

# 직업 이동성증대 시대의 뉴서비스러닝 연구

김종열\*, 김현수\*\*

## 목 차

### 요약

- |                   |              |
|-------------------|--------------|
| 1. 서론             | 4. 연구방법 및 결과 |
| 2. 이론적 배경         | 4.1 연구방법     |
| 2.1 슈퍼모빌리티의 개념    | 4.2 연구결과     |
| 2.2 서비스러닝의 정의     | 5. 결론 및 토의   |
| 2.3 교육의 변화        |              |
| 3. 뉴서비스러닝         | References   |
| 3.1 뉴서비스러닝의 개념    | Abstract     |
| 3.2 뉴서비스러닝 시스템 모형 |              |

## 요약

본 연구는 기존 교육 시스템에 대한 여러 진화와 대안을 살펴보고 최근의 서비스경제 시대까지 진화되어온 교육의 발전과 2016년 세계경제포럼(WEF)의 인간역량에 대한 새로운 접근법까지 포괄하는 보다 구체적인 교육시스템의 단계를 제안해 보고자 하였다. 제4차 산업혁명의 급속한 전개에 따라 직업의 의미가 변화하고 있다. 향후의 직업교육은 직업 이동이 빈번하게 일어날 것을 예상하면서 그에 맞는 교육방법론을 채택할 필요가 있다. 새로운 교육 방법론은 이전에 없던 기술이 기존의 문화와 충돌하면서 다양한 융합이 일어나는 현상을 대비하는 모델이 필요하다. 그리고 산업과 사회의 문제를 실제 교육시스템에 연결하기 위하여 인간의 역량과 환경에 대한 고차원적 교육철학이 새롭게 요구된다. 본 연구는 제4차 산업혁명에 따른 교육 수요 변화를 살펴 보면서 직업 슈퍼모빌리티시대의 새로운 교육시스템으로서 New Service Learning의 도입 필요성을 제시하고 구체적인 개념을 설명하고자 하였다. 본 연구에서는 New Service Learning을 혁신성, 현대성, 지속가능성, 인문성, 기술성이라는 5개의 개념으로 나누어서 의미를 살펴보았다. 향후 본 연구에서 제시한 New Service Learning의 개념을 실증분석하여 연구를 보완할 필요가 있다.

*표제어: 서비스경제, 뉴서비스러닝, 슈퍼모빌리티, 인간역량, 신교육시스템, 직업이동*

접수일(2018년 7월 30일), 수정일(1차: 2018년 9월 10일), 게재확정일(2018년 9월 21일)

\* Ahn Graphics, juri@ag.co.kr

\*\* 교신저자, 국민대학교 경영학과 교수, hskim@kookmin.ac.kr

## 1. 서론

직업의 슈퍼모빌리티시대에는 역량 향상 교육이 중요하기 때문에 클래스 중심 강의에서 현장중심 강의로 변화해야 한다. 앞으로의 교육에 대하여 슈퍼모빌리티 개념을 도입하여 인적역량, 평생교육, 제4차 산업혁명시대의 새로운 교육철학과 신직업에 대한 이해, 그리고 저비용-고효율 교육의 속성으로 서비스러닝 연구를 새롭게 할 필요를 제기하는 연구가 있다(Kim, 2018). 세계적인 경향도 마찬가지이다. 2016년 세계경제포럼은 21세기가 요구하는 인간의 능력으로 비판적 사고력, 창의성, 자기주도성과 같은 능력 배양이 필요한데 기존 교육에서 기대하기 어렵기 때문에 교육의 변화 필요성이 매우 높아졌다고 진단하고 있다. 세계경제포럼은 2020년에 필요한 직무역량으로 복잡한 문제 해결력, 비판적 사고력, 창의성 이외에도 사람관리, 협동력, 감성지능, 의사결정력, 서비스지향성, 협상력, 인식유연성 등 10가지를 중요한 교육항목으로 제시하고 있는데, 현재 교육으로는 이러한 역량을 개발하기 어려운 상황이다. 동시에 미래 교육은 직업의 슈퍼모빌리티 시대도 준비할 필요가 있다.

이에 본 연구에서는 기술의 발전과 제4차 산업혁명의 급속한 전개에 따라 신 직업 선택과 직업 이동에 대한 교육시스템의 변화방향을 다루고자 하였다. 지금부터의 교육은 그동안 경험하지 못했던 사람과 기계의 쌍방향 교육과 같은 기술과 문화융합이 공존하는 현상이 나타나고, 동시에 산업과 사회의 문제를 실제로 해결할 수 있도록 새로운 변화환경에 대비하는 거시적인 관점에서 교육이 변화되어야 한다. 따라서 직업 이동의 시대를 대비하는 적극적인 대응방안으로 그동안의 교육시스템의 문제를 극복하는 다양한 대체 교육 시스템의 발전과정을 살펴보고, 직업이동성을 증대하는 새로운 교육시스템으로서 뉴 서비스러닝 교육모형을 제시하였다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 슈퍼모빌리티의 개념

향후 인간의 직업은 제1직업기, 제2직업기, 제3직업기, 제4직업기 등 생애에 걸쳐 다양한 직업적 선택과 이동을 하게 될 것이다. 이를 위해서는 능동적으로 대응할 수 있는 신직업적 역량을 필요로 하게 된다. 기계가 사람의 일자리를 대체하면서 일자리가 소멸되는 경우 자연스럽게 사람의 일이 변화해야만 한다. 높은 수준의 전문 지식을 갖춘 사람들의 경우에도 새로운 직업을 창출하고 새로운 산업으로 이동하는 경로로서 교육 수요가 계속해서 발생될 것을 예상할 수 있다. 그러나 그동안의 교육으로는 이와 같은 이동 역량을 충실히 발달시키기 어려운데, 그 중에서 가장 대표적인 문제점이 고비용-저효율의 문제이다. 학교 교육의 중심 모델이었던 강의중심 교육이 대표적으로 이러한 비판을 받아왔고 이러한 문제를 해결하기 위하여 오랫동안 교육의 변화가 모색되어왔다.

다양한 교육의 변화에 대한 연구 가운데, Kim(2018)은 최근연구에서 서비스러닝(Service Learning)을 이러한 문제를 해결하는 교육방법론으로 제시하였다. 그동안 교육현장에서는 서비스러닝을 지역사회를 중심으로 하는 봉사활동과 연계된 협의의 개념으로 사용해 왔다(Lee, 2008). 본 연구를 위해서 우선 서비스러닝이라는 기존의 자원봉사를 주제로 다루어온 기존 교육방법론을 보다 광의의 교육방법론 개념으로 정립해야 할 필요성을 제시하고자 한다. Kim(2018)의 서비스러닝도 기존의 협의의 교육방법론을 넘어서 슈퍼모빌리티를 핵심으로 하는 새로운 인류역량 향상 교육방법론의 필요성을 제시하는 것으로 볼 수 있다. 그런 의미에서 기존의 서비스러닝이 너무나 오랫동안 봉사교육을 다루는 제한적인 개념으로 국한되어 사용되어 왔기 때문에 본 연구에서는 New Service Learning(N-S-L)이라는 용

어를 사용하여 개념을 정리하고자 하였다. 본 연구는 우선 N-S-L이 앞서 계속해서 설명하고 있는 수퍼모빌리티 역량과 N-S-L 시스템의 주요 요인을 탐색하는 방향으로 연구를 수행하였다.

## 2.2 서비스러닝(Service Learning)의 정의

Service Learning(S-L)은 존 듀이의 교육철학과 인식론에 입각한 경험학습에 기초하고 있다(Giles and Eyer, 1994). S-L은 근본적으로 서비스를 통한 학습(learning by service)이다(Jeong and Lee, 2011). 학습활동(activity)이라는 경험을 통해 인간과 지역사회의 요구를 이해하고 그 학습의 결과로 성찰할 수 있는 기회를 제공해 경험과 성찰을 학습의 본질로 보는 교육관이 바탕에 깔려있다. S-L은 인간의 성장과 목적, 사회적 목적, 지역사회 이해(an approach to community), 앎의 방법(a way of knowing)에 대한 교육철학이다. 역사적으로 보면 S-L은 미국 독립전쟁 이후 새로운 ‘시민’ 양성이라는 미국 고등교육 목표에 근간을 두고 있었다. Service Learning은 1967년 Sigmon & William Ramsey에 의해 최초로 그 용어가 사용되면서 미국 연방정부가 미국봉사서비스회(Volunteers in Service to America:VISTA), 서비스러닝국제센터(National Center for Service Learning)와 같은 국가 시스템을 마련하면서 본격적으로 지역 단체와 고등 교육의 연계가 진행되었다. 1990년대에 들어와서는 S-L은 대학교육으로 확대되면서 사회적 문제와 지역사회문제에 관심이 급증하면서 시민으로서의 대학(universities as a citizens), 참여대학(engaged campus), 참여와 장학(scholarship of engagement)과 같은 형태로 본격적으로 교육에 참여하기 시작하였다. 2000년대에는 정치적인 영역에서 시민참여를 다루는 형태로까지 진화되면서 미국대학 협회(AAC&U)는 ‘새로운 세계를 위한 대학의 학습(college learning for the New Global Century)’이라는 의미로 정의하면서 대학교육의 학습은 개인이 사

회적 책임감, 시민참여, 다문화적인 지식과 역량, 윤리적 추론, 다양한 커뮤니티와 세계사회로의 도전을 다루어야 한다고 하고 있다(Jacoby, 2014).

S-L이 1980년대 미국의 고등교육을 기반으로 급속하게 성장하게 된 핵심은 학생들의 높은 참여를 이끌기 위하여 다양한 서비스기회와 지역사회 파트너십을 제공하는 뒷받침을 했던 것이다. 또한 미국의 대부분의 상위권 대학들이 S-L을 시행하며 학생들의 성취도도 매우 성공적인 것으로 평가 받은 것도 주요 요인이다. 그러면 S-L은 실제 학습자의 발달에 어떤 성과를 주게 되는 교육방법론일까? S-L 교육자는 학습자에게 서비스와 성찰의 경험을 통해 새로운 반응을 요구하는 도전과제를 제시하고, 한편으로는 학생들이 어려움에 직면했을 때에는 편안함을 느낄 수 있도록 해주는 충분한 자원을 제공하여 발달을 촉진하는 방법이다. 또한 학습자가 자신의 인지 및 도덕 발달 수준을 한 단계 넘어서는 정도의 추론의 복잡성을 이해하고 참여할 수 있다는 것을 인식하도록 하는 교육방법을 적용하는 등 학습자의 발달을 이끌어 내기 위한 다양한 노력을 해왔다. 이렇듯 S-L 교육은 교수자가 학습자를 위하여 어떤 경험을 설계하여 촉진에 도움이 되는 발달을 추구하는가를 연구하면서 다양한 발달이론이 존재하게 되었다. S-L의 발달이론은 학습자의 발달이 개인적 차원의 인지-구조적발달인가, 개인의 사회적 역할에 관한 상호작용에 관심을 두는 사회심리적발달 차원인가, 인종·민족·성별·능력 등 정체성에 대한 사회적 정체성 발달인가에 따라 다양한 발달이론 등으로 나뉠 수 있다. 최근에는 통합적인 개인의 발달의 틀로서 Self-authorship의 개념 및 경험학습모델 등의 연구들로 진행되는 경향이 있다(Jacoby, 2014).

## 2.3 교육의 변화

### 2.3.1 대안교육

독일을 중심으로 한 유럽에서는 S-L의 전통이 상

대적으로 근대문명에 대한 근본적인 반성에서 출발하여 학교교육의 본질적인 측면을 구현하는 노력으로 나타났다. 근대문명이 물질적으로 풍요로움을 가져다주었지만 인간의 삶이 대량화, 규격화된 물질문명적인 삶에 대한 문제를 제시하였다. 독일의 대안학교는 특히 예술교육강화에 관심을 두는 경향이 강하게 대두되면서 학생들의 심성순화와 삶과 연결된 노동의 가치 교육 등의 시도로 나타났다. 영국에서는 학습자 개개인의 인격과 개성을 중시하는 인간 중심적 철학을 바탕으로 학교의 규모를 축소하고 학생들의 내재적인 잠재력을 키우려는 노력으로 나타났다. 이렇듯 대안학교 개념은 대안학교, 작은학교, 실험학교 등 유사한 용어가 혼재되어 편의에 따라 다르게 사용되고 있다. 결국 대안교육이란 무엇인가라는 문제는 사전적 정의를 둘러싼 물음에 관한 것이라기보다는 대안교육이라는 말 안에 어떤 내용을 담아낼 것인가 하는 물음에 관한 것이다(Lee, 2008). ‘대안’이라는 말은 대체의학, 대안미디어, 대안사회 등과 같은 용어와 동일한 어의로 사용되어 고립된 용어가 아니었다. 대안교육은 입시위주의 비인간적 교육을 제공하는 기존의 가치가 평화롭게 존중되는 공동체적 사회의 실현을 목적으로 하는 교육실천 운동이다. 대안교육은 교육의 본질적인 목적 이외에 이웃, 지역사회, 자연과의 상호작용과 협동을 중시하는 공동체적 인간 양성을 목적으로 한다(Lee, 2008). 이러한 대안교육의 방향은 제4차 산업시대에서는 디지털 네트워크와 결합한 MOOC(Massive Open Online Course)를 활용한 Coursera, Udacity, Udemy와 같은 새로운 교육시스템으로 나타나고 있다. 또한 Minerva대학과 같은 혁신적인 대안대학이 나타나고 있다.

### 2.3.2 서비스사이언스

Lee, et al.(2006)는 다학제적 접근을 통한 대학교육 혁신에 관한 연구에서 미국 공대의 변화과정을 설명하면서 현재 가장 적극적인 교육의 변화를 보이

고 있는 미국공과대학의 역사를 설명하였다. 미국 공대교육의 역사는 공학교육의 큰 변화과정에서 다루어졌다. 첫 번째는 장인(Craftsmen)의 ‘손기술’ 위주에서 1930년대부터 공학이론(engineering science) 위주로 그 중심이 변화를 이룬 것이며, 두 번째는 1945년부터 미국 연방정부의 막대한 지원하게 공대에서 연구를 본격적으로 진행, 그 결과 1960년대부터 공학이론이 공학교육을 기반으로 완벽히 자리 잡게 되었다고 한다. 실무와 현장 경험 강화를 위하여 1970년대부터는 공학 교과에 공학설계(engineering design)을 넣고, 1980년대에는 실험교육을 강화하며 디자인과 공학이라는 새로운 전통이 접목되는 시기를 거쳐왔다.

2000년 대 미국공학교육은 세 번째 변화가 시작되어, 엔지니어링 르네상스로 교과과정만 변화된 것이 아니라 공학 및 공대의 구조와 교수들의 사고방식에 근본적인 변화가 일어났는데 이는 오늘날 미국의 새로운 제조업 르네상스의 촉매가 되는 서비스사이언스의 태동에 영향을 주게 되었다. 서비스사이언스는 2004년 미국 국가경쟁력위원회에서 미국혁신(Innovation America)방법론으로 처음 대두되어, 2007년 8월 미국국가혁신투자법(The U.S. National Innovation Investment Act)이 미국의 상하 양원에서 통과되면서 서비스사이언스가 빠르게 확산되었다.

서비스사이언스는 컴퓨터과학, 오퍼레이션스 리서치, 산업공학, 비즈니스 전략, 경영과학, 사회과학, 법학 등의 요소를 결합하여 창조되는 과학, 공학, 경영학적 학문에 개별 학문을 따로 적용해서는 이루어낼 수 없는 조직의 혁신과 가치 창출을 종합적으로 적용할 수 있도록 설계된 커리큘럼, 교육훈련, 연구 프로그램을 의미한다(Kim, et al., 2011). 서비스사이언스는 전세계 GDP의 50% 이상을 차지하는 서비스 산업의 비중이 커지면서 세계경제가 급격히 서비스 경제로 변화하는 추세를 반영하는 학문으로 대두되었고 이는 현대 경영의 문제를 서비스 중심으로 새롭게 문제를 해결하려는 경향으로 확대되고 있다.

2016년 세계경제포럼은 [Tab.2-1]과 같이 사회적 서적학습기술(Social and Emotional Learning Skill, SEL)이라는 새로운 인간역량에 관한 기준을 제시하였다. 기술의 변화는 우리 사회의 지식소비의 패턴을 필연적으로 변화시킬 것이며, 비즈니스관점에서 이러한 패턴변화가 어떻게 일어날지를 이해하는 것이 중요하다는 점을 강조하였다. 앞으로 대학에서의 학습은 개인이 사회적 책임감, 시민참여, 다문화적인 지식과 역량, 윤리적 추론, 다양한 커뮤니티와 세계 사회로의 도전을 다루어야 한다고 하고 있다.

Tab. 2-1 Social and Emotional Learning Skill, SEL

기초	역량	인성자질
문해	비판적사고 / 문제해결	창의성
수해	창의성	주도성
과학	의사소통	일관성 / 도전정신
ICT	협력	적응력
재정		리더쉽
문화 및 시민		과학 및 문화

### 3. 뉴서비스러닝(New Service Learning)

#### 3.1 New Service Learning의 개념

교육(Education)은 학교를 단위로 하는 교육시스템이다. 서비스러닝(Service Learning)은 학교와 지역사회(Community)를 연결한 단위를 이야기한다. 학교교육에서 부족하다고 생각하는 실천적인 교육효과를 보완하기 위하여 지역사회와 다양한 프로그램을 연계하고자 하는 교육으로 이해될 수 있다. 이러한 교육은 미국의 청교도 철학에 기초하여 교육이 궁극적으로는 시민의식의 함양에 있다는 점을 강조하기 위한 사회교육시스템의 유형이라고 이해할 수 있다. 서비스러닝의 전통은 주로 미국을 중심으로 이루어져 왔고, 최근 우리나라 교육에서도 이러한 영향을 받아서 일부 대학에서 서비스러닝 교과를 운영하고

있다. 서비스러닝의 활동의 형태가 자원봉사, 체험형 교육 등의 형태가 대부분이었으나 최근에는 국가이벤트나 예술문화활동, 창업활동과 같은 보다 적극적인 활동으로 그 형태가 변해가고 있는 것으로 나타나고 있다.

이와 같이 서비스러닝은 교육시스템의 확장 및 사회시스템과 학교교육이 서비스중심경제(Service Dominant Logic)에서 직업적인 선택을 ‘서비스 경험’을 통해 형성되도록 하는 목표를 가진 것으로 이해된다. [Fig 3-1]은 그러한 의미에서 교육시스템 > 서비스러닝 > 서비스경제라는 시스템적 배치도로 설명할 수 있다.

본 연구는 앞서 미래교육과 제4차 산업혁명과 같은 근본적인 교육의 변화의 주제를 다룬다는 의미에서 현재까지의 시스템을 포괄하면서 다중구조적인 교육시스템으로 서비스러닝에 대한 의미를 광의의 개념으로 확장하는 것이 필요할 것으로 판단된다. 기존의 서비스러닝과 차별화하기 위하여 New Service Learning(N-S-L) System을 제시하고자 한다. 이러한 개념이 필요한 이유는 이미 다양한 차원의 교육시스템을 경험한 피교육자들에게 슈퍼모빌리티 시대에 대응할 수 있도록 하는 교육방법론이 필요하기 때문이다. 새로운 직업을 필요로 하고, 또 삶의 능동적인 변화를 요구하는 서비스경제에서는 일정한 라이프 모빌리티(Life mobility) 프로그램이 필요한데 교육시스템이 종료된 성인들에게도 특별한 프로그램이 구조적인 교육시스템으로 제시될 필요가 있다. [Fig. 3-1]은 기존의 Education System이 다중구조의 확장에 따라 N-S-L System에 따른 제2, 제3의 직업 및 라이프스타일 교육을 받도록 하는 시스템적인 모델을 제시하고자 하였다.

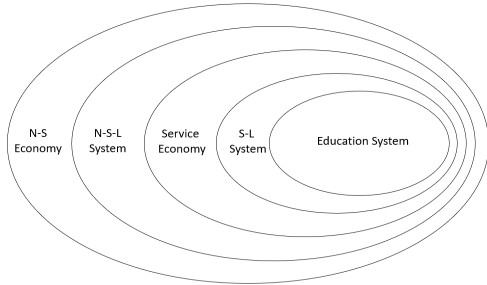


Fig. 3-1 New Service System Model

### 3.2 뉴서비스러닝 시스템 모형

뉴서비스러닝의 특성을 기존의 교육시스템과 함께 표로 정리하여 [Tab. 3-1]과 같이 Education System 과 Service Learning(S-L) System 그리고 New Service Learning(N-S-L) System에 대한 각각의 특성을 아래와 같이 설명할 수 있다.

Tab. 3-1 Education vs. S-L vs. N-S-L

구분	Education	S-L	N-S-L
목표	인성 /도덕 /지식	WORK	창조적인 일
연령	학생 (초 /중 /고 )	대학	성인
교육기관	학교	학교 / 커뮤니티	학교 /커뮤니티 /NSL 시스템
4 차 산업 혁명 특성			일의변화 관점

새로운 서비스러닝의 목표는 교육시스템 차원과는 다르다. 경력이나 나이에 영향을 받지 않고 개인의 수준에 맞게 새로운 직업을 가질 수 있도록 즉각적인 활용이 가능한 교육을 목표로 한다. 비용이나 장소와 같은 기존 교육시스템의 현실적인 진입장벽을 제거할 수 있어야 하고 생애 직업선택의 횟수를 제한받는 직업적 선택의 한계도 극복되어야하는 문제를 해결하는 것을 목표로 한다. [Tab.3-2]는 N-S-L의 조건을 3가지 차원으로 나누어서 각각의 차원을 구

성하고 있는 세부 개념을 구성요건으로 제시하고자 하였다. 이는 세부 연구를 통해서 보다 정확한 개념으로 다루어야 할 것이지만 N-S-L의 목표를 제시하는 차원에서 1차적인 목표를 제시하도록 하였다.

앞서 이야기한대로 미래의 교육서비스는 직업의 슈퍼모빌리티 시대를 대비하여 역량 개발 위주의 마스터키 교육이 중심이 된다. 또한 정규 학교 교육 중심에서 평생교육과 재교육으로 교육의 중심이 이동될 필요가 있다. Kim(2018)은 교육 시스템 및 기술 디자인을 통해 저비용 고효율 구조를 실현하는 방법을 제안하였다. 그리고 서비스시대에는 서비스 교육 모델이 필요하다고 이야기 하면서, 인공지능 및 첨단 정보기술을 활용하는 모델이 대안이 된다고 설명하고 있다. 미래 교육 환경에서는 수요자의 요구와 수준도 다양하다. 정규 교육 요구, 마이크로지식 요구, 특수 지식 요구, 역량 교육 요구, 지혜교육 요구, 멘토 요구, 장기 네트워킹 요구 등 수요자 요구가 매우 다양하다. 수요자가 처한 상황이나 학습 환경도 다양하다. 이러한 다양한 요구를 수용하기 위해 신모델은 온라인과 오프라인 교육을 병행하는 모델이 요구된다. 고성능 구현을 위해 서비스의 쌍방향성 본질을 효과적으로 활용할 필요가 있다. 학습자와 교수자가 완전한 쌍방향으로 교수 학습이 이루어지도록 하되 그 성과가 기존 온라인 교육보다 탁월하게 높은 시스템이 되어야 한다.

Tab. 3-2 Considerations for N-S-L

유동성	활용	개인
비용	새로운 일	수준에 맞게
경력, 나이	바로 사용	직업적으로 선택
현재 경력에 구매	언제 어디서나	횟수제한 없음
.	.	.
.	.	.

## 4. 연구방법 및 결과

### 4.1 연구방법

본 연구는 N-S-L 연구에 있어서 핵심 개념을 도출하기 위하여 2018년 5월에서 6월에 걸쳐 교육학자(국내 1, 해외 1), 대학학교 교수(3명), 경영학과 교수(2명), 기업 인사 전문가(3명) 등 전문가 10명과 집단 토론 방식의 FGI 조사를 진행하였다. 전문가 각 10인을 대상으로 구성항목 도출을 위하여 전문가그룹 포커스 조사를 시행하였다. FGI는 전문가 별로 각각 약 100분간 실시하였다. 비구조적인 접근법인 FGI는 전문가들의 자유로운 토론을 통해 즉각적인 질문 및 다양한 응답이 가능하다는 점에서 현상과악에 적합한 방법이다. 질문형태는 크루거(Kruger)와 케세이(Casey)가 제시한 5가지 방식을 수정하여 도입질문, 전환질문, 주요 질문, 마무리질문의 4단계로 구성하였다. 본 연구는 FGI결과를 전사, 코딩, 범주화하여 질적 분석을 진행하였다. 근거이론의 지속적 비교방법(Constant Comparative Method)을 토대로, 개방코딩(Open coding)과 축코딩(Axial coding)을 병행하여 내용분석을 진행하였다.

### 4.2 연구결과

향후 연구를 위한 요인에 대한 분석을 위하여 FGI를 통하여 도출된 핵심 키워드를 중심으로 각 항목에 대하여 대표성을 나타낼 수 있는 개념을 제시하도록 하였다. [Tab. 4-1]은 FGI의 내용에 대한 개방코딩 결과이다. 슈퍼모빌리티의 가치 및 문제점, 제안 등에 대한 자유토론의 결과를 1차 전사하고, 중복 및 중요도가 떨어지는 항목을 제거한 결과 총 29가지(A-1 ~ E-4)의 의견이 도출되었다.

Tab. 4-1 Construct of NSL

N	개념 정리	변수
A-1	• 사회적 진화 / 실전의 개념	혁신성
A-2	• 사회적 효율성의 문제	
A-3	• 표준 / 솔루션 / 시스템	
A-4	• 생태 순환적인 방향성	
A-5	• 근본 질문이 가능한 문제의식	
A-6	• 질문이 근본적이면 가치가 크고 파급효과가 큼	
A-7	• 사회적 고통을 제거	
A-8	• 대학의 변화: 500년간 변화 없이 비슷한 모양	
B-1	• 지극히 현실적, 실용적 실천 필요	현대성
B-2	• 아프리카, 개발도상국, 소외된 계층이 현실	
B-3	• 전 세계적 무책임성 극복 (빈곤/전쟁/난민)	
B-4	• 혁신은 추상적 사회담론을 넘어 고통의 개선과 제거, 현실에 대한 솔루션	
B-5	• 기술주의나 유희적 계몽주의가 아님	
B-6	• 과학적 데이터/경험 데이터/ 리더십이 중요. 예전에는 미신성/맹목성/의도불순	
B-7	• 혁신의 필요성에 대한 주체의 인식이 중요	
B-8	• 표준에 관한 인식/리더십/지속가능성/지속적 열정/헌신/단순함/맥락화 중요	
B-9	• 단순함: 심플하지 않으면 모른다. 옵션이 많아지면 도구적 실용성이 떨어짐	
B-10	• 맥락화: 생태계(유산, 문화고려)/ 솔루션과 같은 문제해결방식이 아님	
C-1	• 실패를 계속(commitment)할 수 있는 것 중요	지속가능성
C-2	• 혁신을 추구의 기업가정신 보다 실패추구형 서비스 러닝 교육 필요	
C-3	• 지속적 열정, 헌신 필요	
C-4	• 실천적이라는 의미에서 실험과 유사	
D-1	• 인류의 문양/무늬/패턴에 기초한 인문 개발	인문성
D-2	• Humanities	
D-3	• Walk the talk : 문화간 교류	
E-1	• 4차 산업 / 인공지능 신기술 수용	기술수용성
E-2	• 혁신적 아이디어 적용. 맥락화/순차적 예측 (Sequential prediction)	
E-3	• 실행(execution)	
E-4	• 모든 상황이 같으면 어떻게 실행했는냐가 중요	

이를 유사개념에 따라 5가지 카테고리 정리, 1차 범주화 과정을 진행하였다. N-S-L System의 핵심 개념으로서 슈퍼모빌리티는 연구자가 1차 범주화과정을 통해 혁신성, 현대성, 지속가능성, 인문성, 기술성이라는 개념으로 제안을 하였고 향후 연구를 통해 개념타당성을 확보하는 과정이 필요할 것이다.

슈퍼모빌리티는 일의 변화를 다루는 주제이다. 4차 산업혁명에 부합하는 교육의 주제는 창조성에 기

초한다. 일이 변화하는 이유는 다양한 원인에 의해 그동안 해왔던 방식의 일이 사라진다는 것을 의미할 수 있다. 일의 변화를 예측해보면 슈퍼모빌리티 연구는 앞으로서 꼭 필요하다는 것을 설명할 수 있을 것이다. [Fig. 4-1]과 같이 A를 일의 총량이라고 했을 때 기술혁신 등으로 사라지는 일(-)이 발생하게 될 것이며, B는 주로 기계가 대체하거나 불필요한 일을 뺀 나머지 새로 생겨나거나 남아있는 일을 의미한다. 이 때 새로운 일(B)를 위한 인간의 역량이 필요한데 이는 신속한 교육을 통해서만 가능하다. [Fig. 4-2]와 같이 이러한 신속한 이동성을 확보하는 것이 중요하다.

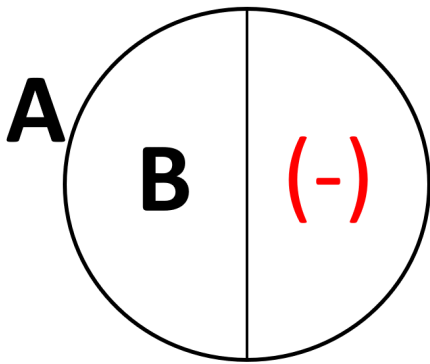


Fig. 4-1 Change of Works

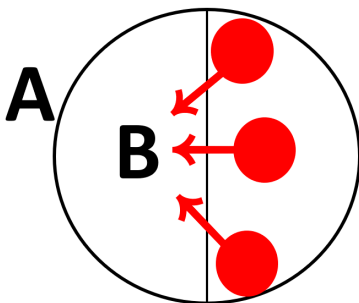


Fig. 4-2 Move to New Works

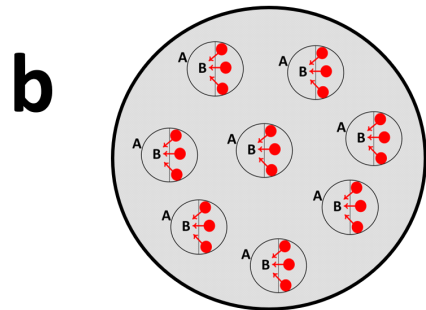


Fig. 4-3 Mobilities of Works

[Fig. 4-3]과 같이 새로운 일의 총량은 각종 역량에 대한 신속한 교육을 전개하는 것을 필요로 하지만 기존의 교육시스템과 SL교육 시스템으로는 이러한 교육에서의 슈퍼모빌리티를 확보하기 어렵다. 결국 [Fig. 4-4]와 NSL과 같이 다차원적이고 다역량변화에 대응하는 교육방법론으로 인간역량의 전체 변화과정을 예측하고 대비하는 교육시스템을 고려해야 하는 것이다.

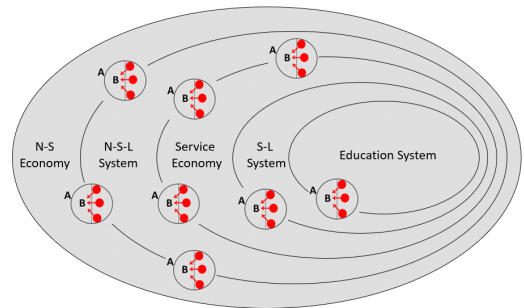


Fig. 4-4 N-S-L System with Super Mobility

## 5. 결론 및 토의

빠르게의 문제가 아니다. 원하는 곳으로 정확하게 도달하게 하는 것이 중요하다. 슈퍼모빌리티 교육이 꼭 필요한 바를 설명하는 이유는 바로 그것이다. 교



육의 문제는 항상 애매한 곳에 너무 많은 시간과 자원을 소비하고, 동시에 교육을 받아야 하는 수요자는 제대로 된 교육의 성과를 얻지 못하는 불균형이 발생하기 때문에 문제가 발생한다. 교육은 제도만으로 해결하기 어렵다. 프로그램이나 시스템적 접근방법으로는 도달할 수 없는 근본적인 한계가 있다. 그것은 교육을 받는 주체인 학습자는 다른 학습자와 완전히 차별되고 완벽히 다른 체계의 경험과 가치를 지닌 완전히 다른 우주이기 때문이다. 개별 우주는 각자의 시스템과 작동원리가 있다. 우리가 교육을 연구하는 이유는 결국 서비스 수요자의 동기와 욕구는 각각의 수요자들이 완벽히 다르다는 특성을 이해하기 때문이다. 욕구를 이해하는 차원을 넘어서서 문명의 발달과 제4차 산업혁명과 같은 전환 시대에 부합하는 올바른 개인의 욕구 발달을 전제로 새로운 교육의 방안으로 N-S-L 연구를 진행하는 것이 의미가 있다.

따라서 본 연구는 기존 교육시스템에 대한 여러 진화와 대안을 살펴보고 최근의 서비스경제 시대까지 진화되어온 최근 교육의 발전과 2016년 세계경제포럼(WEF)의 인간역량에 대한 새로운 접근법까지 포괄하는 보다 구체적인 교육시스템의 단계를 제안해 보고자 하였다. 그러기 위해서 학교와 지역을 단위로 하는 Education System과 Service Learning의 역할을 초, 중, 고등교육의 1차 교육 시스템으로 구분하여 본 연구에서 제시하는 수퍼모빌리티를 위한 교육의 단계로서 New Service Learning System을 제시하여 NSL의 개념을 도입하고 동시에 일의 변화와 직업적 변화를 위한 다양한 전략을 제시할 수 있는 가능성을 마련해 보고자 하였다.

동시에 기존의 Education System 또한 N-S-L System의 수퍼모빌리티 교육과 같이 변화가 필요하다는 시사점을 제시할 수 있다. 현재 대학은 강의(teaching)과 연구(research) 대학으로 그 기능이 분화되어 가고 있는 추세이며 강의(teaching) 중심 대학들은 이미 상당히 경쟁력을 잃고 있는 상태이다.

대학은 중세이후 현대까지 거의 변화가 없는 지역으로 사실상 수퍼모빌리티 교육의 플랫폼으로 새로운 진화를 모색하기 위해서는 기존의 Education System으로서 S-L에 대한 접근법을 넘어서는 전반적인 교육시스템의 변화를 모색하여야 할 것이다. 본 연구는 서비스중심경제(Service Dominant Economy)에 대한 패러다임의 변화를 연구의 배경으로 인식하고 있지만, 이러한 연구들도 이미 인공지능, 제4차 산업혁명 등의 현상을 예측하기 이전의 논의들이므로 가장 최근의 변화 주제를 다루는 이론적인 토대가 아직은 미흡한 점이 많은 것이 가장 큰 문제점이라고 할 수 있다. 이러한 문제를 해결하기 위해 교육학, 경영학, 공학, 인문학 등 다양한 분야의 이론과 산업, 경제, 학교, 연구소와 같은 일의 현장과 연계된 구체적인 연구들이 보다 과학적이고 실증적인 방법으로 진행되어야 할 필요가 있다.

## References

- [1] Giles, Dweight E, Janet Eyler(1994). "The Theoretical Roots of Service Learning in Dewey: Towards a Theory of Service Learning", Michigan Journal of Community Service Learning, 1(1), pp. 77-85
- [2] Jacoby, Barbara(2014), Service-Learning Essentials: Questions, Answers, and Lessons Learned (Jossey-bass Higher and Adult Education Series) 1st Edition, San Francisco, Jossey-Bass (이현우 외 역 (2018), 서비스-러닝의 본질 Service-Learning Essentials, 박영스토리, pp.28-42)
- [3] Jeong, Ki Oh, Lee, Hye Jin(2011), Concept, Context, and Cost-Benefit of Service-Learning, The Korean Journal of Economic Education, Vol.18, No.2, Dec, 2011, pp. 185-217 (정기오·이혜진(2011), 서비스러닝의 개념, 맥락, 비용-효과, 경제교육연구, 제18권 2호, pp.185-217)
- [4] Kim, Hyunsoo(2018), A New Model of Educational

- Service in the Service Era, Journal of Service Research and Studies, Vol.8, No.2, June. 2018, pp.25-39 (김현수(2018), 서비스시대 교육서비스 신모델 연구, 서비스연구, 제8권 제2호, pp. 25-39)
- [5] Kim, Hyunsoo, et al. (2011), Service Science of Knowledge Economic Era, Saengnung, (김현수 외 공저, 지식경제시대의 서비스사이언스, 생능출판사, 2011)
- [6] Lee, Byung Hwan(2008), A study on the Distinction of Western Alternative Schools, Journal of Educational Research & Implementation, Vol 7, No. 1, June, 2008, pp.121-140 (이병환(2008), 서구 대안학교의 동향과 특성 비교, 한국교육논단, Vol.7, No.1, pp.121-140)
- [7] Lee, Soon Jong, Kim, Jong Won, Chu, Wu Jin, Chae, Sung Zin, Yoon, Su Hyun(2006), A Study on Design Education Re-engineering by Multi-disciplinary Approach, Archives of Design Research, Vol.20 No.3, pp. 299-314 (이순중, 김종원, 주우진, 채승진, 윤수현(2006), 다학제적 접근을 통한 대학디자인 교육혁신 프로그램 연구, 디자인학연구, 제71호, Vol.20, No.3, pp.299-314)
- [8] World Economic Forum(2016), New Vision for Education: Unlocking the potential of Technology

**Kim, Jong Yeoul (juri@ag.co.kr)**



Kim, Jong Yeoul is a Vice president of Ahn Graphics, co. ltd. (www.ag.co.kr) in Korea. He holds a Master' s degree from Hallym University in Korea and Bachelor' s degree from Pusan National University in Korea. His research interests include areas such as service science and service systems.

**Kim, Hyunsoo (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 earned his Master's degree in management science from The Korea Advanced Institute of Science and Technology. He obtained his Ph.D. from the University of Florida with concentration in business administration. Currently he served 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 the 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 of New Service Learning in the Age of Increasing Occupational Mobility

Jongyeoul Kim\* · Hyunsoo Kim\*\*

## ABSTRACT

This study examines several evolutionary and alternative aspects of the system of existing education and suggests a more specific approach to the development of recent education that has evolved to the recent service economy era and a new approach to the human capacity of the World Economic Forum (WEF). We propose a stage of education system. We will change the meaning and choice of the job according to the rapid development of the 4th Industrial Revolution. Future occupational education also needs to be changed according to the expectation that job movement will happen frequently. The new education requires a model to prepare for the phenomenon of various convergence as technology collapses with the existing culture. And a higher-level educational philosophy is needed for human competence and the environment to actually connect industrial and social issues. The purpose of this study is to show the necessity of introduction of New Service Learning as a new system of education for super mobility. New Service Learning can be divided into five concepts: Innovation, Modernity, Sustainability, Humanity, and Technology. In future research, it is necessary to complement the research by empirically analyzing the concept of New Service Learning.

*Keywords: service economy, new service learning, super mobility, human capacity, new education system, occupational mobility*

---

\* Ahn Graphics, juri@ag.co.kr

\*\* Corresponding Author, Professor of Kookmin University, hskim@kookmin.ac.kr