

《优萃—优秀经验萃取与案例开发技巧》

主讲：邓世超/经验萃取专家

■ 课程背景：

企业最大的浪费就是经验的浪费。员工在工作中积累的经验没有进行有效的总结和梳理，而让后来的员工从头开始尝试并慢慢积累经验，这需要其适应公司环境和业务发展，且自身成长的速度很慢。越来越多的企业意识到组织经验积累对组织能力建设和内部培训质量提升的重要性，以及经验流失给企业带来的损失，因此开展组织经验萃取工作是必要的，也是重要的。

组织经验萃取和案例开发是知识管理中常用的一种方法技能，是将隐性经验显性化的有效途径，是组织内部知识管理者和培训管理者必备的工作技能。

■ 课程收益：

- 1.学会 4 种经验萃取方法
- 2.产出 1 份可视化的案例经验

■ 授课对象：

- 1.内训师/培训师；2.企业中高层管理者；3.业务和职能体系骨干
- 4.企业内外部项目专家；5.其他有兴趣的员工

■ 授课时长：1-2 天

- **课程方式：**讲师讲授、案例分析、分组研讨、课堂练习、辅导点评、世界咖啡、头脑风暴等

- **课程大纲：**

- 一、**为什么需要萃取经验**

1. 传承文化
2. 沉淀知识
3. 传授技能
4. 复制人才

- 二、**什么是“经验萃取”**

1. 数据、信息和知识的差异
2. 经验萃取的概念
3. 经验萃取道的理解（4U）

- 三、**经验萃取的 4 种方式**

- 方法 1：SECI 模型**

1. 隐性知识
2. 显性知识
3. 隐性知识与显性知识的相互转化

- 方法 2：华为知识收割法**

1. 经验收割

2. 文档收割

3. 华为知识收割的四个步骤

1) 选择项目

2) 收割知识

3) 刷新组织资产

4) 传递知识

案例：华为知识收割案例

方法 3：STAR 法（基于典型任务的案例萃取）

1. S：Situation 情景

2. T：Task 任务

3. A：Action 行动

4. R：Result 结果

5. STAR 模型工具

练习：应用 STAR 萃取岗位经验

方法 4：联想集团复盘法（基于典型事件的案例萃取）

1. 回顾目标。

2. 叙述过程。

3. 评估结果。

4. 分析原因。

5. 推演规律。

6. 形成文档。

练习：应用复盘萃取岗位经验

工具：复盘文件模板

工具：行动计划模板

四、组织经验的管理

1. 生成

2. 获取

3. 积累

4. 共享

5. 应用