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



23 - 27 نوفمبر 2026
فيينا
5800 € (للشخص الواحد)
Ref: #SA2831_362808

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

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

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- السكرتيرين التنفيذيين والمساعدين الشخصيين لكبار المديرين والقيادات.
- مسؤولي ومديري المكاتب.
- موظفي الدعم الإداري في جميع المستويات.
- منسقي المشاريع والعمليات ذوي المهام الإدارية.
- المهنيين الجدد في مجال السكرتارية الراغبين في تطوير مهاراتهم الاستراتيجية.
- 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.
- الهيئات الحكومية والوزارات والمؤسسات شبه الحكومية.

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:

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

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

منهجية الدورة التدريبية:

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

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أسس إدارة التغيير ودور السكرتارية الاستراتيجي

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

الوحدة الثانية: التخطيط للتغيير والتواصل الفعال

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

الوحدة الثالثة: إدارة مقاومة التغيير وبناء الدعم

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

الوحدة الرابعة: تحسين العمليات الإدارية خلال التغيير

- تحليل وتقييم الإجراءات والعمليات الإدارية القائمة.
- تحديد فرص التحسين والتحديث في ضوء متطلبات التغيير.
- إعادة تصميم العمليات الإدارية لتعزيز الكفاءة والفعالية.
- إدارة الأولويات والمهام المتضاربة في بيئة سريعة التغير.
- الاستفادة من التكنولوجيا وأدوات الإنتاجية لدعم التحول.
- إدارة التغييرات في الجداول والمواعيد وأولويات القيادة.
- ضمان استمرارية الخدمات الإدارية الأساسية خلال مراحل التغيير الحاسمة.

الوحدة الخامسة: قيادة التطبيق وضمان استدامة التغيير

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

الأسئلة المتكررة:

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

لا توجد شروط مسبقة.

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

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

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

سؤال للتأمل:

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

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

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