

革者生存의 시대 필독서

혁신·신조어 용어 풀이집

Jeju 제 주 도

www.jeju.go.kr



革者生存의
시대 필독서

우리가 살아야 할 세상

www.jeju.go.kr

책을 펴 내면서

BSC?

CRM?

“BSC”, “CRM”, “6시그마” 등 최근 정부 보고서나 언론을 통해 접하고 있는 혁신 관련 용어에 대해 여러분은 얼마나 알고 계십니까?

혹시, 이런 용어를 모른다 하여 남보다 뒤처져 있다는...,
뭔지 모를 불안한 마음을 가져 본 적은 없었습니까?

이러한 고충을 조금이나마 덜어보고자 저희 부서에서는 「혁신·신조어 용어 풀이집」이라는 소책자와 CEO가 말한 혁신, 정부·민간부문 혁신사례, 제주도 및 시·군의 혁신추진사례 등을 모은 「신문으로 배우는 혁신」을 발간하게 되었습니다.

이미 발간된 자료와 언론을 통해 보도된 내용을 토대로 만들었기 때문에 보는 시각에 따라 다른 의견이 있을 수 있겠으나, 용어 자체가

6시그마?



스스로 변하는 습성을 갖고 있다는 열린 마음으로 혁신을 이해하는
자료로 활용되기를 기대해 봅니다.

모쪼록, 조그마한 이 책자가 동료 여러분들이 각종 신용어에 대한
생소함을 해소하고 우리 도의 혁신 업무 추진에 조금이나마 기여하는데
도움이 되기를 진심으로 바랍니다.

2005년 10월

제주도 혁신분권담당관실

차 례



Contents

1. 혁신의 신조류 9

Action Learning기법(현장중심의 팀단위 실천학습) AHP방식(Analytic Hierarchy Process, 계층분석 의사결정) Blue Ocean Strategy(블루오션 전략) BPM(Business Process Management) BPR(PAPR)(Business Process Reengineering, 업무프로세스 재설계) BPR/ISP(Business Process Reengineering/Information Strategy Planning) Brainstorming(브레인스토밍) BRM(Business Reference Mode, 정부기능연계모델) Brown Bag Meeting(브라운백 미팅) BSC(Balanced ScoreCard, 균형성과평가제도) CA(Customer Analysis, 고객분석) CA(Change Agent, 변화관리자) Cluster(클러스터, 산업 집적지) CDP(Career Development Program, 경력관리) CKO(Chief Knowledge Officer, 지식관리담당임원) Coaching(코칭) CoP(Community of practice, 지식실행공동체) CNS(Customer Needs strategy, 고객니즈전략) CSM(Customer Satisfaction management, 고객만족경영) CRM(Customer Relationship Management, 고객관계관리) D/W(Data Warehouse, 데이터 웨어하우스) EA(Enterprise Architecture) e-GOV(e-Government, 전자정부) e-지원(知圓)시스템 Empowerment(임파워먼트) ERA시스템(Electronic Records Achives) ERP(Enterprise Resource Planning, 전사적 자원관리 또는 기업자원관리) ETL(Extraction Transformation Loading) Facilitator(퍼실리테이터) Fish Bone Diagram(魚骨圖) G4C사업(민원서비스혁신사업) Governance(거버넌스) GPLCS(Government Policy Life Cycle System, 정책 관리제도) GWP(Great Workplace) Hamoni System(행자부 통합행정혁신 시스템) HRD(Human Resource Development, 인적자원개발) HRM(Human Resource Management, 인적자원관리) Ice Breaking(아이스브레이킹) Intranet(인트라넷) ISO(International Organization for Standardization, 국제



표준화기구) ISO 9000 ISO 14000(국제환경표준화인증규격) ITA(Information Technology Architecture, 정보기술아키텍처) Job Analysis(직무분석) Job Design(직무설계) Junior Board(주니어 보드) KMS(Knowledge Management System, 지식관리시스템) KPI(Key Performance Indicator, 핵심성과지표) LCA(Life Cycle Assessment, 전과정평가) MBO(Management By Objectives, 목표관리) M-GOV(Mobile Government) Mobile Service System(모바일서비스시스템) Mentoring(후견인제도) Mission(미션)과 Vision(비전) OD(organization Development, 조직개발) One Source Multi Use(원소스 멀티유즈) Outsourcing(아웃소싱) PCRM(Policy Customer Relationship Management, 정책고객서비스) PPSS(Personnel Policy Support System, 인사정책지원시스템) PQC(Policy Quality Control, 정책 품질관리) Public Service Charter(행정서비스헌장) Pygmalion Effect(피그말리온 효과) Reverse Brainstorming(역브레인스토밍) RIS(Regional Innovation System, 지역혁신체계) Servant Leadership(서번트 리더십) Single PPM SLA(Service Level Agreement, 서비스수준계약) S.M.A.R.T(Specific Measurable Alignment Result-controlled Timely) Strategy(전략)과 Strategy Maps(전략지도) Sustainable Development(지속가능한 발전) SWOT분석 Task Force(태스크포스) Town Meeting(타운미팅) TPM(Total Productive Maintenance) TQC(Total Quality Control, 전사적 종합품질관리) TQM(Total Quality Management, 전사적 품질경영) Ubiquitous(유비쿼터스) U-GOV(Ubiquitous Government) Value Innovation(가치혁신) Work Flow Work-out 6 Sigma(6 시그마) 직무성과계약제 행정혁신(개선) 주요사례들



2. 새로운 트렌드(시사용어) 59

Adam(아담증후군) AIDA법칙 Anorexia nervosa(거식증(拒食症) Avata(아바타)
 Beat(비트족) Big Mac Index(빅맥지수) Biomatrix(바이오매트릭스) Blog(블로그)
 Bluetooth(블루투스) Bobos(보보스) Botox(보톡스) Brucellosis(브루셀라병)
 BSI(Business Survey Index, 기업경기실사지수) Buy Nothing Day(아무것도
 사지 않는 날) B2B와 B2C Cannes Film Festival(칸 영화제) Car Sharing
 (카 셰어링 운동) CEO(Chief Executive Officer, 최고경영자) Certificate
 Disgital Signature Act(공인인증서) CFO(Chief Financial Officer, 최고재무
 관리자) Chromosome(염색체(染色體)) Chronic Obstructive Pulmonary
 Disease(만성폐쇄성폐질환) CI(Corporate Identity) Cipie(시피족) Clonaid
 (클로네이드) CMO(Chief Marketing Officer, 최고마케팅경영자) Cocoon(코콘족)
 COO(Chief Operating Officer, 최고운영책임자) Country Risk(국가신용도)
 CPO(Chief Privacy Officer, 최고정보보호책임자) CSO(Customer
 Satisfaction Officer, 고객만족경영자) CSO(Chief Security Officer)
 CTO(Chief Technology Officer, 최고기술경영자) Cyberpunk(사이버펄크족)
 Cybersquatting(사이버스쿼팅) Dandy(댄디족) Dink(Double Income, No kid,
 딩크족) DINS(딘스족) Discomfort Index(불쾌지수) Double School(더블 스쿨족)
 Downsizing(다운사이징) Ecological Footprint(생태발자국지수) Economic
 Misery Index(경제고통지수) EDI(Electronic Data Interchange) Engel
 Coefficient(엔겔계수) Entry Car(엔트리카) Fandom(팬덤) Flagship
 Marketing(플래그십 마케팅) Flipper(프리퍼족) Focus Strategy(집중화전략)
 Freeter族(프리터족) GEM(Gender Empowerment Measure, 성별 권한척도)
 Gender Perspective(성 인지적 관점) GIS(Geographic information system)
 Groupware(그룹웨어) Grumpy(그럼피족) Harry Potter(해리 포터) Hippie
 (히피족) Hybrid Car(하이브리드카) IC카드(Integrated Circuit Card) Internet
 Disk(인터넷 디스크) Iressa(이레사) Irlen(얼렌증후군) JTS(Join Together
 Society) Kangaroo(캥거루족) Kidult(키덜트) Lab on a chip(랩온어칩)
 Legionella(레지오넬라균) Legionnaires Disease(냉방병) Lineage(리니지)



Lookism(루키즘) Mad-cow Disease(광우병 (狂牛病)) Memory drive(메모리 드라이브) Metrosexual(메트로 섹슈얼) Middle Net(미들넷족) Missy(미시족)
 MQ(Message Oriented 서비스) Moblog(모블로그) Motion Capture(모션 캡처)
 MSD(Muscle-Skeletal Disorders, 근골격계 질환 (筋骨格系疾患))
 Munchausen syndrome(뮌하우젠증후군) MyDoom(마이둠) Nano Technology(나노기술) Nato(No Action Talk Only, 나토족) Neocons(네오콘)
 Nesting(네스팅족) Netigan(네티건) New Economy(신경제) New Paradigm
 NIMBY(Not in My Backyard) Noise marketing(노이즈 마케팅) NIH증후군
 Nomadism(노마디즘) Orange(오렌지족) P2P 서비스 P세대 Panic Disorder(공황장애 (恐慌障礙)) Pareto's Law(80:20법칙) Parkinson's law(파킨슨의 법칙) Pathogenic avian Influenza(조류독감) Picasso(피카소족)
 PIMFY(Please in My Front Yard) PIMS(개인정보관리시스템) POD(Publish on Demand, 주문형 출판) PPL(Product Placement) Prosumer(프로슈머)
 PTT(Polytrimethylene Terephthalate) Punk(펑크족) Raynaud Phenomenon (레이노현상) RFID(Radio Frequency Identification, 무선식별시스템)
 SBS(Sick Building Syndrome, 빌딩증후군) Sick House Syndrome(새집증후군)
 Slobbie(Slow But Better Working, 슬로비족) Smart War(스마트 전쟁) Solution(솔루션) SSO(Single Sign On) Stem Cell(줄기세포) Suburban Aging Professions(새피족) Sun(태양족) Sustainable Agriculture Products(친환경 농산물) The Lonely Crowd(고독한 군중) Thumb(엄지족) Tonk(통크족) Tour de France(투르 드 프랑스) Trophy Husband(트로피 남편) Two Jobs(투잡스족) Uomo(우모족) Vegemil(베지밀족) Virtual Advertising(가상광고) VoIP(Voice over Internet Protocol) Warez(와레즈) Wellness(웰니스족) WikiWiki(위키 위키) WINE(와인세대) WIPI(Wireless Internet Platform for Interoperability) Woopies(우피족) Worm Virus(웜 바이러스) Yettie(예티족) Yiffie(이피족) Yummy(Young Upwardly Mobile Mammy, 유미족) Yuppie(여피족) Zombie(좀비족) 6T(6Technology) 성문(聲紋) 소비자기대지수(消費者期待指數)



3. 다름은 우리말 121

댓글(Reply) 참살이(well-being) 안전문(screen door) 쓰레기 편지(spam mail)
 그림말(emoticon) 다걸기(all-in) 꾸림 정보(contents) 아자(Fighting) 누리꾼
 (netizen) 자동길(moving walk) 여유식(Slow Food) 은행 연계 보험
 (bancassurance) 중요임무(mission) 두루누리(ubiquitous) 늘찬 배달(quick
 service) 어울통신(roaming) 멋올림(color ring) 붙임쪽지(Post-it) 빗장풀기
 (codefree) 청백리마당(clean center) 길도우미(navigation) 어우름(hybrid)
 누리사랑방(blog) 몰아가기(drive) 맵시 가꿈이(stylist) 몰래 제보꾼(paparazzi)
 환경 덧두리(green premium) 자백 감형제(plea bargaining) 대중명품
 (masstige) 휴대 누리망(WiBro) 후보지명(nominate) 해안 유원지(marina)
 새들이(couple manager) 흥행수익(box office) 최상위 연맹(big league) 맨주먹
 정신(hungry精神) 겹벌이(two job) 상표 경쟁력(brand power) 안개문서(X file)
 의혹 사건(-gate) 쪽지창(messenger) 무점포 사업(SOHO) 현실 공간(off-line)
 민원 도우미(ombudsman) 꽤남아(tough guy) 씹지 무선망(blue tooth) 맛깔장
 (dressing) 가온머리(control tower) 대안시장(blue ocean) 선발패투(quality
 start) 정보도둑(phishing) 임종 봉사자(hospice) 자가 촬영(self-camera) 품재기
 (ふかし[おかし]) 어중치기(フロック) 경로 도우미(silver sitter) 어울모임(交禮會)
 대중명곡(standard number) 체험판매장(flagship store) 빗가림(sunting)



혁신의 신조류

용 어	해 설
Action Learning 기법 (현장중심의 팀 단위 실천학습)	영국의 레그 레번 교수가 개발한 경영기법으로 현업에서 수행하는 실제 프로젝트나 문제를 가지고 팀의 형태로 해결하는 학습방법을 말함
	액션러닝의 궁극적인 목적은 실천을 통한 이론창출과 이를 근간으로 하는 현장의 변화이다. 따라서 액션러닝은 학습은 곧 변화 라는 등식을 가정하며, 액션러닝을 실행하기 위해서는 구성원들의 자발적인 학습활동을 촉진시키는 퍼실리테이터의 역할을 강조한다.
	액션러닝의 원리는 첫 번째로 외부전문가들의 일방적인 강의를 통한 학습이 아닌 구성원들의 자발적 참여와 학습을 통한 해결을 그 원리로 삼는다. 두 번째는 액션러닝에서의 학습은 실천계획에 대한 성찰보다는 실천학습에 참여하는 사람들이 실제로 적용해 보는 과정과 결과에 대한 성찰의 과정을 통해서 발생한다는 원리를 가지고 있다. 세 번째는 일과 학습은 유기적으로 통합되어 있는 하나의 활동이라고 정의하는 원리다. 액션러닝의 이러한 원리는 기존의 학습방식과는 구분되는 것이며 액션러닝이 말하는 학습의 출발점은 기존의 관점을 전환하여 전혀 다른 방식으로 문제와 과제를 들여다보는 것이다.
AHP 방식 (Analytic Hierarchy Process, 계층분석 의사결정)	의사결정 방법에서 여러 가지 가능한 대안평가·분석하여 최적의 대안을 결정하는 의사결정 문제를 해결하기 위해 다양한 방법이 사용되어 옴
	1980년 Satty에 의해 제안된 AHP방식은 요소간 상호 연관 관계가 복잡한 문제를 계층적 구조 로 표현하고 각 요소간의 연관관계에 대하여 정성적으로 주관적인 비교 (pairwise comparison)를 행함으로써 요소의 상대적 비중, 문제해결의 우선순위, 대안의 선정 등의 결정 지침을 제공해 주는 의사결정 방법이다.

용어	해설
Blue Ocean Strategy (블루오션 전략)	<p>블루오션 전략의 핵심은 붉은 피를 흘려야 하는 경쟁시장(Red Ocean)에서 예전의 업종이나 고객 개념에 얽매이지 않고, 발상의 전환을 통해 그 해답을 제시하고 있는 ‘경쟁자를 이기는 최선의 방법은 경쟁하지 않고 경쟁자가 없는 새로운 시장을 창출해 내자’는 것으로 푸른 바다(Blue Ocean)와 같은 신 시장을 의미함</p>
	<p>블루오션 전략은 실행단계에서 공정한 절차가 매우 중요한데 3E로 표현되는 참여(Engagement), 설명(Explanation), 명확성에 대한 기대(Expectation clarity)등으로 구성되며, 기회를 최대화하고 리스크(Risk)를 최소화하는 6가지 원리가 있다.</p>
	<p>첫 번째는 시장 경계를 재구축하고, 두 번째는 수치가 아닌 보다 큰 그림에 초점을 맞추고, 세 번째는 새로운 것을 제공하기 위해 기존수요를 뛰어넘고, 네 번째는 견고한 비즈니스 모델을 구축하기 위해서 전략적 순서를 올바르게 설정하고, 다섯 번째는 블루오션 전략실행의 조직적 장애를 넘어서고, 마지막으로 블루오션 전략을 실행하는 사람들의 동기부여를 해야 한다고 주장하고 있다.</p>
	<p>블루오션을 창출하기 위해서는 ‘가치혁신’이 강조되고 있는데 새로운 가치를 제공하지 못하면 새로운 시장을 만들 수 없기 때문이다.</p> <p>단지 커피만이 아닌 커피 마시는 분위기를 파는 미국의 스타벅스, 어른을 위한 서커스로 대박을 터뜨린 캐나다의 시르크 뒤 솔레이유, 맥주 애호가들을 위한 와인으로 성공한 호주의 카셀라 와인즈 등 모두가 전략적 발상전환으로 제품의 가치를 혁신하는데 성공한 기업들이다.</p> <p>경영자들은 이와 같은 다양한 개념과 방법론을 통해서 현재의 시장을 새롭게 바라볼 수 있고, 또 이를 통해서 경쟁에 직면하지 않고 새로운 기회의 시장을 효과적으로 창출하는 전략을 구상해 볼 수 있을 것이다.</p>

용 어	해 설
BPM (Business Process Management)	<p>프로세스를 중심으로 일어나는 사람과 사람, 사람과 시스템, 시스템과 시스템의 상호작용과 명시적인 프로세스 관리(즉 프로세스의 정의, 실행, 모니터링, 분석 등)를 지원하는 도구나 서비스</p> <p>변화관리 및 실행에 대한 하나의 방법론 서비스로써 조직내외의 전체 프로세스에 걸친 유기적 통합 및 관리 역할로써 BPM은 보이지 않는 프로세스를 보이게 하고 최대한 자동화 가능한 것을 자동화하여 업무를 중심으로 통합된 시스템 환경을 제공하며, 프로세스 처리를 통한 측정을 지원한다.</p> <p>또한 경영환경의 변화에 따라 수반되는 업무처리 방식과 규칙의 변화에 적은 비용으로 유연하게 적응할 수 있도록 해주는 특징이 있다.</p>
BPR(PAPR) (Business Process Reengineering, 업무프로세스 재설계)	<p>기업 경영 내용이나 경영 과정 전반을 분석하여 경영 목표 달성에 가장 적합하도록 재설계·재구성하는 것</p> <p>1980년대 말 마이클 해머가 미국 기업들을 컨설팅하면서 ‘조직 목표를 달성하는 가치사슬과 비즈니스 프로세스를 새롭게 개조한다면 혁신적 결과를 가져 올 수 있다’는 것을 발견하고 개념화한 것으로 발달된 정보통신기술을 기반으로 기업 전 분야의 전산 통일화를 이뤄 업무효율을 극대화하자는 취지로 창안되었다.</p> <p>‘비용·품질·서비스·속도와 같은 핵심적인 성과에서 극적인 향상을 위해 업무 프로세스를 근본적으로 개선하고, 급진적으로 재설계하는 것’ (M. Hammer & Champy), “비즈니스의 목표를 달성하는데 있어 매우 큰 향상을 이루기 위해 프로세스 시각의 아이디어 채택과 혁신을 조화시켜 주요 프로세스를 변화시키는 것” (Davenport & Shart) 등으로 개념 짓고 있으나,</p> <p>기본적인 착상은 적은 비용으로 높은 품질과 서비스를 신속하게 산출하고자 하는 기법(Tool)이다.</p>

용 어	해 설
	<p>과거에는 한 부분의 일이 끝난 뒤에야 다른 부서에서 결과물을 이어받아 일을 진행할 수 있었다면 BPR은 실시간으로 다른 부서의 진도를 체크, 동시에 추진함으로써 업무소요 시간을 획기적으로 줄일 수 있다.</p> <p>PAPR(Public Administration Process Re-engineering)은 민간 기업에서 사용하는 BPR기법을 행정업무에 적용하기 위해 개발된 프로그램이다.</p>
BPR/ISP (Business Process Reengineering /Information Strategy Planning)	<p>업무를 성공적으로 수행하기 위해 선행적으로 행하는 업무 재설계 및 정보화 전략계획</p> <p>BPR이 업무절차를 재설계해서 효율적인 시스템을 구현할 수 있도록 하는 것이라면, ISP는 업무 프로젝트를 성공적으로 수행하기 위한 정보 전략을 계획하는 것인데 BPR/ISP는 ‘업무를 성공적으로 수행하기 위해 선행적으로 행하는 업무 재설계 및 정보화 전략계획’을 말한다.</p> <p>기업의 경영전략 달성을 위해 정보기술이 기업 핵심역량으로 인식되면서, 경영전략과 정보전략의 통합의 중요성이 증대되고 있으며, ISP는 더 이상 BPR과 구별되지 않고 동반하여 수행되는 추세에 있다.</p> <p>정보화 전략계획은 크게 사업방향 분석, 현재상태(As - is) 분석, 목표상태 설정(To - be), 이행계획 수립의 과정을 통해 수행된다.</p>
Brainstorming (브레인스토밍)	<p>자유로운 토론을 통하여 독창적인 아이디어를 이끌어 내는 집단 사고 개발법</p> <p>창조력과 아이디어의 개발에 널리 사용되는 기법으로 본래는 정신병자의 돌발적 발작을 뜻하나, ‘몇 사람이 의논하는 동안에 묘안이 튀어 나온다’고 하는 일종의 아이디어 창조법의 뜻으로 사용된다.</p>

용어	해설
	<p>일정한 테마에 관하여 회의형식을 채택하고, 구성원의 자유 발언을 통해 창조력과 아이디어의 개발에 널리 사용되는 기법으로 회의에는 리더를 두고 보통 10명 내외로 그룹을 지어 편안한 분위기 안에서 자유로이 아이디어를 내도록 하며, 어떠한 내용의 발언이라도 그에 대한 비판을 해서는 안 된다.</p> <p>오히려 자유분방하고 엉뚱하기까지 한 의견을 출발점으로 해서 전혀 다른 아이디어로 발전시키며, 나중에 주요 아이디어를 모아 정리하면 손쉽고 재미있게 할 수 있다는 특징이 있다.</p> <p>1941년 미국의 광고회사 부사장 오스본(A. F. Osborn)이 개발한 브레인스토밍은 어디서든 누구라도 간단히 응용할 수 있는 장점 때문에 전파속도가 빨랐다.</p> <p>브레인스토밍은 발상 기법이라기보다는 발상을 하기 쉽게 만드는 사고 방법, 다시 말해 “발상법의 발상법”이라고도 불린다.</p> <p>※ 브레인스토밍의 사고방법(네가지 법칙 : 자유자재로 사고한다, 비판없음, 질보다는 양, 아이디어 창출)</p>
BRM (Business Reference Mode, 정부기능 연계모델)	<p>정부가 수행하는 업무들을 수행기관과 관계없이 기능중심으로 체계화한 모델을 개발함으로써, 행정프로세스 혁신 대상 및 정보화의 적정범위를 도출하려는 시스템</p> <p>법령, 규제, 예산, 정보화 등 업무와 관련정보들을 종합적으로 고려하여 범정부적인 기능 및 서비스 관계를 정립하여 행정의 효율성과 대국민 서비스 개선을 위한 상시적 프로세스 혁신체계를 확립하는 것이 목적이다.</p> <p>표준업무관리카드를 기반으로 업무 추진실적을 관리하는 ‘국정과제 실시간관리 과제’와 통합하여 추진하기로 결정됨에 따라 ‘정부업무관리시스템 구축’이라는 사업으로 현재 진행 중이다. 정부업무관리시스템은 실시간 실적관리가 가능한 시스템으로 향후 정책품질관리를 통한 성과관리와 연계할 예정이다.</p>

용어	해설
	이 사업을 추진하기 위해서 청와대(업무혁신비서관), 정부혁신위(행정개혁·전자정부), 행자부(조직혁신·행정혁신·전자정부국), 국무조정실로 구성된 추진단과 이를 실무적으로 뒷받침하기 위한 실무 작업반을 구성·운영하고 있다.
Brown Bag Meeting (브라운 백 미팅)	<p>점심 식사를 곁들인 편하고 부담 없는 토론</p> <p>원래 간단한 점심 식사를 곁들인 토론 모임을 지칭하는 말로, 보통 점심으로 제공되는 샌드위치 등의 봉투가 갈색(Brown Bag)인데서 그 이름이 유래된 것이다.</p> <p>편하고 부담 없는 커뮤니케이션을 위해 최근 자주 활용하고 있는 토론 형식이다.</p>
BSC (Balanced ScoreCard, 균형성과평가제도)	<p>조직의 사명과 전략을 측정하고 관리할 수 있도록 포괄적인 측정지표로 바꾸어주는 전략관리·성과평가 시스템</p> <p>기업의 사명과 전략을 측정하고 관리할 수 있는 포괄적인 측정지표의 하나로써 1992년 컨설팅 회사인 ‘르네상스 솔루션’과 ‘하버드 비즈니스 스쿨’이 공동 개발했다.</p> <p>대부분의 기업이 회사의 성과를 평가하기 위해 매출액이나 수익 등의 재무지표를 활용하고 있다. 그러나 매출이나 수익 등의 재무적 지표만으로 기업의 장기적 성과까지 측정하기 어렵다. 재무적 지표는 경영전략과 연관되어 있지 않고 과거의 정보이며 사후적 결과만을 강조하기 때문에 미래 경쟁력에 대한 지표로 활용되기 힘들었다.</p> <p>반면 BSC는 재무적인 측면(매출액, 순익 등)에 의존한 기업성과 측정의 한계를 극복하기 위해 ‘미래의 경쟁력 향상을 위한 지표로서 학습(직원 역량, 정보시스템 능력), 내부프로세스(혁신, 운영), 고객(고객만족도, 신규고객창출), 핵심성과(매출액, 순익) 등 기업의 성과를 종합적으로 평가하는 균형 잡힌 성과 측정기목표’이다.</p>

용 어	해 설
	<p>이는 현재의 기업 상황을 평가하는 것뿐만 아니라 미래에 대한 경고등 역할을 하며 사업전략을 세울 때 중요한 정보로서 역할을 수행한다. 성과평가는 보상과 반드시 연계된다.</p> <p>성과평가를 통해 사업단위에 맞는 새로운 목표와 계획을 수립할 수 있고 업적 평가에 따른 보상의 차별화 외에도 직원의 업무에 대한 목표와 역할을 분명히 할 수 있게 된다.</p> <p>BSC가 제대로 도입되기 위해서는 보상전략을 구체화하고 보상전략의 전사적 배치를 통해 시너지 효과를 끌어내야 한다. 특히 고객을 위한 세분화된 시장을 규명하고 그에 따른 전략과 전략 달성에 필요한 핵심요소를 반영해야 한다.</p> <p>성공적인 BSC를 위해서는 직원들의 참여와 CEO의 강력한 리더십이 매우 중요하다.</p>
<p>CA</p> <p>(Customer Analysis, 고객분석)</p>	<p>고객의 구매행위에 대한 요인을 분석하여 고객의 욕구를 파악하는 것</p> <p>전략 수립을 위한 상황분석의 핵심부분은 제품구매 당사자인 고객을 분석하는 일이다. 따라서 고객 분석은 고객의 구매행위에 대해 시장특성, 구매의사결정 형태, 구매의사 결정에의 참여자, 구매의사 결정에 영향을 주는 요인, 구매과정 등을 분석하는 것이다.</p> <p>고객 분석의 주목적은 고객의 관심을 파악하고 제품 또는 서비스와 고객을 연결하여 주는 채널을 관리하는 것으로 고객의 취향을 탐지하고 불만족고객을 만족고객으로 변환하는데 있다.</p> <p>고객 분석의 주요목적으로는 표적시장의 결정, 투자 수준의 결정, 지속적 경쟁우위의 개발 등을 들 수 있다.</p> <p>※ 고객 분석의 주요내용 : 고객의 세분화, 고객의 구매동기 파악, 충족되지 않은 고객의 욕구 파악</p>

용 어	해 설
CA (Change Agent, 변화관리자)	직무현장에서 혁신을 선도적으로 실행할 직급별(5·6급 이하)핵심인력으로 부서 내에서 혁신을 전파하고 다른 구성원들의 혁신수용성을 높이는 역할을 수행한다.
Cluster (클러스터, 산업집적지)	<p>유사 업종에서 다른 기능을 수행하는 기업·기관들이 한 곳에 모여 있는 것을 말함</p> <p>클러스터는 직접 생산을 담당하는 기업뿐만 아니라 연구개발 기능을 담당하는 대학, 연구소와 각종 지원기능을 담당하는 벤처캐피탈, 컨설팅 등의 기관이 한 곳에 모여 있어서 정보와 지식 공유를 통해 시너지 효과를 노릴 수 있다.</p> <p>반면, 과거의 공단은 일정한 물리적 공간에 기업 등을 모아 놓아 기업간 연관성이 적고 비용절감을 주목적으로 형성되어 입주업체간 시너지 효과가 적다.</p> <p>미국의 인터넷 사업을 주도하는 실리콘밸리, 보스턴 등이 전형적인 IT 클러스터이다. 국내에도 이를 벤치마킹한 테헤란밸리, 대덕밸리가 있다.</p> <p>CT 클러스터는 하나의 소스로 다양한 분야에 활용할 수 있는 ‘원소스 멀티유즈(one-source multi-use)’ 산업이므로 클러스터가 효과적이다. 부천의 출판문화, 춘천의 애니메이션, 대전에 영상·게임 클러스터가 형성되고 있다.</p>
CDP (Career Development Program, 경력관리)	<p>장기적 차원에서 인력개발을 하기 위한 제도로서 경력개발·직업계획을 말하는데 입사이후 최고경영자가 될 때까지 또는 정년퇴직, 전직 등에 필요한 교육내용·자격획득·근무경력 등을 지속적·체계적으로 관리하는 제도이다.</p> <p>사원이 각기 목표를 정하고 자주적으로 능력개발, 자격취득에 노력함과 동시에 기업으로서도 적극적인 조언이나 지원을 통해 적재적소의 인사관리를 실천함으로써 사원의 자질향상을 달성하려는 것이다.</p>

용 어	해 설
	이를 사원 측에서 보면 경력개발이 되지만, 회사 측으로서는 조직개발이 된다.
CKO (Chief Knowledge Officer, 지식관리 담당임원)	조직의 지식자원을 디자인, 실행, 통합, 감독하는 최고경영자로서 여기서 의미하는 지식은 '조직이 알고 있거나 알 수 있는 것들로 구성되는 부가가치정보'를 말한다.
Coaching (코칭)	<p>시합에서 좋은 결과를 내는 것을 목표로 선수들을 발굴하거나 선발하고 선수와 팀을 훈련시키며 승리를 위해 팀을 이끄는 총체적인 행위</p> <p>미국에서 건너온 개념인 코칭은 스스로 문제해결을 위한 답을 찾고 변화를 추구하도록 돕는 것을 말하며 '코치가 주체가 되어 선수들에게 해당 스포츠에 필요한 체력·기술·전술 등을 지도 하면서 인격의 상호교류를 갖는 가르침의 형태' 혹은 '선수가 운동에 참가하는데 관련된 지식이나 체력·기술·전술·태도·철학 등을 효과적으로 습득하도록 하기 위해 코치가 해야 할 총체적인 행위'를 의미한다.</p> <p>중전의 컨설팅이 해결책을 제시했다면 코칭은 그 해결책을 발견하도록 지원하는 식이다. 다시 말해 컨설팅이 무엇(What)에 집중했다면 코칭은 누구(Who)에 집중한다는 것이다.</p> <p>기본적으로 코칭에는 3가지 철학이 담겨있다. 모든 사람에게 무한한 가능성이 있고 그 사람에게 필요한 해답은 그 사람내부에 있으며 해답을 찾기 위해서는 파트너가 필요하다는 것이다.</p> <p>아직까지 조직 전반에 걸친 경영진단 등을 위해 컨설팅의 영역이 존재하지만 코칭은 컨설팅으로 해결하기 힘든 개인의 성취동기를 자극하고 업무성과를 올리는데 유용한 기법이라 할 수 있다.</p>

용 어	해 설
<p>CoP (Community of practice, 지식실행 공동체)</p>	<p>조직 내의 특정 지식분야에 대해 관심을 같이하는 구성원들이 On/Off-line를 통해 지식의 공유·학습·창출 활동을 수행하는 지식동아리</p>
	<p>지식실행공동체(CoP)는 컴퓨터와 인터넷 이용기술의 발달로 전통적 생산요소인 토지·노동 및 자본의 비중이 감소하고 조직의 경쟁력을 창출하는 원천으로 지식·정보·경험 등 지적자본의 중요성이 커짐에 따라 탄생된 지식경영의 실천전략으로 일과 학습을 융합시키는 조직발전(Organization Development) 기법이다.</p> <p>CoP로 불리는 용어는 Wenger와 Lave(1991)의 저서 ‘Situated Learning’에서 처음 사용되었으며 공통의 관심사를 갖고 있는 사람들이 일하며 학습해 나가는 과정에서 자생적으로 만들어진 비공식적 소규모 모임이다.</p> <p>일종의 동호인 모임과 유사한 성격을 띠고 있는 공동체들을 일컫는다.</p> <p>실행(Practice)이란 개념은 ‘일상생활에서 사람들의 행동·활동 등을 짜임새 있고(structural) 의미 있게(meaningful)해주는 역할을 하는 것’으로 정의되며 공동체(Community)란 ‘공유하고 있는 관행들을 중심으로 함께 어울리는 사람들’을 일컫는다.</p> <p>보통 지식실행공동체, 학습지식형 지식공동체·실행공동체 또는 지식공동체 등으로 불리고 있다.</p> <p>CoP가 지향하는 목적은 조직 구조적 측면에서는 업무프로세스를 혁신하는 것과 제품과 서비스의 품질을 향상시켜 경쟁력을 강화시키는 것이고 조직 문화적 측면에서는 조직원의 역량을 배양하여 고용가능성을 향상시키는 것과 조직에 대한 신뢰와 일체감을 형성하는 것에 있다.</p>

용 어	해 설
CNS (Customer Needs strategy, 고객니즈 전략)	<p>고객의 충족하지 못한 욕구가 무엇인가를 찾아 그것을 충족시키기 위한 전략</p> <p>세분화된 시장표적(市場標的)에서 자사의 차별적 유리함을 획득하기 위하여 고객의 충족하지 못한 니즈(Needs), 즉 욕구가 무엇인가를 찾아 그것을 충족시키기 위한 전략이다.</p> <p>고객의 니즈를 탐구하려면 수량적 분석보다는 오히려 질적 분석을 하는 것이 중요하다.</p> <p>현재의 제품에 결여되어 있는 성능이나 현재의 상품에 대한 고객의 불만족 및 비효율을 질적으로 탐구하는 것이 효과적인 방법이다.</p> <p>이러하면 상품 클레임이나 수요자로부터의 투서, 영업사원의 보고서, 상품의 매출경로 조사 등은 중요한 아이디어 자원이다.</p> <p>그러나 고객의 욕구를 질적으로 조사하는 정형적인 절차나 공식이 있는 것은 아니기 때문에 항상 시장정보에 주의를 집중하고 창조적인 상상력을 발휘해야 한다.</p>
CSM (Customer Satisfaction management, 고객만족경영)	<p>경영의 모든 부문을 고객의 입장에서 생각하고 고객을 만족시켜 기업을 유지하고자 하는 경영기법으로 GM의 고객응답센터를 기초로 '고객욕구의 기대에 부응한 결과 자사상품 및 서비스의 재구매가 이루어지고 그 결과 고객과의 신뢰감이 연속되는 상태' 라고 CS의 권위자인 K. 알브레트는 정의하고 있음</p> <p>고객만족도를 높이는 것은 고정 고객층의 이탈 방식을 통해 안정적 기업 이익을 확보하는 첩경이다.</p> <p>고정고객은 반복 구매뿐만 아니라 호의적 광고를 통해 새로운 고객을 창출하고 기업의 관측비용을 줄여줌으로써 기업 이익을 크게 늘려준다.</p>

용 어	해 설
	<p>많은 서비스 기업의 실증연구에 의하면 치열한 경쟁상황 속에서서는 고정고객의 유지·발전에 초점을 두는 경영이 새로운 고객의 창출에 따르는 경우보다 비용이나 효과면에서 유리하다는 결론이 나왔다.</p> <p>따라서 고객만족경영에서 고객은 잠재고객보다 기존고객에게 초점이 맞춰져 있음을 알 수 있다.</p> <p>그리고 고객만족경영을 실현하기 위해서는 ‘외부고객 뿐만 아니라 내부고객, 즉 사내 종업원들의 만족도가 선행’되어야 한다.</p> <p>자사의 상품 서비스에 만족하지 못하는 종업원들이 자부심을 가지고 고객에게 판매나 서비스활동을 전개하기를 기대하기는 힘들게 마련이다.</p> <p>제록스(Zerox)의 경험에 의하면 ‘내부고객의 만족도와 외부고객의 만족도는 90% 이상의 상관관계를 갖는다’는 것이 입증된 바 있다.</p>
CRM (Customer Relationship Management, 고객관계 관리)	<p>기업이 고객을 관리해 나가기 위해 필요한 방법론이나 소프트웨어 등을 가리키는 용어로서 현재의 고객과 잠재 고객에 대한 정보자료를 정리·분석해 마케팅 정보로 변환함으로써 고객의 구매 관련 행동을 지수화하고 이를 바탕으로 마케팅 프로그램을 개발, 실현, 수정하는 고객중심의 경영기법을 의미함</p> <p>다시 말해 기업들이 고객들의 성향과 욕구를 미리 파악해 이를 충족시켜 주고 기업들이 목표로 하는 수익이나 광고효과 등 원하는 바를 얻어내는 기법을 말한다.</p> <p>CRM은 단순히 제품을 팔기 보다는 ‘고객과 어떤 관계를 형성해 갈 것인가’, ‘고객들이 어떤 것을 원하는 가’ 등에 주안점을 둔다. 이런 고객성향이나 취향을 먼저 파악한 뒤 이를 토대로 고객이 원하는 제품을 만들고 마케팅 전략을 개발한다.</p>

용어	해설
	<p>신규 고객 창출보다는 기존 고객의 관리에 초점을 맞추고 있다는 것도 CRM의 특징이다.</p> <p>또한 오프라인 상의 CRM을 넘어 온라인상에서의 고객행동과 고객성향 등을 분석해 고객만족을 극대화하는 eCRM(electronic CRM)이 새로이 각광받기 시작했다.</p> <p>한편 PCRM(Policy Customer Relationship Management, 정책고객관리)은 민간기업에서 사용하는 CRM 기법을 정부 정책에 적용하기 위해 개발된 프로그램이다.</p>
D/W (Data Warehouse, 데이터 웨어하우스)	<p>기간 시스템의 데이터베이스에 축적된 데이터를 공통의 형식으로 변환하여 일원적으로 관리하는 데이터베이스</p> <p>웨어하우스는 창고나 격납고의 의미를 뜻으로 데이터의 격납이나 분석방법을 포함하며 조직 내 의사결정을 지원하는 정보관리 시스템으로 이용된다.</p> <p>기업에서 계속적으로 발생하는 거래 데이터를 시간단위로 나누어 각 시간대별로 자료를 저장한다는 의미를 강하게 가지고 있으며, 저장된 정보를 적절하고 손쉽게 액세스 할 수 있도록 함으로써 좀더 정확한 비즈니스 의사결정의 수립을 가능하게 한다.</p> <p>또한 의사결정권자들이 기존의 시스템은 물론 클라이언트와 서버, 병렬처리 아키텍처 및 인터넷 기술 등 동원 가능한 모든 테크닉을 활용할 수 있도록 해야 진정한 의미를 지닌다.</p>
EA (Enterprise Architecture)	<p>미국 연방정부의 정보화전략을 총괄하는 예산정책처(OMB : Office of Management and Budget)의 EA정의를 살펴보면 OMB는 EA를 조직의 전략적 목표와 정보기술자원 관리목표를 달성하기 위해 조직의 업무, 정보, 시스템, 정보기술 등을 효율적으로 통합 관리하는 체계로 정의한다.</p>

용 어	해 설
	<p>기존의 정보화전략계획(ISP)과는 뚜렷이 차별화되는 것임</p> <p>EA는 주요 언론에 소개되는 국내 대기업 CIO의 IT전략에 빠짐없이 등장하고 있으며 전자정부 과제에도 ITA라는 용어로 도입돼 있다. 기업을 실시간 기업(RTE : Real Time Enterprise)으로 변모시키는 데 있어서도 방향타 역할을 할 것으로 기대되고 있다.</p> <p>EA가 다음 세가지 점에서 의미가 있다는 데는 전문가들 대부분이 동의한다.</p> <p>첫째는 비즈니스와 IT의 연관성 확보를 중시한다는 점이다. EA는 비즈니스와 IT내의 구성요소를 식별하고 이들 간의 관계를 부여함으로써 비즈니스 환경변화에 신속하게 대응할 수 있는 IT 지원체계를 수립할 수 있도록 돕는다.</p> <p>둘째는 수직적이며 목표 지향적으로 진행돼 온 정보화를 통합·연계 차원에서 고려함으로써 중복투자를 방지하고 정보 공동 활용이 가능하게 한다는 점이다.</p> <p>셋째는 일회성 프로젝트가 아닌 프로그램적 성격, 진행적 성격을 가짐으로써 기업의 문화로 자리매김 될 수 있다는 점이다. 실제로 미국 연방정부의 사례를 보면 EA 도입을 위해 기관 내에 EA 조직이 초기부터 결성돼 개발과정부터 적극적으로 참여하고 EA를 집행할 수 있는 정책 수립 및 전문 아키텍트 양성에 나서 하나의 변화관리 프로그램으로 자리 잡고 있다.</p>
e-GOV (e-Government, 전자정부)	<p>정보통신 기술을 활용해 행정과 민원업무를 컴퓨터와 인터넷으로 처리하는 정부</p> <p>전자정부가 구축되면 민원인들은 관공서에 직접 가지 않고 인터넷을 통해서도 주민등록 등·초본 등 민원서류를 신청, 발급 받을 수 있으며 부동산 등기부 열람도 가능하다. 정부는 2002년 11월 13일 4천여 종의 민원업무를 인터넷으로 처리할 수 있는 전자정부(www.egov.go.kr)를 공식 출범시켰다.</p>

용어	해설
e-지원(知園) 시스템	<p>청와대 대통령비서실에서 가동 중인 ‘e-지원(知園)’은 문서 관리, 기록관리의 두 체제를 근간으로 하고 있다.</p> <p>문서관리시스템은 문서처리 과정과 의사결정 과정을 관리해 업무의 투명성과 책임성을 확보하고 문서생성부터 기록까지의 전 과정을 관리하도록 설계되어 있다.</p> <p>또한 기록관리시스템은 문서관리를 통해 생성된 모든 공개·비공개 문서가 관리되고 추적되어 공적행위가 철저하게 기록 가능하도록 설계한다.</p> <p>e-지원(知園)이 가동된 이후 보고서 작성자가 처음 만든 문서부터 중간 검토자들이 보고서의 어떤 의견을 어떻게 수정했는지, 그리고 대통령의 최종 결정과 지시 등 일체의 의사결정 과정이 기록이 남게 되며, 보고사항에 대한 대통령의 결정내용과 지시 사항을 바로 확인할 수 있게 됨으로써 디지털 시대에 맞게 일하는 방식 자체의 혁신을 가져왔다.</p>
Empowerment (임파워먼트)	<p>실무자들의 업무 수행 능력을 제고시키고, 관리자들이 지니고 있는 권한을 실무자에게 이양하여 그들의 책임 범위를 확대함으로써 종업원들이 보유하고 있는 잠재 능력 및 창의력을 최대한 발휘하도록 하는 방법</p> <p>조직 구성원으로 하여금 자기 업무에 대한 결정과 행위에 있어서 권한과 힘을 가질 수 있도록 하는 것이다.</p> <p>보렌은 ‘임파워먼트는 위임을 통해서 일어나는 것이 아니라 구성원이 갖고 있는 파워를 신뢰하는 데서 출발한다. 즉, 신뢰를 바탕으로 구성원의 능력과 잠재력을 키워주는 방법이다’고 정의했다.</p> <p>조직 구성원은 임파워먼트를 통해 직무에 대한 몰입을 극대화할 수 있으며, 자신의 역량을 최대한 발휘할 수 있고 업무를 수행하기 위해 필요한 지식과 기술을 스스로 찾아서 학습하게 된다.</p>

용 어	해 설
	<p>조직의 규모가 커지고 환경변화가 빨라지면서 과거의 피라미드식 계층 조직이 아닌 분권화된 수평적 조직의 필요성이 증대하자 이러한 임파워먼트가 조직 내 더욱 중요한 요소로 인식되고 있다.</p> <p>단, 임파워먼트라고 해도 리더는 일을 던져주고 신경을 쓰지 않는 것이 아니다. 위험요소 관리(Risk Management) 역할을 수행하게 된다. 일을 방치하는 것이 아니라 일이 어긋나지 않도록 필요한 시점에 지도를 해주고 지원 역할을 수행하게 된다.</p> <p>리더는 자신뿐만 아니라 구성원이 역량을 최대한 발휘할 수 있도록 도와주는 사람이다. 무슨 일이든지 자신이 하지 않으면 마음이 놓이지 않는 사람들은 리더로서의 자질이 부족한 것이다.</p>
ERA시스템 (Electronic Records Archives)	<p>미국에서는 전자적 업무환경에서 발생하는 국가기록물의 관리와 이용문제를 해결하기 위해 전 국가적 차원으로 기록관리 시스템 혁신을 추진 중에 있다.</p> <p>국가기록관리청을 중심으로 미국연방정부에서 생산되는 모든 형태의 전자기록물을 독립적인 시스템으로 원본을 보존하고 읽을 수 있도록 하는 전자기록(Electronic Records Archives)사업으로 연방기관이 업무수행에 필요한 기록을 효과적으로 생산·관리하고, 공공업무의 책임성을 보장하며, 미래세대를 위한 영구기록의 보존과 이용체제를 완비하기 위함이다.</p>
ERP (Enterprise Resource Planning, 전자적 자원 관리 또는 기업 자원관리)	<p>기업 내의 모든 인적, 물적 자원을 효율적으로 관리하여 경쟁력을 강화시켜 주는 역할을 하는 통합정보 시스템</p> <p>이 용어를 처음 사용한 것은 미국 코네티컷주 정보기술 컨설팅회사인 가트너 그룹인데, ERP를 ‘제조업무시스템을 핵으로 재무회계와 판매, 그리고 물류시스템 등을 통합한 것으로 가상 기업을 지향하는 시스템’ 이라고 정의했다.</p>

용 어	해 설
	<p>ERP는 인사·재무·생산 등 기업의 전 부문에 걸쳐 독립적으로 운영되던 인사정보시스템, 재무정보시스템, 생산관리시스템 등을 통합하여,</p> <p>기업 내 전 부문에 걸쳐있는 경영자원을 하나의 체계로 하는 통합시스템을 재구축함으로써 ‘생산성을 극대화’ 하려는 대표적인 기업 리엔지니어링 기법이다.</p> <p>따라서 ERP를 구축한 기업의 경우, 한 부서에서 데이터를 입력하기만 하면 전 부서의 업무에 반영돼 즉시 처리할 수 있게 된다.</p>
ETL (Extraction Transformation Loading)	<p>데이터의 추출(Extraction), 변환(Transformation), 적재>Loading)의 약자로 비즈니스인텔리전스(BI) 구현을 위한 기본 구성요소 가운데 하나로서,</p> <p>ETL툴은 다양한 원천 데이터를 취합해 데이터를 추출하고 하나의 공통된 포맷으로 변환해 데이터 웨어하우스(DW)나 데이터마트(DM) 등에 적재하는 과정을 지원하는 툴</p> <p>국내에서는 ETT, 즉 Extraction Transformation Trasportation의 약어로 자주 사용돼 왔지만 최근 들어 해외시장에서는 점차 ETL로 불리고 있다.</p> <p>과거에는 ETL과정을 수작업(하드코딩)을 통해 해결해 왔지만 매우 어려울 뿐만 아니라 비용부담이 높아 최근엔 이를 자동화한 툴들이 잇따라 개발되고 있다.</p> <p>또 ETL 뿐만 아니라 메타데이터관리(MDM) 등 기업내 다양한 데이터를 전반적으로 관리할 수 있는 기능이 포함되면서 ETLM(ETL Management)이라는 용어가 사용되기도 한다.</p>

용 어	해 설
Facilitator (퍼실리테이터)	GE의 워크아웃이라는 프로그램에 따라 회사의 최일선 현장에 근무하는 사람들을 포함한 모든 직원들에게 ‘업무와 관련된 혁신 방안을 제안할 수 있는 기회’를 주기 위해 고안된 것으로 실질적으로 워크아웃을 이끌어 가는 사람을 말함
	직원들의 아이디어를 끌어내어 문제해결 방안을 도출할 수 있도록 그룹 토의 방식으로 진행되며 각 구성원들이 가진 자원을 최대한 잘 끌어내어 성공적 문제해결이 가능하도록 필요한 과제와 직무를 정확히 추출·정리하는 조력자로서의 역할이 가장 중요하다.
	성공적인 과제분석을 위해서는 질문기술·피드백기술·요약 기술 등이 요구되는데 GE에서 제시하는 퍼실리테이터의 역할은 아래와 같다.
	첫 번째로 워크아웃 리더로서의 역할을 들 수 있다. 목표달성을 위해 바람직한 활동이 이루어지도록 워크아웃 팀을 지도하고 모든 구성원들이 적극적으로 참여할 수 있도록 유도하는 역할이다.
	두 번째는 프로세스 체커(Process Checker)로서의 역할이다. 계획된 진행 절차를 유지하고 팀 목표달성을 위한 기법을 지원하는 역할을 말한다.
	세 번째는 서기(Scriber)로서의 역할도 수행한다. 구성원들 사이에서 제시된 아이디어를 함축적으로 기록하고 주제별로 정리하는 역할이다.
	네 번째는 타임 키퍼(Time Keeper)로서의 역할이다. 워크아웃 실시 단계별로 시간 배분을 고려하여 토론을 진행하고 필요한 경우 소요시간 등을 알려줌으로써 주어진 시간 내에 합의를 이끌어내는 역할이다.
	마지막으로 발표자(Presenter)로서의 역할이다. 필요에 따라 워크아웃을 통해 도출된 합의 내용을 발표하는 역할도 수행하는 것이다.

용어	해설
Fish Bone Diagram (魚骨圖)	<p>품질관리에서 많이 사용하는 방법으로 어떤 문제의 특성을 물고기 뼈와 같이 중간에 가지를 붙이는 것처럼 분석해서 그리기 때문에 어골도 라고도 한다.</p> <p>문제의 분석이 도표화되고 분명하게 되기 때문에 가장 좋은 방법이다.</p> <p>핵심 이슈를 설정하고 원인의 주요범주를 설명한다. 가능한 원인에 대한 브레인스토밍을 펼친다. 이를 통해 가장 유력한 원인을 파악하게 된다.</p>
G4C사업 (민원서비스 혁신사업)	<p>민원서비스혁신(G4C)사업은 정보기술(IT)을 활용하여 민원 업무처리를 전자화하고 행정정보를 공동이용하는 시스템을 구축하는 사업으로 민원서비스의 질을 향상시키는 물론 행정 업무처리를 효율화하는 사업이다.</p> <p>대한민국 전자정부 단일창구 (http://www.egov.go.kr)에서 서비스를 제공받을 수 있다.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 통합전자민원창구 <ul style="list-style-type: none"> · 4,700여종의 민원안내 및 510여종의 민원신청서비스 · 주민등록 등·초본 등 20여종의 민원발급 서비스 · 대학졸업증명서 등 295종에 대한 민원처리제 서비스 ○ 행정정보공동이용 <ul style="list-style-type: none"> · 주민·호적 등 24종의 정보공동이용으로 민원구비서류 감축 · 개인정보보호를 위한 권한관리 ○ 공통기반지원서비스 <ul style="list-style-type: none"> · 웹서비스등록 저장소, 사용자디렉토리 시스템, 통합인증 시스템
Governance (거버넌스)	<p>광의로는 '관리, 정책, 체계의 차원을 포괄하는 대안적 국정 관리 패턴'으로 규정할 수 있고, 협의로는 '기존에 정부가 독점했던 권력의 행사를 대치하는 정책행위자간 상호작용의 네트워크'로 규정할 수 있다.</p>

용어	해설
	<p>여기에서 네트워크는 정부의 논리를 대변해 온 계층제의 한계는 물론 신공공관리의 근거를 제공해 온 시장 논리의 한계 보완을 동시에 추가하는 것으로 이해할 수 있다.</p> <p>거버넌스는 정부(government)의 통치능력의 한계에 대한 비판적 대응 개념으로 등장한 것으로서, 정부뿐만 아니라 민간 부문과 시민사회 영역의 다양한 행위자들이 공통의 목적을 달성하기 위해 참여하고 협력하는 공동관리방식을 강조한다.</p>
GPLCS (Government Policy Life Cycle System, 정책관리 시스템)	<p>정책입안부터 집행, 평가까지의 전과정을 체계적으로 관리하는 시스템</p> <p>정보통신부에서 2003. 8월부터 뉴 MIC 구축을 위한 업무혁신 차원에서 정보통신정책의 사전기획 및 주요자료의 내부공유 등 업무프로세스를 강화하기 위해 GPLCS를 구축</p> <p>※ 120개 정책과제를 구성-형성-협약확정-집행 등 4단계 프로세스로 구분하여 관리하는 시스템</p>
GWP (Great Workplace)	<p>즐겁게 일할 수 있는 가장 훌륭한 일터를 만들기 위한 기업문화운동</p> <p>기업문화가 뛰어난 곳으로 전 종업원들이 자신의 상사와 경영진을 '신뢰' (Trust)하고 자신이 하고 있는 업무에 '자부심' (Pride)을 가지며 함께 일하고 있는 동료들 간에 '즐겁게' (Fun) 일할 수 있는 가장 훌륭한 일터를 의미한다.</p> <p>훌륭한 일터(GWP) 운동의 창시자인 로버트 레버링 박사는 '종업원이 회사의 가장 중요한 자산이라는 인식이 전 세계적으로 빠르게 확산되고 있다.' 며 '회사들이 고객이나 거래처 등 외부 가치 보다 종업원과 기업문화라는 내부가치를 중시하는 시대가 열리고 있는 것' 이라고 강조했다.</p>

용어	해설
Hamoni System (행자부 통합행정 혁신시스템)	<p>행정자치부 통합행정혁신시스템으로 모든 업무처리과정을 온라인화한 업무관리 시스템으로 모든 과제와 추진실적을 온라인에 기록하고 이를 문서로 관리해 업무평가에 반영한다.</p> <p>고객관리와 성과관리, 보상시스템 등이 자동적으로 연계된다.</p>
HRD (Human Resource Development, 인적자원개발)	<p>직무와 개인 그리고 조직의 개선을 목적으로 하며 성과와 성장을 위해 조직 내에서 학습활동을 통하여 개인적 향상뿐만 아니라 현재 수행하는 직무와 미래에 할당될 일에 대한 능력을 개발하는 것</p> <p>HRD의 구성요소로는 개인개발·경력개발·수행관리·조직개발 등으로 이루고 있다.</p> <p>개인개발은 새로운 지식·기능·행동을 개발하여 현재 수행하고 있는 직무에 관련된 개선이나 증진을 가져오도록 하는 것을 말하며 학습은 공식적·비공식적 활동들을 포함하지만 대부분 비공식적 직장 내 교육훈련을 통해 이루어지고 있다.</p> <p>경력개발은 개인개발 보다 장기적이고 복잡한 것이며 개인의 흥미나 가치는 물론 미래에 수행할 직무를 준비하기 위해 어떤 자질을 개발해야 하는가를 파악하고 필수적인 분석을 제공하는데 그 초점을 두고 있다. 경력개발은 개인적 활동과 조직적 활동 양자를 포괄하는 것이다.</p> <p>수행관리는 조직의 업무수행 활동 개선을 위한 체계적 접근이며 업무를 효과적이고 효율적으로 수행할 수 있도록 그 업무에 적합한 사람이 지식·기술·동기·환경적 지원을 받을 수 있도록 보장하는 것을 목적으로 한다.</p> <p>조직개발은 인력자원 관련 영역 내에서 조직의 구조·문화·절차·전략사이의 일치도를 증진시켜 수행문제에 대한 새롭고 창의적인 조직해결책을 개발하는 것으로 궁극적인 목적은 조직의 자기혁신(Self-Renewing)역량을 개발하는 것이다.</p>

용어	해설
	결과적으로 HRD의 목적은 조직의 업무수행에 있어서 변화를 일으키는 것으로 학습활동·경력개발제도·수행개선활동·변화촉진은 업무수행을 개선하고 비용을 절감하며 그리고 품질을 개선하여 조직의 경쟁력을 강화시키는 것이다.
HRM (Human Resource Management, 인적자원관리)	<p>기업의 장래 인적자원의 수요를 예측하여 기업전략의 실현에 필요한 인적자원을 확보하기 위하여 실시하는 일련의 활동</p> <p>모든 기업은 조직의 목적을 달성하기 위하여 물적자원·정보적자원·인적자원을 획득·개발하여 환경의 니즈(Needs)에 대응하고 이를 효율적으로 활용하여야 한다.</p> <p>HRM(인적자원관리)은 그 가운데에서 인적자원의 획득·개발에 관한 것으로 구체적으로 인적자원계획((Human Resource Planning), 인적자원개발(Human Resource Development), 인적자원활용(Human Resource Utilization)의 3가지 측면으로 되어있으나 채용·선발·배치부터 조직설계·개발, 교육·훈련까지를 포괄하는 광범위한 활동에 있어 종래의 인사관리의 틀을 넘어서 보다 포괄적인 개념이다.</p>
Ice Breaking (아이스 브레이킹)	<p>팀(조)별로 2인이나 팀원 모두가 참가하여 상대방에게 나를 이해시키고 상대방을 이해하므로 닫혀진 마음의 문을 열고 열려진 마음으로 교육에 능동적으로 참여케 하는 상호이해 프로그램</p> <p>Team Building과 Team Work은 목적이나 내용이 비슷하지만 Ice Breaking은 Team Building을 위한 기초가 되므로 주로 상호이해의 증진에 목적을 두고 있으며, 1990년대 초반부터 산업교육 초반부에 실시하여 교육의 성과를 높이는데 많이 활용하고 있다.</p>
Intranet (인트라넷)	<p>인터넷 속의 작은 인터넷, 즉 지금까지 사내 정보전달을 위해 사용하던 전용선을 인터넷으로 대체한 사내 정보전달시스템</p> <p>인트라넷은 사회의 인프라로 정착해 가는 인터넷 기술을 기업,</p>

용어	해설
	<p>공공기관, 연구소 등 단위조직에 적용해 통합된 네트워크 안에서 모든 업무를 수행할 수 있게 하는 차세대 그룹웨어 환경이다.</p> <p>‘인터넷’이 고객 및 거래선 등 주로 ‘외부’와 기업을 연결하는 도구로 이용되고 있다면 ‘인트라넷’은 기업체 ‘내부’의 정보 교환에 응용하는 이른바 인터넷 상의 LAN(근거리통신망)이라고 말할 수 있다.</p> <p>기존의 전용 통신망이 전자메일의 운용에 매우 높은 비용이 드는 것은 물론이고 기종이 다른 시스템을 사용하는 지역간 데이터 교환시 장애가 일어나는 등 많은 문제점이 있었으나 인트라넷은 인터넷을 이용하기 때문에 데이터 교환시 장애가 발생하지 않으며, 인터넷 표준 소프트웨어를 사용해 저렴한 비용으로 편리하게 이용할 수 있다.</p>
ISO (International Organization for Standardization, 국제표준화기구)	<p>재화 및 서비스와 관련된 제반 설비와 활동의 표준화를 통하여 국제 교역을 촉진하고 지적, 학문적, 기술적, 경제적 활동 분야에서의 협력증진을 도모하기 위한 목적으로 국제연합규정조정위원회(UNSCC)에 의해 1947년에 창설된 비정부 국제기구</p> <p>IEC(국제전기표준회의)가 담당하는 전기 분야 이외의 모든 분야에 관하여 ISO가 국제규격을 제정해 나가고 있다. 스위스 제네바에 본부를 두고 있으며, 우리나라도 정회원국으로 가입하고 있다.</p> <p>우리나라는 국내 인증기관의 인증이 국제적으로 상호 인정을 받도록 하기 위해 영국표준협회(BSI), 미국보험업자시험소(UL), 캐나다표준협회(CSA) 등과 국제품질인증에 관한 상호인정협정 체결을 추진하고 있다.</p>
ISO 9000	<p>ISO 9000 시리즈는 제품의 생산 및 유통과정 전반에 걸쳐 국제규격을 제정한 소비자 중심의 품질보증제도이다.</p>

용어	해설
	<p>1976년 영국의 품질인증기관인 영국표준협회(BSI)의 발의로 1987년 전산업에서 인정을 받았다. 국내제품의 해외수출시 이것의 인증을 요구하는 사례가 늘고 있어 공업진흥청은 ISO 9000 시리즈를 KS규격에 채택하고 인증기관을 지정해 1993년부터 시행하고 있다.</p> <p>ISO 9000은 단순히 제품의 품질규격 합격여부만을 확인하는 일반품질인증과는 달리 해당 제품이나 서비스의 설계에서부터 생산시설, 시험검사, 애프터서비스 등 전반에 걸쳐 규격준수 여부를 확인해 인증해 주는 제도이다.</p>
ISO 14000 (국제환경 표준화인증규격)	<p>국제적으로 환경관련규격을 통일해 제품 및 이를 생산하는 기업에 환경인증을 주는 것으로, 그린라운드의 환경표준규격으로 적용될 가능성이 매우 높아 주목받고 있다.</p> <p>환경인증제도는 무역규제를 목적으로 한 것은 아니지만, 'ISO 14000' 이 시행에 들어갈 경우 환경인증을 획득하지 못한 제품은 무역에서의 수입규제와 같은 불이익을 받을 가능성이 있어 실질적인 무역규제 효과가 있다.</p>
ITA (Information Technology Architecture, 정보기술 아키텍처)	<p>정보체계를 구성하는 컴포넌트 또는 요소들의 배치, 상호작용 및 상호의존 관계를 제어하는 규칙의 표준, 규격 또는 지침</p> <p>조직의 정보기술을 통합, 관리하기 위해 정보체계에 대한 요구사항을 충족시키고, 상호 운용성 및 보안성을 보장하기 위해 조직의 업무, 사용되는 정보, 이들을 지원하기 위한 정보기술 등의 구성요소를 분석한 후, 이들간의 관계를 구조적으로 정리한 체계이다.</p> <p>ITA는 크게 전사적 아키텍처 (EA : Enterprise Architecture), 기술참조모델(TRM : Technical Reference Model), 표준프로파일(SP : Standards Profiles)의 3가지 기본요소로 구성되며, 각 부문들은 정보기술의 구체적인 적용을 위한 세부 구조를 갖고 있다.</p>

용어	해설
	<p>또한 ITA는 조직의 목적 달성을 위한 구체적 시행 기준과 ITA의 지속적인 관리, 갱신, 평가를 위한 사항들을 포함하고 있다.</p> <p>미국 예산관리처에서는 “ITA는 조직의 전략적 목표와 정보 자원관리 목표를 달성하기 위한 새로운 정보기술을 획득하고 기존 정보기술을 유지, 진화하기 위한 통합된 프레임워크다”라고 정의를 내리고 있다.</p> <p>국가 정보화에 관한 선도적인 입장에 있는 미국은 1995년부터 기관이나 조직의 정보기술을 통합·관리하기 위한 ITA를 수립해 활용하고 있다.</p> <p>또한 민간부문에서도 정보자원관리, 정보시스템간의 호환성 확보, 정보기술의 관리 등을 위해 전사적 정보 아키텍처(EIA: Enterprise Information Architecture)를 도입하고 있다.</p>
<p>Job Analysis</p> <p>(직무분석)</p>	<p>직무에 포함되는 일의 성질이나 직무를 수행하기 위하여 종업원에게 요구되는 적성에 대한 정보의 수집분석</p> <p>직무의 내용을 체계적으로 해명하여 조직에서의 인적자원 관리에 필요한 직무정보를 제공하는 과정을 말한다.</p> <p>즉, 직무에 관한 정보를 수집·분석하여 직무의 내용을 파악한 다음, 각 직무의 수행에 필요한 지식·능력·숙련·책임 등의 제조건을 명확히 함으로써 직무에 바탕을 둔 과학적인 인적자원 관리를 가능하게 한다.</p> <p>직무분석은 정원관리는 물론 선발 및 배치의 기준·직무의 이동경로·인사고과의 항목선정·교육훈련의 필요성 발견·보수(임금)설정 등의 관리 내용과 밀접한 연관을 갖고 있다.</p> <p>이처럼 인적자원 관리의 기초가 되는 직무분석은 전체 조직 개념속에서 각 단위 직무를 분석하여야 한다.</p>

용 어	해 설
	다시 말하면 직무를 조직 전체와의 기능적인 관계 속에서 파악하는 통합적인 구조분석(Structural Analysis)의 입장에서 전개되도록 해야 한다.
Job Design (직무설계)	<p>조직목표 달성과 개인육구 충족의 극대화를 위하여 구조적 및 인간관계 측면을 고려한 조직구성원의 직무관련 활동을 설계하는 과정</p> <p>개인과 조직을 연결시켜 주는 가장 기본적인 단위인 직무의 내용과 방법 및 관계를 구체화하여 종업원의 욕구와 조직의 목표를 통합시키는 것을 말한다.</p> <p>직무설계는 조직 목표의 달성을 위해 종업원에게 동기를 부여하기 위한 전략으로 이를 효과적으로 수행하게 되면 ①직무만족의 증대 ②직업생산성 향상 ③이직 및 결근율 감소 ④제품의 질적 개선과 원가절감 ⑤훈련비용의 감소 ⑥상하관계의 개선 ⑦새로운 기술도입에 대한 신속한 적응 등 여러 가지 효과가 나타난다.</p>
Junior Board (주니어보드)	<p>회사의 중요한 정책결정에 앞서 건의사항이나 미처 고려하지 못한 점들을 보완하기 위해 중견 간부인 과장급 이하의 직원들로 구성된 청년중역회의를 의미</p> <p>과장급 이하의 직원들 가운데서 선발한 청년 사원들을 청년 중역으로 임명해 기존의 임원회의나 중역회의와는 별도로 회사의 중요한 정책결정에 앞서 건의사항이나 미처 고려하지 못한 점들을 보완하기 위해 30대의 젊은 과장급으로 구성해 운영하는 것을 말한다.</p> <p>공식기관의 성격을 띠지 않아 주니어보드에서 의결한 사항이 그대로 집행되지는 않고 다시 중역회의에 의제로 상정되어 정식으로 심의된 뒤에 사안에 따라 집행되거나 취소된다.</p>

용어	해설
	<p>주니어보드는 정책결정 기능은 없고 정책결정에 있어 중요한 변수나 건의사항을 발굴·제안하는 형태가 주류를 이루고 있다.</p> <p>그러나 기업들이 팀장제를 도입하여 청년중역들에게 상당한 정책결정 권한을 부여하고 있어 주니어보드는 시니어보드(실제중역)와 함께 민간기업의 중요한 의사결정기구로 자리를 잡아가고 있다.</p> <p>1932년 미국의 식료품 포장판매 회사에서 처음 시행하였으며 우리나라에서는 1990년대 이후 대기업을 중심으로 주니어보드 제도가 도입되기 시작해 현재는 정부 및 공공기관에서도 도입·시행하고 있으며 2003년 8월 서울고등법원에서 주니어보드를 근로자 대표로 인정하는 판결을 내린바 있다.</p>
KMS (Knowledge Management System, 지식관리 시스템)	<p>조직의 지적자산뿐만 아니라 개개인의 지식 및 노하우를 조직 내의 보편적인 지식으로 전환, 축적, 공유하고 활용함으로써 경쟁력을 향상시키는 경영 방식으로 지식자원의 가치를 극대화하기 위하여 통합적인 지식관리프로세스를 지원하는 정보기술 시스템</p> <p>KMS는 20세기 말부터 국내외 대기업을 중심으로 도입되기 시작했으며, 정보관리는 사실을 보존하고 검색하는데 초점을 맞추는데 반해 지식관리는 사실 간의 상호연결성과 사실의 재사용 및 응용을 강조하는데 차이가 있다.</p> <p>KMS의 핵심은 최근 급변하는 외부 시장환경에 능동적으로 대처하고 조직 전체의 당면과제를 해결하는 능력을 향상하는 것이며, 대통령이 “지식경영을 안하면 국가는 2류로, 행정은 3류로 전락한다”는 위기의식을 언급해 정부부처로 대거 확산되는 추세이다.</p>

용어	해설
KPI (Key Performance Indicator, 핵심성과 지표)	<p>KPI는 근래 3~4년 전부터 붙어 닦친 연봉제라는 새로운 경영시스템 속에서 개인이 회사에 얼 만큼이나 기여하는지에 대한 평가방법</p> <p>개인의 노력과 성과가 회사 전체의 성과 달성에 어떤 기여를 하는지 구성원들이 알 수 있도록 그 관계를 명확히 설정하며, 자신의 노력과 성과에 따라 회사가 성과와 보상이 어떻게 결정되는지 명확히 인식할 때, 비로소 업무에 보다 몰입할 수 있으나 많은 기업들의 경우 회사와 개인 성과간 구체적인 연계 정도를 명확히 보여주지 못하고 있는 것으로 보인다.</p> <p>이러한 현상은 특히 대규모의 조직에서 두드러지게 나타나기 쉽다. 즉 일선현장에서 일하는 구성원들은 구체적인 목표(예, 고객 만족도, 생산량, 불량률 등)를 가지고 업무에 임하지만 그 목표가 조직 전체 성과(예, EVA, RVA, 매출 등)에 어떻게 영향을 미치는지 기여하는지 제대로 이해하고 있지 못한 경우가 많다는 뜻이다.</p> <p>이를 해결하는 방법으로 KPI(Key Performance Indicator)를 도출하는 것을 들 수 있다. 이는 회사성과 지표에 따라 각 부문별·개인별로 집중 관리하고 달성해야 할 성과목표가 무엇인지를 명확히 알려주는 장점이 있다.</p> <p>즉 회사목표 달성을 위해 수행해야 할 구체적인 업무 활동이 무엇인지 명확히 해 줌으로써 구성원들의 업무 달성노력을 극대화시킬 수 있게 된다.</p>
LCA (Life Cycle Assessment, 전과정평가)	<p>제품 제조공정 및 서비스를 포함한 모든 산업 활동이 환경에 미치는 영향을 평가하는 방법으로 제품의 원료채취, 제조, 사용 및 폐기처리에 이르는 전 과정에 걸쳐 소모되고 배출되는 물질과 에너지의 양을 정량화하여 이들이 환경에 미치는 영향을 평가하고 환경개선을 모색하는 평가방법</p> <p>전과정평가연구는 1960년대 포장재료의 에너지소비량을 비교</p>

용어	해설
	<p>하기 위한 연구를 시작으로 현재 전 세계의 다양한 분야에서 활용되고 있으며, ISO14040으로 규격이 표준화되었다.</p> <p>전과정평가를 통해 환경보고서 등 기업의 환경경영활동의 각종 정량적 환경성 정보를 제공함으로써 환경, 경제적으로 우위에 있는 제품을 개발하고 환경친화적 공급망 관리를 통한 기업경쟁력을 확보할 수 있다.</p> <p>기업뿐만 아니라 환경라벨링 제도, 통합폐기물관리 정책, 사업장폐기물 감량화, 포장재 재활용 등 공공부문에서도 활용의 가치가 높다.</p>
MBO (Management By Objectives, 목표관리)	<p>조직전체의 목표와 각 부문의 목표를 설정하고, 전체목표와 부분목표를 달성하기 위하여 개개의 관리자나 일의 담당자가 분담하는 일의 범위 안에서 개인목표를 구체적으로 설정하고,</p> <p>성과의 자기평가를 통하여 동기부여를 꾀하는 등 자율적으로 일을 수행해 가는 제도를 말함</p> <p>경영관리의 실제적 필요성에서 생겨난 것으로 피터 드러커(peter Druker)의 ‘목표와 자기통제에 의한 관리’의 사고방식에서 출발했으며, 미국에서는 1965년경 붐을 이루었으며, 우리나라에서는 1970년대 업적향상·능력개발 등을 목적으로 기업에 도입되었다.</p> <p>MBO는 조직목표와 개인목표를 연결함으로써 효율적인 조직운영과 동시에 각 개인의 자발적 의욕과 창의를 확보하는 것을 목표로 하고 있다.</p> <p>조직이 목표를 설정하는 것은 당연하며, 여기에서는 일정한 기간에 전체목표에서 부분목표, 그리고 개인목표까지가 명확한 목표의 연쇄체계로서 설정되는 것이 강조된다.</p>

용 어	해 설
M-GOV (Mobile Government)	<p>1인 1휴대폰의 이동통신시대에 국민과 기업, 정부 관계자들이 휴대단말기를 통하여 정부와 관련된 각종 업무 및 정보를 언제 어디서나 이용할 수 있도록 서비스를 제공하는 정부를 말한다.</p> <p>MGS(Mobile Government Service) 시스템은 모바일 기술을 정부업무 및 서비스 영역에 도입함으로써, 언제(Always On), 어디서나(Anywhere) 신속하게 행정서비스를 제공하게 된다.</p>
Mobile Service System (모바일서비스 시스템)	<p>무선 통신망을 통해 방송, 통신, 인터넷을 시간과 장소에 구애받지 않고 언제 어디서나 자유롭게 이용할 수 있는 모바일의 잇점을 이용해 행정서비스를 공급하는 시스템</p> <p>부천시에서 '04년 11월에 구축하여 널리 알려진 제도로 모바일을 적용한 문자전송서비스(SMS), 현장에서 할 수 있는 PDA 잇점을 이용한 체납차량 단속, 주정차위반 차량고지서 발급자료 입력, 불법주정차 단속 및 상수도 검침 등으로 행정의 효율성을 높이고 있는 제도이다.</p> <p>장차, 실시간 맞춤형 시정홍보로 시민이 필요한 정보를 실시간으로 얻을 수 있고 모바일을 통한 쌍방 커뮤니케이션 강화 및 현장행정 지원으로 행정효율이 극대화 될 것으로 기대되고 있다.</p>
Mentoring (후견인제도)	<p>멘토(Mentor)와 멘티(Mentee)가 합의된 목표하에 상호 인격을 존중하며 일정기간 동안 멘티의 잠재능력을 개발하여 핵심인재로 육성하는 체계적인 활동</p> <p>그 유래는 고대 그리스의 이타िका 왕국의 오디세우스 왕이 트로이 전쟁으로 떠나면서 친구에게 아들을 잘 보살피 달라고 부탁했는데 그 친구는 전쟁에서 돌아올 때까지 아들을 잘 돌보아 주었으며, 그 친구의 이름이 바로 멘토(Mentor)였다.</p> <p>멘토링제도는 조직은 물론 멘토나 멘티에게 많은 이점을 제공해주고 업무에 대한 전문지식을 갖고 있는 사람이 1:1로 직접</p>

용 어	해 설
	상호 작용하면서 실시간으로 업무 관련 지식과 노하우를 전수할 수 있고 비용도 적게 들기 때문에 일반 기업에서 많이 활용되고 있다.
Mission (미션)	미션이란, 조직이 왜 존재하는가의 핵심 목적에 대한 정의로써 조직의 존재 이유에 대하여 설명해 주고, 종업원들이 조직의 업무에 매력을 가질 수 있도록 동기를 부여해 주어야 하며,
Vision (비전)	비전은, 조직 내의 모든 사람들에게 조직의 미래에 대한 모습을 공유할 수 있도록 해주며 미래에 조직이 궁극적으로 무엇을 달성해야 하는지에 대한 청사진을 제공해 주어야 한다.
OD (organization Development, 조직개발)	<p>기업이 생산능률을 높이기 위하여 기업조직을 개혁하는 것이다. 넓은 뜻으로는 조직에 관한 구조와 풍토의 양 측면에서 개혁하는 경우이며 좁은 뜻으로는 조직에 관한 풍토적 측면에서의 변혁만을 말함</p> <p>조직의 유효성(목적달성도)과 건전성(인간의 만족도)을 증대시키기 위해서 행하는 조직의 변혁을 의미하는데 행동과학의 지식을 이용하여 오너의 관리 하에서 계획적으로 조직 전체에 걸쳐 실시한다.</p> <p>1960년 초 미국에서 시작된 것으로 구성원의 인간성을 최대한 존중하고 자발성·협조성을 기르며 나아가서 창조성을 발휘해서 조직풍토의 혁신뿐만 아니라 기업의 혁신을 일으키는 가장 좋은 수단으로 평가받고 있다.</p> <p>조직 내의 개개인이 최대의 능력을 발휘할 수 있는 조직풍토를 조직하고 조직제도를 개선해서 생산성을 향상시키는 기법으로 이용하는 행동과학의 지식은 리더십 유형·동기부여·커뮤니케이션 등이다.</p> <p>조직환경(시장·기술)의 변동성과 복잡성의 증대는 경직적 조직에서 유기적 조직으로의 변혁을 필요로 한다. 유기적 조직</p>

용 어	해 설
	이란 신축적 구조 · 개방적 조직풍토 · 상호신뢰의 태도 · 진취적 리더십 등의 특성을 갖춘 조직이다.
One Source Multi Use (원소스 멀티유즈)	<p>하나의 콘텐츠를 영화, 게임, 음반, 애니메이션, 캐릭터상품, 장난감, 출판 등의 다양한 방식으로 판매해 부가가치를 극대화시키는 마케팅 방식</p> <p>이미 오래 전부터 하나의 상품이 히트하고 나면 그 관련 상품이 개발되는 자연발생적인 형태로 존재했었으나, 최근에는 기획 단계부터 게임, 만화, 캐릭터상품 등 다양한 문화상품의 제작과 마케팅을 함께 추진하는 추세이다.</p> <p>영화 ‘해리포터와 마법사의 돌’과 같이 영화가 흥행에 성공하면서 원작소설, 게임, 캐릭터상품 등 관련 상품들이 잇따라 제작되는 것이 ‘원소스 멀티유즈’ 마케팅이다. 한국영화 ‘태극기 휘날리며’도 관광, 출판, 음반, 의류 등의 부대사업이 기획 단계부터 연계된 첫 번째 사례로 알려졌다.</p> <p>이러한 전략이 성공하기 위해서는 소비자가 원하는 상품이 개발되어야 하며 이를 위해 철저한 기획과 시장조사가 필요하다.</p> <p>또한 한 업체가 모든 것을 기획하기보다는 문화콘텐츠 관련 업체들간의 협력이 바탕이 되어야 한다.</p>
Outsourcing (아웃소싱)	<p>기업이 관리비용을 줄이고, 핵심 사업에 주력함으로써 생산성과 효율성을 높이기 위해 경쟁력이 없는 특정 업무나 기능을 외부의 전문 업체에 위탁하여 처리하는 것으로 인소싱(Insourcing)과 반대되는 개념</p> <p>1980년대 후반에 미국 기업이 제조업 분야에서 활용하기 시작한 이후 전세계 기업들로 급격히 확산되고 있으며,</p>

용어	해설
	<p>이는 기술 진보가 가속화되고 경쟁이 심화되면서 기업의 내부 조직(인소싱)을 통한 경제활동 비용보다 아웃소싱을 통한 거래 비용이 훨씬 적게 든다는 점에 따른 것이다.</p> <p>즉, 국내외의 경제 상황 악화와 이에 따른 경쟁의 격화로 인해 한정된 자원을 가진 기업이 모든 분야에서 최고의 위치를 유지하기 어렵게 되면서 해당 기업이 가장 유력한 분야나 핵심역량에 자원을 집중시키고, 나머지 활동은 외부의 전문기업에 위탁 처리함으로써 경제효과를 극대화할 수 있는 것이다.</p> <p>기업 환경이 갈수록 빠른 속도로 변화하기 때문에 예측이 불가하다.</p> <p>따라서 기업조직의 전 부문에 투자를 하는 것보다 핵심적인 부문에만 투자를 하는 것이 예측할 수 없는 미래상황과 위험에 재빠르게 대처할 수 있을 것이다.</p> <p>그렇기 때문에 아웃소싱은 기업의 생존전략이라고 할 수 있다.</p>
PCRM (Policy Customer Relationship Management, 정책고객 서비스)	<p>민간기업에서 사용하는 CRM기법을 정부정책에 적용하기 위하여 개발된 프로그램으로 고객과의 바람직한 관계를 만들고 유지해 나가기 위해 고객과 관련된 조직의 내·외부 자료를 분석·통합하여 고객특성에 기초한 행정서비스 제공을 위한 활동을 계획하고 지원하며 평가하는 제반활동을 말함</p> <p>핵심서비스 대상 업무의 Work flow 구축을 통해 고객서비스 처리과정을 자동화하고, 서비스에 대한 만족도를 평가하여 성과 관리에 실시간으로 반영하며,</p> <p>정책고객(학계, 시민단체 등 전문가 그룹)과의 e-커뮤니케이션 기능을 제공하고, 정책고객과의 쌍방향 의사소통 채널을 확보하여 관련 정책에 대한 다양한 의견수렴과 정책제안 마당으로 활용하고 있다.</p>

용 어	해 설
PPSS (Personnel Policy Support System, 인사정책 지원시스템)	정부의 인적자원관리 수준 향상과 정부경쟁력을 강화하기 위하여 중앙인사위원회에서 2001년에 개발하여 전 중앙부처에 보급하고 있는 전자적 정부인사관리시스템
	적재적소에 필요한 인원을 배치하는 ‘과학적 인사’를 시도할 수 있으며, 인사 부서는 기존의 기록관리 업무에서 탈피, 직원들에 대한 능력개발 등 수준 높은 인사행정에 전념할 수 있도록 구성 되어 있다.
PQC (Policy Quality Control, 정책품질 관리)	정책실패를 사전에 방지하고 바람직한 정책성과를 거두기 위하여 정책입안·결정·집행·평가·환류 등 각 단계별로 반드시 고려해야 할 사항이나 거쳐야 할 절차를 매뉴얼화하고 정책성공 및 실패사례에 대한 학습을 강화하여 정책의 품질을 제고하고자 하는 일련의 제도 및 활동을 말한다.
	<p>잘못된 정책의 수립 및 정책의 부적절한 운영은 행정의 낭비를 초래할 뿐만 아니라 정부에 대한 국민의 신뢰를 저하시킨다.</p> <p>정책품질관리는 이러한 문제점에 대한 인식에서 출발하여 민간부문의 ‘품질’ 개념을 공공부문에 적극 도입한 것으로 정책 과정에 대한 절차적 관리를 통해 외부고객인 국민의 기대와 수요를 충족시키는 정책을 제공하며 다른 한편으로는 내부고객인 공무원의 자율과 참여를 확대하여 상시적 점검하는 등 그 보완 체계를 구축함으로써 정책품질의 총체적 관리역량을 제고하는 것이다.</p>
Public Service Charter (행정서비스헌장)	국민에게 수준 높은 서비스를 제공하겠다는 행정기관의 약속을 말한다. 즉, 행정기관이 제공하는 서비스의 기준과 내용, 제공방법 및 절차, 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치 등을 구체적으로 정하여 공표하고 이의 실천을 약속하는 것임
	행정서비스헌장을 제정하여 운영하는 행정기관은 행정서비스 헌장을 고객인 국민에게 적극 알려 고객의 권리를 보장하고 행정서비스의 품질 향상을 위해 노력하고 있다.

용어	해설
	<p>영국의 Citizen's Charter를 벤치마킹하여 1998년 정부개혁의 핵심전략으로 도입한 우리나라의 행정서비스헌장제도는 2004년 1월 현재 3,994개 행정기관이 7,582종을 운영하고 있다.</p> <p>행정서비스헌장을 모범적으로 실천한 서비스 우수기관은 '행정서비스헌장마크(public service charter mark)'를 획득함으로써 최고의 행정서비스 기관이라는 신뢰를 얻게 된다.</p>
Pygmalion Effect	타인의 기대나 관심으로 인하여 능률이 오르거나 결과가 좋아지는 현상
(피그말리온 효과)	<p>피그말리온은 그리스 신화에 나오는 조각가의 이름으로 자신이 만든 조각상과 사랑에 빠진 나머지 신에게 조각상에 생명을 불어넣어 주기를 간청했고 신은 그의 간절한 소망에 감동해서 결국 그의 부탁을 들어 주었다는 이야기다.</p> <p>피그말리온 효과는 숨겨진 개인의 능력을 끌어내어 극대화시키는 리더의 코칭 능력 중의 하나로 '한 개인의 기대가 현실로 드러나 다른 사람의 행동에 긍정적인 영향을 주는 것을 일컫는 말'이다.</p> <p>피그말리온 효과에 대한 연구는 심리학과 교육학에서 먼저 시작되었으며 선생님께서부터 학습능력이 낮다고 인정받은 집단과 학습능력이 뛰어나다고 인정받은 집단간의 비교에서 학습능력이 뛰어나다고 인정받은 집단의 학습 성과가 실제로 훨씬 크다는 사실이 발견되었던 것이다.</p> <p>이러한 결과는 기업에서 팀 리더와 팀원간의 관계 속에서도 똑같이 적용될 수 있다. 팀원에 대한 팀 리더의 긍정적인 기대가 팀원의 성과와 태도에 영향을 미치고 결국 생산성의 증가에까지 이어진다는 것이다.</p>

용 어	해 설
Reverse Brainstorming (역브레인 스토밍)	<p>기존의 아이디어에 대하여 ‘비판’을 생성하기 위해 비판을 장려하는 기법</p> <p>GE의 자회사 호트포인트사에서 고안하여 회의에 응용한 것으로 기존의 아이디어에 대하여 ‘비판을 생성하기 위해 비판을 장려하는 기법’이다. 다만, 이 비판은 건설적인 비판이어야 하며 기성의 제품이나 아이디어 등에 관해서 그 결점을 발언하고 제시된 결점의 해결방법을 찾는 것이다.</p> <p>이 기법에서는 아이디어가 가질 수 있는 가능한 약점들을 모두 발견해 해고 그 아이디어가 실천될 때 잘못될 수 있는 것이 무엇인지를 예상해 볼 수 있게 하는데 중점을 두는데, 통상 완성된 시스템이나 제품의 검토를 하는 회의 등에 이용된다.</p> <p>브레인스토밍이 현실성이 없는 방법이라도 많이만 제출하면 좋았지만, 역 브레인스토밍에서는 현실적인 결점을 지적하고 해결방법을 모색하는 것이 효과가 있다고 할 것이다.</p>
RIS (Regional Innovation System, 지역혁신 체계)	<p>지방정부, 지방대학, 기업, NGO, 지방언론, 연구소 등 지역 내의 다양한 혁신주체들이 지역의 연구개발, 기술혁신, 벤처창업, 신산업창출, 기존산업의 개선, 행정제도 개혁, 문화활동 등 다양한 분야에서 역동적으로 상호작용하고 협력함으로써 혁신을 창출하고 지역발전을 도모하는 세계적 차원의 새로운 시도를 일컬음</p> <p>이탈리아 북부의 ‘제3이탈리아’, 미국의 ‘실리콘밸리’, 영국의 ‘캠브리지 과학단지’, ‘에딘버러 축제’, 독일의 ‘바덴뷔르템 베르그’, ‘뮌헨 맥주축제’, 일본 오이타현의 ‘1촌1품 운동’, 오스트리아의 ‘그라츠’ 등과 같이 선진 각국은 지역혁신체계의 구축을 통해 다양한 신성장 동력을 창출하고 있다.</p> <p>이러한 선진국들의 수많은 사례는 산·학·연의 유기적인 연계가 실제로 지역 내 경제발전에 매우 긍정적인 효과로 작용한다는 사실이 입증되고 있다.</p>

용 어	해 설
<p>Servant Leadership</p> <p>(서번트 리더십)</p>	<p>타인을 위한 봉사에 초점을 두며, 종업원, 고객 및 커뮤니티를 우선으로 여기고 그들의 욕구를 만족시키기 위해 헌신하는 리더십</p> <p>1977년 미국 AT&T사의 경영관련 교육, 연구 담당 로버트 그린 리프에 의해 처음 제시되었지만, 최근 경영학계의 새로운 리더십 모델로 관심이 집중되기 시작한 것은 1996년 4월 미국의 경영관련 서적 전문출판사인 Jossey-Bass사의 ‘서번트 리더 되기(On Becoming a Servant-Leader)’의 출간을 계기로 볼 수 있다.</p> <p>서번트 리더가 되기 위해서는 우선 리더이기 전에 서번트가 되어야 하며, 구성원들이 스스로 역량을 개발할 수 있는 환경을 조성해 주어야 한다. 또한 구성원들에 대한 인간적인 배려와 공감대 형성이 필수적이며 이를 위해 상호간의 경청, 공감, 설득의 과정이 지속적으로 이루어져야 한다.</p>
<p>Single PPM</p>	<p>PPM의 원래 의미는 Parts Per Million으로 100만분의 1을 나타내는 단위이다. 즉, 물 1kg 중에서 1천분의 1g을 1ppm으로 표시한다.</p> <p>그러나 경영학 용어로서는, 단기적으로 제품이나 서비스 100만개 중 불량품 개수를 한자리 숫자로 줄이고, 장기적으로는 불량률을 제로(0)란 품질목표를 설정한 후, 이를 달성하기 위해 조직구성원 전원이 참여하는 품질관리운동을 말한다. 이 의미를 확장하여 Perfect Production Movement로도 사용한다.</p> <p>프로젝트 수행 절차는 기업의 환경, 상황 등에 따라 다를 수 있지만, 여기에서는 S, I, N, G, L, E의 6단계로 나누어진 절차를 따르도록 한다.</p> <p>구체적이고 단계적인 PPM의 해결 방법으로 제시된 S, I, N, G, L, E의 여섯 단계는 각각 범위선정(Scope), 현상확인(Illumination), 원인분석(Nonconformity analysis), 목표설정(Goal), 개선(Level-up), 평가(Evaluation) 등의 문제해결 절차를 의미한다.</p>

용 어	해 설
SLA (Service Level Agreement, 서비스수준계약)	SLA는 IT아웃소싱(ITO) 서비스의 수혜자와 제공자가 일정 수준의 서비스를 정하고 이를 문서화한 계약서로, IT아웃소싱 서비스의 수준 측정에 초점을 맞추고 있음
	그러나 최근 들어서는 SLA를 SLM(Service Level Management)이라는 용어로 바꾸어 사용함으로써 SLA는 점차 ‘측정 중심’에서 ‘관리 중심’으로 옮겨가고 있다.
	<p>SLA의 근본 지향점은 정보시스템에 대한 서비스 수준 향상에 있다. IT아웃소싱 서비스가 당초 목표 수준에 미달하면 서비스 업체가 그 원인을 파악, 개선함으로써 정보화 수준을 지속적으로 제고하는 수단으로 활용된다.</p> <p>고객사와 IT아웃소싱 서비스업체들은 사후(Reactive) 관리에서 벗어나 실시간(realtime)관리를 활용한 사전(proactive) 관리에 주력함으로써 SLA가 기초단계에서 성숙단계로 접어들 수 있도록 해야 한다는 목소리가 있다.</p>
S,M,A,R,T (Specific Measurable Alignment Result-controlled Timely)	성공적인 프로젝트 관리기준으로 조지 도란의 SMART 방법론이 널리 인용
	<p>구체적인 목표설정은 가능한 한 SMART 조건을 충족시켜 나가도록 함으로써 목표의 실효성과 공감대를 구축한다는 것으로,</p> <p>①Specific(사실에 근거하여 누구나 이해할 수 있는 구체적인 목표설정), ②Measurable(달성 정도를 정량적·정성적으로 정확하게 측정 가능하도록 목표를 설정), ③Alignment(조직전체, 소속부서, 개인의 사명 및 비전과 관련하여 정합성 있는 내용의 목표설정), ④Result-controlled(피평가자가 통제 가능하며 수용할 수 있는 내용 및 수준의 목표설정), ⑤Timely(환경 및 상황 변화가 반영된 목표설정)를 말한다.</p>

용 어	해 설
Strategy (전략)	전략이란, 조직이 미션을 추구하기 위하여 자신의 운영환경을 인식하면서 명백하게 우선순위로 채택한 것을 나타내며, BSC시스템에서 모든 성과측정지표들은 조직의 전략과 정렬을 이루어야 한다. 전략은 현대 기업들에게서 가장 많은 논쟁이 되고 있는 주제중의 하나이다.
Strategy Maps (전략지도)	전략지도란, 조직의 전략을 묘사하기 위하여 측정지표들의 상호관계를 그림으로 나타낸 것으로 조직의 목표가 제대로 시행 되고 성과로 연결되는 모습을 설명하는 개념적 틀이라 할 수 있다.
Sustainable Development (지속가능한 발전)	<p>1987년 이 말을 처음 사용한 세계환경개발위원회는 ‘미래 세대의 욕구를 충족시킬 능력을 손상시키지 않으면서 현재 세대의 욕구를 충족시키는 개발’을 지속가능한 개발이라고 정의했다. 즉 인간의 기본욕구 충족을 위해 경제개발을 할 때 생태계의 수용능력인 환경용량을 초과해서는 안 되며, 생활수준만이 아닌 삶의 질에도 관심을 기울이며, 환경과 경제를 통합적 차원에서 다루어야 한다는 것임</p> <p>이 개념은 1992년 세계 178개국 정부대표들이 모인 리우 유엔 환경개발회의에서 세계환경정책의 기본규범으로 정식 채택 되었다. 2002년에 열린 ‘세계 지속가능발전 정상회의(WSSD)’에서 각국 대표들은 지구촌의 환경보전과 경제발전의 조화를 위한 ‘선언문’을 채택하고 이에 대한 실행방안을 담은 ‘이행계획’ 문안 작성에 합의했다.</p> <p>신고전학파로 대표되는 주류 경제학자들은 전통적인 경제분석 방법에 따라 환경보전과 경제성장이 상충관계(trade-off)에 있다고 가정한 것에 반해 ‘지속가능한 발전’은 경제발전과 환경보전 사이에 상호 보완관계(complementarity)가 있다는 논리에 근거를 두고 있다.</p> <p>진정한 성장은 환경보전과 병행해 이루어지는 것이 바람직하며 장기적으로는 환경, 자연자원을 보전하는 것이 뒷받침될 때 경제성장도 가능하다는 것이다.</p>

용어	해설
	우리나라에서는 지속가능한 발전을 위한 주요정책 방향의 설정 및 계획의 수립, 지속가능한 국가발전과 관련된 사회적 갈등의 해결 등을 주 업무로 하는 대통령자문 지속가능발전 위원회가 활동하고 있다.
SWOT분석	기업의 환경 분석을 통해 장점(Strength), 단점(Weakness), 기회(Opportunity), 위협(Threat) 요인을 규정하고 이를 토대로 기업의 내부환경을 분석해 강점과 약점을 발견하고, 외부환경을 분석해 기회와 위협을 찾아내 이를 토대로 강점은 살리고 약점은 보완하며 기회는 활용하고 위협은 억제하는 마케팅 전략을 수립하는 것을 의미
	이때 사용되는 4요소를 강점·약점·기회·위협(SWOT)이라고 하는데 이중 강점과 약점은 경쟁기업과 비교할 때 소비자로부터 강점과 약점으로 인식되는 것이 무엇인지, 기회와 위협은 외부 환경에서 유리한 기회와 불리한 요인은 무엇인지를 찾아내 기업 마케팅에 활용한다.
	<p>내부와 외부의 모습을 동시에 파악할 수 있기에 장기적 안목에서도 유리하며, 장황한 사업 환경과 내부적 요인들을 분석이 장황한 설명문보다 짧고 명료한 요약문으로 A4용지 한 장으로 정리되기 때문에 쉽게 문제점을 파악할 수 있다.</p> <p>SWOT분석은 사업의 분석을 돕는 부분적인 분석 방법이다. 너무 맹신하는 것도 문제가 있으며 모든 사업을 SWOT분석만으로 해결하려고 하는 것도 어리석은 방법일 것이다.</p> <p>하지만, 확실한 것은 현재 우리가 사용하고 있는 분석 방법 중 가장 효과적인 분석 방법 중에 하나가 바로 SWOT방법이라는 것이며 앞으로도 요긴하게 사용될 것이다. 일각에서는 기업 자체보다는 기업을 둘러싸고 있는 외부환경을 강조한다는 점에서 위협·기회·약점·강점(TOWS)으로 부르기도 한다.</p>

용 어	해 설
Task Force (태스크포스)	<p>어떤 과제를 성취하기 위해 필요한 전문가에 의해서 만들어진 기한이 정해진 임시조직을 말하나 본래는 기동부대(機動部隊 : 특수임무가 부여된 특별 편제의 부대)에서 군사용어로 사용되고 일반조직에도 널리 쓰이게 된 조직단위</p> <p>태스크 포스팀은 주어진 과제에 대응하는 전문적 기능이 요구되기 때문에 기존조직의 틀을 넘어 선발되고 각 전문가간의 커뮤니케이션과 조정을 쉽게 하며 밀접한 협동관계를 형성하여 직위의 권한보다도 능력이나 지식의 권한으로 행동력을 가지고 있다.</p> <p>성과에 대한 책임도 명확하며 일정한 성과가 달성되면 그 조직은 해산되고 구성원들은 원래의 부서로 복귀되므로 기존 조직에 유연성을 부가하는 특징을 갖는다.</p>
Town Meeting (타운미팅)	<p>타운미팅은 워크아웃의 일부분으로 GE에서 처음으로 사용한 의사결정 방법으로 계층별, 분야별, 지역별 제한 없이 특정업무에 관련된 조직구성원들이 일정한 장소(대개 회사외부의 장소)에 모여 업무에 관련된 문제점을 검토하고 개선을 위한 아이디어를 서로 교환하는 미팅</p> <p>유래는 미국의 식민지시대에 뉴잉글랜드 통치시스템에서 나온 것으로 마을회의를 하듯 자유스럽고 거침없는 분위기에서 토론을 진행하는 주민총회 형식의 회의를 말하며 미국의 직접민주주의를 발전시킨 기초가 되었다.</p> <p>타운미팅 전에 참가자들은 하루 내지 이틀 전에 소그룹별로 모여 비즈니스를 변화시키거나 향상시키기 위한 아이디어를 내놓는다. 참가자들이 아이디어를 내놓으면 타운미팅이 시작되며 그 인원은 작게는 15명부터 많게는 150명 정도까지 참가하게 되고 참가자 전체가 아이디어를 검토하고 논의하여 결정을 내린다.</p> <p>타운미팅은 조직에 있어서 그 의사결정을 상위 관리자 또는 경영자에게만 맡기지 않고 그 의사결정의 실행 당사자인 하부조직원까지 참여하여 그 의사결정에 주도적 역할을 한다는 점에 그 의미가 있다.</p>

용 어	해 설
TPM (Total Productive Maintenance)	<p>생산성과 품질의 향상을 꾀하는 PM(생산보전)의 방법은 2차 대전 후 미국에서 시작됐다. 이것과 일본의 독특한 직장 소집단 활동을 합쳐서 전원이 참가하는 생산보전이 TPM이다. 설비고장을 없애고 설비효율을 극대화함을 목표로 한다.</p>
TQC (Total Quality Control, 전사적 종합 품질관리)	<p>제품현장의 품질관리만을 철저히 하여 불량품을 내지 않겠다는 생각뿐만 아니라 영업·기획·개발·총무·경리 등 모든 비제조 부문에 걸쳐 업무수행의 질을 높이려는 전사적(全社的) 관리 방식</p> <p>즉 제품에 집약되고 있는 각 분야의 업무 전반에 걸쳐 질을 높이지 않으면 제품 그 자체의 품질도 좋아질 수 없다는 것이다.</p> <p>이 종합적 품질관리는 제조업뿐만 아니라 건설·금융·유통·용역 등의 업계에도 파급되고 있으며 특히 미국은 그 개념을 확대하여 TQM(전사적 품질경영)으로 적극 수용·정착 시키고 있다.</p>
TQM (Total Quality Management, 전사적 품질경영)	<p>제품이나 서비스의 품질뿐만 아니라 경영과 업무 조직구성원의 자질까지도 품질 개념에 넣어 관리해야 한다는 개념으로 TQC(Total Quality Control)가 발전한 것인데 미국의 저명한 품질관리 대가인 Edward Deming 박사가 2차 대전 직후 일본에 초빙되어 가서 일본제품의 품질을 개선하는데 결정적인 기여를 함으로써 세계시장을 석권하는 길을 열게 되었다.</p> <p>그러한 성과에 힘입어 품질관리 철학과 이론은 미국으로 역수입 되어 그 영향력을 확대하면서 TQM이라는 새로운 경영관리의 기법으로 자리매김하였다.</p> <p>TQM은 기본적인 정신이나 사고방식을 소홀히 한 채 단순히 지엽적인 제도나 기법에만 매달려서는 품질경영의 진정한 효과를 얻기 어렵고 오로지 품질 위주의 기업문화를 창조하여 조직구성원의 의식을 개혁해야만 궁극적으로 기업의 국제경쟁력을 높일 수 있다고 강조한다.</p>

용 어	해 설
Ubiquitous (유비쿼터스)	<p>사용자가 네트워크나 컴퓨터를 의식하지 않고 장소에 상관없이 자유롭게 네트워크에 접속할 수 있는 정보통신 환경을 의미</p> <p>라틴어로 ‘어디에나 있는, 편재(遍在)하는(보편적으로 존재하는)’의 뜻을 가진 말로 물이나 공기처럼 도처에 널려있다는 의미이다.</p> <p>모든 곳에 존재하는 네트워크라는 것은 지금처럼 책상 위 PC의 네트워크화뿐만 아니라 휴대전화·TV·게임기·휴대용 단말기·자동차 네비게이터·센서 등 PC가 아닌 모든 비 PC 기기가 네트워크화 되어 언제·어디서나·누구나 대용량의 통신망을 사용할 수 있고 저요금으로 커뮤니케이션 할 수 있는 것을 가리킨다.</p> <p>1998년 유비쿼터스란 컴퓨터 용어에 처음으로 사용한 미국 제록스 팰로앨토연구소의 마크 와이저(Mark Weiser) 소장은 ‘유비쿼터스 컴퓨팅이 메인프레임, PC에 이은 제3의 정보혁명의 물결을 이끌 것이다’라고 주장하였다.</p> <p>유비쿼터스는 최근 전 세계적으로 최대 화두로 다뤄지고 있으며, 유비쿼터스의 실현으로 실세계의 각종 사물들과 물리적 환경 전반 즉 물리공간에 걸쳐 컴퓨터들이 편재되게 하되 사용자에게는 겉모습이 드러나지 않도록 환경 내에 효과적으로 숨어지고 통합되는 새로운 정보통신 환경의 구축이 예상된다.</p>
U-GOV (Ubiquitous Government)	<p>E-GOV(Electronic government), M-GOV(Mobile Government)를 포괄하는 광의의 개념으로써 유무선 어느 네트워크에서나, 어느 단말 환경에서나 서비스를 제공하고 업무를 처리할 수 있는 정부를 말한다.</p>

용어	해설
Value Innovation (가치혁신)	<p>참신한 아이디어를 통해 새로운 시장을 창출해야 한다는 기업 경영 전략이론</p> <p>기존 시장에서 구매자의 가치를 단시간에 현저히 증가시키고 새로운 시장 창출이 가능한 전례 없는 유틸리티를 만들어 내는 것을 말하는데 가치와 혁신을 똑같이 강조한다.</p> <p>가치혁신에서는 경쟁에서 이기려 하지 말고 경쟁 없는 시장을 만들자는 것이 주된 목적이며, 경제적 변화의 핵심인자를 정확히 파악하고 공략하는 ‘급소경영’을 강조한다.</p> <p>필요한 곳에 자원을 집중하여 한정된 자원을 적극 이용하고 동기를 유발하여 개혁을 실천으로 옮기고 사내·외의 정치적인 장애를 넘어선다는 것이 실천사항들이다.</p>
Work Flow	<p>각 기업의 업무진행의 단계별로 이뤄지는 정보의 흐름을 말하는데, 미리 정의된 업무처리 절차에 의해서 사용자로부터 다른 사용자로 문서나 정보, 작업의 전부 또는 일부처리 과정을 자동화한 것이다.</p> <p>업무처리 절차의 자동화는 다양한 업무활동과 업무규정, 워크플로를 관리하는데 필요한 통제 데이터를 통합하는 프로세스 정의 과정을 통해서 구현된다. 이러한 워크플로의 생명은 올바른 정보를 필요한 때에 원하는 사람에게 전달하는 것이다.</p>
Work-out	<p>GE의 기업문화 혁신을 위한 하나의 수단으로 개발된 것으로, 조직 내 불필요한 업무를 줄이거나 없앴으로써 조직을 보다 강하고 빠르게 만들기 위한 의사결정 절차</p> <p>워크아웃은 반드시 고쳐야 할 사항을 주제로 선정하여 이 주제와 관련된 임직원들이 모여 토의 한 후에 이에 대한 구체적인 개선대책을 합의·결정하고 이를 의사결정자에게 제시하면 의사결정권자는 개선대책에 대한 실시여부를 토론장소에서 즉시 정하여 실행에 옮기도록 하는 일련의 집단 문제 해결방식의 즉결식 회의체이다.</p>

용어	해설
	<p>조직문화 변혁을 촉진시키기 위해 단기적으로는 ‘불필요 업무 제거로 업무처리 지연시간을 단축시켜 업무 프로세스를 개선하고 구성원들의 참여를 통한 신뢰를 구축하는 것’과 장기적으로는 ‘구성원의 능력신장(Empowerment)을 도모하여 생산성을 높이고 스피드·단순성·자신감의 문화를 정착시킨다’는 목표를 가지고 있다.</p> <p>위크아웃은 경영혁신의 도구이지만 조직 내 의사소통을 활성화하는 효과적인 방법론이며 현장에서 문제해결의 열쇠를 쥔 구성원 개개인의 의견을 통해서 해결책을 찾는 과정에서 구성원들은 조직과 경영진을 신뢰하게 되고 스스로의 목소리에 자신감을 갖게 되는 것이다.</p>
6 Sigma (6 시그마)	<p>객관적인 통계 수치로 모든 프로세스를 측정·분석하는 무결점 기업전략</p> <p>제너럴일렉트릭의 전설적인 인물 잭 웰치(Jack Welch)에 의해 유명해진 품질경영 혁신기법으로 ‘어떻게 하면 품질을 획기적으로 향상시킬 수 있을까’를 고민하던 중 통계지식을 활용하지는 데서 착안을 하게 되었다.</p> <p>6시그마 품질 수준이라고 하면 결함이 발생할 비율이 3.4ppm(parts per Million), 즉 100만개 중에 3.4개밖에 되지 않는 경우를 의미한다.</p> <p>시그마 앞의 계수값이 커질수록 불량률은 기하급수적으로 줄어들고 6시그마는 실제업무상 실현될 수 있는 가장 낮은 수준의 에러로 인정되고 있다.</p> <p>6시그마를 기업환경에서 적용하면 ‘일하는 철학’이라고 할 수 있는데, 무조건 열심히 일하는 것이 아니라 효과적으로 일하는 것, 실수를 적게 하는 것을 의미한다. 즉, 무결점(Zero-Defect) 운동이라고 볼 수 있다.</p>

용 어	해 설
직무성과 계약제	1999년부터 1~3급을 대상으로 시행해 온 목표관리제를 개선한 것으로 장·차관 등 기관장이 실·국장, 과장과 성과목표를 합의한 뒤 구체적인 계약을 체결해 성과급과 승진에 반영
	<p>현재 50개 중앙행정기관 중 33개 기관이 직무성과계약제를 도입한 것으로 파악(2005. 6. 현재)되고 있으며 중앙인사위원회의 직무성과계약제를 보면 차상급자와 바로 아래 직원이 업무목표와 달성수준을 측정하는 방법 등에 대하여 성과계약을 맺고,</p> <p>그 결과에 따라 승진·보직·포상 등 인사와 성과 연봉에 반영하는 제도로써 1년 단위로 계약하며, 연말(12.31)을 기준으로 다음해 초에 평가한다.</p>



행정혁신(개선) 주요사례들

사례명	해 설
‘e-파발마’ 운영 (광주시)	<p>전자문서시스템 초기화면에 ‘e-파발마’를 설치하고 참고자료, 상황보고, 일상적인 내용 등 단순 보고사항은 메모형식으로 보고하도록 하여 대면보고에 따른 불필요한 시간을 절약하고, 구성원들이 혁신성과를 공유함</p>
‘Single Window’ 체제 구축 (김포시)	<p>전국 최초로 복합민원 전담처리를 위한 ‘허가과’를 설치하였으나, 실제 운영과정에서 허가과와 사업부서간 책임한계 불명확, 담당공무원의 사기저하, 전문지식 부족 등으로 인하여 이원적 처리가 발생하여 결국 허가과를 폐지함</p> <p>이와 같은 문제점을 해결하기 위하여 김포시는 홈페이지에 ‘전자민원 방문예약’ 코너를 신설하여 민원인이 방문예약 사항을 직접 입력하면 소관부서에서 담당부서와 협의 후 방문 없이 처리가 가능한 지 여부, 방문이 필요할 경우에는 1회 방문처리가 가능하도록 방문예약 결과를 안내하고 공개 가능한 처리내역은 인터넷에 게시하는 ‘Single Window’ 프로그램을 구축함</p>
‘학습조직 (Edu-Ship)’ 운영 (해양수산부)	<p>2001년 OKIS(Ocean-Korea Knowledge Integrated System)라는 포털 지식관리시스템을 구축, 학습조직(Edu-Ship)이라는 오프라인상의 학습동아리를 온라인상에서 이루어지도록 구현함</p> <p>Edu-Room을 개설하여 토론을 하고 ‘항해보고서’를 작성하여 지식항해 DB에 저장하고, Edu-Ship 마일리지를 부여함. 또한 Edu-Ship의 활성화를 위해 전문가 초청 토론회 개최시 1회 30만원을 지원함</p>
‘e-업무 매뉴얼’ 개발 (서울시)	<p>시정 업무의 단위별 업무내용, 처리과정, 업무간 상관관계를 논리적으로 분석·체계화함으로써 업무내용과 흐름을 쉽게 파악할 수 있도록 하기 위하여 ‘e-업무 매뉴얼’을 개발하고, 2004년 7월 1단계로 인사업무 등 17개 시범분야 매뉴얼을 완성하고 업무분야를 확대하여 매뉴얼 작업 중임</p>

사례명	해 설
채납액 PDA 정수시스템을 통한 납세 서비스 혁신 (충남 서천군)	<p>모바일 시대에 맞추어 기존에 노트북이 갖고 있던 불편함과 이동성 제약 문제를 해결하고 더욱 신뢰받는 세무행정서비스를 제공하기 위하여 PDA채납관리시스템을 구축함</p>
품질향상 계획 (영국 완즈완스구)	<p>영국의 완즈완스 구에서는 주민들에게 최상의 서비스를 제공하기 위한 일련의 노력들을 ‘품질향상계획(QUIP : Quailty Improvement Plan)’으로 통합하면서, 모든 서비스에 ‘품질’ 개념을 도입하고, 서비스 품질향상을 위한 기준을 시민현장의 기준으로 사용함</p> <p>또한 품질향상 계획의 일환으로 신고된 불만사항을 1차, 2차, 3차에 걸쳐 사다리처럼 처리단계를 밟으며 고객이 만족할 때까지 정성껏 처리해 주는 ‘고객불만 처리제도(Complaints Ladder)’, 고객을 위한 최상의 서비스를 위해 담당공무원에 대하여 집중시키는 ‘인력관리 프로그램(People to People)’ 고객과의 원활한 의사소통을 위한 ‘쉬운 말 쓰기 운동(Plain English Campaign)’을 전개함</p>
CEO미션제 (정보통신부)	<p>CEO가 핵심 경영목표 달성을 위해 부서장에게 임무를 부여하고 실적을 평가·보상하여 강한 성취동기를 유발하는 민간 경영 기법으로, 장관이 실국장에게 전략적 핵심 정책과제를 CEO미션으로 부여하고 수시 실적점검을 통해 성과 지향적 IT정책을 추진함</p>
통합행정 혁신시스템 (KOTRA)	<p>고객을 중심으로 조직·사업·인사·평가 등 4개 부문이 각 정보 시스템을 바탕으로 톱니바퀴처럼 맞물려 돌아가감으로써 ‘시스템에 의한 상시적 혁신’ 기반을 구축함</p>





새로운 트렌드 (시사용어)

용 어	해 설
Adam (아담증후군)	<p>‘중년 이상 남성의 남성호르몬 부족 증후군’ (Androgen Deficiency in Aging Man Syndrome)을 가리키는 의학용어이다.</p> <p>남성은 중·장년 이후 남성호르몬의 일종인 안드로겐의 분비가 서서히 줄고 여성호르몬의 비율이 높아져 감성적으로 변하고 성욕이 떨어지며 뼈와 근육이 약해지는 것으로 의학계는 보고하고 있다.</p> <p>이 같은 증상을 치료하기 위해 현재 국내외 의료계에서는 남성호르몬 제제나 체내에서 남성호르몬으로 바뀌는 ‘디하이드로 에피안드로스테론’ (DHEA) 등을 보충제를 남성 환자들에게 복용하도록 하는 치료법이 확산되고 있다.</p> <p>그렇지만 이 요법은 고환위축, 우울증, 전립선 질환 악화 등의 부작용도 유발할 수 있는 것으로 알려져 있다.</p>
AIDA법칙	<p>인간이 행동을 일으키기까지는 ‘주의(Attention)하고, 흥미(Interest)를 가지며, 욕망(Desire)을 느끼고, 그리고 행동(Action)을 한다’는 법칙</p> <p>인간이 행동을 일으키기까지는 ‘주의(Attention)하고, 흥미(Interest)를 가지며, 욕망(Desire)을 느끼고, 그리고 행동(Action)을 하는 것’이라는 사고방식으로 커뮤니케이션 단계의 기초가 되었다.</p> <p>욕망과 행동 사이에 기억(Memory)하는 단계가 있는 것으로서 AIDMA 또는, 확신(Conviction)을 넣어 AIDCA라고도 한다.</p> <p>물건을 사기전의 인지 부조화, 물건을 산후의 인지 부조화, 소비자 행동 이후에 나타나는 반응으로 연속구매(Brand Royalty), 구매 전환(Brand Witch)을 생각할 수 있다.</p> <p>☞ 인지적 부조화 이론(Cognitive Dissonance Theory) 사람들이 의견이나 태도 또는 그 밖의 다른 사항에 대하여</p>

용어	해설
	<p>동시에 두 가지 다른 인지를 일으키는 경우 심리적 불안감을 느낀다는 이론이다.</p> <p>즉, 소비자는 자신의 잠재 성향과 모순되는 메시지를 받았을 때 인지적 부조화가 생기며 그것이 자기 관련도가 높은 상품에 관한 메시지일수록 심하게 나타난다.</p> <p>이에 따른 소비자의 행동은 피하거나 나름대로 해석 있다는 등의 경향을 보인다. 다시 말해서 메시지의 원활한 전달이 저해되는 경우를 말한다.</p> <p>AIDMA법칙 소비자가 행동하기까지에 ‘주의(Attention), 흥미(Interest), 욕망(Desire), 기억(Memory), 행동(Action)의 순위 5개의 단계가 있다’는 사고방식으로 미국의 클렌드 홀이 제창했고 현재는 광고판매에 있어서 격언이 되었다.</p> <p>욕망과 행동 사이에 확신(Conviction)하는 단계를 넣은 AIDCA(아이드카)라는 것이 있다. 또는, 흥미와 욕망 사이에 이해(Understanding)를 넣은 IUDMA(아이우드마)가 있다.</p>
Anorexia nervosa 〈거식증 (拒食症)〉	<p>날씬해지기 위해 극단적으로 음식을 거부하거나 체중을 줄이기 위해 인위적인 구토, 심한 운동, 설사약 복용 등의 행동을 하는 경우로 심하면 생명까지 잃을 수 있는 심각한 정신질환이라고도 볼 수 있다.</p> <p>식욕, 체온 등 다양한 신경내분비 기능을 담당하는 중추인 대뇌의 시상하부 이상을 원인으로 추정하고 있으며, 일부는 유전적 경향이 있는 것으로도 알려졌다.</p> <p>체중 증가에 병적인 집착이나 두려움을 보이며, 체중이 정상 체중의 85% 이하로 감소하면 거식증으로 볼 수 있다. 70% 이하까지 감소하면 사망할 수도 있는 응급상황이므로 반드시 입원 치료가 필요하다.</p>

용어	해설
Avata (아바타)	<p>‘분신’ 또는 ‘화신’을 뜻하는 말로 사이버 공간에서 이용자의 역할을 대신하는 애니메이션 캐릭터를 지칭한다. 원래 ‘내려오다’, ‘통과하다’는 뜻의 산스크리트어 ‘아바’ (Ava)와 ‘아래’ 또는 ‘땅’이란 의미의 ‘테르’ (Terr)의 합성어다.</p> <p>고대 인도에서는 ‘땅으로 내려온 신의 화신’을 가리키는 말이었으나 인터넷시대가 열리면서 3차원이나 가상현실 게임 또는 채팅 사이트 등에서 자기 자신을 나타내는 그래픽 이미지를 지칭하게 되었다.</p> <p>인터넷 초창기에는 게임이나 채팅 사이트들이 무료로 이용자들에게 제공했으나 2000년 하반기부터 다음(www.daum.net) 등의 포털 업체들이 콘텐츠를 유료화한 뒤 청소년층을 중심으로 아바타의 인기가 높아 닷컴기업의 수입에 상당한 기여를 하는 등 이른바 ‘아바타 효과’를 낳고 있다.</p>
Beat (비트족)	<p>1950년대 전후 미국의 풍요로운 물질 환경 속에서 보수화된 기성 질서에 반발해 저항적인 문화와 기행(奇行)을 추구했던 젊은이들을 가리킨다.</p> <p>영화 ‘이유 없는 방향’에서의 제임스 딘이 대표적이다. 이들의 특성은 이후에도 이어져 대학입시 등의 사회적 중압감과 기성 세대의 잘못된 현실을 보고 절망하는 10대 후반, 20대 초반의 문제 젊은이들을 통칭하는 말로도 사용된다.</p>
Big Mac Index (빅맥지수)	<p>영국 시사 주간지 ‘이코노미스트’ (The Economist)가 1987년부터 매년 미국 맥도널드사의 주력 햄버거 제품인 ‘빅맥’ (Big Mac)의 가격을 국제적으로 비교, 각국 통화의 실질구매력을 평가해 발표하는 지수이다.</p> <p>빅맥이 비교 대상 품목으로 선정된 것은 이 제품이 전세계 120여 개 국에서 판매되고 품질·크기·재료도 표준화돼 있어 국제적 가격비교가 용이하기 때문이다.</p>

용어	해설
	<p>미국 달러화와 현지통화 두 가지 지수로 표시되는 빅맥지수는 ‘환율은 두 나라에서 동일한 상품과 서비스의 가격이 비슷해질 때까지 움직인다’는 이론에 근거한 것이다.</p> <p>이 지수를 비교하면 해당국 통화의 현재 환율이 적절한지의 여부를 가늠할 수 있다.</p> <p>그러나 각국 조세제도의 차이, 상이한 인건비 등의 요소들 간과하고 있고 환율이 구매력뿐만 아니라 수요공급에 의해서도 영향을 받는다는 점에서 비현실적 요소도 있어 환율 동향 파악의 보조자료 수준에 그친다는 평가도 있다.</p> <p>이코노미스트 2003년 4월 24일자는 한국의 빅맥가격이 3천 300원(2.63달러, 2003년 4월22일 기준)으로 조사대상 32개국 중 7위를 차지했으며 이를 기준으로 한 원/달러 환율이 실제 환율과 큰 차이를 보이지 않았다고 밝혔다.</p>
Biomatrix (바이오 매트릭스)	<p>망막, 지문, 음성, 얼굴 등 개인의 다양한 신체적 특징을 이용해 신원을 확인하거나 범죄자를 가려내는 생체인식 기술을 말한다.</p> <p>이 기술은 처음에는 정보당국에서 비밀보장을 위해 개발, 사용했으나 비용이 낮아지고 정확도가 높아짐에 따라 일반 기업으로도 이용이 급속히 확산되고 있다.</p> <p>현재 미국 국방고등연구계획청(DARPA)은 사람이 걸을 때 다리, 무릎관절, 팔 등 신체 일부분이 반복적으로 일정한 패턴을 나타낸다는 점에 착안, 캠코더 등으로 이를 담은 후 컴퓨터로 분석하는 걸음걸이 인식 시스템을 매사추세츠 공대, 조지아 공대 등과 공동으로 개발 중이다.</p> <p>그러나 바이오매트릭스는 기술의 우수성에도 불구하고 고객의 허락 없이 개인정보를 수집, 저장, 분석할 수 있다는 점에서 법적, 윤리적 문제를 불러일으킬 소지도 있다.</p>

용 어	해 설
Blog (블로그)	<p>인터넷 용어 ‘웹로그’ (web log)의 줄임말로 1997년 11월 미국인 존 바거가 처음 사용한 것으로 알려져 있다.</p> <p>로그(log)는 원래 선원들이 배를 운항할 때 작성하는 항해일지(logbook)나 일반인들의 여행일기를 의미하나 인터넷에서는 ‘일기처럼 정기적으로 업데이트 되는 짧은 글들로 이루어진 웹페이지’로 정의된다.</p> <p>블로그는 누구나 자신의 웹사이트에 설치할 수 있으며 블로그 프로그램을 설치할 수 있는 서버 공간만 갖고 있다면 블로그 프로그램은 무료로 다운받아서 사용할 수 있다.</p> <p>이용이 무료인데다 다루기도 쉽고 일단 웹사이트에 만들어 놓으면 사용자는 자신이 의견을 쓰고 싶을 때 언제든지 다양한 형식과 주제의 글을 온라인으로 올릴 수 있어 ‘1인 미디어’로 운용될 수도 있다.</p> <p>실제로 인터넷상에는 최근 일기장 형식으로 그날그날의 자기의 일상사를 올리는 사람이 있는가 하면 정치, 사회 등 사회현안에 대한 자신의 입장을 밝히는 이도 있으며 ‘포토로그’ (photo log) 형태로 사진자료를 모아 올리는 사람도 있다.</p> <p>이밖에 문학, 자동차, IT 관련 정보 등 특정 분야에 대한 전문 정보도 블로그를 통해 게시되고 있어 블로그는 이제 일명 ‘게릴라 언론매체’로도 불리고 있다.</p>
Bluetooth (블루투스)	<p>근거리의 컴퓨터와 이동단말기, 가전제품 등을 무선으로 연결하여 쌍방향으로 실시간 통신을 가능하게 해주는 근거리 무선 통신기술이다.</p> <p>1994년 스웨덴 에릭슨(Ericsson)사의 이동통신그룹이 처음 연구 개발했다. 보편적으로 이용되는 분야는 PC 주변기기 부문으로 키보드, 마우스 등을 적은 소비전력으로 10m내외까지 무선으로 제어할 수 있다.</p>

용어	해설
	<p>최근 KT가 선보인 원폰(One-Phone) 서비스가 단말기 하나로 집안에서는 유선전화로, 밖에서는 이동전화로 사용할 수 있는 대표적인 유·무선 통합서비스로 볼 수 있는데, 이때 가정의 유선전화기와 단말기간 무선 근거리 통신을 가능하게 하는 것이 블루투스 기술이다.</p> <p>‘블루투스’란 10세기경 덴마크의 왕이었던 ‘하랄’에서 따온 것으로 그의 별칭이 ‘블루투스’였다.</p> <p>블루투스가 스칸디나비아 반도를 통일한 것처럼 개인용 컴퓨터와 휴대전화, 각종 디지털 기기를 하나의 무선통신 규격으로 통일한다는 상징적 의미가 있다.</p>
Bobos (보보스)	<p>이윤지향의 부르주아(Bourgeois) 문화와 자유분방한 보헤미안(Bohemian) 문화가 결합해 출현한 디지털 시대의 새로운 엘리트 계층을 지칭한다.</p> <p>지식과 정보, 아이디어가 자본보다 중요하다고 생각하는 지식 자본주의자이기도 하다. 야망과 성취가 보장된 부르주아의 꿈과 방랑과 창조성을 추구하는 보헤미안의 자유를 동시에 만끽하려는 것이 특징이다.</p> <p>보보스는 주로 닷컴기업 신화의 주인공들이 많으며 명품제품을 선호하는 귀족적 취향을 지니면서도 한편으로 자유·평등주의와 환경주의를 내세우는 경향을 나타낸다.</p>
Botox (보톡스)	<p>미국의 제약회사인 앨러간(Allergan)이 시판하고 있는 근육수축 주사제의 제품명이다.</p> <p>상한 통조림 등에서 발견되는 혐기성 세균인 클로스트리디움 보툴리눔(Clostridium Botulinum)에서 분비되는 7종류의 신경 독소(A~G)중 A형 독소를 정제한 것이 주성분이다.</p>

용 어	해 설
	<p>근육에 주사하면 신경전달물질을 차단시켜 근육의 움직임을 일정기간 마비시키는 효능을 갖고 있으며 당초 미국 식품의약국(FDA)은 지난 1991년 눈근육 경련이나 사시(斜視)의 치료제로 보톡스의 사용을 승인했다.</p> <p>그러나 피부과와 성형외과 의사들이 이 주사제로 치료한 환자들의 눈가에서 주름이 없어진다는 사실을 발견하면서 미용적 용도로도 사용하게 됐다.</p> <p>특히 2002년 4월 15일 FDA가 보톡스를 미용목적으로도 안전하게 사용할 수 있다고 승인하면서 미국은 물론 한국에서도 주름살 제거, 사각턱 교정, 얼굴 축소, 몸매교정 등의 다양한 목적으로 선풍적 인기를 끌고 있다.</p> <p>그러나 의사들은 보톡스 주사를 잘못 맞으면 입술이나 얼굴 표정이 어색하거나 눈썹이 처지고 부종이 나타나는 등의 부작용도 있을 수 있다고 경고한다.</p>
Brucellosis (브루셀라병)	<p>브루셀라균에 감염돼 가축과 사람 모두가 발병할 수 있는 3균 법정 전염병이다. 소, 개, 염소, 돼지 등이 이 병에 걸리면 생식기관과 태막(胎膜)에 염증이 생겨 유산이나 불임증 등을 나타낸다.</p> <p>사람의 경우 브루셀라균에 감염된 동물의 혈액이나 대소변 속의 균이 사람의 상처부위나 결막을 통해 침투하면 걸리고 살균처리를 하지 않은 우유를 마실 경우에도 감염될 수 있다.</p> <p>사람이 감염되면 50~60일의 잠복기를 거쳐 발열, 두통, 오한, 진전통증 등의 증상이 나타나며 스트렙토마이신 등 항생제를 투여하면 6주 정도에 완치가 가능하다.</p> <p>그러나 방치하면 몇 년씩 계속될 수 있으며 치사율은 2% 가량인 것으로 알려져 있다.</p>

용 어	해 설
	<p>당국은 이 병의 근절 및 확산저지를 위해 통상 감염지역의 가축을 전부 도살하는 조치를 취한다.</p>
BSI (Business Survey Index, 기업경기 실사지수)	<p>기업 활동의 계획과 실적, 경기동향 등에 대한 기업가들의 의견을 직접 조사, 지수화해 전반적 경기 동향을 파악하는 경제 지표이다.</p> <p>BSI의 유용성은 기업가들이 경기를 판단하거나 예측·계획하는 행위들이 단기적인 경기변동에 영향을 미친다는 경험적 사실에 기초한다.</p> <p>다른 경기 관련 지표와 달리 기업가의 주관적, 심리적 요소까지 조사가 가능하며 정부정책의 파급효과를 분석하는데도 활용된다.</p> <p>기준치는 0이며 플러스(+)는 경기확장 국면을, 마이너스(-)는 경기수축 국면을 각각 나타낸다.</p> <p>현재 국내에서는 전국경제인연합회, 대한상공회의소, 산업은행 등이 20여개 항목을 월별 또는 분기별로 조사해 합산, 발표하고 있다.</p> <p>통상 BSI가 100 이상이면 기업가들의 체감경기가 지난번 조사 때보다 나아질 것이라는 응답이 더 많다는 것을 뜻한다.</p>
Buy Nothing Day (아무것도 사지 않는 날)	<p>환경오염 감축과 과소비 추방을 위해 소비자들이 일년 중 이날 하루만은 어떤 물품도 구입하지 말자며 국제 환경운동단체들이 지정한 날로 매년 11월 26일이다.</p> <p>1992년 캐나다의 광고인 테드 터너가 이 캠페인을 시작, 세계로 퍼져나갔으며 한국에서는 1999년부터 해마다 실시되고 있다.</p>

용어	해설
B2B와 B2C	<p>전자상거래 시장은 거래 주체에 따라 'B to B' 'B to C'로 나뉜다. 'to'를 영어 발음이 같은 숫자 '2'로 대체해 쓰기도 한다.</p> <p>B2C는 Business to Customer'의 줄인 말이다.</p> <p>말 그대로 기업이 소비자를 대상으로 각종 물품을 판매하는 방식이다. 현재 B2B 시장 규모는 B2C 시장의 70% 정도지만, 앞으로는 B2B 시장이 B2C를 크게 앞지를 전망이다.</p> <p>때문에 각 업체들이 앞다투어 B2B시장 진출을 준비하고 있다.</p>
Cannes Film Festival (칸 영화제)	<p>프랑스 남부 관광지 칸에서 매년 5월에 개최되는 국제영화제이다.</p> <p>2차 세계대전 직전 창설된 후 대전 중에 일시 중단됐다가 1946년 재개됐다. 프랑스 국립 중앙영화센터가 주관하고 외무부, 상공부, 칸시가 후원하며 세계 각국에서 온 영화감독, 배우, 제작자, 언론인 등 수천 명이 2주간에 걸쳐 영화상영, 리셉션, 기자회견, 영화상담 등을 한다.</p> <p>영화예술 제전이면서 상품건본 시장적 색채도 짙다. 수상작은 예선을 거친 공식참가 작품 중에서 국제심사위원들에 의해 선정되며 장편·단편 두 부문에서 최우수작품상(황금종려상)이 수여된다.</p> <p>또한 감독상, 남·여 주연상, 심사위원 대상, 특별상, 시나리오상 등도 주어진다. 박찬욱 감독의 '올드보이'가 2004년 제57회 칸 국제영화제 시상식에서 심사위원대상(Grand Prize of The Jury)을 차지했다.</p>
Car Sharing (카 셰어링 운동)	<p>자동차를 필요로 하는 사람들이 각자 차를 소유하지 않고 그룹을 형성, 몇 대의 차를 공동으로 보유하면서 필요할 때마다 이용하는 새로운 형태의 자동차 운행 캠페인이다.</p>

용어	해설
	<p>차량을 공동 소유한다는 점에서 각자 차를 보유하면서 번갈아 한 대에 동승해 이용하는 ‘카 풀’ (car pool)이나 차량을 임대하는 방식의 ‘카 렌탈’ (car rental)과 전혀 다른 개념이다.</p> <p>운용방식은 회원들이 차량을 공동 구매한 후 사전에 약속된 순서나 방식에 따라 돌아가며 차를 이용하고 기름값은 각자 부담한다.</p> <p>이 방식은 가정의 차량보유 대수가 줄어들어 보험료나 각종 세금 부담, 주차난, 교통체증, 환경오염 등을 크게 덜 수 있다는 장점을 갖고 있다.</p> <p>80년대 후반 유럽에서 처음 등장, 현재에는 유럽 500여개 도시에서 실시되고 있고 일본, 싱가포르 등 일부 아시아 국가에서도 시험 운용되고 있다.</p>
CEO (Chief Executive Officer, 최고경영자)	<p>기업을 실질적으로 움직이는 최고 의사결정권자</p> <p>미국기업의 최고경영자가 갖는 직함으로 최고집행책임자 (Chief Executive Officer/Chief Operating Officer)를 말하며 둘 다 미국기업의 톱 매니지먼트 조직에서 사용되는 통상적인 직위 호칭(회장·사장)과는 별도로 실질적인 서열을 나타내기 위해 쓰인 직함으로 그 기업의 제1인자이므로 회장이 CEO를 겸무하는 것이 보통이다.</p> <p>CEO는 이사회를 주채함과 동시에 기업그룹의 방침을 결정하거나 장기계획을 책정하는 등의 책임을 진다. 이에 대해 보통의 경우에 사장이 겸무하는 최고업무책임자(COO)는 회장의 정책방침 밑에서 일상 업무를 원활하게 추진하기 위한 결정을 행한다.</p> <p>우리나라의 일반기업에 있어서는 사장이 CEO, 수석부사장이 COO의 역할을 맡는다. 이 경우 회장과 사장은 결정자 및 집행자 관계를 형성한다.</p>

용어	해설
	<p>CEO는 한 기업에 보통 1명이 있지만 복수의 CEO를 두는 기업도 있으며 CEO가 회장직을 겸하는 경우도 있으나 두 직책이 분리되는 경우도 있다. CEO와 회장직이 분리되어 있는 경우에는 일반적으로 회장은 단지 이사회를 주재하는 권한만을 행사하는데 반하여 CEO는 경영전반을 총괄한다.</p> <p>따라서 기업경영에 관한 실권은 CEO에게 있다고 볼 수 있다.</p> <p>미 산업계에서는 엔론(Enron)사 파산을 계기로 기업불신이 팽배해지는데 가운데 장기재임에 의한 CEO의 부패와 고액보수·권한의 집중에 비판이 강해지면서 현상을 시정하자는 움직임이 강하다. CEO뿐 아니라 고액보수를 받고 있는 CFO(최고재무책임자)의 부패도 심각하게 재인식되고 있다.</p>
<p>Certificate Disgital Signature Act (공인인증서)</p>	<p>인터넷을 통한 온라인 금융거래시 거래자의 신원확인을 위해 사용되는 일종의 전자서명으로 일상생활에서 중요한 거래에 사용되는 인감도장과 같은 역할을 한다.</p> <p>그동안의 온라인 금융거래는 신분확인(ID)과 비밀번호(패스워드)만 입력하면 돼 이 두 가지가 해킹 등에 의해 노출될 경우 금융사고가 발생할 위험이 큰 게 단점이었다.</p> <p>이 점을 보완하기 위해 은행권은 현재 이 인증서 사용을 의무화하고 있으며 증권사들도 공인인증서를 발급받은 고객에 한해 온라인 주식거래를 할 수 있도록 했다.</p> <p>인증서는 공인인증기관 또는 등록대행기관(은행, 증권사, 우체국 등)을 직접 방문하여 신청하면 발급받을 수 있다.</p> <p>현재 국가가 인정하는 공인인증기관은 금융결제원, 한국정보인증, 한국증권전산, 한국전자인증, 한국전산원, 한국무역정보통신 등 6곳이다.</p> <p>최근 정보통신부는 부처간 이견으로 유보돼왔던 공인인증서 유료화 방안을 국무조정실 조정을 거쳐 최종 확정했다고 밝혔다.</p>

용 어	해 설
CFO (Chief Financial Officer, 최고재무 관리자)	<p>회사의 자금부분 전체를 담당하는 총괄책임자를 말한다.</p> <p>일반적으로 자금담당 부사장으로 불리며 회사의 경리·자금·원가·심사 등 재정부분 조직을 하나로 통합하여 이를 총괄하는 사람으로, 종전에는 단순히 결산과 재무제표를 작성하는 재정부분이 의사결정지원체로 전환한 것이다.</p> <p>즉 기업 활동에 있어서 직접·간접금융의 필요성이 커지고 원활한 자금흐름의 중요성이 부각되면서 부상하고 있는 직제이다.</p>
Chromosome (염색체 (染色體))	<p>생물의 세포 속에 들어 있는 작은 막대기 모양의 소체(小體)로 유전자인 DNA를 가지고 있기 때문에 매우 중요한 세포기관이다. 기본 구조는 바이러스나 세균 등과 같은 하등생물로부터 고등 동물에 이르기까지 모든 생물이 동일하다.</p> <p>일반적으로 체세포가 가지고 있는 염색체 수는 $2n$으로 표시하며 사람의 경우 23쌍이 되므로 46개가 된다. 이중성을 결정하는 성염색체(性染色體) 1쌍을 제외하면 나머지 22쌍의 상염색체(常染色體)는 서로 모양과 크기가 같다.</p> <p>성염색체 수의 이상으로 클라인펠터증후군, 터너증후군과 같은 선천적 이상 질환이 나타나며, 21번 염색체의 이상으로 다운증후군과 같은 기형이 발생하기도 한다.</p> <p>최근 발표된 ‘침팬지의 22번 염색체 완전 해독’ 연구 결과로 인간의 선천적 이상 질환도 극복할 수 있는 기반이 마련될 것으로 기대된다.</p>
Chronic Obstructive Pulmonary Disease (만성폐쇄성 폐질환)	<p>장기간 기침, 가래 및 호흡곤란 증세를 보이는 질환으로 허파의 호흡세기관지(呼吸細氣管支)가 좁아져 허파 안의 공기 교환이 힘들어지는 병이다.</p> <p>호흡세기관지의 염증이 생겨 번지는 만성기관지염과 허파가 팽창하여 호흡곤란을 일으키는 폐기종으로 구분된다.</p>

용어	해설
	<p>세계 사망원인 6위, 미국의 사망원인 4위이며, 한국도 흡연, 대기오염 등으로 급격히 늘고 있는 추세이다.</p> <p>한번 손상된 폐 기능은 회복이 어려우므로 예방과 조기 발견이 무엇보다도 중요하다.</p> <p>또한 감기로 오인하기 쉬운 질환이기 때문에 기침이 지나치게 오래 지속될 경우 주의해야 하며 금연해야 한다.</p> <p>심하지 않은 감기에 호흡곤란을 느끼거나, 적은 운동량에도 호흡곤란이나 피로감을 느끼고 가래가 심해지면 전문의의 진단이 필요하다.</p>
CI (Corporate Identity)	<p>통일된 기업 이미지·기업문화·미래의 모습과 전략 등을 일컫는 용어</p> <p>CI의 일반적인 개념은 기업이미지 통합을 뜻하며, 해당 기업의 이미지를 일관성 있게 통합운영 관리하기 위한 전략적인 시각 커뮤니케이션을 말한다. 즉, 특정 기업을 인지시키는 기업의 신분증명서를 이른다.</p> <p>이는 기업이 가지고 있는 이미지를 시각적으로 체계화하여 대외적으로는 기업의 철학·미래비전 등 기업의 실체를 확인하도록 하여 기업의 브랜드가치를 높이고, 대내적으로 질서 있고 체계적인 시스템의 관리로 합리적인 경영과 사원들의 마인드를 고양시켜 체계화된 조직의 틀을 이루게 한다.</p>
Cipie (시피족)	<p>오렌지족의 무계획적 소비 생활과 감각적인 문화 형태에 반발하여, 지적 개성을 강조하고 심플 라이프(simple life)를 추구하는 신세대 젊은이들을 말한다.</p> <p>cipie는 개성(character), 지성(intelligence), 전문성(professionalism)의 약자이다.</p>

용 어	해 설
Clonaid (클로네이드)	<p>세계 최초의 인간복제 서비스 전문 회사를 표방하고 있는 미국의 생명공학 기업이다.</p> <p>인류가 UFO(미확인비행물체)를 타고 온 외계인에 의해 복제돼 태어났다고 주장하는 종교집단 ‘라엘리언 무브먼트’ (Raelian Movement)의 비밀 자회사 형태로 1997년 바하마에서 출범해 현재는 미국에 본부를 두고 활동하고 있다.</p> <p>본명이 클로드 보리옹(Claude Vorihon)인 프랑스인 라엘은 1973년 ‘엘로힘’이란 외계인을 만나 인류탄생의 비밀이 복제기술이었다는 사실을 전해 듣는 이색적 체험을 한 후 이를 세계에 전파하기 위해 라엘리언 무브먼트란 단체를 설립한 것으로 알려져 있다.</p> <p>라엘은 그 후 영국의 로스린연구소가 복제양 돌리를 탄생 시키자 인간도 복제해 내겠다고 곧바로 클로네이드란 회사를 만들었다.</p> <p>라엘리언 무브먼트측은 자신들의 주장을 신봉하는 신자가 전 세계에 5만5천명이나 된다고 주장하고 있으며 1999년에는 한국에도 클로네이드 지사를 설립하고 인간복제 신청을 받기 위한 신문광고를 낸 바 있다.</p>
CMO (Chief Marketing Officer, 최고 마케팅경영자)	<p>회사의 마케팅부분 전체를 담당하는 총괄책임자를 말한다.</p> <p>마케팅관리는 전반적 내지 수직적 관리기능의 발휘를 토대로 마케팅의 부문적 내지 수평적 기능의 발휘분야, 예컨대 상품 · 가격 · 경로 · 촉진과 같은 상적 유통분야와 운송 · 하역 · 보관 · 포장과 같은 물적 유통분야를 통괄하는 관리활동이다.</p>
Cocoon (코쿤족)	<p>코쿤이란 누에고치를 뜻하며, 남과 가까이 하지 않고, 외부와 차단된 공간에서 안락함을 추구하는 사람들을 가리키며, 주위를 딱딱한 껍데기로 감싼 채 골치 아픈 조직사회와는 인연을 끊고 사는 생활풍조를 나타낸다.</p>

용 어	해 설
COO (Chief Operating Officer, 최고운영 책임자)	<p>기업 내부의 사업을 총괄하는 책임자를 말한다.</p> <p>CEO의 독재형 경영구조를 막고, CEO가 개발이나 다른 업무에 매진할 수 있도록 돕는 한편, 경영구조의 전문화를 꾀하려는 목적에서 도입되었다.</p> <p>회장의 정책에 따라 회사 내의 일상적인 업무를 원활하게 추진하기 위한 결정을 내리는 역할을 하는데, 미국과는 달리 한국에서는 사장이 CEO, 수석부사장이 최고운영책임자의 역할을 맡는 경우가 많다.</p>
Country Risk (국가신용도)	<p>한 국가의 채무이행 능력과 의사 수준을 계량화해 기호나 수치로 표시한 것이다.</p> <p>국가신용도 등급은 해당 국가가 국제금융시장에서 돈을 빌릴 때 적용되는 금리나 투자유치를 할 때 그 여건을 판단하는 중요한 기준이 된다.</p> <p>국가신용도가 하락할 경우 외국 투자자들은 자금 대출을 꺼리고 대출 금리도 올리게 된다. 개별기업이나 금융기관의 신용평가는 해당국가의 신용등급을 토대로 이루어지기 때문에 국가신용도가 낮으면 우량기업도 그만큼 낮은 신용평가를 받게 된다.</p> <p>국가신용등급 결정에는 정치체제의 안정성과 정통성, 국제금융 시장과의 통합도, 국가안보상 위협요인 등의 정치적 요소와 소득수준 및 분포, 경제성장률, 인플레이션, 공공채무 부담, 외채 및 외환보유고 수준, 대외채무 불이행 경험 등의 경제적 요소 등이 작용된다.</p> <p>미국의 무디스(Moody's)와 스탠더드 앤드 푸어스(Standard & Poor's), 영국의 피치(Fitch) 등은 국가나 기업에 대한 등급을 매기는 세계 3대 신용평가기관으로 권위 있는 평가업무를 통해 국제금융시장에서 막강한 영향력을 행사하고 있다.</p>

용 어	해 설
CPO (Chief Privacy Officer' 최고정보 보호책임자)	<p>기업이나 조직의 정보보호에 관한 업무를 총괄하는 책임자이다.</p> <p>기업에 따라 개인정보보호관리이사 또는 정보보호책임자로 부르기도 한다. 2000년부터 미국에서 생겨나기 시작해 세계적으로 파급된 제도로, 최고경영자의 지정을 받아 정보보호에 관한 업무를 총괄한다.</p> <p>즉 정보통신 서비스의 안정성 및 정보의 신뢰성 확보와 관련된 업무를 총괄하는 직책이다.</p>
CSO (Customer Satisfaction Officer, 고객만족 경영자)	<p>모든 서비스의 초점을 고객 만족에 맞추고 고객 중심의 상품 개발에 힘을 쏟는 최고경영자를 말한다.</p> <p>고객만족경영자는 먼저 사내 직원들을 일차적인 서비스의 대상인 '내부 고객' 으로 여긴다. 따라서 업무시간의 대부분을 임직원과 일반 직원, 일반 고객을 만나는 데 사용한다.</p> <p>이를 통해 자사 제품의 가격이 높은지, 서비스가 부족한지, 제품의 신뢰도가 떨어지는지 등 각종 문제점을 찾아내 고객의 욕구를 충족시킬 수 있는 상품·서비스를 개발·제공하는 데 주력한다.</p>
CSO (Chief Security Officer)	<p>기업의 보안담당 최고 책임자를 말한다.</p> <p>미국의 9.11테러 이후 기업체 임원들의 신변경호나 건물, 시설, 컴퓨터 정보 등에 대한 보호책임을 총괄하는 담당자의 역할이 한층 중요시되고 있는 임원급 직책이다.</p> <p>미국에서는 최근 연방정부가 알카에다 조직에 의한 추가 테러 가능성을 잇 따라 경고하자 각 기업들이 회사보안에 한층 더 신경을 쓰면서 헤드헌터 업체에 유능한 CSO를 구해 달라는 의뢰가 크게 늘고 있다.</p> <p>CSO의 연봉은 약 40만달러(5억원)에 달하지만 아직은 적절히 훈련된 인물이 많지 않아 수요에 제대로 부응하지 못하는 실정이다.</p>

용 어	해 설
CTO (Chief Technology Officer, 최고기술 경영자)	<p>회사의 기술개발 전체를 담당하는 총괄책임자를 말한다.</p> <p>기술경영은 보통 연구개발·제품개발 등의 경영활동 중에서 생산관리나 마케팅과는 구분하여 쓰는 말이다.</p> <p>기술경영은 구매·회계·노사관계와는 독립적으로 활동하며, 책임역량 제고로 평가한다.</p>
Cyberpunk (사이버펄크족)	<p>아직 개발되지 않은 컴퓨터 차세대 기술로 환상적인 세계를 여는 데 집착하는 반문화 조류의 컴퓨터 세대를 가리키며, 사이버펄크란 사이베네틱스(cybernetics)와 펄크(punk)의 합성어이다.</p> <p>이들은 컴퓨터섹스·두뇌 개량·약품 개발 등 다분히 향락적이고 비생산적인 분야를 지향한다.</p>
Cybersquatting (사이버스쿼팅)	<p>유명 상표나 회사이름, 단체이름 등으로 인터넷 주소를 선점하는 행위로 도메인 불법점유, 도메인 선점 등으로 해석한다.</p> <p>보통 인터넷 주소를 투기나 판매 목적으로 선점하여 비싼 값에 되팔기 위한 목적으로 행해진다.</p> <p>도메인 네임은 전세계적으로 유일해야하며 먼저 등록한 사람만이 사용할 수 있으므로 사용하고자 하는 도메인 네임이 이미 사용되고 있다면 최초 등록자가 취소 또는 사용을 허락하거나 등록자의 요구사항을 들어주어야 한다.</p> <p>특히 기업 사이트(.com)를 중심으로 부정한 등록과 사용으로 인해 매출감소는 물론 부당한 거래로 인한 소송이 증가하여 문제가 되고 있다.</p> <p>한국에서는 정보통신부가 재산적 가치 또는 영업 방해를 목적으로 도메인 네임을 선점하는 행위를 금지하는 ‘인터넷주소 자원에관한법률’을 제정하여 2004년 7월부터 시행한다.</p>

용 어	해 설
Dandy (댄디족)	<p>주로 방송·광고계, 사진작가·컴퓨터 프로그래머 등 요즘 인기가 높은 전문직에 종사해서 자신이 벌어 센스 있는 소비 생활을 즐기는 젊은 층을 가리킨다.</p> <p>이들은 분위기를 찾고 자신을 가꾸는 데 인색하지 않으며 나름대로 삶의 질을 무척 따진다.</p>
Dink (Double Income, No kid, 딩크족)	<p>의도적으로 자녀를 두지 않는 맞벌이 부부를 말한다.</p> <p>여피족에 이어 최근 미국 베이비 붐 세대의 생활양식, 가치관을 대변하는 말이다.</p>
DINS (딘스족)	<p>아이를 낳고 양육하는 것이 부담스러워 '성관계를 하지 않는 맞벌이 부부' (Double Income No Sex : DINS)를 가리키는 신조어로 최근 미국에서 DINK족에 이은 새로운 세대를 부각되고 있다.</p> <p>최근 통계에 따르면 현재 미국에는 1억3천만 쌍의 부부가 있는데 이 중 약 15~20%가 DINS족으로 추정되며 그 비율은 해마다 늘고 있는 추세라고 한다.</p> <p>DINS족이 생겨난 큰 원인은 과중한 회사업무와 육아부담이란 이중고에 시달리는 직장 여성들이 성관계 자체를 기피하기 때문으로 알려지고 있다.</p> <p>전문가들은 그러나 DINS족은 부부관계가 위협받아 가족전체의 유대감과 정서적 만족이 무너질 위험이 크며 성관계 기피는 곧바로 부부 결별로 이어질 공산이 크다고 지적하고 있다.</p>
Discomfort Index (불쾌지수)	<p>기온, 습도 등이 인체에 주는 쾌감, 불쾌감을 수량화한 지수이다.</p> <p>무더운 여름철에는 같은 온도라도 습도에 따라 사람들이 느끼는 불쾌감은 큰 차이가 나는데 이런 차이를 구분하기 위해 미국 기상청이</p>

용어	해설
	<p>‘불쾌지수=[기온+습구(濕球)온도]×0.72 + 40.6’이란 산출 공식을 만들어냈다.</p> <p>지수가 70을 넘으면 일부 사람이, 75를 넘으면 절반이, 80 이상이면 전원이 불쾌감을 느끼며 86 이상이면 모든 사람이 견딜 수 없는 고통을 느낀다고 한다.</p>
Double School (더블 스쿨족)	<p>최근 두드러지게 나타나는 현상으로 각종 자격증을 취득하여 더욱 많은 취업 기회를 가지려는 사람들을 말한다.</p> <p>대학이나 전문대 등 정규 교육과정을 밟으면서, 취업이나 유학 대비 또는 취미로 야간이나 주말에 어학원, 전문 기술학원을 다니는 젊은이들을 일컫는 말로서 한국식 조어이다.</p>
Downsizing (다운사이징)	<p>사물의 소형화, 기업의 감량경영을 통칭하는 일반개념</p> <p>규모의 축소를 의미하는 말로서 사물의 소형화뿐만 아니라 기업의 장기적인 경영전략으로서 수익성이 없거나 비생산적인 부서나 지점을 축소 내지는 제거, 기구를 단순화하여 신속한 의사결정을 도모하는 것이다.</p> <p>다운사이징은 비즈니스 다운사이징과 정보시스템 다운사이징으로 구분된다.</p> <p>비즈니스 다운사이징은 기업의 관료제로 인한 불필요한 낭비 조직을 제거하는 것을 목표로 하는 다운사이징을 말한다.</p> <p>비즈니스 다운사이징을 실시하면 불필요하고 불합리한 본사의 임원이나 지원부서가 축소되고 기업의 계층구조가 줄어들며 중간경영층이 대폭 감소하게 된다.</p> <p>전통적으로 계층제 조직을 다운사이징하기 위해서는 주로 팀조직 제도가 사용된다.</p>

용 어	해 설
	<p>한편 정보시스템 다운사이징은 대형컴퓨터에 의해 이루어지던 정보처리 기능을 개인용 컴퓨터나 워크스테이션 등 소형컴퓨터로 이전하는 것을 의미한다.</p> <p>이로 인해 대형컴퓨터 중심의 정보시스템을 개발하고 관리하는데 소요되는 막대한 비용을 절감할 수 있게 되었을 뿐만 아니라 조직구성원의 신속한 의사결정도 가능하게 되었다.</p> <p>경영혁신전략차원에서 볼 때 다운사이징은 기업의 경영상태가 좋지 않을 때만 하는 것이 아니고 기업의 능률적인 경영과 조직의 활성화를 위해서 언제든지 할 수 있어야 한다.</p> <p>기업의 경쟁력을 제고하기위해 기업 내의 불필요하고 비효율적인 부분을 제거함으로써 더욱 가볍고 날쌔(Lean & Mean) 조직으로 만드는 것이 다운사이징의 목표라고 할 때, 그 의도 자체는 긍정적이지만 무분별한 다운사이징은 가볍고 날쌔 조직 대신 가볍고 연약한(Lean&Frail)조직으로 만드는 부정적인 효과를 가져 올 수도 있다.</p> <p>다운사이징의 참뜻이 기업의 비생산적인 사업부문과 불필요한 조직을 폐기하고 수익성이 높은 사업으로 전환하는데 있다. 따라서 조직의 정밀진단이 필요하고 조직의 분권화가 필요하다.</p>
<p>Ecological Footprint (생태발자국지수)</p>	<p>캐나다의 경제학자인 마티스 웨커네이겔과 윌리엄 리스가 개발한 개념으로 인간이 소비하는 에너지, 식량, 주택, 도로 등을 만들기 위해 자원을 생산하고 폐기물을 처리하는 데 드는 비용을 토지로 환산한 것이다.</p> <p>2004년 한국의 발자국지수는 1인당 4.05ha로 지구가 감당해 낼 수 있는 기준인 1.8ha을 웃돌고 있으며 미국 9.7ha, 캐나다 8.8ha, 영국 및 프랑스 5.3ha, 일본 4.8ha 등 선진국일수록 높은 것으로 나타났다.</p> <p>한국인과 같은 생활방식을 유지하려면 지구가 2.26개나 필요한 셈이다.</p>

용어	해설
	지수가 높을수록 그 만큼 자연에 많은 영향을 미친다는 것의 의미하므로 '생태파괴지수' 라고 할 수도 있다.
Economic Misery Index (경제고통 지수)	<p>체감경기를 비교하기 위해 매년초 발표한다. 산출의 단순함 때문에 편리하게 이용되나 소득의 증가율 및 분배상황, 경제성장의 내용과 질 등이 전혀 반영 안돼 경제생활 수준 또는 질을 총체적으로 판단하는 자료로는 무리가 있다는 지적도 받고 있다.</p> <p>한국은행이 내놓은 2002년도 한국의 경제고통지수는 5.7(물가 상승률 3.0% + 실업률 2.7%)로 IMF 외환위기 당시인 98년의 14.3의 최고점에서 해마다 하락하는 추세를 보이고 있다.</p>
EDI (Electronic Data Interchange)	<p>최근에 개발된 문서교환시스템으로 통신망을 통하여 컴퓨터와 컴퓨터간의 정보를 교환하는 방식이다.</p> <p>기업들이 컴퓨터 상호간에 통신을 통해서 각종 행정 및 거래 문서를 서로 합의된 표준을 사용하여 전자적으로 교환하는 시스템이다. (예 : 국민연금EDI, 조달EDI 시스템 등)</p>
Engel Coefficient (엔겔계수)	<p>가계의 총소비 지출액 중에서 식료품비가 차지하는 비율을 백분비로 나타낸 계수이다.</p> <p>독일의 통계학자 에른스트 엔겔이 1857년 벨기에 노동자의 가계조사에 의하여 발견한 법칙으로 저소득 가계일수록 식료품비가 차지하는 비율이 높고, 고소득 가계일수록 식료품비가 차지하는 비율이 낮다.</p> <p>일반적으로 식료품은 소득의 고저와 관계없는 필수품이지만, 어느 수준 이상은 소비할 필요가 없기 때문에 소득이 높아지면 점차 감소한다. 일반적으로 엔겔계수 20 이하면 상류 수준으로 본다.</p> <p>그러나 요즘 생활수준이 높아지면서 본래의 산출 취지와는 달리 외식비 비중이 증가하는 경우가 많아 엔겔계수를 생활수준의 지표로 파악하는 경향은 점차 줄고 있다.</p>

용 어	해 설
Entry Car (엔트리카)	<p>자동차 구매 고객들이 생애 처음으로 구입하는 차량을 뜻하며 배기량 1천500cc 이하의 소형이 대부분이다.</p> <p>통상 소비자들이 차량을 최초로 구입하는 시기가 20대 중·후반이란 점을 고려, 자동차 메이커들은 이들의 지출능력과 기호 등을 면밀히 고려해 제품을 개발한다.</p> <p>엔트리카에 대한 소비자들의 평가는 해당 제조사에 대한 첫 이미지를 형성한다는 점에서 각 사들은 개발에 심혈을 기울인다.</p> <p>전문가들은 소비자가 자신의 엔트리카에 대해 좋은 이미지를 가질 경우 후에 중·대형 차량으로 바꿀 경우에도 같은 회사 제품을 선택하는 경향이 크다고 지적한다.</p> <p>최근 현대-기아차, 대우차, 르노삼성차 등은 신세대들의 기호에 맞게 외형상으로는 컴팩트한 느낌을 주면서도 내부공간은 더 넓게 하고 편의장치를 더욱 다양화한 신제품을 잇 따라 출시하며 시장 쟁탈전을 벌이고 있다.</p>
Fandom (팬덤)	<p>‘패너틱’ (fanatic, 열광자)에 세력권, 세력의 범위를 뜻하는 접미어 ‘덤’ (dom)이 붙은 말로, 특정 스타를 선호하는 팬들의 자발적인 모임에서 시작해, 가수나 배우 등 스타 개인을 넘어서 TV 드라마, 정치 등 다른 분야로까지 확산된 팬들의 움직임이나 의식까지 일컫는 말이다.</p> <p>한국의 본격적인 팬덤은 80년대 ‘오빠부대’였던 가수 조용필의 팬클럽에서 시작됐으며 그 후 서태지, god등의 팬클럽으로 발전했다.</p> <p>10대 소녀팬들을 중심으로 형성됐던 한국의 팬덤문화는 최근 30, 40대 주부층이 운영하는 팬클럽 (배사아모 : 배용준을 사랑하는 아줌마들의 모임), 혹은 40, 50대 남성들을 중심으로 한 팬클럽까지 등장하면서 다양해지고 있다.</p>

용 어	해 설
Flagship Marketing (플래그십 마케팅)	<p>시장에서 판매에 성공을 거둔 특정 상품을 중심으로 판촉활동을 집중하는 마케팅 전략이다. 즉, 앞서 시장에서 히트한 상품을 대표로 내세워 그 긍정적인 이미지를 다른 관련 상품으로 확대 전파함으로써 결국 전체 상품의 판매를 극대화하는 마케팅 전략이다.</p> <p>주로 후발 군소업체들이 초일류 이미지를 가진 회사와 정면 대결을 피하기 위해 한 가지 역점상품을 시장에 출시해 성공한 후 이 전략을 널리 사용한다.</p>
Flipper (프리퍼족)	<p>리모컨의 대중화에 따라 분당 2~3개의 채널을 동시에 돌리면서 재미있는 프로그램만을 골라 보는 집단을 가리킨다.</p>
Focus Strategy (집중화전략)	<p>특정시장 즉 특정 소비자 집단·일부품목·특정지역 등의 소수로 세분된 대상을 집중하는 전략</p> <p>집중화 전략은 하바드 대학의 마이클 포터(Michael E. Porter) 교수가 제시한 원가우위 전략, 차별화 전략과 더불어 세 가지 본원적 전략 중 하나이다.</p> <p>이 전략은 특정시장 즉 특정 소비자 집단·일부품목·특정지역 등을 집중적으로 공략하는 것을 뜻한다.</p> <p>원가우위 전략과 차별화 전략이 전체 시장을 대상으로 한 것임에 반하여 집중화 전략은 특정 시장에만 집중하는 전략이다.</p> <p>일반적으로 이 전략을 택하는 기업은 규모가 작기 때문에 광범위한 원가우위와 차별화 전략을 추구하기 어려워 특화된 영역 안에서 원가우위나 차별화 중의 하나를 선택하게 된다.</p>
Freeter族 (프리터족)	<p>자유(free)와 근로자(arbeiter : 독일어)를 합성한 조어(造語)로 1987년 일본에서 처음 사용됐다.</p>

용 어	해 설
	<p>정규직을 갖지 않고 아르바이트로 생계를 꾸려가는 파트타이머를 지칭하는 말로 경제 불황으로 인한 취업난의 장기화와 ‘평생 직장’의 개념이 무너지면서 생겨났다.</p> <p>심각한 취업난의 차선택으로 늘고 있는 추세이지만, 적당히 수입을 유지하면서 자신의 취미나 문화생활을 즐기는 자발적인 경우도 있다.</p>
GEM (Gender Empowerment Measure, 성별 권한척도)	<p>각국 여성들이 정치, 경제활동과 정책과정에 얼마나 적극적으로 참여하고 있는 지를 계량화한 지수이다.</p> <p>국회의원이나 고위행정관리직, 전문기술직 등에서 여성이 차지하는 비율 등에 근거해 산출되는 이 지수는 고위직에서의 남녀평등 정도를 가늠하는 척도가 된다.</p> <p>반면 여성개발지수(Gender-related Development Index : GDI)는 평균수명, 문자해독률 교육수준, 소득 및 의료수준, 남녀소득차 등 전반적인 면에서의 남녀평등도를 나타낸 지수다.</p> <p>행정자치부가 공개한 유엔개발계획(UNDP)의 ‘2001년 인간개발보고서’에 따르면 한국의 GEM은 0.358로 조사대상 64개국 중 61위로 최하위권에 속한 것으로 나타났다.</p>
Gender Perspective (성 인지적 관점)	<p>여성이 남성과는 다른, 때로는 갈등하는 이해요구를 가지고 있다고 보면서 여성과 남성의 삶을 비교하고, 여성 특유의 경험을 반영하며, 특정 개념이 특정성에게 유리하거나 불리하지 않은지, 성 역할의 고정관념이 개입되어 있는 것은 아닌지를 검토하는 관점이다.</p>
GIS (Geographic information system)	<p>전세계적 규모의 지리정보시스템을 총칭한 것이다.</p> <p>대표적인 것으로는 미국의 EROS(지구자원관측위성, Earth Resources Observation Satellite)계획을 들 수 있으며, 이것은 인공위성을 이용해 우주공간으로부터 지구의 전 표면을 계통적</p>

용어	해설
	<p>으로 반복 관측하여 지구환경의 실태와 그 변화에 관한 정보를 시의적절하게 획득하는 것을 목적으로 한다.</p> <p>즉, 토지, 자원, 시설물, 사회경제통계 등을 하나의 지형도처럼 사용할 수 있다.</p>
Groupware (그룹웨어)	<p>여러 집단의 사람들이 같은 서류 작업을 하거나 스케줄에 맞춰 공동작업을 할 수 있도록 도와주는 네트워킹 소프트웨어를 말한다.</p> <p>이것은 지금까지 모래알처럼 흩어져 있던 컴퓨터를 네트워킹 방식으로 연합군을 편성, 시너지 효과를 극대화하자는 데서 출발한 것으로 제대로 활용할 경우 업무의 질을 획기적으로 변화시킬 수 있는 수단으로 평가되고 있다.</p> <p>협동성을 높여 생산성을 증가시키는 것이 목적이며 기업내 컴퓨터 사용자들이 LAN 등의 네트워크로 연결된 퍼스널컴퓨터를 통해 워드프로세서 등 업무용 소프트웨어들과 함께 전자결재 등 통신기능을 부가한 것이다.</p>
Grumpy (그럼피족)	<p>부와 명성을 추구하는 여피족과는 달리 기존 가치관에 도전하는 성숙한 직업인(grown up mature professional)을 가리키며 미국의 새로운 주도세력으로 주목되고 있다.</p>
Harry Potter (해리 포터)	<p>영국의 여류작가 조앤 K. 롤링이 쓴 판타지 소설이다.</p> <p>11세 꼬마 마법사 해리포터의 모험과정을 그렸으며, 1997년 제1권 “해리포터와 마법사의 돌”을 시작으로 제2권 “해리포터와 비밀의 방”, 제3권 “해리포터와 아즈카반의 죄수”, 제4권 “해리포터와 불의 잔”으로 이어져 현재 제5권 “해리포터와 불사조 기사단”까지 발간되었다.</p> <p>주인공 해리포터가 17세가 되는 7권까지 나올 예정이다. 성경을 제외하고 세계에서 가장 많은 나라 말로 번역된 책으로 지금까지</p>

용 어	해 설
	<p>전세계 200개국에서 55개 언어로 출판돼 약 1억9천200만 부가 팔렸다. 2003년 6월 출간된 제5권은 첫날 영미권에서 500만권이 팔리기도 했다.</p> <p>데뷔작으로 단숨에 유명인이 된 작가는 영국에서 엘리자베스 2세 여왕보다도 많은 재산을 소유하게 됐으며, 제5권으로 예상되는 수익만도 3천만 파운드(약600억원)에 달할 것으로 보인다.</p> <p>판권을 보유한 블룸스베리출판사도 영국의 한 무명출판사에서 미국에 분사까지 둔 거대 출판 재벌로 자라게 됐다.</p> <p>마법학교로 가는 입구가 영국 지하철 킹스크로스역 부근인 것처럼 강한 현실감을 배경으로 펼쳐지는 이 소설은 등장인물들의 섬세한 묘사, 현실과 가상을 넘나드는 매력적인 판타지로 어린이 뿐만 아니라 청소년, 성인들까지도 ‘해리포터’ 열풍을 일으켰다.</p> <p>그러나 마법을 사탄으로 간주하는 호주의 일부 기독교계 학교에서는 금서로 지정하기도 했다.</p>
Hippie (히피족)	1966년 미국에서 시작된, 기성의 사회 통념·제도·가치관에 구애됨이 없이 인간성의 회복, 자연에의 귀의 등을 주장하며 새로운 생활양식을 추구하는 행동을 하는 젊은이들을 가리킨다.
Hybrid Car (하이브리드카)	<p>두 가지 이상의 동력을 사용하는 자동차를 말하는 것으로 ‘하이브리드’란 ‘잡종’이란 뜻이다.</p> <p>주로 휘발유 엔진과 전기모터를 사용하며, 저속주행에는 전기모터, 고속주행에는 휘발유 엔진으로 움직이게 되므로 연료와 배출가스를 줄일 수 있다.</p> <p>일본의 도요타는 1971년부터 하이브리드 연구를 시작하여 1998년부터는 하이브리드카인 ‘프리우스’를 대량 생산중이다. 현대자동차가 최근 국내 첫 하이브리드카 모델 개발에 성공하여 2008년부터 상용화에 돌입할 계획인 것으로 알려졌다.</p>

용 어	해 설
IC카드 (Integrated Circuit Card)	<p>마이크로프로세서와 메모리, 보안 알고리즘 등이 내장된 카드로 카드 내에서 정보의 저장과 처리가 가능하다.</p> <p>현재 신용카드나 현금카드로 많이 사용되는 마그네틱 카드는 위·변조의 위험이 큰 데 반해 IC카드는 자체의 보안기능 때문에 위·변조나 복사가 훨씬 어렵다.</p> <p>또 마그네틱 카드보다 정보 저장용량이 훨씬 커 전자화폐나 신용·신불·직불·교통카드 등으로 이용할 수 있고 신분증, 운전면허증 같은 개인정보까지도 한 곳에 모아 다기능 카드로 사용될 수 있어 일명 ‘스마트 카드’ (Smart Card)로 불린다.</p> <p>특히 반도체 칩을 내장하고 복잡한 암호코드와 보안기술을 이용한 안전장치를 갖추고 있어 앞으로 많은 금융기관들이 이 카드를 이용, 신용카드를 만들 것으로 예상된다.</p>
Internet Disk (인터넷 디스크)	<p>인터넷상에 PC의 하드디스크와 같은 일정 용량의 저장 공간을 제공하는 것으로 웹하드(Web hard)로도 불린다.</p> <p>플로피 디스켓, Zip 드라이브(Zip drive) 등의 저장매체 없이도 인터넷이 연결된 곳이면 어디서나 파일을 저장, 편집, 실행할 수 있다.</p> <p>또한 다수의 사람들과 공유할 수 있으므로 보고서나 학습자료 교환, 공동작업 등에 편리하다.</p> <p>자동 백업 기능이 있어 안정적으로 자료를 관리할 수 있으며 파일의 업로드나 다운로드 등의 과정을 거치지 않아도 되므로 정보유출을 막을 수 있다.</p> <p>또한 이동식 저장장치가 필요 없으므로 부주의로 인한 자료 파손의 위험도 줄일 수 있다.</p>

용 어	해 설
Iressa (이레사)	<p>영국계 다국적 제약사 아스트라제네카(Aastra Zeneca)가 개발한 먹는 폐암 치료제. 수술이 불가능하거나 재발된 비(非)소세포성 폐암 환자에게 투여할 경우, 정상세포는 해치지 않은 채 암세포에만 약효를 발휘해 치료효과가 있는 것으로 알려져 있다.</p> <p>그러나 신약 효능실험의 최종 단계인 3상 임상시험이 아직 끝나지 않은 상태로 미국 식품의약청(FDA), EU(유럽연합) 등에 승인 절차를 밟고 있고 있다. 2001년 7월 일본에서 첫 시판이 허용된 후 일부 환자들이 간질성 폐렴으로 사망하는 부작용 사례도 보고됐다.</p> <p>한국의 식품의약품안전청(KFDA)도 2002년 12월 말기 폐암으로 다른 대안 치료법이 없는 환자들에게 인도적 차원의 ‘동정적 요법 치료(expanded access program)’를 위해 의료진이 이레사를 사용하는 것을 허용했으며 2003년 6월 14일에는 일본, 미국, 호주, 싱가포르, 아르헨티나 등 이어 세계에서 6번째로 이 약의 시판도 정식 허가했다.</p>
Irlen (얼렌증후군)	<p>망막을 통해 들어오는 시신경세포가 정상인보다 작거나 미성숙해서 눈으로 들어온 정보를 뇌에 제대로 전달하지 못하는 질환으로 미국의 얼렌여사가 처음 발견하고 치료기술을 개발했다.</p> <p>책을 읽을 때 단어나 줄을 건너뛰어 읽는다거나 읽던 위치를 잃어버리고, 쉽게 주의가 흐트러지고, 두통을 느끼는 등의 증세가 있다면 의심해 볼 수 있다. 흔히 집중력이 없어 주위가 산만하여 공부가 뒷전이었던 아이를 ‘주의력결핍장애’로 진단할 수 있지만 눈이 아프다고 하면 시신경장애가 있을 수도 있으므로 정밀진단이 필요하다.</p> <p>선별검사 후 일정한 파장의 빛을 차단해 시신경의 과부하를 줄여주는 치료법에 따라 개인에게 맞는 필터를 붙인 안경을 처방받으면 정상적인 생활이 가능하다.</p>

용어	해설
JTS (Join Together Society)	<p>국제기아, 질병, 문맹퇴치 민간기구로 1993년 8월 인도 캄카타의 빈민지역에 세운 메디컬 캠프를 시작으로 출발했다.</p> <p>1994년 한국 본부 및 미국 법인이 창립된 이후 인도의 빈민층을 대상으로 한 초등학교, 기술학교, 유치원 등을 설립하여 기아와 질병, 문맹을 퇴치하는 활동을 하고 있다.</p> <p>한국 JTS는 북한, 인도, 아프가니스탄 등 5개국에 현지 사무소를 운영하면서 개발사업과 긴급구호 사업을 펼치고 있다.</p> <p>1997년에는 북한 나진-선봉지구에 어린이 영양식 공장을 세우는 등 북한돕기운동에 활발한 활동을 하고 있다.</p>
Kangaroo (캥거루족)	<p>엄혹한 ‘취업 빙하기’를 비껴가기 위한 수단으로 휴학을 하든 대학원에 가든 가급적 학생 신분으로 남기 위해 발버둥치거나, 졸업 후에도 취업을 못한 채 계속 부모 신세를 지고 있는 사람을 가리키며, IMF 시절 대학가에서 유행했다.</p> <p>부모 곁을 떠나지 않으려 하기 때문에 ‘자라중후군’이라고 표현하기도 한다.</p>
Kidult (키덜트)	<p>어린이를 뜻하는 ‘키드’(Kid)와 어른을 의미하는 ‘어덜트’(Adult)의 합성어로 ‘아이들 같은 감성과 취향을 지닌 어른’을 지칭한다.</p> <p>유년시절 즐기던 장난감이나 만화, 과자, 의복 등에 향수를 느껴 이를 다시 찾는 20~30대 성인계층이 생겨나면서 이들을 가리키는 용어로 등장했다.</p> <p>키덜트의 특징은 무엇보다 진지하고 무거운 것 대신 유치할 정도로 천진난만하고 재미있는 것을 추구한다는 점이다.</p> <p>전문가들은 현대인들의 삶이 날로 각박해지면서 어릴적 감성으로 돌아가 정서안정과 스트레스 해소를 추구하는 일부 어른들의 욕구가 디지털 문화와 맞물리면서 출현한 것으로 풀이한다.</p>

용 어	해 설
	<p>최근 백화점, 완구점, 영화관, 인터넷 쇼핑몰 등에는 키덜트를 겨냥해 특별히 제작한 캐릭터 의류, 액세서리, 장난감, 만화영화 등이 다양하게 등장해 새로운 시장을 형성하고 있다.</p>
<p>Lab on a chip (랩온어칩)</p>	<p>초미세회로의 반도체 기술과 나노기술, 생명공학기술 등의 집적으로 손톱만한 크기의 칩에서 실험실에서 할 수 있는 연구를 가능하게 만든 장치이다.</p> <p>‘칩 속의 실험실’, ‘칩 위의 실험실’로도 불리며 DNA 칩이나 단백질 칩을 한 단계 발전시킨 바이오칩의 일종이다. 극미량의 시료나 샘플만으로도 실험, 연구과정을 신속하게 진행할 수 있으므로 의학, 생명공학, 환경 등 다양한 분야의 차세대 진단, 분석 장치로 개발 연구 중이다.</p> <p>혈액을 분석할 수 있는 랩온어칩이 상용화된다면 한 방울의 혈액만으로도 적혈구, 백혈구의 세포 수가 측정되고 암이나 각종 질병의 진단도 가능하므로 병원에 가지 않고도 가정에서 스스로 질병을 진단할 수 있게 된다.</p>
<p>Legionella (레지오넬라균)</p>	<p>여름철 불결한 에어컨 냉각수에서 흔히 발견되는 세균으로 세균성 폐렴의 원인 중 약 20%를 차지한다.</p> <p>호흡기를 통해 인체에 침입, 5~6일간의 잠복기를 거친 뒤 오한, 두통, 구토, 설사 등의 증상을 유발하며 면역력이 약한 어린이나 노인의 경우 생명을 앗아갈 수도 있다.</p> <p>백화점, 종합병원 등 대형건물들을 상대로 한 보건당국의 검사에서 매년 자주 검출돼 이들 시설의 이용자들을 긴장시키고 있다.</p> <p>전문가들은 공기가 드나드는 에어컨 필터를 매년 최소 한번 염소 소독을 해주고 에어컨 바람을 가급적 직접 쐬지 않는 것이 레지오넬라균 감염 예방을 위한 최선책이라고 권고한다.</p>

용 어	해 설
Legionnaires Disease (냉방병)	<p>여름철 냉방기구의 과다한 사용으로 밀폐된 공간에서 오랫동안 찬 공기에 노출될 경우 나타나는 두통과 전신피로감, 소화불량, 설사, 근육통, 생리통 등의 각종 신체적 이상증상을 말한다.</p> <p>실내의 온도차가 너무 커 위장운동, 호르몬 분비 등을 조절하는 인체 내 자율신경계에 이상이 발생해 나타난다.</p> <p>예방과 치료를 위해서는 실내의 온도차를 5·이내로 유지하며 한 시간 간격으로 환기를 시켜주는 것이 중요하다.</p> <p>그런 다음 따뜻한 물로 목욕을 하거나 심호흡, 산책 등 땀이 나지 않을 정도의 가벼운 운동으로 체온을 높이고 마사지, 찜질 등으로 혈액순환을 원활하게 하는 것도 큰 도움이 된다.</p>
Lineage (리니지)	<p>중복가입자를 포함해 3천만여명의 회원을 둔 국내 최대 온라인 게임으로 (주)엔씨소프트가 개발, 98년 9월부터 서비스를 시작해 현재 국내는 물론 미국, 일본, 홍콩 등에도 널리 보급돼 있다.</p> <p>중세의 성(城)을 배경으로 인터넷에 동시 접속한 이용자들이 군주, 기사, 요정, 마법사 중 하나의 역할을 맡아 가상공간에서 다른 이용자와 대화를 나누고 치열한 싸움을 벌이기도 한다.</p> <p>그러나 집단으로 편을 짜 싸우기 때문에 상대 캐릭터를 살해하는 등 폭력성이 문제시 되었으며 무기수준에 따라 싸움의 승패가 좌우되기 때문에 고성능 무기를 얻기 위해 밤을 새우는 중독자가 생기는가 하면 무기를 오프라인에서 현금으로 사고 파는 등의 사회문제를 야기하고 있다.</p> <p>문화관광부 산하 영상물등급위원회는 폭력성, 중독성 등을 이유로 이 게임에 대해 성인등급인 ‘18세 이용가’ 판정을 내려 청소년들이 이용할 수 없도록 했다.</p>
Lookism (루키즘)	<p>외모가 개인간 우열과 인생의 성패를 가름하는 기준이라고 믿으며 집착하는 외모지상주의 또는 외모차별주의를 일컫는다.</p>

용어	해설
	<p>1999년 옥스퍼드에서 발간한 20세기 단어 사전은 ‘외모에 기반한 편견 혹은 차별’ 이라고 정의하고 있으며, 미국 뉴욕타임스 칼럼니스트 윌리엄 새파이어가 그의 칼럼에서 인종, 성, 종교, 이념 등에 이어 인류 역사에 불평등을 만들어내는 새로운 원인으로 ‘외모’ 를 지목하면서 부각됐다.</p> <p>최근의 한국 젊은 네티즌들이 열광하는 ‘얼짱문화’의 탄생도 루키즘의 영향으로 볼 수 있다. 또한 결혼과 같은 사생활뿐만 아니라 취업, 승진 등에도 외모가 중요하다는 사회풍조가 만연되어 사상 유례없는 성형수술 열풍을 일으키고 있으며, 지나친 다이어트로 죽음에 이르는 경우도 생겨나고 있다.</p>
Mad-cow Disease (광우병 (狂牛病))	<p>소에 발생하는 전염성 뇌질환으로 의학적 공식 명칭은 우해면양뇌증(牛海綿様腦症, Bovine Spongiform Encephalopathy)이다. 보통 22개월~15세에 걸쳐 관찰되며 소의 뇌를 파괴해 마치 미친 듯이 보이게 한다고 해서 ‘광우병(狂牛病)’이란 이름이 붙었다.</p> <p>1986년 영국에서 처음 발견됐으며, 양(羊) 광우병인 ‘스크레피’에 걸린 양의 사체나 소의 사체를 소의 사료 원료로 사용했기 때문인 것으로 알려졌다.</p> <p>감염된 소는 방향 감각을 잃고 제대로 서지를 못하며 경련 등을 일으키다 6개월 내지 1년이 지나면 100% 폐사한다.</p> <p>정확한 원인은 아직도 밝혀지지 않았으나 ‘프리온’이라는 단백질이 변형돼 뇌 속의 신경계통을 파괴해 발병한다는 학설이 지배적이다. 감염된 소의 뇌와 척수에서 가장 많이 발견되므로 가장 위험한 부위라고 할 수 있다.</p> <p>사람도 광우병에 걸린 소의 고기를 먹거나 이 병에 걸린 사람의 혈액을 수혈 받으면 ‘인간광우병’인 변형 크로이츠펔트 야콥병에 감염될 수 있으며 발병 후 3개월에서 1년 안에 사망할 수 있어 치명적이다.</p>

용 어	해 설
Memory drive (메모리 드라이브)	<p>컴퓨터에 기본적으로 장착돼 있는 USB(Universal Serial Bus : 범용직렬버스)포트에 꽂아 쓰는 이동형 저장장치이다.</p> <p>256MB 제품인 경우 디스켓 120장 정도의 데이터를 기록, 삭제할 수 있으며 플로피디스크보다 훨씬 안정적이며 크기도 일회용 라이터 정도에 불과하여 휴대하기도 매우 간편하다.</p> <p>큰 용량의 파일을 가지고 다닐 때, 파일을 옮길 때 편리하며 보안용 암호장치도 있어 자료를 안전하게 보관할 수 있다.</p> <p>특히 인터넷뱅킹 사용자가 회사나 PC방에서 거래할 때 필요한 공인인증서를 안전하게 쓸 수 있어 정보의 외부유출 위험이 줄어들게 된다.</p>
Metrosexual (메트로 섹슈얼)	<p>패션이나 헤어스타일 가꾸는 것에 대해 관심을 가지며 내면의 여성성을 긍정적으로 즐기는 현대 남성을 뜻한다.</p> <p>이들은 남성미와 함께 여성적 취향의 아름다움을 동시에 추구하며 ‘예쁜’ 얼굴에, 운동으로 다져진 탄탄한 몸을 가졌으며 주로 경제력 있는 20~40대이다.</p> <p>1994년 영국의 문화비평가 마크 심프슨이 한 일간지 칼럼에서 여성적 취향의 남성들을 ‘메트로섹슈얼’로 표현한 것이 시초이며 최근 영국의 축구스타 데이비드 베컴이 대표적인 메트로섹슈얼로 부상하고 있다.</p> <p>고급쇼핑을 즐기면서 명예보다는 가족과 우정을 우선시하며, 피부 관리와 액세서리에 대한 여성적 관심을 즐기는 신세대 남성상으로 연예계와 패션계를 주도할 새로운 단어로 등장했다.</p>
Middle Net (미들넷족)	<p>사이버 공간에서 왕성하게 활동하는 중장년층을 가리킨다. 인터넷의 보급과 함께 인터넷 교육의 활성화로 30~50대 중장년층 네티즌들이 사이버 공간에서 파워군단으로 자리 잡으면서 생겨난 신조어다.</p>

용어	해설
	<p>국내 대표적인 인터넷 채팅서비스업체의 경우 지난 1999년 60여명에 불과했던 30대 이상 회원이 지금은 100만 명에 육박하고 있다.</p> <p>또한 40~50대 회원 가입자도 매월 평균 3%씩 늘고 있는 상황이다.</p> <p>안정된 수입원을 갖춘 미들넷족을 잡기 위해 통신업체들은 경제·금융관련 콘텐츠를 강화하고, 실명회원제를 기반으로 맞춤형 타겟 마케팅을 하고 있다.</p>
Missy (미시족)	<p>아가씨 같은 주부를 가리킨다.</p> <p>기존 주부와 다른 사고방식을 가졌는데, 첫째 자기 연출에 능하다는 점, 둘째 전업주부 경우 주부도 직업이라는 의식을 갖고 가사에 의미를 부여한다는 점, 셋째 남편과 가사분담을 하는 등 동등한 남녀관계를 추구한다는 점 등이다.</p> <p>이들은 구매력이 크고 유행을 선도하는 경향이 강해 패션업체들이 주목하는 계층이다.</p>
MO (Message Oriented 서비스)	<p>휴대폰에서 PC나 서버로 단문메시지서비스(SMS)를 이용하여 전달사항을 보내고 그에 대한 답도 SMS로 받는 것을 말한다.</p> <p>최근까지 SMS는 휴대폰과 휴대폰 또는 웹에서 휴대폰으로만 전송이 가능했다. 그러나 MO서비스는 사용자가 휴대폰뿐만 아니라, 특정 휴대폰 번호가 부여된 서버나 PC로 문자메시지를 보낼 수 있다.</p> <p>현재 전화 ARS(자동응답시스템)를 이용하여 방송의 퀴즈행사에 참가하거나, 성금을 기탁하는 것을 MO서비스를 이용하여 휴대폰 SMS로 참여할 수 있다. 또한 관공서, 은행 등에서도 전화로 민원접수를 받는 대신 MO서비스를 이용한 SMS로 업무를 처리할 수 있게 된다.</p>

용 어	해 설
Moblog (모블로그)	<p>모바일(Mobile)과 블로그(Blog)의 합성어이다. 휴대전화를 이용하여 웹상의 블로그에 글이나 그림 등의 콘텐츠를 올릴 수 있도록 하는 서비스를 말한다.</p> <p>사용자 자신이 의견을 쓰고 싶을 때 언제든지 다양한 형식과 주제의 글을 온라인으로 올릴 수 있어 '1인 미디어'로 운용되는 블로그의 특성을 구현하기에 적합한 서비스로 2003년 인티즌(www.intizen.com)에서 '폰폴더'라는 이름으로 서비스하기 시작했다.</p> <p>현재는 휴대전화로 문자메시지를 전송하는 것과 같이 카메라 폰으로 찍은 사진을 자신의 메일 주소로 전송하는 폰투웹 방식이지만 앞으로는 인터넷에서 휴대전화로 콘텐츠를 전송하는 웹투폰 방식의 모블로그도 가능하다.</p> <p>SK커뮤니케이션즈는 '싸이월드', LG텔레콤은 '엠블로그'로 서비스하고 있으며 야후코리아, 다음커뮤니케이션 등도 서비스 예정이다.</p>
Motion Capture (모션 캡처)	<p>인체의 움직임 그대로를 기록하는 작업을 말하며, 기록된 정보를 컴퓨터 캐릭터에게 전달하여 인체의 동작과 같이 그대로 나타낼 수 있게 한다.</p> <p>1970년대 말부터 알려지기 시작한 기술로 1980년대 들어 컴퓨터를 이용하면서 인간의 동작 분석이 학문적으로 시작되었다. 영화 '반지의 제왕'에서 명배우 못지않은 연기를 보여준 '골룸'의 얼굴 표정, 동작 등을 가능하게 한 것이 바로 '모션 캡처'이다.</p> <p>실제 배우의 연기를 여러 대의 적외선카메라로 찍어 컴퓨터로 기록한 후, 그 정보를 컴퓨터 그래픽으로 만든 캐릭터인 '골룸'과 합성하면 배우의 동작 그대로의 영화 한 장면이 만들어지는 것이다.</p> <p>영화에서 뿐만이 아니라 병원 재활의학과에서 환자의 보행을 교정하거나, 체육선수들의 자세 교정에도 활발하게 활용되고 있다.</p>

용어	해설
MSD (Musculo-Skeletal Disorders, 근골격계질환 <筋骨格系疾患>)	<p>근육(筋肉), 건(腱), 신경(神經) 등에 일어나는 통증을 동반한 질환들의 총칭으로 단순 반복적인 작업이나 부적절한 자세로 인해 목과 어깨, 허리, 근육이 아프거나 마비되는 것을 말한다.</p> <p>1996년 한국통신공사 전화교환원들의 경견완장해 집단발병을 계기로 알려지기 시작하여 매년 발병사례가 급증하는 추세이다. 따라서 노동부는 2003년 7월부터 근골격계 질환을 줄이기 위해 산업안전보건법에 근골격계 부당작업 범위 및 사업주의 예방 의무를 명기하고 세부 조항을 신설했다.</p> <p>직장 내 순환보직제를 실시하고 재활훈련을 위한 운동치료실, 물리치료실 등을 갖춘 예방프로그램등을 시행하여 예방에 힘써야 하나 전문의의 진료로 정확한 진단을 받는 것이 우선이다.</p>
Munchausen syndrome (뮌하우젠 증후군)	<p>병이 없는데도 타인의 관심을 끌기 위해 아프다고 거짓말을 하거나 자해를 일삼는 정신 질환을 말한다.</p> <p>1951년 미국의 정신과 의사 리처드 아서가 평소 거짓말하기를 좋아했던 독일의 뮌하우젠이라는 사람의 이야기를 각색한 18세기 모험소설 '뮌하우젠 남작의 모험'이라는 책에서 병명을 따와 사용하기 시작한 용어이다.</p> <p>성장기에 과보호 상태로 자란 사람이 위기상황에 빠졌을 때 나타나는 증상으로 일부 환자는 자신의 자녀나 애완동물을 '대리환자'로 학대를 일삼기도 한다.</p>
MyDoom (마이둠)	<p>이메일과 파일공유 프로그램을 통해 전파되는 신종 웜바이러스로 2004년 1월 26일 해외에서 처음 발생했다.</p> <p>첨부파일을 실행하면 감염되며, 컴퓨터 시스템의 내장된 주소록으로 대량의 바이러스 메일을 발송하는 기능이 있다. 주로 'Hi', 'Test', 'Hello', 'Status' 등의 제목으로 발송되며 'Document', 'body', 'readme' 등의 첨부파일을 동반, 확장자는 exe, scr, zip, pif등으로 다양하지만 크기는 2만2천528바이트로 일정하다.</p>

용 어	해 설
	<p>시스템 날짜를 체크해 2004년 2월12일 이후에는 실행되지 않게 조작되나 특정한 포트를 열어 해킹당할 가능성도 높아지게 된다.</p> <p>한국에서도 발생 하루 뒤부터 유입돼 빠르게 확산되고 있으며 발생 36시간 만에 첨부파일을 열지 않아도 감염되는 변종까지 출현함으로써 사상 최악의 바이러스 피해가 예상되자 이를 제작한 자나 유포한 조직을 검거하기 위해 미국의 마이크로소프트와 SCO그룹은 각각 25만 달러의 현상금을 내걸었다.</p>
<p>Nano Technology (나노기술)</p>	<p>사물을 원자 단위인 나노미터(nm) 수준에서 연구하고 다루는 초정밀 기술을 말한다.</p> <p>그리스어로 난쟁이란 뜻의 ‘나노스’ (nanos)에서 유래된 ‘나노’ (Nano)는 현대과학에서는 ‘10억분의 1’ 이란 의미이며, 1nm는 머리카락 굵기의 약 10만분의 1이다.</p> <p>나노기술이 보편화되면 인체 속을 자유자재로 돌아다니며 세균을 죽이고 약물을 전달하는 바이러스 크기의 로봇, 파리 만한 공격용비행기, 분자 크기의 암세포 파괴기구, 세포만한 컴퓨터 등도 개발할 수 있다.</p> <p>따라서 나노기술은 ‘21세기 과학기술의 총아’ 로 불려 각국은 이 부문에서 우위를 차지하기 위해 치열한 경쟁을 벌이고 있다.</p>
<p>Nato (No Action Talk Only, 나토족)</p>	<p>탁상공론만 일삼을 뿐 정작 구체적인 행동으로는 옮기지 못하는 샐러리맨을 가리킨다.</p> <p>계속되는 불경기로 감원 경영에 급급해서 화이트칼라들이 진취적인 의욕을 갖지 못하고 몸을 사리는 분위기를 표현한 말이다.</p>
<p>Neocons (네오콘)</p>	<p>미국의 신보수주의자들을 지칭하는 ‘neo-conservatives’ 의 줄임말로써 네오콘은 60~70년대 베트남전 당시 반전운동과 평화주의에 반기를 든 미국 민주당내 일부 세력이 당을 이탈, 공화당원으로 전향하면서 생겨났다.</p>

용 어	해 설
	<p>이들은 전통적 보수주의자들과 노선이 구별되며 미국이 힘을 바탕으로 불량국가에 대한 선제공격 등 보다 적극적 개입으로 국제질서를 재편해야 한다고 주장한다.</p> <p>상당수가 유대계이며 80년대 레이건 대통령 집권 당시 세력이 강력해졌다 냉전종식과 더불어 한때 주도적 지위를 상실했다.</p> <p>그러나 9.11 테러를 계기로 입지를 회복했으며 현재 미국의 정계와 언론계, 각종 싱크탱크 등에서 큰 영향력을 행사하고 있다.</p>
Nesting (네스팅족)	<p>단란하고 화목한 가정 분위기를 무엇보다도 중시하고 집안 가꾸기에 열중하는 신세대를 가리킨다.</p> <p>사회 활동과 개인주의 성향 등으로 인해 가정 본래의 의미가 퇴색되고 결속이 약화되는 데 대한 반발 심리에 여가 중시 풍조가 겹쳐져 등장했다.</p>
Netigan (네티건)	<p>네티즌(Netizen)과 홀리건(Hooligan)의 합성어이다.</p> <p>네티즌은 통신망을 뜻하는 네트워크(Network)와 시민을 뜻하는 시티즌(Citizen)의 합성어로 인터넷을 포함한 정보통신망이 제공하는 새로운 공간에서 활동하는 사람을 지칭한다.</p> <p>‘홀리건’이란 축구장에서 난동을 일으키는 사람들을 일컫는 말로 그 유래는 여러 가지 설이 있으나, 1960년대 초 영국의 실업자와 빈민층이 당시 정권의 사회복지 축소, 빈부격차 심화 등에 대한 반발로, 그 울분을 축구경기장에서 폭발시켜 난동을 일으키는 사태가 잦아지면서 이들을 지칭하는 용어로 사용되기 시작한 것으로 알려졌다.</p> <p>최근 첨단 정보통신망을 이용한 인터넷상에서 과격 극성 네티즌들이 특정집단을 무조건 옹호하거나 또는 비판하는 ‘네티건’으로 등장하여 사회적 갈등을 심화시키고 있다.</p>

용 어	해 설
New Economy (신경제)	<p>미국경제가 1991년부터 10여 년 동안 사상 유례 없는 장기 호황을 구가해 전통적 경제이론으로는 설명할 수 없게 되자 이 같은 경제현상을 지칭하기 위해 등장한 용어이다.</p> <p>정보기술(IT)혁명에 크게 힘입은 신경제는 지속적인 생산성 향상, 유럽경제와 대비되는 고성장을, 완전고용에 가까운 5% 이하의 낮은 실업률, 확고한 물가안정 등을 주요 특징으로 하고 있다.</p> <p>고전 경제이론상의 경기주기를 무색하게 하고 불황과 인플레이 없는 장기 호황이 미국에서 가능했던 이유로 경제학자들은 개인 창의력이 거의 무제한 발휘될 수 있는 IT기반과 글로벌화 된 자본투자에 대한 최대한의 보장을 꼽고 있다.</p> <p>그러나 한때 달러화 약세와 기업회계 부정 여파로 미국의 경기가 급속히 후퇴해가면서 신경제는 결국 ‘거품’ 또는 ‘월가가 만든 가상경제’ 였다는 전문가들의 지적이 있었다.</p>
New Paradigm (뉴패러다임)	<p>근무인력을 더 투입하여 근로시간을 줄이는 대신 휴식과 교육을 강화함으로써 근로환경의 위험도를 낮추고 평생교육에 의한 삶의 질을 향상하고자하는 근로방법 개선을 말함</p> <p>뉴패러다임은 서비스혁신을 통해 기업의 경쟁력을 강화하며 일자리 창출이라는 기업의 사회적 공헌까지 포함하는 사람중심의 경영이념</p> <p>뉴패러다임은 유한킴벌리의 경영방식인 Y-K모델의 근본이념으로서 2003. 11. 5 학계·시민단체 중진들이 ‘뉴패러다임 포럼’을 창립하면서 사회운동으로 확산되기 시작했다.</p> <p>이들은 국가와 기업들이 기존의 인력 사용방식에 대한 획기적인 인식전환과 근로자들의 자기계발을 위한 평생교육제도가 고용 창출과 기업의 수익을 올리는데 크게 기여할 것이라는 점을 강조하였다.</p>

용어	해설
	<p>회사인 ‘유한킴벌리社’는 실제로 이러한 4조 2교대 방식을 택했는데 4조 2교대 방식은 나흘간 일하고 나흘 연속 쉬는 시스템으로 고용유지와 생산성 증가를 동시에 달성하겠다는 취지에서 도입됐다.</p> <p>2개조가 낮과 밤을 12시간씩 나눠 번갈아 나흘 일하는 동안 나머지 2개조는 쉬는데 쉬는 동안 하루는 공장에서 ‘직무교육과 교양강좌’ 교육을 받는다. 이렇게 받은 교육이 현장의 생산성 향상으로 연결되는 구조다.</p> <p>유한킴벌리의 이러한 시스템은 일자리 창출과 생산성 향상에 모두 성공해 국내경제와 기업에 신선한 바람을 일으키고 있다.</p>
NIMBY (Not in My Backyard)	<p>쓰레기소각장, 핵폐기물처리장, 화장장 등과 같은 공익시설의 필요성은 인정하지만 자기 주거지역내의 설치는 기피하는 지역 주민들의 지역이기주의 현상을 말한다.</p> <p>미국에서 처음 사용되기 시작한 신조어이지만, 한국도 국민들의 환경의식이 높아짐에 따라 이러한 현상이 증가되고 있으며 특히 지방자치제 시행 이후 급증, 국가차원의 관련사업 시행에 많은 차질을 빚고 있다.</p>
Noise marketing (노이즈 마케팅)	<p>시장에서 상품과 관련된 각종 이슈를 요란스럽게 화제화함으로써 소비자들의 이목을 끌어들여 판매를 늘리려는 마케팅의 한 기법이다.</p> <p>소비자들은 화제의 내용이 긍정적이든 부정적이든 많은 사람들의 입에 오르내리면 그 상품에 대해 호기심을 갖기 마련이며 이는 그 상품의 구매로 직접 이어질 가능성이 높다.</p> <p>상품에 대한 ‘소음’ (noise)을 일부러 조성해 이를 판매에 이용한다는 뜻에서 전문가들은 이 상술을 ‘노이즈 마케팅’이라고 부르고 있다.</p>

용어	해설
	<p>최근 국내에서도 매 주말 개봉되는 영화가 크게 늘어나 관객들에 대한 효율적인 홍보가 점점 어려워지자 영화사들이 자사 영화 내용 중 아주 사소한 내용을 침소봉대하거나 최근의 사회상황과 억지로 연관시키는 화제를 인위적으로 유포시킴으로써 영화의 인지도를 높이는 상술을 구사하는 예가 크게 늘고 있다.</p> <p>그러나 전문가들은 노이즈 마케팅이 초기에는 어느 정도 소비자들의 관심을 끌 수 있으나 지속적으로 반복될 경우, 신뢰성을 얻지 못해 결국 소비자들의 무관심, 냉소만 불러올 것이란 우려를 제기하고 있다.</p>
NIH증후군	<p>나르시시즘이란 말은 자신의 외모나 능력을 훌륭하다고 여겨 지나치게 자신에게 도취되는 심리상태를 뜻한다.</p> <p>회사 내에서 새로운 업무방법이나 아이디어를 전파하려고 할 때 이 나르시시즘 문제에 부딪히는 경우가 많다.</p> <p>자신의 부서에서 직접 만든 업무방법이나 아이디어가 최고라는 생각 때문에 외부에서 아무리 훌륭한 아이디어들이 들어와도 이를 받아들이려 하지 않는 경향을 NIH(Not Invented Here) 현상이라 부른다.</p>
Nomadism (노마디즘)	<p>특정한 가치와 삶의 방식에 얽매이지 않고 끊임없이 자기를 부정하면서 새로운 자아를 찾아가는 것</p> <p>특정한 가치와 삶의 방식에 얽매이지 않고 끊임없이 자기를 부정하면서 새로운 자아를 찾아가는 것을 의미하는 철학적 개념으로 노마드(Nomad)는 ‘유목민·유랑자’를 뜻하는 용어로 프랑스의 철학자 들뢰즈(Gilles Deleuze)가 그의 저서「차이와 반복」(1968)에서 노마드의 세계를 ‘시각이 돌아다니는 세계’로 묘사하면서 현대 철학의 개념으로 자리 잡은 용어이다.</p> <p>노마디즘은 이러한 노마드의 의미를 살려 철학자 이진경이 들뢰즈의 저서「천(千)의 고원」(1980)을 강의하면서 남긴 글을</p>

용 어	해 설
	<p>정리하고 보충해서 2002년 출간한 책의 제목으로 우리말로로는 ‘유목주의’로 번역된다.</p> <p>기존의 가치와 삶의 방식을 부정하고 불모지를 옮겨 다니며 새로운 것을 창조해 내는 일체의 방식을 의미하며 철학적 개념뿐만 아니라 현대사회의 문화·심리 현상을 설명하는 말로도 쓰인다.</p> <p>노마드란 공간적인 이동만을 가리키는 것이 아니라 버려진 불모지를 새로운 생성의 땅으로 바꿔 가는 것, 곧 ‘한 자리에 앉아서도 특정한 가치와 삶의 방식에 매달리지 않고 끊임없이 자신을 바꾸어 가는 창조적인 행위’를 뜻한다.</p> <p>학문적으로 철학·문학·정신분석·화학·수학·경제학 등 여러 분야를 넘나들며 새로운 삶을 탐구하는 사유의 여행을 의미한다.</p>
Orange (오렌지족)	<p>부모 세대가 이룩한 물질적 풍요를 바탕으로 서울 강남 일대에서 퇴폐적인 소비문화를 즐기는 젊은이들을 가리킨다.</p> <p>이들은 1970~1980년대 경제성장의 혜택을 받고 강남지역에 뿌리내린 부유층 2세와 부모의 부를 바탕으로 해외여행이나 유학 경험이 있는 부류가 대부분이다.</p>
P2P 서비스	<p>‘Peer(동료) to Peer’ 서비스의 약자로 인터넷을 통해 서로 다른 PC에 담겨 있는 파일을 공유할 수 있도록 개발된 서비스를 말한다.</p> <p>네티즌들이 서버(중앙컴퓨터)를 거치지 않고도 서로의 PC에 저장된 동영상, 음악 등 각종 파일을 주고받을 수 있어 혁신적 인터넷 활용법으로 각광받고 있다.</p> <p>또 전세계 각 가정, 사무실에 설치된 수많은 PC들을 P2P로 연결하면 슈퍼컴퓨터의 성능까지 낼 수 있는 것으로 알려지고 있다. MP3 음악파일을 공유하기 위한 미국의 ‘냅스터’와 한국의 ‘소리바다’ 등이 대표적이다.</p>

용어	해설
	그러나 최근 법원의 결정에 따라 소리바다 서비스가 중단된 사례에서 보듯 파일에 담긴 정보의 저작권 침해 문제가 이 서비스의 활성화에 큰 걸림돌로 작용하고 있다.
P세대	<p>참여(Participation)와 열정(Passion), 잠재적 힘(Potential Power)을 바탕으로 한 ‘사회패러다임의 변화’ (Paradigm-shift)에 적극적인 신세대로, 2002년 한·일 월드컵과 미군 궤도차량에 희생된 여중생 2명을 위한 촛불시위, 16대 대선운동에서 앞장섰던 우리사회의 젊은 계층을 지칭한다.</p> <p>광고대행사인 제일기획은 P세대의 특징을 갖고 있는 전국 5대도시에 17~39세의 남녀 거주자 1천600여명을 대상으로 심층인터뷰를 실시해 그 결과를 공개했다.</p> <p>조사 결과 이들은 사회·경제·정치·문화·스포츠 순으로 관심을 갖고 있으며 컴퓨터 게임, 영화로 여가활동을 보내는 것으로 나타났다.</p> <p>또 응답자의 80%는 “내가 우리사회를 변화시킬 수 있다”고 생각하고 있으며 같은 비율의 응답자가 “하루도 인터넷 없이는 살수 없으며 하루 평균 6시간을 TV와 인터넷에 소비 한다”고 답했다.</p>
Panic Disorder (공황장애 〈恐慌障礙〉)	<p>실제적인 위협대상이 없는데도 곧 무슨 일이 생길 것 같은 극도의 공포감으로 자제력을 잃고 현실에서 도피하려는 정신 질환의 일종이다.</p> <p>신체적으로는 과호흡으로 질식감, 어지럼, 가슴두근거림 증상을 보이며 교감신경계가 활성화되어 심장박동수가 증가한다. 또한 땀을 많이 흘리며 구토나 떨림 등의 증상이 나타나기도 한다.</p> <p>생물학적, 유전적 요인으로 인해 발병하기도 하지만 2차적인 사회생활의 스트레스가 동반되기 때문에 약물치료와 함께 전문적인 정신과 치료가 필요하다.</p>

용 어	해 설
	<p>특수한 직업, 특히 지하철 기관사와 같은 경우에 공황장애를 이유로 최근 제출한 산업재해 신청이 받아들여져 직업병으로 공식 인정받을 만큼 심각한 수준인 것으로 알려졌다.</p>
Pareto's Law (80:20법칙)	<p>소득분포의 불평등도에 관한 법칙. 일명 80:20의 법칙</p> <p>이탈리아 경제학자인 빌프레도 파레토(Vilfredo Federico Damaso Pareto)는 1906년 이탈리아 토지의 80%를 이탈리아 인구의 20%가 소유하고 있다는 사실을 알아내고 이 80%와 20% 사이의 상관관계를 다른 분야에 적용하기 시작했다.</p> <p>시간의 흐름에 따라 이 80%와 20%의 상관관계는 전세계적으로 유명해졌고 이는 오늘날 파레토의 원칙(Pareto Principle) 혹은 80:20 법칙으로 알려진 소득분포의 불평등도에 관한 법칙을 말한다.</p>
Parkinson's law (파킨슨의 법칙)	<p>영국의 역사학자겸 경영연구가인 시릴 파킨슨(Cyril Parkinson)이 수학적인 방법을 동원, 사회현상을 풍자적으로 분석해 발표한 사회생태학적 법칙이다.</p> <p>주요내용은 ‘공무원의 수는 해야 할 일의 많고 적음이나 경중에 관계없이 상급 공무원으로 올라가기 위해서 많을수록 좋기 때문에 항상 일정한 비율로 증가 한다’는 것이다.</p> <p>즉 공무원 집단의 조직과 운영은 합리성보다는 비합리적 심리 작용에 의해 더 많이 좌우된다는 것이다.</p> <p>파킨슨의 법칙은 이밖에도 ‘유능하지 못한 사람은 공무원과 군인이 되고 유능한 사람은 비즈니스맨이 된다’, ‘공무원들은 서로를 위해 일을 일부러 만들어 낸다’, ‘예산심의에 필요한 시간은 예산액에 반비례한다’는 신랄한 풍자적이면서도 수학적으로 증명된 사실 등도 담고 있다.</p>

용 어	해 설
Pathogenic avimInfluenza (조류독감)	<p>조류의 분변이나 분비물을 통해 감염되는 것으로 닭, 오리 등 조류가 걸리는 인플루엔자(독감)를 말한다.</p> <p>폐사율에 따라 고병원성, 약병원성, 비병원성 등 크게 3가지 종류가 있으며 혈청형에 따라 135종으로 분류된다. 고병원성의 경우 감염도가 높아 닭의 경우 80%의 폐사율을 보일 만큼 피해가 커 1종 가축전염병으로 관리된다.</p> <p>감염된 닭은 산란율이 떨어지며 호흡곤란 증상을 겪다 폐사하게 된다. 1997년 홍콩에서 발생한 ‘홍콩 조류독감’으로 6명이 사망했고, 올해 네덜란드에서도 1명이 사망하는 등 인체에도 감염될 수 있으나 80℃에서 1분 이상, 75℃에서 5분 이상 조리하면 안전한 것으로 알려졌다.</p> <p>한국에서는 약병원성이 1996년부터 발생됐었으나, 최근 발생한 고병원성은 이번이 처음이다. 광우병과 마찬가지로 정확한 발병원인은 밝혀지지 않았으며 명확한 치료법도 없다.</p>
Picasso (피카소족)	<p>오렌지족에서 파생되었는데, 홍익대 앞을 주무대로 자유분방한 삶을 즐기는 젊은 계층을 가리킨다.</p>
PIMFY (Please in My Front Yard)	<p>스키장, 골프장과 같은 환경훼손시설이라도 금전적 이익이 예상되면 자기지역에 유치하려는 집단적 행동양식으로 넘비와 반대현상으로 볼 수 있지만 지역이기주의라는 점에서는 같다.</p> <p>특히 각 지방자치단체가 지역의 재정자립도를 높이기 위해 수익성 있는 사업 유치에 관심을 가지면서 새로운 사회현상으로 나타났다. 또한 혐오시설이라도 직접적인 금전적 보상, 세금 감면, 고용 창출 등의 효과를 위해 유치를 적극 희망하기도 한다.</p> <p>고속철도의 노선을 둘러싼 관련 지방자치단체의 대립현상, 울산시나 광주시가 주민들의 유치신청을 통해 묘지공원 설립지를 선정한 것 등이 대표적 예라 할 수 있다.</p>

용 어	해 설
PIMS (개인정보 관리시스템)	<p>‘Personal Information Manager System’의 약자로 컴퓨터 사용자가 자신의 개인정보를 쉽게 관리할 수 있도록 지원하는 프로그램의 총칭이다. 프로그램 종류는 많으나 텍스트 형태의 간단한 메모로부터 명함관리, 일정체크, 금전출납, 계산기 등의 기능을 지원하는 것이 대부분이다.</p> <p>유명한 프로그램으로는 로터스의 ‘오거나이저’가 있으며 최근에는 웹을 통해 연락처, 메모, 북마크, ID관리 서비스 등 개인정보를 관리해주는 사이트들이 많이 생기고 있다.</p>
POD (Publish on Demand, 주문형 출판)	<p>컴퓨터를 이용하여 수요자가 원하는 대로 편집, 제작, 제본할 수 있는 ‘맞춤출판’을 말한다. 수요자가 직접 작성한 콘텐츠나 저작권료를 지불한 콘텐츠를 이용하여 자신만의 고유한 책을 만들 수 있다.</p> <p>원고 작성 단계에서부터 제본까지 온라인상에서 출판의 전 과정을 처리하므로 비용을 줄일 수 있으며, 독자의 요구대로 편집이 가능하기 때문에 반품과 재고의 부담을 덜 수 있다.</p> <p>또한 디지털 데이터이기 때문에 업그레이드가 편리하며 불필요한 자원의 낭비도 막을 수 있다.</p>
PPL (Product Placement)	<p>특정 상품을 TV 드라마나 영화에 자연스럽게 등장시켜 관객들의 무의식 속에 상품의 이미지를 심는 광고 마케팅 기법이다.</p> <p>영화 ‘쉬리’가 흥행에 성공하면서 제작 지원에 참여했던 유니텔, SK텔레콤, 아시아나항공 등 30개 이상의 협찬사들이 예산을 뛰어넘는 광고효과를 얻은 것으로 알려졌으며 외국의 대표적인 사례로는 ‘ET’에 등장했던 초코볼 ‘리스’, ‘부시맨’에서의 ‘코카콜라병’, ‘007 리빙데이라이트’에서 제임스 본드가 타고 다녔던 독일의 ‘아우디’ 자동차 등을 들 수 있다.</p> <p>일반광고의 직설적인 대량 물량공세로 인한 거부감 없이 자연스럽게 고객들에게 호응을 얻을 수 있는 효과적인 광고 전략으로 활용되고 있다.</p>

용어	해설
	<p>기존의 단발성 PPL에서 탈피, 광고주와 장기계약으로 일정 기간 동안 다수의 영화에 특정제품을 계속 등장시켜, 지속적으로 기업 브랜드를 알려주는 차세대 PPL을 ‘BPL’ (Brand Placement) 이라고도 부른다.</p>
Prosumer (프로슈머)	<p>생산자(Producer)와 소비자(Consumer)를 합성한 용어로, 세계적인 미래학자인 앨빈 토플러의 저서 ‘제3의 물결’에서 처음 등장했다.</p> <p>생산자와 소비자의 경계가 점차 모호해지면서 소비자가 소비만 하는 수동적인 입장에서 벗어나 제품의 개발과 유통과정에 직접 참여하는 능동적인 소비자를 의미한다.</p> <p>기업은 고객만족 경영전략으로 소비자의 상품개발 요구나 아이디어를 적극 수용하여 신제품을 개발하는 데 이를 ‘프로슈머 마케팅’이라고 한다.</p> <p>소비자가 제품 개발에 참여하여 요구사항을 그대로 반영, 고객만족도를 증대시킬 수 있으며, 신상품 개발을 위한 비용을 절감할 수 있다. 또한 특정제품 개발에 참여한 소비자는 단단한 단골고객으로 확보할 수 있고, 고객 불만이나 안전사고 등도 미연에 방지할 수 있어 외국기업들은 적극 추진하고 있는 것으로 알려졌다.</p>
PTT (Polytrimethylene Terephthalate)	<p>폴리에스테르 및 나일론과 유사한 물성 외에 신축성, 방오성, 염색성이 우수한 차세대 신섬유소재이다.</p> <p>천연섬유와 염색 특성이 유사해 울, 실크, 면 소재와 혼방이 가능하며 다른 합성섬유보다 신축성이 뛰어나 스판덱스를 사용하지 않고도 스포츠웨어나 패션을 강조하는 여성의류의 소재로 활용이 가능하다.</p> <p>다양한 색상 창조는 물론 얼룩 및 정전기 방지 효과가 커 이를 이용한 고기능성 카펫의 경우 정전기가 없고 항균성이 탁월하여 곰팡이 등 세균으로부터 안전한 것으로 알려졌다.</p>

용 어	해 설
	최근 한국의 효성이 세계최초로 자체 기술력을 바탕으로 한 고기능 PTT 카펫을 상용화하는데 성공한 것으로 알려졌다.
Punk (펑크족)	<p>1976년경부터 영국에서 주목을 받기 시작한 하위문화 젊은이들을 가리킨다.</p> <p>주로 중하류 계층과 노동 계급 출신이었는데, 이들의 문화는 젊은이들에게 직장도 삶의 전망도 제시해 주지 못하는 기성 사회에 대한 거부 표현이었다.</p>
Raynaud Phenomenon (레이노현상)	<p>추위나 스트레스에 의해 손가락이나 발가락, 코나 귀 등의 말초혈관이 수축을 일으키거나 혈액 순환 장애를 일으키는 것을 말한다.</p> <p>1862년 프랑스 의사 모리스 레이노가 처음 보고한 현상으로 손가락이 추위에 민감하여 피부색이 흰색이나 푸른색으로 변하고 손발저림, 가려움증, 통증 등이 있으면 의심해 볼 수 있다. 남성 보다는 여성, 타이핑과 같이 오랫동안 손가락에 무리를 주는 직업인, 스트레스를 많이 받는 사람들에게서 주로 발병한다.</p> <p>체온을 떨어뜨리는 담배는 끊고 체온 유지를 위해 보온에 신경 써야 하며, 스트레스를 줄이고 적당한 유산소운동 등으로 예방해야 한다.</p>
RFID (Radio Frequency Identification, 무선식별 시스템)	<p>일정한 주파수 대역을 이용하여 무선 방식으로 원거리에서도 대상을 분석, 각종 데이터를 주고받을 수 있는 시스템이다.</p> <p>기존의 바코드, 마그네틱카드를 대신할 새로운 솔루션으로 물류, 유통, 주차관리, 도서관시스템 등에서 다양하게 적용될 수 있다.</p> <p>스티커 형태의 라벨에 마이크로칩을 내장하여 무선주파수를 사용하기 때문에 판독을 위한 스캐닝이 필요 없다.</p>

용어	해설
	<p>대형할인점의 경우 계산대를 통과하기만 해도 정확한 계산이 이루어지며 동시에 물건의 입·출고 정보까지 파악할 수 있다.</p> <p>또한 판매 후 물건의 위치까지 추적이 가능하므로 도서관의 도서 분실, 운송업계에서의 화물 도난 방지에 혁신적이라 할 수 있고, 물건의 유통기한, 재고관리 등에도 효율적으로 사용될 수 있다.</p> <p>그러나 이러한 위치 추적 기능은 심각한 사생활 침해를 가져올 수도 있다.</p>
SBS (Sick Building Syndrome, 빌딩증후군)	<p>사무실이나 아파트 등 환기가 제대로 되지 않는 닫힌 공간에서 지낼 때 나타나는 두통, 가려움증, 안구건조, 만성피로 등의 질환을 통틀어 말하는 것으로 1983년 세계보건기구(WHO)에 의해 처음으로 정의됐다.</p> <p>실내 공간의 오염된 공기에 장시간 노출될 때 발생하는데, 오염의 원인으로는 먼지, 건축자재와 사무용품에서 방출되는 라돈가스, 포름알데히드와 같은 휘발성 화학물질 등을 들 수 있다.</p> <p>또한 중앙집중식 냉난방시스템으로 자연환기가 되지 않는 것도 원인이 될 수 있으므로, 자연 상태에 가깝게 2·3시간에 한번씩 자주 환기를 시키고, 실내온도를 16·20도 정도, 습도를 40·60%로 유지해야 한다. 틈틈이 스트레칭을 하고 충분한 수분을 섭취하면 증상을 줄일 수 있다.</p>
Sick House Syndrome (새집증후군)	<p>새로 짓거나 고친 집에 거주하는 주민에게서 눈이 따갑거나, 두통, 천식, 아토피성 피부염 등의 질환이 나타나는 현상을 말한다.</p> <p>건축자재로 쓰이는 단열재나 합판, 섬유, 가구 등의 접착제에서 많이 방출되는 포름알데히드가 주요 유발물질이며 간, 혈액, 신경계에 유해한 물질인 휘발성유기화합물질 톨루엔도 주요 유발물질인 것으로 알려졌다.</p>

용 어	해 설
	최근 새아파트 입주자의 피부염을 이유로 시공사에게 실내 공기질 개선비와 치료비, 위자료를 줘야 한다는 새집증후군에 대한 첫 배상 결정이 나왔으나, 국내에서는 아직 법적 근거기준이 마련돼 있지 않은 상태에서 외국의 권고기준을 근거로 한 판단이라는 점에서 논란이 예상되고 있다.
Slobbie (Slow But Better Working, 슬로비족)	숨가쁘게 급변하는 현대 생활 속에서 보다 여유 있고 느긋하게 살며 물질보다는 정신을 중시하는 사람들로서, ‘보다 천천히, 그러나 열심히 일하는 사람들’이란 뜻이다.
Smart War (스마트 전쟁)	첨단 디지털 무기를 동원해 목표만을 정확하게 공격, 인명과 재산피해를 최소화하고 적을 무력화시키는 21세기형 새로운 전쟁을 말한다. 위성과 GPS(인공위성자동위치측정시스템)를 통해 정보를 취합한 뒤 컴퓨터 시스템을 통해 최적의 작전을 펼치며 e폭탄 등을 사용하는 형태를 띠고 있다.
Solution (솔루션)	어떤 특정한 상황에 대한 해결책을 일컫는 용어로, 특정 소프트웨어 패키지나 응용프로그램과 연계된 문제를 처리해주는 하드웨어, 소프트웨어 또는 관련기술 등을 뜻한다. 구체적으로는 일종의 마케팅 용어라고 할 수 있는데 판매를 목적으로 만든 소프트웨어나 하드웨어, 응용프로그램, 파일형식, 제조회사, 운영체제 등 모든 유·무형의 제품을 지칭한다.
SSO (Single Sign On)	하나의 ID로 여러 사이트를 이용할 수 있는 시스템이다. 여러 개의 사이트를 운영하는 대기업이나 인터넷 관련 기업이 각각의 회원을 통합 관리할 필요성이 생김에 따라 개발된 방식으로, 1997년 IBM이 개발하였으며 우리나라에는 2000년 코리아닷컴이 처음 도입하였다.

용어	해설
	<p>개인의 경우, 사이트에 접속하기 위하여 아이디와 패스워드는 물론 이름·전화번호 등 개인정보를 각 사이트마다 일일이 기록해야 하던 것을 한 번의 작업으로 끝나므로 불편함이 해소되며, 기업에서는 회원에 대한 통합관리가 가능해 마케팅을 극대화시킬 수 있다는 장점이 있다.</p> <p>특히 권한관리시스템(EAM : Extranet Access Management, 싱글 사인 온(Single Sign On)과 사용자 인증을 관리하고 사용자 접근을 결정하는 단일화된 메카니즘(Mechanism)을 제공하는 솔루션)과 함께 사용할 경우 보안성과 효율성을 함께 갖춘 통합 인증시스템으로 활용할 수 있어 향후 더욱 인기를 끌 것으로 전망된다.</p>
Stem Cell (줄기세포)	<p>인체 내의 모든 기관의 조직으로 전환될 수 있는 모(母)세포로 간, 폐, 심장 등 구체적 장기를 형성하기 이전에 분화를 멈춘 배아단계의 세포를 말한다.</p> <p>‘배아’란 정자와 난자가 만나 수정된 뒤 14일 이전, 장기로 분화되지 않은 상태를 말하며 분화되지 않은 세포만을 분리, 배양하여 필요에 따라 혈액, 근육, 신경 등으로 분화시킬 수 있다.</p> <p>수정란이 처음 분열할 때 형성되는 ‘만능줄기세포’, 만능줄기 세포들이 계속 분열해 만들어지는 ‘배아줄기세포’, 성숙한 조직과 기관 속에 들어 있는 ‘다기능 줄기세포’로 분류된다.</p> <p>최근 한국 과학자들에 의해 치료용 인간 배아줄기세포 배양에 성공, 장기복제를 통한 각종 암이나 난치병 치료에 커다란 기여를 할 것으로 보이나 생명체로 볼 수 있는 배아 파괴가 불가피하다는 점에서 윤리적 문제를 안고 있다.</p>
Suburban Aging Professions (새피족)	<p>도시에서 거주하는 전문직 엘리트를 뜻하는 여피족에 대비되는 개념으로 교외에 거주하면서 자연친화적인 생활을 누리려고 하는 사람들을 가리킨다. 1980년대가 여피족의 세상이었다면 1990년대는 새피족이 대거 등장한 시대이다.</p>

용 어	해 설
Sun (태양족)	<p>이시하라 신타로(石原慎太郎)의 문단 데뷔 작품인 중편소설 ‘태양의 계절’ 이 계기가 된 기성 질서에 따르지 않는 젊은이들을 가리킨다.</p> <p>‘태양의 계절’은 당시 일본의 문단뿐만 아니라 사회에도 큰 파문을 던진 작품으로 내용이 반사회적·반윤리적이라 하여 일대 논쟁을 불러일으켰다.</p> <p>보수와 정치가로도 유명한 작가는 대학 재학 중에 일본 최고의 신인 문학상인 아쿠타가와상을 받아 화제가 되었으며, 1999년 도쿄도지사에 당선되었다.</p>
Sustainable Agriculture Products (친환경농산물)	<p>환경을 보전하고 소비자에게 보다 안전한 농산물을 공급하기 위해 농약과 화학비료 및 사료첨가제 등을 전혀 사용하지 않거나, 최소량만을 사용하여 생산한 농산물을 말한다.</p> <p>2001년 7월 1일부터 시행하고 있는 친환경농산물 인증제도에 의해 엄격한 기준으로 관리하고 있으며 농약, 화학비료를 3년 이상 사용하지 않고 재배한 농산물은 ‘유기농산물’, 1년 이상 사용하지 않고 재배한 농산물은 ‘전환기유기농산물’, 농약을 사용하지 않고 재배한 농산물은 ‘무농약농산물’, 농약을 2분의 1 이하로 사용하여 재배한 농산물은 ‘저농약농산물’로 표시한다.</p>
The Lonely Crowd (고독한 군중)	<p>미국의 사회학자 데이비드 리스먼이 1950년 쓴 저서로서 현대 산업사회에서 사람들이 느끼는 고립감을 분석한 이 책은 당시 새롭게 등장한 현대 대중사회의 생활양식 변화를 명쾌하게 유형 화해 사회학계의 주목을 끌었다.</p> <p>저자는 사회가 ‘내부지향형’ (inner-directed)에서 ‘외부지향형’ (other-directed)으로 발전한다고 주장했다.</p> <p>또 인간은 부모나 다른 성인 권력집단으로부터 영향을 받는 존재에서 점차 또래집단의 영향을 받는 존재로 변화한다고 설명했다.</p>

용 어	해 설
	<p>특히 고도 자본주의 사회에서는 사회 구성원이 친구나 직장동료, 마스크 등 타자의 움직임에 끊임없이 주의를 기울이며 그를 수용, 재 유포하는 경향이 나타난다고 지적했다.</p> <p>리스먼은 이 책 저술당시 외부지향형이 머지않아 미국사회의 주도적 경향으로 등장할 것이라고 내다봤으며 이는 나중에 미국 뿐 아니라 전세계 대부분의 자본주의 국가에서도 그대로 실현됐다는 평가를 받고 있다.</p>
Thumb (엄지족)	<p>휴대폰의 구조상 양손의 엄지를 제외한 나머지 여덟 개의 손가락은 휴대폰을 가볍게 받치고, 두 개의 엄지로 버튼을 누르는 이들을 가리킨다.</p> <p>요즘 길거리나 버스에서 휴대폰을 들여다보며 열심히 손가락을 놀리는 젊은이들이 바로 엄지족들이다.</p> <p>휴대폰에서 게임이나 채팅을 하려면 최소한 1분에 수십 자 이상을 쳐야 하기 때문에 신세대와 구세대를 구분할 수 있는 기준으로 삼기도 한다.</p> <p>한편 휴대폰과 게임기 사용량이 늘어나면서 젊은이들의 엄지도 ‘진화’ 하고 있다는 조사결과가 최근 발표됐다.</p>
Tonk (통크족)	<p>‘Two Only Kids’의 약자로 자녀가 없는 것은 아니지만 자녀의 효심에 의존하지 않고 취미, 여행, 운동 등으로 부부만의 생활을 즐겁게 보내는 새로운 노인층을 가리킨다.</p>
Tour de France (투르 드 프랑스)	<p>1903년 시작된 프랑스의 연례 도로일주 자전거 경주대회로서 월드컵, 올림픽, 세계육상선수권대회 등과 함께 세계에서 가장 권위 있는 스포츠 행사 중 하나로 손꼽히고 있다.</p> <p>알프스와 피레네 산맥의 험준한 산악도로를 포함, 프랑스 전역 3천800여km 도로를 21개 구간으로 나눠 매일 6~7시간씩 23일 동안 시계방향으로 달린다.</p>

용 어	해 설
	엄청난 체력소모 때문에 인간의 한계를 시험하는 ‘지옥의 레이스’로 불리며 매년 출전자 150명 중 1/3가량이 부상과 사고, 컨디션 난조 등으로 도중에 포기할 정도다. 대회 마지막 날 파리 샹젤리제 거리에 가장 먼저 입성하는 선수에게 우승자의 상징인 ‘노란 셔츠’ (Yellow Jersey)가 수여된다.
Trophy Husband (트로피 남편)	<p>여성의 사회 참여가 활발해지면서 아내 대신 가사와 육아를 책임지는 남편을 일컫는다.</p> <p>1980년대 말 미국의 경제전문지 ‘포춘’ (Fortune)이 성공한 중장년 남성들이 초호화주택에 거주하면서 몇 차례의 결혼과 이혼 끝에 젊고 아름다운 아내를 부상으로 받는 트로피처럼 얻는다고 ‘트로피 와이프’ (Trophy Wife)라고 표현한 것의 반대 개념으로 볼 수 있다.</p> <p>이들은 아침식사를 준비하는 것은 물론 아이들 등·하교를 챙기고, 청소나 빨래 등도 한다. 2000년을 전후해 늘어난 여성의 사회진출로 갈수록 늘어나는 추세이며 ‘포춘’ 지에 의하면 지난해 미국의 ‘가장 영향력 있는 여성 사업가 50인’ 중 30%의 남편이 ‘트로피 남편’인 것으로 나타났다.</p>
Two Jobs (투잡스족)	<p>평생 직장의 개념이 무너지고 주5일제 실시로 여유가 생기자 직장인들 사이에서 부업이 늘고 있는데, 이처럼 두 가지 직업을 가지는 사람들을 가리킨다.</p> <p>하지만 본업은 아예 ‘명함용’으로 여기고 부업에 더 몰두하는 경우도 많아 기업이나 학교 등에서 업무효율이 떨어지는 등 부작용을 우려하고 있다.</p>
Uomo (우모족)	<p>30대 기혼남자 중에서 패션에 관심이 많은 멋쟁이를 가리킨다. 한마디로 남성 ‘미시족’, 즉 총각 같은 유부남을 뜻하는데, 보통 고학력·고소득을 바탕으로 높은 구매력을 가진 새로운 30대로서 패션 외에 스포츠와 여행에도 관심이 많다.</p> <p>우모란 이탈리아어의 ‘남자’란 뜻인 uomo에서 비롯되었다.</p>

용 어	해 설
Vegemil (베지밀족)	<p>결코 부유층이라 할 수 없는 평범한 가정의 자녀들 중에서 한 달 동안 애써 모은 용돈을 하루에 몽땅 써버리는 젊은이들을 가리키는 말로 오렌지족의 상대어이다.</p>
Virtual Advertising (가상광고)	<p>프로그램 현장에 실제 존재하지 않음에도 디지털 기술로 제작된 가상의 광고 이미지를 만들어 중계화면과 합성함으로써 마치 현장에 그 광고물이 실재하는 것처럼 보여주는 최신 TV 광고 기법이다.</p> <p>카메라가 전후좌우로 움직여도 화면속의 광고 이미지는 현장 속에 고정돼 있어 시청자들의 입장에서는 마치 현장에 광고물이 있는 것처럼 보인다.</p> <p>2002년 한·일 월드컵 TV중계화면에서 볼 수 있었던 그라운드상의 골대와 공 사이의 슈팅거리, 양팀 국기, 스코어 등도 가상광고 기법을 응용한 형태다.</p> <p>한국에서는 2002년 7월 방송위원회가 스포츠 경기 중계에 한해 가상광고를 허용하는 내용의 방송법시행령개정안을 입법 예고하였으나, 법제처가 방송법 개정 사항이라는 의견을 제시함에 따라 2003년 6월 시행령안에서 제외되었다.</p> <p>외국의 경우 스포츠 경기를 중계할 때 가상광고가 시행되고 있지만, 여러 부작용 때문에 엄격한 제한을 두고 있으며, EBU(유럽방송연맹)에서도 중계 현장의 외관을 변형하거나 시청자의 관람 시각을 방해하는 광고, 뉴스 프로그램 등에는 허용하지 않고 있다.</p>
VoIP (Voice over Internet Protocol)	<p>인터넷으로 음성정보를 전달하는 음성·데이터 통합기술이다.</p> <p>전화 사용자의 음성을 디지털 데이터로 변환시켜 인터넷을 통해 전송하게 되며, 기존 공중교환 전화망을 사용하지 않기 때문에 통화요금을 대폭 낮출 수 있다.</p>

용어	해설
	<p>과거에는 VoIP 업체들이 인터넷 홈페이지에서 광고를 유치, 무료 서비스를 했지만 최근에는 통화품질을 높이고 기존 전화요금보다 낮은 가격을 제시하는 유료영업 형태를 띠고 있다.</p> <p>일반적인 인터넷망을 쓰면 통화품질이 좋지 않기 때문에 인터넷 전화 서비스 공급자(ITSP)에 의해 관리되는 사설 네트워크를 사용하면 더 나은 서비스가 가능하다.</p>
Warez (와레즈)	<p>‘Where it is’를 발음 나는 대로 표현한 것으로 불법 복제된 상용소프트웨어, 시간제약 등을 풀어 놓은 셰어웨어, 최신 개봉 영화 등을 공유, 불법으로 주고받는 인터넷 사이트를 일컫는다.</p> <p>프로그램심의조정위원회에 따르면 ‘인터넷의 다양한 프로토콜, 뉴스그룹, 월드와이드웹 등을 통해 개인간에 이뤄지는 프로그램 배포 행위뿐만 아니라 정보를 공유하는 일체의 행위 또는 조직’으로 컴퓨터프로그램보호법에 따라 전송권 및 기술적 보호조치를 침해하는 불법사이트를 뜻한다.</p> <p>1980년대 사설계시판을 통한 파일 교환이 활성화되고, 무료로 정품을 구하려는 이용자들의 의식과 해커들의 활동이 활발해지면서 시작되어 최근에는 초고속인터넷의 확산으로 가정에서도 대용량의 파일을 손쉽게 주고받을 수 있어 더욱 기승을 부리고 있다.</p> <p>불법복제로 인한 소프트웨어업계의 막대한 손실, 각종 유해 음란물 등의 유포로 인한 청소년 정신건강 침해의 주범으로 보고 있다.</p>
Wellness (웰니스족)	<p>2002년 월드컵 이후 스포츠에 대한 관심이 증가하면서 밝고 건강한 스타일의 패션 아이템을 선호하는 여성들이 늘고 있는데 이들을 가리킨다.</p> <p>이들은 생명과 자연의 가치를 소중히 여기고 자신만의 라이프 스타일을 즐기며 행복을 위해 환경을 개조한다는 신념을 가지고 있다.</p>

용 어	해 설
	이들이 추구하는 패션은 복서패션, 발레패션, 파자마룩 등이 대표적이다.
WiKiWiKi (위키위키)	<p>누구나(anybody), 어디에서나(anywhere), 어느 것이든(anything), 언제든지지(anytime) 내용을 수정하고 추가할 수 있는 기능을 갖춘 새로운 방식의 웹사이트를 통칭하여 말한다.</p> <p>하와이어로 ‘빨리빨리’란 뜻으로 1994년 컴퓨터프로그래머인 위드 커닝햄이 관련 분야 전문가의 의견과 경험을 효과적으로 수용하기 위해 개발했다.</p> <p>소규모의 마니아들이 하나의 주제를 얘기하거나, 특정분야의 전문가들이 지식을 공유하기 좋은 도구로 누구나 콘텐츠를 고치고 편집하는 것이 가능하여 ‘공동 메모장’이나 ‘게시판’으로 이용할 수 있으나 이를 위해서는 네티즌들의 수준 높은 사고가 필요하다.</p>
WINE (와인세대)	<p>‘Well Integrated New Elder(잘 균형잡힌 새로운 장년층)’의 머리글자를 따서 만든 용어로 45세에서 64세 사이의 기성세대를 가리키는 신조어이다.</p> <p>한 광고회사의 보고서에서 386세대와 실버세대 사이에 놓인 중장년층을 대변하는 용어로 사용했다.</p> <p>이들은 사회와 가족에 대한 책임의식이 강하고 가치관도 뚜렷하며 개인적으로 새로운 것을 배우려는 욕구도 강하다.</p> <p>또한 자식보다는 부부 중심의 라이프스타일을 선호하며 가정에서의 의사결정권과 소비주권도 남편보다는 아내에게 많은 것으로 나타났다.</p> <p>취미생활을 즐기며 절약보다는 소비, 건강, 가족 등을 위해 많은 관심을 갖는 우리사회의 실질적인 지배세대이다.</p>

용 어	해 설
WIFI (Wireless Internet Platform for Interoperability)	<p>한국전자통신연구원, 정보통신부, 한국무선인터넷표준화포럼 등이 공동 개발한 무선 인터넷 플랫폼 표준규격이다.</p> <p>휴대폰에 내장되는 무선인터넷플랫폼은 휴대전화로 무선 인터넷을 할 수 있도록 도와주는 미들웨어로 PC의 운영체제(OS)와 같은 역할을 한다.</p> <p>한국의 이동통신업체들은 회사마다 각기 다른 방식의 무선 인터넷플랫폼을 사용하였기 때문에 콘텐츠 제공업체들은 콘텐츠 개발과 서비스에 불필요한 낭비 요소가 많은 실정이었으므로 국가적 낭비를 줄이기 위한 목적으로 2001년부터 국책사업으로 표준화 작업을 추진, 2002년 4월 확정 발표됐으며, 국제표준안으로도 상정한 상태이다.</p>
Woopies (우피족)	<p>경제적 여유가 있는 나이든 세대(well-off older people)라는 말에서 유래된 용어로서, 자녀의 양육으로부터 해방되고 다른 연령층보다 저축액이 많고 연금을 받을 나이에 도달하는 등 구매력이 한층 커진 55세 이상의 연령층을 가리킨다.</p>
Worm Virus (웜 바이러스)	<p>PC나 서버의 메모리에 상주하면서 자신과 같은 악성 프로그램을 복제해 다른 컴퓨터에 전송하는 컴퓨터 바이러스이다.</p> <p>인터넷을 통해 일단 퍼지기 시작하면 감염 서버나 컴퓨터 수가 기하급수적으로 늘기 때문에 피해규모가 막대하다.</p> <p>2003년 1월 25일 MS(마이크로소프트)사의 SQL서버가 인터넷 접속 건수를 폭증시키는 'Worm.SQL.Slammer'에 감염되면서 국내 초고속 인터넷망이 한동안 마비돼 큰 혼란이 빚어졌다.</p>
Yettie (예티족)	<p>젊고(young) 기업가적(entrepreneurial)이며 기술에 바탕을 둔(tech based) 인터넷 엘리트(internet elite)를 가리킨다.</p>

용 어	해 설
	<p>20~30대인 이들은 민첩하고 유연하며, 일에서는 주말과 야간 근무도 마다하지 않는 열정을 지니고 있고, 여피족과 달리 옷에 신경을 쓰지 않는다.</p> <p>자신을 하나의 상품으로 팔기 위해 끊임없이 자기계발을 하는 근로자이기도 하나, 반면 격무로 소홀히 되는 인간관계는 이들이 겪어야 하는 최대의 고민이기도 하다.</p>
Yiffie (이피족)	<p>젊고(young), 개인주의적이며(individualistic), 자유분방하고(free-minded), 이전 세대에 비해 사람 수가 적다(few)는 뜻으로, 미국에서 1990년대에 여피족에 이어 등장한 신세대 직업인을 가리킨다.</p> <p>전후 베이비붐이 퇴조하고 연간 출생아 수가 격감한 1965년 이후에 태어난 고학력자들로 물질적 풍요 속에 팽배해진 개인주의 문제를 반영해 자신만의 행복과 즐거움을 추구하며, 레저·가족 관계·여유 있는 생활·다양한 체험 등에 관심이 많고, 직장 일을 부차적으로 보고 여가를 위해 승진조차 마다하고 삶의 질과 행복을 추구한다.</p>
Yummy (Young Upwardly Mobile Mammy, 유미족)	<p>상향적이고 활동적인 젊은 어머니를 가리킨다. 이들은 가사 노동 외에 풀타임·파트타임 직장 생활을 하는 방법으로 자기 개발 노력을 게을리 하지 않는다.</p> <p>동시에 자녀의 출산·육아·교육에 관심을 기울여 아이들을 영재로 키우는 것을 꿈으로 삼는다.</p>
Yuppie (여피족)	<p>젊음(young)·도시형(urban)·전문직(professional)에서 나온 말로, 도시나 그 주변을 기반으로 하여 지적인 전문직에 종사하는 젊은이를 가리킨다.</p> <p>이들은 가난을 모르고 자란 세대 가운데 대학 이상의 고등교육을 받고 도시 근교에서 살며 전문직에 종사하는 젊은이들이다.</p>

용 어	해 설
	1984년 대통령선거에서 민주당의 게리 하트를 일시적으로 크게 부상시킨 원동력이 이었던 것으로 알려졌다.
Zombie (좀비족)	<p>대기업이나 거대 조직에서 무사안일에 빠져 주체성 없이 로봇처럼 생동하는 사람을 지칭하는 말.</p> <p>늘 뒷전에만 서 있고(zany), 겉멋에만 치중하며(ostentious), 생각이 고루하고(blowzy), 멋멋하지 못하고(intriguing), 즉흥적(emotional)이란 뜻의 단어 첫 자를 합성해 만들어졌다.</p> <p>zombie는 원래 서부 아프리카 지역에 사는 부두(voodoo)족이 숭배하는 뱀신을 뜻하나 신조어로는 무사안일주의로 살아가는 현대 화이트칼라를 비꼬는 용어로 쓰인다.</p> <p>관료화된 현대 사회조직에서 처세술만 터득하여 무사히 지내려는 소극적인 사원을 가리키며 최근에는 대기업의 관료화된 현상을 비유하는 경영용어로도 쓰인다.</p>
6T (6Technology)	<p>BT, ET, IT, NT, ST, CT를 가리키는 용어이다.</p> <p>즉, BT(Biology Technology, 생명공학 분야), ET(Environmet Technology, 환경공학 분야), IT(Information Technology, 정보통신 분야), NT(Nano Technology, 초정밀 원자세계 분야), ST(Space Technology, 우주항공 분야), CT(Culture Technology, 문화관광 콘텐츠 분야)를 가리킨다.</p> <p>6T는 인류의 미래를 주도할 첨단 산업기술로 평가된다. 1990년대 후반 정보기술이 눈부시게 발전하면서 사람들은 정보기술 분야를 IT란 약어로 부르기 시작했다. 이런 상황에서 바이오 테크놀로지가 IT기술에 버금갈 것이라는 전망이 나오자 BT라 줄여 부르기 시작한 것이다.</p> <p>뒤에 등장한 NT, ET, ST, CT의 경우도 IT, BT와 똑같이 보조를 맞춘 것이다.</p>

용 어	해 설
<p>성문 (聲紋)</p>	<p>사람 목소리의 주파수 성분 변화를 시각적 그래프로 표시한 것으로 1962년 미국 벨전화연구소가 처음 개발했다.</p> <p>목소리는 주파수 분석 장치에 의해 복잡한 무늬를 그리며, 이것은 지문(指紋)과 마찬가지로 말하는 사람 개개인의 성대, 목, 구강구조에 따라 독자적인 형상이 된다.</p> <p>이 때문에 성문을 분석하면 목소리의 주인공을 가려낼 수 있어 범죄인 확인에 많이 이용된다. 우리나라 국립과학수사연구소도 1987년 7월부터 이를 범죄수사에 활용하고 있다.</p> <p>성문분석 결과가 틀릴 확률은 약 10만분의 1 수준이며 지문을 이용한 분석보다는 정확성이 다소 떨어지는 것으로 알려져 있다.</p> <p>송신을 하는 항공기 조종사의 심리분석, 시화법(視話法), 음성을 이용한 은행계좌 인출 등의 분야에도 활용이 확대되고 있다.</p>
<p>소비자기대지수 (消費者期待指數)</p>	<p>앞으로 6개월 후의 소비동향을 예고하는 지수로, 소비를 늘리겠다는 응답이 많으면 100을 넘어서고 소비를 줄이겠다는 사람이 많으면 100보다 낮아진다.</p> <p>전체 조사대상 가구 수는 2천 가구이며 만일 소비를 늘리겠다는 응답가구가 1천100이라면 소비자기대지수는 110이 된다.</p>



다들 물어봐 우리가 응답

외래어	다듬은 우리말	용어설명
리플 (Reply)	댓글	인터넷 게시판이나 묻고 답하기(Q/A) 상에서 올려진 글에 대한 답변 내지 의견형식으로 올리는 글
웰빙 (well-being)	참살이	육체적·정신적 건강의 조화를 통해 행복하고 아름다운 삶을 추구하는 삶의 유형이나 문화를 통틀어 일컫는 개념
스크린 도어 (screen door)	안전문	지하철이나 경전철 승강장 위에 선로와 격리되는 고정벽(스크린)과 가동문을 설치해 차량의 출입문과 연동하여 개폐되도록 하는 승강장 안전 지원 장치 또는 그러한 시스템
스팸 메일 (spam mail)	쓰레기 편지	컴퓨터 분야에서 발신자가 자신과 아무런 관계가 없는 수신자에게 일방적으로 대량 발송하는 이메일로서 정크메일, 벌크메일로 부르기도 함
이모티콘 (emoticon)	그림말	감정을 뜻하는 emotion과 그림메뉴를 뜻하는 icon의 합성어로서 PC통신과 인터넷이 만들어낸 정보화 시대의 상형문자로 키보드의 각종 자판을 조합한 기호를 통해 네티즌의 감정을 표현함
올인 (all-in)	다걸기	모든 것을 거는 행위
콘텐츠 (contents)	꾸림정보	원래는 서적, 논문 등의 내용이나 목차를 일컫는 말이었으나 현재는 각종 유무선 통신망 등을 통해 매매 또는 교환되는 디지털화(2진법상의 숫자화)된 정보를 통칭 예컨대 인터넷이나 PC통신 등을 통해 제공되는 각종 프로그램이나 정보 내용물, 비디오테이프 콤팩트디스크 CD롬 등에 담긴 영화나 음악 게임 소프트웨어 등이 이에 속함
파이팅 (fighting)	아자	잘 싸우자, 잘 싸우라는 뜻으로 외치는 구호
네티즌 (netizen)	누리꾼	네트워크(network)와 시민(citizen)의 합성어로 네트워크로 이뤄진 가상사회(cyber space)의 구성원

외래어	다듬은 우리말	용 어 설 명
무빙 워크 (moving walk)	자동길	평지나 약간 비탈진 곳의 한쪽에서 다른 쪽으로 사람이 이동할 수 있게끔 자동으로 움직이는 길 모양의 기계장치
슬로푸드 (Slow Food)	여유식	패스트푸드에 상대하여 만들어 낸 말로 천천히 먹는 음식 또는 만들어서 먹는데 많은 시간이 걸리는 음식
뱅크쉬랑스 (bancassurance)	은행연계 보험	은행에서 보험사와 연계하여 보험 상품을 판매하는 일
미션 (mission)	중요임무	목표/목적, 임무/과업/의무, 중요한 일 따위
유비쿼터스 (ubiquitous)	두루누리	정보 통신 용어로 어디서나 어떤 기기로는 자유롭게 통신망에 접속하여 갖은 자료들을 주고받을 수 있는 환경
퀵서비스 (quick service)	늘찬배달	빠른 배달
로밍 (roaming)	어울통신	통신 회사끼리 제휴를 맺어 서로의 통신망에 접속할 수 있도록 하여 어느 곳에서든 품질 좋은 서비스를 제공하는 일
컬러링 (color ring)	멋울림	통화 대기음 또는 통화 연결음을 기존의 단순한 기계음 대신 음악이나 음향 효과음으로 바꾸는 일 또는 그런 음악이나 음향 효과음
포스트잇 (Post-it)	붙임쪽지	한쪽 끝의 뒷면에 접착제가 붙어 있어 종이나 벽에 쉽게 붙였다 떼었다 할 수 있도록 만든 조그마한 종이
코드프리 (codefree)	빋장풀기	디브이디(DVD) 플레이어에 설정해 놓은 코드를 해제하여 전 세계 어느 지역에서 만들어진 디브이디라도 모두 재생할 수 있도록 하는 일
클린센터 (clean center)	청백리마당	공직·공무와 관련하여 금품을 받았을 때 공무원이 직접 그 사실을 신고할 수 있는 곳으로 지방 자치 단체의 내부 조직

외래어	다름은 우리말	용 어 설 명
내비게이션 (navigation)	길도우미	지도를 보이거나 지름길을 찾아 주어 자동차 운전을 도와주는 장치나 프로그램
하이브리드 (hybrid)	어우름	서로 다른 두 가지가 섞여 있음 또는 그런 물건
블로그 (blog)	누리사랑방	개인이 자신의 관심사에 따라 자유롭게 글을 올릴 수 있는 웹 사이트
드라이브 (drive)	몰아가기	어느 한 방향으로 무리하게 힘이나 세력을 끌고 가거나 집중하는 일
스타일리스트 (stylist)	맵시가꿈이	옷이나 실내 장식 따위와 관련된 일에 조언을 하거나 지도하는 사람
파파라치 (paparazzi)	몰래제보꾼	불법 사실을 캐내어 보상금을 타 내는 사람
그린 프리미엄 (green premium)	환경덧두리	녹지대가 많아 공기가 맑을 뿐만 아니라 조망권·일조권이 충분히 확보되는 데 따라 본래의 아파트 값에 덧붙이는 값 ※ ‘덧두리’는 정해 놓은 액수 외에 얼마만큼 더 보탬 또는 그렇게 하는 값
플리 바기닝 (plea bargaining)	자백감형제	범죄 혐의가 있는 피의자가 자기가 저지른 죄를 스스로 인정하여 고백하는 대가로 검찰이 가볍게 구형하는 일이나 제도
메스티지 (masstige)	대중명품	대중[mass]과 명품[prestige product]을 합성하여 새로 만들어 낸 말로 대중적으로 인기가 높은 명품
와이브로 (WiBro)	휴대누리망	휴대 전화로 언제 어디서나 손쉽게 인터넷을 이용하는 일 또는 그런 기술
노미네이트 (nominate)	후보지명	시상 행사와 관련해 ‘어떤 상의 후보자로 지명되다’의 뜻
마리나 (marina)	해안유원지	해변의 종합 관광 시설
커플 매니저 (couple manager)	새들이	결혼 정보 회사에 소속되어 서로 어울릴 만한 남녀를 소개하여 결혼할 수 있도록 도와주는 사람
박스 오피스 (box office)	흥행수익	영화나 연극 따위에서의 흥행 수익

외래어	다듬은 우리말	용 어 설 명
빅 리그 (big league)	최상위연맹	프로 축구나 프로 야구 따위에서 가장 높은 위치나 등급에 속하는 리그
헝그리 정신 (hungry精神)	맨주먹정신	끼니를 잊지 못할 만큼 어려운 상황에서도 끈끈한 의지로 역경을 헤쳐 나가는 정신을 비유
투잡 (two job)	겹벌이	한 사람이 두 가지 직업을 갖는 일
브랜드 파워 (brand power)	상표경쟁력	기업체의 상표가 가지는 힘
엑스파일 (X file)	안개문서	아직 결정하거나 해결하지 아니한 사건에 관한 문서나 서류 또는 아직 알지 못하여 사실 여부가 확인되지 않은 일이나 사건에 관한 문서나 서류
게이트 (-gate)	의혹사건	정치가, 정부 관리와 관련된 비리 의혹에 싸여 있는 사건
메신저 (messenger)	쪽지창	인터넷(누리그물)에서 실시간으로 문자와 자료를 주고받을 수 있는 프로그램
소호 (SOHO)	무점포사업	특별한 사무실 없이 자신의 집을 사무실로 쓰는 소규모 자영업
오프라인 (off-line)	현실공간	온라인(on-line)에 상대하여 인터넷과 같은 가상 공간이 아닌 실재하는 공간 또는 사람들이 실제로 경험하는 현실의 세계
옴부즈맨 (ombudsman)	민원도우미	어떤 기관에 대하여 일반 국민이 갖는 불평이나 불만을 처리하는 사람
터프가이 (tough guy)	꽤남아	박력이 있거나 완력이 센 남자
블루투스 (blue tooth)	쌈지무선망	정보 기기들 간 반경 10m 안에서는 선 없이도 빠른 속도로 정보를 주고받을 수 있게 하는 근 거리 무선 데이터 전송기술 또는 통신망
드레싱 (dressing)	맛갈장	야채, 육류, 생선 따위의 식품에 치는 소스
컨트롤 타워 (control tower)	가온머리	중심적인 역할을 하는 사람이나 조직 · 기구 ※ ‘가온머리’의 ‘가온’은 ‘가운데’의 뜻을 나타 내는 우리말

외래어	다름은 우리말	용어설명
블루오션 (blue ocean)	대안시장	경쟁 없는 새로운 시장을 새로 개척함으로써 경쟁력을 키우는 일
퀄리티 스타트 (quality start)	선발패투	프로 야구에서 선발 투수가 6회 이상 공을 던지면서 자책점을 3점 이하로 막아 내는 일 또는 경기
피싱 (phishing)	정보도둑	개인의 금융 정보를 몰래 수집하여 이를 불법적으로 이용하는 일
호스피스 (hospice)	임종봉사자	죽음을 앞둔 환자에게 평안한 임종을 맞도록 위안과 안락을 베푸는 봉사 활동 또는 그런 일을 하는 사람이나 기관
셀프카메라 (self-camera)	자가촬영	자기 자신을 직접 사진이나 동영상으로 찍는 일
후카시 (ふかし[吹かし])	품채기	실제로는 별 볼일 없으면서도 남에게 대단하거나 멋있어 보도록 어께나 눈에 잔뜩 힘을 주거나 목소리를 착 깔거나 말을 과장하여 하는 따위의 일
후룩쿠 (フロック)	어중치기	우연이나 행운으로 일어나는 일 또는 진짜가 아니거나 실제와 다른 것을 비아냥하거나 속된 뜻으로 이를 때 쓰이는 영어 플루크(fluke)에서 유래한 일본어식 발음
실버시터 (silver sitter)	경로도우미	가족 대신 노인을 보살피 주는 일을 하는 사람 또는 직업
교례회 (交禮會)	어울모임	어떤 단체나 조직의 구성원들이 특정한 날이나 일을 계기로 서로 만나서 인사를 나누고 덕담을 주고받는 모임이나 행사
스탠더드넘버 (standard number)	대중명곡	시대에 관계없이 오랫동안 늘 연주되고 사랑받아 온 곡
플래그십 스토어 (flagship store)	체험판매장	한 기업에서 만들어 낸 여러 상품, 상표를 한 곳에 모아서 홍보하거나 판매하는 곳
선텅 (sunting)	빛가림	창문, 자동차 등의 창유리로 들어오는 햇빛을 막기 위해 유리에 덧댄 검은색의 얇은 필름 또는 그럼 필름을 덧대는 일

● memo ●

● memo ●

