

Как вести базу знаний компании и зачем она нужна бизнесу

База знаний — один из ключевых инструментов для обучения сотрудников.

Она упростит адаптацию новичков, обеспечит развитие кадрового резерва и поможет устранить пробелы в знаниях сотрудников.



Как создать базу знаний?

Продумайте структуру и разделы базы знаний так, чтобы это был не единый документ с последовательным изложением, а система для выбора документов по требованию. Сейчас есть много программных продуктов, позволяющих разбить документы по разделам и обеспечить удобную навигацию по ним.

Идеально, если ваша база знаний будет включать следующие разделы:

- Глоссарий /словарь — свод основных терминов, которые используют в компании.
- Корпоративные документы и презентации — все, что связано с ценностями и миссией компании, ее фирменным стилем, продуктами и услугами, а также структурой отделов.
- Документы, необходимые для работы конкретных отделов или специалистов — должностные инструкции, регламенты работы, шаблоны документов и отчетов.
- Материалы, которые остаются после прохождения курсов и тренингов — это могут быть презентации, видео, кейсы, задачи и многое другое. Заведите правило «складывать» в базу все подобные материалы. Так вы сможете накопить внушительные объемы теории по самым разным темам.
- Профессиональная литература — это корпоративная онлайн-библиотека, где хранятся ключевые книги по маркетингу, финансам, управлению, личной эффективности, продажам и другим важным

направлениями деятельности. Чем больше книг вы накопите, тем больший интерес к библиотеке будут проявлять сотрудники.

Важно, чтобы эта база регулярно актуализировалась и дополнялась новыми документами и полезными материалами. Она должна развиваться вместе с компанией, учитывать текущие потребности бизнеса и помогать сотрудникам в решении ключевых рабочих задач.

Как использовать базу знаний на практике?

База знаний поможет вам решить сразу три задачи:

Задача №1. Адаптация новичков

Уход новичков из компании в первые месяцы работы часто связан с отсутствием выстроенной системы адаптации сотрудников и культуры наставничества:

руководители заняты своими задачами и отправляют новичков в свободное плавание, надеясь, что те сами во всем разберутся.

Хорошо структурированная база знаний позволяет свести эту проблему к минимуму. В ней уже собраны ответы на распространенные вопросы и даны ключевые рекомендации по работе с продуктом. Сотрудник может изучить все самостоятельно и задать руководителю вопросы, если что-то останется ему непонятным.

База знаний может содержать не только общую информацию, но быть нацеленной на определенную функциональную группу сотрудников. Если в компании есть должности, на которых работают три и более сотрудников (консультанты, менеджеры по продажам), то стоит завести для них отдельный раздел.

Например, ключевыми документами для менеджера по продажам будут:

- История, миссия, ценности и задачи компании.
- Брендбук.
- Структура отделов, с которыми предстоит взаимодействовать (чтобы знать, к кому обращаться).
- Описание продуктов и их ключевых преимуществ.
- Должностная инструкция.
- Шаблоны договоров, коммерческих предложений, презентаций и писем.
- Регламенты оформления сделок, работы со счетами, телефонных коммуникаций с клиентами.

Задача №2. Развитие кадрового резерва

База знаний позволяет оптимизировать еще одно направление работы с персоналом — управление талантами. Компаниям выгодно «выращивать» собственных управленцев, которые хорошо знакомы с продуктом, имеют высокий уровень лояльности и мотивированы на достижение нужных показателей.

Благодаря правильному использованию базы знаний можно ускорить профессиональное развитие молодых специалистов и направить их таланты на реализацию ключевых целей компании.

Включите в базу знаний следующие темы для создания кадрового резерва:

- Тайм-менеджмент и повышение личной эффективности.
- Правила коммуникации и способы развития эмоционального интеллекта.
- Основы менеджмента и управления проектами.
- Мотивация сотрудников и проведение совещаний.

Это база, на которой строится любая управленческая деятельность.

Задача №3. Профессиональное развитие сотрудников

Правильно организованная и систематизированная база знаний позволяет сотрудникам восполнять пробелы в знаниях, а также осваивать новые направления и инструменты.

Здесь есть два варианта:

1. Каждый сотрудник может самостоятельно изучать интересные темы:

Например, перед маркетологом встала задача по развитию направления SMM. Он берет из базы знаний книги и другие обучающие материалы (презентации, кейсы и советы по итогам пройденных курсов), самостоятельно все изучает, делает выводы и реализует на практике.

2. Сотрудники могут изучать базу коллективно:

Например, руководитель отдела маркетинга поставил перед подчиненными задачу усилить работу с контентом, который производит компания (PR, SMM, email-маркетинг, контент-маркетинг). Каждый сотрудник берет книги и материалы по своей специализации, самостоятельно ищет интересные решения и

выносит предложения на общее рассмотрение. В итоге формируется новая концепция для дальнейшего развития работы отдела.

Конечно, база знаний не сможет полностью заменить курсы повышения квалификации. Однако она поможет поддерживать персонал в хорошей профессиональной форме во перерывах между полноценным обучением. Главное, чтобы сотрудники использовали новые знания и навыки на практике, и они шли на пользу бизнесу.

Версия #4

Создано 29 мая 2024 10:37:24

Обновлено 30 мая 2024 07:13:52