

可复制的经验

——经验萃取

课程背景

互联网时代，企业面临转型需要，组织经验、智慧的萃取、共享和传承是融合传统人才和智能化、数字化人才，培养复合型企业人才的必然要求。同时，组织经验萃取和传承需要由内训师们来帮助企业传承技术；好的方法论，好的经验需要汇总、沉淀及复制推广。

二八原理告诉我们 80%的企业绩效来自于 20%的优秀员工。如何把这 20%优秀员工的技能提炼，化隐形知识为显性化，建立企业知识库，防止组织知识资产的流失；通过时下流行的案例、微课等方式复制给新员工或是低绩效员工，加速新员工的能力成长，杜绝野蛮成长，这是困扰众多企业高层或是人才发展中心的现实问题。而本课程设计之初，就是想通过经验萃取，使课程更具操作性和灵活性，也让企业的产品更快速、更稳定地生产。

课程收益

- ◆掌握经验萃取的方法，对个人隐形经验萃取并制作成课件，让个人经验真正留在企业
- ◆掌握技能型经验萃取的方法工具，开发出更多的岗位经验
- ◆掌握课程设计的基础知识，从态度/知识/技能等方面定位课程
- ◆掌握课程设计的工具与方法，将萃取的经验形成专业体系，带走一门不少于 2 小时的课程
- ◆掌握课程设计的基本 MEET 法，使设计出来的课程“有趣、有料、有用”
- ◆掌握案例编写的要素，编写出本课程的“区辨题”“对话题”“角色扮演”题

课程结构

01. 岗位经验萃取

经验萃取的意义
明确目标和方向
整理场景素材
经验萃取建模



03. 经验传承复制

由点到面的课程加减法
循序渐进的案例输出法
课程灵活的互动授课法

02. 专业课程设计

课程设计认知
课程目标设定
课程标准设计
金字塔课程结构
课程模式结构图

课程时长：2天，6小时/天

课程对象：企业内训师；企业领域专家；培训管理者；职业培训师，隐形经验需要传承的人

教学方法：讲授法、视频教学、角色扮演法、情境模拟、小组演练等

课程大纲

导入：签名游戏：做“对”的事情 vs 把事情做“对”；阐述目标的重要性

一、如何进行岗位经验萃取

1, 岗位经验萃取的定义与意义

- 1) 什么是经验萃取
- 2) 为什么要进行经验萃取
- 3) 经验萃取需要哪些能力与技能

2, 明确目标和方向

- 1) 找到业务问题
- 2) 确定可复制范围
- 3) 获取上级支持

3, 整理场景素材

- 1) 目标导出关键任务
 - a, 场景案例梳理
 - b, 关键任务确认

演练：详细描述 2-3 个工作中的特殊案例，落实以行为层，并分析关键任务

2) 关键任务导出业务场景

- a, 梳理场景：特定时间/地点/事件/结果（故事要素）
- b, 按“对象”“方式”“行动”分析案例

演练：分析案例中的“对象”，解决问题的方式方法，具体行动

4, 经验萃取建模

- 1) 英雄之旅
 - a, 平凡世界
 - b, 严峻考验

c, 应对挑战

d, 满载而归

2) 整体框架 (主要任务/流程)

演练: 根据故事萃取完成任务的主要任务 (行动), 并形成框架体系

3) 优化方案 (流程)

a, 基于当前事件, 总结经验

b, 找寻更好的解决方法

4) 逻辑建模

a, 并列型

b, 顺序型

c, 递进型

演练: 设计主要任务的模型

二、如何将经验转化为课 (可选)

1, 课程设计的认知

1) 菲利普斯五级评估模型

互动: 识别课程的级别

2) 课程 ASK 体系 (态度/技能/知识)

互动: 识别课程的类型

3) 培训的循环体系

a, 需求分析

b, 课程设计

c, 课程讲授

d, 课程反馈

互动: 以终为始, 建立课程设计思维

4) 成人学习特点

a, 成年人最不喜欢的学习方式

b, 如何激发成年人学习兴趣

视频互动: 《蒙娜丽莎的微笑》对比分析

c, 成年人学习的注意事项

2, 课程目标设定

1) 目的与目标区别——事半功倍的第一步

2) 课程的收益——一个都不能“少”

a, 组织方

b, 受众方

c, 培训师

3, 课程标题设计

1) 授课对象, 核心内容, 教学形式

2) 设计一个很炫的标题

a, 内容归纳法

b, 目标结论法

c, 提问聚焦法

4, 金字塔课程结构

1) 金字塔的四个基本特征

2) 总目标/分场目标/子目标关键词

演练：制作三层金字塔课程结构

5, 课程模式结构的创建

1) 模式图——增强记忆

2) 模式逻辑分析与确定

3) 匹配形象化的模式图形

4) MEET 课程结构呈现

a, Motivate 激发兴趣

b, Explain 说明知识——2W1H/要素型/流程弄

c, Exercise 练习应用

d, Test 检查反思

演练：画出课程的模式图和 MEET 结构

演练：画出课程的模式图

三、如何进行经验传承复制

1, 由易到难的课程加减法

1) 培训时间缩短, 如何给课程做减法

a, 如何设定新的课程目标

b, 如何删减课程内容知识点

c, 如何调整培训的授课方式

2) 培训时间增长, 如何给课程做加法

a, 如何设定新的课程目标

b, 如何增加情境模拟的演练

c, 如何提升工具使用的效率

演练：将课程架构成不同难度的版本

2, 课程落地的案例编写法

1) 案例的种类与应用情境

a, 初级题——区辨题 (填空、选择、连线、判断)

b, 中级题——对话题

c, 高级题——角色扮演题

2) 区辨题案例编写

a, 区辨题的 4 大类型

互动：区辨题体验

b, 区辨题编写 3 大注意事项

演练：案例编写与演练

3) 对话练习题案例编写

a, 对话练习题的应用情境

b, 对话题编写 3 大注意事项

互动：对话练习体验

演练：对话练习题编写与演练

4. 角色扮演案例编写

1) 角色扮演的应用情境

2) 角色扮演案例编写 3 大注意事项

互动：角色扮演练习体验

演练:角色扮演案例编写与演练

3, 课程灵活的互动授课法

1) 常见的 8 种形式

2) 选择技巧

- a, 知识讲授, 理论阐述——“讲解法”
- b, 主动思考, 促进交流——“案例分析法”
- c, 引发思考, 加强互动——“提问法”
- d, 增强体验, 唤醒感悟——“视频教学法”
- e, 团队共创, 提升参与——“世界咖啡法”
- f, 动手实操, 落地检验——“角色扮演法”
- g, 增强趣味, 寓教于乐——“游戏法”
- h, 加强竞争, 提升能量——“小组 PK”

