



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Název projektu : Rozvoj klíčových kompetencí dospělých prostřednictvím inovativního programu spotřebitelského vzdělávání

Číslo zmluvy: 2018-1-SK01-KA204-046393

PLÁN VYUČOVACÍ HODINY

Autor	Mgr. Božena Stašenková, PhD. © 2019
Název	Reklamace
Identifikace vzdělávacích potřeb	<p>Výzkum potřeb cílové skupiny nezaměstnaných dospělých do 29 let s nízkou úrovní zručnosti nebo nízkou kvalifikací potvrdil jejich zájem o dobrovolnou účast na programech vzdělávání spotřebitelů. Účastníci vybrali nejdůležitější spotřebitelská témata (Potraviny, Výživa, Reklamace), s kterými už mají nějaké zkušenosti, jsou zajímavé a motivují je, aby pokračovali ve vzdělávání.</p> <p>Nedostatečně rozvinutá komunikační kompetence omezuje účastníky ve skupinové diskusi a porozumění novým informacím, přijímání pokynů, ukládání textů do paměti a jejich uplatnění v nových situacích a souvislostech.</p>
Vzdělávací cíle (klíčové kompetence)	<p>Schopnost řešit reklamace s využitím demokratických pravidel (Společenské a občanské kompetence)</p> <p>Schopnost efektivní a konstruktivní komunikace (Komunikace v mateřském jazyce)</p>
Materiál	<p>Případová studie - Reklamace</p> <p>Zákon o ochraně spotřebitele v platném znění</p> <p>Popis rolí spotřebitele a prodáváče</p>
Trvání	90 minut
Užitečné odkazy	<p>https://www.epi.sk/zz/2007-250</p> <p>https://www.zakonypreludi.sk/zz/1964-40</p> <p>https://esc-sr.sk/otazky/reklamacie/</p>

	https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/shopping/guarantees-returns/index_sk.htm https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/shopping/guarantees-returns/index_en.htm#country www.coi.cz
Obsah případové studie	<p>Zajištění každodenních potřeb přináší spotřebitelům různé situace, ve kterých musí řešit problémy se zakoupeným zbožím. Sestry Jana a Dana si na svatbu své kamarádky koupily šaty, na kterých se už při prvním použití vyskytla vada. Při reklamaci je prodávач obvinil, že šaty poškodily svojí neopatrností a nesprávným používáním. Řešení sporů s obchodníky poskytuje prostor pro uplatňování vícero klíčových kompetencí.</p>
Otázky z případové studie	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kde udělala děvčata chybu? 2. Co byste jim doporučili vy? 3. Kde najdou informace o tom, jak reklamovat zboží? Jak by měly postupovat? 4. Navrhněte praktické rady, jak postupovat při řešení reklamací.

INSTRUKCE

1. Prezentace vzdělávacích cílů (5')

Seznamte všechny s případovou studií : „Reklamace“

Vysvětlíte žákům, že chování spotřebitelů může pomoci trhu tehdy, jestliže mají informace, jsou vzdělaní a schopní prosazovat svá spotřebitelská práva.

2. Prezentace případové studie (5')

Seznamte žáky s případovou studií

3. Práce ve skupině (20')

Rozdělte žáky do skupin po čtyřech a rozdejte každé skupině informační zdroje.

Zadejte úlohy a určete kolik mají na vypracování času:

1. Kde udělala děvčata chybu?

Tento dokument bol pripravený s podporou Európskej komisie a vyjadruje iba názory autorov. Komisia nezodpovedá za akékoľvek použitie informácií v ňom obsiahnutých.

2. Co byste jim doporučili Vy?
3. Kde najdou informace jak reklamovat? Jak by měly postupovat?
4. Navrhněte praktické rady, jak postupovat při řešení reklamací.

Nechte žáky vyřešit zadané úkoly a prezentovat jejich výsledky. Každá skupina vybere jednoho zástupce, který bude prezentovat výsledky práce celé skupiny

4. Samostatná práce (5')

Požádejte žáky, aby se seznámili s paragrafem 19 Zákona o ochraně spotřebitele.

5. Diskuze u kulatého stolu – vyjádření žáků o jejich pocitech (10')

Požádejte žáky, aby vyjádřili své pocity v těchto situacích:

- a) Při řešení reklamace bez náležitých informací pouze na základě svých zkušeností
- b) Po seznámení se s pravidly ze Zákona o ochraně spotřebitele

6. Hraní rolí (15')

Požádejte žáky, aby se vcítili do následujících rolí:

1. role spotřebitele
2. role obchodníka

Poskytněte studentům stručný popis těchto dvou rolí při řešení reklamace. Výsledkem řešení této reklamace je nespokojenost spotřebitele, kterému nebyla uznána reklamace z důvodu vady, kterou si však nezpůsobil sám.

Pokud žáci nejsou ochotní hrát dané role, tak učitel sám předčítá připravené dialogy.

7. Diskuze v kruhu (20')

Použijte pravidla, které jsou využívány na řešení problémů tak, jako to dělají Indiáni. ☺

Nechte žáky vyjádřit své pocity:

„jaké by byly vaše pocity v daných rolích – spotřebitel X prodavač?“

Indiáni běžně využívají tuto formu diskuze na řešení problémů ve své komunitě. Všichni členové indiánské komunity včetně těch, kteří řeší daný problém sedí v kruhu. V diskuzi se problém neřeší hledáním viníků a určováním míry zavinění každého zvlášť. Od každého účastníka diskuze se žádá, aby vyjádřil své pocity, jak by se cítil v „kůži spotřebitele“ a v „kůži prodavače“.

8. Hodnocení rozvoje klíčových kompetencí (10')

Viz. Samostatný dokument