

《知识萃取训练》课程大纲

课程大纲：一天（6小时）

上午 课	案例分析	分析一个客服人员成功留住客户的案例
	知识分类法	显性知识、隐性知识
		事实性知识、技能性知识、原理性知识
	课堂练习一	分析赤壁之战成功的原因并萃取知识 说明：练习从事实性知识萃取技能性知识， 再从技能性知识萃取原理性知识
	知识萃取 工具与方法	AAR 与复盘
		岗位知识萃取法
项目知识萃取法		
“场”与萃取	什么环境对知识萃取更有利	
下午 课	课堂练习二 复盘练习	每组选定一个成功或失败的案例，分析并萃取知识 说明：学员提供案例（事实性知识）， 全组成员讨论，萃取技能性知识和原理性知识
		研究成果发表
	知识经营的魅力	知识管理提升组织竞争力 说明：竞争力来自组织的能力，组织能力来自知识的积累 知识的积累要靠大家分享贡献知识和持续的萃取知识