

# 最佳实践萃取与案例教学

## 课程背景：

日常工作过程中，组织内部经常需要开展梳理业务流程、编写案例集、编写工艺文件、编写员工技能操作手册等诸多最佳实践萃取的重要工作，但在实际操作过程中，也面临的诸多困惑，如：不能对组织中需要的最佳实践进行准确定位、萃取的经验不是最佳实践，面临着多次反复修订问题，萃取的经验不具有典型性，不知道用什么方法进行有效萃取；尤其在最佳实践诸多成果中，不知道如何萃取案例，如何将案例用于岗位实际。由此，本课程旨在解决以上诸多问题。本课程阐述了岗位最佳实践萃取在组织发展中的重要作用，着重强调最佳实践是企业案例提炼的重要来源，是促进员工及组织成长的有效途径。引导兼职培训师掌握岗位最佳实践萃取的方法，有意识积累岗位最佳实践，以此为素材撰写有效、规范案例，并运用到具体案例教学实践中，最终实现更加科学、规范、有效的提取岗位最佳实践，提升组织效能。

## 课程收益：

### 任务目标：

- 使用“最佳实践萃取工具模板”提炼总结岗位最佳实践
- 使用“案例编制模板”编制案例
- 在模拟的情境下，能够有效运用多种最佳时间萃取工具
- 根据不同培训目的，能够开展案例分析、案例情景模拟、多媒体案例演示等多种形式的案例教学

### 知识目标：

- 复述岗位经验萃取的基本方法和要求
- 阐述案例教学知识点
- 介绍案例教学实践路径

## 课程时间：2天

**课程对象：**企业中层与基层管理者、培训管理者、高级内训师等

**课程方式：**角色扮演、讲授、视频、案例教学、工作坊

## 课程大纲

### 第一讲：提炼精华——最佳实践萃取

#### 一、认知最佳实践

1. 萃取定义
2. 最佳实践定义
3. 认知实践推广价值
4. 提炼最佳实践的范围

#### 二、提炼岗位经验流程

1. 确定萃取主题
2. 寻求并整理素材
3. 寻求验证审核
4. 寻求整合开发
5. 萃取实践演练

### 三、借助经验工具

1. 培养每日积累习惯
2. 形成萃取团队组织
3. 善用工具包

### 四、克服常见障碍

1. 无主动萃取意识障碍
2. 无法迁移运用障碍（过于个性化）
3. 失败经验分享障碍

## 第二讲：最佳实践萃取方法

案例：某电力行业最佳实践萃取

### 一、最佳实践提炼成果工具与示例

#### 1. 最佳实践萃取发散工具

- 1) 鱼骨图
- 2) 卡片式头脑风暴
- 3) 团队列名
- 4) 世界咖啡

#### 2. 最佳实践萃取收敛工具

- 1) 2\*2 矩阵
- 2) 多维决策矩阵
- 3) 点投法
- 4) 分投法

实操：引导学员萃取最佳实践

教学方法：讲授、练习、工作坊、讨论

## 第三讲：呈现经典——案例编写

### 一、概述

1. 岗位微案例的特点
2. 岗位微案例的分类
  - 1) 管理
  - 2) 专业
  - 3) 销售
  - 4) 运行
  - 5) 客服)
3. 岗位微案例的开发原则

### 二、编写流程

1. 确定案例主题
2. 设计案例方案
3. 收集与分析案例资料
4. 撰写与编辑案例
5. 编制教学使用说明

案例：经验传承类、培训教学类案例编写范例

练习：案例萃取工作坊,40min

教学方法：讲授、练习、阅读材料、现场操练

## 第四讲：传播智慧——案例教学实践

### 一、案例教学概述

1. 案例教学的功能和价值
2. 案例教学的特点
3. 案例教学中各方参与者的角色定位

### 二、案例教学的基本形式

1. 案例讲解教学
2. 情景模拟
3. 多媒体教学

### 三、案例教学五步法

1. 明确问题
2. 案例阅读与分析
3. 研究讨论
4. 得出结论
5. 教师总结与课后评估

### 四、案例教学注意事项

1. 问题设计的科学性与有效性
2. 教学过程掌控的方法与技巧
3. 借助相关工具