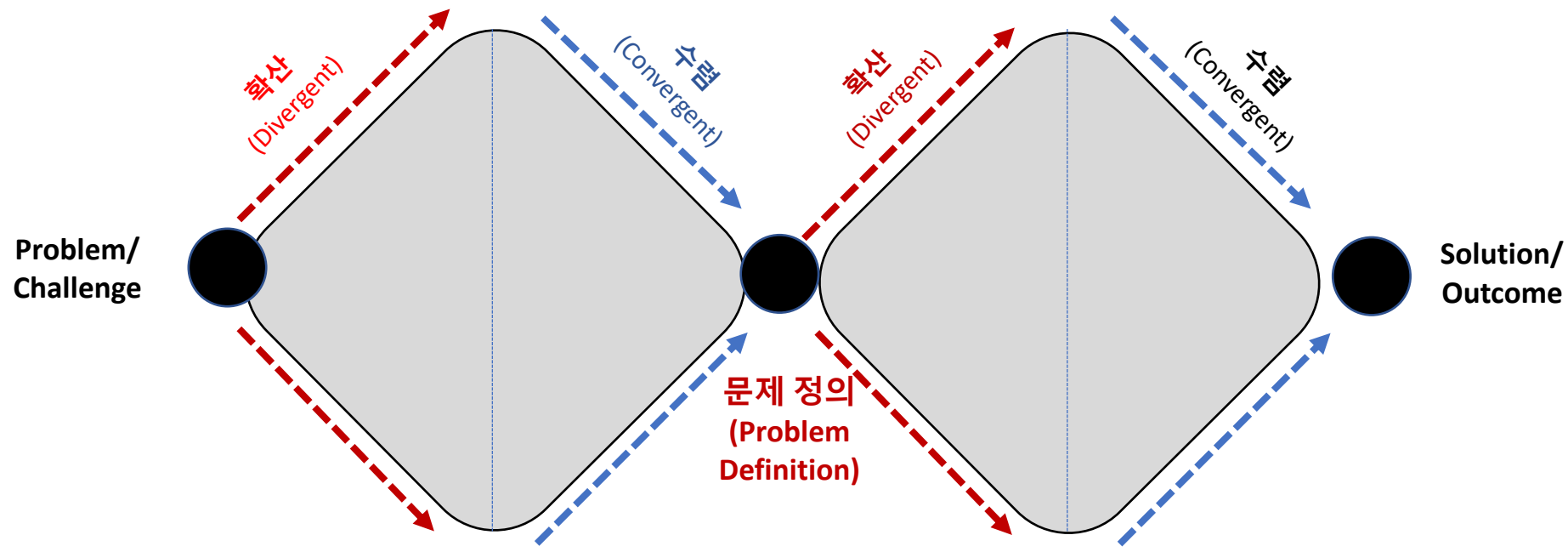


서비스디자인과 공감혁신 캡스톤디자인

가톨릭대학교
데이터사이언스 학과. 김혜령

서비스 디자인 프로세스

Design Council (UK)



Discover
the insight
into the problem

Define
the are
to focus upon

Develop
potential
solutions

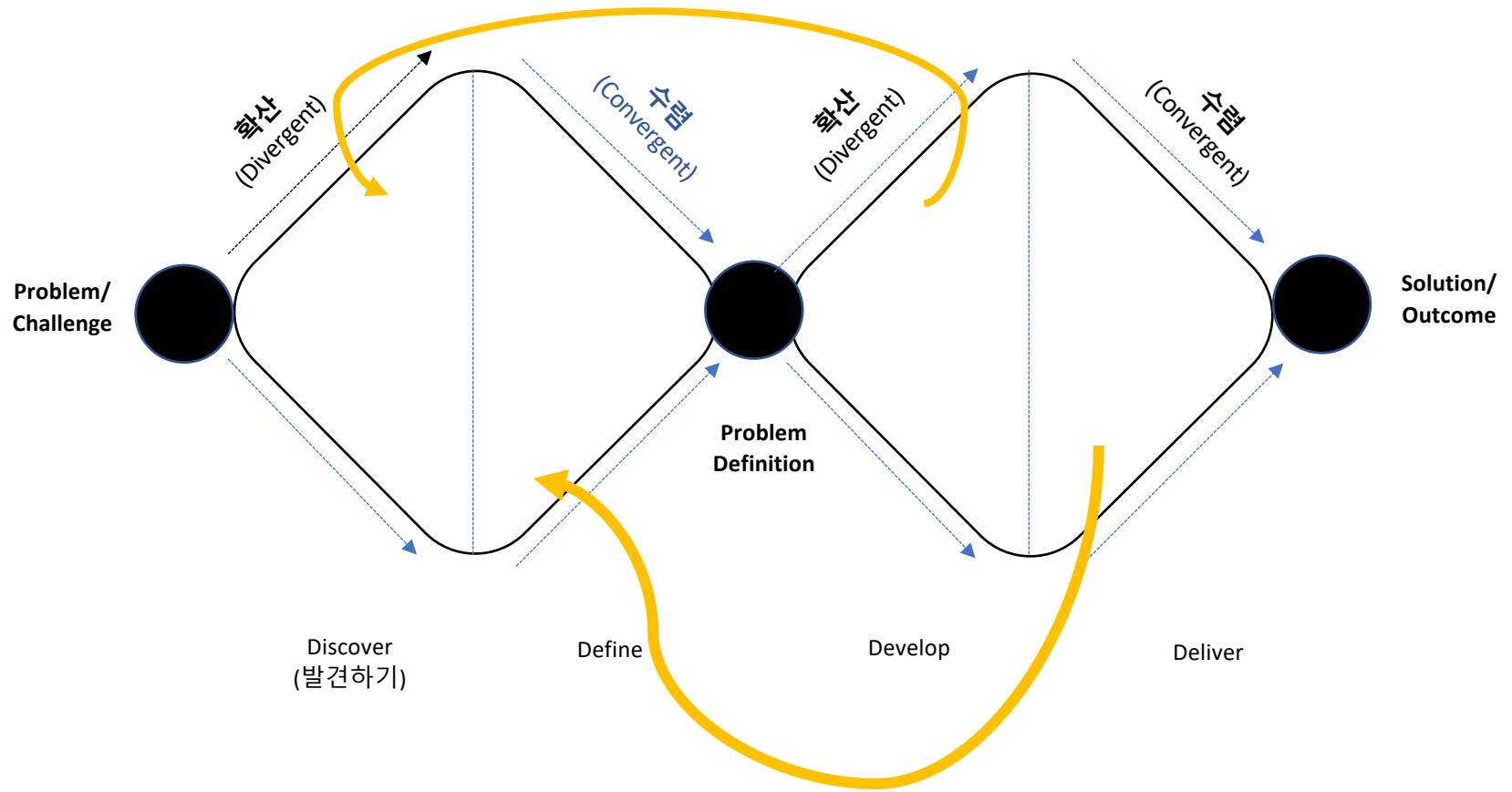
Deliver
solutions
that work

서비스 디자인 프로세스

Design Council (UK)



Be flexible!



- 서비스 디자인
- 유저 리서치
- (미국 : Design Research, Design strategist, Service designer)
- 신제품 개발
- 리서치 기관
- 기획
- 조직 문화 (HR)
- 의료 기관
- 마케팅
- 공공기관 (공공디자인)
- 디자인 리서치
- 컨설팅 기관
- 사회혁신
- **4차혁명 시대에 더욱 중요해지는 디자인씽킹**

- 나의 전공
 - 나의 장점
- +
- 디자인씽킹



나만의 차별화된 스토리 만들기

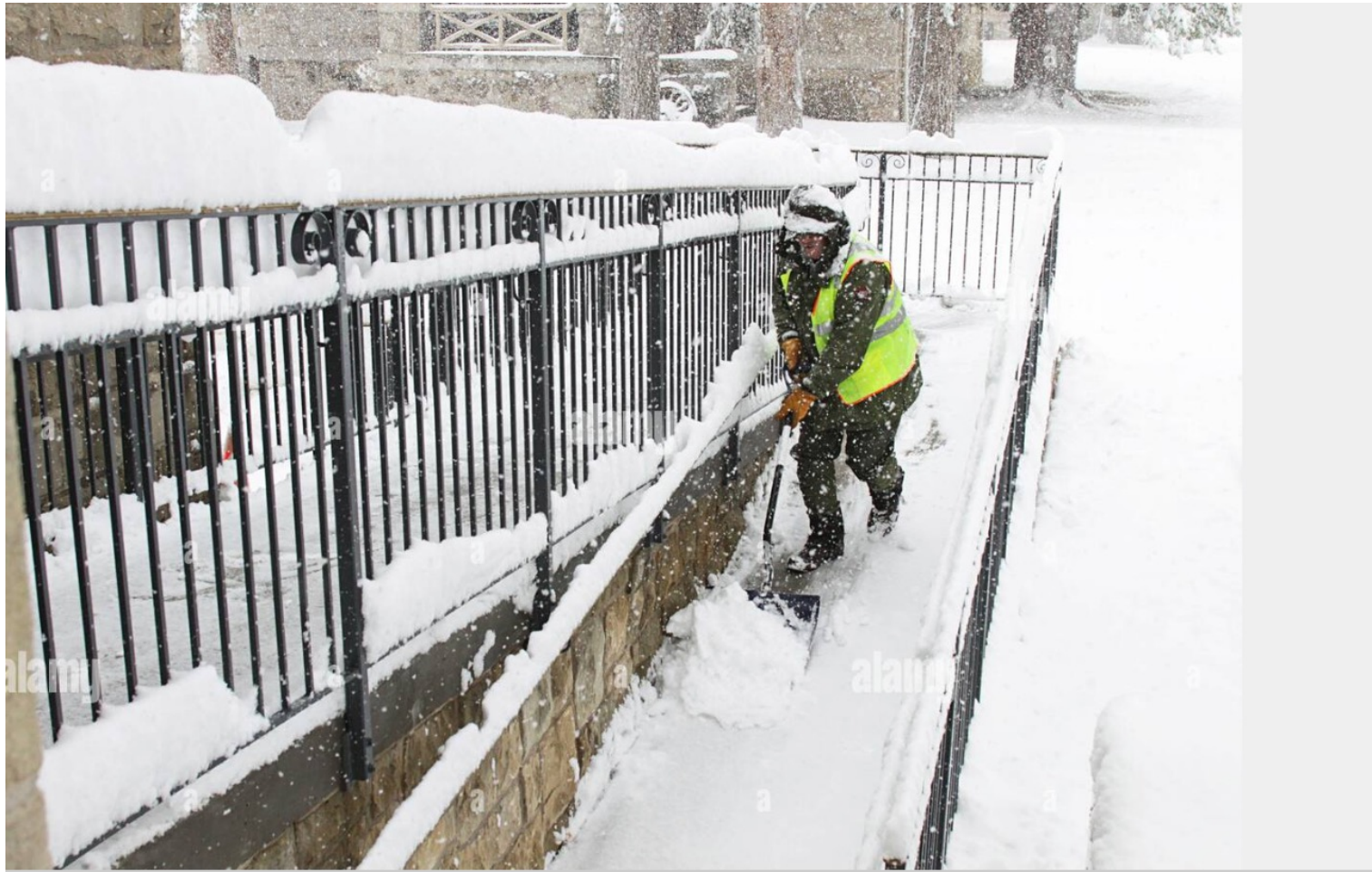
(자기 소개서, 포트폴리오, 인터뷰 등)

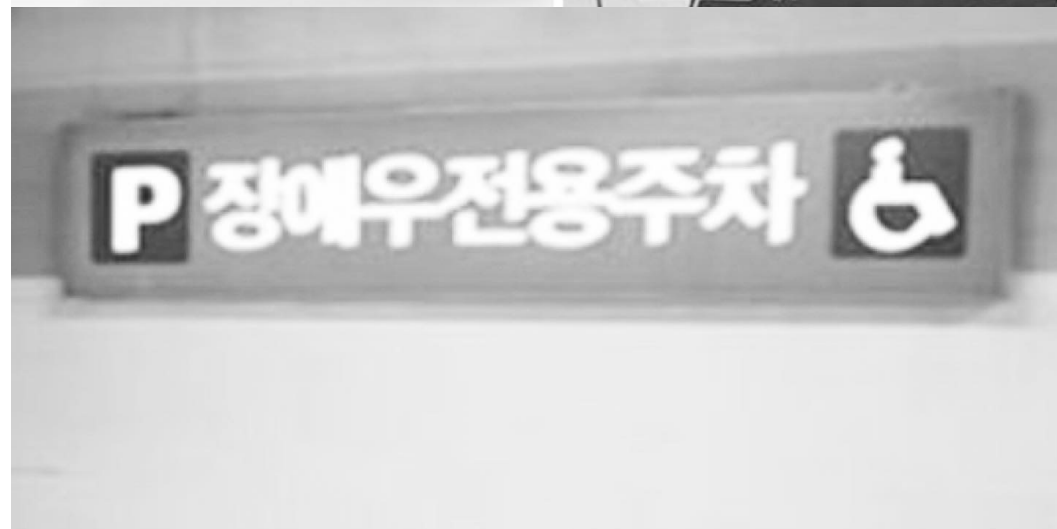


생각하는 힘

정답만 중요한 대한 민국 수학

풀이 **과정**에도 점수를 주는 프랑스 수학

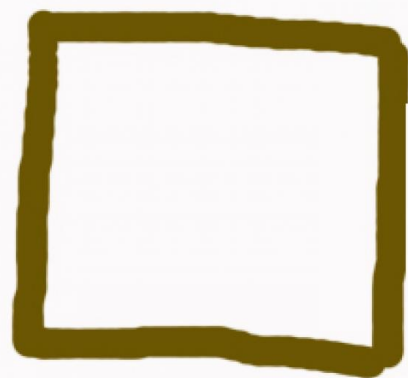






The out of the box approach thinking





You need
to be here!



영어와 인간관계 중 어떤 것이 중요할까라고 묻는다면,
100%의 사람들이 **인관 관계**라 대답할 것입니다. 아쉽게도...
우리 커리큘럼에서는 **대화법, 설득법, 사람의 마음을 얻는 법,**
함께 문제를 해결하는 법 등을 포함하지 않고 있고,
수년간의 **시행착오**를 각자 겪으면서
하나씩 세상에서 함께 살아가는 법을 배우게 되는 것 같습니다.
학교는 그래도 서로 호감을 가진 지성인들 내에서, 가장 적게 잃고
적게 상처받으면서 사회생활을 잘 하는 법을 배울 수 있는 기회 입니다.

자신이 틀렸을 때의 기쁨을 누리보세요!

- 애착(attachment)'은, 자기 의견이 핵심을 비껴갔을 때 이런 사실을 인식하지 못하도록 막고, 더 나아가 그 의견을 다시 생각하지 못하도록 막는다. (그렇기에 성장에 필수적인) **자기가 틀렸을 때의 기쁨을 마음껏 누리려면 '분리(detachment)'가 필요하다.**
- 그리고 두 가지 종류의 분리는 (학습에 있어서) 매우 유용하다. 하나는, 현재의 **자신과 과거의 자신을 분리**하는 것이고, 다른 하나는 **자신의 의견과 자신의 정체성을 분리**하는 것이다.
- 그리고 심리학자 필립 테틀록은, 무언가를 잘 예측하는데는 **'얼마나 많이 아느냐'**보다 **'어떻게 생각하는냐'**가 더 중요하다는 사실을 발견했다.
- 최고의 예측가들은 **다시 생각하기**를 부지런히 했다. 그들은 **자기 판단을 의심하는 확신에 찬 겸손함**을 가지고 있었고, **새로운 정보를 발견하고자 하는 호기심**을 가지고 있었다. 그랬기에 이런 것들을 바탕으로 자신의 예측을 계속 개선할 수 있었다.
- 세계 최고 수준의 예측가인 '키르스테 모델'은 이렇게 말했다. "틀린 상태를 오래 지속한다고 해서 저에게 생기는 이득은 아무것도 없습니다. 기존의 믿음이 틀릴수록 빠르게 바꾸는 것이 훨씬 더 이득이 됩니다. (그래서) **저는 모르는 것들을 발견하면 무척이나 기분이 좋습니다. 마치 깜짝 선물을 받은 것처럼 말이죠**"

3 - 5 - 19

앞으로 미래 세대가 살아가야 할 방식이다.

일생 동안 3개 이상의 영역에서,

5개 이상의 직업을 갖고,

19개 이상의 서로 다른 직무를 경험 하게 될 것이라는

미래학자들의 예측.

(출처 , 명견만리 2, 미래의 기회)



김민성 IBK기업은행 기업지원컨선팀장부 수석컨설턴트
IBK기업은행의 'IBK' 동반자 컨설팅 프로젝트에서 인사·조직 컨설팅을 담당하고 있다.



Talent 재능

여기서 재능이란 '천재성'이 아니라 사람마다 평소 일관되게 나타나는 행동 특성을 말한다. 사람마다 선천적 또는 후천적 이유 등으로 뇌세포의 연결 관계, 즉 사념스의 발달 양상이 다르다. 이 차이에 따라 똑같은 정보도 사람에 따라 받아들이고 반응하는 '정신적 여과장치'가 달라진다. 숫자 감각이 뛰어나다든지 이름을 잘 기억하거나 기계를 잘 다루는 등 사람마다 다르다. 따라서 면접 시 지원자의 재능이 수행할 직무·역할과 부합하는지 검증하는 것이 가장 중요하다.

- 어떤 업무를 일관되게 잘하나? 어떤 일에 재미와 만족을 느끼나?
- 빨리 배우는 일과 더 하고 싶은 직무는 무엇인가?



Attitude 태도

뚜렷한 재능이 있어도 태도가 바르지 않다면 강점이 되기 어렵다. 재능이 '그릇'이라면 태도는 그 안에 담긴 '내용물'이다. 금그릇도 쓰레기가 담기면 쓰레기통이고 철그릇도 보석이 담기면 보석함이 되듯이 태도에 따라 재능은 강점이 될 수도, 사장될 수도 있다. 재능이 강점이 되려면 일과 사람에 대한 바른 태도가 필요하다. 일에서는 책임감과 인내하고 출근수범하는 태도가 필요하고, 인간관계에서는 배려하며 팀워크에 협조하는 태도를 갖춰야 한다.

- 필요한 일이라 판단해 자발적으로 실천한 적이 있나?
- 업무에서 실수한 경험과 그 대처 방법과 배운 점은?
- 가장 기억에 남는 평가는?
- 조직생활 중 최고의 팀워크 경험과 본인의 기여도는?



Skill 기술

기술은 재능, 태도, 지식 등이 일련의 숙달된 활동으로 묶여 뻗어 나가는 것으로, 성과 창출을 위해 직접적으로 요구되는 능력이다. 재능과 좋은 태도를 갖췄어도 업무 기술이 없다면 기대성과를 내기 어렵다. 채용 과정에서 기초적이고 핵심적인 '문제 해결 기술'과 '커뮤니케이션 기술'에 주목한다. '문제 해결 기술'은 스스로 문제를 정의하고 해결안을 도출하며 그중 최적 안을 실행하는 능력이다. '커뮤니케이션 기술'은 상대방에게 메시지를 전달해 기대 반응을 이끌어 내는 능력이다.

- 업무에서 중요한 문제를 명확하게 해결한 경험이 있나?
- 자신만의 방법으로 문제를 해결한 구체적인 사례는?
- (면접 태도에서 논리적 사고, 경청, 말하는 기술 등을 관찰한다.)



Knowledge 지식

학습 또는 경험을 통해 축적된 지식을 모두 포함하는데, 특히 직급이 높은 경력자를 채용할 때 중요하다. '학습 지식'은 시장과 고객, 제품, 서비스, 기술, 직무 관련 지식이고, '경험 지식'은 실제 일을 하면서 터득한 다양한 노하우, 암묵지, 요령 등을 말한다. 지식의 양이 아니라 관련 분야가 하나의 시스템으로 어떻게 작동하는지 큰 그림을 그릴 수 있는 사고 모형 *Mental Model*을 갖췄는지가 중요하고, 채용 과정에서 이 점을 확인한다.

- 특정 분야의 전문 지식을 축적한 경험이 있나?
- 관심 분야 지식을 습득하기 위한 자신만의 노력과 노하우는 무엇인가?



Style 스타일

조직문화와의 적합도, 즉 조직에 얼마나 잘 융화하고 화학적 결합을 할 수 있는가를 말한다. 회사마다 조직문화와 일하는 방식, 리더십 스타일 등이 다르다. 성과와 효율을 증시하거나 인간관계를 증시할 수도 있으며 개인주의가 강하거나 집단주의가 강한 조직일 수도 있다. 많은 중소기업들이 대기업 출신들을 임원으로 영입할 때 재능, 태도, 경력만으로 채용했다가 스타일이 맞지 않아 실패하기도 한다. 채용 과정에서 간과하기 쉽지만 함께 일할 때 가장 부각되는 기준이다.

- 과거 조직문화 중 가장 잘 맞았거나 잘 맞지 않았던 부분은 무엇인가?
- 자신의 재능과 열정을 최적으로 발휘할 수 있는 조직문화와 분위기는?

예습

Apply / Adapt

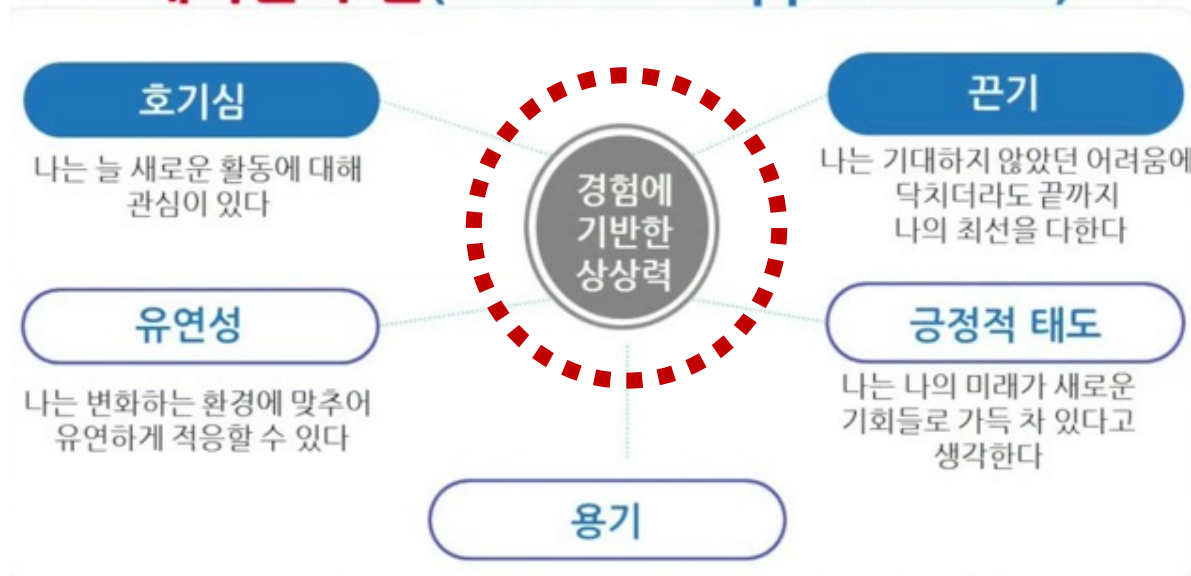
복습

Reflect

You can fail.

Embrace failure and learn.

경험에 기반한 상상력 계획된 우연(Planned Happenstance)



나는 성공이 담보되어 있지 않더라도 새로운 도전을 해볼 것이다

[출처] John Krumboltz, 1999

EOD