



服务设计专业全球硕博

申请白皮书

内部资料 仅限前途出国学员使用

目 录

1. 服务设计专业发展概况.....	1
1.1 1.1 专业定义与学科定位.....	1
1.2 1.2 核心能力要求与申请评价逻辑.....	1
1.3 1.3 研究与应用方向详解.....	1
1.3.1 用户体验与服务设计.....	1
1.3.2 服务流程设计与优化.....	1
1.3.3 服务创新与策略.....	1
1.3.4 公共服务设计.....	2
1.3.5 数字化服务设计.....	2
1.3.6 服务设计研究方法.....	2
1.4 1.4 跨专业申请分析.....	2
1.5 1.5 行业与学术前沿发展趋势.....	2
1.6 1.6 主要应用领域与职业场景.....	3
1.7 1.7 交叉学科融合发展趋势.....	3
2. 美国服务设计硕士申请要求与策略.....	3
2.1 2.1 申请流程与时间规划.....	3
2.2 2.2 学术要求与标准化考试.....	3
2.3 2.3 申请材料准备.....	4
2.3.1 2.3.1 申请能力建设路线图.....	4
2.3.2 2.3.2 设计项目与作品集规划.....	4
2.3.3 2.3.3 文书叙事与学校定制策略.....	4
2.4 2.4 美国代表性服务设计硕士项目.....	4
2.5 2.5 申请常见问题解答（FAQ）.....	5
2.6 2.6 申请材料最终检查清单.....	5
3. 全球硕士项目开设情况.....	5

3.1 3.1 英国.....	5
3.2 3.2 加拿大.....	6
3.3 3.3 澳大利亚.....	6
3.4 3.4 亚洲重点院校（新加坡、中国香港）.....	6
3.5 3.5 小结.....	6
4. 毕业生就业方向与职业发展路径.....	7
4.1 4.1 核心就业方向.....	7
4.2 4.2 核心职业发展路径.....	7
4.3 4.3 不同背景毕业生就业差异与发展建议.....	7
4.3.1 4.3.1 求职与设计作品集优化.....	7
4.4 4.4 相关知名就业机构及对应岗位.....	8

服务设计（Service Design）是以用户为中心，通过系统性设计方法优化服务体验与流程的学科。它关注服务的前台体验与后台支撑，从银行、医疗到公共服务，通过设计思维提升服务品质与运营效率。

1.1 1.1 专业定义与学科定位

服务设计将设计思维（Design Thinking）应用于服务系统，从用户需求出发，通过服务蓝图（Service Blueprint）、利益相关者地图（Stakeholder Map）与共创工作坊等工具，重新设计服务流程、触点与体验。它连接了设计、商业与技术三大维度。

1.2 1.2 核心能力要求与申请评价逻辑

顶尖服务设计项目关注的申请者素质：

- 设计作品集：用户研究、服务系统设计与解决方案展示的能力
- 设计方法论：服务蓝图、利益相关者地图、用户旅程图等工具的熟练运用
- 跨学科协作能力：与商业、技术和运营团队有效沟通与协作
- 批判性思维：分析复杂服务系统、识别痛点与机会的能力
- 项目管理能力：设计项目的规划、执行与团队协调能力

1.3 1.3 研究与应用方向详解

1.3.1 用户体验与服务设计

从用户视角审视服务体验，涵盖用户旅程、触点管理与情感设计。通过调研、原型与测试优化服务的每个关键时刻（Moment of Truth）。

1.3.2 服务流程设计与优化

运用精益设计（Lean Service）、流程再造与系统思维，优化服务交付的效率与体验。关注前台与后台的协调、前台员工的赋能。

1.3.3 服务创新与策略

通过设计思维推动服务创新，涵盖服务商业模式设计、数字化转型策略与生态系统构建。是企业服务转型的核心驱动力。

1.3.4 公共服务设计

应用于政府与公共部门的公共服务优化，涵盖医疗、教育、交通与社区服务。关注公平、可及性与公共价值创造。

1.3.5 数字化服务设计

聚焦数字渠道（App、Web、Chatbot）的服务设计，结合 AI 与自动化技术，提供无缝全渠道（Omni-channel）体验。

1.3.6 服务设计研究方法

涵盖民族志研究、共创工作坊、情境探针、服务蓝图与设计指标开发等方法论，强调定性与定量研究的结合。

1.4 1.4 跨专业申请分析

本科背景	优势领域	补充准备建议
设计（交互/产品/视觉）	设计工具与方法论	加强商业理解与项目管理
商业/管理	商业策略与服务运营	加强设计思维与用户体验方法
计算机/信息科学	数字化服务与技术实现	加强设计方法论与人文视角
心理学	用户研究与社会心理学	加强设计实践与视觉呈现
公共管理/MPA	公共服务与政策	加强设计工具与用户体验训练
传播/媒体	用户体验与内容策略	加强服务系统思维与项目管理

1.5 1.5 行业与学术前沿发展趋势

- AI 与智能服务：AI 聊天机器人、智能推荐与自动化服务重新定义服务设计
- 服务设计与 ESG：可持续服务、绿色服务与循环商业模式成为服务设计新议题
- 全渠道体验设计：从多渠道（Multi-channel）到全渠道（Omni-channel）

无缝体验

- 服务设计与数字化转型：传统行业（银行、医疗、零售）数字化转型中的服务设计角色日益重要
- 行为设计在服务中的应用：行为经济学与 nudge theory 在服务设计中的实践
- 服务设计与包容性：针对老龄化、残障群体与边缘人群的通用服务设计

1.6 1.6 主要应用领域与职业场景

- 咨询公司：麦肯锡数字化部门、埃森哲设计、Frog 等设计咨询机构
- 科技公司：苹果、谷歌、腾讯、阿里巴巴等互联网公司服务设计团队
- 金融机构：银行、保险、Fintech 的服务体验设计团队
- 医疗健康：医院、医疗科技公司的患者体验设计
- 政府与公共部门：数字化政府、公共服务设计与智慧城市
- 零售与酒店：全渠道零售体验、酒店与旅游服务设计

1.7 1.7 交叉学科融合发展趋势

- 服务设计 + 商业策略：服务利润链、服务创新与商业模式设计
- 服务设计 + 技术：数字化转型、AI 服务与全渠道体验设计
- 服务设计 + 公共管理：公共服务设计、政府数字化转型与智慧城市
- 服务设计 + 心理学：行为经济学、认知心理学在服务体验中的应用
- 服务设计 + 可持续性：可持续服务、绿色设计与循环商业模式

2.1 2.1 申请流程与时间规划

时间段	任务重点
大一至大二	建立设计基础，学习服务设计概念与设计工具
大二暑假	参加设计实习或社会创新项目

大三上学期	构建服务设计作品集，准备 TOEFL，联系推荐人
大三下学期	深化服务设计项目，积累咨询或企业实习
大三暑假	完成服务设计项目，完善作品集
大四上学期	提交申请，追踪状态

2.2 2.2 学术要求与标准化考试

考试项目	要求说明	目标分数
TOEFL/IELTS	所有国际学生必须提交	TOEFL 100+ / IELTS 7.0+
GRE	通常不需要，部分项目例外	Optional / Not Required
本科 GPA	3.0-3.5 为基本要求	3.3+ 增强竞争力

2.3 2.3 申请材料准备

2.3.1 2.3.1 申请能力建设路线图

能力维度	具体要求	提升路径
设计工具	服务蓝图、利益相关者地图、用户旅程图	设计工具课程 (Figma、Miro)
用户研究	民族志访谈、问卷设计、数据分析	用户研究课程，实际项目实践
设计方法	设计思维、共创工作坊、原型测试	设计方法论课程，工作坊参与
项目管理	设计项目规划、团队协调与演示	咨询或企业项目经验
商业理解	商业模式、运营管理与服务策略	商科课程，商业案例分析

2.3.2 2.3.2 设计项目与作品集规划

- 服务设计项目：完整的服务设计项目（用户研究→服务蓝图→原型→评估）
- 企业或咨询实习：参与真实服务改进项目
- 社会创新项目：公共服务或社会企业服务设计
- 设计竞赛：服务设计相关竞赛（如 DSA 服务设计大赛）
- 设计工作坊：IDEO.org 或服务设计协会组织的设计工作坊

2.3.3 2.3.3 文书叙事与学校定制策略

服务设计申请文书需要展示对服务体验的系统性洞察、跨学科设计能力与真实世界的影响力。CMU 的 MHCI 在服务设计与 HCI 融合方面卓越，Parsons 在 MS in

Service Design 方面专业，SCAD 在设计与创新管理方面突出，RCA 在服务设计与系统思维方面全球领先。

2.4 2.4 美国代表性服务设计硕士项目

院校	项目名称	核心特色	项目类型
卡耐基梅隆大学	MHCI (Service Design 方向)	设计+人机交互+技术融合，服务设计与数字产品方向突出	Master of Human-Computer Interaction
帕森斯设计学院	MS in Service Design	美国最早的服务设计硕士项目之一，Parsons 与纽约产业深度合作	MS in Service Design
萨凡纳艺术与科学学院	MA in Service Design	实践导向，服务创新与社会设计结合	Master of Arts
艺术中心设计学院	Master of Graphic Design (Service Design 方向)	整合视觉传达与服务系统设计	

2.5 2.5 申请常见问题解答（FAQ）

- Q1：服务设计和 UX 设计有何区别？

A：UX 设计侧重数字产品界面，而服务设计关注整个服务系统的体验，包括线上线下所有触点。
- Q2：没有设计背景可以申请吗？

A：可以，商科、公共管理与心理学背景均可，关键在于展示系统性设计思维。
- Q3：服务设计就业前景如何？

A：咨询公司、科技企业、金融机构与政府数字化转型中需求增长，薪资水平可观。
- Q4：服务设计作品集需要什么内容？

A：展示用户研究过程、服务蓝图、利益相关者地图与最终解决方案的完整项目。
- Q5：服务设计在亚洲发展如何？

A：亚洲数字化转型加速，服务设计在金融、医疗和零售领域需求快速增长。

2.6 2.6 申请材料最终检查清单

- ☐ 本科完整成绩单（官方英文版）
- ☐ TOEFL/IELTS 成绩单
- ☐ 设计作品集（Portfolio，服务设计项目为主）
- ☐ 三封推荐信（设计导师+学术教授+业界导师）
- ☐ Statement of Purpose / Design Statement
- ☐ 简历（突出服务设计项目、咨询或企业实习经历）

3.1 3.1 英国

院校	项目名称	学制/学费参考	语言要求	特色
皇家艺术学院 (RCA)	MSc in Global Innovation Design / Service Design 方向	2 年 / £40k/yr	IELTS 6.5	服务设计与创新设计全球领先，系统思维卓越
伦敦艺术大学 (伦敦传媒学院)	MA Service Design	1 年 / £24k 左右	IELTS 6.5	英国最早服务设计项目之一，传播与设计融合
拉夫堡大学	MSc Design Innovation	1 年 / £22k 左右	IELTS 6.5	服务设计与设计管理方向

3.2 3.2 加拿大

院校	项目名称	学制/学费参考	语言要求	特色
艾米丽卡尔艺术与设计大学	Master of Design (Service Design 方向)	2 年 / CAD 28k/yr	IELTS 6.5	批判性设计与社会创新方向
约克大学	MA/MDes Design	2 年 / CAD 22k/yr	IELTS 6.5	服务设计与跨学科设计

3.3 3.3 澳大利亚

院校	项目名称	学制/学费参考	语言要求	特色
悉尼科技大学 (UTS)	Master of Design (Service Design)	1.5 年 / AUD 38k/yr	IELTS 6.5	实践导向，澳洲服务产业合作紧密
RMIT 大学	Master of Design Innovation & Service Design 方向	2 年 / AUD 42k/yr	IELTS 6.5	创新设计与服务设计结合

3.4 3.4 亚洲重点院校（新加坡、中国香港）

院校	项目名称	学制/学费参考	语言要求	特色
新加坡国立大学	Master of Design (Service Design 方向)	2 年 / SGD 50k	IELTS 6.5	亚洲设计与创新顶尖，整合工程与设计
香港理工大学	Master of Design (Interaction Design 方向)	1 年 / HKD 200k	IELTS 6.5	交互设计与社会创新方向

3.5 3.5 小结

全球服务设计项目在英国（RCA、LCC）最为集中且体系成熟，美国（CMU、Parsons）在设计科技融合方面领先，亚洲（NUS、UTS）在数字化服务与亚洲市场应用方面发展迅速。服务设计是全球化与数字化转型催生的新兴领域，就业前景广阔。

4.1 4.1 核心就业方向

就业领域	具体方向	典型雇主
设计咨询	服务设计师、体验设计师、策略设计师	IDEO, Frog, McKinsey Digital, Accenture Song
科技公司	服务设计师、产品体验设计师	谷歌, 苹果, 腾讯, 阿里巴巴, 字节跳动
金融机构	客户体验设计师、服务转型顾问	银行, 保险, FinTech 公司

医疗健康	患者体验设计师、医疗服务顾问	医院, 医疗科技公司
政府与公共	公共服务设计师、数字化转型顾问	政府数字服务部门, 智慧城市项目
零售与旅游	全渠道体验设计师、服务创新顾问	零售集团, 酒店, 旅游平台

4.2 4.2 核心职业发展路径

- 咨询路径：初级服务设计师→高级设计师→项目经理→设计咨询合伙人
- 企业内部路径：服务设计师→体验设计主管→客户体验总监→CXO
- 公共服务路径：服务设计师→政府数字化转型负责人→公共创新机构领导
- 创业路径：服务设计师→服务设计工作室创始人→行业意见领袖
- 学术路径：设计实践→设计研究→服务设计学者→设计教授

4.3 4.3 不同背景毕业生就业差异与发展建议

服务设计的跨学科特性使多元背景均能找到切入点。设计背景学生在视觉呈现与工具运用上有优势；商业背景学生在服务策略与运营理解上有专长；技术背景学生在数字化服务实现上有竞争力。建议多元背景学生相互学习，构建 T 型能力结构（广泛的服务系统视野 + 纵深的专业技能）。

4.3.1 4.3.1 求职与设计作品集优化

服务设计作品集应展示系统性服务改进案例：清晰的服务背景与业务挑战、深入的用户研究洞察、系统性解决方案设计（服务蓝图、利益相关者地图）、可衡量的影响与成果。建议每个项目完整展示从洞察到落地的全过程。

4.4 4.4 相关知名就业机构及对应岗位

机构类型	代表性机构	典型岗位
全球咨询	McKinsey Digital, Accenture Song, BCG Gamma	Service Designer, Experience Designer, Strategy Consultant
设计咨询	IDEO, Frog Design, Livework, Designit	Service Designer, Lead Designer, Design Strategist

科技公 司	Google, Apple, 腾讯, 阿里巴巴, 字节跳动	UX Designer, Service Designer, Product Designer
金融机 构	汇丰银行, 招商银行, Stripe	CX Designer, Service Designer, Transformation Lead
政府与 公共	英国 GOV.UK, 新加坡 GOV.SG	Public Service Designer, Policy Designer