직업기초능력 가이드북 : **학습내용 확인하기**





HRDK 한국산업인력공단

학습내용 확인하기	p. 5
C-1: 문제해결능력 ······	p. 5
: 문제의 정의	p. 6
<u>B</u> : 문제해결 ····································	p. 7
: 퍼실리테이션을 이용한 문제해결	p. 8
C-2 : 하위능력별 학습 ······	p. 9
C-2-가: 사고력 ······	p. 9
: 창의적 사고	p.10
: 창의적 사고의 개발 방법	p.11
: 문제해결을 위한 사고력의 이해	p.12
C-2-나: 문제처리능력 ······	p.15
: 문제 인식 접근방법	p.16
: 문제 원인과 구조파악	p.17
: 문제해결을 위한 실행 및 평가 ··································	p.18
ਤੇ ਸ਼ ਿ ਲੀ ਨੀ	20
총괄확인	p.20

학습내용 확인결과	p.25
총괄확인결과	p.32

학습내용 확인하기 및 확인결과는 직업생활의 다양한 환경과 상황에 따라 정답이 달라질 수 있으므로, 직업기초능력 가이드북에서 학습한 내용을 확인하는 참고자료로만 활용하시기 바랍 니다.

학습내용 확인하기





학습모듈 C-1

문제해결능력

문제해결능력은 업무 수행 중 발생하는 여러 문제를 창조적, 논리적, 비판적 사고를 통해 올바르게 인식하고 적절히 해결하는 능력이다.

최근의 문제들은 더욱 복합적이고 다양한 형태로 나타나고 있다. 그러므로 모든 직업 인은 직면한 문제를 바르게 인식하고 이를 바람직하게 해결하기 위해 문제해결능력을 필수로 갖추어야 한다.

학습목표

일반 목표

문제를 올바르게 인식하고 적절히 해결하는 능력을 기를 수 있다.

세부 목표

- 1. 문제의 정의를 이해할 수 있다.
- 2. 문제해결을 위한 기본적 사고의 유형과 방법을 습득할 수 있다.
- 3. 퍼실리테이션을 활용한 문제해결을 수행할 수 있다.

주요용어



문제 문제해결 문제해결장애요소 문제해결 방법



문제의 정의



예시 문항



- 7 1. 다음 중 문제의 의미에 대한 설명이 <u>아닌 것</u>을 고르시오.
 - ① 해결하기를 원하지만 실제로 해결해야 하는 방법을 모르고 있는 상태
 - ② 업무를 수행함에 있어 해결해야 되는 사항
 - ③ 목표와 드러나는 현상 간의 차이
 - ④ 해답이 있지만 그 해답을 얻는 데 필요한 행동을 알지 못하는 상태
- 2. 다음 중 "문제점"에 관한 설명으로 <u>거리가 먼 것</u>을 고르시오.
 - ① 문제의 근본 원인이 되는 사항
 - ② 문제해결에 필요한 열쇠의 핵심 사항
 - ③ 문제의 발생을 미리 방지할 수 있는 사항
 - ④ 문제점을 개선할 수 있으나 손을 쓰지 않아도 되는 사항
- 3. 다음은 문제의 유형을 나열한 것이다. 서로 관계가 있는 것끼리 연결하시오.
 - 발생형 문제 ●

• 앞으로 어떻게 할 것인가 하는 문제

탐색형 문제 ●

• 현재 직면하여 해결하기 위해 고민하는 문제

설정형 문제 ●

• 현재의 상황을 개선하거나 효율을 높이기 위한 문제



문제해결



예시 문항



- 7 1. 다음 중 문제해결을 위한 기본요소가 <u>아닌 것</u>을 고르시오.

 - ① 문제해결방법에 대한 지식 ② 문제에 대한 체계적인 접근
 - ③ 문제해결자의 도전의식
- ④ 문제해결을 위한 직장선배의 조언
- 2. 다음 진술은 분석적 사고가 요구되는 문제의 종류이다. 각 진술에 해당하는 문제의 유형을 서로 연결하시오.

 - 성과 지향의 문제 객관적 사실로부터 사고와 행동을 시작한다.
 - 가설 지향의 문제 ●
- 기대하는 결과를 명시하고 효과적으로 달성하는 방법을 사전에 구상한다.
- 사실 지향의 문제 ●
- 현상 및 원인분석 전에 일의 과정이나 결론을 가정한 후 일을 수행한다.



- - ① 편견이나 경험

- ② 습관
- ③ 정해진 규정과 틀
- ④ 가능성



퍼실리테이션을 이용한 문제해결



예시 문항

- 1. 깊이 있는 커뮤니케이션을 통해 서로의 문제점을 이해하고 공감함으로써 창조적으로 문제를 해결하는 방법을 ()에 의한 문제해결방법이라고 한다.
- 2. 미팅이 효율적이고 체계적으로 진행되도록 촉진하고, 미팅의 주제나 목표를 달성하도 록 지원하는 것을 말하는 것을 고르시오.
 - ① 소프트 어프로치
- ② 하드 어프로치
- ③ 퍼실리테이션
- ④ 코디네이터

2. 하위능력별 학습



학습모듈 C-2-기

사고력

사고력은 일상생활뿐 아니라 공동체 생활의 문제를 해결하기 위해 요구되는 기본요소로서 창의적, 논리적, 비판적으로 생각하는 능력이다. 우리에게 주어진 무수한 정보중에서 이를 알맞게 선택하고 다른 사람과 의견을 공유하기 위해서는 창의적, 논리적, 비판적 사고가 필수이며 이러한 사고력은 다양한 형태의 문제에 대처하고 자신들의의견 및 행동을 피력하는 데 중요한 역할을 한다.

학습목표

일반 목표

문제를 해결하기 위해서 창의적, 논리적, 비판적으로 생각하는 능력을 기를 수 있다.

세부 목표

- 1. 문제를 창의적으로 사고할 수 있다.
- 2. 창의적 사고와 개발방법을 활용할 수 있다.
- 3. 문제해결을 위한 논리적, 비판적 사고와 개발방법을 활용할 수 있다.

주요용어



창의적 사고

논리적 사고

비판적 사고



창의적 사고



예시 문항



- 1. 다음 중 창의적 사고에 대한 설명이 <u>아닌 것</u>을 고르시오.
 - ① 정보와 정보의 조합
 - ② 발산적 사고
 - ③ 새롭게 유용한 아이디어를 생산해 내는 정신적 과정
 - ④ 기존의 정보를 객관적으로 분석하는 일



- 2. 창의적 사고에서 가장 주의해야 할 것을 고르시오.
 - ① 고정관넘

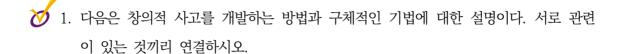
- ② 지능수준
- ③ 후천적 노력
- ④ 선천적인 능력



창의적 사고의 개발 방법



예시 문항



자유연상법 •

• NM범

강제연상법 •

• 체크리스트

비교발상법 •

• 브레인스토밍



2. 다음 중 브레인스토밍의 4대 원칙이 <u>아닌 것</u>을 고르시오.

- ① 비판엄금
 ② 자유분방
- ③ 결합과 개선 ④ 질 좋은 아이디어 생성



문제해결을 위한 사고력의 이해



예시 문항

- 1. 논리적인 사고의 구성요소에서 자신의 사상을 강요하지 않고 자신이 함께 일을 진행 하는 상대와 의논해 나가는 가운데, 자신이 깨닫지 못했던 새로운 가치를 발견하고 생각해 낼 수 있는 과정을 고르시오.
 - ① 타인에 대한 이해
- ② 설득

③ 고정관념

- ④ 논리의 구조화
- 7 2. 논리적 사고를 개발하는 방법에서 "so what?" 기법을 설명하는 내용으로서 적절한 표현이 아닌 것을 고르시오.
 - ① "어떻게 될 것인가?"
 - ② "그래서 무엇이지?"
 - ③ "왜 그렇지?"
 - ④ "어떻게 해야 하는가?"

- ① 지적 호기심 ② 객관성 ③ 다른 관점에 대한 반박 ④ 개방성
- ★ 4. 비판적 사고의 의미 중 설명이 맞지 않는 것을 고르시오.
 - ① 비판적 사고의 주요 목적은 어떤 주장의 단점을 파악하려는 데 있다.
 - ② 비판적 사고를 하려면 우리의 감정을 철저히 배제해야 한다.
 - ③ 비판적 사고는 부정적으로 생각하는 것이 아니라 지식과 정보에 바탕을 둔 합당 한 근거에 기초를 두고 하는 것이다.
 - ④ 비판적으로 사고하는 것은 어떤 주제나 주장에 대해서 적극적으로 분석하는 것이다.

- 5. 다음 중 비판적 사고를 방해하는 것으로서, 사물을 바라보는 편협적인 시각을 의미 하는 것을 고르시오.
 - ① 문제의식 ② 독창성 ③고정관념 ④ 객관성



학습모듈 C-2-나

문제처리능력

문제처리능력은 다양한 상황에서 발생한 문제의 원인 및 특성을 파악한 뒤 적절한 해결안을 선택, 적용하고 그 결과를 평가하여 피드백하는 능력을 말한다.

학습목표

일반 목표 발생한 문제를 인식하고, 문제해결 절차에 따라 적절한 해결책을 적 용하여 문제를 해결할 수 있다.

세부 목표

- 1. 문제를 인식하고 접근방법을 이해할 수 있다.
- 2. 문제의 원인과 구조를 파악할 수 있다.
- 3. 문제해결을 위한 실행 및 평가 과정을 통해 문제를 해결할 수 있다.

주요용어



문제처리 원인분석 문제인식 해결안 문제도출 실행 및 평가



문제 인식 접근방법



예시 문항

- 7 1. 기업 내부의 강점, 약점과 외부 환경의 기회, 위협요인을 분석 평가하고 이들을 서로 연관 지어 전략을 개발하고 문제해결 방안을 개발하는 방법은 무엇인지 고르시오.
 - ① SWOT 분석
 - ② 3C 분석
 - ③ MECE 사고
 - ④ SMART 기법
- 2. 다음은 내부의 강점과 약점을, 외부의 기회와 위협을 대응시켜 기업의 목표를 달성 하려는 SWOT 분석에 의한 발전전략의 수립 방법을 나열한 것이다. 관계가 있는 것 끼리 짝지으시오.
 - SO전략 • 자신의 약점을 극복함으로써 외부 환경의 기회를 활용하는 전략
 - ST전략 • 외부 환경의 기회를 활용하기 위해 강점을 사용하는 전략
 - WO전략 • 외부 환경의 위협을 회피하기 위해 강점을 사용하는 전략
 - 외부 환경의 위협을 회피하고 자신의 약점을 최소화하는 전략 WT전략 •



문제 원인과 구조파악



예시 문항

- 1. 다음 중 전체 문제를 세부 문제로 쪼개는 과정을 통해 문제의 구조를 파악하는 방법 을 고르시오.
 - ① SWOT 분석
- ② 3C 분석
- 3 Logic Tree
- ④ 심층면접 분석
- 7 2. Logic Tree를 작성할 때 주의해야 할 사항으로 **옳지 않은 것**을 고르시오.
 - ① 전체 과제를 명확히 해야 한다.
 - ② 분해해 가는 가지의 수준을 맞춰야 한다.
 - ③ 원인이 중복되거나 누락되지 않고 각각의 합이 전체를 포함해야 한다.
 - ④ 시간적 제한을 두지 않고 충분한 시간을 활용해서 문제의 원인과 해결책을 구체화 하는 방법이다.
- 3. 다음은 원인 파악 시에 나타날 수 있는 원인과 결과 사이의 패턴과 그에 대한 설명 이다. 서로 관련이 있는 것끼리 연결하시오.
 - 단순한 인과관계
- 원인과 결과를 구분하기 어려운 경우
- 닭과 계란의 인과관계 ● 원인과 결과를 분명하게 구분할 수 있는 경우
- 복잡한 인과관계 ●
- 2가지 유형이 서로 얽혀 있는 경우
- - ① 창의적이어야 한다.
 - ② 논리적이며 객관적이어야 한다.
 - ③ 관련 자료, 인터뷰 등을 통해 검증할 수 있어야 한다.
 - ④ 간단명료하게 표현하여야 한다.



문제해결을 위한 실행 및 평가



예시 문항



- 7 1. 다음 중 해결안을 평가하고 채택할 때 실현 가능성의 평가 기준이 <u>아닌 것</u>을 고르시오.
 - ① 개발 기간

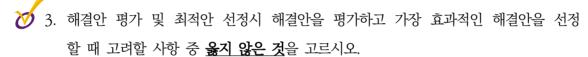
② 개발 능력

③ 고객 만족

④ 적용 가능성



- 7 2. 해결안을 도출함에 있어 같은 해결안을 정리하는 절차 중 **옳지 않은 것**을 고르시오.
 - ① 근본원인으로 열거된 내용을 어떠한 방법으로 제거할 것인지를 명확히 함
 - ② 전체적인 관점에서 보아 해결의 방향과 방법이 같은 것을 군집화함
 - ③ 최종 해결안을 여러 개로 정리함
 - ④ 독창적이고 혁신적인 방안을 도출함



- ① 방법(how)
- ② 문제(what)
- ③ 누가(who)
- ④ 원인(why)



- - ① 실행상의 문제점을 해결하기 위한 모니터링 체제를 구축해야 함
 - ② 인적, 물적, 예산, 시간에 대한 고려를 통해 수립해야 함
 - ③ 실행의 목적과 과정별 진행내용을 일목요연하게 정리해야 함
 - ④ 해결안별 세부 실행내용을 구체적으로 수립해야 함



- 5. 실행 및 사후관리 단계에서 실행 과정 중 나온 문제점을 해결해 나가는 데 필요한 조치가 아닌 것을 고르시오.
 - ① 실행상의 문제점을 해결하기 위한 모니터링 체제를 구축해야 함
 - ② 인적, 물적, 예산, 시간에 대한 고려를 통해 수립해야 함
 - ③ 사전 조사를 통해 문제점을 발견
 - ④ 해결안을 보완한 후 대상 범위를 넓혀서 전면적으로 실시
- 6. 실행상의 문제점을 해결하기 위한 감시 체제를 구축해야 할 때 고려할 사항이 <u>아닌</u> **것**을 고르시오.
 - ① 문제가 재발하지 않을 것을 확신할 수 있는가?
 - ② 혹시 또 다른 문제를 발생시키지 않았는가?
 - ③ 바람직한 상태가 달성되었는가?
 - ④ 해결안별 세부 실행내용을 구체적으로 수립되었는가?



총괄확인

Ø 1.	현상에 대한 설명이 <u>아닌 것</u> 을 고르시오	
	① 현재의 모습	② 예상되는 상태
	③ 예기치 못한 결과	④ 있어야 할 모습
_		
Ø 2.	문제해결은 조직, 고객, 자신의 세 가지	측면에서 도움을 줄 수 있다. 어떠한 면에서
	도움을 주는지 간단하게 서술하시오.	
	○ 조직측면 :	
	○ 고객측면 :	
	○ 자기측면 :	
/		
Ø 3.	〈보기〉에서 문제를 해결하는 데 장애요?	인이 <u>아닌 것을 고르</u> 시오.
		보 기〉
	가. 문제를 철저하게 분석하지 않는 경우	
	다. 발상의 전환을 하는 경우	라. 너무 많은 정보를 수집하려고 노력하는 경우
	① 가 ② 나 ③) 다 ④ 라
7 4.	퍼실리테이션의 기본 역량에 해당하는 것	것을 알맞게 선택한 것을 고르시오.
		보기〉
	가. 문제의 탐색과 발견	_ ''
	나. 인간관계 능력	
	다. 문제해결을 위한 구성원간의 커뮤니케이	l션 조정
	라. 현상에 대한 분석력 마. 합의를 도출하기 위한 구성원들 사이의	가드 교리
	ㅜ마. 합의글 포돌아가 위인 구성전글 사이의	宣 한식

① 가, 나, 다 ② 나, 라, 마 ③ 가, 다, 마 ④ 나, 다, 마

Ø	5.	퍼실리테	이션(facilitation)이란 () 의미하며, 어떤 그룹이나 집단이 의사결정을
		잘 하도록	루 도와주는 일을 의미한	다. 퍼실리테이션에 의한 문제해결방법은 깊이 있는
		() 통해 서로의 문제점을	- 이해하고 공감함으로써 창조적인 문제해결을 도모
		한다. ()에 해당되는 것이 순서	대로 짝지어진 것을 고르시오.

- ① 촉진. 창의적 사고
- ② 촉진, 커뮤니케이션
- ③ 소통. 창의적사고
- ④ 소통, 커뮤니케이션
- 6. 창의적 사고의 의미 중 ()에 알맞은 말을 보기에서 찾아 쓰시오.

---- 〈보 기〉 ---

수렴적, 유용한 아이디어, 발산적 사고, 조합, 변형, 독창적, 창의적 아이디어

- ① 창의적인 사고는 ()로서, 아이디어가 많고, 다양한 것을 의미한다.
- ② 창의적인 사고는 새롭고 ()를 생산해 내는 정신적인 과정이다.
- ③ 창의적인 사고는 통상적인 것이 아니라 기발하거나 신기하며 ()인 것이다.
- ④ 창의적인 사고는 기존의 정보들을 특정한 요구조건에 맞거나 유용하도록 새롭게 ()시킨 것이다.
- 7. 창의적 사고 개발방법 및 대표기법에 대하여 간략히 기술하시오.
 - 가. 자유연상법 :
 - 나. 강제연상법:
 - 다. 비교발상법:
- 8. 미국의 알렉스 오즈번이 고안한 그룹발산기법으로, 창의적인 사고를 위한 발산방법 중 가장 흔히 사용되는 방법으로 집단의 효과를 살려서 아이디어의 연쇄반응을 일으켜 자유분방한 아이디어를 내고자 하는 대표적인 기법은?
 - ① 체크리스트법

② 마인드 맵

③ 브레인스토밍

④ So what기법

_			
Ø	9.	논리적 사고의 구성요소 중 나의 주장을	- 다른 사람에게 이해시켜 납득 시키고 그 사
		람이 내가 원하는 행동을 하게 만들고 여	이해는 머리와 가슴이 동시에 공감 되게 하는
		논리적 사고가 기본이 되는 구성요소를	고르시오.
		① 상대논리의 구조화	② 구체적인 생각
		③ 생각하는 습관	④ 설득

10. 다음의 내용을 읽고, 괄호 안에 알맞은 용어를 보기에서 찾아 쓰시오.

----- 〈보 기〉 ----- 지각의 폭, 감정의 폭, 정보의 폭, 비판의 폭

비판적인 사고를 하기 위하여 필요한 것은 ()을 넓히는 일이다.

()을 넓히는 일은 정보에 대한 개방성을 가지고 편견을 갖지 않는 것으 로, 고정관념을 타파하는 일이 중요하다. 고정관념은 사물을 바로 보는 시각에 영향 을 줄 수 있으며, 일방적인 평가를 내리기 쉽다

- 7 11. 비판적 사고를 개발하는 데 요구되는 태도 중 결론에 이르기까지 논리적 일관성을 유지한다. 논의하고 있는 문제의 핵심에서 벗어나지 않도록 하는 개발태도를 고르 시오.
- ① 지적 호기심 ② 객관성 ③ 다른 관점에 대한 반박 ④ 체계성

12. 다음 〈보기〉에서 설명하는 개념을 고르시오.

----- 〈보 기〉 -----

해결안 개발을 통해 만들어진 실행계획을 실제 상황에 적용하는 활동으로 당초 장애가 되는 문제의 원인들을 해결안을 사용하여 제거하는 단계

- ① 문제도출 ② 원인분석 ③ 실행 및 평가 ④ 해결안 개발

_	_								
Ø	13.	SWOT 분석방법에서 외부 환경	명 요인을	분석	하는데] 활용하는	는 데 유용	}한 SCEI	PTIC
		체크리스트 내용을 영문과 우리	말로 기술	술하시]오.				
		① S	()				
		② C	()				
		③ E	()				
		④ P	()				
		⑤ T	()				
		6 I	()				
		⑦ C	()				
	1/		a olol H	7 3 O	중) 교기	이이버 괴	റി ചിലിറി	الداما	دادا
y	14.	문제의 원인을 파악하기 위하여	1 원인문	식을	알 때	원인분석	의 설사의	선서에	내안
		내용을 적으시오.							
		가. 절 차	나. 내	용					
		□ 쟁점분석	0						
			0						
			0						
			0						
		□ Data 분석	0						
			0						
			0						
			0						
		□ 원인 파악	0						
			0						
			0						
			0						

1 5.	해결안 개발의 절차 중 각 절차의 내용을 간략하게 기술하시오.
	□ 해결안 평가 및 최적안 선정
6 16.	실행 및 평가 단계에서 실행계획 수립은 5W 1H의 물음에 대한 답을 갖고 계획하는 단계인데 이때 자원을 고려하여 수립해야 한다. 이때 5W 1H의 의미와 자원에 대해 서술하시오.
	□ 자 원:
1 7.	문제해결 절차 중 선정된 문제를 분석하여 해결해야 할 것이 무엇인지를 명확히 하는 단계에 해당하는 것을 고르시오. ① 문제도출 ② 원인분석 ③ 문제인식 ④ 해결안 개발
18.	사업 환경을 구성하고 있는 요소인 자사, 경쟁사, 고객을 3C라고 하며, 3C에 대한 체계적인 각각의 질문을 통하여 환경을 분석하는데, 질문의 내용 중 ()을 채워보시오. 고객분석: 고객은 자사의 (/)에 만족하고 있는지 자사분석: 자사가 세운 (와) 간에 차이가 없는지 경쟁사분석: 경쟁기업의 (과)과 차이가 없는지

학습내용 확인결과





학습모듈 C-1: 문제해결능력



: 문제의 정의

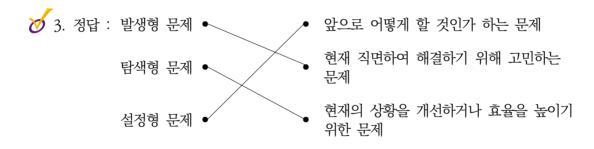


7 1. 정답 : ③

해설 : 단순히 드러나는(보이는)것에 대해서만 문제라고 규정하기 어려움

7 2. 정답 : ④

해설 : 문제의 근본원인이 되는 사항으로 문제 해결에 필요한 열쇠의 핵심사항을 말 한다. 또한 문제점은 개선해야 할 사항이나 손을 써야 할 사항, 그에 의해서 문제가 해결될 수 있어야 하고 미리 방지할 수 있는 사항을 말한다.



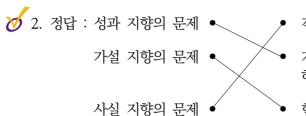


문제해결



7 1. 정답 : ④

해설 : 문제해결을 위한 기본요소로는 문제해결방법에 대한 지식, 문제관련 지식에 대한 가용성, 문제해결자의 도전의식과 끈기, 문제에 대한 체계적인 접근, 체 계적인 교육훈련의 5가지가 있다. 문제해결을 위한 직장선배의 조언은 문제 해결에 도움을 줄 수 있지만 문제해결을 위해 개인이 갖추어야 하는 기본요 소는 아니다.



객관적 사실로부터 사고와 행동을 시작한다.

기대하는 결과를 명시하고 효과적으로 달성하는 방법을 사전에 구상한다.

현상 및 원인분석 전에 일의 과정이나 결론 을 가정한 후 일을 수행한다.

3. 정답 : ④

해설: 상황이 무엇인지를 분석하기 전에 개인적인 편견이나 경험, 습관으로 증거와 논리에도 불구하고 정해진 규정과 틀에 얽매여서 새로운 아이디어와 가능성을 무시해 버릴 수 있다.



: 퍼싴리테이션을 이용한 문제해결

1. 정답 : 퍼실리테이션

해설 : 퍼실리테이션 방법은 커뮤니케이션을 통한 문제해결방법으로, 구성원의 동기 강화, 팀워크 향상 등을 이룰 수 있음

⊘ 2. 정답: ③

해설: 퍼실리테이션(facilitation)이란 '촉진'을 의미하며, 어떤 그룹이나 집단이 의사 결정을 잘하도록 도와주는 일을 의미한다. 최근 많은 조직에서는 보다 생산 적인 결과를 가져올 수 있도록 그룹이 어떤 방향으로 나아갈지 알려주고, 주 제에 대한 공감을 이룰 수 있도록 능숙하게 도와주는 퍼실리테이터를 활용하 고 있다.



학습모듈 C-2-가: 사고력



: 창의적 사고



7 1. 정답 : ④

해설 : 기존의 정보를 객관적으로 분석하는 일은 논리적 사고 혹은 비판적 사고의 개 념이다. 물론, 창의적 사고를 하기 위해서는 정보를 객관적으로 분석하는 일이 필요하지만, 창의적 사고의 직접적인 설명은 아니다.

※ 2. 정답 : ①

해설 : 창의적인 사고는 고정관념, 습관 등에서 벗어나야 한다.



: 창의적 사고의 개발 방법

1. 정답 : 자유연상법 NM법 강제연상법 ● 체크리스트 비교발상법 • 브레인 스토밍

> 해설 : 자유연상법은 생각나는 대로 자유롭게 발상하는 방법으로 브레인스토밍이 대 표적인 방법이며, 강제연상법은 각종 힌트에 따라 강제적으로 연결 지어서 새 로운 아이디어를 생각해 내는 방법으로 체크리스트 방법이 있음. 비교발상법은 주제의 본질과 닮은 것을 힌트로 발상해 내는 것으로, NM법이나 Synectics 방법이 있음

7 2. 정답 : ④

해설 : 질에는 관계없이 가능한 많은 아이디어들을 생성해내도록 격려한다. 양(量)이 질(質)을 낳는다는 원리는 많은 아이디어를 생성해 낼 때 유용한 아이디어가 들어있을 가능성이 더 커진다는 것을 전제로 한다.

브레인스토밍 활동을 할 때는 시간을 정해주거나 아이디어의 개수를 정해주기 도 한다. 이는 두뇌를 긴장시켜 빠른 시간에 많은 아이디어를 생성하도록 유 도하는 것이다.

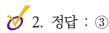


: 무제해결을 위한 사고력의 이해



7 1. 정답 : ②

해설 : 논리적인 사고는 고정된 견해를 낳는 것이 아니며, 더구나 자신의 사상을 강 요하는 것도 아니다. 자신이 함께 일을 진행하는 상대와 의논하기도 하고 설 득해 나가는 가운데 자신이 깨닫지 못했던 새로운 가치를 발견하고 생각해 낼 수가 있다. 또한 반대로 상대에게 반론을 하는 가운데 상대가 미처 깨닫지 못 했던 중요한 포인트를 발견할 수 있다.



해설: Why so 방법

3. 정답: ③

해설 : 비판적 사고를 발휘하기 위해 요구되는 태도는 지적 호기심, 객관성, 개방성, 융통성, 지적 회의성, 지적 정직성, 체계성, 지속성, 결단성, 다른 관점에 대한 존중 등이다. 다른 관점에 대한 무조건적인 반박은 어떤 현상을 부정적으로 바라보는 것이며, 비판적 사고라고 할 수 없다.

성 4. 정답 : ①

해설 : 비판적 사고의 목적은 단순히 그 주장의 단점을 찾아내는 것이 아니라, 종합 적인 분석과 검토를 통해서 그 주장이 타당한지 그렇지 않은지를 밝혀내는 것이다.

5. 정답 : ③

해설 : 비판적 사고를 방해하는 것으로서, 사물을 바라보는 편협적인 시각을 의미하 는 것을 고정관념이라고 한다.



학습모듈 C-2-나: 문제처리능력



: 문제 인식 접근방법



7 1. 정답 : ①

해설 : MECE 사고는 상호간에 중복되지 않고 전체로서 누락없이 생각하는 맥킨지식 문제해결 기법이며 SMART 기법은 다섯 가지 항목을 기초로 하는 목표설정 방법

2. 정답 : · SO전략 = 외부 환경의 기회를 활용하기 위해 강점을 사용하는 전략

· ST전략 = 외부 환경의 위협을 회피하기 위해 강점을 사용하는 전략

· WO전략 = 자신의 약점을 극복함으로써 외부 환경의 기회를 활용하는 전략

· WT전략 = 외부 환경의 위협을 회피하고 자신의 약점을 최소화하는 전략



: 문제 원인과 구조파악



7 1. 정답 : ③

해설 : Logic Tree방법은 문제의 원인을 분석한다든지 해결책을 구체화할 때 사용 되는 방법으로 주요 가제를 나무모양으로 분해, 정리하는 방법임

⊘ 2. 정답 : ④

해설 : Logic Tree방법은 충분한 시간이 아닌 제한된 시간을 전제로 수행하는 정리 기술임

3. 정답 : 단순한 인과관계 ◆ 원인과 결과를 구분하기 어려운 경우 닭과 계란의 인과관계 • • 원인과 결과를 분명하게 구분할 수 있는 경우 복잡한 인과관계 • 2가지 유형이 서로 얽혀 있는 경우

해설 : 원인의 패턴으로는 단순한 인과관계, 닭과 계란의 인과관계, 복잡한 인과관계 의 세 가지로 구분됨

ઇ 4. 정답 : ①

해설 : 가설설정은 관련자료, 인터뷰 등을 통해 검증할 수 있어야 하며, 간단명료하 게 표현하고, 논리적이며 객관적이어야 한다.



: 문제해결을 위한 실행 및 평가

해설: 개발 기간, 개발 능력, 적용 가능성은 해결안이 실현 가능한지를 평가하는 기준인 반면, 고객 만족은 해결안의 평가 기준이지만 실현 가능성이 아니라 해결안이 적절한지에 대한 기준임

② 2. 정답: ③

해설: 해결안 도출은 열거된 근본 원인을 어떠한 시각과 방법으로 제거할 것인지에 대한 독창적이고 혁신적인 아이디어를 도출하고, 같은 해결안은 그룹핑하는 과정을 통해서 해결안을 정리하는 과정으로, 다음과 같은 절차를 거쳐 수행된다.

3. 정답: ③

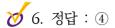
해설 : 해결안 평가 및 최적안 선정은 문제(what), 원인(why), 방법(how)를 고려해서 해결안을 평가하고 가장 효과적인 해결안을 선정해야 한다.

성 4. 정답 : ①

해설 : ①은 실행 및 Follow-up단계에 대한 설명으로, 실행계획을 수립한 후 실제계획에 따라 해결안을 실행하는 과정에 대한 설명임

Ø 5. 정답 : ②

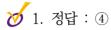
해설 : ②는 실행계획을 수립할 때 고려해야 되는 사항으로 실행계획 수립은 무엇을 (what), 어떤 목적으로(why), 언제(when), 어디서(where), 누가(who), 어떤 방법으로(how)의 물음에 대한 답을 가지고 계획하는 단계로, 자원(인적, 물적, 예산, 시간)을 고려하여 수립해야 한다.



해설 : ④는 실행계획을 수립할 때 고려해야 되는 사항으로 실행계획 수립은 무엇을 (what), 어떤 목적으로(why), 언제(when), 어디서(where), 누가(who), 어떤 방법으로(how)의 물음에 대한 답을 가지고 계획하는 단계로, 실행계획 수립 시에는 세부 실행 내용의 난이도를 고려하여 가급적 구체적으로 세우는 것을 고려하여 수립해야 한다.

(Q)/A)

총괄확인결과



해설 : 문제의 정의에서 목표와 현상에서 목표는 있어야 할 모습, 바람직한 상태, 기대되는 결과이며 현상은 현재의 모습, 예상되는 상태, 예기치 못한 결과이다.

 ② 2. 정답 : ○ 조직측면 : 자신의 속한 조직의 관련분야에서 세계 일류수준을 지향하며, 경쟁사와 대비하여 탁월하게 우위를 확보하기 위해서 끊임없 는 문제해결이 요구된다.

> ○ 고객측면 : 고객이 불편하게 느끼는 부분을 찾아 개선과 고객감동을 통한 고객만족을 높이는 측면에서 문제해결이 요구된다.

> ○ 자기측면 : 불필요한 업무를 제거하거나 단순화하여 업무를 효율적으로 처리하게 됨으로써 자신을 경쟁력 있는 사람으로 만들어 나가는데 무제해결이 요구된다.

ঠ 3. 정답 : ③

해설 : 발상의 전환은 문제해결에 필요한 기본적 사고이다.

4. 정답: ③

해설: 퍼실리테이션에 필요한 기본 역량으로는 ① 문제의 탐색과 발견, ②문제해결을 위한 구성원간의 커뮤니케이션 조정, ③ 합의를 도출하기 위한 구성원들 사이의 갈등 관리 등은 변화와 혁신을 선도해 가야 하는 오늘날의 리더에게 무엇보다도 필요한 역량들이라고 할 수 있다.

ঠ 5. 정답 : ②

해설: 퍼실리테이션(facilitation)이란 '촉진'을 의미하며, 어떤 그룹이나 집단이 의사 결정을 잘 하도록 도와주는 일을 의미한다. 최근 많은 조직에서는 보다 생산 적인 결과를 가져올 수 있도록 그룹이 어떤 방향으로 나아갈지 알려주고, 주 제에 대한 공감을 이룰 수 있도록 능숙하게 도와주는 퍼실리테이터를 활용하 고 있다. 따라서 퍼실리테이션에 의한 문제해결방법은 깊이 있는 커뮤니케이 션을 통해 서로의 문제점을 이해하고 공감함으로써 창조적인 문제해결을 도모 하다.

6. 정답 : ① 발산적 사고 ② 유용한 아이디어 ③ 독창적 ④ 조합

7. 정답 : 가. 자유연상법 : 브레인스토밍

나. 강제연상법: 체크리스트

다. 비교발상법: NM법

8. 정답: ③

해설 : 브레인스토밍(Brain Storming)은 미국의 알렉스 오즈번이 고안한 그룹발산기 법으로, 창의적인 사고를 위한 발산방법 중 가장 흔히 사용되는 방법이다. 브 레인스토밍은 집단의 효과를 살려서 아이디어의 연쇄반응을 일으켜 자유분방 한 아이디어를 내고자 하는 기법이다.

9. 정답 : ④

해설 : 논리적인 사고는 고정된 견해를 낳는 것이 아니며, 더구나 자신의 사상을 강 요하는 것도 아니다. 자신이 함께 일을 진행하는 상대와 의논하기도 하고 설 득해 나가는 가운데 자신이 깨닫지 못했던 새로운 가치를 발견하고 생각해 낼 수가 있다. 또한 반대로 상대에게 반론을 하는 가운데 상대가 미처 깨닫지 못 했던 중요한 포인트를 발견할 수 있다.

70. 정답 : 지각의 폭

해설 : 비판적인 사고를 하기 위한 문제의식을 가지고 있다면 다음으로 필요한 것이 지각의 폭을 넓히는 일이다. 지각의 폭을 넓히는 일은 정보에 대한 개방성을 가지고 편견을 갖지 않는 것으로, 고정관념을 타파하는 일이 중요하다. 고정 관념은 사물을 바로 보는 시각에 영향을 줄 수 있으며, 일방적인 평가를 내 리기 쉽다.

7 11. 정답 : ④ **7** 12. 정답 : ③ 해설 : •문제 인식 : 해결해야 할 전체 문제를 파악하여 우선순위를 정하고, 선정문 제에 대한 목표를 명확히 하는 단계 •문제 도출 : 선정된 문제를 분석하여 해결해야 할 것이 무엇인지를 명확히 하는 단계 • 원인 분석 : 파악된 핵심문제에 대한 분석을 통해 근본 원인을 도출하는 단계 • 해결안 개발 : 문제로부터 도출된 근본원인을 효과적으로 해결할 수 있는 최적의 해결방안을 수립하는 단계 • 실행 및 평가 : 해결안 개발을 통해 만들어진 실행계획을 실제 상황에 적 용하는 활동으로 당초 장애가 되는 문제의 원인들을 해결 안을 사용하여 제거하는 단계 ④ politic (정치), ⑤ technology (기술), ⑥ information (정보), ⑦ client (고객) ₩ 14. 정답 : 가. 절 차 나. 내 용 □ 쟁점분석 ○ 핵심이슈 설정 ○ 가설 설정 □ Data 분석 ○ Out put 이미지 결정 ○ Data 수집계획 수립

O Data 정리/가공

○ 근본원인을 파악하고 원인과 결과를 도출

O Data 해석

□ 원인 파악

(what), 원인(why), 방법(how)를 고려해서 해결안을 평가하고 가장 효과 적인 해결안을 선정해야 한다. 해결안 선정을 위해서는 중요도와 실현가능 성 등을 고려해서 종합적인 평가를 내리고, 채택 여부를 결정하는 과정

76. 정답: □ 5W 1H: 무엇을(what), 어떤 목적으로(why), 언제(when), 어디서(where), 누가(who), 어떤 방법으로(how)

□ 자원 : 인적, 물적, 예산, 시간

해설 : 실행계획 수립은 무엇을(what), 어떤 목적으로(why), 언제(when), 어디 서(where), 누가(who), 어떤 방법으로(how)의 물음에 대한 답을 가지고 계 획하는 단계로, 자원(인적, 물적, 예산, 시간)을 고려하여 수립해야 한다. 실 행계획 수립시에는 세부 실행내용의 난이도를 고려하여 기급적 구체적으로 세우는 것이 좋으며, 각 해결안별 구체 실행계획서를 작성함으로써 실행의 목적과 과정별 진행내용을 일목요연하게 파악하도록 하는 것이 필요하다.

7 17. 정답 : ①

해설: •문제 인식: 해결해야 할 전체 문제를 파악하여 우선순위를 정하고, 선정 문제에 대한 목표를 명확히 하는 단계

•문제 도출 : 선정된 문제를 분석하여 해결해야 할 것이 무엇인지를 명확 히 하는 단계

• 원인 분석 : 파악된 핵심문제에 대한 분석을 통해 근본 원인을 도출하는 단계

• 해결안 개발 : 문제로부터 도출된 근본원인을 효과적으로 해결할 수 있는 최적의 해결방안을 수립하는 단계

• 실행 및 평가 : 해결안 개발을 통해 만들어진 실행계획을 실제 상황에 적 용하는 활동으로 당초 장애가 되는 문제의 원인들을 해결 안을 사용하여 제거하는 단계

Ø	18.	정답 :	고객분석	: 고객은	자사의] (상품,	/서비스	_)에 만	족하고	있는지		
			자사분석	: 자사가	세운 ((달성목	표와 현	변상) 간	에 차이	가 없는	ス	
			경쟁사분석	석 : 경쟁	기업의	(우수한	<u></u> 점과	자사의	현상):	과 차이기	가 없는	ζ

직업기초능력 가이드북

J. 직업윤리	J. 직업윤리
I. 조직이해능력	I. 조직이해능력
H. 기술능력	H. 기술능력
G. 정보능력	G. 정보능력
F. 대인관계능력	F. 대인관계능력
E. 자원관리능력	E. 자원관리능력
D. 자기개발능력	D. 자기개발능력
C. 문제해결능력	C. 문제해결능력
B. 수리능력	B. 수리능력
A. 의사소통능력	A. 의사소통능력

학습자용 가이드북 (총 10권) 🔒



교수자용 가이드북 (총 10권)



학습내용 확인하기 (총 10권)

