

建構國際生活環境調查及輔導機制

地方政府單位與公務人員語言管理手冊

主辦機關：國家發展委員會

執行機關：台灣全球化教育推廣協會

案號：NDC-DSD-104-003

105年6月

目錄

前言	3
壹、理論篇	3
1.1 願景描述：地方政府國際化與接軌全球	3
1.2 語言管理理論摘要	6
貳、操作篇	4
2.1 地方政府單位語言管理-運作原則與流程	9
表 01 國際事務人才管理機制	10
圖 01 國際事務人才交流機制	11
表 02 國際人才資料庫及認證制度	11
圖 02 人才培育及升遷制度	12
2.2 公務人員語言管理-運作實務與流程	12
表 03 公務人員國際化工作職能描述及語言能力指標	12
表 04 自我英語能力管理卡	15
表 05 自我語言能力計分卡	15
表 06 自我提升英語能力建議	17
附錄一 四大測驗能力論述簡介 TOEIC、TOEFL、GEPT、IELTS	18
附錄二 CEFR 與各大測驗對照表	22

前言

全球化競爭時代，地方政府準備好了沒？

臺灣不管是中央政府或地方政府，想要國際化，但人才卻極度不足，且缺乏全方位佈局。各部會或局處首長經常到國外參訪，但會熟練使用英語的，可能不多。此外，很多縣市在推廣觀光或行銷時，把很多需要翻譯資料，例如致詞稿或相關資料等外包廠商，但驗收時又經常出問題。有時乾脆找替代役男上場應急，到了國外，甚至還得透過旅行社找當地的地陪、全陪，來解決語言的困境。

這種例子在臺灣各部門比比皆是，英文的對錯或許沒那麼嚴重，畢竟錯了還是可以改過來，語意也可以傳達，但可怕的是訊息傳遞錯誤，尤其是法規、涉外談判和國際行銷等，若因語言導致訊息傳遞錯誤，就會產生溝通斷層和溝通不良的問題，影響國際化推動與競爭力，甚至讓攸關國家發展或人民權益的事項陷於停頓。

臺灣許多地方政府在國際組織、活動參與、以及招商、國際行銷的推廣上，不遺餘力，不輸其他國家，然國際化程度上卻有所不足，令人不禁感嘆。臺灣的環境、人文特色都很突出，但遇到英語就乏力，而人才的培育就是其中關鍵。本手冊希望協助地方政府建立語言管理機制，長期培養國際人才。

壹、理論篇

1.1 願景描述：地方政府國際化與接軌全球

在全球化的競爭中，臺灣未來的發展取決於全球人才佈局與整體國家軟硬體的建設。在人才佈局與軟硬體建設中，國際化思維無疑是臺灣唯一的出路。而國際化的基礎起點，在於語言與文化的溝通上。亞洲國家如新加坡、香港、印度，甚至各種環境不如臺灣的泰國或馬來西亞，都得利於使用國際溝通語言(即英文)的優勢。

語言管理為國際化之一環

國際化是種過程 (Process)，主要是組織建立一連串活動及策略，以回應越來越多的全球化需求。訂定符合國際競爭的語言管理機制，無疑是國際化策略的重要一環，也是臺灣立足亞洲的一項關鍵的基礎建設 (infrastructure)。有效地使用語言是一種溝通力、執行力，更可進而發展成競爭力，是國家的一種軟實力，也應該作為地方政府軟性的基礎建設。

很多人只把英語力當成教育問題，但這卻是超越了教育當局所關心的教學議題或教育內涵，而是非常重要的政治和經濟影響力議題。

臺灣的縣市政府如果沒有英語力，就只能發展內需產業，不能往外走，更遑論成為國際城市。因此，建立地方政府之語言管理，實是一種必要的策略方針。

建立語言管理機制之必要性

2002 年到 2007 年政府營造英語生活環境建設六年計畫，重點在於英語環境建設，網站、指示牌、標誌雙語化，提供外國人士來臺的生活服務，在入出境的管理上都有所提升，各單位也廣設英語窗口，甚至擴展到就業服務。但是這些都只是『點』，是表面化東西。因此當時開始浮現英文翻譯錯誤、人才培育沒有深

耕、國人英語力沒有往上提升等問題，關鍵就在於中央和地方政府並沒有建立可行的語言管理機制，只是把英語當翻譯問題，並且認為是教育訓練出了問題。

地方政府的國際化定位

國際化是縣市政府重要的願景之一，但是國際化定位在哪裡，其實各縣市除了統一的國際環境建置之外，也應參酌各縣市自身的經費、產業與地位發展情況，以建立個城市國際化特色及階段性目標。

日本京都的國際化發展策略，在其 2014 年計畫書中，明白標示京都的定位有五：京都成為國際觀光旅遊都市；京都成為歷史、文化與藝術之都；京都成為生態友善的領先城市；京都成為國際商業城市；京都成為國際學術之都。京都的國際化指標以此定位之發展為依據，且具階段性，為一實際且可運作的國際化體系。

各縣市政府應以各地方國際環境特色，作為國際化發展目標。發展的目標定義愈清楚，就愈能進行有效的管理以達成目標。

地方政府的共同目標：提升世界競爭力、創造地方繁榮

競爭力是透過制度、積極整合等方式，創造產業增值及國民財富持續增長的能力。一個地方的國際競爭，除了其產業優勢外，仍取決於自由化和英語化程度。自由化程度泛指法令及各種貿易協定的國際化，而英語化則關係著相關法令國際化或自由化後，外國人士往來及生活上，是否會因語言而產生困難與障礙。

瑞士國際管理學院（IMD）世界競爭力排名（2014-2015 年）前 30 名的國家使用英語的情形值得參考（參見下表）。以前 2015 年前十名的國家看來，有五國（50%）是英語為母語或官方語言的國家。排名在 10-20 名的國家中，也有五國（50%）是英語母語國家或使用英語為第二官方英語國家。排名在 21-30 名者則不見有英語國家列入。這個趨勢當然不足以解釋「英文的使用」是否可成為各國競爭力高低之決定因素，但這個訊息明顯告訴我們英語的使用絕對只是助力，而非國家競爭力的阻力。

瑞士國際管理學院（IMD）世界競爭力排名（2014-2015 年）前 30 名的國家英語使用情形

排名	2014 年	2015 年	英語使用情形
1	美國（→）	美國（→）	母語
2	瑞士（→）	香港（↗2）	官方語言
3	新加坡（↗2）	新加坡（→）	官方語言
4	香港（↘1）	瑞士（↘2）	官方語言/母語
5	瑞典（↘1）	加拿大（↗2）	母語
6	德國（↗3）	盧森堡（↗5）	EFL
7	加拿大（→）	挪威（↗3）	ESL
8	阿聯（→）	丹麥（↗1）	EFL
9	丹麥（↗3）	瑞典（↘4）	ESL
10	挪威（↘4）	德國（↘4）	EFL
11	盧森堡（↗2）	臺灣（↗2）	EFL

12	馬來西亞 (↗3)	阿聯 (↘4)	ESL
13	臺灣 (↘2)	卡達 (↗6)	ESL
14	荷蘭 (→)	馬來西亞 (↘2)	官方語言
15	愛爾蘭 (↗2)	荷蘭 (↘1)	ESL
16	英國 (↗2)	愛爾蘭 (↘1)	母語
17	澳大利亞 (↘1)	紐西蘭 (↗3)	母語
18	芬蘭 (↗2)	澳大利亞 (↘1)	母語
19	卡達 (↘9)	英國 (↘3)	母語
20	紐西蘭 (↗5)	芬蘭 (↘2)	EFL
21	日本 (↗3)	以色列 (↗3)	ESL
22	奧地利 (↗1)	中國大陸 (↗1)	EFL
23	中國大陸 (↘2)	比利時 (↗5)	EFL
24	以色列 (↘5)	冰島 (↗1)	EFL
25	冰島 (↗4)	韓國 (↗1)	EFL
26	韓國 (↘4)	奧地利 (↘4)	EFL
27	法國 (↗1)	日本 (↘6)	EFL
28	比利時 (↘2)	立陶宛 (↗6)	EFL
29	泰國 (↘2)	捷克 (↗4)	EFL
30	愛沙尼亞 (↗6)	泰國 (↘1)	ESL

說明：

↗表示排名進步

↘表示排名退步

ESL 表示 English as a Second Language

EFL 表示 English as a Foreign Language

1.2 語言管理理論摘要

理論源起

上述地方政府國際化的願景，必須有一套完整的規劃，也就是必須借助良好的「語言管理」策略，才能達成。我們先來談談什麼是「語言管理」。

語言管理的觀念來自「語言規劃」或「語言政策」的整體思維。

語言規劃 (Language Planning) 或語言政策 (Language Policy) 觀念，可以追溯到 1960 年代。二次世界大戰結束後，很多國家結束殖民，開始思考如何透過「語言規劃」來建立自己國家的主體性，馬來西亞就是一例，以馬來文和英語做為官方語言，除了顧及本土意識的發展，也沒有放棄殖民時期的一些優勢。

到了 70 年代，各種不同的意識型態、文化差異，官方語言又常牽涉到政治權力與資源分配。語言規劃，不僅僅是教育或文化上的差異，更是漸漸轉變成為一種政策的制定，「語言政策」的概念應運而生。新加坡政府即是訂定英語為其官方語言，成為亞洲的國際化城市。

90 年代，以色列巴伊蘭大學 (Bar-Ilan University) 名譽教授伯納德·史波斯基 (Bernard Spolsky) 在 2009 年出版的《語言管理》一書中提到「語言管理的決策」，他認為：「語言管理可以去除政治語言的模糊地帶，以及語言規劃時代的語言單一問題。」他於是使用「語言管理」來取代「語言規劃」及「語言政策」。

史波斯基在他的《語言管理》一書中，開宗明義就提到：「語言政策說穿了，就是選擇。」從個人的觀點來看，會講單一語言就好，還是要雙語或多語，而雙語和多語時，又牽涉到要選擇什麼語言。例如一個政治人物在公開場合，要講臺語還是國語，就要看其面對的群眾。

場域概念 X 語言政策三要素

史波斯基認為，任何語言管理都有「場域」(domain) 的概念，社會空間、家庭、鄰居、公司、學校和政府，每一個場域都要有內部和外部政策：要使用何種語言？以家庭為例，一個在美國的移民家庭會有自己的母語，但走出家庭使用的則是英語，有些家庭面對外在的壓力，可能放棄母語，有些則堅持下去，這就是因為場域而產生的選擇，這本身就是一種「語言管理」的思維。

語言場域內部有三個要素：參與者、地點和主題。以咖啡廳為例，員工和客人是參與者，主題不出餐飲服務的範圍，如果外國客人多，員工自然就必須以英語應對，而菜單和標示，也會有英文出現。因此語言管理可說是一種參與者對外在環境而表現出的適當應用，歸根究柢還是一個選擇。

史波斯基還提到，語言管理有三項相關但卻可以個別描述的構成要素：實踐、信仰與管理 (practice, beliefs and management)。

所謂「實踐」，是指在語言的真實情境中實際的運作。小朋友在跟祖父母交談時，會用國語補其臺語的不足，並找到對應的詞彙。在政策的實踐來看，英語是香港、新加坡教科書上的語言。然而臺灣沒有這樣的環境，所以一旦要訂定語言管理政策，就要考慮實際運作，是否能有環境配合？要用的是美式英語、英式

英語還是全球英語，都要一併思考。

其次是「信仰」。為何語言政策會牽涉到信仰？史波斯基認為，語言管理必須以信仰為基礎，有時是一種「意識形態」，這對語言策略和管理而言格外重要，因為牽涉到價值選擇。到底英文好呢？還是日文？選擇某種語言，表現出對社會價值的選擇。有些人認為：我只講母語，不必學外文，外文對我沒用，因為未來我的生涯選擇在本土；有些人認為：自己想到跨國公司工作，這樣薪資才高。這些語言選擇都與價值息息相關。

第三個要素「管理」，史波斯基認為，管理是指某個人或團體，使用明顯可見的力量掌控，以改變場域中參與者的信仰和行為。像老闆就可以運用權力，影響和改變員工的語言能力。為了公司的發展和需要，強迫員工學習語言，規定員工都要考多益 (TOEIC) 或全民英檢 (GEPT)。政府部門也可以有類似的做法，例如公務人員英語能力未到特定程度就不能升等，這些選擇都是以管理的概念出發。

實踐、信仰與管理三者相關。策略的執行就是管理，透過機制做出選擇，再經過實踐的階段，建立語言選擇條件，而信仰則可以協助個人和團體做出這個選擇。

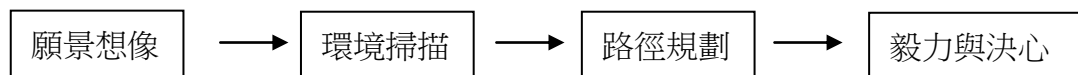
在陳超明撰寫之《語言管理》一書中，個人提出：任何政策或方案的執行都與資源的分配有關。但資源是有限的，如何有效利用資源達到最大效果，就是管理學者所要解決的問題。在語言政策上，我們可以把語言管理定義為：「在特定的一段時間中，且資源有限的情況下，針對某個特定目標，如何有效地把語言能力運用到極限，並得到最大效益的策略。」

我們的問題：

- 「語言管理」如何運用在地方政府國際化上呢？
- 「語言管理」如何協助規劃地方政府整體人才培育、軟硬體建設呢？
- 「語言管理」如何評估人才培育、軟硬體建設的成效？
- 「語言管理」如此重要，如何做呢？其流程如何？

運作流程

語言管理是前瞻性的目標管理，它無法在彈指之間就達到目標，而是依照目標安排進度，循序漸進地實施管理。不管是整體地方政府、一個部門，或是公務人員個人的語言管理，都應該有四個步驟（這裡以地方政府的角度來思考，方便說明）：



願景想像：在此以地方政府十年為一個階段，想像一下，十年後，地方政府想要達成什麼目標？在訂定語言管理政策時，應進行這種情境想像：小學一年級就開始學英語，到了大學一年級時，所有學生的中英文都很流利，同時還會講臺語或客語等一種母語；或是，公部門在十年後，能夠以雙語（中文及英文）來提供所有的公共服務，提供完整的雙語社區生活環境等。以此情境想像，來訂定目標，接著思考如何在十年、二十年後完成這個目標。

環境掃描：想像的情境和目標做得到做不到，必須衡量現階段或未來擁有什麼

資源，這就是環境掃瞄。以前面提到的地方政府，想要提供英語的公共服務為例，所有的法規或資料是否能在期限內雙語化，各種公共服務的人員是否能在十年內具備雙語能力，都是環境掃瞄或資源盤點必須考量的種種要素。而目前地方政府所處的環境，又有什麼可以協助縣市加強國際化？參與國際性組織？外語人才訓練及發展機制？締結姊妹市進行實質蹲點交流計畫？盤點一下可使用的資源。

路徑規劃：從現在的起點到目標終點總是要有途徑，路徑規劃就是要建立前往實現目標的方法，以十年後的地方政府成就為目標，回推階段性的管理路徑。如現在小學雖然開始學英語，在英語的投資上也很多，但現實狀況就是沒有辦法達到大家都可以說雙語的目標，所以不是小學上英語課就能解決的。這時我們必須思考，若不是上英語課就能解決，那該如何能達成目標，找出策略，訂定路徑。路徑規劃上也可透過階段性目標數據化的方式，增進執行的動力。

毅力與決心：這是最重要的一部分。少了這個步驟，前面三個都是空談。如何帶領學校持續地往目標前進，需要的是縣市首長的決心與毅力。

語言管理是地方政府國際化的基礎建設

語言的管理需要時間累積方能看到一定的成果，請把握以下原則：專注最終管理目標，藉由目標保持動力；好好審視身邊資源，創造外語環境；條條大路通羅馬，地方政府的國際化也可以是多元的，選擇適合的方式，才是正確的國際化路徑；最後，也是最重要的，就是拿出「決心」與「毅力」，堅持到底。

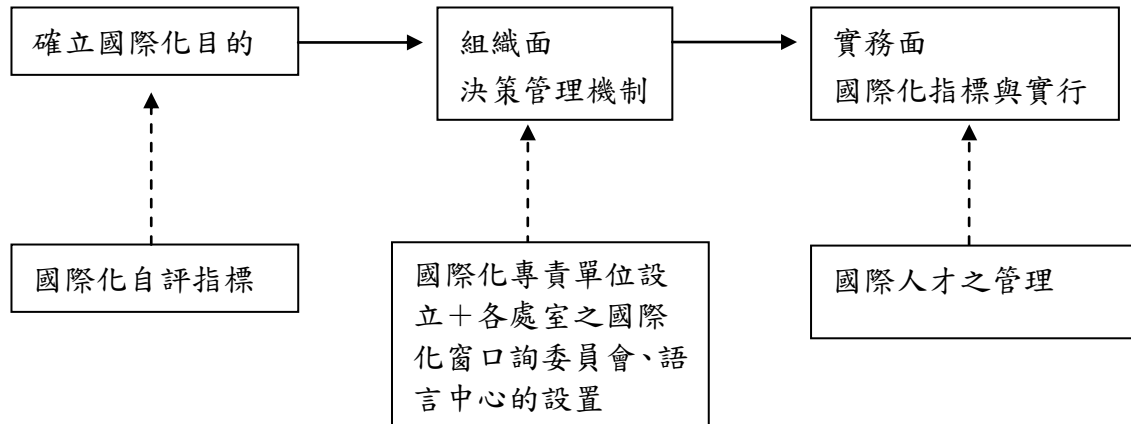
語言管理是地方政府國際化的重要基礎建設，沒有語言管理，地方縣市的國際化萬難成功，以下說明語言管理的運作原則與流程，以及不同的國際化目標下可以進行的不同語言管理策略，為各地方縣市的未來做好準備。

貳、操作篇

2.1 地方政府單位語言管理

運作原則與流程

地方政府進行國際化，應先考慮清楚國際化的兩個方向：生活環境的國際化與人才的國際化。政府可根據發展方向，再設置整體的國際化決策管理機制。有關生活環境的管理機制，見《地方政府國際化推動組織及運作機制作業手冊》



本手冊乃針對人才之管理機制進行操作，其中國際人才庫建立、交流機制、跨機關及輪調、升遷等機制，均為國際人才培育之重要管理工具。

表 01 國際事務人才管理機制



國際事務人才交流機制

各地方政府為培養其國際化及英語人才，得採取內部及外部之人才交流機制，此交流機制，可透過教育訓練或人才交流完成。人才交流，採取以下四種方式：

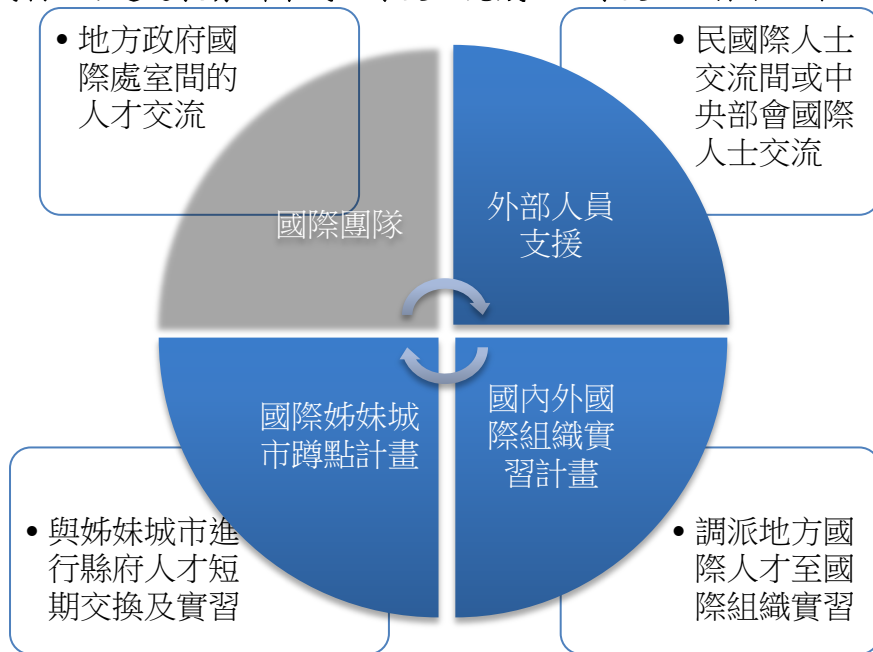


圖 01 國際事務人才交流機制

依此四種人才交流方式，各地方政府應訂定選派及遴選機制，有系統、有計畫，培養縣市府內部之國際化及語言人才。

表 02 國際人才資料庫及認證制度

依據表 01 製作人才資料庫，並記錄該國際專才之專長

姓名	國籍	使用語言 (含 CEFR 程度)	專長或工作性質	聯絡方式
		中文： <input type="checkbox"/> 母語 <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A 英文： <input type="checkbox"/> 母語 <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A 台語 (其他本土語言) <input type="checkbox"/> 母語 <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A： 其他外語：_____ <input type="checkbox"/> 母語 <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> 接待 <input type="checkbox"/> 筆譯 <input type="checkbox"/> 口譯 <input type="checkbox"/> 商務談判 <input type="checkbox"/> 資訊 <input type="checkbox"/> 法規 <input type="checkbox"/> 其他	

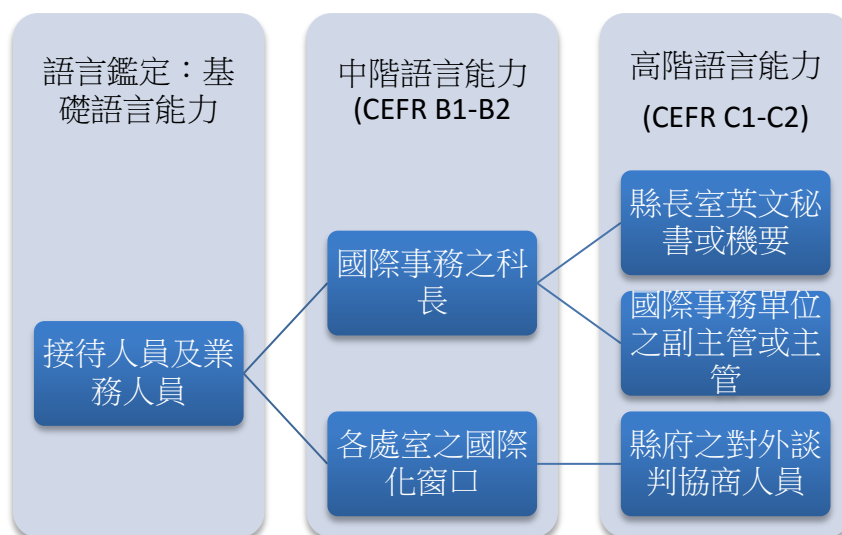


圖 02 人才培育及升遷制度

2.2 公務人員語言管理 運作實務與流程

要提升地方政府的國際化，組織與人才是相當重要的。地方政府行政人員的英文能力必須提升，各單位國際窗口，應根據實際運作需求，制訂出清楚的工作職能描述，訂定能力指標，如接待人員和行政協調人員所需要的英語程度就有所差異，接待人員約需多益 550 分以上的程度，而行政協調人員則約需多益成績 750 分以上程度的能力。

即使具備了足夠的英語能力，也不等於實務運作時都能順利執行，仍須一定程度的教育訓練來支持。教育訓練以工作導向、任務導向為主的方式進行，以有效提供地方政府進行國際化所必要的訓練。

除了訂定明確的能力指標，各個涉外單位也應訂定職位英語標準，負責國際化業務單位自不用說，像是觀光局處、文化局處的國際窗口負責人，或是各處的組長以上主管職位，須具備英語溝通協調能力，也就應設立明確的職位英語標準，如多益 750 分以上，作為人員升遷依據。如此，各國際窗口與組長級以上主管，未來在與國際企業或單位合作，或面對地方之國際活動或國際人士，才能真正發揮溝通協調的功用。設定職位英語標準，也能顯示主事者對於推行公務人員的國際化是積極認真。

表 03 公務人員國際化工作職能描述及語言能力指標

人員分類及職位		工作職能	能力要求	CEFR 標準	對應的多益成績
基礎行政人員	一般職員及技術人員	*基本英語生活能力 *閱讀簡單標語及指示	*可以簡單英語溝通 *指出方向、地點等 *認識學校各項英文指標	A2	225
國際	國際	*基本溝通能力	*1-3 分鐘英文自我	B1	550

化中階行政人員	接待人員 (含涉外之國際局處)	*自我介紹及學校單位簡單介紹 *閱讀英文報紙 *撰寫英文電子郵件	介紹或單位介紹 *生活溝通能力 (含電話) *帶領外籍人士適應生活 *英文簡訊回答		
	各處室國際窗口	*基本溝通能力 *自我介紹及學校單位簡單介紹 *閱讀英文報紙 *撰寫英文電子郵件	*1-3 分鐘英文自我介紹或單位介紹 *生活溝通能力 (含電話) *帶領外籍人士適應生活 *英文簡訊回答	B1	550
	各處室涉外國際事務組長	*基本溝通能力 *自我介紹及學校單位簡單介紹 *閱讀英文報紙 *撰寫英文電子郵件	*1-3 分鐘英文自我介紹或單位介紹 *生活溝通能力 (含電話) *英文簡訊回答 *解釋學校相關生活或學術規定	B1	550
涉外國際中高階人員	各主要涉外單位國際事務人員	*進階溝通能力 *進階閱讀能力 *跨文化溝通能力	*進階溝通能力 *進階閱讀英文報紙及學術通訊 *撰寫英文電子郵件 *撰寫相關國際化文件	B2	785
	國際處室行政人員	*進階溝通能力 *進階閱讀能力 *跨文化溝通能力 *國際移動力	*進階溝通能力 *進階閱讀英文報紙及學術通訊 *撰寫英文電子郵件 *撰寫相關國際化文件 *國外獨自旅遊	B2-C1	785-945
國際化高階人員及主管	國際處室組長	*高階溝通能力 *高階閱讀能力 *跨文化溝通能力 *國際移動力 *國際談判協調能力	*高階溝通能力 *高階閱讀英文報紙及學術資訊 *撰寫英文電子郵件 *撰寫相關國際化文件 *國外獨自旅遊 *國際談判及社交能力	C1 以上	945 以上 (或曾在英語系國家求學或工作兩年以上)

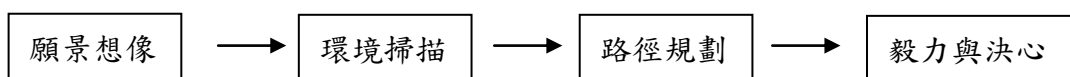
國際處室主管	*高階溝通能力 *高階閱讀能力 *跨文化溝通能力 *國際移動力 *國際談判協調能力 *領導決策能力	*高階溝通能力 *高階閱讀英文報紙及學術資訊 *撰寫英文電子郵件 *撰寫相關國際化文件 *國外獨自旅遊 *國際談判及社交能力	C1 以上	945 以上 (或曾在英語系國家求學或工作兩年以上)
--------	--	---	-------	-------------------------------

公務人員英語能力管理

運作原則與流程

公務人員在進行自我的英語能力管理時，首先應該先有明確的願景，知道自己需要的是未來工作所需英語能力，再來才能根據目標檢視環境、規畫路徑，一個階段一個階段進行提升，憑著毅力與決心，最終才能達到預期的目標。

以國際溝通能力為例，一般公務人員要進行語言管理，有效增進自己英語能力，首先應該先上網站查詢，先了解相關出路所需要的英語能力與英語程度，選定目標後，再根據這個目標規畫強化英語能力的路徑。



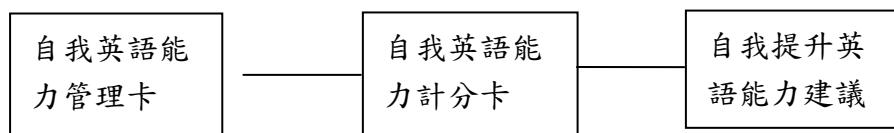
值得一提的是，現今公部門並未提供確切的英語能力標準，因此，如果要確保自己在未來國際化有足夠的競爭力，最好具備高於現今能力多益 100 分至 150 分左右的英語實力才有可能爭取到理想工作或主管工作。

以三年做為規劃

語言的進步應以三年為一個階段進行規劃，設定好語言能力目標後，可以三年的時間做一個進度表。根據下表的規劃，應該仔細檢視部門內外各有什麼樣的資源可以協助達成目標？比如相關課程或是坊間補習班等等。

目標提升職場及專業英語進度參考

	第一年(EGP)	第二年(EGSP)	第三年(ESP)
聽	聽得懂一般短片內容	聽懂專業指示並能做出回應	在多方討論中能夠抓到結論
說	3 分鐘自介	5 分鐘簡報	10 分鐘簡報
讀	看懂 Email	看懂專業相關的網路討論	看懂操作手冊
寫	能寫一般性 Email	能寫專業 Email	能撰寫工作指示



(表 04)

(表 05)

(表 06)

表 04：自我英文能力管理卡

❶ 本英語能力管理卡，乃作為個人語言學習的能力指標，也可以作為個人未來職涯規劃參考。

❷ 共分為以未來就職為目標或未來朝學術精修之路為目標。

以未來職位為目標：

CEFR 級數			B1		B2		C1	
檢核項目			<input type="checkbox"/> 3 分鐘自我介紹		<input type="checkbox"/> 5 分鐘簡報		<input type="checkbox"/> 10 分鐘簡報	
			<input type="checkbox"/> 3 分鐘簡報		<input type="checkbox"/> 能以英文進行一般性對談		<input type="checkbox"/> 用英語討論擅長領域題材	
			<input type="checkbox"/> 可寫短文及 Email		<input type="checkbox"/> 能聽得懂一般英文演講內容		<input type="checkbox"/> 能從大量資料中快速找出有用的資料	
			<input type="checkbox"/> 讀懂報紙之報導及科普文章		<input type="checkbox"/> 可寫問題式的 Email		<input type="checkbox"/> 三方就一專題以英語進行討論與辯論時，能抓到結論。	
			<input type="checkbox"/> 聽懂一般口語對話		<input type="checkbox"/> 讀懂一般財經雜誌		<input type="checkbox"/> 聽得懂 TED talk	
			<input type="checkbox"/> 聽懂電視之標題新聞		<input type="checkbox"/> 聽懂電視劇進行之情節		<input type="checkbox"/> 可以撰寫 3-4 頁業務報告	
檢 驗 分 數	多 益 測 驗	聽 力	275	550	400	785	490	945
		閱 讀	275		385		455	
	TOEFL iBT		42		72		95	
	TOEFL ITP		460		543		627	

表 05：自我英語能力計分卡

❶ 此量表以多益 (TOEIC) 的能力指標 (can-do-list) 為主，並參考其他標準化測驗 (如全民英檢及雅思) 所列出之參照能力指標。

❷ 五分量表為一般語言評估常用之指標，五分 (專家級、流利)、四分 (精熟級、一點困難)、三分 (普通級、有些困難)、二分 (待加強級、相當困難)、一分 (表現差、非常困難)

聽					
評估項目	5	4	3	2	1
①對一般口音談話中出現的延伸討論，能夠抓得到其重點					
②能理解簡單的技術信息，如日常設備的操作指令					
③即使現場有一些噪音，仍然能詳細了解別人用一般口音對自己說的話					
④能聽懂大部分以一般口音進行的電影					
說					
評估項目	5	4	3	2	1
①能將想法直線式地描述出來					
②能連續進行問答，但如果對方說話太快，可能還是要請對方重複問題					
③對於有興趣的主題可準備半小時的非正式英語簡報					
④對複雜的主題，能整合次要題目，制定具體要點，並用適當的結論進行清楚詳細的描述					
讀					
評估項目	5	4	3	2	1
①能在感興趣的簡單報紙文章中找到想要了解的重點					
②根據閱讀目的和文本類型，能用不同的速度和不同的方式閱讀					
③透過反覆閱讀，能詳細了解新機器或程序上的冗長複雜指令					
寫					
評估項目	5	4	3	2	1
①能描述不可預知事件的基本細節，如對一場意外進行描述					
②能從多個來源合成訊息和論點					
③能以清晰、結構嚴謹、具備一定長度的文字表達自己的觀點					

◎評量結果說明

分數區間	能力	適合的職務
35 ~ 48	可處理簡單的工作，像是接聽電話、基本文書處理或是服務業的點餐人員等，例行性的工作。	基層人員
49 ~ 62	對於常遇到的熟悉問題，能清楚理解並系統化敘述重點，能參與多國籍會議	基層主管、儲備幹部
63 ~ 70	對於會議簡報、閱讀專業書信等皆能清楚了解對方意思，並有能力主持多國籍會議	高階主管

表 06 自我提升英語能力建議

	B1	B2	C1
聽	<ul style="list-style-type: none"> • 利用 YouTube、VoiceTube 找喜歡的短片跟讀 (Shadowing)，加強聽力與基礎口說力。 	<ul style="list-style-type: none"> • 利用 YouTube、VoiceTube 找喜歡的短片跟讀，加強聽力與基礎口說力。 • 訂閱相關領域社群，在上面找喜歡的影片跟讀，加強專業/學術聽力與口說力。 	<ul style="list-style-type: none"> • 找不同國家口音的短片，加強辨讀力。 • 訂閱相關領域社群，在上面找喜歡的影片跟讀，加強專業/學術聽力與口說力。
說	<ul style="list-style-type: none"> • 用英語自言自語，把自己當下的動作以現在簡單式描述出來。 • 上述作法熟悉後可換成過去式、完成式。 • 遇到不知道如何描述的詞語，可查 Google 解決。 	<ul style="list-style-type: none"> • 按興趣錄製簡單 YouTube 短片進行分享。 • 擔任學校親善大使接待外賓。 	<ul style="list-style-type: none"> • 按興趣錄製簡單 YouTube 短片進行分享。 • 在台灣舉辦的國際活動擔任志工。 • 參與國際研討會與人互動。
讀	<ul style="list-style-type: none"> • 依喜好閱讀英語雜誌 (如 <i>Science Daily Magazine</i> 等英語科普雜誌、或 <i>Empire</i> 等英語電影雜誌)。 • 每天在生活中找出三樣新物品的英文名稱。 	<ul style="list-style-type: none"> • 依喜好閱讀大眾小說。 • 閱讀擅長領域、有興趣領域的一般英語文章、學術英語文章。 • 訂閱相關領域社群，觀察互動與評論。 	<ul style="list-style-type: none"> • 依喜好閱讀長篇小說。 • 閱讀擅長領域、有興趣領域的專業英語文章、學術英語文章。 • 廣泛閱讀英文雜誌如 <i>經濟學人</i>、<i>紐約客</i> 等。
寫	<ul style="list-style-type: none"> • 把看過的文章以英語寫成摘要。 • 把一天發生的事情以英語寫成摘要。 • 每天選一件有意義的事，連同心得分享在 Facebook、Instagram 上。 	<ul style="list-style-type: none"> • 訂閱相關領域社群，嘗試發表看法、或對別人看法做出評論。 • 每天選一件有意義的事，連同心得分享在 Facebook、Instagram 上。 	<ul style="list-style-type: none"> • 訂閱相關領域社群，嘗試發表看法、或對別人看法做出評論。 • 針對所閱讀新聞或文章，寫下 1—2 頁感想與看法。

附錄一 四大測驗能力論述簡介

TOEIC、TOEFL、GEPT、IELTS

目前臺灣市場考生較多的四大英語認證測驗—全民英檢、多益、托福、雅思等，除了提供應試者考取的分數之外，皆有相對應的能力論述說明，不僅能夠具體地讓考生理解自己的英語能力指標，也便於證照的使用單位依據能力需求訂定成績的需求標準。

TOEIC 多益測驗的能力論述

多益測驗是由美國教育測驗服務社（ETS）所研發的測驗之一，是針對英語非母語人士所設計之英語能力測驗，測驗分數反映受測者在國際職場環境中與他人以英語溝通的熟稔程度，因此主要用於檢測應試者的國際溝通能力，內容主要是一般日常生活或職場生活情境。多益測驗的成績範圍從 0 分至 990 分，根據不同的分數區間，皆有相對應的能力論述說明，其說明內容如下表所示。

TOEIC 分數	能力論述
905-990	對於生活、社交或職務相關的話題，能用正確的語法與足夠的字彙，有效參與大多數談話。談話內容流暢有條理，儘管語言使用仍然有瑕疵，但其錯誤不會造成理解上的困擾。可充分表達其意，本國腔調仍可能明顯，但各單音的發音準確，惟重音、語調及音調高低的控制尚可能有誤。
785-900	可有效地運用語法，滿足大部份工作上的需求。對於其特別感興趣或平時有所涉獵的特定領域話題，有相當能力做有效的溝通，而且表達流暢。但在緊張或面臨壓力時，仍會出現不妥當或不正確的措辭。
605-780	能應付日常社交需要和工作上有限的需求。可應付例行業務上的需求，但是較為複雜的業務，則無法有效地以英語溝通。在一般的社交場合，可以有自信的（但非流利的）討論與時事、工作、家庭或個人背景等話題，但無法使用複雜的文法結構：一般常用字彙可恰當地使用，但非常用字彙則無法適切使用。
405-600	能持續可預期的面對面交談，滿足有限的社交需求。但與其交談者，經常需藉助本身的日常生活經驗，才能費力地瞭解說話者的簡單話語。由於辭彙不足，說話時經常猶豫不決，或被迫改變話題，語句也很簡單。
255-400	可應付禮儀上最基本的要求，對於熟悉的話題可以面對面交談。語言能力非常有限，常會發生誤解；除非事先演練，否則無法做連續性的交談。以英語為母語的人士，必須靠本身日常生活經驗，才能吃力的了解說話者最簡單的話題。
10-250	僅能以熟悉的句子應付最低的需求。僅能以背誦的句子詢問或作答，且無法自行造句。

資料來源：《多益測驗使用者手冊》

TOEFL-iBT 托福測驗的能力論述

托福測驗也是由美國教育測驗服務社所研發，專提供給前往北美學術圈進修的非英語母語人士作為證明語言能力程度的依據。托福 iBT 共有聽、說、讀、寫等四項英語技能測驗，且根據各個測驗項目，還有依據不同程度的能力敘述說明，以下以閱讀測驗部分的初、中、高程度成績之能力敘述作為範例。

TOEFL-iBT 分數		能力論述
讀	高階程度 High (22-30)	<p>得到高階程度分數的應試者，儘管文章內容難度高，基本上仍能理解需要應用廣泛的閱讀技能來解讀的學術性英文文章。取得高階程度分數的應試者基本上具備的能力如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能夠完全掌握學術性的單字及文法結構。 ◆ 能夠理解並連貫訊息，儘管文章內容很深且文字複雜，也能夠得出適當的推論及綜合看法。 ◆ 儘管文章的難度艱深，仍能夠理解其闡述結構以及大篇幅文章中的特定訊息所發揮的作用。 ◆ 能夠從文章中擷取主要概念，儘管該文章的概念很深且文字複雜。
	中階程度 Intermediate (15-21)	<p>得到中階程度分數的應試者，儘管對於部分特定文章內容的理解有限，基本上仍能理解需要應用廣泛的閱讀技能來解讀的學術性英文文章。取得中階程度分數的應試者基本上具備的能力如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 對於一般學術性字彙的運用能力掌握良好，但對於高階字彙仍有理解困難。 ◆ 具備良好的文法結構理解能力。 ◆ 能夠理解並連結資訊，作出適當的推論，但是當字彙的難度較高且文章內容較深時，會產生理解困難。 ◆ 能夠理解段落中的闡述結構，以及大篇幅文章中的特定訊息所發揮的作用，但是當這些內容不夠清楚或不容易從文中推論出來，便稍有理解困難。 ◆ 能夠從文章中擷取主要概念，然而當文章概念難度變高時，便不易取得。
	低階程度 Low (0-14)	<p>得到低階程度分數的應試者，基本上能理解部分需要應用廣泛的閱讀技能來解讀的學術性英文文章，然而其理解程度有限。取得低階段分數的應試者基本上具備的能力如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能夠掌握基礎學術單字，但對於較不常見的單字理解力不足。 ◆ 理解及連結資訊的能力有限，對於文章段落的理解有困難，並且經常依靠特定的詞彙理解內容，而非完整領略文章

	<p>大意。</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 對於作者的文章用意難以定義，除非該用意已經標示在文章中，或是很容易從文中推論出來。 ◆ 當訊息清楚呈現、容易記住或有實例說明時，能夠偶爾理解文章的主要意涵，但當文章的難度提高時，對於理解就有困難。
--	--

讀者如欲了解其他等級之能力論述可自尋上網查詢：<https://www.ets.org/toefl/>

GEPT 全民英檢的能力論述

全民英檢是由教育部補助財團法人語言訓練測驗中心研發，測驗共分五級，包括：初級、中級、中高級、高級、優級。測驗分成兩階段，第一階段以聽力及閱讀為主要測驗方式，通過初試者方可接受寫作及口說測驗。依據不同等級，各在聽、說、讀、寫等四項技能上有著不同的能力敘述，此處以中高級檢定為例，說明全民英檢之能力論述的解讀方式。

GEPT 通過中高級檢定者的英語能力	
聽	在日常生活中，能聽懂社交談話，並能大致聽懂一般的演講、報導及節目等。在工作時，能聽懂簡報、討論、產品介紹及操作說明等。
讀	在日常生活中，能閱讀書信、說明書及報章雜誌等。在工作時，能閱讀一般文件、摘要、會議紀錄及報告等。
寫	能寫一般的工作報告及書信等。除日常生活相關主題外，與工作相關的事物、時事及較複雜或抽象的概念皆能適當表達。
說	在日常生活中，對與個人興趣相關的話題，能流暢地表達意見及看法。在工作時，能接待外籍人士、介紹工作內容、洽談業務、在會議中發言，並能做簡報。

讀者如欲了解其他等級之能力論述可自尋上網查詢：<https://www.gept.org.tw/>

IELTS 雅思測驗的能力論述

根據不同的分數，雅思測驗提供應試者簡短明確的能力程度說明。雅思國際英語語言測驗是由澳洲國際文教中心、英國文化協會、劍橋大學英語考試院合辦，由劍橋大學英語考試院統籌研發考題。雅思（IELTS）的滿分為9分，最低為1分，每一階段分數都有其代表的程度；以下為各項分數的解讀：

IELTS 分數	能力論述
9	Expert User (熟練的使用者) 已能適切、精準、流利且完全理解的運用英文。

8	Very Good User (非常好的使用者) 能很好的運用英文，只是偶爾會有無法連接和不適切的錯誤，以及在不熟悉的情境下可能會產生誤解的情形。
7	Good User (良好的使用者) 有能力運用英文，大致上可以理解與掌握一些複雜的英文，但在某些情境下會發生不正確、不適切和誤解和缺失。
6	Competent User (合格的使用者) 大致上能有效運用英文，雖然會有一些錯誤產生。若是在自己熟悉的情境下，一些較複雜的英文也可被理解及運用。
5	Modest User (適度使用者) 多數的情況下還可以全盤應付，雖然可能犯下許多錯誤，但在自己了解的領域內尚可掌握基本的溝通。
4	Limited User (有限使用者) 在理解與表達上常發生問題，只有在非常熟悉的情境中才有基本的理解能力，無法使用複雜英文。
3	Extremely Limited User (非常有限的使用者) 只有在非常熟悉的領域內，才能理解溝通。
2	Intermittent User (困難使用者) 在最熟悉的情況下，才能用單字或簡短字句傳達最基本的訊息，因此在英文的說寫方面有很大的困難。
1	Non User (完全不能使用者) 可能只會說一點單字，基本上無法使用英文。

讀者如欲了解其他等級之能力論述可自尋上網查詢：

<http://www.ieltstaiwan.org/>

附錄 二 CEFR與各大測驗對照表

CEFR	劍橋大學 國際商務 英語能力 測驗 (BULATS)	全民 英檢 (GEPT)	TOEFL			TOEIC		TOEIC Bridge		TOEIC S&W		IELTS
			TOEFL iBT	TOEFL ITP	TOEFL Junior	聽 力	閱 讀	聽 力	閱 讀	口 說	寫 作	
A2	ALTE Level 1	初級		337 以 上	645 以 上	110	115	64	70	90	70	
						225						
B1	ALTE Level 2	中級	42 以 上	460 以 上	745 以 上	275	275	84	86	120	120	4 以 上
						550						
B2	ALTE Level 3	中高 級	72 以 上	543 以 上	850 以 上	400	385			160	150	5.5 以 上
						785						
C1	ALTE Level 4	高級	95 以 上	627 以 上		490	455			200	200	6.5 以 上
						945						
C2	ALTE Level 5	優級										7.5 以 上