



## التدريبية: تعزيز كفاءة السكرتارية ودورها المحوري في قيادة التغيير المؤسسي الدورة

اغسطس ٢٠٢٦ ٠٧ - ٠٣

بروكسل

للشخص الواحد) € ٤٤٠٠

Ref: #SA2831\_432365





## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة :

من BIG BEN Training مهارة حاسمة لبقاء المؤسسات وتطورها. تبرز هذه في عالم الأعمال المتسارع، أصبحت إدارة التغيير السكرتارية والمساعدون الإداريون في دعم وقيادة الدور الاستراتيجي والمحوري الذي تلعبه Center الدورة التدريبية المقدمة أن يكونوا شركاء فاعلين المفهوم التقليدي للدعم الإداري لتغوص في كيفية عمليات التحول المؤسسي بنجاح. تتجاوز الدورة مستلهمةً أطراً رائدة مثل نموذج "كوتر" في التخطيط والتنفيذ والتواصل خلال مراحل التغيير تمكين هؤلاء المحترفين من مقاومة التغيير، سيتعرف المشاركون على (John Kotter's 8-Step Change Model) الثماني خطوات لإدارة التغيير المختلفة، والاتصالات بكفاءة عالية، ودعم وتحسين كفاءة العمليات الإدارية في بيئة ديناميكية، استراتيجيات عملية للتعامل مع قيادي تقدم الدورة رؤى شاملة من الألف إلى الياء حول الإدارة العليا بشكل استباقي خلال فترات التحول. وإدارة المعلومات نتائج التحول المؤسسي، في سياق إدارة التغيير، مما يعزز من قيمتهم المضافة كيفية تحويل دور السكرتارية من تنفيذي إلى ويضمن استدامة

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة



- المديرين والقيادات السكتريرين التنفيذيين والمساعدين الشخصيين لكبار مسؤولي ومديري المكاتب
- موظفي الدعم الإداري في جميع المستويات
- منسقي المشاريع والعمليات ذوي المهام الإدارية
- تطوير مهاراتهم الاستراتيجية المهنية الجدد في مجال السكرتارية الراغبين في مشرفي ورؤساء أقسام السكرتارية والإدارة المكتبية

## القطاعات والصناعات المستهدفة

- الشركات متعددة الجنسيات والمؤسسات الكبرى
- المؤسسات المالية والمصرفية
- قطاع الرعاية الصحية والمستشفيات
- قطاع التعليم والجامعات
- شركات الاتصالات والتكنولوجيا
- قطاع النفط والغاز والطاقة
- قطاع الخدمات الاستشارية والمهنية
- الشركات الصغيرة والمتوسطة في مراحل نمو وتوسع
- الحكومية الهيئات الحكومية والوزارات والمؤسسات شبه

## الأقسام المؤسسية المستهدفة



- المكاتب التنفيذية والإدارية
- إدارات السكرتارية المركزية
- أقسام الموارد البشرية والتطوير التنظيمي
- إدارات التخطيط الاستراتيجي
- أقسام إدارة المشاريع
- إدارات التطوير الإداري وتحسين العمليات
- إدارات العلاقات العامة والاتصال المؤسسي
- المكاتب الأمامية وإدارات الخدمات

## أهداف الدورة التدريبية :

أتقن المهارات التالية؛ بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد

- التغيير التنظيمي وأهميتها للمؤسسات؛ فهم المفاهيم الأساسية والأطر النموذجية لإدارة
- التغيير؛ والمساعد الإداري في دعم وتمكين نجاح مبادرات تحديد وتوضيح الدور الاستراتيجي المتطور للسكرتارية
- التغيير بين الزملاء وأصحاب المصلحة؛ تطبيق استراتيجيات عملية وفعالة للتعامل مع مقاومة
- لتتناسب مع متطلبات بيئة التغيير الديناميكية؛ تطوير وتحسين إجراءات الدعم الإداري واللوجستي
- المختلفة؛ والاتصالات بشكل دقيق وسريع خلال مراحل التغيير استخدام أدوات وتقنيات فعالة لإدارة المعلومات
- الإدارة العليا والتنسيق بين الأقسام خلال التحول؛ تعزيز مهارات التواصل والقيادة الشخصية لدعم
- لمشاريع وبرامج التغيير المؤسسي؛ المساهمة الفعالة في التخطيط والتنفيذ والمتابعة
- المتغيرات المستمرة في بيئة العمل؛ بناء المرونة المهنية والقدرة على التكيف مع

## منهجية الدورة التدريبية :



واضحة تغطي متكامل يضمن تفاعلا عميقاً وتحقيقاً فعالا لأهداف تعتمد منهجية BIG BEN Training Center على مزيج فيها، سيتم تحليل حالات دراسية واقعية المفاهيم النظرية الأساسية لإدارة التغيير ودور التعلم. تشمل الدورة عروضاً تقديمية عملية لوضع التغيير والدور الحاسم للدعم الإداري فيها. سينخرط من مختلف القطاعات توضح نجاحات وتحديات إدارة السكرتارية افتراضية، وإعادة تصميم إجراءات خطط اتصال فعالة خلال التغيير، والتعامل مع المشاركون في تمارين جماعية ومحاكاة التفاعلية حجر الزاوية، حيث سيتم تشجيع النقاش الإدارية لتناسب مع متطلبات التحول. ستكون الجلسات سيناريوهات مقاومة والتمارين سيركز التدريب المدربون تغذية راجعة بناءة ومستمرة على أداء المفتوح وتبادل الخبرات بين المشاركين. سيقدم العمل الفعلية للمشاركين، مع التأكيد على على الجوانب التطبيقية التي يمكن نقلها مباشرة إلى المشاركين خلال الأنشطة السكرتارية والمساعدين اللازمة لدعم قيادة التغيير بنجاح. تهدف هذه تطوير مهارات القيادة والتواصل الاستراتيجي بيئة التحول المؤسسي الإداريين من أن يصبحوا شركاء لا غنى عنهم في رحلة المنهجية إلى تمكين

## التدريبية) خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة

### الاستراتيجي الوحدة الأولى: أسس إدارة التغيير ودور السكرتارية



- الأعمال الحديثة، مفهوم إدارة التغيير التنظيمي وأهميته في بيئة
- (ADKAR) نماذج إدارة التغيير الرئيسية) كوتر، لوين،
- التثبيت) مراحل دورة حياة التغيير (التخطيط، التنفيذ،
- المؤسسي) فهم دور وموقع السكرتارية في هيكل التغيير
- الدعم الإداري) التحول من الدور التنفيذي إلى الدور الاستراتيجي في
- التغيير) أهمية السرية والأخلاقيات المهنية في إدارة معلومات
- التغيير) تحديد أصحاب المصلحة الرئيسيين في مبادرات

## الوحدة الثانية: التخطيط للتغيير والتواصل الفعال

- التغيير) دور السكرتارية في دعم وضع خطط وخرائط طريق
- المصلحة خلال التغيير) تطوير استراتيجيات اتصال فعالة لمختلف أصحاب
- التغيير) تصميم وتنظيم الاجتماعات الهادفة الخاصة بمبادرات
- لرحلة التغيير) إعداد وتنسيق الوثائق والعروض التقديمية الداعمة
- النشرات، المنصات الداخلية) إدارة قنوات الاتصال الداخلية (البريد الإلكتروني،
- الدقة وفي الوقت المناسب) دور المساعد الإداري في تسهيل تدفق المعلومات
- الأخرين) تقنيات الإصغاء الفعال وفهم احتياجات وتوقعات

## الوحدة الثالثة: إدارة مقاومة التغيير وبناء الدعم



والفرق<sup>١</sup> فهم أسباب ومصادر مقاومة التغيير بين الأفراد  
المقاومة<sup>٢</sup> استراتيجيات استباقية وتفاعلية للتعامل مع  
عدم اليقين<sup>٣</sup> دور السكرتارية كجسر تواصل وبناء ثقة خلال فترات  
بالتغيير<sup>٤</sup> مهارات التعامل مع المخاوف والاستفسارات المتعلقة  
التنظيمي<sup>٥</sup> التعاون مع إدارة الموارد البشرية وأقسام التطوير  
تقنيات التعاطي ودعم الزملاء خلال التحول<sup>٦</sup>  
بناء شبكات دعم داخلية لتسهيل قبول التغيير<sup>٧</sup>

## التغيير الوحدة الرابعة: تحسين العمليات الإدارية خلال

- القائمة<sup>٨</sup> تحليل وتقييم الإجراءات والعمليات الإدارية
- التغيير<sup>٩</sup> تحديد فرص التحسين والتحديث في ضوء متطلبات
- والفعالية<sup>١٠</sup> إعادة تصميم العمليات الإدارية لتعزيز الكفاءة
- التغيير<sup>١١</sup> إدارة الأولويات والمهام المتضاربة في بيئة سريعة
- التحول<sup>١٢</sup> الاستفادة من التكنولوجيا وأدوات الإنتاجية لدعم
- القيادة<sup>١٣</sup> إدارة التغييرات في الجداول والمواعيد وأولويات
- مراحل التغيير الحاسمة<sup>١٤</sup> ضمان استمرارية الخدمات الإدارية الأساسية خلال

## التغيير الوحدة الخامسة: قيادة التطبيق وضمان استدامة



- التقدّم دور السكرتارية في دعم تنفيذ خطط التغيير ومتابعة
- التغيير تقنيات جمع الملاحظات والتغذية الراجعة حول مبادرات
- المساهمة في تقييم أثر وفعالية التغيير
- التغيير توثيق الدروس المستفادة وأفضل الممارسات في إدارة
- تطوير خطط استدامة لضمان استمرارية نتائج التغيير
- التغييرات المستقبلية بناء المرونة والقدرة على التكيف المستمر مع
- التغيير والدعم الإداري الاستراتيجي التخطيط للتطوير المهني المستمر في مجال إدارة

## الأسئلة المتكررة :

### التسجيل في الدورة؟ ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل

لا توجد شروط مسبقة

### الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟ كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد

المدة إلى ٢٠-٢٥ بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام،

ساعة تدريبية، راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي

مبادرات التغيير الكبرى؟ كيف يمكن للسكرتارية قياس أثر مساهمتها في نجاح

## سؤال للتأمل :



للتأثير في تشكيل مديره ويستبقها، فكيف يمكن لهذه القدرة الاستباقية إذا كان السكرتير الناجح هو من يتوقع احتياجات الاستجابة لها؟ وما هي الخطوات التي يمكن أن يتخذها استراتيجيات التغيير ذاتها، بدلاً من مجرد أن تتحول إلى قوة دافعة المعقد؟ والمشاركة في مياغتها في سياق التحول المؤسسي المساعد الإداري لعبور الفجوة بين تنفيذ التوجيهات

**ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟**



والدور العملي تحديداً على نقطة التقاطع الحيوية Training Center تركّز هذه الدورة الفريدة التي يقدمها BIG BEN<sup>١</sup> يتم إغفالها رغم أهميتها البالغة. لا تكتفي للسكرتارية والمساعدين الإداريين، وهي نقطة غالباً بين إدارة التغيير الاستراتيجي تمكن محترفي الدعم الإداري من عميقاً في التطبيقات اليومية والاستراتيجيات الدورة بتقديم نظريات التغيير العامة، بل تحفراً ما من تحديات الفعال والمؤثر في رحلة التحول المؤسسي. يتميز الانتقال من دور المساند السلبي إلى دور الشريك العملية التي التعامل مع المقاومة غير حقيقية تواجه السكرتارية خلال التغيير، مثل إدارة المحتوى بأمثلة وتطبيقات عملية مستمدة على الكفاءة. يعزز التدريب مهارات القيادة المعلنة، وإعادة هندسة العمليات تحت ضغط الوقت مع تدفق المعلومات الحساسة، المتخصصة Center الثقة والمرونة المهنية. يقدم BIG BEN Training<sup>١</sup> والتواصل على مستوى عالٍ، مع التركيز على بناء الحفاظ ليس فقط بفهم أعمق، ولكن أيضاً غنية بدراسات الحالة والتمارين المحاكية، مما يضمن عبر منهجية تفاعلية هذه الرؤى قيادة التغيير ودعم استقرار المؤسسة في خضم أدوات ملموسة وخطة عمل لتعزيز دورهم المحوري في أن يخرج المشاركون التحولات<sup>٢</sup>