



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

اغسطس ٢٠٢٦ ٠٧ - ٠٣

كوالالمبور

(للشخص الواحد) € ٥٢٠٠

Ref: #SA7302\_433223



## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة :





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



## ١. الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة

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

## ٢. القطاعات والصناعات المستهدفة

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



## 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 :

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



- الأزمات والمخاطر في السياق الإداري ١ فهم المفاهيم الأساسية والأطر النظرية لإدارة
- تواجه المؤسسات والمساعد الإداري تحدياً ٢ تحديد وتصنيف أنواع المخاطر والأزمات المحتملة التي
- أولويات العمل ٣ تطبيق منهجيات تحليل المخاطر وتقييمها لتحديد
- الطوارئ والإخلاء ذات الصلة بالدور الإداري ٤ تصميم وتطوير خطط استمرارية الأعمال (BCP) ٥ خطط
- مختلفة من الأزمات (تشغيلية، اتصالية، أمنية) ٦ إعداد بروتوكولات واضحة وفعالة للتعامل مع أنواع
- الضغط وفي ظل عدم اليقين ٧ استخدام تقنيات اتخاذ القرار السريع والفعال تحت
- الأزمات، بما في ذلك التعامل مع وسائل الإعلام ٨ إدارة التواصل الداخلي والخارجي بكفاءة أثناء
- وتنسيق الجهود بين الإدارات تنظيم وإدارة غرف العمليات المركزية (War Rooms) ٩
- الصعبة ١٠ تطوير مهارات التفاوض وإدارة النزاعات في المواقف
- الشخصية أثناء وبعد الأزمات ١١ تنفيذ استراتيجيات إدارة الضغوط النفسية والمرونة
- الأزمات وبعدها ١٢ إعداد التقارير الإدارية الدقيقة والوقتية أثناء
- بالمخاطر داخل المؤسسة ١٣ المساهمة في تعزيز ثقافة الاستعداد للأزمات والوعي
- التوصيات للتحسين المستمر ١٤ تقييم فعالية خطط واستجابات إدارة الأزمات وتقديم

## منهجية الدورة التدريبية ١٥



ومحفز للتعلم يضمن الأزمات والحد من المخاطر للمساعدین الإداریین تعتمد منهجیة الدورة التدريبیة "التمیز فی إدارة BIG BEN Training Center المحتوی من خلال نقل المعرفة وتطوير المهارات العملیة بشكل فاعل. المحترفین" على مزيج دینامیکي ركیزة الأساسیة، معززة بأمثلة واقعیة من مختلف القطاعات. عروض تقديمیة تفاعلیة تشرح النظریات والأطر يقدمها Center وإخفاقاتها، ویقترحون حلولاً أساسیة، حیث یناقش المشاركون حالات أزمات حقیقیة، تشكل دراسات الحالة المحلیة والعالمیة تخصیص جزء كبر من الوقت للتدربیات العملیة وورش بدیلة، مما یعمق الفهم ویطور التفكير النقدي. یتم وإحلون نجاحاتها البروتوكولات، واتخاذ سیناریوهات أزمات متنوعة (أمنیة، تشغيلیة، اتصالیة، العمل الجماعیة، حیث ینخرط المشاركون فی محاكاة فی بیئة عمل حقیقیة. یشجع المدربون القرارات السریعة، وإدارة التواصل، وتنسيق الجهود تکنولوجیة) تتطلب منهم تطبیق یتم تقديم تغذیة الفعالة وتبادل الخبرات بین المشارکین، مما یثري ذوو الخبرة الواسعة فی المجال على المشارکة كما لو كانوا لتعزیز نقاط القوة ومعالجة مجالات راجعة بناءة ومستمرة من المدربین ومن الأقران خلال النقاش ویوفر منظورات متعددة. ، إلى تمکین المساعدین BIG BEN Training Center التحسین. تهدف هذه المنهجیة الشاملة، التي یقدمها الأنشطة وبعدها، أدوارهم المحوریة مواجهة التحديات الواقعیة التي یواجهونها فی الإداریین من تطبیق ما تعلموه بشكل فوری وفعال فی



## التدريبية) ٢ خريطة المحتوى التدريبي (مهاور الالورة

### الإلارل ١ الواللة الأولى: أسس إلالرة الأزمات والمخاطر للمساعد

- المعاصرة ١ مقدمة: طبلعة الأزمات والمخاطر فل الببللة الإلالرة
- الكارلة، اسلمرارلة الأعمال ١ الالرفاال الأساسية: الأزمة، المخاطرة، الطوارئ،
- الأزمات والمخاطر ١ الور ومسؤولفاا المساعد الإلالرل فل الورة اللة إلالرة
- مالية، سمعة، امالال) وائلرها على المساعد ١ أنوال المخاطر المؤسسل (اسلرالللة، لشغللة،
- الإلالرل (لشغللة، االالللة، أمللة، الالولللة) ١ أنمال الأزمات الشائعة اللة فلالل معها المساعد
- أهمللة الالللل الاسللاللل والاسللالال المسبل ١
- مبالل المرولة الالللللة والاسللاللة الفعالة

### الواللة الاللة: الالل المخاطر والالللل للطارئ ١

- (الاللل، السفلارلوالال، قوالل المراللة) ٢ مللللل الاللل المخاطر المالللة فل السفل الإلالرل
- مصفوالال الأولىة ١ أالوال اللللل المخاطر: الاللل الاحمال والألر،
- للمساعد الإلالرل ١ مفلوم لطل اسلمرارلة الأعمال (BCP) ١ وأهمللها
- الإلالرل ١ عناصر لطة اسلمرارلة الأعمال الأساسية للمكابل
- والاللل الإلالرلة ١ الاللل لطل الطوارئ والإللاء الاللة بالمكابل
- والاسلمرارلة ١ الاللل الأالوار والمسؤولفاا فل لطل الطوارئ
- الاللللة ١ إلال قوالل الاالال الطارلة ومعلوالال الاسللالال

### الاسللاللة للأزمات ١ الواللة الاللة: بناء البرولوكوالال وإلالرة



- الرئيسية ١ تصميم بروتوكولات تفصيلية للتعامل مع أنواع الأزمات
- إجراءات التصعيد والإخطار الفوري عند وقوع الأزمة ٢
- الإعداد، التشغيل، التنسيق ٣ إدارة غرفة العمليات المركزية: (War Room) ٤
- المناقصة ٥ مهارات اتخاذ القرار تحت الضغط وفي ظل المعلومات
- الضيق ٦ أدوات وتقنيات حل المشكلات المعقدة في الوقت
- الأزمة ٧ إدارة سجلات الأحداث وتسجيل القرارات أثناء
- الخارجية ذات الصلة ٨ التنسيق الفعال بين الإدارات الداخلية والجهات

## أثناء الأزمات ٩ الوحدة الرابعة: التواصل الفعال وإدارة السمعة

- الإداري ٩ أهمية التواصل كأحد أركان إدارة الأزمات للمساعد
- والإدارات أثناء الأزمة ١٠ استراتيجيات التواصل الداخلي الفعال مع الموظفين
- الإعلام (دور المساعد) ١١ مبادئ التواصل الخارجي وإدارة العلاقات مع وسائل
- الاستفسارات العاجلة ١٢ إعداد البيانات الإعلامية الأولية والرد على
- وخارجها ١٣ إدارة الشائعات والمعلومات المضللة داخل المؤسسة
- التنظيمية ١٤ دور المساعد الإداري في حماية سمعة المؤسسة والقيم
- الاضطراب ١٥ إدارة التواصل مع العملاء والموردين والشركاء أثناء

## الوحدة الخامسة: التعافي والتقييم وتعزيز المرونة ١٦

- التعافي ١٦ مرحلة ما بعد الأزمة: الانتقال من الاستجابة إلى
- إجراءات تقييم الأثر المباشر وغير المباشر للأزمة ١٧
- جمع وتحليل البيانات وتوثيق الدروس المستفادة ١٨
- للإدارة العليا ١٩ إعداد تقارير ما بعد الأزمة وتقديم التوصيات
- والموظفين بعد الأزمة ٢٠ استراتيجيات إدارة الضغوط النفسية للمساعد
- على الدروس المستفادة ٢١ مراجعة وتحديث خطط إدارة الأزمات والمخاطر بناءً
- داخل الفريق والمؤسسة ٢٢ تعزيز ثقافة الاستعداد للأزمات والوعي بالمخاطر
- في بيئة متغيرة ٢٣ مهارات المرونة الشخصية والقيادية للمساعد الإداري



## الأسئلة المتكررة :

### التسجيل في الدورة؟<sup>١</sup> ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل

لا توجد شروط مسبقة<sup>٢</sup>

### الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟<sup>١</sup> كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد<sup>٢</sup>

المدة إلى ٢٠-٢٥ بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، ساعة تدريبية<sup>١</sup> راحة وأنشطة تفاعلية<sup>٢</sup> ليصل إجمالي

## سؤال للتأمل :

للمواقف غير المسبوقة التفصيلية لإدارة الأزمات إلى الحد من الإبداع هل يمكن أن تؤدي البروتوكولات الصارمة والخطط الإجرائي والابتكار في لحظات الضرورة القصوى؟ تماماً، وكيف يمكن تحقيق التوازن بين الانضباط والمرونة في الاستجابة<sup>٢</sup>

### ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟<sup>١</sup>



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



المصيبة غنى