# الدورة التدريبية: التميز في إدارة الأزمات والحد من المخاطر للمساعدين الإداريين المحترفين.



22 - 26 نوفمبر 2026
عمان
3800 € (للشخص الواحد)
Ref: #SA7302_407346

## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

في عالم الأعمال المتسارع والمليء بالمفاجآت، يبرز دور المساعد الإداري المحترف كحجر زاوية في ضمان استمرارية العمل واستقرار المؤسسة. تقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة التدريبية المتخصصة، "التميز في إدارة الأزمات والحد من المخاطر للمساعدين الإداريين المحترفين"، كمحور أساسي لتأهيل المساعدين للتعامل بثقة وكفاءة مع التحديات غير المتوقعة التي تواجه المؤسسات اليوم. تم تصميم هذه الدورة من الألف إلى الياء لتمكين المشاركين من فهم طبيعة الأزمات والمخاطر الإدارية الحديثة، بدءًا من التهديدات التشغيلية البسيطة وصولاً إلى الأزمات المؤسسية الكبرى التي قد تؤثر على السمعة والاستمرارية. ستتعمق الدورة في استراتيجيات التخطيط الاستباقي الفعال، وبناء خطط استمرارية الأعمال القابلة للتطبيق، وتطوير بروتوكولات التعامل مع الطوارئ، وتعزيز مهارات اتخاذ القرار تحت الضغط. يستفيد المحتوى من الرؤى الأكاديمية الرصينة في مجال إدارة الأزمات، مستندًا إلى أعمال خبراء مثل كارل وايك (Karl Weick) حول كيفية بناء المرونة التنظيمية وفهم ديناميكيات الانهيار والانتعاش في المؤسسات. يقدم BIG BEN Training Center هذه الرحلة التدريبية من خلال منهجية تفاعلية عملية، تضمن للمشاركين نقل المعرفة إلى واقع ملموس في بيئات عملهم، مما يمكنهم من أن يصبحوا شركاء استراتيجيين فاعلين في حماية مؤسساتهم وتعزيز قدرتها على الصمود في وجه العواصف.

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- المساعدون الإداريون بكافة مستوياتهم (مساعد، كبير مساعدين، مساعد تنفيذي).
- المساعدون الشخصيون للمدراء التنفيذيين.
- منسقو المكاتب الإدارية.
- أمناء السر في المؤسسات.
- المسؤولون عن دعم الإدارة العليا.
- أي محترف يدعم العمليات الإدارية ويتعامل مع معلومات حساسة.
- الموظفون الجدد في المجال الإداري الراغبون في التميز.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- القطاع المالي والمصرفي (البنوك، شركات الاستثمار، التأمين).
- قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- قطاع النفط والغاز والطاقة.
- القطاع الصحي (المستشفيات، العيادات، شركات الأدوية).
- قطاع التعليم (الجامعات، المدارس الخاصة، مراكز التدريب).
- قطاع السياحة والضيافة والفعاليات.
- قطاع التجارة والتجزئة والخدمات اللوجستية.
- قطاع الصناعة والتصنيع.
- القطاع الحكومي والهيئات العامة والمؤسسات شبه الحكومية.
- المنظمات غير الحكومية (NGOs) والجمعيات الخيرية.

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- الإدارة التنفيذية ومكاتب كبار المسؤولين.
- الإدارة العامة.
- إدارة المخاطر والامتثال.
- إدارة الأمن والسلامة.
- إدارة العلاقات العامة والاتصال المؤسسي.
- إدارة الموارد البشرية.
- إدارة العمليات.
- إدارة تكنولوجيا المعلومات.
- إدارة المشتريات وسلسلة التوريد.
- الإدارات القانونية.
- الإدارات المالية.

## أهداف الدورة التدريبية:

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

- فهم المفاهيم الأساسية والأطر النظرية لإدارة الأزمات والمخاطر في السياق الإداري.

- تحديد وتصنيف أنواع المخاطر والأزمات المحتملة التي تواجه المؤسسات والمساعد الإداري تحديدًا.
- تطبيق منهجيات تحليل المخاطر وتقييمها لتحديد أولويات العمل.
- تصميم وتطوير خطط استمرارية الأعمال (BCP) وخطط الطوارئ والإخلاء ذات الصلة بالدور الإداري.
- إعداد بروتوكولات واضحة وفعالة للتعامل مع أنواع مختلفة من الأزمات (تشغيلية، اتصالية، أمنية).
- استخدام تقنيات اتخاذ القرار السريع والفعال تحت الضغط وفي ظل عدم اليقين.
- إدارة التواصل الداخلي والخارجي بكفاءة أثناء الأزمات، بما في ذلك التعامل مع وسائل الإعلام.
- تنظيم وإدارة غرف العمليات المركزية (War Rooms) وتنسيق الجهود بين الإدارات.
- تطوير مهارات التفاوض وإدارة النزاعات في المواقف الصعبة.
- تنفيذ استراتيجيات إدارة الضغوط النفسية والمرونة الشخصية أثناء وبعد الأزمات.
- إعداد التقارير الإدارية الدقيقة والوقتية أثناء الأزمات وبعدها.
- المساهمة في تعزيز ثقافة الاستعداد للأزمات والوعي بالمخاطر داخل المؤسسة.
- تقييم فعالية خطط واستجابات إدارة الأزمات وتقديم التوصيات للتحسين المستمر.

## منهجية الدورة التدريبية:

تعتمد منهجية الدورة التدريبية "التميز في إدارة الأزمات والحد من المخاطر للمساعدين الإداريين المحترفين" على مزيج ديناميكي ومحفز للتعلم يضمن نقل المعرفة وتطوير المهارات العملية بشكل فاعل. يقدم BIG BEN Training Center المحتوى من خلال عروض تقديمية تفاعلية تشرح النظريات والأطر الأساسية، معززة بأمثلة واقعية من مختلف القطاعات. تشكل دراسات الحالة المحلية والعالمية ركيزة أساسية، حيث يناقش المشاركون حالات أزمات حقيقية، ويحللون نجاحاتها وإخفاقاتها، ويقترحون حلولاً بديلة، مما يعمق الفهم ويطور التفكير النقدي. يتم تخصيص جزء كبير من الوقت للتدريبات العملية وورش العمل الجماعية، حيث ينخرط المشاركون في محاكاة سيناريوهات أزمات متنوعة (أمنية، تشغيلية، اتصالية، تكنولوجية) تتطلب منهم تطبيق البروتوكولات، واتخاذ القرارات السريعة، وإدارة التواصل، وتنسيق الجهود كما لو كانوا في بيئة عمل حقيقية. يشجع المدربون ذوو الخبرة الواسعة في المجال على المشاركة الفعالة وتبادل الخبرات بين المشاركين، مما يثري النقاش ويوفر منظورات متعددة. يتم تقديم تغذية راجعة بناءة ومستمرة من المدربين ومن الأقران خلال الأنشطة وبعدها، لتعزيز نقاط القوة ومعالجة مجالات التحسين. تهدف هذه المنهجية الشاملة، التي يقدمها BIG BEN Training Center، إلى تمكين المساعدين الإداريين من تطبيق ما تعلموه بشكل فوري وفعال في مواجهة التحديات الواقعية التي يواجهونها في أدوارهم المحورية.

# خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

## الوحدة الأولى: أسس إدارة الأزمات والمخاطر للمساعد الإداري

- مقدمة: طبيعة الأزمات والمخاطر في البيئة الإدارية المعاصرة.
- التعريفات الأساسية: الأزمة، المخاطرة، الطوارئ، الكارثة، استمرارية الأعمال.
- دور ومسؤوليات المساعد الإداري في دورة حياة إدارة الأزمات والمخاطر.
- أنواع المخاطر المؤسسية (استراتيجية، تشغيلية، مالية، سمعة، امتثال) وتأثيرها على المساعد.
- أنماط الأزمات الشائعة التي يتعامل معها المساعد الإداري (تشغيلية، اتصالية، أمنية، تكنولوجية).
- أهمية التخطيط الاستباقي والاستعداد المسبق.
- مبادئ المرونة التنظيمية والاستجابة الفعالة.

## الوحدة الثانية: تحليل المخاطر والتخطيط للطوارئ

- منهجيات تحديد المخاطر المحتملة في السياق الإداري (التدفق، السيناريوهات، قوائم المراجعة).
- أدوات تقييم المخاطر: تحليل الاحتمال والأثر، مصفوفات الأولوية.
- مفهوم خطط استمرارية الأعمال (BCP) وأهميتها للمساعد الإداري.
- عناصر خطة استمرارية الأعمال الأساسية للمكتب الإداري.
- تطوير خطط الطوارئ والإخلاء الخاصة بالمكتب والطوابق الإدارية.
- تحديد الأدوار والمسؤوليات في خطط الطوارئ والاستمرارية.
- إعداد قوائم الاتصال الطارئة ومعلومات الاسترداد الحيوية.

## الوحدة الثالثة: بناء البروتوكولات وإدارة الاستجابة للأزمات

- تصميم بروتوكولات تفصيلية للتعامل مع أنواع الأزمات الرئيسية.
- إجراءات التصعيد والإخطار الفوري عند وقوع الأزمة.
- إدارة غرفة العمليات المركزية (War Room): الإعداد، التشغيل، التنسيق.
- مهارات اتخاذ القرار تحت الضغط وفي ظل المعلومات الناقصة.
- أدوات وتقنيات حل المشكلات المعقدة في الوقت الضيق.
- إدارة سجلات الأحداث وتسجيل القرارات أثناء الأزمة.
- التنسيق الفعال بين الإدارات الداخلية والجهات الخارجية ذات الصلة.

### الوحدة الرابعة: التواصل الفعال وإدارة السمعة أثناء الأزمات

- أهمية التواصل كأحد أركان إدارة الأزمات للمساعد الإداري.
- استراتيجيات التواصل الداخلي الفعال مع الموظفين والإدارات أثناء الأزمة.
- مبادئ التواصل الخارجي وإدارة العلاقات مع وسائل الإعلام (دور المساعد).
- إعداد البيانات الإعلامية الأولية والرد على الاستفسارات العاجلة.
- إدارة الشائعات والمعلومات المضللة داخل المؤسسة وخارجها.
- دور المساعد الإداري في حماية سمعة المؤسسة والقيم التنظيمية.
- إدارة التواصل مع العملاء والموردين والشركاء أثناء الاضطراب.

### الوحدة الخامسة: التعافي والتقييم وتعزيز المرونة

- مرحلة ما بعد الأزمة: الانتقال من الاستجابة إلى التعافي.
- إجراءات تقييم الأثر المباشر وغير المباشر للأزمة.
- جمع وتحليل البيانات وتوثيق الدروس المستفادة.
- إعداد تقارير ما بعد الأزمة وتقديم التوصيات للإدارة العليا.
- استراتيجيات إدارة الضغوط النفسية للمساعدين والموظفين بعد الأزمة.
- مراجعة وتحديث خطط إدارة الأزمات والمخاطر بناءً على الدروس المستفادة.
- تعزيز ثقافة الاستعداد للأزمات والوعي بالمخاطر داخل الفريق والمؤسسة.
- مهارات المرونة الشخصية والقيادية للمساعد الإداري في بيئة متغيرة.

## 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.

## سؤال للتأمل:

هل يمكن أن تؤدي البروتوكولات الصارمة والخطط التفصيلية لإدارة الأزمات إلى الحد من الإبداع والمرونة في الاستجابة للمواقف غير المسبوقة تمامًا، وكيف يمكن تحقيق التوازن بين الانضباط الإجرائي والابتكار في لحظات الضرورة القصوى؟

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

تميز BIG BEN Training Center هذه الدورة بتصميمها الدقيق خصيصًا للمساعدين الإداريين، مركزةً على التحديات والمسؤوليات الفريدة التي يواجهونها في الخطوط الأمامية للإدارة أثناء الأزمات. لا تقتصر على النظريات العامة، بل تغوص في التطبيقات العملية اليومية، مثل إدارة تدفق المعلومات الحساسة، وتنسيق التواصل بين الإدارات المتعددة تحت الضغط، وإعداد التقارير العاجلة، والمحافظة على سرية العمليات. تعتمد الدورة بشدة على سيناريوهات محاكاة واقعية ودراسات حالة مكثفة مستمدة من تحديات إدارية حقيقية في قطاعات متنوعة، مما يمنح المشاركين فرصة غير مسبوقة لممارسة مهارات اتخاذ القرار، والتواصل الفعال، وتنفيذ البروتوكولات في بيئة آمنة تشجع على التعلم من الأخطاء. يركز المحتوى على الجانب "الإجرائي" والتنسيقي للمساعد، بدلاً من الأدوات التقنية المجردة، مع تسليط الضوء على تطوير المرونة الشخصية والذكاء العاطفي لمواجهة الضغوط النفسية المصاحبة للأزمات. يقدم المدربون، ذوو الخبرة العميقة في كلا المجالين: الإدارة التنفيذية وإدارة الأزمات، رؤى عملية قيّمة وتوجيهاً فردياً. تدمج الدورة أحدث التوجهات، مثل إدارة أزمات السمعة الرقمية والمخاطر السيبرانية المتعلقة بالمعلومات الإدارية. هذا التخصص الشديد في المحتوى والمنهجية العملية التفاعلية، التي يقدمها BIG BEN Training Center، هو ما يجعل هذه الدورة استثمارًا فريدًا في تطوير الكفاءات الأساسية للمساعد الإداري ليصبح ركيزة لا غنى عنها لمرونة واستقرار المؤسسة في الأوقات الصعبة.