دورة الثقة الرقمية ومهارات تقنية المعلومات في مكان العمل

31 مايو – 4 يونيو 2027

أمستردام

AGILE LEADERS
Training Center

دورة الثقة الرقمية ومهارات تقنية المعلومات في مكان العمل

المرجع: 1682_226472 **التاريخ:** 31 مايو – 4 يونيو 2027 **المكان:** أمستردام **الرسوم:** Euro 5700

نظرة عامة

دورة الثقة الرقمية ومهارات تقنية المعلومات في مكان العمل هي دورة تأسيسية مدتها أسبوع للموظفين غير التقنيين، ويغادر المشاركون بحزمة الكفاءة الرقمية ودعم العمل. تربط الدورة بين أساسيات الأجهزة والحسابات وإدارة الملفات والبحث عن المعلومات والتعاون السحابي وإنشاء المحتوى والعمل الآمن واستكشاف الأعطال. يبني المشاركون الثقة عبر إنجاز مهام قابلة للتكرار وتسجيل أدلة مفيدة عند طلب الدعم. تطور أجايل للتدريب الثقة الرقمية ومهارات تقنية المعلومات التطبيقية في العمل.

الفئة المستهدفة

- الموظفون المسؤولون عن المهام الإدارية الرقمية اليومية
- فرق خدمة العملاء المسؤولة عن التواصل والسجلات الرقمية
- المشرفون المسؤولون عن مشاركة الملفات والتعاون بين الفرق
- فرق العمليات المسؤولة عن استخدام الأنظمة المكتبية
- المهنيون الذين يحتاجون إلى استقلالية أكبر في استخدام التقنية

تفترض الدورة قدرة المشاركين على تسجيل الدخول إلى جهاز بمساعدة بسيطة، وتستبعد إدارة تقنية المعلومات وهندسة الشبكات والبرمجة والتحضير لشهادات البرمجيات.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تخدم الدورة الإدارات التي تعتمد على الأجهزة والملفات وخدمات العمل الرقمية المشتركة.

- الإدارة وخدمة العملاء والموارد البشرية
- التجزئة والضيافة وعمليات الزوار
- الرعاية الصحية والتعليم والخدمات المجتمعية
- المالية والمشتريات ودعم المشاريع
- المرافق والخدمات اللوجستية والتنسيق الميداني

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- استخدام ضوابط الأجهزة والحسابات والتطبيقات بثقة
- بناء أساليب منظمة للملفات والتخزين السحابي
- تقييم المعلومات ونتائج البحث عبر الإنترنت
- تطبيق ممارسات التعاون ومشاركة المحتوى
- تشخيص مشكلات الوصول والملفات والاتصال الروتينية
- ترتيب العادات الآمنة وإيصال أدلة الدعم

جدول الدورة

اليوم 1: الأجهزة والحسابات والتنقل

- قائمة تشغيل جهاز العمل وقفله وإعادة تشغيله
- خريطة سطح المكتب وإعدادات نظام التشغيل
- أسلوب فتح التطبيقات والتبديل بينها وإغلاقها
- تدفق تسجيل الدخول والمصادقة متعددة العوامل
- ورقة خط الأساس للثقة الرقمية والأهداف

اليوم 2: الملفات والمعلومات والاستخدام السحابي

- بنية المجلدات واتفاقية تسمية الملفات
- أسلوب حفظ الملفات والعثور عليها ونقلها وضبط إصداراتها
- قائمة البحث عبر المتصفح وتقييم المصادر
- دليل قرارات التنزيل والرفع وأنواع الملفات
- خريطة التخزين السحابي والمزامنة والصلاحيات

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: مهام المحتوى والتعاون

- قائمة تنسيق مستندات العمل ومراجعتها
- نمط إدخال بيانات الجداول والحسابات البسيطة
- ضبط موضوع البريد والمرفقات والمستلمين
- تدفق التعليقات والتغييرات في المستند المشترك
- قائمة إعداد الاجتماع المرئي والمشاركة فيه

اليوم 4: الأمان واستكشاف الأعطال الروتينية

- ممارسة كلمات المرور القوية ومدير كلمات المرور
- شجرة قرار التعرف على التصيد والإبلاغ عنه
- فحص تحديث البرمجيات والخصوصية وحماية الجهاز
- عزل أعطال الوصول والاتصال والتطبيقات
- قالب توثيق الخطأ وتذكرة مكتب الدعم

اليوم 5: الممارسة الرقمية المتكاملة

- تمرين: تنظيم مجموعة ملفات مشتركة واسترجاعها
- تمرين: إنشاء مستند عمل ومراجعته ومشاركته
- تمرين: تشخيص مشكلة حساب أو اتصال
- تمرين: الإبلاغ عن رسالة مشبوهة ومشكلة دعم
- المشروع الختامي: حزمة الكفاءة الرقمية ودعم العمل

التمارين التطبيقية

تستخدم الأنشطة المقترحة سيناريوهات الإدارة وخدمة العملاء ودعم المشاريع.

- نشاط مقترح: إنشاء بنية مجلدات واستعادة ملف في موضع خاطئ
- نشاط مقترح: مقارنة نتائج البحث وتسجيل مصدر موثوق
- نشاط مقترح: مشاركة مستند بالصلاحية الصحيحة ومراجعة التعليقات
- نشاط مقترح: توثيق خطأ وكتابة تذكرة دعم بخطوات قابلة للتكرار

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة الثقة الرقمية في مكان العمل وماذا تفترض؟

تناسب دورة الثقة الرقمية في مكان العمل الموظفين غير التقنيين الذين يستخدمون الأجهزة والملفات والبريد والخدمات السحابية وأدوات التعاون. وتفترض فقط القدرة الأساسية على تسجيل الدخول بمساعدة بسيطة ولا تتطلب خبرة في الدعم الفني أو البرمجة.

كيف تختلف مهارات تقنية المعلومات في العمل عن تدريب الدعم الفني؟

تطور مهارات تقنية المعلومات في العمل الاستقلالية في المهام الشائعة والعادات الآمنة واستكشاف الأعطال الأولي. ويتعمق تدريب الدعم الفني في الإدارة والتشخيص والأجهزة والشبكات ومسؤوليات إدارة الخدمة.

ما الذي يساعد على بناء الثقة الرقمية في العمل؟

تنمو الثقة الرقمية من خلال أساليب مهام قابلة للتكرار وقوائم واضحة وتجربة آمنة ومعرفة وقت التوقف وتسجيل أدلة مفيدة للدعم. وترتبط الثقة بالكفاءة التي تمت ممارستها لا بالسرعة أو بالمصطلحات التقنية.

كيف يستكشف الموظف غير التقني عطل تقنية المعلومات؟

يبدأ استكشاف العطل بتحديد ما تغير وتكرار المشكلة بأمان وفحص الوصول والاتصال والتطبيق وتسجيل رسالة الخطأ والخطوات. ثم يطلب الموظف الدعم عندما تتجاوز المشكلة حدود صلاحياته أو تحمل خطرا على البيانات.

الخاتمة

يأخذ المشاركون إلى عملهم حزمة الكفاءة الرقمية ودعم العمل، وتضم أساليب الأجهزة والملفات والتعاون وقوائم الأمان وشجرة استكشاف الأعطال وقالب تذكرة الدعم وخطة تطوير شخصية. تجعل الحزمة المهام الرقمية أكثر قابلية للتكرار. كما تساعد الموظفين على حل المشكلات الروتينية وطلب الدعم بأدلة أوضح.