيتها على أجهزة الكمبيوتر إذا كانت مرتبطة بالمكون الجديد.			
	ر.3.1	قبل تنفيذ عملية التنصيب، يقوم بعمل النسخ الاحتياطي تحسباً لوقوع حوادث أو أضرار.	ر.3	تغيير المكونات الداخلية لأنظمة تكنولوجيا المعلومات	
	ر.3.2	ينفذ عمليات فك المكونات الأخرى، وأغطية وحدة المعالجة الخاصة بمعدات تكنولوجيا المعلومات اللازمة من أجل فك المكون القديم.			
	ر.3.3	يخرج توصيلات وحدة المعالجة وأسلاك المكون القديم، بشكل متوافق مع المستندات التقنية.			
	ر.3.4	يركب المكونات الجديدة بشكل مناسب للمستندات التقنية.			
	ر.3.5	يقوم بتثبيت تحديثات برامج التشغيل والبرامج المطلوبة، إذا كانت متعلقة بالمكون الجديد.			

مقاييس النجاح		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يسجل تقارير تعريف المكونات، ويتأكد من عمل النظام بدون مشكلة من خلال برمجيات التعريف، وفقاً للمعايير المحددة للمؤسسة.	ر.4.1	يختبر نتائج تغيير المكون	ر.4	تغيير هياكل الشبكات وأجهزة تكنولوجيا المعلومات.	ر
يتأكد من العمل بدون مشكلة، باستخدام أعمال وحدات البيئة.	ر.4.2				
يتأكد من عمل المعدات علي مستوي الأداء المتوقع من خلال استخدام برامج اختبار الأداء المحددة بالإرشادات.	ر.4.3				
ينفذ عمليات فك الكابلات التي تقرر تغييرها من القنوات.	ر.5.1	يحدث مد أسلاك الشبكة	ر.5		
يطبق عمليات كابلات الشبكة من أجل الكابلات التي ستمد حديثاً.	ر.5.2				
يعمل على تنفيذ عمليات الإضافة أو التمديد في كابلات الألياف البصرية التي تقرر إضافتها أو تمديدها، من خلال التواصل مع موظف تقنيات الشبكة المختص.	ر.5.3				

مقاييس النجاح		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
1.1.ز	يحصل على معلومات حول المشكلة المتعلقة بأنظمة تكنولوجيا المعلومات التي تستخدم بصورة شخصية وبصورة مشتركة من خلال التواصل مع المستخدمين.	جمع المعلومات بشأن مشكلات أنظمة تكنولوجيا المعلومات	1.ز	إزالة مشكلات أنظمة تكنولوجيا المعلومات (يتبع)	ز
1.2.ز	يعمل توقيت المشكلة، والعملية التي ظهرت خلالها أو بعدها.				
1.3.ز	يعلم ماهية إشعارات الخطأ المكتوبة أو الصوتية المحتملة التي تصدرها أجهزة تكنولوجيا المعلومات.				
1.4.ز	يحدد التأثيرات السلبية للطاقة والظروف البيئية إذا وجدت على أجهزة تكنولوجيا المعلومات.				
1.5.ز	يحلل عملية تحليل معاني الصوت أو تقارير الأخطاء المكتوبة المحددة من خلال الاستفادة من الوثائق التقنية وأبحاث الإنترنت.				
2.5.ز	يحدد المشكلات المحتملة، معتمداً على الوثائق التقنية وأبحاث الإنترنت، وسجلات حل المشكلات التي يتم اكتشافها قبل ذلك في الأرشيف الرقمي، وكذلك خبراته الشخصية.	يعالج مشكلات مد الشبكة	2.ز	إزالة مشكلات أنظمة تكنولوجيا المعلومات (يتبع)	ز
2.1.ز	يتحقق من عملية تحديد أجهزة الشبكة النشطة التي تحتاج إلى إزالتها أو استبدالها أو إضافتها إلى الشبكة.				
2.2.ز	يحدد كابلات الشبكة المعطوبة أو التي لا تلي السرعات المطلوبة، ويقرر أي الطرق التي ستنفذ سواء الإصلاح أو الإضافة أو التغيير وفقاً لنوع الكابل.				
2.3.ز	يحدد المواضع اللازمة لتنفيذ أعمال كابلات الشبكة الجديدة.	يعالج المشكلات الفيزيائية ومشكلات الاتصال البسيطة (يتبع)	3.ز	إزالة مشكلات أنظمة تكنولوجيا المعلومات (يتبع)	ز
3.1.ز	يؤمن تزويد إمدادات الطاقة اللازمة من خلال التحكم في التوصيلات الكهربائية لمعدات تكنولوجيا المعلومات وتوليد الطاقة.				
3.2.ز	يؤمن توصيل البيانات مع معدات تكنولوجيا المعلومات علي نقاط التوصيل الصحيحة من خلال الكابلات المناسبة.				
3.3.ز	يوفر عملية عزل محتوى الخزانة عن حالات الأجسام الأجنبية المحتملة والغبار واتصال السائل... إلخ.				
3.4.ز	يغير أجهزة تكنولوجيا المعلومات و/أو المكونات الداخلية المعرضة للضرر المادي الذي لا يمكن إصلاحه بعوامل مثل الكسر أو التشقق أو الاحتراق أو الاتصال بسائل، بأخرى جديدة.				

مقاييس النجاح		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
3.5.ز	يضمن أن كابلات الطاقة والبيانات الموجودة في كيبسات أجهزة تكنولوجيا المعلومات التي تتكون من مكونات قابلة للتجميع، مركبة بشكل يتناسب مع الوثائق الفنية.	يعالج المشكلات الفيزيائية ومشكلات الاتصال البسيطة	3.ز	إزالة مشكلات أنظمة تكنولوجيا المعلومات	ز
3.6.ز	يستبدل مراوح التبريد التي لا تعمل، بأخرى جديدة.				
4.1.ز	ينشئ اتصال مع شخص من فرع المهنة ذات الصلة المختصة، بغرض توفير معالجة للمشكلات ذات الصلة الطاقة والتأريض.	4.ز	ضمان إزالة مشكلات الطاقة والظروف البيئية.		
4.2.ز	شرح الطريقة التي يجب اتباعها لضمان تصحيح الأوضاع البيئية مثل الرطوبة والتبريد (التواصل مع الأشخاص الفنيين ذوي الصلة).				
5.1.ز	يتحقق من مشكلات BIOS، ويعالج أعطالها.	يعالج مشكلات الحاسب الآلي الشخصي	5.ز		
5.2.ز	يختبر مشغلات وإصدارات المعدات، يعالج مشكلات المشغلات.				
K.5.3	يحل مشكلات نظام التشغيل، من خلال الاختبارات على نظام التشغيل.				
K.5.4	يصلح المعدات العاطلة الواقعة تحت مسؤوليته، ويوجه الشخص المختص.				
5.5.ز	يفحص مصدر الطاقة ويعالج مشكلاته إن وجدت.				
5.6.ز	يتحقق من المكونات الداخلية والخارجية العاطلة.				
5.7.ز	يطبق عمليات "تغيير المكونات الداخلية لأنظمة تكنولوجيا المعلومات" و"تغيير المكونات الخارجية لأنظمة تكنولوجيا المعلومات" من أجل المكونات الداخلية والخارجية المتعطلة.				
5.8.ز	اختبار النظام بعد أعمال القضاء علي المشاكل والتغيرات التي تم تنفيذها.				

مقاييس النجاح		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يحصل على الإذن من خلال إبلاغ المستخدم مسبقاً فيما يتعلق بالعمليات التي ستنفذ.	س.1.1	يؤمن اتصال من أجل تقديم دعم تكنولوجيا المعلومات	س.1	تقديم دعم تكنولوجيا المعلومات للمستخدمين الداخليين بالمؤسسة (يتبع)	س
يبلغ المستخدم عن مدة انتهاء العمل المحتملة وفقاً لتخطيط العمل المنفذ.	س.1.2				
يتحرك (في اتجاه طلبات المستخدمين) وفقاً للتعليقات التي أخذها والإبلاغ الذي قام به.	س.1.3				
يبلغ المستخدم بعمليات العمل المختلفة وفقاً للظروف التي تنشأ لاحقاً، ويأخذ موافقة المستخدم من خلال توضيح هذا الوضع موضوع الذكر له.	س.1.4				
يوضح القواعد المتعلقة باستخدام البرمجيات وأجهزة تكنولوجيا المعلومات للمستخدمين.	س.1.2	يقدم للمستخدمين داخل المؤسسة المعلومات التي تمنع أخطاء الاستخدام	س.2		
يبلغ المستخدم في النقاط التي يجب أخذها بعين الاعتبار من حيث الصحة وذلك أثناء العمل مع أجهزة تكنولوجيا المعلومات.	س.2.2				
يوضح قواعد الاستخدام الفعال لبرمجيات وأجهزة تكنولوجيا المعلومات، في إطار القواعد الموضحة في كتيبات دليل الاستخدام.	س.3.2				
يقدم تدريب مختصر للمستخدم فيما يتعلق باستخدام نظام الكمبيوتر.	س.4.2				
يقدم المعلومات الأساسية التي يجب تقديمها للمستخدم فيما يتعلق بالاحتياطي للبيانات الشخصية والخصوصية والأمان.	س.5.2				

مقاييس النجاح		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
س.3.1	يحصل على المعلومات العامة بشأن المشكلة المتعلقة بالشبكة من المستخدم من خلال استخدام أدوات الاتصال.	يعالج مشكلات تكنولوجيا المعلومات التي تواجه المستخدمين الداخليين بالمؤسسة	س.3	تقديم دعم تكنولوجيا المعلومات للمستخدمين الداخليين بالمؤسسة	س
س.3.2	يأخذ من المستخدم معلومات بشأن كيفية حدوث المشكلة ووقت حدوثها.				
س.3.3	يعلم إذا ما كانت هناك رسالة خطأ أو إخطار على أجهزة الشبكة أم لا.				
س.3.4	ويعلم ما هو آخر تغيير قد نفذ في الأجهزة أو البرمجيات على الشبكة إن وجد.				
س.3.5	يتخذ القرار إذا كانت المشكلة ستحل عن بعد أم لا، وفقاً للمعلومات التي حصل عليها من المستخدم.				
س.3.6	يوجه المستخدم للحل باستخدام أدوات الاتصال أو برامج الوصول عن بعد.				
س.4.1	يتصرف بشكل متوافق وملئم لأمن بيانات المؤسسة وسريتها.	يوفر أمن البيانات وسريتها	س.4		
س.4.2	يطبق تدابير توفير سرية المعلومات الخاصة بالمستخدم، وفقاً لقواعد ولوائح المؤسسة.				

مقاييس النجاح		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يبلغ الوحدة المعنية باحتياجات التدريب.	ش.1.1	الالتحاق بأعمال التدريب	ش.1	تطبيق أنشطة التطوير المهنية	ش
يلتحق بأعمال التدريب المخطط لها.	ش.1.2				
يتتبع ويتعلم الابتكارات المتعلقة بالمهنة.	ش.1.3				
ينقل المعلومات والخبرات للأشخاص الذين يعمل معهم، ويطبق التدريبات.	ش.1.2	مشاركة البيانات المهنية مع الموظفين المساعدين والعاملين الآخرين	ش.2		
يساهم في تطوير الأشخاص الذين يعمل معهم.	ش.2.2				

### 3.2. الوسائل والمعدات والأدوات المستخدمة

1. معدات الشبكة (مودم DSL، مقسم الإشارة، السويتش، الهوب، محول USB... إلخ)
2. المفاتيح (مفك سداسي، طاقم ذو أطراف قابلة للتغيير، مجموعة مفاتيح، وعدة اللقم... إلخ)
3. المواد الواقية ضد الإستاتيكية (حزام المعصم، قبعة العمل، والقفازات، وغطاء الأرضيات... إلخ)
4. الصيانة والإصلاح الإلكتروني والرسوم البيانية لمتابعة الأعطال
5. كروت تعريف الأعطال (POST, Mini POST)
6. مفتاح انجليزي قابل للضبط
7. مصدر طاقة DC مضبوط
8. السكاكين (السكين الكهربائي وسكين تقطيع رفيع... إلخ)
9. بطارية BIOS وEEPROM
10. وحدات البيئة في الحاسب الآلي (الطابعة، قارئ الباركود، الماسح الضوئي... إلخ)
11. أسلاك الكهرباء والبيانات داخل الحاسب الآلي (FDD, PATA, SATA, PCI Express... إلخ)
12. شاشة الكمبيوتر (CRT ، LCD ، LED)
13. مطرقة حساسة مغلفة بالألياف الزجاجية
14. طاقم الملاقط
15. خرّامة ثقابة
16. وسائل التخزين (CD, DVD, Disket)
17. معدات العرض الرقمي (كاميرا إنترنت، كاميرا فوتوغرافيا، كاميرا... إلخ)
18. برامج تشغيل الجهاز
19. المحولات (DVI, HDMI, PATA, USB)
20. طاقم المبرد
21. الفاكس وماكينة النسخ
22. النماذج (متابعة العطل، طلب المواد، إبلاغ العميل... إلخ)
23. إزميل وبنس متطورة (بنس مرقنة ذات طرف مستقيم، إزميل كهربائي جانبي... إلخ)
24. مواد تخزين النفايات الضارة والمعاد تدويرها
25. أدوات إنقاذ البيانات ومعالجة الأعطال، والتعريف، والأمن
26. وحدات التخزين الخارجي (ذاكرة فلاش، HDD)
27. الأسلاك الكهربائية الخارجية (أسلاك الطاقة وأسلاك التمديد والتقوية... إلخ)
28. أسلاك البيانات الخارجية (USB, VGA, DVI, HDMI, IEEE 1394... إلخ)
29. منشار يدوي دقيق (6")
30. مواد الإسعافات الأولية
31. المواد المساعدة في الفحص (عدسة مكبرة ومرآة تلسكوبية، ومصباح ذو عدسة مكبرة ومصباح يدوي صغير... إلخ)
32. حاسب متصل بالإنترنت
33. الإشارات واللوحات (ملصق الترقيم ولوحة التحذير ولاصقة... إلخ)
34. أنظمة التشغيل وبرمجيات الأوفيس
35. شريط عازل (شريط كهربائي PVC)
36. مواد أعمال الكابلات (القنوات، مواسير العزل، المشابك، مقص الكابل... إلخ)
37. أدوات اتصال سلكية ولاسلكية (هاتف، هاتف محمول، لاسلكي... إلخ)
38. مصدر طاقة بدون انقطاع (UPS)
39. إزميل وبنس (زرديّة وبنسة وإزميل جانبي... إلخ)
40. معدات الوقاية الشخصية
41. قطعة فك زر لوحة المفاتيح
42. قلم الفحص
43. محددات المواضع (حقيبة العمل، حقائب CD/DVD، صندوق ذو أقسام، حقيبة مضادة للكهرباء الساكنة... إلخ)

44. لحم
45. أدوات اللحام ( طاقم تلحيم مضبوط الحرارة ومضخة شفط اللحام... إلخ)
46. منقب
47. خطاف ذو طرف معدني
48. آلة تجميع ذو طرف مغناطيسي
49. مقياس إلكتروني مُتعدد
50. أدوات مكتبة وورقية
51. أطقم القياس (مثلث معدني، متر lcr، متر شريطي، ميزان مياه... إلخ)
52. عناصر الكمبيوتر المكتبي ( PC) (motherboard, CPU, Fan, Video Card, RAM, HDD, Optical, RAID )  
(CARD
53. شاحن بطارية
54. جهاز اختبار المقبس
55. جهاز الإسقاط للعرض
56. وحدات الصوت (كارت الصوت، السماعات، الميكروفون... إلخ)
57. برامج متابعة الخدمة الفنية والعملاء
58. وحدات الإدخالات والإخراجات الأساسية (لوحة المفاتيح، والفأرة، الطابعة... إلخ)
59. أدوات التنظيف (مكنسة كهربائية، ضاغط الهواء، سوائل منظفة، فرش... إلخ)
60. المعجون الحراري
61. خط التأسيس
62. المفكات (مسطحة، نجمية، خاص بفتي الإلكترونيات، أطقم مفكات دقيقة، مجموعات مشحونة... إلخ)
63. كابلات توصيل ببنية UTP
64. كابل UTP (CAT 5, CAT 6)
65. موصلات كابلات UTP (RJ45, RJ11)
66. آلات أعمال كابل UTP (بنسة ربط، أداة كرونة وبها سكين، منزعة... إلخ)
67. جهاز اختبار كابل UTP
68. المسامير والصماويل وقواطع الدوائر والموصلات ومكبرات الصوت
69. أنبوب إطفاء الحريق
70. أداة قياس ذو مقاومة داخلية عالية

### 3.3. المعلومات والمهارات

1. معرفة واجهات الشبكات ومعايير الاتصالات
2. معرفة أجهزة الشبكة وأنظمة الكابل
3. معرفة ومهارة تركيب كابلات الشبكة وإنهائها
4. القدرة على التفكير التحليلي
5. معرفة ومهارات استخدام المعدات والأدوات والآلات
6. معرفة أنشطة التخلص النفايات وإعادة تدويرها
7. معلومات بسيطة حول الإسعافات الأولية
8. معرفة وحدات البيئة وعناصر الحاسب الآلي
9. معرفة تثبيت وتكوين واستخدام أنظمة تشغيل الحاسب
10. معرفة طرق حماية البيئة واللوائح القانونية المتعلقة بها
11. معرفة استخدام تأثير الموارد الطبيعية
12. المهارة علي العمل داخل الفريق
13. المعرفة الكهربائية والإلكتروني ميكانيكية
14. مهارة استخدام التجهيزات الخاصة بالمعالجة، والنقل والتثبيت بشكل امن

15. معرفة ومهارة القياس والتقييم الأسعار
  16. معرفة النظافة الشخصية
  17. معرفة الحرارة والضوء
  18. معرفة استخدام الإنترنت
  19. القدرة على تنظيم العمل
  20. معلومات الصحة والسلامة المهنية
  21. معرفة معايير الجودة وتقنيات التطبيق
  22. مهارة إدارة الأزمات
  23. المعرفة الميكانيكية
  24. معرفة اللوائح القانونية المتعلقة المهنة
  25. معرفة الرياضيات المهنية والرسوم والمصطلحات واللغة الأجنبية
  26. مهارة التفكير واتخاذ القرار
  27. معرفة استخدام برامج الأوفيس
  28. القدرة على التعلم ونقل ما تعلمه
  29. معرفة ومهارة استخدام وحماية أجهزة التحكم والقياس
  30. مهارة حل المشكلات
  31. معرفة التوجيهات واللوائح والمعايير الوطنية والدولية الخاصة بالقطاع ومكان العمل
  32. معرفة المقاييس الأساسية
  33. معرفة ومهارة قراءة وفهم الوثائق الفنية
  34. معرفة التشريعات الأساسية للعمل
  35. مهارة مراقبة الشبكة وإدارتها بمستوى أساسي
  36. معرفة أنظمة تشغيل خادم الشبكة بمستوى أساسي
  37. معرفة استخدام برمجيات الاختبار ومعالجة المشكلات
  38. معرفة ومهارة جمع البيانات والاحتفاظ بالسجلات وإعداد التقارير
  39. معرفة الوقاية من الحرائق ومكافحة الحرائق ومعلومات الطوارئ والإخلاء
  40. مهارة الاتصال الكتابي والشفهي
  41. معرفة تحميل وتكوين البرمجيات
  42. معرفة إدارة الوقت
- 3.4. المواقف والسلوكيات
1. مواجهة المواقف الطارئة والأوضاع المتوترة بهدوء ورزانة
  2. إبلاغ المعلومات الدقيقة وفي الوقت المناسب للمشرفين
  3. الاهتمام باستخدام المركبات، والمعدات، والأدوات الخاصة بمكان العمل
  4. التنسيق مع الأشخاص الذين يعمل معهم وفقاً للعمل، والتصرف بانسجام
  5. اتخاذ القرار في ضوء البيانات والخبرة والصلاحيات
  6. استغلال وقت العمل بالشكل الأمثل ووفقاً لمتطلبات العمل
  7. الحرص على حماية البيئة
  8. الامتثال للوائح الموجودة في تشريعات البيئة والجودة والصحة والسلامة المهنية
  9. نقل الخبرات إلى زملاء العمل
  10. إيقاف تشغيل المعدات في حالات الضرورة والطوارئ
  11. أن يكون بشوش الوجه وأن يتصرف بلطف وتسامح مع الأشخاص الذين يتواصل معهم
  12. الانتباه لسلامة العمل
  13. الحساسية بشأن استخدام موارد العمل وإعادة التدوير
  14. اتباع مبادئ العمل في أماكن العمل
  15. الرغبة في تطوير الذات

16. الاهتمام بالعناية الشخصية والنظافة
17. ألا يتجاوز حدود قدرات الماكينات والأجهزة والمعدات، وأن يعمل في حدودها.
18. التصرف بما يتناسب مع الأخلاقيات المهنية واللوائح القانونية
19. العمل بشكل مبرمج ومنتظم
20. معرفة المسؤوليات الواقعة علي عاتقهم، وتنفيذها في وقتها
21. الاهتمام بجودة العملية
22. الامتثال للتعليمات وكتيب دليل الاستخدام
23. أن يكون حساساً بشأن حالات الخطر والمخاطر وأن يبلغ المعنيين
24. الاهتمام بتدابير النظافة، والنظام، ومكان العمل
25. الانفتاح علي الابتكارات والتكيف مع ظروف التغيير
26. إبلاغ المعنيين بشأن العمليات التي لت تقع ضمن مسؤوليته

#### 4. القياس، والتقييم، والتوثيق

سيتم تنفيذ إجراءات القياس والتقييم التي ستتم بغرض التوثيق طبقاً للكفاءات الوطنية والتي تعتمد علي معيار مهنة موظفو دعم تكنولوجيا المعلومات (مستوى 4)، على أنها نظريات وتطبيقات كتابية و/ أو شفوية في مراكز القياس والتقييم التي توفرها الشروط اللازمة.

وسيتم شرح أسس التطبيق وطرق القياس والتقييم بالتفصيل في الكفاءات الوطنية التي سوف يتم إعدادها طبقاً لمعايير هذه المهنة. تُجري الأعمال المتعلقة بالقياس والتقييم والتوثيق، في إطار لوائح المؤهلات المهنية والفحص والتوثيق.

ملحق: موظفون في مرحلة إعداد المعيار المهني:

1. طاقم المعيار المهني في المؤسسة المنظمة للمعيار المهني

إدارة غرفة التجارة في إسطنبول

د. مراد يالتشين تاش	رئيس مجلس إدارة غرفة التجارة في إسطنبول
شكيب أفداجيتش	نائب رئيس مجلس إدارة غرفة التجارة في إسطنبول
دورسون طوبنتشو	نائب رئيس مجلس إدارة غرفة التجارة في إسطنبول
حسن دمير	عضو محاسب بمجلس إدارة غرفة التجارة في إسطنبول
عبدالله تشينار	عضو مجلس إدارة غرفة التجارة في إسطنبول
محمد دفالي أوغلو	عضو مجلس إدارة غرفة التجارة في إسطنبول
يعقوب كوش	عضو مجلس إدارة غرفة التجارة في إسطنبول
إسرافيل كورالاي	عضو مجلس إدارة غرفة التجارة في إسطنبول
أرطغرل يافوز بالا	عضو مجلس إدارة غرفة التجارة في إسطنبول
مراد سونغورلو	عضو مجلس إدارة غرفة التجارة في إسطنبول
محمد ينل	عضو مجلس إدارة غرفة التجارة في إسطنبول
د. جنكيز أرسون	السكرتير العام بغرفة التجارة بإسطنبول
سلجوق طيفون أوك	نائب السكرتير العام بغرفة التجارة بإسطنبول

فريق المعيار المهني (مرتب أجدياً)

أحمد صالح كهربان	معلم إلكتروني فني، عضو هيئة الكفاءة في جمعية قطاع المعلومات بتركيا
عائشة أكينار	مشرف ومنسق فريق التحليل المهني/DACUM
بهجت أنفاري	السكرتير العام، الوقف المعلوماتي التركي
بتول اباير اكار	مهندس كمبيوتر مركز اختبار VOC بجمعية قطاع المعلومات بتركيا
أمين جان	مهندس كمبيوتر محترف، خبير تعليمي بجمعية قطاع المعلومات بتركيا
أنصاري يوجل	رئيس اللجنة المهنية للحاسب والبرمجيات والمكائن المكتبية في غرفة التجارة بإسطنبول
أركين فندك	مهندس صناعي، رئيس هيئة الكفاءة في جمعية قطاع المعلومات بتركيا
أيوب أوناط	خبير القياس والتقييم/ مشرف متعاون DACUM
فروه جوندوغان	مدير شعبة البحوث والتطوير (المؤسسات الصغيرة والمتوسطة)- غرفة التجارة بإسطنبول
جوكهان جول	مقرر شعبة البحوث والتطوير (المؤسسات الصغيرة والمتوسطة)- غرفة التجارة بإسطنبول

مدير خدمات تكنولوجيا المعلومات والاستعانة بمصادر خارجية، الوقف المعلوماتي التركي	جولجون بيتيرن
مستشار تعليمي ووظيفي، مشرف التحليل المهني/DACUM	خير النسا صالدير أوغلو
اقتصادي وخبير أجهزة/برمجيات، مركز اختبار VOC في جمعية قطاع المعلومات بتركيا	حسين يغيث
مهندس صناعي، عضو هيئة الكفاءة في جمعية قطاع المعلومات بتركيا	كنان بركدمير
نائب المدير العام، شركة EKSA المساهمة للإلكترونيات وعمليات البيانات	كورهان أردم
مهندس ماكينة مركز اختبار VOC بجمعية قطاع المعلومات بتركيا	مرت باتو
مهندس فيزيائي وخبير أجهزة وبرمجيات، عضو هيئة الكفاءة بجمعية قطاع المعلومات بتركيا	د. مصطفى يانارطاش
مهندس إلكتروني محترف، مركز اختبار VOC بجمعية قطاع المعلومات بتركيا	نيازي سارال
عضو هيئة تدريس، قسم المعلوماتية جامعة اسطنبول.	أندر جوتشر
مشرف التحليل المهني/DACUM	سلجان أفجي
رئيس خدمة البحث شعبة البحث والتطوير (المؤسسات الصغيرة والمتوسطة) غرفة التجارة اسطنبول	سليم سليمان
مدير تشغيل أنظمة الخادم، الوقف المعلوماتي التركي	سرکان شاهين
رئيس قسم المعلوماتية، جامعة اسطنبول	أ.د. سفينتش جولساتش
جمعية وكالة Bilgişim في تركيا	تحسين يلماز
2. أعضاء مجموعة العمل التقني	
معلم تكنولوجيا معلومات	أحمد كوشدمير
مهندس برمجيات/HARDWAREMANIA	ألب اوزدمير
معلم تكنولوجيا معلومات	جمال تانر
معلم تكنولوجيا معلومات	جمهور تورون
معلم تكنولوجيا معلومات	فرحات نابانت
معلم تكنولوجيا معلومات	جولشن دورموش طورون
معلم تكنولوجيا معلومات	هاكان ياندم
معلم تكنولوجيا معلومات	أز جور علي أزيكيتشي
3. الأشخاص والمؤسسات المطلوب آراءهم	
المديرية العامة لخدمات المعاقين والمسنين، التابعة لرئاسة السياسات العائلية والاجتماعية	
شركة Atlet الصناعية والتجارية للكمبيوتر والإلكترونيات	
مؤسسات Altineller التعليمية	

المدرسة العليا المهنية أناضولو بيل

غرفة الصناعة في أنقرة

غرفة التجارة في أنقرة

مركز Ardemssoft التعليمي

شركة ARGECİ الصناعية والتجارية المحدودة لخدمات تطوير البرامج، والتدريب، والاستشارات

هيئة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

نقابة أرباب عمل تكنولوجيا لاتصالات والمعلومات

شركة Bilgitaş لتكنولوجيا المعلومات

وزارة العلم والصناعة والتقنية

جمعية المعلومات وجمعية مكافحة جرائم المعلومات

اتحاد جمعيات المعلومات (TÜBİFED)

جمعية مصنعي المعلوماتية (TÜBİSAD)

الجمعية المهنية للعاملين في مجال البرمجيات والمعلومات (BIESEM)

شركة Cretech لتكنولوجيا المعلومات

وزارة العمل والضمان الاجتماعي

شركة DCAT المحدودة لخدمات التكنولوجيا والاستشارات

رئاسة موظفي الدولة

اتحاد نقابات العمال الثوريين

شركة Dilbil المحدودة لتعليم الحاسب الآلي

شركة DORUK للاتصالات والأتمتة والصناعة والتجارة.

غرفة الصناعة في منطقة إيجه

دورات مهنية لتنسيق التعليم

وزارة الطاقة والموارد الطبيعية

جامعة غازي

**اتحاد نقابات حقوق العمال Hak İşçi**

شركة Hendese المحدودة للتجارة الخارجية والكمبيوتر

شركة İnavasyon الصناعية والتجارية المحدودة لخدمات تطوير البرامج، والتدريب، والاستشارات

جامعة آيدن بإسطنبول

غرفة الصناعة في إسطنبول

شركة Kavukçu المحدودة لخدمات المعلومات

رئاسة إدارة تطوير ودعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

شركة LPI للخدمات التجاريو

جامعة مرمره

برمجيات الميكاترونيكس

مؤسسة التدريب المهني ودعم الصناعة الصغيرة (MEKSA)

وزارة التعليم، المديرية العامة للتعليم مدي الحياة

وزارة التعليم، المديرية العامة للتدريب المهني والتقني

وزارة التعليم، المديرية العامة للابتكار وتقنيات التدريب.

شركة Mobides المحدودة لخدمات التكنولوجيا والمعلومات

شركة Probil الصناعية والتجارية لدعم عمليات المعلومات والاستشارات

شركة Techinox

جمعية دراسات القطاع وحقوق المنتجين لخدمات الطاقة والاتصالات (TEDER)

رابطة صناع المعلومات تركيا

مجلس البحث العلمي والتكنولوجي بتركيا TÜBİTAK - مركز بحوث المعلومات وأمن المعلومات BİLGEM، المعهد القومي للبحوث للإلكترونيات والتشفير بتركيا UEKAE، قسم هندسة البرمجيات والبيانات (G222)

جمعية مبرمجو ومهندسو الكمبيوتر في تركيا (TBMPD)

جمعية معلمات تركيا (TBD)

جمعية قطاع المعلومات في تركيا (TÜBİDER)

جمعية مصنعي الأوناش الكهربائية في تركيا (TEVİD)

اتحاد الحرفيين والتجار الأتراك

مجلس المصدرين التركي

مؤسسة الإحصائيات التركية

مؤسسة العمل التركية

اتحاد نقابات العمال التركية

اتحاد نقابات أصحاب العمل التركية

اتحاد غرف المهندسين والمعماريين الأتراك

اتحاد الغرف والبورصات التركية

وزارة النقل والشؤون البحرية والاتصالات

رئاسة هيئة التعليم العالي

4. أعضاء وخبراء لجنة القطاع في هيئة الكفاءة المهنية

رئيس (اتحاد الغرف والبورصات التركية)	محمد يوجل أكياي
نائب الرئيس (رئاسة هيئة التعليم العالي)	أستاذ دكتور أحمد فوزي بابا،
عضو (وزارة العمل والضمان الاجتماعي)	مسعود أكانار،
عضو (وزارة التعليم الوطني)	أردل أكبينار،
عضو (وزارة النقل والشئون البحرية والاتصالات)	حسام الدين حسنو،
عضو (وزارة العلم والصناعة والتقنية)	زكريا قهوجي
عضو (اتحاد نقابات العمال الثوريين)	زهدي كايالي
عضو (اتحاد نقابات العمال التركية)	مراد سوسيال،
عضو (اتحاد نقابات حقوق العمال)	حاجي أوستوندال،
عضو (اتحاد الحرفيين و التجار الاتراك)	جنكيز ياردمجي،
عضو (اتحاد نقابات أرباب العمل التركية)	مصطفى يوجلجن،
عضو (هيئة الكفاءة المهنية)	محمد أودوكايا،
رئيس إدارة (هيئة الكفاءة المهنية)	فيروزان سلاحشور،
مسؤول القطاع (هيئة الكفاءة المهنية)	دليك طورون،
ممثل لجنة القطاع (المديرية العامة لخدمات المعاقين و المسنين)	سينان جارجين،

5. مجلس إدارة هيئة الكفاءة المهنية

ممثل وزارة العمل و الضمان الاجتماعي، الرئيس	بيرام اكيش
ممثل وزارة التعليم الوطني، نائب الرئيس	أستاذ دكتور اغوز بورات
ممثل هيئة التعليم العالي، عضو	استاذ دكتور عمر اجيك جوز
ممثل الهيئات المهنية، عضو	أستاذ دكتور يوجال التونيشاك
ممثل اتحادات نقابات أرباب العمل، عضو	جلال كول اوغلي
ممثل اتحادات نقابات العمال، عضو	دكتور عثمان يلدز