دفتر أدوات العمل

احفظ المعرفة قبل أن تتقاعد

جميع القوالب وقوائم التحقق من الـ Playbook للطباعة والتعبئة

Acht S · INTERVIEWER · CAMPUS

أدوات العمل هذه جزء من الـ Playbook «احفظ المعرفة قبل أن تتقاعد». هناك تجد متى تحتاج إليها وكيف تستخدمها. ابدأ بقائمة المراجعة الشاملة: فهي تُظهر الطريق كله وتخبرك أي أداة عمل يحين وقتها ومتى.

/help.8s.de/playbooks/wissenssicherung

المحتويات

قائمة المراجعة الشاملة	3
اختبارات ذاتية	4
خارطة المعرفة	6
الخطة العكسية	7
دليل الحوار الأول	8
خطة الثنائي	9
خطة المقابلات	10
قائمة مراجعة التسليم	11
قائمة الثغرات	12
قائمة التسليم	13
تقرير في صفحة واحدة	14

© 2026 Acht S GmbH · جميع الحقوق محفوظة

أداة عمل

قائمة المراجعة الشاملة

الغرض: الطريق كله في صفحة واحدة
من الفصل 8: نظرة شاملة

	الخطوة	ما تفعله	الفصل
☐	**التعرّف**	فحص علامات التحذير، وتحديد الإلحاح لكل شخص.	1
☐	**الهدف**	تحديد ما يستطيع الخلف حلّه بنفسه بعد الوداع.	2
☐	**الخارطة**	جمع الموضوعات وتقييمها بحسب الشكل والتكرار والمخاطرة.	2
☐	**الخطة العكسية**	الحساب بالعكس من آخر يوم عمل، وخصم الإجازة المتبقية.	2
☐	**الإطار**	الحديث مع الشخص، وتوضيح حماية البيانات ومجلس العمال وذكر الاسم.	2
☐	**الثنائي**	تسمية الخلف، وتوزيع الأدوار والصلاحيات، وتخصيص الوقت.	3
☐	**القالب**	اختيار قالب في INTERVIEWER وتعديله ونسخه لموضوعاتكم.	4
☐	**المقابلات**	حواران في الأسبوع، والموضوعات النادرة والغالية أولًا، ومراجعة كل iDoc.	4
☐	**المحتويات التعليمية**	تحويل الـ iDocs إلى محتويات قصيرة في CAMPUS، واعتمادها وإظهارها للخلف.	5
☐	**مستويات الثنائي**	المشاهدة، ثم التنفيذ بنفسه، ثم العمل منفردًا.	5
☐	**الوداع**	وضع علامة على قائمة مراجعة التسليم، وتكريم إسهام الشخص.	5
☐	**بعد ذلك**	الاحتفاظ بقائمة الثغرات، والعناية بالمحتوى، والتخطيط للشخص التالي.	6
☐	**التقرير**	تقرير في صفحة واحدة في آخر يوم، وبعد ثلاثة أشهر، وبعد اثني عشر شهرًا.	7

أداة عمل

اختبارات ذاتية

الغرض: هل يهدّد فقدان المعرفة، وعند من يكون الأمر عاجلًا؟
من الفصل 1: التعرّف والقرار

خمس علامات تحذير

خلال السنوات الثلاث القادمة سيتقاعد شخص لا يستطيع أحد أن ينوب عنه في مهامه بالكامل.

☐ نعم ☐ لا

في بعض الأسئلة لا يعرف الجواب إلا شخص واحد.

☐ نعم ☐ لا

الاستثناءات والحالات الخاصة غير مدوّنة في أي مكان، يكفي أن تسأل.

☐ نعم ☐ لا

صلات مهمة بالعملاء أو بالشركاء تتعلق بشخص واحد.

☐ نعم ☐ لا

لا يوجد موعد ثابت يبدأ فيه التسليم.

☐ نعم ☐ لا

عُدّ كم مرة أجبت بـ «نعم».

من 0 إلى 1 نعم: وضعك جيد. أبقِ هذه الجمل في بالك، خاصة عند التخطيط السنوي لشؤون الموظفين.

من 2 إلى 3 نعم: حان وقت الخطة. لا شيء يضغط بعد، لكن حين يضغط لن يكون هناك وقت. أجرِ الاختبار الثاني.

من 4 إلى 5 نعم: تحرّك الآن. أجرِ الاختبار الثاني وابدأ بالشخص الذي يكون الأمر معه أكثر إلحاحًا. وإن شئت، تحدّث إلينا.

ما مدى الإلحاح؟

1 · كم بقي من الوقت حتى آخر يوم عمل بعد خصم الإجازة المتبقية؟

☐ أكثر من 24 شهرًا (0) ☐ من 12 إلى 24 شهرًا (1) ☐ من 6 إلى 12 شهرًا (2) ☐ أقل من 6 أشهر (3)

2 · ما مدى تفرّد المعرفة؟

☐ مدوّنة في الغالب في مكان ما (0) ☐ موجودة جزئيًا لدى آخرين (1) ☐ لدى هذا الشخص وحده تقريبًا (2)

اجمع نقاط السؤالين.

من 0 إلى 1 نقطة: المراقبة. ضع الشخص على قائمة التسليم في الفصل 6 وخطّط للتسليم قبل آخر يوم بـ 18 شهرًا على الأكثر.

من 2 إلى 3 نقاط: التخطيط. أعدّ الآن خارطة المعرفة والخطة العكسية في الفصل 2. ويمكن أن تتبعها المقابلات على مهل.

4 نقاط: الانطلاق الآن. الخارطة هذا الأسبوع، وأول مقابلة هذا الشهر، وسمِّ الخلف في أبكر وقت ممكن.

5 نقاط: وضع الطوارئ. تخلَّ عن الشمول. اختر الموضوعات الثلاثة الأغلى كلفة لو ضاعت، وأجرِ المقابلات فيها فورًا، وأجلس الخلف إلى الطاولة منذ أول حوار.

أداة عمل

خارطة المعرفة

الغرض: جميع موضوعات شخص، مقيَّمة بحسب الشكل والتكرار والمخاطرة
من الفصل 2: التخطيط للتسليم

موضوع في كل سطر. الخارطة هي الأساس لخطة المقابلات في الفصل 4.

الموضوع	الشكل	كم مرة؟	الخطأ غالٍ؟	مدوّن في مكان ما؟
	إجراء · استثناء · علاقة · سبب	كثيرًا · أحيانًا · نادرًا	نعم · لا	نعم · جزئيًا · لا
	إجراء · استثناء · علاقة · سبب	كثيرًا · أحيانًا · نادرًا	نعم · لا	نعم · جزئيًا · لا
	إجراء · استثناء · علاقة · سبب	كثيرًا · أحيانًا · نادرًا	نعم · لا	نعم · جزئيًا · لا
	إجراء · استثناء · علاقة · سبب	كثيرًا · أحيانًا · نادرًا	نعم · لا	نعم · جزئيًا · لا
	إجراء · استثناء · علاقة · سبب	كثيرًا · أحيانًا · نادرًا	نعم · لا	نعم · جزئيًا · لا
	إجراء · استثناء · علاقة · سبب	كثيرًا · أحيانًا · نادرًا	نعم · لا	نعم · جزئيًا · لا
	إجراء · استثناء · علاقة · سبب	كثيرًا · أحيانًا · نادرًا	نعم · لا	نعم · جزئيًا · لا
	إجراء · استثناء · علاقة · سبب	كثيرًا · أحيانًا · نادرًا	نعم · لا	نعم · جزئيًا · لا
	إجراء · استثناء · علاقة · سبب	كثيرًا · أحيانًا · نادرًا	نعم · لا	نعم · جزئيًا · لا
	إجراء · استثناء · علاقة · سبب	كثيرًا · أحيانًا · نادرًا	نعم · لا	نعم · جزئيًا · لا

أداة عمل

الخطة العكسية

الغرض: متى يجب أن تبدأ كل مرحلة على أبعد تقدير
من الفصل 2: التخطيط للتسليم

آخر يوم حسب العقد _____

الإجازة المتبقية والساعات الإضافية بأيام العمل _____

المرحلة	المدة (قيمة استرشادية)	تبدأ على أبعد تقدير
حوار مع الشخص وخارطة المعرفة	أسبوعان	
سلسلة المقابلات مع INTERVIEWER، والأسابيع الأربعة الأخيرة بالتوازي مع المستوى 1	12 أسبوعًا	
الثنائي، المستوى 1: المشاهدة	4 أسابيع	
الثنائي، المستوى 2: التنفيذ بنفسه	6 أسابيع	
الثنائي، المستوى 3: العمل منفردًا	4 أسابيع على الأقل	
هامش احتياطي ووداع	أسبوعان	

اطرح الإجازة المتبقية أولًا من آخر يوم، ثم احسب سطرًا بعد سطر من الأسفل إلى الأعلى. وفي النسخة الإلكترونية تحسب الخطة لك.

أداة عمل

دليل الحوار الأول

الغرض: كسب الشخص قبل التخطيط
من الفصل 3: الفريق والأدوار

يجري المدير الحوار الأول، على انفراد ودون خطة المشروع على الطاولة. دوّن لنفسك مسبقًا كلماتك الخاصة.

هكذا أبدأ، مثلًا: «ما بنيته يجب أن يستمر.»

هذا ما أسأل عنه: ما المهم عندك كي يستمر عملك؟

هذا ما أسأل عنه: من برأيك يجب أن يتسلّم؟

هذا ما أسأل عنه: هل تريد أن يظهر اسمك تحت المحتوى؟

هذا ما أعرضه: الوقت، والتخفيف من المهام، وحق إبداء الرأي

هذا ما أتجنبه: الضغط، والخطط الجاهزة، وجملة «يجب أن نحفظ معرفتك»

هذا ما اتفقنا عليه، مع الموعد التالي

أداة عمل

خطة الثنائي

الغرض: من يعطي ومن يأخذ ومن يساعد، مع الوقت والصلاحيات
من الفصل 3: الفريق والأدوار

الدور	الاسم	الوقت أسبوعيًا	الصلاحية في CAMPUS	في INTERVIEWER
صاحب المعرفة			مستخدم	تُجرى معه المقابلة
الخلف			مستخدم، ثم Editor لاحقًا	يصغي
إدارة المقابلات			Editor	Owner أو Member
الاعتماد			Reviewer	–
المدير			لا صلاحيات خاصة	–

أداة عمل

خطة المقابلات

الغرض: موضوعات سلسلة المقابلات وأسئلة الافتتاح ومواعيدها
من الفصل 4: استخراج المعرفة

تأخذ الموضوعات من خارطة المعرفة مرتبة بحسب الإلحاح: النادرة والغالية أولًا.

الرقم	الموضوع	سؤال الافتتاح	الموعد	روجع؟
				نعم · لا
				نعم · لا
				نعم · لا
				نعم · لا
				نعم · لا
				نعم · لا
				نعم · لا
				نعم · لا
				نعم · لا
				نعم · لا

أداة عمل

قائمة مراجعة التسليم

الغرض: ما يجب إنجازه قبل آخر يوم
من الفصل 5: التسليم والتأهيل

	نقطة المراجعة	أُنجزت في
☐	روجعت جميع الـ iDocs في خارطة المعرفة.	
☐	نُشرت أهم المحتويات التعليمية في CAMPUS وهي ظاهرة للخلف.	
☐	أنهى الخلف المستوى 3 من الثنائي.	
☐	سُلّمت الصلات بالعملاء والشركاء شخصيًا، لا بالبريد فقط.	
☐	حُسمت مسائل الوصول وصناديق البريد والإنابات.	
☐	اتُّفق مع الموارد البشرية على ما إذا كان يجوز الاتصال بالشخص بعد الوداع، وعلى كيفية ذلك.	
☐	للعناية بالمحتوى شخص مسؤول جديد.	
☐	الوداع مخطَّط له، وإسهام الشخص يُكرَّم على مرأى من الجميع.	

أداة عمل

قائمة الثغرات

الغرض: الأسئلة التي ظلّت مفتوحة بعد الوداع
من الفصل 6: بعد الوداع

التاريخ	السؤال الذي كان مفتوحًا	كيف حُلّ؟	هل يلزم محتوى جديد؟
			نعم · لا
			نعم · لا
			نعم · لا
			نعم · لا
			نعم · لا
			نعم · لا
			نعم · لا
			نعم · لا
			نعم · لا
			نعم · لا

أداة عمل

قائمة التسليم

الغرض: من سيرحل بعد ذلك وهل توجد خطة

من الفصل 6: بعد الوداع

تُحدَّث مرة في السنة. وتُظهر القائمة بنظرة واحدة من ينقصه بعدُ خطة.

الاسم	المجال	آخر يوم	الإلحاح	خطة؟	الخلف
			مراقبة · تخطيط · انطلاق · طوارئ	نعم · لا	
			مراقبة · تخطيط · انطلاق · طوارئ	نعم · لا	
			مراقبة · تخطيط · انطلاق · طوارئ	نعم · لا	
			مراقبة · تخطيط · انطلاق · طوارئ	نعم · لا	
			مراقبة · تخطيط · انطلاق · طوارئ	نعم · لا	
			مراقبة · تخطيط · انطلاق · طوارئ	نعم · لا	
			مراقبة · تخطيط · انطلاق · طوارئ	نعم · لا	
			مراقبة · تخطيط · انطلاق · طوارئ	نعم · لا	
			مراقبة · تخطيط · انطلاق · طوارئ	نعم · لا	
			مراقبة · تخطيط · انطلاق · طوارئ	نعم · لا	

أداة عمل

تقرير في صفحة واحدة

الغرض: التقرير إلى الإدارة العليا
من الفصل 7: قياس النجاح والتقرير عنه

نقطة الانطلاق: من رحل، وأي معرفة كانت على المحك؟

التغطية: كم موضوعًا محفوظًا؟

الأثر: ماذا يستطيع الخلف اليوم بمفرده؟

الجهد: كم ساعة استثمر الفريق؟

الخطوة التالية: من هو التالي؟