

# KEY SPELLING DIFFERENCES



British English

COLOUR ×  
travelled ×  
dialogue ×  
theatre ×



American English

COLOR  
traveled  
dialog  
theater



## REKLAMACJE I ZWROTY (COMPLAINTS AND RETURNS)

JUSTYNA  
MAZIARSKA-LESISZ

## SCENARIUSZ LEKCJI

Program nauczania języka angielskiego dla liceum ogólnokształcącego i technikum – wariant III.1.R

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 – Elżbieta Witkowska  
Recenzja merytoryczna – Małgorzata Stefanowicz

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](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:

Reklamacje i zwroty (*Complaints and returns*)

## Klasa/czas trwania lekcji:

klasa 2 (LO/Tech)/45 minut

## Cel główny:

Uczeń zdobywa wiedzę na temat składania reklamacji w sklepie

## Cele szczegółowe – Uczeń:

- rozwija umiejętność rozumienia tekstu słuchanego,
- poznaje i stosuje struktury leksykalno-gramatyczne dotyczące zakupów i reklamacji (przymiotniki opisujące wady oraz rzeczowniki określające formę reklamacji),
- rozwija kompetencje komunikacyjne, odgrywając rolę klienta składającego reklamację,
- wykorzystuje znalezione w nagraniach i tekstach informacje w zadaniach komunikacyjnych.

## Metody i techniki pracy:

*task-based lesson*, elementy minidramy (*role-plays*), burza mózgów.

## Formy pracy:

praca indywidualna i w parach, praca z całą klasą, praca w grupach.

## Środki dydaktyczne:

prezentacja ze zdjęciami, nagrania 6 klientów, niezadowolonych z zakupionych produktów, karty pracy.

## Opis przebiegu lekcji:

### Etap wstępny

Nauczyciel wykorzystuje prezentację ze zdjęciami osób niezadowolonych z zakupionych produktów do wprowadzenia tematu lekcji. Zadaje pytania: *How do these people feel? Why? What is wrong? Have you ever been disappointed with a product you bought? What did you do? Is it easy to return a product to a shop in Poland? Why/why not?*

### Etap główny

*Pre-listening*: Nauczyciel posiłkując się zdjęciami z prezentacji, pyta uczniów o najczęstsze powody reklamacji. W wyniku burzy mózgów powstaje lista *complaint*

*reasons (incorrect size, not working properly, missing part, product does not match the website description...)*

*Listening:* uczniowie słuchają 6 krótkich wypowiedzi klientów, którzy opowiadają o produktach, które nie spełniały ich oczekiwań. Następnie przypisują odpowiednim wypowiedziom właściwe powody reklamacji. Nauczyciel sprawdza poprawność ćwiczenia.

*Post-listening:* nauczyciel prosi uczniów, aby pracując w parach po kolejnym wysłuchaniu nagrania, wypisali: uczeń A: przymiotniki, które opisują wadliwy produkt (*faulty, damaged, cracked, scratched*), uczeń B: rzeczowniki-konsekwencje reklamacji (*exchange, guarantee, refund, replacement, store credit*). Uczniowie wymieniają się odpowiedziami i wspólnie uzupełniają ćwiczenia znajdujące się na karcie pracy (*gap-filling, matching exercise*). Nauczyciel monitoruje cały proces, udzielając potrzebnego wsparcia (wyjaśnia, doprecyzowuje, ukierunkowuje).

*Role-plays:* Uczniowie oglądają krótki film *Returning items at a clothes shop*. Nauczyciel zwraca uwagę uczniów na strukturę wypowiedzi. Następnie uczniowie losują zdjęcia wadliwych produktów, które trzeba zwrócić do sklepu i odgrywają krótkie scenki w parach.

### **Etap końcowy**

Na koniec lekcji nauczyciel zwraca uwagę na nowe wyrażenia i słownictwo, które uczniowie zapisują w swoich słowniczkach (*My lesson glossary*). W ramach podsumowania lekcji nauczyciel prosi uczniów o dokończenie zdań: *Dziś nauczyłem/łam się..., Zrozumiałem/łam, że..., Przypomniałem sobie, że...,* Uczniowie mogą to zrobić sami lub w parach. Następnie po kolei czytają swoje zdania lub oddają kartki z tymi zdaniami nauczycielowi. Warto także zachęcać uczniów do przedyskutowania dokończenia zdania z kolegą lub koleżanką. Po rozmowie uczeń może zmodyfikować/dokończyć zdanie inaczej.

### **Praca domowa**

Każdy uczeń pisze wiadomość e-mail do wybranego członka rodziny z informacją, że właśnie musiał zwrócić ostatnio zakupiony produkt (*Email includes info about: thing you returned, what happened during the proces, what the result was, how you felt about the experience*).

## **Komentarz**

Lekcja rozwija wiedzę leksykalno-gramatyczną oraz umiejętności uczniów w zakresie tematyki zakupów i składania reklamacji wadliwych towarów. W ćwiczeniach rozwijających sprawności językowe nacisk położony jest na komunikację. Zaproponowane ćwiczenia łatwo jest dostosować do potrzeb

uczniów z specjalnymi potrzebami edukacyjnymi (np. udostępnić im transkrypcję nagrania/filmu, zwolnić tempo odtwarzania nagrań). Ważnym elementem zajęć jest podsumowanie, w którym uczniowie mają możliwość ocenienia nie tylko siebie i swojej pracy na lekcji, ale również oceny metody zastosowanej w bieżącej lekcji. Rozwijają w ten sposób umiejętność dokonywania świadomej refleksji w zakresie uczenia się. Nauczyciel dokładnie zapoznaje się z opiniami uczniów, na następnej lekcji może poświęcić parę minut na omówienie wniosków.