

《组织经验 DNA 解码》

构建抗流动风险的标准化流程与案例传承体系

主讲：张子斌老师

【课程背景】

后疫情时代，企业面临错综复杂的国内外格局变幻和环境挑战，组织能在竞争中基业长青，究其根本是人才供应生态的竞争，其最核心的话题就是人才质与量的持续发展，当前企业面临人员流动导致了三大断层危机：

- 经验断层：核心员工离职造成关键技术/管理经验流失
- 流程断层：个性化工作方式导致新人上手周期延长 40%以上
- 文化断层：隐性经验未固化造成团队协作效率下降

本课程基于 SECI 知识转化模型，融合 IBM 知识收割方法论与华为案例库建设体系，通过“经验萃取-标准固化-场景应用-迭代更新”四维闭环，系统性解决组织智慧沉淀难题。

【课程收益】

- 掌握人才画像构建的方法，熟练运用岗位分析、数据收集与分析等工具，独立完成各岗位人才画像的绘制
- 掌握经验萃取的方法和 3 套经验萃取工具（STAR 深度访谈法、工作场景切片技术、知识图谱构建
- 掌握标准文档编写的方法，含标准文档编写规范（SOP 流程图、决策树、FAQ 手册、案例剧本、经验百宝箱）
- 掌握如何产出部门核心岗位《经验传承地图》与《典型场景应对手册》
- 学会建立案例库动态更新机制（含 30 天/90 天/180 天迭代节点）

【课程特色】

- 需求诊断：课前充分沟通，确定培训的需求定位和要求，并针对性的提出解决方案
- 定制课程：结合需求对象的工作场景，设计到培训的过程中
- 模拟演练：结合企业的实际情况，用方法和工具，指导进行现场演练
- 工具落地：方法和工具全程使用，既有理论，还有实践，案例丰富，工作实操性强

【课程对象】

企业中高层管理人员等

【课程时间】

1-2 天（6 小时/天）

【课程大纲】

一、认知突围——经验管理新范式

1. 组织失忆症诊断

- 人员流动成本测算模型（含财务/效率/质量三重维度）
- 案例研讨：某 500 强企业因技术总监离职损失 2.3 亿订单

2. 经验管理四阶进化论

- 从师徒制到 AI 知识库的演进路径
- 工具实操：《岗位经验价值评估矩阵》填写（含流失风险/复制难度/业务影响三维度）

二、经验萃取——隐性知识显性化

1. 深度访谈四步法

- STAR 模型升级版：关键决策点追问技术（某行业经验萃取案例）
- 现场演练：销售高手的客户攻关话术萃取

2. 场景切片技术

- 工作场景颗粒度划分标准（参考丰田 TBP 问题分解法）
- 工具应用：《典型工作场景识别卡》制作（含高频/高难/高价值场景）

三、标准固化——流程体系构建

1. 标准化文档开发

- 五类文档编写规范：
 - SOP 流程图
 - 决策树（保险业核保规则开发案例）
 - 案例剧本（迪士尼服务案例三维写作法）

2. 可视化知识图谱

- 使用 XMind 构建岗位知识网络
- 工具实操：《岗位知识关联度评估矩阵》应用

四、落地机制——经验传承系统

1. 案例库运营体系

- 案例入库四维标准（典型性/可复制性/完整性/时效性）
- 华为“三筛三改”案例迭代机制解析

2. 经验传承三引擎

- 新员工学习路径设计（某公司“90 天闯关计划”）
- 经验分享激励机制（积分制+知识货币化设计）