

Každý z těchto obecných postupů se vztahuje jak na statické, tak na interaktivní problémy.

Zkoumání a porozumění. Cílem je vytvořit si představu ze všech dílčích informací, které jsou součástí problému. To zahrnuje:

- *zkoumání* problémové situace: její pozorování, působení na ni, vyhledávání informací, určování překážek nebo omezení;
- *porozumění* informacím, které byly od počátku dány, i těm, které byly odhaleny v interakci s problémovou situací, a pochopení podstatných prvků problému.

Znázorňování a formulování. Cílem je vytvoření jasné představy o problémové situaci jako celku (tj. modelu situace, případně modelu problému). K tomu je třeba vybrat podstatné informace, uspořádat je a propojit s předchozími vědomostmi. To může zahrnovat:

- *znázorňování* problému pomocí tabulkových, grafických, symbolických nebo slovních vyjádření a přecházení mezi různými způsoby znázornění;
- *formulování* hypotéz na základě identifikace důležitých aspektů problému a vztahů mezi nimi, strukturování informací a jejich kritické posuzování.

Plánování a provádění. Cílem je používat vlastní znalost problémové situace k navržení a provedení plánu. Úkoly, kde je hlavním kognitivním požadavkem „plánování a provádění“, nevyžadují žádné zásadní předchozí pochopení nebo znázornění problémové situace, ať už proto, že situace je jednoduchá, nebo proto, že tyto aspekty už byly dříve řešeny. „Plánování a provádění“ zahrnuje:

- *plánování*, které spočívá ve vytyčování cílů včetně jasného vymezení konečného cíle a případných průběžných cílů, a navrhování plánu či strategie, jak těchto cílů dosáhnout, včetně stanovení jednotlivých kroků, které je třeba vykonat;
- *provádění*, to znamená uskutečňování plánu.

Sledování a posuzování. Cílem je regulovat jednotlivé postupy použité při řešení problému a kriticky zhodnotit situaci, informace poskytnuté k problému nebo přijatou strategii. To zahrnuje:

- *sledování* dosaženého pokroku v každé fázi řešení včetně ověřování, zda bylo dosaženo průběžných cílů a konečného cíle, identifikování neočekávaných událostí a jejich napravování, je-li to nutné;
- *posuzování* dosaženého řešení z různých úhlů pohledu, kritické hodnocení předpokladů a alternativních řešení, rozpoznání, zda je potřeba získat další nebo přesnější informace, a sdělování postupu řešení vhodným způsobem.

[Obrázek V.3.5](#) používá zveřejněné úlohy k ilustrování toho, jak se šetření PISA 2012 zaměřilo na čtyři postupy řešení problémů. Obecně se dá říct, že otázky nebyly rovnoměrně rozděleny podle postupů ([Obrázek V.3.1](#)). Šetření obsahovalo větší počet otázek zaměřených na *plánování a provádění* a menší počet otázek na *sledování a posuzování*, protože je důležité dovést řešení do úspěšného konce, a sledování pokroku je součástí i dalších tří postupů.