 http://dx.doi.org/10.18807/jsrs.2019.9.2.001

동양 주류사상의 서비스철학성 고찰

김 현 수*

목 차

요약
1. 서론
2. 서비스시대의 서비스철학
2.1 서비스철학의 구조
2.2 서비스 운용철학
3. 서비스와 동양주류사상
3.1 중국사상
3.2 인도사상
4. 동양주류사상의 서비스철학성
4.1 동양사상에서의 서비스본질
4.2 동양사상에서의 서비스철학
5. 토의 및 과제
References
Abstract

요약

본 연구는 서비스철학 정립을 위해 동양 주류사상의 서비스철학성을 분석하였다. 선행 연구인 한국 대표 사상의 서비스철학성 연구에 이어, 동양 주류 사상인 중국과 인도 사상의 서비스 철학으로서의 정합성을 탐색하였다. 서비스철학의 기존 기본구조와 운용모델을 심화하여 제시하고, 동양 주류사상의 서비스철학성을 도출하였다. 동양 주류사상은 중국사상과 인도사상으로 대별할 수 있다. 인도는 고대 사상이 중심이고, 중국은 고대 및 중세사상을 포괄하여 분석하였다. 서비스철학은 서비스의 구조에 대한 사상, 서비스의 운용에 대한 사상 등으로 제시될 수 있는데 기존 연구를 심화하였다. 서비스의 본질적 특성은 관계성, 쌍방향성, 수평성, 조화성인데 이를 반영한 서비스구조는 유무상생, 즉 제품과 서비스의 상생구조임을 제시하였다. 또한 서비스의 발전과 운용원리는 정반합의 기본 운용구조를 가지되 그 운용사이클이 신속하고 발전적임을 밝혔다. 중국과 인도를 중심으로 동양 주류사상의 서비스철학 부합성을 제시하였는데, 중국 사상은 춘추전국시대의 대표 사상인 도가 유가와 묵가를 분석하고, 후대의 신유학과 외부에서 유입되어 발전된 중국 불교 사상까지 분석하였다. 인도 사상은 고대 베다의 철학사상, 우파니샤드의 철학, 대표적 불교철학들을 중심으로 분석하였다. 중국과 인도 주류 사상의 큰 흐름에서 서비스철학과의 부합성이 뚜렷하게 나타남을 보였다. 중국 도가의 무 사상, 유가의 정명론과 인 사상, 묵가의 겸애사상, 인도 바가바드기타의 카르마요가 사상, 불교의 연기사상 등이 모두 서비스 구조 및 운용 철학과 부합한다. 향후 서비스철학의 구조와 운용원리를 보다 구체화하고 큰 사상으로 발전시키기 위한 후속 연구들이 필요하며, 그리스 로마 및 독일 철학을 중심으로 한 서양 대표사상의 서비스철학 부합성 연구도 필요하다. 궁극적으로 미래 경제사회 발전을 견인하는 사상적 기반으로서 서비스철학 정립이 필요하다.

표제어: 서비스철학, 서비스본질, 서비스학, 동양사상, 중국사상, 인도사상

접수일(2019년 4월 8일), 수정일(1차:2019년 6월 12일), 게재확정일 (2019년 6월 14일)
* 국민대 경영대학 경영학부 교수, hskim@kookmin.ac.kr

1. 서론

본 연구는 바람직한 서비스철학 정립을 위해 수행된 기존 연구인 한국대표사상의 서비스철학성 분석 연구에 이어, 동양 대표사상의 서비스철학성을 도출하기 위해 수행되었다. 동양 철학의 주류인 중국 사상과 인도 사상들의 서비스시대 철학으로서의 정합성을 탐색하였다. 사상체계로서 서비스철학의 기본구조와 운용모델을 제시하고, 동양 주류 사상의 서비스철학성을 도출하였다. 동양 주류사상은 중국사상과 인도사상으로 대별할 수 있다. 두 국가의 고대 사상은 동양 사상의 진수이면서 동시에 인류 사상의 중심이다. 이들 사상의 서비스철학성을 분석하는 과업은 인류의 미래 사상을 정립하기 위한 핵심 작업이라고 할 수 있다. 서비스철학은 서비스의 구조에 대한 사상, 서비스의 운용에 대한 사상 등으로 제시될 수 있다. 본 연구에서는 기존 연구에서 제시된 서비스철학의 구조와 운용에 대한 논의를 심화하고, 심화된 체계에서 동양 주류 사상의 서비스철학 부합성을 제시하였다. 도가 유가 묵가 등 고대 중국 대표 사상은 물론이고 신유학과 신불교 등의 후대 중국 사상, 베다 철학과 우파니샤드 철학 및 불교 관련 주요 철학 등을 전체적으로 분석하면서 서비스철학과의 부합성을 분석하였다.

제 2 장에서는 심화된 서비스철학의 기본 구조와 바람직한 운용모델에 대해 논의하였다. 제 3 장에서는 동양대표사상을 중국사상과 인도사상 중심으로 분석하여 그 사상적 특징을 제시하였다. 제 4 장에서는 동양주류사상의 서비스철학 부합성을 분석하였다. 제 5 장에서 전반적 사상체계에 대한 토의를 수행하고 향후 과제를 논의하였다.

2. 서비스시대의 서비스철학

2.1 서비스철학의 구조

현대 서비스경제사회를 이끌어가는 사상으로서 서비스 철학의 기본 구조는 태극 구조로, 서비스 운용 모델은 나선형 모델로 제시된 바 있다(Kim, 2019). 이는 서비스의 본질인 관계성, 쌍방향성, 수평성, 조화성을 반영한 모델이고, 서비스경제사회를 위한 기본 사상의 초안 모델이 되었다. 이 선행 연구에 이어 본 연구에서는 보완된 모델 제시를 하고, 동양사상의 서비스철학성을 고찰한다.

선행연구에서 제시된 서비스 본질을 반영한 서비스의 구조는 아래 그림과 같이, 유형적 요소와 무형적 요소를 가지고 있으며, 이들간의 상호작용이 활발한 구조이며, 전체는 개별요소의 구분이 없는 하나의 원으로 표시하여, 태극(太極)으로 제시되었다.

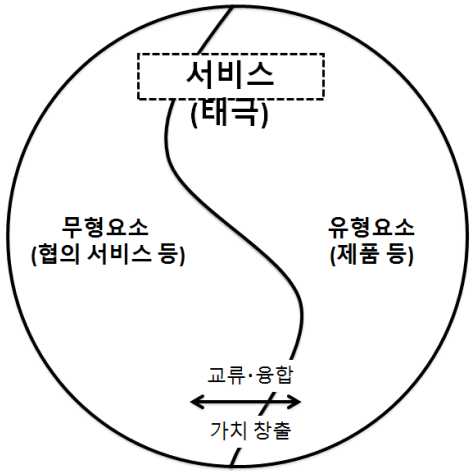

Fig. 2-1 A Structure of Service (Kim, 2019)

위 그림에서 태극에 해당하는 서비스는 겉으로 보기에는 두 개의 서로 다른 요소를 포함하고 있지만 본질적으로는 두 개의 요소가 융합되어 있어 구분이 되지 않으며, 두 개의 요소는 분리할 수가 없다. 서비스에는 우주의 원리가 담겨있고, 서비스의 구조는 우주 및 세상 구조와 유사하다고 제시되었다.

재화가 형성되는 관점에서 서비스를 도시하면 서비스공급자와 서비스수요자의 융합구조로 표현되는데, 아래 그림들과 같이 서비스수요자가 우위에 있거나, 서비스공급자가 우위에 있는 구조는 교류와 융합이 활성화되기 어려우므로 재화의 지속성에 한계가 있다. 즉 일시적으로 또는 강제로 재화가 형성될 수 있으나, 스스로 지속하는 힘은 없는 것이다.

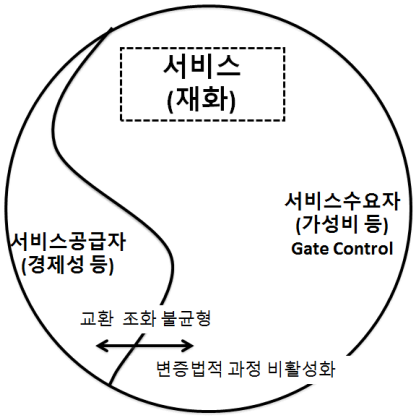

Fig. 2-2 A Recipient Dominant Structure

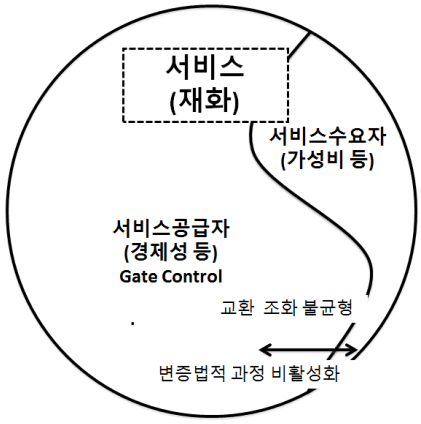

Fig. 2-3 A Server Dominant Structure

따라서 서비스공급자와 서비스수요자의 균형성과 조화성이 지속가능한 서비스의 필수요소인데, 이는 우주의 지속가능성 원리와 같다. 우주가 태초의 빅뱅 1초 후부터의 팽창율이, 재수축하는 팽창율 모형과 영원히 팽창을 계속하는 팽창율 모형을 구분하는 임계 팽창율에 가까운 비율로 지금도 팽창을 계속하고 있는데,이 비율 보다 1,000 억 분의 1 만이라도 더 작았다면, 우주는 현재 크기에 도달하기 전에 재수축했을 것이라는(Hawking, 1998) 우주론 원리와 같이, 서비스도 양자간의 균형을 유지하는 임계비율에 가까워야 지속적으로 유지 발전할 수 있을 것이다. 서비스의 구조는 조화로운 우주 원리를 닮고 있고, 균형적 구조는 지속가능서비스의 필요조건이다.

2.2 서비스 운용 철학

선행연구에서 서비스의 운용은 나선형 모델로 제시되었다. 서비스의 운용은 시간 축을 중심으로 제품과 서비스가 나선형 발전 궤적을 그리면서 진화 발전하는 아래 Fig.2-4와 같은 모델로 제시되었다 (Kim, 2019)

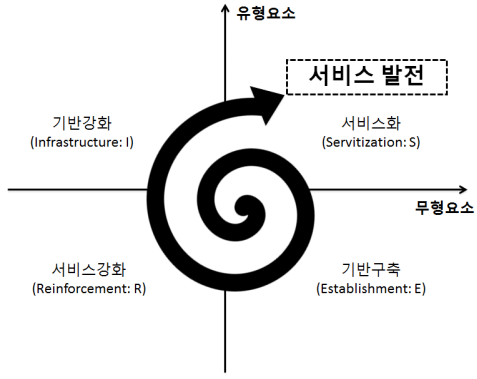

Fig. 2-4 A Service Management Model (Kim, 2019)

위 그림에서 1사분면은 유형적 요소(제품) 중심의 서비스가 무형적 요소(서비스화)를 부가하여 무형적 요소 중심의 서비스가 되는 과정이며, 2사분면은 무형적 요소 중심의 서비스가 그 자체 모순과 문제점

을 해결하기 위해 유형적 요소(제품)를 구축하는 과정이다. 3사분면은 유형적 요소가 강화된 서비스가 고객의 발전된 욕구를 충족하기 위해 추가로 무형적 요소를 강화하는 과정이며, 4사분면은 무형적 요소가 강화된 서비스가 다시 향상된 고객의 욕구를 충족하기 위해 유형적 요소를 강화하는 과정이다(Kim, 2019).

이러한 서비스운용 모델을 미시적 차원에서 제시하면 아래 그림 Fig.2-5와 같다. 즉 서비스공급자와 서비스수요자는 상호작용을 통해 서로의 만족도를 증대시켜간다. 새로운 자극은 도파민을 분비하게 하여 만족도를 증진시키므로(Berns, 2006), 서비스공급자는 서비스수요자에게 새로운 자극인 서비스 경험을 제공하여 수요자의 도파민을 분비하게 하고 만족도를 증진시킨다. 서비스수요자는 경험에 대해 반응하며 공급자의 도파민 분비를 촉진한다. 이와 함께 불만이나 추가 요구 등을 하며 공급자를 긴장하게 하여 코르티솔을 분비하게 한다. 다시 공급자는 수요자에게 추가된 새 경험을 제공하여 도파민 분비를 촉진하여 만족도를 증대시킨다. 또한 수요자는 반응을 통해 공급자에게 도파민을 분비하게 하고, 추가 요구나 불만 등을 통해 스트레스 호르몬인 코르티솔을 분비하게 한다. 이러한 과정을 통해 수요자와 공급자는 모두 만족도를 증가시키며 총 행복량은 지속적으로 증가한다.

앞서 서비스구조에서 제시된 바와 같이, 공급자가 제공하는 경험들이 수요자에게 만족스럽지 못할 경우, 또는 수요자의 반응이 공급자에게 만족스럽지 못할 경우, 행복량은 지속적으로 감소하면서 서비스는 소멸과정으로 진행된다. 이와 같이 서비스는 시간축과 공간축을 따라 확대 발전과 축소 소멸 과정을 진행하게 되므로, 서비스 운용 모델은 수요자와 공급자, 또는 유형적 요소와 무형적 요소라는 두 종류의 두 개의 축에 추가하여 시간축과 공간축이라는 두 개의 축을 추가한 두 종류의 4차원 모델로 구조화될 수 있다. 시간과 공간을 편의상 하나의 축으로 도시하여 발전된 서비스운용모델을 도시하면 아래 Fig.2-6 과 같다.

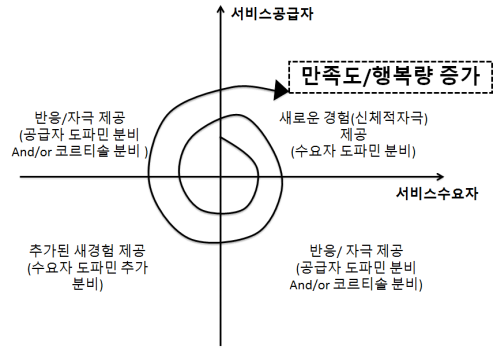

Fig. 2-5 A Server-Recipient Satisfaction Model

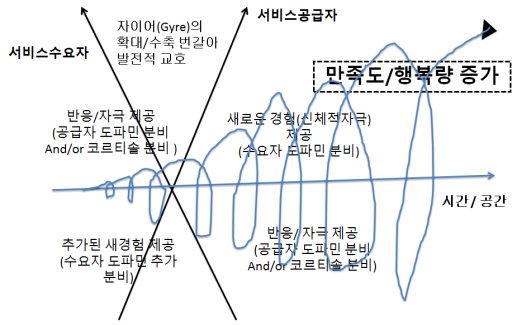

Fig. 2-6 A Time-Space Evolution Model

위 그림과 같이 서비스는 시공간 축을 따라 끊임없는 상호작용을 통해 확대 발전과 축소 소멸을 진행하는데, 이는 인류 역사 발전과정과 동일하다. 따라서 기업 경영과 경제운용의 중심 모델로서 서비스운용모델은 그 자격을 가진다고 할 수 있다.

선행연구에서 제시된 서비스 운용 철학 명제는 아래와 같이 보완 정립할 수 있다.

명제 1: 서비스는 시간축과 공간축을 따라 나선형으로 발전한다. 서비스공급자와 서비스수요자, 그리고 유형적 요소와 무형적 요소가 상호 자체 모순을 해결하면서 시간축을 따라 서비스는 나선형으로 전개된다. 서비스는 확대 발전 및 축소 소멸을 반복하

는 과정이다.

명제 2: 확대 발전이 한계에 이르면, 축소 소멸이 진행되고, 또한 이 과정이 한계에 이르면 다음 단계의 확대 발전이 진행된다. 태극 구조에 의해 자체 내 모순을 최소화하는 방향으로 진행된다.

명제 3: 서비스공급자와 서비스수요자 간의 상호작용, 무형적 요소와 유형적 요소의 상호작용은, 확대 발전과 축소 소멸을 구분하는 임계점 부근의 비율로 진행될 때 가장 이상적으로 서비스가 발전한다.

본 연구에서는 이러한 시간과 공간의 동태성을 반영한 서비스 구조와 운용철학의 동양 주류사상과의 부합성을 고찰하였다. 동양 주류사상의 핵심 구조와 내용을 아래 제 3 장에서 분석하였다.

3. 동양 주류 사상과 서비스

동양 주류사상은 크게 중국사상과 인도사상으로 대별할 수 있다. 두 중심 문화권의 주류사상을 중심으로 대표사상을 분석한다.

3.1 중국 사상

유 불 선으로 지칭되는 유교 불교 도교 사상이 중국의 대표 사상들인데, 이 중 불교는 인도에서 수입되어 중국에서 발전한 사상이므로 인도사상에서 다루고, 여기에서는 도교와 유교 중심으로 다룬다. 유교와 함께 고대 중국의 양대 사상 중의 하나인 묵가 사상도 분석한다. 각 사상들을 서비스와의 관계성 및 서비스철학에의 활용성 관점에서 논의한다.

3.1.1 도가(道家) 사상

노자를 원조로 하는 도가 사상은 중국의 중심 사상 중의 하나다. 장자가 노자를 가장 잘 해석하고 있다고 인정되어 노장사상을 도가사상의 중심으로 부른다. 도가사상의 핵심은 무위자연의 도(道)에 있다. 도는 만물생성의 총원리로서 '사람은 땅을 본받고, 땅은 하늘을 본받고, 하늘은 도를 본받고, 도는 스스로 그러함(自然)을 본받는다' 는 것이다(Lao-Tzu chap. 25, 1982). 또한 '무(無)는 천지의 시초이고 유(有)는 만물의 근원이다. 그러므로 항상 무에서 오묘한 도의 본체를 관조해야 하고, 또한 유에서 광대무변한 도의 운용을 살펴야 한다(Lao-Tzu chap. 1, 1982)' 라고 하며 유와 무를 한 근원에서 나온 도의 두 측면이며 이름만 다른 것으로 보았다. 이는 서비스 구조 및 서비스운용원리와 유사성이 높다고 할 수 있다. 서비스 구조는 유형적 요소와 무형적 요소로 구성되어 있되 상호 긴밀하게 융합되어 있으며, 서비스는 유형 요소와 무형 요소가 서로 상호 교류 작용하며 운용되기 때문이다. 천지 만물이 유에서 생기고, 유는 무에서 생긴다는 노자의 사상은 서비스는 무형적 인간 욕구에서 생기고 서비스를 위해 유형 요소가 동원되는 과정과 동일하다.

또한 되돌아가는 것이 도의 운동이라고 하며(Lao-Tzu chap. 40, 1982) 재앙 속에 행복이 있고, 행복 속에 재앙이 숨어 있으며, 구부리면 온전해지고 비면 채워지는 원리를 제시하고 있다. 이는 쌍방향성과 관계성 및 조화성을 가지는 서비스의 운용원리와 유사성이 있다. 서비스공급자와 서비스수요자가 환경의 변화에 따라 상호작용하는 원리가 이러한 변증법적 과정이기 때문이다. 이러한 도의 운동 원칙을 아는 사람은 관용적이고, 관용적이면 공평무사하고, 공평무사하면 포용적이고, 포용적이면 광대하고, 광대하면 도에 부합하고, 도에 부합하면 오래가고, 평생토록 위태롭지 않다(Lao-Tzu chap. 16, 1982)는 사상은 서비스가 나선형으로 변증법적으로 자체 내에서 순환발전하여 영구한 평화를 이루어내는 과정과 같다.

한편 장자의 사상은 노자를 포용하되 분별을 하지않는 특징이 있다. 즉 노자는 '단단하면 깨지고

예리하면 꺾이므로 만물을 관용으로 대한다. 영광을 알고 굴욕을 지켜 기꺼이 천하의 골짜기가 된다' 며 여전히 자웅, 영욕의 분별을 중시하고 있지만 장자는 이러한 분별은 본래 존재하지 않는 것이고 인간의 편견에서 비롯된 것이므로, 이런 편견을 제거하면 자웅, 영욕, 성패, 화복에서 생사에 이르기까지의 모든 분별은 존재하지 않게 된다는 것이다(Pung, 2017, p.279). 이러한 장자의 초월 사상은 서비스공급자와 서비스수요자를 분별하여 전개되어온 과거의 서비스학을 혁신하는 사상적 기반이 될 수 있다. 자신과 남이 다르지 않다는 불교의 자타불이 사상과 함께 장자의 사상은 최상의 서비스를 전개시키는 방법론으로 역할을 할 수 있다.

3.1.2 유가 및 신유학(성리학)사상

공자시대의 초기 유가 사상은 정명론(正名論)과 인(仁) 중심 사상이었다. 정명은 이름을 바로세운다는 것인데 임금은 임금답고 신하는 신하답고 아버지는 아버지답고 자식은 자식답게 되어야 한다는 것이다(Lee, Tr., The Analects of Confucius 12:11, 2005). 이름이 바로 세워지지 않으면 사회가 어지러워지므로 사회질서를 회복하기 위해 위에서부터 이름을 바로 세워야한다는 것이다. 서비스학 관점에서 이름이 바로 세워진다는 것은 서비스시스템 내에서 서비스공급자와 서비스수요자 및 서비스환경 등 각자가 자신에게 요구되는 역할을 제대로 충실하게 수행한다는 것을 의미한다. 서비스가 질서있고 조화롭게 잘 수행되도록 하는 기본 사상으로서 정명론은 의미가 있다.

또한 유가에서는 인을 강조하였는데, 남을 사랑하는 것을 인이라고 하며 자기 마음을 재는 잣대로 남의 마음을 헤아리기를 강조하였다. 또 자신의 이기심을 극복하고 예를 실천하는 것(극기복례: 克己復禮)을 인이라고 하였다. 자기가 서고 싶으면 남도 세워주고 자기 처지로부터 남의 처지를 유추해내는 것이 인을 행하는 방법(Lee, Tr., The Analects of Confucius 6:30, 2005)이라고 하였다. 맹자의 표현대로 어진 사람은 부모를 버리는 경우가 없고 또 어진 신하는 임금을 버리는 경우가 없기 때문에 인은 효(孝)와 충(忠)을 포함하는 개념이며, 예(禮)를 바탕으로 하고 있다. 진실한 마음과 정직한 마음을 강조하였고, 자기가 싫어하는 것을 남에게 강요하지 말라고 했다. 이러한 초기 유가 사상은 서비스공급자와 서비스수요자가 서비스를 마주하는 바람직한 자세에 대한 이론을 비롯하여 서비스 실행이론 정립에 시사하는 바가 크다.

한편 초기 유가는 고정된 옳음도 없고 고정된 그름도 없다고 하며 네 가지를 금했다. 즉 지레 짐작하지도 말고, 반드시 해야된다는 것은 없는 것이며, 고집하지 말고 내가 아니면 안된다는 생각도 버리라는 것이다(Lee, Tr., The Analects of Confucius 9:4, 2005). 또한 군자는 의리에 밝고 소인은 이익에 밝다고 하며, 타고난 품성은 서로 비슷하나 습관이 서로를 차이나게 만든다며 심리 차원을 중시하였다. 서비스는 인간의 욕구와 인간의 심리를 주로 다루기 때문에 유가의 초기사상이 서비스이론 확장에 유용할 수 있다.

초기에 생활윤리에 가까웠던 유학 사상은 후대에 주희(A.D.1130-1200)에 의해 인생과 우주 전체를 통합 설명하는 신유학인 성리학으로 발전되었다. 신유학의 핵심은 기존 유학의 현실 중심성을 보완하는데 있었다. 기존 유학 사상에 우주론과 세계관을 추가하여 유학의 구조를 확장하였다. 성리학은 가족을 중심으로 하는 혈연 공동체와 국가를 중심으로 하는 사회 공동체의 윤리 규범을 제시함으로써 사회의 중심 사상으로 발전하였다. 특히 ≪대학≫에 나오는 팔조목(八條目)인 격물(格物)·치지(致知)·성의(誠意)·정심(正心)·수신(修身)·제가(齊家)·치국(治國)·평천하(平天下)를 개인의 수양과 국가의 통치를 위한 행위 규범으로 삼았다. 성리학은 주로 사회적 인간 관계와 개인의 수양이라는 두 측면에서 그 사상을 심화시켰다. ≪주례 周禮≫를 중시함으로써 사

회 윤리인 예(禮)를 강조함과 동시에 우주 본체, 인간 심성과 같은 형이상학적 탐구를 심화시킴으로써 도교나 불교를 형이상학적으로 비판할 수 있는 근거를 마련하였다(NAVER Knowledge Encyclopedia, 2019a).

성리학에서 인간이 우주의 보편타당한 법칙(天理)을 부여받았다고 보는 사상은 인간이 중심인 서비스의 이론적 체계를 강화하는데 유용하다. 지나치거나 부족한 것을 보완하여 인간의 본성을 제대로 발휘하도록 함으로써 서비스를 최상의 수준으로 끌어올리는 방법론으로 활용될 수 있기 때문이다. 보편타당한 법칙을 온전히 익히기(體得) 위한 방법으로 격물치지(格物致知) 방법론을 서비스 운용원리에 도입할 수도 있다. 이(理)와 기(氣)를 철학적으로 탐구하는 이론도 서비스철학 정립에 유용하다. 서비스 역시 마음・성(性)・정(情)의 통합적 구조이기 때문이다. 마음은 성과 정 전체를 아우르는 것(心統性情)으로 보았고, 인(仁)・의(義)・예(禮)・지(智)로 구성되어 있는 마음의 본체(未發心體)가 성이고 성이 밖으로 표현되면 정이 된다고 하였으며, 성과 정은 서로 분리될 수 없는 체용일원(體用一源)의 관계에 있다고 보는 사상은 서비스의 비분리성 특성과 구조적 유사성이 높다.

3.1.3 묵가(墨家) 사상과 중국 불교사상

묵자는 묵가의 종주로서 '겸애'에 바탕을 둔 사랑의 사상을 구축하였다. 유가가 주(周)나라를 본받아 사상을 전개한데 비해, 묵가는 주나라 이전 하(夏)나라를 본받아 사상을 전개하였다. 즉 하의 우임금이 절약, 검소, 각고면려한 것을 높이 받들어 묵가도 이와 같은 생활을 하는 사상을 전개하였다. 즉 검소하고 절약하며 두루 이웃을 사랑하고 남을 공격하지 않는 것을 주된 사상으로 정립하고 이를 집단을 이루어 실천한 것이 묵가의 특징이다(Pung, 2017, p.141). 백성들의 이익에 도움이 되지 않는 재화의 소비는 용납하지 않고, 사람들이 서로 사랑하는 것이 매우 중요하다고 하였다. 공리주의 측면에서 겸애를 강조함으로써 유가에서 강조한 인과 차별화하였다. 겸애는 타인에게 이로울 뿐더러 자신에게도 이롭다는 것이다. 묵가는 전쟁을 배격하여 최대다수의 최대행복론을 전개하였다(Pung, 2017, p.159). 이러한 묵가의 사상은 서비스가 서로에게 최대의 행복을 주는 하나의 시스템이라는 근본 차원에서 서비스철학의 본질 심화에 기여할 수 있다. 또한 사회 전체적으로 서비스는 전체의 행복을 극대화하려는 시스템이므로 묵가의 사상은 사회적 차원의 서비스모델로 활용될 수 있다.

한편 불교사상은 인도에서 수입된 사상이지만 중국에서 심화되어 발전되었다. 중국의 불교사상은 세상의 일체 만물이 계속 변화한다는 제행무상(諸行無常)과 모든 존재는 인연의 화합으로 나타난 것이므로 실제적 주체성이 없다는 제법무아(諸法無我) 사상을 중심으로 발전되었다. 중국인들은 주역에서 '하늘의 운행이 굳건하듯 군자는 스스로 쉬지않고 노력한다' 고 하였듯이 활동을 중시하는 사상이 강하므로 부처의 경지도 고요하지만 항상 통찰하는 상태로 보았다. 또한 인도는 계급사회여서 불성이 있는 사람에 제한을 두는데 비해, 중국은 '모든 사람이 요순이 될 수 있다' 는 사상을 바탕으로 누구나 깨달아서 부처가 될 수 있다는 사상을 발전시켰다(Pung, 2017). 이러한 중국의 불교사상은 서비스의 본질과 관련성이 크다. 제행무상이나 제법무아는 서비스가 실행되고 운용되는 원리와 부합하고 있으며, 열반의 경지에서도 활동이 쉬지 않음을 중시하는 사상은 서비스가 최고의 상태를 지속 유지하려면 스스로 지속적으로 개선 노력을 해야하는 상황을 뒷받침하는 사상 기반이 될 수 있다. 모든 사람이 불성을 가지고 있고 부처가 될 수 있다는 사상은 서비스의 수평성 원리와 부합하며 모두가 최고의 서비스를 할 수 있는 잠재력을 가지고 있다는 서비스학의 기본전제와 부합성이 있다.

3.2 인도 사상

인도 사상의 중심은 해탈에 있다고 할 수 있다. 유한하고 속박된 윤회하는 인간의 삶을 넘어선 궁극의 영원한 삶의 향유를 목표로 여러 사상들이 전개되었다. 인도의 사상은 광범위하지만 대표 사상은 베다사상과 불교사상이므로 이 두 사상을 중심으로 인도사상을 서비스 관점에서 분석한다.

3.2.1 베다 및 우파니샤드, 바가바드기타 사상

인도철학의 기원은 힌두교의 가장 오래된 성전인 베다라고 할 수 있다. 베다는 오래전에 형성되기 시작하여 지금의 베다 형태는 A.D. 200년경에 형성된 것으로 보인다(Kil, 1984) 베다는 4종인데, 리그베다에서 철학적 사유가 풍부하다. 베다의 끝 부분이 우파니샤드인데, 끝 부분이라는 의미의 베단타라는 별칭이 있다.

베다에는 추상적 형이상학적 개념인 태초의 일자(一者)라는 일원론적 사상이 나타나고 있으며, 하나의 실재를 여러 가지로 부른다고도 하였다(Kil, 1884). 인간은 그 행위(Karma)의 결과를 사후의 세계에서 얻는다는 사상이 나타나 있으며, 선한 사람은 사후에 영원히 행복한 삶을 누린다고 생각하고 있다. 브라만이라는 우주의 통일적 원리로서 실재를 나타내는 개념과 아트만(自我)이라는 인간의 정신 본질 개념도 나타났으며, 인간을 소우주로 보는 사상도 있으나 해탈의 사상은 아직 나타나고 있지 않다(Kil, 1984).

우파니샤드는 형이상학적 사유를 만개시켰는데, 인간의 운명은 카르마(karma)의 법칙에 의해 윤회의 세계에서 끝없는 생사를 되풀이한다고 생각하였다. 우파니샤드란 말은 '가까이 앉는다'는 의미로서 가까이 앉아 우주와 인생의 비밀을 지식으로 전수한다는 것이다. 우주의 궁극적인 실재인 브라만은 곧 인간의 실재라는 관점하에 자아를 탐색한 것이다. 브라만은 이것도 아니고 저것도 아닌 비유비무(非有非無)의 네티,네티(neti,neti)로 표현된다. 자신이 브라만이라는 진리를 깨닫는 사람은 모든 욕망과 두려움에서 해방되며 업(karma)으로 부터도 자유로와지며 해탈하여 절대적이고 영원한 삶을 얻는다는 것이다(Kil, 1984). 푸루샤(purusha)는 우파니샤드에서 중요한 개념인데, 큰 인간, 즉 우주적인 사람을 의미한다. 푸루샤는 물질과 정신이 완벽한 조화를 이루고 있는 우주적 통일체의 상징이다. 푸루샤는 만물을 포함하고 있으면서 동시에 만물을 초월한 우주적인 인격이다(Jung., 2016, p.383).

마하바라타의 일부인 '바가바드 기타'의 행의 요가(karma-yoga) 사상도 중요한 인도사상이다. 기타에 의하면 속박을 가져오는 것은 행위 그 자체가 아니라 행위의 결과에 집착하는 욕망이라는 것이다. 즉 어떤 자세로 행위를 하느냐가 관건인데, 행위를 하지 않는 체념이 아니라 행위 가운데서의 체념을 강조하고 있다. 삶을 신에 대한 희생제의로 생각하게 하는 사상이 있으며, 신에 대한 전적인 사랑과 헌신으로 행하는 행위는 구원에 이르게 된다고 하였다. 바가바드기타는 초기 종교의 세속적 가치와, 이를 보완하는 우파니샤드의 탈세속가치를 융합하여 형성되었다고 할 수 있다. 삶에 참여하여 적극적으로 자신의 의무를 다할 것을 요구하고 있다. 몸은 욕망이며, 유한하여 비실재적인 것이므로, 자기중심주의(egoism)를 극복해야 하는데, 욕망를 버리는 방법으로 평정심 유지와 마음 및 감각제어 방법을 제시하고 있다. 평정심을 유지하기 위해서는 '기쁨과 슬픔이 같다(사마두카수캄)' 고 생각하며 분별과 구분의식을 버려야한다고 한다. 또한 마음과 감각을 제어하는 단련방법이 요가이므로 요가수련을 강조하였다(Ryu, 2015; Lal, 1994).

서비스는 하나의 완벽한 통일체이므로 푸루샤와 기본 구조가 같다고 할 수 있다. 베다의 일자와 동일하다고 할 수 있다. 또 업(karma) 사상은 하나의 서비스의 과정과 결과가 다음 서비스의 과정과 결과에 계속 영향을 미치면서 이어지는 서비스의 운행원

리와 공통점이 많다. 브라만과 아트만을 하나로 보는 개념, 즉 인간을 소우주로 보는 개념은 하나의 개별 서비스 속에 전체 서비스의 원리가 담겨있는 서비스의 구조와 부합한다. 카르마 요가는 서비스 수행자의 수행 철학으로 활용될 수 있다. 궁극적인 최상의 서비스를 수행할 수 있는 사상적 기반을 제공할 수 있다.

3.2.2 불교 대표 사상

원시불교와 대승불교를 중심으로, 또 대승불교는 양대 철학인 유가행철학(세친의 유식철학)과 용수의 중관(중도)철학을 중심으로 서비스와의 관련성을 분석한다.

가. 원시불교 사상

석가모니의 설법을 중심으로 하는 원시불교 사상은 사성제(사제(四諦)라고도 하며 고(苦)·집(集)·멸(滅)·도(道)의 네 가지 진리), 팔정도, 오온, 십이지연기 등의 사상이다. 성도 후 녹야원에서 최초로 설법한 사성제의 첫 번째 진리는 '인생의 고(苦: dukka)'에 대한 진리다. 생로병사가 모두 고이며 원하는 것을 가지지 못하는 것도 고이고 인간존재를 구성하고 있는 색,수,상,행,식 오온(五蘊)이 고라는 것이다(Kil, 1984). 연기법칙과 무아와 무상이 진리라는 사상이다. 세상의 모든 일이 인연따라 일어나고, 세상의 모든 존재에는 자성이 없으며, 모든 존재는 머물러있지 않고 변해간다는 것이다. 따라서 인간의 안정하려는 욕망, 머물러 있으려는 욕망이 괴로움의 원인이 된다는 것이다. 한편, 집제(集諦)의 집이란 집기(集起), 즉 고로서의 인간존재에는 원인이 있다는 것이며, 멸제(滅諦)의 멸은 깨달음의 목표, 곧 이상향인 열반(涅槃)의 세계를 가리킨다. 도제(道諦)는 이상향인 열반에 도달하는 원인으로서의 수행방법이며, 구체적으로 팔정도(八正道)라는 여덟가지 수행법을 제시하고 있다. 팔정도는 바르게 보고 [正見] , 바르게 생각하고 [正思惟] , 바르게 말하고 [正語] , 바르게 행동하고 [正業] , 바른 수단으로 목숨을 유지하고 [正命] , 바르게 노력하고 [正精進] , 바른 신념을 가지며 [正念] , 바르게 마음을 안정시키는 [正定] 수행법이다 (NAVER Knowledge Encyclopedia, 2019b). 괴로움이 일어나는 열두 과정을 십이지연기라 하는데, 사제(四諦)에 대한 무지인 무명(無明), 무명에 의한 행(行), 식별하고 판단하는 식(識) 등으로부터 애욕인 애(愛), 탐욕에 의한 집착인 취(取), 욕계·색계·무색계의 생존 상태인 유(有), 태어나는 의식인 생(生), 늙고 죽는 의식인 노사(老死) 등의 12 과정을 의미한다. 무명과 행은 태어나기 전의 과거세, 식부터 유까지는 현세, 생과 노사는 내세를 가리킨다 (NAVER Knowledge Encyclopedia, 2019c).

이 원시불교 사상 중 8정도는 서비스 공급자와 서비스 수요자에게 바른 서비스를 위한 방법론으로 제시될 수 있다. 연기설은 서비스를 처음부터 그리고 매순간 의미있게 잘 수행해야 한다는 서비스 수행자의 태도에 대한 사상적 기반을 제공하고, 사성제는 고를 극복하려는 인간의 행위인 서비스를 바라보는 서비스에 대한 희망적 기반을 제공할 수 있다.

나. 대승불교 사상

원시불교의 사상을 혁신한 새 불교의 주체들은 자신들을 대승불교라 불렀는데, 유식사상과 중관사상이 대승의 주류사상이다. 대승사상은 선정 속에 이루어지는 깨달음의 체험에 근거를 두고 그 과정에서 자아와 존재 일체가 공(空)임을 밝히기 위해 연기설이나 유심(唯心)과 같은 다양한 언어들을 주도면밀하게 표현했다. 중관사상은 나가르주나(용수:龍樹)를 조사로 하고 있으며 유식사상은 바수반두가 이 사상의 대가이다. 중관사상의 핵심은 인연에 의해 조건적으로 생기는 모든 법은 공(空)하다는 것이다. 용수는 세계의 실제적 모습인 공(空)을 사람들이 잘 깨닫지 못하는 것은 일상언어를 통해 사물을 보기 때문이라고 하며, 제 개념들 하나하나를 고찰하며 그것

이 모순적이고 상대적이며 불합리함을 보이는 귀류법으로 공 사상을 전개하였다. '색즉시공 공즉시색' 처럼 제법(諸法)이 무도 아니고 유도 아닌 것이라는 중도의 사상을 전개하였다(Kil, 1984).

한편 유식(唯識)사상은 우주의 궁극적 실체는 오직 마음뿐으로 외계의 대상은 단지 마음이 나타난 결과라는 사상인데, 바수반두(세친:世親)의 《유식삼십송》에서 정립된 사상이다. 일반적으로 바깥에 있다고 생각되는 대상들은 인식작용으로부터 독립적으로 실재하는 것이 아니고 제8아뢰야식(阿賴耶識)에 저장되어 있는 종자로부터 생긴 것으로 자기 자신의 인식수단으로 자신을 보는 것이라는 것이다. 따라서 대상은 결정적인 상태로 존재하는 것이 아니며 인식을 통해 비로소 존재되는 것으로 생각되는 2차적인 현상일 뿐이다. 아뢰야식은 근본식이며, 제7식인 미나식은 자아(ego) 관점을 가진 식이고, 나머지 6식은 안(眼), 이(耳), 비(鼻), 설(舌), 신(身), 의(意) 등 6근에 의한 식을 의미한다 (NAVER Knowledge Encyclopedia, 2019d).

대승불교의 중도사상과 유식사상은 서비스와 관련성이 매우 높다. 서비스가 무형적 재화이므로 공 사상은 현대 서비스와 부합한다. 유형과 무형 요소가 매우 긴밀하게 결합되어 있는 현대적 서비스는 공 사상을 기반으로 더욱 심오한 서비스철학을 발전시킬 수 있을 것이다.

또한 유식사상은 인간의 마음과 인식을 중심으로 운영되는 서비스의 운용원리에 사상적 방법론을 제공할 수 있다. 서비스공급자와 서비스수요자, 그리고 서비스 환경 등이 각자 자기중심으로 서비스를 주도하려는 상황에서 인간의 이기심이 어떻게 통제될 수 있는지에 대한 방법론으로도 기여할 수 있다.

4. 동양 주류사상의 서비스철학성

동양 주류사상에서 서비스를 보는 관점은 서비스 본질에 대한 관점과 서비스철학에 대한 관점으로 대별하여 논의할 수 있다.

4.1 동양사상에서의 서비스본질

동양 사상은 서비스 본질을 반영하고 있다. 무형성과 조화성이 중심인 서비스의 본질을 기반으로 하는 사상적 체계가 고대 동양에 이미 형성되어 있다.

중국의 도가사상과 인도의 고대사상은 조화성을 강조하고 있다. 경쟁구조가 아닌 전체의 조화구조가 핵심 사상이다. 도가는 되돌아가는 것이 도의 운동이라고 하며 순환구조를 중심으로 사상을 전개하고 있다. 도의 운동 법칙은 공평무사한 것이며, 상선약수라 하며 무형 포용사상을 제시하고 있다. 이는 서비스공급자와 서비스수요자의 순환, 유형요소와 무형요소의 순환 구조인 서비스의 근본구조와 동일하다. 또한 장자의 분별 초월 사상이나 바가바드기타의 구분없는 평상심 사상은 서비스의 수평성 구조와 일치하는 개념이다. 따라서 도가의 '도' 개념을 현대 경제사회의 관점으로 정제하면, '도=서비스' 개념으로 이론 전개가 가능하다. 인도사상의 브라만과 아트만의 동일성 개념은 개별 서비스와 전체서비스의 구조를 구축하는 기반 이론과 부합한다.

중국의 유학사상은 인간의 심리와 욕구를 반영한 실용적 생활윤리를 제시하였고, 신유학에서 사회공동체의 유지발전사상을 전개하였는데, 이는 질서있게 조화로운 서비스를 유지 발전시킬 수 있는 사상적 기반으로 활용될 수 있다. 서비스의 관계성 및 조화성 본질과 통하고 있다.

인도사상의 특징은 전체성이다. 경쟁을 부정적으로 인식하고 전체적인 조화를 중시한다. 모든 존재가 상호의존적이므로 욕망을 내려놓고 행위하기를 강조한다. 서비스시스템의 본질 또한 전체성이다. 시스템내의 모든 요소들이 통합된 전체의 한 요소로서 자신의 역할을 수행한다. 따라서 인도사상은 서비스철학의 기반과 부합한다. 모든 존재나 사건은 독립

적인 것이 아니고, 서로 연결되어 있는 것이므로, 원인과 결과가 연속으로 이어진다는 연기(緣起)사상은 서비스시스템의 거시적인 속성을 반영하고 있다. 서비스공급자와 서비스수요자가 끊임없이 관계로 얽혀 있는 것이 서비스시스템이고, 이 시스템의 본질이 연기인 것이다. 업(karma)과 윤회사상은 조화로운 서비스를 위한 기본 사상이 된다. 현재의 서비스시스템이 미래의 서비스시스템과 연결되기 때문에 현재의 서비스시스템에서 조화롭게 행동해야 하는 사상적 기반을 제공한다. 인도사상에서는 구분의식의 초월을 강조한다. 구분의식이 사라지면 평정심이 유지되고 욕망이 일어나지 않는다는 것이다. 구분의식이 없어지면 결과에 집착하지 않고 행위할 수 있다는 것이다. 서비스시스템에서 공급자와 수요자간의 구분의식이 사라지는 것은 최상의 서비스시스템을 구현하기 위한 바람직한 조건이다. 존재는 독자적인 자성이 없다는 무아사상, 세상의 모든 존재는 끊임없이 변화하고 있는 것이라는 무상사상은 인간이 중심인 서비스의 끊임없는 변화 본질을 설명한다. 서비스는 공급자와 수요자간의 상호작용과 서비스인프라의 변화로 끊임없이 변화한다. 공급자의 마음이 변하고, 수요자의 마음도 변하며, 과학기술의 발전으로 서비스인프라 상황도 계속 변해가기 때문에 변화는 서비스의 본질이다. 서비스공급자와 서비스수요자는 상대방의 상황과 서비스인프라의 변화에 자신을 맞추어가야 서비스시스템내에서 자신의 위상을 지속적으로 유지할 수 있으므로, 무상사상과 무아사상은 서비스철학의 기본 사상과 정합성이 높다.

4.2 동양사상에서의 서비스운용

서비스운용원리 차원에서 동양 대표사상은 서비스의 나선형 발전 원리에 부합한다. 우선 인도사상의 중심인 윤회사상은 업(karma)을 통한 나선형 발전 사상으로 볼 수 있다. 지금 선업을 쌓으면 다음에 선한 결과로 보상받는 사이클이 계속된다는 사상은 서비스 주체들이 현재의 발전적 행위를 통해서 미래의 발전을 추구하는 서비스시스템 운용원리와 동일하다. 쌍방향성이 특징인 서비스에서 '업' 사상은 서비스시스템내에서 주체들 상호간에 최선의 행동을 유발할 수 있는 사상적 기반이 될 수 있다. 또한 분별의 초월을 강조하는 중국 도가사상과 인도사상은 최선의 서비스 활동을 유도하는 지침이 될 수 있다. 나와 남의 구분이 없으므로, 나를 위한 서비스 개념을 초월하여 상대를 위한 서비스로 운용될 수 있는 것이다. 또한 유가에서도 자신의 이기심을 극복하고 상대를 배려하는 마음을 강조하였고, 특히 묵가에서는 서로 사랑하는 겸애와 남을 공격하지 않는 비공 사상을 전개하였는데, 이들 사상은 최상의 서비스운용 철학과 부합한다.

중국 유학사상의 경우, 발전적 서비스를 구현하는 원리와 부합하며, 자신의 이기심을 극복하고 예를 실천하는 것을 강조하는 인(仁) 중심사상은 무형적 서비스의 유형화 운용원리와 부합한다. 서비스는 그 무형적 특성으로 인해 가치를 인정받기 어려운 경우가 많다. 예학의 원리는 비가시적인 서비스를 가시화하고 가치를 창출하는 서비스경영 방법론과 유사하다. 또한 각자 시스템 내에서 자신에게 주어진 역할을 충실하게 수행할 것을 요구하는 유가의 정명(正名)사상은 서비스시스템내에서 개별 주체들이 각자 자신의 역할을 충실하게 수행하도록 하는 서비스윤리와 부합한다.

인도의 연기사상은 그 구조가 현대경제사회 및 서비스시스템과 공통점이 많다. 현대경제사회는 중심이 해체된 시대이므로 네트워크형의 연기사상 시대라 할 수 있다. 또한 서비스시스템의 각 요소들은 서로 행위들로 연결되어 있으므로 연기시스템이라 할 수 있다. 인도 대승불교의 중관사상도 서비스시스템 운용원리와 유사하다. 공도 아니고 색도 아닌 것이 서비스라 할 수 있다. 실체가 뚜렷이 있는 것은 아니지만 명확히 그 가치를 가지고 있는 것이 서비스이므로 공은 아니고, 또 색도 아닌 것이다. 따라

서 중관사상은 서비스 개발과 운용 원리와 부합한다. 유식사상의 경우 서비스의 주체인 인간의 마음이 서비스에서 가장 중요한 요소이므로 서비스 관련 주체들의 마음을 경영하는 원리와 부합한다.

인도 힌두 사상 중 바가바드기타의 카르마요가 사상은 이상적인 서비스 운용원리와 정합성이 높다. 열심히 행위하되 결과에 집착하지 않는 서비스 방식은 시스템적으로 최선의 결과를 도출할 수 있기 때문이다. 서비스 공급자 또는 수요자가 자신의 목적을 달성하는데 집착할 경우 시스템 차원에서는 조화를 깨뜨리게 될 것이고, 결과에 집착하기 싫어서 어느 한 주체가 자신에게 요구되는 행위를 성실하게 수행하지 않게 되면, 서비스품질이 저하되기 때문에, 이 두 가지 경우를 모두 방지하는 카르마요가 사상은 이상적인 서비스 운영원리와 부합하는 것이다. 삶에 적극적으로 참여하여 자신의 의무를 다하되, 결과를 두려워하거나 결과에 집착하지 않는다는 카르마요가의 사상은 관련 주체들의 역동적인 참여를 통해 나선형으로 전개되는 서비스 운용원리와 부합된다. 또한 이러한 원리의 실천 방법론으로 모두가 상호의존적 관계임을 깊이 인식하는 일, 기쁨과 슬픔이 같은 수준으로 느껴지도록 마음의 평정심을 잘 유지하는 일, 마음과 감각을 잘 제어하는 일이 중요한데, 카르마요가의 원리는 서비스시스템에서 각자의 최적 행동 방법론과 부합한다.

중국의 도가사상은 서비스의 무형성 본질을 반영하면서, 서비스의 변증법적 운용원리와 잘 부합하고 있다. 유가사상은 정명론과 인 사상에서 서비스의 최적 운용 원리를 제시하고 있으며, 묵가의 겸애사상과 중국 불교사상은 이상적인 서비스 모델을 제시하고 있다.

인도사상 중 바가바드기타의 카르마요가 사상은 바람직한 서비스운용원리를 구축하는데 큰 시사점을 제공하고 있으며, 업과 윤회사상은 서비스를 발전적으로 운용하는데 유용한 사상이라고 할 수 있다. 특이 연기사상은 현대사회와 현대서비스의 본질을 잘 반영하고 있어, 서비스철학 심화에 활용될 수 있다.

이와 같이 동양 대표사상은 서비스의 관계성, 쌍방향성, 조화성 본질과 잘 부합하고 있으며, 나선형 변증발전 서비스운용원리와도 부합되고 있다. 현대 경제사회를 이끌어가는 중심 재화가 서비스이므로, 서비스철학도 중심 사상이 될 필요가 있다. 동양 대표사상과 서비스철학이 부합되고 있으므로 서비스철학을 인류의 대표사상과 연계할 수 있는 길이 열렸다고 할 수 있다.

향후 서양 철학을 분석하여, 서비스철학이 서양 대표사상과도 부합함을 보일 필요가 있다. 기존의 한국철학 및 동양철학 연구를 심화시키면서, 서양 대표사상의 서비스 본질 부합성과 서비스운용원리 부합성을 입증하는 연구가 필요하다.

5. 토의 및 과제

본 연구에서는 바람직한 서비스철학 정립을 위해 한국 대표사상에 대한 분석에 이어, 동양 대표사상의 서비스철학성을 분석하였다. 한국대표사상의 정수가 현대적 서비스철학에 부합함을 보인 바와 같이, 동양 대표사상도 서비스본질에 부합하고, 서비스철학의 심화를 위한 풍부한 사상적 기반을 제공하고 있음을 고찰하였다.

References

[1] Berns, G. (2006), Satisfaction, BookSum (그레고리 번스 저, 권준수 역(2006), 만족, 북섬).

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

[3] Jung, C. Y. (2016) Tr., Upanishads, Mujigaedarinumu Press (정창영 편역(2016), 우파니샤드, 무지개다리너머).

[4] Kil, Heesung. (1984), A History of Indian Philosophy, Minumsa (길희성(1984), 인도철학사, 민음사)

[5] Kim, Hyunsoo. (2019), 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(2019), 한국대표사상의 서비스 철학성 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] Lal, P. (1994), The Bhagavad Gita, Lotus Roli Books (피 랄(1994), 바가바드기타, 롤리북스).

[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] Lee, Changil, et. al. (2018), Cosmology and Human being of Neo-Confucianism, The Academy of Korean Studies Press (이창일, 김우형, 김백희 지음 (2018), 성리학의 우주론과 인간학, 한국학중앙연구원 출판부).

[12] Lee, K. D. Tr. (2005), The Analects of Confucius, Sungkyunkwan Univ. Press (이기동 역해(2005), 논어, 성균관대학교 출판부).

[13] NAVER Knowledge Encyclopedia(2019a), New-Confucianism, Encyclopedia of Korean Culture, The Academy of Korean Studies (네이버 지식백과(2019a), 성리학(性理學), 한국민족문화대백과, 한국학중앙연구원).

[14] NAVER Knowledge Encyclopedia (2019b), Four Noble Truth, Encyclopedia of Korean Culture, The Academy of Korean Studies (네이버 지식백과 (2019b), 사성제(四聖諦), 한국민족문화대백과, 한국학중앙연구원).

[15] NAVER Knowledge Encyclopedia (2019c), Twelve Yun-Ki, Si-gong Encyclopedia of Buddism, Si-gong-sa (네이버 지식백과(2019c), 십이연기(十二緣起), 시공불교사전, 시공사).

[16] NAVER Knowledge Encyclopedia (2018d), Yu-Sik Ideology, Doosan Encyclopedia, (네이버 지식백과 (2018d), 유식사상 [唯識思想], 두산백과).

[17] Pung, U. R. (2017), A History of Chinese Philosophy, Park, Sungkyu Tr., Kachi Publishing Co. (풍우란 (2017), 중국철학사, 박성규 역, 까치글방).

[18] Ryu, K. H. (2015), The Bhagavad Gita, U-Tube Lecture, Platon Academy (류경희(2015), 유튜브 강의, 플라톤아카데미).

[19] 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 Eastern World Ideology

Hyunsoo Kim*

ABSTRACT

This study analyzed the service philosophy of Eastern mainstream thought in order to establish a service philosophy. Following a prior study the "study of the service philosophy of major korean ideology", we explored the service philosophy of the Eastern mainstream ideology of China and India and it's coherence. The existing basic structure and operational model of service philosophy were presented in depth and the service philosophy of Oriental mainstream thought was derived. The philosophy of service can be presented as an idea of the structure of the service and as an idea of the operation of the service. It suggested compatibility of the service philosophy of Asian mainstream ideas, and analyzed them mainly in China and India. Indian ideas revolved around the ancient philosophy of Veda, Upanishads philosophy, and representative Buddhist philosophy. It also showed that a major trend of mainstream ideas in China and India was found to be compatible with the service philosophy. Follow-up studies are needed to further refine the structure of service philosophy and develop the principles of operation into larger ideas in the future, and a study of conformity of service philosophy in representative Western ideas, focusing on Greek, Roman, and German philosophy, is also required. Ultimately, it is necessary to establish a service philosophy as an ideological base that drives future economic and social development.

Keywords: Service Philosophy, Eastern World Ideology, Service Essence, Service Operation, Service Economy, Chinese Ideology, Indian Ideology

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