

Lektionsplanering

Årskurs: Gymnasiet

Kurs: Reception 3

Tema: Aktuella händelser och kulturella aspekter

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Aktuella händelser och kulturella företeelser kopplade till det engelskspråkiga samhället, samt hur dessa möjliggör och påverkar interaktioner och relationer. [Gy 11, Kursplan för Moderna språk 3]

Betygskriterier

Eleven kan utföra muntliga och skriftliga uppgifter där hen diskuterar kulturella och sociala relationer, och använder strategier för att aktivt delta i diskussioner. [Gy, Moderna språk 3 - Betyg E]

Lärlarleda instruktioner

Introduktion till aktuella händelser (10 min)

- Diskutera vad som menas med aktuella händelser och deras påverkan på samhället.
- Redogör för exempel på aktuella händelser i engelsktalande länder.
- Betona vikten av att förstå dessa händelser för kundkommunikation och service.
- Fråga eleverna om de nyligen har stött på några aktuella händelser i media.

Genomgång av kulturella aspekter (15 min)

- Introducera olika kulturella normer och värderingar i det engelskspråkiga samhället.
- Diskutera hur kulturella skillnader kan påverka kundkontakt och förväntningar.

- Beskriv exempel där kulturella missförstånd har inträffat.
- Introducera begreppet "kulturell intelligens".

Gruppdiskussion och analys (20 min)

- Dela in klassen i grupper där varje grupp får en aktuell händelse att analysera.
- Be grupperna diskutera händelsens påverkan på kundservice.
- Låt varje grupp presentera sina resultat för klassen.
- Facilitera en diskussion om vad eleverna lärt sig av varandras analyser.

Reflektion och sammanfattning (5 min)

- Sammanfatta de centrala punkterna från lektionen.
- Be eleverna reflektera över hur relevant den aktuella händelsen är för deras framtida arbete inom reception.
- Diskutera vikten av en informerad och kulturellt medveten receptionist.

Ämnesbegrepp

Begrepp	Förklaring	Etymologi
Aktuell händelse	En nyhet eller ett evenemang som har inträffat nyligen.	Från latin: actualis
Kulturell intelligens	Förmågan att förstå och anpassa sig till olika kulturer.	Engelska: cultural intelligence
Kundförväntningar	Vad kunderna förväntar sig av servicen och interaktionen.	Svenska: kund + förväntning
Kommunikation	Utbyte av information mellan individer.	Latin: communicatio
Normer	Oskrivna regler och förväntningar i en kultur.	Latin: normae

Diskussionsfrågor

- A. Hur kan aktuella händelser påverka kundernas förväntningar på service?
- B. Vilka kulturella aspekter anser ni är viktiga att förstå för att ge bra kundservice i ett internationellt sammanhang?
- C. Kan du ge exempel på situationer där kulturella missförstånd kan uppstå, och hur de kan lösas?

Aktivitet

Tags: [Lektion](#)