

Technik administracji  
Semestr I  
Język angielski w administracji  
Adam Gonerski

Zjazd 21/22 marca 2020 r.  
Blok zajęć obejmujący 4 godziny lekcyjne (4x45 minut)

### 1. Opracowywane tematy:

- 1/9: Phone Calls
- 1/10: Qualities of a Good Employee
- 1/11: Departments

### 2. Opracowanie poszczególnych tematów:

- 1/9: Phone Calls

Słownictwo:

to call back - oddzwonić  
to catch any mistakes – wyłapać błędy  
a line – linia (telefoniczna)  
a message pad - notatnik  
name and number – imię i numer telefonu  
to be on hold – czekać na połączenie  
to put through – połączyć rozmówcę z innym rozmówcą (przez telefon)  
to return the call - oddzwonić  
to ring off the hook – powiedzenie oznaczające że dzwoni telefon za telefonem  
take a message – przyjąć wiadomość

Pytania:

1. What are some common ways of greeting callers on the phone?
2. How do office workers help callers?

Odpowiedzi:

1. We can say: Hello (name) speaking, how can I help you? / Good morning/afternoon, (name of company) how can I help you.
2. Office workers help callers by connecting them to the person they want to speak to or taking messages, and by giving them useful information.

- 1/10 Qualities of a Good Employee

Słownictwo:

efficient - skuteczny  
an experience - doświadczenie  
familiar – zaznajomiony (z czymś, np. informacjami na dany temat)

friendly - przyjazny  
hard-working - pracowity  
organized - zorganizowany  
polite - uprzejmy  
qualified - wykwalifikowany  
reliable – godny zaufania  
succesful – odnoszący sukcesy

Pytania:

1. What do you think are the qualities of a good secretary?
2. Why is it important for secretaries to have those qualities?

Odpowiedzi:

1. Good secretaries are; organized, efficient and reliable. They also have good phone manners and are friendly and polite.
2. Because secretaries have to balance doing a lot of different tasks for different people they need to be organized. They need to be efficient in order to be able to work to deadlines, and they need to have a polite friendly manner on and off the phone as they are often the first people visitors meet.

- 1/11 Departments

Słownictwo:

a client – klient  
an employee – pracownik  
a human resources department – dział HR  
an inquire – zapytanie  
a marketing department – dział marketingu  
a purchasing department – dział kupna  
a sales department – dział sprzedaży  
a vacancy - wakat

Pytania:

1. What departments are there at large companies?
2. What do employees in those departments do?

Odpowiedzi:

1. In large companies there are often; purchasing, marketing, human resources, sales, accounts and IT departments.
2. Purchasing: search for new products. Marketing: advertise products. Human resources: interview and find new employees. Sales: talk to clients and persuade them to buy products. Accounts: organize financial aspects of business. IT: maintain computer systems and networks.

**3. Treści do przeczytania:**

1. Artykuł na stronie 21 dokumentu w formacie .pdf przesłanego na skrzynkę mailową grupy.
2. Artykuł na stronie 23 dokumentu w formacie .pdf przesłanego na skrzynkę mailową grupy.
3. Artykuł na stronie 25 dokumentu w formacie .pdf przesłanego na skrzynkę mailową grupy.

#### 4. Zadania do samodzielnego opracowania:

1. Zadanie 2 na stronie 21 dokumentu w formacie .pdf przesłanego na skrzynkę mailową grupy.
2. Zadanie 2 na stronie 23 dokumentu w formacie .pdf przesłanego na skrzynkę mailową grupy.
3. Zadanie 2 na stronie 25 dokumentu w formacie .pdf przesłanego na skrzynkę mailową grupy.

#### 5. Test sprawdzający + odpowiedzi:

1. Read the sentence and choose the correct word.

1 Mr. Walpole **puts through** / **calls back** a client to Ms. Danz's office.

2 Ms. Waltz writes the caller's **name and number** / **message pad**.

3 Mr. Crichton **caught a mistake** / **returned a call** in the report.

4 The phones **take a message** / **ring off the hook** on busy days.

2. Write an answer that is similar in meaning to the underlined part.

1 Karen is a very trustworthy secretary.

r \_ \_ i \_ \_ e

2 Paul is qualified and he also has skills and knowledge from work in the past.

\_ x \_ \_ r \_ \_ c \_ \_

3 Tom is knowledgeable about the new office computers.

\_ a \_ \_ l \_ \_ r \_ w \_ t \_

4 Cara is always respectful on the telephone.

\_ o \_ i \_ \_ \_

3. Fill in the blanks with the correct words from the word bank.

BANK: vacancy, talent, inquire

1 The marketing department wants to find new \_\_\_\_\_

2 The human resources department just filled the \_\_\_\_\_ for a secretary.

3 The advertisement says to contact the human resources department to \_\_\_\_\_ about vacancies.

Odpowiedzi:

1.

1. puts through
2. name and number
3. caught a mistake
4. ring off the hook

2.

1. reliable

2. experienced
3. familiar with
4. polite

3.

1. talent
2. vacancy
3. inquire