서양 대표사상의 서비스철학성 연구

김 현 수*

목 차

요약
1. 서론
2. 서비스시대의 서비스철학
2.1 서비스의 구조와 운용모델
2.2 서비스시대 전개모델
3. 서비스와 서양사상
3.1 고대 중세 사상
3.2 근대 현대 사상
4. 서양대표사상의 서비스철학성
4.1 서양사상에서의 서비스본질
4.2 서양사상에서의 서비스운용
5. 토의 및 과제
References
Abstract

요약

본 연구는 선행연구들에 이어서 서비스철학 정립을 위해 서양 대표사상의 서비스철학성을 고찰하였다. 선행 연구들을 참조하여 서비스철학의 구조와 운용모델을 종합하여 제시하고, 서양 대표사상의 서비스철학성을 분석하였다. 시대별로 서양 대표사상을 분석하였는데, 고대 지중해 철학, 아테네철학을 서비스구조 관점에서 상세히 분석하고, 근대 사상과 현대사상은 서비스 운용모델 정합성 관점에서 자세히 분석하였다. 서비스의 무형성과 과정성 특징이 서양 대표사상의 세계관과 부합하는지를 분석하고, 서비스의 본질적 특성인 관계성, 쌍방향성, 수평성, 조화성이 서양대표사상에서 공통적으로 강조되고 있는지를 분석하였다. 또한 서비스의 나선형 발전 모델이 서양대표사상에서의 세계 발전 모델과 정합되는지도 고찰하였다. 고대 사상에서 근대사상까지 주류 사상들은 대립물의 변증법적 발전을 강조하고 있어 서비스의 태극형 기본 구조가 서양 사상에서의 세계의 운행구조와 부합되고 있는 것으로 나타났다. 또한 고대에서 현대 사상에 이르기까지 순환론과 과정론이 중심사상으로 나타나고 있어 프로세스가 가치를 창출하는 서비스 운용모델과 일관성이 있는 것으로 나타났다. 관계성과 조화성은 대다수의 서양사상가들이 세상의 근본 운행원리로 제시하고 있으며, 쌍방향성과 수평성도 세상의 이상적인 운영모델로 제시되고 있다. 서양 대표사상들을 활용하여 서비스철학을 보다 심화시킬 수 있으며, 인류사회를 이끌어가는 사상으로서 서비스철학이 중심 역할을 할 수 있음이 확인되었다. 향후 신경제사회의 중심사상으로서 서비스철학의 구조와 운용원리를 완성하기 위한 후속 연구들이 필요하다. 미래 경제사회 발전을 견인하는 큰 사상으로서 서비스철학 완성 연구가 필요하다.

표제어: 서비스철학, 서비스본질, 서양사상, 관계성, 조화성

접수일(2019년 7월 5일), 수정일(1차:2019년 8월 28일), 게재확정일 (2019년 9월 5일)
* 국민대 경영대학 경영학부 교수, hskim@kookmin.ac.kr

1. 서론

연속된 기존 연구들에 이어 본 연구도 서비스경제사회를 발전시키기 위한 서비스철학 도출을 위해 수행되었다. 바람직한 서비스철학 정립을 위해 수행된 기존 연구인 한국대표사상의 서비스철학성 분석, 동양 대표사상의 서비스철학성 고찰 연구에 이어, 서양 대표 사상들의 서비스시대 철학으로서의 정합성을 탐색하였다. 사상체계로서 서비스의 기본구조와 운용모델을 제시하고, 서비스 발전모델을 먼저 도출하였다. 그리고 서양 대표 사상의 서비스철학성을 고찰하였다. 서양 대표사상을 고대와 근대 사상을 중심으로 분석하였다. 고대 그리스 사상과 근대 독일 사상을 중심으로 하되, 타 시대 및 타 국가 철학자들의 서비스 관련 사상들도 고찰하였다. 철학의 원류가 서양이므로, 이들 사상의 서비스철학성을 분석하는 과업은 서비스 철학은 물론이고, 인류의 미래 사상을 정립하기 위한 핵심 작업이라고 할 수 있다. 서비스의 구조 및 운용모델은 기존 연구들에서 제시된 구조 모델과 운용모델을 현 시점에서 보완하여 제시하였다. 이에 기반하여 서비스시대의 발전모델을 거시적으로 제시하였다. 시공간 축을 따라 작용하는 인간의 의지를 강조하여 발전모델을 개발하였다. 심화되어 제시된 서비스 운용과 발전모델에 기초하여, 서양 대표 사상의 서비스철학 부합성을 분석하였다. 지중해 철학, 그리스철학, 독일철학, 현대 철학 등을 전체적으로 분석하면서 서비스철학과의 관계성을 고찰하였다.

제 2 장에서는 서비스의 기본 구조와 운용모델을 종합하여 정리한 후 바람직한 서비스시대 발전모델을 도출하였다. 제 3 장에서는 서양대표사상을 고대사상과 근대 사상을 중심으로 분석하여 그 사상적 특징을 제시하였다. 제 4 장에서는 서양대표사상의 서비스철학 관련성을 분석하고, 제 5 장에서 전반적 토의를 수행하고 향후 과제를 논의하였다.

2. 서비스시대의 서비스철학

2.1 서비스의 구조와 운용 모델

서비스의 구조는 서비스본질을 반영하며 인류사회 및 우주의 본모습과 부합한다(Kim, 2019a). 서비스의 본질은 관계성, 쌍방향성, 수평성, 조화성으로 요약된다(Kim, 2018). 인류사회 및 우주의 본모습은 조화와 균형이다(Kim, 2019b).

서비스구조를 반영한 서비스산업의 발전모델은 Fig.2-1과 같다. 즉 유형요소와 무형요소의 상호 push/pull 작용에 의해 나선형으로 산업이 발전한다. 과학기술의 발전에 의해 유형요소는 지속적으로 양적인 면과 질적인 면에서 성장을 거듭하고 있다. 이렇게 발전되는 유형요소가 서비스의 무형요소 성장을 도와준다. 예를 들어 의료서비스의 경우, 과거에 의사 개인이 수행하는 순수 의료서비스였을 경우 산업의 규모가 작았지만, 과학기술발전으로 고가의 진단장비와 치료장비들이 개발되어 활용되면서 거대한 서비스산업으로 발전하였다. 최근에 급속히 발전하고 있는 엔터테인먼트서비스업의 경우도 과거 가수나 배우들이 현장에서 노래나 연기로 서비스하던 경우에 비해, 지금은 녹화기술, 인터넷기술, 영상기술 등의 발달로 대형 서비스업으로 변모하고 있다. 마찬가지로 유형요소의 발전에 힘입어서 무형요소도 함께 발전하고 있다. 예를 들어 의료서비스의 경우 진단 장비의 개발로 건강진단서비스가 큰 산업이 되었으며, 순수 수작업 서비스이던 수술서비스가 로봇의 도입으로 수술역량이 향상되고 있다. 이렇게 성장한 무형서비스는 더욱 고도의 유형요소 성장을 촉진한다. 건강진단서비스가 큰 산업이 되면서 의료장비 수요가 증가하고, 엔터테인먼트서비스가 큰 산업이 되면서 영상장비 수요가 증가하는 등 무형서비스의 성장은 유형요소의 성장을 촉진한다. 또한 한 차원 성장된 유형요소는 다시 무형요소의 발전을 촉진

하며, 발전된 무형요소는 추가적으로 유형요소의 성장을 견인한다. 이와 같은 서비스 및 전체산업 발전 사이클을 도시하면 아래 그림과 같다. 즉 발전된 유형요소가 서비스기기나 서비스플랫폼이 되면서 무형서비스의 성장을 촉진하고, 성장된 무형서비스는 더욱 향상된 서비스를 위해 유형요소의 발전을 필요로 한다. 발전된 유형요소는 한차원 더 무형서비스를 강화하고, 강화된 무형서비스는 유형요소산업의 발전을 견인한다.

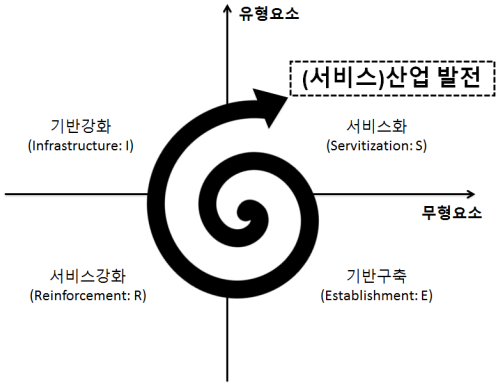

Fig. 2-1 A Service Industry Evolution Model
(Kim, 2019b 편집)

한편 재화 차원에서의 서비스가치는 서비스공급자와 서비스수요자의 상호작용에 의해 나선형으로 증대된다. 서비스 공급자가 수요자에게 서비스를 제공하면 서비스수요자는 그에 대한 반응을 하며 서비스공급자를 자극하게 되고, 서비스공급자는 이 자극에 대해 추가적인 반응을 하며 서비스 강화활동을 수행한다. 강화된 서비스를 제공받은 수요자는 공급자에게 추가적인 반응을 제공하며 서비스 가치를 향상시키는 사이클에 적극적으로 참여한다. 의사와 환자의 경우, 강사와 수강생의 경우 등 서비스공급자와 서비스수요자는 서비스제공과 서비스반응 활동을 상호 실시간으로 수행하며 서비스의 가치 증대에 함께 참여한다. 이러한 상호작용이 없으면 서비스재화는 가치를 창출하기 어렵다. 선행 연구에서 제시된 바와 같이 공급자가 큰 우위에 있거나, 수요자가 큰 우위에 있는 서비스는 그 가치를 점차 잃어가며 쇠퇴하는 사이클로 진행된다(Kim, 2019a).

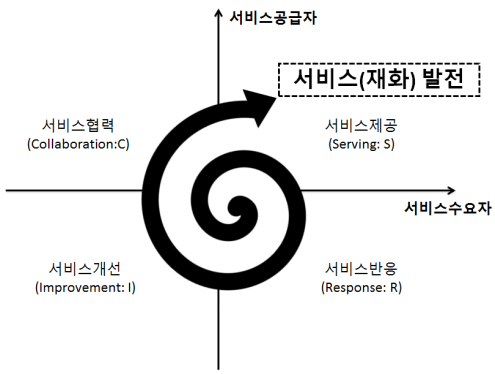

Fig. 2-2 A Service Value Expansion Model
(Kim, 2019a 편집)

이러한 서비스산업의 발전과 서비스재화의 가치 증대과정은 시간 축 및 공간 축 위에서 진행되는데, 시공간이 어떤 힘에 의해 산업 및 재화의 발전에 영향을 주게 된다. 시공간에서 인류사회에 작용하는 어떤 힘에 대해 많은 철학자들이 연구하였다. 크게 두 가지로 연구결과가 요약되는데, 우주원리를 따르는 이성적인 힘이 지속적으로 작용한다는 철학자들과 비이성적인 힘이 무작위로 불규칙적으로 작용한다는 철학자들로 구분할 수 있다. 전자는 도덕 법칙, 질서, 이성이 뚜렷이 존재하며 일시적으로 반대 방향으로 진행되기는 하지만, 큰 구도에서 보면 우주법칙을 벗어나지 않는 역사의 진행을 보인다는 입장이다. 후자는 도덕법칙이나 이성은 인간이 자기 보존을 위하여 인위적으로 만들어낸 조건일 뿐이며 본질적으로는 아무것도 없는 무(無:nihil)이며 무작위로 비이성적으로 작용한다는 것이다. 전자의 대표적인 철학자가 헤겔이고, 후자는 니체가 대표 철학자이다.(Held, 2007; Yang, 2012; Lamprecht, 1963)

본 연구에서는 이러한 두 방향의 힘이 작용하는

거시적인 서비스 발전 모델을 아래에서 제시하고, 서양 대표 철학의 서비스 모델 부합성을 고찰한다.

2.2 서비스시대 전개모델

두 방향의 힘에 대한 해석은 시대에 따라 많은 차이를 보여 왔지만, 역사의 전 시대를 관통하는 중심 사상을 통해 보면, 노자 도덕경(Lao, 1982)에서 제시된 바와 같이 우주와 인간사의 원리는 어떤 방향으로의 힘이든 그 한계에 다다르면 그 반대로 힘이 작용한다고 보는 것이 보편적이므로, 절대정신을 중심으로 유지 지속하려는 힘이 한동안 계속된 후에는, 파괴하려는 힘이 또 한동안 계속된다고 볼 수 있다. 또한 파괴하려는 힘이 한동안 작용하면 그 반대로 유지하려는 힘이 시작되는 것이라고 볼 수 있다. 역사 발전에 있어서 뿐 아니라, 변화에 영향을 주는 힘의 방향에 있어서도 변증법적 작용은 유효하다고 할 수 있다. 이것은 헤라클레이토스가 최초로 간파하였던 대립쌍의 항시작용원리이며(Held, 2007; Lamprecht, 1963), 팽창과 수축의 임계비율에 가깝게 운행되는 우주의 원리와도(Hawking, 1998) 부합하기 때문이다. 이러한 경제 및 역사발전 힘의 변증법을 도시하면 아래 그림 Fig.2-3과 같다.

이와 같은 저변의 영향력 위에서 서비스산업이 발전하고 서비스재화가 가치를 증대시키게 되는데, 시공간의 진행과 함께 인간의 의지가 발전에 개입하게 된다. 각종 의사결정을 하는 정치가, 경영자 등이 시공간 속에서 의지를 가지고 발전과 쇠퇴에 영향을 주게 되는데, 이들은 도구와 방법론을 가지고 의사결정하는 경우가 많다. 예를 들어 경영자는 경영이론과 경영기법, 경영도구, 경영지식을 가지고 자신의 경영자로서의 역량을 발휘하여 발전과 쇠퇴에 영향을 미친다. 근본적 힘의 저변을 바탕으로 시공간의 진행위에서 활약하는 경영자의 의지가 개입되어 산업과 재화는 발전 또는 쇠퇴의 사이클을 진행한다.

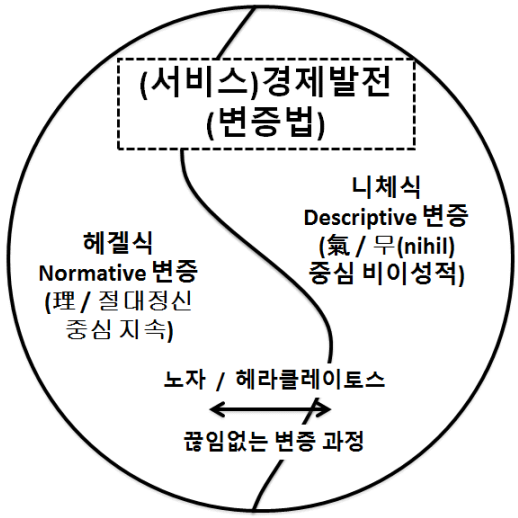

Fig. 2-3 A Development Power Direction Model

인간의 의지, 경영자의 의지가 발전적으로 작용하도록 경영이론과 경영자론의 개발이 중요하다. 인간의 의지를 중시한 칼 마르크스의 경우 사람들이 역사를 만든다고 주장하며, 생각하는 사람들은 생각하지 않는 사람들과 다르게 역사를 만든다고 하였다(Lamprecht, 1963). 따라서 발전적인 경영이론의 개발과 역량있는 경영자론 연구가 중요해진다. 경영자 등 인간의 역할을 강조하여 서비스 발전모델은 아래 그림들과 같이 제시될 수 있다. Fig.2-4는 서비스산업발전모델로, Fig.2-5는 서비스재화발전모델로 제시할 수 있다.

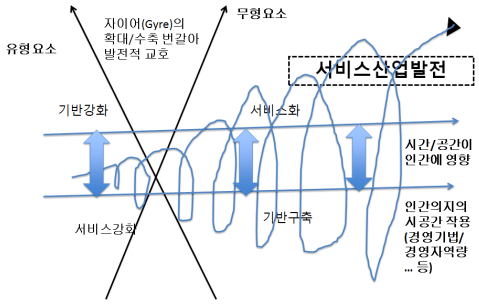

Fig. 2-4 A Service Industry Development Model

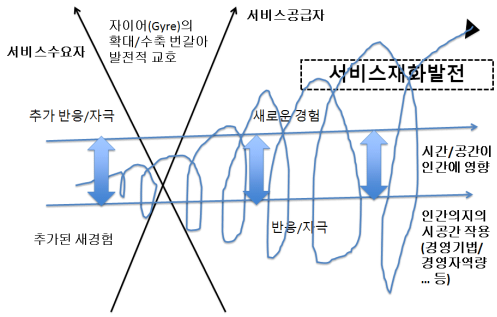

Fig. 2-5 A Service Goods Development Model

위 그림 Fig.2-4 는 Fig.2-1의 나선형 서비스산업 발전모델이 시공간 축을 따라 인간의 의지가 작용하면서 진화되는 모델이다. 정치가들과 경영자들의 의지가 시공간 축을 따라 개입되면서 미시적인 서비스 산업발전모델에 변화가 오게 된다. 시공간이 인간에게 영향을 주고, 인간이 시공간에 영향을 주는 상호작용도 개입한다. 무형요소와 유형요소의 발전에 각종 제도와 기술개발 방향, 경영자와 정치가들의 의지가 개입되는 것이다. 그림 Fig.2-5 는 Fig.2-2의 나선형 서비스재화발전모델이 시공간 축을 따라 인간의 의지가 작용하면서 진화되는 모델이다. 경영자들이 활용하는 경영기법과 도구들, 경영지식들이 경영자의 역량에 따라 다양하게 서비스재화의 발전과 쇠퇴에 영향을 주게 된다.

따라서 서비스시대의 전개는 아래와 같이 진행된다고 볼 수 있다.

명제 1: 서비스는 거시적인 역사발전의 흐름위에서 나선형으로 발전한다. 규범적인 힘과 기술적인 힘의 교호작용 기반위에서 서비스는 나선형으로 발전한다. 이 힘은 보다 장기적으로 작용하고 저변의 큰 흐름으로서 인식된다.

명제 2: 서비스산업의 발전과 서비스재화의 발전은 시공간 축을 따라 나선형으로 전개되며, 인간의 의지가 발전과 쇠퇴에 큰 힘으로 작용한다. 인간의 의지는 시공간의 전개와 긴밀하게 상호작용한다.

명제 3: 변증법적 전개가 다양하게 상호 교류한다. 역사 발전 저변의 힘도 변증법적으로 작용하며, 유형요소와 무형요소간의 변증법적 작용, 서비스공급자와 서비스수요자의 변증법적 작용, 시공간 축과 인간 의지 간의 변증법적 작용이 동시에 또는 순차적으로 상호 영향을 주며 교류한다.

본 연구에서는 이러한 서비스의 운용과 발전모델의 서양 대표사상과의 연계성을 고찰하였다. 먼저 서양 대표사상의 핵심 구조와 내용을 아래 제 3 장에서 분석하였다.

3. 서비스와 서양 사상

서양 대표 사상은 크게 고대 그리스 사상과 근대 유럽 사상으로 대별할 수 있다. 시대별 대표사상을 분석한다. 렘프레히트의 서양철학사(Lemprecht,1963)와 양해림의 서양철학사(Yang, 2012), 지중해철학기행(Held, 2007) 등 전체적인 철학사를 중심으로 사상을 분석하였다.

3.1 고대와 중세 사상

서양 철학은 기원전 6세기 그리스 식민지였던 밀레토스에서 탄생하여 그리스 로마 시대를 거쳐 유럽 전역에서 발전하였다. 밀레토스는 해상무역으로 양호한 경제생활이 가능했기에 근본적 물음에 관심을 가질 수 있었다. 철학의 아버지라 불리는 탈레스부터의 주요 사상을 서비스 관련성 관점에서 아래에 제시한다.

3.1.1 고대 사상

밀레토스학파의 경우, 탈레스는 세계의 근원을 물이라고 하였는데, 물이 자연의 변화를 설명할 수 있는 원천이라고 생각하는 이 사상은 형태가 자유로운

물의 본성을 생각할 때 무형성이 특징인 서비스와 관련이 깊다. 탈레스의 제자인 아낙시만드로스의 경우, 무 한정자로 번역되는 아페이론aperion을 만물의 근원이라고 주장하였는데, 공간적 양적 질적 내적 무한정성에서 세계가 생겨난다고 생각하였다. 씨앗으로부터 성장하여 의미있는 만물이 생성되듯이 무한정자로부터 만물이 생성되고 그 속에 대립적 존재들이 내재한다고 생각하였다. 이들 대립 요소간의 상호 조화와 평등이 유지되는 것이 우주적 정의라고 생각하는 등 무형성과 조화성이 특징인 서비스의 본질과 유사한 사상을 펼쳤다.

한편 피타고라스는 우주의 근본을 '수'라고 보고 사상을 전개하였다. 우주는 수학적 질서로 움직이고 원이 가장 완전한 도형이기 때문에 우주는 구형이며 천체들은 원운동을 한다고 생각하였다. 그가 우주를 코스모스라고 하며 조화성을 강조한 것 등은 조화성이 본질인 서비스와 관련이 깊다.

'만물은 유전한다'라는 명제를 제시한 헤라클레이토스는 변화 사상을 제기하였다. '우리는 같은 강물에 두 번 발을 담글 수 없다'고 하며 만물이 끊임없이 움직이는 것이 우주의 발전 법칙이고 정지해 있는 것은 없으며 이 변화의 원인은 대립물의 투쟁이며 이들은 서로 싸우면서 역동적으로 균형을 이루고 있다고 하였는데, 이는 공급자와 수요자 간에 상호작용을 통해 최적점을 찾으려고 끊임 없이 변화하는 서비스 실행의 세계와 공통점이 많은 사상이다.

그리스 아테네 철학자들은 인간의 문제로 탐구 중심을 이동시켰다. 프로타고라스는 '인간이 만물의 척도'라고 주장하며, 절대적인 진리라는 것은 존재하지 않고 사물과 지식 모두 인간에게 상대적이라고 주장하였다. 이는 공급자가 제공하는 서비스가 수요자의 기준으로 상대적으로 평가되고 가치를 인정받는 상황을 반영하는 주요 주장이라 할 수 있다.

소크라테스는 델포이의 아폴론 신전에 새겨진 '너 자신을 알라'라는 지혜의 경구를 실천하며, 대화를 통해 진리를 각성시켰다. 자신에 대해 잘 알지 못하고 지혜롭지 못하면 좋은 삶과 행복한 삶이 가능하지 않다고 하였는데, 이는 서비스학에서 서비스의 본질에 대한 탐구를 강화하는 이유가 된다.

플라톤은 감각세계와 이데아의 세계를 구분하여 논리를 전개하였다. 세계에서 보이는 대상은 언젠가 변하고 존재했다가 사라지는데 비해, 시공간을 넘어선 본질의 관념적 세계를 이데아의 세계로 정의하였다. 서비스를 논함에 있어 이데아 세계의 존재는 서비스의 본질을 파악하는 논리로 활용될 수 있다. 눈에 보이는 현상계에서 눈에 보이지 않는 본질의 세계를 구분하여 서비스학을 전개할 수 있는 것이다.

아리스토텔레스는 형이상학을 개척하였는데, 자연에 대한 학문을 넘어선 자연의 배후세계에 대한 학문으로 정의된 형이상학은 유형적인 제품을 넘어선 무형성이 특징인 서비스에 대한 학문을 발전시키는데 벤치마칭 학문으로 활용될 수 있다.

에피쿠로스는 참된 쾌락이란 확고하고 안정된 쾌락이며 고통을 수반하지 않는 쾌락을 진정한 행복이라고 주장하였다. 마음의 기쁨이 육체적인 쾌락보다 즐거운 일이라고 하며 일생을 통해 편안한 평정의 상태를 유지하는 것이 인생의 최고 목적이라고 생각하였다. 행복은 인생에서의 성취를 욕망으로 나눈 비율로 정의된다고 하였는데, 이는 서비스학에서 서비스 만족은 서비스 결과를 서비스 기대치로 나눈 비율과 유사하므로 서비스학에 시사점이 크다.

한편 고대 후기의 스토아학파는 이성의 힘에 의해 격정의 번뇌에서 벗어나 외부 세계의 자극에 흔들리지 않는 마음을 도덕적 이상으로 삼고 세계시민주의를 제시하였다. 개인은 혼자가 아니라 우주의 일원이고 모두 동일한 우주의 시민이므로 공동생활을 이성적으로 해야 한다고 주장하였다. 이는 공급자와 수요자의 차별없는 수평성과 이들간의 조화성을 강조하고 있어 서비스 정신과 부합성이 높다.

알렉산더 대왕과의 만남 일화로 유명하며, 스스로를 개라고 부르며 동물들의 삶을 인간 삶의 모델로 제시한 견유학파 디오게네스는 자연적인 삶을 이상

으로 생각하였다. 서비스 차원에서 조화성 본질에 대한 탐구를 촉진하는 주장이라고 할 수 있다.

3.1.2 기독교 및 중세 사상

중세사상은 대체로 기독교 사상인데 기독교를 믿음을 강요하는 종교가 아니라 이성적인 종교로 설명하는 사상들이 많았다. 사도 바울은 인간의 생명 속에 내재해있는 영(靈)을 통한 신앙에 의해 죄가 사(赦)해진다는 사상을 제시하였다. 수도원 등에 부설된 부속학교인 스콜라에서 가르치던 스콜라철학은 '보편자는 개체에 앞서 실재하며 보편자는 사물내에 존재하는 실재'라는 사상을 전개하였다. 아우구스티누스는 인간의 자유의지로 인해 악이 발생한다고 생각하였으며 신의 은총으로 인한 구원사상을 제시하였다. 그는 신의 뜻인 이성적인 질서가 있는 사회와 그릇된 세속적 욕망의 사회간의 갈등 해소 및 발전사상을 제시하여 역사철학에 기여하였다. 토마스아퀴나스는 신의 존재를 귀납적으로 논증하였다. 선형우주관을 적용하여 제1원인, 제1운동자, 필연적 존재로서의 신, 절대적 가치로서의 신, 우주설계자로서의 신 등의 논리로 존재를 논증하였다. 이들 사상들은 비가시적인 특성을 가진 서비스의 가치를 입증하는 방법론으로서 활용될 수 있다.

월리엄오컴은 지식과 신앙과의 구분을 주장하여 근대로의 전환 발판을 마련하였는데, 관찰과 실험을 중시하는 경험주의 사상을 발전시켰다. '오컴의 면도날'이라는 생각 경제의 법칙을 제시하였는데, 사유하는데 필요하지 않은 모든 것을 제거하여 사상을 면도질하여 다듬어 최소한의 필연적인 것들로만 생각을 전개해야 한다는 이론이다. 오컴의 이론은 신앙과 이성을 분리하여 중세시대의 와해를 촉진하였으며, 정교한 서비스철학 구축 방법론으로서 시사점이 있다.

3.2 근대와 현대 사상

근대 사상은 독일과 영국 등 유럽 중심이며, 현대 사상은 미국을 포함하여 전세계적 차원으로 전개되고 있다.

3.2.1 근대 사상

근대는 자연과학의 발달과 함께 우주와 신 중심에서 인간 중심으로 사상이 발전된 시기라 할 수 있다. '아는 것이 힘이다'라는 베이컨의 명제대로 자연과학이 발달하면서 코페르니쿠스의 지동설과 함께 사상의 혁신이 일어났다. 데카르트는 '나는 생각한다. 고로 존재한다'라는 제1원리를 도출하여 이성적 사유의 장을 열었으며, 스피노자는 인간을 포함한 자연에는 신의 속성을 나누어 가진 만물의 생명력이 존재한다는 능산적 자연사상을 제시하고, 집단의 선과 악이 아닌, 개인에게 좋음과 나쁨의 윤리를 강조하였다. 라이프니쯔는 단자(모나드)론을 통해 조화와 통일 사상을 전개하였다. 세계를 구성하는 가장 작은 단위인 단자는 소우주이고 단자들로 구성된 세계는 대우주이며, 상호 독립된 개체인 단자들은 예정 조화속에 서로 충돌하지 않고 조화로운 상호관계를 가지며 운행된다는 것이다. 스피노자와 라이프니쯔 등의 사상은 인간에게 내재된 우주적 속성을 입증하고 있으므로, 이들 사상을 통해 인간이 중심인 서비스철학을 구축할 수 있는 이론적 기반이 형성되었다고 할 수 있다.

존로크는 데카르트나 라이프니쯔와 달리 '인간은 본유관념이 없이 백지상태로 태어나며 경험에 의해 관념과 이성을 타불라라사(깨끗한 석판)에 써나간다'고 주장하였다. 인간이 경험하는 서비스를 분석할 때 참고할 수 있는 주요 사상이다. 경험의 성질과 중요성에 시사하는 바가 크다. 또한 로크는 시민정부론을 제시하면서 '일체의 권력과 권한은 상호적이며 누구도 타인 이상의 권한을 갖지 않은 평등을 강조'하여 서비스의 수평성 본질 구현에 기여하고 있다.

칸트는 이성의 인식능력에 연구를 집중하여 비판

철학을 성립시켰다. 그는 인간으로서의 나는 무엇을 알 수 있는가, 무엇을 행할 수 있는가, 무엇을 희망할 수 있는가의 세가지 질문에 대답하는 순수이성비판, 실천이성비판, 판단력비판을 저술하여 인류의 사상체계를 발전시켰다. 이 사상 체계는 서비스에서 인간이 인식하고 경험하고 판단하는 것들의 본질을 탐구할 때 주요 사상으로 역할을 할 수 있다.

셸링은 자연을 살아있는 유기체로 보고 자연속에 정신적인 것이 존재하며 무기물도 살아있으며 생명에로 나아가려는 힘이 있다고 주장하였다. 즉 자연은 가시적인 정신이며, 정신은 비가시적인 자연이고, 인간의 정신과 자연은 동일한 것의 다른 표현이라고 주장하였다. 유형 요소와 무형 요소를 모두 포함하고 있는 서비스에서는 셸링의 동일성 이론이 시사하는 바가 크다.

헤겔은 독일관념론 철학을 완성하였는데, 하나의 사상은 그에 대립하는 모순되는 사상을 낳고, 이 두 사상은 보다 성숙한 사상에 의해 종합된다는 변증법 논리를 역사철학에 적용하였다. 현실적인 것은 이성적이고 이성적인 것은 현실적이며, 역사는 쉬지 않고 움직이는 정신의 역사임을 역설하며 사상을 전개하였다. 헤겔에 의하면 정신은 3단계로 전개되는데 인간에 관한 학문인 주관적 정신, 법과 도덕에 관한 학문인 객관적 정신, 예술과 종교에 대한 학문인 절대적 정신으로 설명하였다. 정신은 객관화된 영역에서 자기 자신을 자각하여 자기 자신에로 돌아와서 절대적 개념을 알게 된다고 한 것이다. 이 사상은 도덕적, 사회적, 정치적 사상체계로서 의미가 큰 것인데, 서비스학 관점에서는 비가시성이 큰 서비스철학을 체계적으로 정립하는데 기준으로 삼을 수 있는 사상이 된다.

니체는 쇼펜하우어의 현상세계와 의지세계의 대립을 아폴론과 디오니소스의 대립으로 표현하며 합리와 비합리, 질서와 무질서, 정형과 무정형, 개체화와 탈개체화간의 상호작용론을 전개하였다. 또한 기존의 낡은 체계를 해체하고 새로운 가치체계로 이전해야한다고 하며, 주인도덕을 강조하였다. 탁월함, 독립성을 가지는 주인도덕을 고양하고 평균성, 무리적 본능에 기초한 노예도덕을 지양해야 한다고 하였다. 그는 적극적이고 긍정적인 힘에의 의지 필요성, 즉 자신의 힘으로 자신을 구원하고자 하는 의지를 강조하며 자기를 극복하는 초인인 위버맨쉬(Ubermensch)론을 제시하였다. 니힐리즘을 극복하려는 니체의 사상은 무형적 속성으로 인해 대중으로부터 무시되기 쉬운 서비스의 위상을 회복하고 서비스의 가치를 강화하는 철학적 기반으로 의미를 가질수 있다.

존 스튜어트 밀은 같은 공리주의자인 밴담이 양적인 쾌락을 강조했던데 비해, 질적인 쾌락을 중심으로 사상을 전개하였다. '배부른 돼지보다 배고픈 소크라테스가 낫다'고 하며 질적으로 높은 쾌락을 행복과 동일시하였다. 쾌락과 고통은 독립된 것이 아니고 품성에 의해 연결되어 있으며 공리주의의 제1원리는 최대행복의 원리로서 쾌락과 고통의 차이 정도로 표현될 수 있다. 인간의 본성이 이기적이지만은 않고 이해와 자비를 지닌 이타적인 성질도 존재하므로 사회적 차원의 '최대다수의 최대행복'론 전개가 가능하다고 보았다. 밀의 사상은 서비스공급자와 서비스수요자 모두의 행복, 또한 사회와 환경까지를 포함하는 전체 시스템의 최대 행복론을 설계하는데 유용할 수 있다. 기존의 고객만족 중심의 좁은 서비스이론에서 사회와 환경을 포함하는 전체 시스템의 거시적 서비스 이론으로 확장하는 사상적 기반이 될 수 있다.

3.2.2 현대 사상

근대사상이 인간을 중심으로 탐구되었다고 본다면 현대사상은 그 탐구대상이 '나'라는 개인으로 좁혀진 것이 특징이라고 할 수 있다. 그래서 '나'가 중심인 서비스사회에서의 철학적 기반으로 활용가능성이 높아진다. 19세기 말에 미국에서 탄생한 실용주의(pragmatism)부터를 현대사상이라고 보고 서비스

철학 관점에서 특징적인 사상들을 요약 제시한다.

실용주의는 헤라클레이토스의 만물유전사상과 헤겔의 변증법적 발전 세계관을 비롯한 변화사상에 영향을 받아 실제 생활에 유용할 때 의미가 있다는 사상을 전개하였다. 세계를 변화하고 진보하는 것으로 보고 지식을 발전적 차원에서 문제를 해결하는 도구로 보았다.

존듀이는 인간이 유기체로서 환경에 적응해가는 과정에서의 상호작용이 중요하다고 생각하였다. 유기체로서 환경에 적응하기 위한 수단이 학문이며, 적응 행동을 통해 자신을 개척해나가는 것이 생명활동이라는 것이다. 문제적 상황에서 탐구가 시작되고 지식은 문제해결 도구라는 이 사상은 서비스디자인 방법론에 시사하는 바가 크다. 환경과 쌍방향적 상호작용을 하며 서비스가 디자인되고 문제해결을 위한 서비스디자인을 도출해야 하므로 듀이의 사상은 서비스이론 정립에 효과적으로 활용할 수 있다. 적극적 능동적으로 발전할 수 있는 이론적 기반을 제시함으로써 서비스의 나선형 발전 모델 이론으로도 활용 가능하다.

실존주의는 '존재는 본질에 앞선다'며 인간 본래의 이상성이 아닌 현실의 주체적 관점을 중시하는 사상인데, 자신의 삶을 스스로 선택하는 의미 있는 삶을 강조하였다. '인간은 무엇을 해야하는가?'라는 물음이 아닌 '나는 무엇을 해야하는가?'라는 물음이 실존적 물음이며 개인은 스스로의 결단을 통해 행동을 하고 역사에 참여한다는 것이다.

하이데거는 '무엇'이 아닌 '어떻게'에 대한 물음이 중요하며, 어떤 상황에 처해있는 던져져 있는 '여기 나타나 있는' 현존재인 인간이 어떻게 자신을 역사 속에 나타내는가를 중요하게 생각하였다. 스스로를 선택하여 획득하는 본래성의 삶, 스스로를 상실하는 비본래성의 삶에 대한 그의 개념은 서비스공급자와 서비스수요자 각각의 주체적인 행동 철학에 시사하는 바가 크다.

사르트르는 무에서 시작하여 자기의 본질을 스스로 만들어나가는 자유로운 존재로서 실존을 정의하고 인간의 자유를 강조하였다. 인간은 목표를 세우고 현 상황을 개선하는 자유 의지를 실행하는 존재이므로 인간의 삶은 끊임없는 선택의 과정이고 그 선택에 대해 책임을 져야 하는 존재라는 것이다. 이러한 사상은 서비스학에서 서비스 공급자와 서비스 수요자가 끊임없이 각자의 선택을 해야 하는 상황을 분석하고 최적 선택 방법론을 개발할 때 유용하게 활용될 수 있다.

분석철학자로 분류되는 비트겐슈타인은 언어로 표현할 수 없는 것에 대해서는 침묵해야 한다고 하며, 철학의 목적은 사상의 논리 명료화에 있다고 생각하였다. 서비스학을 전개함에 있어 불요 불급한 개념들을 제거하는데 이 사상이 유용할 수 있다.

화이트헤드는 자연은 살아있다는 생각으로 우주 내의 모든 사물들이 내적으로는 연결된 유기체라는 사상을 전개하였다. 불교의 화엄학 사상과 유사하게 모든 사물들은 서로 유기적으로 긴밀하게 연결되어 있어 관계가 변하면 사물도 변한다는 것이다. 따라서 사물들은 계속 변화하는 과정에 있으며 절대적인 주체나 대상이 없다는 사상이다. 서로 관계가 잘 유지되는 유기체들은 번성하고 창조적으로 발전해간다는 것이다. 유기체는 창조적 본성을 가지고 있기 때문에 자신에게 유리한 환경을 창조할 수 도 있고 주변 환경과 조화를 이룰 능력도 있다는 것이다. 전체적으로는 자신의 삶을 마친 후에는 다른 유기체의 여건이 되고 또 새로운 유기체로 탄생할 수도 있기 때문에 과정을 중시하는 사상이다. 이러한 그의 사상은 과정 중심이며 끊임없는 과정의 변화가 중심인 서비스학과 공통점이 많으며, 환경에 적응하고 창조력을 발휘하며 나선형으로 성장 발전하는 서비스의 발전 방법론과 유사점이 많다. 또한 각각의 사건이 그 이전의 사건들과 관계를 맺고 있으며, 경험 강도를 최대화하기 위해 활동하며, 육체와 정신은 상호연관성이 있다는 그의 사상은 서비스의 실제 운용상황과 유사성이 높다.

대안적 사회를 모색하는 프랑크푸르트학파들의 사상도 서비스와 관련이 있다. 하버마스는 말하는 자와 듣는 자간의 의사소통능력을 강조하며 모든 사람이 지배로부터 자유로운 상호 주관성을 강조하였다. 상호 언어를 이해하고 상호 합리적으로 행위하는 상호주관적인 관계모델은 쌍방향성과 관계성 등 서비스의 본질과 서비스공급자 및 서비스수요자간의 수평성을 강조하는 서비스의 구조와 유사성이 높다.

현대물리학에서의 주요 사상도 현대 서비스와 공통성이 있다. 닐스 보어는 위치 혹은 운동량, 입자 혹은 파동 등의 상보성을 제시하였고 이는 양자역학의 주요 이론적 기둥이 되었다(NAVER Knowledge Encyclopedia, 2019a). 상보성원리는 상반되는 듯 한 것들이 사실은 모순적이 아닌 보완적인 관계라는 것을 설명하는 이론으로 일반화될 수 있다. 보어는 상보성원리를 주역의 태극으로 형상화하여 설명하며 동양철학의 대대원리, 상반상성원리와도 연결하였다. 서비스의 관계성과 조화성을 설명하는 구조와 유사하다.

3.2.3 포스트모더니즘

20세기 중반에 등장한 포스트모더니즘은 근대의 이성 중심 사유를 비판하고 이성으로부터 인간을 해방시키자는 생각이 강한 사상이다. 이성보다 감성을 중시하고 독단보다 관용을, 일원론보다 다원론을 주장하는 이 사상은 지식과 권력과 윤리의 축을 재구성하려는 의미에서 미래 사상을 위한 출발점을 제시하고 있다. 기존의 이성중심주의를 거부하고 탈중심주의를 강조하며 고급문화와 대중문화의 장벽을 해체하며 대중문화의 존재가치를 부상시키는데 기여하였다.

들뢰즈(Deleuze)는 여러 방면에 걸쳐 많은 저작들을 남긴 포스트모던 사상가다. 그는 코드화된 기존 질서에의 순응이 아닌 인간 삶 자체로의 회귀를 주장하였다. 세계는 대립이 아닌 차이이며, 늘 움직이는 것이 인간의 본성이라며 끊임없이 새로운 자아를 찾아가며 생성의 땅을 창조해가는 노마디즘을 주장하였다. 들뢰즈는 "폴드(fold)"개념을 사용하여 세계는 시간과 공간 그리고 정신과 육체 속에서 끊임없이 이동(nomad)하며, 서로 분리되어 질 수 있는 다른 차원의 존재가 아닌, 서로 무한히 연결되어 있으며 끊임없이 상호 유동하는 하나로서 이해되어야 한다고 주장하였다. 따라서 인간을 있는 그대로 인식하게 하는 예술의 중요성을 강조하였고, 원래의 세상은 대립식 수목형 구조가 아닌 네트워크식 리좀 rhizome형 구조라고 주장하였다. 세상의 관계는 중심점이 없는 네트워크 관계이며, 접속이 자유롭고 수평적이며, 접속과 단절에 따라 변화가 다양하게 일어난다는 것이다. 또한 네그리(Negri)의 다중 개념과 연결된 비물질노동 개념은 현대경제사회의 서비스 중심적 변화를 분석하고 있다. 네그리는 제국과 다중이라는 관점으로 신자유주의에 대한 창조적인 비판과 대안도 제시하고 있다 (NAVER Knowledge Encyclopedia (2019b).

포스트모던 사상가들은 비물질노동들인 감정과 정서 중심의 정동(affect)노동과 지성노동이 새로운 노동의 중심이며, 생산의 주체는 노동자계급이 아닌 다중(multitude)이며, 자본주의 양태는 참여자 네트워크형으로 진화하고 있음을 설명하고 있다. 예를 들어, 유튜브나 페이스북의 기업가치는 다중 참여자들이 만들어내는 가치이며, 이들의 참여는 자본투자의 결과가 아니고 자율적 다중의 힘이라는 것이다. 노동시간에 따라 재화의 가치가 창출된다는 기존의 공식이 붕괴되고 있으며, 창조적인 서비스네트워크의 형성이 인간에게 유용한 가치를 창출하는 경제인 서비스경제로의 진입을 설명하고 있는 것이다.

서비스철학은 산업경제사회의 누적된 문제를 해결하고 서비스가 중심인 새로운 세계의 사상적 기반을 제공하는 새로운 철학이므로 그 사상의 방향은 포스트모더니즘 사상과 상당부분 방향을 함께 하고 있다. 예를 들어, 서비스조직, 서비스공급자, 서비스수요자 등이 상호 독립적이면서도 진정한 어울림이

있고, 서로의 상호 교환과 다름을 활용하여 새로운 생성을 끊임없이 하고 있는 서비스세계와 이들의 사상은 부합성이 높다. 21세기에 들어 제품도 그 자체로서의 의미가 퇴색하고 서비스 네트워크 내에서의 관계적 의미가 부상하고 있으므로, 상품과 노동 주체들의 자율적이고 확장적인 운동에 대한 사상은 서비스철학의 심화에 기여할 수 있을 것이다. 투입가치가 아닌 산출가치로 재화의 가치를 측정하는 서비스경제의 기본 원리가 그 타당성을 가지는 것이다.

이상과 같은 서양 사상들의 서비스철학성에 대해 체계적인 분석을 아래에서 제시한다.

4. 서양 대표사상의 서비스철학성

서비스의 본질과 서비스구조 및 운용 철학 관점에서 서양 사상들의 서비스철학성을 제시한다.

4.1 서양사상에서의 서비스본질

서양 사상은 서비스의 본질인 무형성과 과정성을 잘 반영하고 있다. 탈레스의 물, 플라톤의 이데아, 아리스토텔레스의 형이상학, 바울의 중생사상 등은 무형성 본질을 반영하는 사상이다. 비가시적인 세계와 그 속성에 대해 설명하고 이론을 구축하는 이들 사상은 비가시성이 특징인 서비스에 대한 철학과 이론을 구축하고 심화하는 방법론으로 활용될 수 있다. 소크라테스의 인간 자신에 대한 이해론, 에피쿠로스의 행복론, 칸트의 비판철학 등도 본질적인 세상의 무형성 이슈를 깊이 탐구하여 합리적인 대안을 제시한 사상들이므로 서비스 사상 심화에 활용될 수 있다. 무형성에 대한 철학은 헤겔 시대에 와서 관념철학으로 완성되었고, 포스트모더니즘에서는 무형적 감성 이슈를 중심으로 새로운 질서체계를 구축하고 있어 서양 대표사상들은 서비스철학 심화에 활용될 수 있다.

서비스의 과정성 본질과 서양 대표사상은 중심축을 공유하고 있다. 헤라클레이토스에서 헤겔, 니체로 이어지는 대표 사상가들은 일관되게 역동적인 변화의 과정이 세상 운행 원리임에 공감하고 있다. 아낙시만드로스가 대립 요소간의 상호 조화와 평등이 유지되는 것이 우주적 정의라고 생각한 것에 이어 헤라클레이토스가 끊임없는 변화의 과정을 강조한 것은 과정이 중심인 서비스의 운영 모델 심화에 시사점이 크다. 화이트헤드가 모든 사물은 서로 유기적으로 연결되어 계속 변화하는 과정에 있다고 하며 전개한 과정철학 사상도 서비스철학의 과정성 심화에 활용될 수 있다.

관계성은 현대 서양 대표사상가들이 일관되게 강조하고 있는 사상이다. 들뢰즈가 세상의 관계는 중심점이 없는 네트워크 관계이며, 접속이 자유롭고 수평적이며, 접속과 단절에 따라 변화가 다양하게 일어난다고 간파한 것은 현대 서비스의 관계성 본질을 잘 표현하고 있는 것이라 볼 수 있다. 현대경제가 비물질노동 중심이며, 참여자 네트워크형으로 생산 형태가 이전되고 있다는 인식도 서비스의 관계성 본질을 잘 이해하고 있는 통찰이다. 서비스네트워크가 현대경제의 생산과 소비시스템의 근본인데, 이 네트워크의 중심성을 부각시키는 사상으로 활용할 수 있을 것이다.

쌍방향성과 수평성도 현대 사상에서 강조되고 있다. 실존주의에서 인간이 자신의 삶을 스스로 선택하는 주체적인 관점을 강조한 것은 환경 및 타인과 자신이 쌍방향으로 소통해야하는 것이 인생의 상황임을 역설하고 있는 것이고, 실용주의에서 환경에 적응하는 상호작용을 강조하는 것도 쌍방향성을 강조하는 사상이다. 프로타고라스가 인간이 만물의 척도라고 하며 사물과 지식이 모두 인간에게 상대적이라고 한 주장도 근본적으로는 쌍방향성에 기반을 두고 있다고 할 수 있다. 존 로크의 시민정부론 평등사상, 니체의 주인도덕 사상, 사르트르가 인간은 인생의 현 상황을 개선하기 위해 끊임없는 선택을 하

며, 그 선택에 대해 책임을 져야하는 존재라고 한 사상, 하버마스의 자유로운 상호주관성 사상 들은 수평성을 강조한 사상이다. 즉 모든 주체가 자신과 타인, 자신과 환경 간에 책임있는 수평적 의사소통과 의사결정을 통해 진전이 이루어진다는 사상이므로 서비스 발전 원리와 부합된다.

조화성은 서양 대표 사상 중 가장 강조된 사상이다. 피타고라스가 우주를 조화로운 세계인 코스모스라고 명명하였고 아낙시만드로스도 조화와 평등이 우주적 정의라고 하였다. 스토아학파의 우주시민론은 조화적인 인간 삶의 당위성을 제시하였고, 디오게네스도 이상적인 삶은 자연과의 조화라고 주장하였다. 월리엄오컴의 생각경제 사상이나, 비트겐슈타인의 논리경제 사상도 세상의 조화를 위한 전제조건을 제시한 것으로 볼 수 있다. 우주는 상호 독립된 단자들의 조화로운 상호관계로 운행된다는 라이프니쯔의 단자론 사상, 헤겔의 변증법적 역사철학 사상, 화이트헤드의 유기체론 사상 등도 조화성이 세상 원리의 중심임을 주장하는 사상들이다. 현대물리학의 상보성원리 발견도 조화성이 세상 운영 원리임을 입증하는데 큰 기여를 하였다.

이와 같이 서양 대표사상들은 서비스의 본성을 잘 반영하고 있고, 서비스 본질이 세상 및 인간의 본질과 부합함을 입증하고 있다. 고대 사상들은 서비스의 본질이 세상의 본질과 같음을 개념적으로 제시하고 있고, 근대 및 현대 사상들은 실질적인 관점에서 세상 운행 원리가 서비스 원리와 부합함을 보여주고 있다.

아래에서 구체적인 서비스 운용 철학 정립 및 강화를 위해 서양 대표사상들을 분석한다.

4.2 서양사상에서의 서비스운용

서양대표 사상과 현대물리학의 상보성원리는 서비스의 나선형 발전 원리와 부합한다. 지중해 철학에서의 '대립물간 투쟁을 통한 조화로운 발전' 사상은 서비스공급자와 서비스수요자간의 상호작용을 통한 조화로운 발전과 개념적 구조가 동일하다. 조화로운 코스모스처럼 두 개의 대립되는 힘이 균형을 유지할 때 서비스도 아름답게 구현되는 것이므로, 지중해철학은 서비스운용원리로 활용될 수 있다. 서비스조직과 서비스공급자, 서비스수요자 등 3자간의 관계에 대해서도, 세 쌍의 양자 관계를 구성하여 운용이론을 전개할 수 있다.

서양 고대 사상가들이 발견한 지혜들은 서비스를 보완하며 발전시키는 방법론으로 활용될 수 있다. 예를 들어, 에피쿠로스학파의 성취를 욕망으로 나눈 비율로 정의한 행복사상은 서비스공급자의 서비스운용전략으로 유용할 것이며, 프로타고라스의 인간이 만물의 척도라는 사상은 많은 서비스조직들이 전략수립에 실제로 활용하고 있는 기본 사상이다. 플라톤의 이데아론이나 아리스토텔레스의 형이상학은 서비스가 시간과 공간축에서 전개될 때 그 본질 중심을 견지하는 방법론으로 활용될 수 있다. 중세시대 오컴의 생각경제 법칙은 현대사상가 비트겐슈타인의 논리철학과 함께 효과적인 서비스디자인 방법론으로 활용될 수 있을 것이다.

근대 사상은 헤겔식의 절대정신의 변증법적 발전과 니체식의 니힐적 변증법적 발전으로 대별되는데, 이 모두가 대립요소의 나선형 발전이라는 서비스운영원리에 부합한다. 서비스가 목적을 가지고 변증법적으로 발전하거나, 또는 목적과 무관한 변화가 초래되거나 간에 서비스는 대립 요소 간에 변증법적으로 발전하게 된다는 근본 운영 원리는 서양 근대사상과 맥락을 함께 하고 있다. 현대사상들은 산업화와 서비스화라는 경제사회의 큰 변화를 반영하고 있으므로, 서비스철학에 시사하는 바가 크다. 실용주의와 실존주의의 주체적 사고와 현실적 태도는 서비스운용 발전 과정이, 개별 주체들이 최선의 의사결정을 하는 과정임을 보여주고 있으며, 화이트헤드의 과정철학 등은 서비스 운용 발전에서 과정 자체가 중심인 서비스 본질을 설명해 주고 있다. 포스트모

더니즘 사상가들의 이성중심주의 해체 사상은 새로운 서비스가 끊임없이 창출되고 있는 현대 서비스경제의 노마디즘 현상을 설명하는 사상이며, 정동노동 및 다중생산과 서비스네트워크를 통한 재화창출원리 등은 서비스운용의 실제 모습을 잘 설명하고 있다.

이와 같이 서양 대표사상들은 현대적 서비스 운용원리를 설명하고 있으며, 서비스철학을 심화시키는데 활용될 수 있다.

5. 토의 및 과제

본 연구에서는 서비스철학의 심화를 위해 서양대표사상들을 분석하였다. 서양대표사상들이 서비스의 본질과 서비스 운용원리와 부합함을 보이고, 이들 사상을 현대적으로 해석하여 서비스철학을 보완하는데 활용할 목적으로 수행되었다. 본 연구는 시대별로 서양 대표사상을 분석하였다. 지중해 철학의 조화론과 변증론, 아테네 철학의 본질론과 행복론, 근대철학의 관념론과 역사철학, 현대 사상들의 실용론과 탈중심주의를 서비스 본질 관점에서 분석하였다. 또한 현대물리학의 상보성원리 발견도 서비스학 차원에서 반영하였다.

서양 대표사상들은 서비스의 무형성과 과정성 본질이 세상의 본질과 동일함을 보여주었으며, 서비스의 관계성, 쌍방향성, 수평성, 조화성 본질은 서양대표사상들이 발견한 세상운영원리와 부함함을 입증하였다. 현대 물리학에서도 상보성원리를 발견하여, 서비스가 공급자와 수요자, 유형적요소와 무형적요소가 서로 분리될 수 없는 구조로 융합되어 발전되는 태극의 구조와 같음을 보여주었다.

변증법적으로 나선형으로 발전되는 서비스운용원리는 헤라클레이토스, 헤겔, 니체, 화이트헤드 등 서양 대표 사상가들에 의해 세상의 운행 원리와 부합함이 입증되었다.

향후 본 연구를 선행 연구들과 결합하여 신경제사회에서의 서비스철학 심화모델 도출 연구가 필요하다. 동양사상, 서양사상, 한국사상들의 정수를 반영하여 서비스철학을 심화시키고 서비스운용 방법론을 개발하는 연구가 필요하다.

References

[1] Hawking, S.(1998), A brief History of Time, Kachi Publishing (스티븐 호킹 저, 김동광 역(1998), 그림으로 보는 시간의 역사, 까치글방)

[2] Held, Klaus(2007), Treffpunkt Platon, Kang Seo Lee Tr., Hyohyung Publishing Co., (클라우스 헬트(2007), 지중해 철학기행: 모든 길은 플라톤으로 통한다, 이강서 역, 효형출판)

[3] Kim, Hyunsoo (2019a), A Study on the Service Philosophy of Mainstream Oriental Ideology, Journal of Service Research and Studies, Vol.9, No.2, June 2019, pp.1-15 (김현수(2019a), 동양주류사상의 서비스철학성 고찰, 서비스연구, 제9권 제2호, pp.1-15)

[4] Kim, Hyunsoo (2019b), A Study on the Service Philosophy of Major Korean Ideology, Journal of Service Research and Studies, Vol.9, No.1, March 2019, pp.1-16 (김현수(2019b), 한국대표사상의 서비스철학성 고찰, 서비스연구, 제9권 제1호, pp.1-16)

[5] Kim, Hyunsoo (2018) New Management of Management, Kookmin University Press, (김현수(2018), 경영의 신경영, 국민대학교 출판부)

[6] Kim, Hyunsoo (2017), A Study on Korean Traditional Philosophy as the Service Economy Philosophy, Journal of Service Research and Studies, Vol.7, No.3, Sept. 2017, pp.105-118 (김현수(2017), 서비스경제철학으로서의 한국고유사상 정합성 연구, 서비스연구, 제7권 제3호, pp. 105-118)

[7] Lamprecht, S.P.(1963), Our Philosophical Traditions, Kim Taegil, etc. Tr., Eulyou Cultureg Co., (렘프레히

트(1963), 서양철학사, 김태길 등 역, 을유문화사)
[8] Lao-Tzu(1982), Tao Te Ching, Ki Keun Chang Tr., Samsung Publishing Co., (노자(1982), 도덕경, 장기근 역, 삼성출판사)
[9] NAVER Knowledge Encyclopedia(2019a), Complementarity Principle - Quantum mechanics, Physics Stroll, Jongpil Lee (네이버 지식백과(2019a), 상보성의 원리 - 양자역학의 핵심, 물리산책, 이종필).
[10] NAVER Knowledge Encyclopedia(2019b), Antonio Negri, Foreign Author Dictionary (네이버 지식백과(2019b), 안토니오 네그리, 해외저자사전)
[11] Yang, Haerim(2012), A History of Western Philosophy, Jipmundang (양해림(2012), 서양철학사, 집문당)

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

A Study on the Service Philosophy of Major Western Ideology

Hyunsoo Kim*

ABSTRACT

This study considers service philosophy of Western representative ideology to establish service philosophy following previous studies. The service philosophy is analyzed by referring to previous researches, and the structure and operation model of service philosophy are presented together. In the analysis of the Western representative thought by the age, the ancient Mediterranean philosophy and the Athenian philosophy were analyzed in detail from the viewpoint of the service structure, and the modern thoughts were analyzed from the perspective of the service operation model consistency. We analyze whether the intangibility and process characteristics of service are consistent with the world view of Western representative ideology and analyzed whether the essential characteristics of service, such as relationship, interactivity, horizontality, and harmony, are emphasized in Western representative ideology. Also, we examined whether the spiral development model of service matches the world development model in Western representative ideology. From the ancient thought to the modern thought, mainstream thoughts emphasize the dialectical development of the conflicts, and the Taegeuk - type basic structure of service is consistent with the world 's operating structure in Western thought. In addition, it is shown that circular reasoning and process theory are central idea from ancient times to modern thought, and process theory is consistent with service operation model which creates value. Relationality and harmoniousness are presented by the majority of Western thinkers as the fundamental operating principle of the world, and both the interactive and horizontal aspects are presented as ideal operating models of the world. It is confirmed that the service philosophy can play a central role as the ideology that leads the human society.

Keywords: Service Philosophy, Service Essence, Western Thoughts, Relationship, Harmony

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