

導入需求管理機制提升營運績效之模式建構-以國際航空業為例

謝玲芬, 洪千惠, 謝素真
運輸科技與物流管理學系
管理學院

lfhsieh@chu.edu.tw

摘要

臺灣屬於海島型國家，休閒旅遊觀光業對我國必然重要。本文針對航空業產品與服務不容保存之特性，因此發展一需求管理機制提升營運績效之模式建構，包括成本效率、傳遞效能、服務效能三大構面。應用兩階段資料包絡分析法(Two-Stage DEA)，比較各航線之整體營運績效，調整各航線之資源配置及最適產出，有效的提升其效能、效率。最重要的利用預測之方式，讓業者可以較精準掌握顧客未來需求，因此本文導入需求管理機制，以季節性整合型自迴歸暨移動平均相乘模式(SARIMA)來精確預測來台乘客量，並將資訊回饋至休閒旅遊業者，作為資源配置規劃參考之依據，以節省業者總投入成本，提升休閒觀光產業整體營運績效。

關鍵字：營運績效、效率、效能、需求管理