

課程資訊 (Course Information)					
科號 Course Number	11020MBA 558901	學分 Credit	2	人數限制 Class Size	30
中文名稱 Course Title	服務科學				
英文名稱 Course English Title	Service Science				
任課教師 Instructor	王俊程(WANG, JYUN-CHENG) 林福仁(LIN, FU-REN) more information				
上課時間 Time	S9Sa	上課教室 Room	Kinmen金門中心		
提醒您：請遵守智慧財產權，勿使用非法影印教科書 Please respect the intellectual property rights, do not use illegal copies of textbooks.					
此科目對應之系 所課程規畫所欲 培養之核心能力 Core capability to be cultivated by this course					
課程簡述 (Brief course description)					
眾所週知，世界已經邁向了服務經濟的時代。「服務」存在人類社會遠在所謂的「服務業」的產業分類。但究竟「服務」是什麼？而當IBM於2004年倡導所謂的「服務科學」，或者後來加上工程與管理，統稱「服務科學工程與管理」(Service Science, Management, and Engineering, SSME)。近年來，在原有的SSME外加上Design，成為現在一般談及服務科學時，以SSMED來描述它。究竟其內涵與實質內容為何？究竟服務科學的範圍與議題為何？服務科學與現有的學術與實務領域有何關聯？如何將服務科學的理論應用於實務上？實務上的議題與需求如何來成為服務科學的研究內容與貢獻？本課程的課程內容規劃即在滿足大家對服務科學的好奇心。同時也希望學生能勇敢地探索此一新的領域，成為服務科學發展學術與實務社群的生力軍。本課程的目標簡述如下：1. 學生能完整定義服務科學的內涵與範疇。2. 學生能應用服務體驗設計，進行服務設計。3. 學生能分析與規劃服務價值網絡以提供服務價值。4. 學生能針對不同的產業提出創新的服務模式。5. 學生能指出重要的服務科學相關的重要議題，進行研究。本課程的內容與教學具有以下的特色：1. 理論與實務並重；2. 講授與個案教學					
課程大綱 (Syllabus)					
Course keywords: 服務主導邏輯, 服務系統, 價值共創, 服務設計, 城鄉創生, Service-Dominant Logic, service system, value co-creation, service design, urban-rural revitalization					
國立清華大學科技管理學院 MBA558901 服務科學 (Introduction to Service Science) 課程大綱					
授課教師：王俊程教授、林福仁教授					
課程簡介： 眾所週知，世界已經邁向了服務經濟的時代。「服務」存在人類社會遠在所謂的「服務業」的產業分類。但究竟「服務」是什麼？而當IBM於2004年倡導所謂的「服務科學」，或者後來加上工程與管理，統稱「服務科學工程與管理」(Service Science, Management, and Engineering, SSME)。近年來，在原有的SSME外加 上Design，成為現在一般談及服務科學時，以SSMED來描述它。究竟其內涵與實質內容為何？究竟服務科學的範圍與議題為何？服務科學與現有的學術與實務領域有何關聯？如何將服務科學的理論應用於實務上？實務上的議題與需求如何來成為服務科學的研究內容與貢獻？本課程的課程內容規劃即在滿足大家對服務科					

學的好奇心。

同時也希望學生能勇敢地探索此一新的領域，成為服務科學發展學術與實務社群的生力軍。

本課程的目標簡述如下：

1. 學生能完整定義服務科學的內涵與範疇。
2. 學生能應用服務體驗設計，進行服務設計。
3. 學生能分析與規劃服務價值網絡以提供服務價值。
4. 學生能針對不同的產業提出創新的服務模式。
5. 學生能指出重要的服務科學相關的重要議題，進行研究。

本課程的內容與教學具有以下的特色：

1. 理論與實務並重；
2. 講授與個案教學相輔相成；
3. 實作專案，內化知識與能力。

課程模組與主題：

一、服務科學簡介

1. What is service science?
2. Service science, the revolution vs. the evolution?
3. Service economy, where does the service value come from?
4. Service innovation, what can be counted as service innovation?

二、服務體驗設計

1. How do you know potential customers' needs?
2. Methods for service design and engineering
3. New service development (NSD)
4. New service development project management.

三、服務價值網絡

1. How to articulate segmented business processes as a value added service network?
2. How to add service value to products?

四、資訊科技與服務科學

1. IT service
2. Service-oriented Architecture (SOA)
3. Cloud computing and service

四、服務科學與服務開放創新

1. Service open innovation
2. Service experimentation
3. Service quality
4. Service globalization

評分要點：課程參與：60% 作業：40%

中文參考書目：

[1]台灣服務科學學會，服務科學：服務系統觀與價值共創論，前程文化出版，2015。

[2]池熙璿（譯），服務主導邏輯，中國生產力中心出版，2016。（Lusch, R. F. & Vargo, S.I.,

Service-Dominant Logic: Premises, Perspectives, Possibilities, Cambridge University Press, 2012）。