

打造「一本在手、溝通解鎖」的公務英語工具書

—〈公務實用英語〉系列教材之研發模式及特色

蔡佳津*

壹、緣起

在全球化浪潮席捲下，我國亦超前部署擘劃「2030 雙語國家政策發展藍圖」，透過 8 大共同策略，以「厚植國人英語力」及「提升國家競爭力」為目標（行政院，2019）。

在靜態面，如「與外國人相關文書雙語化」、「落實政府公開資訊雙語化」及「與外國人相關法規雙語化」等，將涉外法規命令、政府文宣、出版品、諮詢服務手冊、政策說帖、統計報表等政府文書，以雙語並行方式呈現，使溝通管道暢通無礙。

在動態面，如「推升文教場館之雙語服務」，係強化各類博物館、圖書館等文化場館之雙語服務及導覽，為公共服務注入活水；又如「公共服務場域第一線服務雙語化」，秉持新公共管理（New Public Management）「全面品質

*國家文官學院研究發展組聘任副研究員。

管理」及「顧客導向」之理念，強化第一線櫃臺服務及宣導措施雙語化、提升為民服務專線英語諮詢服務之量能與品質，營造多元、包容且創新之為民服務場域，打造「雙語溝通、友善櫃臺」，提升國家競爭力。

無論是靜態面之管道強化，或是動態面的增能作為，擁有國際化的視野與跨文化溝通能力之「雙語文官」，將扮演靈魂角色，亦成為提升國家競爭力之關鍵，也是藍圖中將「培育公務人員英語溝通力」列為重點策略之因。強化公務人員英語力，不僅在政策上發揮帶頭作用；也因各級政府國際交流日趨頻繁，使得政府業務的國際化與日俱增，爰此，提升公務人員的英語力勢在必行（張惠娟，2021）。

而公務人員保障暨培訓委員會（以下簡稱保訓會）與國家文官學院（以下簡稱文官學院）為文官培訓重鎮，每年均有超過 1 萬 3 千名優秀文官參加文官學院辦理之各項訓練。以英語交流與培訓為例，文官學院近年亦持續透過全球化英語班、假日工作坊、績優學員海外研習等方式，以全英語課程提升中高階公務人員英語能力，並配合雙語政策導入多項輔助措施，與世界接軌。

秉持積極前瞻、追求卓越之精神，文官學院於 2020 年，首次於法定訓練（公務人員考試錄取人員基礎訓練）中創設〈公務實用英語〉課程，為初任公務人員量身打造符合其職務需求之英語教材，場景涵蓋為民服務熱線諮

詢、櫃臺服務及公務接待等公務場景；進一步於 2021 年，則是系列性規劃各類升官等訓練人員（包含：警察人員、交通事業人員、基層文官及中高階文官）之公務英語教材，期以培訓「雙語文官」為手段，達成提升國家競爭力之目標（國家文官學院，2021）。

如何編撰一本符合受訓公務人員職務需求之英語學習教材？

曾經面臨哪些挑戰？

又有哪些策略因應？

回顧〈公務實用英語〉課程設計及教材研發的歷程，曾經面臨以下挑戰：

一、公務情境多元

受訓人員來自不同機關，橫跨業務單位及幕僚單位，涵括行政與專門技術等業務性質。以基礎訓練為例，學員分發至各縣市政府局處、戶政事務所、地政事務所、主計單位、政風單位、圖書館等；職系涵蓋一般行政、人事行政、一般民政、經建行政、土木工程、交通行政、衛生技術等，多元性之組成使得課程及教材設計需精準聚焦於學員的共通問題。是否能萃取出「共通」且「共用」的公務場景主題，使不同職務之受訓人員均能受益及靈活運用，成為挑戰之一。

二、個別能力殊異

各項法定訓練採取混合式編班，無論是剛經歷高普考試洗禮的初任

公務人員，或是具有多年公務經歷之升官等受訓人員，受訓人員於英語能力上，存有個別間差異。

若將英語能力分為聽、說、讀、寫等四個技能面，則多數受訓人員因僅存過往學校教育及考試的傳統英語學習方法，多半仍存在個別內在差異，特別是在「接收技能」(receptive skills) (聽力及閱讀) 與「產出技能」(productive skills) (口說及寫作) 間的顯失均衡。

此種失衡現象，在現今高等教育依猶存在。近期一項由教育部與英國文化協會 (British Council) 合作，針對我國高三學生所進行的英語能力調查結果顯示：雖有五分之一的高三學生整體英語程度已達 CEFR (Common European Framework of Reference for Language, 歐洲共同語言參考標準) B2 (中高級別) 或以上等級，但在聽、說、讀、寫四個英語技能面向的表現卻相差懸殊：相較於「聽力」及「閱讀」分別有近 3 成的高三學生達到 CEFR B2 以上的比例；「寫作」卻不到 2 成，而「口說」甚至不到 1 成達到相同能力水準 (聽力：27.68%；閱讀：27.32%；寫作：19.81%；口說：8.27%) (教育部，2021)。

爰此，跨越個別間之差異，以及個別內在差異，重視英語口說能力之強化，使受訓人員能「勇於開口說英語」，則成為挑戰之二。

三、學習需求有別

即便訓練教材能萃取出共通場景，受訓人員亦可能因工作職務不同而需求有別。例如：教材以「申辦政府文件」為共通公務場景，但服務於不同機關（如圖書館、戶政事務所、地政事務所、監理所等）者，民眾申辦之政府文件及所需證件之要求，亦各有別。如何使受訓人員以最有效率的方式，既能在共通框架下學習，尚能依自身需求客製化，則成為挑戰之三。

貳、法定訓練公務實用英語學習地圖

奠基在文官學院對於公務人員法定訓練之雙語培訓課程規劃（國家文官學院，2020）之上，圖 1 為 2021 年國家文官學院擴大於各項法定訓練導入〈公務實用英語〉課程之學習地圖，並作為該年度系統性規劃及研發公務英語教材之主要架構。表 1 則列出 2021 年文官學院各項法定訓練〈公務實用英語〉系列教材各單元名稱及其公務場景與主題一覽表。



圖 1 國家文官學院各項法定訓練導入〈公務實用英語〉學習地圖

資料來源：作者自繪。

「考試錄取人員基礎訓練」(地方特考三四五等)(以下簡稱**基礎訓練**)及「委任公務人員晉升薦任官等訓練」(以下簡稱**委升薦訓練**)，涉及第一線櫃臺人員服務、為民服務熱線、外賓接待及會場報到事宜；內容則包含地方觀光、政府文件申辦，以及與時事結合的防疫專題(例如公共場所防疫措施宣導、1922 防疫措施諮詢)等實用度高之主題。

表 1 2021 年國家文官學院各項法定訓練〈公務實用英語〉系列教材各單元名稱及其公務場景與主題

訓練	場景	主題	單元名稱
基礎訓練 (地特三等)	為民服務	地方觀光	城市馬拉松開跑啦！
	櫃臺服務	申辦證件	外國駕照換領本國駕照
	電話諮詢	防疫宣導	撥打 1922 專線：我需要居家檢疫嗎？
基礎訓練 (地特四五等)	櫃臺服務	地方觀光	元宵節的習俗活動
	電話諮詢	申辦證件	外國駕照換領本國駕照
委升薦訓練	櫃臺服務	地方觀光	元宵節的習俗活動
	電話諮詢	申辦證件	想要考取機車駕照
員升高員訓練	為民服務	鐵道觀光	鐵道觀光一日遊
	櫃臺服務	郵務行政	在郵局寄明信片
佐升正訓練 (警察)	為民服務	遺失物協尋	我的手機不見了！
	執行勤務	酒駕攔檢	先生！請靠邊停車！
佐升正訓練 (消防)	電話諮詢	緊急救護	別驚慌！發生什麼事？
	為民服務	災防宣導	防災無國界
佐升正訓練 (海巡)	執行勤務	私菸查緝	立即停船！配合檢查！
薦升簡訓練	公務書信	智慧城市 論壇峰會	邀請龐德市長來訪
	公務簡報		前進智慧城市峰會論壇
	公務社交		友好城市參訪交流

資料來源：作者整理。

「交通事業人員員級晉升高員級資位訓練」(以下簡稱員升高員訓練)業務辦理場景，本質上仍是為民服務，或經由櫃臺諮詢與民眾互動，惟業務上涉及鐵道觀光及郵務行政之交通專業。

至於「警佐警察人員晉升警正官等訓練」(以下簡稱佐升正訓練，包含警察、消防及海巡人員)業務辦理之場景，除經由櫃臺或為民服務熱線回應民

眾諮詢之外，尚包含勤務執行。至於內容擇定上，則採「分流模式」，各依警察、消防及海巡人員之勤務性質選擇主題。例如：警察人員以遺失物協尋及酒駕攔檢為主題；消防人員則以緊急救護報案處理及災防宣導為題；海巡人員則以海上查緝私菸為題。

而學習地圖顯示「薦任公務人員晉升簡任官等訓練」（以下簡稱薦升簡訓練）之公務場景，主要為「公務書信」、「公務簡報」及「公務社交」。由於場景性質較為單向，且非即時回饋之溝通表達方式而與前開訓練有所區別，因此主題選擇上，則是以一虛擬城市「富樂登市」之城市發展局，即將舉行國際會議及博覽會為公務情境主題，並貫穿公務書信、簡報及社交等場景。我們選擇近年蔚為風潮之「智慧城市」作為公務情境主題，使受訓人員更貼近我國政府近年政策脈動及乘迎國際趨勢潮流，以達與世界接軌之課程目標。

一、公務情境會話類型教材單元之編撰架構

前開提及之基礎訓練、委升薦訓練、員升高員訓練、佐升正訓練之公務英語教材，其公務場景均與民眾直接互動，或與為民服務有關，爰於教材編排上，採「公務情境會話」型態作為單元主軸：每單元以「情境對話」為中心，並從中摘錄出「實用句型」及「重要字彙」作為輔助。公務情境會話類型教材之單元結構安排均類似（如圖 2 所示），分述如下。



圖 2 公務情境會話教材單元之編撰架構示意圖—以基礎訓練單元為例
資料來源：作者自繪。

(一) 實用句型 (Practical Sentence Patterns)

以中英文對照方式，提供每單元約略 10 至 15 個該公務場景

辦理業務或執行勤務時所需之句型。

(二) 情境對話 (Dialogues)

於公務「情境對話」脈絡，以全英文方式，透過人物角色之對話，將「實用句型」融入情境中，以展現如何實際運用。

(三) 重要詞彙 (Words & Phrases)

收錄前開「實用句型」及「情境對話」中，與該主題相關之重要詞彙或關鍵片語，並以中英文對照方式呈現。

二、非公務情境會話類型教材單元之編撰架構

由於薦升簡訓練公務英語場景，性質單向且非即時溝通，爰於教材編排上，採「非公務情境會話」型態編撰，並依公務書信、簡報及社交先拆分成 3 大單元，每單元再依執行流程拆分成數個微型單元。各微型單元均分成兩部分，分述如下。

（一）實用句型（Practical Sentence Patterns）

各公務場景先依其執行流程，拆解成數個微型單元，各單元依其流程所為達成之多重目的，以中英文對照之方式，提供 2 至 5 個該目的可供運用之句型。

（二）高手經驗談（The Sharing of Professional Experiences）

分享公務簡報或社交富有經驗之高手，在進行各微型單元之步驟時，有哪些技巧、訣竅或心得。並以中英對照方式列點呈現。

參、文官學院公務實用英語系列教材研發策略

此為首度於公務法定訓練中導入〈公務實用英語〉課程，在面臨「公務情境多元」、「個別能力殊異」及「學習需求有別」等挑戰之下，以系統性及主題性之方式，全面研發自製教材單元。爰此，文官學院於教材編撰上採取

三大策略以因應挑戰。

一、運用情境萃取技術，聚焦共通公務場景

面對「公務情境多元」之挑戰，文官學院公務英語教材，採用「共通公務場景」以因應。為此，我們運用「案例萃取」技術，總共於「公務會話情境」類型之系列教材，總共萃取出 4 種公務場景及研編 15 種情境主題，使不同職務受訓人員均能從共通場景中學習，並且靈活運用。

二、模組句型及情境對話，利於客製化以符合學習需求

在運用共通公務場景作為整體框架之下，進一步則以模組化方式，編製「實用句型」及「重要字彙」，以協助不同職務、不同機關之受訓人員，在場景中學習善用句型結構，並抽換符合自身需求之字彙或重新安排各句順序，即可相當程度地進行客製化，以符合個別受訓人員之不同需求。

例如於「櫃臺服務」申辦文件，出入公共場所均會有防疫措施之宣導與執行。我們便為此設計 4 個實用句型，組成「櫃臺防疫四部曲」(包括：請戴上口罩、請噴酒精、請量測額溫、請拿號碼牌)，讓受訓人員得以依照自身學習需要客製化，解決公務上遇到的雙語溝通問題。

三、問題解決取向擇選公務主題，利於課後延伸自主學習

專精於英語教學的 Jack Richards 教授認為：世界各地多年來將「學習英語」的焦點都只放在教室裡，而忽略課後學習的重要性。對此，想要憑藉 4 至 6 小時的英語課程，瞬間全面性地提升公務人員的雙語溝通能力，不僅緩不濟急，而且是目標錯置。隨著網路科技之進步迅速，學生更應善用網路科技的力量，自主利用課後時間，來輔助語言的學習 (Richards, 2014)。

因此，〈公務實用英語〉系列課程之課程目標，並非全面性地提升公務人員在英語上的聽、說、讀、寫能力。除薦升簡訓練特定於公務書信及公務簡報的強化外，其餘訓練著重於第一線的與民溝通，目標是打造「友善櫃臺」及「感動服務」。因此在英語學習上，特重在「聽」與「說」的互動溝通。

循此脈絡，〈公務實用英語〉系列課程之教學目標，並非是在短時間內將大量資訊「餵養」給受訓人員，而是提供其學習資源，培養課後自主學習及問題解決的能力。爰此，教材係以問題導向方式進行設計，培養「解決自身遇到之雙語溝通問題」的自主學習能力，以因應每位學員回到工作場所中的各種情形。

據此，課程係以團體方式進行角色扮演的形成性評量，與教學相互搭配，使受訓人員在擬真公務情境下，瞭解如何運用所學，解決職場中與外國人溝通互動的難題。於此，英語僅作為溝通的媒介及工具之一，而非全部。像是非語言行為，亦可充分融合應用其中，以協助受訓人員打造追求卓越服務品質之「友善櫃臺」。

肆、教材萃取公務場景及編製情境主題之流程

前開提及，「如何萃取共通共用之公務場景主題，使不同職務之受訓人員均能受益及靈活運用」，成為首次編撰公務實用英語教材的最大挑戰。我們係以「案例萃取」技術（蘇文華，2020）作為公務場景與情境主題編製主要架構，並依據單元性質及教材需求進行調整。圖 3 為公務場景與情境主題編製流程步驟示意圖。



圖 3 公務場景與情境主題編製流程步驟示意圖

資料來源：作者自繪。

〈公務實用英語〉教材單元公務場景與情境主題之編製，主要分為 3 大步驟：首先是「選景取材」。確立公務場景及工作節點，作為公務情境會話及關鍵句型之素材；其次進行「行為建模」。將案例素材重新拆解成可操作的具體行為，並分析背後的思維後予以結構化，並著手撰寫場景對話；最後則是透過劇情鋪設亮點，進行最後的「包裝呈現」。

一、步驟 1：選景取材

公務場景及情境主題編製的第 1 步是「選景取材」。此一步驟之目的在於確立場景、篩選素材及標記節點。

所謂「場景」是在特定時空內發生的行動，或是由各人物關係構成的具體畫面（洪慧芳，2021）。確立場景的目的在於聚焦主題，使公務場景的建構範圍，合宜、適中且立體。至於場景大小是否適當，則是依該主題內容的難易度、複雜度、長度及豐富度等綜合判斷。

此外，該場景所涉及的人物角色、活動事件、時間、地點及特殊道具與場地布置等項目，也必須進一步列表盤點作為篩選素材之用，以確保在此場景下有足夠素材可供精煉。

在確立公務場景之後，接續是規劃該場景內所要進行的事件活動。人力資源發展領域中，所使用的任務分析法可作為分析的架構，協助我們將場景中所執行的目標任務進行流程拆解，將目標任務的執行流程經

過依據時間軸拆解為數個步驟、子場景或子事件，並標記節點或轉折點。

以佐升正訓練警察人員執行交通違規攔檢勤務為例，我們先是依據主管機關調查及對於現職警察人員之職務分析，初步選定「執行交通違規攔停檢查勤務」作為公務場景之方向；接續盤點該場景涉及的人物角色、活動事件、時間、地點及特殊道具與場地布置等項目以篩選素材；並以任務分析的方式，像是依據吐氣酒精含量之高低，以及是否有致人死傷之結果，會有涉及行政罰鍰或併有刑事處罰之競合等，將警察人員執行該勤務的流程節點進行標記，並作為該訓練警察人員〈先生！請靠邊停車！〉單元的場景建構藍圖（參考圖 4）。

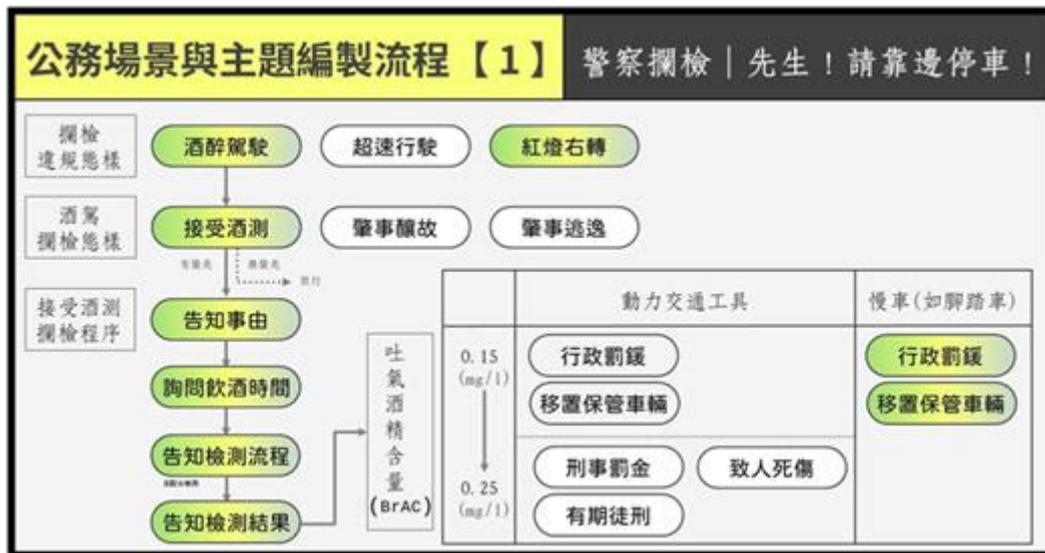


圖 4 公務場景與情境主題編製流程步驟 1 選景取材—以佐升正訓練警察人員執行交通違規攔停檢查勤務為例

資料來源：作者自繪。

在具體操作步驟 1「選景取材」後，於公務情境會話類型教材，我們總共萃取出「**為民服務**」、「**櫃臺服務**」、「**電話諮詢**」及「**執行勤務**」（適用於佐升正訓練）等 4 種共通公務場景。

二、步驟 2：行為建模

公務場景及情境主題編製的第 2 步是「**行為建模**」。目的在於使用「**STAR**」法梳理行動脈絡，及挖掘行動背後的思維模式。

我們運用「行為事件訪談法」中常用的「**STAR 法則**」，來結構化一個完整的行為事件，並藉以梳理行動脈絡。「**STAR 法則**」原係於訪談時將抽象行為事例，依據 4 面向萃取並予以結構化，以評估受評者應具備之職能（Gatewood & Felid, 2001）。此種行為事例編碼方式，能夠在完整的公務場景脈絡之下，還原成一段完整的行為事件。

（一）**情境（Situation）**：描述案例場景的背景資訊，有助於教材編製時聚焦，並使學習者掌握公務場景的全貌。

（二）**任務（Task）**：選定的公務場景中，劇中主角（公務人員／受訓人員）欲執行的勤務、需完成的任務工作或面臨的公務挑戰。

（三）**行動（Action）**：選定的公務場景中，劇中角色（公務人員或是民眾）在事件過程中，各自採取哪些行動？他們採取這些行動時，背後是基於什麼樣的思維促使他們做出這些行動？

(四) **結果 (Result)**：選定的公務場景中，劇中角色（公務人員或是民眾）在事件中採取行動之後，造成了什麼樣的後果？又對事件帶來什麼樣的影響？

表 3 以佐升正訓練警察人員〈我的手機不見了！〉單元，警察人員進行遺失物協尋為例，具體應用「STAR 法則」，將場景以行為事件立體化。

表 3 使用「STAR 法則」結構化公務場景之範例

STAR 法則		範例（以警察人員進行遺失物協尋為例）
Situation	情境	派出所警員協助外國人，尋找其遺失物品
Task	任務	派出所警員協助遺失物品之外國人尋找遺失物，並製作「受（處）理案件證明單」，以及登錄資料並公告於「拾得遺失物管理系統」中
Action	行動	(1) 向失主詢問遺失物最後發現時點 (2) 請失主描述遺失物的特徵及協助回憶更多關於遺失物的特徵與線索 (3) 善用科技協尋遺失物
Result	結果	(1) 善用科技辦理案件（例如：遺失手機可使用定位系統） (2) 提升辦案效率與服務品質 (3) 提供外國人友善便利服務且令人印象深刻

資料來源：作者整理。

此外，我們進一步使用「外顯行為—內隱理由—效益或影響」為框架，來分析行為背後的思維及產生的效益或招致的影響，並透過適當方式將其融入在對話當中，使受訓人員對其所辦理之公務或執行之勤務，不僅知其然，更知所以然。

三、步驟 3：包裝呈現

公務場景及情境主題編製的第 3 步是「**包裝呈現**」，將剛才的具體化行為及背後的思維，以故事化的劇情予以包裝，並增添趣點或亮點。

增添趣點或亮點在公務情境會話類型教材中更顯重要，特別可借助「**工作節點**」，使情境會話在安排劇情時較有起承轉合。增添趣點亮點，除可讓劇情有高潮起伏，還能引發有相同職務經驗者之共鳴。一方面藉由話題討論，在歡樂的氣氛下學習英語以減少抗拒；還能隱喻職務工作背後的甘苦，從中覺知到工作的成就感及價值。表 4 列出公務情境會話類型教材各單元涉及的趣點／亮點或重要議題。

表 4 公務情境會話類型教材各單元涉及趣點/亮點或重要議題列表

訓練	主題	單元名稱	趣點/亮點/重要議題
基礎 訓練	防疫宣導	撥打 1922 專線：我 需要居家檢疫嗎？	以電話回答民眾諮詢關於入境隔離政策之相關規定及宣導防疫措施
	地方觀光	元宵節的習俗活動	介紹元宵節放天燈及蜂炮的南北差異
委升 薦	申辦證件	想要考取機車駕照	機車瀑布奇景曾登上國際媒體報導
員升 高員	鐵道觀光	鐵道觀光一日遊	不僅曾舉辦鐵路便當節，甚被鄉民稱為「被鐵道運輸耽誤的便當店」
	郵務行政	在郵局寄明信片	介紹郵票王國—歐洲的列支敦士登
佐升 正	酒駕攔檢	請靠邊停車！	於酒測前曾吃食荔枝或薑母鴨，均可能致使酒測值超標。但可於測試前先漱口，減少錯誤判讀
	遺失物 協尋	我的手機不見了！	尋回遺失物不只是物件失而復得，更是找回幸福與情感的無價回憶
	災防 宣導	災防 無國界	使用實境解謎方式向外來移工及長期居留之外國人進行災防宣導，防患未

訓練	主題	單元名稱	趣點/亮點/重要議題
			然，並製作英文版的「緊急避難包」圖解。

資料來源：作者整理。

伍、公務實用英語教材編撰原則

本節介紹〈公務實用英語〉系列教材，於研發編撰時的「SCAN」4 大原則。以下我們以薦升簡訓練〈公務簡報〉單元為例。

一、主題結構化 (S, Structure)

公務簡報〈前進智慧城市峰會論壇〉單元，依簡報進行之流程為結構，拆解成 8 個「微型單元」。各「微型單元」再依其欲達成之目的，提供「實用句型」，並標示句型結構為粗體。8 個微型單元整理如表 5。

表 5 公務簡報〈前進智慧城市峰會論壇〉單元 8 個微型單元列表

單元	單元名稱
UNIT 1	開場循公式 openings
UNIT 2	引言要吸睛 hooks & attention grabbers
UNIT 3	內容有邏輯 problem-solution presentation
UNIT 4	論點重條理 emphasizing points & conveying values
UNIT 5	圖表大加分 visuals
UNIT 6	轉場如導航 signposting
UNIT 7	結語強有力 closing a presentation
UNIT 8	問答神救援 Q & A

資料來源：作者整理。

二、情境擬真化 (C, Case)

本次教材以一虛擬城市「富樂登市」之城市發展局，即將舉行國際峰會及博覽會為公務情境主題，並貫穿所有公務場景—公務書信（撰寫邀請函邀請國外市長來訪）、公務簡報（專門委員代表富樂登市進行簡報，說明富樂登市近年成就斐然）及公務社交（峰會結束後，邀請各國嘉賓至富樂登市參觀訪問及進行城市交流），協助受訓人員融會貫通、靈活運用（參考圖 5）。

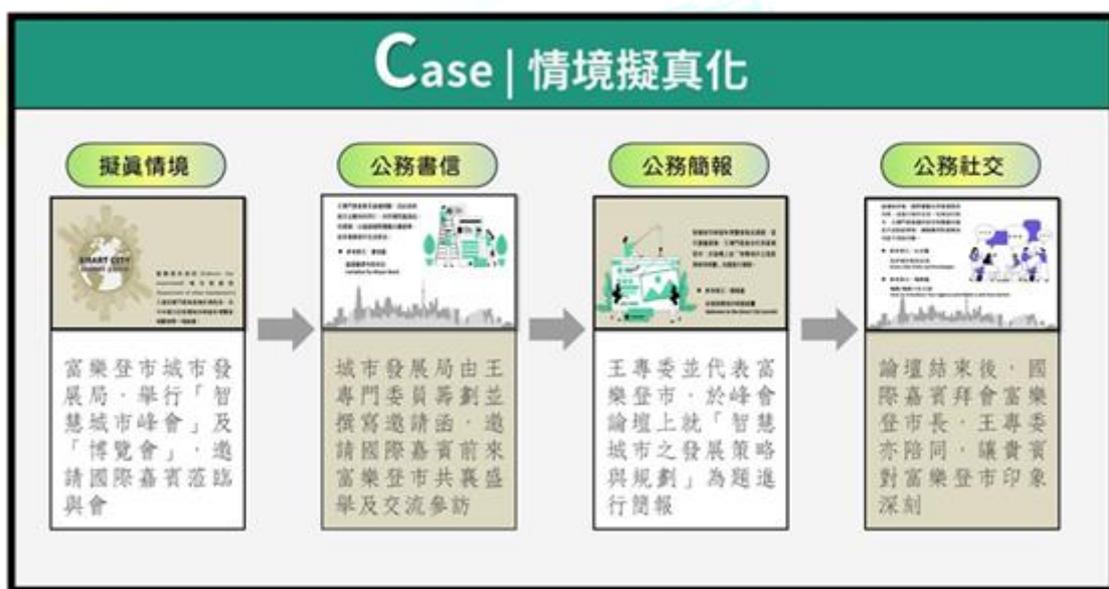


圖 5 情境擬真化示意圖—以薦升簡訓練為例

資料來源：作者自繪。

在公務情境的擇選上，我們以受訓人員目標職務之共通業務，編撰高度擬真之公務情境，並擇選近年蔚為風潮並為世界趨勢之「智慧城市」為主題，與 2021 年度薦升簡訓練另一特色「數位治理」系列課程相呼

應。我們蒐集國內各大城市於智慧城市上領先全國甚至展望世界之傲人成就，就智慧交通、智慧建設、智慧能源、智慧醫療等面向，適切融入各微型單元之句型結構中。使受訓人員於學習英語簡報之餘，亦可進一步瞭解我國智慧城市近年之豐碩成果（參考圖 6）。



圖 6 情境擬真化示意圖—以智慧城市峰會作為公務情境主題為例
資料來源：作者自繪。

三、編撰模組化 (A, Assembly)

各微型單元均依照使用目的及達成功能整理，並提供「實用句型」。此種模組化的編製方式，使學習公務場景中實用句型的結構之餘，尚可依個別學習需求，抽換或重新排列為自己所需的字彙或例句，可在相當程度內進行，打造自己獨一無二的簡報。

四、取材實用化 (N, Need)

教材在設計時，係從中高階公務人員之目標職務需求端出發，以公務場景中經常面臨的雙語溝通問題為核心，採用問題導向方式設計教材，使受訓人員能迅速解決工作上面臨之挑戰。部分微型單元還可進一步延伸至其它場景中運用。例如微型單元〈圖表大加分〉，提供折線圖及長條圖 2 種圖表型態，協助中高階文官清楚描述政府統計資料及報表，除公務簡報場景外，亦可獨立運用於公務會報之業務說明；又如微型單元〈問答神救援〉列出在答詢問題時，可供運用之句型，此亦可獨立運用於業務答詢、會議場合甚至是談判會議的場合。

NATIONAL ACADEMY OF CIVIL SERVICE

陸、公務簡報英語教材研發特色

前面介紹公務會話類型教材的特色及編撰流程。由於薦升簡訓練教材性質不同，因此本節介紹薦升簡訓練〈公務簡報〉單元教材研發編排特色，使這本書不僅是一本提供公務人員簡報技術「如何做好公務英語簡報」的工具書，更是一本「如何做好簡報」的實用工具書。

一、提供共通架構，呈現論點有條理

我們於簡報單元中，提供簡報各階段流程可遵循之共通簡報架構及呈現步驟。圖 7 列舉共通性簡報架構範例。



圖 7 簡報共通性架構示意圖

資料來源：作者自繪。

在微型單元〈內容有邏輯〉提供「如何說明政策問題及解決方案」之簡報架構，為「提出問題」→「提出癥結」→「提出解方」等 3 步驟。

NATIONAL ACADEMY OF CIVIL SERVICE

(一) 在微型單元〈圖表大加分〉提供「如何說明統計圖表」之簡報架構，為「簡介圖表資料」→「轉譯圖表資訊」→「評論與行動」等 3 步驟。

(二) 在微型單元〈轉場如導航〉，提供 3 種不同功能之「路標詞」(signposting)，以錨定簡報流程之進行，包含「介紹本節要旨」、「從本節即將進入下一章節」及「段落小結」。

(三) 面對現場觀眾的提問，微型單元〈問答神救援〉提供不同「回應策略」，包含「邀請提問」、「澄清提問」、「爭取時間」(playing for time) 及「確認回應」。

二、高手經驗分享，簡報升級全方位

我們於每個單元的最後，均會安排〈高手經驗談〉，提供優質簡報技術之心得分享或應注意事項，內容包括語言行為（verbal behavior）之強化，以及非語言行為（non-verbal behavior）（例如：肢體語言、臉部表情、聲調、手勢等）之提醒。這些經驗分享的內容，不僅在以英語進行簡報時可加應用，以其它語言進行簡報時亦可融會貫通。

三、金句反問字鉤，結語動人展深度

簡報高手的精彩簡報，除了能正確用字、展現架構之外，更能跨越與觀眾間的文化差異，以觀眾熟悉的心智模式呈現論點，讓觀眾聽完簡報後，不僅容易被說服，更能強化動機付諸行動，成功達成簡報的溝通目的。因此我們特別將「金句」（*clincher*）、「修辭性問句」（*rhetorical questions*）及「字母的字鉤法」（*the alphabet peg-word method*）等 3 種英語簡報中常用的技巧，適當地融入在微型單元中的句型內，讓受訓人員活用這些協助跨越文化差異的英語簡報技巧，展現簡報的深度。

英語簡報在進行「結語」時，經常使用名人名言或自行設計強而有震撼力的「金句」（*clincher*），呼籲現場觀眾坐而言不如起而行，以收「一槌定音」之效。例如：我們在微型單元〈結語強有力〉設計的金句為「今日若不付諸行動，明日富樂登願景成空！您還在等什麼？讓我們

一起為富樂登市的未來城市願景努力，並期待您的加入(*No preparations and no actions today mean absolutely no vision and no future for tomorrow!*)」。

英語簡報在進行「開場」或「結語」時，經常使用「修辭性問句」(*rhetorical questions*)作結，藉由拋出這種明知故問的「反問句」，在觀眾腦海中激起更多的漣漪，引發更多的深思。例如：我們在微型單元〈結語強有力〉設計的修辭性問句為「如果我們不推動科技下鄉，用區域創新翻轉偏鄉宿命，那十年後的偏鄉，他們的未來又會是什麼樣貌？

(*If we don't start implementing digital innovation in the countryside and begin turning things around now in these remote areas with regional innovation, then what future will they have in ten years?*)」。

同樣在「結語」時，亦經常使用「字母的字鉤法」(*the alphabet peg-word method*)¹作結，以利觀眾迅速記住簡報重點內容。例如：我們在微型單元〈轉場如導航〉設計以下句型來進行段落小結：「我希望各位都能記住，先前所介紹富樂登市的四大應用：智慧水網、智慧交通建設、智慧服務與公共空間以及智慧能源，成就「智慧」的富樂登市 (*I hope you all remember the four applications currently running in Fullerton City that I just talked about: 1) Smart Water, 2) Smart Infrastructure and*

¹ 「字鉤法」係一種記憶術策略 (*mnemonic strategy*)，經常運用在記憶序列性 (*serial*) 的項目列表 (*items list*) 時，使學習者能在最快的時間內，透過有意義的線索連結，回憶最多的項目內容。其中，「字母的字鉤法」係以記憶項目的首字字母為「鉤」，串連所有學習材料並進行組合，而類似於「字首語」或「頭字語」(*acronym*) 的一種縮寫 (*abbreviation*) 方式。

traffic, 3) Smart Service and public spaces, and 4) Smart Energy, which have turned Fullerton City into a “**WISE** Fullerton”)。值得一提的是，此處設計字母的字鉤法，組合之後，並非僅是「無意義的字母串集」或「有意義但與主題內容低度相關」的單字，而是「有意義且與主題內容高度相關」且「一語雙關」的單字。不僅能協助觀眾快速回憶這 4 個智慧建設項目；更進一步地，「WISE」有「睿智、大智慧」之意，寓喻富樂登市的智慧城市專案，奠基在「巧思、小聰明」的「SMART」之上，更有雄心壯志追求卓越，躍進為格局更大的「睿智城市」。

柒、結語

NATIONAL ACADEMY OF CIVIL SERVICE

為完整體現教材，文官學院自 2020 年起，於法定訓練創設〈公務實用英語〉課程，以實體課程教學活動與之相輔相成。並於訓練中規劃「有聲音檔」、「數位課程」及「英語角」等學習資源，打造沉浸式雙語境教體驗，提供受訓人員自主學習運用，以延伸受訓人員英語學習能量（許秀春，2021）。

「與世界接軌」是我國的重要戰略。除仰賴國際經濟貿易往來之外，身處於無遠弗屆的數位時代，「英語」作為當今的「共通語言」(lingua franca)，跨越語言障礙將有助於我們與國際更加頻繁交流。期盼這一系列「一本在手、溝通解鎖」的〈公務實用英語〉系列工具書，能夠蓄積「雙語文官」能量，成為我國突破封鎖、拓展國際交流空間的關鍵之鑰。

參考書目

一、中文部分

行政院 (2019 年 1 月 11 日)。2030 打造台灣成為雙語國家—厚植國人英語力
提升國家競爭力【官方網站】。取自 <https://reurl.cc/YjpoLa>。

洪慧芳 (譯) (2021)。場景行銷模式：在無限媒體時代，突破雜訊，超越演
算法，打造自動獲利的顧客旅程 (原作者：M. Sweezey)。臺北市：天下
雜誌。

許秀春 (2021)。國家文官學院推動雙語文官之培訓成果。國家人力資源論壇，
11 期【電子報】。取自 <https://reurl.cc/MkQ9Vm>。

NATIONAL ACADEMY OF CIVIL SERVICE
教育部 (2021 年 4 月)。大專校院學生雙語化學習計畫【官方網站】。取自
<https://reurl.cc/NZ9eZ9>。

國家文官學院 (2020 年 12 月 3 日)。109 年公務人員高等暨普通考試錄取人
員基礎訓練導入雙語課程辦理情形。考試院第 13 屆第 13 次會議紀錄【業
務報告】。臺北市：國家文官學院。

國家文官學院 (2021 年 11 月)。培訓雙語文官 打造國家競爭力。2021 臺灣
公共行政與公共事務系所聯合會【自組場次摘要】。桃園市：中央警察大
學。

張惠娟（2021）。改變競爭劣勢，讓臺灣立足國際。國家人力資源論壇，11

期【電子報】。取自 <https://reurl.cc/RbVjo9>。

蘇文華（2020）。案例萃取工作坊【課程教材】。未出版。

二、英文部分

Gatewood, R. & Field, H. S. (2001). *Human Resource Selection*. Orlando: Harcourt.

Richards, J. C. (2014). The changing face of language learning: Learning beyond the classroom. *RELC Journal*, 45(1),1-18.

NATIONAL ACADEMY OF CIVIL SERVICE

國家文官學院