CONCEPT

إدارة المعرفة وبناء المنظمة المتعلمة



إدارة المعرفة وبناء المنظمة المتعلمة

العمق التقني: ممارس · **أسلوب التطبيق:** دراسة حالة

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 تدقيق المعرفة والتقاطها ومشاركتها على حالات من قطاعات متعددة، ويخرجون بخطة إدارة المعرفة لوحداتهم تتضمن تقييما 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 تدقيق المعرفة ورسم خريطة المعرفة الحرجة حسب الدور والعملية 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 إدارتهما 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 Ginog Edmondsong Garvin
- خط الأساس لنضج إدارة المعرفة وفق مستويات النضج لدى APQC

اليوم الثاني: أطر إدارة المعرفة والتعلم المؤسسي

- متطلبات نظام إدارة المعرفة وبنيته وفق المواصفة ISO 30401
- نموذج SECI عند Takeuchig Nonaka ومفهوم Ba
- التخصصات الخمسة للمنظمة المتعلمة عند Senge
- التعلم أحادي الحلقة وثنائي الحلقة عند Schöng Argyris
- إطار Cynefin لمواءمة أساليب المعرفة مع طبيعة السياق

اليوم الثالث: أساليب إدارة المعرفة الأساسية

- تدقيق المعرفة ورسم خريطة المعرفة الحرجة
- بروتوكولا مراجعة ما بعد التنفيذ After Action Review ومساعدة الأقران 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 الأمان 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 المتجنبة

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 تدقيق المعرفة لوحدة المشارك
- إعداد مسودة خطة إدارة المعرفة وتقييم الفجوات مقابل ISO 30401
- لجنة مراجعة بين الزملاء والدفاع عن الخطة

المهارات المكتسبة

- تدقيق المعرفة
- رسم خريطة المعرفة الحرجة
- التقاط المعرفة الضمنية
- تيسير مجتمعات الممارسة
- إدارة الدروس المستفادة
- تقييم مخاطر المعرفة
- تصميم التصنيفات
- قياس أداء إدارة المعرفة

لماذا تحضر هذه الدورة

- تعود بخطة إدارة المعرفة وتقييم للفجوات مقابل ISO 30401 لوحدتك، وقد راجعها الزملاء
- تحمي الخبرات التي تغادر المؤسسة حاليا 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، مرورا بالمواصفة ISO 30401 وأهم نماذج التعلم المؤسسي، وصولا إلى أساليب تدقيق المعرفة والتقاطها ومشاركتها والعوائق والمخاطر التي تحدد نجاحها. ويحول اليوم الأخير هذه المادة إلى خطة لإدارة المعرفة وتقييم للفجوات مقابل ISO 30401، يعود بهما المشارك إلى وحدته أساسا لبرنامج ممول.