

---

# 岗位经验内化课程

## 组织岗位经验萃取

——隐性经验显性化 专家经验书面化 常规经验流程化——

### 【课程介绍】

对很多企业来说，员工的经验是一笔宝贵的财富，是推动岗位专家持续发展的核心资源，但在现实中却存在着诸多的问题和挑战：

企业最大的浪费是经验的浪费，关键岗位员工流失、核心岗位专家退休，他们的宝贵经验也将随之流失。

新员工摸着石头过河，从头再来，增加了探索时间和试错成本，成长速度缓慢，岗位专家的价值无法体现。

岗位经验没有汇总和推广，好的经验被闲置，一个问题重复出现仍然摸不着头绪，组织学习，从外部学习向内部学习。

专家岗位经验的萃取是将隐性知识显性化系统化的一种科学有效的方法技能，能够将岗位及部门中关键任务进行有效总结，将业务专家与关键岗位员工宝贵的岗位最佳实践经验与智慧显性化，找出企业最优工作背后的思维逻辑与工作方法论，便于最佳实践复制与传承。从复制专家经验角度讲，新手不仅要知道专家是怎么做的、怎么想的，还要知道专家持续这么做、这么想背后的价值观和驱动力，才能全面模仿复制。

让成功经验有效沉淀传承，让失败教训有效总结反思。

### 【课程收益】

- 隐性知识显性化，专家经验书面化
- 使学员快速学习岗位经验萃取经验，以后应用到岗位中，固化内部经验萃取模式
- 课程结束后，根据需求产出针对组织内部岗位经验流程、制度、课程

### 【课程对象】

业务管理者、业务专家、技术专家、企业内训师

### 【课程时长】

2天，6小时/天

### 【授课方式】

结合引导技术、教练技术，在课程中融入小组讨论、个案演练、情景模拟、角色扮演、戏剧隐喻、画面隐喻、沙盘演练等，避免生涩理论，使学员在练中学，学中用。

### 【课程大纲】

---

## 模块一 岗位经验萃取认知

【主要内容】通过案例引出岗位经验萃取在组织管理中的价值，使学员对岗位经验萃取有初步了解的同时，提升学员认知高度

### 1. 岗位经验萃取在组织管理中的价值

- 1.1 组织层面需求
- 1.2 个人层面需求
- 1.3 需求分析二维矩阵

### 2. 岗位经验萃取在组织管理中的应用

### 3. 岗位经验萃取及传承：学习圈理论

案例：西红柿鸡蛋的制作经验形成

## 模块二 岗位经验萃取的类型

【主要内容】通过分析岗位经验类型，让学员了解可以萃取的目标案例，针对本岗位可萃取案例做初步建模

### ➤ 使用频率分类

- 1.1 经常被问到的工作
- 1.2 经验需要讲授的工作

### ➤ 经验类型分类

- 2.1 标杆案例
- 2.2 问题案例

练习：根据案例模型，初步建构个人案例，将个人案例进行分类

## 模块三 岗位经验萃取的类型

【主要内容】讲解经验萃取理论模型，帮助学员对经验萃取建立认知的同时，了解底层逻辑，便于以后工作中熟练操作运用。

### 1. 经验萃取理论模型

#### 1.1 三步六要素方法论

- 三步（基于行为提问技术访谈、基于标准化模板制作案例、基于学习理论传播）
- 六要素（背景、流程、关键、原理、应用、反思）

#### 1.2 经验萃取四个还原

- 事件还原
- 流程还原
- 操作还原
- 策略还原

#### 1.3 经验萃取十二问

---

## 2. 经验萃取的方式

### 2.1 个人书写

- 个人书写案例流程
- 个人书写案例要素
- 个人书写案例注意事项

### 2.2 案例访谈法

- 访谈流程
- 访谈话术：听到人家对方说，说到对方愿意听
- 问题案例访谈法

练习：一对一高峰访谈，提炼每位专家的标杆案例

### 2.3 组织共创法

- 团队共创的流程
- 团队共创产出成果要求

练习：结合问题分析与解决，将组织经验，通过漫游挂图方法，全场进行智慧贡献，形成针对某类问题的组织经验

## 3. 岗位经验萃取流程

### 4.1 岗位经验萃取分析

- 目标确定及任务分解
- 目标管理卡、任务分解卡

练习：根据自己的岗位经验，填写目标管理卡及任务分解卡

### 4.2 案例萃取准备

- 萃取对象
- 萃取方式确定

### 4.3 实施萃取

- 案例萃取关键方法与 ORID
- 案例访谈关键方法与 STAR 模型

## 模块四 岗位经验案例呈现及表达

【主要内容】讲解岗位经验案例萃取后的呈现方式，通过标准模板，帮助学员把已经萃取出的案例，进行内容呈现。

### 1. 案例创作结构

#### 1.1 案例经典结构搭建

- 操作类经验结构搭建
- 问题解决类经验结构搭建
- 其他类经验结构搭建

---

## 1.2 案例逻辑建桥

## 2. 案例呈现脚本创作

### 2.1 案例脚本创作概念导入

### 2.2 案例脚本创作六弦琴

### 2.3 案例脚本创作方法

练习：运用萃取出的案例，制作个人案例脚本

## 3. 呈现形式

### 3.1 岗位手册

### 3.2 岗位经验案例集

### 3.3 面授课程

### 3.4 企业内部微课

## 4. 案例表达

### 4.1 案例呈现金三角

#### ➤ 演讲风格

#### ➤ 表达语言

#### ➤ 丰富情感

练习：学员制作完整案例，针对所学内容，准备 3 分钟汇报展示（是否展示根据企业需求）

### 4.2 延伸模块：案例呈现及表达评比

#### 3.1 明确案例呈现与表达的点评标准

#### 3.2 在点评其他案例时，学习点评技巧的同时，避免自己身上再次出现

## 模块五 课程回顾与总结

【主要内容】基于所学内容，通过步骤练习，呈现案例，进行互动点评，在应用中实践所学。

## 1. 书写式头脑风暴

### 1.1 小组回顾学习内容回顾

### 1.2 组员内部分享

### 1.3 全员头脑风暴

## 2. 行动之步

### 2.1 通过所学内容，建立行动 531 模型

### 2.2 找到可以快速应用到本岗位的案例萃取方法

——【整体答疑，总结提高】——