

## TITOLO

**Civil servants, let's speak English!**

**Corso di Business English per la Pubblica Amministrazione.**

## PRESENTAZIONE

In un contesto lavorativo internazionale l'abilità di comunicare in inglese ad un livello adeguato e professionale permette di avvicinarsi in maniera sempre più consapevole alle opportunità offerte dai contesti esteri.

Conoscere la lingua inglese per utilizzarla come strumento di comunicazione quotidiana nei diversi ambiti personali e lavorativi come ambienti multiculturali, uffici di internazionalizzazione, enti gestori del turismo, contesti amministrativi, finanziari, educativi e informatici permette di confrontarsi con altri modelli e di creare valore aggiunto a livello personale ma anche per la PA nell'ambito dei nuovi processi di internazionalizzazione.

Si denota, inoltre, che il mondo della Pubblica Amministrazione è in costante evoluzione e sempre più orientato alla transnazionalità; finalizzare scambi, gestire relazioni e creare network avviene perlopiù in inglese quale seconda lingua più parlata al mondo. Chi rappresenta all'estero la Pubblica Amministrazione per cui lavora diventa il suo biglietto da visita per cui risulta cruciale operare in modo adeguato con strumenti e terminologia tecnica per affrontare efficacemente le situazioni tipiche del settore.

**Quanti di noi pensano di sapere parlare bene inglese, ma sul posto di lavoro tutti i nodi vengono al pettine** e, in contesti internazionali, dove la conoscenza della lingua fa la differenza, non essere completamente a proprio agio quando si tratta di parlare o scrivere può fare la differenza o, ancor peggio, inficiare il raggiungimento dell'obiettivo.

Per questo la didattica del corso porrà l'attenzione su:

- terminologia comune nella Pubblica Amministrazione con frasi che hanno il loro equivalente in inglese;
- competenze linguistiche specifiche per la Pubblica Amministrazione comprese quelle scritte nonché quelle interpersonali nelle forme interrogative e negative;
- lo "sfruttamento" della propria posizione tramite strategie linguistiche del parlato.

## OBIETTIVI FORMATIVI, INDICATORI DI OUTPUT

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;
- aumento delle produttività attraverso le abilità linguistiche acquisite;
- opportunità colte dal contesto europeo e internazionale e finalizzazione del network;
- conduzione efficace di negoziazioni con la definizione di accordi;
- redazione di report post-evento comprensivi di analisi dei feedback dei partecipanti e di raccomandazioni operative.

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 pari a B1

## **CONTENUTI**

### **I MODULO – Introduce yourself, hospitality– 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.

#### **CONTENUTI**

##### **Introduce 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

A corredo della lezione didattica: **Vocabulary and expressions**

#### **Exercises, role play and group assignment**

Durante la sessione didattica verranno effettuate delle simulazioni e dei role playing tra i discenti per

presentare se stessi in maniera professionale, trasmettendo sicurezza e professionalità.

## **II MODULO –Business telephoning – 7 ore**

In questo modulo verrà affrontato il tema della gestione di una conversazione telefonica allo scopo di aiutare il corsista a gestirla con efficacia fornendogli anche le giuste capacità per relazionarsi con l'interlocutore. L'obiettivo è far acquisire un livello di abilità comunicativa orale tale da consentire una gestione delle telefonate in ambito lavorativo efficace e autonomo.

### **Make 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 della lezione didattica: **Vocabulary and expressions**

### **Exercises, role play and group assignment**

Durante la sessione didattica verranno effettuate delle simulazioni e dei role playing tra i discenti per gestire ciò che provoca problemi nella comprensione orale durante una conversazione o una telefonata formale alle persone non madrelingua fornendo gli strumenti per superare tali difficoltà.

## **III MODULO – Meetings, networking and videoconferencing – 7 ore**

### **PREMESSA**

Può dare molto stress l'idea di dovere convincere altre persone o 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.

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.

### **CONTENUTI**

- Tipologie di meeting
- 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
- Gestire eventi improvvisi

### **Networking and teleconference:**

- Come interfacciarsi con varie istituzioni estere sia a livello europeo che internazionale;
- Modalità di approccio interculturale e gestione dei rapporti in particolare attraverso le nuove modalità di erogazione che si avvalgono di piattaforme on line;

- Terminologia ed espressioni tecniche

A corredo della lezione didattica: **Vocabulary and expressions**

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

#### **IV MODULO - Public Speaking – 7 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.

##### **CONTENUTI**

###### **Public speaking e 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**

#### **V MODULO – Business correspondence 7 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 modi di esprimersi tipici della comunicazione scritta. In particolare, verrà affrontato il tema di come scrivere e-mail all'interno del proprio ambito professionale attraverso l'utilizzo di un linguaggio stilisticamente appropriato.

## **CONTENUTI**

### **Business writing**

- Saper strutturare diversi formati e stili di e-mail
- Formule di ingresso 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

**Exercises, role play and group assignment:** direct and reported speech with example of letters and e-mails

## **VI MODULO – Leadership and top negotiation 7 ore**

Lo stile di leadership è diventato un elemento centrale in tutte le organizzazioni ed istituzioni moderne, quindi anche nella pubblica amministrazione. Negoziare è poi considerata un'arte. Qualcuno ha un talento naturale per la negoziazione, ma molti devono apprendere le skill necessarie. Il modulo vuole fornire le tecniche per condurre con successo una trattativa con le competenze per affrontarla in lingua inglese.

## **CONTENUTI**

### **Leadership**

- Esplorare diversi tipi di leadership
- La leadership tradizionale
- La leadership "coraggiosa" nei tempi che cambiano
- Gli elementi base di un'alta performance
- Motivare i propri collaboratori
- Costruire un ambiente altamente performativo
- I linguaggi motivazionali
- La leadership nella p.a.
- Comunicare in modo chiaro con i propri collaboratori
- Comunicare in modo rispettoso con i propri dirigenti

### **Negotiation**

- Salutare gli interlocutori, dare il benvenuto agli ospiti 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 e riassumere punti di accordo comune
- Indentificare le problematiche in sospeso,
- Descrivere azioni che saranno prese a seguire
- Formulare per iscritto accordi presi specificandone le motivazioni

### **Contract talks**

### **Grammatica**

Revisione delle principali regole grammaticali

A corredo della lezione didattica: **vocabulary and expressions and listening sessions**

### **Exercises, role play and group assignment**

Si potrà immediatamente mettere in pratica le competenze acquisite durante il corso attraverso i laboratori che simuleranno situazioni reali.

### **VII MODULO – Pianificazione e organizzazione di eventi 7 ore**

La pianificazione di eventi richiede competenze nell'uso della terminologia specifica, nella gestione della comunicazione con fornitori e partner internazionali, e nell'elaborazione del budget e dei contratti. Sono inoltre fondamentali la capacità di valutare l'efficacia dell'evento attraverso feedback e report, e di mantenere relazioni professionali per il successo futuro degli eventi.

#### **Planning and organizing events**

- Terminologia della pianificazione di eventi
- Comunicazione con fornitori e partner internazionali
- Gestione del budget e delle risorse
- Contratti e accordi

#### **Evaluation and follow-up**

##### **Collecting Feedback:**

- Creare e somministrare questionari per raccogliere feedback dai partecipanti.
- Analizzare i risultati dei questionari per individuare aree di miglioramento.
- Condurre interviste con i partecipanti per ottenere un feedback più approfondito.

##### **Redazione dei report post-evento.**

- Redigere report che riassumano i risultati e i traguardi dell'evento.
- Analizzare i dati per misurare il successo dell'evento.
- Fornire raccomandazioni per eventi futuri.

##### **Maintaining relationships**

- Inviare note di ringraziamento ai partecipanti, ai relatori e agli sponsor.
- Mantenere i contatti per costruire relazioni e promuovere eventi futuri.

**Exercises, role play and group assignment:** direct and reported speech with example of letters and e-mails

### **DESTINATARI**

Il corso è rivolto al personale dipendente delle pubbliche amministrazioni iscritto alla gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali e a uditori esterni interessati ad approfondire le tematiche oggetto del corso.

### **DURATA**

50 ore

### **CORPO DOCENTE**

#### **DIRETTORE/COORDINATORE DIDATTICO SCIENTIFICO DEL CORSO**

**Prof.ssa Mariagrazia Russo** – Rettrice dell'Università degli Studi Internazionali di Roma- UNINT, professore ordinario di ruolo in Filologie e Letteratura Medio Latina e Romanza e Lingua e traduzione lingua portoghese e brasiliana).

#### FACULTY

**Prof.ssa Maria Giuseppina Cesari** – docente a contratto presso l'Università degli Studi Internazionali di Roma - UNINT in Interpretariato di Tribunale e Letteratura e didattica della letteratura. Funzionario linguistico F III presso il Ministero della Giustizia – Dipartimento degli Affari di Giustizia.

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

**Prof.ssa Antonella Ruffa** docente a contratto presso l'Università degli Studi Internazionali di Roma - UNINT di English for Business I e II anno. Insegnante di inglese turistico e generico presso l'EBTL - Ente Bilaterale del Turismo del Lazio.

**Dott.ssa Angela Troilo** - Insegnante professionista in corsi di inglese base, intermedio e avanzato, di business english, neuro-language coaching, communication e public speaking.

**Prof. Massimo Vizzaccaro** – docente a contratto presso l'Università degli Studi Internazionali di Roma - UNINT, in traduzione e letteratura di lingua inglese. Traduttore con un'esperienza trentennale nei campi della saggistica e della localizzazione.

#### METODOLOGIA DIDATTICA ED ORGANIZZAZIONE

Il corso, che verrà erogato in presenza, ha una durata di 50 ore e si articolerà in n. 6 incontri della durata di 7 ore ciascuno (9.00–13.00 /14.00-17.00) e un incontro da 8 ore (9.00–13.00 /14.00-18.00). L'articolazione e la distribuzione temporale verranno pianificate in considerazione delle esigenze dei discenti.

Ogni modulo si basa su un programma specifico, i cui contenuti ed obiettivi verranno individuati a seconda del livello e delle esigenze dei partecipanti.

Lo svolgimento delle lezioni prevede tre fasi: presentazione, partecipazione ed esposizione. Tale impostazione consente al discente di partecipare attivamente alla lezione in modo da ottenere con immediatezza il riscontro della conoscenza della lingua e conseguentemente constatare l'effettivo risultato ottenuto ai fini dell'apprendimento.

La presenza dell'insegnante madrelingua assicura inoltre che venga prestata particolare attenzione alla pronuncia, all'intonazione e alla fluidità della conversazione.

Per **sviluppare le abilità ricettive** verranno utilizzati principalmente articoli di giornale o web, lettere aziendali, report, brochure, discorsi politici e di attualità e simili.

Le **abilità produttive scritte e orali** (comprensione e analisi del testo, rielaborazione, public speaking, negoziazione) saranno praticate tramite assegnazione di piccoli progetti da svolgere individualmente o in piccoli gruppi.

L'apprendimento verrà monitorato costantemente attraverso la somministrazione di questionari.

Le attività di didattica frontale, tenute in buona parte in lingua inglese, verranno supportate da:

- revisione/potenziamento della grammatica
- conversazione su temi o situazioni specifiche
- simulazioni in lingua
- role playing
- esercitazioni
- lavori di gruppo
- casistica (analisi di situazioni reali vissute dai colleghi al fine di ampliare il vocabolario)

A supporto della didattica è prevista:

- Assistenza garantita per n. 3 mesi successivi alla conclusione del corso;
- Disponibilità di una piattaforma e-learning – *e-formare* – [www.e-formare.org](http://www.e-formare.org) nella quale verranno resi disponibili il materiale didattico, materiale integrativo, normativa e articoli. La piattaforma prevede anche il servizio di interazione discente e docente e tra discenti.

Verranno somministrati dei questionari per la misurazione della soddisfazione dei discenti per ciascun docente che interverrà al corso.

Trascorsi 3 mesi dalla conclusione del corso si procederà alla rilevazione della soddisfazione del grado di raggiungimento degli obiettivi formativi attraverso gli indicatori di output definiti e del grado di raggiungimento degli obiettivi strategici, correlati alle competenze strategiche rispetto alle quali è finalizzato il corso, mediante gli indicatori di outcome.

E' previsto il rilascio di un attestato di partecipazione

### **MODALITÀ DI SELEZIONE DEI PARTECIPANTI**

Nell'eventualità in cui il numero dei partecipanti assegnati al corso fosse superiore al numero massimo consentito, i candidati saranno sottoposti ad un test di selezione - preparato dal corpo docente - consistente in quesiti a risposta multipla sui principali argomenti del corso.

La somministrazione del test di selezione avverrà con congruo anticipo.

Espletata la prova selettiva, verrà stilata una graduatoria di merito sulla base del punteggio ottenuto da ciascun candidato. L'elenco definitivo dei candidati ammessi al corso, con l'indicazione del punteggio individuale di ammissione, verrà comunicato alle Amministrazioni di relativa appartenenza e alla Direzione Regionale dell'INPS di competenza. Contestualmente verrà comunicato l'esito delle procedure selettive ai partecipanti.

I partecipanti che si saranno classificati in una posizione utile verranno invitati a confermare la loro partecipazione al corso; in caso di rinuncia o mancata conferma, si procederà contattando gli altri partecipanti, in ordine di graduatoria, fino al raggiungimento del numero massimo previsto.

Verranno somministrati dei questionari per la misurazione della soddisfazione dei discenti per ciascun docente che interverrà al corso.