

设计为王

基于经验萃取的课程开发及演绎技术

传统的课程开发技术具有如下特点：

- 多基于 70 年前的 ISD（教学设计系统）技术，基于工业化时代的需求；
- 追求全面系统，试图建立一个知识体系，将企业培训等同于学校教育
- 耗时长，一般需要几个阶段，持续数周才能有产品输出。

基于以上特点，传统的课程开发技术就必然导致：

- 不够有效，未能聚焦实际业务场景
- 时效滞后，未能及时响应业务需求
- 缺乏迭代，不能适应快速变化的环境
- 缺少交付，以知识灌输为主，难以解决实际问题

我们认为，基于互联网时代需求，好的课程开发技术需要具备如下三个特征：

- 好的课程应该从公司战略出发，紧密结合公司业务目标，并为实现目标



而服务；

- 课程需要紧密结合公司实际场景，提炼典型经验，力求课程的实用性和适用性

- 快速变化的时代，花费太长时间开发出的产品必然一经落地就面临淘汰，我们需要一种快速有效的课程开发技术，尽快的帮助学员开发出一个可用的课程产品；

- 如同“微信”这款国民软件从推出至今已经迭代了 1000 多次。我们的课程产品也是如此，不仅仅在实际运用课程进行教学的过程中进行迭代，而应该在开发阶段就应该开始迭代。

基于以上特点，本课程旨在为企业内部讲师及相关人员提供一套面向具体实务性应用的高素质课程开发培训课程。从破题漏斗开始，定义课程开发的三个阶段，每个阶段规划具体任务，总计五项，提供可供依循的工具方法，保证输出，确保在短时间内开发出可用的教学产品，并进行针对性的迭代，最终实现交付。

图 1：本课程模型图

课程主要来源：

- 《布鲁姆教育目标分类学》 洛林·W·安德森 外研社 2009
- 《掌握教学设计流程》 威廉·罗斯威尔 北大出版社 2007
- 《系统化教学设计》 W·迪克；L·凯瑞；J·凯瑞 华东师大出版社 2005



- 《认知设计》 朱莉·德克森 机械工业出版社 2016
- 《重构学习体验》 鲍勃·派克 江苏人民出版社 2015
- 《交互式培训》 哈罗德 D.斯托洛维奇 艾瑞卡 J.吉普斯 企业管理出版社 2012
- 《敏捷革命》 杰夫·萨瑟兰 中信出版社 2017

课程特色

- 全技能型课程，重方法不重理论；
- 剖析课程设计常见问题，全方位提升课程设计能力；
- 萃取企业内部典型经验，提供可供依循的常见套路。

培训相关

- 标准版 3 天 18 小时；

课程内容

- 一个目标：帮助内训师设计出有效加有趣的培训课程并进行输出
- 四大技能：教学流程设计、课程结构设计、内容萃取能力，教学演绎能力

课程提纲

引言

- 电影 VS 培训
- 课程设计四大原则
- 内部讲师成长
- 课程设计开发基础流程

第一章 定义成功：确定课程目标

- 确定课程主题：开题漏斗
- 定义课程目标
 1. 教学目标 VS 课程目标
 2. 课程目标 ABCD 法则
 3. 对含糊的课程目标予以澄清实践：技能型课程目标示例

第二章 搭建结构：课程结构设计

- 课程设计的基本结构
 1. 基于流程的时间结构
 2. 基于局部的空间结构
 3. 基于分类的三角结构
- 特殊结构应对特殊课程
 1. 知识型课程常见结构
 2. 技能型课程常见结构

第三章 设计阶段：课程内容萃取

一. 技能场景化：切割场景

- 何为场景
- 场景切割原则
 - 颗粒度均匀
 - MECE 原则
- 场景切割方法
 - 流程分解法
实例：“有效客户拜访”任务分解
 - 结构分解法
实例：“XX 产品检修”任务分解
 - 聚类分解法
实例：“典型投诉分析、判断和处理”任务分解
- 绘制场景地图
 - 案例分析“有效客户服务”场景地图
 - 实践练习：自选主题绘制场景地图

二. 提炼最佳实践：经验流程化

- 萃取什么？——流程、经验和案例
 - 经验萃取图谱

- 萃取的三类经验
- 怎么萃取？——深度访谈技术
 - 访谈三部曲
 1. 安全开场
 2. 有效提问
 3. 完美收尾
 - 倾听的技巧
 - 怎么问
 1. 用开放挖掘信息，用封闭确认信息
 2. 提问树形图
 - 问什么——最佳问题图谱
 1. 框定背景性问题
 2. 确定流程性问题
 3. 挖掘细节性问题

三. 运用最佳实践：流程技能化

- 提炼典型技能
 - 5W2H 法
 - 5Why 分析法
- 技能工具化
 - 首字母法
 - 关键词法
 - 谐音法

第四章 演绎阶段：匹配发教学策略

- 三种目标的策略匹配
- 掌握教学的流程
- 苏格拉底法
 1. 苏格拉底法演示
 2. 苏格拉底法的四大步骤
 3. 发展性实践：模拟教学
- 技能型课程教学策略——Quick 模型
实践：模拟教学
- 知识型课程教学策略——以考代学
- 场景化教学策略

第五章 开发阶段：开发教学材料

- 素材的种类及运用范围
- 技能型课程案例开发
 1. 案例的要求及原则
 2. 案例的收集
 3. 案例的要素提取
 4. 案例的编撰
 5. 有效性验证

- 过渡语开发
- 教学文件开发
 1. PPT
 2. 学员手册
 3. 讲师手册
 4. 案例习题集

第五章 设计教学评价

- 从目标出发
- 评估工具开发
 1. 起点技能测试
 2. 前测与后测
 3. 练习
- 以练代讲
 1. 技能类课程练习设计
 2. 知识类课程练习设计

结语