

岗位经验萃取及案例开发

讲师 涂芳

【项目背景】

案例，是人们在生活、工作中所经的典型，且富有意义的事件表述。它们是人们所经历的故事中的有意截取。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，也就形成了一个企业的发展历史轮廓。在这些经典的事件中，包含了企业全体员工的成功经验，若能以一种科学规范的形式记录整理出来，作为培训资料，则会给企业员工培养和发展带来极大的帮助，真正做到文化与实践的传承。

当我们秉承“在战争中学习战争”时，无疑对于企业培训管理者和直线部门而言，找到了一种简单、有效的解决问题的方法。而经验萃取就是帮助企业在当今竞争态势中，更加关注内部成长的内核，通过不断地梳理、总结、提炼与包装，将优秀的业务、管理等经验呈现出来，供组织后续复制与内化。

那么，如何做好组织经验萃取？如何挖掘核心岗位里的优秀事件？又如何进行用简单明了的文字予以呈现？如何更好将经验予以复制和传播？……这些都将在本课程中与学员共同找到答案。

【项目对象】

- 初中级内训师
- 核心骨干员工

【项目时间】

2天，6小时/天

【项目成果】

- 各案例小组基本撰写出一份个人典型性的工作成功案例。
- 特别说明：项目成果质量和数量会受到学员实际出勤情况，和案例小组自有工作经验程度影响。

【项目内容】

导课活动：《吹牛》

第一部分 经验萃取认识篇

1、经验萃取的含义

2、组织经验流失的现状

- (1) 小白重复犯错误
- (2) 牛人没有成就感
- (3) 复制转换收效慢
- (4) 人走经验即消失

3、经验萃取的组织价值

- (1) 保留知识资源
- (2) 梳理方法流程
- (3) 复制经验力量
- (4) 助力绩效增长

4、萃取与培训的角色差异（依需）

- (1) 身份差异
- (2) 技术差异
- (3) 目标差异

案例分析：《老技师的工作日常》

小组讨论：《萃取与培训的有哪些差异？》

第二部分 经验式案例的基础认知

1、案例的主要特性

- (1) 案例的含义
- (2) 案例的本质
- (3) 案例的价值

2、案例的分类来源

- (1) 案例的常见分类
- (2) 案例的主要来源

3、案例的评价要求

- (1) 案例导向精准
- (2) 案例框架清晰
- (3) 案例表达流畅
- (4) 案例经验实用

头脑风暴：《“小故事”里的大智慧》

案例分析：《“故事”与“案例”的相似与差异》

第三部分 经验式案例的主题定位

1、关键任务的分解

- (1) 列举岗位职责对应任务
- (2) 形成初步岗位任务地图

案例分析：《某岗位任务分解及清单》

实战演练：结合相关要求及工具表单，初步搭建《岗位任务清单》

2、关键场景的分析

- (1) 盘点岗位关键场景（组织+部门+个人）
- (2) 筛选最佳关键场景（典型+高频+重要+易错+紧急）

游戏互动：《西游归来》

案例分析：《某销售岗位关键场景分析》

实战演练：结合相关要求及工具表单，挑选出岗位最佳关键场景

3、岗位的案例确定

- (1) 匹配案例方向
- (2) 描述案例对象
- (3) 确定案例目标

实战演练：结合相关要求及工具表单，初步确定基于对标场景的案例方向

第四部分 经验式案例的经验萃取

1、内部案例分享

- (1) 案例选择的说明
- (2) 案例讲述的标准

实战演练：结合相关要求，在课题组内分享并确定对标案例

2、案例经验提炼

- (1) 主要步骤
- (2) 原理理由
- (3) 避免雷区

实战演练：结合相关要求和工具表单，初步完成经验提炼画布

3、案例经验包装

- (1) 口诀化
- (2) 模型化
- (3) 工具化

实战演练：结合相关要求，在课题组内分享并确定对标案例

知识集市：各课题小组相互交流、补充经验、并完成经验画布

第五部分 经验式案例的编写呈现

1、案例取名

- (1) 解释式
- (2) 提问式
- (3) 强调式
- (4) 比喻式

案例分析：《不同案例的名称赏析》

2、案例摘要

- (1) 两个典型特点

(2) 七个撰写元素

案例分析：《不同案例的摘要赏析》

2、案例正文

(1) 案例情节描述的四个阶段

(2) 营造画面感的五线谱描述法

案例分析：《不同案例的正文节选赏析》

3、其它说明

(1) 附录资料

(2) 保密信息处理

头脑风暴：《案例中哪些信息需要保密处理？》

实战演练：结合相关要求，逐渐完成案例的编写

实战演练：学员之间相互反馈，协助再次修改完善

第六部分 经验式案例的未来应用（依需）

1、案例的教学现场应用

2、案例的自学形式应用

3、案例的竞赛形式应用

案例分析：案例的不同形式应用案例赏析

结课活动：回顾整体要点

【课程备注】

1、培训期间需要投影、白板、A4白纸、大白纸、彩笔若干。

2、学员建议携带笔记本电脑，用于随堂总结经验和个人成果汇报。

3、因各企业实际培训需求各异，以现场授课的案例、内容为准。