



Naslov: Kupi što želiš, tamo gdje želiš

Autor scenarija poučavanja: Suzana Mikulić

Predmet: Marketing

Razred: treći razred kvalifikacija Ekonomist/ica

Nastavna tema: Zaštita potrošača

Razina izvedbene složenosti: srednja razina složenosti

Vrijeme izvedbe: 2 sata

Ključni pojmovi: zaštita potrošača, potrošačka prava

Korelacije, interdisciplinarnost i međupredmetne teme:

Informatika (Pretraživanje interneta)

Društveno odgovorno poslovanje (Pojam i područje zaštite prava potrošača)

Osnove ekonomije (Zakon za zaštitu tržišnog natjecanja i agencija za zaštitu potrošača)

MPT (Građanski odgoj i obrazovanje, Uporaba informacijske i komunikacijske tehnologije, Učiti kako učiti)

Ishodi učenja:

- objasniti pojam zaštite prava potrošača (A, C)
- razlikovati aktivnosti koje se provode u sklopu zakonodavstva na području prava potrošača (C,D,E)
- predložiti rješenja za ostvarivanje potrošačkih prava kod online kupnje (C,D)

*U zagradama su navedena slova koja označavaju aktivnosti ovog scenarija poučavanja, a njihovom se realizacijom doprinosi ostvarenju pojedinog ishoda.

Očekivanja MPT

goo A.4.2. Razumije ulogu institucija i organizacija u zaštiti ljudskih prava na europskoj i globalnoj razini.

goo B.4.1. Promiče pravila demokratske zajednice.

ikt D 4. 1. Učenik samostalno ili u suradnji s drugima stvara nove sadržaje i ideje ili preoblikuje postojeća digitalna rješenja primjenjujući različite načine za poticanje kreativnosti.

uku A.4/5.2. Učenik se koristi različitim strategijama učenja i samostalno ih primjenjuje u ostvarivanju ciljeva učenja i rješavanju problema u svim područjima učenja.

Vrednovanja:

- za učenje: (A,B,C)
- kao učenje: (C)
- naučenog: (D,E)

*U zagrada su navedena slova koja označavaju aktivnosti ovog scenarija poučavanja, a njihovom se realizacijom doprinosi ostvarenju pojedinog ishoda.

Opis aktivnosti:

A

Kupuješ li online?

Suočeni s novim stilom života zbog novonastale situacije s koronavirusom mijenja se i potrošački stil. Socijalna izolacija, zatvorene trgovine potaknule su nas na sve češću mogućnost online kupnje. Prema istraživanjima više od 2,1 milijun Hrvata okrenuo se online kupnji u vrijeme epidemije koronavirusa.

Nastavnica pokreće [Mentimeter](#) s dva pitanja:

Jesi li do sada kupovao/la online?

Što najčešće kupuješ online?



Nakon analize odgovara na postavljena pitanja učenici iznose svoja iskustva i stavove o online kupovanju, a nastavnica upućuje učenike na prezentaciju **Zaštita potrošača** koja se nalazi na [Padlet ploči](#).

**B**

Online kupci, pozor!

Međutim s online kupovinom dolaze i online potrošački problemi. Postavlja se niz pitanja: Od koga zatražiti pomoć kad nastanu problemi kod online kupovine? Kako pametno online kupovati? Kako se zaštiti kod online kupovine? i mnoga druga.

Studija slučaja:

Studentica A.P. obavila je online kupnju u Mall.hr u vrijednosti od 340 kn. Nakon 3 dana naručena roba stigla je na kućnu adresu, ali roba koja je dostavljena bila je kriva. Tada kreću problemi u komunikaciji s korisničkom službom kako bi ostvarila povrat novca za krivo isporučenu robu.

Izvor: <https://www.dalmacijadanashr/neugodno-iskustvo-splicanke-uredno-je-obavila-i-platila-online-narudzbu-nakon-toga-dosli-su-problemi/>

Problemsko pitanje: Kako pomoći studentici u nastalim problemima online kupnje-povrat novca zbog krivo isporučene robe?

C Dobra vijest za potrošačku svijest!

Učenici se dijele u grupe po 4 učenika. Sve grupe imaju isti zadatak – uputiti studenticu A.P. na informacije i moguće načine koji će joj pomoći u rješavanju njenog problema kojeg zapisuju u obliku izvještaja kojeg predstavljaju na [Padlet ploči](#).

U cilju kvalitetnijih prijedloga nastavnica učenike upućuje na infografiku izrađenu u Genially <https://bit.ly/3sVzPgi>.

Predstavnik svake grupe predstavlja prijedloge svoje grupe. Nakon što su sve grupe predstavile prijedloge slijedi rasprava na satu i odabir najboljeg savjeta studentici kao i načina rješavanja njenog potrošačkog problema.

Na temelju izrađenog [listića za samoprocjenu](#) učenici će samovrednovati svoj doprinos u radu grupe.



D S.O.S. za siguran online shopping

Na temelju iznesenih rješenja učenici u grupama izrađuju mentalnu mapu u alatu [Mindmeister](#) (mogućnost istovremenog rada svih članova grupe) prema postavljenoj [rubrici](#) pod nazivom **S.O.S. za siguran online shopping** kojom predstavljaju do kojih su spoznaja došli kao potrošači u online okruženju i objavljaju na [Padlet ploču](#). Koristeći mogućnosti Padleta učenci vršnjački vrednuju izrađenu mentalnu mapu dodjeljivanjem od jedne do pet zvjezdica u Padletu te ispod svake objavljene mentalne mape potrebno je napisati što smatrate da nedostaje.



Prema postavljenoj rubrici nastavnik vrednuje izrađene mentalne mape.

Bodovna ljestvica:

14-15	odličan	(5)
12-13	vrlo dobar	(4)
10-11	dobar	(3)
8-9	dovoljan	(2)
0-7	nedovoljan	(1)



Nisam više slaba strana na tržištu

Učenici ponavljaju nastavne sadržaje korištenjem digitalnog alata [MS Forms](#) vezano uz temu **Obrazovani potrošač – zaštićeni potrošač**. Učenici će nakon ispunjenog MS Formsa dobiti povratnu informaciju, a nastavnik će bilješke vezane uz navedenu temu upisati u e-dnevnik.



Dodatna literatura, sadržaj i poveznice:

Kotler, P., Wong, V., Saunders, J., Armstrong, G., Osnove marketinga, MATE d.o.o, Zagreb, 2006.

[https://www.szp.hr/publikacije/zastita-petrosaca-na-digitalnom-trzistu/270](https://www.szp.hr/publikacije/zastita-potrosaca-na-digitalnom-trzistu/270)

<https://www.kioskstudio.net/projekti/ekesh/ebook-vodic-kroz-online-shopping.pdf>

<https://mreza.bug.hr/pandemija-ubrzala-rast-e-trgovine/>

<https://www.szp.hr/>

<https://www.szp.hr/UserDocsImages/dokumenti/publikacije/Mali%20savjetnik%20za%20potro%C5%A1a%C4%8De%20na%20internetu.pdf>

<https://www.szp.hr/UserDocsImages/dokumenti/publikacije/Potrosa%C4%8Di%20na%20digitalnom%20tr%C5%BEi%C5%A1tu.pdf>

<http://ecc-croatia.hr/>

Postupci potpore

Prije izvođenja aktivnosti učenicima s teškoćama podrobno objasnite način rada i provjerite jesu li razumjeli.

Zadatke zadajte i napišite na primjeren način (prema [Didaktičko-metodičkim uputama za učenike s teškoćama](#)), a učenicima osigurajte **dovoljno vremena za rješavanje**. Učenike s teškoćama ne bi trebalo vremenski ograničavati u radu.

Ukoliko je u razredu učenik koji ima disleksiju možemo koristiti na svim materijalima font za disleksičare pa tako olakšati čitanje tim učenicima. U nastavku prilažem [link za download fonta](#) za promjenu radnih materijala.

Ukoliko u razredu ima učenika koji ima problem slabovidnosti uz digitalne materijale treba pripremiti papirnate materijale i upute korištenjem uvećanog fonta.

Darovitim učenicima za rješavanje zadatka moguće je postaviti rješavanje problema igranjem uloga na način da izrade kostur scenarija za poslovni dijalog između studentice i korisničke službe Mall.hr u kojemu trebaju osmislitи prijedlog mogućeg rješenja problemske situacije i povrat novaca studentici A.P. nakon krivo isporučene robe. Učenici predstavljaju dijalog prema dogovorenom scenariju rješavajući problemsku situaciju na način da se koriste znanjima koja su stekli tijekom poučavanja u odabranoj nastavnoj temi i prezentiraju svoj izbor rješenja ostalim učenicima u razredu. Ostali učenici prate igrokaz problemske situacije te analiziraju predstavljenu ideju za rješavanje problema. Koristeći digitalni alat za izradu stripova Pixton, a prema priloženoj [rubrici](#) odigrani scenarij se digitalno prikazuje u obliku stripa i postavlja na otvoreni Padlet kako bi se mogao vršnjački vrednovati prema uputama.