

지속가능발전을 위한 서비스학의 도입

염 배 훈*, 김 현 수**

목 차

요약

- | | |
|--------------|---------------------|
| 1. 서론 | 3.5 기존학문의 문제점 |
| 2. 지속가능발전 목표 | 4. 서비스학 연구 |
| 3. 기존학문 분석 | 4.1 서비스학 개요 |
| 3.1 경제학 | 4.2 지속가능발전을 위한 서비스학 |
| 3.2 경영학 | 5. 결론 및 논의 |
| 3.3 교육학 | 참고문헌 |
| 3.4 사회학 | Abstract |

요약

인류의 지속가능성(sustainability) 이슈는 오래전부터 논의되어 오다가, 1987년 환경 및 개발에 대한 세계위원회(WCED: World Commission on Environment and Development; Brundtland Commission)에서 지속가능 발전(sustainable development)의 개념이 제안되면서 전 지구적인 이슈가 되었으며, 2015년 9월에는 사회적 문제를 해결하고 성숙한 경제성장을 목표로 UN 70대 총회에서 지속가능발전 최신 목표를 발표하였다. 사회적, 경제적, 환경적 지속가능 목표를 달성하기 위해서는 제반 학문의 병행 발전이 필요한데, 기존 학문은 태생적 속성으로 인해 지속가능 발전을 지원하는데 한계를 보이고 있다. 본 연구는 기존 학문의 한계를 극복하는 방안으로서 서비스학 연구 활성화를 제안하며, 서비스학과 기존 학문과의 융합을 통해 지속가능발전 목표를 달성할 수 있음을 제시한다.

현대경제사회는 기존의 유형적 정태적 환경에서 무형적 동태적 환경으로 운영 패러다임이 변화하고 있으며, 산업 간 경계가 해체되고, 학문간 경계도 사라지고 있으므로, 개별학문의 진화적 발전이 필요하다. 특히 지속가능발전 목표들은 융합적 통합적 접근을 필요로 하므로 융합학인 서비스학 연구가 유용하다. 본 연구에서는 지속가능발전에 관련된 대표적 학문인 경제학, 경영학, 교육학, 사회학 등을 분석하고, 서비스학 도입의 필요성을 제시한다. 본 연구를 통해 서비스학의 발전 및 기존 학문에서의 학제간 연구가 활성화될 수 있을 것이다.

표제어: 지속가능발전, 무형경제, 서비스학, 경영학, 경제학, 교육학, 사회학

접수일(2017년 1월 31일), 수정일(1차: 2017년 3월 20일), 게재확정일(2017년 3월 22일)

* 안그래픽스 전략기획팀, bhyeom@ag.co.kr

** 교신저자, 국민대 경영대학 경영학부 교수, hskim@kookmin.ac.kr

1. 서론

지속가능성(sustainability)은 인류사회가 처한 가장 중요한 이슈다. 2015년 9월에 UN 회원국들이 총 17대 지속가능발전목표 (Sustainable Development Goals, SDGs)를 지정하고 합의하였다. UN이 합의한 지속가능발전목표는 전 세계의 빈민국 뿐 아니라 도시의 사회적 문제까지 포함하는 포괄적 목표에 중점을 두고 있다.

지속가능발전 목표를 달성하려면 학문의 적극적인 지원이 필요하다. 하지만 기존 학문들은 그 수직적 속성과 태생적 한계로 인해 지속가능발전 목표와 관련된 연구를 수행하기 어렵다. 예를 들어, 조직의 효율성을 추구하고 이윤을 극대화 하는 연구가 중심인 경영학에서 경제적, 사회적, 환경적 지속가능성 목표를 달성하는 연구를 수행하기 어려우며, 유형경제 중심의 기존 경제학에서 무형경제 중심의 현대적 지속가능성을 연구하기 쉽지 않다. 교육학과 사회학 등도 유사한 문제에 직면해 있다.

이에 본 연구에서는 지속가능발전목표를 달성하기 위해 기존 학문의 한계를 보완하는 방안으로서 서비스학의 도입을 제시한다. 서비스학 연구 활성화를 통해 기존 학문의 한계를 보완하는 것은 물론이고, 인류의 지속가능성 제고에 기여하고자 한다.

아래 제2장에서는 지속가능발전을 위한 이슈를 분석하고, 제3장에서는 지속가능발전 목표 달성 관점에서 기존 학문의 특성과 한계를 분석하고, 제4장에서는 대안으로서 서비스학의 도입 방안을 제시한다.

2. 지속가능발전 목표

인류의 지속가능성(sustainability) 이슈가 중요하게 대두되는 이유는 지구촌을 둘러싼 자연 환경의 빠른 변화와 지구촌의 글로벌화에서 시작되었다. 인류의

삶의 질이 기후 변화로 인하여 심각한 악 영향을 받고 있으며, 기후 변화 이외에도 각종 과학기술의 오용, 경제와 무역 이슈들, 법 및 정치 시스템의 영향, 기술 및 행정의 복잡성과 변화, 집단과 사회의 규범 등의 복잡한 이슈들의 상호작용으로 움직이고 있다. 이런 복잡성과 불확실성이 지구와 사회의 지속가능성을 위협하고 있다(Kim et al., 2010).

지속가능성에 대하여 오래전부터 산발적으로 논의가 진행되어 오다가, 1987년 환경 및 개발에 대한 세계위원회(WCED: World Commission on Environment and Development; Brundtland Commission)에서 기념비적인 논의가 있었다. 이 위원회에서 지속가능 발전의 개념이 제안 (Komiya and Takeuchi, 2006)되었는데, “지속가능발전은 미래 세대들이 자신들의 필요를 충족하기 위해서 자신들의 능력을 제한받지 않도록 하는 범위 내에서의 현재의 요구를 충족시키는 발전이다 (Sustainable development meets the needs of the present without compromising the ability of future generations to meet their own needs),” 라고 정의하였다. 이 위원회의 지속가능 발전에 관한 정의는 경제와 환경의 공존 개념으로, 그 후 각국의 큰 지지를 받아 확산되기 시작하였다(Kim et al., 2010).

UN에서는 2005년부터 2014년을 ‘지속 가능 발전 교육’을 위한 10년으로 규정하여 지속가능발전을 위한 교육의 중요성을 강조하고 있다. 자연과 인간이 공존하고 발전하는 교육 과정을 개발하여 인간과 자연이 서로 필요·충분조건의 관계로, 어느 것이 우선되지 않고, 분리되지 않으며 시공간 속에서 유기적으로 상호 교섭함으로써 서로 영향을 주고받는 상호적 교류 관계성을 강조하도록 하고 있는 것이다. 또한 사회적 문제를 해결하고 성숙한 경제성장을 목표로 2015년 9월 UN 70대 총회에서는 지속가능발전목표를 발표하였다. 전 세계적으로 경제, 사회, 환경, 사회적인 문제를 해결하기 위한 17개의 목표를 아래와 같이 설정하였다.

Tab. 2-1. Sustainable Development Goals; SDGs

구분	내 용
1	모든 형태의 빈곤종결
2	기아해소, 식량안보와 지속가능한 농업발전
3	건강 보장과 모든 연령대 인구의 복지증진
4	양질의 포괄적인 교육제공과 평생학습기회 제공
5	양성평등달성과 모든 여성과 여아의 역량강화
6	물과 위생의 보장 및 지속가능한 관리
7	적정가격의 지속가능한 에너지 제공
8	지속가능한 경제성장 및 양질의 일자리와 고용보장
9	사회기반시설 구축, 지속가능한 산업화 촉진
10	국가 내, 국가 간의 불평등 해소
11	안전하고 복원력 있는 지속가능한 도시와 인간거주
12	지속가능한 소비와 생산 패턴 보장
13	기후변화에 대한 영향방지와 긴급조치
14	해양, 바다, 해양자원의 지속가능한 보존노력
15	육지생태계 보존과 삼림보존, 사막화방지, 생물다양성 유지
16	평화적, 포괄적 사회증진, 모두가 접근가능한 사법제도와 포괄적 행정제도 확립
17	이 목표들의 이행수단 강화와 기업 및 의회, 국가 간의 글로벌파트너십 활성화

이 17개의 목표들은 경제, 사회, 환경의 개별 측면의 목표일 뿐 아니라, 각 분야에서 함께 추진해야 하는 공동 목표이기도 하다. 지속가능발전목표는 해당과제를 해결하기 위해 창의력을 발휘하고 혁신을 추구할 것을 요구한다. 지속가능발전목표는 우리 사회의 발전을 위한 의제를 형성하고, 각 학문에서 협력적으로 기여할 것을 요구한다.

각 학문의 정의와 목적을 기준으로 지속가능발전 목표 항목을 분류하면 <Tab. 2-2>과 같다.

Tab. 2-2. Sustainable Development Goals by Major Academic Disciplines

학문	지속가능발전 목표
경제학	모든 형태의 빈곤종결
	기아해소, 식량안보와 지속가능한 농업발전
	적정가격의 지속가능한 에너지 제공
	지속가능한 도시와 인간거주
	지속가능한 소비와 생산패턴 보장
	기업 및 의회, 국가 간의 글로벌파트너십 활성화
경영학	지속가능한 경제성장 및 양질의 일자리와 고용보장
교육학	양성평등달성과 모든 여성과 여아의 역량강화
	양질의 포괄적인 교육제공과 평생학습기회 제공
사회학	건강 보장과 모든 연령대 인구의 복지증진
	사회기반시설 구축, 지속가능한 산업화 촉진
	국가 내, 국가 간의 불평등 해소
	평화적, 포괄적 사회증진, 모두가 지속가능한 사법제도 제도와 포괄적 행정제도 확립

아래에서 경제학, 경영학, 교육학, 사회학 등의 기존학문이 지속가능발전 목표 달성에 기여하는 상황을 분석한다.

3. 기존 학문 분석

기존 학문이 현대 경제사회의 문제해결과 지속가능발전 목표 달성에 기여하고 있는지를 분석한다. 대표적인 4개의 학문에 대해 분석한다.

3.1 경제학

경제학은 재화의 생산과 분배, 그리고 소비와 같은 경제현상을 연구하는 사회과학의 한 분야이다.

경제학은 복잡한 경제 활동에서 특정한 규칙성을 발견하여 경제 현상의 원인과 결과를 탐구하고 예측하는 것을 목표로 한다. 이를 위해 경제학자들은 다양한 전제와 분석 대상을 설정한다. 그중에서도 현대 경제학에서의 주요 연구 대상은 세계의 경제 상태, 기업이 노동, 소비, 투자, 고용, 가격 등을 어떻게 결정하는 지에 대한 것이다. 또한 경기의 침체와 호황, 개인이나 국가 간에 나타나는 부의 불균형과 같은 것들도 경제학의 주요 관심 분야이다(위키백과, 2008). 이처럼 경제학은 매우 거시적이고 광범위한 분야를 다루기 때문에 ‘다른 외적 조건이 동일하다면’이라는 전제 하에서 모든 분석이 진행된다(Rodrik, 2016). 그러나 경제학자마다 분석 대상과 전제가 다르기 때문에 그들이 주목하거나 혹은 배제하는 부분은 각각 다르다.

이런 특성으로 Yu(1987)는 경제학은 경제내부의 변수에만 치중한다는 점과, ‘주어진 여건’ 내에서만 연구한다는 것을 문제 삼았다.

또한 경제학자 게리엔은 ‘주류경제학과 현실 사이의 괴리’란 주제의 학술대회에서 경제학의 취약한 현실설명력에 대해 비판한다(Guerrien, 2002). 그리고 라보(Gilles Raveaud), 베니쿠르(Emmanuelle Benicourt), 마리네스쿠(Iona Marinescus)와 같은 경제학자들도 경제학이 기술적 지식은 발전시켰지만 현실설명력이 떨어지며, 추상적인 체계 속에 사로잡혀있다고 비판했다(Fullbrook, 2002; Fullbrook, 2003; Morrison, 2001).

즉, 경제학은 경제 내부 변수를 사용하는 것에 치중하여 외부 변수들과의 관계를 이론에 포함시키지 않는다. 이론이 실질적으로 적용되려면 정치, 사회, 인간 등 외생변수들의 관계성이 반영되어야 한다.

이러한 특성들 때문에 외부 변수가 적용되지 않은 경제학의 틀에서는 식량안보를 통한 빈곤종결, 안정적인 에너지 공급과 거주보장 등의 지속가능발전목표의 해결책을 제시하는데 한계가 있다.

3.2 경영학

경영학은 기업 경영에 필요한 지식의 체계화에 대한 학문이다. 기업의 효율적인 운영과 수익성의 향상을 위한 계획이나 조직 체계의 개선책에 관한 연구에 경영학이 관여한다. 그러나 경영학의 연구 분야가 조직의 운용·조직·지휘 등을 체계적으로 연구하는 학문이라는 특성으로 인해 경영학은 기업 활동에 국한된 학문이 아닌 모든 조직에 접목될 수 있는 학문이다(위키백과, 2013).

기존 경영학의 주요 목적은 첫째, 이윤창출과 지속적인 성장과 발전을 위한 전략적인 방안을 마련. 둘째, 이해관계자들에게 경영의 방법을 이론적이면서도 실증적으로 설명하기 위한 목적. 셋째, 경영학적 지식으로 기업을 성공적으로 운영 하려는 목적이 존재해 왔다.

Porter and Mckibbin(1988)의 보고서는 경영학의 지나친 계량적 분석 기법을 비판하고, 사람관리, 의사소통, 외부환경, 창업, 윤리문제 등에 대한 대처가 부족하다고 하였다.

또한 경영학은 협소한 학문체계 안에 갇혀 경영이론이 관계, 창조 등 현대 경영의 새로운 변수들을 잘 설명 하지 못하고 있다(Khurana, 2007).

게리 하멜(Gary Hamel) 런던 경영대학원 교수도 “지난 20~30년 간 경영에 관한 한 사고방식 혁신이 거의 없었다. 효율성 제고 중심의 경영 패러다임은 융통성과 창의력이 비즈니스 성공을 이끄는 현재 시대에는 더 이상 맞지 않다”고 하였다(Yu, 2008).

또한 Yu(2007)는 경영학이 기업환경의 변화를 이끌지 못하고 겨우 따라가고 있으며, 새로운 화두를 던지지 못하고 현상 설명에만 급급하다고 지적하였다.

경영학 연구는 근본적으로 유형재화 창출에 기반을 두고 있다. 그러나 미국을 비롯한 주요 선진국에서 제조업은 지속적으로 축소되어 20% 정도에 머무

르고 서비스업이 80%를 차지하고 있지만, 경영학은 서비스업 영역을 제대로 다루지 못하고 있다(Park et al., 2009).

이처럼 경영학의 주목적은 유형재화의 창출과 기업의 성장에 있으므로 고용 창출 문제는 등한시 해왔다. 오히려 기업의 성장을 목적으로 인력을 감소시켜 고용문제가 발생하고 있는 것이 현실이다.

3.3 교육학

교육학은 교사가 지도하는 일에 대한 기술과 연구를 의미하며, 일반적으로 교수의 전략이나 방법을 가리킨다. 넓은 의미에서 교육을 대상으로 하는 교육론을 포함하기도 한다.

교육학은 19세기에 국가가 필요로 하는 인재를 육성하기 위하여 만들어졌고 출발부터 학문적인 성격이 인간 형성의 학, 교사 양성의 교직학, 학교생활에 대한 연구 또는 이러한 문제들에 대한 여러 입장의 연구를 종합한 것인지 분명하지 않다(Lee, 2005).

교육이란 학교는 물론이고 가정, 회사, 종교 등 인간의 모든 활동영역에서 발생하는 활동이므로 근본적으로 교육이 무엇인지에 대한 본질적인 연구가 필요하다. 하지만 교육학은 성립초기부터 현재까지 세상이 요구하는 인재를 학교를 통해 길러내는 문제에만 집중되어 왔다(Kim, 2003).

또한 <교육학연구>에 게재된 2002년부터 2011년까지의 530편의 논문 중에서 교육학 자체를 연구주제나 대상으로 삼는 논문은 불과 5편을 넘지 않으며, 교육학의 학문적인 정체성 및 위기에 대한 논문은 1-2편 밖에 존재하지 않는다(Yoon, 2011).

즉, 교육학은 학교 운영 및 교사의 직무수행과 관련한 ‘현장적 전문성’을 보여주어야 하는 문제와 여러 분과 학문과의 경쟁 속에서 고유의 ‘학문적 정체성’을 드러내야 하는 문제에 봉착해 있다고 할 수 있다(Kim, 2012).

현대 경제는 4차산업혁명시대로 불리우며 지식과

산업의 융합이 활발히 일어나고 있다. 그런 흐름에 따른 지속성장발전을 위해 인간의 역량 향상을 위한 교육이 필요한 상황이다. 역량강화 교육과 평생학습 교육을 강화하려면, 교육의 본질에 대한 이해와 현대경제사회의 성격에 대한 이해에 기반한 새로운 교육 패러다임 도입이 필요하다.

3.4 사회학

Ashley(2005)에 따르면 사회학은 사회를 연구하는 학문으로서, 다양한 연구기법을 이용하여 조사를 하고 그 결과를 분석하는 학문이다. 이러한 의미에서 사회학은 인간 사회를 연구하여 미시적인 부분부터 거시적인 단계까지의 사회 구조를 이해하는 것을 목표로 삼고 있다(Giddens, 2007).

사회가 인간이 살아가는 장소라고 할 때, 그것을 움직이는 주체들의 구체적인 삶에 대한 연구가 사회학의 목적이다. 그러나 사회학에서 정작 사람들의 구체적인 일상을 잘 언급하지 않는다. 지금까지의 사회학은 현실과의 긴밀한 연관성을 가지지 못하고 현학적이고 수사적인 방식으로 연구가 진행되어 왔다(Yang, 1995).

이처럼 사회학은 상식을 넘어서는 지식이나 새로운 발견을 제공하는 능력이 부족한 학문이며(Collins, 1982), 사회구조와 발생하는 행위의 특성 그리고 사회조사의 실행 및 요인들을 이론화, 지식화하지 않으면 단순히 통계학을 적용한 것에 불과하기 때문에(Kim, 2014) 실용성과는 거리가 있다.

Kim(2006)은 현실과의 연관성이 떨어지는 선진 사회학이 각 국가에 맞는 토착화가 이루어지지 못했다고 하였으며, Kim(2014)은 미국에서 공부한 학자들이 미국에서 배운 이론과 방법을 한국에서 적용하여 현실성이 떨어진다고 말하고 있는 만큼, 사회학은 현실을 반영하지 못하고 있다.

그러므로 사회학은 현실적인 사회의 문제를 해결하며 변화하는 추세를 이끌어 가는데 부족하고, 이

는 사회기반시설 설치나 복지증진, 불평등 해소 등의 지속가능발전을 위한 실질적 문제 해결에 취약한 모습을 보인다.

3.5 기존학문의 문제점

앞에서 언급한 기존 학문에 대한 내용을 종합하면 <Tab. 3-1>과 같다.

Tab. 3-1. Limitations of Major Academic Disciplines

구분	경제학	경영학	교육학	사회학
정의	재화나 용역의 생산과 분배, 그리고 소비와 같은 경제현상을 연구하는 분야	기업 경영에 필요로 하는 지식의 체계화와 수익성의 향상을 위한 계획이나 조직 체계의 개선책에 관해 연구하는 학문	교사가 지도하는 일에 대한 기술과 연구를 하며, 교육을 대상으로 하는 교육론을 포함하기도 함.	사회를 연구하는 학문으로서, 다양한 기법을 이용하여 조사 하고 결과를 분석하는 학문
목적	복잡한 경제 활동에서 특정한 규칙성을 발견하여 경제 현상의 원인과 결과를 탐구하고 예측	기업의 이윤창출과 지속적 인 성장과 발전을 추구하고, 경영의 방법을 이론적 이면서도 실증적으로 설명	사회가 필요로 하는 효율적인 인재 육성	사회가 인간이 살아가는 장소라고 할 때, 그것을 움직이는 주체들의 구체적인 삶에 대한 연구
문제점	<ol style="list-style-type: none"> 1. '다른 외적 조건이 동일하다면'이라는 전제 하에서 모든 분석이 진행 (Rodrik, 2016). 2. 경제내부의 변수에만 치중/ '주어진 여건' 내에서만 연구(유장희,1987) 3. 취약한 현실설명력 (Guerrien, 2002). 4. 기술적 지식발전에 비해 현실설명력이 떨어지며, 지나치게 추상적인 체계 속에 사로잡혀 있음 (Raveaud,G. etc. 2002) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 지나친 계량적 분석으로 사람, 소통, 환경, 창업, 윤리문제 등에 대한 대처 부족(Porter and Mckibbin, 1988). 2. 효율성중심 학문체계 안에서 관계, 창조 등 새로운 변수들을 잘 설명 하지 못하여 현재 시대에는 맞지 않음(Khurana, 2007). 4. 기업환경의 변화를 못 따라가며, 새로운 화두를 던지지 못하고 현상에만 급급(Yu, 2007). 5. 유형재화 창출에 기반하여 서비스업 영역을 제대로 다루지 못함(Park et al., 2009). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 학교 운영 및 교사의 직무수행과 관련한 '현장적 전문성' 문제와 고유의 '학문적 정체성' 문제에 봉착해 있음(Kim, 2012). 2. 상식을 강화하는 길. 즉, 세상이 요구하는 인재를 길러내는 문제에만 집중 (Kim, 2003). 3. 교육학 자체를 연구주제나 대상으로 삼는 논문이 거의 없음(Yoon, 2011). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 현실과의 연관성을 가지지 못하고 현학적이고 수사적인 방식으로 연구 진행 (Yang, 1995). 2. 새로운 발견을 제공하는 능력 부족(Collins, 1982), 3. 사회구조, 발생하는 행위의 특성, 사회조사의 실행 및 요인들을 이론화, 지식화하지 못하여 실용적이지 못함(Kim, 2014). 4. 선진 사회학이 각 지역에 맞는 토착화가 이루어지지 못했음(Kim, 2006).
분석	<ol style="list-style-type: none"> 1. 자본주의 경제, 유형재화 중심의 성장에만 연구 집중하여 현실을 반영하지 못함 2. 현대경제사회의 패러다임인 관계성 반영 부족 3. 개별학문내에서의 폐쇄적 성향을 가지고 있음. 4. 각 학문별 지속가능발전목표 달성에 한계를 가지고 있음. 			

이와 같이 경영학, 경제학, 교육학, 사회학 등의 주요 기존 학문들은 기존 수직사회, 기존 유형경제 중심의 제한적 연구가 진행되어 오면서 간학문적이

고 종합적인 해결책을 제시해야 할 지속가능발전목표 과제에 대해서는 체계적인 학문적 접근이 어려워진 상황이다.

그러므로 지속가능발전목표 달성을 위해 기존학문의 한계를 보완해 줄 새로운 학문이 필요하고, 또 기존학문들의 역량 향상을 위한 새로운 접근법이 필요하다.

4. 서비스학 연구

서비스학은 지난 200여 년간 인류의 고도성장을 이끌어 왔던 기존 학문의 대안으로 탄생된 신학문이다. 관계성, 쌍방향성, 수평성, 조화성과 같은 서비스의 철학적 본질을 기반으로 현대경제사회를 연구하는 학문이다.

유형재화 제품 중심의 기존 경제가 무형재화인 서비스 중심으로 변화되면서, 신학문이 필요하게 된 것이다. 또한 과학기술 발전으로 인한 제4차 산업혁명시대의 도래에 따라, 산업간 경계가 해체되면서 새로운 학문의 필요성이 증대된 것이다.

4.1 서비스학 개요

서비스학(Service Science)은 서비스(Service)에 대한 모든 학문을 통칭한다. 자연과학(Natural Science: 물리학, 화학, 생물학, 천문학, 지학 등)이 자연(Nature)에 대한 모든 학문을 통칭하고, 사회과학(Social Science: 정치학, 행정학, 사회학, 경제학 등)이 사회(Society)에 대한 모든 학문을 통칭하듯, 서비스학은 서비스(Service)와 관련된 모든 학문을 통칭한다. 유형재화 중심의 유형경제가 한계를 보임에 따라, 다시 인류의 장기 지속 성장을 위한 새로운 학문의 필요성이 대두되었고, 21세기 초반에 인류사회의 장기 성장을 견인하기 위한 신학문으로 탄생되었다.(아래 <Fig. 4-1> 참조) (The Service Korea Initiative, 2016)

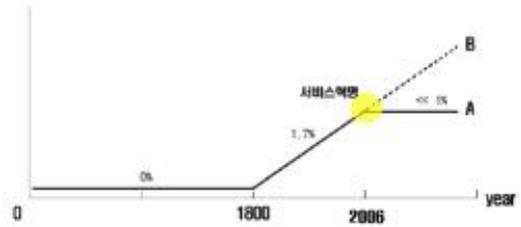


Fig. 4-1 Economic Growth Trend

위 그림에서 보는 바와 같이, 현재의 연장선상에 서는 인류경제가 A path의 장기 저성장으로 갈 가능성이 많은 상황이므로, 서비스학을 발전시켜 B path로의 장기 고성장을 견인해야할 필요가 있다.

서비스학의 주요 분야는 서비스철학, 서비스경영, 서비스공학 등을 포함하여 아래와 같이 8개 학문 분야로 발전되고 있다. 특히 제4차 산업 혁명으로 언급되는 산업간 경계 해체 시대를 맞아 제조서비스까지 포함하며, 사실상 전 분야의 새로운 학문으로 확장되고 있다(The Service Korea Initiative, 2016).

Tab. 4-1. Major Fields of Service Science

학문 분야	설명
서비스 이론/철학	서비스의 본질에 대하여 탐구하는 분야
서비스 경제/산업	신경제와 신산업의 거시적·미시적 측면을 연구하는 분야
서비스 정책/법제도	신경제사회의 새로운 제도적·정책적 패러다임을 연구하는 분야
서비스 경영/사회	서비스 중심의 현대경영과 현대사회를 연구하는 분야
서비스 디자인	현대경제사회의 고객인 인간을 위한 솔루션을 제공하는 분야
서비스 공학/기술	초지능시대, 초연결시대의 서비스기술과 공학을 연구하는 분야
서비스교육/인적자원	새로운 경제사회에서 요구되는 인재를 교육하고, 인적자원을 육성하는 분야
제조서비스	현대 경제의 두 개의 축인 제조와 서비스를 하나로 융합하여 경쟁력을 강화하고 인류 경제의 바람직한 성장을 추구하는 분야

4.2 지속가능발전을 위한 서비스학

지속가능발전을 위한 주제들은 통합적 접근을 필요로 한다. 예를 들어, 지속가능 경제성장 및 양질의 일자리와 고용보장 목표를 위한 학문은 경제학과 경영학, 교육학, 사회학 등에서 함께 접근해야 할 주제다. 제4차 산업혁명시대에서 인간의 일자리는 기계와 경쟁하게 되고, 성장과 고용은 탈동조화되고 있는 상황이므로, 기존의 방법론과는 다른 접근이 요구된다. 그런데 기존의 학문은 아래 그림 <Fig. 4-2>와 같이 개별 학문의 고유 주제를 다루어 왔으며, 독립적 연구가 진행되어 왔다.

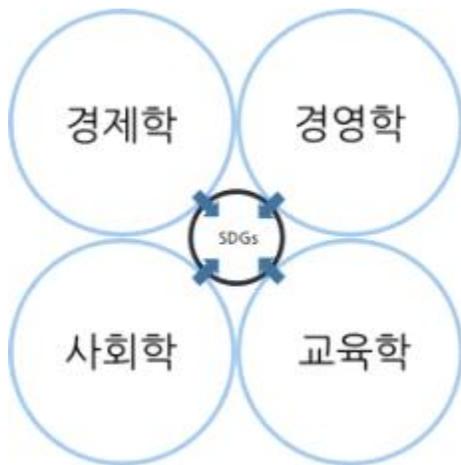


Fig. 4-2 Mutually Independent Disciplines

또한 지속가능발전을 위한 이슈들은 서로 복잡하게 연계되어 있어 하나의 학문으로는 솔루션을 제공하기 어렵다. 경제 성장과 환경 보전은 서로 다른 방향의 목표인 경우가 많다. 사회적 불평등 해소와 경제성장을 위한 동력 확보도 서로 다른 방향으로 진행되는 경우가 많다. 인간의 이기심 통제와 발전을 위한 인간의 욕구 증대가 동시에 필요한데, 기존 학문 패러다임으로는 접근하기 어렵다.

지속가능발전을 위한 이슈들은 모두 연결되어 있으며, 서로 상호작용하고 있다. 이는 서비스의 본질

과 부합한다. 서비스의 본질은 관계성, 쌍방향성, 수평성, 조화성 등인데(Kim, 2016.4), 지속가능발전 주제들의 성격이 서비스의 본질과 일치하고 있다. 따라서 서비스를 연구하는 서비스학은 지속가능발전 이슈 해결을 위한 학문적 기반이 되고 있다.

한편 기존 학문은 학문간의 연계 연구 강화와 새로운 패러다임하의 연구 강화가 필요한 상황이다. 예를 들어 유형재화 중심 경제학에서 무형재화 중심 경제학으로, 정태적 경영학에서 동태적 경영학으로, 지식 중심 교육학에서 역량 중심 교육학으로, 수직적 사회학에서 수평적 사회학으로 변화되기 위해서는 학문내에서의 혁신만으로는 어렵다. 학문간 융합이 활성화되어야 한다. 학문의 혁신과 학문간 융합 활성화를 위해 서비스학의 도입이 제안된다. <Tab. 4-2>를 통해 보여지듯 지속가능발전목표를 달성하기 위해 서비스의 본질/철학에서부터 시작되는 서비스학 연구와 기존 학문이 결합되어 종합적인 연구가 함께 이루어질 필요가 있다. 그러므로 <Fig. 4-2, 3> 모델과 같이 각자의 영역을 구축해 오던 기존 학문들이 서비스학을 중심으로 하나의 고리로 융합되어 연구되면, 지속가능발전목표를 달성할 수 있을 것이다.

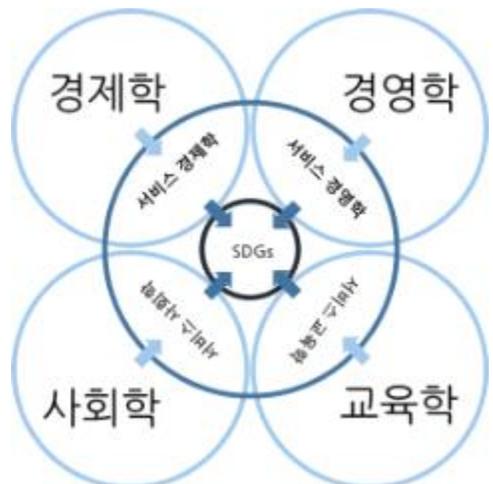


Fig. 4-3 Service Science Approach for Sustainable Development Goals

<Tab. 4-1.>의 서비스학 주요 연구분야를 지속가능발전을 위한 주요 이슈들에 연계하면 <Tab. 4-2.>와 같다(UCLG, 2016; 재구성). 서비스학 연구분야를 보면 알 수 있듯이 지속가능발전목표 한 가지를 달성하기 위해서는 한 가지 학문의 연구만으로 이루어지지 않는다. 경제학, 경영학, 교육학, 사회학 등의

융합연구가 이루어져야 목표를 달성할 수 있다. 각자의 영역을 구축해 오던 기존 학문들이, 서비스학의 도입을 통해 현대적 학문으로 발전할 수 있으며, 또한 서비스학 연구를 통해 인류는 지속가능발전 목표를 달성할 수 있을 것이다.

Tab. 4-2. Service Science Fields for Sustainable Development Goals

내 용	서비스	서비스학 연구분야
지속가능한 경제성장 및 양질의 일자리와 고용 보장	1 : 고용정보 제공 및 창업지원 서비스 2 : 안전하고 안정적인 근무환경 조성 3 : 관광, 특산물 등 지역 제공 서비스 활성화 4 : 노동착취 근절	서비스 경제 서비스 경영 서비스 사회
모든 형태의 빈곤종결	1 : 수자원, 위생시설, 전기 등 공공서비스 2 : 취약계층이 경제적으로 활용 가능한 기초서비스 3 : 자산의 소유 및 통제를 위한 금융서비스 4 : 자연재해 등의 피해 경감을 위한 알람서비스	서비스 경제 서비스 사회 서비스 정책/ 법제도 서비스 디자인
기아해소, 식량안보와 지속가능한 농업발전	1 : 농산물의 운송 및 저장서비스 2 : 수자원, 위생시설 등의 공공서비스 3 : 영양결핍 실태 확인 등의 보건서비스 4 : 토지 및 생산자원 관리를 위한 금융서비스 5 : 농업 정보 전달을 위한 지식서비스	서비스 경제/산업 서비스 디자인 서비스 공학/기술 제조서비스
적정가격의 지속가능한 에너지 제공	1 : 적정 가격의 에너지 공급 서비스 2 : 녹색 에너지 활용 확대 3 : 대중교통 서비스 활성화	서비스 경제/산업 서비스 디자인
안전하고 복원력 있는 지속가능한 도시와 인간거주	1 : 기초생활수급 서비스 2 : 공유경제 활성화 3 : 토지 및 주택에 대한 적절한 규제 4 : 교통 및 도로안전 개선 5 : 대중교통 서비스 활성화 6 : 도심 속 녹지조성 및 개방	서비스 경제/산업 서비스 사회 서비스 정책/법제도 서비스 디자인
지속가능한 소비와 생산 패턴 보장	1 : 공급망 단축을 위한 운송서비스 2 : 폐기물과 탄소배출량 관리 3 : 환경보호를 위한 지식전달 서비스 4 : 지역 관광서비스 활성화	서비스 경제/ 산업 서비스 경영/ 사회 제조서비스
양성평등달성과 모든 여성과 여아의 역량강화	1 : 비차별적 공공서비스 2 : 치안유지 3 : 피해여성 상담서비스 4 : 정치, 경제, 취업 참여 활성화를 위한 정보제공	서비스 교육 서비스 사회 서비스 정책/ 법제도
양질의 포괄적인 교육제공과 평생학습기회 제공	1 : 기본 교육 보장을 위한 교육서비스 2 : 경제활성화를 위한 직업훈련 및 기술교육 3 : 인종, 장애인 등에 대한 문화의 다양성 교육	서비스 철학 서비스 교육 서비스 디자인
건강 보장과 모든 연령대 인구의 복지증진	1 : 수자원, 위생시설 등의 공공서비스 2 : 빈곤층을 위한 필수 보건서비스 3 : 질병예방 교육을 위한 지식서비스 4 : 대기오염 및 교통사고 감소를 위한 교통정책	서비스 정책/ 법제도 서비스 사회 서비스 디자인
사회기반시설 구축, 지속가능한 산업화 촉진	1 : 소기업, 신생기업 육성지원 서비스 2 : 경제수준 및 지역차별 없는 정보통신 서비스 3 : 기업대상 저리 금융대출 서비스	서비스 경영/ 사회 서비스 정책/ 법제도 서비스 공학/ 기술

* 세계지방정부연합, 지속가능한 발전 목표: 지방정부가 알아야 할 사항, 2016.4.; 재구성.

이처럼 서비스학의 도입은 인류의 지속가능성을 제고하고, 기존 학문의 혁신적 발전을 지원할 수 있을 것이다.

서비스는 인간을 위한 활동이고, 서비스학은 인간을 위한 학문이다. 지속가능발전은 인류를 위한 지속가능성 제고이며, 그 중심에는 인간이 있다. 서비스의 본질인 관계성, 쌍방향성, 수평성, 조화성도 인간을 위한 속성이라고 할 수 있다. 따라서 서비스학은 지속가능발전을 위한 학문적 기반이 된다.

특히 서비스학은 제4차 산업혁명시대에 인류사회의 지속가능성을 제고하는 학문이 된다. 급격한 과학기술의 발전 및 사회경제적 변화가 촉발되는 시대에는 관계성과 조화성 등 인간 사회의 본질에 기반한 접근법이 효과적이기 때문이다. 또한 산업간 경계가 해체되고 무형적 가치가 중심이 되는 신경제사회에서는 서비스 고객인 인간이 변화의 주체이자 객체이기 때문이다.

5. 결론 및 논의

본 연구는 인류의 지속가능발전 목표 달성을 위한 학문적 지원 전략을 논의하였다. 기존 학문의 한계를 논의하고 신학문인 서비스학의 도입 필요성을 논의하였다.

인류의 지속가능성(sustainability) 이슈는 오래전부터 논의되어 왔다. 2015년 UN 70대 총회에서 지속가능발전 최신 목표를 발표한 내용을 기준으로 사회적, 경제적, 환경적 지속가능발전 목표를 달성하기 위해 제반 학문의 병행 발전 필요성을 논의하였다. 기존 학문은 수직적 독립적 속성으로 인해 지속가능발전을 지원하는데 한계를 보이고 있다. 본 연구는 기존 학문의 한계를 극복하는 방안으로서 서비스학 도입을 제안하였으며, 또한 서비스학과 기존 학문과의 융합을 통해 지속가능발전 목표를 용이하게 달성할 수 있음을 제시하였다.

현대경제사회는 기존의 유형적 정태적 환경에서 무형적 동태적 환경으로 운영 패러다임이 변화하고 있으며, 산업간 경계가 해체되고 있다. 또한 지속가능발전 목표들은 융합적 통합적 접근을 필요로 하므로 융합학인 서비스학 연구가 유용함을 제시하였다. 본 연구에서는 지속가능발전에 관련되는 대표적 학문인 경제학, 경영학, 교육학, 사회학 등을 분석하고, 서비스학 도입의 필요성을 제시하였다. 지속가능발전 목표 각각을 달성하기 위해서는 기존 학문들이 독자적인 접근을 하는 것이 아닌 융합 연구가 이루어져야 함을 제시하였다.

본 연구를 통해 지속가능발전 목표를 달성하는 학문적 지원체계를 제시하였으며, 기존 학문들과 신학문의 공동 발전 방향을 제안하였다. 향후에 실증 연구를 추가한 심층 분석이 필요하며, 추가적인 기존학문들에 대한 분석도 필요하다.

Reference

- [1] Bodley, J. (2008). *Victims of Progress*, 5th E, Lanham: AltaMira Press.
- [2] Dodds F. (2015). *Negotiating the Sustainable Development Goals: A Transformational agenda for an insecure world*. Routledge Environment & Sustainability Posts.
- [3] Florida, R. (2015). *11 Reasons the UN Should Make Cities the Focus of Its Forthcoming Sustainable Development Goals*.
- [4] ICLEI. (2015). *ICLEI Seoul Strategic Plan 2015-2021: Building a World of Local Actions for a Sustainable Urban Future*.
- [5] ICSU and ISSC. (2015). *Review of the Sustainable Development Goals: The Science Perspective*. Paris, International Council for Science (ICSU).
- [6] Khurana, R. (2007). *From Higher Aims to Hired Hands*, Havard Business School.

- [7] Kim, Byeong-Chan. (2003). A Discussion on the Crisis of the College of Education, *The Journal of Educational Administration*, 2003 (김병찬. (2003). 사범대학 위기론에 관한 고찰, *교육행정학연구*)
- [8] Kim, Hyunsoo. (2016a). A Structural Change to Service-Centered Economy by the 4th Industrial Revolution: U-Model Industry and Employment Structure, *Service Korea Initiative Special Conference, The Society of Service Science*, April 2016, pp.43-54 (김현수. (2016a). 4차혁명과 서비스 중심경제로의 구조변화: U모델 산업 및 고용구조로의 전환, *서비스강국코리아 특별세미나 자료집*, 2016.4.28., pp. 43-54)
- [9] Kim, Hyunsoo. (2016b). A Study on Accelerating Service Economy by the 4th Industrial Revolution, *Journal of Service Research and Studies*, Vol.6, No.3, Sept. 2016, pp.15-28 (김현수. (2016b). 4차 산업혁명의 서비스경제화 촉진 연구, *서비스연구*, 제6권 제3호, pp. 15-28)
- [10] Kim, Hyunsoo. et al. (2010). The Essence and Development Model of Sustainability Science, *Journal of Sustainability Research*, Vol.1, No.1, Dec. 2010(김현수 외 5인. (2010). 지속가능과학의 본질과 발전모델, *지속가능연구*, 제1권 제1호)
- [11] Kim, Jaewoong. (2012). A Critical Study on the Crisis of Education as a Discipline: In terms of field expertise and academic identity, *Research of Asian Education*, Vol.13, No. 3, pp.1-26.(김재웅. (2012). 분과학문으로서 교육학의 위기에 대한 비판적 고찰: 현장적 전문성과 학문적 정체성의 관점에서, *아시아 교육연구*, 13권 3호, pp.1-26.)
- [12] Kim, Jaewoong. (2011). Education captured by new concepts is the beauty of the world: Book review of <scholarship and education> by Chang Sang-ho, *Research on Education Principle*. (김재웅. (2011). 새로운 개념에 의해 포착된 교육이란 세계의 아름다움: 장상호의 <학문과 교육>에 대한 서평, *교육원리 연구*)
- [13] Kim, Sangwoo. (2006). Status and Prospect in Sociology of Everyday-Life, *The Korean Association for Cultural Sociology*(김상우. (2006). ‘일상생활 사회학’의 현황과 전망, *한국문화사회학회*)
- [14] Komiyama Hiroshi and Takeuchi Kazuhiko. (2006). Sustainability Science: Building a new discipline, *Sustainability Science*, Vol 1, No 1, pp.1-6, Springer.
- [15] Labaree, D. F. (2008). An uneasy relationship: The history of teacher education in the university, *Handbook of research on teacher education*(pp 290-306).
- [16] Lagemann. (2000). An elusive science: The troubling history of educational research Chicago: The University of Chicago Press.
- [17] OECD (2006). LEED Forum on partnerships and local governance Successful partnerships: a guide. Vienna.
- [18] OECD/IEA. (2009). Cities, Towns and renewable energy. IEA. Paris.
- [19] Park, Y.S. etc. (2009). State of the Future2, Kyobobook.
- [20] Porter, L. W. & McKibbin, L. E. (1988). Management education and development: Drift or thrust into the 21st century. New York: McGraw-Hill.
- [21] Raveaud, G. (2005). The European Employment policy: from ends to means?. *Europe and the Politics of Capabilities*, 123-139.
- [22] Rodrik, D. (2016). *Economics Rules - Why Economics Works, When it Fails, and How to Tell the Difference*.
- [23] The Service Korea Initiative. (2016). Introduction to Service Science, *The Service Korea Initiative*, Oct. 2016, pp.282-287 (서비스강국코리아. (2016). 서비스학 소개, *서비스강국코리아 2016 자료집*,

- 2016.10, pp.282-287)
- [24] UCLG. (2016). Sustainable development Goal: What local governments need to know(세계지방정부연합. (2016). 지속가능한 발전 목표: 지방정부가 알아야 할 사항)
- [25] United Nations. (2000). 55/2. United Nations Millennium Declaration.
- [26] United Nations. (2015). Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development. Sustainable Development Knowledge Platform.
- [27] Yang, Jong-Hoe. etc. (1995). 50 Years of Contemporary Sociological Theory in Korea, The Korean Sociological Association(양종회, 이윤희. (1995). 한국의 현대 사회학 이론 50년, 한국사회학회)
- [28] Yang, Mikyeong. (2011). Exploring the characteristics of Korean academic community of education based on citation analysis, Korean Journal of Educational Research(양미경. (2011). 학회지 인용 분석을 통한 우리나라 교육학 학문공동체 특성 탐색, 교육학연구)
- [29] Lee, Yong-Nam. (2005). An Analysis of Characteristics and Problems of the Present Korean Studies of Education, Journal of Educational Principles(이용남. (2005). 현행 한국 교육학의 성격과 문제점 분석, 교육원리연구)
- [30] Yoon, Byung Hee. (2011). A critical analysis of the topics of the contemporary Korean Journal of Educational Research and the contingent issues, Journal of Educational Principles(윤병희. (2011). 우리나라 <교육학연구>의 연구주제 분석 및 관련 쟁점의 제기, 교육원리연구)
- [31] Yu, ByeongYul. (2008). Delicious Sandwich, Woongjin Wings(유병률. (2008). 딜리셔스 샌드위치, 웡진윙스)
- [32] Yu, JeongSik. (2007). Management, asking the way for science, Wisdom House(유정식. (2007). 경영, 과학에게 길을 묻다, 위즈덤하우스)

Baehoon Yeom(bhyeom@ag.co.kr)



Baehoon Yeom is a Statagic Planner at AhnGraphics in Seoul, Korea. He majored in electronic engineering at SoonChunHyang Univeristy and received his Master's degree in Business Management from the Kookmin University. Currently Mr. Yeom is pursuing and doctoral degree in Service Management at the Kookmin University.

Hyunsoo Kim(hskim@kookmin.ac.kr)



Hyunsoo Kim is a Professor of Service Management at Kookmin University in Seoul, Korea. He majored in nuclear engineering at Seoul National Univeristy and acquired Master's degree in management science from the Korea Advanced Institute of Science and Technology, and received his Ph.D. degree at the University of Florida with business administration major. Currently he serves as the chairman of the Society of Service Science, and the chairman of the Korea Research Institute of Service Industry as well as the Co-chairperson of Service Science National Forum.

Based on those experiences and knowledge on Service industry and academia, he devotes himself to the researches on Service Science and Service innovation.

Introduction of Service Science for Sustainable Development

Baehoon Yeom*, Hyunsoo Kim**

ABSTRACT

Humanity's sustainability issues have long been discussed, and the World Commission on Environment and Development (WCED) in 1987 proposed the concept of sustainable development and became a global issue. In September 2015, we announced the latest goals for sustainable development at the UN's 70th General Assembly to address social problems and achieve mature economic growth. In order to achieve social, economic and environmental sustainability goals, parallel development of various disciplines is required. However, existing disciplines are limited in supporting sustainable development due to inherent nature. This study proposes to revitalize service science research as a way to overcome limitations of existing studies, and suggests that sustainable development goals can be achieved through convergence with service science and existing disciplines.

Modern economic societies need the evolutionary development of individual disciplines because the paradigm shifts from the existing tangible environment to the intangible environment, the boundary between industries is dismantled, and the boundaries between disciplines disappear. In particular, sustainable development goals require a convergent approach, so convergence service science research is useful. In this study, we analyze economics, business administration, pedagogy, sociology which are representative of related to sustainable development and suggest the necessity of introduction of service science. Through this study, the development of service science and interdisciplinary research in existing academic fields will be activated.

Keywords: Sustainable Development, Intangible Economics, Service Science, Business Administration, Economics, Education, Sociology

* Stategic Planner at AhnGraphics, bhyeom@ag.co.kr

**Corresponding Author, School of Business Administration, Kookmin University, hskim@kookmin.ac.kr