



JAK ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ?

GRZEGORZ KWIATKOWSKI
JACEK MUSIAŁKIEWICZ

SCENARIUSZ LEKCJI

Program nauczania podstaw przedsiębiorczości dla szkoły ponadpodstawowej

opracowany w ramach projektu

„Tworzenie programów nauczania oraz scenariuszy lekcji i zajęć wchodzących w skład zestawów narzędzi edukacyjnych wspierających proces kształcenia ogólnego w zakresie kompetencji kluczowych uczniów niezbędnych do poruszania się na rynku pracy”

dofinansowanego ze środków Funduszy Europejskich w ramach
Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, 2.10 Wysoka jakość systemu oświaty

WARSZAWA 2019

Redakcja merytoryczna – Anna Kasperska-Gochna
Recenzja merytoryczna – dr Joanna Koprowicz
dr Rafał Borkowski
dr Beata Rola
Katarzyna Szczepkowska-Szcześniak

Redakcja językowa i korekta – Editio

Projekt graficzny i projekt okładki – Editio

Skład i redakcja techniczna – Editio

Warszawa 2019
Ośrodek Rozwoju Edukacji
Aleje Ujazdowskie 28
00-478 Warszawa
www.ore.edu.pl

Publikacja jest rozpowszechniana na zasadach wolnej licencji Creative Commons – Użycie niekomercyjne 4.0 Polska (CC-BY-NC).
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.pl>

Temat:

Jak złożyć reklamację?

Cel ogólny:

Wyjaśnienie mechanizmów funkcjonowania gospodarki rynkowej.

Cele szczegółowe

Uczeń:

- zna prawa konsumentów;
- wie, w jaki sposób należy egzekwować prawa konsumentów;
- identyfikuje nieuczciwe i nieetyczne zachowania przedsiębiorców wobec konsumentów.

Kompetencje kluczowe:

kompetencje w zakresie rozumienia i tworzenia informacji, kompetencje cyfrowe, osobiste, społeczne i w zakresie umiejętności uczenia się, kompetencje obywatelskie

Formy pracy:

praca indywidualna w domu, praca zbiorowa w klasie

Metody nauczania:

odwrócona lekcja, dyskusja z zaproszonym gościem

Wybór i przygotowanie środków dydaktycznych:

- film dydaktyczny: <https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/> (dostęp 15 kwietnia 2019 r.)

Miejsce i czas realizacji zajęć:

1 godzina lekcyjna, aula z przygotowanym stanowiskiem dla gościa (jeżeli aula jest duża, to przed lekcją należy przygotować odpowiednie nagłośnienie)

Opis przebiegu zajęć:

Przed zajęciami nauczyciel prosi uczniów, aby w domu obejrzeli film *Rękojmia vs gwarancja*, zamieszczony na stronie: <https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/>¹, i aby porozmawiali z rodzicami na temat reklamacji towarów i usług, jakie były przez nich składane, oraz w jaki sposób robią oni zakupy (w sklepach, przez internet czy od akwizytorów lub z punktów obwoźnych).

¹ Uczniom, którzy mogą mieć problemy z odnalezieniem filmu na stronie, można podać alternatywny adres: <https://www.youtube.com/watch?v=xfxW5pNrMkw>, wtedy trafią bezpośrednio na film zamieszczony na YouTube.

Nauczyciel zaprasza na lekcję powiatowego rzecznika konsumentów. Jeżeli w szkole jest kilka klas, które realizują przedmiot podstawy przedsiębiorczości, dobrze by było zorganizować tę lekcję w auli – wspólnie dla wszystkich klas. Wymaga to odpowiedniego przygotowania auli, w której taka lekcja się odbędzie. Po powitaniu gościa oddajemy mu głos. Na początku prosimy go o wygłoszenie krótkiego wykładu na temat praw konsumenta, a następnie prosimy uczniów o zadawanie gościowi pytań. Ewentualnie po wcześniejszym uzgodnieniu tego z gościem można przyjąć odwrotną kolejność – na początku uczniowie zadają pytania, a w podsumowaniu powiatowy rzecznik konsumenta mówi o tym, o czym nie powiedział w czasie dyskusji z uczniami.

Ewaluacja:

Na następnej lekcji za pomocą programu Quizizz lub Kahoot albo za pomocą tradycyjnego testu, nauczyciel sprawdza wiedzę uczniów z zakresu praw konsumenta.

Komentarz metodyczny

W metodzie odwróconej lekcji każdy z uczniów może pracować w swoim indywidualnym tempie oraz powracać do wskazanych przez nauczyciela materiałów dowolną liczbę razy. Dzięki temu metoda ta jest szczególnie użyteczna w pracy z uczniami z indywidualnymi potrzebami edukacyjnymi. Jest ona również chyba najlepszym sposobem wdrożenia do praktyki szkolnej założeń konstruktywizmu – wiedza każdego ucznia powstaje w wyniku jego aktywnego działania.

Wykorzystanie w tej lekcji filmu edukacyjnego, w którym najważniejsze zagadnienia są przedstawiane również w postaci plansz z napisami i symbolami graficznymi, jest szczególnie przydatne w sytuacji, gdy w klasie są uczniowie z dużą wadą słuchu. Dzięki zastosowaniu plansz z napisami i symbolami graficznymi nauczyciel może być pewien, że dotrą do nich najważniejsze z zawartych w filmie informacje.

Na tej lekcji dodatkowo będzie zastosowana jeszcze jedna metoda – dyskusja (z powiatowym rzecznikiem konsumentów). Uczniowie dzięki metodzie odwróconej lekcji są przygotowani do tej dyskusji i zadawane przez nich pytania mogą dotyczyć problemów, które mieli oni albo ich rodzice. Dyskusja z powiatowym rzecznikiem konsumentów może również oswoić uczniów z publicznym zabieraniem głosu.

Jeżeli w klasie są uczniowie z zaburzeniami w rozwoju mowy, to należy ich poprosić o przygotowanie pytań w formie pisemnej i przekazanie ich nauczycielowi przed spotkaniem z powiatowym rzecznikiem konsumentów. Pytania takie powinny być zadane przez nauczyciela na początku dyskusji lub przekazane rzecznikowi w formie pisemnej.