



經濟部商業發展署
Administration of Commerce, MOEA

政府資源培訓 · 實體 + 線上直播

服務業共通性AI人才培訓

以整體共通性AI課程地圖為核心，分級培育服務業AI應用人才



1. 服務業人才需求分析

掌握產業趨勢與職能需求
精準對接學習目標



2. 產學研專家會議

產學研專家共創共識
萃取核心能力



3. ADDIE課程設計原則

依ADDIE原則設計課程
確保學習成效與應用性



建構需求導向、實務導向、可應用的共通性AI課程設計



跨職類基礎知能
建立共同語言與能力基礎



職務情境應用
結合服務業情境實務應用



AI導入與決策能力
強化導入與數據決策力



需求導向規劃，建構共通性AI課程地圖



跨職類基礎知能，強化AI應用與工作效能



實務導向培育，提升服務創新與數位轉型能力



需求導向 · 分級培育 · 提升AI應用力 · 創造服務新價值！

服務業共通性AI人才培育-課程設計說明

從服務業人才需求出發，結合產學研專家會議，依循ADDIE原則，系統化規劃共通性AI課程地圖

1 服務業人才需求分析



- 透過職缺探勘、產業盤點與企業回饋，掌握AI人才需求
- 聚焦商業服務業：批發零售、餐飲服務、物流倉儲、生活服務
- 歸納熱門職類：營運管理、客戶服務、行銷業務、產品企劃、資訊軟體



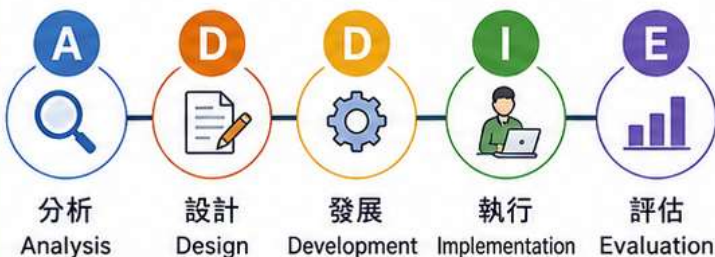
能力層級：管AI／用AI／做AI

2 產學研專家會議



- 邀集產業、學界與研究法人專家，共同檢視職能需求
- 盤點服務業AI應用情境與課程模組
- 校準學習目標、課程深度與實務案例內容

3 ADDIE系統化課程設計



由需求分析到課程評估，形成可教、可學、可用、可追蹤的培訓架構



需求分析



課程模組設計



教材與案例發展



混成教學推動



成效追蹤優化

4 形成共通性AI課程地圖



基礎實務班



CEO班



iPAS班



實作應用班



中階班



依對象、職能層級與應用深度，
建構分級、分眾、實務導向的培訓路徑



需求驅動

對應產業人才缺口



專家共創

整合產學研能量



系統設計

依ADDIE嚴謹規劃



實務落地

強化AI應用與導入能力



需求驅動 · 專家共創 · 系統設計 · 實務落地



經濟部商業發展署
Administration of Commerce, MOEA

服務業共通性AI人才培訓-課程地圖

服務業學習地圖



基礎實務班

跨職類基礎知能



服務業AI應用
公版教材



AI應用工具課程

- 零基礎輕鬆入門AI工具百寶箱
- 生成式AI工作應用
- 應用AI提升職場效率與決策力



iPAS AI應用規劃
師初級能力培訓班

CEO班

營運管理類



AI營運決策實戰

- ✓ AI產業趨勢
- ✓ AI虛實創新商模
- ✓ AI投資成效風控
- ✓ AI智慧營運決策

限定批發、零售、餐飲、
物流倉儲、生活服務業
主管參加

實作應用班

客戶服務類



客戶數據分析

- 利用AI提供客戶洞察與關係管理(CRM)
- 利用AI預測消費者行為
- AI解讀消費者歷史數據高效行銷

創造客戶價值

- 全通路多模態AI打造個人化的智慧服務
- 運用顧客情感分析深究客戶內心需求
- AI服務流程優化・人機協作服務體驗

開發潛在客戶

- 應用AI優化獲客策略並深化客源黏度
- AI關鍵字行銷讓客戶主動找上你
- ChatGPT結合Line聊天機器人實戰

行銷業務類



AI精準行銷

- 利用AI打造品牌行銷策略
- 全通路商務與AI實作應用
- 用AI協作工具提升轉換率與客戶忠誠度

AI廣宣內容創作

- GA圖文影音生成創作
- 社群自媒體與精準圖文素材生成實戰
- AI虛實整合廣宣創作

AI優化購物體驗

- 預測式AI推薦系統與分析
- 數據驅動優化 - AI動態折價與個性化文牒
- AI行銷 × 品牌專購網站設計

產品企劃類



AI產品設計

- AI輔助商業提案與策略
- AI提升市場開發效率
- AI驅動產品創新提案與工具實戰

AI需求洞察預測

- 應用生成式AI於與情分析
- 洞察使用者需求與商業大數據分析
- AI新世代SEO內容生成,網站分析全攻略

AI創意產品開發

- AI輔助產品創意企劃實作
- AI商業視覺提案設計實戰
- AI設計商業模式與MVP驗證

中階班

資訊軟體類



商業服務業
AI部署與導入
應用工作坊

AI部署與導入/
企業資源評估/數位平台建置/
AI專案監控

課程
特色



跨職類共通知能

從管理到實作，打造全方位
AI应用能力



實戰導向課程設計

結合理論與實作案例，
學完立即應用



多元職能分班學習

依職能需求規劃課程，
精準學習更有效率



提升職場競爭力

善用AI工具與數據，
創造業績與營運新價值



銜接專業認證

接軌iPAS AI應用規劃師
初級能力認證



善用AI工具・提升服務效能・創造顧客價值・驅動產業創新

服務業共通性AI人才培訓-CEO班



AI營運決策實戰CEO班

營運管理類

掌握AI時代企業競爭新規則，提升決策力與轉型領導力

適合對象

- ✓ CEO／企業負責人
- ✓ 中高階主管與決策者
- ✓ 投資人與策略規劃主管
- ✓ 零售、餐飲、物流、生活服務業主管



課程核心模組

1

AI智慧營運決策



- 數據驅動決策
- 市場分析與策略優化

2

AI虛實創新商業模式



- 商業模式重塑
- 市場定位與成長引擎

3

AI投資成效與風險控管



- 投資布局
- 風險辨識與治理

4

專題講座



- AI重塑企業價值鏈
- 可信賴AI與治理

課程效益

- ✓ 掌握AI時代的企業競爭新規則
- ✓ 建立數據驅動的智慧營運決策能力
- ✓ 重新設計AI時代的商業模式與市場定位
- ✓ 建立AI驅動的品牌行銷與成長引擎
- ✓ 建立AI投資布局與風險控管能力
- ✓ 運用AI賦能重塑工作價值

學習方式

- 📦 實體學習（15小時／2日課程）
- 📖 專題講座＋核心模組授課
- 🔍 案例解析＋策略研討
- ✍️ 講師引導＋AI工具應用（請自備筆電）

高階主管實務導向，強化決策與轉型布局！



高階決策視角

從全局與長期視角
提升策略高度



數據驅動管理

善用數據洞察
優化營運成效



AI治理與風險控管

強化AI治理能力
控管風險、確保合規



轉型領導力

引領組織轉型
打造持續競爭力



善用AI驅動決策 · 提升營運效能 · 打造企業競爭優勢

服務業共通性AI人才培訓－iPAS班



iPAS AI應用規劃師初級能力培訓班

取得國家級認證

掌握AI核心知能與實務應用，通過iPAS初級能力鑑定，提升職場競爭力

適合對象

- ✓ 服務業從業人員
- ✓ 欲提升AI应用能力者
- ✓ 有志取得iPAS證照者
- ✓ 想強化職涯競爭力者



課程核心模組

1 AI應用概論與基礎知識



- AI概念與發展領域趨勢
- 產業應用與治理概念

2 資料處理分析與隱私安全



- 資料來源與整理流程
- 隱私安全與AI倫理

3 認識機器學習與常見模型



- 機器學習基本原理
- 常見AI模型介紹

4 鑑別式與生成式AI技術



- 技術原理與差異
- 整合應用分析

5 生成式AI工具應用



- 常見工具操作與情境應用
- No Code / Low Code概念

6 導入評估與考題重點解析



- 導入常見與風險控管
- iPAS初級考題趨勢與應試技巧

課程效益

- ✓ 建立AI基礎知識與應用觀念
- ✓ 了解AI發展趨勢與產業案例
- ✓ 學會生成式AI工具實務應用
- ✓ 強化AI導入規劃與管理思維
- ✓ 協助準備iPAS初級能力鑑定

學習方式

- 📺 混成學習（實體課程+Webex線上直播）
- 📖 模擬試題練習
- 📅 考前重點複習與解題技巧
- ✍️ 講師引導+工具實作演練

混成學習彈性安排，不受地區限制！



證照導向學習

掌握鑑定重點，
強化應試準備



AI基礎知能

建立完整概念與
应用能力



工具實務應用

善用生成式AI
提升工作效率



提升職涯競爭力

取得國家級認證，
增強專業優勢



善用AI規劃應用 · 強化專業能力 · 取得國家級認證

服務業共通性AI人才培訓－基礎實務班



AI應用工具：生成式AI工作應用－基礎實務班

跨職類基礎知能

跨職類基礎知能，快速強化工作效能

適合對象

- ✓ 服務業從業人員
- ✓ 行政、企劃、行銷、客服等跨部門人員
- ✓ 想提升工作效率與數位應用能力者
- ✓ 對生成式AI工具應用有興趣之初學者



課程核心模組

1 AI基礎概念與發展趨勢



- AI核心觀念
- 產業應用趨勢

2 生成式AI工具應用教學



- 常見生成式AI工具操作
- 提示語應用技巧

3 文書／簡報／數據處理應用



- 文案撰寫與整理
- 簡報與報表輔助

4 資料搜尋與摘要整理



- 快速蒐集資訊
- 摘要與重點歸納

5 工作流程自動化應用



- 日常任務優化
- 提升工作效率

6 AI應用倫理與資安概念



- 基本倫理觀念
- 資安與風險意識

課程效益

- ✓ 建立AI基礎知識與應用觀念
- ✓ 學會常見生成式AI工具操作
- ✓ 強化日常工作效率與決策力
- ✓ 提升文書、簡報與資料處理能力
- ✓ 建立負責任使用AI的基本觀念

學習方式



實體課程



線上直播



混成學習彈性安排，
不受地域限制



快速上手AI工具

從入門到實作，
降低學習門檻



實務導向學習

聚焦工作場景，
學完立即應用



提升職場效率

善用AI協作，
優化日常流程



建立數位競爭力

強化跨職能應用能力



善用AI工具・提升工作效能・打造職場新價值

服務業共通性AI人才培訓-實作應用班



實作應用班

依職務情境學習，解決實務問題，創造工作新價值

職類導向實作

適合對象

- ✓ 客服、門市、營運、行銷、企劃等服務業從業人員
- ✓ 想依職務需求學習AI應用者
- ✓ 想解決工作現場問題、提升效率者
- ✓ 希望透過案例實作快速上手者



課程核心職類

A 客戶服務類



客戶數據分析

創造客戶價值

開發潛在客戶

善用AI洞察顧客需求，
提升服務品質與互動體驗

B 行銷業務類



AI精準行銷

AI廣宣內容創作

AI優化購物體驗

運用AI優化行銷流程，
提升轉換率與品牌觸及

C 產品企劃類



AI產品設計

AI需求洞察預測

AI創意產品開發

結合市場洞察與創意開發，
提升產品企劃與創新能力



課程效益

- ✓ 依職類需求設計實務課程
- ✓ AI工具應用與案例操作
- ✓ 解決實際工作問題
- ✓ 提升專業能力與創新思維
- ✓ 學完即可應用於工作



學習方式



實體課程



線上直播



案例實作



講師指導



混成學習彈性安排，
不受地域限制！



職類導向學習

依工作情境設計課程



案例實作演練

從示範到操作，
學完就能用



提升職場競爭力

善用AI提升效率
與服務價值



創造服務新價值

強化創新應用與
顧客體驗



善用AI工具 · 解決工作問題 · 提升服務效能 · 創造顧客價值

服務業共通性AI人才培訓－中階班



商業服務業－AI部署與應用系統導入工作坊

資訊軟體類

建立AI導入思維，掌握部署規劃、資源評估、平台建置與專案管理能力

適合對象

- ✓ 商業服務業從業人員
- ✓ 企業資訊、數位轉型、營運與企劃人員
- ✓ 有志推動AI部署與應用導入者
- ✓ 中小企業主管與專案負責人



課程核心模組

1

AI部署基礎概念與導入思維



- 關鍵步驟：需求→評估→建置→導入→維運
- 雲端／邊緣／混合式部署概念
- 多模態AI應用簡介

2

企業資源評估與導入規劃



- 企業內部資源盤點
- 商業問題轉化為AI問題
- 顧客評論、需求與行為洞察

3

AI數據平台建置規劃



- 低代碼／無代碼工具應用
- AI API與雲端服務簡介
- ChatGPT API、NotebookLM、Napkin操作

4

AI專案成效評估與分組實作



- KPI/ROI與成效衡量
- 專案管理與風險控管
- AI導入規劃報告與成果發表

課程效益

- ✓ 建立AI導入的正確觀念
- ✓ 具備企業資源評估與導入規劃能力
- ✓ 掌握常見AI應用場景與實務案例
- ✓ 了解基礎技術與輕量化工具應用
- ✓ 具備簡單AI專案規劃與管理能力
- ✓ 完成專題演練，具備實際導入規劃能力

學習方式

-  混成學習（實體課程＋Webex線上直播）
-  課前線上自學（課前一週開立帳號）
-  案例解析＋分組討論＋專題演練
-  AI工具實作＋成果發表（請自備筆電）

混成學習彈性安排，兼顧實作與導入規劃！



AI導入思維

掌握部署邏輯與商業應用



資源評估規劃

盤點資料、技術、人才與平台



平台建置應用

善用API、雲端與輕量工具



專案管理實作

從規劃到成果展示，提升落地能力



善用AI規劃部署・提升導入效率・加速企業數位轉型



經濟部商業發展署
Administration of Commerce, MOEA

攜手打造服務業 AI 新動能，共創智慧未來



AI 人才到位，服務業營運效能升級

立即洽詢  SOON



計畫官網



線上諮詢