

<1차시> 문제해결능력

- 문제해결은 누구의 도움이 아니고 자발적으로 체계적으로 진행되어야 한다.
- 문제해결이란 목표와 현상을 분석한 뒤에, 이 분석 결과를 토대로 문제를 도출한 뒤에 바람직한 상태나 기대되는 결과가 나타나도록 최적의 해결안을 찾아 실행, 평가해 가는 활동이다
- 문제점은 문제의 근본원인으로 문제점을 개선하거나 잘 풀어나가면 문제가 해결되기도 하고 사전에 예방할 수도 있다.
- 눈에 보이는 문제는 눈에 잘 띄고 모두가 쉽게 인식이 가능한 문제를 의미한다.
- 경제협력개발기구(OECD)자료의 한국역량은 다음과 같다. 읽기 (16위), 쓰기 (14위), 수리 (11위), 정보통신기술(ICT) 스킬활용도(17위), 미래경쟁력 (29위)
- 문제해결을 위해서 문제해결방법에 대한 지식을 습득하여 적절하게 사용할 수 있는 것으로 크게 일반적인 문제에 적용되는 해결방법과 전문영역에 따른 해결방법의 두가지로 나눌 수 있다.
- 문제에 대한 체계적인 접근이란 문제를 전체적인 관점에서 바라보지 않고 각 기능단위별로 문제점을 분석하고 해결안을 도출할 경우 그 결과는 미미하기 때문에 전체적인 관점에서 문제를 분석하고 해결해야하는 것이 중요하다

<2차시> 사고력 - 창의적 사고

- 자유연상법은 어떤 생각에서 다른 생각을 계속해서 떠올리는 작용을 통해 어떤 주제에서 생각나는 것을 계속해서 열거해 나가는 방법이다
- Simonton(2000)이 제시한 창의성에 대한 지금까지의 심리학적 연구 흐름의 분류는 다음과 같다.
 - 1) 인지적 과정에 초점을 맞춘 연구
 - 2) 개인적 특성에 초점을 맞춘 연구
 - 3) 생애발달에 초점을 맞춘 연구
 - 4) 사회적 맥락에 초점을 맞춘 연구
- 창의적인 사고란 눈앞에 닥친 어려운 문제를 해결하기 위해 자신이 이미 알고 있는 경험지식에 비추어 새로운 해결방법을 제시하는 것을 이야기 합니다.
- 창의적 사고의 정의는 다음과 같다.
 - * 발산적(확산적) 사고로서, 아이디어가 많고, 다양하고, 독특한 것을 의미한다.
 - * 새롭고 유용한 아이디어를 생산해 내는 정신적인 과정이다.
 - * 통상적인 것이 아니라 기발하거나, 신기하며 독창적인 것이다.
 - * 유용하고 적절하며, 가치가 있어야 한다.
 - * 기존의 정보(지식, 상상, 개념 등)들을 특정한 요구조건에 맞거나 유용하도록 새롭게 조합시킨 것이다.
- 창조적 사고의 정의는 발산적(확산적) 사고로서, 아이디어가 많고, 다양하고, 독특한 것을 의미한다.
- 비교발상법은 주제와 본질적으로 닮은 것을 힌트로 하여 새로운 아이디어를 얻는 방법이다.
- 매너리즘을 뛰어넘어 창의성이 나타나기 위해서는 자신과 남들이 생각하는 흔한 상상을 뛰어넘어서 남과 다른 생각과 사고를 해야 한다. 즉 창의적인 사고가 필요하다.
- 역할 모호성은 갈등 쟁점의 핵심문제이다.

<3차시> 논리적 사고

- 말하고자 하는 포인트를 적는것은 아래에서 위로 올라가는 논리 피라미드의 접근법이다.
- 전개 해설형 유형의 논리 피라미드는 핵심주제를 지원하는 내용에 흐름을 부여하는 방법입니다. 나열형에 비해서 약간은 더 고수가 활용하는 방법이고 설득력이 높아질 수 있는 장점이 있지만 잘못된 흐름을 선택하거나 흐름이 매끄럽지 못하면 논리가 일순간에 깨질 수 있는 단점도 존재합니다
- 논리적 사고를 키우는 방법은 아래와 같다.
 - * 관찰에 익숙해야 한다.
 - * 정보를 분석하는 습관을 기른다.
 - * 정보에 가치를 이해하고 비교하는 능력을 키운다.
 - * 추리를 통해 가치를 만들어 나간다.
- 피라미드 구조는 하위의 사실이나 현상부터 사고함으로써 상위의 주장을 만들어가는 방법이다.
- 논리적 사고는 생각을 펼쳐나가는데 있어서 앞뒤가 잘 맞는지 살피고, 아이디어를 평가하는 능력을 이야기 합니다.
- 덩이짓기 = 길고 복잡한 내용은 같은 내용으로 묶어서 정리하는 것
- 3단 논법 = 논리를 극대화하고 설득하는 데에 있어 가장 강력하고 단순한 방법

<4차시> 비판적 사고

- 비판적 사고를 개발하기 위한 태도는 지적 호기심, 객관성, 개방성, 융통성, 지적 회의성, 지적 정직성, 체계성, 지속성, 결단성, 다른 관점에 대한 존중이 있다.
- 지속성은 쟁점의 해답을 얻을 때까지 끈질기게 탐색하는 인내심을 갖도록 한다. 증거, 논증의 추구를 포기함이 없이 특정 관점을 지지합니다.
- Paul : 변증법적 추론 능력을 일컬으며 이는 궁극적으로 개인적 편견과 그릇된 정보, 그리고 외적인 간섭 요인에 사로잡히지 않는 정당한 마음의 자세에 의한 합리적인 문제해결과 의사결정을 위한 것
- 고정관념의 타파 = 비판적인 사고를 하기 위한 문제의식을 가지고 있다면 다음으로 필요한 것이 지각의 폭을 넓히는 일입니다. 지각의 폭을 넓히는 일은 정보에 대한 개방성을 가지고 편견을 갖지 않는 것이 중요하다.
- 문제의 본질에 적합한 평가의 증거 사용하기 = 비판적 사고력을 가진 사람은 삶의 장면에서 만나게 되는 혹은 자신이 형성한 문제 상황 갈등사태등의 해결방안을 효율적이고 합리적으로 모색하기 위해 합당한 평가준거를 사용한다.
- 편견이란 대개 사회적으로 학습되는 것으로써, 개인 혹은 집단에 대한 감정적이거나 평가적인 판단의 결과로 객관적 근거, 사실 증거등에 뒷받침될 수 없는 잘못된 믿음이다.

<5차시> 문제처리능력 - 문제해결절차

- 문제인식이란 해결해야 할 전체 문제를 파악하여 우선순위를 정하고, 선정문제에 대한 목표를 명확히 하는 단계를 말합니다.
- 3C는 자사, 경쟁사, 고객을 3C라고 한다.
- SWOT 분석은 기업내부의 강점, 약점, 위기, 기회요인을 분석평가하고 이들을연관지어 전략을 개발하고 문제해결 방안을 개발하는 방법을 말한다.
- 원인분석의 절차는 issue 분석, data분석, 원인파악의 절차로 이루어진다.
- 해결안 도출은 해결안 개발에 해당하는 내용이다.
- 해결안 도출은 열거된 근본원인을 어떠한 시각과 방법으로 제거할 것인지에 대한 독창적이고 혁신적인 아이디어를 도출하고, 같은 해결안은 그룹핑하는 과정을 통해 해결안을 정리하는 과정이다.
- 문제를 명확히 하는 것은 효과적으로 문제를 해결하기 위함인데, 이를 위해서는 문제의 세분화가 필요합니다. 이를 통해 문제의 내용이나 해결안들을 구조화할 수 있다.

<6차시> 문제인식 및 도출

- 문제 구조 파악은 문제 도출 단계에 해당한다.
- SWOT분석 = 업내부의 강점, 약점과 외부환경의 기회, 위협요인을 분석 평가하고 이들을 서로 교차하여 짝지어서 전략을 개발하고 문제해결 방안을 개발하는 방법
- 주어진 기간 내에 해결이 가능한 과제인지를 확인해야 함은 과제 도출과정의 주의사항이다.
- 과제간 수준 같음은 주요과제도출에 해당한다.
- 환경은 4C에 속하는 내용이다.
- 방향전환 전략은 WO 전략이다.
- 이슈트리는 이슈를 서브이슈(Sub-Issue)로 세분화한 것으로 서브이슈를 통해 '무엇' 혹은 '어떻게'라는 질문에 대한 답을 도출하는 방법이다.

<7차시> 해결안 개발

- 아이디어 창출기법은 브레인 스토밍, 브레인 라이팅, 명목집단법, 랜덤워드, 수평적사고가 있다.
- 수평적 사고란 문제에 대한 창의적 해결책을 끌어내기 위한 체계적인 접근 방법으로 수직적 사고의 한계를 보완합니다.
- 해결안 평가 및 최적안 선정의 요소는 문제, 원인, 방법이다.
- 랜덤워드는 아이디어를 내는 단계에서 획기적이고 신선한 아이디어가 없이 그만그만한 아이디어만 반복적으로 나올 때 강제적인 자극을 통하여 독특한 아이디어를 추가할 수 있도록 도와주는 강제연상 도구다.
- 브레인 라이팅은 책상에 둘러앉아 각자 주제에 대한 아이디어를 글로 적은 후 종이를 옆으로 돌려 의견을 공유하는 방법이다.
- 명목집단법의 순서는 아이디어 서면 작성 → 아이디어 제출 및 전체 아이디어 기록 → 구성원 토의 → 투표 후 결정이다.
- 해결안 평가 및 최적안 선정은 최적안 선정을 위한 평가기준을 선정하고, 우선 순위선정을 통해 최적안을 선정한다.

<8차시> 해결안 실행 및 평가

- 간트 차트는 프로젝트 일정관리를 위한 바(bar)형태의 도구로서, 각 업무별로 일정의 시작과 끝을 그래픽으로 표시하여 전체 일정을 한눈에 볼 수 있다.
- 동기부여의 종류에는 외부발생적, 자연발생적, 달성 동기부여의 3종류가 있다.
- 외부발생적 동기부여의 요인은 의무, 상벌, 강제와 같은 자신이 아닌 외부에 의해 초래된다.
- 결과의 원인으로는 능력, 노력, 문제의 곤란성, 우연성의 4가지 요소가 있다.
- 실행의 절차는 실행계획 수립 → 실행 → Follow up이다.
- 실행계획수립은 최종 해결안을 실행하기 위한 구체적인 계획수립이다.
- 동기부여는 어떤 목표를 지향하여 생각하고 행동하도록 하는 일이다.
- 컨틴전시 플랜 = 국가 간의 전쟁이나 분쟁, 유가의 급격한 변동, 자연재해발생, 대규모 노사분규, 현지 정부의 국유화 선언, 통화가치의 급격한 등락과 같이 경영자가 미래에 발생할 것이라 예측하는 데 어려움이 있거나 혹여 예측을 했다 하더라도 짧은 기간 동안 회복하는 것이 어려운 우발적인 상황이 닥쳤을 때, 이를 대비하기 위한 방안을 마련하는 위기관리 경영기법