

# EXAM OBJECTIVES



## ENGLISH FOR IT

The English for IT certification validates the skills of non-native English speakers looking to start careers in IT. An individual earning this certification has approximately 150 hours of instruction and hands-on experience. Individuals who have earned the English for IT certification have demonstrated expertise of the following skills.

- 考試科目：CSB English for IT

- 考試大綱

一. 英文應用

1.1 解釋和實施指示、指引和培訓材料

1.1.1 實施公司行為守則文件中描述的規則和期望行為

1.1.2 分析熟悉的工作角色和責任的描述

1.2 構建適當的資訊和反饋請求

1.2.1 請求更新有關解決問題所採取行動的資訊，或請求有關商業想法或提議特定方面的詳細反饋

1.2.2 提出問題以更有效地釐清問題的具體細節

1.3 更新同事有關工作相關的主題

1.3.1 回應有關項目狀態更新的請求

1.3.2 選擇適當的語言開始會議，引導或管理討論，擴展和發展想法，以便小組能夠做出決策

1.3.3 通過邀請其他人加入，表達他們的想法等方式鼓勵討論

1.4 將目標和目的納入工作環境

1.4.1 使用一系列表達方式區分不同的目標

1.4.2 說明如何做某事，給出詳細的指示

1.4.3 應用專業術語和複雜的技術資訊，例如熟悉產品和服務的操作說明、規格

## 1.5 支持一個觀點

1.5.1 使用有說服力的語言說服他人同意他們推薦的行動方案

1.5.2 禮貌地回答反對意見的員工和客戶的投訴，解決衝突，要求員工和客戶重新用語言溝通（非暴力溝通）

## 二. 聽力

### 2.1 辨識有關問題、產品或服務或商業情況的關注點

2.1.1 遵循詳細的解決問題計劃，了解問題及其修復方式，以及何時完成

2.1.2 確定與工作相關的問題或商業情況，或產品或設備的具體問題，並以適當的方式要求採取行動

### 2.2 從對話中檢查關鍵資訊

2.2.1 詳細了解工作相關的電話留言，聆聽顧客詳細描述產品或服務的問題，並決定克服問題所需的步驟

2.2.2 理解工作環境中複雜技術問題的主要方向

### 2.3 參與討論和對話，必要時交換資訊

2.3.1 在清晰的標準語言中進行例行正式討論，整理討論資訊

2.3.2 對推薦的行動方案表達不同程度的認同

## 三. 閱讀

### 3.1 分析和優先考慮意見和建議

3.1.1 回應在協同項目開發過程中提出的評論

3.1.2 在提供足夠背景訊息的情況下，識別不同的意見和推薦的行動方案

3.1.3 通過確定各種選擇的利弊來證明對問題的觀點

### 3.2 從各種資源中分析事實資訊

3.2.1 解釋文件的主要訊息

3.2.2 透過文件或報告中的上下文線索推斷含義

3.2.3 在語言上複雜的實際文件中識別具體訊息

### 3.3 評估來自各種資源的訊息

3.3.1 評估解決問題的不同選項或方法的優缺點

3.3.2 綜合、概述和評估來自多個資源的熟悉資訊和論點

### 3.4 識別問題及其原因，並找到解決方案

3.4.1 識別與工作相關的問題及其原因，採取的行動以及這些行動的結果

3.4.2 總結產品或服務如何滿足特定需求

3.4.3 識別變革將如何幫助公司、員工或客戶，以及如何衡量變革的成功程度

(實際內容以[原廠原文考試大綱](#)為主)