

《基于解决痛点的敏捷知识萃取—培训管理者知识萃取能力提升》

主讲：吴昊

【课程背景】

V.U.C.A时代，持续学习已经成为每个组织成长发展的必备技能和必由之路。

而向组织内部的业务专家们学习，通过知识萃取“去粗取精、去伪存真、保留有价值的知识/技能”，是组织培训管理者和人力资源工作者必须要会的技能。

在实践中，组织进行知识萃取，经常面临以下困境：

1. 抓不准开展萃取工作的时机
2. 对“最佳实践”的概念模糊，经常同传统的“专家经验”混同
3. 找不到、或找不准可以提供最佳实践的专家人选
4. 缺乏一套行之有效的萃取操作步骤，萃取工作质量难以保证
5. 萃取后的成果不知道如何分享和运用，最终变成“摆设”

本课程中，吴老师立足当下组织实际情况，结合自身实践经验，以“如何通途知识萃取工作解决痛点”为出发点，从理论、实践和工具三个角度全面展开课程，帮助学员掌握实践技能和简单实用的工具，做到“学完即能实践”。

【课程收益】

- 建立底层认知：明确组织最佳实践定义、特点，以及知识萃取的价值
- 熟练实践方法：掌握组织知识萃取四步法
- 掌握操作工具（2个）

【课程特色】

逻辑清晰，紧贴实际，学之能用，轻松幽默

【课程对象】

TD/培训工作者、人力资源管理人员

【课程时间】

1天（6小时/天）

【课程大纲】

一. 知识萃取的价值是什么？

1. 案例：A公司的困惑
2. 知识萃取的20个价值

二. 基于解决痛点的知识萃取的定义和重点是什么？

3. 基于解决痛点的知识萃取的定义
4. 基于解决痛点的知识萃取的重点：对接业务，直击问题，解决痛点

三. 基于解决痛点的知识萃取，是如何进行操作的？

5. 环节一：查痛点，挖宝藏

- 1) 察痛点 - 明确需要萃取的技术能够帮助组织解决哪些现实痛点
- 2) 挖宝藏 - 寻找专家候选人，确定专家团队，激发专家分享动机
- 3) 工具介绍：《萃取目标设定画布》，《专家候选人评分表》

6. 环节二：勾任务，画场景

- 1) 勾任务 - 任务分析和任务判定
- 2) 画场景 - “客户、渠道、活动”三坐标勾画场景
- 3) 工具介绍：《任务场景画布》

7. 环节三：萃案例，提最佳实践

- 1) 选取标杆案例的注意事项：典型而非特例，完整而非残缺，个人还是团体
- 2) 提取最佳实践的方法：背景分析 - 步骤/行动分析 - 所用思维/知识/技能/工具分析 - 新手问题和解决策略
- 3) 工具介绍：《专家访谈参考话术表》，《标杆案例构建画布》

8. 环节四：构建框架性知识

- 1) 知识提炼总结
- 2) 知识建模
- 3) 知识封装

四. 萃取得到的知识，如何推进落地？

9. 萃取成果落地方法：

- 1) 方法 1：岗位操作流程和操作知识宝典
- 2) 方法 2：辅助工具包（清单，决策板，工具表，工作话术）
- 3) 方法 3：案例集

10. 全课知识总结