

出國報告(出國類別：國際會議)

參加第三屆國際航協日會議心得報告

服務機關：國立高雄餐旅大學航空暨運輸服務管理系

姓名職稱：程健行助理教授

赴派國家：中國

出國期間：2014 年 11 月 16 日至 2014 年 11 月 21 日

報告日期：2014 年 12 月 23 日

## 一、 會議目的

本次會議名為“第三屆國際航協日(北亞地區)”，主辦單位為國際航空運輸協會(International Air Transport Association, IATA)北亞區總部，另包括其所設置之專責培訓及發展的單位，英文全名為“IATA Training and Development Institute”，ITDI 培練之對象皆為行業內的從業人員，所包含的行業主要為航空業及旅行業，其所訓練的科目範疇包括所有與航空及旅行業相關之操作實務科目，如機場營運(Airport Operation)、顧客服務(Customer Service)、機場機坪服務(Airport Ramp Service)、航空行銷(Airline Marketing)、航空業概論(Introduction to the Airline Industry)、旅行業全球訂位系統(Global Distribution System)、航空票務(Air Fares and Tickeing)等。IATA ITDI 針對上述諸多課程之提供則透過以下幾種不同的方式來實施：

1. 自有訓練中心：IATA ITDI 目前在全球十個國家之不同城市分別設置有訓練中心(Training Center)，包括：加拿大蒙特婁(Montreal in Canada)、中國北京(Beijing in China)、印度德里(Delhi in India)、義大利羅馬(Rome in Italy)、新加坡(Singapore)、荷蘭阿姆斯特丹(Amsterdam in Netherlands)、西班牙馬德里(Madrid in Spain)、瑞士日內瓦(Geneva in Switzerland)、英國倫敦(London in UK)及美國邁阿密(Miami in US)。
2. 訓練夥伴機構：IATA ITDI 除藉由上述自有訓練中心之課程推廣之外，還透過與全世界經其總部審查合格之課程訓練機構建立其全球訓練之夥伴關係網絡(Training Partnership Network)，此種夥伴訓練機構主要分成三種夥伴模式，分別為授權訓練中心(Authorized Training Center, ATC)、認證訓練學校(Accredited Training School, ATS)以及區域訓練夥伴(Regional Training Partner, RTP)。

前述所稱訓練夥伴(Training Partners)目前總數約有 440 間且分布於全球 90 多個國家，每年可訓練 92,000 名學員，本校自 2008 年起申請成為其全球授權訓練中心(ATC)之一，去年(2012)還曾榮獲該組織頒發之亞太區(Asia Pacific Region)之表現最佳 10 名(Top 10)之殊榮。因此，本校 IATA 授權訓練中心自參與其培訓系統之初，即本著「培訓不是萬能，但不培訓

則萬萬不能」的培訓理念，積極引進各項先進標準培訓課程，除提供本校在校學生第一手培訓資訊外，進而將相關之培訓資源擴大至相關行業之從業人員培訓，故隨時取得最新培訓課程資訊實屬必要之至，此為前往參加本此會議之最重要目的之一。

## 二、 會議過程

本次會議主題為「第三屆國際航協日(北亞地區)」，顧名思義該會議即在召集北亞地區所有參與國際航協活動之行業機構代表，包括 IATA 授權成立分布於全球各地之訓練夥伴代表，齊聚一堂針對航空及旅遊產業最新之發展動態加以發表、討論並做出經驗心得分享。會議日程安排(如附件一所示)包括有在主會場進行之六場專題簡報，另外於三個分會場分別針對「會員與對外關係部門」、「培訓與開發學院」及「金融與分銷服務部門」等不同主題進行各自研討。本校自 2008 年起申請成為其全球授權訓練中心之一，每年皆獲邀請出席該會議，惟過去有於出國差旅經費之限制皆未能成行，今年則首次獲得 鈞長核可允撥經費派出代表與會，並由航運系教師程健行助理教授代表參加，詳細會議各場簡報資料如附件二所示。

本次會議共舉行兩天一夜(11 月 18 至 11 月 19 日)，會議場地及開會期間之服務皆由贊助航空公司—中國東方航空(China Eastern Airlines)提供，該航空公司為中國三大航空集團之一，總部設於中國上海市並以上海兩座國際機場(浦東與虹橋)為其根據地(Home Base)。在第一天上午的會議安排上，主要分成開幕演說及航業近況(Opening Speech & Industry Briefing)、IATA 企業文化和品牌(IATA Enterprise Culture and Branding)、航空器追蹤(Aircraft Tracking)、NDC-新分銷能力進展匯報(New Distribution Capability Progress Report)、IATA 環境評估(IATA Environmental Assessment)及 IATA 產品(IATA Product)等六場簡報演講。而在第一天下午的分組研討會議中，本校代表全程參與「培訓與開發學院」的場次，聆聽包括國際航協培訓與發展學院總監 De Barrena Sarobe victor 先生及副總監宋慶華先生之演講內容外，亦獲得國際航協北亞地區市場與商務服務總監陳偉良先生之口頭邀請參與其規畫中之培訓董事會。

除此之外，本校代表亦於會議期間充分與其他各培訓機代表交換培訓經驗與心得，包括有深圳航空人力資源部副總經理朱小平先生、怡中航空服務公司業務拓展經理陳守光先生、廈門航空培訓部乘務與綜合訓練中心基礎教研處經理楊娟女士、西部機場集團有限公司培訓學院教研室主管高楊先生、四川泛美教育投資有限責任公司副總裁劉樺女士、廣州白雲國際機場股份有限公司航空市場部航線營銷區域經理董垣好女士、海航集團三亞航空旅遊職業學院執行院長助理何峰先生及中國民航信息集團公司客戶經理張頡先生等。

### 三、會議心得與建議事項

1. 國際航協北亞地區市場與商務服務總監陳偉良總裁宣布要在北亞區的所有培訓機構中挑選 7-8 個機構代表成立北亞區的培訓董事會，他亦當場向本校提出加入此一董事會的邀請，日後將會每季或半年定期召開培訓董事會議，加強所有培訓機構的相互交流。
2. 北京陳偉良總裁也向本校提出提升本校成為 IATA ITDI 的 RTP(Regional Training Partner)，也就是所謂的區域培訓中心，例如香港的怡中航空服務公司目前就是該組織的 RTP。
3. 也因此我也在會議中遇見怡中航空服務公司的代表陳守光經理，前次我帶學生前往香港赤鱗角機場參訪時，該公司商務發展董事周寶裕先生接待我們時，我就認識他了，經過與他的交談後，他非常樂意再次為我們安排類似的香港機場參訪活動，甚至他也主動提及與高餐大建立實質合作關係，例如海外實習的產學合作等，
4. 在與其他會議代表之交流過程，其中本校可首先進一步洽談的是深圳航空人力資源部副總朱小平，可做為本校在學或畢業學生開拓一家中國籍航空公司的實習或就業航空公司之入門磚。

5. 以與西部機場集團代表交流為例，該集團管理機場範圍涵蓋陝甘寧青四省共 19 座機場，這些或許日後都可作為本校洽談參訪或合作的可能對象。
6. 此次會議惟中國東方航空贊助，因此也邀請了東方航空人資部門劉總經理與會致詞，在致詞中他提到東航將在上海地區投資總金額超過 50 個億的人民幣成立東航大學，也因此他在過去幾個月密集前往美國的名校如史丹佛、哈佛及麻省理工進行參訪學習，目的是要瞭解期開放創意的校園學習環境和風氣，這樣的航空教育培訓發展也可做為我校將來發展相關培訓課程的思考方向。
7. 藉由參與此次培訓會議的交流與觀摩，可為本校將來在本地的航空專業培訓地位更加提升與領先競爭者，此為本校未來專業培訓發展立於不敗之地的重要基石。

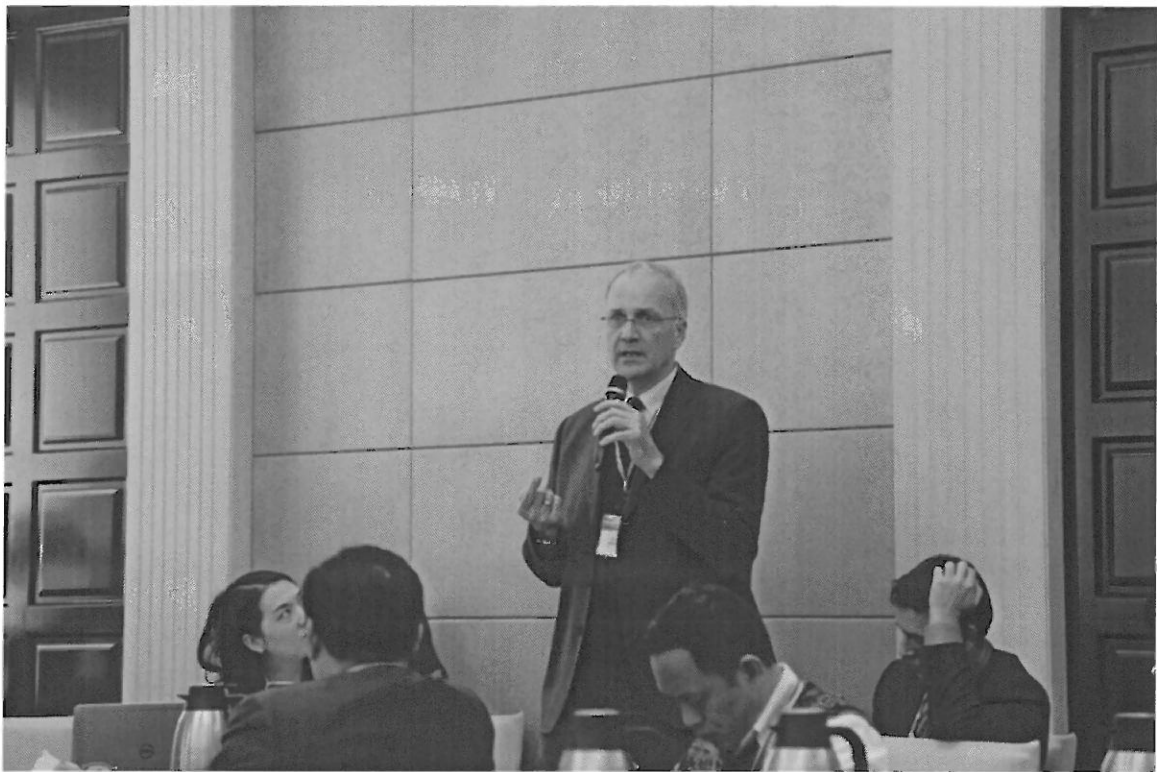
#### 四、照片集錦



本校代表之會議席位安排



本校代表航運系程健行教師與其他與會代表合影



國際航協培訓與發展學院總監 De Barrena Sarobe victor 先生之演講



國際航協培訓與發展學院副總監宋慶華先生之演講



會議舉行地點：中國山西省太原市迎澤賓館



與會者共同參加會議旅遊活動



與會者於會議旅遊活動中之培訓經驗心得交流





主辦單位於當地所舉辦之歡迎晚宴

## 五、附件

1. 會議議程(如附件一)
2. 會議簡報資料 (如附件二)



## North Asia IATA Day Agenda

北亚地区国际航协日 会议日程

18 November, 2014

中国-太原 山西迎泽宾馆

Main Venue (Ying Bing Ting-10th floor)

主会场 (10层 迎宾馆)

时间/Duration	议题/Content	发言人/Speaker
0830-0850	Openning Speech & Industry Briefing 开场致辞&行业分析	Baojian Zhang / 张保建 IATA 北亚区副总裁, IATA驻中国首席代表
0850-0950	IATA Enterprise Culture and Branding IATA 企业文化和品牌	Susie Hunt & Lucien Harrington FutureBrand品牌公司
0950-1020	Aircraft Tracking 航空器追踪	Wenxin Li / 李文新 IATA 北亚区安全与飞行事务部总监
1020-1050	New Distribution Capability Progress Report NDC- 新分销能力进展汇报	Youping Li / 李幼平 IATA 北亚区金融与分销服务部主任
1050-1110	<i>Tea Break / 茶歇</i>	
1110-1140	IATA Environmental Assessment IATA 环境评估	Jon Godson IATA 航空环境部, 最佳实践副总监
1140-1210	IATA Products IATA 产品	Leger Frederic IATA 机场、旅客、货运及安保产品总监
1210-1330	<i>Luncheon &amp; Break / 午餐&amp;休息</i>	
<b>Branch Meetings / 分会场会议</b> <i>请参会者对应参加本部门分会 如有疑问请联系以下相关联系人</i>		
<b>MER / 会员与对外关系部门 分会 (10层迎宾馆) 联系人: 刘易 13401050390</b>		
1330-1700	MER Branch Meeting MER分会议	Jingwei Zhang / 张京卫 IATA北亚区会员与对外关系主任
	Fast Travel 便捷出行	Kan Hou / 侯侃 IATA北亚区机场、旅客、货运及安保服务主任
<b>ITDI / 培训与开发学院 分会 (2层晋美轩) 联系人: 吴岳 13810669527</b>		
1400-1700	ITDI Branch Meeting ITDI分会议	Qinghua Song / 宋庆华 IATA北亚区培训与开发学院副总监
<b>FDS / 金融与分销服务部门 分会 (1层晋苑厅) 联系人: 王喆 13911037700</b>		
1400-1700	ISIS Project Development Report ISIS项目进展汇报	Jason Byrne – IATA ISIS2 迁移项目交付主任 Emani Murthy Emani – IATA ISIS2 迁移项目经理
	Further Airline Distribution Modernization upon ET, EMD and NDC Initiative StB – 超越 ET, EMD 和 NDC 的航空分销再现代化	Sebastien Touraine IATA 金融与分销服务部, 航空商品化业务主任

**IATA DAY**  
**ITDI DAY SUB-MEETING**  
**TAIYUAN, 18-19 NOV 2014**



<b>Day 1 – 18 November</b> <b>13:30 – 17:00 会场:酒店二层 晋美轩</b>	
<b>ITDI DAY</b> <b>Welcome</b>  13:30 – 13:40	<b>Qinghua SONG 宋庆华</b> Assistant Director, IATA Training and Development Institute 副总监, 国际航协培训与开发学院
<b>ITDI DAY</b> <b>Opening remark</b>  13:40 – 13:50	<b>Baojian ZHANG 张保健</b> Regional Vice President, North Asia 北亚地区副总裁, IATA 驻中国首席代表
<b>Planning for the future</b> <b>Presentation</b> 13:50 – 14:10	<b>DE BARRENA SAROBE Victor</b> Director, IATA Training and Development Institute, ITDI 总监, 国际航协培训与开发学院
<b>ITDI DAY</b> <b>Welcome speech &amp; briefing</b>  14:10 – 14:20	<b>John CHAN 陈伟良</b> Director, Marketing and Commercial Services, North Asia 总监, 北亚地区市场与商务服务
<b>Training Structure</b> <b>Course Overview</b> <b>2015 schedule</b>  14:20 – 15:10	<b>Qinghua SONG 宋庆华</b> Assistant Director, IATA Training and Development Institute 副总监, 国际航协培训与开发学院
<b>Coffee break</b> <b>15:10 – 15:30</b>	
<b>Case Study &amp; Experience Share</b> <b>Q&amp;A</b> 15:30 – 16:20	<b>Yan LUO 罗艳</b> Xiamen Airlines-培训部副总经理 <b>Haiyan SI 司海燕</b> Shandong Airlines-培训发展经理 Others
<b>Online registration introduction</b> - Classroom training - Distance learning <b>Q&amp;A</b>  16:20 – 17:00	<b>Jiajing SONG 宋嘉敬</b>  <b>Yue WU 吴岳</b> Training Coordinator, IATA Training and Development Institute 课程协调员, 国际航协培训与开发学院
<b>Dinner</b> <b>18:00 – 20:00</b>	
酒店一层 迎泽厅	

# IATA Training and Development Institute

KNOWLEDGE • EXPERIENCE • NETWORKING • SKILLS • RESULTS



# IATA Day

*Let's talk about IATA Products*

*Focus on Airport, Passenger, Cargo and Security Products*

Tai Yuan-Shanxi, 18<sup>th</sup> November 2014

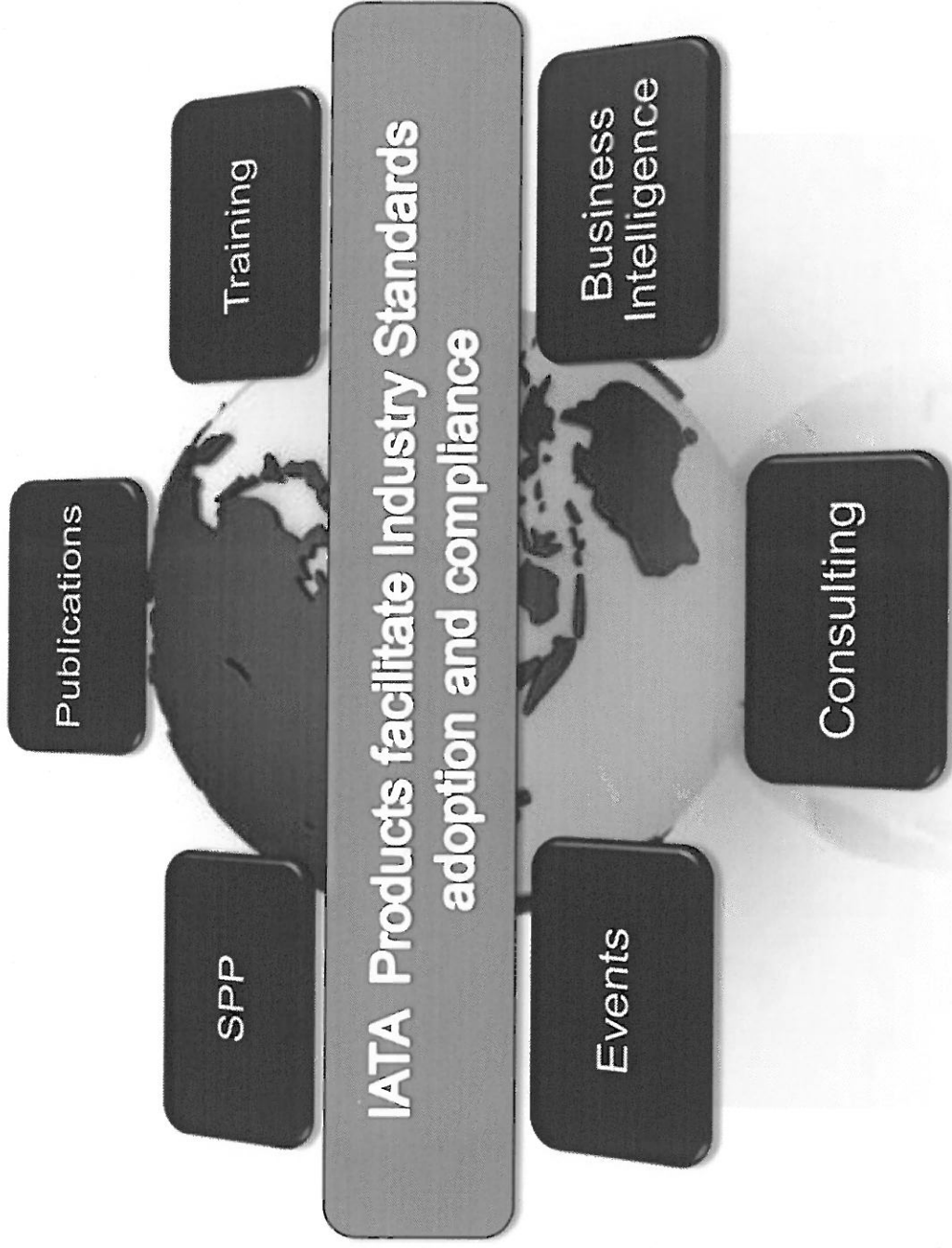
Frederic LEGER

Director, Airport, Passenger, Cargo and Security, Products  
IATA, Geneva

[legerf@iata.org](mailto:legerf@iata.org)

---

to represent, lead and serve the airline industry

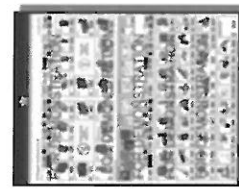


---

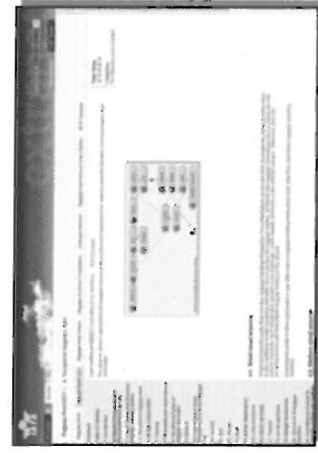
to represent, lead and serve the airline industry



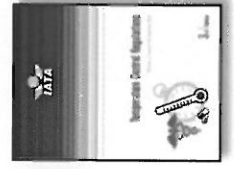
# Airport & Ground Ops



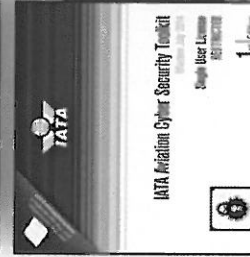
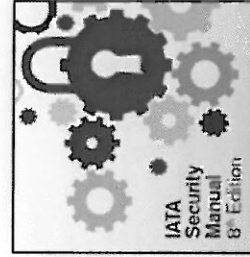
# Passenger

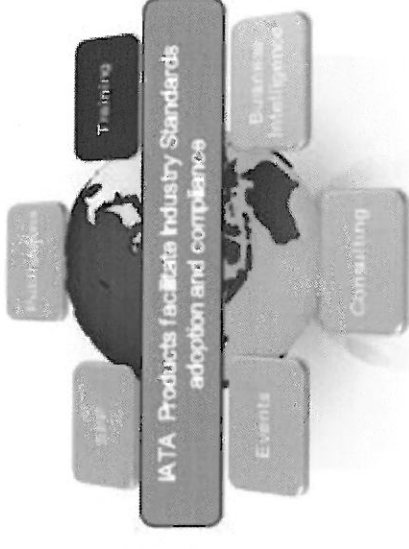


# Cargo



# Security





## *Training overview*

*(Focus on Airport, Passenger, Cargo and Security Training)*

---

to represent, lead and serve the airline industry



# Airport and Ground Ops



Airport Development & Infrastructure Design



Airport Strategic Management



Advanced Airport Operations



Emergency Planning & Response for Airports and GSPs



Airport Extreme Weather Ops & Planning



Cost Effectiveness & Revenue Optimization in Ground Operations



Aircraft De-icing Operations Management



Emergency Planning & Response for Airports and GSPs



Human Factor in Ground Operations



SGHA-SLA & Effective Negotiations Behavior



Station/Ground Handling Management



Aircraft Turnaround Coordination



Baggage Handling Services and Systems



Human Factor in Ground Operations



Passenger Assessment & Travel Document Check

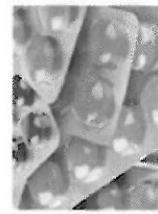


Ramp Marshalling and Hand Signals

# Cargo



Professional Skills for DGR Instructors - Categories 1,2,3 and 6



Temperature Sensitive Cargo Handling



Managing Air Cargo Operations



Live Animals Regulations (LAR) - Acceptance Staff



Temperature Sensitive Cargo Audit and Quality Control



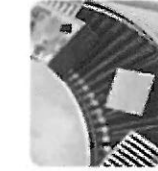
Aviation Security Management



Security Management Systems SEMS



Airline Security Optimization



Air Cargo Security



Cargo Skills and Procedures



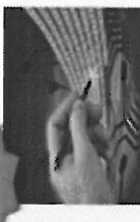
Cargo Business Development for Airports



Air Cargo Management



Unit Load Devices Regulations (ULDR)



Cargo XML Messaging

# Security



Customs Security and Facilitation



Recurrent Aviation Security Training



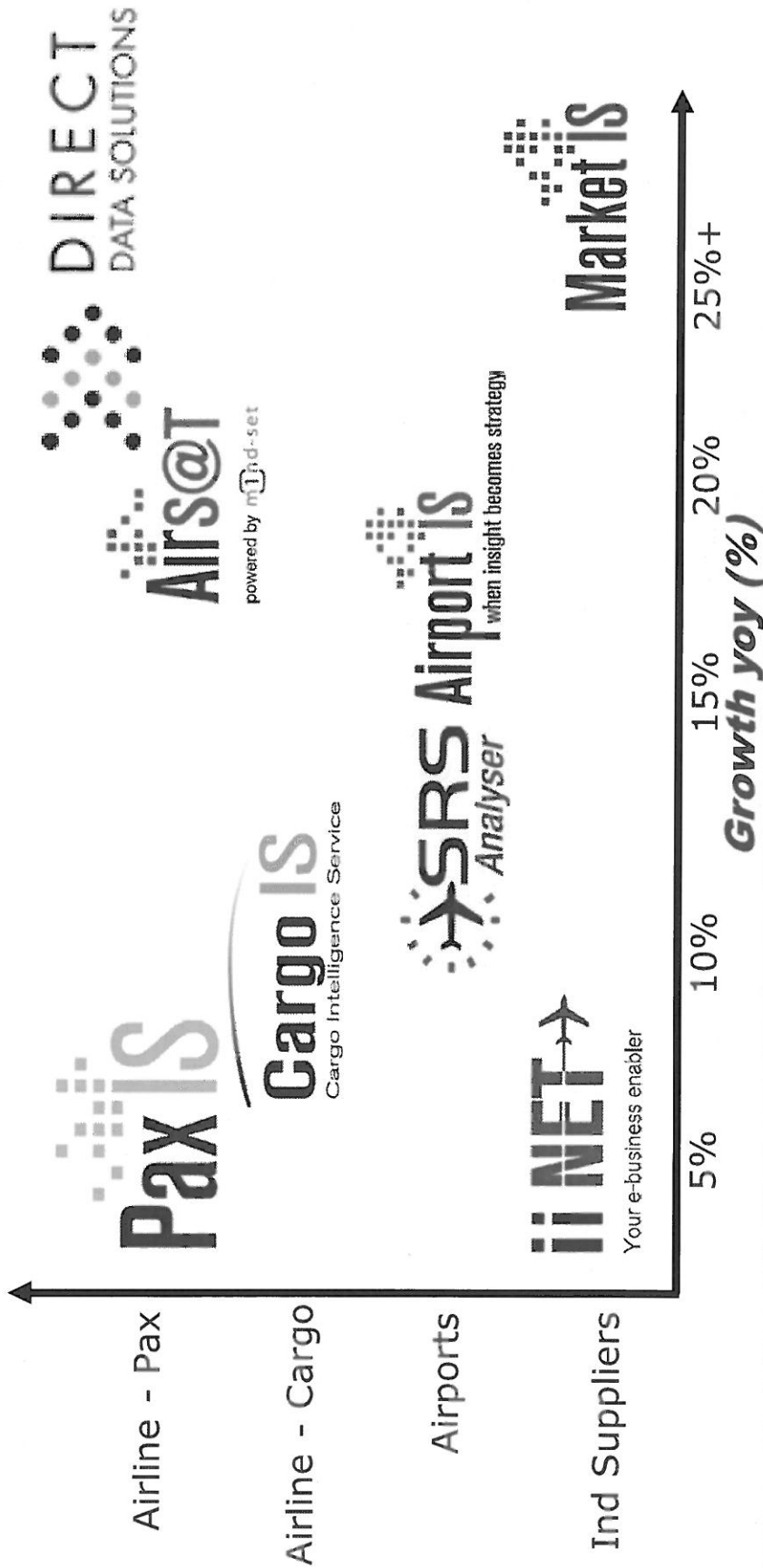
Unruly Passengers Management and Response





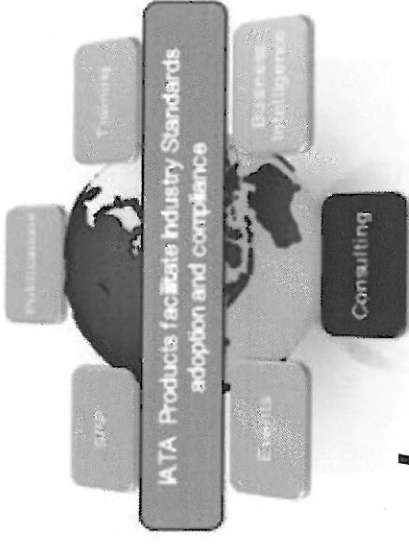
# Business Intelligence Solutions

Enrich the Industry with state of the art Business Intelligence solutions



to represent, lead and serve the airline industry





## *Consulting and certification overview*

*(Focus on Airport, Passenger, Cargo and Security Consulting)*

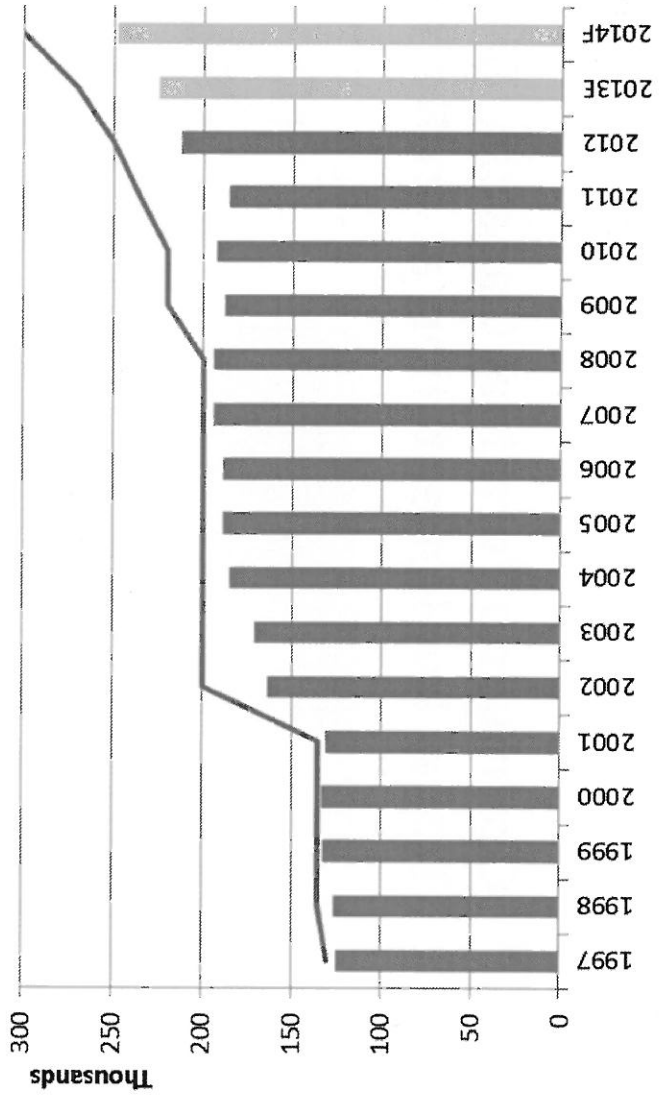
---

to represent, lead and serve the airline industry

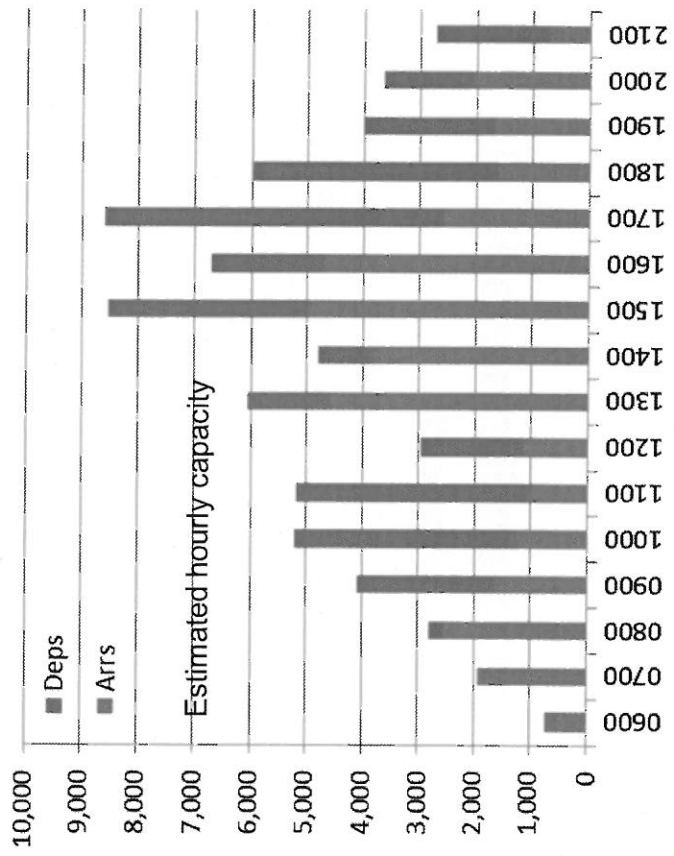


# Optimizing Terminal Capacity & Passenger Handling via Fast Travel Implementation at an North Asia Hub airport

### Annual Air Traffic Movements and Slots In thousands – 1997 to 2014



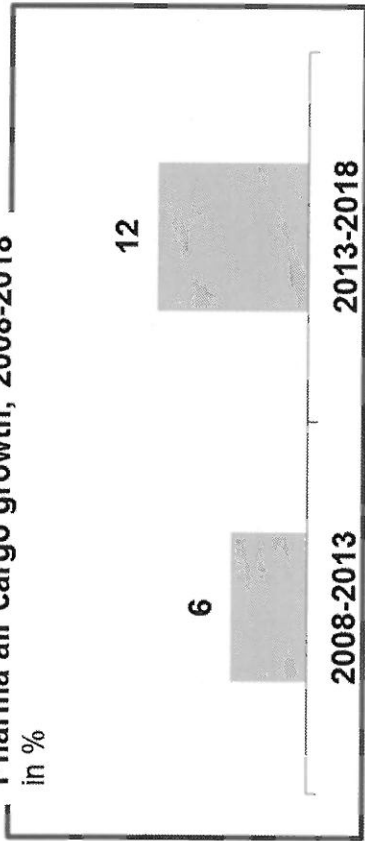
### Hourly Departing and Arriving seats May 2014



to represent, lead and serve the airline industry

### Market

Pharma air cargo growth; 2008-2018

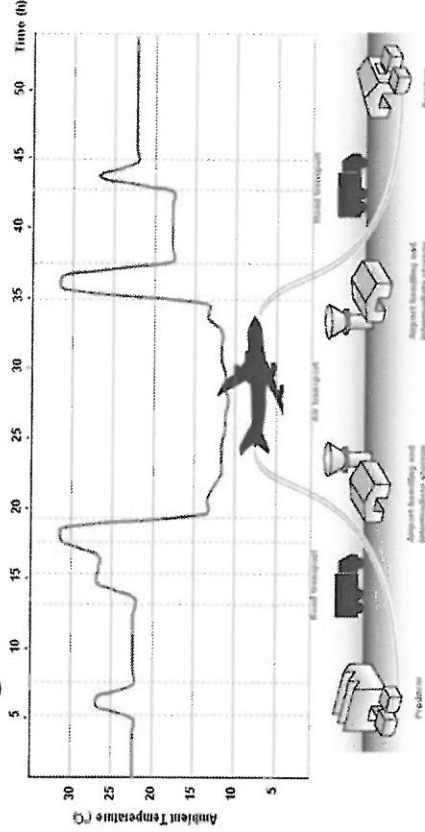


### Objectives of CEIV Pharma

- Address industry concerns
- Prevent sanitary issues
- Ensure product integrity
- Improve handling of pharmaceuticals
- Global and recognized certification
- Provide visibility to Shippers



### Challenges



### Approach

- 1 Preparation**
  - Assemble team;
  - Prepare project logistics;
  - Send data and information request;
  - Send interview request sheet for first visit;
  - 2 weeks before assessment.

- 2 Assessment**
  - On-site assessment by independent validator
  - Assessment versus minimum IATA Temperature Controlled Audit Checklist;
  - Comparison against best practice;
  - Establish findings and offer recommendations for change;
  - Develop implementation plan and secure resources.
  - Drafting of report.

- 3 Validation**
  - On-site visit by an independent validator to review progress made against recommendations during the assessment phase e.
  - Drafting of report.
  - Min 6-8 weeks after the assessment.

**5** Certification





## Airport & Ground Ops

**Ops Conference 2015**  
**Pivotal changes for safety & ops**  
April 13 - April 15, 2015 Los Angeles

## Passenger

**World Passenger Symposium 2014**  
**Is flying still glamorous?**  
October 15-17, 2014 San Diego

## Cargo

**9th World Cargo Symposium**  
**"Improving the Customer Experience"**  
March 10 - 12, 2015 in Shanghai

## Security

**23rd AVSEC World 2014**  
**Creating the Future**  
October 27-29, 2014 Washington

---


to represent, lead and serve the airline industry



## The Area of involvements

- Aircraft and Airline Operations
- Cargo
- Environment
- Finance
- Ground Operations
- Safety and Security
- Passenger

## The Benefits

- Participation in IATA working groups
- Access to IATA Subject Matter Experts
- Use of IATA SP logo  Strategic Partner
- In the IATA SP online directory
- Preferential rates for IATA events
- Preferential rates for IATA Publications
- Industry recognition

---

to represent, lead and serve the airline industry