



JUSTYNA  
MAZIARSKA-LESISZ

## SCENARIUSZ LEKCJI

Program nauczania języka angielskiego dla szkoły branżowej II stopnia

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

Strona redakcyjna

Redakcja merytoryczna – Witkowska Elżbieta

Recenzja merytoryczna – Dorota Hołownia-Dudek  
Małgorzata Stefanowicz  
Katarzyna Szczepkowska-Szczeńiak  
dr Beata Rola

Redakcja językowa i korekta – Altix

Projekt graficzny i projekt okładki – Altix

Skład i redakcja techniczna – Altix

Warszawa 2019

Ośrodek Rozwoju Edukacji  
Aleje Ujazdowskie 28  
00-478 Warszawa  
[www.ore.edu.pl](http://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 zajęć/lekcji

### How to make a complaint? Jak złożyć reklamację?

**Klasa/czas trwania lekcji:** klasa 2/ 45 min

**Wariant podstawy programowej:** III.BS2.1

**Cel główny** – uczeń reklamuje zakupiony towar, opisuje jego wady i określa warunki reklamacji.

#### Cele szczegółowe – uczeń:

- opisuje problem związany z zakupioną rzeczą;
- określa kontekst wypowiedzi ustnej;
- składa reklamację, posługując się językiem formalnym i zwrotami grzecznościowymi;
- pisze wiadomość mailową, opisując wadliwą rzecz;
- rozwija strategie uczenia się.

**Metody i techniki pracy:** elicytacja, matching – dopasowywanie, uzupełnianie luk, odgrywanie ról.

**Formy pracy:** praca indywidualna i w parach, praca z całą klasą, praca w grupach.

**Środki dydaktyczne:** nagranie audio (zasoby internetu), karty pracy, karty ról.

#### Przebieg lekcji:

**Etap wstępny – lead-in:** Nauczyciel wprowadza uczniów w tematykę lekcji, inicjując krótką dyskusję. Przykładowe pytania: How often do you buy things? What do you usually buy? Do you go shopping or do you order things on-line? Are you always satisfied with what you buy? What do you do if you're not satisfied? Nauczyciel naprowadza klasę na wyrażenia: I complain/make a complaint about it (nauczyciel wyjaśnia znaczenie obu wyrażzeń, podając przykłady).

**Etap główny – (activating students' schemata and vocabulary):** Nauczyciel pyta: What do you complain about? Przykładowe odpowiedzi: I complain about the size, if the clothes/shoes don't fit/ when it is not what I ordered/ if it looks different than it did on the website/ when the thing doesn't work. Uczniowie wymieniają się uwagami na temat: When did you complain? What was it about? What did you ask for? Uczniowie pracują w parach. Wybrane osoby referują, czego dowiedziały się od kolegi. Celem ćwiczenia jest skuteczna komunikacja polegająca na przekazaniu

informacji. Nauczyciel nie przerywa wypowiedzi, poprawia błąd po skończonej wypowiedzi ucznia, stosując technikę *recasting* (powtórzenie wypowiedzi w sposób poprawny).

**Pre-listening** – uczniowie otrzymują ćwiczenie typu „dopasuj osobę do problemu, o którym ona opowiada”. Przed słuchaniem uczniowie stosują strategie pomocnicze – przewidują, o czym osoby w nagraniu rozmawiają, np. odpowiedź: *the person couldn't wear it* – spodziewane wyrażenia: *the size was wrong, it was too big/too small/ the colour was wrong/ugly/didn't match other clothes etc.*

**While-listening** – uczniowie słuchają nagrania dwukrotnie. Nauczyciel zwraca uwagę, aby w trakcie pierwszego słuchania uczniowie starali się zaznaczyć wszystkie odpowiedzi, a w trakcie powtórnego słuchania weryfikowali swoje odpowiedzi. Następnie uczniowie słuchają nagrania ponownie, tym razem nauczyciel prosi, aby uczniowie zanotowali słowo/słowa, które pomogły im wybrać daną odpowiedź. Nauczyciel omawia odpowiedzi, wskazuje na informacje, które w nagraniu pełniły rolę dystraktorów (fałszywych odpowiedzi).

**Post listening** – karta pracy, którą uczniowie otrzymują, zawiera 3 kolumny: *reasons for a complaint, details about the item, action asked for*. Do karty dołączana jest transkrypcja nagrania. Uczniowie uzupełniają tabelę (praca w parach).

**Speaking** – 1. Guided dialogue. Uczniowie otrzymują schemat dialogu z instrukcją, co należy wpisać w puste miejsca, np. A: *Explain what's wrong with the item*; B: *Ask when it was bought/ if the customer has a receipt etc.*

2, *Freer speaking* – odgrywanie ról. Uczniowie otrzymują karty z dokładnym opisem sytuacji wymagającej złożenia reklamacji. Jedna osoba składa reklamację, druga zgodnie z opisem swojej roli zajmuje się załatwieniem sprawy. Uczniowie zamieniają się rolami.

**Etap końcowy** – nauczyciel pyta: *Did you manage to make a complaint? Was it easy? Did you get what you asked for?* Nauczyciel zwraca uwagę uczniów na stosowanie odpowiedniego języka formalnego i uprzejmego zwracania się do rozmówcy.

**Praca domowa:** zadanie typu maturalnego. Napisz do sprzedawcy internetowego w UK mail, w którym poinformujesz, co i kiedy kupiłeś w jego sklepie internetowym i jaki masz problem z użytkowaniem tej rzeczy. Poproś o wymianę na inny artykuł w takiej samej cenie i wyraż niezadowolenie z powodu słabej jakości produktu.

## Komentarz

Uczniowie szkoły branżowej II stopnia planujący zdawać egzamin maturalny z języka angielskiego na poziomie podstawowym muszą mieć możliwość zapoznania się z formatem egzaminu, zadaniami, wymaganiami i kryteriami oceniania. Należy zatem

w miarę możliwości i potrzeb organizować zadania umożliwiające przygotowanie uczniów do tego egzaminu. Dodatkowo należy poinformować uczniów z dysfunkcjami o warunkach egzaminacyjnych ich dotyczących.