

Các Hướng Dẫn Chung cho Bài Thi Kỹ Năng

Hãy đọc những hướng dẫn này khi bạn đang chờ thực hiện Bài Thi Kỹ Năng của mình. Thẻ này phải được trả lại cho Người Đánh Giá sẽ đưa ra bài thi của bạn.

Khi bạn được gọi vào Phòng Thi, Người Đánh Giá sẽ:

- đề nghị xem nhận dạng của bạn.
- dẫn bạn thăm quan phòng để bạn có thể thấy các thiết bị và dụng cụ cần cho bài thi.

Đối với Bài Thi Kỹ Năng bạn sẽ thực hiện ba kỹ năng mà bạn có thể thực hiện trong chăm sóc khách hàng. Khi bạn thực hiện những kỹ năng này, một Người Đánh Giá sẽ quan sát và ghi lại sự thực hiện của bạn. Các kỹ năng sẽ được thực hiện hoặc là trên một ứng viên đóng vai khách hàng hoặc trên một ma-nơ-canh. Bạn nên đối xử và nói chuyện với diễn viên hoặc ma-nơ-canh đúng như người đó là khách hàng thực sự.

Trước khi bạn thực hiện bài thi, Người Đánh Giá sẽ:

- đưa cho bạn một thẻ mà có danh sách các kỹ năng bạn sẽ thực hiện cho bài thi với các hướng dẫn cho mỗi kỹ năng.
- đọc những hướng dẫn của mỗi kỹ năng cho bạn. (Một phiên dịch viên sẽ giúp đỡ nếu bạn làm bài thi không bằng tiếng Anh.)
- nói cho bạn khi nào bạn sẽ thực hiện bài thi và khi nào bạn sẽ đóng vai khách hàng cho bài thi của một ứng viên khác.

Đối với bài thi kỹ năng, khách hàng:

- được coi như đã được cảnh báo tinh thần và sẵn sàng hợp tác.
- có thể có những giới hạn về thể chất trong một vài kỹ năng.

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

- chỉ được phép nói để trả lời câu hỏi của bạn.
- có thể di chuyển và trợ giúp di chuyển.
- sẽ chỉ di chuyển khi được đề nghị.

Khi bạn đóng vai khách hàng bạn:

- là một khách hàng được cảnh báo và sẵn sàng hợp tác và là người có thể di chuyển và làm theo hướng dẫn.
- sẽ CHỈ di chuyển khi được đề nghị làm vậy bởi ứng viên.
- sẽ CHỈ nói để trả lời câu hỏi ứng viên đặt ra.
- có thể nhận các hướng dẫn đặc biệt từ Người Đánh Giá về vai trò của bạn như một khách hàng.
- có thể KHÔNG giúp ứng viên khác bằng mọi giá. Điều này bao gồm đưa ra gợi ý bằng cách sử dụng lời nói, tín hiệu hoặc nét mặt. Hành vi này được coi là gian dối và cả hai ứng viên sẽ bị loại khỏi bài thi mà không nhận được kết quả bài thi. Các sự việc sẽ được báo cáo cho Sở Y Tế Washington.

Có một vài điểm phải ghi nhớ khi bạn làm Bài Thi Kỹ Năng:

- Bạn phải thực sự thực hiện các kỹ năng.
- Bạn phải thực hiện các kỹ năng theo trình tự được liệt kê trên Thẻ Hướng Dẫn mà Người Đánh Giá sẽ đưa cho bạn. Bạn có thể đọc lại Thẻ Hướng Dẫn vào bất kỳ lúc nào trong bài thi của mình.

Lật lại thẻ để tiếp tục đọc mặt sau →

- Đọc các hướng dẫn kỹ càng đối với mỗi kỹ năng. Đối với bài thi này, bạn sẽ giả vờ bạn đang làm việc với một khách hàng cho tất cả ba kỹ năng, mặc dù một diễn viên có thể đóng vai khách hàng cho một kỹ năng và một ma-nơ-canh có thể được sử dụng như khách hàng cho một kỹ năng khác. Trong một vài kỹ năng, các hướng dẫn cũng sẽ đưa ra thông tin cụ thể về khả năng và giới hạn của khách hàng. Ví dụ, trong kỹ năng mặc quần áo diễn viên sẽ đóng vai một khách hàng bị suy nhược một bên. Giới hạn thể chất đặc biệt đó chỉ áp dụng cho kỹ năng mặc quần áo. Các hướng dẫn đặc biệt về bên bị suy nhược, không áp dụng cho khách hàng trong hai kỹ năng còn lại.
- Các dụng cụ và thiết bị cần để thực hiện kỹ năng ở trong phòng thi. Nếu có vật nào bạn không thể tìm thấy, hãy hỏi Người Đánh Giá.
- Khi bạn đã hoàn thành một kỹ năng hãy nói, “Tôi đã xong.”
- Nếu bạn nghĩ mình vừa phạm sai lầm trong một kỹ năng, bạn phải nói cho Người Đánh Giá biết bạn đang thực hiện lại để sửa chữa. Bạn chỉ có thể sửa chữa một kỹ năng mà bạn đang thực hiện. Khi bạn nói bạn đã xong với một kỹ năng, bạn không thể làm lại kỹ năng đó.
- Khi Người Đánh Giá đưa bạn Thẻ Hướng Dẫn, bạn sẽ được cho biết mình có bao nhiêu phút để thực hiện bài thi. Lượng thời gian dựa trên các kỹ năng. Người Đánh Giá sẽ bắt đầu tính giờ khi bạn bắt đầu kỹ năng đầu tiên, và bạn sẽ được cho biết khi bạn còn năm phút trước khi bài thi kết thúc.
- Khi bạn hoàn thành kỹ năng cuối cùng, hãy cư xử như bạn vừa kết thúc chăm sóc cho khách hàng cả ngày.
- Trong bài thi nếu Người Đánh Giá có mối lo ngại về an toàn nghiêm trọng, việc kiểm tra kỹ năng sẽ bị dừng và kỹ năng đó sẽ chấm dứt.
- Bạn đang làm bài thi của bang. Người Đánh Giá không được phép giúp hoặc dạy bạn, hay thảo luận về việc thực hiện của bạn với bạn.

Khi bài thi của bạn kết thúc, Người Đánh Giá sẽ:

- nhập dữ liệu từ việc thực hiện kỹ năng của bạn vào máy tính, máy tính sẽ chấm điểm bài thi.
- đưa cho bạn một bảng điểm.

Các quy tắc chung khác cho bài thi này bao gồm:

- Các thiết bị ghi âm, điện thoại di động, máy nhắn tin, PDA hoặc máy ảnh phải được tắt và cất giữ trong quá trình thi.
- Bất kỳ vật dụng cá nhân nào đi cùng với bạn phải được cất giữ trong phòng thi và bạn sẽ không được dùng các vật dụng của mình trong lúc thi.
- Đây là một bài thi không được mở sách vở, tài liệu. Bạn không được sử dụng hoặc nhìn vào bất kỳ ghi chép, sách hay bản tin ứng viên trong lúc thi.
- Không có nghỉ giải lao trong quá trình thi.
- Trừ khi bạn đăng ký thực hiện Bài Thi Kỹ Năng không bằng tiếng Anh, bạn được yêu cầu CHỈ nói tiếng Anh trong lúc thi, dù bạn đang thực hiện bài thi của mình hay đang đóng vai khách hàng.
- Bài thi của bạn sẽ kết thúc và bạn sẽ bị đuổi nếu hành vi của bạn là thô lỗ hoặc phá hoại. Bạn cũng sẽ bị đuổi nếu Người Đánh Giá có lý do tin rằng bạn đang mạo danh một người khác hoặc nếu bạn bị nghi ngờ gian lận.

Bạn sẽ có cơ hội hỏi các câu hỏi về những hướng dẫn này sau khi Người Đánh Giá cho bạn định hướng vào phòng thi.