JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة متقدمة في التقاط المعرفة الضمنية والاحتفاظ بالخبرات

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة متقدمة في التقاط المعرفة الضمنية والاحتفاظ بالخبرات

التقاط المعرفة الضمنية والاحتفاظ بالخبرات دورة تدريبية مدتها أسبوعين لمديري الهندسة وقادة الموارد البشرية ومديري العمليات الذين يواجهون موجات تقاعد، يبني فيها المشاركون خطة الاحتفاظ بمعرفة الخبراء لأكثر الأدوار تعرضا.
فالمختصون القدامى يحملون حكما على المعدات والمنشآت والعملاء والحوادث لا يسجله أي إجراء، ويغادر معظمه معهم يوم تقاعدهم. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة لإبقاء ذلك الحكم في الاستخدام.

## لماذا يهم التقاط المعرفة الضمنية والاحتفاظ بالخبرات الآن

تدفع هذا الموضوع ثلاث قوى: أعداد كبيرة من المهندسين والمشغلين ذوي الخبرة تقترب من التقاعد، وهياكل توظيف أنحف تلغي التداخل بين الأجيال، وأصول تبقى في الخدمة أطول مما توقع مصمموها. حين يستخلص حكم الخبراء ويدون في وقته يشخص الخلفاء الأعطال أسرع ويتجنبون تكرار الحوادث القديمة ويحافظون على سلامة الأصول المتقادمة، وحين لا يحدث ذلك تواجه المؤسسات توقفات أطول وإعادة تعاقد مكلفة مع المتقاعدين وتراجعا في الجودة يلاحظه العملاء.
وتستند الدورة إلى المواصفة ISO 30401 لمتطلبات أنظمة إدارة المعرفة، وإلى أساليب استخلاص راسخة مثل أسلوب القرار الحرج وتحليل المهام المعرفي.

## المستفيدون من التقاط المعرفة الضمنية والاحتفاظ بالخبرات

- رؤساء الهندسة المسؤولون عن موثوقية أصول تعتمد على عدد قليل من القدامى
- مديرو العمليات الذين يبقون المصانع والشبكات وخطوط الخدمة عاملة رغم مغادرة الموظفين
- قادة الموارد البشرية المسؤولون عن تخطيط التقاعد والخروج المرحلي وإعادة إشراك المتقاعدين
- مديرو الصيانة والتدريب الفني الذين يحولون دراية الخبراء إلى أدلة وممارسة
- قادة الجودة والسلامة الذين يحتاجون إلى حفظ حكم الحوادث للوقائع المقبلة

تحقق المؤسسات أعلى فائدة حين يحضر رئيس هندسة ومدير عمليات وقائد موارد بشرية معا، لأن قرارات الاحتفاظ تجمع بين مخاطر الأصول وخيارات الأفراد.

## قدرات التقاط المعرفة الضمنية والاحتفاظ بالخبرات

يغادر المشاركون قادرين على تحديد الحكم الذي يهم فعلا واستخراجه من أصحاب الخبرة وتحويله إلى مادة يستخدمها الخلفاء فعلا.

- تقييم مخاطر فقدان المعرفة حسب الخبير والأصل والعملية — قرارات الترتيب لدى الرعاة
- تصميم مقابلات استخلاص بأسلوب القرار الحرج — الخبراء وخلفاؤهم
- تطبيق تحليل المهام المعرفي وبروتوكولات التفكير بصوت مرتفع — مصممو التدريب الذين يسدون فجوات المبتدئين
- بناء مكتبات القصص وجداول المرافقة الميدانية — المديرون المباشرون الذين يرتبون التسليم
- تحديد أدلة حكم الخبراء وأشجار تحري الأعطال — طواقم الصيانة والتشغيل
- الموازنة بين التقاعد المرحلي وخيارات إعادة الإشراك — معتمدو الموارد البشرية والمالية

## مصطلحات التقاط المعرفة الضمنية والاحتفاظ بالخبرات الأساسية

- المعرفة الضمنية — حكم ومهارة يستخدمهما الخبير دون التصريح بهما واعيا، مثل تمييز صوت غير مألوف أو إشارة غير عادية من عميل.
- أسلوب القرار الحرج — تقنية مقابلة تعيد بناء حادثة صعبة سابقة لكشف الإشارات والخيارات والاستدلال الذي استخدمه الخبير.
- تحليل المهام المعرفي — مجموعة أساليب تكشف الخطوات الذهنية ونقاط القرار والأنماط وراء الأداء الماهر لمهمة ما.
- مصفوفة مخاطر فقدان المعرفة — شبكة تصنف كل خبير حسب احتمال مغادرته وأثر فقدان درايته، وتستخدم لتحديد الأولويات.
- المرافقة الميدانية — يراقب الخلف خبيرا أثناء مهام حقيقية ويدون الحلول البديلة والتقديرات التي تغفلها الإجراءات.
- دليل حكم الخبراء — وثيقة تدون قواعد القرار والإشارات والأمثلة لتمكين الأقل خبرة من التصرف كما يتصرف الخبير.

## التقاط المعرفة الضمنية والاحتفاظ بالخبرات يوما بيوم

### اليوم 1: إشكالية المعرفة الضمنية

- التمييز بين المعرفة الصريحة والكامنة والضمنية — اختيار أسلوب الالتقاط
- موجات التقاعد وتناقص الخبراء — التعرض في الهندسة والعمليات
- مسارات التنشئة والإظهار — كيف تنتقل الدراية بين الأفراد
- خصائص أداء الخبراء — الإشارات والأنماط والقواعد التقريبية
- توقعات الرعاة من جهود الاحتفاظ — خيارات النطاق والموارد

## اليوم 2: تقييم مخاطر المعرفة الحرجة

- مصفوفة مخاطر فقدان المعرفة — احتمال المغادرة مقابل الأثر
- حصر الخبراء حسب الأصل والعملية — حملة المهارات التي يصعب تعويضها
- تحليل نقاط الانهيار المنفردة — أدوار بلا خبرة بديلة
- رسم آفاق التقاعد من سجلات الموارد البشرية — توقيت التدخلات
- إحاطة ترتيب المخاطر — اختيار أوائل الخبراء المستهدفين

## اليوم 3: مقابلات الاستخلاص المنظمة

- تصميم بروتوكول المقابلة — أسئلة تكشف الحكم الخفي
- أسلوب القرار الحرج — إعادة بناء حوادث سابقة صعبة
- تقنيات التدرج والاستقصاء — أسباب خيارات الخبراء
- بناء الألفة والثقة مع المقابل — انفتاح كبار الموظفين
- قواعد تسجيل المقابلات وتفريغها — خيارات الموافقة والحفظ

## اليوم 4: تحليل المهام المعرفي

- تجزئة نشاط الخبير — كشف نقاط القرار الخفية
- بروتوكولات التفكير بصوت مرتفع — الاستدلال اللحظي أثناء المهام الحية
- رسم الإشارات وتمييز الأنماط — ما يلاحظه الخبراء أولا
- الخرائط المفاهيمية مع الخبراء — إظهار النماذج الذهنية
- المقارنة بين المبتدئ والخبير — الفجوات التي يجب أن يسدها تدريب الخلفاء

## اليوم 5: الملاحظة والمرافقة الميدانية

- جداول المرافقة الميدانية — التعرض للمهام النادرة والموسمية
- ملاحظات الميدان — حلول بديلة غائبة عن الإجراءات
- تصوير المهارات اليدوية بالفيديو — عروض قابلة للتكرار للخلفاء
- تصاميم المزاوجة التلمذية — ممارسة مشرف عليها قبل المغادرة
- جلسات استخلاص بعد المرافقة — تحويل الملاحظات إلى رؤى قابلة للاستخدام

## اليوم 6: السرد القصصي والتقاط الروايات

- جلسات استدعاء القصص — روايات الإخفاق والتعافي
- بنية قصص المعرفة — السياق والتحدي والحل والدرس
- حلقات النوادر المهنية — أنماط مشتركة عبر تجارب كثيرة
- مكتبات القصص ووسمها — الاسترجاع حسب الموقف والأصل
- الاستخدام الأخلاقي للروايات الشخصية — خيارات النسبة والحساسية

## اليوم 7: التعلم من الوقائع

- مراجعات ما بعد التنفيذ مع القدامى — الحكم وراء عمليات التعافي
- استخلاص الحوادث والحوادث الوشيكة — قراءة الخبراء للإنذارات المبكرة
- إعادة بناء الخط الزمني بأثر رجعي — تسلسل قرارات الخبراء
- تضمين الدروس في تعليمات العمل — خيارات تحديث الإجراءات
- لجان الخبراء للأحداث النادرة — حفظ معرفة الطوارئ

## اليوم 8: تدوين حكم الخبراء

- أدلة حكم الخبراء — قواعد قرار يستخدمها الخلفاء
- أشجار قرار تحري الأعطال — تشخيص أسرع في الموقع
- قوائم تحقق مشروحة بنصائح الخبراء — سياق يتجاوز الخطوات
- جلسات التحقق مع الخبراء المصدر — دقة المحتوى المدون
- اختبار قابلية الاستخدام مع الموظفين الأحدث — ملاءمة الأدلة للاستخدام

## اليوم 9: خيارات الاحتفاظ والحوافز

- التقاعد المرحلي وخيارات إعادة الإشراك — إطالة الوصول إلى الخبراء
- تقدير الخبراء وتأطير الإرث المهني — دافعية مشاركة الدراية
- تسلسل ميزانية الاحتفاظ — التوزيع عبر الأدوار الحرجة
- موضع الدراية الملتقطة — سهولة وصول الخلفاء إليها
- مقاييس فاعلية الاحتفاظ — كفاءة الخلفاء واتجاهات الحوادث

## اليوم 10: ممارسة خطة الاحتفاظ بمعرفة الخبراء

- دمج مصفوفة المخاطر وحصر الخبراء — تأكيد الخبراء ذوي الأولوية
- اختيار أسلوب الاستخلاص لكل خبير — مزيج المقابلة والتحليل والمرافقة
- مراجعة نموذج الدليل المدون — تطبيق نتائج التحقق وقابلية الاستخدام
- مواءمة خيارات الاحتفاظ والمقاييس — موافقة الرعاة على التسلسل
- خطة الاحتفاظ بمعرفة الخبراء — العرض الختامي على الرعاة

## تطبيق التقاط المعرفة الضمنية والاحتفاظ بالخبرات بعد الدورة

- تصنيف أكثر خمسة خبراء تعرضا في وظيفة واحدة على مصفوفة مخاطر فقدان المعرفة والاتفاق على أسلوب استخلاص لكل منهم.
- إجراء مقابلة بأسلوب القرار الحرج مع مختص قديم واحد وتحويل نتيجتها إلى مسودة شجرة قرار لتحري الأعطال تمهيدا للتحقق منها.

## أسئلة حول التقاط المعرفة الضمنية والاحتفاظ بالخبرات

### ما التقاط المعرفة الضمنية والاحتفاظ بالخبرات، ولماذا يهم الآن؟

هو استخراج الحكم غير المكتوب من ذوي الخبرة وإبقاؤه قابلا للاستخدام بعد مغادرتهم. ويهم الآن لأن التقاعد والتوظيف المنحف وطول عمر الأصول تعني أن من يعرفون كيف تعمل الأشياء فعلا يغادرون أسرع مما يتعلم الخلفاء.

### من أكثر الأدوار استفادة من التقاط المعرفة الضمنية والاحتفاظ بالخبرات؟

مديرو الهندسة والعمليات وقادة الموارد البشرية الذين يواجهون التقاعد هم الأكثر استفادة. ويستفيد كذلك قادة الصيانة والتدريب والسلامة في قطاعات مثل المرافق والنفط والغاز والتصنيع والطيران، لأن نتائجهم تعتمد على حكم القدامى.

### بماذا يختلف التقاط المعرفة الضمنية والاحتفاظ بالخبرات عن دورة عامة في استراتيجية إدارة المعرفة؟

يركز على أساليب الاستخلاص والتدوين لا على استراتيجية المؤسسة كلها. فدورة الاستراتيجية تصمم المستودعات والمجتمعات والمؤشرات، أما هذا الموضوع فيعلم مقابلة الخبراء وملاحظتهم وتحليل مهامهم وتحويل حكمهم إلى أدلة يتبعها الخلفاء.

## ماذا ستعود به من التقاط المعرفة الضمنية والاحتفاظ بالخبرات؟

ستعود بخطة تحدد الخبراء ذوي الأولوية وأسلوب الاستخلاص لكل منهم ونماذج أدلة الحكم وخيارات الاحتفاظ المتفق عليها مع الرعاة. وتعود أيضا ببروتوكولات مقابلات وقوالب مخاطر جاهزة للاستخدام الفوري.

## التقاط المعرفة الضمنية والاحتفاظ بالخبرات: الطريق إلى الأمام

تحدد خطة الاحتفاظ بمعرفة الخبراء أولا من يبدأ العمل معهم من الخبراء وأي أساليب الاستخلاص تطبق عليهم. يستخدمها قادة الهندسة والعمليات والموارد البشرية لجدولة المقابلات والمرافقة والخروج المرحلي. وبعد مغادرة أوائل الخبراء تستحق مراجعة أداء الخلفاء بالأدلة المدونة، لأنها تبين أي أساليب الالتقاط تستحق استثمارا أكبر.