

TOEIC® Speaking
and Writing Tests

TOEIC Bridge

Test de français
international™

SAT GRE
Criterion



《本期焦點》

第三屆多益獎學金計畫 51位熱心青年出線

鼓勵同學發展「仁力資本」 明年改頒獎予校園公益團體

Contents

本期精彩內容

- 第三屆多益獎學金計畫
51 位熱心青年出線 / 01
- 多益獎學金志工襄助翻譯世銀
「天然災後重建手冊」 / 04
- 第三屆 ETS 多益獎學金
得獎者系列專訪 / 06
- 韓企招募新人 多益 700 為門檻 / 12
- 英語化 讓樂天走向全世界 / 16
- 效法日本樂天
緯創強化員工語言管理 / 18
- 密集強化
貿協鑄造多益 900 國企人才 / 22
- 2012 人力資源發展國際研討會紀實 / 24
- 2013 年 1~6 月考試資訊 / 29
- 東協國家語言管理的議題、
策略與實務 / 30
- 台灣企業 HR 人員的語言管理挑戰 / 32
- 在全球化新時代
探究英語教學的未來 / 34
- 台東偏鄉英語教學實驗成績亮眼 / 37
- 2012 年 1~6 月
台灣地區 TOEIC 成績統計報告 / 22

美國教育測驗服務社 (Educational Testing Service, ETS) 於今日公佈《2012 年 ETS 多益獎學金 (台灣) 計畫》得獎名單，並於國家音樂廳交誼廳舉行頒獎典禮暨「世界咖啡館論壇：2013 年我們的公益創意」，典禮由 ETS TOEIC 測驗全球管理部總監余峰博士及 ETS 台灣區代表忠欣公司董事長邵作俊共同主持；與會嘉賓包括推動台灣公益運動的國寶，也是現任環境與發展基金會董事長柴松林先生、擔任獎學金評審工作的第三部門教育基金會董事長江明修先生，以及主持世界銀行《天然災後重建手冊》翻譯計畫的台大謝志誠教授。會中將頒發高中、高職、一般大學校院、技職大學校院及研究所等 5 個類別共 50 名獲獎同學每人台幣三萬元之獎學金及得獎證書外，今年還有一位江庭芳同學因連續兩年得獎，為此 ETS 特別增設了一名特別獎，共 51 名學生獲獎。

2013 年將著重鼓勵校園公益團體
從個人獎項改為團體獎項

ETS TOEIC 測驗全球管理部總監余峰博士表示：「多益獎學金設立目的是鼓勵同學們不只學習良好的溝通英語力，還要有運

用英語行善的能力。受到台大謝志誠教授動員 8 位多益獎學金志工以團隊力量完成由世界銀行出版之《天然災後重建手冊》中譯計畫的啟發，也為了獎勵同學們更上層樓發展公益組織能力，2013 年多益獎學金計畫將由個人獲獎方式改為團體獲獎方式，希望鼓勵同學不只是以個人力量行善，也能發揮『仁』的團體力量行善，未來能發展『仁力資本』（Humanity Capital）而不只是『人力資本』（Human Capital），希望青年志工能運用『公益力』、『英語力』與『組織力』帶給社會更大的貢獻。」

ETS 台灣區代表邵作俊董事長表示：「感謝 ETS 提供的獎學金，也感謝第三部門教育基金會的評審老師們，辛苦地從數百位優秀的申請者中決定最後的 51 位得獎者。這幾年欣見許多同學不僅僅是善行參與者，更已成為志工組織的創立者，發揮更大的組織行善力，尤其是第三屆的得獎同學，展現了旺盛的『社會企業家精神』（Social Entrepreneurship），例如清華大學的施博元同學成立『台飛協會』組織一個台灣／非州的國際志工媒合平台，這就是余峰博士所說『仁力資本』的最好案例。」

台灣志工運動的國寶也是環境與發展基金會董事長柴松林表示：「過去的老志工們強調默默行善即可，最好是為善不欲人知；但在數位化、網路化的今日，透過社群平台的訊息傳遞，便能在最短的時間內串連各界的愛心與資源，轉化為團

隊的行善力，貢獻更大的社會價值。由此次獎學金得獎同學中可以見到新一代青年志工不僅具備個人行善的能力，更展現創辦公益組織的能力，我看見了台灣志工運動的新希望。」

志工團結力量大

翻譯「世界銀行天然災後重建手冊」


曾擔任「九二一震災重建基金會」執行長的台大教授謝志誠今年帶領了 8 位第一、二屆多益獎學金得主一同完成由世界銀行出版的《安全的家園，堅強的社區：天然災害後的重建手冊》（Safer Homes, Stronger Communities: A Handbook for Reconstructing after Natural Disasters）中譯計畫。謝志誠表示，這本書中提到有關政府職能的不可取代性，以及應重視受災戶與當地社區為重建主體等觀點，與他多年參與實務的經驗不謀而合，對經常發生天然災害的台灣很有價值。此次特別感謝 8 位多益獎學金得主，藉由網路分工合作，完成翻譯工作，讓這本手冊能夠完整地呈獻給國人，將寶貴的災後重建的新智識與各國案例引進台灣。

第三部門教育基金會江明修董事長表示：「在本屆多益獎學金作業期間，意外開心的是知道台大謝志誠教授動員了 8 位歷屆多益獎學金志工，群策群力完成了翻譯世界銀行出版《天然災後重建手冊》的故事，證明了一句老話：『團結力量

大』。正巧，今年獎學金得主中有許多同學的行善事蹟也如同謝志誠教授一樣，以組織力量行善，如同余峰博士所說的，同學們發展了令人驚豔的『仁力資本』，這是『社會企業』的成功之母，我們看見了『台灣的青年尤努斯們』，也讓我看見台灣未來發展『社會企業』的新希望。」

今年得獎者的三化特色

「組織化」、「平台化」、「國際化」

今年多益獎學金得主與往年最大的不同是越來越多同學開始以「組織化」、「平台化」、「國際化」的方式行善。過去，同學們多為志工參與者，今年許多獲獎同學們則是志工組織創設者，運用組織力，也藉由網路力串連更多志工朋友一同行善。像是效法 TED 知識分享而創立「微講堂協會」的北科大同學陳年；以及赴美參加「舊金山低收入戶電腦諮詢計劃」後發起「景美女中長春電腦班計畫」的政大同學易亞琪與郭翊婷等。今年第二度獲獎、目前就讀國立台灣科技大學應用外語系的江庭芳，在去年獲獎之後，今年除了加入台科大國際志工團前往泰北清萊省持續從事志工服務外，還計畫要出版『台灣流浪狗現況』書籍，希望能夠讓國人重視對流浪動物的關懷。 

2012 年 ETS 多益獎學金得獎名單

高中組	吳美融、林祐德、林軒萱、邵芳萱、施香如、馬逸筑、陳逸東、敬舒涵、楊雅君、劉宣瑜
高職組	王藝靜、何拿俄米、李玟瑤、李蔚慈、杜柔樞、施元欣、紀云婷、張惠娟、廖語旋、魏湘苓
一般大學 校院組	易亞琪、林虹妤、林庭薇、邱捷、張柔、郭翊婷、陳楷夫、黃英哲、黃凱鴻、賴聿珊
技職 校院組	王妙音、包孟加、江庭芳、李劼洪、高韻、商甄霓、張珈瑜、郭怡秀、陳年、蔡宜真、賴郁竹
研究所組	王貞尹、何佳霖、吳彥徵、吳恬如、林婉婷、林琦敏、施博元、胡佳瑜、張嘉珉、陳嫻如

※ 得獎者依姓名筆畫順序排列，與名次無關。

前屆多益獎學金得主襄助翻譯 世銀「天然災後重建手冊」

台大教授謝志誠動員 8 位多益獎學金志工完成翻譯計畫

文：編輯部

台灣大學生物產業機電工程學系謝志誠教授耗時一年多、動員十多位具有熱情的志工翻譯了由世界銀行（註 1）所出版的《安全的家園，堅強的社區：天然災害後的重建手冊》（*Safer Homes, Stronger Communities: A Handbook for Reconstructing after Natural Disasters*）。他一度幾乎要放棄翻譯這本災後重建寶典，最後終能完整如實地呈現在國人面前，他內心充滿了感謝，他對參與此次翻譯志工的熱情與努力也給予高度肯定。

曾擔任「九二一震災重建基金會」執行長的謝志誠，於一年多前看到《安全的家園，堅強的社區：天然災害後的重建手冊》這本書中提到有關政府職能的不可取代性，以及應重視受災戶與當地社區為重建主體等觀點，與他多年參與實務的經驗不謀而合，因此希望能將這些內容翻譯成中文，把手冊中的觀念做法與各國重建的案例經驗引進國內，以提供政府與其他民間的相關單位做為參考。

多益獎學金得主

擔任翻譯志工的始末

本書共有 4 個篇章，分為 26 章節。因為人力有限，起初謝志誠原本只打算翻譯前 6 章在網路上供人下載，但經與朋友討論後認為本書每一章的內容皆不可或缺，對經常發生天然災害的台灣

太有價值了！因而決定全部翻譯。然而，一開始的過程並不順利，主要原因在該手冊內容原本就是彙集各國專家之文而成，不同作者在用字遣詞上當然會有所差異，加上太多專業名詞術語，翻譯過程確實困難重重，因此原本預定要於 2011 年底以前全部譯完且付印的進度無法履行。

今年初謝志誠原本打算放棄，僅就已譯出的 10 個章節集結成冊。但在 6 月時因緣際會接觸到 ETS 多益獎學金主辦單位，得知這群獎學金得獎者們不僅有做公益的熱誠，且英語能力都很優秀，因此號召了 8 位得獎同學協助翻譯其餘內容，讓全冊出刊計畫峰迴路轉，居然起死回生了！

此次共有 8 位第一屆與第二屆多益獎學金得主參與翻譯工作，大家是透過「認領」的方式選擇各自專長且有興趣的篇章翻譯，整個翻譯過程都是透過 Facebook 社群平台聯繫。第二屆多益獎學金得主、目前就讀南台科技大學應用英語系的柯志穎是這次的翻譯志工之一，他認為，能透過自己英語專長來從事公益活動覺得非常有意義。此外，這次參與翻譯的志工同學，還有兩位就讀外文科系，包括第一屆多益獎學金高中組得主之一的黃郁雅，目前就讀於清華大學外文系；第二屆多益獎學金高中組得主之一的劉冠廷目前則就讀交通大學外文系，她們兩位對於能將在校所學外文專長學以致用貢獻社會，都覺得很值得也很開心。

翻譯過程困難重重 用熱情克服障礙

「老實說，一開始對於能否成冊並未有很高的期待，有就有、沒有也就算了，畢竟就連多位教授要一同完成都有其困難性，更何況是一群學生呢？」不過，令謝志誠驚訝的是，多數學生真的如原先所承諾的在 8 月回稿。謝志誠對於學生正面的回應態度及服務熱忱給予肯定，「願意做就是偉大的事，但做得好與不好，就要靠經驗與專業。」學生們在實際著手翻譯之後，大多會發現不如想像中簡單。

柯志穎表示，翻譯過程中當然會遇到專業智識的障礙，但會就近尋求就讀建築相關科系的朋友或同學的協助；劉冠廷則是閱讀許多建築與災後重建相關領域的文章資料，無形中擴展了知識領域，也累積自己在英文翻譯上的經驗與功力。第二屆多益獎學金得主張博茹也會尋求友人幫忙，檢查譯出的文章是否有不通順的地方，自己也會重覆唸讀那些「怪怪的」句子，藉以推敲修正翻譯的用字遣詞與內容。

謝志誠表示，目前所有內容都已翻譯且審閱完成，再度令人感動的是該手冊又在 921 震災重建的社區：東勢王朝一期社區（重建後更名為文新帝國）、台北市東星大樓、紙教堂新故鄉見學園區（埔里桃米社區）贊助印刷經費之下，預計將能於 12 月底出版（註 2）。對於這次集結眾



▲ 謝志誠教授讚許一、二屆多益獎學金得主們的志工熱情。

人之力量完成《安全的家園，堅強的社區：天然災害後的重建手冊》即將出版，謝志誠期盼能將書中各項實務工作的寶貴經驗觀點廣為散播，以發揮最大的效益，知識就是力量，愛心是更大的力量，他感謝所有為這個計畫付出知識與愛心的志工朋友們。✎

註 1：世界銀行是世界銀行集團（World Bank Group）的簡稱，並非一般意義上的「銀行」，而是一個非營利性的國際組織。原本的使命是幫助在第二次世界大戰中被破壞的國家進行重建；如今的任務則是聯合向發展中國家提供低息貸款、無息信貸和贈款，以資助他們克服窮困。其官方網站為 <http://www.worldbank.org/>

註 2：《安全的家園，堅強的社區：天然災害後的重建手冊》索取中譯本官網：<http://www.taiwan921.lib.ntu.edu.tw/7.html>

▶▶ 第三屆 ETS 多益獎學金得獎者系列專訪— 研究所組

施博元與東非結緣 開創「台飛協會」

文：編輯部

施博元



◆ 現就讀於國立清華大學奈米工程與微系統研究所

◆ 志工經驗

2008 年清大東非坦尚尼亞國際志工團
 志工
 2010 年清大宵夜街改造活動
 2010 年東亞研究型大學協會 (AEARU)
 清大代表

身 為東非國際志工媒合平台「台飛協會」理事會會員及起草者之一，同時還在就讀清大奈米工程與微系統研究所的施博元，從小幾乎是第一志願一路讀到研究所，求學之途相當順遂。卻在進入大學時自覺：「自己不能只有一味地『使用』社會資源，卻一點都沒有付出！」施博元用低調又沈穩的語氣述說自己從事志工服務的初衷。而大二時參加清大國際志工團，開啟了他與東非的難解之緣。

國際志工難度大

帶著捐款者的愛心跑天下

大二時，施博元興起想當國際志工的念頭，因而參加了清大志工團下的東非坦尚尼亞國際志工團，提供當地居民電腦資訊教育服務。「做國際志工服務並不是大家揪一揪就可以出發那麼簡單，必須要先看服務的地點需要哪些資源，更重要的是，自己是否有足夠的能力可以提供所需的服務。」施博元表示，他們當時即面對從事社會服務的最大難題：募款，也就是要向企業及民眾籌募送去東非的電腦以及 15 名志工的團費。

為了籌措經費，一群不到 20 歲的年輕人就這樣走上街頭向店家、民眾募款，一般人初次體驗人情冷暖時難免心裡不是滋味，但施博元卻充滿感激且微笑著說：「募款時大部分都會被婉拒，但收到贊助時，反而會非常感動，特別是看到魯肉飯攤的阿伯、牙醫診所的醫生護士們掏出錢來表示支持時，我就會告訴自己，一定要帶著這些人的愛心，把活動辦好。」施博元說：「其實社會上有許多願意付出的人，只是我們的努力不夠，沒能把這些人都找出來，所以要更努力。」

受當地小學校長啟發

籌創東非國際志工媒合平台

東非坦尚尼亞是一個貧富差距極大的地區，為

了縮短數位落差，清大東非坦尚尼亞國際志工團主要是提供當地的老師與學生們電腦教學服務。過程中，施博元曾經懷疑、甚至是質疑自己所做的事情是否能真正幫助到別人，直到一位東非小學校長 Super Vedasto 的具體行動而讓他對於國際志工行動的價值有了徹底的體悟。

「一位當地小學校長跟我說，看到這些年清大志工團在當地所做的服務，讓他很想來台灣念書、學習專業知識，再回國幫助自己土地上的居民過更好的生活。一開始我以為他只是說說，沒想到後來他真的申請來台灣政大就讀，現在甚至還教導清大東非坦尚尼亞國際志工團的志工們當地的語言。原來一些只是掛在嘴上的事，只要持續進行，就會有成果！」而國際志工就是用關懷打破國界，用溝通建立更深層的心靈連結。得到啟發後，施博元暗自告訴自己：「堅持、持續，所做的事情就會有意義。」因此，「台飛協會」於焉誕生。

角色轉變

由參與者到志工組織籌劃者


東非國際志工團歷經幾輪輸出團經驗，陸續累積了一些不錯的成績，於是有意願參與者已不僅是清大學生，想要提供資源者也不再只是校方與政府單位，還有更多企業資源也希望加入。因此今年，施博元所屬的清大志工團與輔大醫學院的同



▲ 施博元曾赴東非坦尚尼亞提供當地的老師與學生們電腦教學服務。

學們成立了「台飛協會」，希望提供一個志工服務的平台，擔任媒合台灣志工與東非當地需求單位的平台，並且目前正朝向成立一個政府立案組織邁進。

從一個參與者躍升為志工組織的策劃者，施博元說：「責任變重了，做任何事情都需要更嚴謹與周全的評估與考量。以前的我比較單純，覺得做就對了，現在不僅要學習非營利組織的法規，我更學習到『領導力』取決於危機應變以及展現決心和說服力。」

目前就讀碩二的施博元，即將赴德國做一年的交換生，回來也將服兵役、進入職場，但「台飛協會」一直都在他的職涯規劃當中。「未來我希望能夠到科技產業擔任國際業務職務，因為任務導向的工作上班時間較有彈性，可以利用工作之餘持續推廣台飛協會事務。」施博元已將志工服務做為自己的終身職志，對社會及人群付出關心與愛心，是他將堅持一生、永不退休的工作。 

▶▶ 第三屆 ETS 多益獎學金得獎者系列專訪——一般大學校院組 赴美取經 易亞琪推動長者電腦班

文：編輯部

易亞琪



◆ 現就讀於政治大學會計系

◆ 志工經驗

- 2010 年政大南投教育營真愛社宅急便
- 2010~2011 年政大春暉社台灣關愛之家協會定期志工
- 2011 年大陸寧夏回族自治區國小教育營
- 2011 年尼泊爾社區營造與防火林開築計畫志工
- 2012 年美國舊金山低收入戶長者電腦諮詢計畫

目前就讀政大會計系，雙主修經濟系的易亞琪，尚未畢業就已經被台灣四大會計師事務所同時錄取，她不僅熟稔英文、上海話，還略懂日文、西班牙文。各方面都表現優異的易亞琪，自認做任何事「都很努力」，就連做志工也是如此。從偏鄉課輔、台灣關愛之家協會志工，

接著又到大陸寧夏、尼泊爾服務，今年她更自告奮勇、自掏腰包前往美國舊金山協助弱勢族群電腦教學，這股服務的熱情持續延燒，2013 年易亞琪還計畫從景美女中開始在台灣各大高中推動「長者電腦教學服務計畫」。

參加舊金山低收入戶電腦諮詢計畫

「住在基隆的爺爺奶奶自從學會使用電腦之後，從原本『等死』的消極心態，到現在可以跟朋友、兒孫們聯繫，不僅自我感覺變好了，生活也變得更開心了。」因此，當她從網路上看到美國舊金山低收入戶電腦諮詢計畫之後，決定主動參加！

「這項計畫過去從未有過國際志工參與，於是我主動寫信告訴對方我有意願參加且我能夠提供哪些服務。」過程中，易亞琪找了一位志同道合的夥伴，也是本屆多益獎學金大學組得主郭翊婷一起合作，從策畫、聯繫等事宜都相當順利；然而，在募款階段卻遭受到挑戰。

「我們聯繫超過 30 家的基金會，並向每一家基金會說明動機、合作對象及計畫過程，希望獲得贊助，但多半是石沉大海。」易亞琪面對四處碰壁的窘境，她卻未曾想過放棄、更不怨天尤人。「一味要求別人出錢，自己只出力的志工態度是不對的！」易亞琪說：「做志工的過程中，

自己獲得的必然會比付出的還要多，自己當然也應該付出成本。」最後，易亞琪與郭翊婷各自掏出 2 萬元加上募來的 19 萬台幣，完成這趟為期一個月的赴美志工之旅。

在美國服務的過程中，易亞琪觀察到美國非營利組織善於結合各種社會資源，特別是高中生。「美國高中生樂於做志工，雖然主要動機是因為其社會服務經驗會影響大學申請的成績，看似為了『加分』而做服務，但服務過程中必定能學到、看到了更多有意義的事情。」


有鑑於此，易亞琪興起在台灣的高中推動長者電腦教學服務計畫，不僅讓社區的阿公阿婆可以免費學習電腦，也讓高中生們有做志工的機會。

景美女中長者電腦班計畫升火待發

由於地利之便，景美女中靠近政大，加上熟識幾位景美女中的老師，易亞琪計畫集結政大同學及春暉社社員的力量，在 2013 年 4 月將在景美女中推動多個梯次長輩的電腦教學服務，教導長輩們學習打字、收發 e-mail，到使用社群網站，希望讓老人家們能與世界連結，也讓志工服務的精神能往下扎根。

「景美女中長者電腦班計畫，我希望能扮演開創與傳承的角色。」為了做好這項計畫，易亞琪

在今年寒假還會再到舊金山一趟，瞭解其低收入戶電腦諮詢計畫所使用的電腦教學資料與教學方法，並希望導入到景美女中長者電腦教學服務計畫。一旦該計畫順利展開，易亞琪希望景美女中的同學們能夠快速地接棒，讓這項計畫能持續下去，甚至在全台灣的高中遍地開花。

2013 年 7 月即將進入會計師事務所工作的易亞琪，未來還計畫赴美專研商管領域，並著重於企業社會責任課題。「希望自己在追尋更好生活品質的同時，也能夠兼顧到社會回饋與服務。」既實際又理想的易亞琪期許自己也能像建立窮人銀行的穆罕默德·尤努斯（Muhammad Yunus）一樣，協助弱勢族群自助、人助而推動經濟與社會的平衡發展。 



▲ 易亞琪在舊金山低收入戶電腦諮詢計畫中進行服務，並把服務經驗帶回台灣。

▶▶ 第三屆 ETS 多益獎學金得獎者系列專訪— 技職校院組 鼓勵青年跨界分享 陳年創辦「微講堂」

文：編輯部

陳年



◆ 現就讀於國立台北科技大學經營管理系

◆ 志工經驗

- 2008~2009 年台北聽障奧運隨隊翻譯
- 2010 年台北科技大學國際志工團
- 2011 年西非甘比亞國際青年大使
- 2012 年 ISU 亞洲杯花式滑冰錦標賽外語接待志工組長
- 2012 年台灣世界展望會翻譯志工

年 僅 22 歲的陳年，目前就讀於北科大經營管理系，也是公益協會「微講堂」的創辦人。擁有豐富的志工經歷，使得陳年對於非營利組織的經營培訓有相當程度的見解。

若與他交談過，必定能從他散發出的熱情活力與口中滔滔不絕的志工理念，感受到新一代青年志工的熱血與行動力。

做志工成癡

夜宿機場與車站不喊苦

具有網頁設計技術的陳年，從國中起便開始為班級、社團、學校設計網頁，也幫過數家非營利組織架設網站，這是他與公益組織最早的連結，也從此在他心中埋下經營公益組織的種子。

從高中到大學，陳年參加了無數的志工活動，包括台北聽障奧運隨隊翻譯、台科大國際志工團、ISU 亞洲杯花式滑冰錦標賽外語接待志工組長、台灣世界展望會翻譯志工等，曾有過為了接送團隊，夜宿機場、車站的經驗，但他從不覺得苦，反而對於能夠接待外賓覺得很開心。

陳年在參與許多志工活動之後，深深被那種服務的熱忱以及成就感所打動，這讓原本想創立網路公司的陳年改變了原有的計畫，決定將公益當作是一生的職志。「當初想要創業是為了要解決社會問題，而創辦『微講堂』同樣也是能夠解決社會問題的社會企業，希望這個社會能因自己的努力而有些改變。」

開創「微講堂」鼓勵獨立思考

打造青年暢所欲言舞台

陳年在參與各種國際志工活動時，他發現國外有一種集合數十人開會，但卻未排定任何議程，

創辦微講堂討論平台的陳年，
也曾在 2010 年的 TEDxTaipei
擔任過志工總召。



完全由與會人員自行分組討論議題，即所謂開放空間會議的做法。這種靠自己從無到有的獨立思考方式，正是台灣青年所欠缺，因此陳年引進了這種做法，在國內開辦了「微講堂」，主要以素人演講為特色，不預設主題，每次募求幾位不同領域的達人各自在 10 分鐘內向與會者分享自己的想法與創意。陳年表示，「微講堂」創立的目的是要提供青年學子們一個可以暢所欲言的舞台，達到獨立思考、主動發言的跨界分享目的。為了讓社會青年都能共同參與這樣的活動，陳年決定不採社團形式，直接成立協會組織，並於今年 11 月已將相關文件送到內政部等待核可即完成微講堂協會的設立。

「微講堂」的成立也並非一帆風順，特別是團隊中的人員流動不免讓陳年覺得有些挫折，但也因此讓他發展出一套「分工不分組」的組織發展方式，不預設成員們的組別，而讓團員能多嘗試不同領域的工作，以學到更多東西。

社團凝聚核心

來自把夥伴當家人

此外，這些經驗也讓陳年學到了許多帶領、培訓志工的寶貴經驗。「為何有些志工團隊一下就解散？有些凝聚力卻很強？」陳年認為，一個團體的凝聚力來自團員間彼此的關心，所以他覺得團體的組織架構應該扁平化，把夥伴當作家人，

而不是一種上對下的關係。「志工團隊的人數不用太多，人少反而可以有更多的互動，在感情建立後自然就會產生緊密的凝聚力。」

陳年心理清楚明白，「微講堂」的運作日後必然會面臨到經費的實際問題，他也坦誠目前尚未找到合適的商業營運模式，所以目前是利用學校資源與社群網站串連的方式號召志工來進行運作。「現階段微講堂還是以舉辦不收費的活動為主，而未來如果要採付費機制或爭取其他企業贊助的話，勢必得提高活動的精緻度與增加影響力。」雖然協會才剛剛創立，但陳年已經開始進行「微講堂」的未來規劃，看得出他永續經營的決心與企圖心。

投入公益領域

發光發熱受用一輩子

今年已升大四的陳年，除了上課之外，將所有課餘時間都投入「微講堂」。他說，自己很享受參與公益活動所帶給他的那份單純快樂，他並不擔心未來的就業問題，因為他在經營管理「微講堂」的過程中已學到許多做事的方法與溝通的技巧，而這些能力將會讓他受用一輩子。陳年相信：「在一個領域若能發光發熱的話，即使換到另一個工作也能同樣發光發熱」。而投身公益組織，是他選擇人生第一次發光發熱的舞台。N

韓企招募新人 多益 700 為門檻

「台灣 1000 大企業員工英語能力調查報告」暨「台、日、韓企業員工英語能力管理現況比較報告」發佈記者會紀要

文：編輯部

台灣大專院校所培育人才的英語力，能滿足企業全球化競爭的需求嗎？根據 ETS 台灣區代表忠欣公司發佈的「2012 台灣 1000 大企業員工英語能力調查報告」顯示，雖然台灣 1000 大企業對於新進人員英語能力的基本要求是多益分數 550 分（滿分 990 分），但只有 2.4% 的企業滿意員工的英語溝通力；而韓國 1000 大企業對新進人員的多益分數基本門檻則為 700 分，遠比台灣及日本高出 150 分（參考表一），充分顯示韓國大型企業招募國際菁英人才的英語力已領先台日，台灣人才英語力無法滿足企業全球化市場競爭的需求。

強化台灣大專院校畢業生英語力

可增強企業國際營運競爭力

依據 2011 年台灣大專院校的多益平均分數統計，私立科大学生為 434 分，國立科大為 507 分，普通私立大學 567 分，普通國立大學為 638 分。整體大學生平均為 557 分（參考表二），無論哪一類大學畢業生，進入企業成為職場新鮮人之平均英語能力，與韓國的新進人員的英語能力相比較，都還有一段距離。從表一的台、日、韓過去 10 年的 GDP 變化，也似乎能看見英語能力與國家競爭力的關聯性。

ETS 台灣區代表王星威表示，台灣職場新鮮人英語力不足，將持續地影響其未來的國際營運

競爭力，面對此一問題，企業與政府均應謹慎看待未雨綢繆。

他建議，企業可推動「國際化人才管理」政策，其基礎在於做好「員工英語能力管理與培訓」的實務工作；而政府可以積極協助學校提升英語教學目標與企業接軌；另一方面還可以參考韓國三星、LG 等商社的作法，協助企業到大學辦理學程，將學員送到大學培養成下一代國際化人才。讓「英語教學及訓練管理」成為學校及企業經營者共同合作並積極面對的課題。

韓國企業傲視全球

上班族英語力是理由之一

2012 年韓國及日本分別公佈「韓國 1000 大企業 TOEIC & TOEIC Speaking 運用現況」與「日本上市公司英語使用狀況調查報告」，ETS 台灣區代表忠欣公司和中華人力資源管理協會合作，委託中華徵信所，首次針對台灣千大營收企業進行台灣 1000 大企業員工英語能力調查，並與上述日、韓二份報告進行比較，發表「台灣 1000 大企業員工英語能力調查報告」及「台、日、韓企業員工英語能力管理現況比較報告」，以協助政府及企業了解台灣國際化人才的英語力現況，及其與日、韓企業員工英語力比較落差程度。

透過此次調查可觀察到台、日、韓企業員工

表一：台、日、韓企業競爭力與員工英語力比較一覽表

	台灣	日本	韓國
1000 大企業之多益使用比例	27.90 %	83.40 %	100 %
1000 大企業招募新進人員分數需求	550	550	700
2011 年多益平均分數	542	510	626
2011 年 GDP	20,122 美元	45,813 美元	22,784 美元
2001 年 GDP	13,348 美元	32,717 美元	10,159 美元
10 年 GDP 成長率	50.7 %	40.0 %	124.2 %

註：該表格是依據「2012 台灣 1000 大企業員工英語能力調查報告」、「韓國 1000 大企業 TOEIC & TOEIC Speaking 運用現況」、「2011 年日本上市公司英語使用狀況調查報告」，以及由 ETS 公布的「2011 年各國多益成績平均分數」等資料所整理之數據；GDP 資料來自經濟部統計處。

表二：2011 台灣大專院校畢業英語門檻與多益平均分數對照表

大學類別	普通大學		科技大學		平均
	國立	私立	國立	私立	整體大學生
畢業門檻多益分數（眾數）	550	550	350	350	--
多益平均分數	638	567	507	434	557

英語能力之間的落差頗大，而此一差異也確實反映在三國企業之國際競爭力表現。如前文已提及，台、日企業對於新進員工的英語程度要求均為 550 分（滿分 990 分），雙雙遠低於韓國的 700 分；此外三個國家考生英語實力亦有重大落差，2011 年韓國多益平均分數為 626 分，台灣 542 分，日本則只有 510 分（參考表一）。韓國考生的多益成績高於台灣與日本，顯見韓國政府不但國家英語教育政策奏效，也成功地提升該國企業國際化人才的英語力及韓國整體國家競爭力。

會說的贏！

韓企徵才重視英語口說能力

韓國企業征戰全球市場的企圖心，也可從其員工英語能力評量工具的選擇看出。在韓國 1000

大營收企業中，100% 的企業採用多益測驗做為員工英語能力管理之工具；日本上市公司也有高達 83.4% 的比例採用多益測驗。然而，台灣企業使用多益做為員工英語能力管理工具的比例僅有 27.9%，足見台灣企業如要在國際市場持續與韓、日競爭，在推動員工英語能力管理程度上，可以更為積極。

「台、日、韓企業員工英語能力管理現況比較報告」中有高達 81.61% 的韓國大企業在招募時要求口說成績，甚至有 49.3% 的企業要求口說能力須達 130 分；而在台灣自去年才開始推動多益口說測驗，在本次調查中，雖然有 62.7% 的台灣企業過去三年來明顯地感受到英語口說能力的需求，但在招募人才時，普遍仍未要求英語口說能力。多益口說成績要求的普遍化，也能看到韓國企業向全球拓展的企圖心。

95.9%的企業對英語有需求
只有 2.4%企業滿意員工英語力

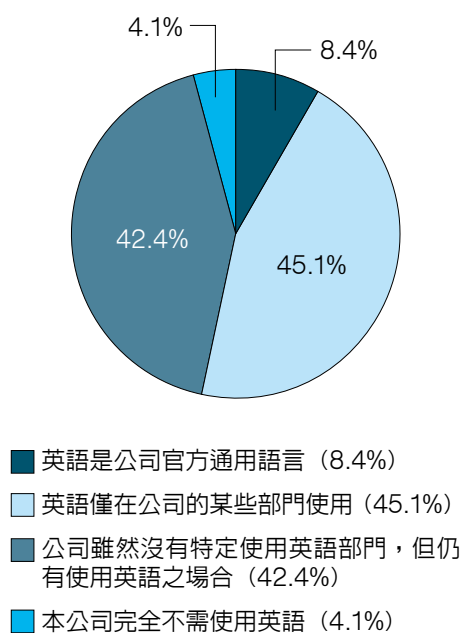
儘管台灣企業使用「員工英語能力管理工具」的比例還不高，但值得觀察的是，在這次「台灣 1000 大企業員工英語能力調查報告」，台灣企業表明公司在業務發展上有「使用英語需求」者，包括「僅在公司某部門使用」的 45.1%、「無特定部門，有使用場合」的 42.4%、「公司官方通用語言」的 8.4%，合計高達 95.9%，只有 4.1%的企業表示「完全不需要英語」（參考圖一），顯見台灣企業已認識到使用英語在職場

上的重要性，此一趨勢，值得大專院校推動英語教學管理者重視！

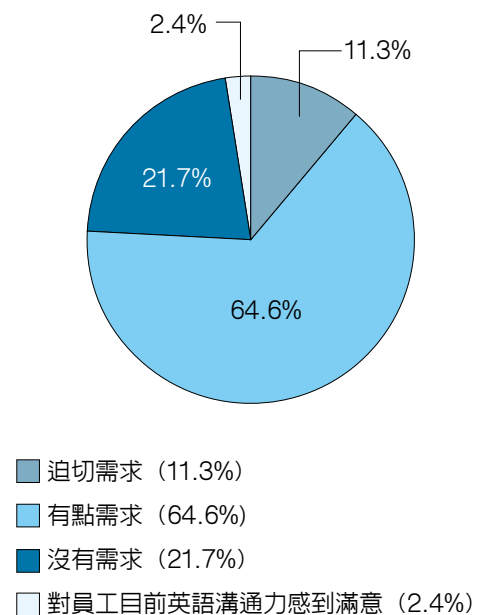
此外，調查也顯示，僅有 2.4%的台灣企業對員工的英語溝通力感到滿意（參考圖二），但卻有 25.5%的台灣企業不會投資員工英語培訓（參考圖三），而認為「員工應自行進修」、「員工進入公司前須具備」。

台、日企業國際化人才
重視程度同中有異

圖一：台灣企業英語能力使用狀況



圖二：台灣企業提高員工英語溝通能力的需求程度




表三：台、日企業對全球化人才應具備之基本技能的重要性排序

名次	台灣企業	日本企業
1.	英語溝通能力 (25.9%)	英語溝通能力 (30.2%)
2.	執行能力 (13.6%)	跨文化理解力 (15.7%)
3.	團隊合作力 (12.1%)	執行能力 (12.1%)
4.	跨文化理解力 (11.8%)	領導力 (10.5%)

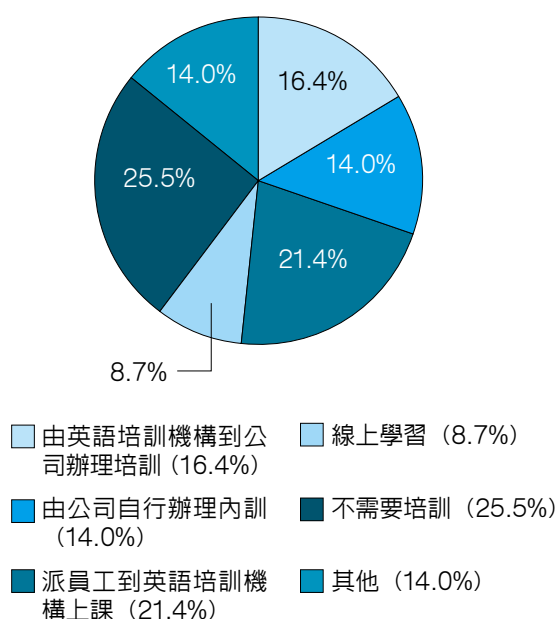
從此次調查也可以看出，在全球化競爭時代，86%的台灣企業重視發展全球化人才團隊（「相當重視」的40.2%與「有些重視」的45.8%相加，參考圖四）。而在台灣企業心中，所謂的「全球化人才」應具備的技能排序選項，「英語溝通能力」最高（25.9%）、其次是「執行能力」（13.6%）、「團隊合作力」（12.1%）、「跨文化理解力」（11.8%）（參考表三）。

但比對日本上市企業對「全球化人才」的基本職能選項，則以「英語溝通能力」（30.2%）、「跨文化理解力」（15.7%）、「執行能力」

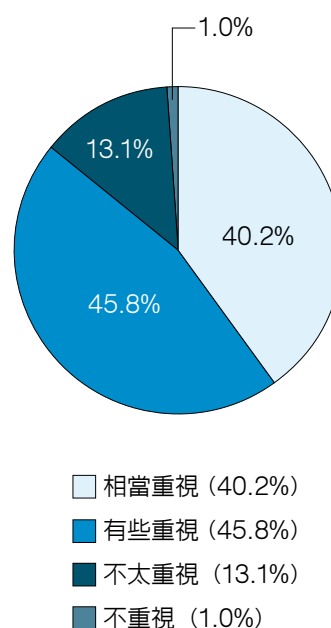
（12.1%）排行前三名，「領導力」（10.5%）則落於第四名。比較台、日企業的選項差異，台灣的「跨文化理解力」占11.8%排到第四名（參考表三）。從日本企業對於員工「跨文化理解力」的重視程度，也可看出日本公司對於國際化人才應具備能力要求的細膩度。

此調查所發現之現象相當值得政府與台灣企業界深入觀察，希望此報告結果能協助台灣企業界脫胎換骨、培育出足夠的國際化人才，與日、韓企業在全球市場中一爭雄長。 

圖三：台灣企業員工英語培訓的需求情形



圖四：台灣企業對全球化人才團隊重視程度



英語化 讓樂天走向全世界

《為什麼日本樂天員工都說英語？》推薦序

文：邵作俊 / ETS TOEIC 台灣區代表忠欣公司董事長

※ 本文經授權轉載自商周出版之《為什麼樂天員工都說英語？》

日本企業對於全球化人才首重英語溝通力，原因為何？ETS 台灣區代表董事長邵作俊在《為什麼樂天員工都說英語？》序文中提出了他的看法，或許可以做為解答。讀者也可以進一步閱讀《為什麼樂天員工都說英語？》這本書以了解更多。

今年七月起樂天（Rakuten）公司已正式啟動「企業官方語言英語化」計畫。2010年三木谷社長宣布樂天將以兩年時間完成目標時，日本國內輿論呈現兩極化，應該說絕大多數反應否定這種做法並引發廣大討論。這本書的發行，可以說一方面宣示此計畫成功，同時公開整個過程和細節，回答所有的疑問。三木谷社長將 TOEIC 做為公司員工英語能力評量標準的理由無他，全球每年超過六百萬人受測，信度、效度舉世無雙。測驗內容恰如其名 Test of English for international Communication，國際溝通英語！如同 ETS 多益測驗使用者手冊的介紹：「測驗研發人員強調的英語，既非美國人的英語，亦非英國人的英語，而是『國際英語』（International English），亦即著重非英語母語人士在國際間溝通使用的英語。」

如果要求日本員工達到英語母語的水準，實在需要經年累月的努力，而且成功機率極低。但職場商場上要求的是簡潔明白的溝通英語，這正是 TOEIC 考試內容所要求的能力，也是三木谷社長推動「企業官方語言英語化」要求的英語，而他所稱的全球語（Globish），源自法籍前任 IBM 公司國際行銷副總裁 Jean-Paul Nerrière 為其全球同仁推廣的簡化版英語，所選字彙量不超過 1,500 字，易學能用，也可稱之為英語共同語（ELF, English as a Lingua Franca），學好後已可行遍全球各國職場無大礙，先求能用再求好。

他在推動過程中，讓不少樂天員工承受壓力，面對無法晉升的可能後果，也有少數員工因而離職，但是三木谷社長推動英語化的決心並未動搖。考慮到今後日益萎縮的日本國內市場，加快全球化的腳步成為樂天唯一選項。即使短時間為推廣「英語化」導致生產力下降，那也是樂天脫胎換骨成為全球偉大的線上購物平台必然要承擔的痛，截至目前為止，樂天已購併了世界各國一流的線上購物平台：Buy.com（USA）、PriceMinister（France）、Ikeda（Brazil）、Tradoria（Germany）及 Play.com（UK）等，樂天也在台灣、泰國開拓了網路購物商城。試想如果三木谷沒有推動「企業官方語言英語化」，日本員工及世界各國的樂天員工之間要如何溝通呢？

樂天的英語化計畫設定預備時間為兩年。本書詳盡地介紹了三木谷社長如何推行，且得到何種成效。附帶一提，自從他於 2010 年五月宣示推動後，經過了一年半，員工的 TOEIC 平均分數已經進步 161.1 分，而達到 687.3 分，已超過民航公司招募國際線駕駛的最低門檻 650 分。

書中提及，樂天設立當時，一般都不看好網路購物，如今證實成功。推動英語化計畫時，也是飽受質疑，甚至遭批評為愚蠢的行動。截至目前為止，如倒吃甘蔗漸入佳境，至於樂天會不會如三木谷社長所說，成為世界第一的網路服務企業，大家且拭目以待。N

效法日本樂天 緯創強化員工語言管理

專訪緯創資通訓練暨發展中心訓練經理鍾嘉欣

文：陳宛綺

全球最大的資訊及通訊產品專業設計及代工廠商之一的緯創資通，不僅僅在創新技術上備受肯定，今年再度榮登《數位時代雜誌》2012 亞洲、台灣科技 100 強雙榜榮耀；在人力資源與教育訓練方面的投資與努力，更是業界有目共睹。

「緯創內部有著很濃厚的學習文化，在完整的訓練制度、人才培育計畫與學習環境之下，員工們都很願意透過內部不同的學習活動，學習到職務所需的知識和技能。」緯創行政暨人力資源部訓練暨發展中心訓練經理鍾嘉欣表示，緯創很重視員工學習發展與人才培育，因此在員工訓練的架構中設有「八大訓練體系」，依照不同功能做目標性、系統性的規劃，讓員工可以在「工作中學習」、「訓練中學習」，及「自我學習」的模式下成長。

強調多元學習的人才培育計畫

緯創資通訓練經理鍾嘉欣表示，緯創的新進人員需在 3 個月內完成包括一日的新人訓練、10 堂 E-learning 課程，以及一小時的與 CEO 面談，若是研發部門新人，還需要再上 40 個小時以上的 R&D 專業課程。若是滿一年的同仁，則必須要完成 2 日的客戶導向課程以及文化塑造課程。「一般來說，這類 Off-the-Job Training 是由訓練暨發展中心負責規劃，而其他 On-the-

Job Training 則由部門主管依不同需求進行訓練。」

除了新進人員之外，針對擔任管理職的人則有一套緯創主管訓練地圖，包括新任主管訓、主管教導技巧、職能體驗營、目標選才，以及個人發展計畫這五個階段（請參考右頁圖一）。鍾嘉欣表示，經過這五個階段的發展後，目前緯創已培養出多位高階營運人才，未來還將持續進行。

鍾嘉欣指出，緯創會將所有員工教育訓練資料建檔，瞭解每位同仁參與的訓練課程有哪些，且是否足夠。「緯創內部需要『調訓』的『必修課程』不多，通常都是對工作內容十分相關的課程才會調用上班時間進行訓練。」

重視研發人員的英語能力

緯創為一國際性企業，目前在全球擁有 8 個研發及技術支援中心、9 個製造基地、15 個客服中心，包括在捷克、墨西哥、南美等地皆有據點，因此會有人才外派的需求。鍾嘉欣表示，針對外派或有意願外派員工，人力資源中心會提供外派前訓練，協助其於派駐前，針對心理及環境適應等問題預做調適準備。「緯創對於外派人選首重『專業力』，也重視他們的語言能力，通常會依照不同職務有不同的多益成績要求。」鍾嘉欣說。

除了外派人員英語能力要好之外，緯創這二年還推動一個針對研發人員的英語提升專案，鍾嘉欣表示，該專案為一個試驗性的專案，參與對象超過 100 人以上，是由各部門主管推薦具備優秀專業能力，在業務上需要與國外客戶互動，或與國外同事進行專案討論，但英語程度尚需加強（未達多益 550 分）的研發設計人員，為鼓勵這些員工在英語能力上持續加強，只要通過英語標準門檻（依部門、職務不同，成績標準也不同），公司就會發給上限 8,000 元的獎助金，補貼員工上課學費、測驗費等的費用支出。

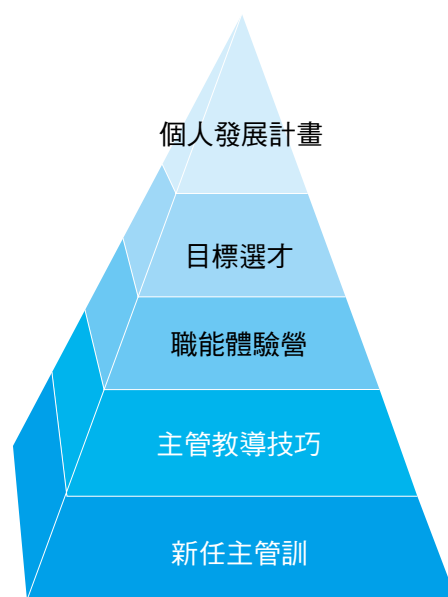
「身為 ODM 公司，設計與製造對緯創來說是相當重要的一環，研發設計人員對於緯創來說是『金頭腦』，設計夠創新，緯創的國際競爭力才會提高。」鍾嘉欣表示，在全球化的環境中，除了設計創新之外，語言力也越來越重要。「在全球化的時候，越來越多海外客戶都希望能直接找研發設計人員進行討論，若彼此能直接以英語溝通，就能省下許多翻譯的時間，爭取研發生產的時效性，所以會特別要求研發設計人員提升英語能力。」

「普遍來說研發人員的英文，和很多上班族一樣，都需要加強。」鍾嘉欣表示，曾經有部門主管與業務人員向訓練部門的人抱怨過研發人員的「菜」英文，因此訓練中心也會有開設一些英語課。「緯創有越來越多的海外據點，越來越多海外客戶，真的不能只靠公司少部分的人會英文，

就可以永續生存。」鍾嘉欣說，為了整體提升研發人員英語能力，現在招募新進研發人員時，多會希望能夠達到一定的英語能力（多益 550 分）。

未達英語標準就不能升遷

英語能力也是影響緯創內部升遷的標準之一。鍾嘉欣表示，在 2008 年時，英語能力只是升遷的參考值，但面對全球化競爭的時代來臨，提升員工英語力不能只是口號，必須落實執行，因此從 2011 年開始，由高階主管組成的人力評鑑會就決議，凡未達該職務之英語標準門檻者，例如業務經理必須達到多益 750 分，儘管專業能力



▲ 圖一 緯創主管訓練地圖



◀ 緯創資通訓練暨發展中心訓練經理鍾嘉欣表示，全球化競爭時代來臨，提升員工英語力不能只是口號，必須落實執行。

再強、經驗再豐富，沒有足夠的英語力，就不能升遷。

當然，政策一出，少部分反彈必然出現，但並未離職潮。「其實大家心裡都清楚，在工作上必然會用到英文，因此這項政策的推動有其必要性。」鍾嘉欣說道。

高階主管對於英語能力的重視，也影響了員工們對於英語學習的態度，這從緯創員工報考英文測驗的數字提升就可以明顯看出。鍾嘉欣表示，愈來愈多員工會自發性報名內部英語測驗，從2011年6月有664人，到了2012年6月已有1137人報考，成長將近1倍，顯見愈來愈多員工對英語能力開始重視。此外，內部開設的英語課程也是如此，愈來愈多員工願意參加，例如之前開了一場多益考前衝刺班，就吸引爆滿的員工聆聽。


一封給 2000 多位員工的信

10月初，教育訓練中心發給了2000多位緯創員工一封信，郵件內容大致是：2012年12月緯創即將有英語普檢，目前您在系統中的多益成績為 ____ 分，並未達到該職務所要求的英語

能力標準，我們希望您能利用這兩個月好好衝刺，達到英語能力標準。信末並附上企業內、外的學習資源。

會有這樣鼓勵學習的做法，鍾嘉欣表示，她們是受到由日本樂天（Rakuten）三木谷浩史社長所撰寫的《為什麼日本樂天員工都說英語？》一書的啟發，對於日本樂天由上到下、全面性的提升員工英語能力的做法感到佩服，因此緯創也希望能在員工英語學習方面多努力。

最近，訓練中心就針對30多位距離職務英語標準門檻只差一點點的同仁們舉辦了考前衝刺班課程，每周二、周四，各上2小時的多益英語課，不僅教授解題技巧，也幫同仁扎實文法、聽力基礎，希望能夠協助同仁快速通過英語門檻，提升英語實力，而這些員工的部門主管也都相當配合，支持這項訓練中心的做法。

日本樂天訂定英語為企業官方語言，同樣身為國際企業的緯創不可能做到？鍾嘉欣表示，緯創未來不排除將它列入考慮，而且只要多數的同仁都到達該職務之英語能力標準，要推動英語為企業官方語言的目標就容易了。目前，緯創正積極透過各種英語學習計畫，在有限的資源下，讓同仁自發性的學習英語，打造內部適合使用英語的環境，創造學習英語的氛圍，將英語融入於員工工作與生活當中，相信要提升員工英語力、具備國際競爭力將指日可待。 

全球英語實戰力論壇

- Globish 創始人巡迴演說亞洲行台灣站
- 首度與台灣企業界、教育界深度對談

你、我、全球人士都必須認識的新觀念—**全球英語！**

這是國際溝通最有效的語言工具，也是最關鍵的心態、觀念。
全球化時代，我們不是只有跟美國人、英國人往來，
我們必須和日本人、韓國人、德國人、法國人、印度人溝通，
用「全球英語」更能輕鬆暢行無阻！

美國 *Newsweek* 雜誌專題報導、各國各大媒體爭相採訪 **Globish** 議題

日本樂天、韓國三星等各大企業已開始要求全體員工用英語溝通
台灣的整體英語力大輸韓國！
如何整體提升台灣的國際競爭力？
如何培養英語思考、批判、溝通能力？
台灣的英語教育如何補救？

讓我們一起儲備英語實戰力！

時間	活動	地點
2013 年 1 月 5 日 下午 2:00~5:00	全球英語實戰力論壇（台北）	國家圖書館—演講廳
2013 年 1 月 6 日 下午 2:00~5:00	全球英語實戰力論壇（台中）	國立台中圖書館—國際會議廳

活動詳情請上 www.linkingbooks.com.tw

主講者：

Jean-Paul Nerrière、David Hon—Globish 概念提倡者

陳超明—實踐大學應外系講座教授·政大英文系教授·台灣全球化教育推廣協會理事長

文庭澍—逢甲大學語言中心講師·暢銷語言學習書作者

了解國際趨勢，從溝通力出發
用「全球英語」展開台灣的國際新視界！

主辦單位：



台灣全球化教育推廣協會、



台灣區代表、



聯經出版事業公司、

國家圖書館

密集強化 貿協鑄造多益 900 國企人才

貿協培訓中心結訓學員平均 12 個工作機會

文：謝宜君

由《2012 年台灣產業員工英語能力需求標準調查報告》、《韓國 1000 大企業 TOEIC&TOEIC Speaking 運用現況》、《2011 年日本上市公司英語使用狀況調查報告》以及 ETS 公佈 2011 年各國多益成績平均分數等資料顯示，台、日、韓三國的一千大企業招募新進人員多益測驗分數需求，台灣和日本皆為 550 分，而韓國竟然高達 700 分！

貿協滿足台企人才需求

由以上的數據顯現出，韓國企業對於國際化人才招募與培育的用心，讓韓國能在全球產業競爭的舞台上與世界品牌一爭雄長，反觀台灣企業對於國際化人才的培養是如何呢？根據調查顯示，目前有 95.9% 的台灣企業需要用到英語，但只有 2.4% 的企業滿意員工英語的溝通能力，換句話說，台灣企業需要大量的專業力、語言力兼具的國際化人才。

外貿協會正能提供這樣的人才。外貿協會國際企業人才培訓中心（以下簡稱貿協）主任陳谷海表示，貿協自 76 年開始受到經濟部委託開辦國際企業經營班和國際貿易特訓班，訓練期間 1 至 2 年，每年招生 1 次，每次大約錄取 260 名學員。長期以來已經培育出許多國際精英人才，他並表示，經過貿協的魔鬼式英語訓練營，今年結訓同學的多益平均成績更超出 900 分！

上課 + 住校 全天 24H 的英語環境

貿協提供了住校式的密集訓練方式，讓學員妥善利用時間，並在下課後可以繼續與同學討論溫習以強化他們學習效果。同時在校內推行 English Only Policy，強制同儕與教師間都要使用英語對話，該策略確實大大提升了語言的熟悉度與口語表達能力。

陳谷海強調，國企班的定位是高階職業訓練機構，是為了填補學校教育與職場需求的落差，所以課程內容有經貿基礎課程、國際行銷、國際貿易、企業管理、財務金融、商法課程及各種外語課程，更配合學員所屬的語言組別，提供海外研習的機會，讓學員直接了解研習各個國家經濟發展狀況，也能拓展國際視野，強化涉外能力。

貿協每年提供兩百餘位的頂尖菁英到企業界，在 100 年度每位學員平均有 12 個工作機會，更是華碩、鴻海、微星等企業的行銷主力人才，陳谷海表示，貿協所訓練出來的國際菁英，絕對可以符合台灣企業邁向國際化的人才需求。

密集英語訓練 確實拉高英語能力

國立台北教育大學教育學系的邱雅好和國立中央大學法文系畢業的梁育銘皆是貿協畢業生。「英語能力在職場上已經不是加分能力，而是必

貿協畢業生梁育銘(左)和邱雅好(右)▶
皆表示貿協的專業訓練與英語訓練能
實際提升職場表現。



要的能力！」邱雅好強調，英語對一個想要在國際型企業工作的人來說是非常基礎的工具，在目前大多數的國際企業內部溝通語言大都以英文為主要語言。

以往，梁育銘在學生時代老是認為英語能力只要足以和外國人溝通交流即可，但在進入職場後，他發覺倘若是關乎公司利益或是客戶談判時，只具備基礎英語能力是不足的，若要代表公司，還是必須要具備更專業且流利的英語能力。

外貿協會國企班的訓練長達兩年，不僅要住在國企班的宿舍裡，平常還有門禁，不管是在宿舍或是學校裡，都只能以全英語溝通，經過兩年的時間自然練就一身英語好工夫。在嚴格斯巴達式的訓練後，邱雅好從大學期間的英語程度多益 620 分，到國企班畢業考多益 990 滿分，總共提升了 370 分；梁育銘的英語程度也從多益測驗 680 分進步到多益測驗 935 分。

國企班的訓練是以密集的英語訓練為基礎，邱雅好表示，「國企班是斯巴達教育方式，為了訓練學生們的語言能力，英語課程就占了一個禮拜的三天，課程內容主要為商業英文簡報、談判、會議和電話。」梁育銘則特別提到，在國企班訓練期間每天早上六點起來聽 BBC 的一分鐘英文新聞摘要，並且要能夠流利地以英語再次闡述新聞大綱，梁育銘認為這個訓練方法，讓他能夠更了解英語母語人士的英語習慣用法。

專業力與英語力兼具 身價自然提高

現在，邱雅好目前任職於華碩電腦擔任業務工程師，而梁育銘在致茂電子擔任銷售工程師，他們的工作環境與溝通對象是來自各國的菁英，彼此的溝通橋樑當然是以英語為主，要是能講出一口專業的英語，當然能夠博得客戶的信任；此外由於各國文化大相逕庭，因此培養自己的跨文化的理解力顯得相當重要。

梁育銘建議，身為社會新鮮人的首要原則是先把英語念好，並培養第二專長，他提到：「只要認真的把一件事情做好，你就會成為那個領域的專家，自然就會有行情，讓工作找上你。」

邱雅好表示，大學的英語教育並不足以讓她能夠進入國際職場，在經過國企班的訓練後，讓她的英語力與專業力大大提升。她提到，雖然外貿協會國企班不是就業保證班，但擁有這份資歷，必會讓你在求職時比其他人多了更多機會。N

台師大主辦 「2012 人力資源發展國際研討會」紀實

領航全球在地化職場：新興科技、語言與跨界移動

文：張淳育

繼 ASTD、SHRM、SGHC 等大型人力資源研討會後，台灣師範大學國際人力資源發展研究所新任所長張煒雯教授帶領的師生團隊也在今年 11 月 1 號舉辦了「2012 人力資源發展國際研討會」（IHRD, International Conference on Human Resource Development），以「領航全球在地化職場：新興科技、語言與跨界移動」作為本次研討會的討論主題。

此次研討會，主辦單位特別邀請美國 Purdue University 負責國際事務的 Dr. Gregory Stephen Hundley、北京清華大學人力資源與組織行為學系系主任楊百寅教授，以及泰國專業測評中心（Center for Professional Assessment, CPA）的營運總監 Mr. Robert E. Woodhead 擔任主題演講人。並由 ETS 台灣區代表忠欣公司總經理王星威擔任跨國企業語言管理實務論壇主持人，和與談人實踐大學應用外語系講座教授陳超明、中華人力資源管理協會國際事務委員會秘書長盧彥廷共同闡述全球化時代跨國企業面臨的語言管理挑戰及因應策略。此外台師大國際人資所的三位碩士班研究生杜長明、歐品嫻及洪小惠也首度以「語言管理與人才管理」為課題分別發表碩士論文，由王星威擔任主持人，是一場師大國際人資所畢業生的成果發表會。以下將就 2012 IHRD 的重要場次進行精要的分享。



大會主題演講

國家文化對國民經濟力的影響

「What should we do about national culture?」此次研討會，Purdue University 的 Dr. Hundley 以此為題分享了他對於國家文化在人力資源管理上的影響研究。

他指出，國家文化就像是一種看不見的「心智軟體」（unseen “software of mind”），影響著國家的經濟表現，以及 HR 人員對該國人力的看法。像是近 20 年來有許多不同文化的新興國家加入世界經濟體系，諸如金磚四國（BRIC）、新鑽十一國（Next-11）及靈貓六國（CIVETS）等，這些國家的崛起改變了世界經濟版圖，HR 人員應探究這些崛起國家的文化因素並將之納入 HR 的管理及研究體系。

東西方思維兼容並蓄的 HRD 策略

楊百寅教授來自北京清華大學，也擔任 *Human Resource Development* 期刊編輯，針對東西文化進行了比較，為 HRD 人員帶來了融合東西文化特色的人才發展系統。他綜合東西兩方的思維模式，提出了全局（Holistic）研究方法論。在此方法論中，楊百寅將知識分成透



▲ 2012 人力資源發展國際研討會主題演講人（左至右）Mr. Robert E. Woodhead、楊百寅教授以及 Dr. Gregory Stephen Hundley。

過經驗所領會的感性知識（Perceptual knowledge）、可從書本上理解的理性知識（Conceptual knowledge），以及由態度、動機、需求、道德等屬於情感面向所感受的活性知識（Affective knowledge）三種。

他以這三種知識的學習方法為基礎，架構出一套得以獨立發展，又能互相影響的 HRD 系統（比如透過角色扮演的體驗使得學習者實際理解客戶的需求，即是從感性知識轉化成活性知識）。

2015 東協的語言管理政策大趨勢

東協各國是怎麼進行語言管理的呢？對於這個問題，泰國 CPA 營運總監暨 ETS TOEIC 講師 Woodhead 先生分享了東南亞國協（Association of Southeast Asian Nations, ASEAN）各個會員國的語言管理政策、經驗及未來趨勢。

他指出，ASEAN 即將在 2015 年組成經濟共同體（AEC），除將英語定為四種共通語言之一外，並實施互相承認協定（MRA），允許工程、護理、建築、測量、醫學、牙醫以及會計等七種領域人才在 AEC 成員國內自由移動與工作。而目前東協各企業確保人才英語能力的作法，就是訂定員工英語能力標準並進行檢測與訓練。

那麼東協企業會選擇何種檢測工具呢？

他表示，像是 TOEIC 測驗具有快速、便宜、能夠大量施測等優點，而且總分從 10 分一直到 990 分，每 5 分一個級距，能夠精準員工英語能力及訓練前後的微量進步，並有明確的能力論述表（Can-do-list），讓 HR 人員能透過 TOEIC 的能力論述表清楚了解考生成績代表的職能涵義，可針對人才管理目的設計不同的成績標準，可說是很理想的員工英語能力管理工具。

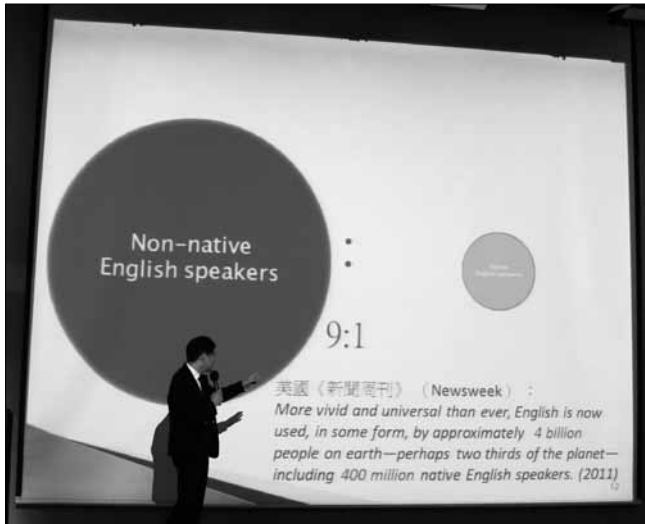


跨國企業語言管理實務論壇

語言管理的核心—Global English

在「跨國企業語言管理實務論壇」裡，實踐大學應用外語系講座教授陳超明先就企業語言管理的核心——Global English 進行了清楚的解釋。

「依據美國《新聞週刊》（Newsweek）的數據，全世界說英語人口約有四十億人，其中只有四億人是 Native Speaker，根據大數原則，為什麼英語非母語人士要講美式英語、英式英語呢？」陳超明指出，英式英語、美式英語具有大量的文化內涵，學習者必須面對雙關、隱喻、俚俗語等較抽象、較難理解的語言面向，相對而言，Global English 是一種去除文化性、強調功能性、以溝通為目的的英語，只要能達到溝通目的，即使文法上有所瑕疵也可以予以忽



略，因此所有非英語母語地區都易教、易學、易用，是適合全地球公民使用的共同語（Lingua Franca）。

他並就 Globish 提倡人前 IBM 總裁 Jean-Paul Nerrière 的看法加以延伸，提出 Global English 的基本單字量應由 Nerrière 所設想的 1,500 字提高到 6,000 字，且該是英語使用者生活上、職場上真正用得到的單字，才較符合日常與商業往來使用標準。

而要如何做好語言管理（Language Management, LM）呢？陳超明指出了三個方向，一是使用 Global English、二是透過常用情境學習英語、三是再針對專業需求發展專業英語（ESP）能力。

韓國企業的 HRM 語言管理策略

在 Global English 的基礎上，代替中華人力資源管理協會國際事務委員會主委廖哲鉅上台致詞的盧彥廷秘書長，則帶來了「韓國 1000 大 TOEIC & TOEIC Speaking 運用現況」問卷調查的分析報告。

根據報告，韓國 1000 大企業中，回應調查

實踐大學應用外語系講座教授陳超明引用《新聞週刊》數據，建議使用 Global English 作為語言管理的工具。

的 484 家企業在語言管理上面皆使用 TOEIC，而要求 TOEIC 門檻分數的 193 家企業中，要求 700 分以上的次數最多；此外，在各企業對 TOEIC Speaking Test 的招募需求調查裡，回應調查的 395 家中，有高達 93.16% 的比例選擇使用 TOEIC Speaking Test，可見韓國企業對英語口說的重視。而在協助員工提升英語能力方面，盧彥廷以韓國 LG 以及三星為例解釋，制定政策把英語定為企業官方語言，營造全由員工使用英語的環境是企業全球化的有效策略。

日本樂天的語言管理策略

「根據 WTO 調查，全球 1000 大企業的員工裡面，2011 年時已經有 70% 的員工是 Non-Native Speaker。因此，Global English 與 Language Management 都是必要的。」ETS 台灣區代表忠欣公司總經理王星威說道。他提及日本樂天市場的企業全球化與英語化政策就是這兩者結合的成功案例。

日本樂天自 2010 年起便開始實行「社內官方語言英語化計畫」，社長三木谷浩史更於今年 7 月將官方語言英語化的施行細節紀載於《為什麼日本樂天員工都說英語？》一書中。透過對這本書的解讀，王星威指出，三木谷社長規定樂天的新進員工必須強制接受英語能力訓練，直到超過 TOEIC 650 分才能分發工作；而有實績但是英



◀ 中華人力資源管理協會國際事務委員會秘書長盧彥廷分享韓國語言管理實務做法。

ETS 台灣區代表忠欣公司總經理王星威 ▶ 解讀《為什麼日本樂天員工都說英語？》，提出樂天語言管理之道。



語能力較差的員工，則安排每天上午為英語訓練時間，直到英語能力通過公司的 TOEIC 標準時，便能晉升職位。

王星威表示，日本樂天除了進行員工語言能力管理外，三木谷也針對內部的文件、會議及內部溝通等進行了不同程度的英語化管理，據統計，2012 年四月全公司的活動中已有 79% 的活動已完成英語化，可見階段式的英語化自有其效果。

要的把關者。部分公司選擇透過面談或實作的方式測試應徵人員的英語實力，而部分公司則以多益或托福的分數標準輔以年度定期測試來作為升遷的依據。

此外，不同的產業對於員工英語能力的要求也不相同，像是服務業的語言管理策略會利用圖像、影像等方式來輔助溝通，或是設立專門單位解決語言落差問題等。語言管理策略是否應與升遷制度有所連結，以及管理高層是否支持，在在都左右了語言管理政策的成功與否。



台灣首次語言管理主題論文發表

台灣跨國企業的語言管理分析

無獨有偶，除跨國企業語言管理實務論壇外，從師大人資所畢業的杜長明、歐品嫻以及洪小惠的碩士論文也分別針對了跨國企業、高等教育以及國際體育賽事的語言管理進行了深入的分析，這是台灣人資學術界首度以語言管理為課題的先驅研究。

杜長明的論文題目是 *Language Management in Mutinational Corporations*，主旨在探尋了目前台灣企業在語言管理上採取的實際措施，以及語言在跨國企業可能的影響層面。他指出，在語言管理的制度下，招募選才部門成了重

台灣高等教育機關的語言管理分析

歐品嫻的論文題目為 *The Effect of Language Management Practices on Internationalization Outcome in Higher Education Institutes*，著重在台灣高等教育的語言管理研究方面，歐品嫻針對台灣招收外籍學生成果卓著的九間學校國際事務處成員進行了問卷調查以及面談。她分析表示，大學等高等教育機關的語言管理可以分成兩個面向，其一為針對本國及外籍學生與教職員的語言能力進行管理，另一則針對使用語言的環境進行管理，可說和日本樂天的管理策略不謀而合。

她指出，設定過度剛硬的語言標準會降低學生使用英語的意願，而在語言學習環境上下功夫則



▲ 師大人資所畢業生（左至右至下）杜長明、歐品嫻以及洪小惠，分別就台灣跨國企業、高等教育環境以及國際體育賽事的語言管理提出看法。

會有更好的效果。比如，各校國際事務部門能夠規劃更友善的校園語文與文化環境協助外籍生適應學習任務與生活需要，而對於外籍生而言，校園內設立多語言的指示牌以及校園生活引導手冊都能減低他們在學習上的語言障礙。


台灣國際體育賽事的語言管理分析

洪小惠的論文 *LM in international sport events* 旨在探討台灣近幾年國際體育賽事的志工招募、訓練、派任與語言管理的關係。她指出，透過對 2009 台北聽障奧運、2009 高雄世界運動會、2011 自行車環台賽以及未來 2017 年即將在台舉辦的世界大學運動會的個案分析，由於賽事主辦單位的國際溝通人才與預算有限，多半沒有足夠的跨語言、跨文化溝通人員投入賽事服務，因此如何與各校國際事務處保持良好關係，確保能招募有一定英語水準的志工人才庫是關鍵。

此外，如果志工遇到語言溝通障礙如何解決？調查顯示可透過簡化英語、翻譯工具、語境的掌握、肢體語言、重複語句、猜測、慢慢說，甚至他人的協助都可以解決語言障礙的問題；洪小惠表示，在這過程中，志工需要的是進行語言調適的態度。

LM 成趨勢 明年師大將辦 AHRD 年會

此次研討會，除了國家文化的探討、東西文化對 HRD 的影響外，有趣的是語言管理議題較以往更為豐富，不但有日、韓等跨國企業語言管理實務論壇、ASEAN 的語言政策探討，也有針對台灣企業、高等教育以及國際體育賽事進行的語言管理研究。隨著全球化趨勢的到來，語言管理（LM）的價值已漸漸為 HR 人員所重視。

另外，明年台師大人資所也將承辦 AHRD 年會（Academy of Human Resource Development Annual Conference），同時並持續不懈地探討人資領域的可能性，未來台灣人資領域研究的發展值得期待。 



▲ 2012 人力資源發展國際研討會吸引全台人資相關系所師生前往交流。

2013 年 1 ~ 6 月考試資訊

ETS TOEIC 多益英語測驗 ETS TOEFL ITP 托福 ITP 紙筆測驗

測驗日期	報名時間	考試通知查詢日	網路查詢成績日
1/20	2012/11/15~2012/12/12	1/9	2/8
2/24	2012/12/13~2013/1/9	2/6	3/15
3/31	1/10~2/20	3/20	4/19
4/28	2/21~3/20	4/17	5/17
5/26	3/21~4/17	5/15	6/14
6/30	4/18~5/22	6/19	7/19

ETS TOEIC Bridge 多益普級英語測驗

測驗日期	報名時間	考試通知查詢日	網路查詢成績日
2/3	2012/11/15~2012/12/21	1/23	2/27
4/13	2012/12/22~2013/2/25	4/1	5/3

ETS TOEIC Speaking and Writing Tests

測驗日期	報名時間	考試通知查詢日	網路查詢成績日
1/20	2012/11/29~2012/12/26	1/14	2/25
2/23	12/27~1/23	2/18	3/25
3/10	1/24~2/6	3/4	4/9
4/13	2/7~3/20	4/8	5/13
5/12	3/21~4/17	5/6	6/11
6/9	4/18~5/15	6/3	7/9

- 請隨時上網查詢最新資訊：www.toEIC.com.tw
- 有關詳細報名方法及各考區報名地點，請上網詳閱，或於上班時間至官方網站線上客服洽詢。
- 測驗時間及地點依考試通知單為準，需於考前一週自行上網查詢考試通知單。

東協國家語言管理之議題、策略與實務

專訪泰國 Center for Professional Assessment

營運長 Robert Woodhead

文：葉瑋玲

東協各國（ASEAN）將於 2015 年成立「東協共同體」，屆時東南亞將成為全球開發中國家最大之自由貿易區，經濟價值受全球矚目，而「國際溝通」是做生意最基本的道理，對想搶下東協市場的各國企業來說，英語必須是備戰技能之一。

本刊特別專訪長期於泰國等東協各國擔任政府與民營機構的語言、評量諮詢顧問的泰國專業測評中心（CPA）營運長 Robert Woodhead 先生，談談東協地區語言管理的現況及評量機制。

Q：就您多年來在東協地區從事語言管理諮詢的經驗與個案看來，東協地區的企業能成功建立語言管理標準的要素為何？

► **Robert Woodhead（以下簡稱 R）**：其實我們做諮詢時常遇到困難，並非機構中的每個人都會同意要置入員工語言管理標準。當我們在協助企業建立員工語言管理標準的諮商過程中，往往必須要花三至四次的開會討論。我們會與企業的決策者，通常是人資部門人員會面，說明建立語言管理標準所需資料等等，並請對方填寫語言管理意見調查的表格，好讓我們瞭解對方的需求。

制訂語言管理標準絕非一蹴而就，需要相當的時間才能完成，通常整個制訂標準的前導時間

平均為六至九個月才能完成制訂過程，並開始實施。首先，我們會到企業內部說明設定員工英語能力標準的基本概念，其次我們會帶著對方一步步地完成調查表格，接著我們會將所有是否在公司內部設立語言管理標準的決定權交給對方，但我們會建議他們在三十天內做回覆。

我們通常會希望與企業主或是人資主管面對面討論，因為我們必須要跟他們解釋制訂語言管理標準的理由與目的，除了讓他們無須擔心制訂出來的分數會影響員工的工作意願與內容外，也會特別強調制訂這些標準後，將會對未來人力資源更順利地推展。

其實，人們對於語言管理最大的恐懼在於他們總低估了自己的能力。語言管理標準一旦設定後，他們會擔心自己達不到標準而被開除或無法晉升，而這種恐懼的來源就是傳統人資管理方式所產生的壞影響。以前的管理方法多重「懲處」而輕「發展」，但現代人資管理則較傾向以「人力發展」為中心。用個英文諺語來比喻，就是「蘿蔔和棒子」，也就是說現代人資使用蘿蔔多於棒子。

Q：設立員工的語言管理標準，對企業有哪些實際影響？可否請您舉例說明？

► **R**：以許多亞洲地區的成功企業為例，他們的管理方式就非常重視員工語言管理。當三星電子

泰國專業測評中心 (CPA) 營運長 Robert Woodhead 認為，人們對於語言管理最大的恐懼在於他們總低估了自己的能力。



決定進軍國際時，即相當明確地想要搶下全球市場最高佔有率。為達此目的，他們就開始設定英語為他們的企業官方語言。

當三星電子在新加坡設立區域總部時，全公司上下員工都須事先接受英語能力檢測，而這種做法在三星電子內部早已已行之有年。我認為三星電子在員工語言管理的遠見，是讓他們躍升於全球領導地位的主要因素，畢竟在目前國際市場中，必須能「溝通」才能將好產品銷售出去。

隨著各國市場已與國際市場融為一體的大趨勢，英語成為一種國際共通的語言 (Lingua Franca)。舉例來說，像三星電子的製造廠即遍佈世界各地，目的是節省製造成本或降低進出口關稅，所以他們勢必要將韓國當地的技術及管理專才外派到其他國家，負責管理當地人才並導入技術，但你不能指望這些經理人去學泰文、越南語、印度話、馬來文、中文或任何當地的語言。那他們會選擇用哪種語言溝通呢？答案很簡單，就是英語。

Q：多益是台灣職場上相當受歡迎的英語測驗工具，請問如此重視英語的東協各國，會選擇何種英語測驗工作？

R：在泰國，對某些產業來說，多益測驗成績的影響力非常大，幾乎已成為進入這些職場的通行證，譬如建設業、工程業、能源業，因為這些

產業的工程師們無時無刻都必須面對國際客戶，幾乎每天都要跟外國人溝通。泰國的觀光相關產業也重視員工的英語程度，例如，沒通過多益測驗，不可能在泰國的國際航空公司裡任職；許多泰國五星級飯店，也要求服務人員具備一定的英語能力，因為國際旅客如果在這些飯店裡不能用英語溝通，就會對飯店的專業性打上問號，大大地降低客戶滿意度。雖然，這些產業所面對的國際客戶並非是以英語為母語者，但大家都選擇用英語溝通，畢竟英語已經成為一種國際語言。

「評量」之於語言管理而言相當重要。多益測驗是人力資源評量員工英語能力重要工具之一。其普及度高、相對成本較低、具備信度與效度，而且能在短時間內得知員工在英語能力上的表現及理解程度。

此外，根據語言學家統計，一般人的口語表達力不比聽力好，而寫作能力也通常達不到其閱讀理解力水平，因此以聽力和閱讀力做為一般員工英語力的總體評量範疇是可被接受的；而多益測驗主要即是測驗英語聽力及閱讀力，這些正是身處國際職場員工所必須要有的基本英語技能。更重要的是，多益測驗成績可以讓人資主管依照不同職務、職位的英語能力需求，訂定多益成績分數標準。基於上述理由，我想，多益測驗仍會持續地風行東協地區各國。 **M**

台灣企業 HR 人員的語言管理挑戰

台灣首篇企業語言管理研究論文

Language Management in Multinational Corporations 摘要

文：杜長明

整理：張淳育

全球化已經是現今大多數企業所不可避免面臨的營運環境，此項事實對企業的管理造成的衝擊甚鉅，從生產製造上全球佈局的成本管控、企業整體形象的建立到因地制宜的行銷策略、多國籍人力資源相關議題的管理、研發上全球專利的多國合作及競爭、企業財務風險控制與資源配置等層面，無一不受到全球化趨勢的直接或間接的影響。但十分令人不解的是，管理的焦點卻甚少討論到一項最顯而易見且最常使用的因素「語言」本身，以現在世界經濟的重心已經急速轉移至開發中國家等非英語系區域的情況而言，顯示出管理語言已成為大多數跨國企業進行全球化佈局時所必須面對的嚴峻考驗。

本研究透過訪談 12 位在跨國企業裡的專業人力資源人員來描繪他們在工作上所面對的溝通挑戰，進一步地探尋實際上在企業實務中如何因應的作法，及未來針對跨國企業解決「語言問題」於人力資源專業上所提出的建議。試圖勾勒出人力資源人員在全球化影響下面臨管理議題的面貌。

招募選才成為最受衝擊的功能部門

快速、有效是全球化招募徵才能否成功的重要關鍵，人才的篩選從履歷的分類管理開始即是對人力資源人員專業上的考驗。在招募上，企業中最常見的作法是建立了所謂的英文招募系統，來

進一步篩選合格的潛在人才，更多的作法如英文面談、英文簡報、分組討論、個案報告等所能夠多面向測試其英文能力的方法也經常是企業實際採取的作法。部分公司則會設定多益或托福的分數標準輔以年度定期測試來作為升遷的依據。

而這些招募上所採取的作法能否成功皆與人力資源人員運用語言管理能力息息相關，試想有多少人資人員能夠篩選管理為數眾多的英文履歷呢？有多少人資人員能以流暢的英文進行面談程序呢？以此為例，此項能力決定了可招募到潛在人才庫的數量及範疇，也深刻影響了跨國企業的人才戰鬥力及未來競爭力。

而為了在全球舞台上求得一席之地，降低成本同時追求效率往往是台灣企業為了生存所採取的常見作法，造成便利且有效的經營形式已成為根深蒂固的台式經營文化。訓練上亦是如此，與其培養一位具備實務上足夠能力的人才，大多數公司會傾向從選才上著手。

從外派制度的調查中更呼應了此項現象，甚少公司會特地為外派人員作語言上的訓練，而轉向指派具備語言專才的人才執行任務，來減少投入的成本及時間。此種較短視且以成本考量的作法往往無法長期培養企業的核心能力，一旦這些人才離開崗位或被挖角，企業的運作將面臨掏空狀態，而此種心態也成為了台灣企業在全球化環境下能否長期發展的隱憂。

在未來全球化加速的趨勢影響下，「語言」將是企業搶得先機的必備利器。



產業的差異影響甚鉅

本研究另一個發現在於了解不同的產業其所重視語言程度乃有所差異。相較於科技製造業，服務業在溝通上需求的密度更高，也造成了整體而言企業較重視語言的運用能力，在因應相關管理議題也更加全面且用心。

如有企業在內部溝通上提倡使用「溝通包裹」的概念來彌平溝通上的落差，將所欲傳達的政策以文字、影像、圖示等多媒體溝通工具來進行傳遞，在語言管理上更設立了區域性解決語言落差的專門單位，使得企業在全球化的管理上更加具有一致性。因此我們可以得知服務業在語言管理議題處理上較為成熟且需求較高。


政治力與全球化階段的影響

語言管理在企業中推行上的最大困難在於「政治力」。所謂的「政治力」即是語言能力與升遷制度的連結及管理高層對此議題的支持與否。試想如果企業內的升遷制度是以語言能力作為評估的重點要項，大多數員工在專業上的需求如果尚無需要英語能力，倘若沒有高層的大力支持推動，既得利益者不難想像的一定會抗爭到底，間接成為公司內影響語言管理政策推行的最大障礙。由此可知，「政治力」已成為語言管理能否於企業內成功推行的關鍵因素之一。

而根據訪談人力資源專業人員的回覆得知，企業所處的全球化階段則直接影響了語言管理議題的需求。在生存階段中的企業需要的是即戰力，此時語言管理並非迫切且亟需解決的議題，而逐漸在營運上穩定發展的企業在確認全球化營運的模式及需求後才會慢慢將重心及資源轉往語言議題上。此現象給了人力資源人員重要的啟示，必須針對企業的階段性營運需求提供語言管理議題的良藥，適度給予「變革」改變的動力能量，而非一味的將語言管理貫注於任何一個企業。

未來的人資專業 = 語言 + 管理

語言能力在全球化下對於人力資源人員更顯重要，此項認知是此浪潮下不可或缺的。有了語言職能，人力資源人員專業上的展現才得以跨越了地區及語言的隔閡，行政管理的效能才得以因應組織需要作調適，在全球化的衝擊下整體企業的營運才得以更加順暢。

世界唯一不變的真理就是變，這也是管理透過時間的積累才能夠與時俱進的主要原因。企業經營亦是如此，缺乏語言管理的認知也許短期間並不見得會對企業營運造成影響，但在未來全球化加速的趨勢影響下，「語言」則是企業搶得先機的必備利器。對人力資源人員而言，以後的專業將會是本身的專業加上語言能力，少了任何一個都難以成為高竿的人力資源專家，你，準備好迎接挑戰了嗎？

在全球化時代探究英語教學的未來

2012 年中華民國英語文教學國際研討會現場報導

文：張淳育、謝宜君

為因應全球化、科技進步以及 12 年國教所產生的英語教學變化，2012 年 11 月 9 日至 11 月 11 日，由宜蘭大學外語系以及中華民國英語文教師協會（ETA-ROC）在劍潭海外青年活動中心舉行了中華民國英語語文教學國際研討會，主辦單位特別邀請美國 ETS 資深副總裁 Dr. Michael T. Nettles、美國路易斯大學（National Louis University）Dr. Tim Collins 等 10 位來自美、加、日、英等地的特色講者進行分享。

長期關懷台灣英語教育發展的 ETS 台灣區代表忠欣公司也舉辦了多場 ETS 系列專題演講，特別邀請 Dr. Nettles 以「探究英語作為全球共通語的價值」為題，進行專題演說，也特別邀請台灣全球化教育協會（GEAT）理事長陳超明、台東溫泉國小校長吳正成，以及台東大學英美文學系助理教授蔡佩玲共同發表「國中小英語教學的規劃發展與前瞻思維 - 以台東實驗專案為例」，暢談台東小學英語教學實驗專案之規畫發展。

此外，為了讓讀者更清楚目前高中英語教學的趨勢與實務，本刊特別整理了雲科大語言中心主任楊育芬談從大學英語學習目標探討高中職生的英語學習目標、師大附中吳詩綺老師對高中聽力教學法之探討、新竹高商葉健芬老師談大考英文與 TOEIC 閱讀測驗的關聯，以及葉健芬老師與高雄女中晏毓良老師共同探討高中職英語教學現況等四個場次的精華報導，一併摘錄如下。

ETS 專題演講

Dr. Nettles 主題演講

「英語作為世界共通語的價值」

美國 ETS 副總裁 Dr. Nettles 在這場大師演講中提到，19 世紀英國的大量殖民，奠定了英語為世界通用語的基礎，他除引用哈佛商學院研究員 Tsedal Neeley 的研究及資誠聯合會計師事務所（PwC）智利辦事處人資長 Carlos Lenck 的看法，指出在跨國溝通上英語是必要的溝通媒介外，並提及日本樂天（Rakuten）官方語言英語化，以及東南亞國家協會（ASEAN）2015 年即將推動之東協經濟共同體（AEC）已將英語列為通用語的事實作為最佳例證。

他也提及，當初就是為了解決英語非母語人士跨國商務溝通能力不足的問題，才會研發多益測驗這項以溝通為目的、生活職場情境為導向的英語測驗。Dr. Nettles 同時解釋，英語作為國際共通語是一種把語言當作「工具」的概念，不但不會造成各民族原有語言文化性的破壞與消失，並能促成不同民族的對話。

台東國中小英語教學的前瞻思維

為解決台東的英語教育雙峰現象，GEAT 理事長陳超明、台東溫泉國小校長吳正成和台東大學

美國 ETS 副總裁 Dr. Nettles 引用東協 2015 年將把英語列為通用語等例子，指出跨國溝通上英語是必要的溝通媒介。



英美文學系助理教授蔡佩玲等人共同進行了「台東英語實驗專案」，研究有效提升英語文學習成效之教學模式。

吳正成表示，該專案本著國家教育研究院院長吳清山「教多不如教會，學多不如學好」的精神提升學生學習動機，並嘗試以「不增加過多財、人力」、「創造可複製經驗」、「局部開始逐步擴大」、「遵守九年一貫原則」、「開放、志願參與」等原則進行教學實驗，以期此教學方案未來的長期推廣。

陳超明指出，此次教學實驗以能力指標取代課綱進度進行，把學習主導權交給學生，並以超過 50% 的教學時間進行練習活動，讓學生在練習中學會使用英文。蔡佩玲則解釋，實務落實上，以「全部的作業都在課室內完成」為準則，並將學習單與肢體回應教學法（TPR）運用在課室教學上。而透過對 26 字母與 120 字核心單字的「字母辨識及書寫能力」、「發音聽辨」、「單字與句型」三方面的測驗觀察，學生達成率相當高。

TOEIC Session

以評量建立學生的考試經驗

為了能判斷出學生所需要的課程方向及架構，「評量」成為教學中不可或缺的角色。新竹高商

應用外語科老師葉健芬以長年使用多益測驗模擬試題做為英語教學輔助工具的經驗分享。她表示，多益測驗中很多主題和大學學測是相似的，因此有了大量的評量經驗，學生面對學測英文時就能更有準備。

以聽力而言，葉健芬表示，學生若想拿到高分，其關鍵在於字彙量的多寡。然而，學生在背單字時往往只記下學校課本給的單一字意，忽略英文常有一字多意的情形，反而限制了單字量的學習。葉健芬建議，學生在學習單字時應從文章中的上下文來了解單字的意義，不能從單字本身來解讀。而在英語寫作上，葉健芬則會加強學生句法結構，也能強化理解力、提升閱讀速度。

專業英語是應用外語系的核心

雲林科技大學語言中心主任楊育芬指出，在 105 學年後，大學的入學人數每一年會少五萬多人，少子化近在眼前，台灣的大學要招收到足額的人數勢必得加強國際競爭力，朝國際化發展，招收國際學生。她建議學生應從國高中打下英語基礎具備足夠的國際競爭力與英語溝通力，而大學期間則專注在專業英語（ESP）的學習上。

為了讓已經有英語基礎的學生，能有更多時間學習專業英語課程，雲林科技大學制定英語抵修辦法，凡是多益測驗達 550 分以上者，即可免



◀ 高雄女中英語教師晏毓良結合電腦程式輔助教學，在教學現場省下大量時間。

修大一英文，並可選擇申請「英語菁英學程」，學習進階的英語運用。而與澳洲坎培拉大學及昆士蘭科技大學簽定的雙聯學制則能提升學生的國際觀。在專業英語學習上，楊育芬表示必須要做跨領域和跨文化的結合，例如商業英語、科技英語及旅遊英語等專業英語，且更必須兼顧產學合作，透過英語行銷介紹等服務，將台灣產業和在地文化推向國際。

中港日韓四國聽力大比較

台灣在 2011 年開始試辦高中英語聽力測驗，師大附中英語教師吳詩綺首次發表香港、南韓、大陸及日本四個地區的大考英聽內容比較，做為英語老師參考之用。其中香港英聽測驗考試時間為 120 分鐘，題目有組織圖和簡答題，念題速度最快，難度最高；南韓的考試時間僅約為 15 分鐘，題目韓文、英文夾雜；而大陸的填空題考聽力也考判斷力，作答不按順序，考生必須從題組對話中聽出答案並填入適當空欄；日本的高中聽力測驗時間為 30 分鐘，考題範圍生活化，不只考英語聽力還評量了學生的邏輯能力。

吳詩綺更分享了利用 App 的聽力教學法。如辨別近似音的「英語耳遊戲」；重組連音單字、片語和單句的「One Touch Listening Clinic」；用各國口音介紹生活化主題的「Learn English Listening」、以遊戲介面深受學生歡

迎的「Listening Master」等。吳詩綺表示，利用 App 做為英語聽力課程的輔助教材，可以達到教學互動，更能激發起學生的學習動機。

以新科技教學法提升學習效果

2012 年高雄女中多益測驗平均 793 分，比起全國平均分 574 分還高出 219 分，高雄女中英語教師晏毓良現場分享他的高分省時高效教學方式，比如為了簡短新課程學生在單字學習上的磨合期，雄女特地按課本編輯了一本單字書，刪減使用頻率不高的單字，並加上中英對照例句，便能有效簡短老師與學生大量抄寫黑板時間。

同樣地，晏毓良建議老師可以採用一些電腦應用程式輔助教學，例如螢幕繪圖工具 e-pointer 能讓使用者在螢幕上任意繪圖，方便進行電腦教學；而 Microsoft Word「巨集」(Macro) 功能能夠一再重現「曾輸入的字串」，能利用來錄製常用單字 / 句型及文法，一樣能節省大量抄寫時間。而省下的時間，則讓晏毓良能在上課時間進行到一半時播放 3 至 5 分鐘的美國影集《六人行》(Friends) 片段，讓學生能在輕鬆幽默的對談中邊休息邊學習英語。

晏毓良表示，多益測驗的考題中，許多內容及對話都很生活化，高中生就能理解，因此是適當的教學與評量工具。📌

台東偏鄉英語教學實驗成績亮眼

ETS 資深副總 Dr. Nettles 盛讚專案

媲美「一個孩子都不落後」精神

文：葉瑋玲

美國 ETS 資深副總 Michael T. Nettles (後排右三) 到台東溫泉國小參訪。



由台東縣政府與台灣全球化教育推廣協會 (GEAT) 共同推動的「台東提昇國中小學生英語學習成效實驗方案」實施甫邁入第二年，即見驚人成效，連在學習落差、弱勢教育研究及工作上有極大貢獻的國際知名學者 Michael T. Nettles 都特別來台參觀。台東縣政府特別在 2012 年 11 月 13 日舉辦該專案成果發表會，縣長黃建庭、原住民委員會教育文化處長陳坤昇、美國 ETS 資深副總 Michael T. Nettles、GEAT 理事長陳超明、ETS 台灣區代表忠欣公司董事長邵作俊皆應邀與會。

成就，而老師們也走出教學的挫敗，重拾教學的熱情與信心。

台東小學實驗計畫 成效受國際注目

長期關注全球弱勢族群教育的 Michael T. Nettles 對於這樣的結果相當感動。他表示，台東偏鄉小學英語教學實驗顯示，能力為指標學習與學生為核心的教學方法深深地影響了英語非母語學生的學習成就，而台東實驗計畫的精神完全符合美國「一個孩子都不落後」(No Child Left Behind) 的政策精神，值得世界各地從事弱勢族群補救教學教學者借鏡。對於台東縣政府除了推動英語學習，同時也推動各種母語教學，Nettels 博士也相當肯定與感動。

實驗進行滿一年 學生英語表現亮眼

「台東提昇國中小學生英語學習成效實驗方案」是從 2011 年 9 月開始推動，第一階段在台東縣的溫泉、尚武、大武、桃源、紅葉、東河、都蘭等七所偏鄉國小，推動經過一年多，成果顯著，進展超乎預期。

主持該計畫的 GEAT 理事長，同為實踐大學應外系講座教授陳超明表示，教學實驗進行一年後，台東縣政府進行的全縣國小四至六年級學生英語補救教學測驗，結果顯示，參與台東英語實驗專案的學生表現優於全縣平均值，其中，溫泉國小更是全數學生通過。「計畫之所以成功，主要是秉持『教會比教完更重要』的概念。」孩子們在這樣的教學法下重新找到學習英語的樂趣與

陳坤昇處長認為，台東專案讓他看到弭平城鄉差距的希望，「這個計畫希望能在台東繼續推動下去，原民會也願意配合台東縣政府，在英語教育上多盡一份心力。」ETS 台灣區代表忠欣公司邵作俊董事長則非常認同陳教授理念，他表示：「台灣學生的多益成績兩極化，或許是一大半的孩子從小就放棄英文的關係。」希望能藉由『教會比教完更重要』的原則，改善孩童的英語文學習成效。N

2012 年 1~6 月 台灣地區 TOEIC 成績統計報告

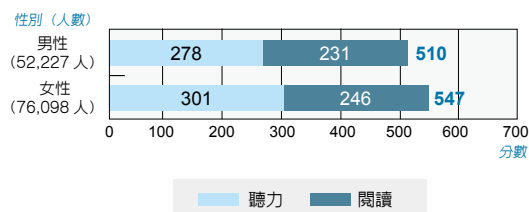
資料提供：ETS 台灣區代表忠欣股份有限公司

2012 年 1-6 月共有約 138,298 名考生報名參加台灣地區 TOEIC 測驗（公開測驗考生人數為 80,926，企業／校園到場考生人數為 57,372）。平均成績為 532 分（聽力平均 292 分／閱讀平均 240 分）。考生的年齡以 25 歲以

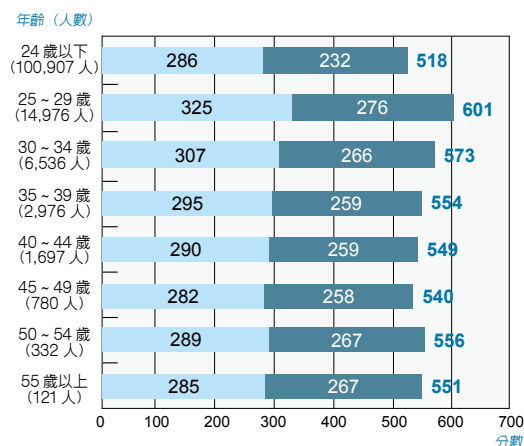
下居多，比例約佔 79%；男女比例為 1:1.46，女性應試者比男性應試者多出 19 個百分點。

16.6% 的考生目前為全職的工作者，學生佔總考生人數的 68.5%；以教育背景來看，教育程

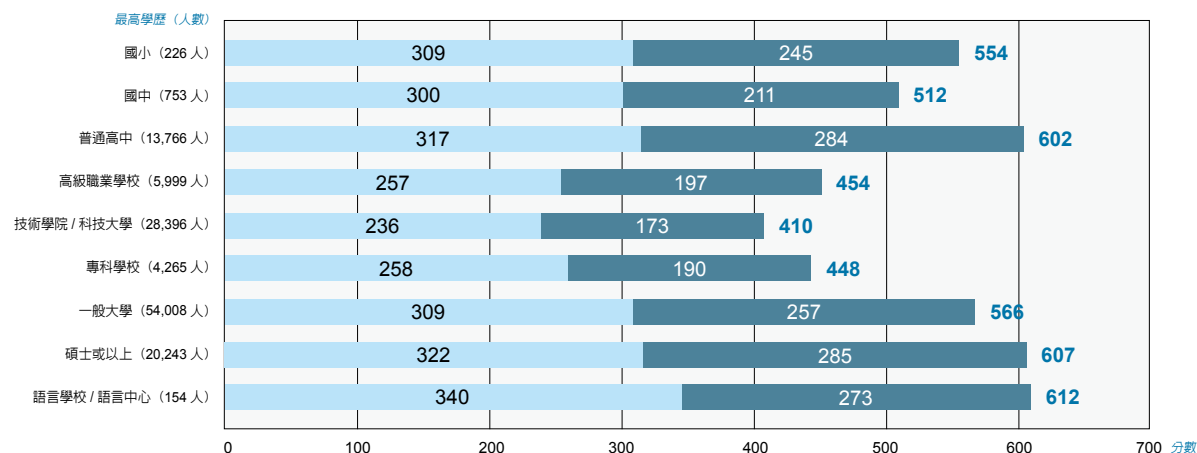
應試者平均成績 — 依性別



應試者平均成績 — 依年齡




應試者平均分數 — 依最高學歷



* 以上圖表總成績比聽力閱讀之總和多 1 分或少 1 分，係由小數點後一位數 4 捨 5 入造成

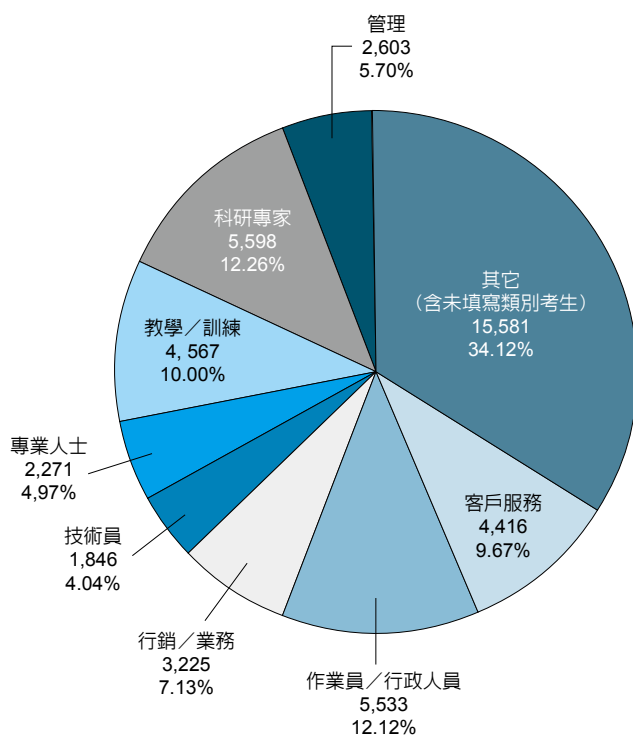
度在大專院校或以上的考生，比例佔 84.8%，以主修商管學院為多數，約佔 29%。企業或機關服務的考生約有 46,000 名，其中 12% 的考生從事行政相關工作，12% 從事科技研發工作，而行銷業務的則在佔 7%；另外就產業類別來觀

察，教育、學術單位 31% 佔最多，其次為其他服務業的 11.2%，電子產品製造業約 10.4%，旅館／旅遊／娛樂／餐飲業約 8.2%，金融／會計／銀行／證券業 4%，另有 3.9% 的考生為各級政府機關／其他公務員。 

分數級距人數統計表

總成績	人數	百分比	總成績	人數	百分比
10~	9,286	7%	650~	17,966	14%
250~	37,597	29%	750~	16,881	13%
450~	21,994	17%	900~	3,407	3%
550~	21,194	17%	Total	128,325	100%

依職務類別 — 人數分布



2012 年 1~6 月台灣地區
TOEIC 總考生人數統計：138,298
公開測驗總考生數：80,926 人
企業／校園到場考總考生數：57,372 人

圖表資料來源：ETS 台灣區代表
統計人數：128,325 人
《本統計僅依據參與測驗考生之成績，統計數字不含缺考人數》

Englishnization

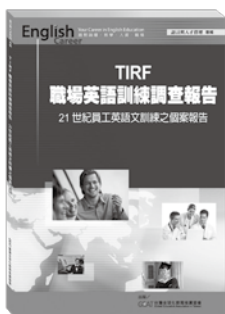
兩年內讓全公司同仁 都會說英語，可能嗎？

日本最大線上購物平台樂天市場 三木谷浩史 社長 現身說法

凡企業或 HR 主管來電或來函索取 即可獲贈該書乙本
(因數量有限，每公司限量乙本，送完為止)



TOEIC & Globalization 《企業HRM叢書系列》



TIRF 職場英語訓練 調查報告

本專刊特翻譯美國「國際英語文教育基金會」(TIRF) 在 2012 年發表之《21世紀員工英語文訓練個案報告》。台科大 Jeremy Sykes 教授在出席 2012 美國 TESOL 年會時參加了此一研討會，回國後立即撰文〈為誰用英語？為何用英語？〉為本專刊做導讀，願台灣各企業 CEO 及 HR 主管能由此刊中各大國際機構的 LM 個案中得到啟發，做出適合自己企業的英語文訓練計畫。



2012 台灣 1000 大企業 員工英語能力調查報告

「員工英語能力管理」是企業國際競爭力的基礎。因此，ETS 台灣區代表與中華人力資源管理協會合作，委託中華徵信所調查執行的「2012 台灣 1000 大企業員工英語能力調查」報告，針對期望對「人資國際化」有需求的人資夥伴能參考本報告，以及報告中的個案，琢磨出可行的「員工英語能力管理方案」。



2012 亞特蘭大 SHRM 年會 看見 The Future of HR 專刊

《2012 亞特蘭大年會看見 The Future of HR》專刊係由 ETS TOEIC 臺灣區代表贊助中華人資管理協會出刊，內容包括劉文章理事長的〈SHRM 將與 CHRMA 建立更緊密的合作關係〉、國際事務委員會主委廖哲鈺的〈CHRMA 協助臺灣人資夥伴們國際尋夢〉、副主委甯耀南的〈我們有一個夢：培育臺灣新一代第五級領導人團隊〉及其他 10 位團員的參加年會心得報告，內容精彩，請勿錯過。



2012 台、日、韓企業 員工英語能力管理現況比較報告

2012 年台、日主力產業前景雙雙籠罩在韓國產業的陰影下，而韓國企業可以吸引全球一流人才組成全球化人才團隊，成功秘訣就在於「員工英語能力管理」策略。為協助台灣企業更清晰地看見韓國人才國際化帶來的產業全球化競爭新結構，以及理解支持該產業全球化競爭的下層建築即是「員工英語能力管理」，因而特別出版本報告。希望這些資訊能協助台灣企業界得知日、韓大企業是如何運用員工英語能力管理，也協助台灣企業 HR 能進一步設定該公司之語言管理政策。

歡迎企業及人資部門來電索取

ETS TOEIC 台灣區代表 索取電話：02-2701-8008 分機 383 / 385 傳真：(02) 2708-3879 hrservice@toeic.com.tw