

Operazione Rif. PA 2024-22700/RER approvata con DGR 1914/2024 in data 14/10/2024 e realizzata grazie ai Fondi Europei della Regione Emilia-Romagna

hallo!  
ola!

Lingue straniere per il business

## INGLESE PER IL SETTORE ALBERGHIERO E LA RISTORAZIONE - LIVELLO B1 - MODALITA' WEBINAR

Competenze organizzative e gestionali per l'Open Innovation nella rete per lo sviluppo del territorio - PG2



### Obiettivi

Il corso mira a migliorare l'efficacia comunicativa nelle diverse fasi del servizio - dall'accoglienza alla gestione delle prenotazioni, fino alla gestione di reclami e pagamenti - attraverso l'acquisizione di lessico specialistico e strutture linguistiche funzionali e consente di operare con maggiore autonomia, professionalità e coerenza rispetto agli standard di servizio richiesti dal mercato. L'obiettivo è supportare le imprese nel miglioramento della qualità dell'accoglienza e nella fidelizzazione della clientela, contribuendo alla competitività e all'immagine del servizio offerto.

### Argomenti

#### Accoglienza della clientela (Hotel / Restaurant)

Obiettivi: accogliere i clienti, presentare il proprio ruolo e i servizi, fare brevi conversazioni professionali

Grammar : Present simple vs present continuous; Polite expressions; Adverbs of frequency

Vocabolario chiave: Staff, roles and departments; Welcoming expressions; Small talk with clients; Key verbs (welcome, help, assist, show, offer, explain)

#### Prenotazioni e richieste (Hotel / Restaurant)

Obiettivi: gestire prenotazioni telefoniche, via email e di persona; chiedere e fornire informazioni

### DURATA TOTALE:

20 ore

### NUMERO PARTECIPANTI:

MINIMO 8

### CALENDARIO:

dal: 08/09/2026  
al : 29/09/2026

### TERMINE ISCRIZIONI:

27/07/2026

### SEDE DI SVOLGIMENTO:

BOLOGNA

### REFERENTE DEL CORSO:

Annalisa Tonelli  
annalisa.tonelli@formart.it  
338 / 7286017

### QUOTA DI PARTECIPAZIONE:

Finanziato

Grammar: Question forms (do/does/did, wh-questions, subject questions, question tags); Future forms; Modal verbs (can, could, would)

Vocabolario chiave: Dates and times; Availability; Types of hotel rooms; Types and location of tables in a restaurant

Il corso sarà realizzato solo al raggiungimento del numero minimo di iscritti.

Le date potrebbero subire variazioni.

### **Menu (Restaurant)**

Obiettivi : presentare il menu; prendere le ordinazioni; suggerire piatti e bevande

Grammar: Definite and indefinite articles; Countable and uncountable nouns; Quantifiers (some, any, much, many)

Vocabolario chiave: Food and beverage; Specials of the day; Cooking methods and doneness; Food allergies; Key verbs (seat, bring, recommend, take an order, choose, serve, check, prepare, set/clear the table)

### **Gestione della sala (Restaurant)**

Obiettivi: conoscere strumenti e oggetti comuni della sala; capire e rispondere alle richieste dei clienti

Grammar: Imperative form; Quantifiers (some, any, much, many)

Vocabolario chiave: Cutlery and tableware; Common table objects (napkin, salt and pepper, oil and vinegar, bread basket, toothpick, ashtray); Serving equipment (tray, bottle opener, corkscrew, ice bucket, jug/pitcher, tongs)

### **Servizi alberghieri e informazioni turistiche (Hotel)**

Obiettivi: spiegare servizi e regole dell'hotel; dare indicazioni e informazioni turistiche

Grammar: Modal verbs (must, have to, should); Prepositions of place

Vocabolario chiave: Hotel services: Giving directions; Tourist attractions; Transport

### **Gestione dei problemi e dei reclami (Hotel / Restaurant)**

Obiettivi: capire e gestire reclami; scusarsi e proporre soluzioni

Grammar: past simple; Polite apologies and offers;

Vocabolario chiave: Problem vocabulary (problem, issue, complaint); Common hotel problems (rooms and services); Common restaurant problems (food and service); Apologising expressions; Key verbs for solutions (check, fix, change, replace, refund, offer)

### **Pagamenti e check-out (Hotel)**

Obiettivi: gestire pagamenti e fatture; concludere il soggiorno in modo professionale

Grammar: Passive voice



Vocabolario chiave: Numbers and prices (per night, per person, total amount, city/tourist tax); Invoicing (bill, invoice, receipt, ID); Payment methods (credit card, cash, bank transfer); Key verbs (pay, charge, include, send, sign)

### **Pagamenti e conti (Restaurant)**

Obiettivi: gestire pagamenti e divisione del conto; concludere il servizio in modo professionale

Grammar: Passive voice

Vocabolario chiave: Numbers and prices; Billing (bill, check, service charge, tip); Payment methods (credit card, cash, contactless payment); Key verbs (pay, charge, split the bill/go Dutch, leave a tip)

### **Destinatari**

Il corso si rivolge a un'ampia gamma di professionalità e figure chiave quali imprenditori, dirigenti, responsabili di processi, progetti o attività specifiche, tecnici, professionisti in generale del settore alberghiero e ristorazione che richiedono ulteriori competenze per assicurare il buon funzionamento di un'attività imprenditoriale, presidiando le attività connesse ai principali processi aziendali di gestione integrata delle risorse, di acquisto beni/servizi, gestione delle attività amministrativo-commerciali e marketing.

### **Misure di accompagnamento**

Partecipando al corso potrai permettere alla tua azienda di beneficiare di un'attività di consulenza su misura senza sostenere alcun costo aggiuntivo.

Le opportunità sono limitate: farne richiesta al momento dell'iscrizione.

La durata di questo servizio è di 6 ore.

### **Calendario**

Il corso si svolgerà nel periodo 08/09/2026 - 29/09/2026

Nelle seguenti date:

Martedì 8 settembre Dalle 15.30 alle 18.00

Giovedì 10 settembre Dalle 15.30 alle 18.00

Martedì 15 settembre Dalle 15.30 alle 18.00

Giovedì 17 settembre Dalle 15.30 alle 18.00

Martedì 22 settembre Dalle 15.30 alle 18.00

Giovedì 24 settembre Dalle 15.30 alle 18.00

Martedì 29 settembre Dalle 15.30 alle 17.00



 Confartigianato

FORMart sede di BOLOGNA, Bologna, Via Ronco, 3 - Castel Maggiore (BO)

**T. 051-7094911** - info.bologna@formart.it - www.formart.it



Cercaci su



27/07/2026 è il termine ultimo entro il quale inviare la documentazione necessaria per l'iscrizione

L'attività formativa si svolgerà in webinar: puoi frequentare il corso utilizzando il PC, lo smartphone o il tablet tramite una connessione stabile.

### **Docenti**

Docente Maria Elena Cirelli

### **Requisiti**

Il corso è aperto a persone occupate:

- dipendenti
- imprenditori
- liberi professionisti

che operano in aziende del sistema di riferimento con sede legale o unità locale in Emilia Romagna

Per una più proficua partecipazione è richiesta la conoscenza di base della lingua inglese che verrà verificata attraverso un test scritto.

Nel caso in cui le iscrizioni risultassero superiori al numero massimo dei partecipanti previsti, verrà attivato il processo di selezione sulla base dei seguenti criteri:

- Ordine di arrivo dell'iscrizione
- Residenza in comuni diversi dal luogo della formazione (di norma diverso dal capoluogo di provincia)



 Confartigianato

FORMart sede di BOLOGNA, Bologna, Via Ronco, 3 - Castel Maggiore (BO)

**T. 051-7094911** - [info.bologna@formart.it](mailto:info.bologna@formart.it) - [www.formart.it](http://www.formart.it)



Cercaci su

