|  |  |
| --- | --- |
| **Unitatea de învăţământ: Colegiul Economic „Emanuil Gojdu” Hunedoara** | **Avizat,** |
| **Profilul: Servicii** | **Director** |
| **Domeniul de pregătire de bază/Domeniul de pregătire generală/**  **Calificarea profesională: Comerţ**  **Modul III: Protecția consumatorului** | **Prof. Anişor Pârvu** |
| **Nr. ore/săptămână: 140 din care: T:70 LT: 70 IP: 0** |  |
| **Clasa: a X*-*a C** |  |
| **Profesor: Bărăbaş Mihaela** | **Avizat,** |
| **Plan de învăţământ aprobat prin Ordinul M.E.C.T.** | **Şef catedră** |
| **Programa aprobata prin Ordinul M.E.C.T.** | **Prof. Macovei Mariana** |
|  |  |
| **PROIECTUL UNITĂŢII DE ÎNVĂŢARE**  **Unitatea de învăţare 3: Nemulțumirile consumatorilor de produse și servicii** | **Nr. ore: 14** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.**  **crt.** | **Conținuturile învățării** | **Rezultate ale învățării**  **(codificate conform SPP)** | | | **Activități de învățare** | **Resurse**  **procedurale** | **Evaluare** | **Perioa-da** |
| **Cunoștinţe** | **Abilităţi** | **Atitudini** |
| **(0)** | **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** | **(6)** | **(7)** | **(8)** |
| **3.** | **Nemulțumirile consumatorilor de produse și servicii**   * Reclamațiile consumatorilor de produse și servicii. * Norme referitoare la informarea și educarea în domeniul protecției consumatorilor. * Sancțiuni aplicate pe tipuri de abateri în cazul nerespectării drepturilor consumatorilor. | **6.1.8.**  Prezentarea modalităților de rezolvare și soluționare a reclamațiilor consumatorilor de produse și servicii.  **6.1.9.**  Prezentarea sancțiunilor aplicate pe tipuri de abateri pentru nerespectarea drepturilor consumatorilor | **6.2.6.**  Identificarea normelor referitoare la informarea și educarea în domeniul protecției consumatoru-lui.  **6.2.7.**  Diferențierea sancțiunilor aplicate pe tipuri de abateri în cazul nerespectării drepturilor consumatorilor | **6.3.3.**  Asumarea responsabilității în aplicarea normelor privind comercializarea mărfurilor alimentare și nealimentare cu respectarea legislației în vigoare privind drepturile consumatorilor. | - discuţii în grup care stimulează critica;  - exerciţii de definire a reclamațiilor consumatorilor de produse și servicii;  - exerciţii de identificare a normelor referitoare la informarea și educarea în domeniul protecției consumatorilor;  - dezbateri privind sancțiunile aplicate pe tipuri de abateri în cazul nerespectării drepturilor consumatorilor;  - exerciții de prezentarea sancțiunilor aplicate pe tipuri de abateri pentru nerespectarea drepturilor consumatorilor;  - exerciţii de prezentare a modalităților de rezolvare și soluționare a reclamațiilor consumatorilor de produse și servicii. | Colectivul de elevi  Cd-uri  Fişele de lucru  Schiţa tablei Exerciţiul dirijat  Activitate pe echipe  Reprezentări simbolice  Observaţia independentă şi dirijată,  Activitate frontală  Conversaţia  Problematiza-re | Observare  sistematică  instrument de evaluare: fişe de observare, probe de evaluare practice  instrument de evaluare: fişă de lucru | **12.02.**  **2018 –**  **13.04.**  **2018** |