



Newsletter 26

2011年9月/發行

國際化菁英人才語言管理 (LM)

企業如何制定職務英語口說與寫作能力標準

《專輯》

【本期焦點】

臺韓企業英語口說能力比一比

成為企業高階人才 用英語說出實力來 /02

【產業案例精華錄】

■ IT 產業

- 台達電子 歡迎具國際觀又愛地球的人才 /04
- 金寶電子 徵才先看國際溝通力 /05
- 億光電子 將多益口說列為求職標準 /06
- 矽品精密工業 首選英語溝通人才 /07
- 琉璃奧圖碼科技 用團隊精神串連全球市場 /08
- 微星科技 要求溝通精準零誤差 /09
- 緯創資通 跨領域人才受歡迎 /10
- 廣達電腦 聚焦MA人才英語力 /11
- 韓國LG電子 制定英語為公司正式語言 /12

■ 金融業

- 滙豐銀行 讓年輕人看見世界 /13

■ 建築及工程技術服務業

- 中鼎工程 國際溝通力是企業共識 /14

■ 傳產業

- 寶成國際集團 培育海外儲備幹部 /15

■ 旅館業

- 義大皇冠假日飯店 建立國際餐飲人才標竿 /16

■ 航空業

- 中華航空 高度英語化的國際職場環境 /17

■ 菁英培訓

- 外貿協會 為臺灣企業培訓國企菁英人才 /18
- 中區職訓中心 首度開辦三位一體特訓班 /19

■ 政府單位

- 韓國首爾瑞草區廳 展現衝勁成為「英語特別市」 /20

【專家學者訪談錄】

因應全球需求的 TOEIC S&W Tests

- 專訪ETS全球部門全球通路拓展行政總監
Mohammad Kousha /21

TOEIC S&W Tests 解決日本英語溝通的困境

- 專訪日本明星大學人文與社會科學院教授
田中宏昌 /22

【菁英考生經驗談】

新 e 世代一生必用的關鍵能力

- 卓越英語口說力 豐富生活也為職場加分 /26

【測驗資訊】

- 多益口說與寫作測驗題型及內容說明 /28
- 多益口說與寫作測驗評分方式 /30
- 多益口說與寫作測驗能力等級說明 /32

成為企業高階人才 用英語說出實力來

臺韓企業英語口說能力標準比一比

文：駱克珊

「學 歷高、專業能力強、技術背景也佳的員工，但一遇到外國客戶，卻一句話也說不出來，真是可惜了！更別提遇到不講理的老外該如何吵架了！」這是許多人資主管們都面臨的困擾。隨著全球化效應、智慧手機及網際網路即時資訊的普遍應用，這樣的情況將會越來越普遍，而無法表達思想、說話慢半拍，甚至是語意傳達不清，都可能帶來職場上的潛在危機。

想成為即時互動的溝通者，迅速、精準及有效的口語表達力顯然十分重要；表達能力佳的人往往能善用溝通力建立良好互動，也因此，擅溝通不僅是國際高階人才必備的職能，也逐漸成了企業對外招募菁英人才必備的條件。

對各大國際企業來說，高階人才或涉外人才流暢的口語溝通力要能精確、即時地應用在國際場合中，才能有效履行職能；換言之，「英語口說能力」是不可或缺的職場利器。

誠如中鼎工程人資部謝鄭忠經理所說：「具備英語口說力，不但提升工作效率、能即時面對國際客戶做出適當回應，更可掌握協商黃金時間，為企業帶來優勢。」

為提升員工英語溝通力，韓國 LG 電子甚至於 2008 年決定採用英語為公司內部的官方語言。LG 學院全球訓練團的副總經理 Gary S.H. Kim 解釋：「過去，當員工到海外出差，經常因為英語能力不佳造成許多延誤和阻礙」。這是促成此一指定官方語制度的主因。

TOEIC S&W Tests 精確呈現溝通力

多益測驗作為一項全球知名的國際英語能力評量，早已成為各行各業的企業人資一致認可的員工英語能力管理工具。在南韓，還有許多企業集團採用了多益口說測驗（TOEIC S&W Tests），作為招募新人的參考依據（詳見表三）。

由於多益測驗（TOEIC）的評量項目主要是聽力（Listening）以及閱讀（Reading），對於時常需要使用英語口說能力（Speaking）或書寫溝通（Writing）的職務來說，則需要更進階的評量，才能顯示出高階人才的英語溝通實力。臺灣各大企業的人資主管們已逐漸有所意識，因此也紛紛希望進一步參考求職者的多益口說與寫作測驗成績，以便更精確地了解求職者完整的國際溝通力。

以廣達的 MA 招募為例，除訂求職者須檢附達多益 750 分門檻的兩年內之多益測驗成績單外，從今年（2011）起，甚至增加「具多益口說與寫作測驗成績單更佳」之條件。其用意就是為了因應與各國客戶即時互動、溝通無礙的職場需求。其他又如台達電子、微星科技等高科技產業，也都表示基於國際溝通頻繁的各項工作需求，期望新進人員能有多益口說測驗 160 分以上的水準。

比較臺、韓企業了解職務口說英語標準

本刊記者為了深入了解臺灣各大國際企業實際應用英語口語與寫作溝通能力的普遍程度及職務類

〈表一〉臺灣企業人資部門預期職務—英語口說能力需求表

企業名稱	職務(位)	職務能力需求分數
義大皇冠假日飯店	國外業務	130
	一般行政、櫃檯接待人員	110
寶成國際集團	海外儲備幹部	130
金寶電子	採購、業務、研發 / 產品 / 品保工程師	140-160
	一般職員	110
中鼎工程	專案經理 (品質、控制、設計、採購...等)	160
	專案執行人員	110
億光電子	高階主管秘書	170
	業務、研發、專案經理	150
緯創資通	業務人員	180
	產品經理	130
台達電子	行銷、採購、工程師、開發人員	160
微星科技	業務、產品研發、維修管理、人資、財務、資訊	160
廣達電腦	儲備幹部	160
滙豐銀行	儲備經理人	160
矽品精密工業	客服	160-180
	業務、品質、研發人員、產品工程師	130-150
	製程工程師、行政部門	110-120
琉璃奧圖碼科技	國際業務、產品開發人員	190
	涉外後勤單位	160

資料整理：編輯部訪談資訊

〈表二〉臺灣菁英人才培訓類課程之培訓目標及學員英語能力門檻

開課機構	人才培訓目標	學員英語能力門檻
行政院勞委會 中區職業訓練中心	科技產業國際展業 菁英	多益 550 分
外貿協會培訓中心 (ITI)	國企、貿易菁英人才	多益 700 分

資料整理：編輯部訪談資訊

〈表三〉南韓使用多益口說測驗招募新人的企業

企業名稱	職位	多益口說測驗標準
STX 集團	人事與企業管理	第六級
	自然科學或工程	
Samsung 集團	人事與企業管理	第六級
	自然科學或工程	
KT 集團	所有部門	第六級
Hansol 集團	所有部門	第六級
Doosan 集團	人事與企業管理	第六級
	自然科學或工程	
LG 電子	人事與企業管理	第六級
	自然科學或工程	

資料來源：日本 IIBC 出版之 TOEIC Newsletter No. 109

編註：多益口說與寫作測驗成績呈現方式包含分數制及等級制。南韓慣於採用級數制，第六級相當於 130~150 分（詳見本刊 p. 32）；臺灣則習慣採取分數制。

型，特別規畫這本專刊，蒐羅 13 間不同產業別的臺灣國際企業進行訪談。以便讀者精確地了解目前幾間知名臺灣跨國企業中，有哪些職務對於英語口說能力最為重視（詳見表一），而想要從事這些職務的求職者，也能藉以診斷自己的程度、加強進修，讓自己的口說、寫作能力更加符合企業期望。

另一方面，記者也深入探查了臺灣北部、中部各具代表性的培訓單位—中華民國對外貿易發展協會培訓中心、行政院勞委會中區職業訓練中心，希望從菁英培訓的角度，調查企業需求的人才至少應具備的英語能力水準（詳見表二）。有趣的是，貿協培訓中心主任陳谷海與中區職訓中心主

任蔡孟良不約而同地認為，英語口說能力絕對是國際菁英人才的重點培訓項目。

相較於臺灣，韓國企業招募新人的多益口說成績多半訂在第六級（表三），約為 130 ~ 150 分，相當一致；臺灣企業則在 110 ~ 180 分之間，幅度很大，相當分散。臺灣企業多半針對涉外職務，是少數人員的標準；韓國企業則較普遍，是多數新人必考的項目，值得臺灣參考。

希望本專刊的豐富內容能協助讀者更加了解 21 世紀全球職場的人才優選趨勢，並有助於提升臺灣各產業人才的整體國際競爭力，讓臺灣人才或企業真正的實力突破英語口說實力的瓶頸，更上層樓！

台達電子 歡迎具國際觀又愛地球的人才

移動力的前提就是英語溝通力

文：Ingrid Lu

▶ 台達電子人力資源部廖哲鉅處長表示英語力是對外徵才及內部升遷的重要指標。



「台達電子集團為世界第一的電源管理與散熱管理解決方案的領導廠商，並且多項產品領域亦居世界級的領導地位，我們需要具備國際視野且移動性高的人才；而移動的前提就是英語溝通力！」台達電子人力資源部廖哲鉅處長說。

像台北花博的流行館中六平米的 LED 顯示屏的『視訊系統』系列性消費電子，是台達電子從 2010 年起，主打『全球自有品牌』策略的主力產品之一。目前台達電子集團總部設於台灣，然而研發中心、生產據點及營運銷售佈局歐、亞、美、非洲，皆有專業的工程團隊及實驗室強化台達研發創新的技術能力，員工人數逾 8 萬。在這樣的跨國企業中，除了必備熱情、專業、操守外，具備整合型專業及英語的口語溝通能力更不能少。

從行銷到工程師 人人需要英語口說力

「我們的生產、銷售遍佈全球，所以非常多的職務都需要英語口說能力。」廖處長舉例，以行銷部來說，台達電打的是國際品牌，產品要賣到全球，必須在國外市場做行銷，「如果不會說英文，要怎麼賣？」

至於採購部門，有些是企業對企業的工業性產品採購，所有接觸的客戶和供應商都是世界級大廠，英語能力若不足，是不可能順利進行。因此，廖處長認為這些工作至少需要到多益口說測驗

160 分以上，也就是能夠用英語有效表達意見或回覆複雜問題。

「工程師、開發人員的英語也很重要，像是服務國際客戶端，或者和國際開發團隊視訊會議，語言程度不夠就無法傳遞專業訊息。」因此，工程人員也最好應達多益口說 160 分以上的水準。

歡迎『環保、節能、愛地球』的人才

「我們會希望應徵者可以拿出適當的多益成績來證明他的英語能力，因為多益測驗是世界各國流通最廣的英語能力評量工具。」廖處長說，如果沒有證照的證明，公司也會透過實務經驗，例如英語面試、英語書信撰寫，來測試應徵者的程度。

廖處長表示，英語能力會是人才甄選及內部職員升遷的重要指標，台達電子未來會朝訂立完整的職位英語指標前進。「環保、節能、愛地球」是台達電子的經營理念，「公司歡迎認同理念、熟悉綠能產業的各領域專家，並且對這個產業抱有熱情的人才加入。」

台達電子除了進軍綠色科技產品的市場外，也不斷創新以提高競爭力。因此，十分歡迎具備整合型專業、國際視野和多元文化包容力的人才。廖處長鼓勵年輕人要勇於走向國際，讓視野更加開闊。「如果喜歡和世界不同的人共事，就加入台達電子的行列吧！」

金寶電子 徵才先看國際溝通力

英語口說與寫作能力 決定職涯發展的深度與廣度

文：沈家如

在新金寶集團（New Kinpo Group）旗下的金寶電子所面對的客戶來自全球各地。除了在台北設立集團營運總部，並於泰國、馬來西亞、新加坡、美國、墨西哥、巴西以及大陸東莞、蘇州分別成立研發及生產製造中心，全球已建立十座生產據點，現擁有數千名工程師，負責相關 ODM/OEM 產品研發製造。另外，在新加坡、日本、美國、英國、德國則設有業務行銷技術支援中心，以提供客戶 On-Site Support 服務。

在全球化時代與企業經營版圖擴張的驅使之下，具備「國際溝通力」已成金寶徵才的趨勢。

國際溝通力 = 英語口說與寫作能力

金寶電子人力資源處招募與訓練負責人楊禮鴻先生表示，「在職場上，具備優秀的英語口說和寫作能力是相當重要的；因為每日例行性商務文書往來都需要撰寫英文 E-Mail，而在商務會議中又以英語口說為首要能力，不論在商務溝通或和客戶洽談時，都要有一定的口說與寫作能力，才能立即反應客戶需求。」

楊禮鴻指出，他曾碰到英文閱讀和聽力都不錯的求職者，但在全英語面試時，連簡單的英文自我介紹，都還未達用人單位選才標準，在考量到職缺語文條件後，最後只好忍痛放棄不予錄取。換句話說，對於特定重點職缺，金寶電子會特別格外要求英語口說應對能力。透過多益口說與寫作測驗，能更精確地找到所需要的人才。

金寶電子人力資源處招募與訓練負責人楊禮鴻說，優秀的英語口說和寫作能力在職場上很重要。



卡位或出局決定於英語口說能力

站在企業人資的角度，楊禮鴻期望一般職缺的求職者，多益口說測驗平均分數能達到 110 分以上的標準。對於需經常用英語溝通的對外單位部門，則希望應具有 140-160 分的能力。

隨著產業型態轉變，除了業務、採購、PM 等對外部門，需常以英語和各國客戶、供應商、通路商等做直接溝通，一般工程師也時常要說英語來處理工作事務；其他諸如研發工程師、產品工程師、品保工程師等，因專案執行效率的需求，目前要直接跟國際大廠等客戶進行交談的頻率也愈來愈高了。

以品保工程師為例，用人單位徵才的首要條件就是「敢開口說英語」，訂出徵選條件後，平均每 10 位應徵者中，就約有 5 至 6 人是因為不敢開口說英文而被淘汰。求職者能否順利卡位自己的理想職缺，最關鍵重點就是「國際溝通力」。

楊禮鴻強調：「英語雖然只是工具，但也決定著一個人未來職涯發展的深度與廣度；若不具備這樣的能力，之後求職的道路也會走比較辛苦，選擇亦會受限。」他強烈建議求職者，不僅要具備充分專業技能，更要儲備良好「國際溝通力」，才能為自己在職場上加分。 

億光電子 將多益口說成績列為徵才標準

外籍高階主管佔三分之一 英語溝通成必然

文：朱韻縈

身為臺灣 LED 產業封裝龍頭，億光電子海外營運據點遍布 11 個國家，擁有超過 6,000 位的員工，為了能更加朝向國際化邁進，億光電子 5 年前即採用多益作為員工招募的語言標準，3 年前也開始著重員工的英語口說能力。

億光電子人資暨總務處處長蔡佳昇表示，雖然億光的研發基地在臺灣，但由於時常有來自國外客人的需求，加上目前臺灣總公司有三分之一的外籍高階主管，因此員工勢必得說得一口流利英語。

於是，億光在每個月的月會上，都會要求新進人員上台自我介紹，「當然，只能用一種語言——英文。」蔡處長說道，億光希望透過這種方式能夠提升員工英文口說能力。

國際辦公環境推動員工提升自我語言能力

目前億光 sales team 的總經理為德國人、PM marketing 的副總則是美國籍的土耳其人。這樣的工作環境，對員工而言也成為無形的壓力，「即便是後勤單位，一旦升到某種程度的位階，或者你對於某些職位有企圖心，都勢必得與外國人溝通。」蔡處長說：「這時你自然就必須具備一定的英語能力。」

「Sales、RD (Research & Develop)、PM (Project Manager) 以及高階主管秘書，這四種職務的員工是較常接觸到外國人的職務，

億光電子人資暨總務處處長蔡佳昇說具備英語力的理工背景人才，求職易受青睞。



也是我們英語口說能力重點要求的對象。」蔡處長說明，Sales、RD 及 PM 要求多益口說

150 分以上，高階主管秘書由於有即時口譯的需要，因此須達到 170 分以上。

理工背景 + 語言能力 = 億光徵才首選

億光電子今年開始主打自有品牌，隨著產品與營運據點的增加，人才需求的量與質也隨之提升。蔡處長說：「理工科系的學生，像是電子、電機、光電或是機械背景，且具備英語或是第二外語的求職者，是我們的首選。」

億光對於新進人員的招募標準，語言能力是最基本的門檻，此外也會從四個方面檢視求職者：知識、經驗、能力和人格特質。除了對於應徵職務須具備的知識和相關經驗外，問題分析解決、溝通協調、促進團隊成功、時間管理的能力，以及主動積極、抗壓性等人格特質，都是億光對求職者的評估項目。

對於有意進入億光的求職者，蔡處長建議可先自我審閱上述能力標準，但他強調，「語言能力是很重要的一個基礎，當你的學歷和別人一樣或是稍弱一點時，語言能力就能為你加分，增加錄取機會。」蔡處長鼓勵現在的年輕學子多多增加自己的語文能力，對自己的職業生涯一定是加分。 

矽品精密工業 首選英語溝通人才

立基臺灣 願景成為世界級封裝測試標竿

文：沈家如

立基臺灣，為全世界第三大封裝測試廠的矽品精密工業股份有限公司，因為有50%的客戶分佈在北美、歐洲和東北亞等地，跨國溝通的必要性，讓矽品在徵才時，會特別重視新進人員的英語口說能力。

矽品精密工業股份有限公司人力資源處處長張美慧表示，矽品早在10年前就把英文能力列為招募人才與員工晉升時的必要條件，不僅針對內部推動「英語能力提升計畫」，並制定英語文能力標準，對員工和求職者的「英語溝通能力」尤其重視，原因是：「對談是最直接與即時的溝通方式。」

客戶服務據點遍全球 重視英語溝通

會重視員工的英語口說能力是有原因的。由於矽品在全球大約有1萬8,000名員工，客戶服務的據點遍及中國、日本、德國以及美國，多數的員工平日除收發e-mail、接收資料檔案需要運用英文閱讀和寫作能力外，當有國外客戶來訪、與國外客戶電話會議或視訊開會時，皆需以英語溝通。

「過去我們曾有過學歷背景好、英語閱讀和寫作能力都很傑出的員工，但在面對國外客戶時，卻無法侃侃而談的窘況，很可惜。」張處長認為，除了看得懂、聽得懂英文外，能以英語溝通是更為重要的能力。

矽品精密工業人力資源處處長張美慧認為，對談是最直接與即時的溝通方式。



至於有哪些職務特別重視英語溝通力呢？張處長表示，「客服部門、業務部門、品質部門、產品工程師、研發人員等皆與供應商及國外客戶往來頻繁，也因此格外重視英語口說能力。」

為達到有效的商務溝通，矽品期望客服部門能具多益口說測驗160-180的能力，其餘擔任上述職務的人員能達到130-150分的水準。另外，也希望製程工程師和行政部門能具110-120分的能力，才能與國外客戶直接互動，以瞭解客戶的需求。

口語表達能力佳 外派機會高

以「成為世界級封裝測試標竿」為公司願景的矽品，在招募人才的過程中，針對各職位制定不同的英語能力標準，日後也不排除加入英語口說標準。張處長透露，除了經由適性測驗和履歷了解求職者的人格特質，也會透過多益測驗了解求職者的英文程度，部份職位會以英文面試。

「英語流利的人在應徵職務時絕對加分！若是求職者具高分的多益測驗或多益口說測驗成績，我們就能確定他具備良好的英文能力，也就不需額外進行英文能力測試。」張處長強調，英語表達流暢的人的職涯發展會比較廣，外派的機會相對地高。她鼓勵求職者加強英語口說能力，因為「當兩名求職者專業能力相當，最終脫穎而出的絕對會是英語溝通力較好的那一位。」

琉璃奧圖碼科技深耕世界 常備英語溝通力

用團隊精神串連起全球市場

文：駱克珊

自 2002 年成立至今，琉璃奧圖碼是世界上少有專注於投影機系統的企業，植基於台灣，在主要海外市場均培養當地業務、產品開發和技術團隊，拔擢人才不遺餘力。靠著持續創新、跨國團隊在地化經營，以創新的品牌、機種，策略性地打入消費型通路，深耕在地市場。對於建立團隊精神的夥伴關係十分重視。「是否具備團隊合作的特質，是吸引我們的特色」，琉璃奧圖碼科技人資部副理陳雅琪說。

全球布局 傾聽在地聲音

琉璃奧圖碼科技總經理陳士元，強調建立在地化的經營模式，不僅讓琉璃奧圖碼更精確掌握市場，也讓公司在拓點之處，總能吸引一流人才共同打拼。陳雅琪說：「我們目前的業務範圍已遍及全球，不僅需要能與外籍人士對談如流的產品開發人員，亞太地區的業務人員也需要經常拜訪東南亞國家的客戶，面對全球業務，須運用英語口說的機會非常多。」

正因為行銷遍及全球，琉璃奧圖碼除了臺灣總部外，在歐洲、美洲亦設有獨立的子公司，負責不同區域市場的主管們每一季都必須回到總部開會；而在各區域也會不定時召開會議或進行教育訓練，「這些大小會議，全以英文進行，例如以亞洲區會議來說，就有來自東南亞等不同國家的經銷商與會，如果不會說英文，會議就無法進行。」



▲ 琉璃奧圖碼科技人資部副理陳雅琪（中）與其工作團隊。

全球業務往來頻繁 英語是常備工具

無論是英文簡報、討論提案，或者僅是因應平時工作所需的日常溝通，在職場中使用英語已是常態。陳雅琪表示，「我們內部規定，達到多益成績 650 分以上是經常處理國外事務同仁的語文程度要求，經副理級職務則是要求 700 分以上。」針對不同職務，對口語能力的要求條件也不同。她舉例說明，像國際業務及產品開發人員，最好應達多益口說測驗 190 分以上的水準。

至於一般後勤行政單位，隨著全球業務的擴增，擁有良好的英文書寫或口說能力也變得日益重要。陳雅琪說：「像是與國外同仁的書信往來或 email 回覆客戶問題等，都需要用到英語。」她認為，只要工作內容是需要處理跨國事務者，即使是後勤單位的員工也最好須達多益口說測驗 160 分以上的水準。

無論是面對人才的需求，或者面對客戶的態度，琉璃奧圖碼科技堅持以「誠信、尊重、責任、創新」的企業文化與積極態度，吸引一流的國際人才與企業共同打拼，一起贏得全球客戶的信賴。 **N**

微星科技 要求溝通精準零誤差

突破面試關卡就看英文溜不溜

文：駱克珊

「微星科技在全世界超過 20 個國家設有外站，因應職務需求以及工作效率的提升，英語口說能力是必備的職場技能！」微星科技人資服務部經理張嘉宏說。

自 1986 年創立以來，微星科技在全球歐亞美各主要市場都設有區域子公司及辦事處，因此十分重視每位求職者的國際溝通能力以及專業背景。

三類職務最重口說

張經理說：「為了要求員工的英語口語表達能力，我們在面試新進人員時，就會以英文跟應徵者面談，藉以了解其口語表達能力的程度。面談的內容也會與職務內容有關，因此可以同時了解應徵者的專業能力及語言程度。」

在微星科技，大體上來說每一個功能單位都或多或少需要以英文作為工作上溝通的工具。

首重英語口說能力的職務大致分成三類：其一，是業務或產品研發屬性的職務，如業務、行銷、產品經理等；其二，是服務性質的 RMA (Return Merchandize Authorization)，也就是管理或指導當地維修人員，或是能夠負責在當地聯繫外包廠商進行維修的單位；其三，則是需與全球相關人員聯繫之職務，包括人資、財務以及資訊人員。



▲ 微星科技人資服務部經理張嘉宏認為能夠表達出精準語意的英語口說能力很重要。

產品行銷全球 英語精準度最重要

在英語口說流利度之要求上，張經理也坦言，不論在精準度 (accuracy) 及語速 (speed) 上，大家仍然有進步的空間。然而，無論上述哪一類職務，微星皆期望新進人員能達到至少多益口說測驗 160 分以上的水準，才算是具備足夠的英語口說程度，能因應職務所需。

「畢竟微星的產品行銷遍及全球 120 餘國，又有 20 多個外站，既然想跟外國人做生意，就要有一定的英語水準。然而在精確與語速中，我認為，精確 (accuracy) 是相對更重要的，若精確度不夠，可能會因語意落差而衍生出更多後續執行層面的問題。而多益口說測驗 160 分以上能力敘述中的『不影響聽者了解其語意』，正符合微星的需求。」張經理說。

張經理相信只要是具備「專業力、語言力、協調力」的優質人才，微星永遠歡迎！

緯創資通 跨領域人才受歡迎

英語力優劣與職涯、升遷正相關

文：Petra Peng

IT 是台灣最國際化的產業，各家廠商與世界各國做生意，分公司也遍及全球，英文口語及書寫能力，在其間扮演重要角色。若想要在 IT 產業有更好的發展機會，就學期間培養紮實的英文實力，對工作會有絕對加分效果。緯創資通人力資源中心經理洪國航表示，公司內員工的升遷，與英文優劣有正向關係。

從事資訊通訊產品專業設計與製造起家的緯創資通，觸角深入全球十多個國家，包括東南亞、印度、俄羅斯、土耳其、捷克、墨西哥、巴西、美國等，在工作中使用英文的機會非常多。因此，緯創希望進入公司的新鮮人，都能具備良好的英文口說及書寫能力。

徵才需求大 升遷與英語力緊密相連

洪國航說明，今年想要招募的大學及研究所畢業新鮮人為 250 ~ 300 人，其中 7 成為研發工程師，由於人員需求龐大，只要求多益 550 分基本門檻，也是各校對學生畢業的英文基本要求。他分析：「RD 在工作中使用英文的比例並不是很高，尤其進公司初期，接觸國外客人的機會少，約一成。」

然而，3 至 5 年後，若 RD 表現優異，被拔擢為基層主管，約有三成的機會與國外客戶聯絡；再進一步升為部門主管後，在工作中約有五成的機會使用英文；表現良好，成為高階主管後，與日本、歐洲、美國等國人士溝通的機會更高達

緯創資通人力資源中心經理洪國航認為跨領域人才較受歡迎。



八、九成以上。所以，英文好壞不但與升遷相關，也與個人職涯發展空間緊密相連。

科技來自於人性 跨領域人才吃香

洪國航指出，公司對英文能力的要求，以產品經理（Product Manager）及業務（Sales）最高。因為一進公司，他們便需要直接面對海外客戶，必須具備直接和客戶溝通及簡報能力，PM 的多益口說測驗成績要求至少 130 分，多益成績要求則為 650，也就是能夠與客戶清楚溝通；擔任 Sales 須要求多益口說成績為 180 分以上，多益成績要求為 750 至 800 分，因除了溝通，更要維持雙方良好關係。

善用企業本身長期培養的人才，是緯創選才用人的傳統，因為這樣篩選出的人才更能夠在企業中穩定發展。洪國航表示，工作態度很重要，他建議年輕人應該對多元工作抱持開放態度，以具彈性的態度，面對公司及主管所指派的任務。

科技來自於人性。洪國航認為，跨領域人才較受歡迎，例如主修機械結構者，可以多修管理及財務等課程，對產品的成本會更有概念。另外，愛好藝術、人文者，在設計筆電外殼等科技產品時也格外加分，因為在他們的眼中，機械能幻化成更人性化的產品。 

廣達電腦 聚焦 MA 人才英語力

客戶遍及全球 要求員工國際溝通無礙

文：沈家如

廣達電腦走向雲端，進入新的 IT 紀元。▶

身 為全球筆記型電腦代工龍頭的廣達電腦，為培育企業長期潛力人才，於去年（2010）首開科技業先例，開辦儲備幹部 MA 招募計畫。

在 MA 人才招募資格條件中，廣達要的是具潛力的未來領導人才。去年 MA 招募時，廣達收到上千封的履歷，最後僅篩選出約 100 人進入面試，由此可見其嚴選人才的原則。

今年，廣達不侷限應徵者的科系，除了理工背景，也歡迎具文史哲背景的人才加入廣達。儘管不限科系，在全球的員工近 4 萬人，且客戶來自世界各地的廣達，將英文能力作為 MA 招募的必要條件，其中又以「英語溝通能力」為關鍵。

嚴選人才 新增口說寫作能力條件

廣達在甄選 MA 人才時，特別針對 MA 的英文能力嚴格把關。MA 甄選流程關卡重重，除了有英文面試外，也會讓應徵者分組作個案（計畫）討論，且為全英文的個案資料。廣達電腦人才資源中心副總經理李瑋說：「此時，若英文程度不佳，工作及學習成長的速度就會落後。」過程中，評鑑小組也會觀察每位應徵者的表現，最後再藉由分組報告檢視其思維邏輯。

在 MA 招募資格條件中，除了明訂須檢附二年內之多益成績單，透過多益 750 分的門檻，讓 HR 部門能夠快速地由眾多的履歷表中篩選出



適合的履歷；今年更增加「具 TOEIC SW（多益口說與寫作測驗）成績單更佳」之條件，主要是為了因應 MA 與各國客戶即時溝通無礙的職場需求。廣達電腦表示，期望求職者能達到多益口說及寫作皆達 160 分以上的程度。

英語溝通能力是基本功

談到英語溝通力對跨國企業的重要性，現任廣達 MA 的林大維表示，因為廣達的客戶來自不同的國家，使用英語作為溝通工具是很自然的事，「在公司往來的 e-mail，或者經常需要在會議中簡報的科技新訊，通通都必須用英文，所以英語的口語能力和書寫能力，當然重要！」

另一位與大維同期，也是過關斬將通過甄選的 MA 之一柯佩均說，無論是對外的 e-mail 或是要跟國外的客戶定期聯繫的 conference call，在工作上最常用到的外語就是英語，「英語能力的確很重要，而且是最基本的能力。作為 MA，更要培養的是邏輯思維、團隊溝通能力、危機處理與策略性思維力。」

為實踐「深耕臺灣，佈局全球」的長期發展策略，廣達將英語溝通視為 MA 必備的基本能力。只要具領導特質，且能運用優異的英語溝通力，廣達都將展開雙臂歡迎。📞

韓國 LG 電子 制定英語為公司正式語言

改善全球競爭力

《本文經授權翻譯轉載自日本 IIBC 出版之 TOEIC Newsletter No. 109》

譯者：Joy Fan

任用外籍員工潮起 英語日益重要

LG 電子公司 (LG Electronics, Inc.) 決定在 2008 年採用英語為公司內部共通語言，亦即指定其為「公司官方語言」。這家公司的業務正擴展到全球各地，因此海外子公司招募更多的當地員工，現在非韓國籍員工已占全部員工的 66% (2009 年一月統計)。

LG 集團員工訓練機構所屬 LG 學院全球訓練團的副總經理 Gary S.H. Kim 的解釋：英語能力成為全球主要的專長訓練目標，是因為近年來勞工結構的改變。

「過去，當員工到海外出差，經常因為英語能力不佳造成許多延誤和阻礙，也使得員工對於必須和外國人交涉感到卻步。」

這個狀況促成了公司將英語制定為內部正式語言的決定。2004 年開始籌劃這項變革，包括 LG 電子為員工引進英語教學系統，費用完全由公司支出。此外，英語也成為招募新進人員和員工升遷的評估標準。

採用多益口說測驗於人事管理制度

對 LG 電子的員工來說，經常都要使用英語，即使只有一位外籍人士在場，也要讓他能夠加入討論。這顯示口語能力的重要，因此公司在 2008 年採用多益口說測驗。Kim 先生接著談到公司對口說能力的要求程度：

「職務晉升的人選必須至少達到 Level 4，希望能在海外工作者也一樣須達到 Level 4—我們

LG 學院全球訓練團副總經理
Gary S.H. Kim



至少有一千名的代表及其他人員是派駐在韓國以外地區的。」

公司不只要求現職員工的多益口說測驗必須達到一定程度，在招募新進人員時也很重視英語口語能力。LG 電子以前在書審階段會要求應徵者先附上多益成績，但自 2008 年起又增加了新的口語測試的要求，例如多益口說測驗。主修理工科系的應徵者須達到多益 600 分，而人文學系則須 700 分。同樣地，理工科系的口語能力須達多益口說測驗的 Level 4，人文學系則要達到 Level 5 (註 1)。此外，有希望被錄取的候選人須經過英語母語人士的英語面試，測試自我表達的能力。

同時，多益成績也被當成員工訓練的一部分。在 LG 學院，英語課程開始前，必須達到多益口說測試的一定程度，而且課程的重點就是改善會話能力。在訓練過程達到一半時及結束時，受訓人員都須參加多益口說測驗，藉以評估學習進步狀況和達到之成就。測驗成績會傳送到人事部門以供參考。平均來說，員工在受訓結束之前就會進步 1.5 個 Level；有些人在四週的訓練課程完成後甚至會進步 2 個 Level。 

註 1：目前要求：理工科系需達 Level 5，人文科系應達 Level 6。

資料來源：TOEIC Newsletter Vol. 50 (2009 年二月出刊) 及 Vol.51 (2009 年四月出刊)，韓國多益委員會出版。

滙豐銀行 讓年輕人看見世界

說出不失原意的英語是評估準則

文：Petra Peng

進入跨國企業工作，語文、積極態度，以及國際觀都是必備的條件。滙豐銀行舉辦十多年的「年輕銀行家培育計劃」，提供甫踏出校門新鮮人 2 年完整的培訓。今年從 1,500 封履歷表中，選出 15 位優秀新人，成為公司儲備經理人 (MT, Management Trainee)。

滙豐銀行人才資本發展部副總裁蕭百娟表示，「年輕銀行家培育計劃」是滙豐銀行針對較年輕的儲備幹部舉辦的年度大型招募活動，希望能吸引大學畢業，以及有 2 到 3 年工作經驗的年輕人參加，未來期許他們能在集團各領域擔任高階經理人。

金融產業國際化 MT 英語表達有門檻

由於滙豐銀行的分行或辦事處遍佈全球，MT 與外籍主管或同事接觸的機會相當多，再加上金融是相當國際化的工作，對語言有基本門檻要求。因此，應徵者是否能夠正確接收訊息，並且不失原意地以英文來表達 (包涵口說或寫作)，即是英文能力的評估準則。甄選過程中，不論是履歷審核、能力測驗，或是接下來的職能面談及評鑑中心，都是以相同原則評估英文能力。對有意報考的年輕人而言，達到多益口說或寫作測驗 160 分左右，即是個客觀的參考指標。

除了語言能力，應徵者是否展現滙豐的核心價值與領導職能也很重要，包括勇於誠信正直、領導能力、團隊合作、對自己未來的期望及企圖心

滙豐「年輕銀行家培育計劃」培訓三階段。



等。她表示，「年輕銀行家培育計劃」不限科系，只要有心、想在跨國金融機構發展者都可以

報名，近年來吸引包括中文系、電機系、機械工程學系等畢業生。

讓年輕人在世界級金融集團拓展人生版圖

通過層層面試而留下來的幸運兒，在年輕銀行家兩年的培訓訓練期間內，仍必須通過多次評估，才能順利從培訓計畫畢業。蕭百娟強調：「態度是最重要的，也是能否留下來的關鍵」。

蕭百娟表示，「年輕銀行家培育計劃」培育的是銀行未來的領導人，對於英文能力的要求會比其他職位高，在很多與國外同事的溝通會議中，若有新的想法要能夠隨時清楚表達，或是遇到其他同事的質疑時也必須立即做出回應，且須要撰寫英文報告。如果具備不錯的英文能力，在工作上的確會更有效率，並且更容易被看見。

「善用國際溝通力」以及「展現滙豐價值及領導能力」是滙豐選才的關鍵。而年輕人進入滙豐最大的優勢，是能在世界級金融集團內快速拓展人生版圖，除了擁有到國外實習或工作的機會，更能開拓視野、紮實地培育為領先群倫的年輕銀行家。 

中鼎工程 國際溝通力是企業共識

專案負責人首重英語口說力

文：駱克珊

中鼎工程人力資源部謝鄭忠經理表示▶
英語力是國際職場環境的生存條件。



企業版圖遍及海內外的中鼎集團，不僅在台灣及中國大陸分設多家子公司，關係企業也遍佈印度、阿拉伯、東南亞等國家。在如此規模龐大的國際化氛圍下，中鼎工程對於招募人才的國際溝通力，顯然格外重視。

「採用多益（TOEIC）作為徵才標準之一，原因是我們認可 TOEIC 是一項國際性的評量；而進一步參考求職者的多益口說（TOEIC Speaking Test）成績，正是因為中鼎期望新進人員都能擁有具備良好國際溝通力的共識」，中鼎工程人力資源部謝鄭忠經理說：「英語力是人才在國際化職場環境中生存的條件。」

中鼎工程採用 TOEIC 已有 10 年的歷史，而這次又參與了 2011 大學英語口說能力聯合校園考暨企業國際優選人才名單活動，無非是想重申中鼎工程對於英語力的重視，並期望藉此讓求職者與職務需求之間的能力落差降至最低。

國際職場氛圍強烈 文件雙語並行

謝經理說，要具備良好的英語口說能力，除了業務之外，最常與客戶進行面對面溝通協商的職務就是專案型組織負責人，例如：專案經理、專案品質經理、專案控制經理、專案設計經理、專案採購經理等，而中鼎期望這些職務所應具備的英語口說能力，大致須達多益口說測驗 160 分以上的水準，參與專案執行人員普遍亦能達多益口說 110 分以上標準。

十分理解工程背景求職者的英語普遍程度的謝經理也說明：「我們不會刻意要求員工必須把英文說得極流利，但起碼要能溝通，因為中鼎集團屬於跨國企業，工作中隨時隨地都可能需用到英語」。

中鼎集團總部內有許多來自不同國家的員工，如印籍、菲籍、沙籍等，使用英語溝通在中鼎的普遍程度，可想而知。謝經理說，「只要是公司在政策上的重要訊息、公告、文件之往來，人資部門已是中英雙語化地全面進行。」

口說能力佳有助掌握協商黃金時間

無可諱言，具備良好英語口說力能提昇工作效率，面對國際客戶時也能快速且即時地做出適當反應。謝經理說，外派職員在海外工作時，如果英語口語表達能力不足，很可能因此而喪失了協商的黃金時間，導致企業面臨更多複雜的後續問題。為了避免這樣的情況，中鼎工程會寧可以嚴格的英語標準錄用新進人員，也不能讓企業身陷風險。

謝經理建議想進跨國企業工作的新鮮人，除了儲備自己的專業能力外，也別忽略國際溝通力的重要，更要以開放的態度面對全球化的職場環境，擁有高適應力及抗壓性的國際化人才，絕對是最搶手的企業求才人選。 

寶成國際集團 培育海外儲備幹部

尋找有熱情、擅溝通的國際管理人才

文：Ingrid Lu

寶成集團是全球最具規模的鞋品製造商，近年積極培訓儲備幹部



「我們」的合作客戶包括 Nike、Adidas、New Balance、Puma、Converse 等全球最頂尖的運動品牌，歡迎對運動休閒產業有熱情、想要有海外工作經驗的國際溝通人才加入寶成。」寶成國際集團總公司人力資源部表示。

寶成國際集團作為全球最具規模的鞋品製造商，在中國大陸、越南、印尼、孟加拉、美墨等皆有生產據點；近年來，寶成集團積極培訓儲備幹部，為海外中階管理職做人才養成的準備。

人資部說：「希望能儲備一批有專業技能，又有良好國際整合溝通能力的幹部。不僅能和國際客戶互動，也有能力和生產單位溝通。」英語是國際溝通的語言，也是海外幹部必要的工具，「不會講英文，就沒辦法做事情。」

英語能力是人才篩選的優先條件

由於英語能力不是短期就可以養成，因此寶成集團將其視為人才篩選的優先條件。人力資源部表示，希望應徵者具備多益測驗成績，也會用英語面試來了解應徵者的英語口說能力。

「我們對業務、開發單位的英語要求會比較高，因為他們和客戶端的接觸相當頻繁，不只常常 e-mail 往來，也有很多 con-call 的機會；生產單位則是要會英語的基本溝通，以及做英文簡報的能力。」

基於上述需求，寶成集團對應徵者的英語口說能力普遍要求達多益口說測驗成績 130 分以上；至於英文書寫方面，則是希望生產單位能達多益寫作測驗 140 分以上，業務及開發單位人員達到 170 分以上。「當然，這只是最基本的門檻」，人力資源部說。

海外培訓近一年 累積跨領域溝通能力

對於儲備幹部的應徵者，寶成集團歡迎不同的領域和科系，「我們徵才的領域很廣，從商科、文科到機械、化工、工管、工科的人才都有。錄取的人才不僅能自己尋找適合的發展面向，公司也會幫這些儲備幹部規畫適才適性的發展方針。」

在如此前提之下，新進人員並不會進入特定的單位，而是在海外作近一整年的培訓計畫，分別在業務、開發、生產單位實習後，依照各自專長及公司需求，進入特定單位。「儲備幹部就是要把底子練好，將來作為中階幹部才能夠進行跨部門、跨領域的溝通。」

人資部強調，寶成集團是一個穩定成長的產業，希望可以找到願意學習、並和公司一同成長的人才。「能和公司一同成長是很大的幸福，若你喜歡運動、對運動產業有熱情，又想要擁有海外工作的經驗，歡迎加入寶成的行列！」

義大皇冠假日飯店 建立國際餐飲人才標竿

英語口說力是升遷必備條件

文：Edward Chung

義大皇冠人資部表示，聽與說的英文能力，絕對透露能否在事業體中嶄露頭角。



華麗的會議室裡，不同膚色的多位管理階層主管，聚精會神地盯著螢幕上的英文簡報，桌上飄揚著淡淡的咖啡香，耳裡卻不時可以聽到與會人員以英語交談討論的聲音。這樣的場景，早已是臺灣高科技產業常見的景象，即便是以休閒服務業為主的餐旅事業，也不是什麼新鮮話題了。

座落在觀音山麓的義大集團所屬義大皇冠假日飯店，每月至少有一次上述場景，飯店內有來自馬來西亞、瑞士和德國等大約七位外籍主管，職務上都是行政、餐飲、櫃檯和業務行銷方面的中、高階管理階層。在這裡，經營策略、餐飲特色、乃至客服水準的提昇，都在一連串的英文報表、桌面資料堆中，用英語討論定案。

靠流利英語力搞定飯店大小事

義大皇冠人資部坦言，一個飯店從業人員從基層擢升到中階主管參與這樣的主管會報，也許不需寫出大堆頭的文章，但聽與說的英文能力，絕對透露能否在事業體中嶄露頭角；而對求職的社會新鮮人來說，具備良好的英文「口說」能力，不只是面試的加分條件，更是求職日趨必備的要素。

舉例來說，義大皇冠飯店徵求行政類的人才，英語能力要有多益 500 分的實力，一般的業務行銷甚至要求英語口說能力，以國外業務為例，起碼需達多益口說測驗 130 分以上的水準。至

於櫃檯接待人員，除了基本儀表的要求外，也希望具有多益 650 分以上的標準，最好亦可達多益口說成績 110 分以上；這是櫃檯基層主管（如值班經理）的最低錄取條件。

義大皇冠飯店矢志培育一等人才

義大皇冠假日飯店身為洲際集團 IHG 的成員，自有一套內部員工訓練和升遷的執行標準。但飯店今年積極參與 ETS 臺灣區代表忠欣公司舉辦之「企業國際人才優選名單」計畫，正是期望找尋具英語溝通力的人才，培育忠誠幹部，歷經 18 個月的觀察，篩選有升遷潛力者，由主管推薦拔擢。

休閒、餐旅產業人才流動率之高，眾所周知。義大皇冠飯店人資部門顧慮難免，但為集團長遠發展著眼，人才的培育和訓練勢所必須；如果因此造就出「義大品牌」，為同業爭攬對象，亦不失豪情壯舉和業界標杆。

更何況，義大集團事業多角經營，號稱是全臺唯一結合休閒、度假飯店和大型購物商場、主題遊樂園，以及藝術生態於一體的多元化經營體。義大皇冠飯店人資部門有信心達成經營理念目標：珍視每位員工的喜好與專長，創造一個成長、發展與不一樣的環境！**N**

中華航空 高度英語化的國際職場環境

聽力、閱讀、口說缺一不可

文：朱韻縈

華航擁有許多不同國籍的飛行員，彼此間要溝通交流，就只能仰賴英語。



「英語是全世界航空業的唯一共同語言。」現任中華航空教師機師陳平永一語道出航空人的基本能力；這也是華航在招募新進人員時，會將多益成績列為必備條件的主因。

身為一家國際航空公司、臺灣航空業的龍頭，中華航空的航點遍及 29 個國家 98 個航點，海內外共有上萬名的員工，員工每天除了要與海內外的同事聯繫外，也要服務來自世界各國的旅客，英語溝通能力的重要性可見一斑。

「以機師為例，華航擁有許多不同國籍的飛行員，彼此間要溝通交流，就只能仰賴英語。」陳平永說道。

好英文確保機師與航管人員的溝通順暢

能夠駕馭鐵鳥飛越千山萬水，行走世界版圖，機師這個行業總是讓人傾羨不已；然而，一般人只看到他們光鮮亮麗的一面，卻鮮少知道從培訓機師、副機師、巡航機師到正機師，這段過程一路走來所付出的辛苦努力。

想成為機師，最首要的基本條件就是英語。華航招募培訓機師時，參與甄試者就得先提具多益 650 分以上的成績證明。此外，華航培訓機師的甄選面試中，三位面試官中有一位是民航局委任的英文檢定人員，會透過英文對談的方式評估面試者的英語口說能力。陳平永強調，「如果能附上多益口說測驗的成績，也會加分不少。」

為何會特別重視機師的英語口說能力？陳平永說明，機師在飛行時，必須時刻與航管人員通話，沒有特殊情況時，都是使用較制式的航空術語；然而，一旦遇到異常狀況，機師除了要能夠冷靜處理外，還要有能力讓航管人員了解飛機上的情形，「這時候機師的英語使用範圍就擴大許多，使用的詞句也必須更為精準，才能迅速且明確地傳達你的需求給航管人員。」

自我要求強化英語能力

「其實，機師的英語聽力、閱讀和口說能力都很重要。」陳平永表示，成為培訓機師後的兩年訓練，亦有一年到國外受訓，「如果英文不好的話，根本無法應付各種專業課程的培訓，更遑論華航的飛航操作手冊及飛行前的相關文件均以英文編輯。」

由於機師與航管人員的無線電通話是開放式的，因此除了公司提供的航管通話訓練外，陳平永自己會透過聆聽其他英語系國家的機師描述事情的語句和方式，從中學習，再實際運用。

陳平永認為，進入航空業的領域後，可說是長時間處於英語環境中，要如何讓自己的英文保持在一定水平，甚至更加精進，就要靠每個人自我要求。「英語可說是機師的『職能』了。」

外貿協會 為臺灣企業培訓國企菁英人才

專業力和英語口語力並重

文：沈家如

臺灣產業已是國際產業分工加值鏈重要的一環，國貿專業和英語溝通已成為國際企業人才的基本訓練，但是面臨重大國際商務談判和協商，英語口語力才是成敗的關鍵。有鑑於此，協助臺灣企業拓展對外貿易工作且培訓菁英國企人才的中華民國對外貿易發展協會，不論在招募新進人員，或招收培訓課程學員時，都會特別在章程中規範應徵者的英語能力，今年除了要求需具備至少 700 分的多益成績外，還增加了「能和別人對話」的英語口語力要求。



◀ 貿協培訓中心主任陳谷海（圖上）說，採小班制全英語教學，目的是為提供學員更多口說練習的機會。（圖左）

有專業也要「說」得出來

貿協培訓中心主任陳谷海表示，「從事對外貿易工作，透過英語口說能夠充份表達意見，若是產品優良但協商代表英語口語能力不佳、詞不達意的話，會是一件很可惜的事，更可能因此喪失與跨國企業合作的機會。」可見英語口語溝通力在國際商務協調上的重要性。

在跨國企業當中，越來越多的企業人資主管開始關心，員工在面對外籍客戶時是否真的「開得了口」。陳主任表示，為因應全球化企業對於英語口說能力的需求，貿協所開設的課程，也特別著重在學員的英語聽說能力。他認為學員平均應該要能達到多益口說 160-180 分的水準；駐外人員應有 160-180 分，而想從事會展工作的學員也應有 130-150 分的能力，才能夠在會議協商及產品展宣活動上有良好的表現。

小班教學 全英語學習納多國口音

為培訓同時擁有專業和語言能力的外貿人員，貿協培訓中心共開設國際企業人才職前訓練、經貿 / 語文 / 行銷在職訓練，以及培育會展相關人才等三類培訓課程，並以每班 12 至 16 人，打造小班制的全英語學習環境。

陳主任說，以小班制教學是要讓學員有充份跟老師對談的機會。例如國企班採全天候住校密集訓練，在校期間都要講英語。在課程設計的部份，包含國貿談判、社交溝通技能等課程，都是為提供學員練習口說的機會。

在英語聽力的部份，貿協培訓中心期望學員能聽懂各國口音，因此聘請了美國、英國、南非、加拿大的外籍老師教授英語課程。此外，也透過影片讓學員熟悉印度腔的英語口音。

陳主任舉例說明宏達電和億光電子都將英語作為企業內部的官方語言，他相信未來這樣的案例會越來越多。陳主任期勉貿協培訓中心學員除了專業好，更要加強英語口說能力，無論是用字、發音或流暢度都要下功夫，將來才能替臺灣企業的國際化做出關鍵的貢獻。 **N**

中區職訓中心 首度開辦三位一體特訓班

養成專業力、英語力、行銷力兼備的菁英

文：駱克珊

中區職訓中心主任蔡孟良說培訓國際行銷人才，英語口說訓練絕不可少。



中區職訓中心今年首度開辦「科技產業國際展業菁英人才特訓班」，提供中部地區的待業族、失業族或有意進修者一個增強國際競爭力的機會。該特訓班為增進專業知識、強化英語能力，並同時培訓具有國際行銷力「三位一體」的職訓課程。

多位的競爭者中，最後篩選出 15 位優秀學員，錄取學員的平均多益成績高達 750 分以上。「面試也是全英語的，英語口說能力不足就會被刷掉。」

2.5 產業人才特訓學員 均分多益 750

特訓重點主要有三：一為 180 小時的「科技基礎技術」課程，鎖定專業技術智識；二是與大專校院合作的國際商務相關課程，共計 600 小時，採取密集且豐富的全英語課程；三則是 120 小時的企業實習，目的在於讓學員實務演練，將所學直接應用在實習工作中；訓後即可投入就業市場，是企業拓展國際版圖的好幫手、2.5 產業（製造服務業）的必備人才。

在配合政府「提升英語力」之相關政策下，中區職訓中心歷經考察，規劃了此特訓班，通過面試的學員即可免費接受為期近半年的職訓課程。行政院勞委會職業訓練局中區職訓中心主任蔡孟良說：「我們希望能培育出能在國際會展上表達流利且兼具專業、行銷能力的人才，尤其著重於栽培中部地區極具優勢的精密工業、高科技產業的國際行銷人才。」

該課程為全英語授課，學員因而必須具備多益 550 分以上或全民英檢中級以上的外語基礎。中區職訓中心表示，報名的學員十分踴躍，在 80

採用多益口說測驗作前後測

由於特訓成果受到各界重視，中區職訓中心因此會要求學員必須參加兩次多益口說測驗（TOEIC Speaking Test）作為前後測，瞭解學員英語口語力是否有進步。蔡主任說明：「想要培訓出表達能力良好的國際行銷人才，英語口說訓練絕不可少。」

蔡主任分享道，他曾看過來自德國、日本工程師不僅能說得一口好英文，還能當眾示範如何操作儀器設備，專業加行銷，輕鬆帶訂單回家，這幕景象令他印象深刻。

蔡主任表示，這群學員眼光必須夠遠，積極培養紮實能力，光靠 900 小時課程技術訓練不夠，還要夠積極主動運用資源。慶幸的是，學員除了白天要學科技技術硬底子，還自願進行全日英文口語對談、夜間自行集會加強語文及專業，「清晨 6 點起床就沒有停止學習過」。在他們身上，可以看的到年輕人展現出的「熱血」跟「態度」，也看到下個世代的活力與希望。N

韓國首爾瑞草區廳 努力改進英語技能 全區展現衝勁成為「英語特別市」

《本文經授權翻譯轉載自日本 IIBC 出版之 TOEIC Newsletter No. 109》

譯者：Alex Huang



瑞草區廳資訊科技 (IT) 訓練部門副經理李大成 (Dae Sung, Lee)

行政服務的外語需求擴增

首爾市瑞草區廳有 1,300 名公務員。於首爾市所有的行政區中，瑞草區是其中最努力改善其公務員英文技能的一區。這個動力其來有自，瑞草區的居住人口達 40 萬人，其中外籍人士便占了 6,000 名，構成更高的具有全球化價值觀的公共服務需求。瑞草區的因應之道，是以「英語特別市」自我定位做城市行銷的品牌。

瑞草區廳的第一步，是在區內成立四個英語研習中心，藉以提升居民了解英語重要性的自覺。另外，瑞草區廳也出版《瑞草生活》(Life in Seocho)，一本針對外籍居民介紹當地基本資訊的全英語指南。此外，瑞草更成立了網頁，現在可用 12 種語言瀏覽。

瑞草區廳也發行如何為外籍人士提供服務的指導手冊，以利區廳的公務員能藉以提供外籍人士最好的服務。瑞草區廳亦舉辦密集的英語訓練課程，甚至還有以英語進行的常務會議。

用多益口說測驗評量英語技能

或許瑞草區廳對基本職員的培訓，是其英語學習政策中最廣為人知的創舉。所有公務員都必須參加每日下班後三小時、連續三周的英語課程。接著而來的後續訓練是，瑞草區廳在 2009 年開始提供短期課程，針對英語程度較好的職員舉辦為期五天（包括週末）的課程，另外也提供為一

週兩次、為期三個月的會話訓練課程，全部班級分成四個等級。

配合以上的訓練課程，瑞草區廳在 2009 年 11 月引進了多益口說測驗。瑞草區廳的資訊科技 (IT) 訓練部門副經理李大成，為這項測驗的用途作出以下解釋：

「我們舉辦這項測驗是為了評估職員的英語技能。英語能力較高者被辨識出來，測驗結果並將納入人事部門評估系統，這意味著，在職位上需要與海外人士互動的部門或者在工作上須陪同官員海外旅行時，多益得分高者將獲得優先任職權。」

測驗結果會作為規劃下一年訓練課程的衡量標準。 

來源：TOEIC Newsletter Vol. 55 (2009 年十二月出刊)，韓國多益委員會出版。



瑞草區廳員工的英語教育訓練

因應全球需求的 TOEIC S&W Tests

專訪 ETS 全球部門全球通路拓展行政總監

Mohammad Kousha

《本文經授權翻譯轉載自日本 IIBC 出版之 TOEIC Newsletter No. 109》

譯者：Linghui Zeng

ETS 全球部門全球通路拓展
行政總監 Mohammad Kousha



● 請您先告訴我們多益口說與寫作測驗目前在全世界的使用情形？

多益口說與寫作測驗 (TOEIC S&W tests) 可讓全球的機構使用。我們透過網路測驗方式 (iBT, Internet Based Test) 提供公開測驗方案 (Public Testing Program) 的國家已經增加到 25 國。使用本測驗的國家從亞洲與歐洲延伸到北美和拉丁美洲。各地的全球性機構除了使用多益測驗外，也使用多益口說與寫作測驗，用於新人招募、工作派遣與訓練。

我們未來幾年的目標是盡可能讓包括中東和非洲的更多受試者接受測驗，以因應全球職場不斷成長的英語溝通需求。

● 可否談談多益口說與寫作測驗的特點？

多益口說與寫作測驗的設計架構，是基於當代英語習得理論與英語在全球職場使用的共通習慣。試題的研發過程設計方式包括對頻繁使用英語溝通的許多機構做無數次的調查，最後再經由小規模實驗測試，並藉由使用者的意見與數據才確認。該測驗涵蓋一系列日常使用的模擬職場溝通，能精準有效地測試出職場所需的說、寫技能。因此可顯示高測評效度，能測驗出所設定的測驗目標。

除了高測評效度，美國教育測驗服務社 (ETS) 設有一嚴格的流程來維持測驗的高信度 (Reliability)。每題考生的應答係由合格的 ETS 批卷者，在線上評分網路 (OSN, Online Scoring Network) 個別且匿名的評分閱卷，本評分系統也是 ETS 所研發的高科技安全網路系統。更重要的是，此一系統可以讓評分委員在最可靠且公平的方式下作業。

● 英文要達到什麼程度才適合接受多益口說與寫作測驗？

多益口說與寫作測驗可以檢驗基本到進階的英語程度。因此任何有興趣的人都可以接受測驗。為了要達到水準上的說寫程度，受試者要有一定的能力才能理解試題。每位受試者的能力皆不同。但是一般而言，受試者的多益成績約在 400 分至 500 分及以上時，口說與寫作測驗的成績較有顯著意義。

職場上的英語溝通是一項綜合的挑戰。一位好的溝通者必須具備良好的聽、說、讀、寫等四種能力。學習者必須同時學習、演練這四種技巧。很顯然，人人皆應評量這四種能力。

● 關於提升整體英語能力，您有什麼建議？

最佳辦法顯然是 24 小時置身在英語環境。所以最理想的方式是住在英語系國家。

但是利用教材練習英語也很有助益。教材不限定教育方面，任何有興趣的題材皆可。如：看電視，與外國朋友對話或閱讀都可以。

最根本的是要盡量找機會多寫、多讀、多說及多聽英語。參加多益測驗或口說與寫作測驗，或使用官方多益教材都是學習真實生活英語的機會。

不論你的母語是否是英語，練習的機會愈多，英語更精進。所以一定要善加利用在公眾前說英語的機會，不論聽眾的多寡，甚至一對一的對話也是有幫助的。

這就是我們測驗的精神。換句話說，接受測驗也代表要盡可能加強英語能力。我們對多益能夠幫助事業溝通和升遷有很高的期許。這是多益測驗三十年以來已幫助大家達到的。我們期待長遠的未來，能繼續為大眾服務。 

TOEIC S&W Tests 解決日本英語溝通的困境

專訪日本明星大學人文與社會科學院田中宏昌教授

《本文經授權翻譯轉載自日本 IIBC 出版之 TOEIC Newsletter No. 109》

譯者：Edas Lin



田中宏昌 (Hiromasa Tanaka, Ed. D.) 教授
日本明星大學 (Meisei University)
人文與社會科學院

專門研究商業圈英語溝通的研究者。他在日本與海外企業界擔任組織發展與內部培訓計畫的研究顧問，1999 年至 2001 年間，在日本 NHK 教育電視台《商業英語》節目中擔任講師，也是《跨國經營管理與語言》(International Management and Language) 一書的共同作者，並有其他著作。

近年來，日本人在英語溝通上常見的問題有哪些？「多益口說與寫作測驗」如何能發揮功效、克服這些問題？為了尋求答案，編輯團隊專訪日本明星大學 (Meisei University) 人文與社會科學院的田中宏昌教授 (Ed. D.)。田中教授專研全球商務溝通英語，也參與諮詢企業培訓發展計畫；針對這個議題，編輯團隊與教授進行以下訪談：

我們需要能在會議中掌握優勢發言機會、引導談話內容的人才

—— 您對於日本商務人士面臨的英語溝通及議題應對現況有何看法？

目前，商務英語溝通已從書信、傳真進步到視訊會議和電子郵件。今日，就此看來，商務英語溝通最重要的就是「講求速度」。一般人總是會預期對方快速回覆電子郵件，這種方法確實比傳統的蝸牛郵件更接近溝通的本質。

商務會議上，日本人對未事先準備的議題常常羞於開口，導致日本人開口速度較慢；日本人還有一種傾向：表達自己意見前，不論對方的建議為何，會先認同對方。譬如，日本人發表言論前不變的開場白是：「沒錯 (That's Right)」，即便輪到自己發言，而且也打算反駁對方意見或提出修正，但是，仍會先認同對方，然後才再開口評論。

結果，日本人營造出「優柔寡斷、立場軟弱」的情況，姑且不論理念多有效，就是難以說服他人，即使英文程度好的日本人也會出現此狀況。

—— 在世界競爭加劇的時代，上述傾向當然會讓日本人難出頭。

近年來，企業能夠即時掌握同業想法，而且把自家公司感興趣的訊息傳遞給同業，這是非常重要的事。這些年，不少經濟活動遍佈全球的企業，找我來開發員工培訓計畫；從這些企業客戶明顯地改變之需求中，我觀察出以下情況：企業尋求培訓發展能在會議中掌握優勢發言機會並引導會談內容的人才。

然而，回到先前所言，日本人溝通時，開口速度比較慢。以西方人來說，通常他們在英語商務會議上只要花一、二秒的停頓，就能反應他人意見；日本人需要約四秒鐘的停頓時間，或甚至更久，才會從對話中接續反應。

只要日本人參加英語商務會談時，還抱持著講日語時的心態，就難有機會在會議中取得主動發言權。

—— 需要補充什麼技巧，讓英文對話保持流暢、避免長時間停頓？

或許，最典型的技巧就是運用英語中的「ah（啊）」、「well（嗯）」來填補開口前的停頓

時間。另一種填補時間的方法，就是對同業提出反問；雖然你一開始就知道問題所在，但還是可以要求對方解釋細節，運用反問的時間空檔來思考該如何回應。

這種溝通策略包括：要求對方澄清問題，又稱為「解釋涵義（entailment）」，這也是用在引導談話的重要方法。再來，就是對跨文化的差異採取超越說理式的諒解，以及把英語當作國際溝通語言（lingua franca）的觀念而非英語母語的正統用法，這對日本商務人士也很重要，因為這樣，他們就能針對引起對方困惑的對話方式差異中找出一些合理的差異解釋，譬如日本人傾向說明解釋完後才定下結論的事實。

「多益口說與寫作測驗」能培養即時對談與反應的能力

—— 您剛剛提到，日本人開口發言的速度較慢，您認為「多益口說與寫作測驗」如何協助日本人克服此問題呢？

「多益口說與寫作測驗」要求考生針對試題提出想法做出自己的溝通論點。「多益口說測驗」可以測試考生的反應力，假使考生花太多時間去思考如何回答，就不會得到高分。

我認為，一般人需要藉此方法訓練自己，以避免在發言之前陷入無聲的停頓。這種訓練確實能

讓一般人在有限時間內，培養掌握問題核心、瞬間凝聚思考，以及在有限時間內用策略來溝通觀念的能力。

日本人面臨的另一個主要問題是，日本人不具備使用精心規畫的英語打造更好的人際關係的能力。然而由於「多益口說與寫作測驗」是基於情境溝通練習所產生的測驗，因此我認為，這項測驗有助於一般人提高覺知力，懂得如何適當地發展談話的能力。

——「多益寫作測驗」又如何有助於克服上述問題呢？

由於「多益寫作測驗」要求考生實際地寫出文章句子來，這是非常健全的工具，足以檢驗考生是否具備基本的文字組織能力，以及在有限時間內適當地溝通資訊的能力。

英文寫作時，選擇字彙是很困難的，所以，「多益寫作測驗」根據真實情境測試考生，就某方面而言，能有助於教會一般人學習寫出合於於情境的文章。

——在商場上，還有什麼其他方面可以運用「多益口說與寫作測驗」？

「多益口說與寫作測驗」包括實際地在英文聽、讀後再用口說及寫作溝通。就此看來，透過這項高效度的測試工具便可知一個人能否使用

英語執行工作。更精確地說，這項測驗能夠評估考生快速應答與表達正確指示的能力，因此這項測驗可以提供評量標準，來評估應徵管理職位者是否具備所需的英語技能。

另外，我能看出這項測驗一定能有效地幫助雇主挑選出具備高階英語能力的人才，特別是針對需要外派的職位。

當然，「多益口說與寫作測驗」也能活用於校園評量之中。譬如從海外學成歸國的學生，通常在國外期間都有大量時間練習說、寫的技能，多益口說與寫作測驗就提供一個工具可測出歸國後的學生口說與寫作能力到底變得有多好？

我們也正跨入一個企業界視英語為公司
共通語言的時代。

——在許多公司中，英語學習基本上被視為該自學的能力，但因此這些公司推動公司英語共同語政策時，收效不如預期，您認為這些公司該如何處理這個問題呢？

這些企業界尚未能達成預期結果的一個理由是，他們的員工們不認為自己未來需要用到英語技能。不少企業開始把英語當作公司內部的官方語言，沒錯，讓員工在辦公室內增加說英語的頻率與機會，確實能加強員工體認到英語的重要

當學生處在必須講英語的環境下，並思考如何促進良好溝通，英語能力必會大幅提升。



性；我也認同，一開始實施「辦公室講英語」的活動，多少會讓生產力暫時下降，不過，一旦營造出人人講英語的環境後，便能提升員工對英語重要性的認知。藉由長期處在英語環境當中，最後，員工的英語能力將會有全面性的提升與改善。我相信這必定會為企業帶來成長。

—— 在日本現行教育體制下，2011 年學年度開始，英語被列為國小的必修科目。您認為，學童這麼小就開始培養英語溝通能力有益處嗎？

這是絕對的！我認為，在學童尚未對英語學習有恐懼症之前，在國小提早上英語課絕對是個好主意。

我剛好主持一項計畫，讓大學生以及想學日語的外籍生來教國小學童英語。這項計畫的部分是有一班同學是由日本與台灣的國小學生混合構成，過幾天後，全班同學就能用自己的母語、混合一知半解的英語和他人互相溝通了，而且他們能不分國籍地共同玩樂在一起。這表示，國小年紀的學童有轉換語言的基礎溝通能力。

反觀，若對中年級或年紀更大的學生就有困難度；年紀愈大的學生，他們就愈害怕講話出錯，導致不敢開口對談——這在大學生身上是顯而易見的。

我深信，打造一個把英語當工具來完成特定任務的環境是個好辦法，可以克服因害怕犯錯而不願嘗試說英語的恐懼心態，因為如此可以全神貫注在「達成任務」上。我深信，當學生處在必須講英語的環境下，而且思考如何更良好地溝通想法時，英語能力必會大幅提升，此時終結了「靠激勵推動學生去學習」的方法。

—— 最後，談談您認為未來需要何種英語能力？

在語言研究學者 David Graddol 於 2006 年出版的書籍中指出，由講母語者說英語的優勢年代已經過去，現在大部分用英語交談的人都是非母語者。若再強化 Graddol 的想法，我最近參加一場海外的學術研討會，就在探討英國人擔心怎麼跟非母語者講英語的話題。

就此看來，我相信，未來像英式英語、美式英語的概念將過時了，屆時，我們會被要求把英語當作國際語言來使用。我認為，英語教師必須體認到，這方面的社會需求已改變了。

英語，在世界上扮演共通語言的角色將會持續成長與發展。 

新 e 世代一生必用的關鍵能力

卓越英語溝通力 豐富生活也為職場加分

文：Mandy Shen

《本文經授權轉載編譯自 TOEIC OK News 28》

英語文的「聽、說、讀、寫」四種溝通技能哪一種最重要？在過去，答案見人見智，但自從 MSN 與智慧型手機時代來臨後，「英語口語表達」成了在國際交流中最常用、直接和立即的溝通方式，尤其是在政府推動校園國際化及企業招募國際化人才時，英語口說能力成為 e 世代國際人才一生必學的職場技能。

一年一度的「2011 大學英語口說能力聯合校園考」已於 7 月 23 日登場，本刊特別邀訪三位去年（2010）報考多益口說測驗的同學，分享當初準備考試的過程，以及多益口說測驗對他們在求學、求職以及生活方面的關鍵作用。

優異英語口說能力

扮演國際交流活動的橋樑

真理大學英文系三年級的徐歆、清華大學化學所碩三的吳孟津，以及臺灣海洋大學航運管理系四年級的劉佳讓這三位不同科系背景的同學，不約而同地於去年參加多益口說測驗。他們都說著一口流利的英語、在多益口說測驗中取得高分，並因而得到參與各種國際活動的機會，扮演國際交流溝通的角色。

徐歆於去年參與多益口說測驗時，得到滿分 200 分的亮麗成績。小學一至三年級時曾居住在美國休士頓的她，因為在英語口說方面的優勢，而讓師長們留下深刻的印象，時常代表班上參與英語演講，並曾在由外交部所舉辦的「外交小尖

兵—英語種籽隊選拔活動」中得到進入前八強的好成績。

2010 年第一屆多益獎學金得主之一的吳孟津，則是在去年的英語口說能力校園考中拿到 170 分的優異成績。由於孟津熱衷於參與國際志工服務，為了能與來自世界各地的志工們充分溝通，她相當重視自己的英文口說能力。也因此，孟津曾於 2008 年擔任清華大學國際志工隊非洲坦尚尼亞（Tanzania）教育志工，從此一活動中獲得了寶貴的經驗。

個性活潑、對英語溝通很有興趣的劉佳讓，在英語口說能力校園考中同樣獲得 170 分的好成績。基於喜歡與人互動和相處的人格特質，再加上良好的英語溝通能力，使得佳讓在學校國際事務處的工讀工作更加得心應手，無論是在接待外籍貴賓或跟外籍生交談，都沒有任何困難。

高分多益口說測驗成績有助求職

口說能力好，除了讓佳讓在學校的國際事務處打工時溝通零障礙，也讓他預先為自己的職場競爭力備妥籌碼。佳讓表示，航運管理系是很重視英語口說能力的一個科系，航管系學生未來的出路，例如：海運承攬運送業、船務代理業、港務局及海關，皆需大量地使用到英語。為儲備自己在畢業後，從事相關產業時工作方面的英語口說能力需求，佳讓因此選擇在畢業前報考了多益口說測驗。



▲ 左起：吳孟津、劉佳讓、徐歆的流利英語溝通力，豐富了他們的人生。

今年（2011）即將從研究所畢業，最近開始求職的孟津則是提到，因應企業國際化的需求，業界需要大量能與外籍客戶以英語應對的員工，由於她在多益口說測驗成績上 170 分的優異表現，因此獲得了台積電等多家知名企業的面試機會，讓她直呼：「多益口說測驗成績真好用！」

練習 是增進英語口說能力的不二法門

擁有優異的英語口說能力並非旦夕可致。談到增進英語口說能力的方法，徐歆說：「我覺得『熱情』和『機會』是讓我在離開英語環境將近 13 年後，還能保持一定水準的重要因素。」

她除了在家裡和父母會用英語交談外，平日只要看到有外國朋友需要協助時，都會主動上前去幫忙，也因此得到講英語的機會。此外，對英語的熱情讓徐歆喜歡在不看中文字幕的原則下觀看外國影集、聽 CNN 或 BBC 的新聞，以及閱讀各種英文雜誌。徐歆認為大量的英文閱讀增加了她的字彙量，間接增進口語表達能力。

孟津覺得良好英語口說能力和平日的練習有關，「我會利用走路的時間，在腦裡以英語和自己對話。」這樣的練習讓她習慣以英語思考，在需要使用到英語的場合中，就可以立即反應並作出回應。

平日會觀看英文影集和電影的佳讓，除了用輕鬆的方式訓練自己的英語能力外，也會要求自己

在看英文文章時念出來，藉此練習自己的發音。此外，他也會和同樣喜愛英語的同學們互相切磋，固定每星期會撥出一天兩個小時的空檔作為練習英語的時間。

至於應試有何小撇步呢？三位口說達人異口同聲地說：「平日就要多練習！」

徐歆建議，要訓練自己英語的邏輯思維，並有以英語解釋事情的能力，才能充分應付口說考試。孟津也建議有意參加「2011 大學英語口說能力聯合校園考」的同學，平常就要訓練自己用英語思考，加上考前的題型演練，才能在考試時迅速反應作答。

佳讓則表示，多益口說測驗的情境題較有挑戰性，若沒有以英語思考，會無法在第一時間作答。

MSN、YouTube 及 iPhone 等 ICT 科技的進步，e 世代的生活與工作已升級到用影音分享、交流的階段，天涯若比鄰已經是不可避免的新現實，英語口語溝通的即時、快速能力遂脫穎而出成為新 e 世代一生必用的關鍵技能。

就從現在起，加強訓練自己的英語口說能力吧！不但可以讓你遨遊於更國際化的校園生活，也將大幅提升你的國際職場競爭力。📢

多益口說與寫作測驗題型及內容說明

整理：編輯部

參考資料：日本 IIBC 出版之 TOEIC Newsletter No. 109、美國 ETS 官網

多 益口說與寫作測驗 (TOEIC SW tests) 是在全球職場中用來評估是否具備有效英語溝通能力的工具。該測驗與多益聽力和閱讀測驗 (TOEIC) 分開進行。多益口說測驗包括六種不同題型，總共 11 道題。多益寫作測驗則包括三種題型，共 8 道題目。口說與寫作測驗的分數都是從 0 到 200 分。此外，在口說測驗部份，還會針對應試者在發音 (Pronunciation) 及語調 (Intonation) 兩方面的表現分別給予評語。

多益口說與寫作測驗採用線上測試。應試者須戴上耳機，錄下口說測驗的答案或將寫作的內容打在電腦上。 **N**

多益寫作測驗題型說明 *8 道題 * 約 60 分鐘

測驗題型	題數	時間	內容說明	評分標準	評分量表
Write a sentence based on a picture 描述照片	5	5 題 共 8 分鐘	受試者根據圖片及題中提供的兩個單字或片語寫出句子。	<ul style="list-style-type: none"> 文法 句子與圖片的關聯性 	0 3
Respond to a written request 回覆書面要求	2	每題 10 分鐘	受試者根據一封約 25-50 字的 email 內容回覆信件。	<ul style="list-style-type: none"> 句子的程度及多樣性 字彙 架構 	0 4
Write an opinion essay 陳述意見	1	30 分鐘	受試者根據主題撰寫短文陳述己見，必須提出理由或例證來支持論述。	<ul style="list-style-type: none"> 所提出的看法或例子是否支持論述 文法 字彙 架構 	0 5

多益口說測驗題型說明 *11 道題 * 約 20 分鐘

測驗題型	題數	時間	內容說明	評分標準	評分量表
Read a text aloud 朗讀	2	每題 45 秒 * 準備時間 45 秒	受試者唸出一段短文，例如一則通知或廣告。	<ul style="list-style-type: none"> 發音 語調和重音 	0 3
Describe a picture 描述照片	1	45 秒 * 準備時間 30 秒	受試者口頭描述一張圖片。	上述所有評分內容以及 <ul style="list-style-type: none"> 文法 字彙 連貫性 	0 3
Respond to questions 回答問題	3	15 或 30 秒 * 無準備時間	受試者回答一般問題，如同面試情境。	上述所有評分內容以及 <ul style="list-style-type: none"> 內容關聯性 內容完整性 	0 3
Respond to questions using information provided 依據題目資料應答	3	15 或 30 秒 * 無準備時間	受試者根據螢幕上顯示的資訊回答問題。(例如某事件時間表)	上述所有評分內容	0 3
Propose a solution 提出解決方案	1	60 秒 * 準備時間 30 秒	受試者回答語音留言的問題。依據回答內容可看出受試者對於問題的了解程度和解決方法。	上述所有評分內容	0 5
Express an opinion 陳述意見	1	60 秒 * 準備時間 15 秒	受試者針對特定題目表達意見，並解釋理由。	上述所有評分內容	0 5

更多詳情請上多益口說與寫作測驗官網：
<http://www.toEIC.com.tw/sw/>

2011 冬季

大學英語口說能力聯合校園考

TOEIC Speaking Test

入選企業菁英人才優選名單最佳機會



測驗日期：2011/12/3

報名期間：第一階段早鳥行動 10/3-10/20

報名即贈 TOEIC Speaking & Writing 體驗組

優惠對象 & 費用

- 2 年內報考過 TOEIC 之考生。
- NT\$1,840 (原報名費 NT\$2,240)

- 一般考生 凡取得國內各項英檢成績之一般考生，提供成績單證明得享有「證照國際化補助金」，可現抵報名費 NT\$200。
- NT\$2,040

※詳細優惠說明請洽活動網站

第二階段報名期間 10/21-11/8

報名對象 & 費用

- 一般考生 ● NT\$2,240

- ▶ 報考對象：全國大專校院學生(含應屆畢業生與研究生)
- ▶ 測驗考區：台北、新竹、台中、台南、高雄
- ▶ 報名方式：一律採網路報名
- ▶ 活動網站：<http://www.toEIC.com.tw/sw/2011w2>
- ▶ 網路查詢成績日：2011/12/23
- ▶ 主辦單位：ETS 台灣區代表



合作企業陸續增加中，以網站內容為準

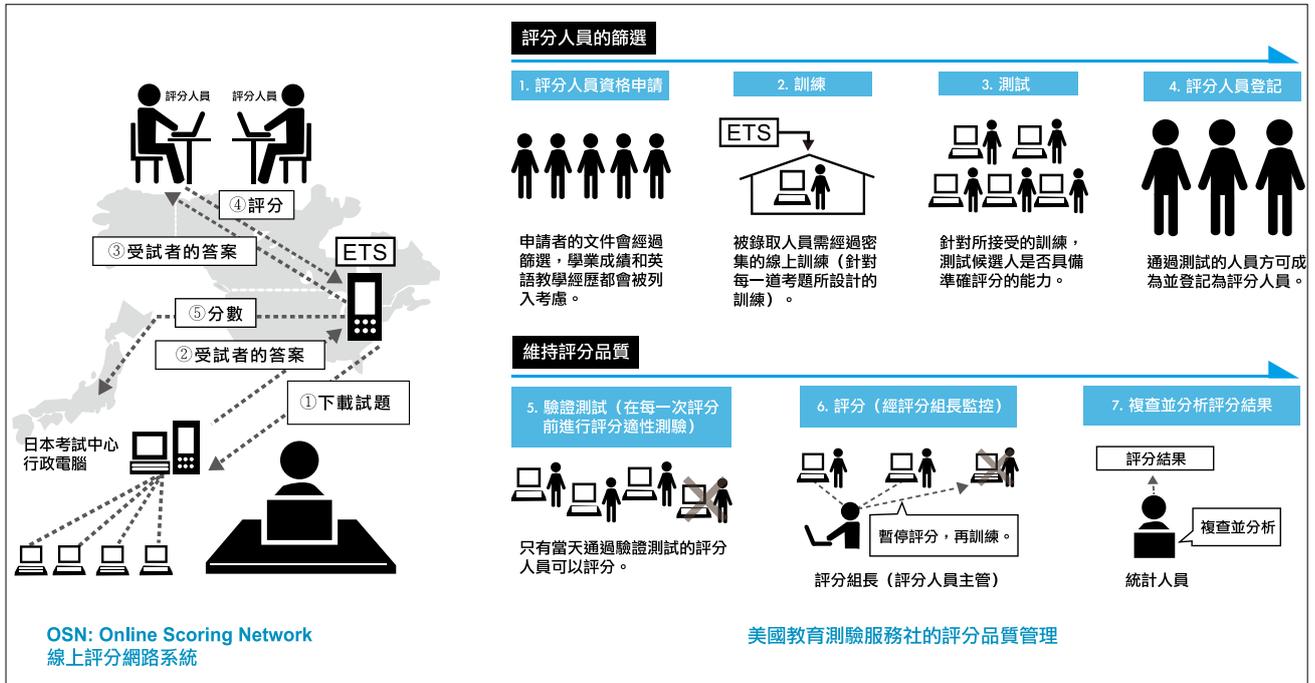


▶ 入選企業菁英人才優選名單活動說明：

本活動邀請國際知名企業參與並提供英語菁英優選名單之機會。凡參加本次校園考之考生，將依個資法規定獲邀選擇參加『我要入選企業菁英人才優選名單』活動。在考生授權下，我們將本次測驗成績與報名等個資提供本次合作知名企業人資部門作為面試或菁英人才儲備之招募決策參考。

多益口說與寫作測驗的評分方式

《本文經授權翻譯轉載自日本 IIBC 出版之 TOEIC Newsletter No. 109》



線上評分網路系統

增加多益口說與寫作測驗可靠性

目前所有的多益口說與寫作測驗都由人工計分以維持評分的完整及公正性。美國教育測驗服務社 (ETS) 也開發了一項可靠的網路系統稱為線上評分網路系統 (Online Scoring Network, OSN)。

將每位受試者的答案傳送到線上評分網路系統，並隨機分配給美國教育測驗服務社所認可的評分人員。評分人員須登入線上評分網路系統才能評分；且每位受試者的答案被分成幾個部分，每個部分皆由不同的評分人員評分。

為避免任何評分的主觀成見，評分人員無法獲取受試者資訊，也無法得知此受試者其他部分的

成績。這個方式除了能保證多益口說與寫作測驗評分的獨立性，並維持評分的客觀性和可靠性。

嚴格監控評分人員以確保評分品質

為了維持測驗結果的可靠性和一致性，每位評分人員都被嚴密的監控。依據被分配的試題將評分人員分成好幾個階段，利用層層分工來監控評分品質。而且美國考試服務中心團隊的專家，在評分階段，無論是晚上或周末都會在場。

嚴格監控評分人員的品質是為了確保評分的正確性。評分人員的評分受到嚴格管制，評分人員需經過線上一對一訓練課程的嚴密評分訓練。此外，評分人員在每次評分前都要經過驗證測試，以確保評分標準並維持線上評分網路系統的高精確度。再者，在評分過程中，評分人員還需經過隨機抽樣驗證測試，進一步確保評分正確性。 

敬邀企業參加公司內部語言能力管理專案

2011年底 多益口說寫作能力測驗企業聯合考 整合企業內部外語人才，打造一流國際化團隊

調查需要使用
口說寫作英語能力
的職務／職位

內部徵選有
口說寫作英語能力
潛力員工

報名2011年底
多益口說寫作能力測驗
企業聯合考

建立口說寫作
英語能力人才庫

參加企業口說寫作能力測驗的好處：

- 需具備英語口說寫作能力
職位／職務調查
- 建立英語口說寫作能力人才資料庫
- 配合公司內部英語訓練課程，
檢視訓練績效
- 建立國際會議、展覽、培訓、專案任務派
遣參考名單

考試資訊：

1. 測驗日期：**2011/12/3** (六)
2. 報考優惠：**多益口說測驗：1,840** 元/人
多益口說與寫作測驗：2,840 元/人
3. 建議送考對象：
需高度使用英語口說與寫作之中高階管理人員或涉外人員。
4. 測驗考區：台北、新竹、台中、台南、高雄
5. 活動網址：
http://www.toEIC.com.tw/campaign/winter_corporation/
6. 特別提供15人以上之企業口說能力及寫作
能力測驗到場考服務，到場考另提供報考優惠。



* 欲參加本專案之企業請提供企業LOGO，以製作專屬貴公司的報名專區！
如有任何疑問，歡迎聯絡 ETS 台灣區代表 電話：02-2701-8008*381、383、385

多益口說測驗能力等級說明

等級	分數區間	能力敘述
8	190 200	基本上，達到 8 級的考生可以流暢地表達與職場環境相關的語句，他們能夠非常清晰地表達意見或回覆複雜的請求，能夠適切地使用基本或複雜的文法；字彙的使用也是正確並精準地。 達到 8 級的考生也可以使用口語回答問題，並且傳達基本訊息；他們的發音、語調及重音在任何時候都能高度被理解。
7	160 180	基本上，達到 7 級的考生可以清楚的表達與職場環境相關的語句。他們能夠有效地表達意見或回覆複雜的請求，從他們延遲的反應可以發現一些弱點，但他們不會被下列的訊息干擾： • 發音或語調上的小困難，造句時產生猶豫。 • 使用複雜的語法結構時發生一些錯誤。 • 一些不精確的詞彙。 達到 7 級的考生可以使用口語回答問題，並且傳達基本訊息；他們朗讀的文章可以高度被理解。
6	130 150	當 6 級的考生被要求發表意見或回覆複雜的請求時，能夠提出相關的回應。不過，聽眾有時無法理解。這可能是因為下列幾點： • 文法上的錯誤。 • 說話者表達時的發音不清楚或不恰當的語調、重音。 • 字彙量有限。 達到 6 級的考生通常可以回答問題，並且傳達基本的訊息。然而，有時候他們的回應是較難理解或解釋的；他們朗讀的文章可以被理解。
5	110 120	基本上，5 級的考生只能有限的發表意見或回覆複雜請求，回應時會出現下列的問題： • 語言不精確、模糊或重複。 • 只有少許或沒有聽眾能夠理解。 • 出現長時間停頓和頻繁的遲疑。 • 意見表達能力有限和論點間關連性不大。 • 字彙量有限。 5 級的考生通常可以回答問題，並且傳達基本訊息。然而，有時候他們的回應較難理解或解讀；朗讀的文章通常可以被理解。然而，造句時，他們的發音、語調或是重音可能會不協調。
4	80 100	基本上，4 級的考生無法表達意見或回覆複雜的請求。可能只能用單一句子或不完整的句子回答。其他可能出現的問題包括： • 語言的使用非常有限。 • 只有少許或沒有聽眾能夠理解。 • 出現長時間停頓和頻繁的遲疑。 • 持續出現發音、語調與重音不正確的問題。 • 字彙量嚴重不足。 4 級的考生無法回答問題，或是傳達基本的訊息；朗讀的文章有時無法被理解。造句時，他們的發音、語調或是重音會發生問題。
3	60 70	基本上，3 級的考生勉強可以表達意見，但無法提出支持的論點，並且無法回應複雜的請求。 3 級的考生無法回答問題，或是傳達基本訊息。通常缺乏足夠的字彙或文法能力來做簡單的說明；並且朗讀的文章很難被理解。
2	40 50	2 級的考生無法表達意見或提出支持的論點。他們既不能回應複雜的請求，也不能提出相關的回應。無法做到社會或職場上的一般互動，如：回答問題與傳達基本的訊息；他們朗讀的文章很難被理解。
1	0 30	1 級考生在進行 TOEIC 口說測驗時，許多部分沒有作答。考生也許不具備英文聽力或閱讀的基本技能，來了解測驗的指示或題目的內容。

發音	說明
低	朗讀時，發音不容易理解。
中	朗讀時，發音普遍可以理解，但有時還是會有錯誤。
高	朗讀時，發音非常容易可以理解。

語調與重音	說明
低	朗讀時，語調與重音的使用不是很適當。
中	朗讀時，語調與重音的使用大致還算適當。
高	朗讀時，語調與重音的使用非常適當。

多益寫作測驗能力等級說明

等級	分數區間	能力敘述
9	200	9 級的考生能夠有效地溝通明確訊息，並使用理由、例子或解釋來支持意見。當他們給予明確的信息、問問題、下指令或提出請求時，能寫出清晰、一致且有效的文字。當他們使用原因、例子或解釋來支持意見時，能寫出結構完整且闡述周詳的文字。運用英語自然，能寫出各種句型結構，用字遣詞恰當且文法正確。
8	170 190	8 級的考生通常能夠有效地溝通明確訊息，並使用理由、例子或解釋來支持意見。當他們給予明確的信息、問問題、下指令或提出請求時，能寫出清晰、一致且有效的文字。當他們使用原因、例子或解釋來支持意見時，通常能寫出良好且結構大致完整的文字，可運用各種句型結構，用字遣詞恰當，但可能出現下述弱點之一： <ul style="list-style-type: none"> • 偶爾會不必要地重複某一論點，或出現論點之間連結不清的現象。 • 輕微的文法錯誤，或用字遣詞錯誤。
7	140 160	7 級的考生通常能夠有效地給予明確訊息、問問題、下指令或提出請求，但僅能在某種程度上使用原因、例子或解釋來支持意見。當他們給予明確的信息、問問題、下指令或提出請求時，能寫出清晰、一致且有效的文字。當他們試圖解釋意見時，其文字能夠呈現相關論點並提供支持論述。這個級數出現的典型弱點包括： <ul style="list-style-type: none"> • 主要論點沒有得到足夠的支持論述，未能充分發展。 • 論點之間的連結不清。 • 文法錯誤或用字遣詞錯誤。
6	110 130	6 級的考生在給予明確訊息時通常能夠局部成功，或者使用原因、例子或解釋來支持意見。當他們給予明確訊息、問問題、下指令或提出請求時，會遺漏重要資訊，或有部分內容令人難以理解。當他們試圖解釋意見時，其文字能夠呈現相關論點並提供支持。這個級數出現的典型弱點包括： <ul style="list-style-type: none"> • 主要論點沒有得到足夠的支持論述，未能充分發展。 • 論點間的連結不清楚。 • 文法錯誤或用字遣詞錯誤。
5	90 100	5 級的考生在給予明確訊息時通常能夠局部成功，不過當他們使用原因、例子或解釋來支持意見時多半無法成功。 當他們給予明確信息、問問題、下指令或提出請求時，會遺漏重要資訊，或有部分內容令人難以理解。當他們試圖解釋意見時，出現足以妨礙溝通的明顯弱點，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 未提出充足且適當的例子、解釋或細節來支持意見。 • 論點缺乏結構性或連結性。 • 論點發展有限。 • 嚴重的文法錯誤或用字遣詞錯誤。
4	70 80	4 級的考生通常具備表達意見以及給予明確訊息的能力，但溝通能力有限。他們無法成功地給予明確信息、問問題、下指令或提出請求，原因如下： <ul style="list-style-type: none"> • 遺漏訊息。 • 經常出現文法錯誤或用字遣詞錯誤。 • 文句之間缺乏連結或連結薄弱。 當他們試圖解釋意見時，出現足以妨礙溝通的明顯弱點，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 未提出充足且適當的例子、解釋或細節來支持意見。 • 論點缺乏結構性或連結性。 • 論點發展有限。 • 嚴重的文法錯誤或用字遣詞錯誤。 4 級的考生具有若干能力可寫出文法正確的句子，但表現不穩定。
3	50 60	3 級的考生通常表達意見和給予明確訊息的能力有限。當他們給予明確信息、問問題、下指令或提出請求時，無法成功地完成任務，原因如下列敘述之一項或多項： <ul style="list-style-type: none"> • 遺漏訊息。 • 出現許多文法錯誤或用字遣詞錯誤。 • 文句之間缺乏連結或連結薄弱。 當他們試圖解釋意見時，出現下述嚴重缺失中的一項或多項： <ul style="list-style-type: none"> • 論點嚴重缺乏組織或未能周全闡述。 • 經常出現嚴重的文法錯誤或用字遣詞錯誤。 • 完全沒有或幾乎沒有任何細節，或者出現與內容無關的細節。 3 級的考生具有若干能力可寫出文法正確的句子，但表現不穩定。
2	40	2 級的考生表達意見和給予明確訊息的能力通常十分有限，並無法寫出文法正確的句子。他們無法給予明確的訊息，這個級數的典型弱點包括： <ul style="list-style-type: none"> • 遺漏重要訊息。 • 論點之間缺乏連結或連結薄弱。 • 經常出現文法錯誤或用字遣詞錯誤。 當他們試圖解釋意見時，出現下述嚴重缺失中的一項或多項： <ul style="list-style-type: none"> • 論點嚴重缺乏組織或未能周全闡述。 • 經常出現嚴重的文法錯誤或用字遣詞錯誤。 • 完全沒有或幾乎沒有任何細節，或者出現與內容無關的細節。
1	0 30	1 級的考生通常在多益寫作測驗中留下許多部分沒有作答。考生可能不具備英文閱讀基本技能，以了解測驗指示或題目內容。



2011金馬影展

TAIPEI GOLDEN HORSE FILM FESTIVAL

2011.11.03-11.26



接待志工 招募



請於報名時提交98年7月31日
之後之TOEIC英語測驗成績，
尚未具有成績者，請逕上
TOEIC英語測驗官網報考。
www.toeic.com.tw

- 服務期間：2011年11月3日至27日
- 服務地點：臺北市/新竹市
- 招募專線：接待志工招募小組
聯絡電話：02-27005276
Email: lifeok@palmforce.com.tw
諮詢時間：週一至周五 10:00-17:00止
- 志工要求：兩年內之多益成績750分或多益口說測驗140分以上
(擇一) 如有第二外語專長更佳

申請辦法請密切注意金馬影展官網<http://www.goldenhorse.org.tw>



【主辦單位】台北金馬影展執行委員會

【協辦單位】ETS台灣區代表 忠欣公司

掌方軟體股份有限公司



International
Press
Institute

I.P.I

Taipei
2011
REPUBLIC OF CHINA TAIWAN CENTENNIAL

IPI 60th WORLD CONGRESS & HIGH-TECH MEDIA EXHIBITION

志工招募!

國際新聞協會2011年臺北年會

國際新聞協會是來自15個國家的報紙編輯，共同發起成立的新聞專業組織。目前總部設於維也納，會員遍及全球120個國家，共有1200名會員，成員為全世界媒體領袖與新聞菁英。屆時預計約有300位來自全世界六十六個國家媒體領袖與新聞菁英及其陪同眷屬參加，盛況可期。此活動獲列為建國百年4大國際活動之一。

招募期間：即日起至2011/8/20

招募對象：歡迎充滿服務熱忱的各大專院校、研究所學生，希望您們能加入2011年臺北年會的志工行列，參加本活動不但可以加強在國際事務上交流與服務，透過服務之投入還可以拓展國際視野，並藉由活動學習與新聞、會議經辦等不同經驗，機會難得歡迎踴躍報名參加。

服務期間：2011年9月24日-27日
(服務時間依地點及實際分派而定)

服務地點：臺北市、新北市、桃園縣

培訓時間：2011年9月9日及17日(暫定)
報到及受訓時間、地點另訂，將由2011年臺北年會籌備處志工組統一通知；入選者需參加完兩梯次的培訓使能擔任志工服務。

年會中文官網

<http://ipi.taipei.ishow.gmg.tw/>



敬請上網查閱志工詳情!



志工組別語言能力標準：

工作組別	接送機組	講者接待組	23國邦交國接待組	議事組	報到組	諮詢服務組	旅遊組	宴會組	總務、行政組	機動組
TOEIC 或 TOEIC Speaking 成績 (擇一)	TOEIC 650分 Speaking 120分	TOEIC 750分 Speaking 140分	TOEIC 750分 Speaking 140分	TOEIC 550分 Speaking 110分	TOEIC 650分 Speaking 120分	TOEIC 750分 Speaking 140分	TOEIC 750分 Speaking 140分	TOEIC 550分 Speaking 110分	TOEIC 450分 Speaking 90分	TOEIC 650分 Speaking 120分

【主辦單位】國際新聞協會中華民國分會、行政院新聞局

【會議承辦單位】聯合報系活動事業處會展部

【志工協辦單位】ETS台灣區代表 忠欣公司 掌方軟體股份有限公司

高階國際人才英語能力認證

ETS *TOEIC* Speaking and Writing Tests

多益口說與寫作測驗

Q. 什麼是多益口說與寫作測驗？

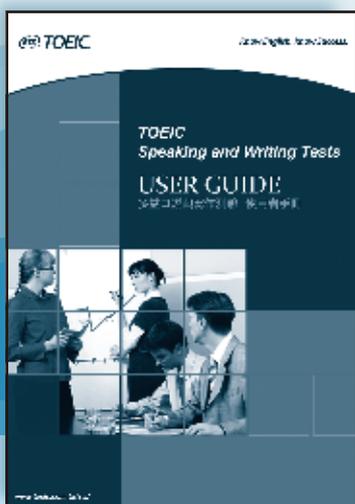
A. 多益口說與寫作測驗，是用來評量個人在職場環境中透過口說與寫作，運用全球職場、社群、常用語彙與文字，進行國際溝通的能力。

Q. 為何企業要導入多益與口說測驗？

A. 多益口說與寫作測驗是具有信度與效度的英語口說與寫作能力評量，透過網路施測，可以讓企業快速的篩選出所需要的儲備幹部及高階國際化人才，以確保涉外作業的品質與安全，達成企業國際化的目標。

Q. 企業人資部門如何運用多益與口說測驗成績？

A. 多益口說與寫作測驗可當作是企業人資部門推動人才國際化的語言管理指標，可應用於國際化人才招募、升遷、外派、訓練等決策參考。



預告

TOEIC Speaking & Writing USER GUIDE

一書即將出版！

ETS 為企業人資部門編制的多益口說與寫作測驗使用者手冊，內容涵蓋多益口說與寫作的各種題型設計基本概念、題型介紹、口說與寫作英語能力論述表及各國企業使用多益口說與寫作成績於HR決策範例等內容。

歡迎企業人資伙伴逕自前往多益官網的企業人資專區免費索取。