

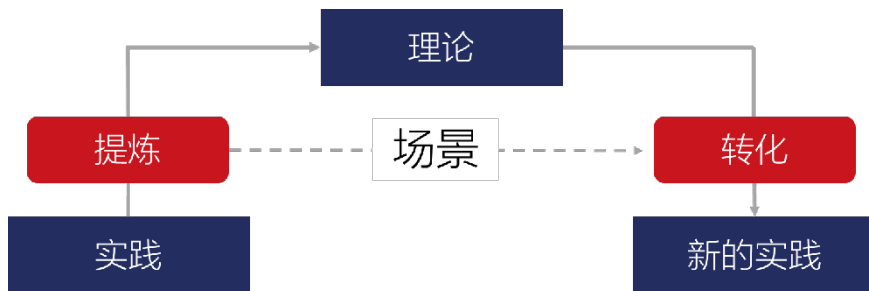
# 场景化组织经验萃取

Scene-based extraction

萃取可复制行为的场景化技术

## 课程特色

人类学习的历史遵循着“提炼-转化”的规律，如下图：



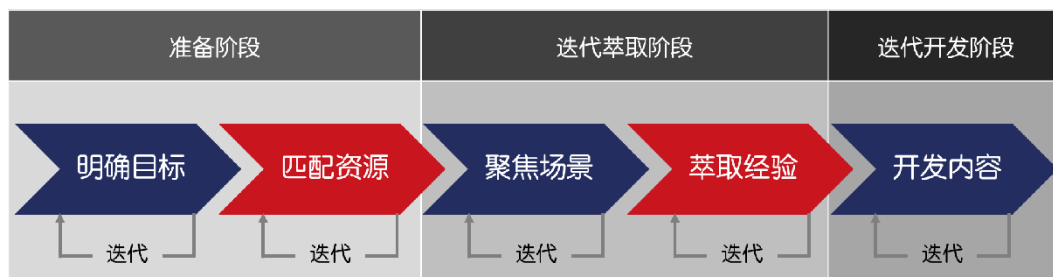
企业中有大量成功的经验、高效的解决问题的办法（最佳实践），这些宝贵的非物质财富往往都保存在某些专家、精英的头脑中，而不能成为企业的真正财富。当这些专家和精英由于各种原因流失，导致企业无法再复制他们的成功经验。企业需要经常化地提炼成功经验，并将这些经验复制出去，帮助更广泛的范围内员工绩效的提升。

场景化组织经验萃取通过对关键工作任务以及典型场景的梳理和萃取，

将原本在专家、精英头脑中的隐性的经验，变成显性的、可以被学习、可以被模仿的内容。

## 课程流程

三个阶段五个步骤：



场景化组织经验萃取遵循极简主义的思路，不讲大道理，通过简单易行的步骤，快速萃取出组织的经验。

## 课程形式

标准课时：2天（6小时/天）

学员对象：企业内部业务专家

学员人数：30人内

开发主题数量：6-8门（3-4人组成一个开发小组）

授课方式：讲师讲授（占比约55%）、学员开发（占比约45%），等

## 内容纲要

引子：苏城空难之后当事人对经验的萃取，对航空行业的贡献。引出萃取的价值。

## 步骤一：明确目标

时长：2 小时

### 一、找准业务难题

1. 从业务目标找到关键任务
2. 将关键任务排序
3. 确定萃取主题

### 二、明确预期成果

常见的五类萃取成果：

1. 工作手册
2. 案例（阅读案例/教学案例）
3. 课程/微课（课程 PPT/视频）
4. 标杆行为观察表（岗位辅导材料）
5. 工作辅助工具（看板、检查单、工具表、代码，等）

产出：萃取主题及预期成果形式

## 步骤二：匹配资源

时长：1 小时

### 一、组建开发团队

1. 项目经理
2. 业务专家

3. 直线上级

4. 潜在学员

5. 萃取师

## 二、收集资料信息

1. 现有资料

2. 案例素材

3. 现场观察

产出：团队分工名单及主题相关资料

## **步骤三：聚焦场景**

时长：3小时

### 一、聚焦典型场景（一级大纲）

1.物理环境

2.对象属性

3.影响要素

### 二、分析工作任务（二级大纲）

1.流程法&要素法

2.确定输入和输出

产出：场景结构图

## **步骤四：萃取经验**

时长：4 小时

一、萃取工具-CCAF

二、详述典型案例

1.背景/情景（关键点写下来，录音）

2.活动（Real Activity）

3.反馈

三、找到背后规律

1.梳理步骤

2.找到挑战

3.完善活动（Training Activity）

四、建立模型

产出：一个模块的详细步骤、规律、话术、动作标准等

## **步骤五：开发内容**

时长：2 小时

一、输出内容（2 天版课程主要聚焦在“工作手册”模块，提供手册模板）

1.编写工作手册

2.编写案例

3.编制行为观察表

4.开发课程/微课