

科目名稱：服務系統設計 (Design of Service System) 開課班級：工管二學分：3.0 授課時數：3.0
授課教師：李增坪 必選修：選修

1. 教學目標

以服務業為主的經濟型態，須整合科學、工程、管理、與以人為本的服務設計思維。創新服務系統將成為經濟發展的引擎，著重技術創新、顧客體驗、經營理念演化、全球化的競爭。因此服務系統的規劃與設計，基於使用者的需求、情境因素、實體與虛體的整合、相關的作業管理功能等等。

2. 教學綱要

- 1 創新典範轉移 — 從技術導向到使用者為中心
- 2 創新策略：設計思考
- 3 探索消費者的潛在需求
- 4 讓未來願景更為具體，加速學習與溝通
- 5 使用者體驗創新方法
- 6 使用者研究
- 7 概念發想
- 8 情境模擬
- 9 原型製作
- 10 策略藍圖
11. 使用者旅程
12. 產品服務系統
13. 多重利害關係人
14. 客戶共創
15. 體驗做為賣點
16. 如何定義客群與市場區隔？
17. 如何進行概念的篩選與評估？
18. 如何開始逐步推動？

3. 教科書

書名：使用者體驗創新設計手冊：從顧客洞察到企業價值

- 1 出版日期：年 月

作者：中國生產力中心/編著 出版社：中國生產力中心 版本：

書名：

- 2 出版日期：年 月

作者： 出版社： 版本：

4. 參考書

書名：這就是服務設計思考！ 出版日期：年 月

- 1

作者：Marc Stickdorn、Jakob Schneider 出版社：中國生產力中心 版本：

※請遵守智慧財產權觀念，依著作權法規定，教科書及教材不得非法影印與使用盜版軟體。

5. 教學進度表

週次	日期	內容	備註
1	2026/02/22—2026/02/28	創新典範轉移 — 從技術導向到使用者為中心	
2	2026/03/01—2026/03/07	創新策略：設計思考	
3	2026/03/08—2026/03/14	探索消費者的潛在需求	
4	2026/03/15—2026/03/21	讓未來願景更為具體，加速學習與溝通	
5	2026/03/22—2026/03/28	使用者體驗創新方法	

6	2026/03/29—2026/04/04	使用者研究與概念發想	
7	2026/04/05—2026/04/11	放假	
8	2026/04/12—2026/04/18	期中報告	
9	2026/04/19—2026/04/25	體驗做為賣點	
10	2026/04/26—2026/05/02	策略藍圖	
11	2026/05/03—2026/05/09	使用者旅程	
12	2026/05/10—2026/05/16	產品服務系統	
13	2026/05/17—2026/05/23	多重利害關係人	
14	2026/05/24—2026/05/30	客戶共創	
15	2026/05/31—2026/06/06	如何定義客群與市場區隔？ 如何進行概念的篩選與評估？	
16	2026/06/07—2026/06/13	期末報告	
17	2026/06/14—2026/06/20	人工智慧的服務系統設計	
18	2026/06/21—2026/06/27	大數據時代的服務創新議題	

6. 成績評定及課堂要求

出席率10% 平時作業20% 期中考 30% 期末考 40%
請準時交作業

8. 永續發展目標(SDGs)：SDG8 合適的工作及經濟成長、SDG9 工業化、創新及基礎建設

9. 大學社會責任(USR)關聯性：中