國立臺北商業大學附設空中進修學院 115 學年度第一學期**期中考參考答案**

考試科目： **二專 305 生產與作業管理**　　考試日期： **115 年 11 月 8 日**　節次： **2**

問答題(共四題，每題 25 分)

1. 為強化企業組織的生產與作業的競爭力，管理者可採取哪三種的生產與作業策略?

答：

a. 高品質的生產與作業策略:此生產作業策略是以高品質的產品或服務來強化企業組織的競爭力。例如,Lexus 汽車即是以高妥善率與高品質的售後服務著稱。
b. 低成本的生產作業策略：在勞力密集產業，通常會選擇勞動力成本較低的地區生產產品，例如，製鞋業選擇東南亞國家為生產的基地，此即為低成本的生產作業策略。
c. 高度彈性的生產作業策略：為快速回應市場需求之變化，因此，生產作業系統因保持適度彈性，讓客戶可以臨時性插單、變更訂單交期、更改訂單數量。台灣的製造業即是以高度彈性生產與作業系統為特色。

2. 請說明一個成功的產品設計必須符合四個原則。

答：

a. 可銷售性之產品設計：產品研發必須連結行銷與商品企劃部門，以達成設計配合顧客需求。
b. 可製造性之產品設計：產品開發部門必須與製造部門充分互動以達成設計配合製造。
c. 可靠性之產品設計：產品設計必須達成產品品質的規範，因此產品設計必須配合品保部門對於品保系統設計、檢驗規範與信賴性設計等。
d. 可維護性之產品設計：產品研發可維護性設計，連結之部門為客服維修部門，以達成設計配合客服。

3. 在進行服務系統設計時，可採用那些方法，來降低服務成本與提高服務效率?

答：

a. 流水線生產線方式：生產流水線的方式須將所有服務流程與活動變成標準化作業，並透過自動化機器與設備增加服務人員的生產力。此模式將可獲得低成本策略之競爭優勢。
b. 要求員工採用標準化服務之作業程序：以標準化的例行性服務而言，顧客重視的是一致性高品質服務。
c. 服務程序分工：為強化服務的效率，將服務流程系統分成數個簡單化的服務單元或工作切割成幾個簡單的任務群組，讓服務人員能快速提高服務專業技能的學習成效。
d. 科技取代人力：善用現代科技取代服務人員或減少所需的服務人員數量。
e. 服務作業標準化:服務作業標準化須建立每項作業的標準作業程序,使得服務作業變成標準化的例行程序。

4. 請說明時間序列存在的不同模式。

答：

- 長期趨勢：指隨著時間的遞移，市場需求呈現漸進式上升或下降。
- 循環性波動：為超過一年以上的循環週期性之變動。通常此變動是受到氣候、政治、經濟景氣循環的影響。
- 季節性波動：此變動的週期為一年以內短期且規律性的波動，如圖 2-5 所示。
- 不規則波動：指時間序列受到偶然發生事件的影響所產生的擾動，包括天災與人禍。
- 隨機波動：除上述波動因素外，所剩餘的其他波動均視為隨機波動。