

出國報告（出國類別：研習）

# 101 年行政院及所屬各機關中高階公務 人員密集英語訓練國外訓練- 「美國佛羅里達大學班」

主辦機關：行政院人事行政總處

報告人員：101 年行政院選送中高階公務人員赴美國佛羅里達大學英語訓練中心研習全體學員

進修地點：美國佛羅里達大學英語訓練中心

出國期間：101 年 7 月 23 日至 8 月 18 日

報告日期：101 年 10 月 22 日



## 摘要

行政院人事行政總處舉辦的中高階公務人員短期密集英語訓練班，計畫內容涵蓋國內課程與國外課程二階段。國內課程已分別於中華民國對外貿易發展協會培訓中心(International Trade Institute)，臺北及新竹光復校區辦理完成；國外課程部分則由美國佛羅里達大學英語訓練中心(University of Florida English Language Institute)，於今年 7 月 23 日至 8 月 18 日辦理完成。

本次國外訓練課程部分，全團 21 名學員及 1 名人事行政總處隨團人員，共計 22 名，成員包括中央與地方機關人員。國外課程的目標，旨在提升培訓公務人員，增強處理國際事務所需之實用性英語能力。培訓課程部分包括職場英語寫作技巧(Business English Skills for Writing)、職場英語簡報技巧(Business English Skills for Presentations)、英語聽力及演說技巧(Listening and Speaking)，在美期間並於假日安排參訪當地文化景點，另安排見證我駐邁阿密辦事處牟處長華瑋與佛羅里達大學國際中心執行長 Dr. Susanne Hill，共同簽訂「臺灣書院」聯絡點意向書等課外行程。

本報告爰依各組所提出之課程重點、研習心得與建議予以彙整，以如何提升國家競爭力-分別就關務、航空、婦女、度量衡及傳播多元化角度談起，黃金十年之提升國民就業，縮短數位落差之探討，促進臺灣與國際接軌—以 2013 亞太城市高峰論壇為例，如何提升政府廉能形象-以美國經驗為例等摘述於內文，並分別提出心得與建議，供政府與社會各界參考。



# 目錄

壹、	目的 .....	1
貳、	過程 .....	2
一、	國外課程.....	2
(一)	Business English Skills-Writing .....	2
(二)	Business English Skills-Presentation .....	4
(三)	Listening & Speaking Class-(I) .....	5
(四)	Listening & Speaking Class-(II).....	7
(五)	Escorted Visit.....	8
二、	小組報告.....	10
(一)	如何提升國家競爭力-分別就關務、航空、婦女、度量衡及傳播多元化角度談起.....	10
(二)	黃金十年之提升國民就業 .....	15
(三)	縮短數位落差之探討 .....	17
(四)	促進臺灣與國際接軌—以 2013 亞太城市高峰論壇為例 .....	18
(五)	如何提升政府廉能形象-以美國經驗為例.....	19
參、	心得及建議 .....	22



## 壹、 目的

行政院為培育於國際談判、國際會議等場合獨力處理國際事務，直接與國外代表交涉及溝通之中高階英語專業人才，101 年與美國佛羅里達大學英語訓練中心（University of Florida English Language Institute，以下簡稱佛大語訓中心）辦理為期四週（7 月 21 日至 8 月 18 日，含途程）之中高階公務人員短期密集英語訓練研習，以密集、短期、全時之英語訓練，精進國際事務專業人才之英語能力；以維護我國於國際事務中之權益，提升我國國際競爭力。



## 貳、 過程

### 一、國外課程

本次學員共有 22 名（含 1 名人事行政總處隨團行政人員），所有學員於 7 月 23 日接受學校分班測驗，測驗內容包含聽力及寫作等題型；佛羅里達大學語言班課程整體規劃為「英語寫作、英語簡報、英語聽力及會話」等課程，學員經過分班測驗後，每一課程上課同學及地點均不同，學校校園廣闊，部分教室甚至相隔 500 公尺到 1 公里，10 分鐘下課時間趕路，成為學員的體能必備考驗。課程內容分述如下：

#### （一） Business English Skills-Writing

本課程共分為兩班次，A 班分別由 Robert Leo Roberg 及 Tom Ratican 授課（最後一週授課教師），B 班則由 Victoria Shelly 授課，老師及上課內容簡介如下：

##### ● A 班：Mr. Robert Leo Roberg

A 班前三週是由 Robert 主講，Robert 為南佛州大學教育碩士（Master of Education, University of South Florida），曾在秘魯的綠色和平組織(Green Corps)工作過，也去過許多國家從事英語教學工作，如：瓜地馬拉、哥倫比亞、西班牙、突尼西亞及中國大陸(上海)，喜歡繪畫、彈奏吉他，並編曲、填詞。

Robert 負責教授寫作(Writing)，課堂上提供英語寫作教材及相關教學專業網站資訊，甚具參考價值。講授課程重點，包括：錢幣（含紙鈔）的各種說法、語調的辨識、冠詞、介系詞、連接詞之用法，主動與被動語態的使用、商業營運計畫(Business Plan)之撰寫、業務推銷的撰寫格式、電梯行銷(Elevator pitch)的關鍵用語、email 書信之格式、短文之發想及撰寫、形容詞之排列順序(OPSHACOM，即包括:Opinion, Shape, Age, Color, Origin, and Material)等，並經由他自編歌曲的教唱過程學習詞語的用法。

每天課堂上講授說明後，就當天內容要求學員撰寫作業，當天繳交後，由 Robert 予以指導並修改。除了講授商業英語撰寫技巧之外，也教導如何待人處事的態度及做法，與東方哲學思想有異曲同工之妙，獲益良多。

由於 Robert 去過中國大陸，又教導來自臺灣的我們這一班，因此對美國與臺灣之間的關係演變有了進一步的瞭解，學員還特別幫他取了中文姓名，如羅伯格、羅伯特、羅禮博、羅禮格等。

最令學員留下深刻記憶的是，最後一堂課的「1600~1990 美國音樂介紹」，透過他精彩解說及唱作俱佳的表演，讓學員對於美國音樂的演進有更深的瞭解。



● A 班：Mr. Tom Ratican

A 班最後一週是由 Tom Ratican 老師主講，Tom 1971 年於佛州大學畢業（University of Florida），主修法文、次修西班牙語，並曾參加為期約 1 年的俄語訓練。有這麼多的語言學習經驗後，Tom 進入美國海軍並於之後於華府擔任 30 年翻譯工作。Tom 課堂上提供英語寫作及摘要技巧，並且每日提供不同教材資料教學以及要求同學寫作資料讓他訂正，以不斷增進寫作技巧。此外，Tom 以美國及臺海相關報導為題，找了一些資料在課堂討論，不但增進閱讀寫作技巧，並可探討近期新聞訊息以及交換彼此想法，同學們都受益良多。

● B 班授課教師：Ms. Victoria Shelly

Victoria 在佛羅里達州 Coral Springs 出生和成長，在佛羅里達大學取得了學士及碩士學位，主修語言學。她在 2008 年秋天開始在佛大語訓中心擔任語言助教。非常熱衷佛羅里達大學裡的體育活動，對於出身於佛羅里達大學的運動員如數家珍。休閒時喜歡聽音樂及彈鋼琴。

Victoria 可以說是佛大語訓中心裡面最活潑的老師之一，上課的風格明確流暢，而且非常重視學員的反應及學習情形，每堂課的前十幾分鐘，她都會和學員討論前幾堂課的上課內容，除了重新回顧重點外，也能瞭解我們的吸收程度。

課程的內容主要是依循課本《Writing in the Workplace》，但 Victoria 並非僅是照本宣科，她很用心的依照我們的程度及需求，製作簡報資料，並配合課本內的練習活動，讓我們由淺入深的練習商務電子郵件的寫作技巧，尤其是在內容的結構方面，與以往東方式的思考不盡相同，更是受益良多。

美國人的溝通重視效果及結果，因此在撰寫電子郵件前，應先分析你的讀者，他們是誰？他們的年紀、性別、社經地位如何？他們希望看到什麼？以及可能如何運用你的郵件？這些都是在開始打字前必須釐清的。

開頭第一段，應開宗明義說明本信的主要目的及重要結論，也就是 Victoria 提出來的「雨傘架構」，讓你的讀者知道或是可以預期接下來的內容，並且獲取他們需要的訊息。而且保持正面的態度，即便是傳遞壞消息，也要避免使用否定的語氣，或是較為負面的字眼，例如：mistake, failure, you should, I must insist...，不要從一開始就打擊你的讀者。

在最後結尾的部分，應要重申希望讀者知道或配合的事情，必要時可以配合粗體字、斜體字、加底線或變化顏色，但千萬不要將字母全部大寫，企圖引起注意，因為在美國人的觀念裡面，所有字母大寫的字或句子，就好比你在對他們大聲命令一般，對讀者的觀感非常不好。另外在語氣方面，同樣



要採用正面的態度，就好像「三明治」一樣，開頭正面、結尾正面，所有不好的消息以修飾過得文字放在中間，讓讀者感受到你的誠意及積極面。

在用字方面，Victoria 則強調，儘量採用「You Attitude」，緊扣著讀者的需求，避免以 I 或 We 作為開頭的第一個字，讓彼此產生距離感；多使用主動式(Active Voice)，並且避免很長的字或是專業的術語，讓你的書信易於讓對方瞭解，畢竟商務書信的目的不在賣弄你的學識，而是要有效的達到資訊傳遞之目的。

雖然 Victoria 的教學經驗並非相當顯赫，但她非常用心，內容也相當系統化，課程中雖然非常多的寫作練習，而且常常有作業，讓學員有一些壓力，但我相信所有學員都欣然接受，也真正學習到了美國商務書信之精要。

## (二) Business English Skills-Presentation

商務英語簡報技巧亦分成兩班，課程內容為：

- A 班授課老師為 Ms. Stephanie Huang

1. 介紹簡報之架構，及起承轉合間之串連邏輯。例如：
  - (1) 自我介紹（包括講者和簡報主題之背景簡介）。
  - (2) 提出能引起聽眾興趣並予簡報相關的問題。
  - (3) 提出講者對於簡報主題的看法或論點，包括：
    - ✓ 解釋主題
    - ✓ 分析主題
    - ✓ 提出反證凸顯主題之重要慶
  - (4) 簡報主體，包括
    - ✓ 相關支持主要論點之理由
    - ✓ 統計數據
    - ✓ 案例比較
    - ✓ 相關成因與效果
  - (5) 結論
2. 如何於簡報前事先分析聽眾之背景，及如何於簡報前，有效及有趣的提供問題意識給聽眾，使其各能融入於皆下來的簡報中。
3. 介紹於簡報過程中對於串連簡報各主體、聽眾意見之回應、相反意見之提出或表示對相關意見之同意之英文常用慣用語。

- B 班：Melina Jimenez



簡報技巧係所有現代人必備之工作技能，佛羅里達大學安排的 B 班授課老師為 Melina Jimenez，課程重點如下：

1. 英文簡報時所使用的正式及學術上的用語
2. 座談會中主持人及受邀來賓可使用的用語
3. 發音練習及矯正
4. 談判協商會議用語

由於受訓的學員們之前在臺灣都上過英文簡報課程，並熟悉如何以中文進行簡報；Melina 教我們如何將要呈現的資料，系統、架構化的表達，將英文簡報時所使用的正式與非正式語言，與我們分享。

Melina 選擇了幾篇 TED 很傑出的演講者影音資料，協助我們瞭解她課程的內容架構，一個好的演說家如何將相關的資料融入於講稿中。第二週開始，老師要求我們選擇一個與自己工作領域相關的主題，進行六至八分鐘的簡報。簡報主題必須具爭議性，過程中要表達出主題陳述，論點，另一方的駁論看法，自己的辯解等等。就自己的論述部分，還必須去找尋支持性的學術文獻資料。

在座談會(Panel Discussion)部分，我們學習到如何主持一個研討會，主持人所使用的語言，像是打招呼、介紹討論主題、請受訪專家發言、摘要發言者談話內容、請受訪者進一步解釋相關內容等等。

之後，同學分成三組在課堂上進行小型的座談會，練習主持人和受邀學者應如何進行分工。三個小組的主題包括數位落差、臺灣及美國的健康保險制度、英語學習等。

爲了讓外國人容易瞭解我們所說的話，老師強調英文發音的重要性。對不同國籍的人而言，有不同的特殊困難發音字。比方說 “th”，“r”，或 “l” 等等。

具體而言，美國人對於字首的 t 是不發音的。另外，在母音中間的 t 會轉發音成爲 d 音。更者，美國人在字句當中會自動刪減某些可以連結的聲音，以英文爲第二語言使用者，如能將這些發音技巧牢記，配合聲調高低，就可以當地人輕易瞭解我們的英文。

最後是有關談判的語言部分。老師帶我們去參觀校內的自然博物館，並且要我們自己選擇一個區域，與其他區談判，捍衛自己區域的預算經費不被刪減。

簡報的課程非常實用，老師資料準備很用心，雖然上課時有小小的壓力，但透過實際演練，大家都獲益不淺。

### (三) Listening & Speaking Class-(I)

助教(Language Assistant)時間每天一小時，主要應爲協助聽力及口說課程之教師，課程安排主要係以助教編排遊戲，以寓教於樂的方式，來增進學員臨場思維、組織、聽力與口語說英文的能力，於正規課程外，提供更多元、生動的口說及聽力訓練方式與學員互動。





例如，LA 們安排一個遊戲，要求學員們創造一個自己心目中的理想國度，地理天然資源及其他特色為何，都必須在課堂中逐一向其他學員講述。另外亦藉由情境模擬，要求學員想出對某一商品的廣告，過程中必須介紹產品特色、創新的概念及與其他商品比較後之優勢為何；或每人拿到助教事先準備好的紙條，有人紙條上面寫著 “Do you believe you are a more logical thinker or a person who relies on feelings? Why?”彼此詢問對方紙條上的問題，並交換各自的想法，來彼此練習英文。也有以角色扮演的遊戲，以 3 至 4 人為一小組，小組中選一人為諮商師，以供學員詢問他們手上拿到的問題或各自想問的問題，而諮商師則給予忠告。此外，也有以小組面談應徵者，藉由提問問題，由問題中再引申更進一步的問題，來訓練學員。無形中訓練學員的口語表達能力，並藉由現場及時的問答，加強學員以英文回應問題的反應能力，如果能長時間對此訓練，相信對於學員的口說技巧，應該會有相當的助益。

此外 LA 們在每次上課一開始都會介紹 3 至 5 個美國日常生活常用俚語、慣用片語或諺語。課堂中能聽懂外籍老師大部分講述之課程內容，但在公車上或便利商店中，卻不一定聽懂隔壁美國人所講的英文。詢問之下得知，原來他們使用很多的俚語及慣用語，因此，這一部分的學習，亦有助於聽力技巧的提升，如下：

- Pearls before swine.
- You can't make a silk purse out of a sow's ear.
- The cat's out of bag.
- The early bird gets the worm.
- A bird in the hand is worth two in the bush.
- To eat crow.
- To beat around the bush.
- To pass the buck.
- The buck stops here.
- To give the run around.
- To cut to the chase.
- I'm all ears.
- Across the board.
- Hands down.
- To break the ice.
- To beat a dead horse.
- To lighten up.
- Bite off more than one can chew.
- Too much to swallow.
- Take it up a notch.



- Shot in the arm.
- Make your day.
- Spread yourself too thin.
- As cold as ice / ice queen.
- Keeping up with the Joneses.
- Plain Jane / Average Joe.
- A chip off the old block.
- She's playing hard to get.
- An apple doesn't fall far from the tree.

每週課餘尚有數項活動，由助教與聊天的 game time 或 beach volleyball 時間，學員可以與國際學生交談，彼此交換各自國家的情形或瞭解不同的文化，由於可以認識來自不同國家的學員，對於學員們的國際視野與國民外交的推動，應有正面之幫助。

另外尚有晚間 Coffee talk 係由英語助教帶領與其他班級同學和助教混合，利用圖書館或咖啡館等地，採圓桌輕鬆聊天的方式進行，並鼓勵在座每一位學員勇於發言參與討論。此一課程即在訓練學員於面對來自不同國家與背景的友人時，如何在初次見面之際仍能適應不同口音並自然互動的表達能力，或於社交場合主動參與討論並充分展現自信，進而建立友誼。

#### (四) Listening & Speaking Class-(II)

本課程共分為兩班次，A 班由 Ms. Jen Ramos 授課，B 班則由 Ms. Teba Mohammad 授課，老師及上課內容簡介如下：

- A 班：Ms. Jen Ramos

Jen Ramos 具有 Mount Holyoke 學院生物學學士及 Iowa University 在英文創意寫作的藝術碩士。Jen 教授英語非母語人士英文已達十年之久。此外，她也曾赴西班牙、葡萄牙、委內瑞拉教授英語，因此在英語教學方面，可謂是經驗豐富。

Jen 在教授聽力與口說方面，以讓學生觀賞紀錄片或是 youtube 影片方式，並且先設定聆聽的議題，讓學生預作準備，俾於觀賞完紀錄片後，能以具邏輯性方式表達所聽到的內容。

在學生做完一輪意見發表後，Jen 即對於各組提出內容與發音建議，列出容易混淆的字，讓學生重複練習，以達正確發音之效。

Jen 上課所播放影片或探討議題多是大家甚為關注、熱烈探討之一時之選，不僅可以提升學習興趣，更可強化學習成效。例如衛生保健體制改革 (Healthcare Reform)，乍聽之下似乎在探討美國總統歐巴馬的競選議題，其實



影片更包含大幅讚美臺灣健保制度等令我們感動的報導，讓我們小組在作歐盟與臺灣的健保制度比較時，多了一份經驗分享的喜悅與榮耀。

Jen 教導我們發音及語調的方式也很誇張及有趣，不但要我們大聲唸出來，還要將抑、揚、頓、挫等語調明顯的表達。臺灣人一向比較保守，面對這樣的訓練起初非常不習慣，一個月下來已漸漸熟悉，除了更能讓外國人聽懂我們要表達的意見，也更能接受外國人不同的語調。

而爲了要讓同學記住用英語對話時，必須留意自己的音調是正確的，以避免造成與他人溝通的誤解或溝通不良，Jen 會刻意放慢說話速度，以強調重音或在一句話中特別重要的字。而這些爲了強化學習效果刻意放慢的說話速度，以及 Jen 說話時特有的鼻音腔調，成了部分同學模仿的對象，而模仿與重複演練，正是成功學習語言的必要行爲之一，從這個角度觀察，Jen 的教學方式算是非常成功的。

Jen 上課方式多元且活潑，最特別的一次是要求我們 2 至 3 人爲一組，設計一份問卷，然後在校園裡請不認識的外國人士回答問題。這意味著學員必須主動向陌生人打招呼，並請他們同意填寫我們所設計的問卷，我與夥伴的問卷題目與臺灣的經貿活動及商品有關，這也間接讓國外人士認識臺灣，是個非常難忘的經驗。

另有一堂課老師提供數十個美國俚語，請同學 3 至 4 人爲一組設計幾分鐘的劇情，且將其中數個俚語融入劇情中，然後在台上表演。此種上課方式讓學生活用所學，且訓練自己站在台上講英語的能力，讓學生未來更有信心在台上用英文表達自己的意見。

#### ● B 班：Ms. Teba Mohammad

Ms. Teba Mohammad 具有新墨西哥州立大學新聞/大眾傳播學士學位及外語雙學位，在聽與說的課程中她以不同的教學方式教學，除發放教材外，教學方式包括小組討論、模擬面談語言與技巧、俚語之使用及英語發音中之連音發音方式、成語與俚語的使用、影片觀賞、網站英語新聞討論、以及時事討論等方式，充分達到大家都有機會練習聽與說的機會。

美國英語教學法具有活潑多元化的特質，許多不同的方法被運用，透過各種不同教學方法及輔助工具，可以達到教學的目的及強化教學的效益，我們在美國 1 個月的學習中，課餘時間常與美國國際學生或助教或當地民眾有交流機會，透過發音、連音及俚語學習，更能融入美國環境，這是相當有效的學習方式。

#### (五) Escorted Visit

駐邁阿密臺北經濟文化辦事處 101 年 8 月 6 日與佛羅里達大學國際中心 (International Center of University of Florida) 簽訂「臺灣書院」聯絡點意向書，



作為未來雙方高等教育與研究機構間學術、文化與人員交流之平台。「臺灣書院」聯絡點意向書之簽訂，不僅將美國公立大學名校納入我國際文化傳播網，更讓臺佛雙邊學術、文化、教育，透過網際網路平台有更即時與豐富的交流。

意向書由駐邁阿密辦事處牟處長華瑋與佛羅里達大學國際中心執行長 Dr. Susanne Hill 共同簽署，佛大語訓中心主任 Megan Forbes、Samuel P. Harn 美術館館長 Ms. Rebecca Nagy 及我們很榮幸地在場觀禮。這是佛羅里達州第一所與「臺灣書院」簽訂意向書的公立大學，也是全州第 33 個聯絡點。

同日參訪佛羅里達大學 Samuel P. Harn 藝術博物館。Harn 藝術博物館被命名以紀念塞繆爾·皮布爾斯涵（1893 年至 1957 年）。該博物館創辦於 1990 年，館藏品包括攝影，亞、非洲文物，以及現代和當代藝術。由於時間限制，我們僅走訪亞洲藝術區，該區收藏涵蓋了廣闊的地理分佈區，由中亞到日本，並從中國北部至印度，和亞洲最南端點。我們很高興欣賞到多項展出文物，也增進對各國文化之認識。



## 二、 小組報告

### (一) 如何提升國家競爭力-分別就關務、航空、婦女、度量衡及傳播多元化角度談起

#### 摘要

何謂國家競爭力，瑞士日內瓦世界經濟論壇(WEF)稱「所謂國家競爭力就是一個國家能獲得高經濟成長的能力」，瑞士洛桑國際管理學院(IMD)亦說明：「所謂國家競爭力就是一個國家在全球市場上較競爭者獲得更多財富的能力」，因此，國家經濟是否繁榮與發展，競爭力實扮演著重要的角色。

本文分別就海關、度量衡、傳播、培力婦女及空運角度探討如何提升國家競爭力。

#### 第 1 章：海關如何提升國家競爭力

海關在跨境貨物移動中佔有很重要角色，有效率的通關可增加產業在全球貿易佔有率，對經濟成長作出重大貢獻，而且世界關務組織、修正版京都公約及亞太經濟合作發展組織也一再重申海關應提供簡化、可預測及便利之關務程序以降低廠商交易成本，提升競爭力。因此，近年來我國海關遂致力於提供無障礙通關環境予國際貿易業者以提高其競爭力。目前正積極建置實施優質經貿網絡 5 大子計畫(關港貿單一窗口、預報貨物資訊、優質企業認證及管理機制、貨物移動安全及查驗技術現代化)，進一步簡化通關程序並積極與他國海關合作，俾創建更安全、透明及便捷之通關環境以提高貿易業者之國際競爭力，促進我國之經濟發展。

#### 第 2 章：就我國度量衡角度探討如何提升國家競爭力

近年來，由於全球化之浪潮與市場自由化趨勢，國與國間貿易成長與經濟相互依存度遽增，貿易競爭亦相形激烈；臺灣位居亞太區域樞紐位置，在具備完善之度量衡(計量)基礎與自由貿易精神下，臺灣可發展為產業基地，並提升整體經濟實力，本章並提出四項建議提升國家競爭力之建議，包括致力產業政策、前瞻作法、法制作業及 ECFA 之機會等四構面，運用「海峽兩岸標準計量檢驗認證合作協議」提升產業競爭力，精進國家度量衡標準，提升產業競爭力及積極培養計量人力資源，期能透過度量衡技術研發與適切之管理措施，達成度量衡傳遞研究發展成果，促進產業發展，服務社會之最終目標。

#### 第 3 章：就國家傳播多元化角度探討如何提升國家競爭力

我國繼資通訊與半導體產業之後，數位匯流產業是另一項極待開發的高科技產業。因應未來數位匯流產業的發展趨勢，替電信、廣播及網際網路產業形塑良好的發展環境，實為刻不容緩的工作。

作為監理機關的「國家通訊傳播委員會(NCC)」，亦從法規面、技術面以及人民權益面多方著手，確保透過數位匯流發展方案促進無線電/電視業務的健全發展、維繫媒體的專業性和獨立性，並保護媒體權利和提高公共福利。NCC



並將協助放寬有關法律、規範，並協助調整電信、廣播、電視、網際網路等企業結構，使營運商可以有更好地發展機會，達到促進國家及產業競爭力的目標。

#### 第 4 章：透過培力婦女 (Empowering Women) 提高國家競爭力

世界銀行的計畫已經證明，培力婦女(Empowering Women)可以提高國家的競爭力。此外，我也建議台灣落實 2011 年在舊金山舉行的 APEC (亞太經濟合作組織) 聲明，包括：協助婦女取得資金，進入市場，強化職場能力和技能，以及提升婦女領導力等措施，以具體化培力婦女(Empowering Women)的精神。進一步，我要強調的是，相較於其他 APEC 經濟體採取部會間合作模式或合作機制回應性別相關議題，台灣有關部門應加強各部會的相互合作與密切配合，才能落實培力婦女(Empowering Women) 的工作。

#### 第 5 章：就空運運輸角度提高國家競爭力

全球航空業者每年搭載 24 億人次之旅客及 4 千 300 萬公噸之貨物，依據國際航空運輸協會 (IATA) 資料，未來數年亞太地區之空運需求將高於其他地區，尤以中國大陸為甚。台灣位處亞太地區中心，具有地理上之優勢，而自 2008 年 7 月 4 日兩岸空運直航以來，許多企業為在大陸市場佔有一席之地，於設立亞太地區營運總部時，台灣便利之航空運輸服務自為其重要之考量。

我國正致力於發展台灣成為亞太營運中心，面對來自香港、上海、首爾甚或新加坡的競爭，於航空運輸方面目前的首要工作包括：擴增國際航權、桃園航空城計畫及有意義參與國際民航組織 (ICAO) 等三項，冀能提升我國航空運輸面之國際競爭力。

### Introduction

Customs plays a critical role in the cross-border movement of goods. Effective and efficient clearance of goods will increase the participation of national industry in globe marketplace and contribute significantly to the development of economy. In an era of trade globalization, the World Customs Organization (WCO), the Revised Kyoto Convention (RKC) and Asian-Pacific Economic Cooperation (APEC) reiterated it again and again that it is important for Customs Administration to provide simple, predictable, and convenient Customs procedures for international trade so as to reduce trade transaction costs and enhance the competitiveness of international traders. Thus, Taiwan Customs spares no efforts to provide a barrier-free clearance environment for international traders, so as to enhance their competitiveness.

#### 1. What have been done by Taiwan Customs?

Taiwan Customs has fully automated its sea/air cargo clearance systems since 1995. In line with the current business trend featuring high-tech, zero-inventory, just-in-time distribution and global logistics, Taiwan Customs has continuously stepped up efforts to proceed with a series of modernization initiatives in recent years to simplify the clearance procedures and create a barrier-free clearance environment.



The major modernization initiatives are as follows: Paperless Clearance, Pre-entry Clearance, Temporary Admission, Post-release Duty Payment, On-line Duty Payment, Simplified Customs Clearance Procedures for Express Consignments, Web-based Goods Declaration and Enquiry System, All-Customs-Territory Bond for Post-release and Consolidated Duty Payment, Computerization of Administrative Fee Collection, Return Deposit through T/T, Customs e-Payment System, Electronic Transmission of the Certificate for Paid (Waived) Customs Duty and Commodity Tax (for Motor Vehicle), Cross-regional Filing System in the Free Trade Zones for Customs Brokers, Paperless Operations on Writing-off Import Declaration for Re-export Shipments, and the Procedures for Online Application for Duplicate's Issuance of Sea Cargo Import/export Declarations Cleared with C1 (bypass) Clearance Mode.

These measures have greatly expedited Customs clearance and facilitated international trade.

## 2. How to enhance the competitiveness in the future?

To keep up with WCO SAFE framework, Taiwan Customs has launched five sub-projects under the "Ubiquitous Economy and Trade Network Plan," including the "Customs-Port-Trade (CPT) Single Window System Project," the "Advance Cargo Information Project," the "AEO Certification & Management Project," the "Cargo Movement Security Project" and the "Inspection Instrument Modernization Project" to meet the goals of facilitation, transparency, standardization, internationalization and security. We are firmly convinced that the "Ubiquitous Economic and Trade Network Plan" will bring a new dimension to Taiwan Customs. The following are some of the major on-going initiatives:

### **A. Promotion of Mutual Recognition of Authorized Economic Operator (AEO) Status**

In line with the Framework of Standards to Secure and Facilitate Global Trade (SAFE Framework) adopted by the World Customs Organization (WCO) in June 2005, Taiwan Customs formulated the regulations and validation criteria for granting AEO status to importers and exporters in December 2009, and made amendments to the regulations in December 2010 to extend the scope of AEO program to all eligible operators in the supply chain. To date, there are 467 AEOs in Taiwan, including 340 General AEOs and 137 Security and Safety AEOs.

The primary benefits for Taiwan's Security and Safety AEOs are as follows: (1) The examination rate for the shipments imported or exported by Security and Safety AEOs may be reduced by about 80 percent. (2) The shipments randomly selected for examination may be waived or enjoy the privilege of priority examination. (3) Security and Safety AEOs may apply for non-intrusive inspection. (4) Goods with a



customs value of NTD 100 million may be released without documentation review and physical examination.

According to WCO SAFE, mutual recognition can be a means to avoid duplication of security controls and can greatly contribute to the facilitation and control of goods movement in the international supply chain. Thus, Taiwan Customs is currently seeking to sign Mutual Recognition Agreement (MRA) with other countries so as to facilitate international trade.

The Mutual Recognition procedures are as follows. (1) A side-by-side comparison of the program requirements. (2) A pilot program of joint validation visits. (3) The signing of a mutual recognition arrangement. (4) The development of mutual recognition operational procedures, primarily those associated with information sharing.

#### **B. Development of Cross-border cooperation on RFID e-Seal**

As application of RFID e-Seals not only can upgrade the integrity and security of container transportation, but also can improve logistic flow and clearance efficiency, Taiwan Customs has carried out the "Container Movement Security Project" since 2010.

The Project adopts passive RFID e-Seal, active RFID e-Seal and state-of-the-art information technologies to monitor the movement of import, export, transit and transshipment containers. In addition to the implementation of the RFID e-Seal system at Taichung Harbor, Taoyuan International Airport, Keelung and Taipei Harbors, Taiwan Customs will complete the establishment of this system at Kaohsiung Harbor by the end of 2012.

The e-Seal system not only replaces Customs' physical escort and reduces shipping companies' operational cost, but also enhances the security and efficiency of container transportation. Therefore, it creates a win-win situation for Customs administrations, port authorities, and shipping companies.

The objectives of the project are: (1) Improving the efficiency and security of Customs clearance; (2) Monitoring the movement of containers affixed with e-Seals; (3) Participating in the development of the international standard on RFID passive e-Seal via cross-border cooperation.

In view of the fact that the port-to-port RFID e-Seal pilot program between Taiwan and Malaysia has been completed successfully in September 2010, we plan to further cooperate with other countries in this regard to enhance the visibility and interoperability of the international supply chain.

#### **C. Promotion of International Single Window Interoperability and Data Exchange**





In order to integrate resources of public and private sectors as well as continue to enhance competitiveness and efficiency, Taiwan Customs started to establish the Customs-Port-Trade (CPT) Single Window System. The CPT program aims to integrate the Customs Clearance System of the Ministry of Finance, the Marine Port Information System of the Ministry of Transportation and Communication, and the Facile Trade Net (FT Net) of the Ministry of Economic Affairs so as to achieve the goal of "One submission, multiple services." This system will serve as the operational platform for international interoperability and exchange of import/export data. The program is expected to be completed in 2012, and will be put into operation in 2013.

As you may know, it is an international trend to cooperate with one another among Customs administrations so as to enhance the facilitation and security of international trade supply chain. However, the Single Window is obvious the best platform for the development of cross-border cooperation. In this regards, Taiwan Customs and Japan Customs co-hosted the 2011 APEC Regional Workshop on Single Window in Taipei City on October 3-6, 2011, to promote the experience sharing of Single Window implementation, and the development of single window system in APEC region.

In view of the fact that APEC economies have established Single Window Systems in succession, we proposed that member economies should conduct inter-economy Single Window interoperability and cross-border data/document exchange such as Advance Cargo Information, risk management information, certificates of origin, sanitary and phytosanitary certificates and import/export declarations, etc. so as to further enhance the trade facilitation and safety in APEC region.

#### **D. Promotion of International Cooperation**

In order to reduce none-tariff barriers and enhance the competitiveness for our industries, Taiwan Customs has actively strengthened the international cooperation with other countries in recently years.

Apart from the administrative agreement between Taiwan and OLAF, Taiwan has signed customs mutual assistance agreements with the U.S., the Philippines and Israel, the information sharing arrangement between Taiwan and Australia, and MOUs with Australia, Vietnam and some EU member states, etc. Among others, Taiwan Customs has just signed a Customs Cooperation Agreement with China under the Economic Cooperation Framework Agreement (ECFA) between the two sides of the Taiwan Straits. We believe it can further enhance trade facilitation and security between both sides. It is also our sincere hope that we are able to cooperate with other Customs Administrations in this regard in the near future.

Moreover, in order to support the APEC Sub-committee of Customs Procedures (SCCP), in addition to cooperating with other economies in advocating various action plans initiated by APEC, Taiwan Customs has also hosted a couple of self-funded



APEC Customs conferences in Taipei in recent years, which have been highly acclaimed by SCCP members.

Furthermore, Taiwan Customs is scheduled to hold the 2012 International Customs Workshop on September 17-21, 2012, in Taipei. I believe that this workshop will be of much help to trade facilitation, security and the enhancement of international traders' competitiveness.

Conclusion:

In view of the fact that facilitated clearance procedures and instruments are conducive to enhance the competitiveness of our industries, Taiwan Customs will continue to simplify the customs procedures to establish a barrier-free clearance environment for international traders.

In addition, we would like to share our experience with other Customs Administrations and actively strengthen the cooperation with them so as to create a more secure, favorable, accountable and transparent environment for international traders and further enhance their competitiveness.

## (二) 黃金十年之提升國民就業

### 摘要

2008 年以來，國際原油與原物料價格高漲，美國次級房貸風暴發生，以及歐債危機出現，都造成國內經濟景氣快速反轉向下，近一步產生失業問題；此外，近年國際產業結構快速變遷，資本外移嚴重，國內結構性失業嚴重，亦成為長期需要關注與解決之問題。

為解決各種不同類型的失業問題，政府積極推動各種長、短期經濟政策，包括：「愛臺 12 建設」、「因應景氣振興經濟方案」、「當前物價穩定方案」、「加強地方建設擴大內需方案」等，以振興經濟、活絡景氣，更藉此創造就業機會，減少失業問題。

為促進勞動市場增加就業機會，減少失業問題，降低失業率，我國應訂定短、中、長期政策措施，經衡酌國際間促進就業之做法，以及國內就業市場所面臨的問題等，建議推動策略如下：

- 一、 擴大產學合作
- 二、 強化訓練以促進就業與預防失業
- 三、 提升就業媒合成功率減少摩擦性失業
- 四、 提供工資補貼增加就業機會
- 五、 協助創業與自僱工作者



## 六、 加強短期促進就業

### Introduction

As the economical environment in Taiwan matures, Taiwanese pursue better live quality, and the employment problem become more complicated. After thoroughly evaluating the economic status, social welfare, and citizen's needs in Taiwan, our government has promoted employment and put the unemployment problem as the top priority. The economic policies proposed during the presidential campaign set the goal for economic growth rate of 6%, per capita income of \$ 30,000, and the unemployment rate dropped to 3%, highlighting the importance of employment problem.

As a result of the rising international crude oil and raw material prices, as well as the U.S. subprime mortgage crisis, the global economy recessed dramatically since 2008, and the unemployment problem occurred as a consequence of the economic downturn. The fast changing industrial structure in Taiwan in recent years also alter long-term need of labor market and became a problem which the government should focus on and cope with. The government is actively promoting a series of short-term and long-term economic policies, including: the "I-Taiwan 12 Projects", "Economic Revitalization Policy - Project to Expand Investment in Public Works", "the current commodities price stabilization program", "the strengthening of local construction to expand domestic demand program", so that the economy can be revived, more job opportunities can be created, and the unemployment rate can be reduced.

In order to strengthen national economic competitiveness, the government must shoulder the responsibilities of providing a high-quality labor force by creating more talent developments and education programs, as well as responding to changes in employer-employee relations, sharing the fruits of economic development with workers, and securing labor welfare. In addition, the government also carries out vital policies to promote employment as to assisting disadvantaged workers in the labor market.

For fulfilling the policies above and enhancing the efficiency and fortified collateral communication between authorities, the Council for Economic Planning and Development coordinate the relevant ministries in charge of the labor market, drafted 'The 2009-2011 Employment Promotion Implementation Plan' (hereinafter referred to as this program). By means of variety of the short-term, medium-term, and long-term measures, we can promote employment in line with economic and industrial development, advance labor welfare along with relieve the problem of unemployment.



### (三) 縮短數位落差之探討

#### 摘要

本報告討論政府針對縮減數位落差的相關作為。一般而言，縮減數位落差可分為兩個部分：第一部分著重於那些不能或不願使用電腦網路的人；第二部分則著重於整合提供政府資訊以及線上申辦作業。

基於前述 2 種情境，首先，本報告說明臺灣政府的相關計畫和一些國際合作項目；其次，我們探討數位匯流以及相關網路基礎設施的建立；第三部分例舉臺灣在環保方面所提供之縮減數位落差相關機制；最後，再比較佛羅里達州所做的線上整合服務。

從這份報告中可以看到，臺灣真的投入了大量的資源來提升線上服務，以改善人們的日常生活並且縮減數位落差，而且這部分也有了一些成果。但是，如果我們比較臺灣與其他國家的成就，我們相信臺灣政府仍然可以持續改善某些作為。

對於不能或不願使用電腦網路的人，政府應加強相關機制、提供更多的培訓課程並且讓第一線公務員服務到家，以連結政府最後一哩的服務。此外，對於無法找到政府整合訊息的一般網路使用者，政府應該提供更多的整合型主動服務，並將其雲端化，以利民眾使用。我們相信，這兩個重點是縮減數位落差的關鍵作為。

另一方面，縮減數位落差不僅僅是謀求某些人的權益，它也可以提高在臺灣的競爭力。全球變遷正影響臺灣，使用電子化的解決方案以強化每一個人的資訊力量，是保持臺灣國際地位的關鍵之一。希望政府、企業和民眾在未來可以持續重視數位落差的議題。

#### Introduction

##### 1. Abstract

In this report, our group will discuss how to better bridge the digital divide and what has our government done for this goal.

Generally speaking, bridging digital divide could be divided into two parts. First part focuses on those people who couldn't or wouldn't use internet accessible computers. Second part focuses on the governmental or organizational information and applications which should be integrated for online usage.

Based on those two parts of digital divide situations, our group will describe what and how government should do to deal with them. First, we will bring up some government programs and some global cooperation projects for bridging digital divide.

Secondly, we will talk about the digital convergence program which helps us to bridge digital divide over Taiwan; and the internet backbone infrastructure achievement under this digital convergence program. Third, the best practice in



environmental protection applications integration of Taiwan. Lastly, what Florida has done is related to this topic.

## 2. Purpose

According to the Digital Opportunity Survey by Research, Development and Evaluation Commission, the Internet has always been deemed as a public domain, which is free, open, independent and without appreciable restraints due to its limitless information capacity.

It is expected that social injustice can be minimized and social justice can be maximized through the medium of online communication. The charter of ISOC (Internet Society) states “No discrimination in use of the Internet on the basis of race, colour, gender, disability, language, religion, political or other opinion, national or social origin, property, birth, or other status.”

The “ideal” cyber world built upon the Internet, however, has quickly fizzled into a bubble in the real world. The main reason for this is that enhancement and popularity of information and community technologies are required in order to increase Internet accessibility around the world. However, in the process of spreading such technology, a “lag” is inevitable as the time of appropriate technology introduction to any given social group may differ from another’s learning curve. The result of such a lag is that not only has the Internet failed to eliminate social injustice but also has created a new gap, commonly referred to as the “digital divide.”

On the other hand, in addition to the ongoing efforts to provide digital opportunities for the people in need, government should also develop more one-stop services that effectively fulfill cross-agency integration. Multi-channel services should be developed that allow citizens to subscribe the integrated information according to their actual needs. This is the solution to bridge “the other type” of digital divide. That is, to make it much easier than ever for normal internet users to get the integrated information and applications that are desired.

We hope that through this report one can better understand how to deal with the digital divide. Furthermore, we hope this report would encourage all readers to bring their own ideas for better bridging digital divide.

## (四) 促進臺灣與國際接軌—以 2013 亞太城市高峰論壇為例

### 摘要

選送中高階公務人員到佛羅里達大學語言學習中心接受一個月的英語訓練確實增進英語能力，提升英語能力為促進國際接軌的首要因素，從上課師生互動中直接影響美國人對台灣的觀感，而我們做了好的模範，這次課程成功的促進台灣與國際接軌。



高雄將舉辦 2013 年亞太城市高峰會議(APCS)，邀請超過 1000 位國外城市的 CEO、市長或學者與會，創造城市品牌。

Indigenous Choral Festival，福爾摩沙的原住民隸屬南島民族，其豐富多元的文化係臺灣重要的瑰寶。語言是民族認同的表徵，亦是獲取傳統智慧的主要工具。為鼓勵下一代學習族語，並將文化傳揚至他國。屏東縣政府辦理原住民嘉年華迄今四年餘，該活動已實質與國際接軌。

武器販售至<sup>臺灣</sup>牽涉美、中、台關係，一直是敏感的話題，<sup>臺灣</sup>須能夠購買自我防禦的武器，這是促進<sup>臺灣</sup>與國際接軌的實際議題。

在佛州受訓期間，正逢美國總統大選競選活動如火如荼展開之際，上課老師和助教也會以此為教材和我們討論。其中，健保的議題也是歐巴馬陣營和羅尼陣營交鋒之處。”聽說”課程的老師 Jen 以 T.R. Reid 對於健康保險在全球資本主義民主國家之報導為教材。當課程進行到<sup>臺灣</sup>這一章時，同學看到畫面上的報導，無不為之動容、百感交集。因為我們知道<sup>臺灣</sup>是國際社會民主陣營的成員之一，<sup>臺灣</sup>不會消失，因為我們和國際社會有共同的利益存在。”共同利益是加強<sup>臺灣</sup>與國際接軌的基礎。

### Introduction

The purpose of this report is to highlight the main significance of recent developments in Taiwan's connection to international society. In "The World is Flat," writer Thomas Friedman asserted that Taiwan is small but full of innovation and manufacturing power. We have participated in international society actively and have played an important role as one part of international society.

"Enhancing Taiwan's Connection to International Society" has become an issue. Each item was presented by different member to improve Taiwan's connection to international society listed below:

1. 2013 Asia pacific cities summit in Kaohsiung
2. Indigenous Choral Festival
3. America arms sales to Taiwan
4. What we can learn from Florida the U.S.

### (五) 如何提升政府廉能形象-以美國經驗為例

#### 摘要

在佛州我們看到了在預算限制和全球暖化威脅下，改善都市排水設施的成功實例：保留更多綠地、增建滯洪池、擴大排水系統進水口及移除進水口金屬格柵。從水文循環：海洋水氣蒸發上升，水氣凝結成雲朵，雲朵降雨到地球表面之後，一部分滲透到地下水層成為地下水，另一部分成為地表逕流，當地表逕流量超過湖泊河川或排水系統的承受能量時，就造成水災的現象。因為排水系統大部分位於地下，興建改建的經費很高，保留綠地可提供地表水滲透到地下水層的機會、



增建滯洪池可以減少地表逕流短時間流入排水系統的水量，擴大排水口及移除格柵都是增加排水能量的措施之一。

2005 年 8 月的颶風 Katrina 襲擊南佛州、路易斯安納州造成巨大損傷；2009 年 8 月的颱風莫拉克造成台灣史無前例的損害，美國有颶風季、台灣有颱風季，我們有些共同的利益在這裡發生。加強台灣與國際社會接軌除了中央政府之外，地方政府在健全都市發展同時對抗天然災害的經驗是全球個城市共同的利益所在，從這裡出發也是與國際社會接軌的一環。

本組報告旨分別從美國之政府採購制度、人事制度、警察及公共安全之透明政策及電子化政府之角度出發，探討廉能政府之運作模式，期能提供我國政府在執行各項政策與照顧人民生活及基本權益之權衡下，制定一套可由全民監督之透明機制，以符民眾對廉能政府之期待。

首先，於政府採購制度中，參照美國對於中小企業之保障制度提出建議，尤其美國政府對於特定採購額度之採購案件保障予中小企業得標、大型企業得標後強制分包予中小企業及購買美國國內產品之制度，均具參考價值。另外，在法律制度面，有關在 GPA 政府採購協定及地方制度法中，找出可供地方政府依地方特性，自行制訂相關政府採購自治法規(特別於我國五都升格後可資借鏡)，加以適用之法源依據，希望藉由對中小企業之照顧，使基層民眾有感於政府之實質作為，促進地方產業特色發展，縮短城鄉差距，就業機會，增加國家稅收，厚植中小企業實力，以提升政府形象。

次者，從人事制度的角度，就美國政府對公務員廉能的規定和努力，從道德層面要求公務員的作為符合更高道德標準，期能提升自我能力並對人民提供最好的服務。

然而，對於警察機關廉能之嚴格要求，儼然成為各國政府之首要課題。針對此重要施政目標，美國政府旨透過公開資訊的方式，將所有警察及其他執法機關之建置所依循之法律、機關首長之遴選、員額(包括警察和行政人員的基本人口統計，包括性別，年齡組，種族背景或國籍等)、預算、各種詳細之犯罪數據，甚至是人民對於警察非行或案件偵辦申訴意見等，無論是置於警察機關所建制之犯罪資料庫，或透過媒體等媒介對外公布，甚或將相關數據提交至國際組織(如聯合國)，須以便於人民下載之格式，放置於公開網路資料庫中，便於人民藉此透明與可靠的統計數據，對警察處理犯罪和社會治安，以及民眾的信心指數，進行追蹤、評估與監督，藉此減少警察或執法機關內部之貪腐與提升民眾服務之水準。

最後，美國採行電子化政府制度，利用現代資訊科技，諸如網際網路、架設對外網站、臉書及智慧型手機等移動式裝置之應用，來提供線上優質服務予市民、民間企業、以及相關政府機構，藉以增進服務之提供與改善服務之品質，增進市民存取相關知識與訊息之能力，使政府運作更加透明與有效率，有效提升政府廉能形象；除了積極建立反貪法規，推動廉能政府外，政府更要加強社會大眾之品



格教育，強化企業、媒體與公民社會扮演的角色，積極推動誠信，擴大民間社會與媒體的參與，建構全民反貪網絡，樹立正直廉潔之社會風氣。

### **Introduction**

“Government image” refers to the evaluation of government administration and services by the people it serves. A positive government image can make the whole country unite together. It can also establish a sense of recognition and trust and is a basis for the legality of government authority. In order to make the public aware of the significant, substantial improvement of government services and to increase government efficiency and international competitiveness, integration between bureaus and carrying on the evaluation system is very necessary.

#### **1. Background**

With the decline in the global economy that began with the global economic recession in 2008, the government of Taiwan has been trying to improve people's lives by all means. Although the economic recovery has been slow, the government can still do some things to improve people's lives, some of which are easier to achieve than others. The government can thus make people have a better understanding and feel for the substantial efforts our government is now making.

With that in mind, the purpose of this report is to show how to improve services to small and medium enterprises via the government procurement system. We hope that by improving services to small and medium enterprises through an improvement in the government procurement system that it will help stimulate the creativity and productivity of small and medium enterprises in such a way that they can better serve their employees, thus increasing household income and indirectly making the public appreciate the government's effective administration of the economy. Additionally, over time this will improve the image of government as an efficient organization.

#### **2. Thesis statement**

Small and medium enterprises have long played an important role in improving social-economic development, increasing employment opportunity, improving government revenue, broadening the export business, stabilizing and harmonizing the whole society and in maintaining a stable government.

With that in mind, I firmly believe that providing the best service possible to small and medium enterprises is always the best way to establish a positive image of an efficient government.





## 參、心得及建議

人力資源是國家競爭力的基礎，厚植部會英語人才，具備完備訓練計畫及持續訓練計畫才可確保我國在溝通、談判及擬訂公共政策之國家人才。

對此次人事總處辦理此訓練所做出的努力與妥善安排英語課程表示感激，這一系列的課程對我們來說收穫非常豐富。同時亦希望人事總處可以藉此得到更多的經驗，日後有更多的時間提前安排下一組所需的行政作業。

本次學員在赴國外參訓前，已於國內「外貿協會培訓中心」完成三個月全天或六個月晚間的訓練，該中心提供專業師資及教材訓練學員公務英語聽說讀寫能力，並嚴格要求學員英語簡報能力；國外一個月佛羅里達訓練的生活提供相當寶貴經驗，謹就整體英語人才培訓計畫及參訓課程建議如下：

### 一、提前妥適規劃國外訓練行程，以提供校方及學員相關資訊：

- (一) 未來如續辦本計畫或規劃類似語言培訓計畫，承辦單位可預留適當籌備時間，預為完善各項訓前之行政作業。亦可充分告知各機關的培訓學員相關須知，以及國內、外受訓期程規劃與預期目標，提升總體培訓政策效果。
- (二) 國外參訓課程應事前讓授課老師瞭解學員程度，並有充分時間準備教材，教材準備內容，也間接影響學習效果。
- (三) 建議於籌辦國外訓練時，能予學員更為充分時間準備行前相關事宜。
- (四) 建議與國外訓練機關構洽定長期合作關係，如此相關之訓練要求與學員需求等，雙方將更容易溝通與掌握，且彼此熟悉相關學習與行政作業要求，將得以減少彼此認知之時間，加快彼此進入狀況，順暢學習之進行。

### 二、建立完整英語人才國外培訓選送制度：

- (一) 完全的外語環境雖然是成功學習外語、有效參與國際事務重要因素之一，惟除選派人員赴國外學習外，建議政府擬訂長期完整之人才培育計畫，並將辦理大型國際會議納入人才培育計畫，讓所培育人才有更多機會深化、廣化所學。此外，優先遴選與目前或未來從事國際業務相關人員參訓，以期達到訓用合一目標。



- (二) 依據現行之「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」所載，受訓學員應為「辦理與本院重大政策、六大新興產業等業務直接相關或直接辦理國際交涉事務者」，是以，如該領域人員無相當英語程度者，訓練實施機關應就其需要加強輔導訓練，即便自全民英檢初級程度加以訓練起亦無妨，畢竟國家所需者，是希望由上述領域之人員，藉其專業英語能力來推動國際事務。
- (三) 建議未來中央之各項業務權責機關可就其公務相關需求開設英語專班加以訓練英語人才，例如法律、人事或財稅等領域，並延請國外具有此類專長並熟悉其政府運作機制與其國家政策的教師來臺授課，俟學員有其公務專業領域之相當英語程度後，再進一步至國外進行專班訓練，如此可減少派遣各機關同仁出國之經費需求，亦較能避免現行國內外英語教育機構多以商業導向之教材及上課方式進行講授教學。

### 三、國內行前作業安排：

- (一) 本次受訓依人事行政總處安排共分為兩梯次，惟第一梯次全體學員皆於6月25日當週始接獲電郵及電話通知獲選派（未有公文通知），並要求學員於6月29日前回復是否參訓，造成機關整體困擾，亦影響後續美簽等相關作業事宜，建議未來能提早作業安排。
- (二) 部分學員因臨時接獲通知，致工作因素或個人行程規劃不能參加第一梯次，建議人事總處未來在辦理國外訓練課程，是否能彈性參與第二梯次課程，讓學員有更多參與國外訓練的機會。
- (三) 建議未來人事行政總處應提前規劃，並先以「正式公文」函知獲選學員及機關，以優先遞補程序，選擇參訓梯次，以利人事總處作業安排。
- (四) 建議國外訓練安排的接機車費由其他款項支付，而非由學員之生活費支應。

### 四、針對學員特質妥善安排國外參訓地點及訓練時機：

- (一) 佛羅里達大學位於甘城 Gainesville，為擁有悠久歷史之大學城，佛大語訓中心也招收韓國、日本、中東等地學生。惟甘城學習環境雖有學校資源，本次研習期間剛好是大部分教師與學生暑假時間，建議在正常學期時間前往，將會有更多的機會與普通學生溝通學習。



- (二) 對於已有工作經驗多年且未來將參與國家政策研擬的的公務學員來說，建議選擇一個風評良好之教育機構，並加強「文化、社會及政治」層面的學習與觀察，將能利用有限經費達成多重目的。
- (三) 針對公務人員之英文教育，建議仍應依據學員程度做課程安排，例如針對全民英檢初級程度人員，可以一般基本聽、說、讀、寫能力之加強進行訓練。對於全民英檢中級程度以上人員，因其對自身英語程度已有相當之認知，瞭解其需求及語文學習上之弱點為何，建議對其英語課程之安排應依其個人「適性開班」授課，例如發音或語調加強班等。
- (四) 建議將派至國外受訓之學員分組，並各別派往不同之地區(城鎮)與不同之機關構學習，每一小組成員約以 4 人為限，且成員皆有相關之行政工作經驗，故亦不需相關行政輔導人員隨行，若有相關行政工作亦可請小組推派代表處理。
- (五) 建議國外訓練避開寒暑假期間並延長訓練時間，利用個別分班、分散學習之方式，讓學員融入全英語環境，同時建議安排與當地學生同住，讓學員更容易深入瞭解當地文化及日常生活用語表達方式，俾利提升學習成效。

#### 五、區隔國內外學習內容，結合業務所學，擴大學習效果：

- (一) 本次短期密集英語訓練區分國內、國外二階段之方式，兼具理論與實用性。建議未來課程規劃可再加以區隔，例如國內課程以提升英語聽、說、讀、寫等進階能力為主；國外課程以國際場域上對外實際交流活動為主。
- (二) 國外參訓課程建議應善用「國外學習」環境，加強聽力及口語表達課程，避免與國內課程內容重複。
- (三) 英語訓練應與業務相結合，方能學以致用。國外訓練課程應妥為規劃，並與國內訓練相結合，即使課程項目相同，亦應有進階之學習成效。
- (四) 建議英文課程以專業領域方式呈現，學員除可增進專業領域之技能，亦可瞭解如何以英語呈現所學技能，將有助未來處理涉外事務。
- (五) 建議進一步強化事前與國外英語培訓機構，充分溝通該等學員在國內培訓情形及學習成果，例如課程內容、教材、師資及學員語言能力等方面資訊。



- (六) 本國學員至國外接受語訓時，期能與其他國外學生共同上課，並規定於國外訓練時，僅能使用英語，將更能提升學習成效。
- (七) 隨著參與訓練班級與學員的增加，未來可鼓勵不同班別同學進行交流，藉由彼此心得分享亦能有效維繫學習成效。
- (八) 讓參訓學員分散到各個訓練課程，使參訓學員與其他國際學生一起上課，一起活動，減少參訓學員使用母語交談及討論的機會，強迫受訓學員使用英語在當地運用到生活的各方面。
- (九) 現有英語課程往往著重課堂內的授課，惟學員在離開教室後，常又重回中文環境而使學習效果打折。未來除了正式授課方式外，或可參考本次於佛羅里達大學課程中安排的「Coffee Talk」模式，安排下課後之晚間時段，適度搭配語言助教引導學員勇於開口討論，進而提升學員們學習興趣並積極參與日常生活有關的各類話題，以營造全英語的學習環境。

#### 六、安排參訪機構，增加雙邊交流，強化外交軟實力：

- (一) 本次美國佛羅里達大學訓練，讓學員得到了很多寶貴經驗。在美期間建議能訪問當地政府機構，進行雙邊政府機關人員經驗交流。
- (二) 在佛州訓練期間，學員應老師課程要求設計「臺灣小常識」問卷，並於校園中針對本地學生進行訪問。問卷發送過程中，我們發覺受訪學生除了來自美國其他地區外，還有來自哥倫比亞、委內瑞拉等中南美國家。問卷結果顯示，大部分學生曾經聽過「臺灣」這個地名，也能猜出地理位置在亞洲，但對於我國國旗、首都及代表性科技大廠（HTC、ACER、ASUS）等則有些陌生；大部分學生都將我國國旗與泰國國旗混淆，但反而清楚辨識韓國及日本國旗，故盼利用受訓機會增加學員與國外雙邊交流，藉機行銷臺灣，宣傳臺灣文化及「臺灣書院」，增加我國國際能見度。

#### 七、其他受訓及生活建議

感謝行政院人事行政總處安排生活機能完善且舒適之住宿地點。建議未來學員住宿以「Home stay」為原則，避免集體住宿於宿舍，如此可充分融入該地區之文化與語言環境，增加英語會話練習的機會，充分達到派送至國外學習當地語言與文化之目的。

