

# Læsbare AMU-prøver

---

INSPIRATION TIL UDVIKLERE AF PRØVER INDENFOR  
RENGØRINGSSERVICE

**susan møller**

RÅD OM UNDERVISNING OG UDDANNELSE  
FOR SERVICEERHVERVENES UDDANNELSESEKRETARIAT (SUS)  
JUNI 2021

## INDHOLDSFORTEGNELSE

<b>Læsbare AMU-prøver indenfor rengøringservice .....</b>	<b>2</b>
<b>Generelle fokuspunkter.....</b>	<b>3</b>
<b>Fokuspunkter på tekstniveau .....</b>	<b>4</b>
<i>Skriv præcist og kort.....</i>	<i>4</i>
<i>Skab sammenhæng .....</i>	<i>6</i>
<i>Brug samme ord og stavemåder .....</i>	<i>7</i>
<i>Brug tegnsætning konsekvent.....</i>	<i>8</i>
<b>Fokuspunkter på sætningsniveau .....</b>	<b>9</b>
<i>Sørg for klar sammenhæng mellem spørgsmål og svarmuligheder.....</i>	<i>9</i>
<i>Undgå overflødige ord .....</i>	<i>11</i>
<i>Stil entydige og klare spørgsmål .....</i>	<i>11</i>
<i>Skriv aktivt.....</i>	<i>12</i>
<i>Undgå indskudte og lange sætninger .....</i>	<i>12</i>
<b>Fokuspunkter på ordniveau.....</b>	<b>13</b>
<i>Stav korrekt .....</i>	<i>13</i>
<i>Brug almindelige ord.....</i>	<i>13</i>
<i>Skriv sammensatte ord sammensat .....</i>	<i>14</i>
<i>Undgå lange ord.....</i>	<i>14</i>

Serviceerhvervenes Uddannelsessekretariat (SUS) ønsker, at prøverne inden for rengøringservice udarbejdes i et sprog, som sikrer, at deltagerne i videst muligt omfang bliver testet på deres faglige færdigheder og ikke på deres læsefærdigheder, når de deltager i en prøve.

Ved en gennemgang af 28 prøver indenfor rengøring er der indsamlet eksempler på sproglige forbedringer, som prøveudviklere med fordel kan have opmærksomhed på under udarbejdelsen af prøver. Det er disse eksempler, der videregives i dette inspirationskatalog.

Indledningsvist er der en oversigt over generelle fokuspunkter på henholdsvis tekstniveau, sætningsniveau og ordniveau, som man med fordel kan have for øje, når man skriver. Fokuspunkterne gælder al tekst, men er uddybet med eksempler fra prøver til rengøringservice på de følgende sider. Prøveudviklere kan eventuelt bruge oversigten som en tjekliste, når han/hun udvikler en prøve – eller fx en undervisningstekst.

Det er ikke så let at udforme prøver, der både er korrekte fagligt og sprogligt nemme at forstå. Man kan lave om og rette til, og så alligevel kigge på samme prøver og formuleringer og synes, det alligevel ikke sidder helt i skabet.

Ligesom med så meget andet, har de fleste alligevel en god fornemmelse for, *om* en tekst er god eller ikke. Men det kan være svært at vurdere, *hvorfor* teksten er god eller dårlig og ikke mindst at omskrive teksten. Det håber vi, inspirationskataloget kan inspirere til.

I eksemplerne er det rigtige svar i MC-svarmulighederne markeret med fed.

Forslagene til ændringer i spørgsmål og svarmuligheder er forsøgt udarbejdet meget tæt på oprindeligt spørgsmål og den korrekte svarmulighed, så prøveudviklerens faglige formål med opgaven er bevaret.

I enkelte tilfælde er der ikke fundet relevante eksempler i prøverne indenfor rengøringservice. I stedet er der givet eksempler fra vagtservice.

Endelig er samme opgave enkelte gange brugt to steder, fordi fokuspunkterne er forskellige.

### På tekstniveau

- **Skriv præcist og kort.** Drop overflødig information. Skriv kort, men ikke kort for enhver pris. Der skal være alle de nødvendige informationer, der får teksten til at hænge sammen.
- **Skab sammenhæng.** Sørg fx for, at spørgsmål i MC-prøver formuleres som spørgsmål, og at der er det antal spørgsmål, der er oplyst.
- **Skriv ensartet.** Sørg fx for, at MC svarmuligheder har samme længde.
- **Brug samme ord og stavemåder.** Sørg for, at fagord og udtryk bruges på samme måde gennem hele prøven, og helst de samme ord og udtryk, som bruges i den faglige undervisning.
- **Brug tegnsætning konsekvent.** Korrekt og ensartet tegnsætning skaber ro i teksten.

### På sætningsniveau

- **Sørg for klar sammenhæng mellem spørgsmål og svarmuligheder.** Sørg for, at det der spørges om, faktisk er besvaret i svarmulighederne. Der må fx ikke være tvivl om, at der kun er et rigtigt svar i en multiple choice-opgave.
- **Slet overflødige ord.** Slet ord, der ikke har betydning for tekstens indhold, men blot er fyld.
- **Stil entydige og klare spørgsmål.** Selvom der skal spares på mængden af ord, så må der ikke mangle informationer.
- **Skriv aktivt.** Sætninger, der er skrevet i passiv (s-form) fx *hentes, bringes og umuliggøres*, er svære at læse, fordi der ikke står tydeligt, hvem der handler.
- **Undgå indskudte og lange sætninger.** Hvis der er flere informationer i en sætning, så skriv to sætninger i stedet for. Også selv om det giver flere ord i alt.

### På ordniveau

- **Stav korrekt.** Nogle stavefejl kan give misforståelser, andre er bare fejl.
- **Brug almindelige ord.** Skriv ikke: Der er stor variation i murerens arbejdsbelastning. Skriv hellere: Nogle af murerens arbejdsopgave belaster kroppen mere end andre.
- **Skriv sammensatte ord sammensatte.** Sammensatte ord skal skrives sammensat. Det støjer, hvis der står 'bedstemor boller' i stedet for 'bedstemorboller'.
- **Undgå lange ord.** Opløs lange sammensatte ord, hvor der kan lade sig gøre.

## FOKUSPUNKTER PÅ TEKSTNIVEAU

### SKRIV PRÆCIST OG KORT

Nogle prøver har unødvendigt mange informationer. Teksterne bliver nemmere at læse, hvis prøveudvikleren sørger for at fokusere på de vigtigste informationer og dropper de overflødige. I eksemplet her er det især sætningen "Du ved, at du har gjort dit arbejde, præcis som du skal" i spørgsmålet, der kan udelades. Også svarene kan afkortes.

#### Eksempel 1

Oprindelig tekst

**På din arbejdsplads er der en utilfreds kunde, som vil have sine penge retur, da hun mener, at hun ikke har fået den rette service. Du ved, at du har gjort dit arbejde, præcis som du skal. Hvad gør du som servicemedarbejder over for kunden?**

- a) **Jeg er imødekommende over for hendes kritik, lytter til hendes behov og forsøger at finde en løsning, som gavner os begge**
- b) Jeg bliver ked af det, lukker af og går min vej. Kunden må klage til min leder, hvis hun er utilfreds med mit arbejde
- c) Jeg lytter til hendes forklaring og tilbyder hende en erstatning, selvom jeg synes, det er helt urimeligt
- d) Jeg fortæller hende, at hun er urimelig, og at jeg har gjort mit arbejde helt perfekt. Jeg henvender mig derefter til min leder, som må ordne resten

Ny tekst

**Hvad gør du, hvis en kunde er utilfreds og vil have sine penge retur, fordi hun ikke mener, hun har fået den rette service?**

- a) **Jeg er imødekommende over for hendes kritik, lytter til hendes behov og forsøger at finde en løsning, som gavner os begge.**
- b) Jeg bliver ked af det, lukker af og går min vej. Kunden må klage til min leder, hvis hun er utilfreds.
- c) Jeg lytter til hendes forklaring og tilbyder hende en erstatning, selvom jeg synes, det er helt urimeligt.
- d) Jeg fortæller hende, at hun er urimelig, og ikke har ret. Jeg går derefter til min leder, som må ordne resten.

#### Eksempel 2

I eksemplet her beskrives funktionen af forskellige mundstykker i svarmulighederne, selvom der ikke spørges til det i opgaven. Overvej derfor om funktionen er nødvendig.

Oprindelig tekst

**Hvad er et turbomundstykke?**

- a) Et mundstykke med børster til damprenseren, der anvendes ved særligt tilsmudsede tæpper
- b) Et mundstykke til sprayekstraktionsmaskinen, som giver kraftigt sug
- c) Et mundstykke til en børstevalsemaskine, som derved kan komme ind i hjørner
- d) **Et mundstykke med børster til støvsugeren, der roterer rundt ved hjælp af sugeeffekten**

Forslag til ny tekst

**Hvad er et turbomundstykke?**

- a) Et mundstykke med børster til en damprenser.
- b) Et mundstykke til sprayekstraktionsmaskinen.
- c) Et mundstykke til en børstevalsemaskine.
- d) Et mundstykke med børster til støvsugeren.**

Eksempel 3

I eksemplet nedenfor kan alle svar gøres kortere ved at slette *Til at fortælle...*

Oprindelig tekst

**Hvad bruges dørmærkater til?**

- a) Til at fortælle, hvilke ugedage lokalerne er i brug
- b) Til at fortælle, hvilke ugedage lokalerne ikke er i brug
- c) Til at fortælle, hvilke ugedage der skal vandes blomster
- d) Til at fortælle, hvilke ugedage lokalerne gøres grundigt rent**

Ny tekst

**Hvad viser dørmærkater?**

- a) Hvilke ugedage lokalerne er i brug.
- b) Hvilke ugedage lokalerne ikke er i brug.
- c) Hvilke ugedage der skal vandes blomster.
- d) Hvilke ugedage lokalerne gøres grundigt rent.**

Men teksten kan også blive *for* kort. I eksemplet lægger *Hvornår* i spørgsmålet sig mere op ad tid og det er ikke det, svarmulighederne besvarer.

Oprindelig tekst

**Hvornår vokser mikroorganismer bedst?**

- a) Varmt og fugtigt**
- b) Koldt og fugtigt
- c) Koldt og tørt
- d) Tørt og varmt

Teksten er blevet lidt længere i omskrivningen, men er mere præcis.

Ny tekst

**Hvilke steder vokser mikroorganismer bedst?**

- a) Hvor der er varmt og fugtigt.**
- b) Hvor der er koldt og fugtigt.
- c) Hvor der er koldt og tørt.
- d) Hvor der er tørt og varmt.

## SKAB SAMMENHÆNG

Det skaber ro, hvis der er sammenhæng mellem det, læseren bliver informeret om, og det læseren faktisk får. Hvis der i prøvebeskrivelsen står, at der i prøven bliver stillet et antal spørgsmål, så bør opgaverne formuleres som spørgsmål. Spørgsmålstegnet er dog kun en hjælp, hvis spørgsmålet formuleres som et spørgsmål fx med et hv-ord (fx hvem, hvad, hvorfor, hvordan, hvornår) eller fx skal, kan, vil. I eksemplet her er der indsat et spørgsmålstegn, selvom sætningen ikke er formuleret som et spørgsmål.

### Eksempel 1

Oprindelig tekst

**En periodisk rengøringsopgave kan opstå akut, fx ved at?**

- a) Der er spildt kaffe
- b) Der er knust glas på gulvet
- c) **Vand- og brandskade**
- d) Gulvvask med maskine

Ny tekst

**I hvilken situation kan en periodisk rengøringsopgave opstå akut?**

- a) Der er spildt kaffe.
- b) Der er knust glas på gulvet.
- c) **Efter vand-og brandskade.**
- d) Ved gulvvask med maskine.

### Eksempel 2

Denne opgave kan med fordel ændres til et spørgsmål, så den svarer til prøvesættets øvrige opgaver.

Oprindelig tekst

**En frekvensplan betyder, at det er bestemt:**

- a) Hvor længe du skal gøre noget rent
- b) Hvordan du skal gøre noget rent
- c) **Hvor ofte du skal rengøre noget**
- d) Hvorhenne du skal gøre rent

Forslag til ny tekst

**Hvad er bestemt af en frekvensplan?**

- a) Hvor længe jeg skal gøre noget rent.
- b) Hvordan jeg skal gøre noget rent.
- c) **Hvor ofte jeg skal rengøre noget.**
- d) Hvor jeg skal gøre rent.

## BRUG SAMME ORD OG STAVEMÅDER

Det gør en tekst lettere at forstå, hvis der er brugt samme ord for samme ting gennem hele prøven - også i svarmulighederne. I de tre eksempler nedenfor er der brugt to former af personlige stedord *du* og *jeg*, samt det upersonlige *man* i samme prøvesæt.

Tre eksempler fra samme prøvesæt:

Oprindelig tekst 1

### Hvad er personlig tillægstid?

- a) Den tid **du** bruger på at klargøre **din** rengøringsvogn
- b) **Den tid du bl.a. kan bruge på at gå på toilettet**
- c) Den tid **du** bl.a. kan bruge på at ringe til familie/venner
- d) Den tid **du** bruger på at komme til og fra arbejde

Oprindelig tekst 2

### Hvad betyder soignering?

- a) **At man kun lige rengør det, der ser snavset ud**
- b) At **man** kun rengør gulvet
- c) At **man** kun rengør toilettet
- d) At **man** rengør fra rent mod urent

Oprindelig tekst 3

### Hvad betyder der, hvis der er tidsbindinger på dit rengøringsområde?

- a) **Det betyder, at nogle områder skal være rengjort inden et bestemt tidspunkt**
- b) Det betyder, at hvis **jeg** ikke når området i dag, skal **jeg** tage det i morgen
- c) Det betyder, at **jeg** max. må bruge ½ time på hvert område
- d) Det betyder, at **jeg** skal arbejde særligt hurtigt i bestemte områder

I tekst 3 skiller det rigtige svar sig desuden ud, fordi der ikke er brugt *jeg*. Det er mere entydigt, hvis der også sættes et *jeg* ind i dette svar. Evt: Jeg skal gøre nogle områder rent inden et bestemt tidspunkt.

Både spørgsmål og svarmuligheder kan med fordel ændres, så det er tydeligt, at spørgsmål er stillet til kursisten og at svaret gives af kursisten ved brug af *jeg* i svarmuligheden.

Ny tekst 1

### Hvad er **din** personlige tillægstid?

- a) Den tid **jeg** bruger på at klargøre **min** rengøringsvogn.
- b) **Den tid jeg bl.a. kan bruge på at gå på** toilettet.
- c) Den tid **jeg** bl.a. kan bruge på at ringe til familie/venner.
- d) Den tid **jeg** bruger på at komme til og fra arbejde.

Brugen af personlige stedord bør være ens i hele prøvesættet. Hvis der bruges personligt stedord i svarmulighederne, bør de bruges i alle eller mindst to af svarmulighederne.



## BRUG TEGNSÆTNING KONSEKVENT

Konsekvent tegnsætning støtter læsningen.

I multiple choice prøver med ét spørgsmål og fire svarmuligheder anbefales det, at spørgsmål afsluttes med et spørgsmålstegn, og svarmuligheder skrives med stort begyndelsesbogstav og afsluttes med punktum. Det kan også gøres på andre måde, men det er vigtigt, at det som udgangspunkt gøres på samme måde i hele prøven. Som en af flere muligheder kan man vælge at skrive alle fulde sætninger (med grundled og udsagnsled) med stort og med slutpunktum, mens korte ufuldstændige sætninger skrives med stort og uden punktum.

### Eksempel 1

I eksemplet nedenfor er svarmulighederne lange og indeholder både komma og punktum efter første fulde sætning, men der er ikke punktum efter anden sætning i svarmuligheden. Det bør selvfølgelig være ens, så der er slutpunktum efter alle sætninger.

Oprindelig tekst

**Du er vred på din kollega, fordi han ikke har ordnet sine arbejdsopgaver rigtigt. Han holder også pause for længe, og det betyder, at du skal løbe hurtigere for at nå dagens opgaver. Hvad gør du for at undgå en konflikt?**

- a) Jeg fokuserer på hans fejl og mangler og fortæller ham, at jeg bliver meget vred over hans opførsel
- b) Jeg sørger for i en hård tone at fortælle ham, hvilke konsekvenser det har, at han ikke gør sit arbejde ordentligt
- c) Jeg går direkte til min chef og fortæller, hvordan min kollega opfører sig. Det er chefens ansvar at håndtere denne situation
- d) Jeg forsøger at se situationen fra hans synspunkt. Måske er der en god grund til, at han ikke kan fuldføre sine arbejdsopgaver**

### Eksempel 2

Når der - som i eksemplet her - er tale om fulde sætninger, med både hoved- og bisætning – og komma - bør der altid sættes punktum efter svarmulighederne.

Oprindelig tekst

**Hvad er et aftalegrundlag?**

- a) Det er en beskrivelse af, hvor meget man får i løn
- b) Det er en beskrivelse af, den rengøring, der er aftalt**
- c) Det er en beskrivelse af, de metoder, som bruges til rengøringen
- d) Det er en beskrivelse af, hvornår betalingen for rengøringen skal finde sted

Ny tekst

**Hvad er et aftalegrundlag?**

- a) En beskrivelse af, hvor meget jeg får i løn.
- b) En beskrivelse af den rengøring, der er aftalt med kunden.**
- c) En beskrivelse af de metoder, jeg skal bruge i rengøringen.
- d) En beskrivelse af, hvornår kunden skal betale for rengøringen.

Når svarmuligheder kun består af et enkelt ord eller flere ord, - men uden at svarene er fulde sætninger, - bør der ikke afsluttes med punktum. Der skal dog stadig sættes spørgsmålstegn.

Oprindelig tekst

**Hvilken type af rengøringsmidler er egnet til rengøring efter brand**

- a) Universelt rengøringsmiddel
- b) Grundrens**
- c) Organiske opløsningsmidler
- d) Slibemidler

Ny tekst

**Hvilken type rengøringsmiddel er egnet til rengøring efter brand?**

- a) Universelt rengøringsmiddel
- b) Grundrens**
- c) Organisk opløsningsmiddel
- d) Slibemiddel

## FOKUSPUNKTER PÅ SÆTNINGSNIVEAU

### SØRG FOR KLAR SAMMENHÆNG MELLEM SPØRGSMÅL OG SVARMULIGHEDER

Der skal være direkte og tydelig sammenhæng mellem spørgsmålet og svarmulighederne. I eksemplet nedenfor er spørgsmålet meget generelt og kan omfatte rigtig mange korrekte svar. Når spørgsmål og svarmuligheder gøres personlige og rettet mod kursisten begrænses mulighederne, fordi spørgsmålet så er tydeligt rettet mod den branche, som kursisten arbejder i.

#### Eksempel 1

Oprindelige tekst

**Hvordan forebygges smittespredning?**

- a) Bruge samme klud på løsøre og gulv
- b) Bruge olieklude før afvaskning med mikrofiberklude
- c) Det brugte udstyr rengøres evt. desinficeres eller bortskaffes**
- d) Støvsugning før afvaskning med klude

Ny tekst

**Hvordan forebygger du smittespredning?**

- a) Jeg bruger samme klud på løsøre og gulv.
- b) Jeg bruger olieklud, før jeg vasker af med mikrofiberklude.
- c) Jeg rengør, desinficerer eller bortskaffer det brugte udstyr.**
- d) Jeg støvsuger, før jeg vasker af med klude.

De fleste MC-prøveopgaver består af et spørgsmål og fire svarmuligheder, hvoraf kun et er det rigtige svar. Det er en fordel, hvis de fire svarmuligheder har nogenlunde samme længde. Der er nemlig en tendens til, at prøvedeltagere – hvis de er i tvivl om, hvilket svar, der er rigtigt – vælger det svar, der skiller sig ud fra de andre. I svarmulighederne er der henholdsvis 19, 5, 19 og 12 ord.

## Eksempel 2

Oprindelig tekst

**I en daginstitution har et lokale en programkode: 551. Hvad betyder det?**

- a) At lokalet rengøres hver dag, og hver dag rengøres inventar grundigt, men gulve vaskes kun 1 gang om ugen
- b) At lokalet måler 5 x 5 x 1 meter
- c) At lokalet rengøres hver dag, og hver dag vaskes gulvet, men kun 1 dag om ugen rengøres inventar grundigt**
- d) At jeg gør lokalet grundigt rent hver dag, både gulv og inventar.

Ny tekst

**Et lokale har programkode: 551. Hvad betyder det?**

- a) At jeg skal rengøre lokalet og inventar grundigt hver dag, og vaske gulvet 1 gang om ugen.
- b) At jeg skal rengøre et lokale, der måler 5 x 5 x 1 meter.
- c) At jeg hver dag skal rengøre lokalet og vaske gulvet, samt rengøre inventar grundigt 1 gang om ugen.**
- d) At jeg hver dag skal gøre lokalet grundigt rent og både rengøre gulv og inventar.

Nu er svarenes længde lidt mere ens, men svar b) skiller sig dog stadig ud, da ingen af de andre svar handler om rummets størrelse – og fordi målene er usandsynlige. Svarmuligheden kan med fordel ændres, så det svarede mere til de andre svar.

## Eksempel 3

I eksemplet nedenfor passer spørgsmålet ikke godt med svarmulighederne, da de to første svar omhandler materialer, mens det sidste omhandler anvendelsen. Faktisk er der bedst sammenhæng mellem spørgsmålet og svar c), selvom det ikke er det rigtige svar.

Oprindelig tekst

**Hvad kendetegner laminat?**

- a) Plastmateriale på en spånplade**
- b) Lakeret eller malet træ
- c) Tåler slibende midler
- d) Bruges kun til skabslåger og køkkenborde

Hvis spørgsmålet ændres, passer det bedre til det rigtige svar og svar b), men så skal de øvrige svarmuligheder ændres.

Ny tekst

**Hvad er laminat?**

- a) Plastmateriale på en spånplade**
- b) Lakeret eller malet træ
- c) ?
- d) ?

## UNDGÅ OVERFLØDIGE ORD

Lange sætninger med mange ord er svære at læse, fordi man skal holde fast i de mange informationer i sætningen. Det er derfor en god idé at luge ud i overflødige ord. Overvej om ordene er med til at forvirre eller støtte læseren. I spørgsmålet står *hånddesinfektion* fx to gange.

### Eksempel 1

Oprindelig tekst

**Ifølge NIR: ved hånddesinfektion bearbejdes hænderne med hånddesinfektion i minimum antal sekunder?**

- a) 15 sek.
- b) 30 sek.**
- c) 45 sek.
- d) 60 sek.

Ny tekst

**Hvor længe skal hænderne ifølge NIR bearbejdes med hånddesinfektion?**

- a) Mindst 15 sek.
- b) Mindst 30 sek.**
- c) Mindst 45 sek.
- d) Mindst 60 sek.

Måske kan *ifølge NIR* også udelades?

## STIL ENTYDIGE OG KLARE SPØRGSMÅL

Prøvens spørgsmål bør stå så klart som muligt. I spørgsmålet nedenfor kan man ikke se, hvem det er, der skal gøre noget. Er det kursisten eller en helt anden person? Hvad er det, der skal registreres? Eller er det allerede registreret af en anden?

### Eksempel

Oprindelig tekst

**Hvordan registreres møbler, der ikke kan pakkes ned?**

- a) Navn og sagsnummer på et klistermærke, som påsættes
- b) Navn og sagsnummer på et manillamærke, som påsættes med strips eller elastik**
- c) Navn og sagsnummer på gaffatape, som påsættes
- d) Navn og sagsnummer på en seddel, som påsættes med tape

**Hvordan registrerer du ejers navn og sagsnummer på et møbel, der ikke kan pakkes ned?**

- a) Jeg skriver det på et klistermærke, som jeg sætter fast på møblet.
- b) Jeg skriver det på et manillamærke, som jeg sætter på møblet med strip eller elastik.**
- c) Jeg skriver det på gaffatape, som jeg klister på bagsiden af møblet.
- d) Jeg skriver det på et stykke papir, som jeg sætter fast på møblet med tape.

## SKRIV AKTIVT

Ved passiv sprogbrug (s-formen) og brug af sætningsord fx med endelsen -ning eller -else) – markeret med rødt nedenfor - kan man ikke læse, hvem der handler og sproget bliver stift, formelt og sværere at gennemskue. I eksemplet nedenfor skal man fx gætte, hvem der skal forebygge smitte. Teksten bliver lettere at læse, hvis man skriver aktivt, så det er mere tydeligt, hvem der gør hvad.

### Eksempel

Oprindelig tekst

#### Hvordan forebygges smittespredning?

- a) Bruge samme klud på løsøre og gulv
- b) Bruge olieklude før afvaskning med mikrofiberklude
- c) **Det brugte udstyr rengøres evt. desinficeres eller bortskaffes**
- d) Støvsugning før afvaskning med klude

Ny tekst

#### Hvordan forebygger du smittespredning?

- a) Jeg bruger samme klud på løsøre og gulv.
- b) Jeg bruger olieklude, før jeg afvasker med mikrofiberklude.
- c) **Jeg rengør, desinficerer eller bortskaffer det brugte udstyr.**
- d) Jeg støvsuger før afvaskning med klude.

## UNDGÅ INDSKUDTE OG LANGE SÆTNINGER

Indskudte sætninger gør ofte en sætning mere knudret end nødvendigt. Det hjælper at opløse sætningen, så der er færre oplysninger i hver sætning. Eksemplet nedenfor er fra vagtservice.

### Eksempel

Oprindelig tekst

#### Hvad er den traditionelle definition af begrebet service?

- a) Service er at være hurtig, overfladisk, reserveret og give en udtryksløs betjening
- b) Service er at være venlig, imødekommende, høflig og give en smilende betjening**
- c) Service er at give kunderne netop det, der er tilstrækkeligt. Kunderne værdsætter typisk ikke, at virksomheder går den "ekstra mil" ved at tage sig af deres behov
- d) Service er at omgå reglerne, hvis vagten kender kunden. Sikkerhed er ofte ret besværligt, så det kan være på sin plads at tilsidesætte sikkerheden

Ny tekst

#### Hvordan defineres god service?

- a) At være hurtig, overfladisk, reserveret og give en udtryksløs betjening.
- b) At være venlig, imødekommende, høflig og give en smilende betjening.**
- c) At give kunderne netop det, der er tilstrækkeligt.
- d) At omgå reglerne, hvis vagten kender kunden.

## FOKUSPUNKTER PÅ ORDNIVEAU

### STAV KORREKT

Nogle stavefejl har større betydning end andre. Der er nogle, der tydeligvis er slåfejl, og så er der andre, der er forkert stavet ifølge retskrivningsregler, fx max. (skrives maks.), men som typisk ikke medfører misforståelser.

Andre stavefejl forstyrrer læsningen, fx når der i eksemplet nedenfor står **Hvilken** og derefter **rengøringsmidler** i flertal i stedet for rengøringsmiddel. Desuden mangler der et spørgsmålstegn. Sådanne fejl bør selvfølgelig rettes.

#### Eksempel 1

Oprindelig tekst

**Hvilken type af rengøringsmidler er egnet til rengøring efter brand**

#### Eksempel 2

I eksemplet nedenfor er det vigtigt, at *Hvilke* bliver ændret til *Hvilken*, da nogle kursister kan tro, at de skal sætte kryds ved flere svarmuligheder.

**Hvilke arbejdsopgave er typisk for periodisk rengøring?**

- a) Aftørre tavler
- b) Aftørre borde
- c) Vaske gulv
- d) Rengøre højtsiddende lamper**

## BRUG ALMINDELIGE ORD

Der er en tendens til at bruge fremmedord og mere abstrakte begreber i undervisningsmaterialer – og dermed i prøver – men det gør teksten og/eller prøven vanskeligere at læse.

I en fagtekst eller faglig prøve er fagudtryk og fremmedord ofte en nødvendighed, men brug helt almindelige ord, hvor det er muligt. Ord som *regres* og *skadevolder* er ikke almindelige i de flestes ordforråd og bør derfor omskrives, med mindre, det er vigtigt, at kursisten skal kende ordene.

I eksemplet er det dog især forskellen på svarmulighedernes længde – to ord, tre ord og 14 ord. Det lange svar – som også er det rigtige – skiller sig på den måde meget ud fra de forkerte svar. De fleste usikre kursister vil være tilbøjelig til at vælge det svar, der ser sværest ud, og altså her ramme rigtig. Det vil nok ikke altid være tilfældet, så svarenes længde bør være mere ens.

#### Eksempel

Oprindelig tekst

**Hvad er regres?**

- a) Placering af det økonomiske ansvar for fejl, som har været årsag til en skade.**
- b) Privat skadevolder.
- c) Hændeligt uheld.
- d) Fejl ved vandtilslutning.

Da regres er et juridisk begreb, er det vigtigt, at det rigtige svar også er rigtigt. I ordbøger står, at betydningen af regres er: *krav om at få godtgjort en udgift som man har betalt for en anden*. Om betydningen stemmer med den rigtige svarmulighed, er svært at gennemskue, men man kan finde betydningen på ordnet.dk, hvis man er i tvivl om dette eller andre ord. Det er en fantastisk god hjælp.

#### SKRIV SAMMENSATTE ORD SAMMENSAT

Nogle sammensatte ord er meget lange og det er derfor fristende at dele dem, eller sætte bindestreg mellem de to dele. Nogle sammensatte ord er fagudtryk, som det er vigtigt, at prøvedeltageren kender, og derfor bør de ikke deles eller omskrives.

Der er dog ikke fundet eksempler på det, så det er ikke noget, der tynger prøverne indenfor rengøringservice. Men husk, at der er stor forskel på at skrive *bedstemor boller* og *bedstemorboller*, og at det er svært at læse, hvis ikke mening og skrivemåden stemmer overens!

#### UNDGÅ LANGE ORD

Lange ord er sværere at læse end kortere ord. Derfor er det en fordel at opløse lange ord i mindre dele, hvis det kan lade sig gøre. Ord som *sprayekstraktionsmaskine* og *børstevalsemaskine* kan næppe opløses, men måske kan de erstattes med andre ord, da ordene ikke indgår i det korrekte svar. Kan man vælge alternative kortere maskinnavne, bør man skifte dem ud.

#### Eksempel 1

Oprindelig tekst

##### Hvad er et turbomundstykke?

- a) Et mundstykke med børster til damprenseren, der anvendes ved særligt tilsmudsede tæpper
- b) Et mundstykke til sprayekstraktionsmaskinen, som giver kraftigt sug
- c) Et mundstykke til en børstevalsemaskine, som derved kan komme ind i hjørner
- d) Et mundstykke med børster til støvsugeren, der roterer rundt ved hjælp af sugeeffekten**

Ny tekst

##### Hvad er et turbomundstykke?

- a) Et mundstykke med børster til en damprenser.
- b) Et mundstykke til en sprayekstraktionsmaskine.
- c) Et mundstykke til en børstevalsemaskine.
- d) Et mundstykke med børster til en støvsuger.**

I eksemplet nedenfor – lånt fra vagtservice – bliver *straffelovsovertrædelse* noget lettere at læse hvis det omskrives. (Markeret med rødt)

## Eksempel

Oprindelig tekst

- A. Jeg skal altid være opmærksom på angrebets farlighed, om angriberen er under 15 år, og om der er tale om en **straffelovsovertrædelse**.

Ny tekst

- A. Jeg skal altid være opmærksom på, hvor farligt angrebet er, om angriberen er under 15 år, og om **straffeloven bliver overtrådt**.