

## Civil servants, let's speak English!

### Corso di business english per la Pubblica Amministrazione.



#### OBIETTIVI

La proposta formativa vuole offrire una panoramica ampia sui diversi argomenti e tipologie di esercitazioni essenziali per l'apprendimento della lingua inglese attraverso contenuti e strumenti generalmente utilizzati nel mondo della Pubblica Amministrazione.

Il corso si pone il generale obiettivo di migliorare il livello conoscitivo della lingua inglese e di approfondire quelle conoscenze professionali ritenute strumenti fondamentali per contattare e relazionarsi con organismi europei ed internazionali, sia per iscritto che oralmente, e per offrire un supporto linguistico all'interno del proprio ufficio o a meeting ed incontri all'estero per conto della P.A.

La progettazione parte da coloro che hanno una formazione di base della lingua inglese e vogliono acquisire conoscenze professionali per la propria carriera acquisendo capacità comunicative in ambito business che possano aumentare la competitività, l'efficacia e la preparazione nel contesto di lavoro sia nazionale che estero.

**Gli obiettivi formativi specifici riguardano:**

**CONOSCENZE:** trasmettere nozioni grammaticali e terminologiche generiche e specifiche di settore con particolare attenzione agli aspetti fonologici, morfosintattici e funzionali della lingua parlata e scritta;

**ABILITA':** saper utilizzare la lingua inglese per comprendere e produrre testi e discorsi più o meno formali;

**COMPETENZE:** saper interagire in situazioni reali (simulate) legate alla propria vita quotidiana lavorativa (riunioni, presentazione, conferenze telefoniche).

#### INDICATORI DI OUTPUT

- competenza linguistica in contesti nazionali e internazionali;
- relazioni con partner di lingua straniera con attività di public speaking e presentazioni;
- adozione di una comunicazione interpersonale efficace e finalizzata in riunioni di lavoro;
- efficacia della comunicazione via e-mail o con relazioni scritte;
- padronanza della lingua scritta nelle forme più comuni in ambito istituzionale;
- consolidamento e potenziamento di competenze linguistiche specifiche per la Pubblica Amministrazione
- fluenza della lingua parlata a livello business e termini tecnici
- comprensione delle differenze culturali in ambiente business;
- negoziazione di provvedimenti e gestione delle trattative;
- aumento delle produttività attraverso le abilità linguistiche acquisite;
- opportunità colte dal contesto europeo e internazionale e finalizzazione del network.

**Prima dell'avvio del corso i partecipanti verranno coinvolti nelle seguenti attività:**

- svolgimento di un questionario preliminare per valutare il livello della lingua in entrata;
- indagine sull'analisi dei bisogni al fine di personalizzare il più possibile le lezioni in aula sugli interessi di ogni singolo corsista, sulle abitudini dell'apprendente e sulle preferenze di studio individuale.

La ricognizione verrà effettuata on-line attraverso la piattaforma e-formare.

Per consentire il raggiungimento degli obiettivi specifici stabiliti si richiede un livello di conoscenza della lingua non inferiore al livello B1.

**Corso INPS Valore PA 2019**  
**LOMBARDIA**

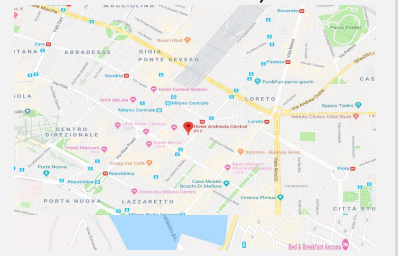
**UNINT** – Università degli Studi Internazionali di Roma  
in collaborazione con  
**Fondazione Formit**

**Livello:** Corso I livello

**Durata:** 40 ore  
**5 giornate di 8 ore ciascuna**

**Sede:** Milano

Hotel Andreola Central  
Via Domenico Scarlatti, 24



**Coffee break**

Ad ogni giornata di formazione  
verrà offerto un coffee break

**Dotazione e inclusione**

**Assistenza garantita per i 3 mesi successivi al corso**

Disponibilità di una piattaforma e-learning [www.e-formare.org](http://www.e-formare.org)



**CONTATTI**

**Ufficio Alta Formazione**  
Paola Federici  
tel: 06.510777231  
e-mail: [formazione@unint.eu](mailto:formazione@unint.eu)



## CONTENUTI

### I MODULO – Introducing yourself, hospitality e making business telephone calls – 8 ore

**Premessa:** Il modulo vuole fornire gli strumenti e le conoscenze per presentare se stessi in un contesto professionale, per intrattenere una conversazione di lavoro e per accogliere formalmente ospiti di altre nazionalità.

Nella seconda parte della didattica verrà affrontato il tema della gestione di una conversazione telefonica allo scopo di aiutare il corsista a gestire con efficacia tale comunicazione fornendogli le giuste capacità per relazionarsi con l'interlocutore. Si intende far acquisire un livello di abilità comunicativa orale tale che da consentire di saper gestire telefonate in ambito lavorativo ed essere autonomi in una conversazione telefonica.

#### Argomenti

##### *Introducing yourself and hospitality*

- Dare il benvenuto a visitatori stranieri
- Salutare e rispondere ai saluti
- Presentarsi e parlare di se stessi
- Chiedere e fornire dati personali (nome, lavoro, ecc.)
- Chiedere e descrivere il proprio lavoro e/o responsabilità
- Chiedere e descrivere il proprio Ente e la sua organizzazione
- Parlare di interessi ed attività del tempo libero
- Invitare, accettare e rifiutare offerte ed inviti
- Ringraziare ed esprimere apprezzamenti

##### *Making business telephone calls*

- Rispondere e fare una telefonata
- Fornire e capire dati numerici, abbreviazioni comuni ed acronimi (come usati nel mondo internazionale degli affari)
- Preparare una telefonata in maniera professionale, spiegare il motivo della telefonata
- Scambiarsi informazioni
- Formule di chiusura e di apertura di una telefonata formale
- Chiedere chiarimenti, lasciare e prendere un messaggio, esprimere opinioni
- Enfasi e rinforzo come strumenti comunicativi
- Superare gli ostacoli con successi

A corredo delle lezioni: **Vocabulary and expressions**

#### Exercises, role play and group assignment

Durante la sessione didattica verranno effettuate delle simulazioni e dei role play tra i discenti per affrontare ciò che provoca problemi nella comprensione orale per le persone non di madrelingua inglese durante la una conversazione o una telefonata formale e verranno forniti gli strumenti per superare tali difficoltà.

### II MODULO – Meetings – 8 ore

**Premessa:** Può dare molto stress l'idea di dovere convincere altre persone, o anche comunicare contenuti importanti per il lavoro in una lingua che non si maneggia perfettamente.

Negli incontri con altre persone le sfumature sono essenziali: in una lingua che non è la nostra (e magari neanche quella del nostro interlocutore, ma semplicemente una lingua pinte), le sfumature di significato sono molto difficili da rendere. In abbinamento alle forme di veicolo comunicativo supporti visivi e uditivi e gestualità che possono facilitare il senso di quello che si intende dire le forme di supporto linguistico come ad esempio alcuni accorgimenti per strutturare le frasi possono rendere maggiormente accessibile e interpretabile il senso evitando imbarazzi.

Il modulo si propone, quindi, di sviluppare la capacità di utilizzare efficacemente la lingua inglese in riferimento alla comunicazione interpersonale in riunioni di lavoro rendendole efficaci e finalizzate

#### Argomenti

- Pianificare e gestire meeting formali e informali
- Gestire le domande della platea
- Illustrare il programma del meeting
- Mettere decisioni al voto
- Stabilire un successivo incontro



- Identificare e gestire interventi inappropriati
- Strategie per evitare argomenti delicati
- Stabilire priorità
- Chiedere riscontri
- Ringraziare i partecipanti per il contributo fornito durante la riunione
- Riportare statistiche, risultati e improntare un dibattito
- Gestire disaccordi/opinioni contrarie
- Raggiungere un compromesso
- Gestire eventi improvvisi
- Tipologia di meeting

A corredo delle lezioni: **Vocabulary and expressions**

**Exercises, role play and group assignment: simulation of a meeting with role playing of the participants**

### III MODULO - Public Speaking – 8 ore

**Premessa:** L'obiettivo della giornata è quello di aumentare il livello di competenza linguistica dei partecipanti mettendoli in grado di operare in modo adeguato all'interno dei contesti nazionali e internazionali nell'ambito dei quali è necessario relazionarsi con partner di lingua straniera parlando in pubblico e realizzando delle presentazioni. Il modulo fornirà tecniche e strumenti indispensabili per lo sviluppo delle competenze oratorie consentendo di raggiungere brillantemente gli obiettivi legati al ruolo e alla funzione ricoperta nel contesto lavorativo quotidiano.

#### Argomenti

##### *Public speaking and Presentation skills*

- Aprire un discorso in pubblico;
- Dare il benvenuto e ringraziare i partecipanti;
- Introdurre se stessi e i relatori;
- Presentare l'ordine del giorno;
- Fare una breve presentazione introduttiva;
- Indicare la durata dell'incontro definendo le tempistiche di ciascun relatore;
- Fornire indicazioni per eventuali discussioni al termine dell'incontro;
- Introdurre un argomento dopo l'altro;
- Richiedere la partecipazione del pubblico e mediare i dibattiti
- Sottolineare punti trattati di particolare rilievo, riassumerli riformularli semplificando

*The Press and the media:* Il linguaggio dei media e della stampa nei differenti contesti.

##### *Web communication*

- Digital marketing: strumenti e strategie
- Social media
- Valutare l'uso dell'inglese nell'advertising
- Scrivere una pagina promozionale
- Il linguaggio dell'e-marketing

#### Laboratorio sul Public Speaking

Durante il laboratorio i corsisti si confronteranno con le fasi di ideazione, preparazione e presentazione di un discorso pubblico simulando una "situazione tipo" e metteranno in pratica le strategie di un discorso orale in inglese così come appreso durante le ore di didattica.

**Exercises, role play and group assignment**

### IV MODULO - Letters and briefing – 8 ore

**Premessa:** La produzione scritta è una componente essenziale della corretta conoscenza di una lingua straniera. La capacità di linguaggio, la corretta selezione dei vocaboli, la capacità di sintesi e la produzione di testi privi di errori sintattici ed ortografici qualifica notevolmente le competenze possedute relativamente alla specifica lingua.



Il modulo si pone l'obiettivo di sviluppare risorse e competenze per costruire e-mail efficaci in lingua inglese con forme linguistiche, stili e i modi di esprimersi tipici della comunicazione scritta e in particolare delle e-mail all'interno del proprio ambito professionale attraverso l'utilizzo di un linguaggio stilisticamente appropriato.

La giornata vuole, altresì, predisporre il corsista nella stesura di briefing e report in lingua inglese, siano essi di tipo generale piuttosto che specialistico.

### Argomenti

#### *Business writing*

- saper strutturare diversi formati e stili di e-mail
- formule di apertura e chiusura di una e-mail
- richiedere e fornire informazione in forma scritta
- rispondere in maniera appropriata facendo riferimento alla mail ricevuta
- evitare problemi di comunicazione: scrivere in maniera chiara ed inequivocabile
- forma diretta e indiretta
- scrivere minute al termine di incontri di lavoro
- scrivere e-mail di scuse, reclamo, conferma
- frasi standard della corrispondenza scritta formale e informale
- formule di apertura e chiusura rispettose di un contesto di formalità

*Briefing:* Relazionare al diretto superiore in breve e preparare la riunione.

*Reporting:* Relazionare in modo ampio al diretto superiore dopo la missione all'estero.

**Exercises, role play and group assignment:** direct and reported speech with example of letters and e-mails, role playing in real case studies and group assignment in briefing and reporting

## V MODULO – Negotiation – 8 ore

**Premessa:** Negoziare è spesso considerata un'arte. Qualcuno ha un talento naturale per la negoziazione, ma molti devono acquisire le abilità necessarie. Il modulo vuole fornire le tecniche per condurre con successo una trattativa con le competenze per affrontarla in lingua inglese

### Argomenti

#### *Negotiation*

- salutare gli interlocutori, dare il benvenuto agli ospiti
- introdurre e presentare i colleghi
- descrivere l'ordine del giorno di un incontro di negoziazione
- richiedere informazioni sui fabbisogni del cliente
- contrattazione: formulare proposte, specificare condizioni, rispondere alle proposte formulando ulteriori richieste
- accettare/rifiutare le proposte
- chiudere una trattativa
- riassumere punti di accordo comune
- indentificare le problematiche in sospenso,
- descrivere azioni che saranno prese a seguire
- formulare per iscritto accordi presi
- organizzare incontri futuri

**Exercises, role play and group assignment.** Si potranno immediatamente mettere in pratica le competenze acquisite durante il corso attraverso i laboratori che simuleranno situazioni reali.

### Docenti



**Dott.ssa Maria Giuseppina Cesari** – docente a contratto UNINT in Letteratura e didattica della letteratura – Facoltà di Interpretariato e traduzione, Funzionario linguistico F III presso il Ministero della Giustizia – Dipartimento degli Affari di Giustizia. Docente in Tecniche di traduzione in ambito giuridico per il diritto d'autore e introduzione all'interpretariato di tribunale. Docente di Business English in diversi corsi di formazione.

**Dott.ssa Wendy Martin** – Madrelingua inglese laureata a Cambridge, insegnante professionista di inglese in corsi di Business English per professionisti e in corsi per la preparazione agli Esami (KET, PET, First Certificate)

**Dott.ssa Lidia Calabrò** – docente a contratto UNINT in Didattica applicata alle Lingue moderne e didattica delle lingue moderne – Facoltà di Interpretariato e traduzione, formatore come docente di italiano per stranieri presso la Società Dante Alighieri di Roma, svolge attività di peer-review per l'Università degli Studi di Milano, membro del gruppo di ricerca-azione presso il CLA – Università di Roma Tre.

**Dott.ssa Antonella Ruffa** – docente a contratto UNINT – Facoltà di Economia – Università degli Studi Internazionali di Roma - English for Business II anno e docente di inglese turistico Master di I livello in “Linguaggi del Turismo e comunicazione interculturale” presso la Facoltà di Lingue, Letterature e culture straniere dell'Università Roma Tre

**Dott.ssa Anne Smith** – madrelingua inglese - docente a contratto UNINT - Università degli Studi Internazionali di Roma -Facoltà di Interpretariato e traduzione in Lingua e Traduzione Inglese I (da settembre 2017 Coordinatore del corso) e Lingua e Traduzione Inglese II, docente a contratto Università di Roma Tor Vergata - Facoltà di Lettere e Filosofia Lettorato di Lingua Inglese I, II e III per la Laurea in Lingue e Letterature Moderne. Da Novembre 2017 Collaboratore Esperto Linguistico a tempo determinato. Docente di Traduzione attiva Italiano/Inglese. Docente in Master Universitari in Comunicazione Istituzionale e Giornalismo e nel Summer Camp.

## Perchè scegliere i corsi UNINT



Materiale didattico  
scaricabile dalla  
piattaforma **e-formare**  
move your mind



Docenti esperti del  
settore



Corso pratico-operativo



Attestato di partecipazione  
giornaliero giornaliero e  
di fine corso



Assistenza help-desk  
specifico dedicata



Sedi facilmente  
raggiungibili