

# 《案例萃取工作坊》

## 让经验在组织传承

主讲：周隽峰老师

### 【课程背景】

一个老员工离职了，他所有的经验、教训就都带走了，后来的新员工要从头再来；一个工作的问题重复多次培训，但就没有梳理出来，不能在过去的积累上成长；企业的浪费就是经验的浪费。组织经验的萃取是一种方法技能，是容易培养和迁移的一种通用技能。组织的知识管理可以基于岗位进行，比如公司的核心岗位：研发、销售、客服等。岗位的实践萃取，是在岗位说明书的基础上进行的，是岗位说明书的升级，称为岗位备忘录。岗位说明书是招人、育人的参考依据，侧重的是做什么、需要什么能力和素质；岗位备忘录侧重怎么做、怎么做快、做时要注意什么，是岗位的操作指导手册。

《案例萃取工作坊——让经验在组织传承》这门课就是在这样的背景下产生的。通过老师经验萃取的流程和步骤，有效萃取和梳理专家经验，使人和经验分离。用案例生动形象呈现工作任务中常犯的问题以及解决办法，帮助新员工避免犯类似的错误，提升新员工辅导和成长的效率。

### 【课程收益】

当本次培训结束时，学员能够

- 掌握经验萃取的方法
- 梳理岗位的工作事件
- 共创岗位的工作流程
- 建设岗位的工作方法
- 汇总岗位的工作误区

### 【课程对象】

各层级管理者、高潜员工

### 【课程时间】

1天（6小时/天）

### 【课程大纲】

#### 第一部分：案例萃取方法导入

##### 一、案例萃取总原则

- 1、案例学习的优势与不足
- 2、实事求是原则
- 3、原景再现原则
- 4、价值最大原则
- 5、结构化原则

##### 二、案例萃取的结构化流程

S—背景（案例要素）

T—任务（焦点冲突）

A—行动（当时的想法与采取的行动）

R—结果（得到了怎样的结果）

R—反思（获得了怎样的经验、总结了怎样的规律、得到了怎样的提升）

##### 三、案例萃取的关键点分析

#### 第二部分：案例萃取工作坊

第一步：需求澄清

备注：团队/组织领导公布需求，答疑解惑，获得澄清

第二步：个人头脑风暴

备注：独自思考个人亲身经历的真实案例

第三步：案例分享-评审

备注：组内分享，讨论，评审（打分表）

第四步：小组头脑风暴-公投

备注：组内投票，理由陈述

第五步：集体共创

备注：集体按结构化流程（STARR）进行案例创作，教练催化

第六步：案例展示-分享-点评

备注：小组案例展示，分享，评委点评，完善归档