

# 한국대표사상의 서비스철학성 고찰

김 현 수\*

## 목 차

### 요약

- |                 |                   |
|-----------------|-------------------|
| 1. 서론           | 4. 한국대표사상의 서비스철학성 |
| 2. 서비스시대의 서비스철학 | 4.1 한국사상에서의 서비스본질 |
| 2.1 서비스의 철학적 구조 | 4.2 한국사상에서의 서비스운동 |
| 2.2 서비스 운용철학    | 5. 토의 및 과제        |
| 3. 한국대표사상과 서비스  | References        |
| 3.1 불교사상        | Abstract          |
| 3.2 유학사상        |                   |

## 요약

본 연구는 서비스철학 정립을 위해 한국대표사상의 서비스철학성을 분석하였다. 기존 연구인 한국 고유사상의 서비스철학 정합성 연구에 이은 후속 연구로서, 한국 대표 사상인 불교사상과 유학사상의 서비스시대 철학으로서의 정합성을 고찰하였다. 서비스철학의 기본구조와 운용모델을 제시하고, 한국대표사상의 서비스철학성을 분석하였다. 신라시대부터 고려시대까지는 불교사상이 중심이었고, 조선시대는 유교사상이 중심이었으므로 고려시대까지의 불교와 조선시대의 유학 대표 사상가들을 중심으로 분석하였다. 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 운용 사이클이 신속하고 발전지향적임을 밝혔다. 서비스철학의 구조와 운용에 대한 논의를 토대로, 한국대표사상의 서비스철학 부합성을 제시하였다. 신라시대 원효부터 고려시대 지눌까지 한국 불교사상의 정수가 서비스철학에 부합함을 제시하고, 퇴계와 율곡 다산 등에 이르기까지 한국 유학사상의 큰 흐름에서도 서비스철학과의 부합성이 발견됨을 보였다. 향후 서비스철학의 구조와 운용원리를 보다 구체화하고 큰 사상으로 발전시키기 위한 후속 연구들이 필요하며, 중국과 인도 철학을 중심으로 한 동양대표사상의 서비스철학 부합성과 그리스와 독일 철학을 중심으로 서양 대표사상의 서비스철학 부합성에 대한 후속 연구도 필요하다. 궁극적으로 세계 철학 사상의 공통 흐름으로서 서비스철학 정립과 바람직한 미래 경제사회 운용철학으로서의 서비스철학 정립이 필요하다.

*표제어: 서비스철학, 서비스본질, 서비스학, 한국사상, 불교사상, 유학사상*

접수일(2019년 1월 23일), 수정일(1차:2019년 2월 23일), 게재확정일 (2019년 2월 28일)

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

## 1. 서론

인류의 역사를 발전시키는 원동력은 좋은 사상이다. 서비스경제사회를 발전시키기 위해서는 좋은 서비스철학이 필요하다. 본 연구는 바람직한 서비스철학 정립을 위해 한국대표사상의 서비스철학을 분석하였다. 한국대표사상의 정수를 서비스철학을 보완하는데 반영하여 현대 경제사회의 사상적 기반을 발전시키려는데 연구의 목적이 있다. 본 연구는 기존 연구인 한국 고유사상의 서비스철학 정합성 연구에 이은 후속 연구로서, 한국 대표 사상인 불교사상과 유학사상의 서비스시대 철학으로서의 정합성을 탐색하였다. 사상체계로서 서비스철학의 기본구조와 운용모형을 제시하고, 한국대표사상의 서비스철학을 분석하였다. 한국대표사상은 불교사상과 유교사상으로 대별할 수 있다. 신라시대부터 고려시대까지는 불교사상이 중심이었고, 조선시대에는 유교사상이 중심이었으므로 고려시대까지의 불교와 조선시대의 유교 대표 사상가들을 중심으로 분석하였다. 서비스철학은 서비스의 구조에 대한 사상, 서비스의 운용에 대한 사상 등으로 제시될 수 있다. 본 연구에서는 서비스철학의 구조와 운용에 대한 논의를 토대로, 한국대표사상의 서비스철학 부합성을 제시하였다. 신라시대 원효부터 고려시대 지눌까지 한국 불교사상의 정수가 서비스철학에 부합함을 제시하고, 퇴계와 율곡 다산 등에 이르기까지의 한국 유학사상의 큰 흐름에서도 서비스철학과의 부합성이 발견됨을 보였다.

제 2 장에서는 서비스경제사회의 서비스철학에 대한 기본 구조와 바람직한 모델에 대해 논의하였다. 제 3 장에서는 한국대표사상인 불교사상과 유학사상의 그 사상적 특징을 분석하였다. 제 4 장에서는 한국대표사상의 서비스철학 부합성을 분석하였다. 제 5 장에서 전반적 사상체계에 대한 토의를 수행하고 향후 과제를 논의하였다.

## 2. 서비스시대의 서비스철학

### 2.1 서비스의 철학적 구조

서비스철학은 현대 서비스경제사회를 이끌어가는 사상으로서 그 기본 구조와 운용 모델은 서비스의 본질에 기반한다.

서비스의 본질은 관계성, 쌍방향성, 수평성, 조화성으로 요약된다. 관계에 의해 서비스가 성립하며, 서비스 하는 자와 서비스 받는 자 간의 쌍방향성이 특징이다. 이러한 특징을 가지는 서비스는 수평성과 조화성 특징을 가질 때 활성화된다(Kim, Hyunsoo, 2018). 서비스경제를 이끌어갈 철학적 기반으로서 한국고유사상의 정합성을 도출한 기존 연구(Kim, Hyunsoo, 2017)에 이어서, 서비스경제사회를 위한 바람직한 사상적 기반 정립이 필요한 상황이다.

서비스는 관계성 본질에 의해 두 개 이상의 요소를 내적으로 포함하고 있다. 즉 유형적 요소와 무형적 요소를 포함하고 있으며, 사람과 사물이 포함되고 있다. 또한 이들 요소들이 쌍방향으로 교류하고 있으며, 서비스 내부의 요소들 간에는 물론이고 서비스 내부와 외부 간에도 쌍방향적인 교류가 상시적으로 일어난다. 수평성 본질에 의해 이들 요소들은 대등한 관계에서 교류되고 있으며, 상호 최상의 조건들을 교환하며 윈윈하는 모델을 취하고 있다. 전체적으로 서비스내의 모든 요소들은 조화롭게 각기 역할을 수행하고 있다. 즉 자신의 역할 수행이 타 요소의 역할 수행에 방해가 되지 않는 방식으로 이루어지고 있다. 그래서 서비스가 성립하게 되고 그 가치를 가지는 것이다.

현대 경제의 중심 재화인 서비스를 재화 관점에서 가치가 창출되는 구조로 도식화할 수 있다. 서비스는 서비스공급자와 서비스수요자의 상호작용을 통해 가치가 창출되는 구조를 가진다. 아래 Fig.2-1 과 같이 서비스재화는 서비스공급자의 가치와 서비스수

요자의 대가 간의 변증법적 교환과정이라고 할 수 있다. 서비스공급자는 서비스수요자의 욕구를 충족시켜줄 수 있는 가치를 제공하고, 서비스수요자는 서비스공급자를 만족시켜줄 수 있는 서비스 대가를 지불하고, 이와 함께 자신의 추가적인 욕구와 그 욕구 충족 방법을 제시하는 교환과정이 중심이다. 서비스공급자는 대가와 가치를 분석하며 경제성 원칙 등을 적용하여 자신의 서비스수준을 조정하는 과정을 진행한다. 즉 서비스재화가 창출되는 과정은 아래 Fig.2-1 과 같이 공급자와 수요자간의 변증법적 상호작용과정이라고 할 수 있다.

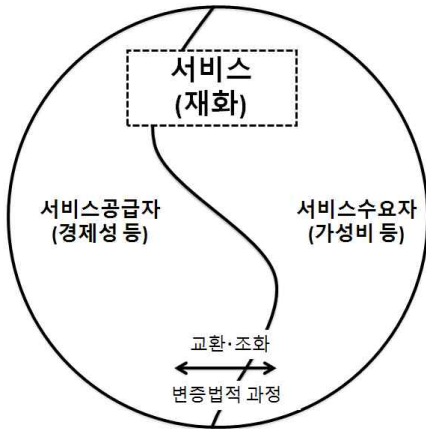


Fig. 2-1. A Structure of Service Value

현대 경제에서는 전 산업이 서비스산업화되고 있다. 무형 요소 중심이었던 서비스가 무형과 유형을 포함하는 새로운 서비스로 확대 발전되고 있는 것이다. 따라서 서비스구조에도 패러다임 변화가 필요하다. 새로운 서비스구조는 서비스본질을 반영하면서 신경계구조에 부합해야 한다. 신경계는 금융, 정보통신, 의료보건, 문화관광레저 등과 같이 유형과 무형 요소의 결합서비스가 중심이며, 전통 제조업마저도 서비스화되는 것이 특징이다(Kim, Hyunsoo, 2018). 즉 서비스는 무형요소와 유형요소의 결합재화가 되고 있는 것이다. 또한 신경계에서의 경영은 사이언

스에 기반한 아트 경영이므로, 유형요소에 대한 경영과 무형요소에 대한 경영이 동시에 중요해진다 (Kim, Hyunsoo, 2018).

이러한 신경계와 신경영의 기반을 반영하고 서비스 본질을 반영한 서비스의 구조는 아래 그림과 같이 도식화할 수 있다. 서비스는 두 개의 큰 내부 요소, 즉 유형적 요소와 무형적 요소를 가지고 있으며, 이들 간의 상호작용이 활발한 구조를 가진다. 그러나 전체는 개별요소의 구분이 없는 하나의 원으로 표시할 수 있다. 즉 동양철학에서 사용하는 용어를 차용하면 태극(太極)으로 표시할 수 있다.

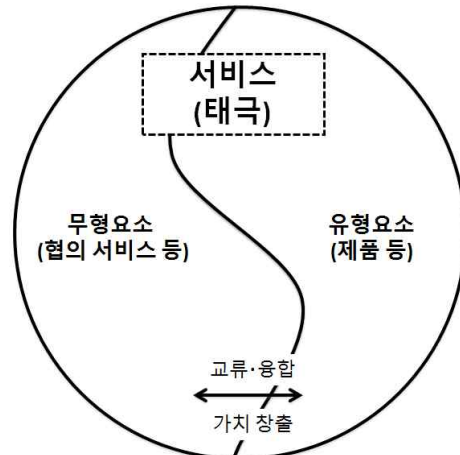


Fig. 2-2. A Structure of Service

서비스 구조의 각 요소와 이들 간의 상호관계를 설명하면 아래와 같다. 우선 태극에 해당하는 서비스는 겉으로 보기에 두 개의 서로 다른 요소를 포함하고 있지만 본질적으로는 두 개의 요소가 융합되어 있어 구분이 되지 않는다. 즉 유형적 요소와 무형적 요소가 융합되어 서비스가 수행되므로 두 개의 요소는 분리할 수가 없는 것이다. 예를 들어 음식서비스에서 음식의 재료와 레스토랑의 물리적 요소들과 같은 유형적 요소는 요리사의 요리 행위와 종업원들의接客 행동과 같은 무형적 요소와 융합되어

하나의 음식서비스로 제공되는 것이다. 음식서비스의 각 부분 요소들은 본질적으로는 분리 불가능한 것이며, 유형적 요소와 무형적 요소는 한 서비스의 세부 요소로서 기능하는 것이다.

전통 철학에서 유, 무에 대한 개념을 수천년간 치열하게 전개하며 토론하였듯이 서비스철학에서도 서비스의 무형적 요소와 유형적 요소의 가치와 기능과 역할, 상호 관계 등에 대해 치열한 논의가 필요하다. 예를 들어, 무(無)나 공(空)의 개념이 ‘없음’으로 단순히 해석되는 것이 아니라 유(有)의 ‘있음’과 구분할 수 없는 하나, 또는 ‘있음’을 생성하는 근원이며 우주의 생성원리를 모두 가지고 있는 하나(우주의 생성원리를 보더라도 블랙홀은 무에 가까운 것이지만, 거기에서 우주가 생성됨), 또는 ‘무한’의 의미로 사용되고 있듯이(마음, 영혼 등도 보이지 않는 무에 가까운 것이지만 무한대로 확장되고 그 안에 온 우주가 담겨있음), 서비스에 있어서 ‘무형적 요소’도 그 의미와 용도가 서비스본질에 기반하여 정확하게 해석될 필요가 있다. ‘없음’은 없는 것이 아니고, 실제로는 있으나 눈에 안보이고 감각하기 어려워져 없는 듯이 보이는 것이므로, 서비스에서 무형적 요소는 서비스의 유형적 요소보다 더 중요하게 다루어야 할 철학적 대상이 될 수 있는 것이다.

서비스의 유형적 요소는 전통 철학에서 ‘기(氣)가 모여 형성되는 모든 실체’와 동일한 의미를 가지는 형상화 가능한 모든 요소들을 의미하는 것인데, 눈에 보이고 감각할 수 있는 특징을 지니고 있다. 이것들은 서비스의 기반구조로서 역할을 하기도 하고, 서비스의 재료나 수단으로서 역할을 하기도 한다. 예를 들어 통신서비스에서 통신망이나 기지국과 같은 유형적 요소는 전체 서비스에서 매우 중요한 역할을 하는 요소이고, 추상 영역에서 슬로우리빙(Slow Living)을 하나의 서비스로 볼 때 슬로우푸드(Slow Food)는 그 유형적 요소로서 매우 중요한 역할을 한다. 산업경제시대의 전통서비스에서는 무

형적 요소의 중요성이 강조되었는데, 서비스경제시대의 현대적 서비스에서는 과학기술의 발달에 힘입어 유형적 요소의 중요성이 증대되고 있다.

이와 같이 Fig.2-2 에서의 각 요소는 고유한 속성을 가지고 있으면서, 또 각 요소들은 상호 긴밀하게 연동되며 가치를 창출한다. 서비스는 유, 무 요소들의 융합을 통해 구현되고, 그에 내포된 유, 무는 별개로 구분하여 분석해내기 어려우므로 (별개로 분석할 경우 다른 의미를 가지거나 축소 해석될 가능성이 많으므로) 서비스는 태극과 같다고 할 수 있는 것이다.

서비스에는 우주의 원리가 담겨있고, 서비스의 구조는 우주 및 세상의 구조와 유사하다 할 수 있다.

## 2.2 서비스 운용 철학

서비스의 구조를 반영하여 서비스를 운영하는 철학도 융합형 기본구조를 가진다. 앞의 2.1 서비스구조에서 제시된 바와 같이 서비스에서는 서비스공급자와 서비스수요자의 상호작용이 나선형으로 전개된다. 즉 서비스공급자가 서비스수요자에게 가치를 제공하면, 서비스수요자는 이에 대해 다양한 측면에서 반응을 하고, 서비스공급자는 수요자 반응을 참조하여 자신들의 판단에 의해 개선된 서비스를 제공하고, 이에 대해 서비스수요자는 더욱 심화된 반응인 서비스협력을 수행하는 과정으로 전개된다. 이러한 과정에서 서비스공급자와 서비스수요자는 각자의 경험을 누적해가며 각 상황에서의 최적 판단과 최적 자원투입 및 활용 결정을 하게 된다.

이와 같은 서비스과정을 도식화하면 아래 Fig.2-3과 같다. 서비스공급자와 서비스수요자를 두 개의 축으로 하여 서비스제공 → 서비스반응 → 서비스개선 → 서비스협력 으로 나선형 사이클이 진행되는 것이다.

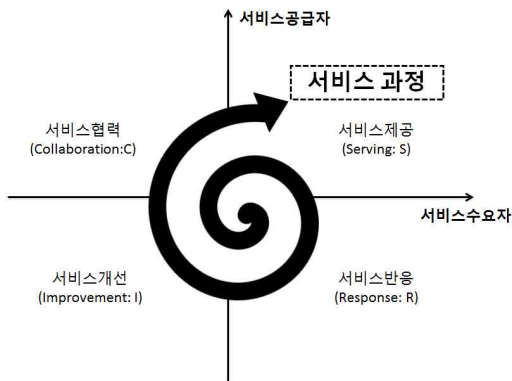


Fig. 2-3 A Service Process Model

이러한 서비스 기본모델을 거시적 차원으로 발전시키면, 서비스 운용을 무형요소와 유형요소의 변증법적 발전과정으로 도식화할 수 있다. 앞서 제시된 바와 같이, 현대 경제에서는 전 산업이 무형과 유형을 포함하는 새로운 서비스업으로 확대 발전되고 있으므로, 서비스의 운용 구조도 유형과 무형의 상호작용으로 도식화된다. 금융, 정보통신, 의료보건, 문화관광레저 등과 같은 거의 모든 산업에서 유형 요소를 보강하며 서비스를 개선하고 있고, 서비스개선 요구가 유형요소 개선으로 이어지고 있다. 각종 기기들의 개발과 지능화로 금융업이 지식서비스업이 되었고, 정보통신도 단순 통신서비스에서 기술과 제품 혁신으로 지능서비스가 되고 있듯이, 현대 경제에서 서비스업의 운용 발전 과정은 유형과 무형 요소의 변증법적 발전 과정이라고 할 수 있다(Kim, Hyunsoo, 2018).

이러한 신경제의 운용 특성과 서비스 본질을 반영한 서비스의 운용 과정은 아래 Fig.2-4 와 같다. 기본적으로 제품과 서비스라는 유형적요소와 무형적 요소를 활용하여 가치가 창출되는 것이 서비스이므로, 두 요소의 상호작용이 서비스 운용의 중심이며, 이 두 요소는 시간 축에 의해 발전적으로 변화된다.

‘만물은 유전한다’ 라고 한 헤라클레이토스(B.C. 540-480)의 표현과 같이 ‘같은 강물에 두 번 발을

담글 수는 없기’ 때문에(Yang, 2012) 시간 경과에 따라 제품은 제품 1, 제품 2, 제품 3,... 식으로 계속 변화하며, 서비스도 서비스 1, 서비스 2, 서비스 3과 같은 식으로 계속 변화한다. 이는 불교 사상의 핵심인 ‘제행무상’ 과도 동일한 개념이다. 또한 노자 도덕경에서 ‘되돌아가는 것이 도의 움직임(反者 道之動: 반자 도지동)’ 이라고 하였고(Lao-Tzu, 1982), 헤겔이 변증법을 역사철학에 적용하여 정반합 변증이론을 제시하였듯이(Yang, 2012), ‘모든 것은 자체 내에 모순을 포함하고 있어 그 모순의 해결을 위해 반대로 되돌아가는 속성이 있으므로’ 제품과 서비스도 각각 자체적 모순을 해결하기 위해 진화해간다. 따라서 제품은 제품 1의 모순을 해결하기 위해 그 반대인 서비스 속성을 반영하여 제품 2로 진화되고, 제품 3, 제품 4도 같은 방식으로 진화한다. 서비스의 경우에도 서비스 1의 모순을 해결하기 위해 제품적 요소를 가미하여 서비스 2 로 진화하고, 서비스 3, 서비스 4 등 도 같은 방식으로 발전한다.

따라서 서비스의 운용은 시간 축을 중심으로 나선형으로 발전되는 모델이 된다. 즉 제품과 서비스가 나선형 운행 궤적을 그리면서 진화 발전하는 아래 Fig.2-4와 같은 모델이 된다.

이 그림에서 4개 분면 각각의 서비스 운용 방식은 아래와 같다. 우선 유형제품 중심 서비스의 경우, 1사분면에서는 유형적 요소(제품) 중심의 서비스가 무형적 요소를 부가하여(즉, 서비스화 하여) 무형적 요소가 강화된 서비스가 된다. 유형적 요소를 중심으로 운영되던 서비스가 그 자체 내에서 무형적 요소의 필요성을 인식하고, 스스로 개선을 추진하여 서비스화해가는 과정이 1사분면에서 진행된다. 이를 제품중심의 서비스강화, 즉 서비스화(Servitization: S)라 명명한다. 2사분면에서는 무형적 요소가 강화된 서비스가 그 자체 모순과 문제점을 해결하기 위해 유형적 요소(제품)를 구축하는 과정이다. 이 과정을 기반구축(Establishing: E)으로 명명한다. 3사분면에서는 유형적 요소가 강화된 서비스가 고객의 발전된

욕구를 충족하기 위해 추가로 무형적 요소를 강화하는 과정이다. 이 과정을 강화(Reinforcement: R)로 명명한다. 4사분면에서는 무형적 요소가 강화된 서비스가 다시 향상된 고객의 욕구를 충족하기 위해 유형적 요소를 강화하는 과정이다. 이를 기반강화 (Infrastructuring: I)로 명명한다. 이러한 S-E-R-I 사이클을 나선형으로 확대해가는 것이 서비스의 운용 모델이라 할 수 있다. 한편 무형요소가 중심인 서비스의 경우에는 2사분면부터 시작하여 E-R-I-S 사이클로 진행된다.

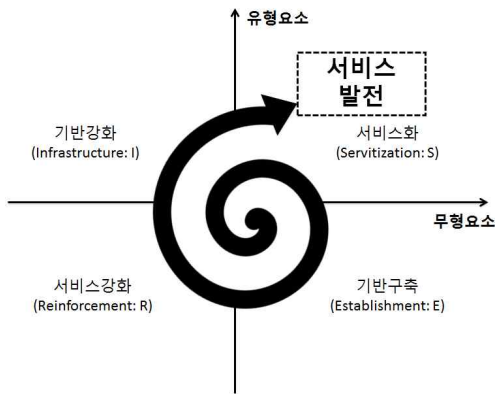


Fig. 2-4 A Service Management Model

이러한 서비스 운용 모델은 개별 기업 경영은 물론이고 사회 경영의 기반 모델도 될 수 있다. 역사적으로 자본주의 -> 공산주의 -> 수정자본주의 -> 사회주의 -> 신자유주의 -> 신사회주의 식으로 사회 경영 철학이 변화되어가듯이 S-E-R-I 모델을 활용하면 변화 방향 예측 및 효과적 전환이 가능하다.

인류사회가 정과 반 및 반과 합 사이의 긴 전환 사이클과 막대한 전환 비용으로 인해 큰 혼란과 희생을 겪어 왔고 지금도 겪고 있는 것이 현실이므로, 사회 경영에도 서비스 운용 모델을 적극 도입할 필요가 있다. 그래서 전환으로 인한 혼란과 희생을 최소화할 필요가 있다. 서비스 운용 모델을 기반 철학으로 채택하면 자체 내 모순이 (과거와 같이 표출되

어 투쟁과 전쟁으로 해소되는 것이 아니고) 눈에 안 보이는 방식으로 자체 내에서 해결되기 때문에 전환 비용이 매우 낮아지는 것이다.

기업 경영의 경우 고객욕구의 변화를 실시간으로 추적하며 지속적으로 서비스와 제품이 개선되고 발전될 수 있도록 그 운용방법을 제시하는 모델이 되는 것이다. 거시적 차원에서는 서비스 운영철학을 활용하여 최적의 경제사회발전모델을 구현할 수 있다. 서비스 기본 구조와 운용 모델은 현대 서비스경제사회를 이끌어가는 사상적 기반이 된다.

따라서 서비스 운용 철학은 아래와 같이 명제를 정립할 수 있다.

명제 1: 서비스는 나선형으로 발전한다. 유형적 요소와 무형적 요소가 각기 자체 모순을 해결하면서 다음 단계로 지속적으로 발전하는 나선형 모델이 서비스의 발전 과정이다.

명제 2: 한 단계에서 다음 단계로 발전하는 노력, 즉 변화하는 시간과 비용을 최소화하는 방향으로 서비스가 운용된다. 내부의 유형 및 무형 요소 간에 교류와 융합이 상시적으로 일어나고 있어, 상호간에 자체 내 모순을 실시간으로 인지하고 있는 상황이므로, 모순이 외부 세계로 드러나기 전에 자체 내에서 해결되도록 미리 개선하는 프로세스가 상시적으로 가동된다.

명제 3: 무형적 요소는 외부에, 유형적 요소는 내부에 있어 내부와 외부 간에 치열한 상호작용이 상시적으로 존재한다.

서비스의 본질을 반영한 서비스 구조는 유무상생, 즉 제품과 서비스의 상생구조이고, 서비스의 발전과 운용원리는 정반합의 변증법적 운용구조를 기본으로 가지되 그 운용사이클이 신속하고 발전적인 것이다.

본 연구에서는 이러한 서비스의 구조와 운용철학이 한국 대표사상과 부합됨을 고찰한다. 먼저 한국 대표사상의 핵심 구조와 내용을 아래 제 3 장에서 분석하였다.

### 3. 한국 대표사상과 서비스

한국 사상은 불교사상과 유학사상이 중심이라고 할 수 있다. 각 사상의 중심 시대에 따라 신라시대에서 고려시대까지는 불교사상을 중심으로, 조선시대에는 유학사상을 중심으로 대표사상을 분석한다.

#### 3.1 불교 사상

한국 불교사상은 대표 사상가의 중심사상을 통해 확인할 수 있다. 원효(617 ~ 686)와 의상(625 ~ 702), 지눌(1158 ~ 1210) 등 한국 대표 불교사상가의 사상을 요약하며 서비스 관련 부분을 분석한다. 원효는 한국 사상계의 태두라고 할 수 있으며, 그는 일심(一心)과 화쟁(和靜) 사상을 중심으로 불교 사상의 발전에 기여하였다(NAVER Knowledge Encyclopedia, 2018a). 의상은 화엄학의 종주로서 화엄사상의 정수를 구축하였다. 고려시대의 여러 사상 중에서 지눌의 정혜쌍수 및 돈오점수 사상은 한국 불교사상의 지평을 확대한 중심 사상이다.

아래에서 각 사상의 핵심을 요약하고 서비스 본질 및 철학과의 관계를 논의한다.

##### 3.1.1 일심(一心) 사상

원효 사상의 핵심은 일심(一心)과 화쟁(和靜)인데, 인간은 누구나 불성을 가지고 있으며, 이러한 마음의 근원을 회복하면 누구나 부처가 될 수 있는데, 이 마음의 근원을 일심(一心)이라고 하였다.

일심(一心) 사상은 인간의 마음이 우주이며, 일심은 우주만법의 수용처라는 것이다. 일심의 ‘일’은 수적이거나 양적인 개념이 아니고, 개체가 그 안에서 진실로 살아있는 전체이다. 진실로 살아 있는 조화로운 전체를 일심이라고 한다. 그 속의 어느 하나 속에 전체가 살아 있고 그 전체 속에 하나가 살아 있다는 것이다(NAVER Knowledge Encyclopedia,

2018b)

일심의 개념은 최근 경영에서 중시하고 있는 홀론(holon) 경영의 홀론(holon)과도 유사한 개념인데, 전체로서의 하나를 의미하는 홀론의 개념이 고대 그리스에서 형성된 것을 보면 세상의 본질에 대한 발견은 동서양간에 차이가 없다고 할 수 있다.

서비스시대에는 서비스 욕구를 발생시키는 것도 인간의 마음이고 서비스를 주고 받는 것도 인간의 마음이므로, 이 마음에 대한 관리가 서비스시대의 핵심 과제다. 인간의 마음은 그 크기와 방향을 알기 어려운 불확실성과 무한성을 지니고 있다. 매우 작기도 하고 무한히 크기도 하다. 원효의 일심 사상은 이러한 마음의 본질을 잘 간파하고 있고, 마음을 경영하는 기본 원리를 제시하고 있다. 이러한 기본 원리들은 서비스를 올바르게 사회에 정착시키기 위한 기본 지침들로 활용될 수 있다.

인간사회에 유용한 서비스재화의 창출, 서비스재화의 바람직한 제공 방식, 서비스재화의 바람직한 구매 방식 등이 일심 사상을 통해 확립될 수 있다.

##### 3.1.2 화쟁(和靜) 사상

화쟁사상은 신라의 원광(圓光)이나 자장(慈藏)에서부터 그 연원을 찾을 수 있다. 원광과 자장에 의하여 짝이 튼 화쟁사상은 삼국통일을 전후한 시기에 원효에 의하여 집대성되었다. 원효는 모순과 대립을 한 체계 속에 하나로 묶어 담은 이 기본구조를 ‘화쟁(和靜)’이라 하였다. 화쟁사상의 근본원리는 인간 세상의 화(和)와 쟁(靜)이라는 양면성을 인정하는 데서부터 출발한다. 화쟁은 화와 쟁을 정(正)과 반(反)에 두고 그 사이에서 타협함으로써 이루어지는 합(合)이 아니라, 정과 반이 대립할 때 오히려 정과 반이 가지고 있는 근원을 꿰뚫어보아 이 둘이 불이(不二)라는 것을 체득함으로써 쟁도 화로 동화시켜 나간다. 천차만별의 현상적인 쟁의 상태도 그 근원에서 보면 하나로 화하는 상태에 있을 뿐이라는 것이 화쟁사상이다.(NAVER Knowledge Encyclopedia,

2018c)

서비스에는 서로 다른 속성을 가지는 유형적 요소와 무형적 요소가 함께 존재하며 각기 자체 모순을 내포하고 있으므로, 이들 요소간의 문제를 해결하기 위한 방법론으로 화쟁 사상은 활용될 수 있다. 서비스의 발전적 운용을 위한 기본 사상으로서 화쟁 사상은 활용될 수 있다. 현상과 사물과 서비스의 본질을 간파하기 위한 방법론으로서도 화쟁사상은 의의가 있다.

### 3.1.3 화엄(華嚴) 사상

화엄사상의 기본 구조는 법계연기(法界緣起)라고 할 수 있다. 우주의 모든 사건과 사물은 모두가 끝없는 시간과 공간 속에서 서로의 원인이 되며, 끝없이 연기가 일어난다는 무진연기(無盡緣起) 법칙이 사상의 중심이다. 모든 사물이 제각기 한계를 지니면서 대립하고 있는 차별적인 현상의 세계(사법계), 언제나 평등한 본체의 세계(이법계), 현상과 본체는 결코 떨어져서는 있을 수 없는 것이어서, 항상 평등 속에서 차별을 보이고 차별 속에서 평등을 나타내고 있는 세계(이사무애법계), 각 현상마다 서로서로가 원인이 되어 밀접한 융합을 유지하는 세계(사사무애법계) 등 4법계로 화엄사상이 설명된다. 하나 [一]는 하나의 위치를 지키고, 다(多)는 다의 면목을 유지하는 가운데, 하나와 다가 서로 포섭하고 융합한다는 것 등인데, 하나가 없으면 다가 없으며, 하나가 있으면 일체가 성립한다는 것이다. 모든 것이 홀로 고립된 것이 아니라 하나로도 되고 십으로도 되고 일체로도 된다는 것이다(NAVER Knowledge Encyclopedia, 2018d).

통일신라시대로 들어서면서 한국의 화엄사상은 원효와 의상에 의해 체계화되었고, 그 수준은 중국을 넘어섰다고 평가되었기에 한국 대표사상으로 제시한다. 화엄사상은 우주의 근본이며 서비스 본질의 기반인 조화성의 기반 철학이 될 수 있다.

### 3.1.4 정혜쌍수(定慧雙修)/돈오점수(頓悟漸修)

정혜쌍수(定慧雙修)와 돈오점수(頓悟漸修)는 지눌(知訥)이 제창한 사상으로, 의천의 교관겸수(敎觀兼修) 사상이 교종으로써 선종을 융섭하고자 한데 비해, 지눌은 선종으로써 교종을 융섭하였다. 수행의 요체는 정(定)과 혜(慧)에 있고 (정(定)은 산란한 마음이 한 곳으로 집중되어 정신적 통일을 이룬 선정(禪定)의 상태를 말하며, 혜(慧)는 이러한 마음을 바탕으로 사물의 본질을 파악하는 지혜(智慧)를 의미) 정과 혜는 한쪽에 치우침 없이 고루 닦는 정혜쌍수(定慧雙修)가 되어야 한다는 것이다(NAVER Knowledge Encyclopedia, 2018e)

정혜쌍수는 정과 혜가 각기 혼자로는 완성을 이루지 못하고 둘이 함께 해야 완결된 모습을 보임을 제창한 사상인데, 유형성과 무형성이 함께 각기 역할을 충실하게 수행할 때 서비스가 완성되는 서비스의 본질성과 서로 통한다.

또한 돈오점수는 본성을 깨우친 후에 지속적으로 수련하는 과정의 중요성을 제창한 사상인데, 과정을 매우 중시하는 서비스의 특징과 부합한다. 지눌의 표현대로 마치 얼음이 물인 줄 알았다 하더라도 곧 그것이 얼음이 물로 변한 것은 아니며 열기가 가해져야 비로소 얼음이 물이 되는 것과 같이, 서비스도 과정을 통해 완성되기 때문에, 돈오점수 사상은 서비스 철학에 시사하는 바가 크다.

## 3.2 유학 사상

한국 유학사상은 퇴계 이황(1501~1570)과 율곡 이이(1536~1584), 그리고 다산 정약용(1762~1836) 등 한국 대표 유학 사상가의 사상을 중심으로 요약될 수 있다. 퇴계 이황은 한국 유학 사상계의 중심이라 할 수 있으며, 사단칠정론을 중심으로 신유학인 성리학의 발전에 기여하였다. 또한 율곡 이이는 퇴계 이황의 사상을 보완하며 성리학을 완성하였다고 할 수 있다. 다산 정약용은 성리학의 문제점을 해결하는



유학 사상을 제시하였다. 이 외에도 주요 사상가들이 많이 있지만 이들 3인의 사상을 통해 중심사상을 분석될 수 있다.

아래에서 각 사상의 핵심을 요약하고 서비스 본질 및 철학과의 관계를 논의한다.

### 3.2.1 성리학(性理學)/이기심성론(理氣心性論)

신유학의 핵심은 기존 유학의 현실 중심성을 보완하는데 있었다. 기존 유학 사상에 우주론과 세계관을 추가하여 유학의 구조를 확장한 학문을 성리학이라 하는데, 중국 주희(1130-1200)가 생활윤리수준이었던 유학을 인생과 우주 전체를 통합 설명하는 신유학인 성리학으로 발전시키는데 주도적인 역할을 수행하였다.

한국 성리학은 독자영역을 개척하였다. 특히 이기심성론, 사단칠정론, 인물성 동이론 등의 탐구는 200~300년 여에 걸쳐 논의되었고, 그 내용 또한 중국이나 일본의 성리학에서는 찾아볼 수 없을 만큼 심오하고 풍부하였다. 특히 조선시대 성리학의 기본적 토대였던 이와 기에 대한 담론이 활발해져 주리(主理)·주기(主氣)·유리(唯理)·유기(唯氣) 등의 다양한 학설이 나왔다. 성리학적 이기론은 공허한 관념에 머물지 않고 예의 실천을 통하여 체득되어야 한다고 보았다. 또한 한국 성리학은 인간의 본질을 밝히고자 하였으며, 인간의 본성을 우주의 보편적 원리인 이(理)로부터 해석하여 인간 존재에 정당성을 부여한 것이 특징이다. (Chun, 2018; Han, 2018b; NAVER Knowledge Encyclopedia, 2018f)

요약하면 한국의 성리학은 이기심성론, 예학, 인간중심론이 특징이라고 할 수 있다. 이는 서비스철학 체계와 공통점이 있다. 한국의 성리학은 서비스의 주체인 인간을 독립적 존재로 보는 관점이 확고하다 할 수 있고, 서비스 가치 체계의 중심인 인간의 의식과 욕구를 상세하게 논술하는 이론을 구축하는데 기여하였다고 할 수 있다. 예학의 경우 그 수직적 구조로 인해 서비스의 수평성 본질과 상충되기

도 하지만, 무형적 요소를 유형화하여 가치체계를 구축하는 방식은 서비스학에서 중요하게 참고해야 할 이론 체계라 할 수 있다.

### 3.2.2 실학(實學) 사상

성리학의 문제점을 보완하여 등장한 것이 실학사상이다. 실학 사상가들 당대에는 실학이라고 명명하지 않았지만 후대에 이들이 표방한 실사구시(實事求是)·이용후생(利用厚生) 정신을 살려 실학으로 명명하였다. 실학 사상가의 대표격인 다산 정약용의 사상을 중심으로 실학 사상을 분석한다. 중상주의를 제시한 연암 박지원도 인간의 욕망을 긍정하고 인간을 현실적 존재로 본 대표적인 실학사상가로서, 그의 사상도 서비스철학과의 정합성이 높다.

#### 가. 인(人) 중심성

다산은 그의 저서 논어고금주에서 ‘천(天)은 인간으로 하여금 이 세상을 집으로 삼아 선(善)을 행하도록 해 두었으며, 일월성신 초목 조수(鳥獸)는 이 집의 이바지가 되도록 해두었다 “고 하며 인간이 자연의 만물을 향유하는 주인이라고 하고 있다. (Kim, Taeyoung, 2018). 또한 다산의 경세학 대표저서인 1표 2서(경세유표, 목민심서, 흙흙신서) 중 중심서인 목민심서에서도 민(民)이 세상의 근본임을 강조하고 있다. ‘천하에 가장 천해서 의지할 데 없는 것도 백성이요, 천하에 가장 높아서 산과 같은 것도 백성이다 ‘라고 하며 백성을 주체로서 인식한 관점이 강하게 나타나 있다. 또한 목민심서에서 다룰 수 있음에도 불구하고, 인명에 대한 사법 재판에 관한 사항은 ‘흙흙신서 ‘로 별도로 분리하여 저술하고 있는 것을 보면 인(人)을 중시하는 다산의 사상적 지향이 뚜렷함을 알 수 있다. 경세유표의 원래 책 명칭은 ‘방례초본 ‘ 이었는데, ‘예 ‘는 사람 중심성을 강조하는 개념이다. 방례초본 서문에서 ‘천리에 비추어 합치되고 인정에 맞아 어울리는 것을 ‘예 ‘라고 강조하며 ‘를 ‘법 ‘으로 삼는 사회가 이상

적인 사회라고 하였다. 즉 사람들 사이의 가장 자연스런 어울림이 사회를 운용하는 규칙이 되어야 한다는 사람 중심성을 강조한 것이다.

경세유표, 목민심서, 흠흠신서로 대표되는 다산의 경세학 저작을 공통적으로 관류하는 철학은 민(民)인데, 주체적 인간으로서의 민을 강조한 것은 철학적 차원에서 사람 중심성의 회복으로 볼 수 있다. 이는 현대 서비스경제의 기본 철학인 사람 중심성을 회복하기 시작한 것으로서 서비스철학과의 정합성이 높다고 할 수 있다.

### 나. 서비스본질성

주희가 인(仁) 본성이 인간에게 내재되어 있다고 보는 입장이었던데 비해, 다산은 인(仁) 본성이 내부에 있지 않고 사회에서 힘겨운 노력을 통해 축적되는 것이라고 하고 있다. 다산은 덕(德)이 발견되는 것이 아니라고 하고 있으며, 외부활동을 통해서 축적되는 외재적 덕성이라고 하고 있다(Han, 2018a). 따라서 사회적 관계 속에서 인간이 덕성을 개발하고, 그 축적된 덕성간의 관계에 의해 사회가 운용되는 것이므로, 관계성이 다산 사상의 주요 기반이 되는 것이다. 각 주체들이 가진 본질적 속성이 아니라, 주체들 간의 관계들에 의해 서비스가 성립하고 발전되므로 관계를 중시하는 사상과 정합성이 높다.

다산사상의 수평성 기반도 여러 저서를 통해 나타나고 있다. 경세유표에서 만민 균직론의 제시는 수평성 철학과 궤를 함께 한다. 쌍방향성 철학은 민(民) 중심사상에서 일관되게 표출되고 있으므로, 앞의 인(人) 중심성 부활 사상과 동일 차원에서 다산 사상은 각종 주체들 간의 쌍방향성을 강조하고 있다고 할 수 있다. 특히 ‘탕론’과 ‘원목’에서 쌍방향적인 지도자의 추대와 교체의 논리를 제시하였는데, 가(家)를 기본으로 각 허부 단위 여러 개가 모여 상부 단위를 구성하는 방식으로, 린(隣) 리(里) 현(縣)의 단계를 올라가며 우두머리를 추대할 수 있고, 추대했던 것과 마찬가지로 방식으로 우두머리에 대한 추

대를 철회하여 지도자를 교체할 수 있다(Kim, Taehee, 2018)고 하며 위정자와 백성간의 쌍방향 구조를 명확히 하고 있다.

다산은 조화성 관점에서 매우 뚜렷한 예시를 제시하며 그의 사상을 강조하고 있다. ‘요순(堯舜)은 자신의 덕만 믿고 팔짱만 끼고 있었던 것이 아니고, 정치의 여러 면에서, 특히 인사에서 빈틈없는 치밀함과 공정성을 보여준 탁월한 행정가’라는 것이다. ‘공자가 말한 무위(無爲)란 그렇게 펼쳐진 이상적인 군주들의 정비된 통치질서에 대한 감탄사일 뿐이라는 것’이다(Han, 2018a). 각자가 자신의 위치에서 최고의 전문성을 발휘하여 최선의 성과를 낼 때 전체적으로는 아무 일이 없는 것처럼 조화롭게 운행된다는 사실의 발견은 현대 서비스철학과 그 궤를 함께 한다.

이와 같이 다산 사상은 현대 서비스사회 운용 및 발전 철학과 부합한다고 할 수 있다.

## 4. 한국 대표사상의 서비스철학성

한국 대표사상에서 서비스를 보는 관점은 서비스 본질에 대한 관점과 서비스철학에 대한 관점으로 대별하여 논의할 수 있다.

### 4.1 한국사상에서의 서비스본질

한국 사상에서 서비스는 인간 중심 본질을 가진다. 원효 등의 불교사상에서 일심을 강조하였고, 퇴계의 심성론과 다산의 인 중심사상 등에서 일관되게 인간 중심성을 확인할 수 있다. 전통사상에서 서비스라는 개념이 없었지만, 서비스의 현대적 개념을 전통사상에 투영하면 한국사상은 인간중심 서비스 본질을 가진다고 할 수 있다.

한국 사상에서의 서비스는 사람의 사람을 위한 사람에 의한 서비스라고 할 수 있다. 즉 사람의 마

음이 중심이 되고, 사람의 이 세상에서의 생활을 위한 서비스이며, 사람이 스스로 완성해가는 서비스라는 특징을 가진다.

한국대표사상에 의하면 인간이 목적이고, 서비스는 인간의 서비스이므로 서비스의 본질은 인간됨이다. 인간이 우주와 동일시되고 우주의 원리가 인간의 마음속에 구현되어 있고 이것이 세상의 원리가 된다는 것이다. ‘서비스는 인간됨 또는 인간이다’라는 공식이 성립한다. 서비스는 수단이 아니고 서비스 자체가 ‘인간’이라는 목적이다.

현대 사회에서는 인간이라는 목적이 자본 또는 재화라는 수단에 의해 위상이 약화된, 즉 수단과 목적의 전도된 질서가 문제의 근원이므로, 서비스 본질을 회복함으로써 현대사회의 근본 문제를 해결할 수 있을 것이다. 즉 서비스에 대한 경시, 경제적 불평등의 심화, 사회 계층의 분화 등의 문제들이 사람 중심 서비스 본질 회복으로 개선될 수 있다.

인간 중심 철학 사상에 의거하여 서비스의 본질은 인간의 본질과 같고, 이는 세상의 원리와 같다는 유추가 가능하다. 한국 대표사상을 반영하여 서비스 본질 회복이 가능할 수 있다.

서비스 구조 차원에서 한국 대표사상은 서비스철학과 부합성이 높다. 화쟁사상과 정혜쌍수 사상은 유형과 무형의 상반되는 요소가 융합하여 서비스라는 가치를 창출하는 서비스의 구조와 부합하고 있고, 돈오점수 사상은 과정을 중시하는 서비스의 구조와 부합성이 높다. 또한 한국 성리학의 주요 특징인 이기심성론과 예학은 서비스의 무형성을 강조하는 특징과 부합된다. 서비스의 무형적요소와 유형적요소가 이와 기에 대비되어 구조화될 수 있으므로, 이기심성론은 무형성을 강조하는 서비스 철학에 반영될 수 있다. 또 4단과 7정이 인간 욕구에 대한 이해를 심화시키고 보완하는데 활용될 수 있기에 서비스 구조를 심화 확장하는데 반영될 수 있다.

이와 기가 분리될 수도 없고 서로 섞일 수도 없는 것처럼 서비스에서 무형적 요소와 유형적 요소도

서로 분리될 수도 없고 섞일 수도 없으므로, 이기론은 서비스의 본질과 부합하는 사상이다. 또한 이와 기의 교류와 융합을 통한 사단칠정의 발현은 무형과 유형 요소의 교류와 융합을 통한 가치창출과 대응되므로 이기심성론은 서비스의 구조와 정합성이 높다고 할 수 있다.

한편 예학을 강조한 한국성리학은 사회의 수직적 구조를 매우 강조함으로써 서비스의 수평성 본질과 상반되는 한국인 의식 구조의 토대가 되었지만, 그 본질적 목적을 회복한다면 서비스의 무형적 요소를 유형화하는 철학적 기반으로 활용될 수 있다. 더구나 서비스의 수평성 본질은 서비스의 구조를 단순하게 유지하는데 유리하지만 서비스의 가치를 증대시키는 데 한계를 보일 수 있으므로 예학의 본질을 적용하여 서비스는 격상될 수 있다.

## 4.2 한국사상에서의 서비스운동

서비스운동원리 차원에서 한국 대표사상은 나선형 발전 원리에 충실하게 부합한다. 우선 화쟁사상은 서비스운동 기본 사상에 부합한다.

서비스시대에는 모든 인간이 관계를 맺으며 재화를 창출하고 소비한다. 화쟁이 없으면 재화 창출이 어렵다. 관계가 형성되지 않기 때문이다. 각자 자신들 집단의 영역에서 자신들의 욕구에만 충실할 경우 재화의 창출은 극히 제한되고 인류의 후생도 제한된다. 화쟁하여 무수한 좋은 관계들을 창출할 때 재화가 창출되고 소비되며 경제가 선순환 될 수 있다. 화쟁사상을 서비스시대의 중심 철학으로 도입할 필요가 있다.

현상의 무수한 쟁의 상태를 화의 상태로 변환하기 위한 재화를 창출하고, 화의 상태의 내면에 있는 쟁의 상태를 해결하기 위해 새로운 재화를 창출하는 등 화쟁사상을 통해 인류사회는 끊임없이 재화를 창출하며 발전할 수 있을 것이다. 모순과 대립을 별개로 분리하지 않고 하나의 틀에서 경영함으로써 서비

스시대는 한 차원 높은 인류 복지와 행복사회를 구현할 수 있을 것이다.

또한 화엄사상은 우주의 근본이며 서비스 본질의 기반인 조화성의 기반 철학으로서, 서비스 운용원리가 될 수 있다. 서비스는 인연에 따라 일어나고 인연에 따라 소멸되므로, 서비스는 무진연기의 체인이라고 할 수 있다. 무수한 관계들이 연기의 체인을 형성하고 그것들 중에 비용을 지불할 가치가 있는 것들이 서비스 재화가 되므로, 서비스 재화의 운용 철학으로 화엄사상이 자격을 가진다고 할 수 있다.

정혜쌍수 사상은 서비스의 무형성과 유형성을 함께 발전시켜야하는 운용원리와 부합하고 있고, 돈오점수 사상은 프로세스를 강조하는 서비스 구조와 부합하고 있다.

한국 성리학의 이기심성론, 예학, 인간중심론 등의 특징은 서비스 운용원리와 부합한다. 우선 예학을 강조한 한국성리학은 서비스의 무형적 요소를 유형화하는 방법론에 부합한다. 서비스발전 운용모델에서 무형적 요소 중심 서비스에 유형적 요소를 추가하여 서비스를 강화하는 2/4분면 사이클, 추가로 유형적 요소를 강화하는 4/4분면 사이클에 예학의 본질이 보강 방법론으로 활용될 수도 있다. 예는 무형적 요소를 유형화하여 국가사회를 경영하는 모델 도구로 성공적으로 활용되었으므로, 무형적 서비스를 유형화하여 재화로서 가치를 인정받아 거래될 수 있게 하는 도구를 구축하는데 예학은 활용될 수 있을 것이다. 유학에서 각종 의례에 최대한의 형식성을 부여하고, 각종 유형 제품들을 도입하여 무형적 의식을 유형화해온 방식은 서비스에 도입되어 서비스의 가치 제고 원리로 활용될 수 있을 것이다. 고급서비스에서 의전을 강조하는 원리로서, 또 조각 조각의 분절된 일상의 무형적 활동을 연결하여 유형화하여 가치를 만들어내는 원리로서 예학의 원리는 활용될 수 있을 것이다.

또한 실학 사상에서 다산이 인(仁) 본성이 인간 내부에 있지 않고 사회에서 힘겨운 노력을 통해 축

적되는 외재적 덕성이라고 강조한 사상은 서비스 철학과 부합성이 높다. 사회적 관계속의 인간의 욕구의 충돌과 발전이라는 서비스 발전의 중심 축과 부합하는 사상이다. 나선형 서비스 발전 모델과 부합성이 높다.

이와 같이 한국의 대표사상은 서비스 운용원리 및 발전원리와 부합하며, 향후 서비스 철학을 보강하는데 활용될 수 있다.

## 5. 토의 및 과제

본 연구에서는 바람직한 서비스철학 정립을 위해 한국 대표사상의 서비스철학성을 분석하였다. 한국 대표사상의 정수가 현대적 서비스철학에 부합함을 보이고, 전통 사상을 현대화하여 서비스철학을 보완하는데 활용할 목적으로 본 연구는 수행되었다. 이를 통해 현대 경제사회의 사상적 기반을 구축하는데 연구의 목적이 있다. 사상체계로서 서비스철학의 기본구조와 운용모델을 제시하고, 한국대표사상의 서비스철학 부합성을 분석하였다. 불교 사상가들과 유교 대표 사상가들을 중심으로 분석하였다.

서비스 본질을 반영한 서비스의 구조는 태극으로 형상화될 수 있다. 즉 서비스의 유형적 요소와 서비스의 무형적 요소가 뚜렷이 존재하지만, 서로 분리될 수 없는 구조로 융합되어 서비스가 존재하는 것이다. 이 구조는 태극과 같다고 할 수 있다.

서비스의 운용 모델은 변증법적으로 발전되는 모델이다. 서비스의 유형적 요소와 무형적 요소가 각기 자체 내에 내재된 부족함 또는 모순을 극복하면서 상향 발전되는 모델이다. 유형 요소와 무형 요소가 서로 융합하며 상생 발전하는 나선형 모델이 서비스의 운용 모델이다.

이와 같은 서비스의 구조와 운용 철학 관점에서 한국 대표 사상들을 분석한 결과, 불교의 일심사상과 화엄사상, 그리고 성리학의 이기심성론 사상 등

은 서비스의 구조와 부합하고 있고, 화쟁사상과 성리학의 예학 및 실학사상은 현대적 해석으로 서비스 철학 보완에 활용될 수 있음을 보였다.

한국 대표 사상들은 깊이가 있고 또 방대하여 한번에 전체를 다루기 어려우며, 또한 관련되는 뛰어난 한국의 전통사상들이 많으므로 향후 보다 깊이 있는 추가 연구들이 필요하다.

향후 연구는 두가지 방향으로 진행될 필요가 있다. 유교와 불교를 중심으로 세계화된 한국의 전통 사상 전체를 서비스철학 관점에서 깊이 있게 분석하는 추가 연구들이 필요하다. 또한 동양 철학의 중심인 유교, 불교, 도교 등의 핵심 사상을 서비스철학 관점에서 분석하는 연구도 필요하다.

## References

- [1] Chun, Hogeun(2018), A History of Korean Philosophy, Memento (전호근(2018), 한국철학사, 메멘토)
- [2] Han, Hyungjo(2018a), Dasan's studies of Confucian classics, Dasan-Hak Studies, Dolbaegae, pp.368-402 (한형조(2018a), 다산경학 유교 고전의 실학적 독법, 다산학 연구, 돌베개, pp.368-402)
- [3] Han, Hyungjo(2018b), Yi-hwang's Sunghak 10 diagrams - Self salvation map, The Academy of Korean Studies Press (한형조 독해(2018b), 성학십도 자기구원의 가이드맵, 퇴계 이황 편집, 한국학중앙연구원 출판부)
- [4] Kim, Hyunsoo (2018) New Management of Management, Kookmin University Press, (김현수(2018), 경영의 신경영, 국민대학교 출판부)
- [5] 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)
- [6] Kim, Taeyoung(2018), Gyeongse yupyoo - Innovation of Old Country, Dasan-Hak Studies, Dolbaegae, pp.229-255 (김태영(2018), 경세유표 - 낡은 국가 혁신론, 다산학 공부, 돌베개, pp.229-255)
- [7] Kim, Taehee(2018), Dasan's leading articles - Wellbeing of All People, Dasan-Hak Studies, Dolbaegae, pp.348-367 (김태희(2018), 다산논설 모든 백성을 잘살게, 다산학 공부, 돌베개, pp.348-367)
- [8] Lao-Tzu(1982), Tao Te Ching, Ki Keun Chang Tr., Samsung Publishing Co., 1982 (노자(1982), 도덕경, 장기근 역, 삼성출판사)
- [9] 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)
- [10] NAVER Knowledge Encyclopedia(2018a), Wonhyo Ideology, Dictionary of Current Affairs, Bakmunkak(네이버 지식백과(2018a), 원효 사상, 시사상식사전, 박문각)
- [11] NAVER Knowledge Encyclopedia(2018b), One Mind, Encyclopedia of Korean Culture, The Academy of Korean Studies (네이버 지식백과(2018b), 일심[一心], 한국민족문화대백과, 한국학중앙연구원)
- [12] NAVER Knowledge Encyclopedia(2018c), Hwajaeng Thought, Encyclopedia of Korean Culture, The Academy of Korean Studies (네이버 지식백과(2018c), 화쟁사상 [和諍思想], 한국민족문화대백과, 한국학중앙연구원)
- [13] NAVER Knowledge Encyclopedia(2018d), Hwaom Idealism, Encyclopedia of Korean Culture, The Academy of Korean Studies (네이버 지식백과(2018d), 화엄사상 [華嚴思想], 한국민족문화대백과, 한국학중앙연구원)
- [14] NAVER Knowledge Encyclopedia(2018e), Jeong-

Hye SSang-Su, Doosan Encyclopedia, (네이버 지식백과(2018e), 정혜쌍수 [定慧雙修], 두산백과)

[15] NAVER Knowledge Encyclopedia(2018f), New-Confucianism, Encyclopedia of Korean Culture, The Academy of Korean Studies (네이버 지식백과(2018f), 성리학, 한민족문화대백과, 한국학중앙연구원)

[16] 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 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 the Service Philosophy of Major Korean Ideology

Hyunsoo Kim\*

## ABSTRACT

This study analyzed Korean representative ideology to establish a service philosophy. As a follow - up study of the service philosophy consistency study of the Korean original idea, we searched for the coherence as the philosophy of the service age in the Korean representative ideology. The basic structure and operation model of service philosophy are presented, and the service philosophy of major korean ideology is derived. The philosophy of service can be presented by the structure of service and the operation of service. The essential characteristics of the service are relationship, interactivity, horizontality, and harmony, and the service structure that reflects this is the coexistence of products and services. Based on the discussion on the structure and operation of the service philosophy, the service philosophy synthesis of Korean representative ideology is presented. From the Silla era to the Koryo dynasty, the essence of Korean Buddhism thought is in line with the service philosophy, and it was found that Toegye and Yulgok to Dasan's thoughts are also consistent with service philosophy. In the future, we need further studies to refine the structure and operational principles of the service philosophy and to develop it into a big idea. In addition, it is necessary to follow up the service philosophy of Oriental representative ideology centering on Chinese and Indian philosophy. Ultimately, it is necessary to establish a service philosophy as the main philosophical thought and to establish a service philosophy as a desirable future economic and social philosophy.

*Keywords: Service Philosophy, Korean Ideology, Service Economy, Service Structure, Service Operation*

---

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