



**التدريبية: حل المشكلات واتخاذ القرارات  
للمساعدين الإداريين والسكرتارية الدورة  
الاستراتيجية**



مايو ٢٠٢٦ - ١٤ - ١٠



عمان

(للشخص الواحد) € ١٠٠

Ref: #SA4339\_101356



## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة :

مستندة إلى بتطوير كفاءات المساعدين الإداريين في حل المشكلات تقدمُ BIG BEN Training Center دورة متخصصة تُعنى  
تركز هذه الدورة على الجوانب أبحاث هربرت سيمون (Herbert Simon) في نظرية المعقدة واتخاذ القرارات الاستراتيجية.  
منهجيات تحليل المشكلات باستخدام أدوات مثل "خريطة التطبيقية التي تواجه السكرتارية الحديثة. ستغطي القرار الإداري،  
تقييم المخاطر وموازنة واقعية كإدارة النزاعات بين الإدارات أو التعامل مع الذهن" و"تحليل سوات"، مع تمارين محاكاة لمواقف  
وتعزيز دورك كشريك استراتيجي في المؤسسة، الأولويات تحت الضغط، مما يضمن تحسين الكفاءة الموردين. ستتعلم كيفية  
المهنية

## القطاعات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة

- المساعدون الإداريون
- السكرتيريون التنفيذيون
- موظفو الدعم الإداري
- منسقي المكاتب
- مديرو المكاتب
- مسؤولو البيانات

## القطاعات والصناعات المستهدفة :



- القطاع المالي والمصرفي
- الشركات الاستشارية
- المؤسسات الحكومية والهيئات التنظيمية
- الرعاية الصحية
- التعليم والجامعات
- الطاقة والخدمات

## الأقسام المؤسسية المستهدفة

- الإدارة التنفيذية
- الدعم الإداري
- شؤون الموظفين
- إدارة العمليات
- خدمة العملاء
- المشتريات

## أهداف الدورة التدريبية

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



- تمكين المشاركين من تحديد المشكلات الإدارية بدقة
- مستنيرة، تطوير مهارات تحليل البيانات لاتخاذ قرارات
- تعزيز القدرة على إدارة النزاعات
- تحسين كفاءة التواصل أثناء حل المشكلات
- بناء منهجيات استباقية للتعامل مع التحديات
- استخدام أدوات تحليل المشكلات مثل "السبب الجذري"
- تطبيق تقنيات العصف الذهني
- اتخاذ قرارات جماعية فعالة
- إدارة الوقت خلال الأزمات
- تحويل الشكاوى إلى فرص تحسين

## منهجية الدورة التدريبية

حالة حية من قطاعات تفاعلية تجمع بين المحاضرات النظرية والتطبيقات تعتمد BIG BEN Training Center على منهجية لمحاكاة سيناريوهات واقعية كتسويق متنوعة مثل الرعاية الصحية والمالية، مع تمارين العملية. ستتضمن الدورة دراسات لعب الأدوار لتعزيز المشاركون على تغذية راجعة فورية من مدربين الاجتماعات العاجلة أو حل تعارض المواعيد. سيحصل جماعية مما يضمن نقل المعرفة إلى مهارات التفاوض. كما سيتم تطبيق نموذج "دورة حل متخصصين، مع استخدام أنشطة مثل بيئة العمل اليومية، المشكلة" خطوة بخطوة،

## التدريبية: خريطة المحتوى التدريبي (معايير الدورة)



## الوحدة الأولى: فهم طبيعة المشكلات الإدارية

- مقدمة في تحليل المشكلات
- أنواع المشكلات في السكرتارية
- أدوات تشخيص المشكلات
- دراسة حالات واقعية
- تمارين تحديد الأولويات
- التفريق بين الأعراض والأسباب
- تطبيق نموذج fishbone

## الوحدة الثانية: منهجيات اتخاذ القرار الفعال

- مراحل صنع القرار
- تحليل المخاطر والفوائد
- تقنيات العصف الذهني
- أدوات دعم القرار
- حالات دراسية في القطاع الحكومي
- تمارين محاكاة للقرارات العاجلة
- تقييم النتائج

## الوحدة الثالثة: إدارة النزاعات والأزمات



- التعرف على مصادر النزاع ١
- استراتيجيات التفاوض ١
- التواصل في المواقف الصعبة ١
- إدارة الشكاوى ١
- سيناريوهات التعامل مع الموردين ١
- تمارين لعب الأدوار ١
- تحويل الأزمات إلى فرص ١

## الوحدة الرابعة: تطبيقات عملية في بيئة العمل ١

- دمج مهارات الحل مع إدارة الوقت ١
- استخدام التكنولوجيا في تحليل المشكلات ١
- تطبيقات خرائط الذهن ١
- دراسات حالة من القطاع الصحي ١
- ورشة عمل جماعية ١
- تخطيط حلول طويلة المدى ١
- قياس فعالية القرارات ١

## الوحدة الخامسة: التطوير المستمر للمهارات ١

- بناء خطة تحسين شخصية ١
- أدوات التقييم الذاتي ١
- استراتيجيات التعلم المستمر ١
- نموذج متكامل لتطبيق المهارات ١
- تحديات مستقبلية في السكرتارية ١
- تقديم مشروع ختامي ١
- جلسة تغذية راجعة شاملة ١



## 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

### كيف يتم تطبيق التمارين العملية؟

في بيئات العمل من خلال سيناريوهات محاكاة مبنية على تحديات حقيقية

### سؤال للتأمل :

فعالية من قرار مدروس بتمعن؟ هل يمكن لقرار سريع متخذ تحت الضغط أن يكون أكثر

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



بين الإدارات أو مجال السكرتارية، مع تصميم محتوى يلامس التحديات تركز هذه الدورة على التطبيقات العملية المباشرة في القائمة على دراسات حالة من Training Center التعامل مع الموردين. باستخدام منهجية BIG BEN اليومية مثل إدارة النزاعات - مستوحاة من مثل "تحليل السبب الجذري" فور عودتهم إلى العمل. قطاعات متنوعة، سيتمكن المشاركون من تطبيق أدوات يضمن بناء مهارات قابلة للقياس. على أعمال خبراء مثل هيربرت سيمون - وتمارين محاكاة الدورة تدمج بين النظرية الأكاديمية عبر مشروع المساعدين الإداريين في اتخاذ القرارات عكس الدورات العامة، نقدم نماذج مخصصة لتحسين كفاءة تفاعلية، مما ختامي عملي الاستراتيجية، مع متابعة أداء المشاركين