

# 航空銷售人員

## Luftverkehrskaufmann

### 學校課程大綱

#### 航空銷售人員職業訓練基礎學習領域

學習領域		時數			總數
		第一年	第二年	第三年	
1	規劃個人職業訓練學程	60			60
2	掌握該職類員工主要角色	80			80
3	航空組織概況、機場及航班路線	40			40
4	了解及運用工作安全保障及設備	20			20
5	地理及氣候方面地專業知識	80			80
6	航空運輸業行銷策略概況及細則	40			40
7	協助參與乘客相關契約訂定		80		80
8	起飛、到達航班資訊		20		20
9	滿足客戶需求		40		40
10	服務障礙、問題處理		60		60
11	航班飛機起程準備		80		80
12	不同費率或不同方式付費處理			40	40
13	航空餐飲服務			40	40
14	健康檢查及支援措施			60	60
15	規劃及控管措施			80	80
16	影響航空運輸企業營運之外在因素分析			60	60
	總計(共 880 小時)	320	280	280	880

## 學習領域 1：規劃個人職業訓練學程

第一學年

時數：60 小時

訓練生能按個人狀況以及職業訓練的相關法規及行政規定來規劃個人之訓練學程。訓練生能了解並解釋該職業訓練契約其他一般訓練契約的異同。

訓練生能將訓練相關契約的各方相關人正確歸納任何法律形式的角色，並與其他法律形式的角色作區分。訓練契約的形式與內容則以一般法律規定訂定之。

訓練生有能力獨立自主獲取任何訓練學程中的資訊，並運用這些資訊於訓練期間，有目標、務實、並有技巧及獨立自主地完成工作任務以及解決相關問題。

訓練生並能將自己所從事的任務歸納於整體交通業的任何領域中。

### 學習內容

——該職業訓練相關法規

- 職業訓練法
- 職業訓練規定

——訓練契約

- 內容
- 權利與義務

——認識監理會、董事、工會團體

——交通法

- 立法程序
- 法規範圍及權利、有效性
- 契約形式

——企業單位成立的法定形式

——法規系統、法規形式(法律概論)

——學習自我管理

- 學習及工作方法
- 自我掌握學習方式

——交通產業概略

## 學習領域 2：掌握該職類員工主要角色

第一學年

時數：80 小時

### 目標闡述：

訓練生能掌握個人及團體主要相關權利與義務。訓練生能描述勞方相關的法規以及勞方權利義務之法律程序。訓練生能解釋工資協議程序中的要點。訓練生也能從中學習如何解決因勞資糾紛造成衝突以及可能的解決知道。

訓練生了解公司管理之重要性、能區分不同業務及管理目標、並能以服務的

態度進行執行付予之工作任務。

訓練生能說明訓練事業單位之組織架構並與其它公司作比較。

訓練生也能了解人事行政方面的目標及任務、對公司的教育訓練有整體概念以及教育訓練帶給員工職涯發展之重要性。

訓練生能從事簡易的薪資計算、社會保險之意義及相關提撥計算方式、以及員工保險相關法令之發展趨勢。訓練生並能自己計算綜合所得稅。

#### 學習內容：

##### ——勞工法

- 工作契約
- 工作安全規定
- 交通法

##### ——工資協議法、工資協議契約

- 型式及成立方式
- 內容及有效範圍

##### ——企業規章、參與權

##### ——法律爭議及解決策略、法務單位

##### ——企業管理、公司目標願景、公司基本準則

##### ——企業組織(組織架構、組織流程、各職等權利義務範圍)

##### ——人事

- 人事規劃及發展
- 行政管理
- 資訊管理

##### ——簡易薪資計算(包括社會保險)

##### ——稅務

- 稅務分類、稅務比率、稅務種類
- 課稅等級、課稅合理性

### 學習領域3：航空組織概況、機場及航班路線

第一學年

時數：40 小時

#### 目標闡述：

訓練生了解航空業界之相關週邊條件、及其國內及國際狀況。訓練生能分辨公有及私有航空路線。訓練生能評估航空路線之據點、並針對各路線找出相關法令規定。

訓練生能設計航空交通之競爭性的辦法、評估企業夥伴合作狀況。訓練生並能利用總體經濟中國民生產毛額之工具來評估航空業界之重要性。

**學習內容：**

- 航空業界之相關條件與範圍
  - 地理因素
  - 技術發展及生態責任
  - 航空相關法令規定
  - 國家管控範圍
  - 國內及國際航空政策
  - 標準系統
- 據點選擇
- 公營化、民營化
  - 交通法
  - 路線核准
  - 定價
- 競爭、核心事業領域
  - 合作策略
  - 聯合競爭策略
- 評估機制及工具
  - 以總體估算為工具計算航空業之重要性
  - 以國民生產毛額為工具計算航空業之重要性
- 資訊處理系統運用
  - 資料庫
  - 總體計算(VGR)計算

**學習領域 4：了解及運用工作安全保障及設備**

**第一學年**  
**時數：20 小時**

**目標闡述：**

訓練生能運用工作場所相關規定之工作安全法規及防範意外之規定，並能按至適當的人員已確保工安。

訓練生能告知乘客機場以及飛航中相關安全須知以及原因。

訓練生能運用相關安全協定及安全設備並服務乘客。

訓練生能利用相關溝通技巧完成以上工作任務。

**學習內容：**

- 工作安全、意外防範
- 機場中安全協定及安全設備

<ul style="list-style-type: none"> <li>● 完成航班安全之相關事務</li> <li>● 閘門、出入口安全管理及操作</li> <li>● 火災防範及應變措施</li> <li>● 危險物品管理</li> <li>● 電子通訊相關用品如電話</li> </ul> <p>——飛機內之安全協定及安全設備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 危險物品管理</li> <li>● 乘客行為準則</li> <li>● 乘客安全措施</li> <li>● 物品安全措施</li> </ul> <p>——專業用語、肢體語言、行為舉止</p> <p>——資訊處理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 數位方位導引</li> <li>● 專業網際網路</li> </ul>
---

<b>學習領域5：地理及氣候方面地專業知識</b>	<b>第一學年</b>
	<b>時數：80 小時</b>
<b>目標闡述：</b>	
<p>訓練生能運用地球一般地理知識以及專業航空交通地理知識。</p> <p>訓練生能透過地球經緯度系統劃分重要地區及區域之切確位置。訓練生能運用世界時間表計算各區域以及城市之切確時間。</p> <p>訓練生能說明地球各地之氣象與氣候狀態，並能描述不同地區之氣象與氣候狀況。他們能閱讀及詮釋氣象圖內涵。</p> <p>訓練生能針對不同之氣象及氣候狀態提供不同適當的衣著需求建議。</p> <p>訓練生能解釋國際航空運輸協會(IATA)之地理學內容。</p> <p>訓練生能大略操作偵測系統設備。</p>	
<b>學習內容：</b>	
<p>——地理概論</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 太陽系</li> <li>● 地球形成概論</li> <li>● 四季</li> <li>● 經緯系統</li> <li>● 地球儀、地圖</li> <li>● 時區、日期計算、旅程時間計算</li> <li>● 氣象(氣候成因、雲、霧的形成、雷陣雨、風向系統)</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>● 氣候(元素、因素、氣溫區、目的地之氣溫狀況)</li> <li>● 氣象圖</li> </ul> <p>——適合氣候及氣象之衣著</p> <p>——國際航空運輸協會(IATA)-地理學</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 交通區劃分</li> <li>● 方位方向碼</li> <li>● 航空運輸辨識碼系統(辨識碼、城市代號、機場代號)</li> </ul> <p>——偵測系統</p> <p>——資料處理系統</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 地理資料庫</li> <li>● 目的地相關資訊(文件或圖表式)</li> </ul>
---

<b>學習領域 6：航空運輸業行銷策略概況及細則</b>	<b>第一學年</b>
	<b>時數：40 小時</b>
<b>目標闡述：</b>	
<p>訓練生能向客戶解釋航空運輸公司之商品系列。能解釋售價與不同產品之關連。</p> <p>訓練生能向客戶說明不同商品之售價原因。能向客戶解釋影響定價之重要因素以及定價之模式。</p> <p>訓練生能針對企業客戶或個體客戶等不同客戶群需求所發展之航空運輸最普遍之銷售策略，並且大約說明其中之價格因素。</p> <p>訓練生能評估服務及行銷廣告之重要性以及運用適當的措施引發消費。</p> <p>訓練生能自行決定要銷售何種產品或找到可以銷售此產品之合作事業單位。</p>	
<b>學習內容：</b>	
<p>——商品</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 性質及設計模式</li> <li>● 品質標準</li> <li>● 商品區隔</li> <li>● 商品銷售周期</li> </ul> <p>——種類</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 廣度、深度</li> <li>● 延伸、清冊</li> </ul> <p>——價格(定價、計算方式)</p> <p>——條件</p> <p>——佈局、營銷</p> <p>——廣告、客戶服務、促銷、公關</p>	

- 自家商品與合作夥伴商品
- 資料處理系統
  - 相關資料運算及統計
  - 圖表簡報運用

## 學習領域 7：協助參與乘客相關契約訂定

第二學年  
時數：80 小時

### 目標闡述：

訓練生能解釋航空乘客運輸不同的需求與客戶訂定之購買契約，以及其中之權利義務關係。訓練生能了解自己的工作任務與合作夥伴之間之關係。

訓練生能協助客戶評估航班及航線規劃並提供相關資訊。訓練生能解釋相航班航線之售價理由、能計算售價並進行開票作業。

訓練生能說明乘客攜帶物品及行李之相關規定並且說明相關安全規定。

於 Check-In 及登機門及機艙內能表現客戶導向之服務態度並且是客戶需求提供相關具體的服務以及資訊。

### 內容：

#### —— 契約形式

- 促銷性質或優惠性質契約
- 代理銷售商契約
- 旅行契約
- 包機契約
- 機艙準備業務契約

#### —— 閱讀航班規劃

#### —— 機票售價

- 定價理由
- 種類(一般票價、特殊運輸票價、優惠票價)

#### —— 票務

- 種類
- 開票作業流程

#### —— 機艙內不同等級之服務方式

#### —— 訂位

#### —— 攜帶行李及物品

- 一般行李物品
- 超重行李物品及特殊行李物品
- 安全相關行李

#### —— 銷售對談、行為舉止、溝通技巧

#### —— 資訊處理系統(專業用軟體、開票作業軟體及 Check-In 作業軟體)

## 學習領域 8：起飛、到達航班資訊

第二學年  
時數：20 小時

### 目標闡述：

訓練生能按出發機場為例描述所有相關設備並解釋機場所有相關設備之相互影響關係。

訓練生能以機場之角色來解釋某依區域之整體交通網以及提供乘客相關資訊作為其乘客航行中之補充資訊。

訓練生能向乘客解釋目的地之海關及入境相關規定，尤其是簽證及免稅等相關規定事宜。

訓練生能運用航空運輸業適當的媒體介紹其他機場的資訊。

### 內容：

- 機場服務設備
- 某地區之交通路線圖
  - 種類
  - 交通規劃策略
- 閱讀航班規劃
- 城市資訊、觀光資訊
- 租車公司資訊
- 海關課稅規定、安全措施協定
- 入境規定、難民入境協定
- 免稅、報稅規定

## 學習領域 9：滿足客戶需求

第二學年  
時數：40 小時

### 目標闡述：

訓練生能解釋票務變更作業流程進而造成的契約相關改變。

訓練生能辨認特殊貴賓身分並提供訓練事業單位所定義之適當服務或依情況提供特殊服務。

訓練生在面對來自不同文化及國度的乘客時能表現容忍態度，並且依其需求提供適當的餐點及飲品。

訓練生能針對特殊需要服務之乘客從地勤及空勤之特殊服務。

訓練生能針對身分不明以及居留證明不明之乘客提出相關之法令解釋。

訓練生能以客戶導向的服務原則及方式提供服務，並認清這是表現公司形象之最重要的一環。

**內容：**

- 票務變更
- 出發前即時開票、預付機票、其他特殊服務訂購(MCO)
- 特殊乘客
  - 貴賓
  - 不同國度文化之乘客
  - 病患、殘障及單獨航行之兒童
  - 行為偏差之乘客
  - 未攜帶證件、難民資料及驅逐出境之乘客
- 特殊餐飲供應
- 專業用語、肢體語言、行為舉止

**學習領域 10：服務障礙、問題處理**

**第二學年**  
**時數：60 小時**

**目標闡述：**

訓練生描述航空運輸粗促銷類契約之保障範圍並且與一般契約做區隔。客戶若對該類契約內容有相關問題則能運用正確的處理流程及方式來應對。

訓練生能以例子說明積欠責任及危險責任之不同。訓練生能說明特殊契約中相關的法律責任以及其規定之基本原則。訓練生能為顧客提供不同保險的可能性。

訓練生能處理機票遺失之流程。

若遇到爭議情形訓練生也能按照公司規定提供恰當的服務。

**內容：**

- 拒絕服務之條件
  - 收受、運輸及付款拖欠延遲狀態
  - 警告、撤銷
- 促銷契約類拒絕服務之條件
  - 個人傷害過失或損失
  - 行李物品傷害或損失
  - 誤點損失
  - 過度訂購、優惠促銷拒絕原則
  - 機票遺失
  - 取消運輸聲明
- 責任原則(傷害或拖欠責任)

- 責任基礎
  - 基本規定與協定
  - 契約形式協定與約定
- 保險
- 爭議處理
- 資訊處理系統

**學習領域 11： 航班飛機起程準備**

**第二學年**  
**時數：80 小時**

**目標闡述：**

訓練生能在飛機清艙作業中提供協助。訓練生聯繫相關清艙流程之工作並且能遵守相關作業規定。

聯繫清艙作業時訓練生能針對不同機種得特性及要求做適當的清艙作業或聯繫指揮工作，例如各機種會有不同的技術設備，如機艙與地勤聯繫溝通之方式、電源開關設備、餐點服務設備、安全措施設備等)。

訓練生能清楚了解機場中航空運輸技術之相關設備要素並且釐清與清艙作業工作之相關事務。能解釋各環節控管工作、及安全措施工作並予以區分。

訓練生能製作飛機清艙之工作資料並能按照飛行物理原則找出關係。

**學習內容：**

- 飛機清艙流程
  - 乘客運輸及空服人員運輸
  - 載艙、卸艙及行李物品載卸作業
  - 直接服務、加油作業、提供飲水及提供餐飲服務
- 飛機種類
  - 飛行主體構造、發動構造、技術相關設備
  - 座位設備、乘坐容量
- 機場相關技術設備
- 入關檢查及飛行安全
- 航行準備相關文件資料
  - 由外界或取之資料(如氣象報告)
  - 內部製作之資料(載重量及內容)
- 飛行物理原則
- 資訊處理系統(如:飛行模擬)

**學習領域 12：不同費率或不同方式付費處理**

第三學年

時數：40 小時

**目標闡述：**

訓練生能協助並獨立進行開票作業，包括以外匯開票之作業。

訓練生能評估各種付款方式之風險，並建議顧客適當之付款方式。訓練生熟悉帳務出入流程。

訓練生能針對不同的特色分析財務狀況，並歸納至適當的財務種類及選擇適當的財務形式。訓練生能說明選擇某一財務形式的理由並分析相關之利息關係。

訓練生能說明自籌以及外籌資金之關係，以及說明其獲利困難之後果。

**學習內容：**

——匯率及外匯

——幣值種類

——付款種類

——付款方式

- 匯款
- 支票
- 轉帳
- 信用卡

——費用計算

——財務管理

- 內部及外部財務分類、自籌集外籌財務資金
- 種類(信用狀、租賃)
- 財務危機、破產

——資料處理系統(收銀系統、帳務自動處理系統)

**學習領域 13：航空餐飲服務**

第三學年

時數：40 小時

**目標闡述：**

訓練生能準備機艙餐點及飲品並提供客戶服務。能運用餐飲服務規定並考慮服務空間做出適當的餐飲服務。

能提供乘客餐點方面的資訊。

訓練生能運用適當的餐飲儲存方式、並且處理廚餘及廢棄物。

**學習內容：**

——航空運輸中所提供的餐飲內容

- 餐點
- 飲料
- 販賣商品種類

- 儲存及衛生管理
  - 儲存流程與方式
  - 可能產生的損失
- 準備流程(考慮乘客國家及文化差異)
- 餐飲相關服務準則
- 廢棄物處理及環保規定

#### 學習領域 14：健康檢查及支援措施

第三學年  
時數：60 小時

##### 目標闡述：

訓練生能運用飛行中解除壓力之活動。

訓練生能了解飛行中可能造成的健康傷害並可能防範的措施。訓練生能處理已經早成的健康傷害狀況。提供乘客及同事適當的解決方式。

針對急救狀況，訓練生能提供適當的醫療照護。

##### 學習內容：

- 舒緩壓力之方法
- 心臟、循環問題
- 肢體障礙問題，如
  - 背部酸痛
  - 肌肉緊繃或酸痛
- 飛航心理
- 精神官能造成的健康問題
- 受傷、傷害
- 生產協助

#### 學習領域 15：規劃及控管措施

第三學年  
時數：80 小時

##### 目標闡述：

訓練生能了解歸納企業的營運狀況之流程，該項工作被視為是掌握企業資訊之重要工作，並且能夠注意法務規定。

訓練生能分析商務及航空運輸業界特殊的營運指標，並對此提供分析方式。

訓練生能製作統計數據。

訓練生也了解制控工作為掌握企業資訊及控管很重要的領域，並且可以運用適當的工作方式獲得分析結果。

##### 學習內容：

- 企業營運狀況分析流程
  - 會計
  - 盈虧計算、收支報表

<ul style="list-style-type: none"> <li>● 航空運輸特殊指標</li> <li>● 統計</li> </ul> <p>——制控</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 目標</li> <li>● 流程</li> </ul> <p>——資訊處理系統</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 會計處理軟體系統</li> <li>● 統計軟體</li> </ul>
--

<b>學習領域 16：影響航空運輸企業營運之外在因素分析</b>	<b>第三學年</b>
	<b>時數：60 小時</b>
<b>目標闡述：</b>	
<p>訓練生能解釋公司營運狀況與總體經濟條件之交互關係，可以按結構性、景氣性、生態性三角度來分析航空運輸業與國際局勢之關連及受其影響程度。</p> <p>訓練生清楚如何分析國內、該州及世界各地之結構性與景氣性相關經濟措施。以及這些措施如何正負面影響訓練事業單位，以及整個航空運輸業。</p> <p>訓練生能清楚分析航空運輸業界的經濟面及生態面交互關係，並且如何正負面影響訓練事業單位以及以及整個航空運輸業。</p> <p>訓練生能解釋該國的經濟政策及要素。以及國家經濟政策會如何正負面影響訓練事業單位以及以及整個航空運輸業。</p>	
<b>學習內容：</b>	
<p>——航空運輸及經濟結構關係</p> <p>——航空運輸及經濟景氣循環關係</p> <p>——航空運輸及環境(保護關係)</p> <p>——航空運輸與國家經濟政策之關係</p>	

<b>學習領域：專業英文</b>	<b>貫穿第一至第三學年</b>
	<b>時數：120 小時</b>
<b>目標闡述：</b>	
<p>訓練生能於三年的訓練期間接受以上所提各學科專業相關的英語訓練課程。</p>	
<b>學習內容：</b>	
<p>——工作場所普通英語</p> <p>——航空運輸專業英語</p> <p>——航空運輸特殊商業英語</p>	