

새로운 경영으로서의 현대 서비스경영 모델

김 현 수*

목 차

요약	3.2 서비스의 본질
1. 서론	3.3 세상공통원리
2. 현대 서비스경영의 기반	4. 현대 서비스경영 모델과 사례
2.1 기존 서비스경영의 문제	4.1 현대 서비스경영 모델
2.2 현대경영의 기반	4.2 현대 서비스경영 사례
2.3 서비스철학 기반	5. 토의 및 과제
3. 현대 서비스경영의 요건	References
3.1 현대의 정신	Abstract

요약

본 연구는 신경영의 철학적 기반을 반영한 현대 서비스경영 모델을 연구하였다. 서비스경영은 현대 경영으로서 현대의 정신에 충실해야 한다. 또한 서비스경영은 서비스경제시대의 경영으로서 서비스본질에 충실한 경영이어야 한다. 그리고 현대 서비스 경영은 인류 사회의 중심 기구인 조직을 경영하는 활동이므로 세상 공통 원리에 의한 경영을 해야 한다. 이러한 세 가지 경영 철학 조건을 충족하는 경영이 현대적 서비스경영으로 정의된다. 본 연구에서는 기존 서비스경영 프레임워크가 이러한 현대 경영의 기준에 부합하지 않았음을 분석하고, 개선된 현대 서비스경영 모델을 도출하였다. 기존 서비스경영 프레임워크는 서비스를 무형재화로 보지 않고 제품에 부가되어 있는 부수적 재화로 인식하고 있는 문제가 있었다. 또한 현대 경영이 되기 위해 요구되는 현대의 정신이 경영 프레임워크에 반영되어 있지 않았다. 그리고 서비스산업과 서비스조직의 비중이 절대적으로 높아진 현대 경제사회의 특징과 요구를 반영하지 못하고 있었다. 현대 서비스경영 모델은 서비스라는 무형재화의 본질을 반영하는 경영 모델이어야 하고, 현대 정신을 반영하는 경영 프레임워크가 되어야 하며, 현대경제사회의 중심 조직에게 요구되는 세상 공통원리를 반영하는 경영 모델이 되어야 한다. 즉 현대 서비스경영은 현대정신에의 부합성, 서비스본질경영 부합성, 세상공통원리 부합성 요건을 충족해야 한다. 따라서 본 연구에서는 기존 연구에서 분석된 서비스본질과 세상 공통원리에 추가하여 현대정신을 분석하고, 이 세 가지 요건을 갖춘 현대 서비스경영 모델을 제시하였다. 또한 현대적 서비스경영 사례들을 제시하였다. 본 연구는 개념적 모델로서, 향후 실증 연구를 강화하여 본 경영모델이 지속적으로 우수한 경영성과를 낼 수 있음을 입증하는 분석적 연구가 필요하다. 본 연구를 확장하여 구체적 모델로 발전시키는 연구도 필요하다.

표제어: 신경영학, 서비스경영, 경영철학, 서비스본질, 현대정신, 세상공통원리

접수일(2020년 4월 6일), 수정일(1차:2020년 6월 3일), 게재확정일 (2020년 6월 10일)

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

1. 서론

신경영 연구의 첫 번째 세부 과제로서 본 연구는 서비스경영의 현대적 모델을 제시하는 연구를 수행하였다. 기존 서비스경영과 달리 신경영으로서의 서비스경영은 견고한 철학적 기반과 지속가능한 경영 모델을 필요로 한다. 신경영으로서의 철학적 기반은 현대의 정신이다. 신경영은 현대 경영으로서 현대의 정신에 충실해야 한다. 또한 신경영은 서비스경제시대의 경영으로서 서비스본질에 충실한 경영을 해야 한다. 그리고 신경영은 인류 사회의 중심인 조직을 경영하는 활동이므로 세상 공통 원리에 의한 경영을 해야 한다. 이러한 세 가지 경영 철학 조건을 충족하는 경영이 현대적 서비스경영으로 정의된다. 본 연구에서는 기존 서비스경영 프레임워크가 이러한 현대 경영의 기준에 부합하지 않음을 분석하고, 개선된 현대 서비스경영 모델을 도출하였다. 기존 서비스경영 프레임워크는 서비스를 현대경제의 중심인 무형재화로 보지 않고 제품에 부가되어 있는 부수적 재화로 인식하고 있는 문제가 있다. 또한 현대의 경영이 되기 위해 요구되는 현대의 정신이 경영 프레임워크에 반영되어 있지 않다. 그리고 서비스산업과 서비스조직의 비중이 절대적으로 높아진 현대 경제사회의 특징과 요구를 반영하지 못하고 있다. 현대 서비스경영 모델은 서비스라는 무형재화의 본질을 반영하는 경영 모델이어야 하고, 현대 정신을 반영한 경영 프레임워크가 되어야 하며, 현대경제사회의 중심 조직에게 요구되는 경영 방식을 제시하는 모델이어야 한다. 즉 현대 서비스경영은 현대정신에의 부합성, 서비스본질 경영 부합성, 세상공통원리 부합성 요건을 충족해야 한다.

따라서 본 연구에서는 기존 연구에서 분석된 서비스본질과 세상 공통원리에 추가하여 현대정신을 분석하고, 이 세 가지 요건을 갖춘 현대 서비스경영 모델을 제시한다. 현대적 서비스경영을 하고 있는 사례를 제시

하여 현대적 서비스경영의 성과를 입증한다.

제 2 장에서는 현대 서비스경영의 학문적 기반을 제시한다. 기존 서비스경영 프레임워크의 문제점을 분석하고, 현대 서비스경영의 기반으로 신경영학의 구조와 서비스철학을 제시한다.

제 3 장에서는 현대 서비스경영의 요건을 제시한다. 현대의 정신과 서비스의 본질, 세상공통원리를 서비스경영의 기본 요건으로 제시하였다.

제 4 장에서는 도출된 기본 요건을 갖춘 현대 서비스경영 모델을 제시하고, 사례를 들어 모델을 설명하였다.

제 5 장에서는 결론을 제시하고 연구의 향후 방향에 대한 토의를 수행하였다.

2. 현대 서비스경영의 기반

본 장에서는 기존 서비스경영의 문제점을 분석하고, 현대 경영으로서의 서비스경영 기반을 제시한다.

2.1 기존 서비스경영의 문제

현대적 서비스경영 프레임워크를 디자인하기 위해 기존 서비스경영의 문제를 먼저 분석한다. 현대적 경영으로서의 조건인 세 가지 차원에서 문제를 분석한다. 즉 현대의 정신에 부합하고 있는 경영인가, 현대 경제사회의 특성과 요구를 반영하는 경영인가. 서비스의 본질에 충실한 경영인가를 분석한다. 다시 말하면, 서비스라는 무형재화를 중심으로 한 본래 의미의 서비스경영에 충실한 경영 프레임워크인가. 현대의 경영으로서 현대의 정신에 충실한 경영 프레임워크인가. 서비스가 중심인 현대경제사회의 요구를 반영한 학문적 프레임워크인가 등 세 가지 기준에서 문제점을 분석한다.

첫 번째 기준에서 기존 서비스경영은 서비스라는 무형재화의 본질에 충실하지 못한 것으로 분석된다. 서비스가 ‘부수적인 활동 또는 제품에 부수되어 공급

되는 2차적인 재화'라는 인식을 서비스경영에서 주로 채택하고 있다. 즉 '서비스'의 본질에 기반한 경영이론이기 보다는 서비스라는 활동의 특징인 무형성, 비분리성, 비가시성, 비재고성 등으로부터 서비스경영이론을 도출하고 있다. 이는 현대의 중심재화인 무형재화로서의 서비스의 위상을 현격히 낮게 포지셔닝하고 있는 것으로서, 경영이론이 제한적으로 전개되고 있는 이유가 된다. 서비스라는 무형재화의 본질을 반영한 경영이론 전개가 필요하다. Kim(2018)은 서비스의 본질을 관계성, 쌍방향성, 수평성, 조화성으로 제시하고 서비스의 본질에 기반한 경영이론이 정립될 필요가 있다고 하였다. 또한 서비스사이언스학회에서는 서비스에 대한 학문을 사실상의 모든 현대학문을 아우르는 영역으로 정의하였다. 즉 서비스학은 서비스철학, 서비스경제, 서비스경영, 서비스사회, 서비스공학, 서비스기술, 서비스교육 등을 모두 포함하는 새로운 학문으로 정의하였다(Service Korea Initiative, 2016; The Society of Service Science, 2015). 서비스는 현대경제의 중심재화이기도 하면서, 현대경제사회를 이끌어가는 중심 철학으로 부상하였다(Kim, 2019a). 따라서 서비스경영은 현대의 중심으로서의 서비스의 본질에 충실한 경영이 되어야 한다.

두 번째 기준에서 기존 서비스경영은 현대의 정신에 부합하지 못하고 있다고 분석된다. 기존 서비스경영에서는 고객만족이나 서비스품질관리 등을 중심으로 경영이론을 전개하고 있다. 이는 서비스수요자가 중심이 되는 경영이론이다. 즉 서비스공급자가 서비스수요자를 위해 자신의 최선을 다하는 모델인 일방향의 경영학이라고 할 수 있다. 서비스공급자와 서비스수요자가 수직적 관계에서 최선을 다하는 모델이라고 할 수 있다. 현대는 모든 개인이 동등한 권리를 가지는 수평사회다. 또한 현대는 각자의 권리와 의무가 균형을 이루는 균형 사회다. 근대와 달리 현대는 개인들의 역할이 증대되었고, 수평적 가치관이 중심이 되고 있다. 기존 서비스경영은 근대 정신에 기반을 두고 경영이론이 개발되었다고 할 수 있다. 현대의

정신에 부합하는 경영이론 개발이 필요하다. 서비스공급자와 서비스수요자가 동등한 권리와 의무를 가진다는 현대 정신을 반영한 경영이론 개발이 필요하다.

세 번째 기준에서 기존 서비스경영은 서비스관련 조직이 사실상 인류사회의 전체 조직이 된 현대경제사회의 상황을 반영하지 못하고 있다고 분석된다. 영리를 추구하는 서비스산업의 기업조직 만을 대상으로 기존 서비스경영 이론이 개발되었다. 그런데, 현대경제사회에서는 모든 조직이 서비스조직이므로, 영리조직은 물론이고 비영리 조직의 서비스경영도 매우 중요해졌다. 인류사회에 존재하는 모든 조직이 서비스 조직이라고 할 수 있으므로, 이들을 경영하는 이론이 서비스경영이 되어야 한다. 이런 다양한 조직에 공통되는 경영원리를 서비스경영에서는 기반으로 채택해야 한다. 세상의 공통원리가 서비스경영의 중심이 되어야 하는 것이다. 기존 서비스경영은 이러한 현대 경제사회의 서비스 중심화 현상을 반영하지 못하고 있다고 할 수 있다.

이와 같이 기존 서비스경영의 프레임워크는 그 기본이 되는 철학 차원에서도, 현대경제사회에의 유용성 차원에서도, 서비스 본질에의 부합성 차원에서도 현대의 경영으로 인정받기는 어렵다고 할 수 있다. 이러한 문제들이 해결된 현대적 서비스경영 모델을 개발하기 위해서 현대의 본질을 보다 심층적으로 분석하여 서비스경영 모델 구축에 반영할 필요가 있다. 또한 모든 조직이 사실상 서비스조직인 현대경제사회에서 서비스경영의 중요성을 고려하여 세상의 공통원리를 서비스경영의 기반으로 채택할 필요가 있다. 그리고 서비스 본질 기반의 경영을 현대 서비스경영으로 명명할 필요가 있다. 모든 학문은 근본에 충실해야 하기 때문이다. 이를 위한 선행 기반으로서 현대 경영학과 서비스철학의 구조적 기반을 분석한다.

2.2 현대경영의 기반

현대 경영은 경영철학, 경영자론, 경영기술이 중심

이 된다. 즉, 아래 그림과 같이 기존 경영학의 주요 부문인 경영프로세스, 경영기능, 경영확장 부문을 포함하는 경영기술 분야에 추가하여, 경영자론과 경영철학을 중심 분야로 하는 학문으로 발전되고 있다. 경영자론은 이성적 존재로서 주체적 역할을 수행하는 경영자와 경영의 대상이 되어야 하는 비이성적 객체로서의 경영자론을 포함한다. 경영철학은 왜 경영하는가, 무엇을 경영하는가, 어떻게 경영하는가 등에 대한 경영의 근본 질문에 대한 탐구 영역이다. 경영철학과 경영자론이 중심으로 부상한 것이 현대 경영의 가장 중요한 변화라고 할 수 있다(Kim, 2020).

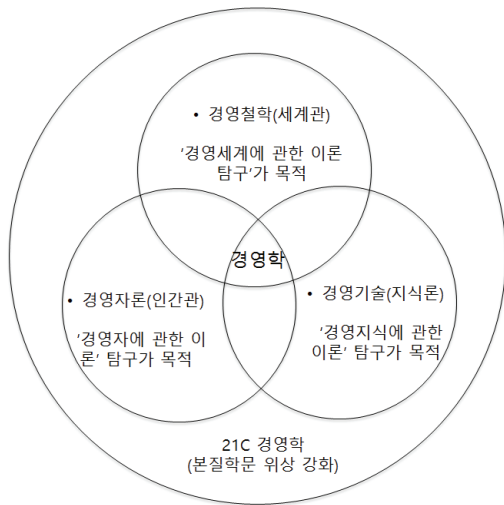


Fig. 2-1 The New Management Framework (Kim, 2020)

따라서, 경영은 현대경제사회에서 가장 철학적인 활동이라고 할 수 있다. 현대가 사회시스템으로 대부분 민주주의를 택하고 있고, 경제시스템으로 대부분 자본주의를 택하고 있기 때문이다. 민주주의 사회에서는 개인이 주체가 된다. 개인이 의사결정의 주체가 되고 권한을 가지고 책임을 진다. 자신의 권한을 위임하여 대의민주주의를 채택하는 경우가 대다수 사회의 민주주의 시스템이기는 하지만 시스템의 본질은 각자 개인이 권력과 책임의 주체라는 것이다. 따라서

인간 개인의 의사결정 활동을 중심으로 수행되는 경영 활동은 현대 사회의 가장 본질적인 활동이 된다. 또한 자본주의 시스템에서는 경제적 가치를 창출하고 소비하는 활동이 인간 삶의 중심이다. 사업 아이디어를 내고 조직을 구축하고 사람들에게 동기를 부여하여 생산과 서비스를 효율적으로 수행하게 하는 활동, 고객에게 제품과 서비스의 가치를 인식시켜 시장을 창출하는 활동들이 모두 경영활동이다. 경영활동이 없는 자본주의 시스템이 작동하기 어렵다. 경영을 통해 생산과 소비의 선순환 발전이 가능하기 때문이다. 따라서 현대 경제사회가 지속가능하게 선순환 발전되기 위해서는 경영 활동이 가장 본질적이고 심오한 차원에서 수행되어야 한다. 인류 사회를 지속가능하게 유지하는 가장 근본적인 중심활동이기 때문에 본질을 통찰하지 않으면 경영이 잘못되기 쉽기 때문이다. 인류사회의 본질과 부합하지 않는 경영 활동은 인류사회를 쇠퇴시키는 방향으로 몰고 갈 가능성이 높기 때문이다.

본질적 차원에서 경영의 위상을 도시하면 아래 그림과 같이 세계와 인간의 최적 공생시스템을 구현하는 활동이라고 할 수 있다. 삶의 주체인 인간과 인간이 삶을 영위하는 시공간인 세계가 지속적으로 상호 윈윈(win-win)하도록 의사결정을 수행하는 제반 활동들이 경영의 영역이다. 개인 경영, 영리 및 비영리 조직경영, 국가경영을 비롯한 모든 경영 활동이 세계와 인간 간의 최적 공생을 위한 창조활동이고 혁신활동인 것이다. 최적의 공생을 위해 가치를 창출하는 활동이다. 제약 조건하에서 인간과 사회를 위해 가치를 창출하는 활동이다. 제한된 자원과 제한된 시간, 공간, 인간의 제약 하에서 최선의 가치를 창출하는 활동이다.

경영이 현대에 이러한 중요한 위상을 가지기까지 인류 역사는 두 번의 큰 변화를 경험하였다. 경영의 역사도 정반합의 구조로 발전되었다고 할 수 있다. 자연 중심의 정(正) 경영에서, 인간 중심의 반(反) 경영의 시대를 거쳐, 21세기 현대에는 자연과 인간의 공생 구조

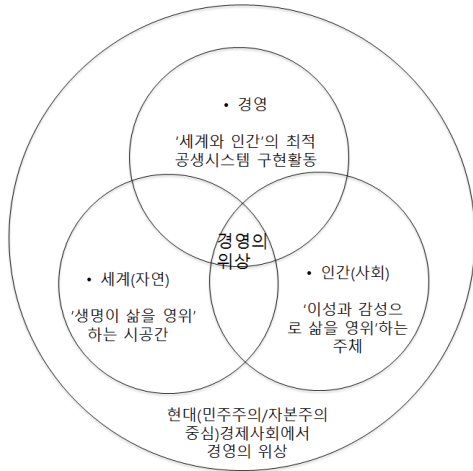


Fig. 2-2 Positioning of Contemporary Management

인 합(합) 경영의 시대를 맞이하고 있는 것이다.

인류의 시원부터 신석기시대 사회까지는 절대자가 인간의 삶을 지배하였다. 즉 신 또는 하느님이 인간의 삶을 결정하고, 인간은 신이 만든 세계의 원리를 따라 생활하는 시대였다. 즉 위 그림에서 세계(자연)가 중심인 시대였다. 이 시대는 앞서 언급한 바와 같이 대체로 공동생산 공동 의사결정의 평등한 사회였다(Turchin, 2018). 고대 농경사회가 발전하면서 잉여생산물이 축적되어 사회 계급이 출현하였고, 인간의 이성이 발전하면서 인간의 의지와 욕망에 따라 세계(자연)를 자유롭게 활용하는 인간 중심의 시대가 되었다. 인간 중심의 시대가 지금까지 이어지면서 과학기술을 발전시키고 현재와 같은 경이로운 인류 문명을 건설하였다.

21세기에 들어 인류가 초연결화, 초지능화로 표현되는 제4차 산업혁명시대를 맞이하고(Kim, 2016), 또 21세기 내에 제5차 산업혁명시대의 도래를 예상하면서 인간과 세계에 대해 다시 생각하게 되었다. 이미 20세기 후반에 국제연합(UN)에서 지속가능발전 개념을 제시하면서 인류는 세계와 인간의 관계를 재정립하기 시작하였으며, 인간과 세계의 본질에 대해 보다 근본적인 통찰을 시작하였다. 현대 세계의

본질이 근대와 매우 다름을 인식하기 시작한 것이다.

우선 인간세계와 자연세계의 본질이 관계성임을 재인식하기 시작하였다. 사회는 사람간의 관계로 구성되어 있고, 인간의 삶도 관계에 의해 영위되고 있으며, 자연세계도 무수한 관계들의 연합임을 인식하였다. 근대의 실체 중심 세계관이 관계 중심 세계관으로 변화되고 있는 것이다. 관계성 중심 철학이 현대 중심사상으로 부활하고 있다. 서양의 포스트 모더니즘 사상이나, 동양 고대에 정립된 주역이나 노자 철학 등 관계성 중심 사상이 현대 사상의 중요한 중심축을 형성하고 있다. 따라서 인간과 세계(자연)와의 관계를 깊이 있게 볼 수 있게 되었으며, 서로 긴밀히 연결되어 있음을 인식하게 되었다. 개인과 사회도 깊이 있게 연결되어 있고, 기업과 고객도 긴밀하게 연결되어 있고, 인간사회와 자연세계도 매우 긴밀하게 연결되어 있음을 인식하게 되면서, 인간 중심의 시대가 인간과 세계의 관계 중심 시대로 변화하고 있다(Lamprecht, 1992; Yang, 2012; Skirbekk & Gilje, 2016). 인간과 세계의 상생 구조를 만들어 내는 활동이 경영활동이므로, 경영이 인간과 세계와 함께 세상의 3대 축을 형성한다고 할 수 있다.

서비스경영이 진정한 현대적 경영이 되기 위해서는 이와 같은 현대 경영의 구조적 기반 위에서 그 프레임워크가 설계되어야 한다.

2.3 서비스철학 기반

현대 경영학에서 경영철학이 중심으로 부상하였으므로, 서비스경영은 서비스철학에 기반하여 그 프레임워크가 설계되어야 한다. 현대 경제사회와 인류세의 공동원리를 반영한 서비스철학 및 서비스철학을 적용한 경영관은 아래와 같이 태극 모델로 정립되었다(Kim, 2019a; Kim, 2019b; Kim, 2019c; Kim, 2019d; Kim, 2017). 즉 대립자 각각이 반대자와의 철저한 상호 견제 균형 활동을 통해서 가치를 인정받고, 함께 발전해가는 모델이다.



Fig. 2-3 A Structure of Service Philosophy (Kim, 2019a)

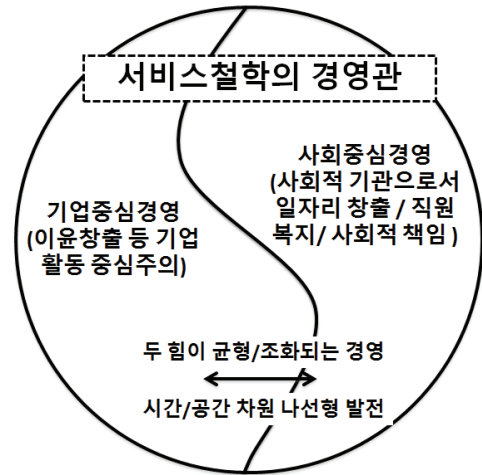


Fig. 2-4 The Management Perspective of Service Philosophy(Kim, 2019a)

또한 대립자간에 상대측의 모순을 발견하고 해결 해가면서 나선형으로 발전하는 것이 서비스철학의 운용모델이다. 이 모델은 과정 중심성이 강조된다. 경영에서의 이윤 창출 등 최종 결과가 아닌, 경영하는 과정, 수행하는 과정이 중심이 된다. 또한 유형성이 중심인 확정적 구조가 아닌, 무형성이 중심이 된 유연한 구조를 의미한다(Kim, 2020). 신경영으로서의 서비스경영 모델은 이러한 서비스철학에 기반하여 정립될 필요가 있다.

서비스철학 관점에서 현대경영에 작용하는 두 개의 큰 힘은 사회적 기관으로서의 조직 활동을 요구하는 힘과 경제적 이윤창출을 요구하는 힘이다. 서비스철학 관점의 경영관은 이러한 두 힘이 임계점에서 적절한 균형을 이루며 시간 축과 공간 축을 따라 치열하게 대립하며 조화롭게 발전되는 구조를 가진다. 기업이 사회적 기관으로서 일자리 창출 등 사회적 가치 창출과 함께 경제적 가치 창출을 안정적으로 추구하며, 경제사회 상황에 따라 적절하게 균형을 유지하는 경영활동을 하게 되는 경영관이다(Kim, 2019a).

서비스철학 기반의 경영에서는 철저한 견제와 균형, 대립자의 역할 수용이 필수적이다.

3. 현대 서비스경영의 요건

제 2 장에서 도출된 현대 경영으로서의 본질적 기반에 부합하는 서비스경영의 요건을 제시한다.

3.1 현대의 정신

현대 서비스경영의 기반 환경인 현대는 기존시대와는 매우 다른 특징을 보이고 있다. 현대경영의 기반이 되는 현대로의 전환은 철학에서 먼저 시작되었다. 19세기 후반에 프리드리히 니체(1844-1900) 등이 사상에서 현대의 흐름을 만들어 내었고, 이어서 20세기에 들어 문학과 예술과 순수학문에서도 현대적인 흐름이 나타났다. 제임스 조이스(1882-1941)와 T.S. 엘리엇(1888-1965) 등은 문학에서, 이고르 스트라빈스키(1882-1971) 등은 음악에서, 마르셀 뒤샹(1887-1968) 등은 미술에서, 이사도라 던칸(1877-1927) 등은 무용에서 현대적 흐름을 만들어 냈고, 순수과학에서도 앨버트 아인슈타인(1879-1955)과 베르너 하이젠베르크(1901-1976) 등이 현대의 흐름을 만들어 냈다. 현대의 시작은 산업혁명의

영향이 컸다고 할 수 있다. 현대와 근대를 구분하는 기준과 시기가 모호하기는 하지만, 대체로 산업혁명의 시작부터 20세기 전반(두 차례의 세계대전 중 1차 세계대전 또는 2차 세계대전 종전시점)까지를 근대로, 그 이후를 현대로 구분하는 경우가 많다. 프랑스 혁명을 비롯하여 근대를 열어준 여러 혁명에서 강조한 정신이 자유와 평등이었지만, 아직 경제가 낙후된 상태였고, 정치제도와 사회시스템이 변혁되는데 오랜 시간이 필요했으며, 봉건시대에 익숙한 인간의 의식이 변화되기 어려웠기 때문에 자유와 평등이 인류사회의 중심 가치로 정착되는데 오랜 시간이 소요되었다. 200여 년간의 산업혁명에 힘입어 과학기술 진보와 함께 인류사회가 경제적으로 풍요로워지고 대중들이 보다 자유로워진 보편적 문명사회가 되면서, 자유와 평등이 현대의 진정한 주류 정신으로 부상하였다. 현대의 주류 정신과 현대적 세상을 만들어내기 위해 철학자와 예술가와 과학자들이 선도적인 역할을 하였다. 프리드리히 니체는 디오니소스적 긍정 사상으로 현대정신의 씨앗을 뿌렸다. 세상에 존재하는 모든 것은 가치가 있고 긍정되어야 한다는 것이다. 이 세상 모두가 각자 세상에 필요한 역할을 하는 네트워크의 요소라는 사상을 전개하였다. 대중들의 네트워크로 구성되어 있는 세상이 인류사회 전체의 본래 모습이라는 현대적 사상을 열었다. 니체에게 ‘세계는 서로 다른 무수한 방식으로 상호작용하고 있는 천차만별의 무수한 사물들의 구성’이었으며(Lamprecht, 1992), 니체가 중요시한 가치는 ‘강자에 비해 약자를 보호하는 법칙이 있어야 하고, 힘이 아닌 정의가 지배해야 하며, 모험적인 사람이 아닌 겸손한 사람이 세력을 가지는 것(Yang, 2012)’이었다. 현대 정신의 토대를 제시한 것이다. 이러한 사상으로부터 탈 중심주의를 표방하는 포스트모던 사상들이 대거 탄생하였고, 더욱 구체적으로 현대적 사상체계가 구축되었다. 특히 질 들뢰즈(1925-1995) 등은 세계는 대립이 아닌 차이일 뿐이라며 리좀(rhizome)적 세계관을 제시하였고, 코드화 된 기존 세상 질서에서의 순응이 아닌, 인간

삶 자체로의 회귀를 주장하였다. 세상은 원래 중심에서 가치가 뺏어나가는 나무 형 구조가 아니고, 중심점이 없는 뿌리(리좀: rhizome)구조라는 것이다. 따라서 세상의 모든 존재에게 동등한 수준의 자유가 보장되어야 하는 것이 현대의 정신이라고 볼 수 있다. 또한 화이트헤드(1861-1947) 등은 전통 동양적 세계관과 부합하는 과정 중심 철학사상을 전개하였다. 그는 우주 내 모든 사물들이 연결된 유기체이므로 모두 변화과정에 있고 중심은 없다는 유기체 사상을 제시하였다. 모든 유기체는 생을 마친 후 다른 유기체의 여건이 되거나 또는 새로운 유기체로 탄생한다는 사상이다. 이는 동양 사상의 뿌리와 맥락을 함께한다. 이제 동서양 사상이 현대의 정신을 함께 구축하게 된 것이다. 이와 같이 현대의 세계관은 ‘세상은 모두가 여러 차원에서 서로 연결된 네트워크이고, 접속과 단절이 자유로운 곳’이라는 것이다.

현대의 사상은 인터넷 등 정보통신 기술과 교통의 발달로 전 세계가 실시간으로 연결된 현대의 초 연결 사회와 잘 부합하고 있다. 이런 세계에서 늘 변화하는 것이 인간의 욕구이므로, 현대 경제사회의 역동적인 변화는 필연적이라고 할 수 있다. 기업 조직을 포함한 모든 현대 조직들과 현대인을 경영해야하는 경영은 이런 현대 사상과 현대경제사회의 동태성과 현대인의 노마드(nomad)적 삶을 반영할 필요가 있다.

또한 제임스조이스는 20세기 초에 문학에서 현대의 정신을 구현하였다. 그는 호메로스의 장편 서사시 ‘오딧세이아’의 구조를 따른 대표작 ‘율리시스(Ulysses)’에서 거의 모든 주제와 거의 모든 텍스트 형식을 다루었다. 모든 것이 포용되고 모든 것이 연결되어 있는 현대의 정신에 부합하고 있다. 율리시스 발표와 같은 해인 1922년에 현대적 사상을 담은 T.S. 엘리엇의 ‘황무지(The Waste Land)’가 발표되었다. 현대인들에게 유명해진 첫 구절 ‘4월은 잔인한 달’로 시작되는 황무지에서도 과거의 서정적 시문학 세계와 달리 현대의 정신이 구현되었다. 근대를 넘어선 현대적 주제와 대상을 한 작품 속에 다루면서 동

양과 서양의 작품들과 여러 철학 사상들을 다양하게 담고 있다. 이렇게 율리시스와 황무지 등을 통해 현대의 정신을 문학에 반영하며 20세기 초에 문학은 현대로 넘어왔다. 현대의 경영은 모든 것이 연결되고 포용되고 가치가 있어진 모든 유형의 조직들과 모든 현대 고객 집단들을 반영할 필요성이 생긴 것이다.

현대음악은 여러 작곡가들에 의해 시작되었지만 특히 러시아의 이고르 스트라빈스키는 현대로의 변화를 촉진하였다. 디아길레프의 러시아발레단(발레위스)이 1913년에 초연한 '봄의 제전'에서 음악을 담당 한 스트라빈스키는 혁신적인 리듬과 과격적인 형식을 보여주며 현대로의 변화를 이끌어냈다. 한국의 윤이상(1917-1995)은 예악(1966) 등에서 탈 중심주의를 음악에 반영하여 현대로 깊이 진입하였다. 기존의 음악처럼 중심 음률이 있는 음악이 아닌, 여러 소리의 덩어리로 음악을 만들어서 어느 하나도 중심이 되지 않고 모두가 어우러져 하나의 분위기를 만들어내도록 하였다. 음악을 이끌어가는 주된 음률과 이를 보조해주는 음률로 구성되어 있는 차등이 있는 기존 음악이 아닌, 참여하는 모든 음률들이 동등하게 가치를 가지고 서로의 역할을 해내고 있다. 현대적 정신이 구현되고 있는 것이다. 또 오스트리아의 안톤 베베른(Anton Webern: 1883-1945) 등은 하나의 음악 전체에서 단 하나의 반복된 음도 없는 모든 음이 가치를 가지는 음악들을 만들어 냈다. 음악의 본질만을 추구한 이런 정신은 비본질적인 장식들을 걷어내고 덜어내어 본질만을 남기려는 현대 정신의 발전에 크게 기여했다고 볼 수 있다.

미술에서는 마르셀 뒤샹이 1917년 작품 '샘(fountain)'을 발표하면서 현대 정신의 구현을 시작했다고 할 수 있다. 그는 남자 소변기를 '샘(fountain)'이라는 작품명으로 전시하여 개념미술을 만들어냈으며, 현대 미술의 장을 열었다. 기존 미술 관점에서는 재현할 만한 가치가 전혀 없는 무엇을 가지고 미술가가 창의적인 수작업을 전혀 수행하지 않고도 미술 작품으로 제시되었다. 현대의 정신이 반영된 것이라 할

수 있다. 세상에 존재하는 것 들 중에 가치 없는 것은 하나도 없다는 현대의 정신, 어떤 대상에 어떤 개념을 부여함으로써 대상이 새로운 가치를 가질 수 있다는 현대의 정신이 미술에 구현된 것이라 할 수 있다.

현대 무용은 덜어내고 덜어내어 본질만 남기는 현대의 정신을 온 몸으로 완성하였다. 현대무용의 선구자 중 대표 격인 이사도라 던칸(Isadora Duncan)은 토슈즈를 벗고 맨발로 자유로운 몸의 움직임으로 새로운 무용을 창안해 냈으며, 전통 발레의 형식에 얽매이지 않고 자유롭고 개성적인 표현을 강조하여, 기존에는 무용의 대상이 될 수 없다고 여겨지던 것들을 현대무용예술로 만들어 내었다. 또한 마리 비그만(Mary Wigman: 1886-1973)은 무용에서 음악을 제거하고 온전히 인간 몸의 움직임으로 무용을 보여주는 무용을 창안하였으며, 기존의 공연장인 '무대'라는 좁고 제한된 공간을 버리고 야외에서 자유로운 무용을 보여주었고, 철저히 순수한 인간 몸의 본연의 움직임을 보여주기 위해서 옷을 걷어내고 몸의 움직임만으로 새로운 무용을 보여주었다. 이렇게 덜어내고 덜어내어 온전히 본질만 남겨진 상태에서 새로운 창조를 이끌어내는 것이 현대의 정신이라고 할 수 있다. 현대 경영은 기존의 경영에서 덜어내고 덜어내어 온전히 본질만 남기는 경영일 필요가 있다.

20세기 초에 과학에서도 현대의 흐름이 나타났다. 아인슈타인이 상대성이론을 발표하여 기존의 3차원 세상에 시간 차원이 추가된 4차원 세상을 열었다. 즉 우리가 살고 있는 세상에 대한 이해를, 기존의 절대적 시공간 세상에서, 상대적 시공간 세상으로 전환시키는 과학의 변혁을 이루어 낸 것이다. 닐스 보어(1885-1962)와 베르너 하이젠베르크 등은 상보성 원리와 불확정성 원리를 발견해내며 기존의 인과적 결정론을 혁신하는 새로운 세상의 원리를 제시하였다. 그동안 이 세상을 설명하는 과학이었던 결정론적 인과론적 법칙이 무너지고 새로운 법칙들이 현대를 열었다. 현대의 정신은 서로 상반되는 것을 함께 수용할 수 있는 정신이며, 세상과 인간에 대한 생각과 이

해의 차원을 높인 정신이라고 할 수 있다. 상보성 원리와 불확정성 원리가 현대의 정신이고, 이는 현대적 철학사상과 부합한다.

전체적으로 요약하면 아래 그림 <Fig. 3-1>과 같이 19세기에 철학에서 태동된 현대의 정신은, 20세기 전반 문학, 음악, 미술, 무용 등의 예술, 물리학 등의 기초 학문에 반영되었고, 이제 21세기의 새로운 경영학 모델이 될 필요가 있다.

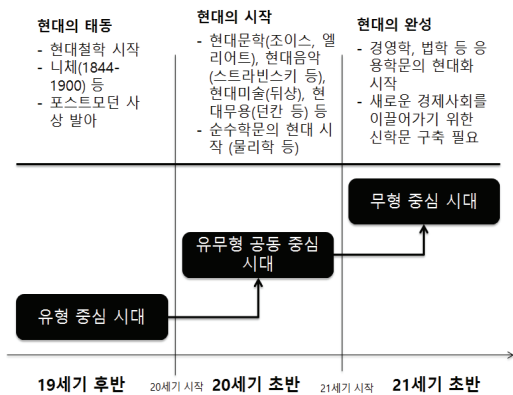


Fig. 3-1 Moving toward Modern Society

현대의 정신은 이 세상의 모든 존재자에게 차별 없는 동등한 가치를 부여하고, 모든 인간에게 동등한 자유를 주고, 모든 사람이 평등한 차별 없는 세상을 만들며, 모두가 각자의 행복을 스스로 추구하도록 하는 정신이라고 할 수 있다. 이러한 현대의 정신을 구현하기 위해서는 현대의 문제를 해결해야 한다. 특히 경제적 불평등, 사회적 불평등, 자유의 제한 등의 문제를 해결해야 한다. 현대 학문은 현대의 정신을 반영하고, 현대의 문제를 해결하는데 도움을 줄 수 있어야 한다. 현대 학문은 현대과학의 정신, 현대 문학과 예술의 정신, 현대 사상의 본질을 반영해야 한다. 현대 경영은 현대 정신의 고양에 기여해야 한다. 특히 응용학문은 세상과 함께해야 하고 시대와 부합해야 하기 때문이다. 또한 현대 학문은, 기존 근대적 학문이 부여한 고정관념을 모두 덜어내어 본질만 남기

고, 완전히 새로운 시작을 할 수 있어야 한다. 본질만 남기면 사실상 아무런 구속도 없고 제약도 없기 때문에 그 어떤 무엇도 될 수 있고, 그 어떤 무엇과도 결합하여 새로운 창조를 할 수 있다. 새로운 창조를 할 수 있어야 현대의 문제를 해결할 수 있다.

서비스경영은 이러한 현대의 정신과 현 시대의 학문에 대한 요구에 부응하는 새로운 학문이 되어야 한다. 응용학문의 대표 격인 경영, 특히 서비스경영을 통해 현대의 문제가 해결될 수 있어야 한다. 서비스경영은 현대적으로 다시 새롭게 태어날 필요가 있다.

3.2 서비스의 본질

서비스의 본질은 관계성, 쌍방향성, 수평성, 조화성이다(Kim, 2018). 이러한 서비스의 본질이 서비스철학의 경영관인 태극 구조에 기반하여 서비스경영에 반영될 필요가 있다. 서비스는 공급자와 수요자의 균형에 의해 성립한다. 서비스공급자와 서비스수요자가 아래 그림과 같이 각각 원심력과 구심력을 형성하며 상호 균형이 이루어졌을 때 서비스가 가치를 가지며, 재화로서 공급되고 대가를 받게 되는 것이다. 상호

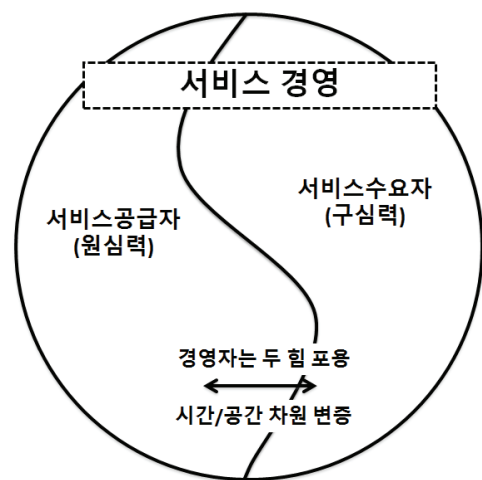


Fig. 3-2 Service Management based on Service Nature

균형 상태에서 서비스 경영이 지속가능하게 되고, 서비스가 산업화 될 수 있는 것이다.

즉 공급자와 수요자가 서로 균형을 이루는 상태에서 조직이 존재하며 경영은 두 힘이 균형되도록 지속적으로 유지하는 활동이라고 할 수 있다. 이러한 두 힘을 포용하면서 시간, 공간, 인간 차원에서 계속 변화해가는 여러 힘들의 균형점을 지속적으로 찾아내고 유지하는 활동이 현대 서비스 경영의 중심 활동이 되는 것이다. 현대 경제사회에서 서비스경영 대상이 되는 조직은 영리 및 비영리 조직, 국가 사회, 개인 등을 모두 포함한다. 또한 그 대상 조직들이 다양화되고 있고 모두 효과적인 경영을 필요로 하고 있기 때문에 이 균형의 전체적 최적화가 매우 중요하다. 비영리조직과 공조적은 말할 것도 없고 국가조직도 장기 지속 가능하기 위해서는 위와 같은 방식의 포용과 균형 경영 구조를 필요로 한다.

3.3 세상공통원리

Kim(2019a)은 세상 공통 원리를 인류가 삶을 영위하는 환경인 우주의 원리, 인간 등 생명의 공통원리, 인류의 지혜인 대표사상의 공통원리를 요약하여 제시하였다. 공극의 진리는 말로 표현할 수 없다고는 하지만(노자의 첫 문장이 도가도비상도로 시작하고(Lao-Tzu, 1982), 기독교의 여호와 하느님은 자신을 I am Who I am 이라고 표현하듯이, 진리는 말로 표현하기 어렵기는 하지만), 인간으로서의 최선은 근사진리라도 발견해서 활용해야 한다는 것이다.

동서양 사상을 근본원리 차원에서 요약하면 우파니샤드의 브라흐만 설명개념인 neti, neti론(이것도 아니고 저것도 아니고), 도덕경의 비유비무(非有非無) 사상, 주역과 원자물리학의 태극상보론, 주역의 음양 대대원리, 상반상성론, 동서양 공통철학인 변증법사상 등 2원 및 3원 사상으로 요약할 수 있다고 한다. 사상적으로는 흘러감과 변해감이 중심사상이라 할 수 있다. 모든 것이 변해간다는 불교의 제행무상론, 같은

강물에 두 번 밭을 답글 수는 없다는 헤라클레이토스의 흘러감론, 헛되고 헛되도다라는 솔로몬의 그림자론, 셰익스피어의 맥베스의 대사를 통해 표현되는 ‘삶은 걸어 다니는 그림자론’등이 인류의 인생에 대한 공통적인 사상이라고 할 수 있다.

요약하면 공통진리는 비유비무의 대대원리 상반상성 상보성이며, 표현은 2와 3을 기본구조로 하고 있다. 대칭성, 균형성, 조화성, 간결성 등이 세상의 공통원리라고 할 수 있다.

아래 제 4 장에서 이와 같은 기반에 의해 도출된 현대 서비스경영 모델과 사례를 제시한다.

4. 현대 서비스경영 모델과 사례

4.1 현대 서비스경영 모델

기존 서비스경영의 문제를 해결하면서, 현대 경영으로서의 요건을 구비한 현대 서비스경영 프레임워크는 아래 그림 <Fig. 4-1> 과 같이 세가지 경영방식의 융합으로 표현할 수 있다. 즉 현대의 정신과 철학을 반영한 경영방식, 서비스본질에 기반한 경영방식, 자연과 인간의 공통원리에 의한 경영방식 등 세가지

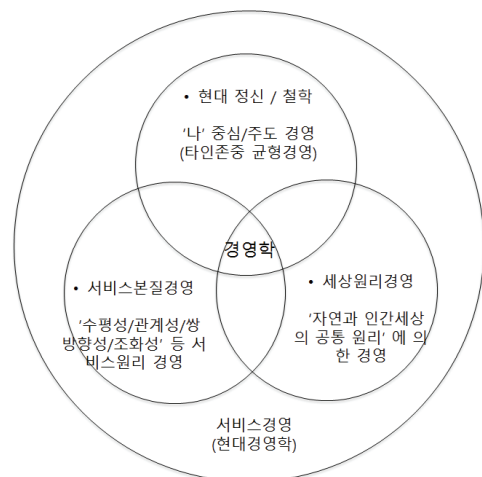


Fig. 4-1 Modern Service Management Model

경영의 융합 경영을 현대 서비스경영으로 제시할 수 있다.

현대 서비스경영은 나를 중심으로 내가 주도하는 경영을 하되, 타인을 나와 같이 존중하는 경영이다. 공급자는 수요자를 존중하고, 수요자는 공급자를 존중하는 경영이다. 공급자와 수요자가 모두 각자 자신의 역할을 능동적이고 주도적으로 수행하는 경영 방식이다. 이와 함께 타인을 존중해야 하므로, 본질 기반의 경영이 되어야 한다. 덜어내고 걷어내어 자신의 본질만 남겨야 한다. 자신의 이기심(Ego)을 최대한 관리해가면서 경영 활동의 본질에 집중해야 한다. 그래야 본질을 중심으로 타인과 융합할 수 있고, 가치 있는 서비스 재화를 창출해 낼 수 있다.

또한 현대 서비스경영은 서비스본질 기반 경영이 되어야 한다. 관계성, 수평성, 쌍방향성, 조화성 본질에 충실한 경영이 되어야 한다. 관계를 창출하고 관계를 유지하는 활동이 강화되는 경영, 수평성의 회복과 수평성의 유지를 위한 경영, 쌍방향성을 존중하고 활용하는 경영, 수요자 및 각종 경영 환경과 조화되는 경영이 되어야 한다.

현대경제사회에서 서비스경영이 필요한 조직은 국가를 포함하는 사실상의 모든 조직이므로, 자연과 인간의 공통원리에 기반한 경영이 되어야 한다. 대칭성, 균형성, 조화성, 간결성 등이 세상의 공통원리이므로, 이러한 원리가 존중되는 경영이어야 한다. 자연은 모든 생명이 삶을 영위하는 공간이다. 항구적인 시간 속에서 모든 생명의 삶이 지속가능해야 한다. 생명을 지속시키는 원리가 경영원리의 바탕이 되어야 한다. 또한 이성과 감성으로 삶을 영위하는 인간은 자연의 일부이기도 하지만, 자연을 활용하는 주체로서의 위상도 가지고 있다. 경영은 이러한 이중적인 위상을 가진 인간 삶의 원리도 반영해야 한다. 인간의 이기심도 일정부분 인정해야하고, 인간의 과도한 이기심이 야기하는 문제들도 최소화되도록 노력하는 경영이 되어야 한다. 균형성과 간결성 등의 공통원리가 적용되는 경영방식이 현대 서비스경영이라고 할 수 있다.

4.2 현대 서비스경영 사례

현대 서비스경영은 이제 시작 단계라고 할 수 있다. 본 연구에서는 최신 경영사례 두 개와 역사적 경영사례 하나를 현대 서비스경영의 유사 사례로 제시한다.

먼저 최신 경영사례로서 한국의 음악그룹인 방탄소년단(BTS) 사례를 제시한다. BTS는 현대정신에 충실한 경영을 하고 있다고 볼 수 있다. 멤버들이 스스로 곡을 쓰고 노래하는 자율형 아이돌 컨셉으로 운영되고 있다. 또한 자신의 이야기를 노래로 만드는 자기 자신에 충실한 경영방식을 채택하고 있다. 'Love Yourself'라는 현대의 정신에 충실한 콘텐츠로 노래하고 있다. 현대의 정신인 스스로가 주도하고 타인을 존중하는 경영방식이라고 할 수 있다.

또한 BTS는 서비스본질 중심 경영을 하고 있다고 분석된다. 관계성, 쌍방향성, 수평성, 서비스과정 충실성 등 서비스의 본질에 충실하다고 할 수 있다. '던져진 세계 속의 나'에 대한 10대-20대 세계인의 수평적 입장에 공감하며, 콘텐츠 차원에서 이들과의 관계성을 강화하고 있다. 세계인의 공감 콘텐츠로 구성하고 있다. 그래서 '현재의 세계가 바뀌어야 한다는 필요성, 그리고 그 변화가 더 큰 자유와 해방, 더 나은 세상을 향해야 한다는 데 대한 감응과 공명. 이것이야말로 BTS가 글로벌한 성공을 거둘 수 있었던 근본적인 요인 중 하나이다'(Lee, 2018)'라는 분석을 이끌어냈다. 또한 미디어 활용 차원에서도 관계성을 적극적으로 활용하고 있다. 소셜 미디어를 적극 활용하며 팬(ARMY)과의 수평적 쌍방향 소통을 중시하고 있다. SNS와 개인 인터넷 방송을 활용하여 소통 마케팅을 하고 있다. 팀 구성 및 운영에서도 나선형 변증법적 발전 원리에 충실한 경영을 하고 있다. 전체 멤버들의 강점이 적극적으로 발휘되는 자율형 아이돌로 구성하고 있다. 다양한 지방 출신으로 팀 멤버를 구성하고, 스스로 곡을 만들고, 자신을 적극적으로 주체적으로 표현하는 자율형으로

운영하며, 이를 통해 나선형 발전이 가능한 시스템을 구축하고 있다. 또 시간 축에 의해 멤버들간의 영향으로 창조성이 구현되도록 운영하고 있다고 분석된다. 과정에의 충실성도 현대 서비스경영 방식이다. 다양한 콘텐츠 무료 배포, 공연 완성도에 불만이 있을 시 다시 제작하여 무료로 공개하는 등 자신들의 자아실현 과정과 팬 서비스 과정에 충실한 경영을 하고 있다. 앨범과 콘서트를 서사구조를 지닌 시리즈로 기획 구성하여 관객과 팬들이 다음 앨범과 콘서트에 대해 계속 기대하게 만드는 방식으로서, 점진적 프로세스로 지속적 가치를 창출하는 서비스원리를 적용하고 있다.

또한 개인역량과 함께 팀 시너지가 우수하도록 경영함으로써 세상 공통원리인 대칭성 균형성 차원에서도 성공적인 경영이 되고 있다. 근본 철학 차원에서 세상 공통원리인 균형성을 잘 활용하고 있다. 즉 아래 그림과 같이 기울어진 운동장바로잡기 콘텐츠로 세상공통원리 경영을 하고 있다고 분석된다. 주로 어른들의 세계인 사회 중심성 유지 철학에 반하여, 그 자체로서 존재하고 싶어하는 10-20대의 정신을 적극적으로 노래 가사에 반영하고 있다.

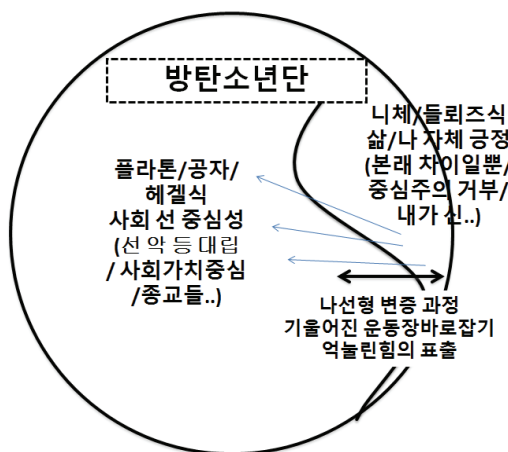


Fig. 4-2 A Contents Structure of BTS(by Service Philosophy 'Human and Society')

예를 들어, '그냥 살아도 돼. 우린 젊기에 그 말하는 년 댜 수저길래 수저수저 거려? 난 사람인데. 니 멋대로 살아. 어차피 니 꺼야 애쓰지 좀 말아. 저도 괜찮아 <불타오르네(Fire)>' 또는 '3포 세대? 5포 세대? 그럼 난 육포가 좋으니까 6포 세대. 언론과 어른들은 의지가 없다며 우릴 싹 주식처럼 매도해. 왜 해보기도 전에 죽여? 개넌 enemy enemy enemy 왜 벌써부터 고개를 숙여! 받아 energy energy energy 절대 마! 포기 You know You not lonely. <쩨어>' 등에서와 같이 청년들의 억눌린 힘을 표출하도록 하여 균형성 대칭성을 회복하는 경영을 하고 있다고 할 수 있다.

또 하나의 최신 경영사례로서 한국의 영화감독인 봉준호 감독의 영화 사례를 제시한다. 최신 영화 '기생충'으로 2019년 칸 영화제의 최고상인 황금종려상을 수상한데 이어, 2020년 2월 아카데미상 시상식에서 감독상, 작품상 등을 수상하여 세계 영화 역사에 새로운 기록을 만든 스토리도 서비스경영에 기반하고 있는 것으로 분석된다.

우선 현대 정신에 충실하고 있다. '나' 중심, 보통사람들 중심으로 영화를 만들고 있다. 스토리의 주인공들이 특별한 존재들이 아니고, 보통사람들, 이웃사람들이며, 선과 악, 이성과 비이성의 양분법 편향성을 지양하고 선과 악, 이성과 비이성이 혼재된 인간 삶의 보통의 스토리를 보여주고 있다. 영화 '기생충'의 경우 반지하 무직자 가족이 주인공이고, '마더'의 경우는 장애 아들과 살고 있는 한약방 근무하는 엄마, '괴물'에서는 한강 둔치에서 편의점을 운영하는 가족, '살인의 추억'에서는 똑똑하지 않은 평범한 시골 형사, '설국열차'에서는 꼬리칸 사람들과 보안요원 등이 주인공들이다. 특별한 존재들이 아닌 보통 사람들이고, 이들의 생각과 생활도 선과 악, 이성과 비이성이 혼재되어 있는 일상의 모습들을 보여주고 있다. 서비스네트워크로 표현되는 현대를 사는 존재들의 일상적인 삶의 모습을 보여주고 있다. 즉 아래 그림과 같이 기존의 많은 영화들이 주인공으로 채택하고 있는 특별한 사람들과 달리 중상 또는 중하 계층의 보통사람

들을 주인공으로 내세워서 그동안 스토리들에서 보여 주었던 기울어진 운동장 구조를 바로잡고 모두가 수평적 관계인 현대의 모습, 현대의 정신을 영화에서 반영했다고 볼 수 있다. 영화의 주제도 선과 악, 이성과 비이성이 혼재되어 있는 보통 사람들의 삶의 모습이다. 영화 ‘기생충’에서는 사회 계층 갈등, 자본주의 문제 등을 다루고 있고, 영화 ‘괴물’에서는 국가가 지켜주지 못하는 시민의 삶과 가족애를 다루고 있고, ‘마더’에서는 광적 모성에, 약자에 대한 사회의 무시를 다루고 있고, ‘살인의 추억’에서는 일상 시민의 삶도 보호하지 못하는 공권력의 무능과 폭력을 다루고 있고, 설국열차에서는 자본주의 문제, 인간 이기적 욕망 등 기울어진 운동장 등을 다루고 있지만, 모두 보통사람들의 시각에서 스토리를 다루고 있어 선과 악, 이성과 비이성의 경계가 모호하고 혼재되어 있다. 따라서 보통사람들의 삶의 모습, 현대의 수평적 삶의 모습이 전면에 나타나고 주제는 스토리에 스며들어 있어서 대중들의 공감을 더 쉽게 얻어낼 수 있었던 것으로 분석된다.

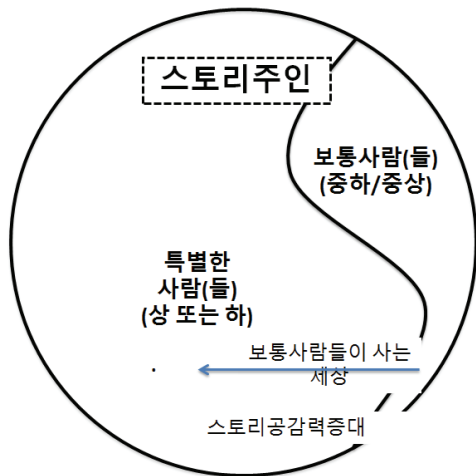


Fig. 4-3 An Ownership Model of Bong's Story

또한 그의 영화는 서비스 본질에 충실하고 있다. 두 대립자간의 철저한 균형원리가 도입되어 있고, 변

증법적 발전 구조를 가지고 있다. 관계성, 쌍방향성, 수평성, 서비스과정성에 충실한 것으로 분석된다. 배우와 감독, 감독과 스태프 등 대립자간의 균형 변증법적 발전 모델이 적용되고 있다. ‘배우들은 인물을 수개월 살고 있는 사람이므로 촬영 후반부로 가면 배우들은 인물에 푹 젖어 있어 그 인물의 말을 해내게 된다. 따라서, 후반부로 갈수록 배우들의 잠재력을 활용하여 대사를 수정하여 촬영한다’는 인터뷰 내용대로 아래 그림과 같이 시나리오의 주인공성도 감독과 배우가 수평적으로 공유하고 있는 모델이다(KBS, 2020; MBC, 2020). 봉감독은 시나리오상의 대사들에 대해 구체적으로 확정하지 않고 촬영을 개시한다고 한다. 따라서, 인물에 대해 촬영 초반에는 감독이 우위에 있고, 촬영 후반에는 배우가 우위에 있도록 한다. 배우들에게 큰 구조의 대사 방향만 제시하거나, 기존의 시나리오 대사를 바꿀 수 있도록 융통성을 발휘하면서 촬영한다. ‘마더’에서 엄마 역을 맡은 배우 김혜자에게 ‘어찌지 못하는 표정지으며 연기하라’, ‘살인의 추억’에서 박두만(송강호) 형사가 ‘유전자 감식 불일치’로 용의자를 방면하는 장면을 촬영할 때 봉 감독이 배우 송강호에게 ‘3일 후에 이 신을 찍을 예정인데, 유력용의자를 어쩔 수 없이 방면하면서 박두만 형사가 무언가는 한마디 할 것 같다. 그 말을 좀 생각해서 하라’는 식으로 배우의 잠재력을 최대한 끌어내며 영화를 촬영한다. 배우나 촬영 감독 등의 잠재력을 최대한 끌어내어 활용하는 방식으로 팀을 운영한다. 연기는 배우가 잘하고, 촬영은 촬영 감독이 잘 하므로, 총 감독은 그들과 쌍방향, 수평적 관계를 유지하며 잠재력을 극대화 하는 것이 임무라는 생각이다. 수십번이나 연기를 재촬영해야할 때도 한번도 연기에 대해 비판적인 말을 안하고, 칭찬만 하면서 수십번 반복적으로 연기하게 한다고 한다. 촬영 감독에게도 마찬가지로 마찬가지라고 한다. 배우는 물론이고 스태프 모두를 존중하고, 그들의 잠재력을 최대한 발휘하게 한다는 것이다(KBS, 2020; MBC, 2020).

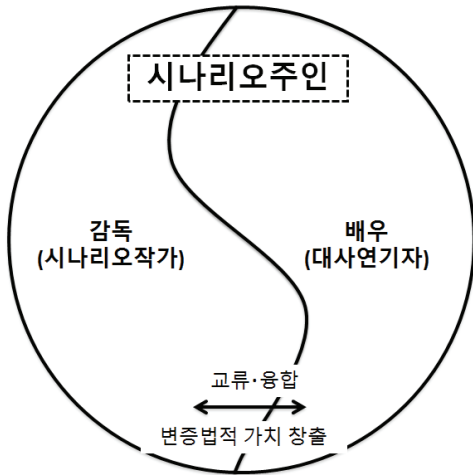


Fig. 4-4 An Ownership Model of Bong's Scenario

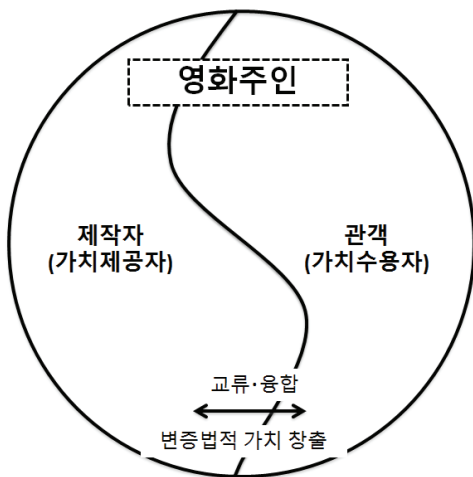


Fig. 4-5 An Ownership Model of Bong's Film

관객에게 제작자가 메시지를 전달하거나, 재미를 선물하거나 등의 일방향 관계가 아니라, 관객과 쌍방향으로 영화를 소유하는 구조이다. 즉 영화를 본 관객은 자신의 숙제를 안고 가는 구조를 보이고 있다. 관객이 그 숙제를 하면서 자기 발전, 사회발전, 행복 등을 추구하는 구조인 것이다. 예를 들어, '살인의 추억'에서 '영화에서 못 잡은 범인을 내가 함께 잡자, 부

실한 공권력 문제 해결하자' 등의 문제를 관객과 공유한다. 감독의 표현으로는 '기슴에 화살을 맞고 뽑아야 하는 숙제를 안고 극장문을 나서게 하려고 했다'는 것이다. 괴물, 설국열차, 마더, 기생충 등 모두 그런 느낌을 관객이 가지고 영화를 함께 공유하도록 하는 구조를 가지고 있다. 이와 같이 그의 영화는 서비스의 본질인 수평성, 쌍방향성, 관계성 등에 충실한 구조를 보이고 있다.

그리고 서비스경영의 세 번째 요소인 세상공통원리에 충실하고 있다. 비유비무이며 상반상성인 대립자간의 나선형 창조적 진화 과정이 중심이 되고 있는 것이다. 이것도 아니고 저것도 아닌, 또 이것도 되고 저것도 되며 시간 축을 근본 구조로 하고 있다. 시간이 직선적이든, 순환적이든, 시간의 전개에 따른 비유비무의 나선형 전개구조를 가지고 있는 것으로 분석된다. 즉 영화를 시간 및 공간 축의 한 토막으로 구성하고 있다. 스토리의 완결이 없는 스토리의 진행형인 것이다. 비유비무의 과정 중심 스토리텔링에 충실하고 있다. 결과가 영화의 중심 목적이 아닌, 스토리 전개 과정이 영화의 중심이 되어 있다. 영화 '기생충'에서는 주인공 범인이 지하에 은신하여 삶을 계속 이어가고, 아들이 아버지 구원 의지를 다지고 있는 장면이 마지막이고, '괴물'에서는 주요 가족원의 희생 후에도 계속 이어지는 가족의 삶을 보여주었고, '마더'에서는 살인자인 아들과 그 아들을 위해 살인을 한 엄마가 모두 안전하게 삶을 이어가고 있고, '살인의 추억'에서는 연쇄 살인이 이어지는 동안의 경찰 등의 대응 과정이 중심이고, '설국열차'에서는 계급 사회 문제 해결과정과 그 문제들을 보여주는 과정이 중심 주제인 것이다. 이렇게 시간 축을 따라 비유비무적으로 나선형으로 삶을 계속 이어가는 인간의 본래 모습을 반영하고 있다.

현대 서비스경영은 21세기라는 현대에만 존재하는 경영이 아니다. 그 경영방식이 동일하면 비록 과거에 존재하였다 할지라도 현대 서비스경영이라고 할 수 있다. 예를 들어, 역사상 가장 오랜 기간 강대한 제국

이었던 로마는 현대 서비스경영에 부합하는 경영을 하였다고 볼 수 있다. 로마는 초기에 전쟁을 통해 정복한 사비니 족에게 로마 시민권을 주어 투표권을 행사하도록 하고 공동 통치하는 유례없는 수평성 경영을 하였다. 당시 정복 국가와 피정복 국가의 관행으로 볼 때 이러한 처우는 파격이었다. 그리스의 시인이자 철학자인 플라투르코스는 이 사건을 로마 특유의 동화 정책으로 평가하고, 이렇게 '패자마저도 자신들에게 동화시키는 전략'을 지속한 덕분에 로마가 영토를 확장하고 패권을 잡을 수 있었다고 기술했다. 각지의 콜로니아(식민도시)에 시민권을 확대 부여하고 로마가도를 정비하는 등 오랜 시간 동안 정치적으로 운명공동체적 연합을 구축해왔다. 이는 결국 로마를 카르타고와의 포에니 전쟁에서 이기게 했고, 로마의 역사를 세계사의 중심으로 우뚝서게 하였다(Lee, 2014). 이러한 경영방식은 자신이 주도적이되 타인을 존중하는 현대의 정신을 반영한 경영이며, 수평성과 쌍방향성을 존중하는 서비스본질 경영이며, 균형성과 대칭성을 견지하는 세상 공통원리 경영이라고 할 수 있다.

이와 같이 현대 서비스경영 모델은 시공간을 초월하여 성과를 나타내는 경영이라고 할 수 있다.

5. 토의 및 과제

본 연구는 선행연구에서 구축된 신경영학 프레임워크에 이은 현대 서비스경영 모델을 제시하기 위해 수행되었다. 기존 서비스경영 프레임워크는 서비스를 현대경제의 중심인 무형재화로 보지 않고 제품에 부가되어 있는 부수적 재화로 인식하고 있는 문제가 있었다. 또한 현대의 경영이 되기 위해 요구되는 현대의 정신이 경영 프레임워크에 반영되어 있지 않았다. 그리고 서비스산업과 서비스조직의 비중이 절대적으로 높아진 현대 경제사회의 특징과 요구를 반영하지 못하고 있었다. 본 연구에서는 이러한 기존 서비스경

영의 문제를 해결하면서, 현대의 정신을 반영하는 새로운 서비스경영 모델을 도출하였다. 또한 서비스의 본질에 충실하고 세상 공통원리에 충실한 경영을 현대 서비스경영으로 제시하였다. 현대정신에의 부합성, 서비스본질경영 부합성, 세상공통원리 부합성 요건을 충족하는 경영을 현대 서비스경영으로 제시하였다. 최신 경영 사례와 역사 사례를 통해 현대 서비스경영 모델의 성과와 실제 모습을 제시하였다.

향후 연구는 본 연구에서 제시된 모델에 대한 실증적 분석적 연구가 필요하다. 본 연구를 확장하여 실용적인 모델로 발전시키고, 이를 분석적 방법으로 검증하는 연구들이 필요하다.

References

- [1] KBS (2020), Genre: Bong Joonho, Sisa Kiwhack Chang, Feb.15, 2020 (KBS(2020), 장르: 봉준호, 시사 기획 창, 2020. 2. 15.
- [2] Kim, Hyunsoo (2020), A Study on the Framework of New Business Administration, *Journal of Service Research and Studies*, Vol.10, No.1, March 2020, pp.1-15 (김현수(2020), 신경영학 프레임워크 연구, *서비스연구*, 제10권 제1호, pp.1-15)
- [3] Kim, Hyunsoo (2019a), A Study on Service Philosophy for New Economy and Society, *Journal of Service Research and Studies*, Vol.9, No.4, Sept. 2019, pp.1-17 (김현수(2019a), 신경계사회 중심사상으로서의 서비스철학 연구, *서비스연구*, 제9권 제4호, pp.1-17)
- [4] Kim, Hyunsoo (2019b), A Study on the Service Philosophy of Major Western Ideology, *Journal of Service Research and Studies*, Vol.9, No.3, Sept. 2019, pp.1-16 (김현수(2019b), 서양대표사상의 서비스철학성 연구, *서비스연구*, 제9권 제3호, pp.1-16)

- [5] Kim, Hyunsoo (2019c), A Study on the Service Philosophy of Mainstream Oriental Ideology, *Journal of Service Research and Studies*, Vol.9, No.2, June 2019, pp.1-15 (김현수(2019c), 동양주류 사상의 서비스철학성 고찰, *서비스연구*, 제9권 제2호, pp.1-15)
- [6] Kim, Hyunsoo (2019d), 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(2019d), 한국대표사상의 서비스철학성 고찰, *서비스연구*, 제9권 제1호, pp.1-16)
- [7] Kim, Hyunsoo (2018), *New Management of Management*, Kookmin University Press, (김현수 (2018), *경영의 신경영*, 국민대학교 출판부)
- [8] 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), 서비스 경제철학으로서의 한국고유사상 정합성 연구, *서비스연구*, 제7권 제3호, pp. 105-118)
- [9] 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)
- [10] Lamprecht, S.P. (1992), Our Philosophical Traditions, Kim Taegil, etc. Tr., Eulyou Cultureg Co. (렘프레히트(1992), *서양철학사*, 김태길 등 역, 을유문화사)
- [11] Lao-Tzu (1982), *Tao Te Ching*, Ki Keun Chang Tr., Samsung Publishing Co. (노자(1982), *도덕경*, 장기근 역, 삼성출판사)
- [12] Lee, Jiyong (2018), *BTS Art Revolution*, Paresia (이지영(2018), *BTS 예술혁명*, 파레시아)
- [13] Lee, Juhee (2014), *Conditions of Power Nations*, MID (이주희(2014), *강자의 조건*, MID)
- [14] MBC (2020), Director Bong Joonho Special, Feb. 10, 2020 (MBC(2020), 감독 봉준호 특집, 2020. 2. 10)
- [15] Skirbekk, G. and N. Gilje (2016), *A History of Western Thought*, Yoon, Hyungsik Tr., Ihaksa (시르베크 & 길리에(2016), *서양철학사*, 윤형식 역, 이학사)
- [16] The Service Korea Initiative(2016), 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, 서비스 강국코리아 2016 자료집, 2016.10, pp.280-285)
- [17] 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)
- [18] Turchin, P. (2018), *Ultrasociety: How 10,000 Years of War made Humans the Greatest Cooperators on Earth*, Lee, Kyungnam Tr., Power of Thoughts, 2018 (피터 터친(2018), *초협력사회*, 이경남 역, 생각의 힘)
- [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 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 Service Management Model as the New Business Administration

Hyunsoo Kim*

ABSTRACT

This study was performed to derive a modern service management model reflecting the philosophy of the new business administration. Service management as the modern business administration should be faithful to the spirit of modernity. In addition, service management must be faithful to the essence of service in service economy era. And since modern management is to manage organizations those are the central organizations of human society, it must be managed according to the common principles of the world. Management that satisfies these three management philosophy conditions is defined as modern service management. In this study, we analyzed that the existing service management framework does not meet these standards of modern management and derived an improved modern service management model. The modern service management model must be a management model that reflects the essence of intangible goods called service, it must be a management framework that reflects the modern spirit, and it must be a management model that reflects the common principles of the world required by the central organization of the modern economic society. Therefore, this study analyzed the modern spirit in addition to the service essence and the common principle of the world analyzed in the previous study, and presented a modern service management model with these three requirements. Also, examples of modern service management were presented. This study is a conceptual model, and analytical research is needed to demonstrate that this management model can consistently produce excellent management performance by strengthening empirical studies in the future.

Keywords: New Business Administration, Service Management, Service Essence, Management Philosophy, Modern Spirit, Core Principle

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