
岗位经验内化课程

组织经验萃取与案例课程开发

——隐性经验显性化 专家经验书面化 常规经验流程化——

【课程介绍】

对很多企业来说，员工的经验是一笔宝贵的财富，是推动岗位专家持续发展的核心资源，但在现实中却存在着诸多的问题和挑战：

企业最大的浪费是经验的浪费，关键岗位员工流失、核心岗位专家退休，他们的宝贵经验也将随之流失。

新员工摸着石头过河，从头再来，增加了探索时间和试错成本，成长速度缓慢，岗位专家的价值无法体现。

组织经验没有汇总和推广，好的经验被闲置，一个问题重复出现仍然摸不着头绪，组织学习，从外部学习向内部学习。

专家岗位经验的萃取是将隐性知识显性化系统化的一种科学有效的方法技能，能够将岗位及部门中关键任务进行有效总结，将业务专家与关键岗位员工宝贵的岗位最佳实践经验与智慧显性化，找出企业最优工作背后的思维逻辑与工作方法论，便于最佳实践复制与传承。从复制专家经验角度讲，新手不仅要知道专家是怎么做的、怎么想的，还要知道专家持续这么做、这么想背后的价值观和驱动力，才能全面模仿复制。

让成功经验有效沉淀传承，让失败教训有效总结反思。

【课程收益】

- 隐性知识显性化，专家经验书面化，常规经验流程化
- 使学员快速学习组织经验萃取经验方法，以后应用到岗位中，固化内部经验萃取模式
- 课程结束后，根据需求产出针对组织内部岗位经验流程、制度、课程

【课程对象】

企业内训师

【课程时长】

2天，6小时/天

【授课方式】

结合引导技术、教练技术，在课程中融入小组讨论、个案演练、情景模拟、角色扮演、戏剧隐喻、画面隐喻、沙盘演练等，避免生涩理论，使学员在练中学，学中用。

【课程大纲】

模块一 案例课程开发本质

【主要内容】通过案例引出组织经验萃取中案例的价值与案例的选择，使学员对组织经验萃
取有初步了解的同时，提升学员认知高度

1. 案例萃取在企业中的应用与价值

- 1.1 组织层面需求
- 1.2 个人层面需求
- 1.3 需求分析二维矩阵

2. 组织经验萃取及传承：学习圈理论

案例：西红柿鸡蛋的制作经验形成

3. 案例类型选择

- 3.1 使用频率分类
 - 经常被问到的工作
 - 经验需要讲授的工作
- 3.2 经验类型分类
 - 标杆案例
 - 问题案例

练习：根据案例模型，初步建构个人案例，将个人案例进行分类

模块二 组织经验萃取的方法与工具

【主要内容】讲解经验萃取理论模型，帮助学员对经验萃取建立认知的同时，了解底层
逻辑，便于以后内训中熟练操作运用。

1. 组织经验萃取的提炼逻辑

- 1.1 三步六要素方法论
 - 三步（基于行为提问技术访谈、基于标准化模板制作案例、基于学习理论传播）
 - 六要素（背景、流程、关键、原理、应用、反思）
- 1.2 经验萃取四个还原
 - 事件还原
 - 流程还原
 - 操作还原
 - 策略还原

1.3 经验萃取十二问

2. 组织经验的提炼方法

- 2.1 案例访谈法
 - 访谈流程

-
- 访谈话术：听到对方愿意说，说到对方愿意听
 - 标杆案例访谈法
练习：一对一高峰访谈，提炼每位专家的标杆案例

2.2 组织共创法

- 团队共创的流程
- 团队共创产出成果要求
练习：结合问题分析与解决，将组织经验，通过漫游挂图方法，全场进行智慧贡献，形成针对某类问题的组织经验

3. 案例素材的收集与萃取方法

3.1 案例素材收集的标准

- 真实性
- 典型性
- 完整性
- 冲突性

4.1 案例萃取的方法

- 案例萃取关键方法与 ORID
- 案例访谈关键方法与 STAR 模型

模块三 培训案例编写

【主要内容】讲解组织经验案例萃取后的呈现方式，通过标准模板，帮助内训师把已经萃取出的案例，进行整理输出，形成标准化案例编写流程。

1. 案例创作结构

1.1 案例经典结构搭建

- 操作类经验结构搭建
- 问题解决类经验结构搭建
- 其他类经验结构搭建

1.2 案例逻辑建桥

2. 案例呈现脚本创作

2.1 案例脚本创作概念导入

2.2 案例脚本创作六弦琴

2.3 案例脚本创作方法

练习：运用萃取出的案例，制作个人案例脚本

3. 呈现形式

3.1 岗位手册

3.2 岗位经验案例集

模块四 案例教学与案例教学法

【主要内容】通过案例教学法，使内训师掌握以案例为中心的标准化开发技术，熟知案例教学背后的底层逻辑，熟练运用到个人授课中

1. 案例教学法概述
2. 课程标准化与讲师手册编写

模块五 课程回顾与总结

【主要内容】基于所学内容，通过步骤练习，呈现案例，进行互动点评，在应用中实践所学。

1. 书写式头脑风暴
 - 1.1 小组回顾学习内容回顾
 - 1.2 组员内部分享
 - 1.3 全员头脑风暴
2. 行动之步
 - 2.1 通过所学内容，建立行动 531 模型
 - 2.2 找到可以快速应用到本岗位的案例萃取方法

——【整体答疑，总结提高】——