

出國報告（出國類別：研習）

100 年行政院及所屬各機關中高階
公務人員短期密集英語國外訓練
出國報告

主辦機關：行政院人事行政局

報告人員：100 年行政院及所屬機關中高階公務人員短期密集英語國外
訓練全體學員

進修地點：美國德州國際教育協會

出國期間：100 年 11 月 05 日至 12 月 05 日

報告日期：101 年 01 月 16 日

摘要

行政院為培育於國際談判、國際會議等場合獨立處理國際事務、直接與國外代表交涉及溝通之中高階英語專業人才，100 年與美國德州國際教育協會（Texas International Education Consortium）合作辦理中高階公務人員短期密集英語訓練研習，經過國內第一階段 12 週密集英語訓練後，行政院人事行政局總計調訓行政院相關部會薦送之 19 名同仁，另含隨行行政人員 1 名，共計 20 人組成之學習團隊（臺灣團體 Taiwan Twenty），於同年 11 月 5 日至 12 月 5 日期間赴美受訓。

扣除行程往返及美國國定假日(感恩節)，國外受訓期間每位學員均完整接受 108 小時訓練，無遲到早退及缺課情形，所學課目包含公務基礎英文、公務必修英文、公務英文寫作、英文公眾演說等，此外，由德州教育協會安排 2 場與當地奧斯汀市市長及德州州眾議員會談，並出席 2011 年國際演講協會第 55 區年會，加深學習應用及增廣觸角。另於課餘期間參觀各項文化體驗活動（如德州歷史博物館、布蘭登美術館等），促進與當地人士交流，以瞭解生活為途徑，減少文化差異、創造英語溝通機會，最後經結訓成果展驗證全體學員均已達成預定之學習目標。

目錄

壹、緣起與目的	1
一、緣起.....	1
二、目的.....	1
貳、研習過程.....	2
一、行前課程.....	2
二、國外課程.....	2
三、返國活動.....	3
四、繳交報告.....	3
參、課程簡介.....	4
一、公務基礎英文（Business English Fundamentals）.....	4
二、公務必修英文（Essential English for Business）.....	4
三、公務英文寫作（Professional Communication: Business Writing）.....	4
四、英文公眾演說（Professional Communication: Public Speaking）.....	5
肆、心得與建議.....	6
一、心得.....	6
（一）課程心得.....	6
（二）參訪心得.....	12
二、建議.....	17
（一）對國外密集訓練課程規劃之建議.....	17
（二）對公務人員英語能力培育之建議.....	18
伍、附錄	20
附錄一、100 年中高階公務人員國外課程及須知介紹.....	20
附錄二、課程總表.....	21
附錄三、課程及講座名單.....	23
附錄四、住宿地點區位圖.....	24
附錄五、活動剪影.....	25
附錄六、基本資料.....	29
附錄七、研習期間相關人員分工權責.....	31
附錄八、成果發表會程序表.....	32
附錄九、臺灣團體 Taiwan Twenty 精神徽章.....	33

壹、緣起與目的

一、緣起

總統於 100 年 4 月 7 日「提升國人英語能力行動方案」第二次簡報會議指示，請行政院人事行政局辦理公務人員三個月短期密集訓練計畫，規範參訓人員資格條件，給與公假、場地集中訓練等，爰行政院人事行政局規劃中高階公務人員短期密集英語訓練，期透過密集、短期、全時之英語訓練，精進國際事務專業人才之英語能力。

參訓公務人員經過國內 12 週短期密集訓練並通過測驗之後，方送至美國德州奧斯汀市之德州國際教育協會（Texas International Education Consortium, TIEC），就國際會議簡報、報告撰寫、國際談判技巧、社交禮儀、聽力訓練、電話溝通及時事閱讀與討論等國際事務人員需要之實用性英語課程，進行國外密集訓練一個月。

二、目的

行政院期望所薦送之公務人員經過短期密集英語培訓之後，可培養出國際談判、國際會議等場合獨立處理國際事務，直接與國外代表交涉及溝通之中高階英語專業人才，以於國際會議場合，維護我國於國際事務中之權益，並提升我國之國際競爭力。

貳、研習過程

100 年行政院及所屬各機關中高階公務人員短期密集英語國外訓練，分為四個星期的課程，茲說明如下：

一、行前課程

日期：100 年 10 月 24 日（星期一）

地點：公務人力發展中心 401 教室（臺北市大安區新生南路 3 段 30 號）

課程內容：

時間	課程名稱	講座
08:40~09:00	報到	
09:10~10:00	班務自治	
10:10~11:00	國外課程及須知介紹	人事行政局考訓處代表
11:10~12:00	行前講習	統一旅行社代表

二、國外課程

所有學員於 100 年 11 月 5 日前往美國德州奧斯汀市德州國際教育協會(TIEC)-德州密集英語教學中心(Texas Intensive English Program, TIEP)進行為期 4 週的國外研習課程，上課期間自 11 月 7 日至 12 月 2 日結束。研習課程分為課堂教學及課外文化參訪活動，分別說明如下：

(一) 室內教學

上課時間由上午 8:30 起至中午 12:30，中午休息至下午 2:00，下午課程到 4:00 為止。課目分別為公務基礎英文、公務必修英文、公務英文寫作、英文公眾演說等 4 項，各項課程簡述如下：

1. 公務基礎英文

每日上午授課 2 小時，由 Dr. Benné Willerman 擔任老師，使用課本為 Business Explorer 2，課堂中著重情境模擬，利用各種角色扮演讓學員熟悉使用情境英語，並設計課外訪談作業，要求學員於生活中訪談在地美國人，增加與當地美國人接觸及英語練習機會。

2. 公務必修英文

每日上午授課 2 小時，由 Mary Gordon Spence 女士擔任老師，授課內容著重文化理解，藉由瞭解英語文化減少或化解溝通障礙，另於課程中訓練學員即席寫作，強化個人短時間內撰寫英文之能力。

3. 公務英文寫作

每間隔 1 日下午授課 2 小時，由 Mary Fischer 女士擔任老師，課程中要求學員實際

撰寫一般書信、邀請函、邀請箋、請求協助、抱怨申訴、客訴回復、會議紀錄等英文格式及文體，作為日後相關應用之範本。

4. 英文公眾演說

每間隔 1 日下午授課 2 小時，由 Nancy Jackson 女士擔任老師，課程應用國際演講協會（Toastmasters）的訓練方式及教材實施，著重實務演練，幾乎每次上課每位學員均須發表演說。

（二）課外文化參訪

1. 德州歷史博物館（Bob Bullock Texas State History Museum）

第一週週六（11 月 12 日）安排參訪德州歷史博物館，瞭解美國德州發展過程、當地重要歷史事件、文化背景介紹。

2. 觀看大學籃球聯賽賽事

第二週週二（11 月 15 日）於課餘時間赴法蘭克艾文中心觀賞德州大學籃球隊與其他大學籃球隊比賽，瞭解美國運動文化。

3. 參觀布蘭登藝術博物館（Blanton Museum of Art）

第二週週四（11 月 17 日）由德州國際教育協會（TIEC）職員引導前往博物館，參觀歐洲古代藝術收藏及現代藝術，現場並有英語導覽及研討。

4. 出席國際演講協會第 55 區研討會

第二週週六（11 月 19 日）全天參加國際演講協會第 55 區年會，並瞭解美國社團會議舉辦方式及與該區所屬協會各地代表交流。

5. 拜訪奧斯汀市市長及參訪市政府

第四週週二（11 月 29 日）拜會奧斯汀市市長 Lee Leffingwell 先生，請教市長對各項市政推動的觀點做法及參觀市政府綠建築大樓。

6. 拜會德州州議員與參訪德州議會大廈

第四週週三（11 月 30 日）拜會德州州眾議員 Donna Howard 女士，瞭解其從政理念及該眾議院運作情形，另參觀德州首府州議會大廈。

三、返國活動

出席行政院人事行政局辦理之團體成果分享會，於會中將個人學習心得報告製作 PPT 簡報，並以英語進行發表，以供考評委員進行學習成績評核。

四、繳交報告

個人學習心得報告：每位學員須撰寫至少英文 2,500 字之個人學習心得報告（以 2,500 字至 3,000 字之間為原則），並譯成中文摘要併附。

團體出國報告：由全體學員依「行政院及所屬各機關出國報告綜合處理要點」規定撰寫（內容須含課程學習心得、參訓心得、對國家當前培訓各機關英語專業人才之政策提出建議等），並由班長彙整後於返國後 2 個月內繳交至行政院人事行政局。

參、課程簡介

一、公務基礎英文 (Business English Fundamentals)

老師：Benné Willerman 博士

課本：Gareth Knight & Mark O' Neil, “*Business Explorer 2 Student's Book*,”
Cambridge University Press

課本的內容包括 Greeting Visitors、Comparing Services、Attending Meetings、Negotiating、Socializing、Presenting Information 等 15 個單元。

此門課除了聽力訓練、發音與文法糾正、角色扮演等學習口語的技巧之外，也涵蓋文化差異、新聞頭條、卡通標題等額外學習資料，以引導學員討論與表達意見。

除了課堂學習，老師另準備含有 9 個題目的問卷，要求學員走出教室，主動與當地人士交談與記錄答案後，在課程期間討論美國人生活觀及比較差異。此外，本課程亦播放「危險心靈 (Dangerous Minds)」電影，並搭配 63 個問題引導所有學員練習聽力及討論美國文化及價值觀之轉變。

二、公務必修英文 (Essential English for Business)

老師：Mary Gordon Spence 女士

課本：老師在首日上課時發現原規劃使用之課本(Simon Sweeney, “*Communicating in Business Student's Book 2nd Edition*,” Cambridge University Press)與學員在國內訓練時所採用教材相同，故決定不再使用該課本，改利用精心挑選的生活化講義，讓學員可以直接學習美國文化。

Mary Gordon 授課重點包括 How to Get Anyone to Like You in Two Minutes or less、Making a Great First Impression，以增進學員學習如何創造良好人際關係，並以 Handling Difficult People and Difficult Telephone Calls 課程，加強處理民眾抱怨電話的應變能力，另亦有新聞閱讀及卡通標題等內容。

本課程亦包含介紹美國政治體制三層架構(聯邦政府、州政府、地方政府)，並說明各級政府均有行政權、立法權及司法權。學員除針對所發放講義進行閱讀討論外，另老師特別加強即席寫作 (Timed Writing) 訓練，通常由老師當場提出題目，要求學員在 5 到 10 分鐘內寫出一篇短文，然後向全班朗讀及分享內容。

三、公務英文寫作 (Professional Communication: Business Writing)

老師：Mary Fischer 女士

課本：Andrea B. Geffner, “*How to Write Better Business Letters*,” 4th ed., Barron's Educational Series Inc.

本課程與「英文公眾演說」課程採下午時段隔日交替方式上課，課本章節含 Business Style、Letter Format、Request Letters、Complaints, Claims, and Adjustments、Social Business

Letters、以及 In-House Correspondence 等單元，並由學員針對各章重點進行寫作練習。

本課程主要提供學員學習如何以適當書信語言、正確書信格式、正確書寫時間，以書寫公務書信、備忘錄、會議紀錄、陳情函等文件。

四、英文公眾演說 (Professional Communication: Public Speaking)

老師：Nancy Jackson 女士

課本：

1. *Competent Communication: A Practical Guide to Becoming a Better Specialist*, 2011 publication by Toastmasters International.
2. *Competent Leadership: A Practical Guide to Becoming a Better Leader*, 2011 publication by Toastmasters International.
3. *Public Speaking by Sharon Milan*, Bar Charts, Inc. 2002.

本課程教導學員如何擔任 Toastmaster(演講者)、Evaluator(講評者)、Grammarians(語法錯誤記錄者)、Ah Counter(語助詞計次者)、Timekeeper(計時者)、General Evaluator(演講總評者)、Table Topic Master(演講人介紹者)等角色，在瞭解各角色任務後，學員採實作方式(包括四次準備式演講及數次即席式演講)訓練及提升英語口語技巧(包括肢體語言、語氣變化和使用視覺輔助工具等)、強化參與者做為同儕評估者的能力、練習與政府工作有關的簡報能力及領導力的技巧。

肆、心得與建議

一、心得

(一) 課程心得

1. 公務基礎英文

課程目標：

- 聽力與演說技巧的延伸練習 (Extensive Practice of Listening and Speaking Skills)
- 發音、字彙與文法的焦點學習 (Focused Application of Pronunciation, Vocabulary and Grammar in Context)

課程教材：

- *Business Explorer 2 Student's Book*, by Gareth Knight and Mark O'Neil, Cambridge University Press, 2003.
- The New York Times (Analysis and Discussion of Contemporary Articles)

這門課由 Benné Willerman 博士負責講授，她已在德州國際教育協會(TIEC)教授英語逾 40 年，為此中心資深教師，不僅學問豐富，且對英語教學充滿熱情。

課堂中，她多以紐約時報內容作為主要補充教材，一方面使學員學習更多字彙，另一方面則深入淺出討論當前重要時事或議題；至於所列的正式教材 Business Explorer 2，則按進度概略帶過，她覺得學員程度已經超過該教材，所以未花很多時間在該課本上，而是儘量補充課外教材。

除了紐約時報及 Business Explorer 2 外，她還使用一些方法作為上課補充內容。茲將印象深刻部分說明如下：

- (1) 從新聞標題中學英文：老師準備一些新聞標題小紙條，在課堂上發給學員，並請學員輪流上臺將手中的英文標題寫成完整句子，藉此讓學員瞭解英文報紙標題如何省略及說明省略的原則。此方法令學員印象深刻，因為它讓學員直接瞭解報紙標題寫法，並瞭解句子文法結構。
- (2) 從廣告傳單中學英文：老師準備一些不同性質廣告傳單，在課堂上發給學員，並要求學員即席扮演所獲分配廣告之推銷員，以輪流方式上台推銷該產品，訓練學員運用所學語法、字彙及膽量，使課程充滿挑戰性及樂趣。學員不只口說，且須加上肢體動作及推銷創意，讓課程不限於文字的學習，且瞭解美國生活中的廣告用字、語法及即席表演樂趣。
- (3) 從排列組合中學英文：每次上課老師總會在黑板上寫 5 個經過拆解的英文單字，讓學員以腦力激盪及排列組合方式，將每個字母還原成單字。剛開始部分學員尚不甚熟悉，但多能逐漸掌握美式字迷遊戲訣竅，藉以了解許多英文單字有固定字首、字根、字尾，再加上其餘字母後，即可找出關聯性，縮短還原該單字的時間，是兼具趣味與單字學習的有效方法。
- (4) 從電影欣賞中學英文：為使學員熟悉美語發音、會話、文化及社會發展，老師在課程期間播放「危險心靈 (Dangerous Minds)」電影，情節敘述一個海軍

退役的女軍官轉行擔任英文教師，卻面對一群活在社會邊緣、墮落度日的高中學生，她運用機智、耐心、關心等方法，以對待及教導這些迷途青少年，始逐步贏得他們的信任及重拾對人生的信心，內容寓意深遠、發人深省。另老師為提升學習效果，在播出前一日分發她所整理的影片相關問題 63 則，請學員先查單字及引導學員認真觀賞找出每個問題的答案，在下節課時共同討論、分享心得，使學員不僅學習美國中下階層生活、口音及文化，並培養細心聆聽英語、掌握關鍵字及勇於提出個人感想的習慣。

- (5) 從格言闡釋中學英文：老師準備許多不同英語格言小紙條，並於課程時分發給每位學員，請每位學員就所分配的格言，輪流即席英語朗讀、解釋及表達個人看法，使學員瞭解格言意涵及用字，並訓練在短時間就能掌握較高深之英語句構及表達其意義，以強化未來獨立處理國際事務能力。

總體而言，Benné Willerman 博士教學方式非常有成效，除對某些字彙、構句的說明，多能使學員更加掌握英語精義外，且她充滿熱情與智慧，讓學員能享受學習樂趣。

2. 公務必修英文

本課程時間為每日上午 2 小時，老師在知悉規劃使用之教科書與學員國內訓練者相同後，經與學員討論，立即決定調整授課方式，改以講義代替課本，並加強當地文化解說，內容靈活多元，除一般對話、聽力、寫作外，更增加溝通技巧、電話抱怨處理及政府簡介等實用性課程。各單元內容及學習心得如下：

- (1) Curiosity Journal：由於老師為德州人，對德州及奧斯汀市非常熟悉，故她常請學員提出關於當地或奧斯汀市之任何疑問，除對學員所提問題(包括時差、食物、氣候、地理環境、人口分布、稅賦、小費、與人相處等)逐一解答，增進學員對環境之安全感外，亦提升對這塊土地之濃厚興趣，另老師亦經常補充德州奇人逸事，使學習充滿樂趣、更樂於了解當地文化。
- (2) Timed Writings：幾乎是每次課程，老師均會臨時指定題目，限定學員在時間內完成短文，再輪流大聲朗讀與全班分享，老師則即時協助學員更正文法及糾正發音。由於大多數學員未經過類似訓練，初期頗感壓力，惟經多次練習後寫作技巧及口說能力皆能有所提升。
- (3) Making a Great First Impression：老師考量學員未來處理國際事務須常與人互動，第一印象甚為重要，特別整理社交專文請學員研讀，再以角色扮演、實際演練方式增加熟練度。例如打破沉默製造話題、注意姿態和眼神交會等，對未來處理公務或接待外國訪客均有相當助益。
- (4) Improving Telephone Communications：老師鑑於電話溝通是公務處理經常活動，且交談無法如面談時以視覺或手勢方式加強溝通，因此認為充分準備、適切回應及語意清晰非常重要，特別整理資料及教授學員如何運用電話技巧，順利溝通及處理所談重點。
- (5) Handling Difficult Telephone Complaints：由於政府常須面對民眾來電抱怨，老師教授處理民眾電話投訴應有之技巧及態度，並學員分組設定情境及訓練處理方法，再糾正回應方法及因應之道，以樹立政府專業形象及服務精神。

- (6) Cultural Exchanges with Other Nationalities：德州國際教育協會(TIEC)學員來自世界各地，老師為使同學習慣與不同國家人士相處、聽懂不同英語口音及促進跨國文化交流，除於感恩節前邀請各國學員提供該國食物，在協會中舉辦百樂餐(Potluck)共同分享美食及感受過節氣氛外，另安排沙烏地阿拉伯等國學員介紹其文化風俗，再請我方學員自我介紹及提問，以增進跨國學習交流。
- (7) Cartoon Captioning：老師提供雜誌上單格漫畫，先請學員分組討論，以腦力激盪方式撰寫有趣生動之英文註解，再提出該雜誌票選之最佳註解供全班討論，比較各組結果及討論優缺點，增加英文閱讀及寫作樂趣。
- (8) Government Introduction：由於本次訓練規劃拜會奧斯汀市政府及德州議會，老師為加強活動效益，除蒐整將參訪之奧斯汀市市政大樓、市長及州眾議員背景資料供學員先研讀外，並費心解說美國聯邦、州、市及所屬郡縣等行政組織、職權等架構，再請學員預擬拜會發問問題及訓練提問、致詞技巧，使各項政府拜會活動順利進行、賓主盡歡。

整體而言：

- (1) 本課程雖初期因規劃使用課本與國內訓練者重複而即時調整授課內容，但修正後內容更加豐富，其主因係德州國際教育協會(TIEC)應變得宜，惟未來舉辦類似訓練，應注意國內外訓練單位溝通，事先協調課程教材、重點及方式，以免造成資源浪費。
- (2) 本課程授課老師以德州當地人身分，在教學過程中提供不少實用知識與介紹當地文化，對學員課後文化體驗相當有用，且其上課方式多樣、趣味及實用受到多數學員高度肯定，故建議未來課程應將老師資歷納入考量因素之一。

3. 公務英文寫作：

本課程區分兩班以隔日上課方式進行，每次上課兩小時，第一週，第一班自 11 月 7 日起，上課時間為星期一、三、五下午二至四點，第二班自 11 月 8 日起上課時間為星期二、四下午二至四點；並於隔週起，兩班相互交換上課時段，即第二週，第一班上課時間為星期二、四下午二至四點，第二班上課時間為星期一、三、五下午二至四點。本課程使用之教材為 Andrea B. Geffner 撰寫的教科書課本「How to Write Better Business Letters」第四版，由 Barron's Educational Series Inc.出版。

本課程計有 8 次課程，其授課重點摘要如下：

第一次課程，老師先詢問學員平常較常用之英文寫作形式，經同學反應包含電子郵件、信函、會議記錄、致詞稿、備忘錄、新聞稿、短文等形式後，老師認為電子郵件已相當普遍，且同學反映國內課程已含此內容，故省略此部分而自英文信函開始教授，老師快速上完課本第 1 單元「公務體例」(Business Style) 第 1 至 16 頁，其餘部分作為課後作業且在下次上課討論，並開始教授第 2 單元「信函格式」(Letter Format)。

第二次課程，老師接著從課本第 14 頁開始上課，討論與檢討每位學員課後作業所犯錯誤與正確用法，再要求學員將課本第 15、16 頁 C 部分的短文改寫，作為本次課程之課後作業，並以電子郵件寄送其修改，俾接續寄還學員參考與改進；另講授第 2 單元

「信函格式」(Letter Format)，介紹公務信函樣式與構成要素，並指定將第 29 頁之兩種信函格式重新改寫為課後作業，再講授第 3 單元「請求信函」(Request Letters) 撰寫技巧。另由於第一次課程時老師忘記要求寫自我介紹作業，故請學員補交此份作業，所以每位學員共有 4 項課後作業需在休假期間完成。

第三次課程，老師教導第 3 單元「請求信函」(Request Letters) 寫作方法，說明請求信函主要包括：1.獲得資料、2.取得標的、價格、目錄及報告影本、3.取得商品樣品、4.下單訂貨、5.請求服務(例如維修或保養服務)、6.訂位保留(如旅館、餐廳、戲院等)、7.尋求特殊優惠(例如許可、協助或建議等)，且解說各種請求信函應具備：1.特定且簡要、2.合理、3.提供完整且精確資訊等要件，再介紹詢問信函 (Inquiry Letters) 與訂單信函 (Order Letters) 實例，並要求學員參考第 35 頁演練問題，自行選擇二題練習寫作後送其修訂。最後老師彙整每位學員寫作情形，簡單說明請求信函寫作應具備的基本條件與內容，並特別提醒寫作常見錯誤。

第四次課程，為爭取時間練習重要公務書信體例，老師直接跳到第 8 單元「公務社交信函」(Social Business Letters) 寫作，說明本信函主要在於表達祝賀、同情、感謝或傳達邀請、公告，並依序說明此信函各種類型、實例及基本條件後，再要求學員參考課本第 95 頁習題，選擇其中 2 題練習，並現場交其修正。

第五次課程，老師提供課外補充教材「顧客關係信函」(Writing Customer Relations Letters)，說明該信函以建立與維持企業及其顧客良好關係為主，其可能包含公告新公司地址、產品發表、產品回收等目的，並引導學員進行討論，逐一回答學員平時處理公務英文書信所遇實際問題，且就其以往在美國政府服務經驗，分享類似書信處理方式與特別應注意重點。

第六次課程，老師提供補充教材「含肢體字彙之英文成語」(Idioms with Body Parts)，其包含 change hands、split hairs、pull somebody's hair、rack your brains、cost an arm and a leg、save or lose face、like the back of my hand、play it by ear、off the top of your head、on the tip of my tongue、a real pain in the neck、get a slap on the wrist、have thick skin、cross my fingers、have egg on your face、out of hand、behind somebody's back、give somebody the cold shoulder、keep an eye on somebody / something、put your foot in your mouth、neck and neck、My office lost an arm and a leg in constructing a new conference building 等成語，並要求每位學員輪流以該成語造句，俾熟悉相關用法，再教授課本第 10 單元「辦公室內部信函」(In-House Correspondence)，說明美國政府與企業內部部門如何使用備忘錄 (the Interoffice Memorandum)、會議紀錄 (Minutes) 及其相關實例後，請學員於課本練習題中選擇兩題實作，再送請老師逐一訂正。

第七次課程，由於部分學員曾反映本訓練結束後須撰寫全團整體返國報告，建議老師協助教授如何寫好英文正式報告，例如由學員分組寫完各篇報告後由老師指正，俾後續整理各篇而彙整成整體返國報告，且屆時個人返國英文口頭報告亦可參酌其內容製作；惟事後經學員再行討論，多數認為當務之急係完成英文個人報告，故該請老師運用僅餘之兩次課程加強指導每位學員完成英文個人報告為主，故本次課程置重點於說明課本第 12 單元公務報告與提案 (Business Reports and Proposals) 之正式報告 (Formal Report) 單元，強調正式英文報告須蒐集更廣泛資訊及呈現更具體格式，且應具備標題頁、目

次、引言、摘要、主要內容、結論、建議、附件及參考文件等 9 項要件，另老師請學員開始撰寫英文個人報告，其將在旁隨時回答疑問。

第八次課程，延續第七次課程，老師請學員繼續撰寫英文個人報告，其隨時在旁了解個人問題及建議修正方向，並說明每位學員若不及在課程結束前完成，可隨後將該報告電郵其協助修正，她將於 12 月 12 日前(行政院人事行政局要求之個人報告繳交期限)寄還學員參考。

總而言之，本公務寫作課程在老師細心教導下，每位學員習得許多公務英文寫作與格式之實用方法與內容，且其曾於美國政府服務、公務書信經驗豐富、教學內容充實，並運用討論方式引導學員提問後再予回答，確使學員對英文書信寫作技巧有更多瞭解。

最後，有關本課程之未來規劃建議參考方向如下：

- (1) 本課程應與本訓練國內寫作課程緊密銜接，並以使學員習得進階英文書信寫作技巧及實作為重點，以免部分國內外課程內容重複。
- (2) 因學員均來自政府各部會，應利用此訓練機會多熟悉與了解美國（或未來類案外國密集英語訓練之當地國）之公務英文寫作方式(例如美國中央與地方政府正式公文寫作方式、公務信函寫作方法等實用書信)，俾未來處理與該國公務時，更熟知其實際書信格式及重點，使公務推動更加順利。
- (3) 本課程係以教科書為主要教學內容，雖體系清晰明瞭，但上課時數有限顯然無法全部完成整本教材，故應考量以更系統化方式授課(例如以投影片或其他輔助工具講解)較能提升學習效率，另應重新安排本課程授課大綱與內容，俾在有限時間內完成最有效率課程教學，使學員習得本課程精髓或核心。

4. 英文公眾演說

本課程主要目的係訓練學員參考國際演講協會（Toastmasters International）所訂各種演說原則及技巧，提升公眾演說能力及強化演講信心，學員每次課程均須依「效能溝通」（Competent Communication）教科書每章節臚列之原則及搭配「公眾演說」（Public Speaking by Sharon Milan）補充教材，準備 5 至 7 分鐘演說以逐步提升公眾演說能力，並藉由角色扮演模擬國際演講協會之會議，俾練習以英文進行會議之技巧。

第一次課程，老師先請德州國際教育協會(TIEC)職員且是國際演講協會會員的 John Schmidt 先生示範 5 分鐘自我介紹演說，再提示自我介紹之開場及結尾、內容重點、技巧、時間掌握等要素，並即刻由學員輪流進行，同時讓老師認識每位學員。

第二次課程，老師分發補充教材，說明演說準備過程、內容大綱、演講姿態、語調、手勢等要項，並請學員據以準備下一次課程演說。

第三次課程，由學員分組輪流演說，老師在旁觀察後，說明肢體語言在公眾演說扮演的角色，且強調站姿、移動、手勢、臉部表情及眼神接觸均屬演說重點，可強化傳遞力度與說服力，並幫助演說者降低緊張，惟肢體語言在演說時應盡量自然流暢，且與所要表達的文字訊息一致，再由老師指導學員為下一次課程演說作準備。

第四次課程，以練習聲調變化對演說之影響為重點，由學員分組輪流演說，老師在旁觀察後，強調聲音變化在公眾演說中的技巧，演說聲調能直接影響聽眾，因為生動、興奮聲調能持續吸引聽眾注意，因此演說聲調應該愉悅、自然、有力、表達情豐富且容

易被聽到，所以適時變化音量、音調、速度及停頓均能適當反應和強化演說者所要表達的訊息，最後老師指導學員為下一次課程演說作準備。

第五次課程，以練習視覺輔助工具協助演說效果為重點，由學員分組輪流演說，老師在旁觀察後，說明不同視覺輔助工具能幫助聽眾瞭解及記住內容，但內容應適當清楚、不要複雜，再分析每位學員剛剛利用視覺輔助所進行演說之優缺點，最後老師指導學員為下一次課程演說作準備。

第六次課程，學員利用前五次課程所學國際演講協會(Toastmasters)之演說原則進行正式會議，老師先解說會議議程及引導同學選定會議不同角色(Toastmaster-演講者、Evaluator-講評者、Grammarian-語法錯誤記錄者、Ah Counter-語助詞計次者、Timekeeper-計時者、General Evaluator-演講總評者、Table Topic Master-演講人介紹者)，再決定演說順序後，即依議程進行整體會議演練，使學員進一步了解國際演講協會之進行步驟，最後老師指導學員為下一次課程演說作準備。

第七次課程，「效能領導(Competent Leadership)」教科書之宗旨在說明效能領導者所需具備的 10 個特質，並逐一介紹各項特質之運用方法，老師在前一次課程先請學員自選篇章，並在本次課程時進行 5 至 7 分鐘摘要教學，使報告人練習演講及吸收書中重點，且使其他學員在最短時間內吸收全書精華。其各章重點如下：

專案 1、傾聽：良好傾聽技巧能幫助領導者獲取資訊、辨識爭點，並有助訂定決策。

本章重點在於教導學員透過練習，成爲一位好的傾聽者。

專案 2、批判性思考：領導者蒐集資訊後，應進一步分析、詮釋與深入瞭解該資訊，並用理性分析得出結論，才能做出正確決策。

專案 3、給與回饋意見：團隊成員必須知道其表現優、缺點，才能有所進步，因此領導者應適度給予成員回饋意見，以釋放其壓力、增進團隊關係與信任。

專案 4、時間管理：領導者應由辨識長、短期計畫、製作每日工作表、排列優先順序、訂定時間表、適時授權、保留彈性等方式對時間做最有效運用。

專案 5、計畫與執行：透過訂定計畫程序，能使領導者妥適訂定步驟及思考未來展望，且鼓勵團隊成員參與計畫與執行，共同負起承擔義務。

專案 6、組織與授權：效能領導者必須掌握組織目標及運用團隊優勢，授權成員分工處理不同工作，透過群策群力方式共同達成最佳結果。

專案 7、協助達成：效能領導者必須是其他成員的協助達成者(Facilitator)，以簡化團隊工作等方式，引導團隊相互討論溝通及解決衝突，幫助團隊達成目標。

專案 8、激勵：效能領導者應維持激勵環境與及時給予獎勵，促使團員欣然接受領導及積極推動工作，順利達成領導者期望、展現團隊良好績效。

專案 9、監督：效能領導者是團員的良師益友，對缺乏經驗的團員，能透過開發團員潛能、提供建議、以身作則、鼓勵等不同方式，協助團員達成目標。

專案 10、建立團隊：團隊成員擁有不同知識與技能，團隊合作將更有創意與生產力，團隊初期成立時，領導者應慎選、訓練成員及鼓勵成員相互討論，以建立共同情感、爲目標共同努力。

第八次課程，鑑於本次國外訓練接近尾聲，德州國際教育協會(TIEC)將舉行結訓餐會，爲協助學員習慣美式餐會敬酒或致謝詞等活動，老師蒐集在訂婚、結婚、生日餐會、

離別餐會、周年紀念、退休宴會及晚宴等場合時應如何演說之補充教材，說明社交演說用詞及技巧，請學員分組研討及預擬參加結訓餐會時之個人致詞稿，以屆時演說或致詞時能觸動人心、造成最佳效果。

整體而言，本課程不僅促使學員頻繁練習即席演說、即席回答與臺灣文化及該月在美國的生活經驗與有關問題，並強化每位學員對公眾演說的信心，且透過同儕相互評估與提供建議，幫助彼此了解個人演說優缺點，使每位學員大幅精進公眾演說能力。

(二) 參訪心得

1. 參訪 Bob Bullock 德州歷史博物館

本次參訪係由老師 Mary Gordon Spence 女士引導，該歷史博物館以倡導建立本館之前州長 Bob Bullock 命名，其展出重點係透過展覽、電影、雕像、模擬實境讓參訪者了解德州故事；本館分三層樓，第一層樓講述德州發展沿革及歐洲探險家踏上這片土地與當地原住民互動背景，第二層樓講述德州於 1936 年獨立與嗣後於 1946 年成爲美國第 28 個州過程，第三層樓講述德州發現石油致富發展歷程，尤其本館二樓德州精神劇院，透過生動活潑互動式電影，讓參觀者更加理解德州精神-勇氣，令人印象深刻。

2. 參加國際演講協會(Toastmasters International)第 55 區年會

(1) 參加目的

全世界有共有一萬多個國際演講協會 (Toastmasters International) 分會，分佈於 92 個國家，我國國際演講協會亦也是內政部登記有案民間團體。該協會訓練演說時所使用的語言有英語、日語、國語、閩南語、客語，而組織成員則來自各行各業，並透過其獨特互動模式，提供會員訓練演講技巧及磨練溝通藝術之平台，並透過趣味笑話演說與即席演講訓練，培養具備演說與溝通的領導人才，另也協助成員學習口說與傾聽藝術，並在每次聚會中練習積極思考。

本次在德州國際教育協會(TIEC)規劃的「英語公眾演說」課程即是以國際演講協會訓練模式進行，因適逢該協會德州 2011 年秋季年會在本團受訓期間舉辦，爲使學員更了解其運作模式、協會架構與組織氣氛，特別於週末安排學員參加該年會，以實地體驗國際演講協會年度盛會，激發學員返國後主動參與國內國際演講協會活動之動力。

(2) 活動過程

德州 2011 年秋季年會於 11 月 18 日至 20 日三天舉辦，學員由德州國際教育協會(TIEC)職員 John Schmidt 先生引導參與 19 日當天 9 時至下午 4 時活動，其中包括開場式、開場演說、上午分組專題演講、午宴頒獎與下午分組專題演講，重點摘述如下：

● 開場式與開場演說

開場式由德州各分會代表持分會旗幟入場，並由區總裁 Michael Nortaro, DTM.發表開幕演說，其分享自身參與國際演說協會經驗、心得及激勵現場聽眾踴躍參與該協會相關活動，充分展現國際演講協會精神，尤其 Michael 特別公開介紹本團與會及我國已有 1 百餘個分會，隨後本團所有學員起立致意獲全體參與者熱烈掌聲，另渠亦請本團班長代表全團回答其問題及致詞，亦獲全場聽眾肯定。

- 上午分組專題演講

共有三場分組專題演講同時進行，包括退休後生活規劃(Life after Layoff)、美好的國際演協會(Great Club Meetings - Week after Week) 及由 Dwayne Windham, ACG, CL, District PRO. 所提供的運用高科技簡報(Presentation Tech 101)，供與會者自由選擇參加。

- 午宴頒獎

國際演講協會仰賴成員、領導與組織環境三個重要因子共同成長茁壯，因此有效獎勵機制，能使這三項重要因子具有前進動力，故午宴後於同一場地頒發年度各類傑出貢獻與表現獎項，使與會者與獲獎者共享榮耀，本團學員藉機學習美式團隊活動情形。

- 下午分組專題演講

頒獎活動後仍區分三場專題演講同時進行，包括如何追求共同利益之談判(Good Agreement: Non-Adversarial, Needs-Based Negotiation)、如何出版個人作品 (Get More Speaking Gigs by Publishing a Book)及找到你合適的俱樂部(Looking Through the Keyhole, Going beyond Your Club)等題目，供與會者自由選擇參加；其中「如何出版個人作品」演講中，因講者有超過 28 年出版實務經驗，故其以運用現代科技、發表自己作品為主題，講述此種途徑之優勢、市場與個人心得，內容精彩豐富。

(3) 心得與建議

國際演講協會之會議訓練項目包括：「講笑話訓練」、「即席問答訓練」、「指定演講訓練」、「個別講評訓練」、「總主持人訓練」、「總講評訓練」等，會員可透過不同進階套裝課程，增加面對大眾演說的自信及學習溝通與領導能力，所以它不僅是「語言」訓練，更是「溝通技巧」與「領導能力」訓練，這也是許多以英文為第一母語的會員仍積極參與協會活動之主因，且經觀察其會員確實變得更有自信面對群眾發表演說。

我國有 117 個國際演講協會分會，建議受過 4 週訓練返國後，學員可就近參加相關活動，以延續本次國外訓練成果，相信對學員未來參加國際會議、代表我國發表意見，將是正向且有意義的練習。

3. 參訪奧斯汀市政大樓

11 月 29 日本團學員由老師 Mary Gordon Spence 女士隨同參訪市政大樓，該大樓為綠色建築，未設置空調設備，完全使用冷水管線冷卻空氣，另其多數議事廳、會議室均採透明玻璃設計令人印象深刻，其市政議事廳不僅對外僅隔玻璃，且議事期間全程攝影在公共電視轉播，讓全體市民瞭解運作情形，彰顯「透明政府」理念，使學員對此設計印象深刻。

另隨後學員拜會奧斯汀市長 Lee Leffingwell 先生，因該市與我國臺中市為姊妹市，且渠在 2010 年曾來臺訪問，故對本團團員備感親切，另因根據德州憲法，該市共有 7 位市議員，而市長亦是市議會成員，因此其對市政運作相當清楚、對未來願景有獨到見解，拜會期間均以親切態度回答學員詢問有關遊民、老年人、市長職權、環保等問題及分享施政心得，使學員更瞭解市政現況與藉機提升雙方政府友誼。

4. 參訪德州州政府大廈

11月30日本團學員參訪德州州政府大廈，由老師 Mary Gordon Spence 女士及 Benné Willerman 博士隨同參訪，本次活動概要如下：

(1) 地點

奧斯汀為德州首府，州政府大廈位於 Congress Avenue 起點，與其他州一樣，首府並非該州最大城市，相對的，首府較屬於政治與行政性質，與工商業城市有很大不同，例如加利福尼亞州首府位於沙加緬度 (Sacramento) 而非舊金山 (San Francisco) 或洛杉磯 (Los Angeles)、威斯康辛州首府位於麥迪遜 (Madison) 而非密爾瓦基 (Milwaukee)、佛羅里達州首府位於塔拉哈斯 (Tallahassee) 而非邁阿密，同樣的，德州最大工商城市為休士頓 (Houston) 及達拉斯 (Dallas)。



德州州政府大廈

雖然奧斯汀市表面上看起來相對安靜許多，事實上卻是美國城市競爭力頂尖城市之一，許多創新產業都以奧斯汀為基地 (例如三星總部設於此)；從文化與政治上而言，並與德州保守風氣相較，在德州歷史中奧斯汀市始終崇尚自由與開放精神。德州在南北戰爭時期加入美國並投票決定加入南方聯盟，惟當初僅有三個郡或城市對南方聯盟投反對票而投給北方聯盟，奧斯汀市即是其中之一，另本市亦是嬉皮運動重鎮之一，嬉皮精神尚存在於市民思想中，學員此次訓練隨時可在城市角落發現嬉皮痕跡，例如隨處可見的口號「特立獨行奧斯汀 (Keep Austin Weird)」。

(2) 參訪行程

本次參訪從州政府大廈旁的訪客中心開始，該訪客中心原是德州土地測量管理局，嗣後因應州政府興建及業務擴增空間不足等原因，搬遷至其他地點，目前訪客中心主要介紹德州簡史、州政府大廈簡介及土地測量等主要背景。

隨後學員進入德州政府大廈，隨同導覽員參觀解說雕像、油畫、參議院及眾議院議事廳及議會制度，最後與州眾議員 Donna Howard 女士進行約 20 分鐘短暫會談。本次導覽員可能因近期氣候變化劇烈而感冒鼻塞，致整個導覽行程都帶著濃厚鼻音，雖他很努力告訴學員其所自豪的歷史、建築及人文，但其表達仍令人難以理解，連老師 Mary Gordon 與 Benné 女士也覺無奈，惟學員對整體建築、議會體制等所見情形仍印象深刻。

(3) 建築物介紹

以下依據參觀路線摘要說明。

● 建築物主體

德州政府大廈於 1888 年 4 月 21 日完工，其高度達 94 公尺 (308 英尺)，是全美最高州政府大廈，甚至比位於華盛頓特區的國會山莊還高，其建築物一至四樓由天然石材構築，再往上塔樓部份，因結構力學等考量由鋁合金製成，並塗裝成與基座相同的岩石 (粉紅) 色彩。



穹拱的頂端

● 裝飾與歷史

通過安檢閘門後，學員進入建築物圓頂下的挑高大廳，此圓頂大廳穹拱頂端者係德州隨處可見之「孤星」標誌，相對地板正中央則為「德州共和國 (Republic of Texas)」，並由代表德州歷史五個時期的印璽圍繞著，此五時期分別為西班牙統治時期、法國統治時期、墨西哥統治時期、南方聯盟時期 (Confederate State of America) 及現在美利堅合眾國時期 (the United States of America)。

德州共和國是德州人引以為傲之歷史，該州是全美國唯一有獨立建國歷史的州，在美東 13 殖民地剛從英國獨立、成立美利堅合眾國後，美國逐步向南與西擴張，向西班牙人買了佛羅里達、向法國人買了路易斯安那，有些州則在西部擴張時期從殖民地直接加入美國而成為一州，僅德州曾有自己建國歷史，後來在西部拓荒、墨西哥邊界衝突及南北戰爭等複雜歷史背景下，加入美國成為合眾國成員。所以「孤星 (Lone Star)」、「孤星之州 (State of Lone Star)」及「德州共和國 (Republic of Texas)」等符號與標語，在整個德州隨處可見。

回到大廳四周，大廳一至四樓為圓形走廊，掛著歷任州長油畫畫像。當然，其中最著名、最接近入口者為小布希總統擔任州長時的畫像。這些油畫目前只掛到三樓，第四層樓目前還空著、預留給以後的州長。再往上則是禁止進入，據老師 Mary Gordon 女士說，以往曾有人在州政府大廳內跳樓自殺，故四樓以上僅准許工作人員進入。

州政府大廈所屬單位包含州長辦公室及州參議院、州眾議院，與國內行政機關及民意機關分離情形不同。美國的政治制度延襲英國兩院制度，惟因學員非政治專業，對國內外及美國政治制度不盡熟悉，暫無法做精闢比較與說明。但有趣的是，從照片中可見現在議員芳名錄的形式與百年前相去甚微，可見德州人非常重視傳統。

● 其他

另有關本城市分布結構，奧斯汀市區、州政府周邊地區，主要以州政府為中心，採軸線與棋盤狀結構，此種州政府建築與附近街道模式，與威斯康辛州政府所在地麥迪遜如出一轍，學員曾詢問老師 Mary Gordon 女士獲復在美國城市發展研究領域中，常有人將這此兩首府作為比較研究，顯示美國各州首府發展仍有類似之處。

(4) 會晤州眾議員

州政府大廈導覽後，學員會晤州眾議員 Donna Howard 女士，是本次行程中最重要及最有意義行程之一。Howard 女士原本是奧斯汀市醫院護士，由於特別關心德州公共衛生與健康議題而決定參選州眾議會，會談前老師 Mary Gordon 女士告訴學員，因前次競



地板徽飾



德州眾議院

選時 Howard 女士與同一選區候選人競爭激烈，最後開票僅以些微票數領先，但引發對方訴請驗票，幸經依法重新計票、討論及確認後，最後渠仍以四票獲勝，故提醒學員詢問渠這則有趣故事，Howard 女士以親切態度回應表示，其懇切希望服務大眾，對選舉結果均坦然接受，但選舉真正精神在於維繫民主制度，雖然有時選民不甚重視其自己手中一張選票，但卻會影響關鍵選戰結局，故鼓勵選民踴躍投票，渠亦將積極問政與為選民爭取最好福祉。

另學員詢問州眾議員薪資低微體制設計之原因(州眾議員每年薪資約五千餘美元，遠低於該國國民平均所得)、是否影響參選意願、有否其他政治獻金管道、會否造成利益團體遊說等問題，Howard 女士說明成為州眾議員是為爭取民服務機會，多數議員均有其他職業，故薪資僅係象徵性給予服務酬勞，議員仍會基於榮譽與職責依法服務大眾，但若因此獲得更多民眾肯定，將有可能再參選薪資較高之州參議員等公職，對社會國家做出更大之貢獻。

最後學員考量德州盛產石油，而近年全球氣候變遷問題嚴重，是否直接衝擊德州石油工業、石化及相關產業，且德州與墨西哥灣相鄰，沿海有豐富漁業及社區發展，若有溢油事件將影響許多民眾生活與生計，該州議會如何處理石油產業與生態、經濟等議題之衝突，Howard 女士解釋該州雖重視石油工業發展，也瞭解其為主要財稅、社會福利與經濟發展命脈，但同樣致力維護環境與防範可能災害，希望尋求最佳平衡點、維繫兩者兼容並蓄、相輔相成效果，並再次誠摯歡迎所有學員參訪德州與該州政府大廈。



合照(中間為 Donna Howard 女士)

二、建議

(一) 對國外密集訓練課程規劃之建議

國外訓練係「行政院及所屬各機關中高階公務人員短期密集英語訓練實施計畫」之一環，亦為國內訓練之延伸；因此，其不僅須結合計畫增進學員「國際會議簡報、公務文書（條約、協定、契約、報告等文書）、國際談判、政策行銷、社交禮儀、電話溝通、時事閱讀與討論等」實用性英語能力，更應結合國外全英語環境，強化更多面對外籍人士、熟悉美式生活觀念及獨立處理涉外事務等需求。

為精進本計畫有關國外訓練之成果，有關課程規劃內容提供建議摘要如下：

1. 明訂國內外訓練目標

本課程計畫已明訂目標係「培養於國際談判、國際會議等場合獨力處理國際事務及直接與國外代表交涉及溝通之中高階英語專業人才」，並將區分國內外辦理訓練，故在開訓前即應依據兩者環境之異同、明訂差別訓練目標，譬如國內訓練因欠缺全英語環境（課後我們生活環境仍以中文為主），則其重點可置於增進公務英語基礎能力，並以財團法人語言測驗訓練中心（FLPT）測驗成績為評核基礎，而國外訓練因學員皆已生活於全英語環境，則不宜再安排加強基礎語言能力課程，應置重點於促進學員融入國外文化、加強語言應用與敢於面對及處理相關事務，否則花費更多經費送學員至國外訓練，卻反覆地辦理國內訓練即可達成之課程目標，不僅浪費訓練資源，亦消耗珍貴之國外學習時間。

2. 連貫國內外訓練重點

本次訓練計畫既早已明訂將分國內外實施，則應及早思考如何連貫課程內容，惟此次國外室內課程仍安排公務基礎英文(Business English Fundamental)、公務必修英文(Essential English for Business)、公務英文寫作(Business Writing)與英文公眾演說(Public Speaking)等課程，多半與國內訓練接近，且公務必修英文首日上課即發現規劃使用教材與國內課程一樣，另公務基礎英文使用教材亦程度偏易，均幸好上課老師及時瞭解與調整授課方向，始有效充實教學內容，顯示本次國內外訓練之課程連貫性安排欠佳；其實國內課程長達 12 週，應可在開訓後不久即瞭解其課程內容，並在儘早確定國外訓練機構情況下，妥適聯繫國內外訓練機構調整授課重點，以達成預期施訓目標。

3. 擴大與外籍人士互動

花費較多經費將學員送至國外訓練之主要目的，應在加強學員熟悉全英語環境、瞭解英美文化差異與敢於面對陌生外籍人士處理相關事務，惟此次訓練學員被安排集中兩班上課、住宿同一旅館及參加集體參訪行程，似不足以突顯國外訓練目的，若能區分語言程度將學員安插與外籍學生共同上課，課後住宿外籍寄宿家庭參與該家人日常活動，及使學員自行規劃上課交通、假日旅遊或參訪活動，則學員可進一步習於與外籍人士生活、觀念與事務處理方式，將有助於達成本訓練計畫「獨力處理國際事務及直接與國外代表交涉及溝通之中高階英語專業人才」之目標。

4. 增加全英語實境活動

本次國外訓練期間安排參訪德州州議會、奧斯汀市政府及國際演講協會

(Toastmasters) 年會活動，使學員直接面對外國民代、官員與接觸美式社交及演講環境，對提升學員熟悉公務英語環境有很大助益，應值得在未來相關計畫中擴大推廣，惟在參與方式上可更進一步提升，譬如在拜會州議會、市政府或參加國際演講協會 (Toastmasters) 年會時，由學員分組實施臺灣社經專題報告，達成宣傳我國官員專業形象、與國外官員交換經驗及訓練學員演講能力等目的，另亦可視狀況參與當地學校或訓練機構演講比賽或社交宴會，使學員融入公務英語環境及創造實務應用機會。

(二) 對公務人員英語能力培育之建議

英語學習需要良好全英語環境，平日學員公務繁忙，藉由本次 4 個月短期密集訓練，對於英語溝通及英語公眾演說能力均大幅提升，有助於未來國際事務之推動及辦理。因本次計畫為第一次舉辦，以下建議或可作為未來續辦類似計畫之參考：

1. 完備之行政作業及重要資訊揭露：

第一期學員在未被事先告知受訓期間之相關規定、課程內容、結訓標準及結訓後之義務前即倉促參訓，建議未來如續辦此項計畫或規劃類似語言培訓計畫，應有充足時間進行訓前相關行政作業，並事先完整告知欲參訓之公務員前述相關規定及國內外受訓期間，俾利有興趣參訓之公務員事先衡酌自身情況及職場規劃等因素，審慎考量參訓與否，以維參訓學員之權益。

2. 依據目標規劃課程並區分國內外課程目標：

國、內外訓練應先設定明確目標並區隔目標，俾於規劃課程時，得依據設定之目標擇定訓練方向及適當之課程與活動內容，例如國內可著重英語聽、說、讀、寫能力之提升，於達到一定英文程度後赴外受訓，國外則可著重於增加與當地人 (Native Speakers) 之文化、經濟交流體驗，使整體計畫能更加完整豐富及多元化。

3. 國內外課程之延續性及相關性：

本次國外英語訓練機構選用之教材內容偏易，且其中公務必修英文課程，甚至因選用與國內英語訓練機構相同之教材，而發生臨時改變教學計畫情形，爰建議國外英語訓練機構須事先知悉學員國內訓練情形，例如課程內容、教材、師資及參訓學員英文程度等資訊，並瞭解國外訓練計畫之具體目標，俾利國外英語訓練機構得以規劃符合需求並較為進階之課程及活動，以達整體計畫之最佳效益。

4. 課程規劃建議：

(1) 國內課程規劃建議：

除英語聽、說、讀、寫能力之基本訓練外，宜融入平時執行公務時常用之英語課程，例如：安排會議英語課程、並佐以實境演練；安排公務英文書信寫作課程：含括電子郵件、謝函、復謝函、賀函及會議紀錄等；安排接待外賓時可能會用到之語言的課程及安排介紹臺灣概況 (含括地理、文化、政治、政府機關運作、經濟、產業、風俗習慣等) 之課程。

(2) 國外課程規劃建議：

如前所述，國外課程規劃目標建議著重與當地人之交流，課程規劃可安排主題式街頭訪問或拜會活動。首先，可依學員之工作背景分組，如分為財經、內政、法務、

環保、調查及能源組等組別，並依組別性質設計訪問或拜會活動之主題，另如拜會政府機關或民間業者時，即可依組別分別拜會相關業務之政府部門或產業；其次，每日課程分為上午在課堂學習，下午即在街頭訪問演練所學，且上午課程僅分二次課程，一次為主題式閱讀，課堂教材即與下午要在街頭訪問或拜會活動之主題相關，並在課程中分組討論並設計問卷，另一次課程即為學員輪流發表及分享在街頭訪問或拜會之心得，並接受老師及學員提問，而下午，即發揮上午課程所學及設計之問卷進行街頭訪問或拜會活動，並且作成紀錄或寫下心得交付老師修訂。

5. 研修學員考評標準：

建議不以財團法人語言訓練測驗中心之外語能力測驗(FLPT)分數作為結訓標準，因教學方式若以輔導學生通過 FLPT 分數進行，則可能使學員成為考試機器，但其所學不見得與公務執行時運用之語言內容相關。倘無任何較佳方案可選擇，而仍以 FLPT 為評量標準，除在入學時進行初考外，建議每位學員結訓成績不宜採一定之相同分數（例如 240 分）作為考評標準，應改衡酌以進步分數多寡作為衡量標準，且進步分數之多寡，係以初評分數分組級距設定不同之進步分數（例如：195~205 得進步 35 分；205~215 得進步 30 分；215~225 得進步 25 分）。

6. 慎選語言訓練機構：

不論國內外課程，應將語言訓練機構提報之訓練課程目標、教材、教學內容及方式、師資及教學的理念等項目作為評鑑選擇標準。此次國外訓練課程，即發生美國德州國際教育協會之教材選用問題及部分師資不擅教授課程之情形。而國內訓練機構財團法人語言訓練測驗中心，較側重學生個人之學習成長，非以與其他學生比較之教學理念，讓每位我們樂於學習並獲得進步，殊值往後訓練課程參照。

伍、附錄

附錄一、100 年中高階公務人員國外課程及學員須知介紹

- 研習期間：100 年 11 月 7 日（星期一）至 12 月 2 日（星期五）（不含途程），為期 4 個星期。
- 研習地點：美國德州奧斯汀之德州國際教育協會（Texas International Education Consortium, TIEC）。
- 課程議題：國際會議簡報、報告撰寫、國際談判技巧、社交禮儀、聽力訓練、電話溝通及時事閱讀與討論等其他處理國際事務人員需要之實用性英語課程，4 週上課總時數為 108 小時。
- 上課方式：小班教學為主，共分為兩班，依課程需要採用課程講授、個案教學、情境模擬、小組討論及實際演練等多元教學方法。
- 住宿及膳食方面：由 TIEC 負責安排學員住宿 2 人 1 間（含衛浴、廚房及免費網路設備之雙人套房）長住型飯店，膳食則由學員全數自理。
- 交通方面：宿舍至校區以搭乘公車為主，並由 TIEC 提供參訓學員公車月票(受訓期間可無限次搭乘各型公車至奧斯汀市相關地點)。

附錄二、課程總表

100 年行政院及所屬各機關中高階公務人員短期密集英語訓練

國外訓練課程內容（第一週）

日期	早上	中午/下午
11/6 (日)		1、參訓我們抵達奧斯汀 Bergstorm 國際機場。 2、參訓我們入住飯店
11/7 (一)	07：15 與 TIEC 代表見面 08：00~08：30 始業式 08：40~10：30 公務基礎英文 10：40~12：30 公務必修英文	12：30~14：00 歡迎午宴 14：00~15：30 英文公眾演說 16：00~17：00 國外訓練計畫介紹
11/8 (二)	08：30~10：20 公務基礎英文 10：40~12：30 公務必修英文	14：00~15：50 公務英文寫作
11/9 (三)	08：30~10：20 公務基礎英文 10：40~12：30 公務必修英文	14：00~15：50 英文公眾演說
11/10 (四)	08：30~10：20 公務基礎英文 10：40~12：30 公務必修英文	14：00~15：50 公務英文寫作
11/11 (五)	08：30~10：20 公務基礎英文 10：40~12：30 公務必修英文	14：00~15：50 英文公眾演說
11/12 (六)	參訪德州州議會大廈及 Bob Bullock 歷史博物館	
11/13 (日)	自修及自由活動時間	

國外訓練課程內容（第二週）

日期	早上	中午/下午
11/14 (一)	08：30~10：20 公務基礎英文 10：40~12：30 公務必修英文	14：00~15：50 公務英文寫作
11/15 (二)	08：30~10：20 公務基礎英文 10：40~12：30 公務必修英文	14：00~15：50 英文公眾演說
11/16 (三)	08：30~10：20 公務基礎英文 10：40~12：30 公務必修英文	14：00~15：50 公務英文寫作
11/17 (四)	08：30~10：20 公務基礎英文 10：40~12：30 公務必修英文	14：00~15：50 英文公眾演說
11/18 (五)	08：30~10：20 公務基礎英文 10：40~12：30 公務必修英文	14：00~15：50 公務英文寫作
11/19 (六)	參加 Toastmasters International 國際演講協會第 55 區年會	
11/20 (日)	自修及自由活動時間	

國外訓練課程內容（第三週）

日期	早上	中午/下午
11/21 (一)	08：30~10：20 公務基礎英文 10：40~12：30 公務必修英文	14：00~16：30 英文公眾演說
11/22 (二)	08：30~10：20 公務基礎英文 10：40~12：30 公務必修英文	14：00~16：30 公務英文寫作
11/23 (三)	08：30~10：20 公務基礎英文 10：40~12：30 公務必修英文	14：00~16：30 英文公眾演說
11/24 (四)	自修及自由活動時間（感恩節活動）	
11/25 (五)	自修及自由活動時間（感恩節活動）	
11/26 (六)	自修及自由活動時間（感恩節活動）	
11/27 (日)	自修及自由活動時間（感恩節活動）	

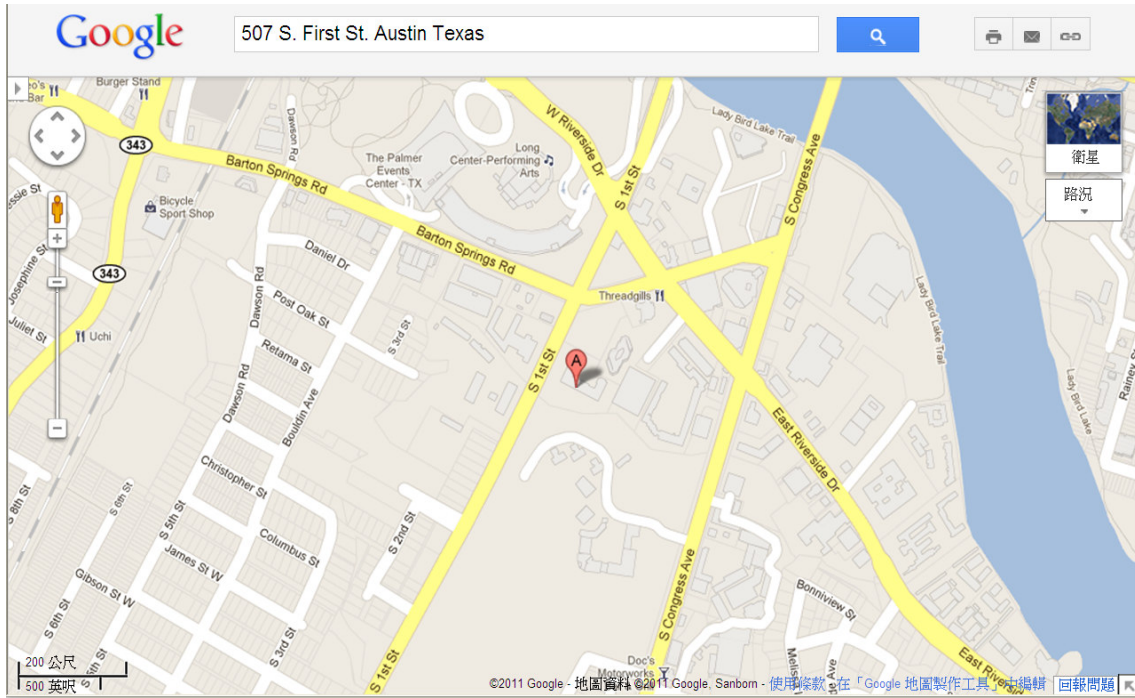
國外訓練課程內容（第四週）

日期	早上	中午/下午
11/28 (一)	08：30~10：20 公務基礎英文 10：40~12：30 公務必修英文	14：00~15：50 公務英文寫作
11/29 (二)	08：30~10：20 公務基礎英文 10：40~12：30 公務必修英文	14：00~15：50 英文公眾演說
11/30 (三)	08：30~10：20 公務基礎英文 10：40~12：30 公務必修英文	14：00~15：50 公務英文寫作
12/1 (四)	08：30~10：20 公務基礎英文 10：40~12：30 公務必修英文	13：45~14：30 英語綜合測驗 14：45~16：30 英文公眾演說技巧
12/2 (五)	08：30~10：20 公務基礎英文 10：40~12：30 公務必修英文	12：30~14：30 結業午宴與結業式

附錄三、課程及講座名單

1. 公務基礎英文 (Business English Fundamentals)
課程日期：11 月 7 日至 12 月 2 日
課程時間：08：30~1020 (星期一至星期五)
授課老師：Dr. Benné Willerman
授課教室：311A 室
2. 公務必修英文 (Essential English for Business)
課程日期：11 月 7 日至 12 月 2 日
課程時間：10：40~12：30 (星期一至星期五)
授課老師：Ms. Mary Gordon Spence
授課教室：307A 室
3. 公務英文寫作 (Professional Communication: Business Writing)
課程日期：11 月 7 日至 12 月 1 日
課程時間：14：00~15：50 (星期一、星期三、星期五、星期二、星期四)
授課老師：Ms. Mary Fischer
授課教室：210B 室
4. 英文公眾演說 (Professional Communication: Public Speaking)
課程日期：11 月 8 日至 12 月 2 日
課程時間：14：00~15：50 (星期二、星期四、星期一、星期三、星期五)
授課老師：Ms. Nancy Jackson
授課教室：204A 室

附錄四、住宿地點區位圖



附錄五、活動剪影



參加 Toastmaster International Conference 活動



Essential English for Business 上課情形



參訪 Austin City Hall 時班長代表臺灣 20 致贈紀念品予市長



參訪 Texas City Hall 與 State Representative Donna Howard 女士座談



Fundamental Business English 上課情形



Business Writing 上課情形



Public Speaking 上課情形



國外訓練成果發表會

附錄六、學員基本資料

姓名	服務單位	職稱	公司電話	電子郵件地址
鄭明忠	內政部警政署 外事組	科長	02-2321-8673	Bruce13151316@gmail.com
李晨光	內政部營建署 城鄉發展分署	課長	02-2772-1350 x311	TerenceLee3@gmail.com
陳江奇	內政部入出國及移民署 花蓮縣服務站	專員	038-332-103	LLLCute@yahoo.com.tw
郭于瑛	財政部 關政司	編譯	02-2322-8219 02-2322-8228	KsmBaby@yahoo.com.tw
張嘉元	財政部關稅總局 徵課處	編審	02-2550-5500 x2925	Zeropt@gmail.com
耿萬隆	法務部調查局 國際事務處	調查官	02-2911-2241 x2833	James.Keng@gmail.com
劉雅娟	經濟部 法規委員會	秘書	02-2321-2200 x621	Ann170@yahoo.com.tw
張孫福	經濟部國際貿易局 多邊貿易組	專員	02-2397-7234	ChangSunFu@yahoo.com.tw
黃怡蓁	經濟部國際貿易局 雙邊貿易二組	專員	02-2397-7286	Nina.Chun@msa.hinet.net YiJen@trade.gov.tw
張啓佑	中央銀行 外匯局	專員	02-2357-1285	ChiewChang@hotmail.com
呂澄洋	行政院環境保護署 環境監測及資訊處	技正	02-2311-7722 x2314	ClickVito@yahoo.com.tw
曹明浙	行政院環境保護署 環境檢驗所	副研究員	03-491-5818 x3315	MJTsau@yahoo.com.tw
許啓業	行政院海岸巡防署 情報處	科長	02-2239-8674	Jspcu@cga.gov.tw Chadpcu@gmail.com
吳蕾惠	行政院金融監督管理委員會 國際業務處	專員	02-8968-0197	EmilyLHWu@gmail.com
吳兆揚	行政院農業委員會 企劃處	專員	02-2312-6972	Allium1017@yahoo.com.tw
蘇思漢	國家通訊傳播委員會 技術管理處	科長	02-2343-3925	PengSianSu@ncc.gov.tw Angula.Su@gmail.com
黃耀滄	行政院勞工委員會 勞資關係處	編審	02-8590-2825	YT_Huang@mail.cla.gov.tw
陳美春	行政院大陸委員會 港澳處	專員	02-2397-5589 x6031	Jennifer@mac.gov.tw
張心怡	行政院公平交易委員會 第一處	視察	02-2351-7588 x310	ShinIch@ftc.gov.tw Hsin236@gmail.com
吳思宜	行政院人事行政局 考訓處(隨團行政人員)	專員	02-2397-9298x 527	CamiGugi@cpa.gov.tw

【註 1】自治幹部

班 長：許啓業

副班長：劉雅娟、鄭明忠

活動組：耿萬隆、曹明浙、李晨光

總務組：黃耀滄、陳江奇

禮品組：張心怡、陳美春

攝影組：黃怡蓁、吳兆揚

醫療組：呂澄洋、吳蕾惠

學務組：蘇思漢、張嘉元、張孫福、郭于瑛

康樂組：張啓佑

陪讀組：吳思宜

【註 2】寢室分配

男生組	女生組
Billy, Jack	Ann, Judith
Bruce, James	Jennifer, Lily
Chad, Chiew	Emily, Kay
Eric, Nick	Nina, Peggy
Sean, Vito	
Terrance, Vincent	

附錄七、研習期間相關人員分工權責

項目	班長	副班長	隨團行政人員	備註
行前講習	1. 協助遴選相關自治幹部。 2. 統籌協調得按參訓人數適當分組。	於國內、外研習期間負責襄助或代理團長處理團務。	1. 準備相關書面資料，國外課程之規劃與聯繫，並說明本班訓練期間應注意事項。 2. 視實際需要準備本局致贈駐外館處或國外研習機構之禮品。	於班務介紹時遴選班長 1 人，並指派副班長 2 人及其他必要之幹部數人
歡迎式	代表我們向校方致詞或致贈禮物。			
研習期間	統籌安排我們分工相關事宜外，並負責下列事項： 1. 由班長代表或指定其他我們於相關重要場合致詞。 2. 視實際需要代表或指定其他我們準備並致贈講座紀念品。 3. 擔任我們與隨團行政人員之聯繫窗口，我們間就參訓課程內容或行政庶務事宜如有意見，得先行協調獲致共識、結論後，由班長統一向隨團行政人員反映。		1. 辦理隨班觀察記錄，內容如下：出席狀況、工作日誌、活動參與、學習參與、報告繳交等。 2. 研習期間，如住宿旅館發生火災或其他緊急意外事件，應主動指示我們，依序疏散至安全處或給予其他必要的協助。	
團體討論			隨班參與： 以觀察記錄者身分輪組參與小組討論。	
結業儀式	代表我們向校方致詞或致贈禮物。			

備註：

- 班長：為學員與隨團行政人員之協調窗口，視實際需要與校方溝通。
- 隨團行政人員：協調辦理涉及有關本團行政事項。

附錄八、成果發表會程序表

「100 年行政院及所屬各機關中高階公務人員短期密集英語訓練」

國外訓練成果發表會程序表

日期：100 年 12 月 21 日（星期三）下午 1 時 30 分至下午 6 時

地點：公務人力發展中心 401 室

時間	內容	備註
13：30－13：45 （10 分鐘）	學員報到	學員報到
13：45－13：55 （10 分鐘）	承辦單位說明進行規則	承辦單位說明暨考評委員討論進行規則
13：55－14：00 （5 分鐘）	開場引言	請人事局吳局長泰成引言
14：00－14：05 （5 分鐘）	主持人致詞	請考評委員兼主持人致詞
14：05－14：55 （50 分鐘）	學號 1 至 5 號學員報告及評分時間	每人以口頭報告方式進行 8 分鐘之報告，另開放考評委員提問（10 分鐘）
14：55－15：45 （50 分鐘）	學號 6 至 10 號學員報告及評分時間	每人以口頭報告方式進行 8 分鐘之報告，另開放考評委員提問（10 分鐘）
15：45－15：55 （10 分鐘）	休息	供應茶水
15：55－16：45 （50 分鐘）	學號 11 至 15 號學員報告及評分時間	每人以口頭報告方式進行 8 分鐘之報告，另開放考評委員提問（10 分鐘）
16：45－17：27 （42 分鐘）	學號 16 至 19 號學員報告及評分時間	每人以口頭報告方式進行 8 分鐘之報告，另開放考評委員提問（10 分鐘）
17：27－17：37 （10 分鐘）	休息	供應茶水
17：37－18：00 （23 分鐘）	考評委員綜合講評及主持人總結	請主持人以外之 4 位考評委員分別進行綜合講評後，再請主持人進行綜合講評及總結。

備註：為利時間掌控，人事局工作人員將於個人報告時間結束前 1 分鐘按 1 聲短鈴，結束時按 2 聲長鈴，以為提示。結束鈴聲響後，報告人均不得再進行報告，爰請各報告人確實掌握時間。

附錄九、臺灣團體 Taiwan Twenty 精神徽章

Republic of China
R.O.C

