

신경제사회 중심사상으로서의 서비스철학 연구

김 현 수*

목 차

요약

- | | |
|---------------------|--------------------|
| 1. 서론 | 4. 신경제사회를 위한 서비스철학 |
| 2. 서비스와 신경제사회 | 4.1 공통진리와 서비스철학 |
| 2.1 신경제사회 변화 | 4.2 인간관과 역사관 |
| 2.2 서비스 발전과 인간역할 변화 | 4.3 사회관과 경제관 |
| 3. 인류세의 진리와 서비스 | 5. 토의 및 과제 |
| 3.1 우주론과 생명문명론 | References |
| 3.2 인류대표사상과 예술론 | Abstract |

요약

본 연구는 신경제사회 중심사상으로서 서비스철학 정립을 위해 수행되었다. 서비스경제시대를 이끌어갈 사상적 기반인 서비스철학은 우주와 인간의 본질원리를 반영하면서, 신경제사회를 발전시킬 수 있는 사상이어야 한다. 선행 연구들인 인류대표사상의 서비스철학적 연구와 신경제사회 및 서비스본질 연구를 토대로 서비스철학을 도출하였다. 좋은 사상은 우주의 원리와 부합해야하고 또 인류 대표사상의 정수와 부합해야 하므로, 우주의 근본원리와 인류 대표 사상의 핵심을 도출하여 반영하였다. 또한 중심사상은 신경제사회의 변화를 미래지향적으로 반영해야 하므로, 서비스의 본질과 신경제사회의 변화를 분석하였다. 현대물리학의 거시적 우주론과 미시적 양자론의 사회적 사상적 의미를 분석하였다. 동양과 서양 대표 사상들의 흐름을 분석하고, 서비스가 중심인 현대사회 관점에서 이들 사상의 시사점을 도출하였다. 제4차 산업혁명시대인 현대경제사회는 과학기술의 급속한 발전으로 인간의 역할이 크게 변화하고 있다. 산업과 일자리의 구조변화가 촉진되는 현 시대 상황을 분석하여 반영하였다. 현대물리학의 상보성원리가 고대 태극 사상과 부합하고 있으며, 현대 서양 사상이 동양 고대 사상과 상관성이 높은 것은 인류가 삶을 지속하려는 의지가 우주와 인간의 본질에 근거하고 있기 때문으로 분석되었다. 우주와 인간의 본질원리에 기반하여 서비스철학 구조를 정립하고, 서비스철학의 인간관과 역사관, 사회관, 경제관, 경영관을 도출하였다. 도출된 서비스철학의 구조를 제시하고, 향후 심화 연구를 위한 토론을 수행하였다. 서비스철학에 기반한 신경영학 정립 연구 등 각론 주제로 연구를 심화할 필요가 있다.

표제어: 서비스철학, 서비스본질, 서비스경제, 동양사상, 서양사상, 우주론

접수일(2019년 10월 19일), 수정일(1차:2019년 12월 07일), 게재확정일 (2019년 12월 10일)

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

1. 서론

세상은 서비스의 네트워크다. 세상에 존재하는 모든 인간, 조직, 사물들이 중중무진의 서비스 네트워크로 연결되어 있다. 개체 상호간에 서비스를 주고받는 서비스의 체인이 세상의 구조인 것이다. 한 개체가 다수의 서비스를 다양한 대상에게 제공하고, 또한 동시에 다수의 서비스를 다양한 대상으로부터 받는 경우가 대부분이다. 더구나 현대 세계는 정보화와 글로벌화의 성숙으로, 모두가 연결되어 있는 서비스 네트워크여서, 서비스의 한 노드가 무너지면 결국에는 전체 시스템이 붕괴되는 구조다. 예를 들어 한 개인이 장기간 본인 업무를 수행하지 못하면, 그 개인으로부터 서비스를 받는 개인이나 조직은 그 서비스에 기반한 자신들의 서비스를 필요한 대상에게 제공할 수가 없으며, 이 구조는 모든 대상과 연결되어 있다. 이런 연쇄 체인이 세계 전체로 확산되어 전체 시스템이 크게 위축되거나 소멸하게 된다.

현대경제를 운영하는 자본주의나 현대사회를 운영하는 민주주의도 모두 마찬가지다. 창의적 경제활동과 혁신이 과도한 수준에 이르면, 불평등도가 심해지고 이는 약한 노드들의 서비스 중단으로 이어지고, 약한 노드들의 서비스중단은 연결된 강한 노드들의 서비스약화와 존재기반 취약으로 이어져 자본주의 시스템 전체의 붕괴로 이어질 수 있다. 민주주의도 사회 규모가 커지면서 대의제로 운영될 수 밖에 없고, 대의제하의 대다수 구성원들은 선출된 의사결정자들에 대한 감시활동을 할 시간과 수단 제약이 크기 때문에, 권한을 부여받은 공직자 등이 권한을 남용하는 경우가 많아지고, 권한 남용이 많아지면 사회정기가 붕괴되고 불평등도가 높아져서 사회 시스템 붕괴로 이어질 수 있다. 또한 시민들이 공동체의 일에 무관심하여 사회적 의무 서비스 수행을 소홀히 하면, 약한 서비스 노드의 붕괴가 민주주의 사회 시스템 전체 붕괴로 이어질 수 있다.

요약하면, 세상은 본디 서비스네트워크 구조인데, 현대경제사회, 제4차산업혁명시대는 더욱 중층의 서비스네트워크 체인이며, 지구촌 전체가 하나의 경제사회로 통합되었고, 서비스 전파 속도가 매우 빨라진 사회이기 때문에, 전통적인 사상 기반으로는 새로운 경제사회의 향상성과 지속적 발전을 이끌어낼 수 없는 것이다. 기존 사상은 새 시대와는 달리 수직적 수목형 프레임 기반으로 형성된 사상이기 때문에, 새 시대를 위한 새로운 사상적 기반이 필요한 것이다. 재화의 창출과 소비 방식, 산업과 일자리의 구조 등이 모두 크게 달라지는 사회이므로, 새로운 시대를 이끌어갈 새로운 철학이 필요하다.

본 연구의 서비스철학 도출 기본 과정은 아래 그림과 같다. 즉 현대경제사회의 특징과 방향을 분석한 후, 인류세의 공통 원리를 반영하여 새 시대를 이끌어갈 서비스철학을 정립하는 순서로 연구를 진행하였다.

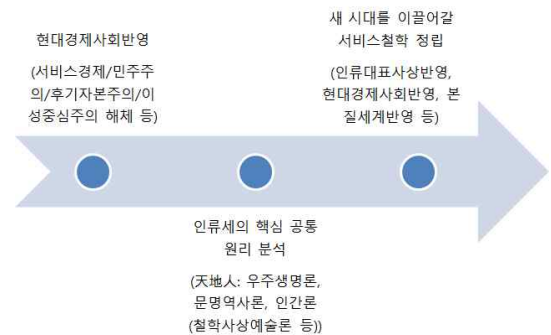


Fig. 1-1 A Process Model for Service Philosophy

제 2 장에서는 현대경제사회의 변화 방향을 분석하고 서비스 본질과 전개모델을 제시하였다. 제 3 장에서는 인류세의 핵심 원리를 분석하였다. 특히 동양 및 서양의 대표사상을 서비스철학 정립 관점에서 분석하였다. 우주론과 현대물리학의 주요 발견도 함께 분석하였다. 제 4 장에서는 서비스의 본질 및 현대경제사회의 변화 방향과 부합하며, 우주 운행원

리 및 동서양 대표 사상의 정수를 반영하는 서비스 철학의 구조를 제시하였다. 제 5 장에서 전반적 토의를 수행하고 향후 연구 과제들을 논의하였다.

2. 서비스와 신경제사회

2.1 신경제사회 변화

신경제사회는 시간과 공간, 그리고 인간 차원으로 분석할 수 있다. 우선 시간 차원에서 정보통신기술과 인공지능기술 등의 발달로 지능형 실시간 경제사회로 진입하였다. 대다수의 인간이 실시간으로 세계와 접속하고 의사결정하고 행동할 수 있는 시대가 되었다. 전통경제사회에서 수개월 소요되던 동양과 서양의 의사소통이 이제 실시간으로 가능해져서 서비스 네트워크가 실시간으로 가동되는 세계가 된 것이다.

또한 공간 차원에서 수송수단의 발달과 냉전의 종식으로 지구촌이 사실상 하나의 글로벌 경제사회가 되었다. 국가 간 이동이 매우 자유로워졌고, 이념의 장벽이 거의 무너졌으며, 글로벌 기업의 대폭 증가로 공간 차원에서 열린 경제사회가 되었다. 서비스 네트워크가 지구촌 단위에서 가동되고 있는 것이 현대 경제사회라고 할 수 있다.

인간 차원에서는 가장 큰 변화가 있었다. 문자를 해독하고 쓸 수 있는 인구의 비율이 최근 100년간 급속히 증대되었다. 문화와 국가별로 다르기는 하지만 거의 모든 국가에서 문자 해독률이 크게 증대되었고, 전세계적으로는 14세 이상 연령에서 읽고 쓸 수 있는 인구의 비율이 100년전 20% 수준에서 지금은 80% 이상으로 추정되고 있다. (Fig. 2-1 참조)

리터러시 증대로 지식 습득력 등 개인들의 역량이 증대되어 경제사회의 발전을 견인하였다. 경제발전이 가속화되고 사회 변화가 촉진되었다. 현대 인간의 의식과 행동에 큰 변화를 가져왔고, 자본주

의 성숙과 민주주의 보편화로 이어졌다. 개인이 모두 서비스 네트워크상의 주요 구성원으로서 역할을 인식하고 실제 수행하고 있는 것이다.

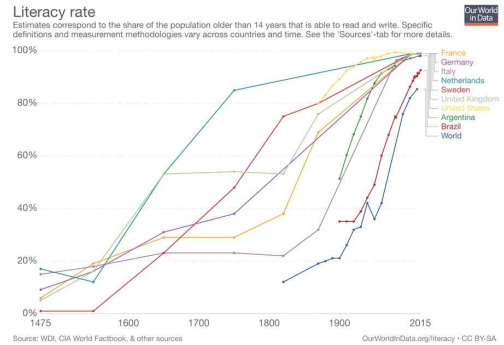


Fig. 2-1 Literacy Rate Increase

(자료: OneWorldInData.org/Literacy, CC BY-SA)

자본주의 성숙이 제4차 및 제5차 산업혁명으로 이어지고 있어, 새로운 산업구조와 새로운 일자리 구조가 형성되고 있다. 수요 측면, 공급 측면, 인간 의지 측면의 분석 결과 산업 구조는 U자 형태로 이전될 것으로 분석되었다(Kim, 2016).

즉 아래 그림과 같이 산업구조는 상호작용이 많은 고유한 인적 역량을 제공하는 A 타입 산업과, 고도의 지식 및 지혜를 공급하는 B 타입 산업이 크게 발전할 것이며, 중간 수준의 지식 및 인적 역량을 공급하는 산업은 서비스플랫폼을 공급하는 차원에서 현재 수준을 유지할 것으로 전망되었다.

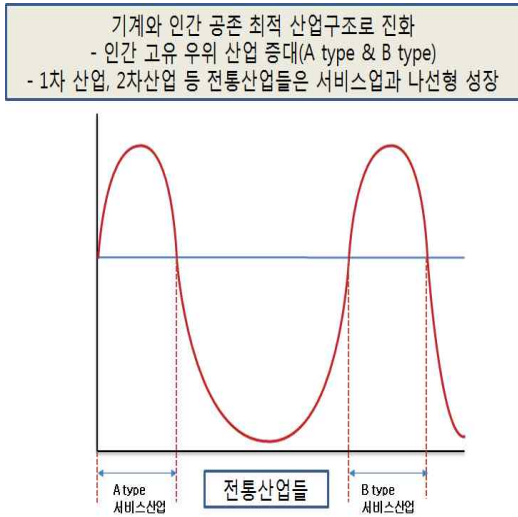


Fig. 2-2 A New Industry Structure Model (Kim, 2016)

민주주의의 보편화는 대다수 인간의 자유 확대와 사회적 지위 향상을 가져왔고, 자유가 확대된 인간은 보다 행복한 삶을 위한 적극적인 노력을 확대할 수 있게 되었다. 이러한 노력들의 증대로 인해 서비스 산업이 크게 증대하고, 서비스 네트워크가 활성화되고 있다. 모두가 사회에서 기본적으로 동등한 권리를 가진 수평적인 위계 체계가 보편화되면서 이성중심주의 해체가 가속화되고 있는 것도 현대 사회의 큰 흐름이다. 포스트모더니즘 철학 사상과 현대 미술을 비롯한 주요 예술 흐름에서 이성 중심주의가 해체되고 존재하는 모든 것들에 고유한 가치를 부여하는 활동이 활발해졌다. 그러나, 부의 편중 등 불평등이 심화되고 있고, 인간 이기심을 극복되지 못하여 대의 민주주의의 문제점이 노정되고 있어, 아직은 이상과 현실간의 괴리가 크고 사회적 갈등도 심화되고 있는 것이 현대 사회의 주요 특징이다.

이러한 시간, 공간, 인간 차원의 현대경제사회변화를 반영한 새로운 철학의 정립이 필요하다.

2.2 서비스 발전과 인간 역할 변화

서비스의 본질은 관계성, 쌍방향성, 수평성, 조화성으로 요약된다(Kim, 2018). 인류사회 및 우주의 본질은 조화와 균형이다(Kim, 2019c). 이를 반영한 서비스발전모델은 5차 이상의 고차 방정식으로 아래그림과 같이 표현된다. 즉 유형요소와 무형요소, 시간과 공간, 인간의 의지 등 5개 축을 포함하여 고차 방정식으로 표현된다(Kim, 2019a).

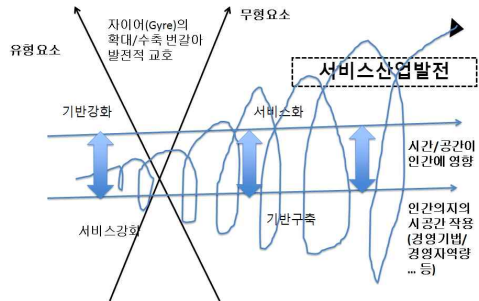


Fig. 2-3 A Service Development Model (Kim, 2019a)

위 그림과 같이, 나선형으로 시공간 축을 따라 인간의 의지가 작용하면서 산업이 진화되고 있다. 주요 의사결정자들의 의지가 시공간 축을 따라 개입되면서 시공간이 인간에게 영향을 주고, 인간이 시공간에 영향을 주는 상호작용이 개입한다. 무형요소와 유형요소의 발전에 각종 제도와 기술개발 방향, 인간들의 의지가 개입되는 것이다.

인간 삶의 방식을 결정하는 주요 변수인 고용구조도 아래 그림과 같이 U 자형 구조로 변화될 것으로 분석되었다(Kim, 2016). 즉 제조업 등의 전통산업 일자리는 많이 사라질 것이며, 창조력과 협동력이 필요한 B 타입 일자리와 상호작용력과 감성력이 필요한 A 타입 서비스직무는 증가할 것으로 분석되었다. 서비스직무 중에서도 인간의 고유 영역 중심인 U 자형 구조로 일자리 구조가 개편되고 있다. 즉 전

문 분야일지라도 시스템화 및 과학화가 가능한 서비스 직무는 기계에 의해 대체되고, U 자형의 양극단인 인간 고유 영역 중심으로 일자리 구조가 변화되는 것이다.

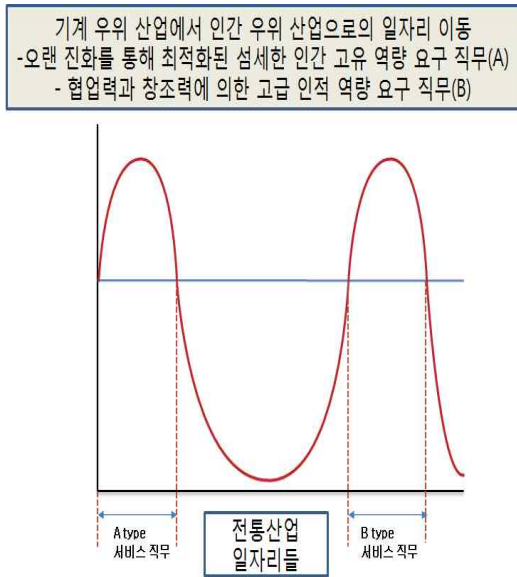


Fig. 2-4 A New Employment Structure Model (Kim, 2016)

인간의 역할이 인간 고유 역량 발휘 중심으로 변화되면서 서비스 네트워크상 인간 존재의 역할에 근본적인 변화가 진행되고 있다. 대다수 인간의 경우, 여러 측면에서 기존의 수동적 역할이 능동적 역할로 변화하고 있다. 역사발전의 주체 차원에서 개인의 능동적 역할이 증대되고 있고, 경제발전 주체 차원에서 개인의 능동적 역할이 증대되고 있고, 사업 및 직업 창출 주체 차원에서 개인의 역할이 증대되고 있고, 또한 경제사회 각 부문에서 개인의 능동적 역할 수행이 요구되고 있다.

따라서 현대경제사회의 발전은 시공간 축을 따라 나선형으로 전개되며, 인간의 의지가 발전과 쇠퇴에 큰 힘으로 작용한다. 인간의 의지가 시공간의 전개와 긴밀하게 상호작용하는 시대라고 할 수 있다. 또

한 앞의 그림 Fig. 2-3과 같이, 경제사회 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 교류하는 시대라고 할 수 있다(Kim, 2019a)

본 연구에서는 이러한 현대 경제사회의 변화와 서비스 발전 모델의 변화를 반영하여 새로운 시대를 이끌어갈 사상적 기반을 정립하였다. 아래 제3장에서 인류세의 진리를 분석하여 서비스철학 도출에 함께 반영한다.

3. 인류세의 진리와 서비스

인류세의 진리 분석을 위해 우주 운행원리와 기존 동서양 대표 사상 등을 서비스철학 구축 관점에서 분석하였다. 전통적인 철학의 세 분야 관련 주요 사상을 분석하였다. 세계에 관한 이론 탐구인 우주론, 삶에 관한 이론 탐구가 목적인 인간론, 지식에 관한 이론 탐구가 목적인 인식론 등 세 분야 주요 사상을 분석하였다. 그리스철학자들은 이를 물리학, 윤리학, 논리학으로 지칭하였는데, 본 연구에서는 동양 사상을 포함한 전체 인류 사상 관점에서 위 보편적 용어를 사용하였다. 사상의 원류와 구조를 더욱 정확히 분석하기 위해서 본 연구에서는 비트겐슈타인 인식의 언어중심 관점을 채택하였다. 언어의 한계가 세계의 한계이므로, 중심 언어의 전파경로가 대표사상의 전파 발전 축이라고 할 수 있기 때문이다.

3.1 우주론과 생명문명론

우주원리와 생명원리가 세상을 움직이는 근본원리일 수 있으므로 우주론과 생명론을 거시적으로 분석한다. 우주원리는 천체의 운행원리인 매크로 원리와 원자의 운행원리인 마이크로 원리로 나눌 수 있

다. 매크로 원리의 중심은 물리학법칙과 열역학법칙들이다. 중력의 법칙, 관성의 법칙, 가속도의 법칙, 작용반작용의 법칙, 에너지보존의 법칙, 우주탄생의 원리, 우주팽창의 원리 등이 매크로 원리에 해당한다. 우주는 철저한 균형원리로 운행되고 있다. 우주 임계밀도(critical density)는 중력으로 우주의 팽창을 멈추게 하는 밀도인데, 이 임계밀도가 팽창과 축소를 결정하는 임계점 부근에서 철저한 균형을 이루며 안정적인 상태에 있는 것이다. 우주론에서 우주가 열린 우주가 될 것인지 닫힌 우주가 될 것인지를 결정해 주는 우주의 밀도는 $10^{-29}g/cm^3$ 정도(임계밀도)인데, 오메가(=우주의 밀도 / 우주의 임계밀도)가 1보다 작으면 열린 우주가 되어 팽창하다가 얼어붙게 되고, 오메가 값이 1보다 크면 닫힌 우주가 되어 수축하여 빅크런치가 일어나며, 오메가 값이 1에 매우 가까운 값이면 안정적 팽창을 한다. 우주의 오메가 값은 1에 매우 가까운 값을 계속 유지하고 있기 때문에 우주가 안정적 팽창을 계속하고 있는 것이다 (Hawking, 1998). 작용반작용법칙도 우주 운행의 균형원리를 설명한다. 가해지는 힘과 반대방향으로 동일한 힘이 항상 작용한다는 이 원리는 모든 것의 균형성을 입증하는 중요 원리다. 또한 이러한 원리들은 두 힘 간의 조화와 대칭원리가 된다. 전체 시스템에서 조화를 이루어내는 원리이며, 좌우 상하 전후의 균형을 통해 대칭을 이루는 원리이기도 하다.

상보성원리와 불확정성원리는 원자물리학의 중심 이론이다. 원자물리학에서 위치와 운동량이 모두 확정적으로 결정될 수 없다는 것이 불확정성 원리다. 예를 들면 전자의 위치가 확정된 상태에는 운동량이 완전히 결정되지 않고 반대로 운동량이 확정된 상태에서는 위치가 결정되지 않는다. 이와 같은 관계에 있는 양(量)이나 개념을 서로 상보적이라고 한다. 동일한 의미에서 파동의 개념과 입자의 개념은 상보적이다. 또 현상의 시공(時空)적 기술(記述)과 인과(因果)적 기술도 상보적이라고 한다. 시공적 기술을 위해서는 끊임없는 측정을 계속해야 하지만, 양자역학

에 의하면, 측정의 조작은 상태가 연속되지 않는 것에 확률적인 변화를 가져오게 하는 것으로, 인과적 기술을 불가능하게 한다. 반대로 측정을 하지 않는 사이의 상태의 변화는 인과적으로는 가능하게 된다. 이와 같이 고전 물리학에서 양립하는 두 개의 기술 방법은 한편을 채용하면 또 다른 한편이 성립되지 않는 서로 상보적인 관계다(NAVER Knowledge Encyclopedia, 2019a). 이와 같은 상보성원리와 불확정성원리는 음양대대론과 비유비무론 등 대표 철학 사상과 부합한다.

생명의 원리도 대칭성을 기본으로 한다. 인체가 대칭적이며 대칭성 균형성이 건강의 척도다. 대칭성과 조화성을 잃으면 건강이 위협받는 것이 기본적인 생명원리라고 할 수 있다. 문명도 하나의 생명이다. 생명관점에서 문명의 역사는 크게 문명순환론과 문명이동론으로 제시된다. 문명순환론은 문명의 변증론이며 나선형 발전론인데, 아놀드 토인비는 ‘역사의 연구’를 통하여 도전에 대한 혁신 응전으로 문명이 발전한다고 주장하였으며, 오스발트 슈펩글러는 ‘서구의 몰락’ 저서를 통해 문명은 유기체로 발생·성장·노쇠·사멸의 과정 밟는 순환론을 주장하였다. 한편 문명이동론은 문명의 교류와 접촉으로 문명이 탄생하고 발전한다는 이론인데, 주로 페리 등의 이집트 문명 기원단원설을 의미한다 (NAVER Knowledge Encyclopedia, 2019b). 이집트 문명의 기원 주장은 쇠퇴하였으나, 여러 문명의 교류와 접촉으로 발전하는 문명이동론은 유효한 문명과 역사 원리라 할 수 있다. 이와 같이 문명론도 순환적 대칭성을 기본원리로 하고 있다.

전체적으로 우주의 원리, 생명의 원리, 문명의 원리는 대칭성과 균형성 조화성이 기본 운행원리이며, 이 원리를 지킬 때 우주와 생명과 문명은 항상성을 유지하고 지속가능하다고 할 수 있다.

3.2 인류대표사상과 예술론

인류의 대표사상은 여러 방법으로 분석할 수 있다. 주요 철학자를 중심으로 분석할 수도 있고, 시대별로 주요 사상을 고찰할 수도 있다. 본 연구에서는 보다 본질적인 사상의 흐름과 내용을 파악하기 위해 언어 중심 방법을 채택하였다. 인간의 생각과 사상은 언어로 나타나므로 언어의 흐름이 중심 사상의 흐름이 될 가능성이 많기 때문이다. 이는 20세기 대표철학자인 루트비히 비트겐슈타인이 '언어의 한계는 세계의 한계다' 라고 간파한 논리와 관계된다. 14세기 전반 오컴의 윌리엄이 신학과 철학(논리학)을 구분하고 '언어적 형식을 세계의 형식' 으로 간주하려는 노력이 심화된 방법이다. 언어는 존재하는 세계에 대한 이름을 부르고 상황을 기술하고 있는 것이고, 세계는 언어를 그림으로 그리고 있는 것으로 볼 수 있는 것이다.

우선 서양 사상을 보면, 유럽 대다수의 언어는 라틴어에서 발전되었고, 라틴어는 인도유럽어인 산스크리트어에서 발전되었다고 분석된다. 따라서 산스크리트어를 사용한 인도의 사상이 페르시아와 이집트를 거쳐 그리스 로마 유럽으로 전파되었을 것이다. 따라서 고대 인도문명의 사상부터 분석할 필요가 있다. 메소포타미아문명의 경우, 주요 사상은 유대교와 기독교 문명으로 전수된 것으로 나타나고 있으므로, 서양 대표 사상에 충분히 반영되어 있다고 할 수 있다.

동양의 경우 중국 대륙의 한자가 전파되며 사상이 발전되었다. 따라서 중국의 사상 흐름을 중심으로 동양사상을 분석하고, 인도의 사상을 추가로 분석할 필요가 있다.

인도-> 이집트-> 지중해 -> 그리스 -> 로마 -> 유럽-> 세계로 전파된 주요 사상은 플라톤주의와 형이상학이 중심이라고 할 수 있다(Held, 2007; Lamprecht, 1963). 즉 세계는 이성적인 세계와 현상적인 현실세계로 이원화되어 있고, 현실세계는 이상적인 이성의 구현이라고 보는 것이다. 우주의 이상적인 원리가 인간을 포함한 모든 존재에 내재되어

있다는 고대 인도의 베다와 우파니샤드 사상이 피타고라스, 플라톤, 칸트, 헤겔, 화이트헤드, 들뢰즈 등까지 이어지고 있다고 할 수 있다. 세상의 구조는 정다면체나 삼각형과 같은 이성적인 모습이며, 인간도 합리적이고 이성적인 존재임을 입증하려는 노력이 이어졌다. 최근의 서양사상에서 이성 중심주의 해체를 논의하고 있지만, 서양 사상의 오랜 전통은 이성성에 기초하고 있다고 볼 수 있다.

한편 중국을 중심으로 한 동양사상은 현상세계의 무작위성과 비이성성에 기초하고 있다(Lao-Tzu, 1982). 중국의 주역부터 시작하여 변화를 사상의 중심에 두고 있는 것이 동양 사상이라고 할 수 있다. 주역 이후 노자, 공자, 순자, 한비자, 주자 등이 거의 모두가 현실 세계의 변화와 현실의 궁정에 바탕을 두고 사상을 전개하고 있다. 인도의 경우에는 바가바드기타나 불교 사상에 이어 용수의 중론이나 세친의 유식사상까지 인간 삶과 인식의 근본 이슈를 탐구한 것이 특징이다. 이는 서양 형이상학의 발전과 중국 사상의 형이상학화에 영향을 주었다.

중국과 인도의 동양사상은 본디 추상적 표현과 포괄적 표현이 많았으며, 또한 현대 물리학 및 생물학과도 부합하는 요소가 많으므로 여전히 세상의 근본 원리에 가까울 수 있다고 인정되고 있고 계속 탐구되고 있다. 글로벌화된 세계이므로 세상과 삶의 근본 원리에 대한 탐구는 동양의 사상과 서양의 방법론을 활용하여 계속될 것으로 전망된다.

동서양 사상의 공통 구조를 보면, 피타고라스의 코스모스론 등 서양 고대 사상부터 근대 현대의 헤겔, 니체, 들뢰즈의 이론까지, 그리고 중국 주역의 태극론과 인도의 범아일여 아트만 사상부터 현대물리학의 양자이론 상보성원리까지 모두 대칭성과 음양대대 상보성을 공통으로 하고 있다고 할 수 있다.

예술의 경우에도 최초의 문학작품으로서 인류의 고전인 일리아스와 오딧세이아부터 현대 문학과 미술의 전 분야에서 대칭성과 조화성이 대작의 주요 원리가 되고 있다. 문학과 미술, 음악과 연극 등의

모든 예술에서 대칭성, 균형성, 조화성 등은 걸작 및 성공의 원리가 되고 있다.

현대예술의 경우 모든 존재의 모든 시간이 예술적 의미를 가지는 사상의 확장을 이루어냈다. 마르셀 뒤샹이 1917년 소변기를 작품명 ‘샘’ 으로 전시하면서 현대미술의 정신을 창조하였듯이, 또 이사도라 던칸이 토슈즈를 벗어던지고 인간의 모든 몸짓이 무용이 됨을 보여주며 현대무용 사상을 확산하였듯이, 현대 예술의 정신은 모든 인간의 모든 행위와 인생의 모든 시간에 가치를 부여하는 방식으로 전개되고 있다. 포스트모더니즘 등의 현대 사상과 함께 현대 예술도 기존의 중심주의를 해체하며 새로운 사상적 기반을 형성해가고 있다.

본 연구에서는 이러한 인류세의 근본원리에 기반하여 서비스철학의 구조를 정립한다. 아래 제 4 장에서 정립된 서비스철학의 구조를 제시한다.

4. 신경제사회를 위한 서비스철학

인류세의 공통진리를 요약하여 제시하고, 이를 반영한 서비스철학의 구조를 도출한다. 이는 신경제사회를 지속적으로 발전시킬 수 있는 기본 사상으로서의 역할을 수행한다.

4.1 공통진리와 서비스철학

4.1.1 공통진리

인류가 삶을 영위하는 환경인 우주의 원리, 인간 등 생명의 공통원리, 인류의 지혜인 대표사상의 공통원리를 아래와 같이 요약할 수 있다.

궁극의 진리는 말로 표현할 수 없다고는 하지만 (노자의 첫문장이 도가도비상도로 시작하고, 기독교의 여호와 하느님은 자신을 I am Who I am 이라고 표현하듯이, 진리는 말로 표현하기 어렵기는 하지만), 인간으로서의 최선은 근사 진리라도 발견해서

활용하는 것일 것이다.

동서양 사상을 근본원리 차원에서 요약하면 우파 니샤드의 브라흐만 설명개념인 neti, neti(이것도 아니고 저것도 아니고), 도덕경의 비유비무(非有非無) 사상, 주역과 원자물리학의 태극상보론, 주역의 음양 대대원리, 상반상성론, 동서양 공통철학인 변증법사상 등 2원 및 3원 사상으로 요약할 수 있다. 즉 2나 3으로 표현될 수 있는 구조로 사상을 전개하고 있는 것이다. 오컴식의 논리를 반영하면, 진리는 ‘2와 3으로 표현해야 진리에 가까울 수 있다’ 라고 얘기할 수 있을 것이다. 창조의 수 2가 3번 겹쳐서 형성되는 8이 공통적으로 주요 진리의 표현방식으로 나타나고 있는 것이다. 중국사상의 중심인 주역은 8괘를 기본으로 하고 있고, 인도사상의 중심인 불교는 8정도를 기본으로 하고 있고, 서양사상의 주요 축인 기독교 사상은 8복을 중심으로 하고 있다. 민주주의는 대대원리 상보성 원리로 운영되어야 지속가능하고, 자본주의도 상반상성 원리로 운영되어야 지속가능함을 현시대에 확인하고 있기에, 고대로부터 발전된 공통진리는 인류세의 진리에 가깝다고 할 수 있다.

사상적으로는 흘러감과 변해감이 중심사상이라 할 수 있다. 모든 것이 변해간다는 불교의 제행무상론, 같은 강물에 두 번 밭을 담글 수는 없다는 헤라클레이토스의 흘러감론, 헛되고 헛되도다리는 솔로몬의 그림자론, 셰익스피어의 맥베스의 대사를 통해 표현되는 ‘삶은 걸어 다니는 그림자론’ 등이 인류의 인생에 대한 공통적인 사상이다.

창조의 수 2로 표현되는 대대원리, 상반상성, 상보성, 비유비무 원리가 진리에 가깝다고 할 수 있으며, 이는 태극 구조로 표현될 수 있다. 즉 진리는 태극구조로 표현할 수 있으며, 태극을 여러 개로 구성하여 전체 진리의 모습을 나타낼 수 있을 것이다.

요약하면 공통진리는 비유비무의 대대원리 상반상성 상보성이며, 표현은 2와 3을 기본구조로 하고 있다. 이러한 공통 진리를 반영한 서비스철학은 아래 구조로 표현할 수 있다.

4.1.2 서비스철학

공통원리를 적용하여 도출한 서비스철학의 구조는 아래와 같다.

대립존재 및 대립개념 간의 치열한 상호작용과 동태적 균형이 궁극의 도(道)가 된다. 대립 존재 및 대립 개념 간의 이해관계 현상이 세상의 모습이고 인류 삶의 냉엄한 현실이다. 경제, 사회의 모든 개념들, 예를 들어 권력, 돈, 명예, 지식, 경험, 명분, 이런 것들의 치열한 대립의 장(부귀와 빈천, 선과 악, 미와 추, 자유와 평등, 수직과 수평 등 등)이 세상이고, 이들 각각의 대립 개념들 간의 동태적 균형이 세상을 움직이는 근본 진리에 가깝다고 할 수 있다. 이들 간의 치열한 상호작용이 지속성과 생명의 원리이고, 이것이 없으면 사회나 경제, 생명은 죽음으로 향해간다고 할 수 있다. 인간 몸의 세포도 나고 죽고를 치열하게 균형 있게 반복하는 것이 생명을 유지하는 원리이듯이, 세상의 대립존재와 대립개념도 철저한 상호 균형원리로 운영될 때 지속가능하다고 할 수 있다.

이는 아래와 같이 태극 구조로 표현할 수 있다. 두 개의 상반되는 개념 또는 대립자를 정의하고, 각각이 뚜렷한 주체성을 가지되, 그 반대 주체가 없이는 지속가능하지 않으며, 그 반대 측과의 치열한 상호작용을 통해 정체성을 유지하고 지속 발전하는 상황을 도식으로 표현하는 것이 태극 모델이다. 이를 예시하기 위해 아래에서 대표적인 대립자들을 예로 들면서, 태극 모델을 서비스 철학 모델로 제시한다. 대립자 각각이 가치를 가지지만, 그것만이 진리는 아니고, 반대자와의 철저한 상호 균형적 활동을 통해서 가치를 인정받고, 함께 발전해나가는 모델인 것이다.



Fig. 4-1 The Structure of Service Philosophy

또한 공통진리의 주요 부분은 나선형 변증법적 모델이다. 흘러가고 변해가는 모양이 직선형이 아니고 나선형이다. 즉 대립자간에 치열한 상호작용을 통해 상대측의 모순을 발견하고 해결해가면서 나선형으로 발전하는 것이 세상의 진리이고, 이는 앞서 제시한 서비스에 기반한 현대경제사회의 발전모델과 같다. 세상의 운용모델을 표현하는 서비스철학은 아래와 같이 나선형으로 표현할 수 있다.

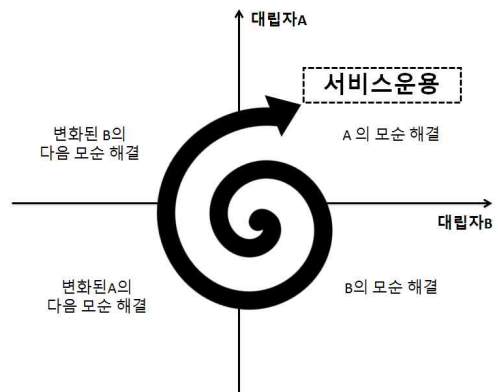


Fig. 4-2 The Flow of Service Philosophy

이와 같은 서비스철학의 구조는 수천년간 중심이

되어온 기존 철학의 중심성 구조와 달리, 비중심성이 기본구조가 된다. 최종 결과가 아닌, 흘러가고 변해가는 과정이 중심이 된다. 또한 유형이 중심이 되어 무형을 감싸는 구조가 아닌, 무형이 중심이 되어 유형을 감싸는 구조가 된다. 이를 주역의 궤로 표현하면 리괘에서 감괘형으로 인류의 철학이 전환된다고 할 수 있다. 비유하여 표현하면 대한민국 태극기의 왼쪽 아래 리괘가 오른쪽 위의 감괘로 중심이동한 것이 서비스철학이 되는 것이다.



Fig. 4-3 The Philosophy Change Model

이러한 구조를 가지는 서비스철학을 부연하기 위해 아래에 서비스철학의 인간관, 역사관, 사회관, 경제관을 제시한다.

4.2 인간관과 역사관

동서양 주요 사상의 공통 기반은 ‘인간은 우주를 닮고 있다’는 것이다. 신경제사회에서의 인간도 우주의 본질 원리를 닮고 있으며 우주의 운행원리에 따라 삶을 영위하고 사회를 운영한다고 볼 수 있다. 그러한 방식이 바람직한 삶의 방식이고 사회 운영 방식이라고 할 수 있다.

우주는 안정적으로 지속가능한 팽창을 하고 있으므로, 우주의 원리대로 살면 인간의 삶도 발전하고

사회도 안정적으로 발전된다고 볼 수 있다.

인간의 삶과 인간이 이루고 있는 사회도 우주의 원리를 따라 두 개의 힘, 두 가지 요소가 일종의 임계점 부근에서 철저히 균형을 이루고 있을 때 안정적으로 발전한다고 볼 수 있다. 인류의 사상가들이 공통적으로 발견한 우주와 인간의 합일 원리에 의해 인간관, 역사관, 사회관, 경제관, 경영관을 정립할 수 있다. 즉 각 분야에서 가장 중심이 되는 두 개의 힘이 임계점 부근에서 균형과 조화를 유지하고 있을 때 역사와 사회, 경제와 경영은 안정적으로 발전하게 되는 것이다.

중요한 두 개의 힘은 각 시대별로 달리 정의될 수 있으나, 인류의 사상 역사를 전체적으로 분석한 결과 아래와 같이 가장 중요한 두 개의 힘들로 도출될 수 있다. 도출된 힘들을 설명하고, 이들의 나선형 변증법적 상호작용으로서의 서비스철학의 세계관을 제시한다.

4.2.1 인간관

인간에 대한 관점은 동양과 서양이 다르고, 서양에서도 시대별로 상당한 차이를 보이고 있다. 이 차이를 거시적으로 보면 인간의 세계 내에서의 지위에 대한 논의로 요약할 수 있다. 신이나 자연이 중심인 사상과 인간이 중심이 되는 사상으로 대별할 수 있다. 동양의 고대 사상이나 서양의 중세 사상은 신이나 자연이 중심이 되고 있다고 볼 수 있으며, 근대 이후의 서양사상이나, 중세 이후의 동양사상은 인간 중심성이 증대되었다고 볼 수 있다(Kim, 2019a, 2019b, 2019c, 2017). 최근에 들어서는 두 주류 사상이 혼재하고 있다고 볼 수 있는데, 이는 우주내의 한 개체로서 인간이 우주의 본성을 닮고 있기 때문으로 볼 수 있다.

아래와 같이 현재 및 미래 사회에서의 인간관은 신중심과 인간중심의 균형 및 변증법적 교류 모델로 구축될 수 있다. 인간에게 작용하는 두 힘 중 순종과 온유의 힘은 신 중심 세계관을 가진 각종 종교에

서 강조하는 힘이다. 인간은 절대자의 섭리에 의해 이 세상에 태어나서 살아가는 존재이며, 이 세상에서의 길흉화복과 생로병사는 절대자의 섭리에 의해 서임을 이해하고 이를 수용하며 순종하는 자세가 절대자의 뜻이고 인간의 행복이라는 사상을 수용하는 힘인 것이다. 다른 하나의 힘은 인간은 이 세상의 주인으로서 자신의 의지에 의해 역동적으로 삶을 살아가는 주체적 존재라는 사상의 힘이다. 즉 인간은 우주의 생동력을 자신 안에 내재하고 있으며, 용맹하고 힘이 있고 자유로운 존재라는 사상을 믿는 힘이다. 이 두 개의 힘이 자신의 내부에서 조화된 인간이 신경제사회의 인간이며, 두 힘이 시간과 공간 축에서 균형과 조화를 이루고 있는 인간들의 집합이 인류라는 사상이 서비스철학의 인간관이다.

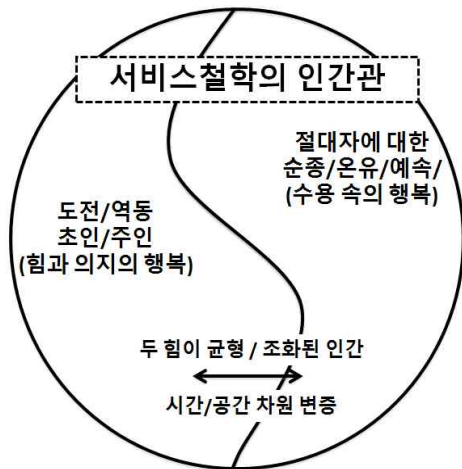


Fig. 4-4 The Human Perspective of Service Philosophy

4.2.2 역사관

인류의 역사 발전에 대한 관점도 시대별로 상당한 차이를 보이고 있다. 역사 발전에 대한 체계적인 이론이 제시된 것은 헤겔 시대라고 할 수 있고, 그 이전에는 부분적인 논의만 있었다고 볼 수 있다 (Kim, 2019c). 헤겔은 변증법을 역사철학에 적용하여

절대정신의 발전과정이 변증법적으로 진행된다는 역사관을 정립하였다. 한편 니체는 이 세상은 신이나 절대정신이 없는 무(nihil)의 세계이기 때문에, 역사는 어떤 중심을 가지고 질서있게 발전하는 것이 아니고 무작위적으로 진행된다는 것이다(Yang, 2012). 헤겔식의 질서정연한 Normative 변증에 의한 역사발전과 니체식의 무작위적 Descriptive 변증에 의한 역사발전 중 어떤 힘이 더 강한지에 대해서는 분석된 연구가 없다. 그러나, 인간관 관점에서 힘의 균형을 도출할 수 있을 것이다. 역사를 발전시키는 것은 인간이기 때문에, 인간관에 근거한 역사관이 타당한 역사관일 수 있다. 인간은 수용하고 순종하는 힘과 도전하고 창조하는 힘이 임계점에서 균형을 이루고 있고, 시간과 공간 축에 의해 두 힘이 전체적인 조화를 이루고 있으므로, 이들이 진전시키는 역사도 이와 같을 것으로 추정할 수 있다.

즉 역사는 절대정신을 중심 축으로 하여 이 축을 벗어났다가 다시 발전된 모습으로 절대정신으로 복귀하는 Normative한 변증법적 발전의 힘과, 무(nihil) 속성에 따라 무작위로 진행되는 Descriptive한 변증법적 진행의 힘이 임계점에서 균형을 잡고 있는 모델이 서비스철학의 역사관이 되는 것이다. 이 두 힘이 역사의 주체들에게 동시에 임계 비율로 또는 시간과 공간축에서 전체적인 임계비율로 함께 작용하면서 역사를 진전시키는 것이다. 과거에는 어느 시기, 어느 지역에서는 중심을 가지고 역사가 발전하였고, 다른 시기 다른 지역에서는 무작위로 진행되었지만, 현대 경제사회에서는 과학기술의 발달과 글로벌 속성의 강화로 시간 축이 짧아지고, 공간차이가 줄어들어 실시간으로 두 개의 힘이 동시에 작용하며 변증법적 과정이 진행된다고 할 수 있다.

따라서, 이 두 개의 힘이 동시에 작용하며, 실시간으로 변증법적 과정이 진행되는 모델이 신경제사회의 역사관이며, 두 힘이 시간과 공간 축에서 균형과 조화를 이루고 있는 것이 역사 현장이라고 할 수 있다.

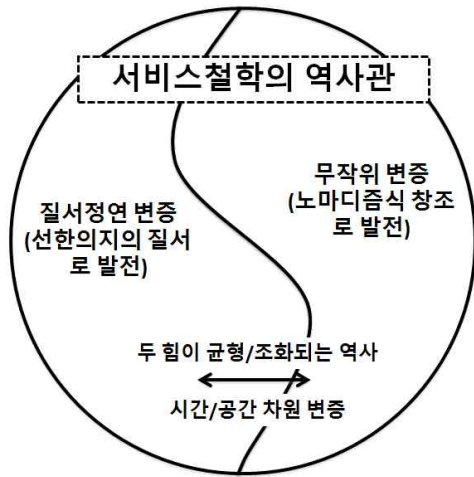


Fig. 4-5 The History Perspective of Service Philosophy

4.3 사회관과 경제관

인간관과 역사관을 반영하여, 인간이 이루어 운영하는 사회에 대한 관점과 인간의 삶을 위한 경제관을 아래와 같이 도출한다.

4.3.1 사회관

사회관 구축을 위해서도 사회를 보는 중심이 되는 두 힘의 발견이 필요하다. 지역사회든 국가사회든 인간이 형성하여 삶을 영위하는 사회는 질서를 유지하려는 힘이 강하게 작용한다. 사회 정의를 구현하려는 힘, 사회에 대한 의무를 강조하는 힘이 보편적으로 작용하는 힘이다. 전체로서의 사회를 유지하기 위한 힘인 것이다. 전체 사회 관점의 선good과 악evil이 정의되고 선을 유지하고 악을 단죄하는 힘이 중심이 된다. 한편 개인 차원에서는 개인의 행복한 삶을 위해 좋은good 것과 나쁜bad 것이 있다. 좋은 것을 많이 하고, 나쁜 것을 적게 하려는 힘이 있는 것이다. 개인들의 자유로운 행복추구의 힘과 전체사회 안정유지의 힘이 임계점 부근에서 균형되어 조화

되는 사회가 바람직한 사회다. 서비스철학의 사회관은 두 힘이 균형되는 조화사회 모델이며, 인터넷 등 과학기술 발전과 글로벌화의 진전으로 시간 공간 축에서 변증법적 사이클이 매우 짧고 빨라져서 사회 변동 혼란이 최소화되는 모델이다.

역사적으로 볼 때 위 두 힘 중 하나의 힘이 과도해지며 모순이 발생하여 다른 힘으로 중심이 이전될 때 큰 혼란이 발생하고 많은 희생이 있었으며, 안정상태에 도달하기까지 시간도 많이 소요되었다. 서비스철학의 사회관이 정착되면 임계점을 벗어나서 사회 혼란이 발생할 가능성이 매우 낮고, 만약 임계점을 조금 벗어난 상황이 발견되면 작은 힘으로 짧은 시간내에 안정상태로 회복할 수 있게 되는 것이다.



Fig. 4-6 The Society Perspective of Service Philosophy

4.3.2 경제관

경제발전 모델의 중심이 되는 두 개의 힘은 자본주의와 사회주의로 설정할 수 있다. 자본주의의 노동임금 착취와 그에 따른 경제적 불평등 등에 반발하여 생산수단의 공동소유와 관리, 계획적인 생산과 평등한 분배를 주장하며 탄생된 사상인 사회주의는

여러 사회적 모순과 병폐의 원인을 개인주의로 보고, 사적 이윤추구를 목적으로 하는 사적 소유 및 자유경쟁을 반대하는 사상이다. 한편, 공산주의는 생산의 사회화 뿐만 아니라 분배에 있어서도 공평을 요구하는 ‘공동생산, 공동분배’를 원칙으로 하는 사상이다(NAVER Knowledge Encyclopedia, Socialism, 2019c). 본 연구에서는 개인이 주된 관점이므로, 자본주의의 개인과 사회주의의 사회를 두 개의 대립 힘으로 설정한다.

자본주의와 사회주의 모두 그동안 많은 변화를 겪어왔다. 자본주의의 문제점인 과도한 이윤추구와 경제적 불평등 심화 문제를 해소하기 위해 정부의 역할을 강조한 수정자본주의가 보편적으로 받아들여지고 있고, 기업의 자유로운 경제활동을 최대한 보장하려는 신자유주의도 많이 확산되어 있다. 전체적으로 자본주의의 지향 가치는 개인과 기업의 경제활동 자유 존중 사상이다. 개인과 기업의 창의성이 최대한 발휘되는 경제라야 지속적인 성장을 구가할 수 있고, 따라서 사회 전체 구성원들이 성장을 통해 행복해질 수 있다는 사상이다. 사회주의는 치열한 자본주의 경쟁시스템에서 여러 가지 이유로 인해 낙오되거나 뒤쳐져서 불평등을 겪는 다수의 개인들을 사회가 포용하기 위한 시스템이므로 자본주의의 힘과는 반대되는 방향으로 작용하는 힘이다.

이 두 힘이 임계점 부근에서 균형되어 조화되는 경제시스템이 바람직한 시스템이다. 서비스철학의 경제관은 두 힘이 균형되는 조화경제 모델이며, 체제내에서 변증법적 사이클이 매우 짧고 빠르게 진행되는 모델이다. 어느 한 국가 또는 어느 한 시대에 하나의 힘이 매우 강하게 작용할 수 있다. 균형상태에 도달하기까지 긴 시간과 많은 노력이 필요할 수 있다. 그러나, 서비스철학의 경제관을 저변에 구축해 둔 사회와 시대는 임계점 부근의 안정상태로 빠르게 회복된다. 철학적 기반이 경제주체들에게 공유되어 있으므로, 전환이 쉬운 것이다. 또한 이와 같은 서비스철학의 경제관이 유지된다면 임계점을 벗어나서

혼란이 발생할 가능성이 매우 낮고, 안정상태를 유지할 수 있는 힘은 계속 증대될 것이다.

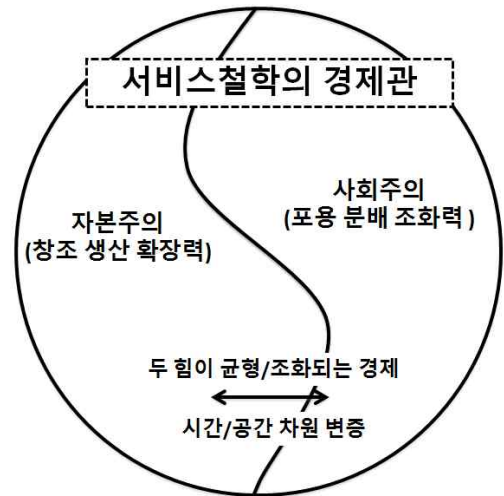


Fig. 4-7 The Economy Perspective of Service Philosophy

4.3.3 경영관

경영자와 기업조직에 작용하는 주된 힘은 이윤 창출과 지속성장의 힘이다. 20세기 후반부터 기업의 사회적 책임(corporate social responsibility) 논의가 활발해졌고 21세기에 들어서는 기업의 공유가치 창출(creating shared value)논의로 전개되었다. 기업이 경제적 이윤과 함께 사회적 가치를 동시에 창출해야 한다는 것이다. 또한 21세기 경제가 고용 창출이 없는 성장을 하고 있고 기계가 지식노동을 대체해가고 있으므로 새로운 경영 패러다임 도입이 필요하기도 하다(Kim, 2018). 정부와 비정부조직(NPO)이 사회적 가치 창출을 위한 각종 활동을 하고는 있으나, 여전히 환경 교육 건강 노인 여성 문제 등은 심각하고 불평등이 심화되고 있어, 기업의 적극적인 역할이 필요한 시대가 되었다. 기업의 활동으로 사회적 가치를 창출하려면, 사회적 문제를 해결하는데 기업이 투자하는 비용보다, 그 문제 해결로 기업에 돌아오는 이익이 더 커야 한다. 시간축과 공간축 차원에서

적정한 이익이 회수되어야 한다. 정부나 NPO가 하지 못하는 수준의 혁신적인 솔루션이 있어야 사회적 가치와 경제적가치를 동시에 창출할 수 있다. 따라서 현대 경영은 경영 패러다임 변화가 필요하고, 새로운 패러다임을 구현하기 위해서는 혁신이 제1 화두가 되어야 한다. 철학적, 사회적, 과학기술적, 공학적, 경영학적 혁신이 필요한 시대다.

현대 기업의 경영에 작용하는 두 개의 큰 힘은 사회적 기관으로서의 기업 활동을 요구하는 힘과 경제적 이윤창출을 요구하는 힘이다. 경제적 이윤창출을 위한 힘이 중심이 될 경우, 기본 재화가 자유로이 거래되는 시장경제(market economy)를 넘어 전체 서비스가 자유로이 거래되는 시장사회(market society)가 되어 사회의 공공성이 훼손되고 불평등이 심화될 우려가 있다. 건강, 교육, 환경, 정치, 권리, 시민적 의무 등이 모두 돈으로 거래 가능한 대상이 될 수 있고, 경제적 불평등이 사회적 불평등을 더욱 심화시킬 수 있다. 한편 사회적 가치 창출을 요구하는 힘이 중심이 될 경우, 대다수의 기업은 혁신 역량의 부족으로 경제적 이윤 창출을 병행하지 못하여 도산할 가능성이 있고, 많은 사람들이 일자리를 잃고 사회 환경은 더욱 악화될 수 있다.

따라서, 현대 경영 환경을 반영하고, 서비스철학의 경제관을 반영한 경영관은 두 힘이 임계점에서 적절한 균형을 이루며 시간축과 공간축을 따라 치열하게 조화 발전되는 구조를 가진다. 기업이 사회적 기관으로서 일자리 창출 등 사회적가치 창출과 함께 경제적 가치 창출을 안정적으로 추구하며, 경제사회 상황에 따라 적절하게 균형을 유지하는 경영활동을 하는 경영관이다.

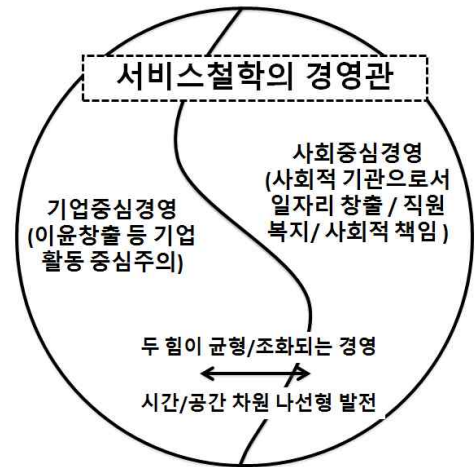


Fig. 4-8 The Management Perspective of Service Philosophy

5. 토의 및 과제

본 연구에서는 현대경제사회의 지속가능한 발전을 위한 새로운 사상적 기반으로서 서비스철학 정립을 위한 분석을 수행하였다. 선행 연구들인 인류대표사상의 서비스철학적 연구와 신경계사회 및 서비스본질 연구를 토대로 서비스철학을 도출하는 연구를 수행하였다. 인류세의 공통원리인, 우주의 원리와 인류 대표사상의 정수를 분석하여 반영하였다. 또한 현대경제사회의 변화를 시간, 공간, 인간 차원에서 종합적으로 분석하여 서비스철학 정립에 반영하였다. 서비스 본질 관점도 반영하였다.

서비스철학은 태극구조를 가지며, 나선형 변증법적 모델로 운용됨을 제시하였다. 서비스철학을 부연 설명하기 위한 인간관, 역사관, 사회관, 경제관, 경영관을 제시하였다.

향후 연구는 두가지 방향으로 진행될 필요가 있다. 서비스철학을 보완하고 구체화하는 연구가 필요하다. 또한 서비스철학을 적용하여 서비스경영을 비롯한 신학문을 구체화하는 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., Hyohung 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 Major Western Ideology, Journal of Service Research and Studies, Vol.9, No.3, Sept. 2019, pp.1-16 (김현수(2019a), 서양대표사상의 서비스철학성 연구, 서비스연구, 제9권 제3호, pp.1- 16)
- [4] Kim, Hyunsoo (2019b), 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(2019b), 동양주류사상의 서비스철학성 고찰, 서비스연구, 제9권 제2호, pp.1-15)
- [5] Kim, Hyunsoo (2019c), 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(2019c), 한국대표사상의 서비스철학성 고찰, 서비스연구, 제9권 제1호, pp.1-16)
- [6] Kim, Hyunsoo (2018) New Management of Management, Kookmin University Press, (김현수 (2018), 경영의 신경영, 국민대학교 출판부)
- [7] 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)
- [8] Kim, Hyunsoo(2016), 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(2016), 4차 산업혁명의 서비스경제화 촉진 연구, 서비스연구, 제6권 제3호, pp. 15-28)
- [9] Lamprecht, S.P.(1963), Our Philosophical Traditions, Kim Taegil, etc. Tr., Eulyou Culture Co., (렘프레히트(1963), 서양철학사, 김태길 등 역, 을유문화사)
- [10] Lao-Tzu(1982), Tao Te Ching, Ki Keun Chang Tr., Samsung Publishing Co. (노자(1982), 도덕경, 장기근 역, 삼성출판사)
- [11] NAVER Knowledge Encyclopedia(2019a), Complementarity Principle - Quantum mechanics, Physics Stroll, Jongpil Lee (네이버 지식백과(2019a), 상보성의 원리 - 양자역학의 핵심, 물리산책, 이종필).
- [12] NAVER Knowledge Encyclopedia(2019b), A Theory of Civilization Migration, Silkroad Dictionary, Sooil Chung (네이버 지식백과(2019b), 문명이동론 [文明移動論] (실크로드 사전, 정수일)).
- [13] NAVER Knowledge Encyclopedia(2019c), Socialism, Kyungwon Suh (네이버 지식백과(2019c), 사회주의 [社會主義, socialism, Basic 고교생을 위한 정치경제 용어사전, 서경원)
- [14] Yang, Haerim(2012), A History of Western Philosophy, Jipmundang (양해림(2012), 서양철학사, 집문당)
- [15] OneWorldInData.org, Literacy Rate Increase, OneWorldInData.org/Literacy, CC BY-SA

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 University 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 Service Philosophy for New Economy and Society

Hyunsoo Kim*

ABSTRACT

This study was conducted to establish a service philosophy as a major ideology in the New Economy and Society. The service philosophy, which is the ideological foundation to lead the service economy era, should be an idea that can develop the new economy society, reflecting the nature principle of the universe and human being. The service philosophy was derived based on the study of the human representative ideology and the study of the new economy and service essence. A good idea must be consistent with the principles of the universe and be consistent with the essence of the human representative ideology, so that it reflects the core principles of the universe and the core of human representative ideas. In addition, the central idea should reflect the changes of the New Economy Society in the future. Therefore, the essence of the service and the change of the New Economy Society were analyzed. We analyzed the social and philosophical significance of the macroscopic cosmology and the microscopic quantum theory of modern physics. We analyzed the essence of Oriental and Western representative ideas and derived implications of these ideas from the viewpoint of modern society where service is central. Based on the essence principle of the universe and human, we have established the service philosophy structure and derived the human, historical, social, economic, and managerial aspects of service philosophy. The structure of the derived service philosophy was presented, and discussions were conducted for future research.

Keywords: Service Philosophy, Service Essence, Service Economy, Oriental Thought, Western Thought, Cosmology

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