

有效服務供應鏈管理-以航空業為例

謝玲芬, 楊笠詩

運輸科技與物流管理學系

管理學院

lfhsieh@chu.edu.tw

摘要

臺灣消費型態隨著經濟發展與所得的提升，休閒旅遊已成為國人不可或缺舒壓與調劑的活動。針對休閒旅遊業的產品和服務的供應包括相互關聯的旅遊供應者，包括飯店業、運輸業、旅遊業…等，並構成一服務供應鏈的架構。有效的服務供應鏈管理是休閒旅遊業增加競爭性的策略之一，而需求預測與績效評估是提升服務供應鏈管理之有效性的關鍵。本文針對航空業產品/服務不容保存的特性，提出一整體績效評估模型，不僅包含了作業面與財務面，更加入安全因素進行考量，根據航空業的特性將其分為生產效率、行銷效能與執行效能三構面，分別建立效能及效率模式及其評估指標，並應用資料包絡分析法(DEA)，藉由DEA中的差額變數分析提供改善建議，有助於提升其效能、效率。最後，本文應用灰預測來預測其乘客量，藉由需求預測結果回饋效率/效能評估模式，重新調整資源配置，更進一步提高服務供應鏈競爭力。

關鍵字：需求管理、績效評估、灰預測、資料包絡分析法