

## أسئلة عامة على منهج IT

اختر الاجابة الصحيحة فيما يلي:

١. في تعاملك مع العميل عبر الهاتف عليك مراعاة التالي ( اختر ٣):

- تجنب المواقف السلبية واطهار عدم الاهتمام. ✓
- في حال انفعاله اطلب منه اعاده الاتصال في وقت لاحق.
- تجنب ذكر الملاحظات السلبية حول الفنيين الآخرين للعميل ✓
- اتركه على خدمة الإنتظار كي لا يعطل سير العمل فهناك آخرون ينتظرون خدمتك.
- تجنب التقليل من شأن مشاكل العميل وابدئي اهتمامك بها ✓
- وضح له أنه لا يستطيع وصف مشكلته بدقة وأن عليه ايصال المشكلة بشكل واضح.

٢. في التعامل مع العميل الوقح ينصح بالتالي: ( اختر ٣ )

- اعتذار عن وقت الانتظار والازعاج حتى لو لم يكن هناك انتظار يذكر. ✓
- لاتسمح له بتجاوز حدوده بالكلام وعامله بالمثل.
- كرر رغبتك بحل المشكلة بأسرع وقت. ✓
- استغل الوقت في الحديث عن سبب المشكلة.
- حل المشكلة بطريقة منهجية مدروسة. ✓

٣. نستخدم الإجابة بعبارات بسيطة واستخدام عملية بسيطة تدريجية من الإرشادات في حالة

**العميل:**

- الثرثار
- الغاضب
- الوقح .
- الخبير
- الغير متمرس ✓

٤. اتفاق يعرف الأشياء المتوقعة بين المؤسسة وبائع الخدمة لتوفير مستوى من الخدمة متفق

**عليه يسمى:**

SAL .

- NUK
- ✓ SLA
- SETAP
- VPN

٥. عند اتصال عميل ووصفه مشكلته بأن الكمبيوتر لا يعمل يوثق الفني مشكلته كالتالي:

- تم تغيير إعدادات الشاشة فيتعذر رؤية أي صورة.
- لا يقوم الكمبيوتر بالتمهيد الى سطح مكتب نظام تشغيل ويندوز ✓
- لا يستطيع العميل الوصول للشبكة.
- لا يستطيع العميل استخدام المؤشر.

٦. من امثلة التهديدات المادية التي من شأنها الاستيلاء على الأجهزة أو إتلافها أو تدميرها،

(اختر ٢)

- الخوادم
- الفيروسات ✓
- الخوالات
- الأسلاك.
- الديدان. ✓

٧. تختلف ديدان worm عن الفيروسات في:

- كونها امثلة مادية لتدمير الجهاز.
- في كونها لا تحتاج إلى أن يتم إرفاقها ببرنامح لإصابة الجهاز المضيف. ✓
- لانتقل من جهاز كمبيوتر لآخر عبر البريد الإلكتروني وعمليات نقل الملفات والمراسلة الفورية.
- لاتسبب أضراراً للشبكة ولا تستهلك جزء من النطاق الترددي.

٨. برامج تجعل المهاجم يتظاهر بتمثيل مؤسسة شرعية خارجية:

- الخداع والانتحال ✓ grayware
- الإعلانات المتسللة.
- برامج التجسس Spyware.

٩. المواقف التي تتطلب مستوى جيداً من الأمان ، يتم نشرها غالباً باستخدام نظام ملفات

يعد جزءاً من Windows 2000 و Windows XP مثل :

- Spyware
- CPU
- NTFS ✓
- HTTPS

١٠. التوقيع هو :

- برامج لحماية الأجهزة من الفيروسات.
- إصدار محسّن من WEP. تم إنشاؤه كحل مؤقت
- طبقة أمان تستخدم في الأجهزة المحمولة
- أنماط معينة في الأكواد البرمجية الخاصة بالبرامج على الكمبيوتر. ✓

١١. في أي طبقة من نموذج OSI المسؤول عن خدمات الشبكة الخاصة بالتطبيقات:

- طبقة الشبكة.
- طبقة الجلسة
- طبقة التقديم.
- طبقة التطبيق ✓
- طبقة الأمان

١٢. في نموذج OSI المسؤول عن العنونة المنطقية طبقة:

- طبقة الشبكة. ✓
- طبقة الجلسة
- طبقة التقديم.
- طبقة التطبيق
- طبقة الأمان

١٣. بعد توصيل الكمبيوتر بالشبكة، يتعين عليك اختبار فاعلية التوصيل باستخدام الأمر

- DHC
- اعادة تشغيل
- الاسباب
- ipconfig ✓

١٤. تصل أجهزة الشبكة بعضها ببعض باستخدام مجموعة متنوعة من الاتصالات: مثل (اختر ٣)

- الكبلات النحاسية ✓
- كبلات الألياف الضوئية ✓
- الهواتف الذكية
- الاتصالات اللاسلكية - وتستخدم تقنية الأشعة تحت الحمراء (الليزر) . ✓
- أجهزة المساعد الرقمي الشخصي (PDA)

١٥. من امثلة الأجهزة مزدوجة الإتجاه غير المتزامنة:

- التلفاز.
- الهواتف النقالة.
- الهواتف اللاسلكية المستخدمة من قبل الشرطة . ✓
- الكمبيوتر المحمول.

١٦. للكشف عما إذا كان الخادم يعمل بصورة صحيحة ام هناك خلل:

- نرجع الى أداة ادارة الأجهزة ✓
- نظام BIOS
- نرجع على أداة خيارات الطاقة