
岗位经验萃取实战应用

讲师：陈琦

【课程背景】

岗位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、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？

【课程目的】

本课程用以岗位经验传承（以老带新）的情况，构建知识图谱、经验萃取和复盘内化的三阶段，运用萃取五化模型进而形成可以传承的知识手册，加速新员工适岗成长、稳定新员工发展，以此推动企业人才梯队的建设。

【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

【授课时长】

2-3天，6小时/天

【训后交付】

1. 训后提交萃取物（含微课程、案例手册等）
2. 训后4节线上视频课，1小时/节复习（付费业务）
3. 训后择机1小时线上辅导--工作迁移答疑（付费业务）

【授课风格】

气场十足，易学易懂，实用性强，能在最短的时间里捕捉学员的需求点，擅于运用多元化的训练方法，将理论知识演绎得生动易懂，学员的关注度高，不感枯燥，深受学员喜爱。

【授课方式】

- 案例教学法—以一个个案例倒挂出经典的知识/技能点
- 研讨互动法—以团队研讨互动方式引导课堂学习氛围

【课程内容】

- 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
- Slogan：企业最大的浪费，就是经验的浪费

一、知识图谱—对管理岗位经验知识的认知

- 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
 - “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

- 案例：《我的兄弟叫顺溜》片段启示
- 1、 场景化梳理——如何选取主题经验场景
 - 主题场景选取四步骤

-
- a) 界定关键职责
 - b) 列举关键任务
 - c) 拆分业务场景
 - d) 确定主题场景
 - 主题场景的评判标准
 - 互动：现场萃取主题场景，老师点评
- 2、 故事化盘点——主题经验场景案例再现技巧
- 案例再现五要素
 - a) 背景
 - b) 冲突
 - c) 行为
 - d) 结果
 - e) 疑问
 - 五要素的注意点
 - 互动：现场案例故事化制作，老师点评
- 3、 结构化提炼
- 经验结构化三大要求
 - a) 操作流程化
 - b) 步骤简单化
 - c) 行为动作化
 - 经验结构化提炼的五种方法
 - a) 漏斗法
 - b) 权重法
 - c) 排除法
 - d) 重复法
 - e) 投票法
 - 互动：演练漏斗法（最主要）提炼经验
- 4、 工具化输出——便于工作迁移的应用
- 迁移口诀化输出

-
- a) 要字诀
 - b) 重字诀
 - c) 韵字诀
 - d) 英文诀
 - 迁移模型化输出
 - a) 模型化的基本概念
 - b) 公式、矩阵、表单等
 - 互动：演练口诀及模型的制作，老师点评

5、 文件化呈现

- 微课框架的呈现
 - a) 框架
 - b) 干货
 - c) 案例
 - d) 作业
 - e) 制作
- 案例手册的呈现
 - a) 手册架构
 - b) 经验名称
 - c) 案例再现
 - d) 经验概述
 - e) 操作步骤
 - f) 明确难点
 - g) 强调要点
 - h) 适用范围
 - i) 手册制作
- 互动：现场制作呈现文件，老师点评

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