

## 人員檢定與訓練 05-09B

### 國籍航空公司組員資源管理訓練實施要點

中華民國八十九年一月三十一日民用航空局企法(89)字第 3034 號函訂定

中華民國 99 年 8 月 10 日民用航空局企法字第 0990024703 號函停止適用

一、民用航空局（以下簡稱本局）為使國籍航空公司對組員資源管理訓練之發展及執行有所遵循，特訂定本要點。

二、組員資源管理訓練之目的為提升人機介面與人際互動之績效，有效運用所有可用資源，包括人力、硬體及資訊等項目，以預防事故發生，確保飛航安全。

三、組員資源管理訓練應涵蓋組員之狀況警覺、溝通技巧、團隊合作、任務配置及決心下達等項目。

四、組員資源管理訓練實施之對象包括飛航組員、客艙組員、航空器簽派人員及維修人員等，但不以此為限。

五、組員資源管理訓練主體包括初訓、複訓及持續強化等項目。

六、組員資源管理初訓：

促使組員認知溝通與決策、人際關係、組員協調及領導等與飛航安全間之關聯性，以灌輸組員資源管理之觀念。

課程應依前項目標，明確定義及發展組員資源管理之觀念，並應與組員所遭遇之問題作直接聯結，建立共同觀念架構及用語，以確保組員對相關問題能有效溝通。

#### 七、組員資源管理復訓：

飛航組員至少每年乙次，其他人員至少每二年乙次。飛航組員之復訓除於課堂強化組員資源管理觀念外，並應於模擬或飛行訓練儀進行組員資源管理——線上導向飛行訓練（CREW RESOURCE MANAGEMENT-LINE ORIENTED FLIGHT TRAINING, CRM-LOFT）。

#### 八、組員資源管理持續強化：

組員資源管理訓練應融入各項訓練中，日常運作亦應強調其觀念，使組員資源管理成為組織文化中之一部分。

九、組員資源管理——線上導向飛行訓練，應以現任線上組員為對象，訓練活動則以完整之組員搭配進行，並應包含對人員行為表現之回饋。

本訓練得配合飛航組員之年度複訓實施。

十、組員資源管理訓練必要時得配合特殊需求實施專案，或與相關人員進行聯合訓練完成之。

#### 十一、組員資源管理訓練執行準則：

（一）各級管理階層應明確支持組員資源管理理念，並積極提供訓練所需資源。

（二）航務手冊與訓練手冊應於政策及程序上，提供必要指導，以宣揚組員資源

管理理念。

（三）於飛航手冊中，應清楚強調「鼓勵適當的質疑」，且任一飛航組員對另一飛航組員之決策或行動提出質擬時，不會出現負面效果或影響。

（四）訓練計畫設計前應對相關人員進行調查研究，以確認組員資源管理訓練實施之範圍及程度。

（五）訓練計畫執行前，應讓相關人員對整體訓練計畫有所瞭解，避免對訓練重點或執行方面產生誤解。

（六）組員資源管理訓練應適時反映組織本身之特性及需要，以增加組員對於訓練所感受之關聯性。

（七）相關訓練計畫應持續作有系統之效果評估，以確認計畫目標有效達成，並作為各項訓練計畫修正及改善之依據。

（八）訓練計畫之教師、督導及課程規畫等人員，應接受相關之專業訓練，使人員具備訓練執行及評估之技能。

十二、本局得參照國際民航組織或其他國際相關規定，發布有關組員資源管理訓練之諮詢通告。

十三、本要點自核定日實施。