

Lektionsplanering

Årskurs: Gymnasiet

Kurs: Reception 2

Tema: Kulturell och språklig mångfald

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Kulturell och språklig mångfald och hur detta inverkar på kommunikation och service i en globaliserad värld. [Gy 11, Kursplan för Moderna språk 2]

Betygskriterier

Eleven kan formulera sig och kommunicera i tal och skrift om kulturella skillnader och deras betydelse för serviceyrkena. [Gy, Moderna språk 2 - Betyg E]

Lärarledda instruktioner

Introduktion till kulturens betydelse (10 min)

- Ge en översikt av vad kultur innebär i en professionell kontext.
- Diskutera hur olika kulturer kan påverka kundens förväntningar.
- Presentera exempel på kulturella skillnader i kommunikation.
- Förklara varför förståelse för kultur är viktigt i receptionen.

Genomgång av interkulturell kommunikation (15 min)

- Introducera begreppet interkulturell kommunikation.
- Diskutera koder och normer som skiljer sig mellan kulturer.
- Gå igenom vanliga missförstånd mellan olika kulturer.
- Visa videoklipp med exempel på interkulturella interaktioner.

Gruppdiskussion (20 min)

- Dela in klassen i grupper och ge dem scenarios där kulturella skillnader kan påverka interaktionen.
- Låt varje grupp diskutera och förbereda en presentation av sina tankar.
- Grupperna presenterar sina diskussioner och synpunkter.

- Sammanfatta och notera framträdande kulturella skillnader.

Reflektion och sammanfattning (5 min)

- Sammanfatta vad som lärts under lektionen.
- Be eleverna dela med sig av sina insikter kring kulturell medvetenhet.
- Diskutera hur de kan använda dessa insikter i sin framtida yrkesroll.

Ämnesbegrepp

Begrepp	Förklaring	Etymologi
Interkulturell	Mall för interaktion mellan olika kulturer.	Latin: inter + cultura
Mångfald	Variation och olikhet, speciellt i kulturella sammanhang.	Svenska: mång + fald
Kulturella normer	Oskrivna regler som styr beteende inom en kultur.	Latin: norma
Kommunikation	Process av att överföra information mellan individer.	Latin: communicatio
Förväntningar	Anticipation om vad som ska hända i en interaktion.	Svenska: för + vänta

Diskussionsfrågor

- A. Hur kan kulturella skillnader påverka en kunds upplevelse på en reception?
- B. Vilka strategier kan en receptionist använda för att bättre förstå och hantera kulturella skillnader?
- C. Kan kulturell mångfald berika kundservice? Ge exempel.

Aktivitet

Ämnet för aktivitet är "Interkulturella rollspel". Eleverna delas in i par och tilldelas olika kulturer för att agera som receptionist och kund. Varje duo får ett scenario där kulturella skillnader kan spela in. Eleverna ska utforska dessa skillnader genom att spela.

Tags: [Lektion](#)