



Project No.
17003

Date
2025

Doc. No.
17003/IT

Serial No
3/2025

Rev.
00

Proj. dep.
IT

EOTSS Doc. CODE :

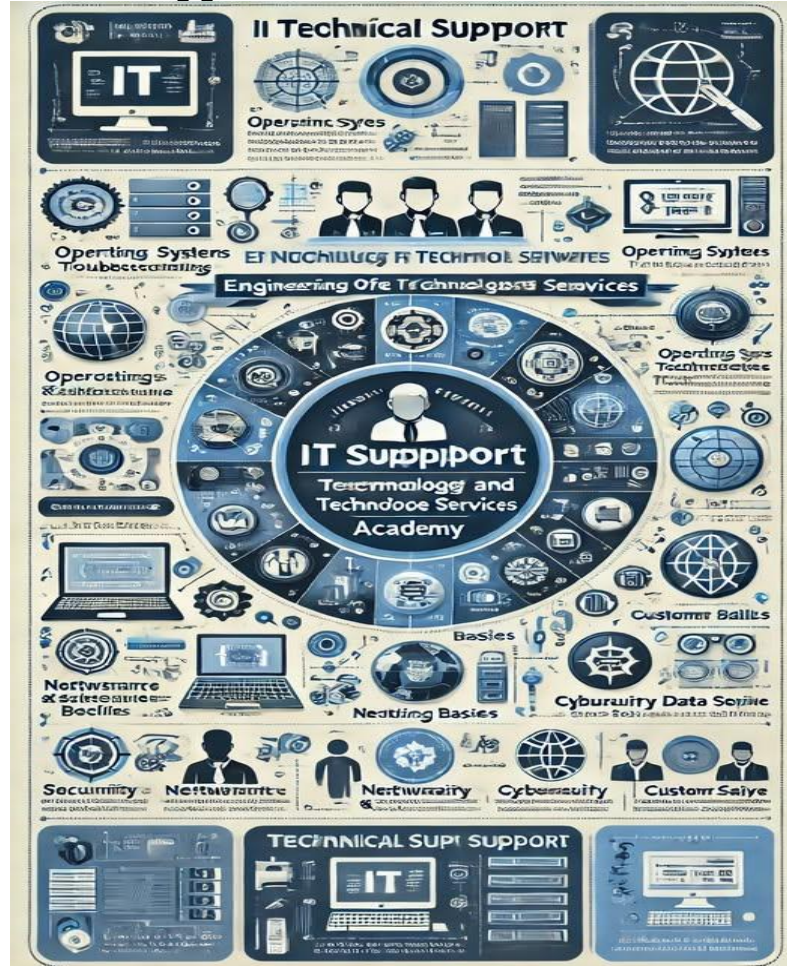
EOTSS/CIVIL/17003-IT/2025

المكتب الهندسي لخدمات التكنولوجيا والبرمجيات

Engineering office for Technology and Software Services



IT Technical Support - Fundamentals & Advanced Skills



Code: 17003-IT

■ معلومات عامة عن الدورة | General Course Information

◆ اسم الدورة | Course Title:

الدعم الفني لتكنولوجيا المعلومات - أساسيات ومهارات متقدمة

(IT Technical Support - Fundamentals & Advanced Skills)

Main Branch: United building – E Shams –Front NBE
, El Siouf _Alexandria
Tel: 01102060500-01144470856



الفرع الرئيسي: عمارات المتحدة – عمارة عين شمس – امام البنك
الاهلي – السيوف- الاسكندرية
تليفون: 01102060500 - 01144470856

E-mail: adelramadan@eotss-academy.com
info@eotss-academy.com





Project No.
17003

Date
2025

Doc. No.
17003/IT

Serial No
3/2025

Rev.
00

Proj. dep.
IT

EOTSS Doc. CODE :

EOTSS/CIVIL/17003-IT/2025



المعهد الهندسي لخدمات التكنولوجيا والبرمجيات

Engineering office for Technology and Software Services

♦ وصف الدورة | Course Description:

توفر هذه الدورة فهماً شاملاً لمجال الدعم الفني لتكنولوجيا المعلومات، بما في ذلك تشخيص وحل مشكلات الأجهزة والبرمجيات، إدارة الشبكات، أمن المعلومات، وخدمة العملاء.

This course provides a comprehensive understanding of IT technical support, including diagnosing and resolving hardware and software issues, network management, cybersecurity, and customer service.

♦ أهداف الدورة | Course Objectives:

- ✓ | Understand IT technical support fundamentals and its role in organizations.
- ✓ | Learn troubleshooting techniques for operating systems.
- ✓ | Understand hardware components and identify common issues.
- ✓ | Explore networking fundamentals and connection management.
- ✓ | Understand cybersecurity fundamentals and data protection.
- ✓ | Enhance customer service skills and handle technical issues effectively.

♦ الفئة المستهدفة | Target Audience:

- ♦ | Students and fresh graduates interested in IT support.
- ♦ | Technicians looking to enhance their IT skills.
- ♦ | IT professionals aiming to specialize in technical support.
- ♦ | Anyone seeking to understand computer and network maintenance.

♦ مدة الدورة | Course Duration:

ساعة تدريبية مقسمة إلى 6 وحدات رئيسية 40-50

Main Branch: United building – E Shams –Front NBE
, El Siouf _Alexandria
Tel: 01102060500-01144470856



الفرع الرئيسي : عمارات المتحدة – عمارة عين شمس – امام البنك
الاهلي – السيوف- الاسكندرية
تليفون: 01102060500 - 01144470856

E-mail: adelramadan@eotss-academy.com
info@eotss-academy.com





Project No.
17003

Date
2025

Doc. No.
17003/IT

Serial No
3/2025

Rev.
00

Proj. dep.
IT

EOTSS Doc. CODE :

EOTSS/CIVIL/17003-IT/2025



المعهد الهندسي لخدمات التكنولوجيا والبرمجيات

Engineering office for Technology and Software Services

◆ المتطلبات المسبقة | Prerequisites:

- ◆ لا توجد متطلبات مسبقة، لكن يفضل وجود معرفة أساسية بتكنولوجيا المعلومات

📅 خطة الدورة التدريبية | Training Course Plan

🔴 الوحدة 1: مقدمة إلى الدعم الفني لتكنولوجيا المعلومات | Introduction to IT Technical Support

- ✓ ما هو الدعم الفني؟ ولماذا هو مهم في المؤسسات؟
- ✓ أنواع الدعم الفني (البرمجيات، الأجهزة، الشبكات)
- ✓ أساسيات حل المشكلات التقنية واتخاذ القرارات

🔴 الوحدة 2: استكشاف أخطاء أنظمة التشغيل وإصلاحها | Operating Systems Troubleshooting

- ✓ فهم أنظمة التشغيل (Windows, Linux, macOS).
- ✓ إدارة المستخدمين، الأذونات، والإعدادات
- ✓ حل المشكلات الشائعة مثل البطء والتجمد والأخطاء البرمجية

🔴 الوحدة 3: الأجهزة والصيانة | Hardware & Maintenance

- ✓ مكونات الكمبيوتر الرئيسية ووظائفها
- ✓ كيفية تشخيص الأعطال واستبدال المكونات
- ✓ الصيانة الدورية للأجهزة وتحسين الأداء

🔴 الوحدة 4: أساسيات الشبكات | Networking Basics

- ✓ فهم بنية الشبكات (LAN, WAN, Wi-Fi).
- ✓ والمحولات (Switches) وإعداد أجهزة التوجيه (Routers)
- ✓ استكشاف مشكلات الاتصال وإصلاحها

🔴 الوحدة 5: أمن المعلومات وحماية البيانات | Cybersecurity & Data Protection

- ✓ أهم التهديدات الأمنية وكيفية الوقاية منها
- ✓ إدارة كلمات المرور والتشفير
- ✓ النسخ الاحتياطي واستعادة البيانات

🔴 الوحدة 6: مهارات خدمة العملاء والتعامل مع المشكلات | Customer Service & Problem Handling

- ✓ كيفية التعامل مع العملاء وحل المشكلات بكفاءة
- ✓ مهارات الاتصال والتواصل الفعال
- ✓ إدارة التذاكر والدعم الفني عن بُعد

Main Branch: United building – E Shams –Front NBE
, El Siouf _Alexandria
Tel: 01102060500-01144470856



الفرع الرئيسي: عمارات المتحدة – عمارة عين شمس – امام البنك
الاهلي – السيوف- الاسكندرية
تليفون: 01102060500 - 01144470856

E-mail. adelramadan@eotss-academy.com
info@eotss-academy.com





Project No.
17003

Date
2025

Doc. No.
17003/IT

Serial No
3/2025

Rev.
00

Proj. dep.
IT

EOTSS Doc. CODE :

EOTSS/CIVIL/17003-IT/2025



المكتب الهندسي لخدمات التكنولوجيا والبرمجيات

Engineering office for Technology and Software Services

- بعد إنهاء الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:
- ✓ تشخيص وإصلاح أعطال الأجهزة والبرمجيات.
 - ✓ إدارة الشبكات واستكشاف الأخطاء المتعلقة بالاتصال.
 - ✓ تعزيز أمن المعلومات وحماية البيانات.
 - ✓ تقديم دعم فني احترافي وتحسين تجربة العملاء.
 - ✓ اكتساب المهارات الأساسية لدخول مجال الدعم الفني لتكنولوجيا المعلومات.

Main Branch: United building – E Shams –Front NBE
, El Siouf _Alexandria
Tel: 01102060500-01144470856



الفرع الرئيسي : عمارات المتحدة – عمارة عين شمس – امام البنك
الاهلي – السيوف- الاسكندرية
تليفون: 01102060500 - 01144470856

E-mail. adelramadan@eotss-academy.com
info@eotss-academy.com

