

Hướng Dẫn Chung về Bài Thi Kỹ Năng

Hãy đọc các hướng dẫn này trong thời gian quý vị đợi thực hiện Bài Thi Kỹ Năng của mình. Quý vị phải nộp lại thẻ này cho Chuyên Gia Đánh Giá, người sẽ thực hiện đánh giá quý vị.

Khi quý vị được gọi vào Phòng Thi, Chuyên Gia Đánh Giá sẽ:

- yêu cầu kiểm tra giấy tờ tùy thân của quý vị.
- dẫn quý vị đi xung quanh phòng để quý vị có thể nhìn thấy các vật dụng và thiết bị cần thiết cho bài thi.

Với Bài Thi Kỹ Năng, quý vị sẽ thực hiện ba kỹ năng mà quý vị có thể thực hiện khi chăm sóc khách hàng. Trong khi quý vị thực hiện các kỹ năng này, Chuyên Gia Đánh Giá sẽ quan sát và ghi chép lại quá trình thực hiện của quý vị. Quý vị sẽ cần thực hiện các kỹ năng này với một thí sinh đóng vai khách hàng hoặc với ma nơ canh. Quý vị cần đối xử và nói chuyện với người đóng vai hoặc ma nơ canh như là khách hàng thực sự của mình.

Trước khi quý vị làm bài thi của mình, Chuyên Gia Đánh Giá sẽ:

- đưa cho quý vị một thẻ có danh sách các kỹ năng mà quý vị cần thực hiện cho bài thi, trong đó có các hướng dẫn đối với từng kỹ năng.
- đọc các hướng dẫn đối với từng kỹ năng cho quý vị. (Thông dịch viên sẽ hỗ trợ nếu quý vị làm bài thi bằng ngôn ngữ khác không phải là tiếng Anh).
- thông báo cho quý vị khi nào quý vị sẽ làm bài thi của mình và khi nào quý vị sẽ đóng vai khách hàng trong bài thi của thí sinh khác.

Đối với bài thi kỹ năng, khách hàng:

- được coi là có tinh thần tỉnh táo và hợp tác.
- có thể có các hạn chế về thể chất trong một số kỹ năng.

Khi một người đóng vai khách hàng (không phải ma nơ canh), người đó:

- chỉ được phép nói để trả lời các câu hỏi của quý vị.
- có thể di chuyển và hỗ trợ việc di chuyển.
- sẽ chỉ di chuyển khi được yêu cầu di chuyển.

Khi đóng vai khách hàng, quý vị:

- là khách hàng tỉnh táo và hợp tác, có thể di chuyển và làm theo chỉ dẫn.
- CHỈ di chuyển khi được thí sinh yêu cầu.
- CHỈ nói để trả lời câu hỏi của thí sinh.
- có thể nhận được các hướng dẫn đặc biệt từ Chuyên Gia Đánh Giá về vai trò của quý vị khi là khách hàng.
- **KHÔNG** được trợ giúp thí sinh khác theo bất kỳ cách nào. Điều này bao gồm việc đưa ra gợi ý bằng từ ngữ, ký hiệu hoặc biểu cảm khuôn mặt. Loại hành vi này được gọi là gian lận và cả hai thí sinh sẽ bị loại khỏi bài thi và không nhận được kết quả thi. Các sự cố sẽ được báo cáo lên Sở Y Tế Tiểu Bang Washington (Washington Department of Health).

Một số điểm cần nhớ trong khi quý vị thực hiện Bài Thi Kỹ Năng:

- Quý vị phải thực sự thực hiện các kỹ năng.
- Quý vị phải thực hiện các kỹ năng theo thứ tự liệt kê trong Thẻ Hướng Dẫn mà Chuyên Gia Đánh Giá đưa cho quý vị. Quý vị có thể đọc lại Thẻ Hướng Dẫn bất cứ lúc nào trong suốt thời gian thực hiện bài thi của mình.

Lật thẻ để đọc tiếp mặt sau →

- Đọc kỹ các hướng dẫn đối với từng kỹ năng. Trong bài thi này, quý vị sẽ giả vờ như quý vị đang làm việc với một khách hàng cho cả ba kỹ năng, mặc dù quý vị có thể thực hiện một kỹ năng với người đóng vai khách hàng và một kỹ năng khác với ma nơ canh. Ở một số kỹ năng, các hướng dẫn sẽ có thông tin chi tiết về khả năng hoặc hạn chế của khách hàng. Ví dụ: ở kỹ năng mặc quần áo, người đóng vai sẽ là khách hàng có tay yếu. Hạn chế thể chất đặc biệt này chỉ áp dụng cho kỹ năng mặc quần áo. Hướng dẫn đặc biệt về tay yếu không áp dụng cho khách hàng ở hai kỹ năng còn lại.
- Trong phòng khi có các vật dụng và thiết bị cần thiết để thực hiện các kỹ năng. Hãy hỏi Chuyên Gia Đánh Giá nếu quý vị không tìm thấy vật dụng hoặc thiết bị nào đó.
- Khi quý vị hoàn thành một kỹ năng, hãy nói "Tôi đã xong".
- Nếu quý vị nghĩ rằng mình đã phạm lỗi ở một kỹ năng, thì quý vị phải cho Chuyên Gia Đánh Giá biết rằng quý vị đang thực hiện lại để sửa lỗi. Quý vị chỉ có thể sửa lỗi kỹ năng mà quý vị đang thực hiện. Khi quý vị cho biết quý vị đã thực hiện xong một kỹ năng, thì quý vị sẽ không thể thực hiện lại kỹ năng đó nữa.
- Quý vị sẽ được thông báo về thời gian thực hiện bài thi khi Chuyên Gia Đánh Giá đưa cho quý vị Thẻ Hướng Dẫn. Thời gian thực hiện sẽ dựa trên các kỹ năng. Chuyên Gia Đánh Giá sẽ bắt đầu đếm giờ khi quý vị bắt đầu kỹ năng đầu tiên. Quý vị sẽ được thông báo khi quý vị còn năm phút trước khi hết giờ thi.
- Khi quý vị hoàn thành kỹ năng cuối cùng của mình, hãy hành động như thể quý vị đang hoàn thành việc chăm sóc cho khách hàng trong ngày đó.
- Trong suốt thời gian thực hiện bài thi, nếu Chuyên Gia Đánh Giá có quan ngại nghiêm trọng về sự an toàn, thì việc kiểm tra kỹ năng đó sẽ bị ngừng lại và kỹ năng đó sẽ kết thúc.
- Quý vị sẽ thực hiện một bài thi cấp tiểu bang. Chuyên Gia Đánh Giá không được phép trợ giúp hay dạy quý vị, hoặc thảo luận với quý vị về quá trình thực hiện của quý vị.

Khi quý vị hoàn thành bài thi của mình, Chuyên Gia Đánh Giá sẽ:

- Nhập dữ liệu về việc thực hiện các kỹ năng của quý vị vào máy tính và máy tính sẽ chấm điểm bài thi.
- Quý vị sẽ được hướng dẫn kiểm tra email và xem Thư Thông Báo Hoàn Thành để biết thông tin về việc truy cập báo cáo điểm số của mình.

Các quy định chung khác của bài thi này bao gồm:

- Phải tắt và cất các thiết bị ghi hình/ghi âm, điện thoại di động, máy nhắn tin, thiết bị hỗ trợ kỹ thuật số cá nhân (Personal Digital Assistant, PDA) hoặc máy ảnh trong suốt thời gian thực hiện bài thi.
- Phải cất mọi đồ dùng cá nhân mà quý vị mang theo trong phòng thi và quý vị sẽ không được phép sử dụng đồ dùng của mình trong suốt thời gian thực hiện bài thi.
- Đây là bài thi không được tham khảo tài liệu. Quý vị không được phép sử dụng hoặc nhìn vào ghi chú, sách vở hoặc bản thông tin của thí sinh trong suốt thời gian thực hiện bài thi.
- Không có giờ nghỉ trong thời gian thực hiện bài thi.
- Trừ khi quý vị đăng ký làm Bài Thi Kỹ Năng bằng ngôn ngữ khác không phải là tiếng Anh, quý vị CHỈ được nói tiếng Anh trong suốt bài thi, bất kể quý vị đang làm bài thi hay đóng vai khách hàng.

- Chuyên gia đánh giá sẽ ngừng bài thi của quý vị và quý vị sẽ bị loại nếu quý vị có hành vi thô lỗ hoặc gây gián đoạn. Quý vị cũng sẽ bị loại nếu Chuyên Gia Đánh Giá có lý do để tin rằng quý vị đang giả mạo người khác hoặc nghi ngờ quý vị gian lận.
- Quý vị sẽ có cơ hội đặt câu hỏi về các hướng dẫn này sau khi Chuyên Gia Đánh Giá giới thiệu phòng thi cho quý vị.