

دورة إدارة المعرفة في المؤسسات: توثيق الخبرات ومشاركتها وإعادة استخدامها

27 سبتمبر – 1 أكتوبر 2027

ميلان





دورة إدارة المعرفة في المؤسسات: توثيق الخبرات ومشاركتها وإعادة استخدامها

المرجع: 407_24321 التاريخ: 27 سبتمبر – 1 أكتوبر 2027 المكان: ميلان الرسوم: GBP 5500

ملخص البرنامج

إدارة المعرفة في المؤسسات، بما فيها توثيق الخبرات ومشاركتها وإعادة استخدامها، محور دورة تدريبية تمتد 5 أيام للمديرين ورؤساء الوظائف، ويخرج منها كل مشارك بخطة استبقاء معرفة لفريق حيوي واحد. فالخبرة ترحل مع أصحابها، وتبقى في ملفات خاصة، وتعاد اكتشافها بكلفة. ويتدرج البرنامج من مبادئ إدارة المعرفة إلى تشخيص مخاطر فقدانها، ثم إلى تصميم روتين التوثيق والمشاركة، وصولاً إلى التطبيق على فريق قائم. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في إدارة المعرفة للقيادات المؤسسية.

المبررات المؤسسية

حين يتقاعد متخصص ذو خبرة أو ينتقل، تفقد المؤسسة غالباً قرارات وعلاقات وأساليب عمل لم تدون قط. فتكرر الفرق أخطاء سابقة، ويطول تأهيل الموظفين الجدد، وتبقى الممارسة الجيدة حبيسة وحدة واحدة، وتتأخر القرارات التي تحتاج إلى سياق سابق. أما المديرون الذين يعاملون المعرفة بوصفها أصلاً له مالكون وروتين ومقاييس، فيقللون هذا الفقد ويتيحون للزملاء البناء على عمل سابق بدل البدء من جديد.

- استبقاء الخبرات: يقوى حين تحدد المعرفة الحرجة وتنقل قبل مغادرة أصحابها.
- إعادة العمل والأخطاء المتكررة: تنخفض حين تسجل الدروس المستفادة ويسهل الوصول إليها.
- زمن التأهيل: يقصر حين يصل الزملاء الجدد إلى المعرفة العملية عبر وصول منظم.

المبادئ والأساس المعرفي

- المعيار ISO 30401 لمتطلبات نظم إدارة المعرفة: يؤطر السياسة والأدوار ودورة التحسين المصممة في الجلستين 3 و4.
- نموذج SECI عند نوناكا وتاكيوتشي: ينظم تحويل المعرفة الضمنية إلى صريحة وعكسه في الجلستين 1 و3.
- مجتمعات الممارسة كما وصفها فينغر Wenger: توجه تصميم مجموعات المشاركة في الجلسة 4.
- مبادئ مراجعة ما بعد الإجراء: تشكل روتين الدروس المستفادة المختبر في الجلستين 3 و5.



المشاركون المستهدفون

- المدبرون المسؤولون عن إبقاء الخبرات الحرجة داخل فرقهم.
- رؤساء التعلم والتطوير الذين يربطون التدريب باستخدام المعرفة في العمل اليومي.
- قادة الموارد البشرية الذين يخططون للتعاقب والتسليم في الأدوار المتخصصة.
- قادة العمليات والمشاريع الذين يحتاجون إلى دروس العمل السابق لتوجيه العمل الجديد.

يخدم البرنامج شركات الهندسة والجهات العامة والبنوك ومقدمي الرعاية الصحية، ويناسب المجموعات المختلفة من مؤسسات متعددة.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تصنيف المعرفة المؤسسية إلى ضمنية وصريحة وترتيبها حسب أهميتها.
2. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص مواضع ضياع المعرفة أو احتكارها أو تكرارها في الفريق.
3. سيكون المشاركون قادرين على بناء روتين توثيق مثل المقابلات ومراجعات ما بعد الإجراء.
4. سيكون المشاركون قادرين على تصميم آليات مشاركة تشمل مجتمعات الممارسة وهيكل المستودع.
5. سيكون المشاركون قادرين على تقييم نهج إدارة المعرفة وفق متطلبات ISO 30401.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير خطة استبقاء بمقاييس ومالكين لفريق واحد.

هيكل البرنامج

اليوم 1: مبادئ إدارة المعرفة وأنواعها

ما الذي يعد معرفة مؤسسية، وأي منها يستحق الحماية؟

- التمييز بين المعرفة الضمنية والصريحة
- نموذج تحويل المعرفة SECI
- مصفوفة ترتيب المعرفة الحرجة
- نموذج جرد أصول المعرفة
- تعريف دور مالك المعرفة

اليوم 2: تشخيص فقدان المعرفة وعوائقها

أين تتسرب المعرفة أو تتعطل أو تتكرر في فريقك؟



- خريطة مخاطر رحيل الخبراء
- رسم تدفق المعرفة
- دليل مقابلات عوائق المشاركة
- مراجعة حالات الجهد المكرر
- التقييم الذاتي لنضج المعرفة

اليوم 3: تصميم روتين التوثيق

كيف تسجل الخبرة دون أن تتحول إلى أعمال ورقية؟

- بروتوكول مقابلة الخبير
- صيغة مراجعة ما بعد الإجراء
- تصميم سجل الدروس المستفادة
- نموذج مذكرة التسليم
- أسلوب القصة القصيرة للحالة

اليوم 4: تصميم المشاركة والحوكمة

ما الهياكل التي تساعد الزملاء على إيجاد المعرفة الموثقة والوثوق بها وإعادة استخدامها؟

- ميثاق مجتمع الممارسة
- خطة تصنيف المستودع ووسومه
- قائمة فحص متطلبات ISO 30401
- تقويم دورة مراجعة المعرفة
- مجموعة مقاييس استخدام المعرفة

اليوم 5: تطبيق إدارة المعرفة على فريق واحد

هل خطة الاستبقاء جاهزة لاعتماد فريق حقيقي لها؟

- تطبيق خريطة مخاطر الجلسة 2 على فريق قائم
- اختبار روتين الجلسة 3 على مواد حقيقية
- مراجعة ميثاق الجلسة 4 وتصنيفها مع الزملاء
- التدريب على إحاطة الراعي
- إنجاز خطة استبقاء المعرفة



المنهجية

يقوم البرنامج على تمارين منظمة مبنية على مواقف واقعية من الهندسة والمصارف والخدمة العامة والرعاية الصحية. يرسم المشاركون المعرفة في فرقهم، ويجري بعضهم مقابلات مع بعض بوصفهم خبراء، ويعدون سجلات توثيق ويختبرون جدواها مع زميل لم يشارك في إعدادها. ويتركز النقاش على ما يستحق التسجيل ومن سيعيد استخدامه لا على أدوات البرمجيات.

- نشاط مقترح: إجراء مقابلة مع زميل عن مهمة واحدة وكتابة مذكرة تسليم من الملاحظات.
- نشاط مقترح: تنفيذ مراجعة ما بعد الإجراء على حالة قصيرة وتسجيل الدروس.
- نشاط مقترح: فرز وثائق نموذجية ضمن تصنيف بسيط واختبار سهولة الاسترجاع.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة استبقاء معرفة لفريق حيوي واحد، وتضم قائمة مرتبة بالمعرفة الحرجة، وخريطة مخاطر لرحيل الخبرات، وروتين توثيق، وهيكل مشاركة مع مخطط للمستودع، وأسماء المالكين وتواريخ المراجعة، ومجموعة مقاييس موجزة. ويستعملها المشاركون لإحاطة الراعي وبدء النقل في الأسابيع التالية للبرنامج.

الأسئلة الشائعة

هل تناسب دورة إدارة المعرفة المديرين الذين ليست لديهم خلفية في السجلات أو تقنية المعلومات؟

نعم، فإدارة المعرفة في هذه الدورة تفترض مسؤولية إدارية عن فريق أو وظيفة لا خبرة فنية أو سجلية، وتركز على الأشخاص والروتين والقرارات.

على أي معيار ونماذج تقوم إدارة المعرفة في المؤسسات؟

تقوم إدارة المعرفة في هذه الدورة على المعيار ISO 30401 لنظم إدارة المعرفة، ونموذج SECI، ومجتمعات الممارسة، ومبادئ مراجعة ما بعد الإجراء.

كيف تستخدم خطة إدارة المعرفة في العمل؟

تستخدم خطة استبقاء المعرفة لإحاطة الراعي، وبدء النقل من الخبراء الرئيسيين، وتكوين مجموعات المشاركة، ومراجعة التقدم وفق مقاييس متفق عليها.



بماذا تختلف دورة إدارة المعرفة عن برنامج في إدارة السجلات؟

تركز إدارة المعرفة على الخبرة والمعرفة الضمنية وإعادة استخدامها بين الأفراد، بينما يركز برنامج إدارة السجلات على ضبط الوثائق الرسمية وحفظها.