

基于工作场景的案例萃取

课程背景：

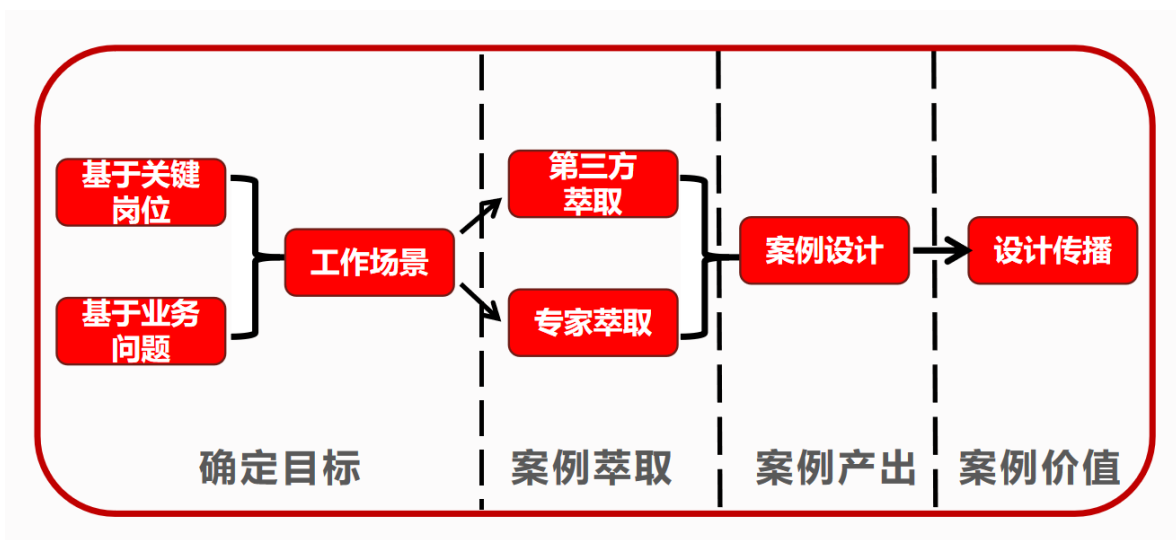
企业在经营管理过程中，形成的正面经验与反面教训都是一笔宝贵的知识资产，而承载这些经验最好的方式就是案例，哈佛大学的案例教学法举世闻名。

但企业经营管理者也在日常企业的人才培养中存在诸多苦恼，比如：面对很多新员工，如何让他们快速开展工作？老员工有经验和技能，如何让他们把资深经验分享出来，复制给他人？面对新形式、新环境、新客户经常变化，如何树立标杆并高效普及全员？

在这种情景下，案例萃取作为一种围绕某个既定岗位胜任力要求把实际中真实的场景加以典型化处理的传播方式，让员工在学习案例中进行思考分析和决断，并通过独立研究和相互讨论的方式来提高员工的分析问题和解决问题的能力的一种方法。正越来越被广大企业所接受和采纳。

中国的优秀企业华为、华润、平安、联想等更是案例教学的忠实拥趸，案例萃取之后对团队成员的培训教学更是一种开放式、互动式的效果叠加的教学方式。

所以能够高度还原情景，进行经验的萃取和案例的集合，是作为企业内部能力复制的重要手段之一。



课程目标：

1. 通过线上授课+线上辅导+线上研讨等多种模式结合有趣又高效学会经验案例萃取方法；
2. 运用萃取工具快速提炼出业务专家的工作经验，形成可以内部复制的标准案例；
3. 有效应用案例萃取的工作流程模型图萃取案例；
4. 应用经验萃取的两大方向和四个步骤，明确案例开发的线路图；
5. 学会并收获萃取十大工具包。

课程时间：30天（每周线上学习2小时共四次）

课程对象：中高层管理者、企业内训师

课程方式：线上授课+线上辅导+线上研讨等多种模式结合

课程大纲

第一讲 经验萃取的价值

一、经验的分类

1. 个人经验
2. 团队经验
3. 组织经验

二、经验萃取的价值

1. 显性经验与隐形经验
2. 对萃取者的价值
3. 对学习者的价值
4. 对企业的价值

三、从何处萃取

1. 关键岗位胜任模型
2. 梳理场景
3. 五线谱全面重现场景地图
 - 1) 时间线
 - 2) 情境线
 - 3) 问题线
 - 4) 决策线
 - 5) 结果线
4. 多维度反思提升经验价值

第二讲 经验萃取的流程和方法

一、确定萃取目标

确定业务结果

二、梳理经验载体

1. 构建关键岗位胜任模型
2. 运用穷尽原则罗列岗位任务
3. 运用独立原则筛选任务
4. 运用衔接原则缩减任务
5. 通过三个维度确定典型任务
6. 根据难度梳理萃取顺序

三、精准萃取经验

1. 第三方萃取
2. 专家萃取

四、复制经验传承

1. 态度类
2. 技能类

第三讲：明确案例开发的方向

一、案例定义

1. 难点、真实、典型、机会
2. 案例分类

二、明确案例开发方向

1. 基于关键岗位和业务
2. 以工作场景为萃取基石
 - 1) 工作场景的定义
 - 2) 为什么要梳理出工作场景

3) 工作场景划分的三个维度

三、基于业务问题的萃取步骤

1. 典型案例
2. 任务分析
3. 内容审查
4. 结构表达

第四讲：案例设计与传播

一、价值案例编写

1. 完整案例基本结构

- 1) 标题
- 2) 内容摘要
- 3) 正文
- 4) 案例描述
- 5) 启示与反思
- 6) 附录

2. 标题命名方法

- 1) 素描型
- 2) 问题提示型
- 3) 真知灼见型
- 4) 形象比喻型
- 5) 以小见大型

3. 内容摘要

- 1) 两个特点
- 2) 独立性
- 3) 自明性
- 4) 七要素
- 5) 模板

二、改编为教学型案例

1. 何谓教学型案例

2. 结构

- 1) 描述案例
- 2) 抛出问题

3. 关键点

- 1) 冲突点要突出
- 2) 问题要聚焦

三、设计传播方法

1. 两种学习活动
2. 设计原则
3. 案例呈现形式
4. 三种教学方法
5. 组建队伍