

# 서비스학 학위과정 프로그램개발 연구

김현수\*

## 목 차

요약	3.2 교육내용 및 방법론
1. 서론	4. 서비스학 학위과정 설계
2. 서비스학 개요 및 프로그램 방향	4.1 독립전공 과정
2.1 서비스학 개요	4.2 연계전공/부전공 과정
2.2 학위프로그램 방향	5. 토의 및 과제
3. 서비스학 학위과정 개요	References
3.1 학위과정 개요	Abstract

## 요약

본 연구는 21세기를 선도할 학문인 서비스학을 학위과정 프로그램으로 설계하기 위한 탐색적 연구를 수행하였다. 새 시대는 산업간 융합이 가속화되고 직업의 이동성이 크게 증가하는 시대이므로, 고등교육에서 양성해야 하는 인재상도 크게 달라지게 된다. 역량 개발을 통해 자신의 직업을 창조할 수 있는 인재를 양성해야 하며, 산업간 경계가 해체된 생태계에서 창조적 주도성을 발휘할 수 있는 인재를 양성해야 한다. 이를 위해서는 기존의 수직적 전공 학과체제에서 수평적 연계전공 체제로의 전환이 요구되며, 서비스학은 이러한 전환을 위한 핵심 프로그램으로서 역할이 기대된다. 본 연구에서는 이러한 신경제사회의 변화를 반영하고 신교육수요를 반영하여 서비스학 학위 프로그램을 설계하였다. 서비스학 프로그램은 독립전공으로서 학위를 수여할 수도 있고, 기존 전공들과의 연계전공으로서 또는 부전공으로서 역할을 수행할 수도 있으므로, 이에 대한 분석을 제시하였다. 서비스학은 세계경제포럼에서 21세기 인재상으로 정의한 역량을 가장 효과적으로 배양하는 학문으로서 역할이 기대되므로, 향후 연구에서 교육 내용과 방법론에 대한 심화 연구가 필요하다.

*표제어: 서비스학, 서비스연구, 서비스교육, 학위과정, 교육방법론, 서비스러닝*

접수일(2018년 6월 25일), 수정일(1차:2018년 9월 4일), 게재확정일 (2018년 9월 18일)

\* 국민대학교 경영학부 교수, hskim@kookmin.ac.kr

## 1. 서론

서비스학은 서비스에 대한 모든 학문을 의미하는 신학문이다. 신경제의 대표적인 융합학문으로서 서비스학은 신경제사회에 필요한 인재를 양성하는 대표적인 신학문이다. 모든 학문 분야가 그 탄생 초기에는 타 학문의 일부로 간주되다가 독립성이 인정되면 공식 학위 과정을 개설하고 학과가 만들어졌다. 경제학이 윤리학에서 분리되고, 행정학이 정치학에서 분리되어 독립학위를 수여하였듯이 서비스학도 기존의 경영학이나 공학의 영역을 벗어나서 독립학문으로 학위를 수여할 필요가 높아졌다. 본 연구에서는 독립학위를 수여할 수 있는 서비스학 학위 프로그램 설계를 위해 수행되었다.

인재를 양성하는 교육서비스는 시대 요구에 따라 그 패러다임이 변화되어 왔다. 농경시대에는 부모직업이 자식에게 대물림되는게 일반적이었으므로, 교육의 역할은 교양 함양이었으며, 산업혁명 이후 산업시대에는 교육을 통해 자신의 직업을 결정할 수 있게 되었으므로 기술교육 직업교육을 위한 교육이 이루어졌다. 직업에 대한 진입자격으로서 또는 기술습득 증명으로서 학위에 대한 수요가 크게 증가되었다. 서비스산업이 중심이 된 21세기에는 과학기술 및 산업변화가 빨라 직업의 유효기간이 크게 단축되었다. 한 개인이 일생동안 여러개의 직업을 가져야 하는 직업의 수퍼 모빌리티 시대가 도래한 것이다. 따라서 모빌리티가 크게 증가된 시대에 적합한 학위 프로그램의 개발이 필요한 것이다. 현재의 학위는 한 분야의 전문성이나 자격을 증명할 수 있을 뿐이므로, 타 분야로 전환하기 위해서는 별도의 자격 증명을 또다시 획득해야하는 상황이다. 한 생애주기동안 여러 분야에서 직업을 가지게될 미래 사회에서는 현재와 같은 분야별 학위 프로그램은 그 효용가치가 낮아지게 된다. 여러 분야에서 그 역량을 인정받을 수 있는 새로운 학위 프로그램 도입이 필요한 상황

이다. 아래 그림 [Fig.1-1]과 같이 직업 창조시대에 부합하는 새로운 학위 프로그램 설계가 필요한 상황이다(Kim, 2018b).



Fig. 1-1. Paradigm Shift of Educational Service

또한 세계경제포럼에서 제시하는 21세기가 요구하는 인간의 능력은 기존의 교육서비스 시스템이 제공하기 어려운 역량 요건인, 비판적 사고력, 창의성, 자기주도성 등이므로, 이러한 역량의 획득을 증명할 수 있는 새로운 학위 프로그램의 개발이 필요한 상황이다(아래 [Tab.1-1] 참조).

Tab. 1-1. Human Competency for 21st Century

기초 문해	일상생활에서 핵심 기술을 적용시키는 능력	문해, 수해, 과학문해, ICT문해, 재정문해, 문화 및 시민문해
역량	복잡한 도전상황에 대처하는 능력	비판적 사고/문제해결, 창의성, 의사소통, 협력
인성/자질	변화하는 환경에 대처하는 능력	창의성, 주도성, 일관성/도전정신, 적응력, 리더십, 과학 및 문화

출처: New Vision for education: Unlocking the potential of technology, World Economic Forum, 2016

인재에 대한 수요 측면을 보면, 21세기 서비스시 대에는 제4차 산업혁명 등 과학기술 혁신으로 인해 산업구조 및 고용구조가 U 자형 모델로 변화될 것으로 전망되고, 고용구조 또한 아래 그림 [Fig.1-2]와 같이 U 자형 구조로 변화될 것으로 전망되는데, 창조력과 협동력이 필요한 B 타입 일자리와 상호작용력과 감성력이 필요한 A 타입 서비스직무를 위한 인재 양성 강화가 필요한 상황이다(Kim, 2016).

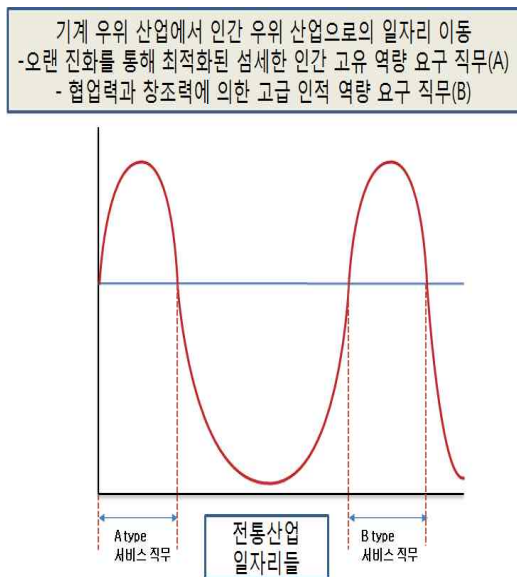


Fig. 1-2. A New Employment Structure Model

서비스학 프로그램은 이러한 인재 수요를 충족하면서, 직업의 수퍼모델리티 시대에 재교육 부담을 최소화하는 효율적인 학위 프로그램으로 필요한 모델이다. 아래에서 서비스학을 소개하고 학위 프로그램 디자인을 제시한다.

## 2. 서비스학과 학위프로그램 방향

### 2.1 서비스시대의 서비스학

‘서비스학(Service Science)’은 서비스(Service)에 대한 모든 학문을 통칭한다(The Service Korea Initiative, 2016). 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. 서비스학은 지난 200여 년간 인류의 고도 성장기를 이끌어 왔던 산업학문의 대안으로 탄생하였다. 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. 2-1] 에 도시된 바와 같이 A path 의 장기 저성장으로 갈 가능성이 많은 인류 경제를, 서비스학을 발전시켜 B path로의 장기 고성장으로 견인해야 함)

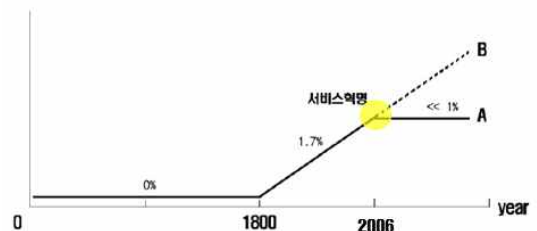


Fig. 2-1. World Economic Growth Trend

서비스학의 주요 분야는 서비스철학, 서비스경영, 서비스공학 등을 포함하여 아래와 같이 10개 학문 분야로 발전되고 있다. 특히 제4차 산업 혁명으로 언급되는 산업간 경계 해체 시대를 맞아 제조서비스 까지 포함하며, 사실상 전 분야의 새로운 학문으로 확장되고 있다.

- 서비스 이론/철학 (Service Theory / Philosophy)

- 서비스 경제(Service Economy) / 산업/기업(Service Industry)
- 서비스 정책(Service Policy) / 법제도(Service Law)
- 서비스 경영(Service Management) / 서비스 사회(Service Society)
- 서비스 디자인(Service Design) / 서비스 마케팅(Service Marketing)
- 서비스 공학(Service Engineering) / 운영(Service Operation)
- 서비스 기술(Service Technology) / 솔루션(Service Solution)
- 서비스 교육(Service Education) / 인적자원(HR Service)
- 제조서비스(Manufacturing Service)
- 서비스 연구 일반(Service Research in General)

서비스이론/철학은 서비스의 본질에 대하여 탐구하는 분야로서, 산업사회 노동의 익명성에 반하여 서비스사회의 실명성에 기초하는 제반 철학적 이슈를 탐구한다. 서비스의 본질인 관계성, 쌍방향성, 수평성, 조화성에 대한 철학적 기반 연구를 포함하여 서비스가 중심이 된 현대 경제사회의 사상적 기반을 구축하는 학문이다.

서비스경제/산업/기업 분야는 신경제와 신산업의 거시적 및 미시적 측면을 연구하는 학문분야로서 무형경제의 특징에 기반하여 활발한 연구 활동이 수행되고 있다.

서비스 정책/법제도 분야는 신경제와 신산업의 혁신과 창조를 위한 새로운 제도적 정책적 패러다임을 연구하는 분야로서, 기존 법제도 체계에 대한 분석과 현재의 정책 분석부터 시작하여 미래 인류 경제사회의 바람직한 제도적 기반을 탐구하는 분야이다.

서비스 경영/사회 분야는 서비스학의 핵심 분야로서 신경제, 서비스경제의 성숙과 함께 현대 학문의

중심이 되어 많은 연구자들의 연구 활동이 이루어지고 있다. 특히 서비스경영은 21세기 신경영으로서 현대 경영을 이끌어가고 있으며, 서비스사회에 대한 연구는 새로운 사회 연구의 중심이 되고 있다.

서비스 디자인/마케팅 연구는 욕구확장 경제시대에서 인간의 욕구가 다양화, 세분화, 개인화됨에 따라 신경제의 패러다임이 인간의 욕구 중심으로 재편되면서 고객인 인간 중심의 학문으로 자리를 잡고 있다.

서비스 기술 분야는 서비스 경제사회를 이끄는 기술에 대한 연구인데, 제4차 산업혁명시대의 도래로 그 영역이 크게 확장되고 중요성이 커지고 있다. 특히 AI로 인한 초지능시대, IoT가 보편화된 초연결시대가 되면서 기존 서비스기술 분야는 경제사회 전체에 관련되는 연구로 확장되고 있다.

서비스 교육과 인적자원 분야는 사람을 중심으로 하는 서비스학에서 매우 중요한 연구 분야이다. 새로운 경제사회를 이끌어갈 인재를 양성하고, 산업간 융합을 통한 신산업을 창출하는 창의력 있는 인재를 양성하는 교육에 대한 연구는 미래를 위한 가장 중요한 연구분야이다. 또한 그러한 인재에 대한 효과적인 인적자원 관리 연구는 기업의 발전과 사회의 발전을 위해 매우 중요한 과제이다.

제조서비스 분야는 산업간 경계가 해체된 제4차 산업혁명시대에서 서비스를 융합하여 제조 경쟁력을 강화하는 연구 분야이다. 현대 경제의 두 개의 축인 제조와 서비스를 하나의 산업으로 융합하여 경쟁력을 강화하고 인류 경제의 바람직한 성장을 추구하는 핵심 연구 분야이다.

위와 같이 기존 학문 분야 전체의 새로운 패러다임 학문으로서 서비스학 연구 분야들은 모두 서비스의 본질적인 주제들을 독자적으로 또는 학문간에 융합적으로 연구하게 된다. 즉, 서비스학의 연구는 서비스학의 각 분야에서 전형적인 융합학문으로서, 서비스의 기본구조 위에서 수행된다. 서비스는 공급자, 수요자, 그리고 양자 간의 관계라는 세가지 기본 구

조를 가진다. 관계연구의 주요 분야는 서비스이론 연구, 서비스철학 연구, 서비스사회 연구 등이고, 공급자와 수요자에 대한 연구는 위의 거의 모든 분야에 관계된다(The Service Korea Initiative, 2016a).

서비스연구의 프레임워크는 서비스본질연구, 서비스 기능 및 시스템 연구, 서비스인 연구, 서비스기업 및 경영연구, 서비스산업 및 경제 연구 등 5개의 주요 블록으로 구성된다(Kim, 2015). 서비스본질 연구에서는 인류문명의 본질적인 주제로서 서비스를 연구한다. 고대로부터의 서비스철학 연구, 즉 관계성, 수평성, 쌍방향성, 조화성 등 서비스 본질에 대한 연구이다. 창조와 융합의 본질이 서비스이므로, 인간사회와 문명사회의 진리 탐구 차원에서 서비스 연구를 접근한다. 다시 근원으로 돌아간 세계에 대한 연구, 서비스 철학의 가치, 성공원리에 대한 연구들이 서비스본질 연구에 해당한다. 위대한 기업을 넘어 사랑받는 기업, 존경받는 기업 거의 모두가 서비스철학에 기반한 기업들이므로, 현대적 차원에서 서비스 본질 연구가 수행된다. 서비스 패러다임 변화에 대한 연구도 이 범주에 포함된다. 서비스의 신 패러다임, 현대사회와 서비스철학의 관계 연구 등이 주요 주제이다. 수직사회와 수평사회의 성과 연구, 유형사회와 무형사회의 특징 연구, 사회적자본과 서비스 성과 연구, 단절경제와 융합경제 연구 등도 이 범주에 포함된다. 시스템으로서의 서비스연구도 중요하다. 예를 들어, 도시는 매우 매력적인 서비스시스템이다. 전 세계의 대다수 인구가 도시에 거주하게 되면서, 도시는 서비스시스템 연구의 주요 주제가 되었다. 도시는 교통, 물, 음식, 에너지, 정보, 유통, 은행, 의료, 보건, 교육, 행정과 같은 서비스시스템의 집합체이다. 이러한 서비스시스템의 효율성, 효과성, 지속가능성을 향상시키기 위한 연구가 서비스연구의 주요 주제가 된다. 서비스를 통한 고객 및 사회 복지 향상 연구 분야도 서비스시스템 연구 주제에 포함된다. 사회도 하나의 서비스시스템이기 때문이다. 서비스를 통한 지속가능한 사회와 개인의

창의성에 대한 연구, 서비스 접근성과 서비스로부터 획득된 가치를 사회에 확산하는 역량 연구, 행복도나 질환율 등 웰빙과 사회의 지속가능서비스 수준 연구 등이 주요 주제가 된다. 서비스 기업에 대한 연구는 서비스경영 연구가 중심이고, 서비스기술 연구를 포함한다. 서비스경영 연구는 서비스마케팅연구, 서비스회계연구, 서비스인적자원관리연구, 서비스전략연구, 서비스운영연구, 서비스프로세스연구, 서비스품질연구, 서비스수요공급관리연구 등 전통적인 서비스 연구의 핵심주제들이 이 범주에 포함된다. 서비스 산업의 혁신이나 발전에 대한 연구도 활성화되고 있다. 서비스경제의 본질이나 발전 방향에 대한 연구가 중요하다. 서비스산업 정책연구, 산업의 규제개선 또는 규제 본질 연구도 이 범주에 포함된다. 서비스산업의 구조혁신 연구, 산업 경쟁력 연구도 주요 주제가 된다. 서비스산업의 생산성에 대한 연구, 국제경쟁력에 대한 연구, 수출경쟁력에 대한 연구, 노동생산성 및 일자리창출 관련 연구 등이 이 범주에 포함되는 주제이다. 서비스경제 전반에 대한 연구를 포함하여, 서비스산업 통계 관련 연구, 산업간 구조 변화 연구 등도 이 범주로 분류된다. 공유경제화, 사회 변화, 기술 변화 등으로 서비스산업이 중심 산업, 중심 경제가 되었으므로, 향후의 거시적 변화 관련 연구도 이 범주에 포함된다(The Service Korea Initiative, 2016b).

이와 같은 다섯 부문의 개별 연구 또는 융합 연구가 위에 제시한 학문 분야에서 연구되고 있다.

신경제 서비스경제의 발전과 성숙에 따라 서비스 학도 더욱 진화 발전될 것이며, 따라서 서비스 연구의 주제도 보다 폭넓어지고 심화되어갈 것이다.

## 2.2 학위 프로그램 방향

서비스학 학위 프로그램은 기존 학위 과정과 같은 수준의 새로운 학위과정으로 설계할 수도 있고, 융합 학문적 성격을 반영하여 기존 학위와의 연계전

공 또는 부전공 학위로 설계할 수도 있다. 본 연구에서는 독립적 학위과정 프로그램을 먼저 설계하고, 연계전공 및 부전공 학위로의 활용방안을 제시한다.

학위 프로그램의 개발방향은 고등교육의 본래 목적에 충실하되 새로운 경제사회 환경에 부합하게 개발한다. 우선 수요자 중심 경제사회에 부합하도록 학문의 공급자 중심에서 수요자 중심으로 프로그램을 개발한다. 즉 수요자에게 유용한 학위가 되도록 설계한다. 개인과 기업 및 사회 등 교육 수요자의 요구를 반영하는 학위 프로그램이 되도록 한다. 다음으로 지식획득이 아닌 지혜 전수에 중점을 둔 프로그램으로 개발한다. 기존학위과정들은 지식 전수에 주력하고 있기 때문에 21세기가 필요로하는 비판적 사고력이나 문제해결력을 잘 배양해주지 못하고 있다. 지혜를 전수하기 위해서는 지식들간의 연결력과 인간 및 사물이나 사회의 본질 이해력이 배양되도록 교육해야 하는데 수직적 지식전수에 주력하고 있는 것이 현재 대다수의 학위과정 프로그램이다. 또한 미래사회는 과학기술발달로 인공지능 등의 영향력이 커졌다. 따라서 사람은 질문을 하고 컴퓨터가 해답을 제시하는 경우가 많아진다고 할 수 있다. 즉 교육은 해답을 알아내는 능력을 배양할 것이 아니라 질문을 찾아내는 능력을 배양하는데 주력하는 것이 미래 교육의 바람직한 추세다. 질문을 잘하도록 하기 위해서는 호기심, 비판력, 창의력 등 다양한 역량 배양이 필요하다. 이와 같이 미래 학위로서 서비스학 학위 프로그램의 설계방향은 아래[Tab 2-1]과 같이 제시할 수 있다.

Tab. 2-1. Degree Program Design Philosophy for 21st Century

시대 구분	산업시대	서비스시대
주도자	공급자 중심	수요자 중심
목표 역량	해답력 중심	문제발견력중심
교육 내용	지식전수 중심	지혜전수 중심

위 철학에 추가하여 서비스시대에는 서비스철학에 기반한 교육서비스디자인이 될 필요가 있다. 이와 같은 구조의 서비스학 학위 프로그램을 아래에 제시한다.

### 3. 서비스학 학위과정 개요

#### 3.1 학위과정 개요

서비스학 학위과정 설계는 서비스학을 통해 양성되는 인재상 정의, 서비스학의 교육내용, 서비스학 교육방법론, 서비스학 교육조직 형태 등에 대한 설계를 포함한다.

서비스학 학위프로그램을 통해 양성되는 인재목표는 무형적 가치를 창출할 수 있는 인재다. 기존 산업시대에는 유형재화를 창출하기 위해 여러 분야의 학문이 필요하였다. 이제 서비스시대에는 무형재화를 창출하기 위한 학문이 필요하다. 무형재화는 인간을 위해 서비스하는 재화이므로, 인간에 대한 심도깊은 이해를 통해 무형적 가치창출이 가능하다. 서비스학은 손에 잘 잡히지 않고 눈에 잘 보이지 않는 무형적 가치를 발굴하고 창조해낼 수 있는 인재를 양성함을 목표로 한다.

따라서 서비스학의 교육 내용은 인간과 인간사회의 문제를 발견해내는 능력 배양을 위한 과목을 중심으로 교육한다. 자연계에 대한 이해, 사회에 대한 이해, 인간에 대한 이해를 바탕으로 인간에게 중요한 의미있는 문제를 발견해내는 역량 배양을 위한 과목들이 교육의 중심 내용이다. 발견된 문제를 해결하기 위한 과목들을 함께 병행하여 교육한다. 비유적으로 설명하면 어떻게(how)에 대한 교육보다, 왜(why)에 대한 교육을 강조하며, 무엇(what)에 대한 교육이 병행된다.

교육방법론은 역량향상을 위해 서비스러닝을 중심이 된다. 클래스에서 이루어지는 교수-학습 방식

은 학습자 역량 향상에는 크게 도움되지 않으므로, 경제사회의 문제를 직접해결하면서 주제를 학습하고 역량을 배양하는 서비스러닝을 활용한다. 기존 교수-학습 방식의 문제를 해결하기 위한 능동형학습(active learning)이나 거꾸로학습(flipped learning)도 일부 병행한다.

서비스학 교육조직의 형태는 기존의 오프라인 대학의 정규학과로 운영될 수도 있지만, 공유경제 개념을 적용한 소프트한 프로그램으로 운영이 바람직하다. 서비스러닝을 적용하기 위해서는 실제 문제가 있는 현장과 긴밀하게 소통해야하기 때문에 온라인 강의와 오프라인 현장 미팅이 중심이 되는 소프트프로그램이 바람직하다.

결론적으로 서비스학 학위과정은 새시대에 유용한 가치있는 학위과정으로 설계되어야 한다. 박제된 지식을 하드웨어 중심 공간에서 교육하는 것이 아니라, 세상에 유용한 지혜를 소프트웨어 프로그램으로 교육하는 과정으로 설계되는 것이다. 지식은 지혜 획득과 역량 향상을 위한 수단으로 사용된다. 서비스학 학위과정 개요를 기존 산업사회의 학위과정과 대비하여 요약 제시하면 아래[Tab 3-1]과 같다.

Tab. 3-1. An Overview of Service Science Degree Program

구분	기존 학위 프로그램	서비스학 학위 프로그램
인재상	유형재화 창출 (지식 중심)	무형재화 창출 (인간 중심)
교육 내용	지식 중심 How 중심	지혜 중심 Why 중심
교육 방법론	강의실학습 거꾸로학습	서비스러닝 능동형학습
교육 조직	오프라인 독립대학 하드웨어	온라인 공유대학 소프트웨어

즉, 서비스학 학위 프로그램은 21세기가 요구하는 인재를 양성하기 위한 새로운 방식의 새로운 형태의

프로그램이다.

### 3.2 교육내용 및 방법론

서비스학 학위 수여를 위한 교육내용과 방법론은 일반적인 학위 수여 프로그램의 구조를 반영하여 아래와 같이 설계된다. 일반적으로 학사 학위는 4년 프로그램으로 구성된다. 1년차는 일반 기초 교양 교육을 중심으로 수행하고, 2년차는 전공 기초 교육을 수행하고, 3-4년차에 전공 심화 교육을 수행한다. 서비스학 학위 수여를 위해서는 1차년도에는 서비스에 대한 이해를 심화하는 교육을 수행하고, 2차년도에는 서비스학의 핵심 내용들을 교육하며, 3-4년차에는 서비스학의 대주제별로 역량향상 교육을 수행한다.

제1차년도 교육내용은 서비스를 전체적으로 이해할 수 있도록 한다. 서비스라는 인류의 근본 주제를 이해하기 위해서는 먼저 서비스의 공급자이자 수요자인 인간을 깊이 있게 이해해야 한다. 문학과 철학과 역사 등 인문학의 핵심을 교육하여 인간에 대한 깊은 이해와 통찰력을 배양한다. 또한 과학기술의 급격한 발전으로 서비스는 과학기술에 기반하는 경우가 많아지고 있고, 우주 자체가 서비스공간이므로 인간이 삶을 영위하고 서비스를 주고 받는 자연에 대해 깊이 있게 이해하도록 교육한다. 또한 서비스 수요가 발생하고 서비스공급이 수행되는 문명사회에 대한 제반 이해가 필요하다. 사회의 작동과 운영원리에 대해 이해하고 통찰력을 배양하도록 교육한다. 이러한 1차년도 교육 모델은 세상을 구성하는 천지인 모델과 같다. 아래와 같이 1차년도 교육내용을 모델로 도시할 수 있다.

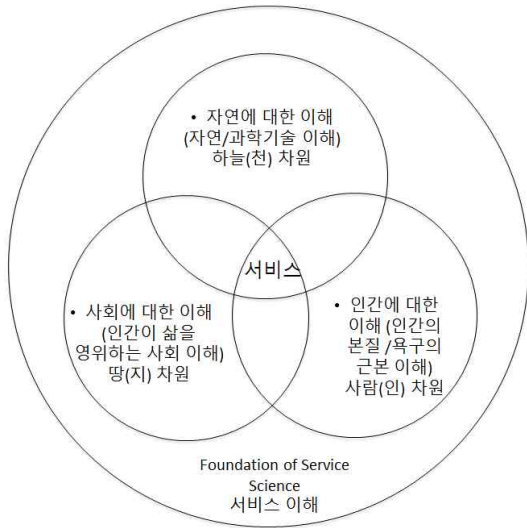


Fig. 3-1. The 1st Year Program

제2차년도 교육내용은 서비스학에 대한 핵심 교과목으로 구성된다. 앞서 설명한 서비스학의 연구주제들이 교과목으로 구성되어 교육된다. 즉 서비스 본질에 대한 주제, 서비스 기능과 시스템에 대한 주제, 서비스 주체이자 객체인 서비스인에 대한 주제, 서비스기업과 경영에 대한 주제, 서비스 산업 및 경제에 대한 주제 등이 교과목으로 구성되어 교육된다. 이들 주제들은 기존 관련 내용을 토대로 하되, 서비스학이라는 새로운 학문의 프레임워크를 반영하여 최신내용으로 갱신되어 교육에 활용된다. 예를 들어 서비스경영 주제는 오랫동안 강의되어온 기본 교재 내용이 있지만, 이는 서비스를 고객만족 등 좁은 차원으로 해석하고 있어, 본 서비스학의 취지에는 부합하지 않으므로, 21세기의 새로운 경영 차원으로 서비스경영을 정의하고, 이에 부합하는 교재를 개발하여 교육에 활용한다. 제2차년도의 교육내용을 도시하면 아래 그림과 같다.

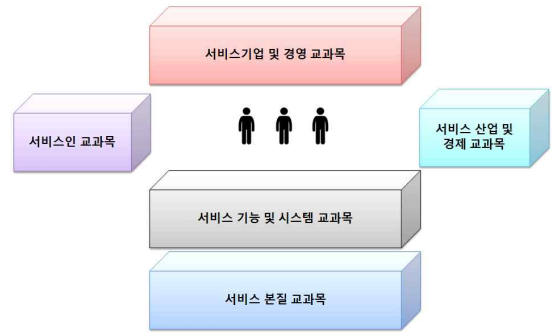


Fig. 3-2. The 2nd Year Program

3-4년차는 서비스학 대주제를 기반으로 역량향상 교육을 수행한다. 앞서 소개한 바와 같이 서비스학은 경영, 경제, 공학, 사회, 교육 등 폭넓은 대주제를 가지므로, 세부 전공으로 나누어서 교육할 필요도 있다. 교육내용을 미리 구체적으로 확정하지 않고, 서비스러닝디자이너와 교수 및 학생이 협의하여 융통성있게 교육내용을 결정한다. 서비스러닝디자이너는 수강생들이 서비스학의 주요 내용을 학습하고 역량을 개발할 수 있도록 서비스러닝 과제들의 목록을 지속적으로 갱신한다. 서비스러닝 과제 목록은 사회문제, 경제문제, 과학기술혁신문제, 경영문제, 기업문제, 개인문제 등 현 세계에서 해결해야할 주요 문제들의 목록이다. 이러한 문제들을 해결하는 과정에서 학습이 이루어지고 또 학생들의 역량이 개발되도록 하는 것이다. 서비스러닝디자이너, 지도교수, 학생 등 3자가 협의하여 2년치 학습 분량인 60학점을 맞춤형으로 설계하여 교육한다. 기존의 교육 방식이 이미 결정된 커리큘럼을 가지고 지도교수와 학생 2자 구조로 교육내용을 결정하는데 비해, 서비스학 교육은 서비스러닝디자이너가 주도를 하며 지도교수와 학생이 함께 참여하여 교육내용을 결정하는 3자 구조인 것이 특징이다. 또한 미리 정해진 커리큘럼이 아니라 방대한 서비스러닝 과제 목록에서 학생 개개인에게 필요한 맞춤형 과제를 선택하여 타깃 교육을 수행하는 것이 특징이다.



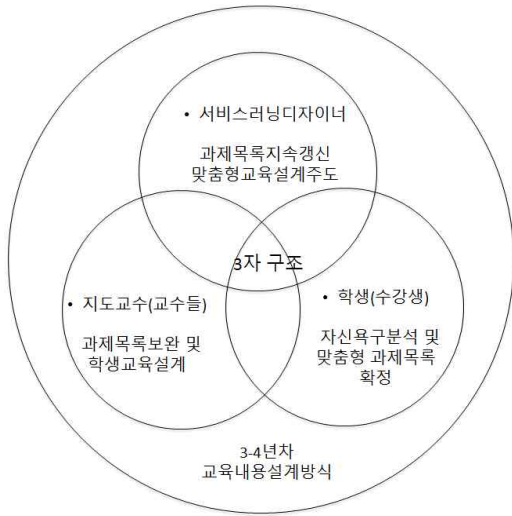


Fig. 3-3. The 3rd-4th Year Program Design

교육방법은 클래스 교육과 서비스러닝방법론을 사용한 교육을 병행한다. 1-2년차에는 클래스 교육을 많이 활용하고, 3-4년차에는 서비스러닝을 사용한 교육을 많이 활용한다. 클래스 교육의 경우, 전통 전달식 교수-학습 방식보다는 질문과 토론 위주 수업인 거꾸로학습(Flipped Learning) 등 학생들의 참여도가 높은 방식을 사용한다. 서비스러닝은 서비스디자이너가 기획자 역할을 수행한다. 서비스러닝디자이너 1명이 여러개의 서비스러닝과제의 코디네이터가 되며 교수 1인이 여러개의 과제를 지도하게 된다. 하나의 서비스러닝 과제는 한명의 교수가 지도하거나 여러명의 교수가 함께 지도할 수 있다. 서비스러닝을 성공적으로 운영하기 위해서는 서비스러닝디자이너의 역량이 중요하다. 서비스러닝디자이너는 경제사회의 각종 주요 문제를 발굴해내는 문제발굴력, 문제를 수강생의 역량향상과 서비스학 내용에 연결하여 서비스러닝 과제로서 디자인하는 디자인력, 교수들과 협력하여 서비스러닝 과제가 성공적으로 수행되도록 하는 프로그램코디네이터 능력 등을 보유해야하므로, 서비스러닝디자이너를 잘 양성하는 것이 새로운 교육시스템의 주요 성공요인이

다. 서비스러닝디자이너는 서비스학에 대해 깊이 있는 지식을 가져야하고 또한 지식 융합력이 있어야 하고, 리더십과 통찰력이 있어야 하므로, 이들을 선발하고 운영하는 별도 프로그램이 필요하다. 서비스러닝디자이너는 각종 사물들을 연결지을 수 있는 창의력과 사회문제를 디자인할 수 있는 기획력이 필요하므로 선천적 능력을 보유한 후보그룹에 대해 후천적 교육을 병행하여 양성할 필요가 있다. 서비스러닝디자이너는 기존의 소셜디자이너나 창업가의 역할에 추가하여 교육기획자의 역할을 수행한다.

## 4. 서비스학 학위과정 체계

### 4.1 독립전공 과정

독립전공은 1-4학년 전체 과정을 앞의 제3장에서 설계한 교육내용과 교육방법론에 의해 운영한다. 즉 1차 년도의 서비스 이해 교육, 2차 년도의 서비스학 코어 과목 교육, 3-4차 년도의 서비스러닝을 활용한 역량개발교육을 모두 수행하는 과정이다. 세부 전공 분야는 제2장에서 소개한 바와 같이 서비스경제, 서비스경영, 서비스공학, 서비스교육, 서비스사회 등 다양한 분야를 제공하고 해당하는 학위 명칭으로 졸업생을 배출한다. 모든 세부 전공은 기본이 되는 교육 철학과 교육 목표가 동일하며, 다만 세부전공별로 추가되는 목표가 존재한다. 각 세부전공은 1-2차 년도는 공통으로 운영되며, 3-4차 년도는 세부 전공별로 운영을 원칙으로 한다. 경우에 따라 1-2차 년도 교육 내용을 차별화할 수도 있다.

3-4차 년도 세부 전공별 교과과정은 각 전공별로 설계되는데, 예를 들어 서비스경영 세부 전공의 경우, 서비스경영을 21세기 신경영으로 포지셔닝하고 아래와 같이 설계할 수 있다. 즉, 경영활동의 주된 대상이 기존의 유형재화에서 무형재화로 중심이동이 되고, 또 과학기술의 발전으로 관리활동수행이 인간

에게서 기계로 이전되면서 경영활동의 중심이 관리에서 창조활동 중심으로 변화되었기에 서비스경영이 현대경영의 중심이 되었다. 기존의 서비스 경영이 서비스 활동에 대한 경영으로 해석되었던 이유는, 서비스를 매우 좁은 의미로 정의하고, 서비스의 성격을 잘못 인식했기 때문이다. 경영의 역사는 크게 3시기로 구분된다. 아트(Art) 경영 시대 => 유형재화/산업경영학 시대 => 무형재화/서비스경영학(신경영학)시대이다. 서비스경영은 현대적 사이언스기반의 아트 경영이다. 서비스경영의 주요 분야는 서비스전략, 서비스마케팅, 서비스운영관리, 서비스인적자원관리, 서비스고객관리, 서비스프로세스경영, 서비스기술경영, 서비스가치와 생산성관리 등을 포함한다. 3-4년차에는 이들 내용을 효과적으로 학습할 수 있도록 서비스러닝 과제를 설계하여 교육한다. 서비스러닝 과제 후보들의 예시는 산업간 경계가 해체된 산업 생태계에서 대기업과 벤처기업간의 경쟁과 조화 생태계가 진화되고 있는 현대 경제에서의 산업과 기업 전략에 대한 과제, 서비스디자인과 관계마케팅을 이용한 비영리조직 마케팅전략, 인공지능과 정보통신 등 과학기술 혁신에 따른 운영관리 혁신전략, 기업과 고객 간 상호작용을 고려한 새로운 프레임워크의 인적자원관리와 고객관리, 무형성/비분리성/비일관성/무재고성 등 서비스의 특징을 극복하거나 활용하는 기술개발, 서비스혁신의 주된 수단인 기술을 인간 중심의 세상에 효과적으로 도입하고 효율성과 효과성을 높이는 방안 도출, 창조 중심 경영활동으로 신경영의 중심이 이동됨에 따라 고객에게 새로운 가치를 제공하는 신서비스개발 기법 개발, 서비스가치관리와 서비스생산성관리 향상 기법 개발 등이 서비스러닝 과제 후보가 될 수 있다.

서비스경제 세부전공의 경우에도 기존의 경제학 체계를 참조하되, 무형재화 중심의 신경제 현상과 철학에 기반한 신경제학과 서비스러닝 과제를 활용하여 교육한다. 서비스공학이나 서비스사회 등 다른 세부 전공들도 새로운 학문 체계를 구축한 후 서비

스러닝 과제 목록을 개발하여 교육한다.

## 4.2 연계전공/부전공 과정

연계전공의 경우 하나 또는 복수개의 타 전공과 연계하여 전공 명칭을 부여하고 과정이 설계된다. 독립 전공의 서비스학 및 세부 전공의 모든 분야를 연계전공 대상으로 선택할 수 있다. 연계전공 교과목은 서비스학 전공의 2차 년도 이수 교과목의 30% 이상을 점유하도록 유도한다. 서비스철학과 핵심역량을 공유하기 위한 최소한의 기준을 두는 것이다. 3-4차 년도에 수행하는 서비스러닝 과제는 해당 연계전공에 관련되는 주제들로 선택되며, 3-4차 년도에 이수하는 전체 학점의 20% 이상을 차지하도록 한다. 부전공의 경우, 연계전공과 동일한 형태로 운영하되 1차년도 이수 교과목의 30%를 의무 이수 과목으로 추가한다. 예를 들어, 전자공학 전공과 서비스경영 전공간의 연계전공인 경우, 전자서비스공학으로 전공 명칭을 부여할 수 있다. 이 경우 전자공학 전공 학생들은 서비스학의 2차 년도 교과목 중 30% 이상을 이수해야 한다. 또한 앞서 설계된 서비스경영의 3-4차 년도 전체 이수학점의 20% 이상을 서비스경영 주제에 대한 서비스러닝 과제를 통해 이수해야 한다.

연계전공 및 부전공 학생들을 위해서도 서비스러닝디자이너는 중심 역할을 수행한다. 개별 학생들을 위한 서비스러닝 과제를 선정하는 것은 물론이고, 서비스러닝 과제 수행의 코디네이터가 된다.

## 5. 토의 및 결론

본 연구는 한 생애주기동안 여러 분야에서 직업을 가지게 될 미래 사회의 학생들을 위한 효과적인 신교육서비스 프로그램으로서 서비스학 학위 프로그램을 설계하였다. 여러 분야에서 그 역량을 인정받

을 수 있는 학생들을 양성하는 새로운 학위 프로그램 도입이 필요한 상황에서 신학문인 서비스학이 그 솔루션이 될 수 있음을 제시하고, 서비스학 학위 프로그램을 설계하여 제안하였다.

제1장에서 미래 경제사회 변화 방향 및 미래사회 요구 역량 및 인재상을 정의하였고, 제2장에서 서비스학을 소개하고, 서비스학의 주요 분야를 제시하며 서비스학이 미래사회 인재를 양성하는 효과적인 신학문임을 제시하였다. 학위 프로그램의 방향을 제시한 후, 제3장에서 학위과정 개요와 교육내용 및 교육방법론 설계안을 제안하였다. 제4장에서 독립전공과 연계전공 및 부전공 운영방안을 제시하였다.

본 연구의 결과를 구현하기 위해 현재 개발이 진행되고 있는 여러 교과목의 교재 개발에 대한 연구 강화가 필요하다. 또한 서비스러닝디자인이라는 신직업이 기존 교수직보다 더 중요한 역할을 수행하게 됨에 따라 서비스러닝 및 서비스러닝디자인에 대한 보다 깊이 있는 연구가 필요하다.

## References

- [1] Kim, Hyunsoo (2018a) New Management of Management, Kookmin University Press, (김현수, 경영의 신경영, 국민대학교 출판부, 2018)
- [2] Kim, Hyunsoo(2018b), A New Model of Educational service in the Service Era, Journal of Service Research and Studies, Vol.8, No.2, Jun. 2018, pp.25-39 (김현수(2018b), 서비스시대의 교육서비스 모델 연구, 서비스연구, 제8권 제2호, 2018.6, pp. 25-39).
- [3] 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)
- [4] Kim, Hyunsoo(2015), A Suggestion on the New Service Research Framework, Journal of Service Research and Studies, Vol.5, No.2, Sept. 2015, pp.199-216 (김현수(2015), 서비스연구의 프레임워크 제안, 서비스연구, 제5권 제2호, 2015.9, pp. 199-216)
- [5] The Service Korea Initiative(2016a), An Introduction to Service Science, in Proceedings of Service Korea Initiative 2016 Conference, The Service Korea Initiative, Oct. 2016, pp.280-285 (서비스강국코리아(2016), 서비스학 소개, 서비스강국코리아 2016 자료집, 2016.10, pp.280-285)
- [6] The Service Korea Initiative(2016b), An Introduction to Service Management, in Proceedings of Service Korea Initiative 2016 Conference, The Service Korea Initiative, Oct. 2016, pp.286-290 (서비스강국코리아(2016), 서비스경영 소개, 서비스강국코리아 2016 자료집, 2016.10, pp.286-290)
- [7] The Society of Service Science(2015), A Vision Statement for Service Korea Initiative, in Proceedings of Service Korea Initiative 2015 Conference, The Society of Service Science, Dec. 2015, pp.42-47 (서비스사이언스학회(2015), 서비스강국코리아 비전문, 서비스강국코리아 2015 자료집, 2015.12, pp.42-47)
- [8] World Economic Forum(2016), New Vision for Education: Unlocking the potential of Technology
- [9] <https://www.minerva.kgi.edu/> (미네르바스쿨 홈페이지)

### **Hyunsoo Kim(hskim@kookmin.ac.kr)**



Kim, Hyunsoo 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 Design of Service Science Degree Program

Hyunsoo Kim\*

## ABSTRACT

In this study, we conducted an exploratory study for designing service science as a degree program that will lead the 21st century. In the new era, the convergence of industries is accelerating and the mobility of the profession is greatly increased, so the talents to be trained in higher education will be greatly changed. We must cultivate human resources capable of creating their own jobs through competency development and cultivate talented individuals who can demonstrate creative initiative in the ecosystem where the boundaries between industries are dismantled. To this end, it is required to switch from the existing vertical majors and systems to horizontal majors, and service majors are expected to play a key role in this transition. In this study, we designed the service science degree program reflecting the changes of the new economy and reflecting the demand of the new education. The service science curriculum provides an analysis as it can award a degree as an independent major, or may serve as a sub-major or an associate major with existing majors. Service studies are expected to play the most effective role in cultivating the capabilities defined by the 21st century human resources in the World Economic Forum.

*Keywords: Service Science, Service Research, Service Education, Degree Program, Education Methodology, Service Learning*

---

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