

建構國際生活環境調查及輔導機制

---

## 地方政府及民間企業英語人才培訓手冊

---

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
目標.....	3
1.1 地方政府公務人員的英語人才培訓發展計畫 .....	4
1.2 民間企業的英語人才培訓發展計畫（交通、賣場、便利商店、 餐飲店） .....	8
貳、操作篇 .....	12
2.1 公務單位篇-運作原則與流程 .....	12
公務單位的國際化人才英文能力需求.....	13
表 01 需求分析.....	15
表 02 設定人才訓練目標.....	16
表 03 訂定英語能力指標.....	19
表 04 政府部門英語人才訓練方案.....	22
2.2 民間企業篇-運作原則與流程 .....	23
民間企業的國際化人才需求.....	23
表 05 需求分析.....	23
表 06 設定人才訓練目標.....	24
表 07 訂定英語能力指標.....	25
表 08 民間企業英語人才訓練方案（適合四大行業） .....	29

## 前言

任何國際化的推動關鍵在於人，而過去地方政府推動國際化主要的問題，在於缺少人手。政府招募地方特考雖常有英文試題，但在許多的地方政府考試，英文只是基本能力，無法配合地方政府運作與國際化推動，有時地方政府甚至需要依賴外聘人員或外包私人機構，來協助相關國際化事務。本手冊希望協助地方政府有計畫地推動英語短、中、長期培訓計畫，及民間企業的人才發展計畫，以提供良好的雙語國際化環境。

## 壹、理論篇

目標：

提昇全民的英語能力，有助於提昇國家的整體競爭力。然而台灣過去在英語教育方面大抵培養考試能力，而非真正的實用能力。

英語應該視為一種能力，而非一種知識。因此，學習英語應該以使用英語能力為主要考量。

本訓練手冊主要從情境學習的觀念出發，以語言能力管理的目標，作為公務與民間單位的訓練準則。

## 情境學習：

強調語言能力的獲得，來自實際操作，而非書本上的學習。因此從解決問題、進行實際工作操作，來強化語言能力，才是情境學習的基本理念。任何單位，可以透過實際工作場景作為語言訓練的場域。也可以採用教練制度(coaching)或計畫導向(project-based)的英語訓練模式。

## 語言能力管理：

任何訓練必須有目標，因此必須透過目標管理，有計畫達成所需要的訓練目標。例如以多益成績進步 100 分，作為任何語言訓練計畫的主要成果，這就是語言管理。

## 1.1 地方政府公務人員的英語人才培訓發展計畫

### 公務人員英語能力提昇計畫

#### 壹、計畫目標：

- 一、配合行政院推動公務人員之國際化能力永續發展。
- 二、打造公務機構國際溝通能力培訓之人才培訓、管理與認證體系。
- 三、針對公務人員之國際溝通能力培訓，提升公務人員之國際視野之業務機會與落實友善國際化旅遊環境。

#### 貳、計畫重點：

透過整體人才英語水平之提升，以促進政府、產業與個人國際溝通能力，塑造台灣地區國際友善之環境。本計畫案重點如下：

- 一、透過培育國際化人才打造地方政府部門之國際溝通技能，以提升人才及城市國際競爭力。
- 二、提升地方政府相關之國際部門相關人才語言能力，透過國際溝通能力之培訓，進一步發展為能獨當一面之國際人才。
- 三、發行常用句型及單字中英雙語對照表，訓練公務人員基礎之英語對話能力。
- 四、針對公務溝通情境之「參數」（如業務諮詢協助、方向指引等）進行單字教學及例句演練，真正落實以情境式學習及任務導向之英語教學，協助公務人員創造自主學習(learner' s autonomy)之動機。

#### 參、計畫執行單位：

- 一、主辦單位  
各地方政府
- 二、承辦單位

#### 肆、計畫執行時程：

105年 月 至 105年 月（含訓練期共8周）

## 伍、計畫執行內容：

### 一、訓練計畫課程特色：

- (一)以「任務」學習為課程設計主軸，讓學員在課堂上練習公務情境中真實之情境任務，並透過相關真實任務來鍛鍊國際溝通之語言能力。確保語言能力能協助城市國際化之發展。
- (二)落實語言學習應等同於技能學習之理念，使學生練習比例達課堂時數之50%以上，透過課堂中的實際操作及反覆練習，以提升學員的英語应用能力。使語言學習之效果達到類似騎腳踏車或游泳等技能一般，一旦學會了就不會忘記。
- (三)課程設計符合以腦神經科學為基礎的學習理論，在最短的時間資源下成就最大的學習效益。
- (四)公務人員經過本次訓練，將以實際工作情境，進行模擬測驗，隨機抽取不同情境任務。讓學員必須以所學之語言通過任務。

### 二、計畫分工：

- (一)行政規劃與協調：由○○○辦公室作計畫主辦單位，並由○○○委員擔任訓練計畫團長，帶領訓練團隊、負責資源及經費籌措等相關行政作業之協調。
- (二)計畫執行：由承辦本計畫之教學執行，
- (三)諮詢：聘請國內相關專家為諮詢顧問

### 三、訓練對象：

- (一)年齡介於25-50歲間具備基本英語能力之公務人員（六職等以上）
- (二)語言能力介於CEFR A1到A2之間

### 四、預擬訓練課程大綱

- (一) 國際溝通英語：地方政府介紹、餐飲、旅行、商業買賣、文化風俗介紹、接待國外賓客，溝通協調，交通等範圍  
以國際溝通英語能力提升作為前提，根據國際間常用的真實英語情境及句型、案例來進行導讀、分組討論、角色扮演等方式進行任務導向學習，幫助受訓者掌握英語的實際運用。透過受訓者之情境認知建構來提升學習效率，適合以國際溝通英文為目標之學員。

(二) 英語總複習:日常生活表達,強化基本文法與字彙。複習過去在基礎英文內容,同時也對於不熟悉之處進行加強。透過複習來加強已知英語知識,並協助進行應用訓練,強化基礎文法與基本句型的文字辨識與處理。

(三) 情境模擬訓練與實作:訓練學員以英文從事觀光旅遊的運作以各種不同情境任務與狀況演練,加強受訓者對於英文句型及慣用語的訓練,讓受訓者更加深入的了解與學習英語的實際應用與呈現。課程內容可能包含:

1. 公共服務之溝通,協助外國旅客處理公共服務。
2. 臺東景點、文化與餐飲之英文介紹
3. 醫療與緊急狀況之處理與應對

(四) 強化學習課程:密集化訓練強化  
透過助教的引導練習,強化各個課程的學習吸收,作為課程之延續學習。

#### 五、訓練時程與人數:

(一) 課程期間為期 8 週,預計民國 105 年七月 00 號起至九月 00 號

(二) 目前預計開設 8 班,每班 20 人,總培訓人次為 160 人。  
每週上課 4 小時以上

班級 A、B:週二及週五,16:00 至 18:00

班級 C、D:週一及週四,16:00 至 18:00

班級 E、F:週二及週五,16:00 至 18:00

班級 G、H:週一及週四,16:00 至 18:00

#### 陸、人力配置及詳細分工:

(略)

柒:預算:以每人一萬元成本計,共 160 萬元。

**捌：預期成效：**

- 一、提升地方政府國際化人才之英語能力。
- 二、強化政府對公務人才之語言培育，並透過溝通能力創造國際化思維。
- 三、短期內提升地方政府人員之多語溝通能力。
- 四、建立地方政府國際化人才資料庫。

**玖：績效考核：**

- 一、舉辦開訓及成果發表（含媒體行銷），強調地方政府國際化人才培育重要性。
- 二、參與學員英語能力提升考核（以多益或全民英檢考試為檢驗機制，作為英語能力進步指標）。
- 三、凝聚各地方政府英語人才，預計培訓 160 學員之培育規模。
- 四、出席達 80% 並通過結業及英檢測驗者，未來作為職位升遷及職位調動之考量。

## 1.2 民間企業的英語人才培訓發展計畫（交通、賣場、便利商店、餐飲店）

以臺東地區為例：基礎建設與人才培育案－運輸行業人力英語能力提升計畫

### 壹、計畫目標：

- 一、配合行政院推動花東地區永續發展。
- 二、打造臺東地區旅遊友善環境，全面提升臺東旅遊觀光相關產業人才國際溝通能力與國際視野。
- 三、臺東地區國際溝通能力培訓之人才培訓、管理與認證體系。
- 四、針對臺東地區運輸行業從業人員之國際溝通能力培訓，提升運輸業從業人員之業務機會與落實友善國際化旅遊環境。

### 貳、計畫重點：

透過地區人才英語水平之提升，以促進政府、產業與個人國際溝通能力，塑造臺東地區旅遊友善之環境。強化臺東地區旅遊觀光產業之生態鏈！吸引臺東居民與外縣市菁英經營臺東。吸引當地居民返鄉創業，並積極吸引優秀人才進駐臺東。振興臺東發展，本計畫案重點如下：

- 一、透過培育國際化人才打造臺東地區旅遊觀光產業之國際溝通技能，以提升臺東人才及城市國際競爭力。
- 二、提升臺東地區內運輸行業之從業人員，例如：計程車司機，透過國際溝通能力之培訓，進一步發展為能獨當一面之車導，協助司機拓展更多之業務機會，也使臺東之觀光運輸環境更國際化。
- 三、發行常用句型及單字中英雙語對照表，讓乘客及司機之間對於目的地、時間及價錢等常見問題有可依循之對照表作為溝通媒介。
- 四、針對上述溝通情境之「參數」（景點、飯店、時間、價錢）進行單字教學及例句演練，真正落實以情境式學習及任務導向之英語教學，協助司機創造自我。

### 參、計畫執行單位：

- 一、主辦單位：地方政府
- 二、承辦單位：訓練廠商

### 肆、計畫執行時程：

104年 月 至 104年 月（含訓練期共8周）



## 伍、計畫執行內容：

### 一、訓練計畫課程特色：

- (一) 以「任務」學習為課程設計主軸，讓學員在課堂上練習旅遊觀光產業中真實運輸溝通之情境任務，並透過相關真實任務來鍛鍊國際溝通之語言能力。確保語言能力能協助臺東旅遊觀光中運輸人才之發展。
- (二) 落實語言學習應等同於技能學習之理念，使學生練習比例達課堂時數之50%以上，透過課堂中的實際操作及反覆練習，以提升學員的英語应用能力。使語言學習之效果達到類似騎腳踏車或游泳等技能一般，一旦學會了就不會忘記。
- (三) 課程設計符合以腦神經科學為基礎的學習理論，在最短的時間資源下成就最大的學習效益。
- (四) 運輸從業人員經過本次訓練，將以實際旅遊運輸情境，進行模擬測驗，隨機抽取不同情境任務。讓學員必須以所學之語言通過任務。

### 二、計畫分工：

- (一) 行政規劃與協調：由○○○辦公室作計畫主辦單位，並由○○○委員擔任訓練計畫團長，帶領訓練團隊、負責資源及經費籌措等相關行政作業之協調。
- (二) 計畫執行：由承辦本計畫之教學執行，
- (三) 諮詢：聘請國內相關專家為諮詢顧問

### 三、訓練對象：

- (一) 年齡介於20-50歲間具備小客車與職業駕駛執照。身分符合下述其一者：  
運輸行業之司機，如：計程車司機、遊覽車司機等。
- (二) 語言能力介於CEFR A1到A2之間

#### 四、預擬訓練課程大綱

- (一) 國際溝通英語：臺東地區景點介紹、餐飲、旅行、商業買賣、文化風俗介紹、接待國外賓客，溝通協調，交通運輸等範圍。以國際溝通英語能力提升作為前提，根據國際間常用的真實英語情境及句型、案例來進行導讀、分組討論、角色扮演等方式進行任務導向學習，幫助受訓者掌握英語的實際運用。透過受訓者之情境認知建構來提升學習效率，適合以國際溝通英文為目標之學員。
- (二) 英語總複習：日常生活表達，強化基本文法與字彙。複習過去在基礎英文內容，同時也對於不熟悉之處進行加強。透過複習來加強已知英語知識，並協助進行應用訓練，強化基礎文法與基本句型的文字辨識與處理。
- (三) 情境模擬訓練與實作：訓練學員以英文從事觀光旅遊的運作以各種不同情境任務與狀況演練，加強受訓者對於英文句型及慣用語的訓練，讓受訓者更加深入的了解與學習英語的實際應用與呈現。課程內容可能包含：
  - 1. 公共服務之溝通，協助外國旅客處理公共服務。
  - 2. 臺東景點、文化與餐飲之英文介紹
  - 3. 醫療與緊急狀況之處理與應對
- (四) 強化學習課程：密集化訓練強化  
透過助教的引導練習，強化各個課程的學習吸收，作為課程之延續學習。

#### 五、訓練時程與人數：

- (一) 課程期間為期 8 週，預計民國 104 年七月 00 號起至九月 00 號。
- (二) 目前預計開設 8 班，每班 20 人，總培訓人次為 160 人。  
每週上課 4 小時以上  
班級 A、B：週二及週五，10:00 至 12:00  
班級 C、D：週一及週四，10:00 至 12:00  
班級 E、F：週二及週五，13:00 至 15:00  
班級 G、H：週一及週四，13:00 至 15:00

**陸、人力配置及詳細分工：**

(略)

**柒：預算：**以每人一萬元成本計，共 160 萬元。

**捌：預期成效：**

- (一) 提升臺東地區旅遊觀光產業國際化人才之英語能力，並打造臺東地區旅遊 X 運輸之 A 型人才。
- (二) 強化政府對地區運輸人才之語言培育，並透過溝通能力創造運輸產業新商機。
- (三) 短期內提升臺東地區運輸行業從業人員之多語溝通能力。
- (四) 建立臺東地區國際化人才資料庫。

**玖：績效考核：**

- (一) 舉辦開訓及成果發表(含媒體行銷)，強調地區國際化人才培育重要性。
- (二) 參與學員英語能力提升考核。(見附件有關英語能力進步指標)
- (三) 凝聚臺東地區運輸產業英語人才，預計培訓 160 學員之培育規模。
- (四) 出席達 80%並通過結業測驗者由縣政府發與認證標章，供司機展示於交通工具上，提升榮譽感，也益於乘客辨識。

## 貳、操作篇

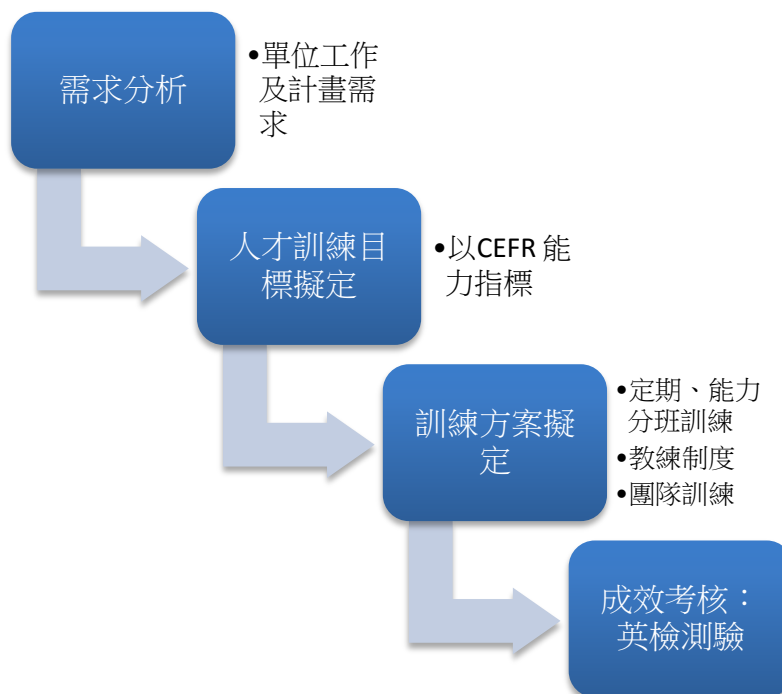
### 2.1 公務單位篇

#### 運作原則與流程

公務人員訓練分成兩類：一是基礎及中高階能力訓練；一是任務或計畫導向之訓練。

基礎及中高階能力訓練，針對公務人員本身之英語能力，以定期、長期之培訓課程為主，可以採用內部、外部或線上課程進行；任務導向之英語訓練，乃針對特殊計畫或目標，進行有目的性的英語訓練，可採用團隊訓練或教練制度。有關訓練之分析，可參考陳超明著《語言管理》（聯經出版）。

英語訓練之規劃，依照需求分析、目標、能力指標及各項訓練方案擬定，其計畫規劃流程如下：



### 公務單位的國際化人才英文能力需求

公務單位之國際人才需求，主要以任務或工作導向為主。從基礎人員到高階談判人員，其語言要求均不同。各項工作所需能力如下：

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
國際化中階行政人員	國際接待人員（含涉外之國際局處）	*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	各主	*進階溝通能力	*進階溝通能力	B2	785

國際 中高 階人 員	要涉 外單 位國 際事 務人 員	*進階閱讀能力 *跨文化溝通能力	*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)

(詳細之語言管理，見《地方政府公務人員語言管理手冊》)





表 01 需求分析

本人才需求比例及人數，可依照各單位業務需求調整。本表所填比例，乃依現今地方政府相關單位之調查需求而來，請參考國發會（原研考會）〈培育我國公務體系國際事務人才之研究報告〉。

部門	高階人才比例或人數 （談判、協商、舉辦國際研討會、招商） 語言能力需求：C1-C2	中階人才比例或人數 （出席會議、外賓參訪、各項生活服務） 語言需求：B1-B2	基礎人才比例或人數 （接待、指引及國際人士生活協助） 語言需求：A1-A2	備註
縣府秘書室	20%	20%	60%	
觀光旅遊處	40%	40%	20%	
文化局處	20%	40%	20%	
交通建設				
（地方政府各局處單位）				

表 02 設定人才訓練目標

依據以上人才需求分析，訂定人才訓練目標。本訓練目標以三年一期為主，並參考歐盟語言參考架構(CEFR)360 小時之標準，也就是每一階段以 360 小時為訓練基礎，訂定人才訓練目標。

第一階段（360 小時）：打好一般英語（EGP）能力基礎，增加單字量（2000-3000）		<input type="checkbox"/>
	目標 1 能聽懂一般生活用語。	<input type="checkbox"/>
	目標 2 能大致聽懂國際人士用英語所講述的內容，以及所提出的問題 與指示。	<input type="checkbox"/>
	目標 3 能大致聽懂自己感興趣的英語影片。	<input type="checkbox"/>
	目標 4 能進行 3 分鐘英語自我介紹。	<input type="checkbox"/>
	目標 5 能將別人的話語以英語進行概要的轉述。	<input type="checkbox"/>
	目標 6 能善用語言或非語言之溝通技巧，強化溝通	<input type="checkbox"/>
	目標 7 能看懂以英文寫成的簡短 Email。	<input type="checkbox"/>
	目標 8 能分析及判斷文章內容，瞭解敘述者的觀點	<input type="checkbox"/>
	目標 9 能書寫簡單的便條、書信、Email、心得、	<input type="checkbox"/>
	目標 10 能就閱讀的內容寫成摘要。	<input type="checkbox"/>
整合能力	目標 11 能根據需要在網路上找到合適的英文資料並進行應用。	<input type="checkbox"/>



第二階段（360 小時）：從一般英語過渡到專業英語  
 (EGAP 單字量 4000-7000/EGSP 單字量 3000-4000)



學術 英語		目標 1 能聽懂專業領域內術語，了解術語所表達的意思。	<input type="checkbox"/>
		目標 2 能大致聽懂抽象複雜的概念，有時仍須進行確認。	<input type="checkbox"/>
		目標 3 在所學領域的範圍內，能提出抽象問題。	<input type="checkbox"/>
		目標 4 能以英語與他人進行一般性的對談。	<input type="checkbox"/>
		目標 5 能看懂所學領域內學術術語，了解術語所表達的意思。	<input type="checkbox"/>
		目標 6 能大致看懂以英語寫成的研究報告。	<input type="checkbox"/>
		目標 7 能就一主題整合多篇文章內容，寫出一份簡短報告及條列式簡報。	<input type="checkbox"/>
		目標 8 能以 Email 撰寫、回覆學術相關信函。	<input type="checkbox"/>
	整合能力	目標 9 能就所學相關主題整合資料，並進行 5 分鐘的英文簡報。	<input type="checkbox"/>
專業 英語		目標 10 能聽懂所學領域內專業英語術語，了解術語所表達的意思。	<input type="checkbox"/>
		目標 11 能聽懂以英語發出的專業指示，並做出回應。	<input type="checkbox"/>
		目標 12 在所學領域的範圍內，能提出問題。	<input type="checkbox"/>
		目標 13 能以英語與他人進行一般性的對談。	<input type="checkbox"/>
		目標 14 能看懂所學領域內專業術語，了解術語所表達的意思。	<input type="checkbox"/>
		目標 15 在所學領域，能看懂網路上以英語寫成的相關討論。	<input type="checkbox"/>
		目標 16 能就一主題整合多篇文章內容，寫出一份簡短報告及條列式簡報。	<input type="checkbox"/>
		目標 17 能以 Email 撰寫、回覆與所學內容的相關信函。	<input type="checkbox"/>
整合能力	目標 18 能就所學相關主題整合資料，並進行 5 分鐘的英文簡報。	<input type="checkbox"/>	

第三階段：持續強化學術英語或專業或職場英語能力  
(EAP 單字量 7000-20000/ESP 單字量 4000-5000)



學術 英語		目標 1 參加國際學術研討會能大致聽懂講者所要表達的重點。	<input type="checkbox"/>
		目標 2 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"/>
		目標 3 參加國際學術研討會，能對講者提出語意結構完整的問題。	<input type="checkbox"/>
		目標 4 能充分轉述他人提出的抽象複雜說明。	<input type="checkbox"/>
		目標 5 在自己所學領域，能看懂以英語寫成的研究論文。	<input type="checkbox"/>
		目標 6 能大量快速瀏覽學術資料，並概略知道哪些是對自己有用的。	<input type="checkbox"/>
		目標 7 能寫出一份 5-10 頁的英文小論文。	<input type="checkbox"/>
		目標 8 能以書信對國外學者提出相關專業問題。	<input type="checkbox"/>
	整合能力	目標 9 能就所學相關主題整合資料，並進行 8 分鐘的英文簡報。	<input type="checkbox"/>
專業 英語		目標 10 在所學專業，能聽懂以英語發出的複雜指示，並做出回應。	<input type="checkbox"/>
		目標 11 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"/>
		目標 12 在所學領域內，當他人有疑問時能為其進行解釋。	<input type="checkbox"/>
		目標 13 應徵時有能力進行 10 分鐘的口試對談。	<input type="checkbox"/>
		目標 14 能看懂以英語寫成的操作手冊。	<input type="checkbox"/>
		目標 15 在所學領域內，即使面對敘述不完整的文字，仍能大致看得懂以英語寫成的相關討論。	<input type="checkbox"/>
		目標 16 能撰寫工作指示。	<input type="checkbox"/>
目標 17 能寫簡單技術報告。		<input type="checkbox"/>	
整合能力	目標 18 能充分轉述他人提出的想法與概念。	<input type="checkbox"/>	
職場 英語		目標 19 在工作場合中，聽懂以英語發出的複雜指示，並做出回應。	<input type="checkbox"/>
		目標 20 就一工作指派或團隊工作中，以英語進行討論，並抓到要點。	<input type="checkbox"/>
		目標 21 在工作中，當他人有疑問時能為其進行解釋。	<input type="checkbox"/>
		目標 22 應徵時有能力進行 10 分鐘的口試對談。	<input type="checkbox"/>
		目標 23 能看懂以英語寫成的操作手冊或工作指示。	<input type="checkbox"/>
		目標 24 在工作場合中，即使面對敘述不完整的文字，仍能大致看得懂意思。	<input type="checkbox"/>
		目標 25 能撰寫工作指示或工作報告。	<input type="checkbox"/>
目標 26 能以英文進行電子郵件、簡訊及備忘錄之記錄。		<input type="checkbox"/>	
整合能力	目標 27 能充分轉述主管、客戶或他人提出的想法與概念。	<input type="checkbox"/>	

表 03 訂定能力指標

基礎語言人員 (A1-A2)		
聽力	不用花太多力氣就能理解簡單、日常的交流。	<input type="checkbox"/>
	一般來說，如果周遭談論的話題是緩慢而清晰地進行的話，能夠識別當中的主題。	<input type="checkbox"/>
	大致能聽懂用清楚標準的口音提出的常見問題，雖然在現實情況下，可能需要請對方重複問句或換句話再說一遍。	<input type="checkbox"/>
閱讀	能理解常用字詞寫成的簡短文本，包括一些共同的國際詞語。	<input type="checkbox"/>
	能理解用普通的日常用語寫成的簡短文本。	<input type="checkbox"/>
	能理解與我的學習相關的簡短文本。	<input type="checkbox"/>
口說	能用幾個簡單的話語，介紹自己或所處環境。	<input type="checkbox"/>
	能描述日常環境接觸到的各種面向，例如人物、地點、工作或學習經驗。	<input type="checkbox"/>
	能對一個事件或活動進行簡短的描述。	<input type="checkbox"/>
	能簡單描述人物、地點和物品。	<input type="checkbox"/>
寫作	能對一個事件或活動以文字進行簡短描述。	<input type="checkbox"/>
	能寫很簡單的私人信件來表達感謝或歉意。	<input type="checkbox"/>
中階語言人才 (B1)		
聽力	如果討論的話題是熟悉的，即使偶爾有不知道意思的字，也能從前後語句猜測該字字意及整句話的意思。	<input type="checkbox"/>
	只要語音清晰標準，一般來說對周遭出現的延伸討論，能夠抓得到其重點。	<input type="checkbox"/>
	能聽懂用清楚標準的口音所進行的日常對話，雖然在現實情況下，有時候可能需要請對方重複問句或換句話再說一遍。	<input type="checkbox"/>
	如果語音清晰且口音熟悉，能理解與日常或工作相關主題中的明確事實訊息，並能分辨其中整體的訊息和具體細節。	<input type="checkbox"/>
閱讀	就感興趣的領域，能理解直白的文本。	<input type="checkbox"/>
	能透過信件和宣傳單等日常所見材料找到並了解日常所需訊息。	<input type="checkbox"/>
	能查找一份較長的文本或幾份短的文本，以拼湊出有助於完成一項工作的特定訊息。	<input type="checkbox"/>
口說	能直接說明與喜歡的領域相關的各種熟悉項目。	<input type="checkbox"/>
	能合理流暢地敘述一段明確的故事，或是將想法直線型描述出來。	<input type="checkbox"/>
	能就經驗進行詳細敘述，包括自己的感受和反應。	<input type="checkbox"/>
	講述預期之外的事件之細節，如描述一場意外。	<input type="checkbox"/>
寫作	能就日常中出現的事實資料寫成簡短的紀錄，並對自己在其中的行動說明理由。	<input type="checkbox"/>
	寫私人信件時，能詳細描述經歷，感受和事件。	<input type="checkbox"/>

中階語言人才 (B2)		
聽力	不管是現場或轉播、熟悉或不熟悉的主題，對個人、學術或職涯中通常遇到的話題都能理解。除非有強烈的噪音、不清楚的話語結構或俚俗語才會造成影響。	<input type="checkbox"/>
	不論是具體或抽象的主題，對於用標準語言進行的複雜演講，能理解其主要思路。演講的主題也包括自我專業領域的技術討論。	<input type="checkbox"/>
	當話題相當熟悉，且講者談論的方向明確，則能夠聽懂延伸的演講和複雜多線的論點。	<input type="checkbox"/>
	能了解以一般口音進行的紀錄片、現場採訪、脫口秀、戲劇或大部分電影。	<input type="checkbox"/>
閱讀	根據閱讀目的和文本類型，能輕易用不同的速度和不同的方式閱讀。具備廣闊的詞彙量，但有時仍會因為不常見的單字和片語而在閱讀上遇到困難。	<input type="checkbox"/>
	對於廣泛的專業話題，能快速識別相關的新聞、文章和報告的內容和關聯性，並決定是否值得進一步仔細研究。	<input type="checkbox"/>
	在作者採用特定的立場或觀點時，能理解涉及當代問題的文章和報告。	<input type="checkbox"/>
	只要能重複閱讀困難的部分，能讀懂與所學領域有關的既長且複雜的指示，包含條件指示 (conditions) 與警告指示 (warnings)。	<input type="checkbox"/>
口說	能用一些複雜的句形及足夠的英語字彙來進行清楚的描述，或是在大多數非學術 / 專業主題中表達觀點，並且在這當中見不到太明顯的搜索詞語的動作。	<input type="checkbox"/>
	在一般話題、學術話題、專業話題或休閒話題中，皆能流利、準確、有效地使用英語，並且理路清晰不偏主題。	<input type="checkbox"/>
	能隨心所欲地以良好語法進行溝通，並且使用的語言形式相當合宜於當前語境。	<input type="checkbox"/>
	能強調事件、經驗對於個人的意義，並提供相關的解釋和論據來支持觀點、讓觀點更明確。	<input type="checkbox"/>
寫作	在感興趣的主題內，能寫出清楚而詳細的內容。	<input type="checkbox"/>
	能寫一份文章或報導來傳遞信息，或提供對某觀點支持與否的原因。	<input type="checkbox"/>
	能從多個來源合成訊息和論點。	<input type="checkbox"/>
	能構建一系列合理的論述。	<input type="checkbox"/>

高階語言人才 (C1)		
聽力	對談話有足夠的理解，因此能夠跟上與所學領域無關的抽象複雜延伸談話。但偶爾仍需要對細節進行確認，特別是遇到不熟悉的口音時。	<input type="checkbox"/>
	當延伸的話題結構不完整、或與原話題僅具有隱性關聯性時，仍能聽得懂延伸話題。	<input type="checkbox"/>
	能簡單跟上包括正反討論的三方談話，即使是抽象複雜且不熟悉的談話主題也仍然沒問題。	<input type="checkbox"/>
	能從品質較差、聲音失真的公共告示廣播（如車站廣播、體育館廣播）中聽出特定的訊息。	<input type="checkbox"/>
閱讀	能詳細地讀懂既冗長又複雜的文本，只要可以重複閱讀困難的部分，無論此份文本是否涉及到專業領域都能看懂。	<input type="checkbox"/>
	能詳細地讀懂既長且複雜的廣泛文本。文本包括那些有可能在社會，職業或學術生活中可能遇到的文本，而細節則包括隱含的態度、暗示，以及那些被陳述的意見。	<input type="checkbox"/>
	能詳細了解新機器或程序上的冗長複雜指令，只要可以重複閱讀困難的部分，無論此份說明是否涉及到專業領域都能看懂。	<input type="checkbox"/>
口說	對於廣泛的詞彙有很好的掌控，因此在一般場合、學術場合、專業場合或休閒場合皆能夠選擇方式清楚合適地表達自己的意見。	<input type="checkbox"/>
	能進行清晰順暢、結構合理的演說。	<input type="checkbox"/>
	能將英語靈活有效地運用在社交場合與專業場合。	<input type="checkbox"/>
	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。	<input type="checkbox"/>
寫作	能以清晰、結構嚴謹、具備一定長度的文字表達自己的觀點。	<input type="checkbox"/>
	對於複雜主題，能透過主題清楚且結構嚴謹的文字來強調問題，並透過相關論點、理由和例子來延伸論點、支持論點，最後得出結論。	<input type="checkbox"/>
	可以在個人信件中清晰準確的表達自己的意見，使用語句的靈活有效，時而抒情、時而玩笑、時而引經據典。	<input type="checkbox"/>

表 04 政府部門英語人才訓練方案

行政人員	能力指標、職位英語標準	教育訓練(工作導向、任務導向)
高階國際化人員	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 多益 985 分</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*實際情境操作</li> <li>*引進教練制度(母語人士)</li> </ul>
中階國際化人員	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 多益 785 分</li> <li>• 可運用語法滿足大部份工作需求</li> <li>• 面對有所涉獵領域,有相當能力做有效溝通</li> <li>• 通曉國際社交禮儀</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立行政協調情境範本</li> <li>• 採用教練制度</li> <li>• 建立溝通之單字及句型資料庫</li> <li>• 建立標準作業程序</li> <li>• 定期教育訓練</li> <li>• 國外參訪及實境演練</li> </ul>
基礎行政人員	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 多益 225-550 分</li> <li>• 對於可預期的面對面交談能持續進行,能滿足有限的社交需求</li> <li>• 能用簡單的語句進行溝通</li> <li>• 知道基礎的國際社交禮儀</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立接待來訪狀況範本(如自我介紹、校園各地導覽):定期兩人一組抽籤模擬狀況並討論</li> <li>• 根據情境建立單字、短句資料庫</li> </ul>

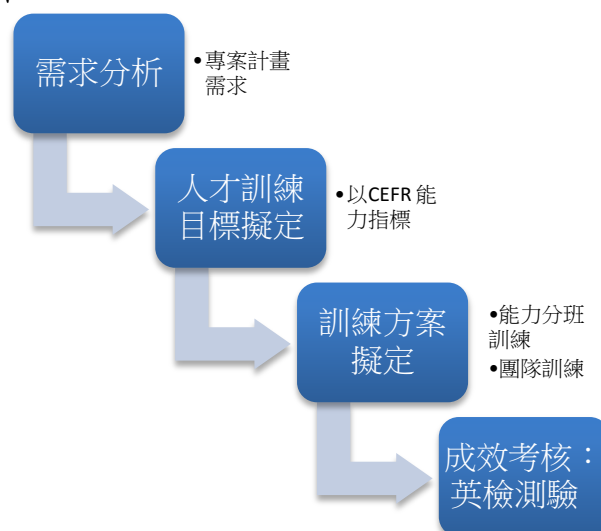
(詳細教育訓練計畫可參考聯經出版,陳超明著《語言管理》一書)

## 2.2 民間企業篇

### 運作原則與流程

地方政府可以依照民間企業需求，協助進行語言能力訓練。本訓練乃針對大眾交通運輸及大眾服務業為主。原則上，平常之英語能力訓練由民間企業自行負擔費用。如由地方政府規劃之大型國際活動，如國際燈會、國際藝術活動、國際自行車大賽等，所需民間企業之英語人才，則由地方政府專案訓練。

其流程如下：



民間企業的國際化人才需求  
表 05 需求分析

部門	高階人才比例 或人數（談判、協商、舉辦國際研討會、招商） 語言能力需求：C1-C2	中階人才比例 或人數（出席會議、外賓參訪、各項生活服務） 語言需求：B1-B2	基礎人才比例 或人數（接待、指引及國際人士生活協助） 語言需求：A1-A2	備註
製造	20%	20%	60%	
行銷	40%	40%	20%	
客服	20%	40%	20%	
研發				
（依據各民間企業之部門分類）				

表 06 人才訓練目標（以三年為一期，每期大約 360 小時）

第一年：打好一般英語（EGP）能力基礎，增加單字量（2000-3000）			
聽	目標 1	能聽懂生活用語。	<input type="checkbox"/>
	目標 2	能大致聽懂外籍人士用英語所講述的內容，以及所提出的問題與指示。	<input type="checkbox"/>
	目標 3	能大致聽懂自己感興趣的英語影片。	<input type="checkbox"/>
說	目標 4	能進行 3 分鐘英語自我介紹。	<input type="checkbox"/>
	目標 5	能將別人的話語以英語進行概要的轉述。	<input type="checkbox"/>
	目標 6	能善用語言或非語言之溝通技巧，強化溝通成效。	<input type="checkbox"/>
讀	目標 7	能看懂以英文寫成的簡短 Email。	<input type="checkbox"/>
	目標 8	能分析及判斷文章內容，瞭解敘述者的觀點及態度。	<input type="checkbox"/>
寫	目標 9	能書寫簡單的便條、書信、Email、心得、感想等。	<input type="checkbox"/>
	目標 10	能就閱讀的內容寫成摘要。	<input type="checkbox"/>
整合	目標 11	能根據需要在網路上找到合適的英文資料並進行應用。	<input type="checkbox"/>

第二年到第三年：持續職場英語能力				
職場 英語	聽	目標 1	在工作場合中，聽懂以英語發出的複雜指示，並做出回應。	<input type="checkbox"/>
		目標 2	就一工作指派或團隊工作中，以英語進行討論，並抓到要點。	<input type="checkbox"/>
	說	目標 3	在工作中，當他人有疑問時能為其進行解釋。	<input type="checkbox"/>
		目標 4	應徵時有能力進行 10 分鐘的口試對談。	<input type="checkbox"/>
	讀	目標 5	能看懂以英語寫成的操作手冊或工作指示。	<input type="checkbox"/>
		目標 6	在工作場合中，即使面對敘述不完整的文字，仍能大致看得懂意思。	<input type="checkbox"/>
	寫	目標 7	能撰寫工作指示或工作報告	<input type="checkbox"/>
		目標 8	能以英文進行電子郵件、簡訊及備忘錄之記錄	<input type="checkbox"/>
	整合	目標 9	能充分轉述主管、客戶或他人提出的想法與概念。	<input type="checkbox"/>



表 07 訂定英語能力指標

基礎語言人員 (A1-A2)		
聽力	不用花太多力氣就能理解簡單、日常的交流。	<input type="checkbox"/>
	一般來說，如果周遭談論的話題是緩慢而清晰地進行的話，能夠識別當中的主題。	<input type="checkbox"/>
	大致能聽懂用清楚標準的口音提出的常見問題，雖然在現實情況下，可能需要請對方重複問句或換句話再說一遍。	<input type="checkbox"/>
閱讀	能理解常用字詞寫成的簡短文本，包括一些共同的國際詞語。	<input type="checkbox"/>
	能理解用普通的日常用語寫成的簡短文本。	<input type="checkbox"/>
	能理解與我的學習相關的簡短文本。	<input type="checkbox"/>
口說	能用幾個簡單的話語，介紹自己或所處環境。	<input type="checkbox"/>
	能描述日常環境接觸到的各種面向，例如人物、地點、工作或學習經驗。	<input type="checkbox"/>
	能對一個事件或活動進行簡短的描述。	<input type="checkbox"/>
	能簡單描述人物、地點和物品。	<input type="checkbox"/>
寫作	能對一個事件或活動以文字進行簡短描述。	<input type="checkbox"/>
	能寫很簡單的私人信件來表達感謝或歉意。	<input type="checkbox"/>

中階語言人才 (B1)		
聽力	如果討論的話題是熟悉的，即使偶爾有不知道意思的字，也能從前後語句猜測該字字意及整句話的意思。	<input type="checkbox"/>
	只要語音清晰標準，一般來說對周遭出現的延伸討論，能夠抓得到其重點。	<input type="checkbox"/>
	能聽懂用清楚標準的口音所進行的日常對話，雖然在現實情況下，有時候可能需要請對方重複問句或換句話再說一遍。	<input type="checkbox"/>
	如果語音清晰且口音熟悉，能理解與日常或工作相關主題中的明確事實訊息，並能分辨其中整體的訊息和具體細節。	<input type="checkbox"/>
閱讀	就感興趣的領域，能理解直白的文本。	<input type="checkbox"/>
	能透過信件和宣傳單等日常所見材料找到並了解日常所需訊息。	<input type="checkbox"/>
	能查找一份較長的文本或幾份短的文本，以拼湊出有助於完成一項工作的特定訊息。	<input type="checkbox"/>
口說	能直接說明與喜歡的領域相關的各種熟悉項目。	<input type="checkbox"/>
	能合理流暢地敘述一段明確的故事，或是將想法直線型描述出來。	<input type="checkbox"/>
	能就經驗進行詳細敘述，包括自己的感受和反應。	<input type="checkbox"/>
	講述預期之外的事件之細節，如描述一場意外。	<input type="checkbox"/>
寫作	能就日常中出現的事實資料寫成簡短的紀錄，並對自己在其中的行動說明理由。	<input type="checkbox"/>
	寫私人信件時，能詳細描述經歷，感受和事件。	<input type="checkbox"/>

中階語言人才 (B2)		
聽力	不管是現場或轉播、熟悉或不熟悉的主題，對個人、學術或職涯中通常遇到的話題都能理解。除非有強烈的噪音、不清楚的話語結構或俚俗語才會造成影響。	<input type="checkbox"/>
	不論是具體或抽象的主題，對於用標準語言進行的複雜演講，能理解其主要思路。演講的主題也包括自我專業領域的技術討論。	<input type="checkbox"/>
	當話題相當熟悉，且講者談論的方向明確，則能夠聽懂延伸的演講和複雜多線的論點。	<input type="checkbox"/>
	能了解以一般口音進行的紀錄片、現場採訪、脫口秀、戲劇或大部分電影。	<input type="checkbox"/>
閱讀	根據閱讀目的和文本類型，能輕易用不同的速度和不同的方式閱讀。具備廣闊的詞彙量，但有時仍會因為不常見的單字和片語而在閱讀上遇到困難。	<input type="checkbox"/>
	對於廣泛的專業話題，能快速識別相關的新聞、文章和報告的內容和關聯性，並決定是否值得進一步仔細研究。	<input type="checkbox"/>
	在作者採用特定的立場或觀點時，能理解涉及當代問題的文章和報告。	<input type="checkbox"/>
	只要能重複閱讀困難的部分，能讀懂與所學領域有關的既長且複雜的指示，包含條件指示 (conditions) 與警告指示 (warnings)。	<input type="checkbox"/>
口說	能用一些複雜的句形及足夠的英語字彙來進行清楚的描述，或是在大多數非學術 / 專業主題中表達觀點，並且在這當中見不到太明顯的搜索詞語的動作。	<input type="checkbox"/>
	在一般話題、學術話題、專業話題或休閒話題中，皆能流利、準確、有效地使用英語，並且理路清晰不偏主題。	<input type="checkbox"/>
	能隨心所欲地以良好語法進行溝通，並且使用的語言形式相當合宜於當前語境。	<input type="checkbox"/>
	能強調事件、經驗對於個人的意義，並提供相關的解釋和論據來支持觀點、讓觀點更明確。	<input type="checkbox"/>
寫作	在感興趣的主題內，能寫出清楚而詳細的內容。	<input type="checkbox"/>
	能寫一份文章或報導來傳遞信息，或提供對某觀點支持與否的原因。	<input type="checkbox"/>
	能從多個來源合成訊息和論點。	<input type="checkbox"/>
	能構建一系列合理的論述。	<input type="checkbox"/>

高階語言人才 (C1)		
聽力	對談話有足夠的理解，因此能夠跟上與所學領域無關的抽象複雜延伸談話。但偶爾仍需要對細節進行確認，特別是遇到不熟悉的口音時。	<input type="checkbox"/>
	當延伸的話題結構不完整、或與原話題僅具有隱性關聯性時，仍能聽得懂延伸話題。	<input type="checkbox"/>
	能簡單跟上包括正反討論的三方談話，即使是抽象複雜且不熟悉的談話主題也仍然沒問題。	<input type="checkbox"/>
	能從品質較差、聲音失真的公共告示廣播（如車站廣播、體育館廣播）中聽出特定的訊息。	<input type="checkbox"/>
閱讀	能詳細地讀懂既冗長又複雜的文本，只要可以重複閱讀困難的部分，無論此份文本是否涉及到專業領域都能看懂。	<input type="checkbox"/>
	能詳細地讀懂既長且複雜的廣泛文本。文本包括那些有可能在社會、職業或學術生活中可能遇到的文本，而細節則包括隱含的態度、暗示，以及那些被陳述的意見。	<input type="checkbox"/>
	能詳細了解新機器或程序上的冗長複雜指令，只要可以重複閱讀困難的部分，無論此份說明是否涉及到專業領域都能看懂。	<input type="checkbox"/>
口說	對於廣泛的詞彙有很好的掌控，因此在一般場合、學術場合、專業場合或休閒場合皆能夠選擇方式清楚合適地表達自己的意見。	<input type="checkbox"/>
	能進行清晰順暢、結構合理的演說。	<input type="checkbox"/>
	能將英語靈活有效地運用在社交場合與專業場合。	<input type="checkbox"/>
	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。	<input type="checkbox"/>
寫作	能以清晰、結構嚴謹、具備一定長度的文字表達自己的觀點。	<input type="checkbox"/>
	對於複雜主題，能透過主題清楚且結構嚴謹的文字來強調問題，並透過相關論點、理由和例子來延伸論點、支持論點，最後得出結論。	<input type="checkbox"/>
	可以在個人信件中清晰準確的表達自己的意見，使用語句的靈活有效，時而抒情、時而玩笑、時而引經據典。	<input type="checkbox"/>

表 08 民間企業英語人才訓練方案（適合四大行業）

行政人員	能力指標、職位英語標準	教育訓練(工作導向、任務導向)
高階國際化人員	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 多益 985 分</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*實際情境操作</li> <li>*引進教練制度（母語人士）</li> </ul>
中階國際化人員	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 多益 785 分</li> <li>• 可運用語法滿足大部份工作需求</li> <li>• 面對有所涉獵領域，有相當能力做有效溝通</li> <li>• 通曉國際社交禮儀</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立行政協調情境範本</li> <li>• 採用教練制度</li> <li>• 建立溝通之單字及句型資料庫</li> <li>• 建立標準作業程序</li> <li>• 定期教育訓練</li> <li>• 國外參訪及實境演練</li> </ul>
基礎行政人員	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 多益 225-550 分</li> <li>• 對於可預期的面對面交談能持續進行，能滿足有限的社交需求</li> <li>• 能用簡單的語句進行溝通</li> <li>• 知道基礎的國際社交禮儀</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立接待來訪狀況範本（如自我介紹、校園各地導覽）：定期兩人一組抽籤模擬狀況並討論</li> <li>• 根據情境建立單字、短句資料庫</li> </ul>

（詳細教育訓練計畫可參考聯經出版，陳超明著《語言管理》一書）