



إدارة المعرفة وبناء المنظمة المتعلمة





إدارة المعرفة وبناء المنظمة المتعلمة

مقدمة

تغادر الخبرات الحرجة مع كل تقاعد أو استقالة، وتكرر المشاريع أخطاء سبق أن عالجها فريق آخر، وتوثق الدروس المستفادة دون أن تطبق. وكثير من المؤسسات تكتفي بمستودع وثائق لا يستخدمه إلا القليل. تمكن هذه الدورة من كور كونسبت المديرين من إدارة المعرفة كأصل مؤسسي وبناء التعلم المؤسسي كقدرة دائمة، باستخدام المواصفة ISO 30401 والنماذج المعروفة للتعلم المؤسسي. ويطبق المشاركون أساليب تحقيق المعرفة والتقاطها ومشاركتها على حالات من قطاعات متعددة، ويخرجون بخطة إدارة المعرفة لوحدهم تتضمن تقييها للفجوات مقابل ISO 30401.

أهداف الدورة

- تقييم مخاطر المعرفة وثقافة التعلم ونضج إدارة المعرفة في المؤسسة باستخدام استبيان المنظمة المتعلمة ومستويات النضج لدى APQC
- تفسير المواصفة ISO 30401 وأهم نماذج إدارة المعرفة والتعلم المؤسسي لتشكيل نظام إدارة المعرفة
- إجراء تحقيق المعرفة ورسم خريطة المعرفة الحرجة حسب الدور والعلوية وحامل المعرفة
- تطبيق أساليب إدارة المعرفة، ومنها مراجعات ما بعد التنفيذ ومجتمعات الممارسة ومقابلات الاحتفاظ بالمعرفة
- الحد من فقدان المعرفة وعوائق مشاركتها، وقياس قيمة إدارة المعرفة ببطاقة أداء
- إعداد خطة إدارة المعرفة مع تقييم للفجوات مقابل ISO 30401

الفئة المستهدفة

- مديرو المعرفة الذين يؤسسون برنامج إدارة المعرفة أو يعيدون إطلاقه
- مديرو التعلم والتطوير والتطوير المؤسسي المسؤولون عن التعلم المؤسسي
- مديرو الجودة والتميز المؤسسي المسؤولون عن المعرفة المؤسسية في أنظمة الإدارة
- مديرو المشاريع والهندسة المسؤولون عن الدروس المستفادة والتسليم الفني
- مديرو الموارد البشرية المعنيون بفقدان المعرفة بسبب التقاعد ودوران الموظفين وإعادة الهيكلة

محاور الدورة

اليوم الأول: المعرفة والتعلم ومبررات إدارتها في المؤسسة

- هرم البيانات والمعلومات والمعرفة ومفهوم Polanyi للمعرفة الضمنية
- متطلبات المعرفة المؤسسية في البند 7.1.6 من المواصفة ISO 9001
- دوافع فقدان المعرفة: التقاعد ودوران الموظفين وإعادة الهيكلة
- تشخيص ثقافة التعلم باستبيان المنظمة المتعلمة عند Garvin وGinog Edmondson
- خط الأساس لنضج إدارة المعرفة وفق مستويات النضج لدى APQC

اليوم الثاني: أطر إدارة المعرفة والتعلم المؤسسي

- متطلبات نظام إدارة المعرفة وبنية وفق المواصفة ISO 30401
- نموذج SECI عند Nonaka و Takeuchi ومفهوم Ba
- التخصصات الخمسة للمنظمة المتعلمة عند Senge
- التعلم أحادي الحلقة وثلاثي الحلقة عند Schön و Argyris
- إطار Cynefin لمواءمة أساليب المعرفة مع طبيعة السياق

اليوم الثالث: أساليب إدارة المعرفة الأساسية

- تحقيق المعرفة ورسم خريطة المعرفة الحرجة
- بروتوكولا مراجعة ما بعد التنفيذ After Action Review ومساعدة النقران Peer Assist
- تصميم مجتمع الممارسة وفق نموذج Wenger: المجال والمجتمع والممارسة
- مقابلات الاحتفاظ بالمعرفة وخطط تسليم خبرات الخبراء
- تصميم التصنيف والبيانات الوصفية لمستودعات المعرفة وفق مبادئ ISO 25964

اليوم الرابع: العوائق والمخاطر وقياس إدارة المعرفة

- مصفوفة تقييم مخاطر فقدان المعرفة الحرجة
- تشخيص الزهان النفسي واحتكار المعرفة باستخدام مقياس Edmondson
- تحليل الشبكات التنظيمية لتحديد مواقع الخبرة
- عملية إغلاق الدروس المستفادة: من التوثيق إلى تغيير مثبت في الإجراءات
- بطاقة قيمة إدارة المعرفة: إعادة الاستخدام وزمن الوصول إلى الكفاءة والتكلفة المتجنب

اليوم الخامس: دراسات الحالة وخطة إدارة المعرفة

- دراسة حالة شركة طاقة: مهندسون يتقاعدون وخبرات غير موثقة
- دراسة حالة شركة خدمات مهنية: أخطاء المشاريع تتكرر بين المكاتب
- بناء تحقيق المعرفة لوحدة المشارك
- إعداد مسودة خطة إدارة المعرفة وتقييم الفجوات مقابل ISO 30401
- لجنة مراجعة بين الزملاء والدفاع عن الخطأ

المهارات المكتسبة

- تحقيق المعرفة
- رسم خريطة المعرفة الدرجة
- التقاط المعرفة الضمنية
- تيسير مجتمعات الممارسة
- إدارة الدروس المستفادة
- تقييم مخاطر المعرفة
- تصنيف التصنيفات
- قياس أداء إدارة المعرفة

لهذا تحضر هذه الدورة

- تعود بخطة إدارة المعرفة وتقييم للفجوات مقابل ISO 30401 لوحدتك، وقد راجعها الزملاء
- تحمي الخبرات التي تغادر المؤسسة حالياً مع كل تقاعد أو استقالة
- تحول الدروس المستفادة من عملية أرشفة إلى تغييرات توقف تكرار الأخطاء
- تقارن أساليب إدارة المعرفة مع مديرين من قطاعات ودول مختلفة

الخاتمة

المؤسسات التي تتعلم أسرع من منافسيها تفعل ذلك بتصميم مقصود لا بالمصادفة. تنتقل هذه الدورة من مبررات إدارة المعرفة وتشخيص ثقافة التعلم، مروراً بالمواصفة ISO 30401 وأهم نماذج التعلم المؤسسي، وصولاً إلى أساليب تحقيق المعرفة والتقاطها ومشاركتها والعوائق والمخاطر التي تحدد نجاحها. وبحول اليوم الأخير هذه الهادة إلى خطة لإدارة المعرفة وتقييم للفجوات مقابل ISO 30401. يعود بهما المشاركون إلى وحدته أساساً لبرنامج مهول.