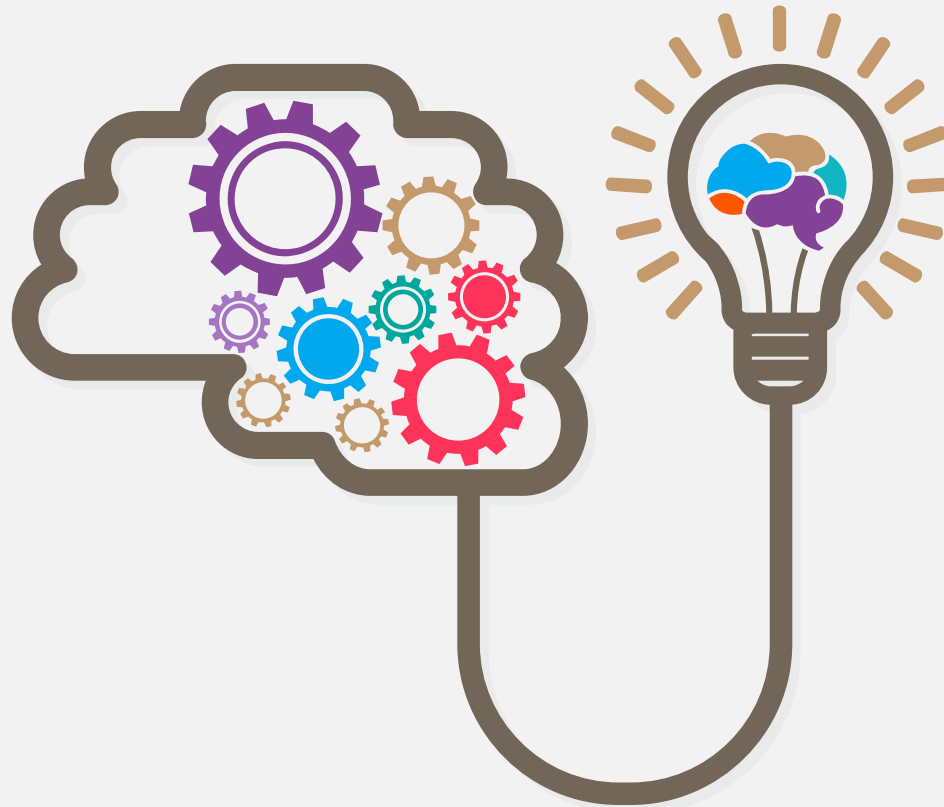


문제해결 의사결정 과정 『KT 기법을 중심으로』



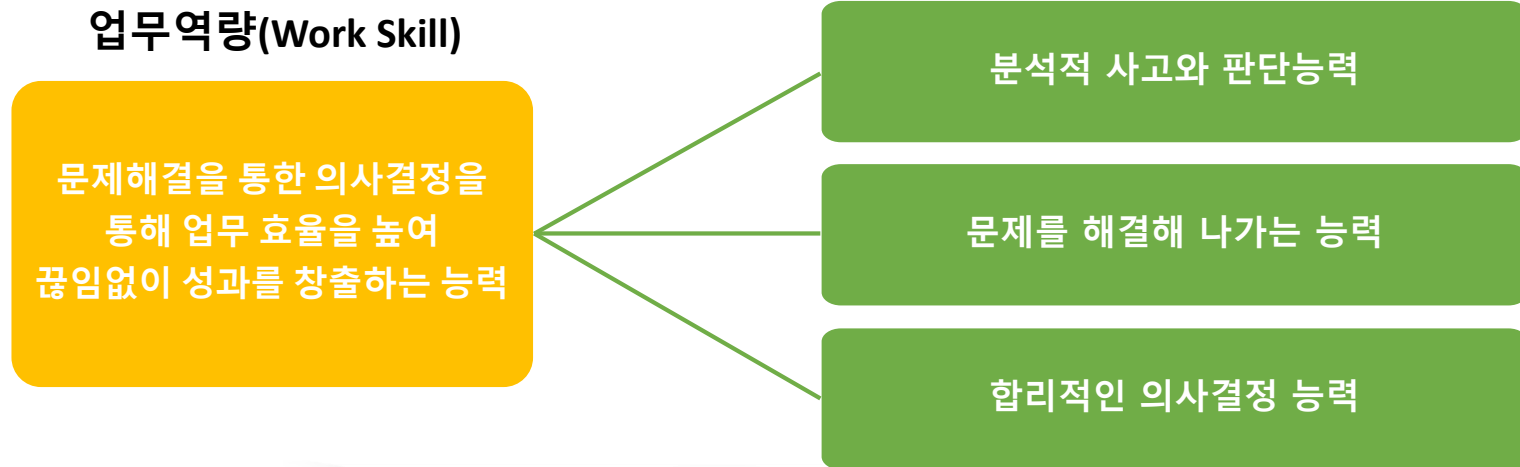
2. 현재의 업무역량을 높이려면

업무역량이 없으면, 아무리 의욕과 열정이 넘치더라도 달성하고자 하는 성과를 낼 수 없다.

여기서 말하는 **업무역량**은 직무전문성을 확보한 상태에서

문제해결을 통한 의사결정을 통해 업무 효율을 높이고(Work Skill),

효과적인 소통 능력(Human Skill)을 겸비하여 끊임없이 성과를 창출하는 능력을 말한다.



Improvement

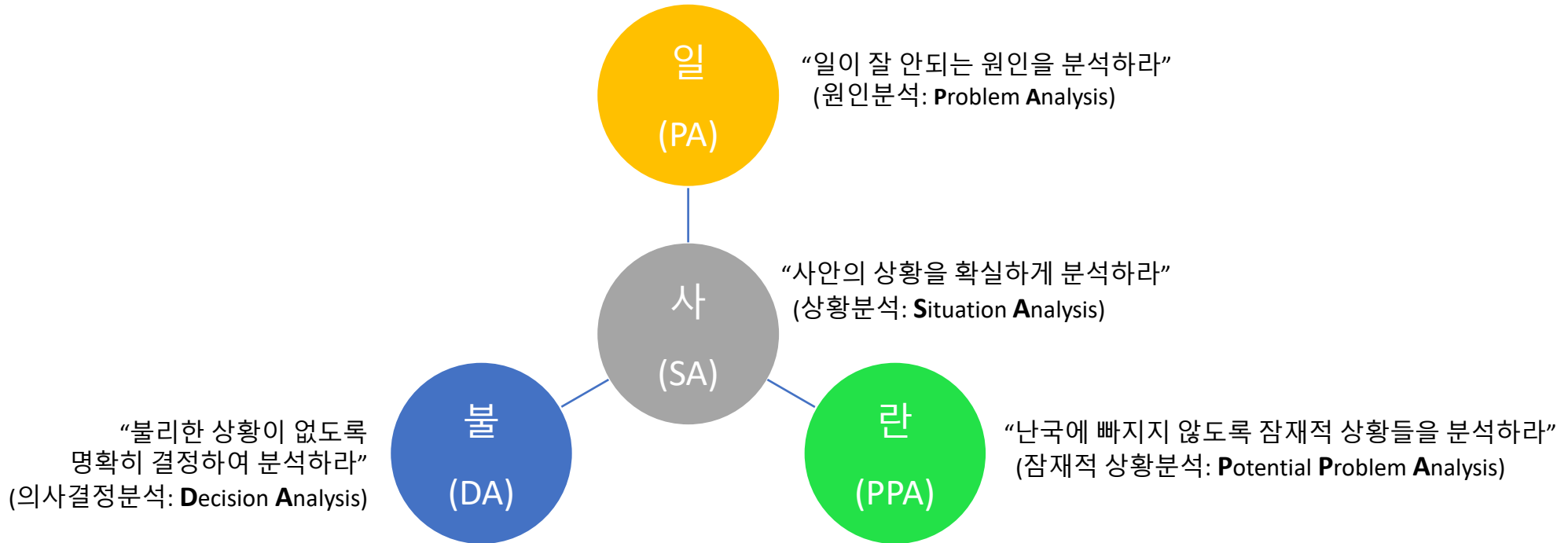
문제해결 의사결정 기법

(*KT 기법을 중심으로)

3. 과정 개념도

KT기법은 미국의 사회심리학자 케프너(Kepner, C.)와 사회학자 트레거(Tregor, B.)가 고안한 논리적 사고법으로서 문제를 분석할 때 문제와 관련한 사실과 사실이 아닌 것을 정확히 구분해 문제를 분석하고, 문제 원인을 찾아내는 합리적 모형이다.

참빛파트너즈는 이 모형의 핵심적 요소들을 일사불란(一絲不亂; 한 오라기의 실도 흐트러지지 않음)이라는 키워드와 매칭함으로써 문제 해결과 의사결정이 잘 이루어진 상태(일사분란의 속뜻: 질서나 체계가 잘 잡혀서 조금도 흐트러짐이 없음)를 표현하였다.



4. 세부내용

구 분	세부내용	방법	시간
Orientation	<ul style="list-style-type: none"> • 문제해결 능력의 필요성 • Course의 목표, 일정과 개요, 진행방법 • 학습상의 유의사항 • Rational Management(합리적 의사결정) Process의 유래 • Rational Management Process의 의미 • 빠지기 쉬운 우리의 사고습관 • 문제해결, 의사결정의 4가지 영역 	강의 게임 진단 토의	3 H
<p style="text-align: center;">“일”</p> <p style="text-align: center;">『일이 잘 안되는 원인을 분석하라』</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Trouble이란 무엇인가? 2) 3W(What, Where, When), 1E(Extent)에 의해 정보를 정리한다 3) 발생정보의 특징을 찾아낸다 4) 변화를 확인한다 5) 원인을 상정한다 6) 상정원인을 테스트해서 가장 가능성 있는 원인을 찾아낸다 7) 원인에 대해 검증한다 	강의 토의 실습	4 H

4. 세부내용

구 분	세부내용	방법	시간
<p>“사”</p> <p>『사안의 상황을 확실하게 분석하라』</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) 테마를 작성한다 2) 관심사를 열거한다 3) 관심사를 명확히 한다 4) 관심사를 평가하여 선별한다 5) 관심사와 관련된 개별사실을 확인한다 6) 분석과제를 설정한다 7) 분석과제의 우선순위를 설정한다 8) 분석방법을 결정한다 9) 관심사를 재검토한다 	<p>강의 게임 진단 토의</p>	<p>4 H</p>
<p>“불”</p> <p>『불리한 상황이 없도록 명확히 결정하여 분석하라』</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) 결정지표를 작성한다. 2) 결정요소를 설정한다. 3) 결정요소를 분류한다. 4) 절대요소를 상대요소화 한다. 5) 상대요소의 중요도를 정량화 한다. 6) 안을 작성한다. 7) 안을 평가한다. 8) 안에 대해 잠정적으로 결정한다. 9) 부정적 영향을 예측하고 평가하여 최종적으로 결정한다. 	<p>강의 게임 진단 토의</p>	<p>4 H</p>

4. 세부내용

구 분	세부내용	방법	시간
<p>“란” 『난국에 빠지지 잠재적 상황들을 분석하라』</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) 실시계획 지표를 작성한다 2) 실시계획안을 수립한다 3) 위험영역을 확인한다 4) 잠재문제를 예견한다 5) 잠재문제를 평가하여 선별한다 6) 동기원인을 상정하고 평가한다 7) 예방대책을 수립한다 8) 발생시 대책을 수립한다 9) 결행계획을 수립한다 10) 대책을 평가한다 	<p>강의 토의 실습</p>	<p>4 H</p>



Light your way~!

