

# 《组织经验萃取》

## 课程大纲

### 课程背景：

在业务推进中，招聘了很多新员工，如何让新员工快速开展工作？

老员工有经验和技能，如何让他们把资深经验分享出来，复制给他人？

新业务、新产品、新客户经常变化，如何树立标杆并高效普及全员？

举办的关键活动每次都有新的做法，找不到可以复制的经验。

关键客户流失，如何有效挽留客户？……

二八原理告诉我们，20%的优秀员工创造了企业80%的绩效。《组织经验萃取》通过专家共创的方式，把优秀员工的技能、行事方式和思维方式通过专业方法萃取出来，形成公司可传播和复制的显性资料，通过案例、微课等多种方式进行学习迁移，加速企业人才培养速度。

### 课程收益：

1. 理解经验萃取对组织、个人专业成长的重要性
2. 理解专家经验萃取的科学基础
3. 萃取经验的E.R.M.P整体模型
4. 清晰地梳理本工作领域或岗位的显性与隐性经验
5. 将经验转化为流程化、模型化、故事化等的可传承媒介
6. 确认萃取的内容在职场中的应用形式和场景

### 培训方式：

- ◇ 情境化教学（所有案例和练习来自企业实际情境）
- ◇ 顾问式培训（针对性讲解+实战演练+分析点评+过关检核）

**课程时间：**2天（12小时）

**授课对象：**企业内训师、中高层管理人员

**课程大纲：**

**导入：E.R.M.P 经验萃取模型**

活动的启示

经验学习圈

专家经验萃取的 ERMP® 模型

专家经验对组织、个人的作用与意义

**模块一 经验（E）**

经验：经验的分类和科学基础

专家是如何说明自己的经验的

哪些经验外人可以萃取，哪些不能

视频：揭开经验神秘的面纱

经验的冰山模型

专家经验的 2 大分类

情境类：故事的力量

情境类经验萃取的目的与意义

流程类：任务的逻辑

流程类经验萃取的目的与意义

如何选择需要分享的经验主题

活动：完成主题经验的案例练习

## **模块二 复盘 (R)**

复盘：显性与隐性经验的“白描”与“推演”

复盘的概念

复盘的 2 大环节：白描和推演

从新手到专家的“德莱弗斯技能学习模型”

显性经验复盘的方式：BAG 法/STAR 法

BAG 法的 3 重模型

关键任务选择与判断的 4 大要素和 1 个公式

隐性经验的 4 个标准

专家与新手隐性经验的七大不同

隐性经验萃取的场景式推理 (CBR)：七度法

活动：完成主题经验的案例练习

## **模块三 建模 (M)**

建模：将个人经验转化为可复制的智慧

专家与新手认知差异的“K.S.A.H”模型

建模的目的与依据

专家经验的三层结构与四类建模

专家常用的其他 8 种建模形式

练习：建模 5 步法

活动：完成主题经验的案例练习

## **模块四 制版 (P)**

制版：确定合适的经验传承形式

制版的方式

课件开发

工作手册

工作辅助材料

案例开发

其他形式