

Obsahové	Cíle	Seznámit žáky s právy spotřebitele a průběhem reklamace. Uplatnit znalosti z oblasti reklamace.
	Výstupy	Žák se orientuje v právech spotřebitele při nakupování a reklamaci. Žák vysvětlí, jak se bránit v případě porušení práv spotřebitele. Žák popíše průběh reklamace. Žák vysvětlí, jak se bránit v případě porušení práv spotřebitele. Žák přiměřeně uplatňuje práva spotřebitele při nácviu interakce (mezi zákazníkem a prodávčem).
	Předchozí znalost z obsahu předmětu	Povědomí o právu (právo, povinnost, vlastnictví, smlouvy). Komunikační dovednosti, základy asertivity.
Jazykové	Cíle	Rozvíjet asertivní komunikaci a dialog při reklamaci. Osvojit si slovní zásobu k tématu reklamace.
	Výstupy	Žák jednoduchými slovy popíše průběh reklamace. Žák se jednoduchým způsobem domluví při reklamaci / při nácviu reklamace.
	Klíčová slovní zásoba	der Einkauf, einkaufen, die Gebrauchsanleitung, das Geld, die Gewährleistungsfrist, der Gewährleistungsschein, kaputtmachen, kaputt, das Konto, der Kassenzettel, der Kunde, der Mangel, mindestens haltbar bis, das Produkt, das Recht, die Rechnung, das Recht, die Reklamation, reklamieren, die Reparatur, reparieren, der Verbraucher, das Verbrauchsdatum, der Verkäufer/in, die Ware, umtauschen, zurückgeben
Rozvíjení jazykové struktury	Minulý čas a přítomný čas Modální slovesa – müssen, können, dürfen Zdvořilostní fráze (v obchodě)	

VÝUKOVÝ PLÁN Č. 3 – PRÁVA SPOTŘEBITELE – METODICKÝ POPIS

	Scaffolding	<p>Motivační obrázek</p> <p>Odborná slovní zásoba</p> <p>Myšlenková mapa</p> <p>Jazykový rámec pro konverzaci o reklamaci v obchodě</p>
Organizační formy	frontální / práce ve dvojici / práce ve skupině	
Kognitivní rozvoj	Zapojení myšlenkových procesů	<p>Zapamatovat – identifikovat klíčové body při procesu reklamace (PL/aktivita 2a)</p> <p>Porozumět – popsat obrázek a domněnku (PL/aktivita 1a)</p> <p>Aplikovat – uplatňovat práva spotřebitele v rozhovoru (PL/aktivita 3b)</p>
	Zapojení vyšších myšlenkových procesů	<p>Analyzovat – vytvořit myšlenkovou mapu (PL/aktivita 1b)</p> <p>Tvořit – navrhnout a prezentovat komunikační situaci v oblasti reklamace (PL/aktivita 3b)</p> <p>Hodnotit – posoudit, co je pravda a nepravda (PL/aktivita 3a), ohodnotit vlastní výkon a pokrok v aktivitách (PL/aktivita 4)</p>
Kulturní rozdíly	Odlišnosti při uplatňování práva v různých zemích (× jednota pravidel v zemích EU).	
MV a PT	Osobnostní a sociální výchova – mezilidské vztahy, komunikace, řešení problémů a rozhodovací dovednosti	
Pomůcky	Slovník	