

剑桥秘书证书考试指定教材
CAMBRIDGE SECRETARIAL AWARDS

剑桥秘书 证书考试大纲 及样卷

Syllabus &
Sample Assessment Paper



魏群 刘鹏 译

教育部考试中心 组编
中英教育测量学术交流中心

中国人民大学出版社

剑桥秘书证书考试指定教材
CAMBRIDGE SECRETARIAL AWARDS

剑桥秘书 证书考试大纲 及样卷

Syllabus &
Sample Assessment Paper

魏群 刘鹏 译

教育部考试中心 组编
中英教育测量学术交流中心

 中国人民大学出版社

目 录

第一编 剑桥秘书证书考试大纲

剑桥秘书证书考试大纲 (1 级)	(3)
第 I 部分 证书概述	(4)
第 II 部分 评估步骤	(6)
第 III 部分 大纲概述	(8)
第 IV 部分 课程内容	(9)
1. 文字处理	(9)
2. 沟通和项目管理	(34)
3. 办公室管理	(38)
4. 速记	(40)
5. 客户服务	(47)
剑桥秘书证书考试大纲 (2 级)	(53)
第 I 部分 证书概述	(54)
第 II 部分 评估步骤	(56)
第 III 部分 大纲概述	(58)
第 IV 部分 课程内容	(59)
1. 文字处理	(59)
2. 沟通和项目管理	(87)

3. 办公室管理	(91)
4. 速记	(93)
5. 客户服务	(100)
6. 人际商务技巧	(106)
7. 组织会议和活动	(113)
剑桥秘书证书考试大纲 (3 级)	(121)
第 I 部分 证书概述	(122)
第 II 部分 评估步骤	(124)
第 III 部分 大纲概述	(126)
第 IV 部分 课程内容	(127)
1. 文字处理	(127)
2. 沟通和项目管理	(159)
3. 办公室管理	(163)
4. 速记	(166)
5. 客户服务	(174)
6. 人际商务技巧	(180)
7. 组织会议和活动	(189)

第二编 剑桥秘书证书考试样卷 (1999 年)

剑桥国际考试	剑桥秘书技能职业证书	沟通和项目管理 (1 级)	(199)
剑桥国际考试	剑桥秘书技能职业证书	沟通和项目管理 (2 级)	(215)
剑桥国际考试	剑桥秘书技能职业证书	沟通和项目管理 (3 级)	(229)
剑桥国际考试	剑桥秘书技能职业证书	办公室管理 (1 级)	(243)
剑桥国际考试	剑桥秘书技能职业证书	办公室管理 (2 级)	(255)
剑桥国际考试	剑桥秘书技能职业证书	办公室管理 (3 级)	(269)
剑桥国际考试	剑桥秘书技能职业证书	速记 (1 级)	(283)

第三编 剑桥秘书证书考试大纲及样卷 (英文)

剑桥秘书证书考试大纲 (英文) (1 级)	(297)
剑桥秘书证书考试大纲 (英文) (2 级)	(335)

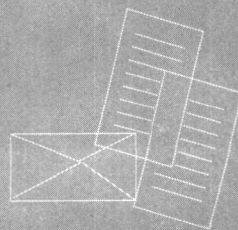
剑桥秘书证书考试大纲 (英文) (3 级)	(397)
剑桥秘书证书考试样卷 (英文 1999 年)	(469)
沟通和项目管理 (1 级~3 级)	(471)
办公室管理 (1 级~3 级)	(525)
速记 (1 级~3 级)	(573)
文字处理 (1 级~3 级)	(619)

第一编

Jianqiaomishuzhengshukaoshizhidingjiaocai

剑桥秘书证书考试指定教材

剑桥秘书证书考试大纲



剑桥秘书证书考试大纲

(1 级)

第 I 部分 证书概述

1. 简介

日益多样化的就业市场要求就业者掌握某些技能和知识，剑桥秘书证书考试为如何学习这些技能和知识提供了一个框架。该证书考试专门为国际市场而设计，体现了雇员工作跨越地理和文化边界的重要性不断加强。该证书考试针对雇主、雇员和学习者的需求，对一系列办公技能的掌握和应用情况进行评估。

1.1 国际标准

剑桥秘书证书所遵循的标准被世界各国所重视。这些程序和评估设计要能在不同的地域、体制和文化中适用。

考试和大纲最初都以英文设计。经向 CIE 申请和批准，也可提供其他语言的支持。请注意，剑桥考试不直接评估英语语言技能，而是给予考试者机会来展示自己能够运用大纲中所规定的技能。

1.2 目标

该证书的目标是评估考生证明其胜任一系列办公室工作的能力。剑桥秘书证书（1 级）使学习者得以展示：

- 对重要概念的理解
- 在实际工作环境中技能的应用
- 对关键办公技能是否基本胜任

考生通过学习可以获得单个选修课程证书、核心证书或全套剑桥秘书证书。

要获得 1 级剑桥秘书证书，考生必须成功地完成所有的核心课程和一个选修课程。

课程设置如表 1—1—1：

表 1-1-1

文字处理	核心课程	1.75 小时测试
沟通和项目管理	核心课程	1.5 小时测试
办公室管理	核心课程	1.5 小时测试
速记	选修课程	1.25 小时测试
客户服务	选修课程	作业
信息与沟通技术 (ICT) ^①	选修课程	2.25 小时测试

① 要获得更多有关信息与沟通技术 (ICT) 课程的信息, 请参阅 ICT (1 级) 大纲, 由 CIE 客户服务部提供。

1.3 针对对象

剑桥秘书证书考试 (1 级) 是为准备就业的学生以及已经工作、希望提高自己基本能力的雇员而设立的。

剑桥秘书证书 (1 级) 对考生没有正式的入学要求, 但对考生的教育背景和经历应予以考虑。各培训中心有责任确定学生是否适合参加本课程的学习。

1.4 学习时间

每一课程按设计需要大约 35 个学时完成。此时间仅供参考, 各培训中心应按照考生的教育背景和经历确定课程的学习时间长短。

1.5 指导教师支持

剑桥秘书证书考试的核心课程和选修课程均提供指导教师支持参考书。如果需要更多信息, 请与 CIE 客户服务部联系。

第Ⅱ部分 评估步骤

2. 评估方法

2.1 评估课程

下列核心课程和选修课程的评估将通过 CIE 制定的考试进行，这些测试由若干特定任务组成，在指定考试中心的规定条件下完成：

- 文字处理
- 沟通和项目管理
- 办公室管理
- 速记
- 信息与沟通技术

2.2 作业评估课程

下列课程通过作业评估来考核：

- 客户服务

CIE 将提供作业说明，但允许考生为适应实际情况作相应的变动。作业可随时交给 CIE 以便进行评分。

作业是教学活动的延伸，它将本课程包含的各种技能和知识汇总到一起。每个作业评估课程的课程大纲中包含有作业说明和要求。

各培训中心必须提交考生的作业原件。提交到 CIE 后的作业将不予退回，建议各中心保留每位考生作业的复印件。

本课程大纲中包括一份学生评估成绩记录（SAR），如果需要，可进行复印。每份上交的作业必须随附一份完整的学生评估成绩记录。无此记录，作业将被退回。

CIE 有权要求培训中心进一步提供作业真实性的证据或检查培训中心的工作以核对上交作业的真实性。

培训中心向考生发放的用于指导作业的任务说明，应随同每位考生的作业同时提交。培训中心应确保每份作业标识清楚，并附有作业提交表。

培训中心必须确保每份作业指导能够详细说明作业应包括的内容。

2.3 成绩和证书

考生完成秘书证书考试各个阶段的学习，就可以获得相应的证书。完成所有三门核心课程的考生将获得核心证书，若再完成一门选修课程，就可获得 1 级剑桥秘书证书。考生也可以学习单个选修课程，以获得选修课程证书。

考试成绩优秀者和通过者都可获得证书，未通过的可以重新参加考试。

仅学习单个核心课程拿不到证书。

第Ⅲ部分 大纲概述

3. 大纲结构

每一大纲包含如下结构：

- 评估目标
- 能力标准
- 技能和知识

评估目标应在每门课程开始前提出，并体现在课程内容的表格中。

能力标准提供了进行评估的基础，并对评估目标进一步阐述。

技能和知识部分描述了考生在最终评估中所需展示的概念和技能。

第Ⅳ部分 课程内容

1. 文字处理

△ 课程简介

☆ 内容

文字处理 1 级~3 级大纲主要是根据英国剑桥大学的英文大纲（见本书第三编）编写而成。本大纲根据中国文秘工作的实际情况和中国学生的接受能力对原大纲作了适当的改动。这些改动主要体现在如下几个方面：

第一，由于目前国内大多数公司和单位的办公室普遍使用个人电脑，几乎不使用打字机，所以大纲重在讲解如何使用个人电脑来完成各种办公室的工作，而没有浪费笔墨去讲解老式打字机，这样比较适合中国国情。

第二，除了英国大纲中的主要内容以外，本大纲还根据国内大多数公司或单位办公室的特殊规定和具体情况增加了一些相关内容。

☆ 设置

大纲由“目标设计”和“具体技能和知识”两部分组成，并以逐层展开的形式将学生应掌握的知识、技能详细列表，使学习内容及要点一目了然。

☆ 教学方式

大纲提供的参考学时为平均每一章 30 个学时。由于学生的水平可能不在同一起跑线上，故教师在讲授中必须因材施教，即对已经掌握不同知识层次的学生使用不同级别的教材，并应采用丰富多样的教学方式和灵活多变的讲课风格来提高学生的学习兴趣，并鼓励他们多作练习，巩固基础知识，提高他们的知识技能水平。

☆ 重要性

信息技术的采用对传统的秘书角色提出了新的挑战，许多机构聘用的人员，尽管名称各不相同，诸如“秘书”、“助理”、“协调员”等，但其工作实质都未离开文秘的基本内容。许多企业的主管、经理或行政领导也都拥有自己的个人电脑，并使用电脑和网络进行文字输入、电子邮件处理等。所以，在现代社会中，掌握这些文字处理的基本技能已成为十分必要的个人素质。而只有熟

练地运用这些技能，才能帮助人们更好地完成工作任务，提高工作效率。

△ 评估目标

1.1.0 学习办公室安全操作规程

1.2.0 电脑的使用

1.3.0 使用标准商务写作格式和规范，正确录入并生成文本文件

1.4.0 以每分钟至少 25 个词的速度对一系列商务文件进行文字处理，在 5 分钟的速度测试中，准确率达到 98%，录入速度至少为每分钟 25 词

(具体内容见表 1—1—2 至表 1—1—5。)

表 1—1—2

1.1.0 学习办公室安全操作规程	
目标设计	具体技能和知识
1.1.1 工作中保持正确的姿势	● 正确的姿势（手臂、手腕和手指等），舒适放松的坐姿，使用专用的椅子。
1.1.2 熟悉安全工作须知	● 正确使用设备；了解电器元件容易引起的危险；及时报告设备故障和设备毁损情况；能阅读、理解并遵守各种操作指南；能在需要时适时寻求帮助。 ● 能迅速识别故障；工作中遵守安全操作规程。
1.1.3 维持良好的工作环境和设备运行状态	● 能按照惯例检查设备并及时报告故障；保持工作区域整齐干净；工作中应尽可能避免设备长时间使用，防止设备超负荷运转。

表 1—1—3

1.2.0 电脑的使用	
目标设计	具体技能和知识
1.2.1 识别电脑的各个硬件部分，并准备使用	● 识别电脑的各个部分并做好使用前的准备，例如对齐、调整字距和行距等，并会创建新文档，命名和保存文件。 ● 识别电脑的输入和输出设备，例如键盘、鼠标、打印机，并做好使用的准备；检查默认的设置并根据需要进行调整。
1.2.2 了解并掌握正确的键盘使用方法和技巧	● 了解并掌握键盘的使用方法和技巧，如字母键、数字键、标点和特殊符号键，练习准确输入字母组成的句子，包括中英文及字符串。

续前表

目标设计	具体技能和知识
	● 正确使用手工和/或自动功能键, 例如空格键、回车/换行键、上移键和上移锁定/大写锁定键。还有箭头键、Ctrl 键、Alt 键、Esc 键以及运用鼠标选择、拖动和卷滚等。
1.2.3 通过逐步增加打字练习的时间达到要求的录入速度和准确性	● 通过练习键盘录入技术, 例如有节奏的击键以及逐步增加练习时间和录入段落长度, 不断提高打字速度和准确性。 ● 通过重复练习一份打字稿, 增加击键的耐力, 逐渐将练习时间从 3 分钟增加到 5 分钟。
1.2.4 打印出的文件应该是干净和没有褶皱的, 并注意及时保存文档	● 打印出的文件应保持整洁, 没有褶皱。 ● 建立有效的文档索引。 ● 使用电脑时应保持工作区的整洁和干净; 系统、正确地使用文档保存、命名并选择合适的存档路径, 做好磁盘备份。 ● 确认信息的安全和保密。
1.2.5 使用合适的帮助信息	● 使用计算机在线字典, 英汉字典、辞典、语法参考书、语法检查和拼写检查工具以及其他任何可以使用的帮助工具。 ● 必要时寻求帮助。

表 1-1-4

1.3.0 使用标准商务写作格式和规范, 正确录入并生成文本文件	
目标设计	具体技能和知识
1.3.1 正确录入文本文件	● 校对录入文本草稿、检查并校正录入中的错误及语法、标点和拼写错误。 ● 对录入文本的行距和页边距进行合理设置。 ● 使用居中、着重(如下划线、大写、加黑和字体字号变化等)和不同风格的标题; 段间使用一致的间距; 检查缩写字符的正确与否, 保持数字、度量和时间单位的使用一致和规范。 ● 使用电脑对原稿创建新的文档并进行修改和重新排版。
1.3.2 校对和修改文本, 以确保打印的文本正确无误	● 对录入的文本进行编辑和校对; 利用拼写和语法检查工具, 将文档仔细进行修改, 确定无误后将其打印出来。

续前表

目标设计	具体技能和知识
1.3.3 不同类型的商务文件,都要使用标准的写作格式和规范	● 检查文本修改的精确性,使用适当的版面设置,在如下文档中使用标准的商务文件排版格式和规范: ①有附件的商务信函; ②标题和排版风格均不同的短报告; ③备忘录; ④日程安排和通知。

表 1-1-5

1.4.0 以每分钟至少 25 个词的速度对一系列商务文件进行文字处理,在 5 分钟的速度测试中,准确率达到 98%,录入速度至少为每分钟 25 词	
目标设计	具体技能和知识
1.4.1 成功地对 4 份文稿进行独立的文字处理工作	● 使用电脑,对文件草稿进行文字处理,在 1 小时 35 分钟内生成 4 份商务文件,准确率至少达到 98% (包括 10 分钟的阅读时间)。
1.4.2 速度评估	● 在 5 分钟的测试中每分钟至少达到 25 个词。

△ 教学指导

(1) 学习办公室安全操作规程

☆ 工作中保持正确的姿势

为了保证学生在一开始学习的时候就有一个良好的习惯,在这一节里应向他们讲授工作中的正确姿势,即怎样升降坐椅,打字时怎样正确地放置手臂、手腕和双手。同时还要告诉学生,在敲击键盘时应轻轻地接触,而不是用力敲打。

注意:教师自己可设计一些课堂练习,比如,要求学生根据当地实际情况,将熟悉的名字、地址、电话号码、货币等用于键盘录入练习。

课堂参考实例:

在让学生练习打字之前,应向其展示正确的姿势,使学生知道什么样的姿势是正确的。教师应逐个纠正学生的姿势,以确保每个人都采用了舒适、轻松的姿势。

刚开始时,学生可能会觉得无所适从,所以在进入真正课程的学习前,先从下面的内容开始比较容易。

☆ 熟悉安全工作须知