**1022 生產與作業管理**

**第一章 「作業與供應鏈策略」心得報告（第一組）**

M014020054 賴季苹　　M024020017 蔡育軒　　M024020022 翁翊秦

　　本章主要在介紹作業與供應鏈管理的主要內容、發展史以及其重要的議題。生產作業流程中包含規劃、採購、製造、配送、退貨等等步驟，各個活動之間環環相扣，如果能夠設計出最佳的流程，提升每個步驟的效率，將有助於企業在降低成本狀況下，還行有餘力提供更高品質產品給予顧客。

　　隨著電腦科技的發展，使得世界變成平的、在網路的輔助之下更是讓國家之間的隔閡趨近於零。這樣的發展導致產業的變化越來越快速，企業必須重新規劃供應鏈流程以面對全新的環境和保持競爭力。因此作業管理應如何應對全化的浪潮，成為管理工作者重要的挑戰。

本章也對作業與供應鏈管理過去各個重要的理論與工具做了簡單的介紹，例如：及時生產、精實製造、全面品質管理、企業流程再造、六個標準差品質、供應鏈管理與電子商務等。本組組員均為資管系的學生，雖然在以往管理學中也有談論到類似的理論和工具，但比較沒有深入的去逐一介紹，透過這次的報告，可瞭解作業與供應鏈管理的發展歷程，及其對企業獲得或維持競爭優勢的關鍵因素。且這些觀念可應用於各類型企業，企業要維持競爭力，所有的作業活動皆需支援企業的整體策略。SCM是一個非常複雜的系統，由於其所牽涉到會影響的因素過多，涉及上游、中游與下游，從原料商、製造商、供應商到各個零售點，涵蓋到企業多個方面，藉由學習相關的理論，可以更深入的了解各個牽涉到的層面，以在規劃時能確保思路清晰、分清主次，抓住關鍵問題，訂定良好的策略，才能順利地施行供應鏈管理。

除此之外，課本中也對各個工具及理論提供了許多的個案參考。能夠將實體案例與理論作結合是十分重要的，藉由了解個案實際的運作方式，才能夠知道理論如何實際的應用在生活當中。舉例來說，早期的麥當勞點完餐後常常要在原地等候服務生取餐，這樣的運作方式不只效率較低，後面排隊的顧客也相對地要等待更久的時間才能得到餐點；然而如今的麥當勞則是將服務分成許多個階段，點完餐的顧客在旁稍後，會有其他人為你製作、包裝餐點，如此一來就降低了點餐的時間和食品過期的成本。這即是提升作業流程效率與效能的應用之一。

在資管系的訓練主要為系統開發，在作業與供應鏈管理中應該可以對比到生產產品的部分，課本中提到了IBM服務化的內容，在資管的課程中，SAP跟IBM這些服務導向的公司的案例常常可以聽到，但在這一章節中，才聽到原來有這樣的專有名詞，此外課本中的一些案例更是讓我開了眼界，IKEA改變杯子的形狀讓同樣的空間可以放更多杯子，原來可以直接影響到運送成本，這麼小的細節，其實都有可能創造出很多價值，而在豐田汽車的案例中也看到一台車製作的過程中，經過非常多的國家，也經過了非常多的流程，而在這一整段這麼長的過程中，每個地方一定都有可以修正的地方，把每一個生產流程的成本都降低，並且將品質提高，那麼整個全部加起來所產生的利潤勢必非常可觀。

而在我們資管領域中，靠著科技的力量，我們可以選擇更多的感測器或是系統來讓我們獲取更多生產流程中的資訊，配合現在電腦更強的運算能力以及雲端技術，可以處理更為大量的資料，在電腦跟資料探勘的輔助之下，也可以尋找一些更為合適的生產流程，資管的技術能力可能比不上資工，但是在這些管理知識的輔助之下，我們更可利用資訊跟管理兩個領域的知識來創造價值。

身為資管人，即跨足技術與管理的領域，不可只偏重於其中一項，即便是技術，卻也需要透過了解管理的流程才能規劃出更好的系統，反之，也不可空想管理，必須配合現有技術，來制定符合現況的策略，才能夠技術與管理相輔相成，達到企業最佳化。藉由此次報告的準備，能對環境、組織和作業流程的關係有更深一層的認識。也透過個案體會到，生管是幫助我們提升流程管理效率與效能的工具。