

组织经验萃取与课程案例开发

课程背景：

知识资源已成为企业核心竞争力中至关重要的元素，并且将越来越重要，而我们的企业是否具备了这样的资源呢？谈到知识，不可避免地要谈到知识的两种类型：显性知识和隐性知识。显性知识是指“能明确表达的知识”，是可以通过语言表达、文字记录和传播的知识，能够以语言、视觉、模型以及其他表述方式加以组织，并能够与他人展开交流。显性知识容易被人们学习。隐性知识是高度个性而且难以格式化的知识，包括主观的理解、直觉和预感。它存在于人的头脑中，不可编码，很难用文字的形式记录，难以转移，很多时候它只可意会不可言传。那如何将隐性的知识转化为显性的知识呢，组织经验的萃取就至关重要了。

本课程将通过简单易学、实用有效的企业内部经验萃取与案例开发的操作方法，能够有效帮助企业揭开组织经验萃取与案例开发的神秘面纱，快速了解和掌握如何在企业内部萃取个人或团队经验，编写一个符合标准的内部案例，以及让案例在企业得到推广和应用。

课程收益：

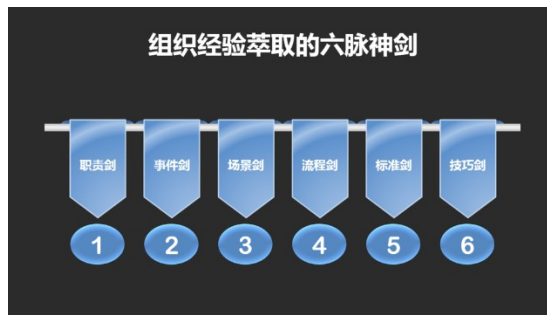
- 提高发现经验的意识与能力
- 有效地帮助学员将企业的隐性知识（经验）萃取转化为显性知识
- 能够将经验通过案例呈现给员工展开分享
- 能够将萃取的案例运用在开发课程中，进行内部传承

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：企业内部讲师、培训师、培训人员、课程开发人员

课程方式：小组PK + 头脑风暴 + 现场实操演练，70%实操，30%理论，全程进行带教练习

课程模型：



课程大纲

第一讲：经验萃取

一、企业内部经验

案例讨论：金融危机中盈利的斗山

1. 什么是经验
2. 经验的价值
- 3. 经验形成的两条途径**
 - 1) 成功
 - 2) 失败
- 4. 经验的三种类型**

- 1) 个人经验
- 2) 团队经验
- 3) 组织经验

二、经验模型

1. 经验萃取的基本模型

- 1) 挖掘
- 2) 萃取

3) 建模

2. 经验萃取与行为模型

1) 经验与行为是如何产生的

三、六级经验萃取模型

1. 职责

2. 事件

3. 场景

4. 流程

5. 标准

6. 技能

工具：“行为推阶模型”思考：哪里可以产生经验？

第二讲：萃取方法与工具

一、萃取经验的着手点

1. 差距

2. 战略

二、什么样的经验更有萃取价值？

1. 基于岗位分析的聚焦

2. 三种特征的评估

工具：聚焦评估表

三、经验萃取的四个层级

1. 思维层面

2. 规律层面

3. 行为层面

4. 转化层面

四、基于人性的萃取导向

1. 情感与价值

五、经验挖掘——访谈技术

1. 教练式引导技术“ORID”

1) O-事实

2) R-感受

3) I-诠释

4) D-行动

2“五步访谈法”

练习：如何呈现具体的事件？

六、萃取经验——反思与概念化

1. 归类

2. 对比

3. 抽取

工具：经验萃取推介表（共性、差异、实质、延展、建模）

七、构建模型

1. 模型 1-二维矩阵的使用技巧（乔-哈里视窗）

2. 模型 2-流程步骤法的使用技巧（GROW）

3. 模型 3-概念罗列法的使用技巧（管理四大平台）

4. 模型 4-结构层级法的使用技巧（马斯洛需求）

案例解读：复合型模型解析——（执行力模型）

第三讲：案例开发与编写

一、什么是案例

1. 案例是什么

- 1) 容易与案例混淆的那些“事“
- 2) 案例的分类

二、如何写一篇有价值的案例

1. 完整案例的基本结构
2. 编写案例正文
3. 案例也要“标题党“
4. 完整精炼的内容摘要

三、陈述型案例转为教学型案例

1. 什么是教学型案例
2. 基本结构
3. 改写的两个关键点

四、优秀案例赏析

1. 案例 1：换个思维带队伍
2. 案例 2：在合规的要求下如何提升销量

第四讲：中信银行的应用实践

一、为什么做案例

1. 经营管理者的苦恼
2. 培训管理者的苦恼
3. 员工学习的苦恼

二、案例在中信的价值

1. 提升组织绩效
2. 推动组织学习

三、案例在中信的应用形式

1. 案例学习：从业务中来，到业务中去
2. 案例教学：将案例应用于培训教学
3. 案例演练：场景还原，预演未来

四、企业案例学习与应用的趋势展望

1. 企业案例学习的未来发展趋势

案例解析：中信《MOT 关键时刻》案例开发与应用

课程回顾与行动计划