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



26 - 30 اكتوبر 2026
دوسلدورف
5900 € (للشخص الواحد)
Ref: #SA4339_362225

## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

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

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- المساعدون الإداريون.
- السكرتيريون التنفيذيون.
- موظفو الدعم الإداري.
- منسقو 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:

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

- تمكين المشاركين من تحديد المشكلات الإدارية بدقة.
- تطوير مهارات تحليل البيانات لاتخاذ قرارات مستنيرة.
- 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:

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

# خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

## 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.
- استراتيجيات التفاوض.
- التواصل في المواقف الصعبة.
- إدارة الشكاوى.
- سيناريوهات التعامل مع الموردين.
- تمارين لعب الأدوار.
- تحويل الأزمات إلى فرص.

### الوحدة الرابعة: تطبيقات عملية في بيئة العمل

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

### الوحدة الخامسة: التطوير المستمر للمهارات

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

## 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 يتم تطبيق التمارين العملية؟

من خلال سيناريوهات محاكاة مبنية على تحديات حقيقية في بيئات العمل.

## سؤال للتأمل:

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

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

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