

指導教授

王明揚

博士

參與學生

u900865 楊麗華

u902665 譚愛玲

## 摘 要

由美國國家航空太空總署(NASA)以及俄亥俄州州立大學航空心理實驗室在1995年為止所蒐集的資料顯示，有百分之八十的飛航意外事件是因飛行員人為因素造成的，實際上人為因素應以飛行員、航管員、維修員、機務人員、氣象人員等都有關。完成一次任務由出發地飛至目的地，這中間所發生的事，遇到的人都有可能會影響到飛行的飛機安全。我們的主要方向為探討飛行員與航管員之對話型態，以分析航管通話過程中的失誤類型。

無線電航空通話是飛航管制員與飛行員之間溝通的特殊語言，它具有精準、明確、標準的特點，簡稱航管之標準術語，所謂標準術語，它具在意義上突出了唯獨的，無以其它字詞可代替之意義存在。如果有遇到緊急情況，飛行員與航管員之間的溝通，無法以術語正確的解釋時，也會使用簡單易懂的口語化英文(非標準)，前提在不受到飛行安全的威脅情況下。無線電航空通話是一項復雜的語言交流活動，管制通話用語應採用標準術語，但在實際使用過程中，語音的通訊有很多問題存在，例如通訊品質不良，口音等等問題，也時常出現一些表達和理解上的偏差，這不僅帶來雙方造成產生誤解，甚至會嚴重影響飛行安全。

故飛航安全的最後一道把關者，就是航空器駕駛員與飛航管制員這個工作組合，因此在通訊過程中，雙方絕對要嚴格的遵守航管通話用語---**航管標準術語**。藉於此，我們針對國內實際航管案例之錄音抄件，探討兩者溝通對話之失誤類型及潛在飛安風險。