

AVVISO PUBBLICO DOTE INSERIMENTO LAVORATIVO
PROGRAMMA REGIONALE FSE+ 2021-2027
(PRIORITÀ 1, ESO4.1, AZIONE A.1)

CORSO ENGLISH FOR TOURISM & HOSPITALITY (ED.1-2026 MONZA)

PRESENTAZIONE DEL CORSO

ACCREDITAMENTO ICAF

Accreditamento Regione Lombardia per i servizi formativi n.949

Accreditamento Regione Lombardia per i servizi al lavoro n.435

Ente con SGQ certificato ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015 – Certificato n.1134

EROGAZIONE

50% webinar sincrono su piattaforma ZOOM

50% presenza in aula a Monza

REQUISITI DI AMMISSIONE

Il corso è aperto a tutti.

MODALITÀ DI ISCRIZIONE

Invio tramite email a formazione@istitutoicaf.it della seguente documentazione:

- modulo di iscrizione debitamente compilato e sottoscritto
- copia carta d'identità
- copia codice fiscale

I cittadini stranieri, oltre al materiale descritto, sono tenuti ad inviare anche:

- copia permesso di soggiorno

Il modulo d'iscrizione è disponibile sul sito www.istitutoicaf.it e scaricabile sia in formato doc che pdf.

REQUISITI DI AMMISSIONE PER FARE CORSO **GRATUITAMENTE**

- RESIDENZA O DOMICILIO IN REGIONE LOMBARDIA

- ESSERE DISOCCUPATI:

- essere privi di occupazione
- aver rilasciato la dichiarazione immediata disponibilità al lavoro (DID)

Oltre ai requisiti di cui sopra, deve rientrare in una delle seguenti casistiche:



ACCREDITATO ALLA REGIONE LOMBARDIA PER I SERVIZI FORMATIVI N.949

ACCREDITATO ALLA REGIONE LOMBARDIA PER I SERVIZI AL LAVORO N.435

CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 9001:2015

Via Oldofredi 9 – 20124 Milano, 02.67.07.18.77, formazione@istitutoicaf.it, istitutoicaf.it

**AVVISO PUBBLICO DOTE INSERIMENTO LAVORATIVO
PROGRAMMA REGIONALE FSE+ 2021-2027
(PRIORITÀ 1, ESO4.1, AZIONE A.1)**

- Naspi e DIS-COLL (da 18 anni)
- Reddito di cittadinanza / SFL / ADI
- Persone con disabilità (da 18 anni)
- Donne da 18 anni
- Uomini da 18 anni
- Cassaintegrati
- Lavoratori dipendenti con reddito annuale inferiore a 8.145,00 €
- Lavoratori autonomi con reddito annuale inferiore a 4.800,00 €
- Persone a carico del sistema dei servizi sociali o socio-sanitari

Attenzione: la persona deve essere presa “in carico” con dote DIL. Diversamente, la persona può accedere al corso pagando una tariffa ridotta riservata al disoccupato.

ORIGINI DELL'INIZIATIVA FORMATIVA

Il corso è finalizzato allo sviluppo delle competenze linguistiche necessarie per operare nei principali contesti del settore turistico e dell'accoglienza.

Attraverso un approccio pratico e orientato alle reali esigenze del mercato del lavoro, i partecipanti acquisiranno il lessico e le principali strutture comunicative utili a interagire con clienti e turisti stranieri in lingua inglese.

Durante il percorso saranno affrontate le situazioni più frequenti che caratterizzano l'attività lavorativa nelle strutture ricettive, nei servizi di ristorazione, negli uffici di informazione turistica e, più in generale, nei servizi dedicati all'accoglienza. I partecipanti si eserciteranno nell'accoglienza degli ospiti, nella gestione delle prenotazioni e del check-in/check-out, nella presentazione dei servizi offerti, nella presa delle ordinazioni, nella fornitura di informazioni turistiche nella gestione di richieste, reclami e semplici problematiche operative.

OBIETTIVI E FINALITÀ

Fornire ai partecipanti le competenze linguistiche di base per comunicare efficacemente in inglese con clienti e turisti stranieri, gestendo le principali situazioni di accoglienza, assistenza e servizio in strutture ricettive, ristoranti, bar, uffici turistici e attività commerciali.

Al termine del percorso i partecipanti saranno in grado di:

- Accogliere e assistere clienti stranieri
- Fornire informazioni su servizi, orari e attrazioni del territorio
- Gestire check-in e check-out in una struttura ricettiva
- Prendere ordinazioni e interagire con clienti in bar e ristoranti



ACCREDITATO ALLA REGIONE LOMBARDIA PER I SERVIZI FORMATIVI N.949

ACCREDITATO ALLA REGIONE LOMBARDIA PER I SERVIZI AL LAVORO N.435

CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 9001:2015

Via Oldofredi 9 – 20124 Milano, 02.67.07.18.77, formazione@istitutoicaf.it, istitutoicaf.it

AVVISO PUBBLICO DOTE INSERIMENTO LAVORATIVO
PROGRAMMA REGIONALE FSE+ 2021-2027
(PRIORITÀ 1, ESO4.1, AZIONE A.1)

- Rispondere a richieste, reclami e imprevisti con un linguaggio semplice e professionale
- Utilizzare il lessico essenziale dell'ospitalità e del turismo

DEFINIZIONE AREA, PROFILO, COMPETENZE:

ESPRIMERSI E COMUNICARE IN LINGUA STRANIERA IN CONTESTI PERSONALI, PROFESSIONALE E DI VITA (Livello A2 QCER)

Il percorso formativo ha l'obiettivo di garantire ai partecipanti lo sviluppo e l'aggiornamento di conoscenze e abilità connesse alla competenza **"Esprimersi e comunicare in lingua straniera in contesti personali, professionali e di vita"** (A2 QCER) così come prevista dal Quadro degli Standard Professionali di Regione Lombardia, in relazione alla competenza trasversale sopra menzionata.

Conoscenze

- Strutture ed elementi basilari del sistema della lingua straniera: fonologia, morfologia, sintassi, lessico
- Principali tipi di interazione verbale e di registri linguistici
- Elementi di pragmatica: struttura del discorso, funzioni comunicative, modelli di interazione sociale
- Elementi di microlingua, lessico base, tipi e generi testuali dell'ambito professionale di riferimento
- Elementi di cultura e civiltà dei paesi di cui si studia la lingua

Abilità

- Identificare i punti principali di semplici testi orali e scritti in lingua standard, relativi ad ambiti di interesse personale e generale, di attualità e attinenti all'ambito professionale
- Redigere semplici testi di diversa tipologia, relativi a situazioni di vita e professionali
- Sostenere una semplice conversazione formale e informale anche a distanza su argomenti familiari e di ambito professionale
- Comprendere i contenuti essenziali di messaggi, annunci semplici, documenti visivi in lingua standard
- Riflettere sui propri atteggiamenti in rapporto all'altro in contesti multiculturali

DESTINATARI

Caratteristiche dei destinatari

Il percorso formativo si rivolge a tutti e rappresenta un'opportunità per cittadini privati, occupati, disoccupati, in cerca di nuova occupazione, ma anche a professionisti e imprese che intendono acquisire una formazione per comunicare efficacemente in inglese con clienti e turisti stranieri, gestendo le principali situazioni di accoglienza, assistenza e servizio in strutture ricettive, ristoranti, bar, uffici turistici e attività commerciali.

REALIZZATO CON IL SOSTEGNO DI



**AVVISO PUBBLICO DOTE INSERIMENTO LAVORATIVO
PROGRAMMA REGIONALE FSE+ 2021-2027
(PRIORITÀ 1, ESO4.1, AZIONE A.1)**

Destinatari a cui è rivolto il corso

- Disoccupati / inoccupati
- Lavoratori autonomi
- Professionisti
- Associazioni di ogni genere
- Imprese e società di ogni genere
- Dipendenti e collaboratori di imprese e società

COMPETENZE RICHIESTE IN INGRESSO

Nessuna competenza specifica richiesta, il corso è aperto a tutti.

DURATA DEL CORSO E PIANIFICAZIONE DELLE LEZIONI

DURATA DEL CORSO

Il corso ha durata complessiva di 16 ore.

Ore minime per avere l'attestazione e il riconoscimento di frequenza: n.12 ore (pari al 75%). Quindi 4 ore di assenza disponibili.

PIANIFICAZIONE DELLE LEZIONI

Ogni lezione si terrà come da calendario (una giornata a settimana), avrà durata di 4 ore.

CALENDARIO: dal 16 ottobre settembre al 28 ottobre 2026

Venerdì 16 ottobre 2026 (orario 14:00-18:00) WEBINAR

Mercoledì 21 ottobre 2026 (orario 14:00-18:00) PRESENZA AULA MONZA

Venerdì 23 ottobre 2026 (orario 14:00-18:00) WEBINAR

Mercoledì 28 ottobre 2026 (orario 14:00-18:00) PRESENZA AULA MONZA

Esame finale (facoltativo): Mercoledì 28 ottobre 2026

Frequenza obbligatoria 75% del monte ore del corso (12 / 16 ore)



ACCREDITATO ALLA REGIONE LOMBARDIA PER I SERVIZI FORMATIVI N.949

ACCREDITATO ALLA REGIONE LOMBARDIA PER I SERVIZI AL LAVORO N.435

CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 9001:2015

Via Oldofredi 9 – 20124 Milano, 02.67.07.18.77, formazione@istitutoicaf.it, istitutoicaf.it

AVVISO PUBBLICO DOTE INSERIMENTO LAVORATIVO
PROGRAMMA REGIONALE FSE+ 2021-2027
(PRIORITÀ 1, ESO4.1, AZIONE A.1)

AZIONE FORMATIVA / PROGRAMMA

1) Modulo 1: WELCOME TO HOSPITALITY

Obiettivi:

Acquisire il linguaggio dell'accoglienza e della comunicazione con il cliente

Contenuti:

Greetings and introductions

Welcoming guests

Personal information

Giving directions inside a hotel or restaurant

Hospitality vocabulary

Politeness expressions

2) Modulo 2: HOTEL RECEPTION & TOURISM INFORMATION

Obiettivi:

Gestire le principali attività di front office e fornire informazioni turistiche

Contenuti:

Reservations

Check-in e check-out

Booking information

Room facilities

Explaining hotel services

Tourist attractions

Giving directions around town

Transport information

3) Modulo 3: RESTAURANT & FOOD SERVICE ENGLISH

Obiettivi:

Interagire con clienti in ristoranti, bar e servizi di ristorazione

Contenuti:

Welcoming restaurant guests

Taking orders

Explaining the menu

Food and Beverage vocabulary



AVVISO PUBBLICO DOTE INSERIMENTO LAVORATIVO
PROGRAMMA REGIONALE FSE+ 2021-2027
(PRIORITÀ 1, ESO4.1, AZIONE A.1)

Allergies and dietary requirements
Handling payments
Dealing with complaints politely

4) Modulo 4: CUSTOMER CARE & PROBLEM SOLVING

Obiettivi:

Gestire richieste, reclami e situazioni impreviste mantenendo una comunicazione professionale

Contenuti:

Answering customer requests
Handling complaints
Giving advice and recommendations
Emergency situations
Telephone conversations
Review of tourism vocabulary

METODOLOGIE E STRUMENTI

Le attività formative previste sono lezioni frontali, confronti, analisi e commento di elaborati e documenti. Verranno utilizzate di differenti tipologie di strumenti didattici in funzione dell'efficacia potenziale di ogni singolo strumento rispetto agli obiettivi e all'economia delle unità didattiche. Sono previste inoltre:

- Simulazioni e role play;
- Stesura e preparazione di elaborati
- Laboratorio creativo

Tutto il materiale di approfondimento viene distribuito durante o dopo le lezioni.

MODALITÀ EROGAZIONE E FORMAZIONE

Lezione WEBINAR ZOOM (50%)
Lezione AULA MONZA (50%)

DESCRIZIONE MODALITÀ EROGAZIONE E FORMAZIONE

Verranno condivisi dei contenuti formativi attraverso slide, lavagne telematiche e file multimediali. Sono previste metodologie formative anche di carattere fortemente interattivo.

**AVVISO PUBBLICO DOTE INSERIMENTO LAVORATIVO
PROGRAMMA REGIONALE FSE+ 2021-2027
(PRIORITÀ 1, ESO4.1, AZIONE A.1)**

Presenza di un tutor d'aula che si occupa del monitoraggio delle presenze dei docenti e dei discenti e della conseguente produzione di specifici report.

In particolare verranno utilizzate le seguenti modalità formative:

- Spiegazione frontale con slide e lavagne
- Storytelling: raccontare sé stessi e la propria storia
- Feedback
- Autocasi
- Role-Play

ATTESTATO DI PARTECIPAZIONE

Elemento determinante per il rilascio dell'Attestato di partecipazione è la frequenza minima delle ore di corso (12 h su 16h totali).

RISORSE UMANE IMPIEGATE

- Formatori: professionisti con comprovata esperienza
- Progettista di formazione
- Tutor
- Coordinatore didattico
- Segreteria
- Responsabile della certificazione delle competenze

DIRETTORE DELL'ENTE DI FORMAZIONE: DOTT. IVAN GIORDANO, giurista dell'economia e dell'impresa, esperto in gestione immobiliare, Responsabile scientifico dell'Ente di Formazione ICAF, autore per Maggioli Editore di testi in materia di Condominio, Contabilità Condominiale e Revisione Condominiale degli immobili.

REFERENTE DEL CORSO: DOTT.SSA ILARIA GALLI (ilariagalli@istitutoicaf.it oppure 02 67071877)

DOCENTI E FORMATORI: I docenti formatori sono selezionati in conformità con i requisiti richiesti da Regione Lombardia e di accertata competenza in materia. Potrebbero intervenire nel corso delle lezioni esperti qualificati per un confronto su casi pratici.

ISTITUTO DI CONCILIAZIONE E ALTA FORMAZIONE (ICAF)

Via Oldofredi 9 – 20124 Milano

t 02.67.07.18.77

formazione@istitutoicaf.it – istitutoicaf@pec.it

www.istitutoicaf.it

P.IVA 07378830967



ACCREDITATO ALLA REGIONE LOMBARDIA PER I SERVIZI FORMATIVI N.949

ACCREDITATO ALLA REGIONE LOMBARDIA PER I SERVIZI AL LAVORO N.435

CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 9001:2015

Via Oldofredi 9 – 20124 Milano, 02.67.07.18.77, formazione@istitutoicaf.it, istitutoicaf.it

REALIZZATO CON IL SOSTEGNO DI



**AVVISO PUBBLICO DOTE INSERIMENTO LAVORATIVO
PROGRAMMA REGIONALE FSE+ 2021-2027
(PRIORITÀ 1, ESO4.1, AZIONE A.1)**



ACCREDITATO ALLA REGIONE LOMBARDIA PER I SERVIZI FORMATIVI N.949

ACCREDITATO ALLA REGIONE LOMBARDIA PER I SERVIZI AL LAVORO N.435

CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 9001:2015

Via Oldofredi 9 – 20124 Milano, 02.67.07.18.77, formazione@istitutoicaf.it, istitutoicaf.it