

# KER:知识图谱经验萃取复盘内化

导师：陈琦

## 【课程背景】

组织经验的萃取是组织持续优化岗位流程和管理创新的核心要素之一，也是人才培养的前提基础。但就目前很多国内组织的现状看，由于缺少高实效的萃取的思维、方法与萃取工具，导致萃取的经验不充分、不适用、不被认可的现象持续出现，浪费了大量的人力物力，影响力组织的快速发展。那么，要将这一工作做出成效，管理者就要不断地去思考三个问题：

- 一、组织经验如何才能被发现与高效提炼？
- 二、提炼的经验能否指导与解决实际问题？
- 三、提炼的经验是否具备可高效复制的条件？

## 【课程收益】

- 1、学会岗位工作经验萃取技巧
- 2、掌握经验推广赋能的技能
- 3、运用新管理手段，改善员工关系，提高员工工作效率

## 【课程要点】

知识图谱 K

经验萃取 E

复盘内化 R

## 【课程模型】



### 【授课方式】

- 30%理论讲述+30%案例研讨+30%视频赏析和演练+10%总结、点评、纠偏；
- 大量的实践案例分析及现场演练，更为直观地帮助参与者领会课程思想

### 【课程时间】

2天，12小时

### 【课程内容】

#### 一、知识图谱—对管理岗位经验知识的认知

- ◆ 引言：一场思辨会
  - ◆ “老员工想对新员工说些……” “新员工在想什么？在做什么？”
  - ◆ 点评：人人为师的时代已经来临
- 1、 对管理经验萃取成功的理解
    - 是员工真正需要的
    - 对员工工作有帮助的
  - 2、 对管理经验萃取工作的开发
    - 案例：丁主任的困惑
    - “教育化”开发
    - 点评：人才培养拼图
    - 工具：人员胜任力模型
  - 3、 管理经验萃取及推广的四大方式
    - 工具：知识手册&经验萃取
    - 方法：案例开发&TTT
    - 教练：教练技术&复盘技术

- 导师：心智模式&初级心理学技巧

## 二、经验萃取--管理经验萃取流程

- 访谈业务专家获得典型案例

### 1、 说服：明确主题，拆成场景

#### 1) 业务大牛哪些方面要说服？

- BEI 及访谈引导技术的引用

#### 2) 业务大牛的观点说服内容

- 要点

- 新点

- 痛点

- 演练：以 3-5 人为一小组，认领一个主题，继而拆分为业务场景，每人负责 2-4 个业务场景的经验萃取

### 2、 提炼：最佳实践、经验显现

- 整合典型工作任务的理论模型、步骤流程、工具方法和范例整理目标

- 提炼的步骤及原则：验证显性化、步骤流程化、标准可量化、执行工具化

- 演练：标准的量化及工具的使用

### 3、 呈现：案例呈现、高效复制

- 呈现的形式

- 标题流行化

- 案例场景化

- 经验概要化

- 步骤具体化

- 结尾强调化

- 演练：现场编制管理经验萃取案例

### 4、 应用：管理经验萃取流程手册

- 手册的七大内容

## 三、复盘内化--管理经验推广

### 1、 经验推广的前置基础

- 务虚计划的编制

## 2、 经验推广的工具设计

- 经验推广存储 - - 知识护照
- 经验推广维护 - - 经验地图
- 经验推广共享 - - 共享中心
- 经验推广评价 - - 知识考核
- 经验推广安全 - - IT中心
- 经验推广激励 - - 推广制度

## 3、 经验推广的传承方法

- 现场编制务实的推广计划