

١/ أي معيار طاقة مما يلي سيؤثر على عدد المحركات الداخلية المثبتة في الكمبيوتر؟

الجهد الكهربائي لمورد الطاقة

٢/ يحتاج عميل إلى مساحة إضافية في كمبيوتر من نوع قديم. فما الذي سيرص الفني على التأكد منه في هذا الكمبيوتر القديم كي يحدد مدى إمكانية إضافة محرك أقراص ثابتة جديد؟

اتصال PATA/SATA متاح

٣/ لماذا تستخدم أجهزة الكمبيوتر المحمول أساليب تقييد CPU؟

لتقليل الحرارة المنبعثة من وحدة CPU

٤/ أي خطوة مما يلي تعد مهمة جدًا عند اختيار مراوح تبريد متعددة لتثبيتها في صندوق الكمبيوتر (علبة وحدة المعالجة)؟

التأكد من أنه سيتم تركيبها في الاتجاهات الصحيحة من ناحية تدفق الهواء.

٥/ أي عبارة مما يلي تعد صحيحة بشأن وحدات DDR2 و DDR3 RAM؟

تستخدمان أنواعًا مختلفة من فتحات DIMM على اللوحة الأم.

٦/ لتجنب التداخل الكهرومغناطيسي، أي نوع من الأجهزة التالية ينبغي على الفني توجيه الكبلات النحاسية للشبكة بعيدًا عنها؟

المحركات الكهربائية

٧/ أي عبارة مما يلي تعد صحيحة بشأن استخدام المعصم المضاد للكهرباء الساكنة (الإستاتيكية)؟

يجب عدم ارتداء المعصم المضاد للكهرباء الساكنة عند إصلاح مورد الطاقة.

٨/ ما الخطران المحتملان على الجهاز المحمول اللذان يمكن حصولهما نتيجة كسر حماية الجهاز؟ (حدد خيارين).

نظام التشغيل المخصص يمكن وصول المستخدم إلى الدليل الجذر.

نظام التشغيل المخصص لا يقوم بإنشاء ميزات وضع الحماية بشكل صحيح ولا الحفاظ عليها

٩/ غضب أحد العملاء وطلب التحدث إلى فني معين لحل المشكلة فوراً. لكن الفني المطلوب غير متواجد داخل المكتب حالياً ولن يعود قبل ساعة. فما أفضل طريقة للتعامل مع هذه المكالمة؟

عرض المساعدة على العميل على الفور، ونصحه بأن الفني المطلوب لن يتصل به قبل ساعتين.

١٠/ العميل غضبان ويتصل للشكوى من أن الخدمة المجدولة على الكمبيوتر استغرقت وقتاً أطول مما كان متوقعاً. قام الفني بمراجعة أمر الشغل ولاحظ أن الخدمة قد تم تنفيذها من قبل موظف جديد. فكيف ينبغي للفني الاستجابة لهذا الموقف؟

الاستماع إلى الشكوى ثم الاعتذار عن أي إزعاج حدث بسبب طول وقت إجراء الخدمة على الكمبيوتر.

١١/ ما الإجراءات المناسبة مما يلي عندما يريد فني مكتب الدعم مساعدة العملاء؟ (اختر خيارين).

ترك العميل ينهي حديثه قبل طرح مزيد من الأسئلة عليه.

استئذان العميل قبل وضع مكالمته قيد الانتظار، إن لزم ذلك.

١٢/ ما نوعا الواجهة اللذان يجعلان من الممكن توصيل عناصر خارجية مختلفة بأجهزة الكمبيوتر المحمول وأجهزة كمبيوتر سطح المكتب بدون إيقاف تشغيل الكمبيوتر؟ (اختر خيارين).

FireWire

USB

١٣/ ما ميزة اللوحة الأم التي تتحكم في كمية البيانات التي تنقلها وحدة المعالجة المركزية (CPU) في المرة الواحدة؟

ناقل الوجه الأمامي

١٤/ ما مكون الكمبيوتر المحمول الذي يحول التيار المستمر إلى تيار متردد حتى تضيء الشاشة؟

المحول العاكس

١٥/ يحتاج الفني إلى تكوين سماعة رأس بلوتوث لمستخدم يستخدم الكمبيوتر المحمول. فما الخطوتان اللتان ينبغي للفني اتخاذهما قبل تثبيت سماعة الرأس؟ (اختر خيارين).

تمكين بلوتوث في إعدادات BIOS.

التأكد من تمكين بلوتوث على الكمبيوتر المحمول.

١٦ / ما العبارة التي تقارن بشكل صحيح خصائص الكبل متحد المحور بخصائص الكبل المزدوج المجدول؟

الكبل متحد المحور أكثر صعوبة في التثبيت المادي من كبل UTP.

١٧ / كيف يتمكن DSL من حمل إشارات الهاتف والبيانات في نفس الوقت؟

لأن كل إشارة تستخدم ترددًا مختلفًا.

١٨ / قام فني الكمبيوتر بأداء عدد من الإجراءات لتصحيح مشكلة. بعض الإجراءات لم تحل المشكلة، لكن في نهاية المطاف تم التوصل إلى حل. فما الذي ينبغي توثيقه؟

كل شيء حدث أثناء محاولة حل المشكلة

١٩ / يريد المستخدم ترقية المكونات في كمبيوتر محمول لتحسين أدائه. ما المكونات اللذان يمكن استبدالهما من قبل المستخدم؟ (اختر خيارين).

RAM

البطارية

٢٠ / ما نظاما التشغيل الموجودان في الأجهزة المحمولة؟ (اختر خيارين).

Android

iOS

٢١ / يحاول الفني إنشاء أجهزة ظاهرية على كمبيوتر شخصي لكنه يريد التأكد من أن موارد النظام المادية المستخدمة من قبل الأجهزة الظاهرية تجري إدارتها مباشرة من قبل هذه الأجهزة وليس من قبل نظام التشغيل المضيف. فكيف يمكن للفني التأكد من هذا؟

إعداد الأجهزة الظاهرية باستخدام برنامج hypervisor أصلي.

٢٢ / أي سمة من سمات شاشة لمس الجهاز المحمول تتيح للمستخدم تكبير العناصر المعروضة كالخرائط والصور الفوتوغرافية؟

اللمسة المزدوجة

٢٣ / قام مستخدم بتنزيل تطبيق مصغر (widget) على هاتف Android الخاص به لكنه حيران لا يعرف لماذا عندما يلمس هذا التطبيق المصغر يتم تشغيل برنامج. فما السبب المحتمل في ذلك؟

التطبيق المصغر مرتبط بهذا البرنامج وهذا هو السلوك العادي.

٢٤ / يقوم مستخدم بتحديث برنامج تشغيل خاص بجهاز من الأجهزة ثم يقوم بإعادة تمهيد النظام. لكن بعدما نجح تسجيل دخول المستخدم بنجاح بعد إعادة التمهيد، عرض نظام التشغيل شاشة زرقاء وتعطل النظام فجأة. قام المستخدم بالضغط على المفتاح F8 عند إعادة التمهيد وحاول تسجيل الدخول باستخدام Last Known Good Configuration ولكنه حصل على نفس النتيجة. فلماذا لا يعمل Last Known Good Configuration؟

تتم الكتابة فوق تكوين Last Known Good Configuration باستخدام التكوين الحالي بعد تسجيل الدخول بنجاح.

٢٥ / أي ملف يُستخدم لكشف وبناء معلومات حول الأجهزة المثبتة في كمبيوتر محمول يعمل بنظام تشغيل Windows XP أثناء عملية التمهيد؟

NTDETECT.COM

٢٦ / يستخدم الفني ميزة تصغير الحجم في الأداة المساعدة "إدارة الأقراص" ويقسم القسم (partition). فما الذي يجب على الفني فعله في الخطوة التالية من أجل جعل القسم صالحًا للاستعمال؟
تقسيم المساحة غير المخصصة.

٢٧ / يقوم الفني باكتشاف وإصلاح مشكلة في كمبيوتر - عمره ٤ سنوات - يستغرق وقتًا طويلاً للتمهيد، وقد اكتشف الفني أن BIOS يعيد اكتشاف كل المكونات المادية في كل مرة يتم فيها التمهيد. فما الإجراء الذي سيصلح هذه المشكلة؟

استبدال بطارية CMOS.

٢٨ / يقوم الفني باكتشاف وإصلاح مشكلة في كمبيوتر لا يطبع. ويشتبه الفني في أن برنامج تشغيل الطابعة قد يكون قديمًا، ثم تابع وقام بتنزيل أحدث برنامج تشغيل، وقام بتنصيبه. ثم حاول الفني الطابعة مرة أخرى، لكن المشكلة استمرت. فما الإجراء التالي الذي يجب أن يتخذه الفني؟

وضع أسباب نظرية جديدة للمشكلة.

٢٩/ أبلغ المستخدم أن بعض مهام الطباعة لا تتم طباعتها. فحص الفني المشكلة ولاحظ أم مهام الطباعة متعثرة في قائمة الانتظار. فما الذي ينبغي أن يفعله الفني لحل هذه المشكلة؟

إلغاء مهمة الطباعة التي تعرض هذا الخطأ والذي يحول دون طباعة بقية مهام الطباعة.

٣٠/ يقوم الفني باكتشاف وإصلاح مشكلة طابعة لا تطبع بسبب حالات انحشار ورق مستمرة. فما الذي ينبغي للفني محاولة إجرائه أولاً؟

تنظيف الطابعة.

٣١/ يخطط الفني لترقية نظام التشغيل لدى أحد المستخدمين الذي يعمل حاليًا بنظام التشغيل Windows Vista ولأن ميزة BitLocker المضمنة في نظام التشغيل Windows Vista لا بد منها، فهناك طلب بوجود هذه الميزة وإتاحتها عند تثبيت نظام التشغيل الجديد. فأي إصدار أو إصدارات من Windows 7 تدعم هذه الميزة؟

Windows 7 Ultimate

٣٢/ ماذا تمثل %USERPROFILE% في المسار
C:\Users\%USERPROFILE%\AppData\Local\Temp

متغير بيئة يتم تعيينه من قبل نظام التشغيل

٣٣/ توجد شركة لديها سياسة صيانة وقائية تتطلب أن يتم على كل كمبيوتر إنشاء نقطة استعادة جديدة كل ستة أشهر. فكيف يمكن للفني إنشاء نقطة الاستعادة؟

باختيار ابدأ > كافة البرامج > ملحقات > أدوات النظام > استعادة النظام > إنشاء نقطة استعادة.

٣٤/ طُلب من الفني إعداد محرك أقراص ثابتة بحيث يدعم اثنين من أنظمة التشغيل ويخزن ملفات البيانات في ثلاثة مواقع منفصلة على محرك الأقراص. فما إعدادات القسم التي ستدعم هذه المتطلبات؟

2 أساسي و 1 نشط و 1 موسع و 3 منطقي

٣٥/ يعتقد المستخدم أن ملف البيانات على كمبيوتر Windows XP قد أصابه التلف. فما الأداة المساعدة التي يمكن أن توفر أفضل معلومات ممكنة حول ملف البيانات؟

Chkdsk

٣٦/ ما طريقة التعريف ثنائية العوامل التي تتطلب من المستخدم استخدام جهاز إرسال لاسلكي صغير ثم تدخل كلمة مرور كي يتم قبول المصادقة؟

ميدالية مفاتيح

٣٧/ تفرض السياسة الأمنية للشركة على جميع الاتصالات البعيدة استخدام الأنفاق الآمنة فقط في اتصالات البيانات. فما تقنية التشفير التي تؤمن البيانات أثناء تنقلها عبر شبكة الانترنت العامة كأنها تنتقل عبر شبكة الشركة المحلية (LAN) ؟

VPN