

岗位经验萃取与案例开发

【课程背景】

著名咨询顾问公司 Delphi Group 的调查显示，企业中一部分知识（42%）是存在于员工头脑中的隐性知识，另外 52%是来自不同种类（电子的和纸制的）的显性知识总和。仅在几年前，在大部分企业中，无论是哪种知识的管理都还处于被漠视的状态，尤其是隐性知识，大部分是属于无人开发的状态。直到近几年，华为的崛起使大家开始关注到：华为的学习型组织建设对打造华为的核心竞争力起到了重大的作用。大家终于认识到企业知识管理的重要性，各大企业不约而同地掀起了经验萃取、知识管理的热潮。企业的知识管理是个大议题，需要科学的管理方法和工具来支撑。本工作坊采用 4D12T 的萃取步骤和 6 大萃取工具，帮助您的企业做到隐性知识显性化、员工培训场景化、能力提升个性化、员工智慧传承化。

【课程特色】

- 1、国内版权认证，内容可靠；
- 2、工作场景化还原，针对性强；
- 3、实战演练与成果输出，课程落地；
- 4、引导+赋能学习方式，参与度高。

【课程收益】

- 1、从认知心理学的角度熟悉经验萃取的底层逻辑
- 2、掌握经验萃取的 4 大维度和 12 个操作步骤；
- 3、学会使用 6 大萃取工具进行经验挖掘、沉淀和呈现；
- 4、掌握案例开发的要求、格式与注意事项。

【课程时间】

2 天，每天 6 小时

【课程对象】

企业内训师、培训管理者、中高层管理人员

【课程人数】

控制在 30 人以内

【课程大纲】

引子：

- 1、从事培训的相关人员为何要掌握《萃取罗盘》技能
- 2、人产生新行为的规律

第一部分：为什么——为何要经验萃取与案例开发

- 1、老板和业务部门关心什么？
- 2、组织绩效到底是怎么来的
- 3、绩效提升 = 流程优化 + 能力迭代
- 4、企业培训管理者的苦恼
- 5、培训做到有价值的 5 个转变
- 6、员工学习为何缺乏主动性
- 7、案例开发学习理念：先用以致学，再学以致用
- 8、经验萃取与案例开发让学习自动发生
- 9、总结：为什么做经验萃取和案例开发？
- 10、让案例成为组织绩效改进的利器

11、演练：寻找组织绩效的卡点

第二部分：是什么——经验案例与萃取罗盘

- 1、什么是经验和案例
- 2、案例是什么，不是什么
- 3、用萃取进行场景还原，用案例精彩呈现
- 4、经验萃取底层逻辑
- 5、EAWR 萃取罗盘解读
 - E-经验：让经验显性化
 - 行为：让行为可模仿
 - W-智慧：让智慧可复制
 - R-结果：让结果可检验
- 6、工具：EAWR-MAP 萃取画布

第三部分：怎么做——经验萃取与案例开发技巧

- 1、萃取技术的 4D12T 全景展示
- 2、讨论：培训从业者的素质和技能
- 3、萃取罗盘导师 5 项底层核心技能
- 4、1D——确定经验**
 - 1) 评定经验命题的三个维度
 - 2) 1D1T：重要性的三个 W
 - 3) 1D2T：适用人群的三个 W
 - 4) 1D3T：适用场景的三个 W
 - 5) 案例命题的四个要素
 - 6) 案例标题的 5 个命名方法
 - 7) 案例命题常见的问题以及处理技巧
 - 8) 萃取工具：《选题表》
 - 9) 萃取技术：自萃技术
 - 10) 演练：根据企业自身情况进行经验选题和自萃取
- 5、2D——分析行为**
 - 1) 2D4T 目标价值
 - A:行为主体(audience)
 - B: 行为 (behaviour)
 - C:条件 (conditions)
 - D:程度 (degree)
 - 2) 分析行为的关键点
 - 3) 分析行为的四步法
 - 4) 2D5T：典型经验场景还原
 - 场景还原萃取工具——《STAR 访谈表》
 - 萃取技术：STAR 问题清单
 - 场景还原工具 -五线谱
 - 5) 2D6T 识别关键挑战&节点深挖
 - **示例：海尔集团竞标**
 - 现场分析的 5 个问题点
 - 萃取工具：《节点深挖表》
 - 萃取技术：互萃技术
- 6、3D——提炼智慧**
 - 1) 提炼智慧的三个步骤与二个原则
 - 2) 3D7T 方法归集三步法



- 提
 - 找
 - 视
 - 3) 3D
 - 理论提炼与升华
 - 方法论命名方法
 - 4) 3D9T 反思升华
 - 7、4D——结果应用
 - 1) 4D10T 逻辑结构
 - 2) 4D11T 形式呈现
 - 萃取技术：团萃技术—完善案例素材
 - 4) 4D12 应用迭代
 - 萃取工具：案例评审表-进行评分验证
 - 案例推广与迭代
 - 8、案例：平安大学案例展示
 - 9、后语：一个案例萃取导师需要那些技能
- 附：《萃取罗盘》授权证书：