

FGU

Prøvevejledning for handel og kundeservice

Indhold

1. Indledning	2
2. Faglig dokumentation/afsluttende standpunkt	2
Faglig dokumentation.....	2
Afsluttende standpunktsbedømmelse	3
3. Afsluttende prøve.....	5
Prøvens fokus	5
Rammerne for prøven	6
3.1 Eksaminationsgrundlag	6
3.2 Bedømmelsesgrundlag	7
3.3. Bedømmelseskriterier	8
4. Eksempel på portfolioprøve	10
Før prøven	10
Under prøven.....	11
Bilag: Guide til god praksis ved prøveafholdelse i faget.....	12

1. Indledning

Denne vejledning udfolder, forklarer og eksemplificerer nogle af bestemmelserne om prøverne i FGU-fagbilaget for handel og kundeservice, men vejledningen indfører ikke nye bindende krav. Vejledningen udfolder hermed fagbilagets afsnit 4.2 *Faglig dokumentation/afsluttende standpunkt* og afsnit 4.3 *Afsluttende prøve*.

2. Faglig dokumentation/afsluttende standpunkt

Faglig dokumentation

Den faglige dokumentation spiller en væsentlig rolle i undervisningen – både i forbindelse med den løbende evaluering og vejledning af eleven og i forbindelse med afslutningen af undervisningen, hvis elevens standpunkt her skal bedømmes. Dokumentationen er en del af bedømmelsesgrundlaget både for den løbende evaluering og for det afsluttende standpunkt.

Faglig dokumentation i handel og kundeservice

Den faglige dokumentation i handel og kundeservice omfatter typisk projektrapporter, fotodokumentation, opgavebeskrivelse, notater eller andre praktiske eller digitale produkter.

Eksempel:

- Fotodokumentation af ændringer i vareopstillinger
- Digital præsentation af fx målgruppeanalyse eller markeds- og konkurrentanalyse
- Logbog og fotos, der beskriver processen i forbindelse med planlægning, opbygning og afvikling af et konkret event.

Dokumentationen skal ikke opfattes som en traditionel skriftlig dokumentation, men kan lige så vel bestå af fysisk fremstillede produkter, noter, skitser, logbog, tegninger, optegnelser, billeder, video mv.

De nærmere krav til og rammer for den faglige dokumentation fastsættes og beskrives på institutionsniveau. Når institutionen (lederen/lærerne) vælger dokumentationsform, skal der ud over faglige hensyn også tages hensyn til elevens evner og muligheder for at dokumentere sin læring og sit arbejde. Læreren må derfor differentiere i forhold til det konkrete arbejde, som eleven udfører, og i forhold til hvad eleven kan præstere. Det er ligeledes vigtigt at arbejde med progression i dokumentationen, så eleven løbende afprøver forskellige dokumentationsformer og gradvis øger kompleksiteten og korrektheden i dokumentationen, så elevens evne til at udforme dokumentationen ud fra de krav, der stilles til form og indhold, gradvis øges.

Afsluttende standpunktsbedømmelse

Eleven skal have en standpunktsbedømmelse, hvis eleven afslutter det faglige tema handel og kundeservice på FGU-niveau 1 eller FGU-niveau 2. Standpunktsbedømmelsen resulterer i vurderingen bestået/ikke bestået.

Den afsluttende standpunktsbedømmelse er en absolut bedømmelse, der skal vise elevens aktuelle standpunkt målt i forhold til undervisningens mål. Bedømmelsen af en elev må ikke foregå ved en sammenligning med de øvrige elevers kunnen.

Dokumentationen skal bidrage til bedømmelse af elevens standpunkt ved afslutningen af et niveau, men udgør ikke hele bedømmelsesgrundlaget. Handel og kundeservice indeholder mål, som omhandler arbejdsprocesser, sikkerhed, miljøbevidsthed, ressourcebevidsthed, økonomisk sans, samarbejde, kreativitet og holdningsmæssige mål mv. Den type mål skal også inddrages i bedømmelsen, selvom de primært kommer til udtryk og bedst kan bedømmes i forbindelse med den daglige undervisning og de arbejds- og læreprocesser, som eleven gennemfører.

Der kan også være undervisningsmål, som eleven er blevet undervist ud fra i begyndelsen af undervisningen på niveauet, der ligeledes skal inddrages i den afsluttende bedømmelse. Det kan være et fagligt indhold/en faglig disciplin, som er planlagt i den første del af det pågældende niveau, og som senere ikke længere er en del af undervisningen. Så hvis der i handel og kundeservice eksempelvis er blevet arbejdet med arbejdspladskultur og personlig fremtræden lige efter opstart, skal dette også være en del af den endelige standpunktsbedømmelse.

Men det er vigtigt at være opmærksom på, at man ikke på denne måde utilsigtet kommer til at bedømme eleven ud fra de kompetencer, som eleven havde i begyndelsen af undervisningen, da standpunktsbedømmelsen altid skal afspejle elevens kompetencer på bedømmelsestidspunktet.

Elevens dokumentation vil således sjældent kunne danne grundlag for bedømmelsen af alle de mål, som handel og kundeservice omfatter. Derfor skal der tages højde for de forskelligartede kompetencer i handel og kundeservice, og der skal konkret tages stilling til, hvordan bedømmelsen skal foregå. I den forbindelse er det afgørende at tage stilling til konkrete bedømmelseskriterier, som angiver, hvad der lægges vægt på i bedømmelsen.

De overordnede bedømmelseskriterier, som de fremgår af fagbilaget, ses i tekstboksen nedenfor:

Bedømmelseskriterier for handel og kundeseervice på FGU-niveau 1 og FGU-niveau 2, jf. fagbilaget

I standpunktsbedømmelsen lægges der vægt på, at eleven:

FGU-niveau 1:

- Kan anvende de mest grundlæggende fagudtryk i relevante sammenhænge
- Har grundlæggende kendskab til de mest basale arbejdsmetoder, materialer og sikkerhedsforanstaltninger
- Kan anvende forskellige grundlæggende arbejdsmetoder på et basalt niveau
- Kan deltage i simple handels- og kundesevice situationer, eller dele af disse, med en acceptabel kvalitet
- Kan medvirke til handel/kundesevice gennem simple arbejdsprocesser, i kendte situationer under vejledning.

FGU niveau 2:

- Kan anvende korrekte fagudtryk i relevante sammenhænge
- Kan redegøre for forskellige basale arbejdsmetoder, materialer og sikkerhedsforanstaltninger inden for fagområdet
- Kan anvende forskellige grundlæggende arbejdsmetoder til løsning af enkle opgaver under overholdelse af relevante forskrifter
- Kan forholde sig til kvaliteten af udførte opgaver i det faglige tema, og kan give forslag til forbedringer og korrektioner
- Kan med begyndende selvstændighed og ansvarlighed gennemføre handel i et professionelt miljø i kendte situationer eller kan udføre mere komplicerede serviceydelser under vejledning.

De overordnede bedømmelseskriterier vil ofte skulle konkretiseres på den enkelte institution ud fra den kontekst, som handel og kundesevice foregår i, så eleven og læreren ved, præcis hvad der lægges vægt på ved bedømmelsen. Eksempelvis kan bedømmelseskriterierne variere, alt efter om undervisningen foregår i forbindelse med værkstedsfaciliteter, projekter, events eller virksomheder.

Bedømmelseskriterier er i sin enkelthed det, man lægger vægt på ved en bedømmelse, men det er altid vigtigt, at læreren bruger sin professionelle faglighed til at vurdere elevens samlede kompetencer inden for det faglige tema, når der gives en bedømmelse.

Nedenfor gives eksempler på, hvordan udvalgte af ovenstående bedømmelseskriterier kan konkretiseres yderligere:

Konkretisering af udvalgte bedømmelseskriterier

Kriterier	Konkretisering
Eleven kan anvende de mest grundlæggende fagudtryk i relevante sammenhænge (FGU-niveau 1)	Eksempel: Eleven kan identificere og segmentere kundegrupper ved hjælp af teoretiske modeller. (Undervisningsforløb: Klassen har opstillet en bod til et julemarked, og eleven kan ud fra sine egne betragtninger og erfaringer fortælle, hvilke typer kunder der handler i boden, eller alternativt, hvilket segment fra Minervamodellen der er den primære kundegruppe i boden).
Eleven kan deltage i simple handels- og kundeservicesituationer, eller dele af disse, med en acceptabel kvalitet (FGU-niveau 1)	Eksempel: Eleven kender til betydningen af personlig fremtræden, kropssprog og mundtlig kommunikation i forbindelse med salg eller kundeservice. (Undervisningsforløb: Eleven var i praktik, hvor han/hun fandt ud af, at kropssudsmykningen skulle nedtones for at tilpasse sig virksomhedens udtryk).
Eleven kan forholde sig til kvaliteten af udførte opgaver i det faglige tema og kan give forslag til forbedringer og korrektioner (FGU-niveau 2)	Eksempel: Eleven kan reflektere over og evaluere planlægningen og gennemførelsen af et personligt salg. (Undervisningsforløb: Eleven var i praktik, hvor han/hun i forbindelse med evalueringen forstod, at den manglende vagtplan resulterede i for mange rygepauser og dermed manglende bemanning i butikken, og at det havde en negativ indflydelse på omsætningen).

3. Afsluttende prøve

I handel og kundeservice er den afsluttende prøve en portfolioprøve.

Fagbilaget beskriver de overordnede rammer for prøven. Derudover er der en række forhold, der skal tages stilling til, når man som lærer planlægger og gennemfører en konkret prøve i handel og kundeservice. Det er for at sikre, at eleverne er klar over, hvordan prøven foregår, og hvordan de bliver bedømt, og for at sikre, at man kan gennemføre en sikker og fair prøve. Derfor skal man som lærer på forhånd tage stilling til og skabe klarhed over de forhold, der har betydning for prøvens gennemførelse. Læreren fungerer som eksaminator til prøven.

Prøvens fokus

En prøve vil altid have karakter af en stikprøve, da det sjældent vil være muligt at afprøve eleven i alle de mål, som eleven skal have nået i undervisningen. Men elevens præsentationsportfolio skal afspejle elevens kompetencer inden for flest mulige af temaets mål. Derfor er det helt centralt, at læreren

vejleder eleven, når der arbejdes med udvælgelse og klargøring af materiale til portfolioen.

Præsentationsportfolioen skal udarbejdes i en proces, hvor læreren vejleder eleven, så portfolioen får et fokus, som rammer det faglige temas væsentligste mål.

Rammerne for prøven

Portfoliopróven skal beskrives helt konkret af den enkelte institution, og den faglige kontekst skal være synlig i prøvebeskrivelsen. Det er vigtigt at forholde sig til prøvens rammer, herunder faserne *før prøven*, *under prøven* og *efter prøven*. Bilag 1 indeholder en tjekliste, som kan sikre, at der er taget stilling til en række centrale forhold med væsentlig betydning for prøvens planlægning og gennemførelse.

Institutionen skal kunne dokumentere beskrivelsen af prøven, så den kan formidles til censor og til lærerne på FGU-institutionen.

3.1 Eksaminationsgrundlag

Eksaminationsgrundlaget i handel og kundeservice er elevens præsentationsportfolio.

Præsentationsportfolioen er det faglige stof eller materiale, der eksamineres ud fra, og som skal gøre det muligt for eksaminanden at demonstrere sine opnåede kompetencer – præsentationsportfolioen er således "det man taler med eleven om".

Præsentationsportfolioen skal give eksaminator og censor mulighed for at iagttage elevens arbejde, indgå i dialog med eleven og stille spørgsmål, som aktiverer og udfordrer elevens kompetencer. For eleven skal præsentationsportfolioen give mulighed for at vise kompetencer, besvare spørgsmål, forklare og argumentere.

Portfolioens indhold opbygges på baggrund af undervisningens indhold, eksempelvis med afsæt i et event, et projekt eller et konkret job, som eleven har gennemført i undervisningen. Elevens praktiske erfaringer med konkrete kundesituationer og elevens refleksioner i tilknytning hertil vil eksempelvis være relevante at dokumentere i portfolioen.

At vejlede eleven forudsætter derfor et sikkert fagligt blik for, hvordan eleven vejledes i arbejdet med sin præsentationsportfolio, og hvordan målene kan bringes i spil ved den efterfølgende eksamination.

Spørgsmål, som er væsentlige at overveje og tage stilling til, når eleven skal vejledes i sit arbejde med præsentationsportfolioen, er:

- Giver præsentationsportfolioen gode muligheder for at bringe de faglige mål, som eleven skal bedømmes ud fra, i spil?
- Fungerer præsentationsportfolioen hensigtsmæssigt som udgangspunkt for fremlæggelse og efterfølgende mundtlig dialog, hvor de faglige mål kan komme i spil?
- Hvordan tilgodeses undervisningens mål om viden, færdigheder og kompetencer i elevens præsentationsportfolio?
- Kræver indholdet af præsentationsportfolioen nogle særlige fysiske rammer eller redskaber?

Den gode præsentationsportfolio kan fx indeholde følgende elementer:

- En praktisk opgave
 - Fx en konkret salgshandling, hvor erfaringen inddrages
- En teoretisk opgave eller model
 - Fx en SWOT-model, som man har arbejdet med i undervisningen og nu bruger i en ny kontekst
- Et produkt
 - Fx en genstand, som man har fremstillet på et værksted og efterfølgende har afsat
- En arbejdsproces
 - Fx et teamsamarbejde, hvor erfaringer inddrages
- En synopsis
 - Fx et casearbejde, som har udmøntet sig i en skriftlig opgave, hvis indhold kan inddrages
- Et projekt
 - Fx et innovationsprojekt, hvor eleven har arbejdet individuelt eller i en gruppe med at arrangere et event, og hvor resultater og erfaringer kan inddrages
- En praktikerfaring
 - Fx en erfaring fra et virksomhedsophold.

3.2 Bedømmelsesgrundlag

I handel og kundeservice er bedømmelsesgrundlaget både eksaminandens mundtlige præstation og eksaminandens præsentationsportfolio. Begge dele indgår således i vurderingen, når der bedømmes bestået/ikke bestået – jf. fagbilaget.

I bedømmelsen er der ikke en særlig vægtning mellem præsentationsportfolioen og den mundtlige præstation. Bedømmelsen gives derimod som en helhedsvurdering, der tilgodeser, at eleverne kan have forskellige kompetencer, når det gælder henholdsvis udarbejdelse af portfoliomateriale og mundtlig fremlæggelse. Helhedsvurderingen skal sikre, at det er elevernes fagligt opnåede kompetencer og dertil hørende viden og færdigheder, der bedømmes.

Bedømmelsen skal foregå på baggrund af elevens præstation og en vurdering af, hvordan den matcher bedømmelseskriterierne.

Præsentationsportfolioen og den mundtlige præstation skal give den dygtige elev mulighed for at præstere på topniveau og den mindre dygtige elev mulighed for at bevise, at præstationen netop er bestået.

Bedømmelsen – og begrundelsen herfor – kræver en god forståelse af bedømmelseskriterierne, og at bedømmerne er enige om, hvad der er væsentlige og mindre væsentlige styrker og mangler ved en elevs præstation. Derfor er det afgørende at fastsætte og være enige om prøvens bedømmelseskriterier.

3.3. Bedømmelseskriterier

Bedømmelsen er en vurdering af, i hvilken grad elevens præstation lever op til de faglige mål.

Bedømmelseskriterierne er det, eksaminator og censor lægger vægt på i bedømmelsen, og der skal være en tydelig sammenhæng mellem prøvens mål og bedømmelseskriterierne. I forbindelse med bedømmelsen ”skal der være formuleret bedømmelseskriterier, som sikrer, at bedømmerne fokuserer på det samme ved elevens præstation. Ellers kan bedømmelsen blive tilfældig, og der kan opstå store uenigheder mellem eksaminator og censor om, hvad der er vigtigt, og hvad der ikke er vigtigt.

Bedømmelseskriterierne skal med andre ord sikre, at det, som eksaminator og censor ser på/lytter efter, er det samme.

Bedømmelseskriterierne skal bidrage til at fastholde det faglige fokus i forbindelse med prøven og sikre, at det er de væsentligste faglige mål, der bedømmes ud fra. Samtidig er det vigtigt, at bedømmerne bruger deres professionelle faglighed til at vurdere elevens præstation, så bedømmelsen bliver foretaget ud fra en helhedsvurdering af de elementer, der indgår i prøven.

Bedømmelseskriterierne skal være fastsat af den prøveafholdende institution, og eleverne og censor skal være orienteret om dem. Kriterierne skal tage udgangspunkt i de kriterier, der er fastsat i fagbilaget, og skal være konkretiseret med henblik på den aktuelle prøve. Den prøveafholdende institution har både retten og pligten til at fastsætte og konkretisere den enkelte prøves bedømmelseskriterier, og eksaminator og censor skal bedømme ud fra de fastsatte kriterier.

Med dette udgangspunkt er det væsentligt, at man i forbindelse med prøveplanlægningen overvejer følgende:

- Hvordan er sammenhængen mellem prøvens fokus, bedømmelsesgrundlaget og bedømmelseskriterierne?
- Hvordan kan bedømmelseskriterierne beskrives så enkelt og forståeligt som muligt?
- Hvordan forklares kriterierne for eleverne?
- Er censor informeret om bedømmelseskriterierne?

Nedenfor gives eksempler på, hvordan nogle af bedømmelseskriterierne kan konkretiseres yderligere:

Konkretisering af udvalgte bedømmelseskriterier

Kriterier	Konkretisering
Har udarbejdet en præsentationsportfolio, som indeholder relevant og tilstrækkelig dokumentation af de valgte produktioner/processer.	Eleven har, efter eget ønske og i dialog med læreren, udvalgt fire forskellige relevante produktioner/processer fra sin arbejdsportfolio. (Det kan have betydning for bedømmelsen, eksempelvis kan eleven have arbejdet med salg på skolen, i en virksomhed eller i forbindelse med et event).
Kan vise forståelse for og anvende begreber og modeller i ny kontekst.	Eleven forstår de anvendte begreber og modeller i præsentationsportfolien, og dette kan eleven vise, ved at de bruges i en ny kontekst. (Fx ved at omsætte teori til praksis eller benytte begreber, modeller og viden i forskellige sammenhænge).
Kan forholde sig kritisk til samfundsmæssige problemstillinger på et fagligt grundlag.	Eleven kan forholde sig kritisk til fx emballage, madspild, CO ₂ , ensomhed og fællesskaber – set i forhold til det faglige tema og i forhold til samfundet.

4. Eksempel på portfoliooprøve

En elev har gennem to år gået på linjen handel og kundeservice i FGU. Hun har gennem de to år arbejdet på sin arbejdsportfolio, hvori hun har dokumenteret, hvad hun har udarbejdet, og hvilke metoder og teorier hun har brugt, samt evalueret dette. Helt konkret har hendes arbejdsportfolio været en hjemmeside, da den understøtter både tekst, billeder, PowerPoint-præsentationer og videoklip m.m. Hendes opgavebesvarelser har gennem de to år været styret både af læreropgaver og egen styring af hvad og hvordan, hun gerne har villet formidle sit arbejde.

Før prøven

Lærer

Umiddelbart efter at eksamensdatoen er offentliggjort, udleverer læreren et dokument til eleverne, hvori han beskriver processen frem mod prøven.

Arbejdet med præsentationsportfolioen starter, fire uger før prøven afholdes. Der afsættes to uger til arbejdet med præsentationsportfolioen.

I løbet af de uger er lærerens rolle at vejlede eleverne i prøvens fokus og i at udvælge de kompetencer og/teorier, de skal fremlægge. Hver elev har to vejledningssamtaler af 30 minutters varighed.

Læreren indsamler og sender præsentationsportfolioerne til censor 14 dage før prøven.

Elev

Eleven vælger i dialog med sin lærer indholdet til sin præsentationsportfolio. Hun udvælger det indhold, som bedst viser hendes opnåede kompetencer. Det kan være et job, hun har gennemført som en del af undervisningen, eller et konkret projekt, hun har udarbejdet. Nu skal hun beslutte, hvilket medie hun vil bruge til præsentationsportfolio, og her vælger hun PowerPoint, som hun nu arbejder med i 14 dage, både i og uden for skolen.

Under vejledningen vælger hun fire forskellige teorier og metoder fra sin arbejdsportfolio, som hun gerne vil bruge til at belyse de kompetencer, som hun har tilegnet sig gennem sine to år i FGU, og som viser, at hun kan bestride et job som servicemedarbejder i 7-Eleven. Hun vælger følgende:

- At have viden om virksomheden
 - Hun viser, at hun har lært SWOT-modellen, som hun nu bruger i 7-Eleven.
- At kunne yde god service

- Hun viser her et praktisk eksempel, hvor hun og hendes klassekammerater har ydet en service til nogle kunder i forbindelse med et event, de har gennemført i skolen. Hun fortæller, hvordan hun vil bruge sine erfaringer, og hvad hun vil gøre anderledes i 7-Eleven.
- At kunne samarbejde
 - Hun fremviser i sin præsentationsportfolio en teamkontrakt, som hun har udarbejdet sammen med en gruppe. Hun fortæller igen om, hvordan hun vil bruge sine erfaringer, og hvad hun vil gøre anderledes i 7-Eleven.
- At kende sine kunder
 - Hun viser en opgave, hvor hun har arbejdet med Minervamodellen. Hun analyserer 7-Elevens kunder og prøver at omsætte det til sin kommende praksis.

Når hun er færdig, afleverer hun sin præsentationsportfolio til sin lærer.

Censor

Censor modtager elevernes præsentationsportfolioer 14 dage før prøven. Censor læser alle elevernes præsentationsportfolioer.

Under prøven

Lærer

Læreren har forberedt et trygt eksamensmiljø for eleverne og censor. Læreren stiller spørgsmål i samtalen.

Efter ca. 22 minutter slutter oplægget og samtalen med eleven, og læreren og censor voterer.

Elev

Eleven fremlægger sin præsentationsportfolio på maksimum 10 minutter, og herefter indleder hun en samtale med lærer og censor.

Censor

Censor stiller spørgsmål i samtalen. Ved voteringen lægger censor ud. Ved uenighed har censor det afgørende ord, jf. karakterbekendtgørelsens bestemmelser.

Bilag: Guide til god praksis ved prøveafholdelse i faget

Den nedenstående tjekliste anvendes til prøveplanlægningen. Ikke alle punkter vil være lige relevante ved alle prøver – det afhænger af den konkrete prøves form og kontekst.

<i>Før prøven</i>	
Hvad skal prøvens fokus være?	
Hvad skal bedømmelseskriterierne være?	
Skal der være tale om en individuel prøve eller en gruppeprøve? <i>NB: Der er tale om en individuel prøve i handel og kundeservice</i>	
Ved gruppeprøve: Hvor mange elever er der i gruppen (NB: Husk at følge antallet i fagbilaget), og hvordan skal de samarbejde? <i>NB: Gruppeprøve er ikke muligt i handel og kundeservice</i>	
Hvordan udarbejdes eksaminationsgrundlaget?	
Er der særlige krav til eleverne for at kunne deltage i prøven? Skal læreren godkende elevarbejde, der skal indgå som eksaminationsgrundlag?	
Hvornår starter prøven? Udarbejder eleverne noget i undervisningen, som de medbringer til prøven? Eller starter prøven med udlevering af en opgave, som skal løses samme dag?	
Tidsrammen for prøven: Er der forberedelse, og hvad er rammerne for denne?	
Er der særlige krav til, hvilke fysiske rammer prøven skal foregå inden for?	
Hvilke hjælpemidler har eleverne til rådighed?	
Er der nogle elever, der skal have særlige prøvevilkår?	
Skal der være en tidsplan for elevernes arbejde på dagen?	
Hvor mange elever kan være til prøve samtidig?	
Hvordan informeres censor, og hvad skal censor informeres om?	
Hvordan fremsendes der materiale til censor (hvis materialet indgår som bedømmelsesgrundlag)?	
Hvilke praktiske informationer skal censor have?	

Hvordan forberedes eleverne til prøven – undervejs og i den sidste afsluttende fase af undervisningen?	
<i>Under prøven</i>	
Hvem er den prøveansvarlige, som kan tilkaldes i problematiske situationer?	
Læreren er eksaminator, men hvad er censors rolle?	
Hvordan skal kommunikationen med eleverne være?	
Hvordan skabes der en god og tryk prøvesituation?	
Hvordan får eleverne de bedste muligheder for at vise, hvad de kan?	
Hvad skal censor og eksaminator iagttage?	
Hvordan holder eksaminator og censor styr på iagttagelser og vurderinger af den enkelte elev – anvendes der skemaer eller andre værktøjer?	
Hvordan sikres det, at eleverne får de samme (ens) muligheder under prøven?	
<i>Efter prøven</i>	
Hvornår og hvordan vurderes der?	
Hvordan meddeles bedømmelsen til eleverne?	
Hvordan håndteres uenighed om bedømmelsen?	
Hvem tager sig af elever, der ikke består?	
Hvem oplyser om muligheden for omprøve?	
Hvordan udformes, underskrives og afleveres karakterlister?	
Hvilke erfaringer gav prøvens udformning?	
Giver disse erfaringer anledning til ændringer i prøvetilrettelæggelsen og prøveafholdelsen?	