

《组织经验萃取与案例开发》课程大纲

【课程主题】：组织经验萃取与案例开发

【培训时间】：2天

【培训对象】：组织内部培训师，企业大学负责人，培训总监/经理/主管/专员，人力资源总监/经理/主管/专员，教练型管理者，有志于成为培训师的人士等

【培训方式】：

生动授课、多媒体演示、个体实训、角色扮演、互动交流等使培训效果达到最好！

【课程背景】

案例，就是人们在生产生活当中所经历的典型的富有多种意义的事件陈述。它是人们所经历的故事当中的有意截取。历史是大案例，案例是小历史。企业经营管理活动中的各个经典事件串起来，也就形成一个企业的发展历史轮廓。在这些经典事件中，饱含了企业全体员工的成功经验、失败教训，若能以一种科学规范的形式记录整理出来，作为培训资料，则会给企业后来者，以极大的启发帮助，真正做到吸取传承成功经验，总结避免失败教训。

当我们向企业培训管理者和直线部门分享“岗位经验萃取与传承”的学习方式时，几乎所有管理者都“眼睛一亮”。他们非常认同，觉得

这是一个能比较有效地解决问题的学习方法，并且渴望企业能快点引进“经验萃取”项目。

“经验，制造一切未来；经验，是所有过去的成果。”任正非说：“我们提倡自觉地学习，特别是在实践中学习。你自觉地归纳和总结，就会很快地提升自己。”所以说，经验萃取这件事情本身就是企业在当今竞争态势下必须要做的一件意义重大的人力资源管理工作内容。

那么，我们该如何做好岗位经验萃取，如何做好岗位经验传承呢？企业需要的经验是什么样子呢？究竟应该萃取出一些什么信息才能更好地让企业内部的学习者借鉴应用呢？我们如何运用案例的形式将组织经验在企业内部传承？案例如何开发、如何运用案例来教学？就是本次课程要解决的问题。

【课程收益】

- 1、独立操作经验情景还原技术，有效实现岗位经验关联
- 2、独立操作组织经验萃取技术，进行岗位经验萃取
- 3、运用 DACUM 工作任务分析完成流程性组织经验萃取
- 4、运用案例文本撰写技术，独立撰写出一个标准案例文本
- 5、运用案例教学 8 步法，能独立做好案例教学流程开发与管理

【课程大纲】

第一单元 诠释经验萃取

一、诠释，理解经验萃取的概念、理论与流程

- 1、教会徒弟饿死师傅,为什么还要做经验传承
- 2、说说什么是经验？什么是萃取？什么是经验萃取
- 3、结果导向——经验萃取输出了 4 类什么结果
- 4、描述经验萃取的 1 个理论模型
- 5、诠释经验萃取的 1 个操作流程
- 6、理解经验萃取的 3 个作业方法

【团队探讨】什么样的经验是可传承的？

第二单元 还原经验情景

二、入境，还原经验情景的 4 步 1 工具

- 1、选择主题
 - 1) 经验主题选择的 1 个应用模式
- 2、明确场景
 - 1) 描述场景分析时我们通常容易犯的 1 个错误
 - 2) 诠释场景分析时我们应该掌握的 1 个正确思路
 - 3) 学会操作 1 个工作任务分析工具
 - 4) 理解有效场景分析 5 个元素
 - 5) 活用 1 个场景明确的工具

6) 理解 1 个 SBS 场景描述模式

3、寻找标杆

1) 还原经验情景，必须找到的“4 英 3 高”标杆

4、还原情景

1) 理解、应用经验情景还原的 1 个 SCAR 模型

2) 经验情景还原必须会操作的 2 种常用方法

3) 学会操作 1 个结构性访谈工具

4) 理解、应用经验情景还原的 4 步观察法

【团队探讨】请从这个经验事件实例中，萃取出一个经验情景事件的构成模式

【案例赏析】1 个标准场景分析与 SBS 模型应用案例赏析

【工具应用】1 个工作任务分析工具演练操作

【工具应用】独立操作 1 个经验情景还原的 SCAR 工具卡

【工具应用】理解 1 张结构性访谈工具的应用技巧

第三单元 萃取经验知识

三、化境，萃取经验知识的 1 个模式 3 工具

1、理解经验萃取的 1 个“P-MTRA”模式

2、学会操作经验萃取提炼的 1 张“知识提炼卡”

3、理解经验萃取升华的常用 4 化

1) 1 化：理解、应用经验萃取升华的口诀化

2) 2 化：理解、应用经验萃取升华的工具化

3) 3 化：理解、应用经验萃取升华的话术化

4) 4 化：理解、应用经验萃取升华的颜色化

4、学会操作经验萃取升华的 1 张“知识升华卡”

5、理解、应用组织经验萃取的 DACUM 工作任务分析

6、理解、应用组织经验萃取的七度访谈法

7、理解、应用组织经验萃取的加强版 STAR 案例分析

第四单元 多样呈现，高效复制

四、口诀化呈现

1、明确梳理格式

2、明确工作场景

3、明确关键经验

五、一页纸呈现

1、案例背景

2、案例冲突

3、主要经验

4、操作步骤

5、提醒难点

6、适用边界

六、图片式呈现

1、静态图

2、动态图

3、脑图