

TOEFL® ITP
TOEIC® Bridge
SAT® TSE®
Criterion™



「2010 年台灣產學即戰力調查報告」 記者會紀實

Contents 本期精彩內容

- 「2010 年台灣產學即戰力調查報告」
記者會紀實 / 01
- 〈書訊一〉由「產品研究」到「人才
研究」及「人才國際化研究」 / 09
- 〈書訊二〉運用 TOEIC 於企業國際化
的成功奧秘 / 10
- 企業基層主管級英語能力需求
提升至多益 650 分 / 11
- 第 19 屆 ETA 中華民國英語文教學
國際研討會活動紀實— ETS 與 EIL
系列演講場次內容薈華 / 14
- ETS 台灣區代表王星威
SGHC 2010 演說紀要 —
英語溝通力與全球化公司
之人力資本策略 / 20
- 填問卷 送機票
Las Vegas SHRM 63rd年會
來回機票幸運得主出爐 / 23
- 2010 年 1 ~ 6 月
台灣地區 TOEIC 成績
統計報告 / 24
- 2011 年 1 ~ 6 月考試資訊 / 26
- ETS TOEFL iBT 獎學金計畫開跑 / 27

資料來源：ETS 台灣區代表

ETS 台灣區代表於 11 月 10 日（周三）上午於晶華酒店舉行「2010 年台灣產學即戰力調查報告」記者會。主持人為 ETS 台灣區代表忠欣公司董事長邵作俊，列席報告者包括外貿協會國際企業人才培訓中心主任陳谷海、中華人力資源管理協會國際事務委員會主委廖哲鉅、英業達軟體事業部總經理邱全成，以及 ETS 台灣區代表忠欣公司總經理王星威。

王星威於會中公布了「2009 年台灣與國際產學英語力差距報告」，包括 TOEIC 台灣與全球成績之統計以及亞洲各國考生多益成績排名狀況，並針對台灣 Y 世代、千禧世代學子及職場新鮮人的英語能力進行分析。

另外，王星威同時於記者會中發表了「2010 台灣產業員工英語能力需求標準調查報告」。該報告是由 ETS 台灣區代表與中華人力資源管理協會，於 2010 年 8 月份所合作進行的調查，做出 23 類產業別及整體產業的英語能力標準統計數據。

透過這兩份報告的數據及比對，希望能檢視台灣產學人才的英語即戰力，了解企業是否已經做好人才國際化的準備，以及七、八年級生的國際溝通能力是否提升。

記者會報告之一： 「2009 年台灣與國際產學英語力差距報告」

此份報告是將 ETS 日前公布 2009 年全球考生多益成績敘述統計報告，與 ETS 台灣區代表參照 2009 年台灣考生之多益成績敘述統計報告做一比對，所作出「台灣與國際產學英語能力差距報告」，以供政府、英語教育工作者、產業人資部門及廣大上班族參考。

此報告主要有九項重點：

一、2009 年台灣與全球多益成績比較

2009 年台灣多益平均成績 539 分，比 2008 年的 533 分進步了 6 分，但比全球多益平均 566 分少了 27 分，比起 2008 年台灣與全球的差距 20 分還拉大了 7 分，顯示全球化迫使各國都在致力改善國民的英語能力，台灣在進步中，全球各國進步更多。

就分項英語技能來看，台灣考生聽力 295 分，遠遠超過閱讀的 244 分高達 51 分之多，全球的聽力與閱讀也差了 49 分，反應所有考生英語閱讀力明顯不足的大趨勢，顯示個人吸收國際資訊與智識所需之「英語閱讀能力」應加強，值得台灣及全球各國政府、英語教師與企業人資訓練主管重視。

● 2008 年台灣與全球多益成績比較

項目	聽力	閱讀	總成績
台灣 2008 年	293	240	533
全球 2008 年	300	253	553
台灣與全球之成績差距	-7	-13	-20

● 2009 年台灣與全球多益成績比較

項目	聽力	閱讀	總成績
台灣 2009 年	295	244	539
全球 2009 年	308	259	566
台灣與全球之成績差距	-13	-15	-27

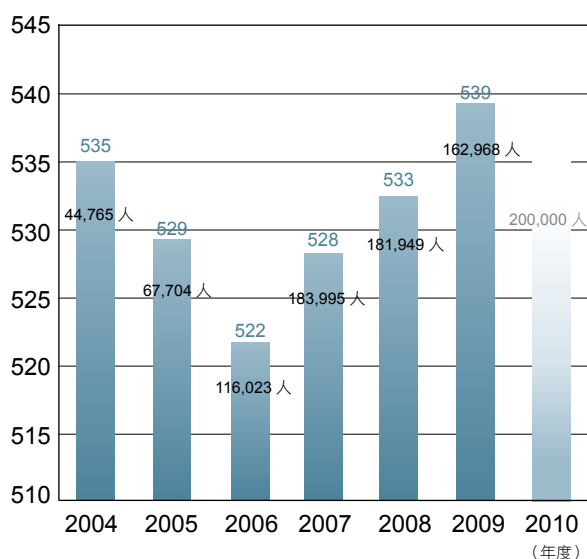
二、台灣自 2004 至 2009 年， 多益成績及考生人數變動

台灣近六年來的多益成績呈現 V 字型，自 2006 年起年年都在進步，另外考生人數 2009 年為 162,968 人，比 2008 年減少 18,981 人，反應 2008 年第四季後全球金融大海嘯所帶來的影響。依估計，2010 年景氣翻轉後，多益考生人數今年將創新高達 20 萬人左右。



(左起) 中華人資協會國際事務委員會主委廖哲鉅、外貿協會國際企業人才培訓中心主任陳谷海、ETS 台灣區代表董事長邵作俊、ETS 台灣區代表總經理王聖威、英業達軟體事業處總經理邱全成。

● 近六年（2004-2009），台灣多益平均總分呈 V 字型



三、2009 年亞洲 TOEIC 平均成績排名

2009 年台灣在亞洲 12 個國家的排名是第 6 名，與 2008 年相比進步兩名。但 2008 年亞洲地區共有 14 個國家進入排名，其中北韓以及馬來西亞今年並沒有列入排名（考生人數低於 500 人，不列入統計），因此台灣地區的排名並不能算是真的進步。

● 2009 年亞洲多益平均成績排名

國家	聽力	閱讀	總成績	排名
印度	430	391	821	1
菲律賓	399	330	729	2
中國	358	352	710	3
土耳其	359	296	656	4
南韓	330	282	612	5
台灣	295	244	539	6
日本	280	229	508	7
泰國	281	219	500	8
香港	272	210	483	9
印尼	269	214	483	10
阿拉伯聯合大公國	280	179	458	11
越南	205	198	403	12

四、中、日、韓、台的多益成績比較

台灣 2009 年的成績雖然較上年度進步 6 分（539 分），但仍舊大幅輸給中國與韓國兩個

國家。中國的成績有大幅度成長，較 2008 年的 636 分提升 74 分至 710 分，南韓則較 2008 年的 604 分進步 8 分至 612 分，日本則進步 13 分至 508 分。

ETS 台灣區代表於去年曾經提出警訊，伴隨中國大陸經濟實力的成長，中國上班族菁英份子的英語能力將大幅提升，值得台灣上班族或打算前進大陸之上班族警惕。

五、人才職務別平均成績

在人才職務別的成績中，2009 年台灣的前三名與以往相同，依然是「行銷／業務」、「教學／訓練」與「管理」三類。其中「行銷／業務」超出全球分數高達 49 分，反應台灣的行銷人員英語能力確實優秀；而落後的前三名，依序為技術員落後 93 分，客服人員落後 86 分，管理人員落後了 74 分。

六、2009 年依考生年齡別之多益成績

依考生年齡群分組，台灣多益分數最高者為 26-30 歲，依次為 31-35 歲的 554 分，而最低者為 45 歲以上的 497 分。26-30 歲考生以上班族的青壯世代為主，推測係受到換工作壓力及升遷需要所致，他們必須強化英語能力與證照分

數，也反應產業要求員工英語競爭力由新進員工開始，故此依年齡群分數明顯高出其他年齡群組。

特別值得重視的是 20 歲以下的年齡群，主要是中學生及大三以下之大學生所構成，平均 522 分居然領先全球 14 分，反應大學推甄的興起與大學英語畢業門檻的壓力。

● 2009 年，僅台灣 20 歲以下考生之多益平均總分高於全球平均總分

年齡	2009 年 全球總成績	2009 年 台灣總成績	成績差距
26-30 歲	607	579	-28
31-35 歲	586	554	-32
21-25 歲	586	535	-51
20 歲以下	508	522	14
36-40 歲	557	520	-37
41-45 歲	531	500	-31
45 歲以上	537	497	-40

七、2009 年依考生之主修學院別之多益成績

如由大學教育的學院別成績觀察最高的前三名為文學院、社會科學／法學院、商學院，推測文學院考生參加者可能是以外語系所同學為主，社會科學學院則涵蓋了外交、政治、經濟、法律等系所，商管學院包括國貿、財金、企管等系所。

ETS 台灣區代表舉行「2010 年台灣產學英語即戰力調查報告」記者會會場剪影。



較差的是醫學院以及工學院，所屬系所專業課程壓力大，同學較沒時間閱讀英語課程，或受科大工程科系學生英語普遍低落所拖累。但工學院學生英語太弱，對於台灣高科技展業的未來發展確實是隱憂，旺宏執行長盧志遠也曾經發表「慣寶寶」的論點，提醒大學理工科系應重視英語教育。

八、2009 年依考生參加測驗之動機別之多益成績。

從考生動機第一名是「求職」可以看出多益是台灣也是全球最大的職場英語測驗，平均分數是 594 分；第二名則是「評估英語課程成果」，反應多益是英語教學、訓練的管理工具。

最差的是「大學畢業門檻」動機，平均分數是 493 分，與「求職」動機相差了 101 分，說明台灣的大學畢業生英語成績與產業需求英語能力有重大落差，且相差 100 分的事實。因為大多數科技大學基於招生考量不願將英語畢業門檻拉高，或在英語畢業門檻之外開了後門，讓英語後段班同學補修學分就可以代替畢業門檻。如何提昇大學生英語能力與就業所需英語能力相當，也是教育部的政策目標之一，據了解，教育部目前已提出以取得證照績效為導向的鼓勵原則，列入大學教學卓越計畫獎勵措施之一。

九、2009 年台灣依產業類別之多益成績

依 32 個產業別看，英文較好的產業或專業項目目前 6 名依序是外交事務、貿易、成衣製造業、教育（高中）、金融／會計／銀行證券業及大眾傳播，前三項產業與全球差距不大，但教育（高中以下）產業落後全球達 100 分，主要是全球的教育（高中以下）今年有了長足的進步，由 2008 年的 588 分，升到 2009 年的 683 分，進步達 95 分所致，其他落後全球超過 100 分的產業包括：軍警相差 104 分、教育（大專以上／評量／研究）差 106 分、公營事業（水力／電力）差 112 分。

通常多益 500 分是較容易培訓提升英語能力的分水嶺，台灣低於多益 500 分以下的行業依序為：建築業／建築設計、公共事業（電力／水力供應）、油／石油／橡膠製造業、各級政府機關／立法司法單位、旅館／旅遊／娛樂／餐飲業、醫院／健康管理／醫學研究、軍警、汽車製造業，都是企業或政府訓練部門需要大力投入訓練經費提升英語員工的產業。

政府打算推動國際觀光、醫療產業或發展類似桃園機場與國際航空城等經建項目，則不能不落實改善從業人員的英語能力。

記者會報告之二： 2010 年「台灣產業員工英語能力需求標準調查報告」

此份由 2010 年中華人力資源管理協會與 ETS 台灣區代表合作完成的「2010 台灣產業員工英語能力需求標準調查報告」，顯示了企業內部英語使用狀況及分析，以及目前台灣產業「員工英語能力需求標準」的調查結果。

中華人力資源管理協會國際事務委員會
主委廖哲鉅代表協會理事長陶尊芷發言：

中研院翁啟惠院長曾在「強化前瞻體系，提升競爭力」論壇中提到，台灣有 17 項產品的產值是世界第一，這是因為台灣產業界一直都很重視「產品研究」，才能嵌入全球產業服務鍊，但台灣產業界必須同等地重視「人才研究」，才能在未來黃金十年發展以設計、研發、品牌為主的創新經濟，以及網路、智慧型手機、雲端運算為主的 ICT 資通經濟，而能轉型升級並創造高國際競爭力的產業結構。

但台灣作為非英語母語區域，不但應重視「人才研究」，還應重視「人才國際化」的研究，才能運用全世界的第一流人才，形成未來的產業國際競爭力。而「員工英語能力管理」是所有「人才國際化」領域研究的共同基礎，因此

2007 年中華人力資源協會與 ETS 台灣區代表合作，首先就「台灣產業界員工英語能力需求標準」進行調查，做出 17 類產業別以及整體產業的英語能力標準統計數據，提供各企業 HR 部門參考，作為制定招募、升遷、外派與訓練等作業所涉及的英語溝通職能標準的依據，頗獲各界的好評。2010 年，由於產業國際化的程度日益加深，離上次調查已有相當時日，各界反應希望有更更新的參考數據，因此這次再度進行第二次的「台灣產業員工英語能力需求標準」調查，範圍擴及更多的新興產業，包括健康、環保等共達 22 類之多；另外也增加了企業的內部英語使用狀況分析，歡迎產業界的人資夥伴們指教並善加利用。

報告人 ETS 台灣區代表王星威發言

2010 年「台灣產業員工英語能力需求標準調查報告」共發出 13,240 份，有效回收問卷為 417 份，有效樣本回收率為 3.15%。在受調者的身份分析方面，人資人員及主管各自為 32.1% 及 26.9%，合計 59%；而訓練人員與主管各自為 4.3% 及 10.3%，合計 14.6%，兩類共計 73.6%，顯示本次問卷回答者的專業代表性相當充分。



◀ ETS 台灣區代表王星威總經理在「2010 年台灣產學即戰力調查報告」記者會中分析此報告，說明企業內部英語使用狀況等。

調查之產業共有 23 類，包括了 6 類製造業與 17 類服務業，其中家數最多之前五名產業為電子業的 101 家、傳產的 48 家、金融／保險／證券的 43 家、文教出版的 24 家、資訊軟體的 23 家，不過不少產業為寡占市場，雖然填寫問卷家數為個位數，但也幾乎涵蓋該類產業的大部分主要廠家，例如電信的 9 家、網路服務的 11 家，工商／會計／法律仲介的 10 家，光電通訊的 15 家等，故依產業別所得到的職位英語需求分數調查應極有代表性。另 NPO/NGO 組織 10 家，涵蓋了外貿協會、醫院、工會等組織，其所提供之數據也有相當的代表性，政府機關及大學也分別有 4 家與 2 家，原先不在預期之內，也一併列入，僅供參考。

企業內部英語使用狀況分析

2010 年與 2007 年相較，全面使用英語測驗做人事管理的家數成長了 8.1%，局部使用英語測驗者增加了 13.9%，兩者合計共成長 22%，證明了產業界對英語測驗的需求已大幅提高。

而在企業內部使用英語測驗於人資決策的類別，主要是以使用於新進人員招募者最多，佔 37.25%；使用於涉外／駐外職務人員英語能力標準者，佔 20.98%；使用於內部晉升條件者，佔 20.68%；最少的是使用於內訓分級與結業標準者，佔 10.71% 及使用於重大交涉、談判、簽

約人員之英語能力標準者，佔 10.27%。反應目前產業英語培訓較缺乏評量的管理機制。

台灣產業「員工英語能力需求標準」調查結果

經訪談使用多益的企業用戶發現，企業使用多益分數大致可分為三個類型，一是依職位高低要求的「職位英語標準」，二是依職務上涉外程度高低訂出的「涉外（含駐外）職務英語標準」，三是依參加教育訓練所需英語能力的高低訂出的「教育訓練英語標準」。

● 2007 年與 2010 年之「職位英語能力標準」比較表

職位	2010 年		2007 年	
	多益分數	眾數比例	多益分數	眾數比例
新進人員	405~500	23.24%	405~600	38.40%
基層主管	605~700 (平均約 650)	26.63%	405~600 (平均約 500)	42.86%
中層主管	605~700	28.25%	605~780	40.00%
高層主管	705~800	29.54%	785~900	37.00%

與 2007 年相比，2010 年的基層主管眾數為 605-700 分，其平均分約 650 分，比 2007 年大幅增加 150 分，反映了產業界對擔任基層主管人員英語能力要求愈來愈高的大趨勢。

2010 年台商涉外基（中）層主管、駐外基層人員與主管人員要求的平均分數皆為 750 分，與日商或法商的外派人員要求 750 分已完全一致，例如法商雷諾汽車併購日產汽車，要求雙方聯合經營團隊的成績即為 750 分以上。另，日立、松下等國際品牌的海外人員要求分數也都是 750 分。另 2010 年的涉外高階主管人員要求 805-900 分，平均 850 分，正好與貿協國企班人員結業要求相同，而該班的畢業生出路大部分都是擔任涉外或駐外主管，選擇 850 分畢業門檻的原因，即是該分數代表企業對外談判所需之語言能力，也與大前研一提倡英語即戰力的 860 分很接近，證明了台灣企業的人資部門對員工的

英語能力分數標準認知越來越了解而趨於國際化了。

針對本國企業與外國企業對於職位所需求的英語標準來觀察，外商要求員工英語素質較平均，只要求兩個層級，其平均分為 650 分及 750 分，新人與基層主管相同，平均要求 650 分，中層、高層主管又相同，平均要求 750 分。而本國企業的要求較有層次，由新進人員開始，一直到基層、中層、高層主管要求的英語門檻節節上升，皆相差 100 分，而為 450 分、550 分、650 分、750 分。由此可以觀察出，達到多益 650 分已經是身為主管的基本英語能力要求了。

限於篇幅，本刊僅節錄重點內容，完整的調查報告及記者會現場影音檔案，請參考 TOEIC 官網 www.toEIC.com.tw。 



◀ 台灣作為非英語母語區域，不但應重視「人才研究」，還應重視「人才國際化」的研究。

推薦書訊分享一：

《2010 年台灣產業「員工英語能力需求標準」調查報告》

由「產品研究」到「人才研究」 及「人才國際化研究」

推薦人：中華人力資源管理協會理事長 陶尊芷・ETS 台灣區代表忠欣公司董事長 邵作俊

2010年9月11日在「強化前瞻體系、提升競爭力」論壇中，中研院翁啟惠院長提到，台灣有17項產品的產值是世界第一，這是因為台灣產業界一直都很重視產品研究，才能嵌入全球產業服務鍊，但台灣產業界並沒有同等地投入「人才研究」，因而無法更上層樓，在更多以人才創新為核心的產業領域力爭上游。

以軟體產業為例，大家一直都以為印度的軟體產業競爭力是植基於大量且廉價的數理領域的大學畢業生，以及英國殖民時期形成的英語溝通力，但在今年 SHRM 年會中，印度最大軟體公司 HCL 董事長 Vineet Nayar 博士分享 HCL 自2005年以來首創「員工第一、顧客第二」的概念，勇於投入大量的資源做「人才研究」，終能吸收了100,000名以上以軟體人才為主的員工，顧客增加了4倍，滿意度提升50%；而其他美國的全球第一的品牌，例如 Google、Apple、GE、IBM 等，重視人才研究的成功案例，不勝枚舉。

台灣作為非英語母語區域，不但應重視「人才研究」，還應重視「人才國際化」的研究，才能運用全世界的第一流人才加入，形成未來的產業競爭力。「員工英語能力管理」是所有「人才國際化」領域研究的共同基礎，因此2007年中華人力資源協會與 ETS 台灣區代表合作，首先就「台灣產業界員工英語能力需求標準」進行調查，做出17類產業別以及整體產業的英語能力標準統計數據，提供各企業 HR 部門參考，作為

制定招募、升遷、外派與訓練等作業所涉及的英語溝通職能標準的依據，頗獲各界的好評。

2010年，由於產業國際化的程度日益加深，離上次調查已有相當時日，各界反

應希望有更更新的參考數據，我們乃再度進行第二次調查，範圍擴及更多的新興產業，包括健康、環保等共達22類之多。另外我們也增加了企業的內部英語使用狀況分析。



另外，我們也向《English Career》雜誌取得美國 TIRF (The International Research Foundation for English Language Education) 基金會的第一手中譯轉載權，供各界制定公司英語政策與實務的參考。特此向《English Career》雜誌、TIRF 基金會、參與本次調查的 CHRMA 中華人資協會的同仁、忠欣公司的夥伴，及協助調查的各個單位與人員致謝，包括自強科學工業基金會、「人資小周末社群」召集人盧世安、Cheers 雜誌的劉鳳珍、104 人力銀行的王榮春等。也容我在此聲明調查不是完美的，若有任何瑕疵，均由本會與忠欣公司負責，也希望人資界的夥伴指正並回饋您寶貴的建議。祝各位人資夥伴推動人才發展志業順利、成功！

推薦書訊分享二：

《TOEIC 與企業國際化的成功故事》

運用 TOEIC 於企業國際化的成功奧秘 48 家全球化企業的分享

推薦人：ETS 台灣區代表 忠欣公司董事長 邵作俊

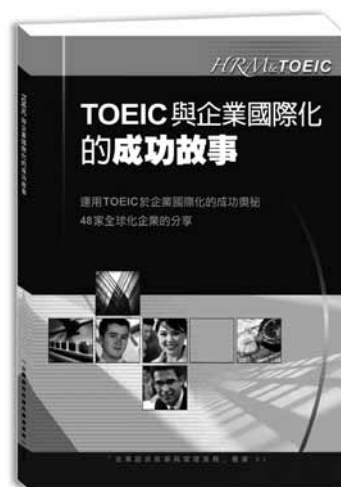
每個時代、每個產業、每個國家都有成功國際化企業，成功的理由有相同之處，也有不一樣的地方，而擁有「國際力競爭人才團隊」是共同的成功條件，而 TOEIC 是評量人才國際競爭力的基本工具之一，特別著重國際溝通的語言能力。

曾為蓋洛普民意調查中心做 17 年「偉大的員工與經理人」調查的馬克思·白金漢（Marcus Buckingham）曾說：「偉大的企業必有偉大的員工；偉大的員工背後必有偉大的經理人」，依此類推，「偉大的經理人背後也必有偉大的 HR 人員」。那麼這些成功國際化企業背後偉大的 HR 人員有什麼成功秘訣呢？學者專家們各有不同的學理論述與實證研究影響了業界；

而許多業界偉大 HR 人員開創的新實例又不停地影響學術界修正並產生新的論述，兩者交互影響與時俱進。

2007 年我們曾出版「九個成功故事」，提供了的 Panasonic、Hitachi、泰國航空、Siemens、Johnson & Johnson 等九家企業國際化的成功案例，2010 年我們再度出版本書《TOEIC 與企業國際化的成功故事》，提供的成功案例涵蓋了航空業、金融保險業、IT 產業、通訊／電信業、政府單位、會展／賽事、重機工業、工程業、飯店業、百貨業等 17 個產業的 48 家企業實例，產業種類、企業家數都有了大幅的

增長，內容的新穎度與創意亦更加豐富，讀者可集合各家所長，而設計出適合自己企業的國際化制度與職位英語標準，推動時也較易立竿見影，假以時日必有所成。



TOEIC 是評量人才國際競爭力的基本工具之一，特別著重國際溝通的語言能力。

在此謹向美國教育測驗服務社（ETS）、日本多益代表 IIBC（The Institute for International Business Communication）、韓國多益代表 YBM Si-sa 公司、中國多益代表 ATA 公司，以及 45 家企業的 HR 人員致敬，感謝他們的慷慨授權與無私地分享。因為他們的奉獻，世界將變得更為國際化、更容易溝通，我們期待不久也能將您的成功經驗與大家分享。✎

* ETS 台灣區代表處特別提供 300 份，歡迎各界（如政府機關、企業人資、學校相關系所或圖書館等單位）以機構名義免費踴躍索取。

* 索取專線：02-2701-8008*383，林小姐；或來信索取，Email：Etta@toeic.com.tw

「2010 台灣產學英語即戰力調查報告」記者會後企業反應

企業基層主管級英語能力需求 提升至多益 650 分

台灣 HR 主管分享如何運用多益推動全球化的經驗

採訪、撰文：陳宛綺

ETS 台灣區代表於 11 月 10 日的記者會中公布「2010 台灣產業員工英語能力需求標準調查報告」，該份報告中有一項非常重要的結果：企業對於基層主管的多益分數需求，已從 500 分提高到 650 分！

ETS 台灣區代表王星威總經理表示，與 2007 年的同一調查相比，2010 年企業對於基層主管的多益成績要求為 650 分，大幅增加了 150 分，可能的原因是在全球化浪潮的推波助瀾下，企業的基層主管也必須要參與國際性活動，因而企業對於基層主管英語能力的要求也就隨之提高。

除了上述的調查報告之外，當日記者會同時也公布了 2009 年全球與台灣多益成績報告，發現台灣電子製造產業的多益成績為 556 分，高於全球該產業的平均分數 495 分；但工學院學生的平均分數則是大幅落後全球達 57 分之多。面對這些調查結果，產業各界的看法為何？編輯部採訪了各產業具有代表性的企業人資主管，以了解各企業對於這項調查結果的想法與建議。

貿協 ITI 的培訓學員成功模式：
專業 + 英語力 = 國際競爭力

外貿協會國際企業人才培訓中心主任陳谷海認為，員工有「專業能力」很重要，但是若僅有專業而缺乏國際溝通能力，效果勢必會打折扣。因

此，企業唯有延攬具國際溝通能力的人才，才能與國際接軌，邁向國際化，增加國際競爭力，這也是為何員工英語能力管理對於企業相當重要。

陳谷海指出，外貿協會在招募正式員工時，多益 750 分是基本門檻，以期員工能達到國際貿易推展的工作要求。另外，在國際企業人才培訓中心學員招考時，基本入學門檻雖訂為 550 分，但畢業門檻則調高為 850 分，以符合國內及國際企業對於相關人才的期待與需求。

中鼎員工英語能力管理的成功範例

成功走向國際市場的中鼎工程，需要大量具備國際溝通能力的人才。中鼎工程人力資源部謝鄭忠經理表示，由於公司業務發展需要，因此對於新進同仁訂定了多益成績須達到 400-450 分的基本門檻，依照不同職務，要求也不盡相同；日後隨著職位晉升，分數也會逐步調高。

對於企業對基層主管的需求達到多益測驗 650 分以上，謝鄭忠經理認為：「這個分數是相當合理的，中鼎工程對基層主管也大多要求多益分數需在 650-700 之間。」但謝鄭忠認為，不同的產業會有不一樣的公司政策，而公司政策則左右著公司員工英語能力管理的方向，因此一般傳統產業在剛開始可以將多益分數的門檻訂得低一點，讓員工不會有太大的英語壓力，日後再依照公司需求逐步調升。



◀ 貿協國企人才培訓中心主任陳谷海指出，外貿協會在招募正式員工時，多益 750 分是基本門檻，以期員工能達到國際貿易推展的工作要求。

ICT 資通產業對員工英語力要求更高： 億光電子、英業達及宏達電的範例

根據 ETS 台灣區代表所公布的 2009 年全球與台灣的多益成績統計報告，台灣電子產品製造業的多益考生平均分數為 556 分，比全球同產業平均 495 分高出了 61 分，這樣的結果顯示：台灣 ICT 產業對於具備英語能力的專業人才有著強烈需求，才能勝任在產業鏈上、下游中的分工角色，因而促使高科技的電子通訊產業員工的多益成績，能夠在全球同類產業中表現亮眼。

台灣最大 LED 封裝廠一億光電子的人力資源暨總務處處長蔡佳昇表示，由於台灣 IT 產品具備多樣化與國際性，讓台灣 IT 產業能夠在國際舞台表現耀眼，為求維持一定的國際競爭力，科技產業對於員工英語能力的要求較高，對於新進人員的英語能力要求也勢必較其他產業高。此外，由於目前 IT 產業中有許多企業聘用外籍員工，為了溝通順利，無形中也會激起本地的員工努力提升英語能力。

於亞洲、歐洲、北美各地設有據點的億光電子，員工來自世界各地，蔡佳昇表示，由於億光電子業務部門的總經理與副理都是外國人，因此英語已經成為內部的「官方語言」。所以目前億光電子的業務部門對於新進人員的英語能力要求最高，負責國外業務的新進人員即要求多益分數

要在 780 分以上，而國內業務人員則要求 500 分，國內業務助理則為 450 分。

專門設計、製造與行銷全球聞名多功能智慧型手機品牌的宏達電（HTC），英語也是公司內部的主要語言。HTC 人資經理廖哲鉅表示，由於業務人員須要具備極高的國際溝通能力，因此多益 750 分是進入該部門的基本門檻。

英業達軟體事業處總經理邱全成表示，英業達要求研發設計人員的多益成績必須達到 550 分之外，對於軟體服務人員的要求更達到了 750 分。

中鼎謝鄭忠建議：

工學院學生應及早因應國際化趨勢

不過，ETS 台灣區代表所公布的 2009 年全球與台灣的多益成績統計報告中，台灣工學院的多益成績平均為 501 分，遠落後全球工學院的平均分數 558 分。對此，身為工程業龍頭企業的中鼎工程，該公司人力資源部謝鄭忠經理認為，技職體系較重視專業技術的培養，因此對於「應及早面對國際化潮流」的認知不如商學院來的強烈，因此多益分數普遍較低，不無可能。

謝鄭忠指出，商學院很早就認知到與國際接軌的必要性，因此許多大學及研究所的商管學院皆



中鼎工程人資部經理謝鄭忠建議：採用多益做為員工英語管理工具之後，員工英語能力提升，進而增加海外市場的業績。

設有英語畢業門檻，要求學生必須達到一定的英語能力才能畢業；但工學院在這部份似乎就沒有那麼積極。

謝鄭忠建議，除透過增設畢業門檻來要求學生於在學期間學好英文之外，另外也可以透過較積極的做法，讓工科學生提早認知到與國際接軌的重要性，例如系所可多舉辦一些國際性的研討會，或是在課程設計、論文寫作上將英文設為必要條件，以提升學生的英語能力。

台灣企業如何運用多益成功地進行全球化人資管理？

多益成績除了應用於企業人資招募新人的英語能力評量外，也普遍應用在全球各大企業的海外派遣、內部晉升、培訓條件等。根據「2010台灣產業員工英語能力需求標準調查報告」顯示，企業內部使用英語測驗於人資決策類別中，有 37.25% 是用於「新進人員招募」，其次分別是「涉外/駐外職務之語言能力標準」的 20.98%、「內部晉升條件」的 20.68%。

以億光電子為例，蔡佳昇表示，當初之所以會採用多益測驗做為億光電子員工英語能力的管理工具，主要是考量到多益測驗是一種國際性的英檢認證，可以讓位於全球不同地區的分公司，都能利用經國際認證、統一的英檢分數，了解每

一位員工們的英語能力，讓主管在評估外派、調任等安排時有所依據，「不需要面談，僅需透過公司的員工英語能力資料庫，就能做出正確判斷。」

採用多益測驗已經超過 10 個年頭的中鼎工程，長期將多益做為職務升遷與招募新人的英語能力評量工具。謝鄭忠表示，中鼎工程早期對於員工英語能力較不重視，因此過去在接國際性的案子上總是比較吃虧；但在採用多益之後，員工的英語能力提升，現在與中國大陸業者競爭時，因為中鼎工程的外語能力較優，增加許多國際工程案的得標機會，海外業績明顯提升。

總結下來，企業對於員工英語能力的要求已經提高，人資部門對員工英語能力的管理也越來越具體並趨於國際化，顯而易見的是，員工英語能力管理的時代已經來臨。 



第 19 屆 ETA 中華民國英語文教學國際研討會活動紀實

ETS 與 EIL 系列演講場次內容菁華

文：駱克珊・朱韻榮

前言：

第 19 屆中華民國英語文教學國際研討會（International Symposium on English Teaching）不久前剛落幕，今年大會主題是「英語為第二語言 / 外語研究與教學方法論（Methodology in ESL/EFL Research and Instruction）」，一如以往，每到 11 月中旬，來自四面八方的英文教師們便前往劍潭救國團青年活動中心，參加 ETA 大會，有如朝聖取經一般。而長期關注台灣英語文教育環境發展的 ETS 台灣區代表，今年亦不例外地提供贊助，並且於三日（11/12 ~ 11/14）的活動中舉辦了 ETS Session，並贊助其他相關的演講場次系列。這次還特別邀請到美國 ETS TOEIC 產品研發總監余峰親臨現場，跟與會者分享「TOEIC 之過去、現在與未來」。

另一方面，ETS 台灣區代表王星威總經理亦受邀擔任 EIL 國際英語演講場次的演講人之一；EIL 演講場次乃由台灣全球化教育推廣協會（Global Education Association in Taiwan, GEAT）以及台灣專業英語文學會（Taiwan ESP Association, TESPA）所共同舉辦。由於多益測驗作為全球職場最佳的國際英語溝通能力評量工具，透過深入了解 EIL，則更可掌握英語文教育趨勢與國際職場之間相互影響的關係。

本文茲將 ETS（共四場）及 EIL（共六場）的演講場次內容摘要整理如下：

【ETS Session】

運用多益普及測驗

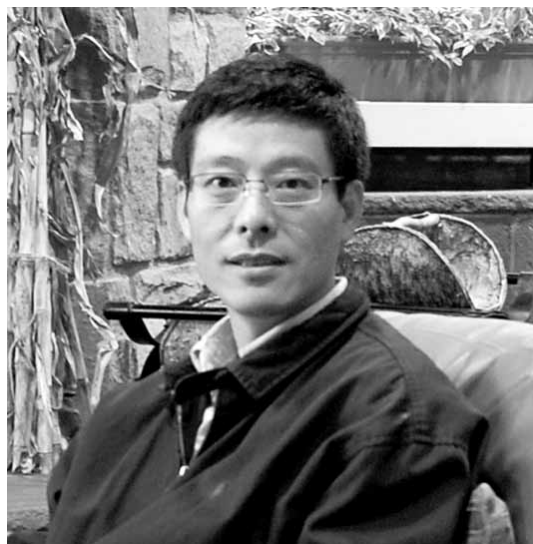
落實英語文致用力之教學

主講人國立台灣科技大學教學總監黃敏裕，首先就現今以國際英文認證為利器的就業新趨勢，說明國際證照的時代已來臨。在職場要提高英文使用頻率，以增強國際英語實用溝通力及全球競爭力；校園中則是要奠定英文聽力與閱讀的實力，作為進入國際職場的橋頭堡。

但由於現在台灣學生英語能力差異化日趨擴大，要如何解決老師所面臨的教學困境？黃敏裕教授認為要採能力分班制，設立菁英、常態及補救等三種英語學程，而 TOEIC Bridge 多益普級英語測驗是最適合作為英語能力分班依據的測驗。因為 TOEIC Bridge 能測出學生參加英語學程前，整體英語學習能力，也能追蹤學生的學習成效。也是世界唯一提供「功能、聽力策略、閱讀策略、字彙、文法」等五類三段式診斷工具的測驗，可以讓老師知道同學的強項、弱項，而能因材施教調整教學的內容結構，並作個案輔導。

黃敏裕教授也提出許多英語學習策略，呼籲培養英語致用力要「Walk the Talk 即知即行」，在

ETS TOEIC 產品研發總監余峰說，
英語溝通最重要的是把訊息完整、
清楚地傳遞。



生活中不斷使用並運用所學，才能迎向國際英語溝通的新時代。

TOEIC 測驗之現在、過去與未來

主講人余峰博士是現任 ETS TOEIC 產品研發總監，他先介紹了 TOEIC 的源起，乃自 1979 年，美國教育測驗服務社（ETS）應日本通產省之邀，研發評量非英語母語人士國際溝通能力的英語測驗，以協助跨國企業改善員工英語能力。2006 年，為了讓 TOEIC 更符合現今的職場需求，ETS 重新設計了 TOEIC 的題型，更著重功能性的職場情境語言。2007 年更推出 TOEIC Speaking & Writing，以滿足全球職場所需求之精確、直接的英語表達能力評量工具。

他舉例，LG 的 7 位副總裁皆非韓國人，因此公司內部在對話時，勢必須以英語溝通。因此自 2007 年開始，英語便成為 LG 的企業內部標準語言，對於英語聽、說、讀、寫等能力的要求也隨之提高。不論是管理、設計、銷售人員……等職位，職員皆來自世界各國，因此 LG 已不再只是間韓國公司，而是全球化企業了。英語讓公司員工擁有交流平台，而要如何選拔這些具備全球溝通力的人才呢？就是靠 TOEIC。

余峰博士強調，英語溝通最重要的是把訊息完整、清楚地傳遞出去即可，不一定要把英文講得

很完美，而 TOEIC 考的就是國際英語。因此，Test of English for International Communication（TOEIC）也成為了國際語言 EIL（English as an International Language）的緣起與建構的開始。

ETS 台灣區代表王星威接著應邀上台，說明 EIL 的崛起是由於非英語母語者的人口比例快速增加，目前已超過 12 億人。EIL 有助於英語非母語者在國際場合以英語溝通，EIL 不僅重視溝通策略，也具備文法簡單、句型容易，單字量少等特色。他強調，「簡單清楚」以及「重複確認」是 EIL 使用場合的兩項基本要求。

截至目前，2010 全球的 TOEIC 考生人數已超過 600 萬。TOEIC 的主要使用者多來自企業，因為企業在員工素質培訓、考評和外派等方面，需要一個共同的評量平台，藉以評估每位員工英語溝通能力的高低。透過一個國際的評量標準，讓企業能夠有效地管理員工英語素質，HR 人員亦能有效地選拔人才。今年有 37.25% 的國際企業招募新進人員時，使用專業的英語測驗作為依據，余峰博士也預估未來幾年內很快會增加至八成。

企業採用 TOEIC 的趨勢，也帶動了學校對學生英語能力之重視。全球化時代下，光有專業技術已



▶ 新竹高商葉健芬老師鼓勵同學參加英檢，並分析不同英檢之特色、方向。



◀ 政大附中溫宥基老師請與會者分組，藉著小組交談，一同腦力激盪，並彼此分享心得。

經無法在職場中勝任，還需要軟實力，也就是交流能力。員工素質不再僅只於發明、創造和技術，也包括溝通交流力。學校培養的學生要符合企業需求，就需要藉由語言檢測的方式，將國際交流溝通工具（英語）的教、學、用三項連結在一起。以台灣為例，目前愈來愈多大專校院訂定英語畢業門檻，藉此提升學生的英語能力。

最後，余峰博士提到，甫於南韓落幕的 G20 高峰會，志工招募標準高達 TOEIC 900 分，高標準讓主辦單位能夠更快地篩選出 600 位志工，且保證這些人才的英文都具有相當水準。因此，不論是學校、企業或是政府單位，甚至是國家之間的人才競爭，都要有效地管理人才的英語能力，TOEIC 即是為此目的，應運而生的。

Teacher Workshop for the TOEIC Bridge —The First Step Toward English Language Success

主講人為國立政治大學附屬高級中學英文科老師溫宥基，不久前才受邀參與 ETS 今年於北京所舉辦的「Propell Workshop」教師工作坊。也因此她特別透過 ETA 大會的演講活動，跟與會者分享如何善用活潑且具互動性的教學方式，輔助課程設計。一開始她先請與會者分組，藉著小組交談，一同腦力激盪，並彼此分享心得。她鼓勵在課堂中應該增加溝通的機會，讓學生「Think-pair-share」。

溫宥基老師使用「Gallery Walk」的方式，在教室前後的牆上貼著四張海報，分別寫著 Reading and Listening、Speaking and Writing、Vocabulary and Grammar 以及 Other Questions and Suggestions。她請與會者各自到海報前，寫下對該主題的疑問或是建議，在課堂中可以藉此方式讓每位學生都有參與感，並從中發現好點子以及學生的問題所在。

研討會中，溫宥基老師也詳細介紹多益普級英語測驗（TOEIC Bridge）每個題型的學習目標，讓與會者對其有更深一層的了解。

透過英檢題升高中職英語能力： 新竹高商教學經驗分享

國立新竹高級商業職業學校應用外語科葉健芬老師，不諱言自己所帶班級的學生背景，有國中是技藝班的、也有曾經出國交換學生，基測英文成績從個位數到滿分都有。在學生程度落差如此大的班級裡，葉健芬老師有教無類，並針對學生的程度設計教學活動，以提升學生的英語能力終能讓大多數後段班同學能追上中段同學，甚至成為優等生，進入大學。例如一位畢業同學當年入學係以體育資優生入學，英文屬完全不會的程度，卻自金門大學寫信向她報告，目前已是英文前段同學，功課勝任有餘，讓她非常欣慰。



台科大 Tari Lee 老師設計以「思考力」活動為主軸的上課方式，希望鼓勵學生真正開口說英文。

葉健芬老師鼓勵同學參加英檢測驗，她也事先做功課，分析了解 TOEIC 與全民英檢的考題方向，課堂上使用高中英語課本教學時，再告訴學生哪些部份和英檢測驗的題型是雷同的，藉此讓學生更加熟悉英檢測驗。

葉健芬老師直言，她無法保證學生在課堂中能吸收多少，她也明白無法在有限的時間裡將聽、說、讀、寫四項技能都教導學生，因此她利用一張「4-Skill Report」，讓學生在課餘時間完成上面的功課，「What I did today to improve my four skills of English」，讓學生能藉由實際操作增進英語實力。

【EIL Session】

The Principles and Practice of
Designing Teaching Material for EIL

主講人為台灣科技大學推廣教育中心專案講師 Tari Lee Sykes，她主張跳脫傳統上著重教材研讀的學習方式，設計以「思考力」活動為主軸的上課方式，希望鼓勵學生真正開口說英文，並在實際運用英文思考、表達的過程中，累積所需的字彙、句型、文法。

在教學演示中，Tari Lee 教授把世界名畫印刷品環貼於教室的牆壁上，再請與會者各自選擇一幅喜歡的圖畫，以小組進行的模式，請人人試著

模擬自己就是該畫的創作者，跟其他人分享自己之所以創作該畫的原因、該畫為誰而畫、預計售價多少等問題，然後由各組推派代表用英語現身說法。

在分享的過程裡，組員（學生）即能由情境活動中激發出日常表達所需使用的英文字彙、用詞，及句型。如此利用活動帶動的小組學習英語法，實不失為一幫助學生演練 EIL 情境對話的好方法，值得參考。

EIL (Conversation) Pedagogy:
Questions, Considerations and Suggestions

台北商業技術學院李欣欣老師先從自己的學經歷背景開始談起，簡單述說自己如何從傳統英語學習者的模式，轉而運用以 EIL 概念為主的教學理念。曾在英國取得碩博士學位的她，一直都深受傳統英美語言、文化的影響，亦十分喜愛閱讀經典文學作品。直到她在外商公司工作時，才深刻理解現代國際職場環境真正需要的不是美妙的英美文學古典語文，而是更為大眾接受的國際英語（EIL, English as an International Language）或跨文化溝通能力（ICC, Intercultural Communication Competence）。

此場演說中，她介紹了 EIL 與 ICC 的定義，也分享了 EIL 教學法可能須面對的挑戰以及相關因



◀ 北商李欣欣老師以自身經驗講述 EIL 的重要性。

▶ 成大杜怡婷老師認為英聽教學策略不應只是讓學生被動地了解內容，而是重在主動地理解情境和目的。



應的教學策略。舉例來說，台灣學生對 EIL 的認識及學習動機仍嫌不足，師生仍習慣傳統以英美母語結構為主的教學方式、要求達到英語母語者般的完美發音等。但事實上，國際職場真正需要的是同時具備跨文化之知識、態度、溝通技巧與關鍵性文化意識（critical cultural awareness）的人才。英語教師有義務讓學生理解真實的國際職場語言環境，並協助學生培養足夠的 EIL 溝通技能，以面對未來職場的挑戰。

Grzega 主張的 1,000 個 BGE（Basic General English），以及當前全國最多人口使用的國際英語 EIL 或 ELF（English as Lingua Franca）趨勢崛起的現象，皆證明了簡化英語已逐漸融入日常職場與生活。這些名詞的共同點就是運用少量、基礎的單字及句型，達到先行使用四項技能做基本國際溝通的目的再逐步升級採用更進階與精通的用法。英語文教育者實應重視此一趨勢，協助學習者更有效率地學習。

從簡約化英語 EIL、BGE、BE、Globish 看英語演進與英語教育

ETS 台灣區代表王星威總經理則是從英語文的歷史演進觀來切入 EIL 與英語文教育的關係。王總表示，「簡化英語」之所以竄起，要歸因於 1995 年後科技的進步與網際網路的逐漸普及。這個改變，使得全球性溝通之需求加速成長，「英文」也變成國際溝通的基本工具。非英語母語者的英語使用人口大量增加，促使了英文的本質產生改變。

對全球大多數的英語文使用或學習者而言，只需要功能性商務英語（Functional Business English）即可達成溝通目的。好比 1930 年匈牙利的 Charles Kay Ogden 教授 850 個字的 BE（Basic English）、2004 年法裔前 IBM 副總裁 Jean-Paul Nerrier 所提出的 1,500 個 Globish（Global+English）、2005 年德國的 Joachim

面對英聽測驗趨勢之教學策略

主講人成大外文系杜怡婷講師引用學者 Lynch 書中的概念作闡述，表示英語聽力教學不單只是在課堂上放片 CD 讓學生們做題目，而應是視聽力為「目的」與「期待」的雙向互動行為（reciprocal action），因此英聽教學策略不應只是讓學生被動地了解（understand）內容，而是重在主動地理解（comprehend）情境和目的。

面對教育部將英聽測驗列入大學入學門檻的可能趨勢，杜老師重新剖析聽者在進行英語溝通的過程，分析人們在聽到聲音（語言）時，是如何處理並接收資訊，希望藉以提供更有效率的英聽教學策略，協助英語教師或學習者進一步地面對國際環境中不可或缺的英聽能力。

政大英文系陳超明教授(左)▶
與東吳大學英文系林茂松教授
(右)從不同面向切入台灣英語
文教育的問題。



英語即戰力：

迎接國際英語時代，

台灣要面對的挑戰！

聯經出版公司林載爵發行人擔任主講人政大英文系陳超明教授的引言人，他引述日前多益測驗成績統計所公布的數據，表示台灣學生的英語文程度已有落後之勢，國家雖已投入大筆資金並甚為關注此議題，卻仍未見學生英文程度有效提升，顯而易見是學生的學習方式出現問題。陳教授近年來為改善英語文教育所撰著的各類書籍、文章或專欄，如《英語即戰力》、《一生必學系列叢書》、聯合報連載多益 900 專欄等，皆引起民眾廣大迴響、好評連連。「一生必學」彷彿已成了陳超明教授的標誌。

陳超明教授則表示自己一直十分重視英語文教育在政策方面的改善，教學層面的探討雖然重要，卻仍無法解決台灣英語文教育之根本問題。他認為提升台灣學生英語學習成效，有待主管機關、家長、教師等共同面對。

他提倡以目標與績效管理的方式學習英文，揚棄傳統以語言結構為基礎的教學模式，並指出英語力與國家競爭力之間的關係密切，若不能有效協助台灣學子培養具備多元文化的國際溝通力，僅用課綱與進度來教英文，學習者則很容易受挫、放棄學習，這樣的結果對台灣在亞洲的競爭力相當不利，無論教學者或學習者，皆應重視以「人」為基礎的

方向進行教與學，關心學生學習的心理困境與輔導有效的習得行為，才能真正地幫助學習者在國際環境中善用英語文，進行有效溝通。

技職校院英語政策白皮書

撰寫之困境與突破

主講人東吳大學英文系林茂松教授原來任職於台灣科技大學，他對於台灣技職體系之英語文教育政策問題早有相當深刻的體認。由於技職校院學生的英語文程度一直普遍性低落，且過去十年來的提升外語能力計畫亦成果有限，然而隨著產業需求日增，技職校院學生有必要更務實地改善英語文能力。

因應教育部要求，各技職校院已紛紛努力提出自己的提升英語文能力短、中、長期課程規畫，林教授特別藉此演講場次機會，跟與會者分享有關技職校院英語文教師在教學與撰寫政策白皮書的一些困境與突破之道。期望教育部宣示提升技職校院學生英語文的決心，鼓勵各校成立校內專責的負責單位、在教學目標及管理上以「進步指標」或「能力指標」為導向，在校長及院系主管的共同支持下，投入足夠的英語教學資源，執行良好的白皮書計畫，一定會有卓越的績效。 

英語溝通力與全球化公司之 人力資本策略

ETS 台灣區代表王星威

「2010 全球化人力資本高峰會議」演說紀要



文：駱克珊

前言：為何員工英語溝通力是全球 人力資本的重要議題

2010年9月24至25日，財團法人自強工業科學基金會於台北南港展覽館舉辦了一場「2010 全球化人力資本高峰會議（Summit on Globalization of Human Capital 2010，簡稱 SGHC 2010）」。主題是「人才創新，永續經營」，探討領域包含了「人力資本及策略、領導及管理發展、人才管理、組織發展及變革、專業職能發展、績效管理」等六大主題，

而大會的名稱「全球化人力資本」則說明了當今全球化問題中的核心議題是「人」的問題，其中人與人之間溝通工具的最大變化就是全球化時代企業的員工以來自全球化的人力市場，公司必須選擇一種或數種語言作為內部的共同語言。

因此，ETS 台灣區代表王星威總經理於9月24日以「英語溝通力與全球化公司之人力資本策略」為題，跟與會者分享美國國際英語文教育基金會（TIRF, The International Research Foundation for English Language Education）針對1,000家全球化企業所做的一項重要研究：〈英語及多元語言能力對全球化企業的影響〉（The Impact of English & Plurilingualism in Global Corporations）。

新興職務

「語言經理人」之需求日增

王總經理先引述了 Freely & Harzing 在2003年的一篇文獻〈跨國企業之語言管理〉（Language Management in Multinational Companies）（*Journal of Cross Cultural Management*）指出，「語言經理人（Language Manager）」實已成為全球性跨國企業所不可或缺的一項新興職務，換言之，如何管理好企業內部的語言政策，將影響企業全球化發展之優劣。他以飛雅特汽車（Fiat）之例，說明跨國公司供應鏈（Supply Chain）可能是由多元語言國家的員工所共同組成，當時僅採用翻譯機與影像螢幕，以本土語言與他國員工溝通，無法有效解決問題。最後證明最好的方式，是培養員工具備多元化的語言溝通能力。

然而，每間企業的資源皆有限，如何有效地運用人資管理策略以達到最高效益的全球化人才培育，則成了每位人資主管必須面對的課題。例如，是該全面性地制定企業員工英語文能力需求標準？還是僅應要求某些部門員工的英語文能力？除了培育英語能力之外，是否還須要求其他語言能力？依據不同職務制定不同的英語文能力需求準則？無論企業主或人資最終的考量為何，這些語言管理上的問題，皆密切地影響著一家企業的全球性發展，因此愈來愈需要設立專屬的職位——語言經理，來解決此一跨領域的人資議題。

2010 全球化人力資本高峰
會議的主題是「人才創新，
永續經營」。



全球企業員工使用英語的 量變與質變

王總經理指出，在 1995 年之前，由於網際網路尚未普及，一家企業中能夠使用英文的員工比例很少，只要公司內的一小部分人會說英文，就能輕易地完成全球性溝通；而如今，隨著經濟全球化、科技普及化，以及數位連結力（如 Facebook、Twitter 等社群網站的崛起）之日益加深，使得全球性溝通需要更多具備國際溝通力的員工大量使用英語在各個工作崗位上才足以完成，以符合現代跨國企業的需求。

在大量需求的前提之下，英文的本質漸漸也產生質變，在國際職場上，英文已儼然成為英語非母語人士之間的最佳溝通工具，因此「英文」逐漸脫離傳統上以母語人士為依循標準的型態，形成所謂的「Functional Business English」，意即省去過於繁複且不重要的單字、文法，將重點著重在語意溝通上的英文。這種非屬英式英文或美式英文的 Functional Business English，才是使得國際職場中的溝通交流更為有效的語言。

舉例來說，全球營造和採礦設備龍頭廠商卡特彼勒（Caterpillar）早在 1970 年便意識到這個問題，甚至要求員工僅可使用企業自行設定的 8000 個專業常用字彙（Controlled English）進行溝通，並已成功地運行逾 30 年；美國通用汽車公司（GM）同樣在當時運用了同樣策略；

而 TOEIC 則亦是因應全球國際職場的語言溝通需求，所制定而成的一套 EIL（English as an International Language）的評量工具。種種的現象皆顯示，Functional Business English 的時代來臨，而 EIL 是企業走向國際化的基礎。

企業全球化 語言管理策略

王總經理闡述了 Freely & Harzing〈跨國企業之語言管理〉一文的精華，分享了 11 項有助於企業全球化的語言管理策略（如下頁），提供現場與會的人資主管們一些可行的思維與方向，他也十分務實地建議 HR 主管善用有限資源，協助企業建立獲益最大的企業語言政策。

引言人台師大國際人資所 蔡錫濤教授評論



蔡教授以該系所學生的英語能力表現（TOEIC 平均 587 分）為例，說明語言能力大大地影響個人或企業在國際職場上的競爭力高低，他也表示王總經理諧趣的演說方式，不但讓研究報告的內容淺顯易懂，更中肯地為企業 HR 提供多元語言策略方面的建議方針，確為精彩可貴。然而，真正適於各企業的語言管理政策，其



實仍須依不同企業的性質、背景、資源等各面向而定。台灣為非英語母語國，因此台灣企業與英美國家或前英美殖民地國家（例如：新、馬、紐、澳、印度）的企業在全球化問題上有一個最

大的本質差異，即跨語言與跨文化的人資管理問題，這場以「員工英語溝通力」為主軸的人資講題，對台灣籍的全球化企業格具意義，值得重視！

公司語言培訓管理策略（Feely and Harzing, 2003）

策 略	說 明
通用語言 English as Lingua Franca	常依公司領導階層或所有權人之母語決定
功能性多語 Functional Multilingualism	亦即多種語言與中介語，可進行溝通並可取得語言資產
企業外部語言資源 External Language Resources	筆譯與口譯服務
員工訓練 Employee Training	根據溝通需求進行語言培訓
指定企業語言 Designation of a Corporate Language	以單一語言做為企業或工作語言，或與某處工作人員之母語相同或不同
特定語言溝通管道 Language Nodes	擴大利用少數具語言能力人員為預設溝通管道，以符公司對外溝通所需
選擇性招募人才 Selective Recruitment	任用策略應著眼於找出具語言技能之應徵者
外派管理 Expatriate Management	外派人員分派到分公司 / 子公司以確保與總部之溝通聯繫
內派 Inpatriation	從分公司 / 子公司內派人員到總部
機器翻譯與口譯 Machine Translation	口筆譯科技裝置
控制語言 Controlled Language	簡化且量身訂做之語彙、單字、結構與公式化表達，對基本溝通很重要

填問卷 送機票

Las Vegas SHRM 63rd 年會
來回機票幸運得主出爐

文：朱韻縈

為協助企業人資部門了解並制定員工職場英語能力標準，時隔四年，社團法人中華人力資源管理協會與 ETS 台灣區代表忠欣公司再次攜手發行 2010 台灣產業「員工英語能力需求標準」調查報告，並邀請企業人資夥伴填寫問卷，內容包括以下三項：

1. 新進人員、基層主管、中層主管、高層主管等四個層級之英語能力標準
2. 駐外或涉外職位主管或其助理人員之英語能力標準
3. 參加各級英語訓練或以英語辦理的專業訓練人員之英語能力標準

此次問卷填寫時間自 2010 年 8 月 5 日至 8 月 25 日，共有 417 人填寫（剔除重複填寫、學生身份 10 人），有效參加抽獎人數為 412 人（剔除逾時填寫 5 人）。並於 10 月 11 日在元貞聯合法律事務所律師吳明蒼的見證下，由中華人力資源管理協會理事長陶尊芷、ETS 台灣區代表忠欣公司策略長甯耀南及人資協會秘書長吳仲濱，一同抽出 2011 年美國 Las Vegas SHRM 63rd 年會之來回機票及人資協會課程折價券等獎項（獎項與得獎者請參考右方表格）。

今年（2010）在聖地牙哥所舉辦的第 62 屆 SHRM 國際人資年會，ETS 台灣區代表忠欣公司提供四張來回機票，贊助兩名台灣企業人資人員及兩名大學人資系所同學，造成廣大迴響，台灣與會者多達 16 位成員。為了讓明年在拉斯維加斯舉辦的 SHRM 年會，能夠延續今年的氣



▲（左起）ETS 台灣區代表甯耀南策略長、人資協會陶尊芷理事長、吳明蒼律師、人資協會吳仲濱秘書長

勢，ETS 台灣區代表忠欣公司特別贊助一張拉斯維加斯來回機票作為此次問卷調查的最大獎，讓更多台灣的 HR 人才能夠與國際人資接軌。

獎項名稱	得獎人名單
2011 年於美國 Las Vegas 舉行之 SHRM 63 rd 年會之來回機票一張	正取： 簡憶汶
社團法人中華人力資源管理協會 課程折價券 1000 元	趙秀茹等 100 名
社團法人中華人力資源管理協會 課程折價券 500 元	許巧奇等 200 名
1. 本次之問卷調查結果報告書 2. 《TOEIC OK News 多益情報誌》 一年份（共六期） 3. 多益測驗官方全真試題指南 II （市價 950 元）	有效參加者 412 名

詳細得獎名單，請上中華人力資源管理協會官網 <http://www.chrma.net> 查詢。 

*註：機票得獎者為正取 1 名，備取 8 名。若正取者無法參加年會，將由備取名單中依序徵詢遞補。

2010 年 1 ~ 6 月台灣地區 TOEIC 成績統計報告

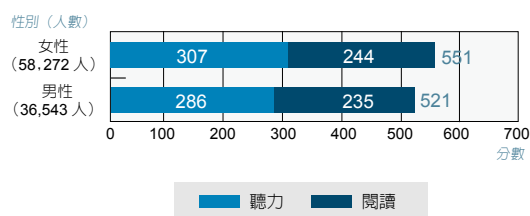
資料提供：ETS 台灣區代表

2010年度上半年共有約 102,964 名考生報名參加台灣地區的 TOEIC 測驗，年度平均成績為 539 分（聽力平均 298.9 分 / 閱讀平均 240.5 分）。考生的年齡以 24 歲以下居多，比例約佔 62%，就性別而言，女性應試者則比男性應試者多出 22 個百分點。

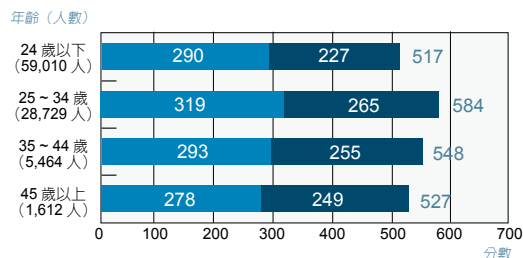
有 30% 的考生目前為全職或兼職的工作者，學生則佔了總考生人數的 61%；以教育背景來看，

教育程度在大專院校或以上的考生，比例在 92% 以上，並以主修商管學院為多數，約佔 34%。而目前在企業或機關服務的考生中，有 20% 的考生從事行政人員 / 作業員的工作，12% 的考生從事客戶服務工作，從事行銷 / 業務的則佔有 13%；以產業別來觀察，16% 來自電子產品製造業，而從事其他服務業之考生則約佔了 14%，軍警佔 5%，另外有 6% 的考生為各級政府機關 / 其它公務人員。 

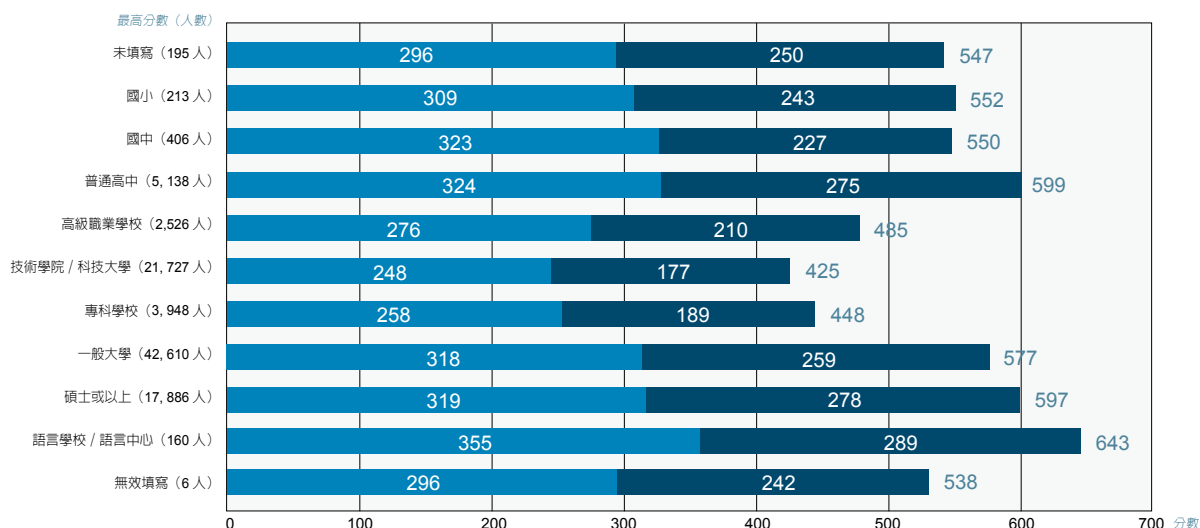
應試者平均成績 — 依性別



應試者平均成績 — 依年齡



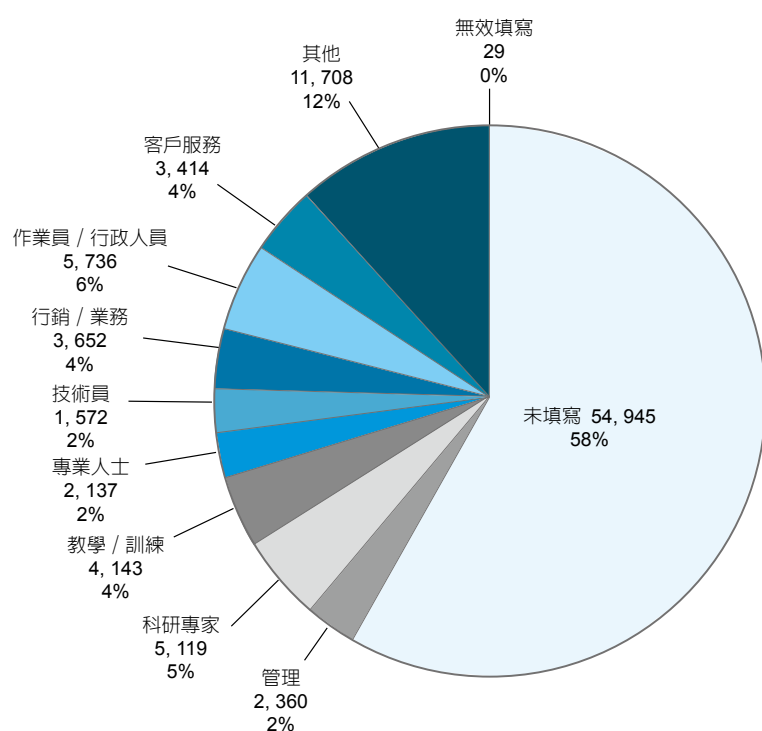
依最高學歷 — 平均分數



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 ~	0	0.00%	550 ~	8,595	9.07%
50 ~	3	0.00%	600 ~	7,704	8.13%
100 ~	37	0.04%	650 ~	7,222	7.62%
150 ~	1,346	1.42%	700 ~	6,249	6.59%
200 ~	3,697	3.90%	750 ~	5,275	5.56%
250 ~	5,263	5.55%	800 ~	4,225	4.46%
300 ~	6,505	6.86%	850 ~	2,885	3.04%
350 ~	7,586	8.00%	900 ~	1,723	1.82%
400 ~	8,119	8.56%	950 ~	838	0.89%
450 ~	8,652	9.13%	Total	94,815	100.00%
500 ~	8,891	9.38%			

依職務類別 — 人數分布



2010 年度台灣地區
上半年 TOEIC 考生人數統計
公開測驗總考生數：71,587
企業 / 校園到考總考生數：31,377
年度考生人數：102,964

圖表資料來源：ETS 台灣區代表
統計人數：94,815 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》

2011 年 1 月 ~ 6 月考試資訊

TOEIC® 多益英語測驗 TOEFL ITP 托福 ITP 紙筆測驗

● 請隨時上網查詢最新資訊：www.toeic.com.tw；www.toefl.com.tw

測驗日期	報名時間	成績單預寄日	考 區
01/23	'10/11/18~'10/12/15	'11/02/21	台北 桃園 台中 台南 高雄
02/27	'10/12/16~'11/01/19	03/21	台北 桃園 新竹 台中 雲林 台南 高雄 台東 基隆
03/27	01/20~02/16	04/18	台北 桃園 苗栗 台中 嘉義 台南 高雄 花蓮 金門
04/24	02/17~03/16	05/16	台北 桃園 台中 南投 嘉義 台南 高雄 宜蘭 澎湖
05/29	03/17~04/20	06/20	台北 桃園 新竹 台中 雲林 嘉義 台南 高雄
06/26	04/21~05/18	07/18	台北 桃園 台中 嘉義 台南 高雄

TOEIC Bridge™ 多益普級英語測驗

● 請隨時上網查詢最新資訊：www.toeicbridge.com.tw

測驗日期	報名時間	成績單預寄日	考 區
02/13	'10/11/08 ~ '10/12/31	03/03	台北 桃園 台中 台南 高雄
05/15	'11/01/03 ~ 04/01	06/02	

- 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。
- 測驗時間及地點依准考證為準。

TOEIC® Speaking & Writing Tests 多益口說與寫作測驗

● 請隨時上網查詢最新資訊：www.toeic.com.tw/sw/

測驗日期	報名時間	成績單預寄日	考 區
01/16	'10/11/17~'10/12/22	'11/02/22	台北 · 台中 · 台南 · 高雄
02/13	'10/12/23~'11/01/19	03/15	
03/06	01/20~02/16	04/06	
04/10	02/17~03/16	05/10	
05/15	03/17~04/20	06/14	
06/12	04/21~05/18	07/12	

- 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。

出國留學不是夢

ETS TOEFL iBT 獎學金計畫開跑

資料提供：ETS 台灣區代表

為協助在學成績優異、具備學術研究造詣和優秀學術英語溝通能力的學生完成其留學深造志業，美國教育測驗服務社（Educational Testing Service，簡稱 ETS）特別設立 ETS TOEFL iBT 獎學金。

該獎學金計畫共設立 10 名得獎名額，頒發對象為 2011 年欲出國留學攻讀學士、碩、博士學位者（註：所欲攻讀之學校必須接受 TOEFL iBT 測驗成績，並列於 TOEFL Destination Directory 名單中）。留學國家及名額如下：澳洲 2 名；美國 4 名；英國 1 名；加拿大 1 名；其他國家 2 名。每位得獎者可獲得美金 3,000 元獎學金。而該獎學金之用途為支付得獎者 2011 年學費支出。

申請資格：

一	申請者目前居住於台灣，且就讀於台灣學校。
二	申請者需於 2011 年至認可托福 iBT 成績的學校攻讀學士或碩、博士學位（註：所欲攻讀之學校必須列於 TOEFL Destination Directory 名單中）。
三	申請者須取得 2009 年 4 月 15 日之後有效之托福 iBT 成績。
四	申請者歷年在校平均成績須達到 80 分以上（百分制）或 3.0 分以上（4 分制）。



欲申請者須檢附 ETS 托福 iBT 獎學金申請表及歷年在校成績單正本寄至 ETS 台灣區代表之「ETS 托福 iBT 獎學金計畫小組」，「ETS 托福 iBT 獎學金計畫評審委員會」將依據 ETS 之評審標準進行評選作業。ETS 將在 2011 年 5 月 16 日以電子郵件通知得獎訊息，而獲通知得獎者須在 2011 年 6 月 1 日前將欲攻讀之學校錄取通知書以電子郵件寄到 service@toefl.com.tw。詳細辦法及聯絡方式，請至 www.toefl.com.tw/scholarship.html 查詢。✎

時程說明：

申請開始日	2010 年 11 月 29 日
申請截止日 （以郵戳為憑）	2011 年 4 月 15 日
通知得獎訊息	2011 年 5 月 16 日
得獎者繳交學校錄取通知書截止日	2011 年 6 月 01 日
公布得獎名單	2011 年 6 月 15 日

ETS

官方出版品

Publications

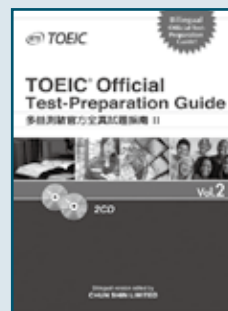
雙語版

TOEIC Official Test-Preparation Guide vol.2 多益測驗官方全真試題指南 II

最新出版

【1 Book：二份試題+2 CDs】定價 950 元

本書為 ETS TOEIC 台灣區代表推出之官方參考書籍，收錄二套全真模擬試題，並附兩片原音重現聽力測驗 CD。中英雙語版的內容為本書最大特色，除附上聽力原文外，並提供聽力及閱讀試題的中文翻譯及詳細題解。

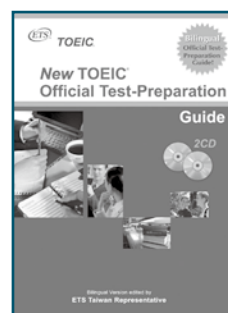


雙語版

New TOEIC Official Test-Preparation Guide

【1 Book：二份試題+2 CDs】定價 890 元

本書為 ETS TOEIC 台灣區代表推出之官方參考書籍，收錄二套全真模擬試題，並附兩片原音重現聽力測驗 CD。中英雙語版的內容為本書最大特色，除附上聽力原文外，並提供聽力及閱讀試題的中文翻譯及詳細題解。

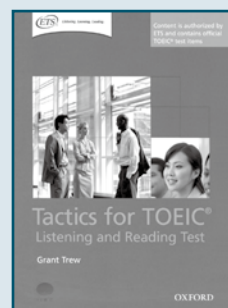


英語版

Tactics for TOEIC Listening and Reading Test

【1 Book+4 CDs】定價 1350 元

本書為 ETS 授權牛津大學出版社編印之新版多益聽力及閱讀測驗官方指南，係作者特別針對老師教學所編撰之出版品，將全真模考題解與教材分裝成冊，故特別適合學校及語言機構教學之用。整套叢書包括一本教材書、一本題解書、二本完整模擬試題書及四張聽力測驗 CD。

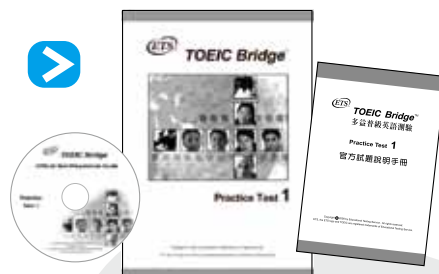


新版

TOEIC Bridge Practice Test 1 多益普級官方全真試題

【1 全真試題+1 官方試題說明手冊+1 CD】定價 280 元

本書係針對多益普級測驗推出之參考書籍，收錄一套全真試題及一官方試題說明手冊、一片 CD。內容比照正式測驗規格，分聽力與閱讀兩部分。幫助讀者熟悉題型，臨場考試更能得心應手，為準備 TOEIC Bridge 之最佳選擇。



欲訂購者，可透過網站線上購書或利用通訊方式購買。

網站訂購：<http://www.toEIC.com.tw>

通訊訂購：郵政匯票受款人「忠欣股份有限公司」請用掛號方式將出版品訂購單連同郵政匯票寄至
(106) 台北郵政第 26 之 585 號信箱 發行組 收

平常日現場購買地點：「忠欣股份有限公司」台北市 106 復興南路二段 45 號 2 樓

購買時間：週一～週五 9:00～17:30

客服專線：02-2701-7333