

《管理经验萃取与案例开发》课程纲要

【课程背景】

人才培养是企业可持续发展和向前的关键途径，也是为企业创造价值的最高形式。在人才培养与发展的过程中，如何将外部的知识转化为内部技能、如何将组织过往的岗位专业经验进行总结、梳理、沉淀、升华和传播，是企业最有战略性的投资，其作用在于：

- 1.岗位优秀经验的提炼，化隐形知识为显性化，建立企业知识库，防止组织优秀经验的流失；
- 2.沉淀出紧密结合业务的关键课件，用于企业内部传承转化，可以确保培训效果并批量节约培训经费；
- 3.让参与者提炼和总结岗位经验，检视不足，变被动学习为主动学习，对参与者本身就是最佳的培养方式；
- 4.通过岗位经验梳理可以审视和优化岗位工作标准，推动企业学习型组织建设，成为行业标准的有效引领。

本项目的目的在于通过系统、专业、务实、可持续的培训模式，将管理者转型为内部培训复制力量，将岗位优秀经验通过提炼、梳理、整合成标准化内部教材并进行传承、复制。从而提升企业竞争力。

【课程特色】

- 1.现场出成果，结果导向、层层分解，运用“讲解+示范+练习+评审”的形式现场产出成果，避免后期无法落地；
- 2.务实出成果，所有产出的成果均来自于业务实践并回归业务落地；

- 3.批量出成果**，能在课程现场批量化产出经验化课件；
- 4.快速出成果**，时间是最宝贵的资源，在保证质量的前提下能快速产出成果；
- 5.快乐出成果**，摒弃传统的枯燥式的课程设计开发思路，以“动机、标准、工具”为核心，保证过程的愉悦。

【课程收益】

- 1.留存组织中专家的一线实践经验，避免专家人才流失带来的伤害
- 2.快速推广内部专家能人的成功经验，提升普通员工的绩效

【教学目标】

- 1.学员可以界定经验萃取所适用的问题场景
- 2.学员可以借助表单工具梳理待萃取的问题场景，并借助评分表判定待萃取场景的优先顺序
- 3.学员可以运用观察法和访谈法萃取可视化的实践案例
- 4.学员可以运用加强版 STAR 法还原非可视化的实践案例
- 5.学员可以运用结构化的方法，对所萃取案例进行认知分析

【课程时间】

4 天（6 小时/天）

【课程纲要】

破冰：

1. 关于培训的迭代

1.1 培训迭代的 5.0

1.1.1 培训的产品是什么

1.1.2 过往经验的学习方法

1.1.3 影响企业经验传承的人员

1.1.4 知识学习的成果保持对标

1.1.5 成年人的学习准则

1.2.经验萃取的意义

1.2.1 经验萃取的定义

1.2.2 案例分析：天下第一帮为什么没落

1.2.3 管理经验萃取的现状

1.2.4 目前人才需求的四大变化

1.2.4 组织管理的变化

小组讨论：企业培训的核心功能是什么。

1.2.5 员工培训的八大趋势

1.2.6 改善绩效的 GAPS 模型

2. 萃前准备

萃取前的三有三支持

实操演练：（1）以课题组为单位，界定各自课题是否符合萃取的要求

（2）界定在萃取前所需要获得哪些人群的支持及简要方法

2.1 梳业务列场景，定问题做清单

2.1.1 界定主题

2.1.2 筛选业务问题的标准

2.1.3 细分业务场景的方式

2.1.4 界定业务场景的执行标准

2.1.5 确定课题清单

提供工具：场景分析表单、课题确认清单

学员实操：学员通过头脑风暴的形式，以小组为单位共创待开发的课题

2.2 案例萃取

案例萃取 5 步法

2.2.1 还原经历

常用案例还原模板

学员实操：按照模板塑造选题下的案例

2.2.2 评估结果

一对一评比：按照工具表格的标准，一对一评价选择的案例

2.2.3 分析原因

判断是否可以复制，是否能够推广

2.2.4 推演规律

- A. 新手易错点
- B. 老手易忽视点
- C. 不能犯错的关键点

2.2.5 形成经验案例

案例互动：

讨论形成案例的过程和特点

2.2.6 确定案例主题的 ABCD 法则

3. 案例整理的逻辑

3.1 结构化思维

3.2 SCRTV 表达工具

学员实操：SCRTV 表达工具应用

3.3 思维整理的金字塔原理

3.4 常用的案例整理 4 种逻辑

分组演练：结合自己选取的主题，选择逻辑结构，做推演

3.5 建构主义下的叙述结构

分组实操：情景描述

4.0 案例萃取的途径

案例萃取需求分析的层次和内容

管理案例分析需要考虑的因素：

- 组织分析
- 职务分析
- 受众分析
- 输出流程分析

4.1 可视化的案例萃取

4.1.1 观察法：

4.1.2 访谈法

4.1.3 常用萃取调查方法对比

4.2 萃取案例方法论

4.2.1 何为方法论

4.2.2 提取方法论

4.2.3 字母法

4.2.4 数字法

学员实操：梳理课程内容，运用金字塔结构，建立自己的案例结构到第三层。

5. 案例核实

5.1 核实的步骤

- 萃取师核实
- 萃取师和专家的共同核实

5.2 案例核实的内容

5.2.1 机构完整

5.2.2 经验充分显现

5.3.3 可借鉴推广性

6. 整理案例工具应用

思维导图

思维导图软件应用

6.2 常用素材来源

6.2.1 文

6.2.2 人

6.2.3 书

6.2.4 课

6.5 AI 应用

小组练习：

根据既定主题和机构，用思维导图的方法列出案例的整体结构

7. 萃取案例的精要点

7.1 信息/观点

7.2 方法工具

7.3 模型公式

7.4 理论系统

学员应用：

根据整理的案例内容设计案例模型

8. 案例博览会

8.1 应用载体选择

8.2 案例制作计划表

8.3 走进案例博览会

8.4 优秀案例推介会

附：课程实施时间表

序号	时间安排	课程时长	内容	产出	备注
1	第一天	9:00-12:00	关于培训的迭代	认知经验萃取的重要性	
2		14:00-17:00	萃取前准备	了解萃取的基本过程	
3		晚自习	辅导选题	《萃取案例设计表》	时间待定
4	第二天	9:00-12:00	案例整理的逻辑	拟整理案例的逻辑机构	
5		14:00-17:00	案例萃取途径	学会常用的案例萃取方法	
6		晚自习	辅导案例选择	和标题匹配的案例	时间待定
7	第三天	9:00-12:00	案例核实	掌握案例核实的方法	
8		14:00-17:00	整理案例工具应用	学会使用思维导图	
9			作业：思维导图应用	拟整理案例的思维导图	
10	第四天	9:00-12:00	萃取案例的精要点	对案例思维导图再提炼	

11	14:00-17 : 00	案例博览会	案例推介评比
-----------	---------------	-------	--------