

정조시대의 호모 루덴스로 고찰하는 K-서비스 연구

전혜정*, 이영관**

순천향대학교 대학원, 순천향대학교 관광경영학과*

A Study on the K-service Considering Homo Ludens in the Era of King JeongJo

Hye-Jung Jun*, Young-Kwan Lee**

Doctoral Candidate*

Professor, Soonchunhyang University**

요약 본 연구는 정조시대의 놀이하는 인간을 통해 한국형 놀이·여가 문화를 재조명하고 현대의 서비스문화의 통합성을 밝힘으로써 창조적 서비스 패러다임의 체계를 정립하고자 하였으며, 연구 결과는 다음과 같다. 첫째, 창덕궁 후원의 군신동행을 통해서 정조는 참여자들의 자율과 창의성을 고취시키고 창조적 놀이로서 조선의 르네상스 시대를 이끌었다. 서비스산업의 창조적 놀이는 자유롭게 소통하는 지적 네트워크로 공동의 발전을 실현하는 혁신의 장으로 거듭난다. 둘째, 서비스와 놀이의 가치를 융합하는 예술적 놀이를 환기시키는 회갑 진찬연과 느림의 미학은 언어와 문화를 뛰어넘는 혁신의 언어이다. 예술적 놀이는 절대적인 아름다움과 미적 감수성을 기반으로 세계인들과 즐거움과 행복을 나누는 소통의 통로가 된다. 셋째, 모든 이를 존엄하게 대하는 정조는 조선의 휴머니스트였다. 이러한 인본주의 이념은 인간에게 특유의 신성한 성질이 있다고 믿는 인본주의적 종교로 이어진다. 종교적 놀이를 매개로 하는 K-서비스는 서비스의 모든 참여자가 성스럽고 고귀함을 경험하면서 치유와 행복으로의 전환점을 가진다. 본고는 놀이와 서비스를 접목하여 새로운 패러다임을 제시함으로써 선봉적인 서비스문화를 개척하고, 한민족 정체성에 뿌리를 두고 있는 K-서비스 연구를 통해 글로벌 비즈니스에서 독창적인 영역을 구축할 수 있는 토대를 마련했다는 데에 학문적·실무적 시사점이 있다.

주제어 K-서비스, 호모 루덴스, K-서비스의 치유성, K-서비스의 종교성, 서비스인카운터

Abstract This study tried to establish a system of service paradigm by re-examining the Korean play culture through the people who play in the era of King Jeongjo and revealing the integration of modern service culture. The results of this study are as follows. First, King Jeongjo inspired the autonomy and creativity of the participants through the patronage of Changdeokgung Palace and led the renaissance era of Joseon as a creative play. The creative play of the service industry is reborn as a place of innovation that realizes development through a communicative intellectual network. Second, the 60th birthday Jin Chan-yeon and the aesthetics of slowness that evoke artistic play are the language of innovation that transcends language and culture. Artistic play becomes a channel of communication to share happiness with people around the world based on absolute beauty and aesthetic sensibility. Third, Jeongjo was a humanist in Joseon. This humanistic ideology leads to humanistic religion. K-service, which uses religious play as a medium, has a turning point towards healing and happiness as all participants in the service experience sacredness. There is an implication in that it pioneered a service culture by presenting a new paradigm by combining play and service, and laid the groundwork for building a unique area in global business.

Key Words K-service, Homo Ludens, Healing properties of K-service, Religiosity of K-service, m·o·t

This work was supported by the Soonchunhyang University Research Fund

Received 13 Jun 2023, Revised 29 Jun 2023

Accepted 11 Jul 2023

Corresponding Author: Young-Kwan Lee

(Soonchunhyang University)

Email: yklee@sch.ac.kr

ISSN: 2466-1139(Print)

ISSN: 2714-013X(Online)

© Industrial Promotion Institute. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

1. 서론

디지털 문명시대에 새로운 관점으로 서비스 패러다임을 바라봐야 하는 것은 시대적 당위성을 갖는 미래적 의식이다[1]. 인간의 본성을 유희적 관점에서 바라본 네델란드 문화사가, 요한 하위징아는 놀이의 시작으로 인류 문명의 시작과 궤를 함께 하며 놀이를 통해서 문화가 탄생하는 것으로 바라본다[2]. 그가 정의하는 놀이의 개념은 고정된 시간과 공간의 범주 안에서 수행되는 자발적인 행위 또는 일로서 실제적인 목적을 넘어서는 그 어떤 즐거움을 추구하는 모든 정신적·육체적 활동이다. 즉, 놀이 그 자체가 목적이며 이러한 놀이 정신은 즐겁고 행복한 영감의 원천이 된다[3].

인공지능(AI)이 인간의 지능을 뛰어넘는 현대사회에서, “물질문명의 진화와 진보가 과연 인간을 행복하게 만들었을까?”라는 질문에 본 연구는 호모 루덴스, 즉 놀이하는 인간에서 그 답을 찾고자 한다. 인간 고유영역에서 실현되는 고객과의 정서적인 교감과 유대감 형성은 서비스산업이 인간 본성에 집중해야 하는 명확한 이유이다[4]. 호모 루덴스의 관점에서 인간 본성은 놀이로부터 출발한다. 재미와 즐거움을 지향하고 놀이에 집중할 때 인간은 자유로움을 느끼며 행복의 세계로 연결된다[5]. 호모 루덴스를 통해서 놀이를 다양한 시각으로 서비스에 접목하고 고객이 느끼는 즐거움과 행복의 세계에 대해서 논하고자 한다.

인류 문명이 놀이로부터 시작하였듯이 조선 근대문명의 맹아였던 정조의 삶 곳곳에도 놀이가 깊게 뿌리내리고 있다[6]. 조선의 르네상스 시대로 촉발된 근대사회로의 태동은 사회의식과 교육, 과학적 판단과 예술문화 등이 놀이 정신과 결합한 문명의 성과물이다[7]. 이는 정조시대의 고대문화라는 무대 자체가 놀이의 장이 되었기 때문이며 이 단계에서 문화 활동이 사회적 놀이로 행해졌다는 것을 의미한다[6]. 본 연구는 호모 루덴스적인 삶을 지향했던 정조시대를 돌이켜봄으로써, 새로운 21세기 문명에 걸맞는 서비스 패러다임의 미래 방향성을 제시하는 데에 목적을 두고 있다. 또한 정조시대의 호모 루덴스의 개념을 파악하여 한국형 서비스문화에 영향을 미칠 수 있는 놀이·여가 문화의 사상을 살펴보고 나아가서 한국형 서비스 패러다임 정착에 구조적 틀을 제시한다는 데 근본의의를 가질 수 있다.

이에 본 연구에서는 “정조시대의 호모 루덴스 양상 속에서 추출되는 한민족의 정체성은 무엇인가?”, “고유한 한민족의 정체성은 서비스의 속성·이념·요소로 전환될 수 있는가?”, “전환된 서비스의 속성·이념·요소는 하나의 한국형 K-서비스 패러다임으로 발전할 수 있는가?”라는 연구문제를 설정하고 해결하고자 한다. 이것은 한국 서비스산업의 주체적인 내적 성장을 위한 탐색이자 세계 속의 한국이라는 국제주의적 시각에서 우리 고유의 정체성과 서비스의 상호연관성을 통합하여 구축해가는 한국형 서비스 패러다임의 시발점이다.

하지만 관광·서비스 분야에서 한국적 정체성을 기반으로 하는 서비스 패러다임의 연구는 매우 미비한 실정이다. 전해정·이영관·이광옥(2022), 전해정·이영관(2023)은 조선 전기와 후기의 『조선실록』에서 추출하는 한국적 정체성을 서비스 패러다임으로 정립하는 선행연구를 하였다. 그러나 한국형 서비스 패러다임을 다각적으로 확장하고 발전시키기 위해서 본고는 호모 루덴스, 즉 놀이하는 인간의 관점에서 새로운 한국형 서비스 패러다임을 바라보고자 한다.

K-서비스가 꿈꾸는 미래의 유토피아는 서비스의 모든 참여자에게 놀이의 원리가 열린사회이며 인간성을 배제하는 방향이 아니라 더욱 인간 본연의 모습에 집중하는 것이다. 이에 본 연구는 한민족의 정체성과 호모 루덴스의 가치를 융합하는 핵심 역량으로 K-서비스가 글로벌 고품격 서비스산업의 미래를 열어어나가는 창조적 서비스모델임을 고찰하고자 한다.

2. 이론적 고찰

2.1 정조시대의 놀이·여가문화

현대의 한국 사회에서 놀이·여가는 새로이 조명받고 있는데 그 선봉에 정조의 조선시대가 있다[6]. 정조가 이끌었던 조선의 18세기는 물질과 사상·정치 측면에서 격동의 변화를 겪으며 구시대적인 사상과 이념들이 새로운 근대국가의 개념들과 충돌하는 전환의 시기였다[7]. 오늘날 4차 산업혁명이라는 거대한 변화는 그동안의 작동원리로 삼았던 심층 기반들이 송두리째 흔들리며 서비스산업에서도 다양성의 가치와 새로운 패러다임이 시대적 조류 속에 요구되고 있다[7].

미래는 과거와 현재의 연속이다. 한국의 문화가 세계

를 선도하는 소프트파워 강국으로서 도약하는 시점에서, 글로벌 서비스산업의 미래는 한민족의 정체성에 대한 반추에서부터 출발한다[4].

정조시대에 왕이나 사대부들은 노동과 놀이·여가의 영역을 배타적으로 양분하지 않고 두 영역을 상호보완적이고 통합적으로 이해하고 실천했다[15]. 18세기 조선의 르네상스 시대를 이끈 계몽 군주, 정조는 놀이·여가를 단지 재미와 즐거움의 관점에서만 바라보는 것이 아니라 여가를 통해서 개인의 잠재력과 성장 가능성을 도모하는 매개체로 성숙된 자아를 찾아가는 수단으로 활용하였다. 정조는 1776년 창덕궁 후원인 부용정 맞은편에 주합루를 건립하고 1층에는 왕실 도서관인 규장각을 설치했다. 젊은 문신에게 휴가를 주어 독서에만 전념할 수 있도록 한 사가독서제는 우리 선현에게 독서가 곧 놀이이자 여가였다는 방증이다. 내적 성장을 실천하는 지적 유희의 장인 창덕궁 후원은 자연의 빼어난 아름다움이 깃들어서 현세의 무릉도원 같은 모습을 갖추도록 하였다. 창조적 혁신으로 문예부흥을 이끈 정조의 원동력은 이렇듯 삶과 여가의 통합적인 자세에서 비롯된다.

마찬가지로 현대사회에서도 지식정보화와 유비쿼터스화로 어디에서나 일할 수 있는 사회가 도래하면서 노동과 휴식의 경계가 무너지고 정신적 노동이 중심이 되는 21세기는 인재들을 영입하기 위해 근무환경을 휴양시설이 갖춰진 호텔을 제공하는 등 막대한 투자를 아끼지 않고 있다. 우리는 한국형 놀이·여가문화의 선봉에 있는 정조시대를 돌이켜보으로써 한민족의 정체성과 서비스문화의 내적 통합으로 서비스산업에 직면한 여러 문제에 대한 해답의 실마리를 선인들의 지혜에서 찾아 그 대안을 모색할 수 있겠다.

2.2 호모 루덴스 개념과 현대적 의미

산업사회에서는 노동하는 인간, 호모 파베르라는 인간에게 가장 가치 있고 숭배되는 존재이다. 그러나 지식기반 사회, 디지털혁명의 21세기는 놀이하는 인간, 즉 호모 루덴스의 시대이다. 호모 파베르가 가지고 있는 근면 성실한 가치의 틀을 무너지고, 무한한 상상력과 창의력에 기초하여 일하듯이 놀고, 놀 듯이 일하는 사회가 열렸다[16].

네델란드의 문화사가 요한 하위징아는 놀이가 인간 본질 중 하나라는 호모 루덴스 개념을 주장했다. 그가 말

한 호모 루덴스는 단순히 노는 것 이상의 정신적 창조행위를 내포하고 있다. 요한 하위징아가 주창하듯 놀이가 인간의 본성이라면 모두에게 적용할 수 있고, 그러하듯 사람들은 누구나 놀이를 좋아한다. 놀이의 본질은 재미, 즐거움, 행복이기 때문이다[3].

또한 놀이는 어떤 것을 보조하는 목적이 아니라 참여자가 독립적이고 자발적으로 행해지는 쾌활한 활동이다. 놀이와 일은 자유와 제약, 자발성과 강제성, 즐거움과 고통, 소비와 생산, 무목적성과 목적성 등 서로 맞서는 관계에 있는 것 같으나 상보적으로 합일될 수도 있다[17].

일과 놀이를 이항으로 대립하는 구도에서 해체하여 일을 놀이로 전환하는 경우이다. 일을 통해서 재미를 느낀다면 더 이상 일이 인내하고 견뎌야 하는 것이 아닌, 인간 창조력의 근거로 작동하고 고부가가치를 만들어내는 원동력으로 활용될 수 있다[18].

창의력과 재미는 동의어다[19]. 노동집약적인 서비스산업에서 일과 일상의 경계가 희미해지면, 삶의 기쁨은 더욱 선명해진다[16]. 일상에서 느끼지 못했던 색다른 즐거움과 정신적 만족감을 고객들은 서비스를 통해서 얻고자 한다. 서비스에 참여하는 종사원과 고객에게 서비스 현장은 놀이의 장이 되고 즐거움과 행복을 낳는 놀이문화를 조성하는 것은 21세기형 놀이·서비스산업의 발전 방향을 결정하는 티핑포인트가 될 것이다.

2.3 K-서비스 개념과 특성

4차 산업 시대로의 진입은 인공지능과 ICT 기술 발달로 인한 초지능화로 연결된다. 지식의 축적과 급속한 발달 속에 넘쳐나는 지식정보와 물질적 풍요로움은 인간을 인간답게 하는 깊은 성찰과 정서적 소통의 통로가 감소하는 결과를 초래하였다. 서비스산업은 노동집약적이지만 제조업과 달리 기계적이고 수동적인 생산방식이 아닌, 고객과의 정서적 교감 속에서 능동적이고 감성적인 생산물을 창출하는 창의적 산업 분야이다[20]. 따라서 서비스 기업은 고객과의 점점(m:ot)에서 고객가치를 창출하고 만족감을 전달할 수 있는가를 최상의 과업으로 삼아야 한다.

본 연구에서 서비스란 ‘일련의 고객만족 활동으로서, 고객감동을 줄 수 있는 서비스요소의 융합체’라는 개념에서 출발한다[7]. AI가 인간을 능가하는 디지털문명시대가 도래함으로써 사람들은 결핍된 인간미를 갈구하고

인공지능이 줄 수 없는 정서적 서비스문화를 갈망하고 있다. 즉 4차 산업시대 최고의 경쟁력은 인간만이 영위할 수 있는 ‘문화적 요소’인 것이다. 한국적 정체성이 기반이 되는 한류 열풍은 그동안 지속되어온 서구 문명 중심주의를 벗어나 새로운 ‘문화우세종’으로서의 입지를 다지며 막강한 영향력을 행사하고 있다[21]. 한류 중심의 문화적 요소란 창의성, 상상력, 인간의 감성 등을 바탕으로 두고, 한국문화 요소를 융복합하여, 경제적 가치를 창출하는 원동력을 의미한다[22].

한국 문화가 글로벌 경쟁력이 되는 시대적 조류 속에서, 본고는 ‘한국인의 핵심 가치를 담은 창조적 서비스모델’을 K-서비스로 명명하고, 고객감동접점(m·o·t)과 융합하여 K-서비스의 핵심요소로서 K-product, K-content, K-spirit으로 규정하여 고찰하고자 한다[6]. 세 가지 핵심 요소들이 유기적인 조화를 이루어냈을 때 기대 이상의 긍정적인 감정 결과물, 고객감동을 창출하는 진일보한 한국형 서비스문화로 자리매김할 수 있을 것이다[7].

3. 연구설계

4차 산업시대의 전환으로 기업과 고객 간의 상호작용에도 급격한 변화가 일어났다[8]. 디지털 접점을 비롯해 무수히 많은 경로의 서비스접점이 생겨나고 치열한 경쟁이 가속화되는 서비스산업 속에서 만족, 그 이상의 특별한 고객가치를 창출하는 것이 시장성공의 핵심이 되었다[9]. 물질적 풍요 속에 살아가는 현대인들은 더 이상 제품(상품)의 기능, 편익에만 만족하지 않고 서비스를 통해서

정신적인 즐거움과 감성적인 만족을 추구하려는 경향이 강해지고 있다[10]. 이러한 고객의 특성을 인류의 근본적인 차원에서 파악할 수 있다면, 21세기에 걸맞는 창조적 서비스전략을 모색할 수 있을 것이다.

역사 속에서 인류 문명을 건설하는 인간 활동의 특징으로 호모 루덴스, 호모 파베르(homo faber), 호모 폴리틱스(homo politicus) 등으로 규정짓고 있다. 호모루덴스는 놀이하는 인간을 상징하며, 인간의 문명이 놀이를 통해 발전한다는 논리를 뒷받침한다. 문명을 건설하는 인간은 시대적 선봉자이고, 선봉자만이 역사를 새롭게 써나가는 영웅이 된다[11].

21세기는 여가문명시대로 불리며 각종 문화의 발달로 일과 놀이·여가생활에서 조화를 중시하고 삶을 즐겁고 행복하게 즐기는 시대가 도래하였다[12]. 삶의 만족이나 행복을 문화예술에서 추구하는 경향이 뚜렷하게 나타나고 개인의 삶에서 자아실현과 삶의 질을 중시하는 정신적인 가치가 최우선이 되고 있다[13]. 이렇듯 여가통합적인 삶의 영역에서 역사 속 영웅을 통해 현대적 호모 루덴스의 의미를 되새겨 보고, 창조적 서비스 경영전략을 정립하는 선도적인 연구로서 K-서비스의 연구체계를 제시하고자 한다.

본 연구의 개념적 틀로 전해정 외(2022), 전해정·이영관(2023)의 K-서비스 패러다임 연구를 주축으로 활용하고 있다. 한국의 관광·서비스 분야에서 상당 기간 양적 연구를 통해 다양한 연구가 이루어지고 집적되어 있는 상태지만 독창적이고 창조적인 한국형 서비스를 고찰하는 탐색적·질적 연구의 수는 매우 미비한 상황이다. 이에 조선 전기와 후기의 한국적 정체성에서 새로운 서비스

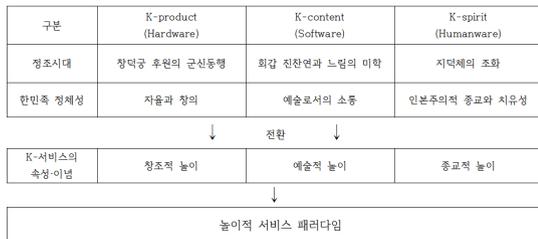
〈표 1〉 K-서비스의 연구체계

| | | | | | |
|-----------|------|-------------------------------------|--------------|-----------|-----------------|
| Hardware | 시설 | 쾌적성, 편리성, 안정성, 위치 | 조선의 호모루덴스 | K-product | 창덕궁 후원의 군신동행 |
| | 상품 | 품질, 다양성, 독창성, 상품구색 및 진열, 분위기, 시설 | | | K-content |
| Software | 프로세스 | 고객 중심Flow, 업무처리 절차, 처리속도 | | K-sprits | |
| | 콘텐츠 | 스토리와 콘텐츠 | | | |
| Humanware | 응대 | 고객지향성, 진정성, 친절성, 서비스, 서비스 기준이행 | | | |
| | 상품지식 | 상품 및 업무 관련 지식, 고객 가치에 대한 지식 | | | |

자료: 전해정·이영관(2023) 수정·보완

패러다임을 정립한 두 선행연구를 통해서 연구의 범위 및 방법을 다각화하고 확장하고 있다. 또한 본 연구에서 채택한 질적 연구방법론은 근거이론 연구이다. 근거이론은 연구 참여자들의 관점에 의해 형성된 행동, 과정, 상호작용에 대한 일반적인 이론(패러다임)을 창출하는 질적 연구설계이다[14]. 본고에서는 정조시대를 살아가던 호모 루덴스의 삶의 양상을 분석하고 체계화하여 복합적 맥락에서 내포하고 있는 한민족의 정체성을 추출한다. 이를 ‘근거’하여 서비스의 속성·이념·요소가 될 수 있는 핵심 사항을 도출한다. 이러한 과정은 새로운 패러다임(이론)의 생성 또는 발견하는 연구의 흐름으로서 그 내용은 아래와 같다. 구체적이고 실질적인 패러다임의 확립 과정은 4장 사례연구를 통해서 자세히 제시하겠다.

〈표 2〉 K-서비스의 연구 흐름



자료: 전해정·이영관(2023) 수정·보완

4. 사례연구

4.1 호모 루덴스와 K-서비스의 상보성

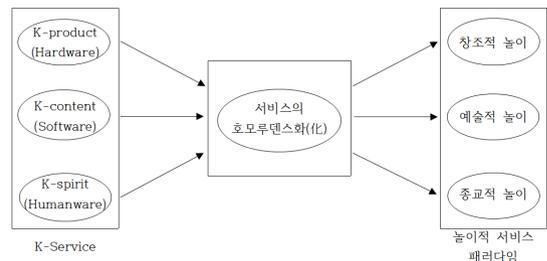
본고는 호모 루덴스와 K-서비스를 나란히 놓아, 두 개념이 오늘날 어떠한 관계망 속에서 연결되는지 살펴보고자 한다. 21세기는 4차 산업사회, 디지털시대, 창의융합시대, 감성시대 등 무수히 많은 말들로 지칭되고 있다. 4차 산업의 디지털 문명시대는 인간에게 반복되는 노동 중심적인 생산사회로부터 탈피시키고 더 이상 효율성과 효율성만의 가치를 요구하지 않게 되었다. 물질적·경제적 풍요로움 너머로 인간이 생산의 수단으로 치부되는 탈 인간중심주의는 역설적으로 인간에게 가장 인간다운 휴머니즘과 감성시대로의 복귀를 가시화하였다.

21세기는 인간의 지적 창의력과 독창적 통찰력이 사회발전의 근본 동력이 되고 새로운 지식을 창출하는 창의력은 ‘재미’와 ‘행복감’을 적극적으로 추구할 때 개발될

수 있다[19]. 놀이하는 인간, 호모 루덴스의 관점에서 재미와 행복감을 인간에게 전달할 수 있는 놀이문화는 꿈과 상상력을 현실로 실현할 수 있는 강력한 통로가 된다.

본 연구는 고객에게 만족, 그 이상의 감동과 행복을 선사해야 하는 서비스산업에서 기존의 서비스 지형을 뒤바꾸는 창조적 서비스문화의 틀을 제시하기 위한 시도이다. 서구 중심적 헤게모니 시스템의 돌과구로서 한국형 서비스를 구축하고자 하는 본고는 K-서비스를 구성하는 세 가지의 유·무형의 요소들이 시간과 공간이라는 격자에서 서비스 종사원과 수혜자가 공동의 즐거움과 행복을 형성하기 위해 거대한 놀이의 장을 제공하고 현대의 호모 루덴스를 분석하면서 새로운 서비스문화 창출 가능성을 도모하고자 한다.

서비스 종사원과 서비스 수혜자의 상호교섭이 중요한 서비스 현장에서 놀이를 통해 소통하고 이들 요소들의 상호조합은 서비스의 창조적 놀이, 예술적 놀이, 종교적 놀이라는 21세기형 놀이적 서비스 패러다임을 구축하는 원천이 된다. 놀이문화와 조응하며 서비스문화의 틀을 바꾸는 서비스의 호모 루덴스화는 인간중심의 감성시대에 따른 시대적 필요성과 당위성을 소환한다.



〔그림 1〕 K-서비스 패러다임의 구축 과정

4.2 K-서비스의 하드웨어

놀이에 대한 담론이 창조적 21세기의 서비스문화 지평을 바꿀 수 있다. 노동의 효율성과 유용성을 맹신한 근대의 과국을 돌파하고자 했던 지적 노력은 오랫동안 잊힌 ‘놀이’를 새롭게 발견하게 되었다[3]. 놀이는 놀이가 주는 재미 그 자체에 목적이 있고, 참여자의 주체성과 자유가 듬뿍 깃든 행위이다[23]. 자발성을 토대로 기쁨과 즐거움을 목적으로 하는 창의력은 21세기의 가장 강력한 경쟁력으로 작동한다. 디지털 문명시대는 인간으로 하여

금 기계적이고 반복적인 노동 중심으로부터 해방 시키고 새로운 것을 알아내고 만들어가는 창의력에 집중하게끔 변화시켰다. 서비스 현장에서 모든 참여자가 자신의 가능성과 잠재력을 가지고 놀이하는 환경을 제공한다면, 즐거움이 수반되는 서비스문화를 창출하는 놀이의 주체로 거듭날 수 있다.

조선시대의 임금근은 절대 권력자였지만 그 자리만큼이나 격무에 시달려야 했다. 그래서 일터이자 거주 공간인 궁궐 안에 무릉도원 부럽지 않은 멋진 정원을 배치하여 즐거움과 상상력의 원천이 되는 놀이터로 활용하였다. “부용정 작은 누각으로 거동하여 태액지에 가서 낚싯대를 드리웠다. 여러 신하들도 못가에 빙 둘러서서 낚싯대를 던졌는데, 붉은색 옷을 입은 사람들은 남쪽에서 하고 초록색 옷을 입은 사람들은 동쪽에서 하고 유생들은 북쪽에서 하였다. (중략) 한 마리를 낚아 올릴 때마다 음악을 한 곡씩 연주하였는데, 다 끝나고 나서는 다시 못 속에 놓아주었다. 창덕궁 후원에서의 모임은 밤이 되어서야 파했다.”[24]

궁궐의 웅장함이나 건축의 규모 면에서는 경복궁이 으뜸이지만, 궁궐 정원의 규모나 공간의 아름다움 차원에서는 창덕궁 후원(비원)이 가장 멋지다. 비원은 다양한 나무들이 우거진 산자락과 언덕, 골짜기와 계곡들이 있는 그대로의 지형을 살리면서 인공적인 시설물의 배치는 과하지 않게 최소화했다. 부용지 일대는 경치가 아름다워 산책하며 사색하기에 안성맞춤인 놀이의 공간이었다.

“매년 꽃구경하고 낚시질하는 놀이에 초청된 자신의 아들이나 아우나 조카에만 한정되었다가 올해에 들어와 재종과 삼종으로까지 그 대상이 확대된 것 역시 대체로 많은 사람들과 함께 즐거움을 나누려는 뜻에서이다.”[24] 정조는 빼어난 아름다움을 자랑하는 비원에 신하들을 초대하고 술병과 안주 그릇을 하사하면서 각자 마음대로 경치 좋은 곳에서 놀며 쉬게 하였다.

오늘날 일과 휴가를 함께한다는 의미로 워케이션(workation)이 근무 트렌드로 각광받고 있다. 정조가 대신과 각신에게 자유롭게 원하는 곳에서 놀며 쉬게 하였듯이, 호텔·리조트 등에서 머물면서 일하고 휴식하며 자유롭게 근무하는 제도이다. 일과 휴식의 경계가 희미해지면 인간의 자율성과 창의성은 극대화되고, 자유롭게 소통하는 지식공유의 네트워크로 기업이 추구하는 공동의 발전을 가속화 시키는 혁신을 창출할 수 있다.

“나는 세손 때부터 어진 신하를 내 편으로 하고 임금의 친척은 배척해야 한다는 의리를 깊이 알고 있었다. 그래서 즉위 초에 맨 먼저 내각을 세웠던 것이니, 이는 문치 위주로 장식하려 해서가 아니라, 대체로 아침저녁으로 가까이 있게 함으로써 나를 계발하고 좋은 말을 듣게 되는 유익함이 있게끔 하려는 뜻에서였을 뿐이다. 그리하여 좋은 작위로 잡아매두고 예우하여 대접하면서 심지어는 한가로이 꽃구경하고 낚시질할 때까지도 각신과 함께 즐거움을 같이 하고 그들이 아들·조카·형제 역시 모두 연회에 참석하도록 허락하였던 것이다.”[24]

조선의 르네상스를 주도했던 정조는 이념적으로 경직된 사회 분위기 속에서도 임금과 신하가 하나 되어 놀이하는 군신동행을 통하여 자율과 창의성을 고취시키고 조선의 최대지성들이 창조적 놀이로 하여금 시대적 대전환을 이루고자 한 것이다. “수십 명이 모여 각자의 장점을 발휘한다면 수십 가지 재주에 능통하게 되고, 수백 명이 모여 각자의 장점을 발휘한다면 수백 가지 재주에 능통하게 된다. 그렇게 되면 세상에는 하지 못할 일도 없을 것이요, 버려지는 인재도 없을 것이다.”[25]

21세기는 인간의 창의성이 근본 동력으로 작동하는 시대이다. 이러한 뉴노멀이 가지고 올 새로운 문명의 중심에서 한국의 놀이문화가 재조명되고 있다. 최근 ‘오징어게임 신드롬’이라는 표현이 생길 만큼 한국 전통 놀이 열풍이 전 세계를 강타했다. ‘줄다리기’, ‘무궁화꽃이 피었습니다’, ‘구슬치기’ 등의 전래놀이가 뉴욕 한복판에서 벌어지고 있는 흥미로운 현상을 목도할 수 있다. 전래놀이라는 놀이방식을 도입함으로써 국가를 초월하여 세계인들과 즐거움을 나누고 과거와 미래를 잇는 매개체로 작동할 수 있음을 증명하고 있다.

창조란 존재하지 않는 것을 창출하는 것뿐만 아니라, 존재하는 것을 다른 관점에서 바라보는 것이다. 우리 전통으로부터 ‘옛것’을 더없이 새로운 ‘새것’으로 만드는 핵심은 다르게 바라보는 관점이다. 이러한 논리로 창조적 K-서비스는 한국의 놀이·여가문화를 새로운 시선으로 바라보고자 한다. 서비스산업 현장에서 색다른 재미와 즐거움을 창출하는 창조적 놀이로서, 우리 놀이문화에 생명력을 불어넣는다면 서비스가 주는 희열은 배가 되고 모두가 놀이의 주체가 되어 느껴보는 현실과 놀이의 희미해진 경계는 즐거움의 세상으로 연결하는 통로가 된다. 법고창신의 정신으로 개혁 군주, 정조시대의 놀이문

화와 서비스를 융합하여 재창조한다면 세계인들에게 즐거움과 기쁨을 전파하는 21세기 글로벌 서비스 패러다임으로 거듭날 수 있을 것이다.

4.3 K-서비스의 소프트웨어

‘내후년은 우리나라 초유의 큰 경사가 있는 해로, 내가 천체일우로 만나는 기회이다.’ 정조가 1793년 1월 19일 창경궁 영춘헌에서 대소 신료들에게 친명한 말이다. 초유의 큰 경사란 혜경궁 홍씨의 진찬연을 의미한다. 효치를 몸소 실천하던 정조는 1795년 어머니의 회갑을 기념하기 위해 화성 행궁의 봉수당에서 성대한 진찬연을 열었다. 화려하게 펼쳐졌던 진찬연은 왕실 연향의 품격을 더해주는 궁중음악과 춤이 어우러져 조선 후기에 행해졌던 궁궐의 고품격 파티문화를 보여주는 중요한 행사이자 당대 최고의 놀이·예술문화 총집합체로 평가되고 있다[26].

정조가 일찍이 진찬연에 철저한 준비를 강조한 것은 어머니에 대한 효심도 있지만 왕실뿐만 아니라 백성들과 함께 기쁨을 나누고자 하는 의도가 담겨 있었다. “연회의 의식은 우리 자궁의 겸손한 덕으로 인해 옛 슬픔의 마음과 모든 백성들이 함께 즐기는 행사를 청하기가 쉽지 않다. 그리하여 내가 마음속에 생각해 둔 것이 있다.”[27] 정조는 어머니께서 강조하신 절약의 미덕을 지키면서 백성들과 함께 기쁨을 나누는 놀이의 장을 마련하고자 하였다.

“오늘의 이 경사야말로 천 년을 가도 만나기 어려운 기막힌 기회이다. 기뻐하면서 경축하고 싶은 나의 심정으로 야 하의(賀儀)나 연례(宴禮)를 거행하지 못할 것이 뭐가 있겠는가.”[28] 현릉원에 행행(行幸)하는 중에 진찬연을 마련한 것은 왕실 연향의 아름다움과 예를 백성들과 함께 나누고자 함이었다. 행행(行幸)이라는 말에는 국왕의 행차를 행복하게 여긴다는 뜻이 담겨있다[29]. 임금의 가까운 곳에서 볼 수 있었던 당대 최대 규모의 행행(行幸)은 백성들에게는 국가적 이벤트이자 큰 행복이었다.

1795년(정조 19년) 윤2월 13일의 『정조실록』 속에 이날의 모습이 자세히 묘사되어 있다.

“악장을 선창하고 후창하는 여악공의 자리를 발의 바깥쪽으로 북쪽으로 향하게 설치하고, 여집사 및 노래와 춤을 담당하고 여악공의 자리를 동쪽과 서쪽 모서리의 섬돌 부근에 설치하였는데 (중략) 여관이 술을 따른 뒤 무릎을 꿇고서 임금에게 바치니 정조가 술잔을 받아 혜경궁 홍씨의 자리 앞으로 가서 무릎을 꿇고 술잔을 여관

에게 주었다. (중략) 음식상을 차례로 올리니 악대가 여민락 령을 연주하였다. 음식상을 다 올리자 연주를 그쳤다. 여관과 여집사와 꽃을 뿌리는 담당자들이 백관에게 술과 음식을 차리고 꽃을 뿌렸다. 백관이 자리에서 나와 술을 다 마신 다음에 네 번 절을 하였다.”

이후에도 진찬연은 지속되었는데 왕실의 예법과 행사의 절차는 보는 이들의 심금을 울리기에 충분했다. 정조는 모친인 혜경궁 홍씨에게 여러 차례에 걸쳐 술잔을 올리며 만수무강을 기원하였다. 그녀는 아들인 정조의 술잔을 받으며 기쁨을 눈물을 흘렸다.

혜경궁 홍씨가 정조의 정성과 효심에 눈물을 흘렸듯이 언어로는 다 형언할 수 없는 비언어적인 소통 방식이 존재한다. 완전한 의미 전달을 위해서 명확한 경계가 있는 것은 아니지만 언어를 핵심적인 수단으로 하는 언어적 커뮤니케이션은 서양인들에게 좀 더 친숙한 반면, 한국인에게는 말보다는 눈빛과 표정, 몸짓으로 자신의 진정성을 상대방에게 전달하는 비언어적 커뮤니케이션에 익숙하다[30]. 상대방을 감동시키는 강력한 무기로 한국 특유의 ‘정’문화가 그 대표적인 예다. 언어적으로는 명확하게 규정할 수 없는 한국인들의 진정성을 눈빛과 표정, 몸짓으로 전달하는 고유의 비언어적 소통 방법이다.

한국형 놀이적 서비스 패러다임이 글로벌 경쟁력을 얻기 위해서는 언어적 프레임의 한계를 넘어서야 한다. 진찬연 속에는 궁중 예술문화의 압도적인 아름다움과 예법을 통해 전달되는 강력한 비언어적 메시지가 존재한다.

한국적 정체성을 담고 있는 예술적 놀이는 절대적인 아름다움과 미적 감수성을 기반으로 언어의 장벽을 뛰어넘는 혁신의 언어를 창출한다[7]. 아름다움을 추구하는 인간 본유의 예술적 놀이는 풍성한 음악적 어휘와 몸짓으로 이어지는 감정교류와 상호작용 속에 언어적 프레임을 초월하는 또 다른 소통의 창구가 된다. 춤추고 웃으며 완성하는 놀이의 시간, 예술과 삶의 접점에서 인간의 감정과 정서적인 가치를 공유할 수 있다[19].

또한 혜경궁 홍씨를 위한 회갑 진찬연은 느림의 미학의 중요성도 일깨워주고 있다. 18세기에는 왕가의 행사뿐 아니라 사대부들의 파티에서도 느림의 미학을 중시했다. 그들의 여유로운 삶은 그들이 즐겼던 차 문화 속에 고스란히 담겨 있다. 유학가이자 실학을 집대성한 다산 정약용과 고증학 연구에 몰두했던 추사 김정희는 여유롭게 차를 마시며 교제했고, 느리게 사유하며 난세의 해법

들을 도출할 수 있었다. 또한 조선 후기의 선비들은 자연을 벗 삼아 차를 마시면서 무위자연의 철학적 이념과 휴식의 심리적 가치를 정립하는 시간으로 활용하였다[31].

4차 산업혁명의 물결은 느리게 살아가는 사람들을 그냥 놔두지 않을 만큼 사회의 변혁은 촉진시키고 있다. 급변하는 세상에 적응하려면 아무래도 사람들은 시간에 쫓기는 삶으로 나아가기 쉽다. 시간에 쫓기는 삶에서 시간을 지배하는 삶으로의 전환이 인간을 풍요롭고 행복하게 만들 수 있다. 정조는 일찍이 삶 속에 주체가 되어 여유와 행복을 추구해야 한다는 확고한 철학이 있었다. “오늘만 살고 말 우리 삶이 아니기에, 내일을 위한 대비는 물론 중요하다. 하지만 오늘이 없는 내일은 없는 법, 오늘을 살아야 내일도 있는 것이다.”[32]

과도한 노동과 일상에서 벗어나는 느림의 미학은 단순한 휴식 이상의 의미가 담겨 있다. 느리게 산다는 것은 삶의 여백이자, 주체가 되어 일상생활의 울타리 밖 ‘저 너머의 세계’에서 자연의 아름다움에 몰입하고 유희를 만끽한다는 것이다[23]. 선현들은 유교적 사상을 바탕으로 이 유희의 활동이 방종으로 흐르는 것을 경계하고 놀이·유희의 시간을 통해서 성숙된 자아를 찾아가는 방법으로 활용하였다. 조선시대에 행해진 유희 활동에는 가면 놀이인 나례, 처용무, 풍동회, 불꽃놀이, 꽃놀이 등이 있다. 또한 국가적인 경사를 기념하는 연회에는 장엄하며 왕가의 품격에 어울리는 가무가 어우러지며 예와 악을 통한 정신적 사유를 고취시키는 물론 백성과 함께하는 여민락의 정의를 구현하고자 하였다. 이처럼 예술적 놀이가 전통적으로 한민족의 삶 속 깊이 유존해왔음을 알 수 있다.

한국형 서비스산업의 미래 성장을 위해서는 새로운 동력원을 찾아 나서야 한다. 서비스와 놀이의 가치를 융합하여 예술적 놀이를 환기시키는 회갑 진찬연과 느림의 미학은 언어와 문화를 뛰어넘는 혁신의 언어이다. 비록 이러한 생각과 관념들이 외부인에게 명확하게 해석되지 않더라도 압도적인 아름다움, 춤이나 음악의 리듬, 그리고 감정에 내재되어 있는 정서적 가치를 통해서 즐거움과 행복을 나눌 수 있다. 한국형 놀이적 서비스 패러다임이라는 새로운 가치 세계를 제안하고 기획함으로써 인간 본성의 행복과 즐거움을 얻을 수 있다면 K-서비스가 21세기의 새로운 서비스 가치 기준으로 견고히 자리매김할 것이다.

4.4 K-서비스의 휴먼웨어

현세적인 것에서 벗어나는 종교의 성스러움의 가치는 인간의 심리적인 안정뿐만 아니라 인간에게 더욱 풍성한 삶을 구현하게 한다[33]. 또한 서비스는 고객이 원하는 가치를 부여하여 정서적인 감동을 제공한다[7]. 종교와 서비스라는 두 개념을 병렬로 사용하는 것은 치열한 경쟁 속에 살아가는 사람들이 종교의 성스러움과 서비스를 통해서 느껴보는 인간의 고귀함을 통해서, 내면의 돌봄을 경험해보는 치유와 힐링의 과정이 될 수 있기 때문이다. ‘편하고 안락한 생활을 하는 현대인들이 과연 행복하고 즐거운가?’라는 사회적 화두에 정조의 삶 속에서 그 해법을 모색하고자 한다.

“올해 안에 어찌 다시 왕손을 볼 줄 생각했으랴? 슬픔과 기쁨이 마음속에 엇갈린다. 지금부터 이후로 국본(세손)이 다시 이어지게 되었으나, 경오년과는 차이가 있으니, 이름을 지은 뒤에야 이에 능히 국본을 공고히 하고 인심을 안정시킬 수 있을 것이다.”[34] 사도세자와 혜경궁 홍씨의 둘째 아들인 이산(정조)이 창경궁 경춘전에서 태어나자, 영조는 기쁨을 감추지 못했다. 하지만 정조는 뜨거운 여름날 뒤주에 갇혀 죽어갔던 아버지를 지켜보며 자란 불운아였다. 비록 영조는 사도세자를 죽인 것을 후회하며 세손(정조)에게 보위를 물려주었지만, 정조가 왕이 되는 여정과 군주가 된 이후의 삶은 가시밭길의 연속이었다[35].

“흉도들이 심복을 널리 심어놓아 밤낮으로 엿보고 나의 동정 하나하나를 살피 위협할 거리로 삼았다.”[36] 세손 시절부터 신하들의 위협은 지속되어 자객들이 궁궐을 침입해 정조를 노린 전대미문의 사건이 벌어졌다. 끊임없이 이어지는 위협 속에 임금의 자리는 불안과 공포 그 자체였다. 엄청난 트라우마로 최악의 폭군으로 남을 수 있었지만 정조는 스스로 인간다움의 가치를 수호하고 조선 역사의 손꼽히는 성군으로 남았다.

백성들이 갈망했던 성군정치는 군주의 천부적 재능만으로 완성될 수 없는 경지이며, 끊임없는 자기수양과 학문 탐구에 전념해야만 도달할 수 있다. 아울러 부단한 자기수양과 학문탐구에 몰두하려면 강인한 체력이 뒷받침되어야 한다. 즉 성군이 되려면 스스로 지덕체(智德體)를 겸비하며 모든 인간의 존엄성을 존중하는 태도를 갖추어야 한다. “천하에 하소연할 곳 없는 매우 가궁한 자로는 우리나라의 사노비(寺奴婢)보다 더한 것이 없다.”[37] 조

선시대 노비는 인간이 아닌 양반들의 소유물에 불과했다. 하지만 정조는 노비 역시, 인간으로서의 존엄성을 존중하였으며 추상적인 공감에 그치는 것이 아니라, 노비제도 폐지라는 혁신적인 개혁을 추진하였다. 이는 세계사적으로도 선도적인 정조의 인권 존중 사상을 보여주고 있다. 이처럼 정조는 인간 존엄성의 가치를 소중히 하고 모든 이를 고귀하게 대하는 조선의 휴머니스트(인본주의자)였다.

마찬가지로 “인간의 성품, 능력과 행복을 귀중하게 생각하는 인본주의적(휴머니즘) 종교는 인간에게 특유의 신성한 성질이 있다고 믿는다. 이러한 사상은 인간의 신성한 성질이 세상에서 가장 중요하고, 세상에서 일어나는 모든 일들의 의미를 결정한다고 믿는 것이다. 인본주의적 종교는 인간의 존재를 성스럽게 여기지만 신의 존재를 부정하는 것은 아니다.”[38] 인본주의적 종교의 가장 큰 핵심은 사랑, 지혜와 같이 인간에게 원래 존재하는 훌륭한 잠재 능력을 개화시키는 데서 찾고 있다[39]. 인본주의적 종교의 이념에 충실할수록 사람들은 비판적인 사고능력을 비롯한 지혜를 더욱 성숙시키게 되며 모든 생명과 사물에 대해서 공감과 애정을 갖는다[39]. 인본주의적 종교가 전하는 공감과 애정이 지쳐있는 현대인의 마음을 보듬는 치유의 시간이 될 수 있다.

치열한 경쟁과 회색빛 도시에 지친 현대인에게 치유와 힐링은 최대관심사다[13]. 도구적 이성으로서의 강조와 효용성을 강요하는 삶 속에서 인간은 살아남기 위해 팽팽한 긴장감을 유지하며 살아가고 결국 불안감과 우울감을 쌓여만 간다. 물질적 풍요로움 속에서 느껴지는 공허한 정신적 빈곤이다. 자유, 민주, 평등은 수단적 가치이지만 인간에게 행복과 즐거움은 궁극적 가치다[19].

인간다움의 가치를 근간으로 하는 인본주의적 종교로서의 접근은 이러한 치유의 시도와 놀이의 개념을 융합하게 한다. 하위정아가 주창하듯이 인간의 모든 활동의 근본이 놀이에서 출발하기 때문이다. 치유는 놀이의 다른 형태이고 바꾸어 말하면 치유과정은 놀이라고 할 수 있다. 심리치료 놀이, 미술치료 놀이, 독서치료 놀이, 학습치료 놀이, 음악치료 놀이에 이르기까지 모든 것을 아우르는 매개체의 역할을 놀이가 하고 있다.

인본주의적 관점에서 종교적 놀이는 인간 존재 자체에 의미를 두고 있으며 “이러한 존재지향적인 삶은 자신 뿐 아니라 다른 모든 존재자의 성스러움을 경험하면서

사람들과 교감을 나누는 삶이다. 그러한 삶에서 인간은 자신의 잠재적인 능력이 지혜와 사랑을 실현하면서 자신의 존재 성장을 경험하는 가운데 기쁨으로 충만하게 살아가갈 수 있다.”[39] 인본주의적 관점의 종교적 놀이에 집중해야 하는 이유는 가장 강력한 치유의 힘은 결국 인간의 내면에 있기 때문이다.

치유와 힐링이 부드럽게 인간을 독려하여 몸과 마음의 안식을 제공하듯, K-서비스 또한 고객에게 성스러운 가치를 제공하여 정서적인 만족감을 제공할 수 있다. 인간이 숭고하고 성스럽다고 믿는 종교적 놀이에서 자신을 어느 것에도 구애받지 않고 드러내는 순간이 진정한 놀이의 세계이며 인간은 참 자유를 느끼며 존재 가치를 느낄 수 있다[5]. 서비스의 종사원과 수혜자, 모두가 성스럽고 고귀함을 존중받는 K-서비스를 통해서 고단한 삶에서의 치유와 행복으로의 전환점을 가지는 것이다.

치열한 경쟁 속에서 살아가는 사람들이 자신의 삶이 숭고하다는 사실을 자각하고 고귀한 인간으로서의 경험은 고객을 행복으로 인도한다. 종교적 놀이를 접목한 K-서비스를 통해서 상처받은 내면을 치유해 가는 여정은 지친 현대인들에게 내면의 돌봄을 선물한다. 병들어 있는 내면을 치유하는 데에 K-서비스가 촉매제 역할을 한다면 행복과 즐거움의 원천이 되어 고객에게 영원히 머물고 싶은 안식처로 남을 것이다.

5. 결론

행복이 이 시대를 이끄는 작동원리가 된 지금[13], 이 논문이 선택한 본질적인 것은 인간이다. 고객을 기업이익의 창출 요소로 바라보는 것이 아니라 한국형 K-서비스를 경험하는 고객이 느끼는 즐거움과 행복의 세계에 집중하고 있다. 본 연구는 정조시대의 놀이하는 인간, 즉 호모 루덴스의 고찰을 통해 한국형 놀이·여가문화를 재조명하고 현대의 서비스문화의 통합성을 밝힘으로써 창조적 서비스 패러다임의 체계를 정립하고자 하였다.

이를 위해 전해정 외(2022), 전해정·이영관(2023)의 K-서비스의 개념 연구를 주축으로 하는 서비스의 구성요소와 연구체계를 수정·보완하여 연구의 방법 및 범위를 다각화하고 있다. 정조시대의 놀이·여가 양상을 통하여 한민족 고유의 정체성을 추출하고 이를 토대로 K-서비스 패러다임의 구조적 틀을 확립하였으며 세부 내용은

다음과 같다.

첫째, K-product(hardware)는 물리적 증거이자 고객이 보고 느끼는 체험의 장이다[4]. 정조는 창덕궁 후원에 무릉도원 부럽지 않은 멋진 정원을 배치하여 즐거움과 상상력의 원천이 되는 놀이터로 활용하였다. 절대 권력자였던 임금 정조는 거대한 권력만큼 해결해야 할 과제와 책임도 막중하였다. 임금과 신하가 하나 되어 놀이하는 군신동행을 통해서 정조는 참여자들의 자율성과 창의성을 고취시키고 조선의 지성들이 만들어가는 창조적 놀이로써 조선의 르네상스 시대를 이끌었다. 이렇듯 일과 여가의 경계가 희미해지면 인간의 자율성과 창의성은 극대화되고 자유롭게 소통하는 지적 네트워크로, 서비스기업이 추구하는 공동의 발전을 실현하는 혁신의 장으로 거듭날 수 있다.

둘째, K-content(software)는 고객이 접하는 콘텐츠와 시스템적 접점이다[4]. 서비스와 놀이의 가치를 융합하여 예술적 놀이를 환기시키는 회갑 진찬연과 느낌의 미학은 언어와 문화를 뛰어넘는 혁신의 언어이다. 조선 후기에 행해졌던 회갑연은 당대 최고의 놀이·예술문화 총집합체이다[26]). 한국적 정체성을 담고 있는 예술적 놀이는 절대적인 아름다움과 미적 감수성을 기반으로 교감하며 소통한다. 비록 이러한 생각과 관념들이 외부인에게 명확하게 해석되지 않더라도 압도적인 아름다움, 춤과 음악의 리듬 그리고 감정에 내재되어 있는 정서적 가치를 통해서 세계인들과 즐거움과 행복을 나누는 소통의 통로가 된다.

셋째, K-spirit(humanware)는 인간적 접점으로 고객이 느끼는 서비스행위자의 서비스 이념을 포함하는 광범위한 고객지향도이다[4]. 조선시대 임금은 하늘의 명(命)을 받은 초월적 존재였지만 정조는 모든 이를 존엄하게 대하는 조선의 휴머니스트(인본주의자)였다. 인간의 성품, 능력과 행복을 귀중하게 생각하는 인본주의는 인간에게 특유의 신성한 성질이 있다고 믿는 인본주의적 종교로 이어진다. 인간다움의 가치를 근간으로 하는 인본주의적 종교로서의 접근은 놀이의 개념을 융합하게 한다. 호모 루덴스의 관점에서 인간 활동의 모든 근본이 놀이에서 출발하기 때문이다. 종교적 놀이를 매개로 하는 K-서비스는 서비스의 모든 참여자가 성스럽고 고귀함을 경험하면서 치유와 행복으로의 전환점을 가지게 된다. 지친 현대인들을 치유하는 데에 K-서비스가 촉매제 역할을 한다면 행복과 즐거움의 원천이 되어 고객에게 영원

히 머물고 싶은 안식처로 남을 것이다.

본 연구의 의의를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 이전의 관광·서비스 분야에서 시도하지 않았던 놀이와 서비스를 접목하여 새로운 패러다임을 제시함으로써 보다 선봉적인 서비스문화를 개척하고 있다는 데에 학문적 의의가 있다. 또한 역사적 배경을 토대로 하는 인문학과의 학제 간 융합으로 관광·서비스 연구 분야의 지평을 넓혔다는 데에도 기여하고 있다. 21세기는 지적 창의력이 원동력이 되는 시대이다. 좁은 관점에서 벗어나 넓은 관점을 획득함으로써 학문의 창조적 차원을 확장하고 있다.

둘째, 한민족의 전통에 뿌리를 두고 있는 K-서비스는 우리의 정체성을 기반으로 재창조된 서비스 혁신이며, 글로벌 비즈니스에서 독창적인 영역을 구축할 수 있는 성장 토대를 마련했다는 데에 실무적 의의가 있다. 정체성, 개별성, 고유성이 글로벌 서비스산업의 경쟁력이 될 수 있는 상황에서 오늘날 한국의 관광·서비스 기업들이 나아가야 할 방향성을 제시하고 있다. 독창적이면서 전형적이지 않은 재결합으로 얻어지는 새로운 발견들은 앞으로 관광·서비스기업들이 당면하게 될 여러 문제를 해결하는 해법으로 작동할 수 있다.

마지막으로 본 연구의 한계점을 논의하면 다음과 같다. 첫째, 서비스 현장에서 바로 적용할 수 있는 구체적인 실행방안이 도출되지 못하였다. 후후 연구에서는 본고에서 정립한 K-서비스 패러다임을 실현하는 구체적인 서비스 지침과 활성화 방안에 대한 논의가 필요하겠다.

둘째, 본 연구에서 활용된 연구체계의 틀로서 전해정의(2022), 전해정·이영관(2023)의 개념 연구만을 제시하였다는 점이다. 특정 연구를 주축으로 활용했을 때 타당성에 대한 의문이 제기될 수 있다. 하지만 한국적 정체성에 뿌리를 두는 선행 연구가 그만큼 폭 좁고 활발하게 진행되지 못했음을 보여주는 안타까운 반증이기도 하다.

물질적 풍요로움 속에 21세기의 삶은 행복에서 궁극적 가치를 찾는다. 정조시대를 살아간 호모 루덴스의 이면에서 인간의 행복할 권리를 되새겨보고 K-서비스가 추구하는 즐거움과 행복에 대한 가치를 찾을 수 있었다. 행복은 인간의 미래 실현이자 서비스기업의 미래 실현이다. 놀이하는 인간인 호모 루덴스를 통해서 K-서비스가 행복으로 가는 디딤돌의 역할을 하고 즐거움과 감동을 선사하는 한국형 서비스 연구의 초석이 되기를 기대한다.

References

- [1] Savina, T. N. "Digital economy as a new paradigm of development: challenges, opportunities and prospects", *Finance and credit*, 24(3), 579-590, 2018.
- [2] 고갑준. "전래놀이, 노동과 유희의 일치를 꿈꾸다", 『한국스포츠인류학회 학술대회』, 27-32, 2015.
- [3] 정낙림. "놀이하는 인간의 철학", 서울: 책세상, 2019.
- [4] 전해정, 이영관, & 이광옥. "세계인들과 소통하는 K-서비스: 『세종실록』의 궁중다례를 중심으로", 『관광연구저널』, 36(6), 21-35, 2022.
- [5] 요한 하우징아. "놀이하는 인간 호모루덴스", 이중인 옮김, 경기: 연암서가, 2020.
- [6] 이영관. "조선의 리더십을 탐하라", 경기: 이콘출판사, 2012.
- [7] 전해정·이영관. "정조실록으로 고찰하는 K서비스 연구", 『관광연구저널』, 37(5), 21-35, 2023.
- [8] Lu, L., Cai, R., & Gursay, D. "Developing and validating a service robot integration willingness scale", *International Journal of Hospitality Management*, 80, 36-51, 2019.
- [9] Fernandes, T., & Oliveira, E. "Understanding consumers' acceptance of automated technologies in service encounters: Drivers of digital voice assistants adoption", *Journal of Business Research*, 122, 180-191, 2021.
- [10] Brown, P. "Aesthetic Intelligence: How to Boost it and Use it in Business and Beyond", *HarperCollins*, 2019.
- [11] 이영관. "코리안 리더십 이순신의 킹핀", 경기: 백산출판사, 2021.
- [12] Tamunomiebi, M. D., & Oyibo, C. "Work-life balance and employee performance: A literature review", *European Journal of Business and Management Research*, 5(2), 2020.
- [13] 박인정·이영관 "여행의 치유적 가치에 관한 분석 심리학적 접근: 신경숙, 윤대녕, 전경린의 여행소설을 중심으로", 『관광연구저널』, 29(6), 5-15, 2015.
- [14] 존 크레스웰· 체리 앤 포스, "질적 연구방법론", 조홍식·정선욱·김진숙·권지성 옮김, 서울: 학지사, 2022.
- [15] 이영관. "스펙트럼 리더십", 서울:대왕사, 2010.
- [16] 김규림·이승희. "일놀놀이", 경기: 웅진지식하우스, 2022.
- [17] 한국민족문화대백과사전, 놀이, 2023년 05월, Retrieved from <https://encykorea.aks.ac.kr/Article/E0013055>
- [18] 안경주. "호모 루덴스, 대학 축제 놀이콘텐츠 분석", 『한국콘텐츠학회논문지』, 18(5), 554-565, 2018.
- [19] 김정운. "노는만큼 성공한다", 경기: 21세기 북스, 2011.
- [20] 전해정·천덕희. "스포츠 중심 산악관광 참가모델 연구: 참가동기와 제약요인을 중심으로", 『융합관광컨텐츠 학회』, 2022.
- [21] 한국국제문화교류진흥원, 한류, 2023년 04월 Retrieved from https://kofice.or.kr/b20industry/b20_industry_03_view.asp?seq=7987
- [22] 대한민국 국가지도집, 한류, 2023년 04월, Retrieved from http://nationalatlas.ngii.go.kr/pages/page_517.php
- [23] 한중섭. "놀이하는 인간", 서울: 문예출판사, 2019.
- [24] 『정조실록』, 1795, 3, 10.
- [25] 『일득록』, 「훈어」
- [26] 김홍식. "정조, 어머니와 원행을 다녀오다", 경기: 태학사, 2022.
- [27] 『원행을묘정리의궤』
- [28] 『정조실록』, 1795, 6, 18.
- [29] 한국민족문화대백과사전, 행행, 2023년 06월, Retrieved from <https://encykorea.aks.ac.kr/Article/E0076462>
- [30] 이영관. "코리안 리더십 세종에 묻다", 경기: 백산출판사, 2020.
- [31] 김효정. "조선후기의 차문화 연구-다산 정약용, 추사 김정희의 교유관계를 중심으로", 『차문화산업학』, 2011.
- [32] 남현희 편역. "일득록. 정조대왕어록", 서울: 문자향, 2018.
- [33] Levin, J. "How faith heals: A theoretical

- model”, *Explore*, 5(2), 77-96, 2009.
- [34] 『영조실록』, 1752, 9, 22.
- [35] 이영관, 리서치뉴스, 정조의 군주론, 2023년 4월 25일, Retrieved from <http://m.researchnews.or.kr/news/articleView.html?idxno=26484>
- [36] 『명의록』, 「존현각일기」
- [37] 『정조실록』, 1791, 3, 29.
- [38] 유발 하라리. “사피엔스”, 조현욱 옮김, 경기: 김영사, 2015.
- [39] 박찬국. “에리히프롬과 불교: 존재양식과 깨달음”, 서울: 운주사, 2022.

전 혜 정(Jun, Hye-Jung)



- 2021년 3월~2023년 6월: 순천향대학교 대학원 박사수료
- 관심분야: 관광경영, 서비스, 항공
- E-Mail: hj3377@hanmail.net

이 영 관(Lee, Young-Kwan)



- 1997년 9월~현재: 순천향대학교 관광경영학과 교수
- 2006년 6월~2007년 2월: 미국 Cornell University 호텔스쿨 교환 교수
- 1994년 3월~1997년 2월: 한양대학교 관광학과 (관광학박사)
- 관심분야: 리더십, 자기계발, 여행사경영
- E-Mail: yklee@sch.ac.kr