

## Монетизация опыта компании

Выдаваемые документы: Удостоверение о повышении квалификации или Сертификат Moscow Business School

### Программа обучения

#### День 1

##### Управление знаниями и опытом (УЗО)

- История
- «Отцы основатели»
- Терминология
- Новый актив
- Выгоды от реализации УЗО

##### «Сигналы» в компаниях, говорящие о необходимости создания УЗО

- Высказывания руководителей
- Основные симптомы, свидетельствующие о необходимости внедрения УЗО

Практикум: анализ наличия «сигналов» в своей компании

##### Цели и Стратегии УЗО

- Цели
- Стратегии
- Три элемента УЗО

Практикум: выбор стратегии и формулировка целей разработки системы УЗО для своей компании

##### Экономическое обоснование создания УЗО

- Экономическое обоснование УЗО

- Показатели эффективности

Практикум: составление бюджета своего проекта УЗО

Аудит знаний и опыта в компании

- Правила организация аудита
- Приемы эффективного интервьюирования

Этапы реализации УЗО в организации

- Целеполагание
- Аудит
- Разработка
- Реализация
- Оценка результатов

Практикум: разработка рабочего плана реализации проекта УЗО в своей компании

Проблемы и факторы риска при внедрении УЗО

- 18 основных факторов риска
- Практические рекомендации по нивелированию факторов риска

День 2

Практические инструменты управления знаниями и опытом (УЗО)

- «Разбор полетов» — изменение стратегии и тактики действий компании в реальном времени, а не после окончания каких-либо действий или событий
- «Книга опыта» — системное сохранение и использование наиболее ценного опыта, как компании, так и лично специалиста
- «Желтые страницы» — быстрый поиск экспертов в определенных областях в своей компании для реализации

актуальных проектов и установки контакта с ними

- «Портфолио» и «успешные кейсы» — возможность сотрудникам использовать предыдущий опыт коллег для решения задач новых клиентов
- «Карта знаний» — навигация обнаружения нужных знаний и ключевых специалистов для выполнения конкретных задач
- «Технология действий» — повышение качества услуг, снижение конфликтов в коллективе и помощь в обучении новичков
- Диаграммы «река и лестница» — самооценка подразделений и сотрудников, для выявления сильных и слабых сторон, а так же объемов и качества знаний, которыми следует делиться между собой