

《组织最佳实践萃取方法》

培训管理者最佳实践萃取能力提升

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，通过最佳实践萃取“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，组织进行最佳实践萃取，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，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】

1. 建立底层认知：明确组织最佳实践定义、特点，以及最佳实践萃取的价值
2. 熟练实践方法：掌握组织最佳实践萃取四步法
3. 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】6小时

【课程大纲】

一. 组织为什么要进行最佳实践萃取？

1. 案例：A公司的困惑
2. 最佳实践萃取的价值：
 - 1) 保留组织最宝贵的知识资产
 - 2) 提升人力资源部门、培训部门在组织中的影响力
 - 3) 帮助萃取者理解业务

二. 什么是最佳实践萃取，有什么特点，是什么样的模式，和通常所说的“专家经验”有什么区别？

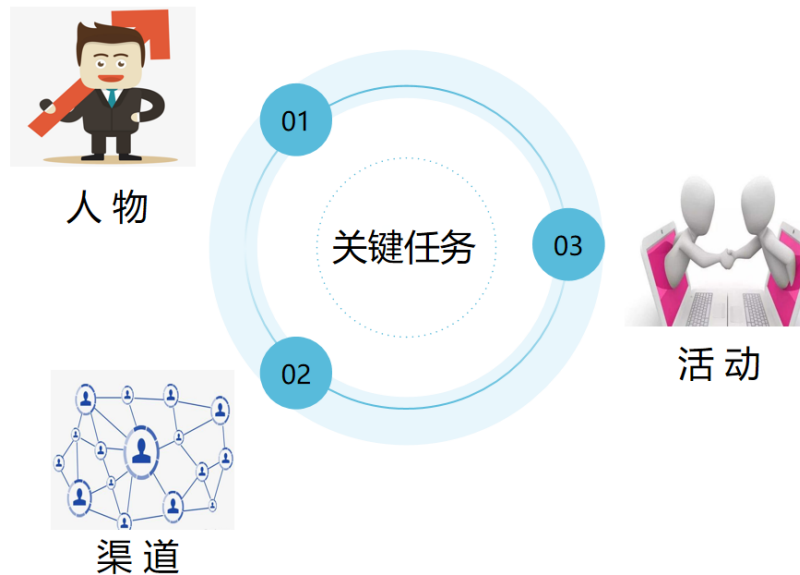
3. 最佳实践萃取的定义：能够是组织生产或管理成果达到最优的某种技术、方法、过程、活动或机制
4. 最佳实践的4个特点：显性，结构化，相对稳定，源于相关领域专家
5. 最佳实践和专家经验的区别：有无结构性框架，有框架为最佳实践，无框架为专家经验
6. 最佳实践萃取的基本模式：将专家经验结构化、显性化的过程

三. 如何进行最佳实践萃取？

7. 把握开展萃取工作的最佳时机
 - 1) 核心人才、优秀人才离职率增加
 - 2) 某些特定岗位需要批量复制人才
 - 3) 人员构成各异，背景存在差异，但组织或团队业务需要他们统一认知、动作
 - 4) 在行业中占标杆地位的组织，期望打造行业标准，做知识输出
8. 最佳实践萃取“四步法”
 - 8.1 第一步：明确业务需求和业务目标
 - 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问题
 - 2) 获支持 - 取得相关组织高层管理者和业务部门负责人的支持

- 3) 挖宝藏 - 寻找专家候选人，确定专家团队，激发专家分享动机
- 4) 工具介绍：《专家候选人评分表》
- 8.2 第二步：描绘场景地图
 - 1) 萃取目标的描述格式：受众目标+待提升能力+期望实现的价值
 - 2) 场景地图的边界：确定需要梳理的技巧点，梳理技巧点之间的关联性
 - 3) 场景地图的描绘步骤：业务目标 - 关键任务 - 业务场景
 - 4) 工具介绍：《场景地图构建模板》
- 8.3 第三步：萃取最佳实践
 - 1) SPAS 萃取模型介绍：典型故事 - 整体图片 - 知识审查 - 结构化表达
 - 2) SPAS 萃取实践操作介绍
- 8.4 第四步：分享最佳实践
 - 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
- 9. 全课知识点回顾和课堂答疑

【课程内容展示】



★ 课程内容展示 1：寻找业务场景“三坐标”



★ 课程内容展示 2：SPAS 萃取模型

【课程实施注意事项】

1. 为保证学习效果，参训学员总数建议控制在 20 人以内，且尽量保持偶数。
2. 课后建议在组织中开展 PDP 测试，深度了解组织成员行为风格，制定沟通策略