JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة إدارة المعرفة وبناء المنظمة المتعلمة

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة إدارة المعرفة وبناء المنظمة المتعلمة

إدارة المعرفة وبناء المنظمة المتعلمة دورة تدريبية مدتها أسبوع لقادة الفرق ومسؤولي الموارد البشرية وسفراء المعرفة، يبني فيها المشاركون خطة عمل لتبادل المعرفة داخل فرقهم. فمعظم الفرق تملك أصلا الإجابات التي تبحث عنها، لكن الأسئلة نفسها والأخطاء ذاتها والوثائق المعاد إنشاؤها تتكرر لأن لا شيء يساعد الدراية على الانتقال. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة طريقا عمليا نحو فريق يتعلم وهو يعمل.

لماذا تهم إدارة المعرفة وبناء المنظمة المتعلمة الآن

تشكل ثلاثة ضغوط هذا الموضوع للفرق اليوم: تنقل أسرع للموظفين بين الأدوار والمواقع، وجداول عمل هجينة تلغي الأحاديث العابرة التي كانت تنقل الدراية، وتضخم المستندات حتى يدفن المفيد منها. الفرق التي تجعل التبادل عادة يومية تهيئ القادمين الجدد أسرع وتقلل مقاطعة خبرائها وتوقف تكرار الأخطاء التي يمكن تجنبها، أما التي لا تفعل فتبقى رهينة بأشخاص قلائل وتخسر جزءا من قدرتها مع كل مغادرة. وتستلهم الدورة مبادئ المواصفة ISO 30401 لمتطلبات أنظمة إدارة المعرفة، محولة إلى روتينات بسيطة يستطيع قائد الفريق تشغيلها دون وحدة متخصصة.

المستفيدون من إدارة المعرفة وبناء المنظمة المتعلمة

- قادة الفرق والمشرفون المسؤولون عن طريقة تعلم أفرادهم من بعضهم
- مسؤولو الموارد البشرية الذين يدعمون التهيئة والتسليم وبرامج التقدير
- سفراء المعرفة المكلفون بإبقاء المحتوى المشترك محدثا في مناطقهم
- منسقو المشاريع الذين يريدون أن تصل دروس كل مهمة إلى المهمة التالية
- قادة خدمة العملاء والعمليات الذين يجيب موظفوهم عن الأسئلة نفسها مرارا

تحقق الإدارات أعلى فائدة حين يحضر قائد الفريق مع سفير أو سفيرين للمعرفة، حتى تجد خطة العمل من يشغلها منذ الأسبوع الأول.

قدرات إدارة المعرفة وبناء المنظمة المتعلمة

يغادر المشاركون قادرين على رصد المواضع التي يفقد فيها فريقهم درايته، وإطلاق روتينات خفيفة تبقيها متداولة.

- تقييم معرفة الفريق بحصر بسيط ومصفوفة من يعرف ماذا — أولويات يتفق عليها الفريق
- تصميم أدوات العمل المساعدة وقوائم التحقق وصفحات الأسئلة الشائعة — الزملاء في المهام الروتينية
- بناء مجتمع ممارسة صغير حول موضوع مشترك — النظراء في الوحدات الأخرى
- تطبيق مراجعات التعلم السريعة بعد المهام — الفريق التالي الذي يواجه العمل نفسه
- إيصال تقدير يكافئ التبادل بدل الاحتكار — أعضاء الفريق والموارد البشرية
- حساب مقاييس بسيطة مثل مرات إعادة الاستخدام والوقت الموفر — رؤساء الأقسام

مصطلحات إدارة المعرفة وبناء المنظمة المتعلمة الأساسية

- المنظمة المتعلمة — مؤسسة تتحسن باستمرار عبر التقاط التجربة وتبادلها على نطاق واسع وتغيير طريقة عملها بناء عليها.
- مصفوفة من يعرف ماذا — جدول بسيط يضع الموضوعات مقابل أعضاء الفريق ليبين من يستطيع المساعدة وأين يغيب البديل.
- أداة العمل المساعدة — مرجع قصير مثل قائمة تحقق أو مخطط انسيابي يستخدم أثناء المهمة لتقليل الأخطاء والاعتماد على الذاكرة.
- مقهى المعرفة — حوار غير رسمي ميسر في مجموعات صغيرة يستكشف فيه المشاركون سؤالا ويتبادلون التجارب.
- مراجعة التعلم — نقاش منظم قصير بعد المهمة لتسجيل ما نجح وما لم ينجح وما يجب تغييره.
- سفير المعرفة — عضو في الفريق يشجع التبادل ويحدث المحتوى ويساعد زملاءه على استخدام أدوات معرفة الفريق.

إدارة المعرفة وبناء المنظمة المتعلمة يوما بيوم

اليوم 1: لماذا تنسى الفرق ما تعرفه

- سمات المنظمة المتعلمة — علامات الفريق الذي يتعلم
- التمييز بين البيانات والمعلومات والمعرفة — اختيار ما يستحق الالتقاط
- كلفة تكرار الأخطاء وإعادة الابتكار — مبررات تحرك الفريق
- مبادئ ISO 30401 للفرق — نقاط انطلاق بسيطة دون وحدة متخصصة
- دور قائد الفريق في تدفق المعرفة — القدوة في سلوك التبادل

اليوم 2: تدقيق بسيط لمعرفة الفريق

- قالب حصر معرفة الفريق — الدراية والمستندات وجهات الاتصال
- مصفوفة من يعرف ماذا — الخبراء المنفردون وغياب البدلاء
- بؤر ضياع المعرفة في الروتين اليومي — التسليم وتبديل المناوبات
- مقابلات سريعة مع الزملاء ذوي الخبرة — موضوعات ذات أولوية للالتقاط
- ملخص التدقيق في صفحة واحدة — أولويات متفق عليها

اليوم 3: أدوات الالتقاط وإعادة الاستخدام

- أعراف ويكي الفريق والمجلدات المشتركة — محتوى يومي سهل الوصول
- أدوات العمل المساعدة وقوائم التحقق وملاحظات الطريقة — مهام روتينية أسرع
- مقاطع فيديو قصيرة لشرح الخطوات — عرض واضح للمهارات اليدوية
- صفحات الأسئلة الشائعة من الأسئلة المتكررة — مقاطعات أقل للخبراء
- ملكية المحتوى وتذكيرات المراجعة — إبقاء المادة محدثة

اليوم 4: عادات التبادل والمجتمعات والدروس

- صيغ مقهى المعرفة وجلسات الغداء التعليمية — تبادل غير رسمي بين الفرق
- إطلاق مجتمع ممارسة صغير — الموضوع والأعضاء والإيقاع
- مراجعات التعلم بعد المهام — روتين سريع لالتقاط الدروس
- ممارسات العمل المرئي — تقدم ظاهر ومشكلات مشتركة
- التحفيز والتقدير للتبادل — إزالة دوافع الاحتكار

اليوم 5: ممارسة خطة عمل تبادل المعرفة في الفريق

- تحويل أولويات التدقيق إلى أهداف التقاط — اختيار الأداة لكل موضوع
- تقويم طقوس التبادل — المقاهي والمراجعات ولقاءات المجتمع
- مقاييس أثر بسيطة — مرات إعادة الاستخدام والوقت الموفر واتجاهات الأخطاء
- أدوار السفراء وتعهدات القائد — المسؤولية عن كل إجراء
- خطة عمل تبادل المعرفة في الفريق — العرض على رئيس القسم

تطبيق إدارة المعرفة وبناء المنظمة المتعلمة بعد الدورة

- إكمال مصفوفة من يعرف ماذا مع الفريق وإعداد أدوات عمل مساعدة للموضوعات الثلاثة التي تعتمد على شخص واحد.
- إجراء مراجعة تعلم بعد المهمة المهمة التالية ونشر الدروس في صفحة الأسئلة الشائعة للفريق خلال الأسبوع نفسه.

أسئلة حول إدارة المعرفة وبناء المنظمة المتعلمة

ما إدارة المعرفة وبناء المنظمة المتعلمة، ولماذا تهم الآن؟

هي العادات والأدوات التي تساعد الفريق على التقاط ما يعرفه وتبادله وإعادة استخدامه حتى يواصل التحسن. وتهم الآن لأن الموظفين يتنقلون أكثر، ولأن العمل الهجين يلغي الأحاديث العابرة التي كانت تنقل الدراية.

من أكثر الأدوار استفادة من إدارة المعرفة وبناء المنظمة المتعلمة؟

قادة الفرق ومسؤولو الموارد البشرية وسفراء المعرفة هم الأكثر استفادة. ويستفيد كذلك منسقو المشاريع وقادة الخدمة والعمليات في قطاعات مثل التجزئة واللوجستيات والرعاية الصحية والمرافق، لأن فرقهم تجيب عن أسئلة متكررة وتؤدي مهام متشابهة.

بماذا تختلف إدارة المعرفة وبناء المنظمة المتعلمة عن دورة متقدمة في استراتيجية المعرفة؟

تعمل على مستوى الفريق بأدوات خفيفة بدلا من تصميم استراتيجية المؤسسة كلها. فالدورة المتقدمة تبني نماذج تشغيل وتصنيفات وخرائط نضج، أما هذه فتمنح قادة الفرق حصرا وأدوات مساعدة ومقاهي ومراجعات يبدؤونها الأسبوع القادم.

ماذا ستعود به من إدارة المعرفة وبناء المنظمة المتعلمة؟

ستعود بخطة عمل لفريقك تشمل أهداف الالتقاط وطقوس التبادل وأدوار السفراء ومقاييس بسيطة. وتعود أيضا بقوالب للحصر ومصفوفة من يعرف ماذا ومراجعات التعلم.

إدارة المعرفة وبناء المنظمة المتعلمة: الطريق إلى الأمام

تحدد خطة عمل تبادل المعرفة في الفريق أولا الموضوعات التي يلتقطها الفريق وطقوس التبادل التي تبدأ هذا الشهر. يستخدمها قادة الفرق والسفراء ومسؤولو الموارد البشرية لتكليف المالكين ومتابعة إعادة الاستخدام. وبعد ربع عام تستحق مصفوفة من يعرف ماذا المراجعة، لأن تقلص قائمة الموضوعات المرتبطة بشخص واحد أوضح علامة على أن الفريق يتعلم.