

# 经验萃取工作坊

## 课程背景：

经验萃取可以解决以下问题：

- 1、一个员工调岗或离职时，能够“将经验能留存下来”确保岗位工作的传承过渡；
- 2、管理者、老员工、高绩效员工的经验可以转化成集体智慧，提升团队整体能力；
- 3、将零散经验系统化、偶然经验标准化，避免“个人经验主义”和重复错误发生；
- 4、将隐性经验显性化，成为组织内的最佳实践成果，优化工作中的执行标准；
- 5、外部知识转化为符合企业内部 DNA 的内容，结合内部经验，建立自主知识体系。

## 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. 清晰地梳理本工作领域或岗位的显性与隐性经验
3. 将经验转化为流程化、模型化、故事化等的可培训和传承的案例
4. 学习萃取的内容在培训和教学中的应用形式和场景中的使用技巧

## 课程大纲：

### 第一部分：隐性经验显性化

1. 知识萃取的意义
  - 1) 什么是知识萃取
  - 2) 为什么要做知识萃取
  - 3) 什么样的知识/经验适合做萃取
  - 4) 谁来做知识萃取
  - 5) 经验萃取的两种方式
2. 案例收集
  - 1) 案例收集的 STAR 模板
  - 2) 详解 STAR 四步骤
  - 3) 访谈准备与问题设计
  - 4) 案例的记录
3. 案例提炼
  - 1) 三步骤快速提炼

- a. 提炼关键字
  - b. 结构化
  - c. 视觉化
- 2) 案例还原
  - 3) 确认与迭代

## **第二部分 显性成果标准化**

- 1. 确定主题
- 2. 设定目标
- 3. 提炼理论
  - 1) 要点式模型
  - 2) 流程式模型
  - 3) 矩阵式模型
- 4. 案例制作
- 5. 实施应用

## **第三部分 标准课程生动化**

- 1. 将案例应用到培训中
  - 1) 不同类型案例适用的教学方法
  - 2) 简单案例的互动式教学改造
  - 3) 小组讨论与案例的结合
  - 4) 情景演练与案例的结合
- 2. 游戏化元素的涉入与融合
  - 1) 游戏化思维的认识与结合
  - 2) 体验式沙盘的认识与结合
  - 3) 引导技术的几种方式与结合
- 3. 行动学习
  - 1) 认识行动学习
  - 2) 行动学习的命题设计
  - 3) 行动学习的过程管控
  - 4) 行动学习的成果汇报

## **第四部分 知识萃取成果演绎**