

第 3 章

新人才：从单兵作战到一人成军

我们大概都对这样的职场日常无比熟悉。

周一早上九点，运营岗的小林接到领导安排的季度活动复盘任务，需要配套数据分析、竞品拆解、用户反馈汇总和优化方案。他先找数据部要活动数据，对方最快明天才能完成；找设计部约配图，要先填需求排队，自己尝试用 AI 作图工具又不符合预期；自己用 AI 调研工具，翻了一上午用户评论，AI 给出的结果他也都不满意。一天下来，方案框架都没搭起来，让 AI 生成的 PPT 华而不实，最后只能加班做 PPT，忙得焦头烂额。

同一个早上，同事老赵已经完成了核心工作的 60%。同样是业务复盘，他打开计算机就给 AI 智能体团队下达指令：同步过去三个月三场活动的全量数据，按核心维度做可视化分析、标注异常与增长项；抓取全量用户反馈做分类汇总，提炼五大核心诉求；同步完成头部竞品同期活动拆解。不到两小时，所有核心素材全部备齐，老赵只需要聚焦在方案的核心策略、目标制定与落地路径上，其余排版、润色等细节全交给 AI 收尾。

这并不是职场超人的专属能力，也不是老赵更懂 AI 技术，而是 AI 时代两种 AI 应用模式的碰撞：小林困在“执行效率驱动”的旧逻辑中，被岗位分工边界困住，AI 只是他加快任务执行的辅助器，并不能代替他做规划；而老赵已经完成了身份跃迁，不再是只关注执行的员工，而是业务规划师。AI 是他的数字分身团队，老赵在“价值创造激发”的新逻辑里只需要定方向、定规则、控结果，就能一个人成为一支队伍。

我们把这种全新的职场个体形态，称为 OPT（One Person Team，超级员工），这也是 AI 时代职场人的进化方向。

3.1 OPT：从螺丝钉到业务单元

3.1.1 工业时代：执行效率驱动的螺丝钉

在工业时代的底层假设是“执行力稀缺，效率优先”，以“执行效率驱动”个体。个体在组织中被视作标准化的零件，好似一颗颗螺丝钉，核心价值在于把分内的工作做对、做快、做稳。岗位说明书定义了能力边界，KPI 定义了价值高低，成长路径就是不断提升单一业务环节的技能熟练度。在这套体系下，我们很少去追问“为什么要做这件事”“能不能创造更大的价值”，只需要把上级下达的指令执行到位，提升执行效率。

就像开篇案例里的小林，哪怕他加班把执行动作做到极致，哪怕他用 AI 工具把单环节效率提升到最高，本质上也只是在旧的执行逻辑里空转。他的价值被限定在“运营岗”的岗位边界里，始终在为执行动作负责，而不是为业务的最终结果负责，自然无法创造增量价值，也跳不

出越忙越焦虑的职场困局。

这也是工业时代绝大多数职场人的成长常态：我们用几年、十几年的时间，深耕一个固定岗位，熟练掌握一套固定的执行技能，靠熟练度和资历构建自己的职场护城河。这套模式在执行力稀缺的时代完全成立，但当 AI 能无限供给标准化的执行能力时，这套模式正在快速瓦解。

3.1.2 AI 时代：价值创造激发的业务单元

AI 时代的底层假设已变为“智能无限供给，价值优先”，以“价值创造激发”个体。当 AI 能以更低成本、更高效率、更稳定的输出， unlimited 完成标准化执行工作时，单纯的执行力不再是稀缺资源，个体的核心竞争力，也从“执行效率”转向了“价值创造”。

我们理解的 OPT，不是让一个人扛下一个团队的工作量，而是以“价值创造激发”的成长逻辑，运用 Taste 价值判断力，确定价值创造方向，再通过知识转化的过程，把沉淀多年的隐性业务经验变成 AI 可理解、可执行的规则体系，用 AI 搭建起一支专属的数字分身团队，最终实现一人成军的业务单元闭环。

在 OPT 模式下，人不再是依附于组织流程的螺丝钉，而是一个独立、完整的业务单元。就像案例里的老赵，他不再对“运营岗”这个职位负责，而是对“活动复盘的质量与最终业务结果”这个价值目标负责。AI 是他的专属执行团队，他是这支队伍的指挥官，核心精力只聚焦在价值判断、规则设计、结果把控上，所有标准化的执行环节全部交给 AI 完成。

这也是 OPT 和工业时代全能工的本质区别：全能工的核心是“自己学会所有技能，扛下所有执行环节”，本质上依然是执行效率驱动，

只是把多颗螺丝钉的功能集中在一个人身上，上限终究受限于个人的时间和精力；而 OPT 的核心是“用 AI 搭建执行团队，自己聚焦价值创造”，是价值创造激发，通过 AI 放大个人的 Taste 价值判断力，打破个人时间和精力边界，实现真正的一人成军。

3.1.3 实现路径：将 Taste 价值判断力转化为执行系统

从“螺丝钉”到“业务单元”的迁移，核心难点不在于学会使用多少 AI 工具，而在于如何将我们脑子里的 Taste 价值判断力，也就是对独特价值、增量价值、长期价值的判断能力，转化为 AI 能稳定跑通的执行系统。

Taste 价值判断力是 OPT 的导航仪，它决定了我们需要往哪里走、创造什么价值；但如果只停留在价值判断的层面，没有落地为可执行的规则体系，再好的价值判断也无法转化为真实的业务结果，最终只会变成纸上谈兵。而这套把价值判断力落地为执行体系的方法，就是知识转化。

很多人都有这样的困境：自己能靠直觉和经验把一件事做得很好，能精准判断什么事值得做、什么方向是对的，却很难把这套本事教给别人，更别说教给 AI。这些藏在我们脑子里的、只可意会不可言传的经验和判断，就是隐性知识，它是 Taste 价值判断力的具象化沉淀，也是我们最核心的个人资产。如果不做转化，这些经验永远只是个人的“玄学手感”，无法复制、放大；只有完成了知识转化，这些经验才能变成可复制、可规模化、可被 AI 执行的数字资产，真正实现一人成军。

OPT 的一人成军，不是互联网职场的专属概念，而是 AI 时代全行业通用的个体能力放大过程。以下来自智慧交通领域的案例，也许

能帮我们更直观地看到 OPT 在真实职业中的落地形态。

案例 1：十字路口的“数字分身团队”

2026 年 1 月 10 日清晨，芜湖市中江大道与赤铸山路交叉口，一位“新警员”在早高峰的车流中准时上岗。它佩戴白色警帽、身穿反光背心，右转灯亮起的一瞬间，机械臂流畅地做出标准引导手势。有市民停下来拍照：“第一眼看到跟真人一样，科技感满满。”

这位名叫芜优智警 R001 的机器人交警，是安徽省首个走上街头的 AI 交警。它的背后是一组更令人惊叹的数字：从 1 月首台上岗到 4 月 27 日 110 台集中交付、1030 台签约，仅仅三个多月。芜湖的主城区主次干道、重点路口，正在迎来一批不知疲倦的交通守护者。

在传统的交管工作模式里，一线交警停留在一个单兵作战的困局里：一个交警通常只能值守一个路口，早晚高峰要站在路口疏导交通，平峰期要巡逻劝阻违停、纠正非机动车违法。一天下来，大部分精力都消耗在了重复性、标准化的执勤工作中，真正需要交警专业判断和人性化处置的交通事故调解、应急响应等高价值工作，反而因精力被挤占而无力顾及。一位经验丰富的老交警，哪怕能力再强，也很难同时兼顾多个路口的管控。

而 AI 智警机器人的出现，打破了这个困局。大规模上路执勤后，机器人承担什么？交通指挥手势、非机动车违法抓拍与劝导、违停抓拍、路况监控和全景录像，这些都是标准化、重复性高、占用大量警力的基础工作。它搭载 360 度全景高清摄像头、毫米波雷达与激光雷达，无惧严寒酷暑、日晒雨淋，续航 3 ~ 4 小时，可以随时充电或更换电池，满足试点路段基础执勤需求。数据显示，试

点路口违法率持续下降，通行秩序明显优化。

这套体系搭建的核心，并不是机器人本身的硬件能力有多强，而是芜湖交警团队对一线执勤经验的知识转化。研发过程中，芜湖市公安局交管支队与奇瑞墨甲机器人联合攻坚。交警团队把自己对交通指挥手势的标准定义、十余类交通违法行为的识别逻辑、不同场景下的劝导话术等长期执勤中沉淀下来的判断经验，一步步拆解为清晰、可复现、AI 可执行的标准化规则。最终，这些规则被完整复刻给 AI 机器人，让它能精准完成标准化交通指挥、交通违法识别与语音劝导、违停抓拍、路面勤务等一系列执勤工作。

人机分工的边界也随之重构：AI 数字分身团队承担了高频、标准化的执勤执行工作，7×24 小时不间断值守路口、回传执法数据；而一线交警从烦琐的执行工作中解放出来，只需要定规则、控结果，把核心精力聚焦在事故处置、酒驾醉驾查处、证件临检、应急救援、矛盾纠纷调解等只有人能完成的、真正创造核心价值的工作上。用芜湖交管部门的话来概括，就是“人工主导、机器辅助”。

过去一个交警只能值守一个路口，现在通过 AI 数字分身团队，一个交警可以同时管控多个路口、整条路段，个人的执勤经验与专业能力，通过 AI 实现了指数级的放大。R001 不是交警的替代者，而是交警的数字分身执行团队；而交警也从一个“站岗执勤的执行者”，变成了管控整个交通场景的业务规划师与价值决策者，这正是 OPT 的核心意义所在。

在这个案例里，芜湖交警团队把十几年的执勤经验拆解成了机器人可执行的标准化规则，这个过程，就是接下来要系统展开的知识转化。

3.2 知识转化，把经验变为 AI 执行规则

我们在实践中，把知识转化的落地实施过程简化成三个阶段，分别是隐性知识显性化、显性知识结构化、结构知识 AI 化，如图 3-1 所示。知识转化的核心，就是把我們脑子里对独特价值、增量价值、长期价值的判断能力，一步步沉淀为 AI 可理解、可执行的规则体系。这个转化过程，是为了更快地交付业务价值结果，更快地推动具体的 AI 项目落地，而不是停留在浩瀚的、零散的各种知识碎片陷阱里难以自拔。



图 3-1 知识转化三阶段

知识转化的核心，就是把我們藏在脑子里的隐性业务经验，一步步拆解为 AI 可理解、可执行、可优化的规则体系，最终搭建起专属的数字分身团队，让 Taste 价值判断力真正落地为持续的价值创造能力。

接下来所介绍的一些工具和方法，是我们在实践中采用的简化方式。相信未来一定会出现更便捷、更高效的新工具、新方法，可以替代我们介绍的工具方法；同时，我们在实践中也会持续迭代，以满足不同业务场景的实际需求。我们也相信，对于大多数职场人而言，并不需要追逐最新的工具，不需要了解复杂的技术原理，只需要掌握了知识转化的基本逻辑，知道 AI 的协助内容、输出标准就能满足基本需求。

3.2.1 第一阶段：隐性知识显性化

这是整个知识转化中最关键、最容易被卡住的一步。我们把它比喻为“挖原油”，把藏在自己脑子里“能做但说不清”的隐性业务经验、直觉、手感、判断力，通过系统化的方法，转化为清晰可描述、可量化、可复制的显性规则。这一步没有捷径，需要自己主导完成，AI 可以辅助梳理，帮我们提炼出属于自己的核心经验。

而这些需要挖掘的隐性经验，本质上正是 Taste 价值判断力的具象化沉淀，是我们在无数次实践中积累下来的“什么能创造独特价值、什么能创造增量价值、什么能创造长期价值”的判断，也是 AI 难以复刻的人类核心资产。

我们常说“手中有、口中无”，就是这个阶段的核心痛点。我们明明能把一件事做得很好，明明有多年的行业经验，明明能靠直觉做出精准的判断，可就是难以表述清楚“自己到底是怎么做到的”，更别说把它变成可复制的规则，传授别人甚至交由 AI 去执行。

在 AI 时代，这一步做扎实了，后面的显性知识结构化和结构知识 AI 化都可以交给 AI 快速完成，真正实现一人成军。反过来，如果迈不过这一步，AI 就无法真正理解我们的业务、无法精准匹配我们的需求，我们最多只能用 AI 做一些零散的、通用的辅助工作，无法成为真正的 OPT。

1. 什么是隐性业务知识

接下来通过两个典型工作情景的解析，解读隐性业务知识的内涵。

1) 客户沟通场景

在 AI 客服的应用场景中，AI 能精准识别客户对话里的每一个字，能通过关键词分析客户的表面意图，甚至能通过算法做基础的情感分

类，判断客户的情绪是正面还是负面。但它很难像资深客服、资深销售一样，敏锐地从客户的语气、用词和上下文中，判断出客户的真实情绪和诉求。

同样是客户表述的“还可以”，在不同客户、不同时间、不同背景下的含义可能截然不同：可能是轻微的不满，也可能是勉强的接受；可能是礼貌的敷衍，也可能是真心的认可。而优秀的客服，能瞬间捕捉到这句话背后的真实含义，从而做出应对，却很难将这种判断标准完全用语言描述出来。这就是典型的隐性业务知识。

2) 医疗诊断场景

经验丰富的医生能从细微症状中判断出复杂疾病，他们能通过患者的面色、语气、脉象，甚至是一句随口的抱怨，敏锐地捕捉到病症的潜在根源进行追问，却很难将这种诊断逻辑完全公式化。这种能力不是通过阅读医学手册就能掌握的，而是在无数次临床实践中，慢慢沉淀出来的“第六感”。这也是一种隐性业务知识。

职场中还有很多这样的例子，它们有一个共同的特点：藏在我们的脑子里，高度依赖具体的业务场景，只能通过长期的实践积累获得，很难用语言完整地描述出来，更难以被简单复刻。而这，就是 AI 时代，我们最核心的、很难被轻易替代的个人资产。

在实践中，我们想要完成隐性知识显性化的过程，需要满足以下三个标准。

- ▶ **可描述：**我们能用清晰的语言，把判断逻辑、决策依据、关键动作完整地写下来，没有模棱两可的表述。
- ▶ **可复现：**他人看完我们写的内容，能理解其内在逻辑，并且能按照我们写的规则，复现我们的判断和操作。
- ▶ **可验证：**整理的规则 and 标准，可以通过真实的业务场景去验

证，能明确判断“什么时候符合标准、什么时候不符合标准”。

简单来说，隐性知识显性化的目标，就是把我們脑子里的“感觉”，变成“他人可描述、可复现、可验证的规则”。达到这个标准，我们才算是完成了这个阶段的工作，也才能为后续的显性知识结构化和结构知识 AI 化打下坚实的基础。

在实践中，我们不需要把一个人职业生涯的全部经验一次性萃取出来，这既不现实，也没必要。更好的做法是从一个最熟悉、最拿手、边界清晰的业务场景切入，先完成这一个场景的经验闭环，拿到第一份完整的显性化文档。后续再逐步扩展场景，形成覆盖多个业务切片的经验文档库。

隐性知识显性化，是为了解决真实的业务问题，从 AI 应用项目要交付的业务价值目标出发，而不是为了简单萃取。具体的落地方法可采用 STAR-R 访谈框架。

2. 隐性知识显性化的落地方法

STAR-R 访谈框架是实践中应用最多的一个简洁的工具，也很贴合“从成功 / 失败案例中萃取隐性规则”的具体场景。它通过结构化的自我提问，像访谈专家一样，对我们自己进行一次深度的自我访谈，把我们在成功事件中的隐性经验，一步步萃取出来，把“只可意会的直觉”翻译成“可量化的判断规则”。

可以从完成一个小闭环开始，从过去一年里最成功的一个项目、一个订单、一件事开始，用 STAR-R 访谈框架复盘具体过程，输出“业务场景经验显性化文档”。这套框架包含 5 个核心环节，每个环节都有对应的核心提问方向，我们按照这个框架，向自己提问题，或者和 AI 进行简易对话，一步步把答案写下来，就能完成完整的显性化文档。