

Eksamensveiledning

- om vurdering av eksamensbesvarelser

LOKALT GITT SKRIFTLIG EKSAMEN

APO3002 – Kommunikasjon og samhandling

Eksamensveiledning for lokalt gitt skriftlig eksamen i fylkeskommunenes landssamarbeid (Vigo IKS)

Denne eksamensveiledningen gir informasjon om lokalt gitt skriftlig eksamen i landssamarbeidet, og hvordan eksamen skal vurderes. Veiledningen er for skoler, elever, privatister, lærere og foresatte. Sensorene skal bruke veiledningen som en felles referanseramme for sitt sensurarbeid.

1. Eksamensordning

Eksamenslengde 4 timer

2. Hjelpemidler

Alle hjelpemidler er tillatt, bortsett fra åpent internett og andre verktøy som kan brukes til kommunikasjon. Hver fylkeskommune har publisert liste over tillatte nettbaserte hjelpemidler (nettressurser) som er tilgjengelig på eksamensdagen.

Noen fag avviker fra denne regelen ved at det er restriksjoner på bruk av hjelpemidler, eller at det er spesielle hjelpemidler som kreves for å løse eksamensoppgaven. Listen viser fag som avviker:

<http://www.vigoiks.no/eksamen/hjelpemidler-til-eksamen>

Eksamensoppgaver hvor det ikke er krav om spesielle hjelpemidler skal være utformet på en slik måte at det ikke er nødvendig å ha tilgang til internett eller hjelpemidler for å kunne besvare oppgavene. Det er kandidatens egen kompetanse i faget som skal prøves på eksamen.

Med utgangspunkt i eksamensordningen for faget må kandidaten selv velge hensiktsmessige hjelpemidler for å løse oppgavene. Eksempler på hjelpemidler kan være: datamaskin med filer og digitale verktøy, kalkulator, lærebok, tidligere eksamensoppgaver, notater, eksamensveiledning, utskrifter fra Internett og formelbok. Alle digitale verktøy som kandidaten vil bruke, må være installert på datamaskinen før eksamen.

3. Kommunikasjon med andre under eksamen

Det er ikke lov å kommunisere med andre under eksamen, hverken skriftlig eller muntlig.

4. Eksamensoppgaven

Eksamensoppgavene lages med utgangspunkt i læreplanens kompetansemål. De fem grunnleggende ferdighetene er en del av kompetansemålene:

- å kunne uttrykke seg muntlig (gjelder ikke på skriftlig eksamen)
- å kunne uttrykke seg skriftlig
- å kunne lese
- å kunne regne
- å kunne bruke digitale hjelpemidler

Oppgavesettet er bygd opp slik at besvarelsen skal gi grunnlag for å vurdere kandidatens individuelle kompetanse. Samlet sett kan eksamen inneholde oppgaver fra alle hovedområdene i læreplanen, men ikke nødvendigvis fra alle kompetansemålene. De fleste eksamener har alle hjelpemidler tillatt. Eksamensoppgaven bør være en åpen oppgave (case), og må utformes på en slik måte at svarene ikke kan leses direkte ut av en lærebok eller andre hjelpemidler.

Når kandidaten velger å bruke erfaringer fra egen praksis, er det viktig at hun/han beskriver klart hvilke valg som tas og de forutsetningene det arbeides ut i fra. Det er viktig å besvare det oppgaven spør om for å vise fagkompetansen sin.

Tidligere eksamensoppgaver finner du på www.vigoiks.no

5. Bruk av kilder

Hvis kandidaten bruker kilder i besvarelsen, skal disse oppgis på en slik måte at leseren kan finne fram til dem. Kandidaten skal oppgi forfatter og fullstendig tittel på lærebøker, artikler eller annen litteratur. Hvis kandidaten velger å bruke utskrift eller sitat fra nettsider, skal han/hun oppgi nøyaktig nettadresse og nedlastingsdato. Eksamensoppgavene har ikke alltid krav om bruk av kilder (tekst som er hentet fra bøker, Internett etc.), og kandidaten kan vise svært høy kompetanse til eksamen uten å bruke kilder i besvarelsen. I besvarelsen skal kandidaten vise sin egen kompetanse, med eller uten bruk av kilder.

6. Vurdering av eksamensbesvarelser og karakterbeskrivelser

Fylkeskommunene har ansvar for å sensurere besvarelsene. Spørsmål om gjennomføring og sensur av eksamen rettes til den enkelte fylkeskommune.

Forskrift til opplæringsloven §§ 3-4 og 4-4 har generelle karakterbeskrivelser for grunnopplæringen:

Karakteren 6 uttrykker at eleven har fremragende kompetanse i faget.

Karakteren 5 uttrykker at eleven har meget god kompetanse i faget

Karakteren 4 uttrykker at eleven har god kompetanse i faget

Karakteren 3 uttrykker at eleven har nokså god kompetanse i faget

Karakteren 2 uttrykker at eleven har lav kompetanse i faget

Karakteren 1 uttrykker at eleven har svært lav kompetanse i faget.

Karakterene 2-6 betyr at faget er bestått.

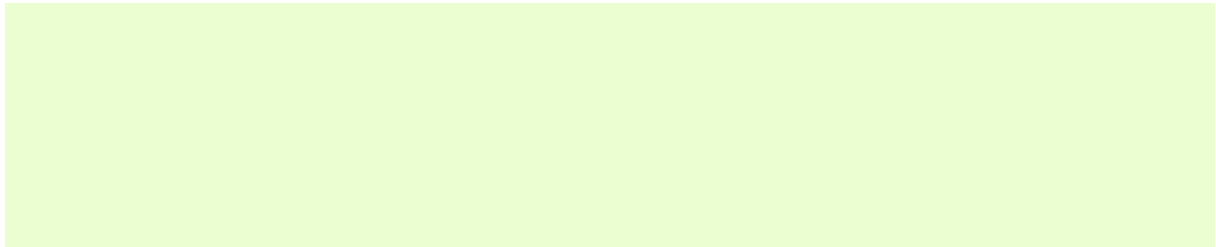
Kjennetegn på kompetanse

Hovedområde	Karakteren 5-6 Kandidaten viser fremragende eller meget god kompetanse i faget	Karakteren 3-4 Kandidaten viser god eller nokså god kompetanse i faget	Karakteren 2 Kandidaten viser lav kompetanse i faget
<i>Mål for opplæringen er at kandidaten skal kunne</i> formidle informasjon til kunder i ulike livssituasjoner og med ulike behov	Kandidaten kan drøfte ulike alternativ til informasjon i forhold til ulike behov. Kandidaten kan vurdere og begrunne konsekvensen av dårlig kundeinformasjon.	Kandidaten kan kjenne igjen/kartlegge ulike livssituasjoner. Kandidaten kan utføre god kundeinformasjon i praksis.	Kandidaten kan beskrive ulike livssituasjoner og ulike behov. Kandidaten kan beskrive en del faktorer som kjennetegner god kundeinformasjon.
<i>Mål for opplæringen er at kandidaten skal kunne</i> kommunisere og samhandle med kunder, kollegaer og andre fagpersoner	Kandidaten forstår konsekvensene av dårlig kunde-kommunikasjon og kan lede en kundesamtale i hensiktsmessig retning. Kandidaten kan vurdere metoder for god samhandling og kommunikasjon i forhold til kunder, kolleger og andre fagpersoner.	Kandidaten kan gjennomføre kundesamtaler i praktiske situasjoner i apotek. Kandidaten kan anvende fagkunnskap og tilpasse fagspråk til den enkelte situasjon.	Kandidaten behersker norsk muntlig og skriftlig. Kandidaten kan beskrive hva som kan påvirke kommunikasjon i ulike situasjoner. Kandidaten kan definere begrepene innenfor kommunikasjon.

<i>Mål for opplæringen er at kandidaten skal kunne</i> drøfte apotekteknikerens rolle i det tverrfaglige samarbeidet	Kandidaten kan planlegge og presentere et forslag til tverrfaglig samarbeid.	Kandidaten kan beskrive hva en apotektekniker kan bidra med i tverrfaglig samarbeid.	Kandidaten kan gjøre rede for begrepet profesjonell yrkesutøver. Kandidaten kan gi eksempler på interne og eksterne samarbeidspartnere.
<i>Mål for opplæringen er at kandidaten skal kunne</i> bruke ulike strategier for konflikthåndtering	Kandidaten kan drøfte betydningen av at konflikter blir løst. Kandidaten kan vurdere ulike tiltak for konflikthåndtering.	Kandidaten kan gjøre rede for ulike strategier for konflikthåndtering, Kandidaten kan bruke enkle metoder for konflikthåndtering i praksis.	Kandidaten kan definere begrepet konflikt og beskrive ulike typer konflikter. Kandidaten kan beskrive ulike forhold i apoteket som kan utløse konflikt.
<i>Mål for opplæringen er at kandidaten skal kunne</i> drøfte kjennetegn på profesjonell kundebehandling	Kandidaten kan drøfte kjennetegn på profesjonell kundebehandling. Kandidaten kan vurdere konsekvensene av dårlig/mangelfull kundebehandling.	Kandidaten kan utføre profesjonell kundebehandling i praktisk arbeid.	Kandidaten kan definere begrepet profesjonell kundebehandling. Kandidaten kan beskrive en del faktorer som er kjennetegn på god, profesjonell kundebehandling.

<i>Mål for opplæringen er at kandidaten skal kunne</i> yte service til kunder	Kandidaten kan drøfte konsekvensene av god/dårlig kundeservice og beskrive strategier for å trekke kunder til apoteket.	Kandidaten kan utføre god kundeservice i praksis.	Kandidaten kan definere begrepet god service og beskrive noen faktorer som kjennetegner god service.
<i>Mål for opplæringen er at kandidaten skal kunne</i> drøfte yrkesetiske problemstillinger og utføre arbeidet i tråd med yrkesetiske retningslinjer	Kandidaten kan drøfte betydningen av yrkesetiske retningslinjer og konsekvensene av brudd på disse.	Kandidaten kan anvende yrkesetiske retningslinjer i praktiske situasjoner.	Kandidaten skal kjenne til innholdet i «bransjestandarder» og yrkesetiske retningslinjer for apotekteknikere.
<i>Mål for opplæringen er at kandidaten skal kunne</i> gjøre rede for innholdet i det relevante regelverket om forbrukernes rettigheter og plikter	Kandidaten kan lage og presentere et sammendrag av relevant regelverk. Kandidaten kan drøfte konsekvenser av brudd på regelverket.	Kandidaten kan anvende regelverket i arbeidet.	Kandidaten kan i korte trekk beskrive innholdet i aktuelt regelverk.

<i>Mål for opplæringen er at kandidaten skal kunne</i> håndtere klager i samsvar med regelverket	Kandidaten kan drøfte forbedringer av apotekets rutiner på bakgrunn av klagesaker.	Kandidaten kan anvende rutiner for klagebehandling i praktisk arbeid.	Kandidaten kan gjøre rede for rutiner for klagebehandling.
<i>Mål for opplæringen er at kandidaten skal kunne</i> beherske engelske faguttrykk	Kandidaten behersker språket og kan føre en dialog.	Kandidaten kan anvende de faglige uttrykkene i praktiske situasjoner, muntlig og skriftlig.	Kandidaten kan forstå kundens ønsker og behov og kan gjengi de vanligste/mest brukt engelske faguttrykk. Kandidaten kan gjøre seg forstått på engelsk.
<i>Mål for opplæringen er at kandidaten skal kunne</i> følge gjeldende regelverk om taushetsplikt og personvern	Kandidaten kan drøfte hva det innebærer å ha en autorisasjon.	Kandidaten kan anvende relevant regelverk i arbeidet.	Kandidaten kan gjøre rede for taushetsplikt og personvern. Kandidaten kan gjenkjenne relevant lovverk som Helsepersonelloven og Apotekloven .



www.vigoiks.no/eksamen