

# 《4步法，搞定敏捷知识萃取》

## 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：掌握敏捷知识萃取四步法
- 掌握5个实用的萃取工具

【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. 知识萃取的本质、底层逻辑和价值是什么？

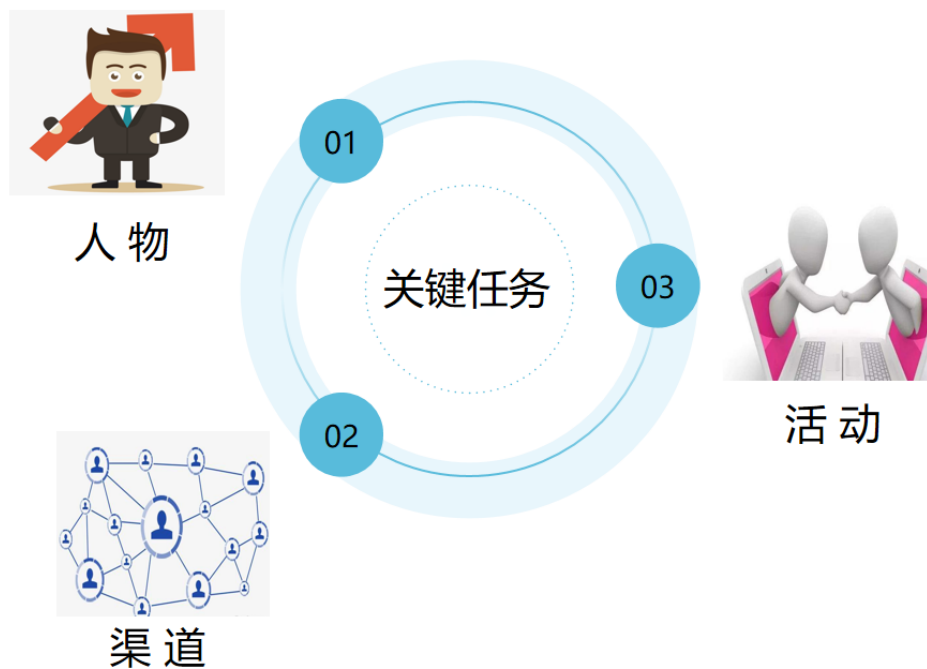
1. 案例：值钱的圆圈
2. 组织中经验的价值：不能浪费的宝贝，降低管理成本的好帮手
3. 案例：一道家常菜
4. 知识萃取的本质
5. 知识萃取的底层逻辑
6. 知识萃取的重点：贴近业务，直击痛点，简洁实用
7. 敏捷知识萃取四步法：
  - 1) 定需求，明任务
  - 2) 构场景，定专家
  - 3) 选择标杆案例，提取专家经验
  - 4) 提炼框架性知识，完成建模封装

#### 二. 敏捷知识萃取四步法是如何进行操作的？

8. 步骤一：定需求，明任务
  - 1) 定需求 - 运用4W模型，明确萃取需求
  - 2) 明任务 - 对与痛点需求相关的任务进行判定
  - 3) 工具介绍：《萃取目标设定画布》
9. 步骤二：构场景，定专家
  - 1) 构场景 - “客户、途径、活动”三坐标勾画任务场景
  - 2) 定专家 - 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：《任务场景画布》《专家候选人评分表》
10. 步骤三：选择标杆案例，提取专家经验
  - 1) 选取专家案例的注意事项：普适而非特例，完整而非残缺，个人角色和行为
  - 2) 提取专家经验的方法：前期准备 - 梳理整体 - 分析招式 - 挖掘细节 - 局外观察

- 3) 工具介绍：《专家访谈参考话术表》，《标杆案例构建画布》
11. 步骤四：提炼知识，完成知识封装
- 1) 知识提炼总结
  - 2) 知识封装
- 三. 萃取得到的知识，如何推进落地？**
12. 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
13. 全课知识总结

### 【课程内容展示】



★ 课程内容展示 1：勾画业务场景“三坐标”

### 【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