

## English at Work

### LESSON 1

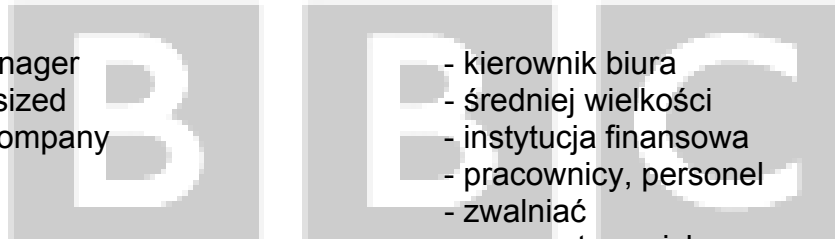
#### Why do you want to work here?

- Mary: John, tell me, you're already an **office manager** in a medium-sized **finance company**, why do you want to come and work here?
- John: Well, I don't know how much, you know, but the company have been having some problems. Quite a few **staff** have been **laid off**, actually...
- Mary: ... right...
- John: ... and although my **job** isn't immediately under threat, you just can't tell... I'm not sure what the future will hold.
- John: And, in any case, I felt that it was **time to start moving up the career ladder**. I feel I want a little bit **more responsibility**. And that, combined with the state of the company, convinced me that it's **time to move on**, really.

office manager  
medium-sized  
finance company  
staff  
to lay off  
job

to be under threat  
what the future will hold  
to move up career ladder

responsibility  
state  
to convince  
time to move on



- kierownik biura  
- średniej wielkości  
- instytucja finansowa  
- pracownicy, personel  
- zwalniać  
- praca, stanowisko  
- być zagrożonym, w obliczu zagrożenia  
- co przyszłość przyniesie  
- wspinać się po szczeblach kariery zawodowej  
- odpowiedzialność  
- stan  
- przekonać  
- pora iść dalej; pora na zmianę

#### objaśnienia:

'Staff' (pracownicy, personel) to rzeczownik zbiorowy, dlatego mówimy:  
*Quite a few staff have been laid off* ( a nie: *has*)

'Company' (przedsiębiorstwo), tak jak 'family' czy 'government' to albo rzeczownik zwykły albo zbiorowy, np:

*The company has been having some problems* (zwykły)

*The company have been having some problems* (zbiorowy)

Na ogół w angielskim 'company' to zwykły rzeczownik, tu jednak John postrzega go jako zbiorowy.

**uzupełnij zdania:**

1. The workers employed in a company are referred to as (stuff, staff, employers).
2. When a worker is made redundant, he is (lied, lay, laid) off.
3. If you've moved up the career ladder, you've been (advanced, promoted, demoted).

Odpowiedzi w internecie na stronie [www.kropka.bbc.pl](http://www.kropka.bbc.pl)

**LESSON 2**

**What are your strengths and weaknesses?**

**Mary:** John, What are your **strengths and weaknesses** in the workplace?

**John:** What I'd bring to the job are very, very good **organisational skills**. I'm **strongly motivated** and I'm **highly committed**. I feel that my **people skills** are fairly **well developed** and I firmly believe that the combination of my **people skills** and my **organisational ability** is the right **combination of skills** to do this job really well.

strength	- siła, mocny punkt
weakness	- słabość, słaby punkt
workplace	- miejsce pracy
to bring to the job	- wnieść (coś) do pracy
organisational skills	- zdolności organizacyjne
strongly motivated	- osoba o silnej motywacji
highly committed	- osoba głęboko zaangażowana
people skills	- umiejętność kierowania ludźmi, pracownikami
to be well developed	- być dobrze rozwiniętym
I firmly believe	- głęboko wierzę, jestem głęboko przekonany
ability	- zdolność, umiejętność
the right combination	- właściwa/odpowiednia kombinacja
to do the job really well	- świetnie wykonywać pracę

**uzupełnij zdania:**

1. Your strengths and weaknesses are your good and bad (features, items, points).
2. If you are highly committed, you have a lot of (committing, commitment, commit).

3. If you have the ability to motivate yourself you are (auto, self, inner)-motivated.

Odpowiedzi w internecie na stronie [www.kropka.bbc.pl](http://www.kropka.bbc.pl)

### LESSON 3

#### Are you a good team player?

- Man Classic answers that I would give? Well, classic answers are always I'm a **great worker**, I'm a **team player**, '**team players**' - [that's what] they want to hear.
- Woman I'd say I was a **good team player**, a **self-starter**, **self-motivated**.
- Woman I believe that I have **strong communication skills**, **organisationally I do well**.
- Man I think that **enthusiasm** is always the thing that you want **to get across** first of all. It's really very much using active language as opposed to passive language.

classic answer  
great worker  
team player  
self-starter

self-motivated  
communication skills  
enthusiasm  
to get across  
active  
passive

**B** - klasyczna odpowiedź  
- wspaniały pracownik  
- osoba, która dobrze pracuje w zespole  
- osoba z inicjatywą, która dobrze pracuje, bez potrzeby odgórnej kontroli  
**G** - osoba, która ma wewnętrzną motywację  
- umiejętności komunikowania się z innymi  
- entuzjizm  
- zakomunikować, przekazać  
- aktywny  
- pasywny, bierny

#### uzupełnij zdania:

1. If you work well with other people, you are a good (group, team, band) player.
2. A person who is able to work on their own and doesn't have to be told what to do is a self -(beginner, starter, sufficient).
3. If you managed to communicate something, you managed to get it (along, across, above).

Odpowiedzi w internecie na stronie [www.kropka.bbc.pl](http://www.kropka.bbc.pl)

### LESSON 4

#### I'll give you a quick whizz round

Dionne: Hi, Helena! Nice to see you. **Did you get here all right?**  
Helena: Yes. Yes. It's been great! .  
Dionne: Good. OK. **I'll give you a quick whizz round** and then **we'll settle you in**. Upstairs is the meeting space which you can book by ringing Lorna.

Dionne: Upstairs is the meeting space which you can book by ringing Lorna, she's got a diary, so you know who's in there...

Helena: How many people can we book in the room...?

Dionne: I think you can probably fit about twenty people in there – it's quite big...**So if you need to use that, give Lorna a call.**

a quick whizz round	- <i>tu</i> : szybkie oprowadzenie (po biurze)
to settle sb in	- <i>tu</i> : sprawić, aby ktoś się zadomowił, rozgościł
upstairs	- na górze
meeting space/room	- miejsce zebrań, sala spotkań
to book	- rezerwować
to ring	- dzwonić
diary	- terminarz, kalendarz ( <i>również</i> : pamiętnik)
to fit	- <i>tu</i> : pomieścić
to give sb a call	- zadzwonić do kogoś

**objaśnienia:**

*If you need to use that, give Lorna a call.*

(Gdybyś/jak byś chciał z tego skorzystać, to zadzwoń do Lorny)

W zdaniu tym występuje tzw. zerowy okres warunkowy. Właściwie nie stawiamy tutaj żadnego warunku, ale coś proponujemy. *If* oznacza tutaj *in case* – (w razie) gdyby, jeśli, jak.

W obu częściach zdania (po *if* i bez *if*) występuje czasownik w formie podstawowej.

**uzupełnij zdania:**

1. If you do something very quickly, you (whirr, whizz, whisk) through it.
2. When you start feeling comfortable in a new job, you've settled (up, down, in).
3. If you give somebody a call, you (ring, shout, visit) them.

Odpowiedzi w internecie na stronie [www.kropka.bbc.pl](http://www.kropka.bbc.pl)

**LESSON 5**

## If you need anything, just grab it

Dionne: **This is reception** - Kate and Sanj, who both answer the phones ... and behind them is where we keep all the **stationery**.

Helena: All right...

Dionne: **So if you need anything - grab it** from there. This is where you'll be sitting, it's opposite me, this is your **desk**. The **laptop** is **all set up for you to use** and **I'll show you through** the e-mail package and everything a bit later. ....

reception	- recepcja
stationery	- artykuły piśmienne
to grab	- brać, łapać, chwytać
opposite	- naprzeciw
to set up	- przygotować, zainstalować
to show sb through	- zaznajomić kogoś z czymś, objaśnić, pokazać
e-mail package	- system poczty elektronicznej

### objaśnienia:

*If you need anything, just grab it.*

(Gdybyś czegoś potrzebował, to sobie weź)

W zdaniu tym występuje tzw. zerowy okres warunkowy. Właściwie nie stawiamy tutaj żadnego warunku, ale coś proponujemy. *If* oznacza tutaj *in case* – (w razie) gdyby, jeśli, jak.

W obu częściach zdania (po *if* i bez *if*) występuje czasownik w formie podstawowej.

### uzupełnij zdania:

1. Materials used for writing are called (stationary, stationery, stationers).
2. A set of items or ideas that come together is called a (packet, package, packaging).
3. If you take something suddenly, firmly and roughly, you (grip, grab, grasp) it.

Odpowiedzi w internecie na stronie [www.kropka.bbc.pl](http://www.kropka.bbc.pl)

## LESSON 6

### Let me introduce you

Dionne: OK. **Let me introduce you to** Gary, who's **just joined** our department as well - this is Helena who'll be working with me.

Gary: Hi, Helena, how're you doing? ..

Helena: Good!

Dionne: This is her first day so **I'm giving her a little tour around** and showing her where things are etc, etc. So **if you need anything just ask** Gary as well.

**Dionne:** There's Nick, one of the directors who spends most of his time sitting in there. He tends to come in and out of meetings quite a lot. So **you'll be dealing a lot with him** as well. The other essential person you need to meet is Rosie, who manages the café. **So let me introduce you** to Helena, who's **just joined** to work with me.

Rosie: **Hi, nice to meet you.**

Helena: **Nice to meet you.**

to introduce	- zapoznawać, przedstawiać (kogoś komuś)
to join	- wstąpić, przyłączyć się
etc (etcetera)	- i tak dalej
to deal with	- utrzymywać stosunki, mieć do czynienia
to manage	- <i>tu:</i> prowadzić
essential	- zasadniczy, niezbędny

#### objaśnienia:

Przedstawiając kogoś komuś powiemy np:

*Let me introduce you to Rosie* – pozwól, że cię przedstawię Rosie

albo

*This is Rosie* – to jest Rosie

albo

*Meet Rosie* – poznaj się z Rosie

w odpowiedzi mówimy:

*Nice to meet you*

a w odpowiedzi na to:

*Nice to meet you, too.*

*Nice to have met you* – powiemy na zakończenie, żegnając się z osobą nam wcześniej przedstawioną (miło mi było cię poznać)

*I'm giving her a little tour around* – oprowadzam ją po biurze

*He tends to come in and out of meetings quite a lot* – zwykle chodzi na wiele spotkań

*People that tend to be very helpful* – ludzie, którzy zwykle są bardzo uczynni

#### uzupełnij zdania:

1. When you show people round, you give them a (trip, tour, excursion).

2. When you become a member of a company, you (join, bond, link) it.
3. When you run a café, you (direct, manage, lead) it.

Odpowiedzi w internecie na stronie [www.kropka.bbc.pl](http://www.kropka.bbc.pl)

## LESSON 7

### If you've got any questions, don't hesitate to ask

- Woman: I would show where the photocopier is, the fax machine, telephones and just explain the procedure of using it.
- Man: Emergency procedures, coffee machines; and I tend to personally identify people that tend to be very helpful to any new starters.
- Woman: Where you'll be sitting, stationery cupboard, coffee and tea areas.
- Clare: **I think that's about it, really. I think I've wrapped everything up for you. Have you got any questions** that you want to ask me? Any worries or anything?
- Regina: Um no, I don't think so at the moment.
- Clare: OK. If you've got any worries or queries or questions **don't hesitate to ask, OK?** I'm only sitting right by you.
- Regina: OK, thanks very much.

photocopier	- fotokopiarka
fax machine	- fax
emergency	- nagły wypadek, niebezpieczeństwo, awaria
procedure	- procedura
personally	- osobiście
to identify	- identyfikować
helpful	- pomocny, uczynny
starter	- <i>tu</i> : nowy pracownik
stationery cupboard	- szafa z artykułami piśmiennymi
area	- obszar, rejon, miejsce
that's about it	- to wszystko
to wrap up	- zakończyć, doprowadzić do końca
questions	- pytania
to ask	- pytać
worries	- kłopoty, problemy
queries	- zapytania
to hesitate	- wahać się
right by you	- tuż obok ciebie

### objaśnienia:

*If you've got any questions, don't hesitate to ask*

(Jak masz jakieś pytania, to się nie wahaj i zapytaj)

W zdaniu tym występuje tzw. zerowy okres warunkowy. Właściwie nie stawiamy tutaj żadnego warunku, ale coś proponujemy. Jest to forma uprzejmej propozycji.

*If* oznacza tutaj *in case* – (w razie) gdyby, jeśli, jak. W obu częściach zdania (po *if* i bez *if*) występuje czasownik w formie podstawowej.

*I think that's about it, really* – sądzę, że to już chyba wszystko

*I think I've wrapped everything up for you* – sądzę, że wszystko omówiłam/wyjaśniłam/doprowadziłam do końca

### uzupełnij zdania:

1. A sudden dangerous event that needs immediate action is an (urgency, emergency, necessity).
2. When you tend to do something, you are (likely, unlikely, dislike) to do it.
3. When you are asking for information or expressing doubt about something, you have a (quest, query, equerry).

Odpowiedzi w internecie na stronie [www.kropka.bbc.pl](http://www.kropka.bbc.pl)

### LESSON 8

#### Let's get down to business

Sarah: Right then, Alex, **let's get down to business**. **On the agenda today** for our public relations meeting are: the research project, the launch of the website, the timeline for press releases. Are you quite happy with those points?

Alex: Yeah, that's fine. If you could **go through them in order**, that'd be great.

Sean: OK everybody, **thanks for coming**. **Let's keep this meeting fairly brief...** really, just **a couple of things on the agenda**. **First of all**, as you can see, the news on the book re-launch **and secondly**, the office move **and finally**, we have a little bit of time for **any other business**.

let's get down to business  
agenda  
public relations (PR)  
meeting

- przejdźmy do rzeczy  
- program, porządek zebrania/dnia/obrad  
- public relations  
- spotkanie, zebranie

research	- badania
launch	- wydanie, wypuszczenie na rynek
relaunch	- <i>tu</i> : wznowienie wydania
website	- internetowa witryna
timeline	- termin
press release	- pisemne informacje dla mediów
to go through sth	- prześledzić, przeanalizować coś punkt po punkcie
in order	- po kolei
brief	- krótki
a couple of things	- dwie/parę rzeczy
first of all	- przede wszystkim
secondly	- po drugie
finally	- w końcu
to introduce oneself	- przedstawić się
to welcome	- powitać
to raise	- poruszyć (np. sprawę)

#### uzupełnij zdania:

1. A list of items to be discussed at the meeting is called an (agenda, addenda, timetable).
2. An official written statement made to journalists by a large organization or a government department is called a press (relief, release, relay).
3. If you present a product for sale again, you re- (lunch, launch, start) it.

Odpowiedzi w internecie na stronie [www.kropka.bbc.pl](http://www.kropka.bbc.pl)

## LESSON 9

### What's on the agenda?

Sean: OK everybody, **thanks for coming. Let's keep this meeting fairly brief...** really just **a couple of things on the agenda. First of all**, as you can see, the news on the book re-launch **and secondly**, the office move **and finally**, we have a little bit of time for **any other business.**

Woman: I would obviously **introduce myself and welcome everybody to the meeting.**

Man: I guess I'd say: "I hope everybody has got **the agenda for today** and if anybody can **raise** anything they've got at the end..."

Man: Here we are, **let's get things started and move things forward**, which tends to be a good starting point with most meetings.

brief	- krótki
a couple of things	- dwie/parę rzeczy
first of all	- przede wszystkim
secondly	- po drugie
finally	- w końcu
to introduce oneself	- przedstawić się
to welcome	- powitać
to raise	- poruszyć (np. sprawę)
let's get things started	- zacząć, przejść do rzeczy
to move forward	- ruszać/iść dalej
starting point	- punkt wyjścia

**uzupełnij zdania:**

1. If you want a meeting to be short, you (hold, keep, maintain) it brief.
2. When you mention a topic at a meeting, so it can be discussed with others, you (rise, raise, arise) it.
3. When you greet people in a friendly way when they arrive, you (receive, salute, welcome) them.

Odpowiedzi w internecie na stronie [www.kropka.bbc.pl](http://www.kropka.bbc.pl)



**LESSON 10**

**I really strongly disagree**

Tim: Yeah Sean, I'm sorry but **I really strongly disagree** with the new floor plan. I think it is divisive to separate the secretaries and the assistants out from the editors and managers. **I'd be much happier** if we could be located in teams.

Carrie: **I think, actually, Sean is right.** I have been chatting to some of the secretaries and they're quite keen to all be sitting in the same area. **And, speaking as** an editor I think I'd like to be with other editors. **So, I think Sean's floor plan is right.**

to disagree	- nie zgadzać się
floor plan	- rozplanowanie biura
divisive	- stwarzający podziały
assistant	- asystent
editor	- redaktor

team	- zespół
to chat	- porozmawiać, pogadać
to be keen on	- mieć ochotę na coś
area	- obszar, miejsce

### objaśnienia:

Kiedy się z kimś nie zgadzamy, możemy wyrazić to na różne sposoby, w sposób mniej lub bardziej zdecydowany. Oto parę przykładów:

*I don't think I agree*  
*I don't agree, I'm afraid*  
*No, I don't agree*  
*I disagree*  
*I strongly disagree*  
*I really strongly disagree*  
*I really very strongly disagree*  
*I totally disagree!!!*

Speaking as an editor ... – jako redaktor, muszę stwierdzić, że ...

### uzupełnij zdania:

1. A drawing of a room, as seen from above, showing the position of the furniture is called a floor (plan, chart, graph).
2. When you talk in a friendly informal way, you (nag, moan, chat).
3. If you like something a lot, you're (keen, kin, kiln) on it.

Odpowiedzi w internecie na stronie [www.kropka.bbc.pl](http://www.kropka.bbc.pl)

## LESSON 11

### Any other business?

Sean: OK. **Any other business?**  
Tim: Yes, I would like to say something. An illustrator came in last week and I think she is very good, and it would be wise to put her on our books.  
All: Yes. That's good. Sounds great.  
Sean: Yes, of course. All right, I think **that 's probably about it ...** but anybody got anything else **before we wrap up?**  
All: Nope.

any other business?	- czy coś jeszcze? jeszcze jakieś sprawy?
illustrator	- ilustrator, ilustratorka

wise	- mądry
it would be wise	- <i>tu</i> : dobrze by było
to put her on our books	- <i>tu</i> : poprosić ją, aby zrobiła ilustracje do naszych książek
to sound	- brzmieć
sounds great	- świetnie
that's probably about it	- to chyba wszystko
to wrap up	- zakończyć, doprowadzić do końca
nope	- ( <i>kolokwialnie</i> ) nie

### objaśnienia:

Oto, co możemy powiedzieć na zakończenie zebrania:

*Any other business?*

*Anything else?*

*Anybody got anything else ... before we wrap up?*

### uzupełnij zdania:

1. If you want somebody to do a job for you, you (lay, put, place) them on the job.
2. You wrap up a meeting, when you (start, continue, finish) it.
3. When you finish doing something, you can say: (it's, its, that's) it.

Odpowiedzi w internecie na stronie [www.kropka.bbc.pl](http://www.kropka.bbc.pl)



## LESSON 12

The purpose of today's presentation is ...

*Claire Francis:*

"Ladies and gentlemen, **thank you very much for coming along here today**. I hope my presentation **isn't going to take too long** and that you will **find it interesting**. **The purpose of today's presentation is** to discuss how we can improve internal communications within our company.

purpose	- cel
presentation	- prezentacja
to come along	- przyjść
to take too long	- trwać zbyt długo, przedłużać się
to find sth interesting	- uznać coś za interesujące
to improve	- poprawić, ulepszyć
internal communications	- wewnętrzne sposoby komunikowania się (w ramach przedsiębiorstwa)
within	- wewnątrz, w środku, na terenie

company

- firma, przedsiębiorstwo

### objaśnienia:

Zauważmy, że mówiąc: *dzisiejsza prezentacja*, używamy w angielskim dopełniacza (Saxon Genitive). Powiemy:

*today's presentation* ( a nie: *today presentation*)

podobnie moglibyśmy powiedzieć:

*tomorrow's presentation*

czy

*next month's presentation*

czyli tak, jak to robimy w stosunku do osób, na przykład

*Tom's presentation*

*Claire's presentation*

NB: *to come along* brzmi bardziej idiomatycznie, niż samo *to come*

### uzupełnij zdania:

1. When you present a new product or a new idea to a group of people, you (lead, give, do) a presentation.
2. Another word for 'purpose' is (aim, target, objective).
3. The opposite of 'internal' is (interior, inside, external).

Odpowiedzi w internecie na stronie [www.kropka.bbc.pl](http://www.kropka.bbc.pl)

## LESSON 13

### I would like to finish off ...

*Claire Francis:*

Now, **let me begin by explaining** that I'd like to talk about the business case for better communication; **secondly, I want to cover** different styles and methods, **and finally, I would like to finish off** by talking about some of the basics we need to have in place to deliver good quality, consistent communications across the company. **I'd be very happy to invite you to ask questions at the end of the session** and I'm sure there'll be plenty of time for us **to discuss some of the points that have been raised.**

to finish off

- kończyć

to begin

- zaczynać

to explain

- wyjaśniać

case

- sprawa, *tu*: argumenty za

the business case for

- *tu*: argumenty przedsiębiorstwa, jak to wygląda z punktu widzenia przedsiębiorstwa

communication

- *tu*: komunikowanie się

secondly

- po drugie

to cover	- poruszać, omawiać
finally	- w końcu
the basics	- podstawy, podstawowe sprawy
to have in place	- mieć gotowe, na miejscu
to deliver	- dostarczać, dawać, przekazywać
quality	- jakość
consistent	- konsekwentny
across the company	- w całym przedsiębiorstwie
to invite	- zapraszać
to ask questions	- zadawać pytania
plenty of time	- mnóstwo czasu
point	- punkt, kwestia, sprawa
to raise	- podnosić, poruszyć

**uzupełnij zdania:**

1. When you fully talk about a subject, you (cover, discover, uncover) it.
2. When you mention a subject for people to discuss, you (rise, raise, lift) it.
3. When you always do something in the same way, you do it (consequently, consequentially, consistently).

Odpowiedzi w internecie na stronie [www.kropka.bbc.pl](http://www.kropka.bbc.pl)



**LESSON 14**

**Be short, precise and to the point**

Man: With a presentation I think **the aims and the structure** need to be clear.

Man: I think of a presentation... if you're standing up in front of a group of people, you need to **make sure you're entertaining**, make sure you're **engaging**, make sure you're **interesting**, make sure you're **relevant**, make sure you're talking to the right audience.

Woman: Don't make it too long, otherwise people will fall asleep. **Be short, precise and to the point**, definitely.

be short	- streszczaj się
precise	- dokładny, precyzyjny
be precise	- precyzuj myśli, mów konkretnie, streszczaj się
to the point	- na temat
aim	- cel
structure	- struktura
clear	- jasny, wyraźny, przejrzysty

to stand up	- stać
to make sure	- upewniać się, zapewniać, zagwarantować
entertaining	- zabawny, rozrywkowy
engaging	- zajmujący, ujmujący
relevant	- istotny, na temat, relewantny
the right audience	- właściwe/odpowiednie audytorium
to make sth too long	- <i>tu</i> : przedłużać coś
otherwise	- w przeciwnym razie
to fall asleep	- usnąć, zasnąć

**uzupełnij zdania:**

1. If you are clear and accurate, you're (précis, precise, concise).
2. If something is closely connected with the subject you are discussing, it is (relevant, relevant, irrelevant) to it.
3. A person who is interesting and amusing is (entertaining, enterprising, entrancing).

Odpowiedzi w internecie na stronie [www.kropka.bbc.pl](http://www.kropka.bbc.pl)

**LESSON 15**

**Annual appraisals: What about the highlights?**

- Sean: OK, **let's start with a couple of the downs**, if you like, **the less satisfactory areas** for you.
- Carrie: Yeah, **I've had a few problems** with other team members, I am feeling a bit ...that I am not getting a lot of support and that's caused a few problems.
- Sean: OK. I think, I think that's important that we look at what we can do to resolve that situation. **What about the highlights?**
- Carrie: Obviously, the big thing that's happened this year is the new finance system that's been introduced ...
- Sean: ... sure...
- Carrie: ... and I just feel that, you know, **I am coming to terms with it** now and **beginning to cope with it**, which is good.
- Sean: Yeah, that is certainly something that I would have picked out. I think that **you have managed particularly well** over the past few months, **I'd certainly like to congratulate you for the way you handled that.**

annual appraisal, annual interview	- doroczna ocena pracownika
downs	- <i>tu</i> : słabe punkty/strony, minusy
satisfactory	- zadowolający
team	- zespół, ekipa

member	- członek
support	- wsparcie, poparcie
to cause	- powodować
to resolve	- rozwiązywać, rozstrzygać
highlights	- <i>tu</i> : sukcesy, mocne strony, plusy
finance system	- system finansowy
to introduce	- wprowadzać
to come to terms with sth	- godzić się z czymś, <i>tu</i> : powoli się przyzwyczajać do czegoś
to cope	- dawać sobie radę
to pick out	- <i>tu</i> : zwrócić uwagę na coś, zauważyć
to manage	- radzić sobie, dawać sobie radę, zarządzać
to handle	- radzić sobie, uporać się z czymś

### uzupełnij zdania:

1. When managers formally assess their employee's performance at work, they (raise, praise, appraise) them.
2. The downs are the (satisfactory, satisfying, unsatisfactory) points or developments.
3. If you can deal with something in an effective way, you can (handle, hold, grip) it.

Odpowiedzi w internecie na stronie [www.kropka.bbc.pl](http://www.kropka.bbc.pl)



## LESSON 16

### Appraisals: Have you achieved your objectives?

Sean: OK, let's move on to looking back at some of the **objectives** that **we set** this time last year and to what extent they **have been achieved**.

Carrie: ...aha...

Sean: One of them, of course, relates to the finance system and: 'achieved' – I think.

Carrie: I think so, too.

Michelle: Now, let's have a look at your **list of objectives** for the last year. Firstly, you wanted to find out more about the marketing department. And you did that, didn't you?

Ruth: Yes, I did, and it was very interesting, actually. I mean we work very, very closely with the marketing department and I just wanted

to find out more about what their needs were, and just discover how we could improve our relationship, because there have been difficulties in the past.

Michelle: Excellent! Well, we can say **that objective has been achieved.**

objectives	- cele, zadania do wypełnienia, wytyczne
to look back	- spojrzeć wstecz
to set objectives	- wyznaczać cele/zadania, ustalać wytyczne
to achieve objectives	- wypełniać, osiągać cele/zadania/wytyczne
to relate	- odnosić się, nawiązywać, mieć związek
to find out	- dowiedzieć się
marketing department	- dział marketingu
to work closely with	- ściśle współpracować z
needs	- potrzeby
to discover	- odkryć, poznać
to improve	- poprawić
relationship	- więź, stosunek, układy
difficulties	- trudności
excellent	- wspaniale, wspaniały

#### uzupełnij zdania:

1. A/an (target, aim, object) is not another word for an objective.
2. When objectives are defined, they are (set, set up, settled).
3. You can achieve your objectives, or you can (meet, assemble, gather) them.

Odpowiedzi w internecie na stronie [www.kropka.bbc.pl](http://www.kropka.bbc.pl)

## LESSON 17

### Appraisals: You get feedback

Woman: The point of an **appraisal** is **to assess** your **strengths and weaknesses**, so that a person **gets feedback** and knows whether **they're doing a good job or a bad job.**

Man: So that the people who are not your direct managers have some kind of idea of whether you're **a good employee or a bad employee.**

Woman: It's just **to give feedback** to the members of staff and say how well they're actually doing and if there's any **points that need addressing**, that's the time then when it will happen.

feedback - odzew, reakcja na coś

to assess	- oceniać
strengths	- siły, mocne strony
weaknesses	- słabości, słabe strony
to get feedback	- otrzymać opinię/reakcję na coś
to do a good job	- dobrze wykonywać pracę
to do a bad job	- źle wykonywać pracę
direct	- bezpośredni
employee	- pracownik
to give feedback	- przedstawić opinię w odpowiedzi na coś, zareagować
staff	- personel, pracownicy
member of staff	- pracownik
point	- <i>tu</i> : kwestia, sprawa
to address	- zająć się czymś, poruszyć, omówić

### objaśnienia:

*feedback* najczęściej pojawia się w towarzystwie czasowników:

**give** – *you give (somebody) feedback*

**get** – *you get feedback (from somebody)*

you may also **need** (*potrzebować*) feedback, **receive** (*otrzymywać*) feedback

**ask for** (*pytać o*) feedback and **ignore** (*ignorować*) feedback

*the point of an appraisal is...* – celem oceny (pracownika) jest...

*to have some kind of idea* – mieć jakieś pojęcie

*how well they're doing* – jak dobrze pracują

*points that need addressing* – sprawy, które wymagają poruszenia i omówienia

### uzupełnij zdania:

1. When you receive information about how good or bad something is, you get (feedback, feedback, food bug) about it.
2. A person who works for a company is an (employ, employee, employer).
3. If a point needs to be (addressed, mailed, posted), it needs to be dealt with.

Odpowiedzi w internecie na stronie [www.kropka.bbc.pl](http://www.kropka.bbc.pl)

## LESSON 18

### I'm phoning to arrange an appointment

David: Education Department.

Rachel: Hi, David. It's Rachel. **Can I speak to Jenny, please?**

David: Oh, hi Rachel. I'm sorry; she's on the other line right now. Can I help?

Rachel: Well, actually, **I'm phoning to arrange an appointment.** She wanted to see me about the schools' project - towards the end of this week, I think she said...

David: OK, let me see ... **how about** Thursday morning?

Rachel: **I can't make it** in the morning, I'm afraid. I'm over at the other site. **Can Jenny do** the afternoon?

David: No, she's got a meeting for most of the afternoon. What about Friday then?

Rachel: Sure. Sometime in the morning?

David: Yes, I think the best time would be about 11.

Rachel: Fine by me. So, 11 a.m. this Friday.

David: It's in the diary Rachel. See you then!

Rachel: Will do. Thanks David, bye!

to arrange		- załatwiać, aranżować
appointment		- wyznaczone spotkanie, umówiona wizyta
to arrange an appointment		- umówić się na wizytę, ustalić termin spotkania
department	B	- dział, wydział, departament
I can't make it		- <i>tu</i> : nie mogę (przyjść o tej porze)
site		- teren, miejsce, lokal
meeting		- zebranie, spotkanie
fine by me		- odpowiada mi to
diary		- kalendarz, notatnik, terminarz, dziennik

**objaśnienia:**

*she's on the other line right now* – właśnie jest na drugiej linii, rozmawia z kimś innym przez telefon

Jeśli termin wizyty nam nie odpowiada, powiemy:

***I can't make it*** (*in the morning, in the afternoon, on Thursday, tomorrow, at 5 o'clock, etc.*)

albo

***I can't do*** (*the morning, the afternoon, Thursday, 5 o'clock, etc.*)

Jeśli nam odpowiada, powiemy:

***Yes, I can make it*** (*in the morning, in the afternoon, on Thursday, tomorrow, at 5 o'clock, etc.*)

albo

***Yes, I can do*** (*the morning, the afternoon, Thursday, 5 o'clock, etc.*)

albo

*It's fine by me*  
*Fine by me*  
*It's OK by me.*  
*Lovely. Great. Super. See you then, etc.*

Proponując w nieformalny sposób termin spotkania możemy powiedzieć:  
**how about ....?** (*this afternoon, Monday, tomorrow at 5 o'clock, etc.*)  
**what about ...?**

W ten sposób możemy również składać wszelkiego rodzaju inne nieformalne propozycje, np.

*How about going to the cinema tomorrow?*

### uzupełnij zdania:

1. A formal arrangement to meet somebody at a particular time is called an (appoint, appointee, appointment).
2. If the time of an appointment doesn't suit you, you can say: 'I can't (make, reach, stand) it.'
3. You can keep the list of your appointments in the (daily, dairy, diary).

Odpowiedzi w internecie na stronie [www.kropka.bbc.pl](http://www.kropka.bbc.pl)



### LESSON 19

#### Would next Wednesday be OK?

Michelle: Mr Hibberd's office!  
Peter: Hello, can I speak to Brian Hibberd, please?  
Michelle: I'm afraid he's in a meeting until lunchtime. Can I take a message?  
Peter: Well **I'd like to arrange an appointment to see him**, please. It's Peter Jefferson here. **Would next Wednesday be OK?**  
Michelle: Wednesday ...let me see ... he's out of the office all morning. But he's free in the afternoon, after about 3.  
Peter: 3 o'clock is difficult. But **I could make it** after 4.  
Michelle: So shall we say 4.15 next Wednesday, in Mr Hibberd's office?  
Peter: Yes, that sounds fine. Thanks very much.  
Michelle: OK then, bye.

meeting	- spotkanie, zebranie
lunchtime	- pora obiadowa, między 12-tą a drugą po południu
to take a message	- odebrać wiadomość
to arrange an appointment	- wyznaczyć termin wizyty/spotkania
he's out of the office	- nie ma go w biurze
free	- wolny

### objaśnienia:

Pytając o to, czy komuś odpowiada sugerowany termin spotkania, możemy powiedzieć na przykład:

*Would next Wednesday be OK?*

albo, bardziej formalnie

*Would next Wednesday suit you?*

*Would next Wednesday be convenient for you?*

### uzupełnij zdania:

1. You do not (arrange, make, do) an appointment.
2. You do not (leave, place, set) a message if you have nothing to say
3. You (hold, take, grab) a message when somebody asks you to communicate with another person on his or her behalf.

Odpowiedzi w internecie na stronie [www.kropka.bbc.pl](http://www.kropka.bbc.pl)

## LESSON 20

### I'd like to enquire about flights to Hong Kong

- Dolores: Hello! Dolores speaking!
- Tim: Ah, yes, hello. **I'd like to enquire** about flights to Hong Kong. **Could you tell me about the flight availability** and prices?
- Dolores: How many of you will be travelling?
- Tim: Ah, it's just me.
- Dolores: OK, so that's one seat ... economy ... New York - Kennedy to Hong Kong airport ...
- Tim: **And how much will that be?**
- Dolores: Let me see, yes, that'll be \$830.
- Tim: Right, and **does that include airport tax?**
- Dolores: No, tax is another \$70 on top of that.
- Tim: OK. **Can I book that then?**
- Dolores: Certainly...

to enquire	- dowiadywać się, pytać
flight	- lot
availability	- dostępność, osiągalność
to travel	- podróżować
seat	- miejsce, siedzenie
economy	- <i>tu</i> : klasa turystyczna
to include	- zawierać, obejmować
airport tax	- opłata lotniskowa
on top of that	- dodatkowo, ekstra
to book	- rezerwować

**uzupełnij zdania:**

1. When you ask about something, you (acquire, enquire, inquiry) about it.
2. The thing you can't get is (available, unavailable, accessible).
3. If something is not (included, inclusive, involved) in the price, you have to pay extra.

Odpowiedzi w internecie na stronie [www.kropka.bbc.pl](http://www.kropka.bbc.pl)

**LESSON 21**

**I'd like to book a hotel room**

Dolores: And, can I help you with anything else?  
Tim: Yes, **I'd like to book** a hotel room too for the full 5 nights. **Could you check if** the Regency Hotel has **any rooms free**?  
Dolores: Yes, they do.  
Tim: And **is there a discount rate** for conference delegates?  
Dolores: Yes, there is. I think it's 10% but I can check that for you.  
Tim: OK, **do you mind if I book it provisionally for now ...** and **I'll call you back later to confirm**. I just need to check one or two details.  
Dolores: That's fine, sir.

to book	- rezerwować, zamawiać
to check	- sprawdzać
free rooms	- wolne pokoje
discount	- zniżka, obniżka, rabat
rate	- stopa, procent
conference delegate	- delegat na konferencję
provisionally	- tymczasowo, wstępnie
for now	- na razie
to call back	- oddzwonić, zadzwonić jeszcze raz
to confirm	- potwierdzić

**objaśnienia:**

*I'd like to book* – chciałbym zrobić rezerwację. Wyrażając życzenie, lepiej w takich kontekstach posłużyć się wyrażeniem *I'd like to...* niż *I want to...* (brzmi uprzejmiej!)

*Do you mind if...?* – to grzecznościowy zwrot, którym pytamy o pozwolenie (coś w rodzaju: jeśli Pan/Pani pozwoli, to... czy nie będzie Pani/Panu przeszkadzało, jeśli...)

**uzupełnij zdania:**

1. When you book, you make a (reserve, reserved, reservation).
2. A (booking, checking, confirming) is another word for 'reservation'.
3. If something is provisional, it is (permanent, temporary, binding).

Odpowiedzi w internecie na stronie [www.kropka.bbc.pl](http://www.kropka.bbc.pl)

## LESSON 22

### How to delegate

Carrie: Hi, Owen, **can I have a quick word?**  
 Owen: Yeah, sure.  
 Carrie: I **need to talk about** the new finance system. **I'm going to need your help** sorting out a few things.  
 Owen: Yeah, I can do that.  
 Carrie: **I was wondering if you could take responsibility for** the freelance contracts. We've got a huge backlog of contracts.  
 Owen: Yeah sure, no problem.  
 Carrie: **And are you happy with** the computer system?  
 Owen: Yes, I'm fine with the computer system. I've been on a training course.

to delegate	- delegować, przekazać/zlecić komuś część obowiązków
help	- pomoc
to sort out a few things	- załatwić/uporządkować parę rzeczy
to wonder	- dziwić się, zastanawiać
responsibility	- odpowiedzialność
to take responsibility for	- brać odpowiedzialność za
freelance	- pracownik niezależny, pracujący na własny rachunek, 'wolny strzelec'
contract	- kontrakt
backlog	- zaległości
training course	- kurs szkoleniowy

#### objaśnienia:

*Can I have a quick word?* – czy mogę zamienić z tobą parę słów?

*I'm going to need your help* – potrzebna mi będzie twoja pomoc

Pytając kogoś, czy mógłby wziąć na siebie odpowiedzialność za wykonanie jakiegoś zadania, możemy powiedzieć:

*Could you take responsibility for... (prośba bezpośrednia – a direct request).*  
Ale znacznie uprzejmiej jest poprzedzić tę prośbę wyrażeniem:

*I was wondering if...*

i powiedzieć

*I was wondering if you could take responsibility for... (prośba pośrednia – an indirect request)*

Wyrażenia

*Are you happy with....*

używamy pytając, czy komuś się coś podoba, czy nie ma z tym problemów, np;

*Are you happy with the new computer system? = Are you OK with the new*

*computer system? = Are you fine with the new computer system?*

**uzupełnij zdania:**

1. When you pass authority or responsibility to someone else, you (delegate, allocate, deputize).
2. A person who takes part in a conference is called a (representative, deputy, delegate).
3. When you have a duty to take care of something, you take responsibility (for, in, with) it.

Odpowiedzi w internecie na stronie [www.kropka.bbc.pl](http://www.kropka.bbc.pl)

## LESSON 23

### When's the deadline?

Owen: So, when do you want me to start?

Carrie: **I'd like you to start this job** probably as soon as possible.  
**What's your workload like?**

Owen: Hmm...I don't have much on at the moment.

Carrie: **So, the deadline for this is** the end of the month. So, the 27<sup>th</sup>, would that be all right?

Owen: That'll be fine.

Carrie: Great, if you need anything, you know I'm here.

Owen: OK. Thank you.

deadline

- termin ostateczny

job

- praca, zajęcie, zadanie do wykonania

as soon as possible

- jak najszybciej

workload

- ciężar pracy, obowiązki i zadania do wykonania

need

- potrzebować

### objaśnienia:

*I don't have much on at the moment* – nie mam w tej chwili dużo pracy

Wydając polecenia możemy posłużyć się, między innymi, konstrukcją zdaniową z bezokolicznikiem (verb + object + infinitive). Używamy w niej czasownika, który wyraża chęć, życzenie, pragnienie. Np. czasownika **to want**

*I want you to start this job as soon as possible.*

albo czasownika **need**

*I need you to start as soon as possible.*

albo wyrażenia **would like**

*I would like you to start this job as soon as possible.*

NB: Ta ostatnia wersja jest najbardziej uprzejma.

Polecenia wydawać możemy także, używając trybu rozkazującego, np:  
*Start this job as soon as possible!*

Można też posłużyć się konstrukcją z **can** lub **could**, która brzmi już raczej jak uprzejma prośba, np:

***Can you/could you/ do you think you could start this job as soon as possible, please?***

### uzupełnij zdania:

1. A point in time by which something must be done is called a (deadlock, dead end, deadline).
2. Your work(sheet, burden, load) is the amount of work that you have to do.
3. If you have a lot on at work at the moment, it means that you are (overdressed, busy, cold).

Odpowiedzi w internecie na stronie [www.kropka.bbc.pl](http://www.kropka.bbc.pl)

## LESSON 24

### Why delegate?

- Male: Why delegate? Often **demands on time** mean that it's impossible to do everything that's actually sitting in the in-tray.
- Female: If other people have **better skills** in a certain area than you, and they would **get it done faster and better**, that would be a good reason to delegate.
- Female: Make sure that they've got **clear instructions**, perhaps get them to write them down.
- Female: You have to **maintain responsibility**, even though you're delegating you still have to **keep an eye on what's going on**.

to delegate

- delegować, udzielać pełnomocnictwa,  
zlecić część obowiązków

demands

- żądania, wymagania

demands on time

- presja czasu

to mean

- oznaczać

impossible

- niemożliwy

in-tray

- tacka na nadsyłane dokumenty; *albo* tacka na sprawy do załatwienia

skills

- umiejętności, kwalifikacje

area

- dziedzina

to get sth done

- zrobić coś, wykonać

reason

- powód

to make sure

- zapewnić, upewnić się

clear instructions

- wyraźne instrukcje

to write down

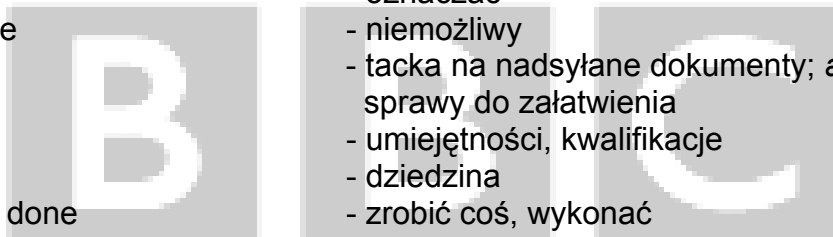
- zapisać

to maintain responsibility

- mieć poczucie odpowiedzialności

to keep an eye on sth

- nie spuszczać czegoś z oka, pilnować



#### objaśnienia:

get them to write them down – każ im (te instrukcje) zapisać

#### uzupełnij zdania:

1. If you keep feeling responsible for something, you (preserve, maintain, continue) responsibility for it.
2. Instructions which are precise are (clean, clear, see-through).
3. When you watch or supervise something, you (keep, hold, put) an eye on it.

Odpowiedzi w internecie na stronie [www.kropka.bbc.pl](http://www.kropka.bbc.pl)

## LESSON 25

### Telling off

- Sean: Michelle, **can I have a word please**, in my office?  
Now then, I won't take long about this; **I'll come straight to the point**. We had a chat about two weeks ago, remember that?
- Michelle: Yeah...
- Sean: At that point, **I wasn't particularly happy with** the way that you were behaving in the office, the way that you were being **uncooperative**, a little bit **surly** with people. And since then, frankly, **I've seen very little change**.
- Michelle: Well, I mean, I think **I've made an effort** trying to be helpful, like I normally am with people and I feel that I'm still doing my job, not that the job's very interesting. I think it's become less interesting, since Sarah got the promotion. I think she's getting some more of the interesting work.

to tell sb off	- zbesztać kogoś, zganić, dać reprimendę
a chat	- nieformalna rozmowa, pogawędka
way	- sposób
to behave	- zachowywać się
uncooperative	- trudny we współpracy
surly	- opryskliwy, niegrzeczny, nieprzyjemny
frankly	- <i>tu</i> : mówiąc szczerze
change	- zmiana
to make an effort	- dokładać starań, podejmować wysiłki
to try	- próbować
helpful	- pomocny, uczynny
job	- praca, zajęcie
to get the promotion	- dostać awans

#### objaśnienia:

*Can I have a word?* – czy mogę z tobą zamienić słówko/porozmawiać?

*I won't take long about this* – nie będę sprawy przeciągał

*I'll come straight to the point* – przejdę od razu do rzeczy

*I wasn't particularly happy with = I wasn't particularly pleased with* – nie byłem szczególnie zadowolony z

*I'm still doing my job* – nadal wykonuję (dobrze) swoją pracę

#### uzupełnij zdania:

1. When you criticize somebody for doing something wrong, you tell them (of, off, for).
2. When you (catch, get, take) a promotion, you move to a more important job.
3. When you are surly with people, you are not (pleasing, pleasant, pleasurable) towards them.

Odpowiedzi w internecie na stronie [www.kropka.bbc.pl](http://www.kropka.bbc.pl)

## LESSON 26

### Get on with the job!

Sean: OK, well, **I'm not going to get into a discussion** about who deserved to get the job. Clearly, the person who was appointed was the right person for the job. But, bearing in mind that you are still employed to do a job, **I expect you to do that job with a certain attitude. This meeting is really just to let you know I'm not happy with the effort that you've made..**

Michelle: OK...

Sean: ... and **I really want to see some improvement.** I know it's difficult, I know that it's depressing not to get a job, but **you've got to snap out of it, you've got to get on with the job** that you're doing now.

get on with the job	- zabieraj się/przykładaj się do pracy; rób, co masz robić
to deserve	- zasługiwać na coś
to get the job	- dostać pracę
clearly	- <i>tu</i> : najwyraźniej
to be appointed	- być mianowanym, wyznaczonym
bearing in mind that...	- zważywszy, mając na uwadze, że ...
to be employed	- być zatrudnionym
to expect	- oczekiwać
to do a job	- wykonywać pracę
attitude	- postawa, stosunek
meeting	- spotkanie, zebranie
effort	- wysiłek
to make an effort	- czynić starania, podjąć wysiłek
improvement	- poprawa

### objaśnienia:

*I'm not going to get into a discussion about ...* – nie mam zamiaru dyskutować na temat ...

*the right person for the job* – właściwa osoba na stanowisku

*this meeting is just to let you know...* – to spotkanie jest po to, żeby Cię poinformować...

*I'm not happy with = I'm not pleased with*

*You've got to snap out of it* – musisz się z tego otrząsnąć

### uzupełnij zdania:

1. When somebody offers you a job, you (get, get on, lose) a job.
2. If you want to do your job really well, you have to (do, make, try) an effort.
3. You must have the (left, right, centre) attitude in any job you do.

Odpowiedzi w internecie na stronie [www.kropka.bbc.pl](http://www.kropka.bbc.pl)

## LESSON 27

### It's about time I had a pay rise

Abigail: Hi, are you free for a quick chat?

Boss: Sure, come in, come in. Sit down. What can I do for you?

Abigail: OK. Well, it's a bit difficult, but ... **I really feel that it's about time I had a pay rise.**

Boss: OK, why do you feel like that?

Abigail: Well, I have been here now for 3 years and in that time **I have made good progress.** I really feel that **I've grown in the job** and **I've taken on a lot more responsibility.** I just think **it's time that that was recognized and my efforts were rewarded.**

pay rise

- podwyżka

free

- wolny, *tu*: nie zajęty, mający czas

quick chat

- krótka rozmowa, pogawędka

I really feel that...

- naprawdę sędzę, jestem głęboko przekonana

to make good progress

- zrobić duże postępy

to grow in the job

- nabrać doświadczenia, lepiej wykonywać pracę

to take on more responsibility

- wziąć na siebie większą odpowiedzialność

to recognize

- uznawać, honorować

effort

- wysiłek, staranie

to reward

- nagradzać

### objaśnienia:

Po wyrażeniach:

*It's time*

*It's about time*

(najwyższa pora, żeby...)

występuje czasownik w drugiej formie, np:

*It's time my efforts were recognized*

*It's about time I had a pay rise*

W zdaniu:

*I've been here now for 3 years*

występuje czas Present Perfect, ponieważ czynność zaczęła się w przeszłości i nadal trwa

w zdaniach:

*I've made good progress*

*I've grown in the job*

*I've taken on more and more responsibility*

również występuje czas Present Perfect, który podkreśla tu raczej skutek zakończonej czynności.

**uzupełnij zdania:**

1. When you ask your boss to pay you more money, you ask for a pay (raise, rise, up).
2. When you've grown in the job, it means that you have become (bigger, grown-up, better) at your job.
3. When you work hard, you want your efforts to be (prized, rewarded, compensated).

Odpowiedzi w internecie na stronie [www.kropka.bbc.pl](http://www.kropka.bbc.pl)

## LESSON 28

### Should I put this request in writing?

Boss: OK, well, what kind of rise would you be looking for?

Abigail: Well, you know, I think that three per cent **on top** of the usual annual rise with inflation **isn't too much to ask**.

Boss: Three per cent. Right, well, as you know, I can't just give you a pay rise immediately, just like that. I'll have to discuss it with the other managers here.

Abigail: OK, fine. **Should I put this request in writing** as well?

Boss: Yes, that'd be a good idea. E-mail me and also copy it to human resources.

request

- prośba

to put sth in writing

- przedłożyć na piśmie

rise	- <i>tu</i> : podwyżka
to look for	- szukać, <i>tu</i> : ubiegać się
per cent	- procent
on top	- <i>tu</i> : więcej, ponad, ekstra
usual	- <i>tu</i> : zwyczajowy
annual	- doroczny
inflation	- inflacja
to ask	- prosić
to give a pay rise	- dać podwyżkę
immediately	- natychmiast
to discuss	- omawiać, dyskutować
e-mail me	- wyślij mi e-mejla
copy it	- <i>tu</i> : wyślij kopię
human resources	- dział kadr

### objaśnienia:

W zdaniu:

*What kind of rise would you be looking for?*

występuje tryb przypuszczający (o jaką podwyżkę byś się chciała ubiegać?)

*Should I put this request in writing as well?* – Czy powinnam również tę prośbę złożyć na piśmie?

*E-mail me* – wyraz 'e-mail' jest tu czasownikiem

### uzupełnij zdania:

1. When you ask for something, you (quest, request, query) it.
2. If you want to ask somebody to send you a message via the internet, you can say: (male, mail, e-mail) me.
3. A personnel department at work is referred to as (humane, staff, human) resources.

Odpowiedzi w internecie na stronie [www.kropka.bbc.pl](http://www.kropka.bbc.pl)

## LESSON 29

### How to make a complaint

Angela: OK, Alison, if you'd like to make yourself comfortable... As I said, I am the customer services manager and I'd like to help you. I understand you are having a few problems. **Would you like to just explain from the beginning** what's happened?

Alison: Well, yes. I've just come back from one of your holidays. I went to Crete, in Greece, got back last week and the whole thing was a disaster.

Angela: Would you like to just explain from the beginning what's happened?  
 Alison: Well, yes. To start with, when we got to the airport in, in Crete, we had a two hour wait on the coach, I think there was a delayed flight or something...  
 Angela: Right, **I'm sorry for that wait. I don't know what the problem was. I can actually look into that for you ....**

complaint	- skarga, zażalenie
to make a complaint	- składać skargę, zażalenie
make yourself comfortable	- usiądź, rozgość się
customer services	- dział obsługi klienta
to explain	- wyjaśniać
from the beginning	- od początku
what's happened	- co się stało
disaster	- klęska, katastrofa, <i>tu</i> : koszmar
to start with...	- już na początku...
airport	- lotnisko
wait	- czekanie, oczekiwanie
a two hour wait	- dwugodzinne oczekiwanie
coach	- autokar
delayed flight	- opóźniony lot
to look into sth	- zbadać coś, sprawdzić

**objaśnienia:**

*I understand you are having a few problems* – czas teraźniejszy ciągle dodaje zdaniu większej emfazy

Mówimy:

*a two hour wait* – a nie: *a two hours wait*

ponieważ *two hour* pełni przed rzeczownikiem *wait* rolę przymiotnika (dwugodzinne oczekiwanie).

Pytanie bezpośrednie

*What **was** the problem?*

wkomponowane w zdanie, traci szyk pytający

*I don't know what the problem **was**.*

**uzupełnij zdania:**

1. When you complain about something, you (do, make, invent) a complaint.
2. If your flight is late, it is (derailed, delayed, belated).
3. If you waited for something for five hours, you had a five (hours, hours', hour) wait.

Odpowiedzi w internecie na stronie [www.kropka.bbc.pl](http://www.kropka.bbc.pl)

## LESSON 30

### I'm sorry for the inconvenience

- Female: Hello!
- Mark: Hello, can I speak to despatch, please?
- Female: You're through to despatch.
- Mark: Right. Well, I phoned two days ago to say that I hadn't received delivery of my order and I'm ringing again to say it still hasn't arrived.
- Female: **Can I just take your name, please?**
- Mark: Yes, it's Mark Anderson.
- Female: Ah! **I think there's been a problem** with that order, Mr Anderson.
- Mark: What kind of a problem?
- Female: Oh, I don't know off-hand. **Let me check for you.**
- Mark: Well, surely, that was your problem to sort out without my having to call back again.
- Female: Yeah, **I'm sorry about this**, Mr Anderson. **I'm sorry for the inconvenience**, but **I can assure you we'll do everything we can** to send this out to you today.

inconvenience	- niewygodą, kłopot
despatch	- wysyłka, przesyłka, <i>tu</i> : dział wysyłkowy
to receive	- otrzymywać
delivery	- dostawa
order	- zlecenie, zamówienie
to ring	- dzwonić
to arrive	- przybywać
off-hand	- od ręki, od razu
to check	- sprawdzić
to sort out	- załatwić, rozwiązać (np.problem)
to call back	- dzwonić ponownie
to assure	- zapewnić

#### objaśnienia:

*You are through to despatch* - połączył się Pan/rozmawia Pan z działem wysyłkowym

*I phoned two days ago to say that I hadn't received delivery of my order and I'm ringing again to say it still hasn't arrived.*

W zdaniu tym pojawiły się trzy czasy:

**The Simple Past Tense** – *I phoned two days ago* (czynność wydarzyła się w konkretnym momencie w przeszłości)

**The Past Perfect Tense** - *I hadn't received delivery of my order* (mówi o sytuacji poprzedzającej czynność przeszłą, czyli pierwszy telefon klienta do firmy)

**The Present Perfect Tense** – *it still hasn't arrived* (nadal nie przyszła – stan, który zaczął się w przeszłości nadal trwa)

*Can I take your name, please?* - w ten sposób można zapytać petenta o nazwisko przy załatwianiu jakiejś sprawy (albo powiedzieć: *What's your name, please?*)

Kiedy przepraszamy ogólnie za coś, np:  
*I'm sorry about this/I'm sorry about it*  
przed *this* lub *it* użyjemy przyimka *about*

Kiedy przepraszamy za coś konkretnego, możemy użyć przyimka *about*, np:  
*I'm sorry about the inconvenience*  
albo przyimka *for*  
*I'm sorry for the inconvenience*

**uzupełnij zdania:**

1. When something is not convenient, it is (dis, in, un)convenient.
2. When you send a parcel, you (despatch, deliver, transmit) it.
3. When you bring somebody a parcel, you (deliver, convey, order) it.

Odpowiedzi w internecie na stronie [www.kropka.bbc.pl](http://www.kropka.bbc.pl)

## LESSON 31

### I take your point

Mark: Why should I believe you now, when we went through all of this two days ago? Honestly! The stupidity and sheer incompetence I've encountered at your company is unbelievable!

Female: **Look, it's not going to help if you get angry. I take your point** that you shouldn't have to call us again, and **I do understand that** you're angry, but **if you could just remain calm**, then **we can sort this out** for you.

Mark: ... but....

Female: **I am here to help...**

Mark: You know, I am already looking into other suppliers.

Female: OK, if you could just give me an hour or so, I'll **look into it** and I'll **find out exactly what's happened** and I'll **call you back**.

honestly!	- doprawdy!
stupidity	- głupota
sheer incompetence	- zwykła niekompetencja
to encounter	- natknąć się na coś, napotykać
unbelievable	- niewiarygodny
to get angry	- złościć się
to call sb	- <i>tu</i> : zadzwonić
to remain calm	- zachować spokój
to sort out	- załatwić, rozwiązać
to look into	- sprawdzić, zbadać
to find out	- dowiedzieć się
to call back	- oddzwonić

**objaśnienia:**

*I take your point* – rozumiem Pana argument

W angielskim jest wiele sposobów mówienia o tym, co się stanie w przyszłości. Wszelkiego rodzaju obietnice czy też decyzje podejmowane w momencie mówienia o nich wyrażamy czasem przyszłym prostym (The Simple Future Tense), np:

*I'll look into it* – sprawdzę to

*I'll find out* – dowiem się

*I'll call you back* – zadzwonię do Pana

Dla porównania, konstrukcja *to be going to* wyraża przewidywania na temat przyszłości, np:

*It's not going to help if you get angry*

(Nic ci to nie pomoże, jak się będziesz złościł)

**uzupełnij zdania:**

1. When you accept somebody's argument, you can say: I take your (tip, top, point).
2. When you solve a problem, you sort it (up, out, in).
3. When you look (inside, into, in) something, you investigate it.

Odpowiedzi w internecie na stronie [www.kropka.bbc.pl](http://www.kropka.bbc.pl)

**LESSON 32**  
**Away days**

Sean: Hello, everyone. Thank you for coming today. As you know, we try to have these **away days** about once a year. But **the purpose** of today **is to get away** from the office environment and the daily grind and to take a step back, so that we can explore what we really do, what our main strengths are, and where improvements could be made in our systems. Right, well, we've **got a lot to get through** today - lots of exercises, **role plays**, and I think it'll be a **challenging day**. But I also hope it'll be fun, too.

away days	- sesje wyjazdowe
purpose	- cel
office environment	- środowisko/otoczenie biurowe
daily grind	- codzienna harówka
to explore	- badać
main strengths	- mocne strony
improvement	- poprawa, ulepszenie
to get through	- uporać się z czymś, przebrnąć przez coś
exercises	- ćwiczenia
role plays	- <i>tu</i> : wczuwanie się w hipotetyczne (trudne) sytuacje w pracy, po to aby znaleźć najlepsze sposoby ich rozwiązania
challenging	- stawiający wysokie wymagania, wyzwanie

#### **objaśnienia:**

*the purpose of today is ...* = the purpose of today's meeting is...

*to take a step back* - zastanowić się nad czymś spokojnie, spojrzeć na problem z pewnej perspektywy (stąd ten 'step back' czyli krok do tyłu)

*we've got a lot to get through* – mamy dużo do zrobienia

*I hope it'll be fun* – mam nadzieję, że się będziecie dobrze bawić

#### **uzupełnij zdania:**

1. A day spent discussing matters related to your work, outside the office environment, is called a/an (off, away, get away) day.
2. Repetitive, boring and often tiring things that you do every day are your daily (grate, grind, mill).
3. Figuratively speaking, when you take a step back, you (reflect, reverse, withdraw) on things.

Odpowiedzi w internecie na stronie [www.kropka.bbc.pl](http://www.kropka.bbc.pl)

## LESSON 33

### If I could ask you to...

Sarah: I'm going to split you into two groups again. And Alistair and Carolyn, **if I could ask you to consider** why the Cancer Research Campaign, as an organization, would want to have a review process, what are the benefits. And John and Nicola, **if I could ask you to think** about what could go well from the point of view of a manager, and also, what can go not so well in a review situation.

I'll give you about ten minutes. **If you can write down** your answers on the flip chart paper and then I'll ask you to share those with the group.

to split	- podzielić, rozdzielić
to consider	- rozpatrzyć
review	- ocena, przegląd, analiza
benefits	- korzyści, zalety
to go well	- (o czymś) udać się, dobrze iść
to write down	- zapisać
flip chart	- karty papieru do przerywania, spięte na górze i na ogół zawieszane na specjalnej tablicy
to share	- dzielić się czymś

#### objaśnienia:

*If I could ask you to...*

*If you could...*

*If you can...*

w ten (uprzejmy) sposób możemy zwrócić się do kogoś z prośbą. Na końcu można dodać jeszcze *please* albo *that would be great* albo *thanks*.

Np:

*If I could ask you to write down your answers.*

albo

*If you could write down your answers, please, that would be great, thanks.*

Cancer Research Campaign – nazwa organizacji charytatywnej, prowadzącej kampanię na rzecz badań nad rakiem

#### uzupełnij zdania:

1. If you examine something with the intention of changing it, if necessary, you (view, review, revue) it.
2. When you turn the pages of a book quickly, you (flip, flop, flipper) through it.
3. When you divide, crack or break something up, you (spit, split, spilt) it.

Odpowiedzi w internecie na stronie [www.kropka.bbc.pl](http://www.kropka.bbc.pl)

## LESSON 34

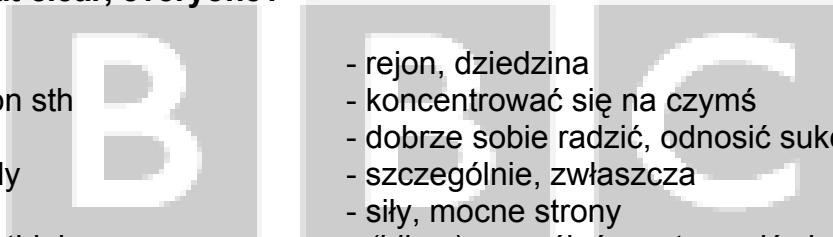
### What I want you to do is ....

Sean: **Now, what I want you to do is to** get into two groups. And I'm going to give each group an area to focus on.

So, Group 1 - **I'd like you to think about** what we, as a department, do particularly well. So, **think about** what we consider to be our big strengths. OK?

And Group 2 - **If I can ask you to have a think about** areas where we don't do so well. And also where in the past year have we failed to take full advantage of opportunities that have presented themselves. So, **is that clear, everyone?**

area  
to focus on sth  
to do well  
particularly  
strengths  
to have a think  
to fail  
to take full advantage  
opportunity  
to present oneself  
clear



- rejon, dziedzina
- koncentrować się na czymś
- dobrze sobie radzić, odnosić sukcesy
- szczególnie, zwłaszcza
- siły, mocne strony
- (*idiom*) pomyśleć, zastanowić się
- nie udać się, ponieść porażkę
- skorzystać w pełni z okazji
- okazja, szansa, możliwość
- zaprezentować się, (*o okazji*) nadarzyć się
- *tu*: jasny, zrozumiały

#### objaśnienia:

Sean wydawał polecenia za pomocą:  
trybu rozkazującego  
*Think about ...*

i konstrukcji

*I want you to ...*

*I'd like you to ...*

*If I can ask you to ...*

NB: ta ostatnia jest najbardziej uprzejma

#### uzupełnij zdania:

1. When you concentrate on something, you (focus, centre, middle) on it.
2. When you make use of an opportunity, you (hold, take, catch) advantage of it.
3. Opportunities (present, absent, introduce) themselves.

Odpowiedzi w internecie na stronie [www.kropka.bbc.pl](http://www.kropka.bbc.pl)

## LESSON 35

### What else did you come up with?

Sean: OK, **are you all nearly finished?** Could both groups **nominate a spokesperson**, who can just stand up and go through your ideas. So, Group 1, what do you think are our biggest strengths as a department?

Girl: Well, **first and foremost**, we think we're well respected throughout the rest of the company. We think they see us generally as adding value to daily business.

Sean: Yes, **good point**. So **what else did you come up with?**

to come up with sth

to nominate  
spokesperson  
to go through sth

idea  
the biggest strengths  
department  
first and foremost  
respected  
throughout the company  
to add value  
daily business  
good point

- wymyślić coś, znaleźć odpowiedź na coś, np:  
to come up with an idea - wpaść na pomysł  
- mianować  
- rzecznik *albo* rzeczniczka  
- przebrnąć przez coś, omówić punkt po punkcie  
- pomysł, idea  
- najmocniejsze strony  
- dział, wydział, departament  
- po pierwsze (i co najważniejsze)  
- respektowany, szanowany  
- w całym przedsiębiorstwie  
- dodawać wartości, polepszać  
- *tu*: codzienne funkcjonowanie  
- *tu*: słuszny argument

### objaśnienia:

*to be finished* = *to have finished*

*Are you finished? Have you finished?*

Czy skończyliście?

### uzupełnij zdania:

1. You come (up, down, above) with an idea, when you have an inspiration.
2. A spokesperson is a (man, woman, man or a woman).
3. You (offer, submit, nominate) a spokesperson.

Odpowiedzi w internecie na stronie [www.kropka.bbc.pl](http://www.kropka.bbc.pl)

## LESSON 36

### We've got a lot to get through today

Male: I would probably be quite informal: "*Hi, my name's Jeff Lane*", and [say] a little bit about my background".

Female: "...say something along the lines of: "*I'm going to be taking you through - X Y Z*"; *we're going to be looking at the structure of the company*"... or anything that might be on the agenda for that day.

Male: ...and I would also say: "*We've got a lot to get through today*".

Female: ...I would also explain about when refreshments would be delivered, how long each section would take, and also where the rest rooms are.

to get through sth	- przebrnąć przez coś, omówić punkt po punkcie
informal	- nieformalny
background	- tło, (o osobie) informacje typu: kim jest, co robi, skąd pochodzi itd.
along the lines	- tu: coś w tym stylu, według tego wzoru
to look at	- przyjrzeć się, zastanowić
agenda	- porządek dnia
refreshments	- przekąski i napoje
to deliver	- dostarczyć
rest room	- toaleta

#### objaśnienia:

*I'm going to be taking you through - X Y Z* – omówię z wami dziś takie to a takie sprawy – x y z – czyli bez konkretnego wymieniania

#### uzupełnij zdania:

1. When you have a lot to get (in, into, through), you have a lot to do.
2. When you tell people about who you are and what you do, you tell them about your (backbone, background, backup).
3. A rest room is another word for a (bedroom, sitting room, toilet).

Odpowiedzi w internecie na stronie [www.kropka.bbc.pl](http://www.kropka.bbc.pl)

## LESSON 37

### Business socializing and networking

Male: **Business socializing** to me ...that means meeting prospective clients, maybe from other countries. I think that can be very important because when you're trying to meet someone and get business out of them it's good to try and **make friends** with them first.

Female: In terms of **networking**, yes, I think it is very crucial; **networking** takes place across many corporate environments.

Male: Without **socialising** with other people in the business half the world's **partnerships** wouldn't be formed, so I think, really, it makes the business world go round.

to socialize	- prowadzić życie towarzyskie, utrzymywać kontakty towarzyskie
business socializing	- utrzymywanie kontaktów towarzyskich w świecie pracy
networking	- nawiązywanie kontaktów pożytecznych z zawodowego punktu widzenia
prospective client	- potencjalny, przyszły - klient
to make friends	- zaprzyjaźnić się
in terms of ...	- jeśli chodzi o...
crucial	- istotny, zasadniczy
to take place	- odbywać się, mieć miejsce
corporate environment	- dotyczący spółki/firmy/korporacji - środowisko
partnership	- partnerstwo

#### objaśnienia:

*to get business out of them* – nakłonić kogoś do tego, żeby robił z tobą interesy

*it makes the business world go round* – wokół tego kręci się świat biznesu

NB:

*You do business, but you make friends*

#### uzupełnij zdania:

1. Spending time with other business people, usually outside working hours is called business (capitalizing, socializing, economizing).

2. (Netting, networking, knitting) is keeping in touch with people who may be useful to you in your work.
3. A prospective client is a (potential, perceptive, perspective) client.

Odpowiedzi w internecie na stronie [www.kropka.bbc.pl](http://www.kropka.bbc.pl)

## LESSON 38

### Introductions

Louise: Oh, **hello**. **You must be** Darren Johnston.  
 Darren: Yeah, **hi there**. **Nice to meet you**. You are...?  
 Louise: I'm Louise Moore. **I think we met** last time in Birmingham.  
 Darren: Right. Yes, of course. Sorry, I forgot all about it. That's right, that was a couple of years ago, wasn't it?  
 Louise: Actually, Darren, I think there would be somebody that would be really **useful for you to meet**. **Let me introduce you to** Kevin Hann later. He's a financial adviser.

Callum: Hi, I'm Callum. **I don't think we've met before**.  
 John: No. Hello, I'm John.  
 Callum: **Pleased to meet you**.  
 John: So, **what line of work are you in?**

introduction	- <i>tu</i> : zapoznanie (kogoś z kimś), przedstawienie (kogoś komuś)
to meet	- spotykać (się), zapoznawać (się)
to forget	- zapominać
a couple of years ago	- dwa lata temu
useful	- użyteczny
to introduce	- zapoznawać (kogoś z kimś), przedstawiać (kogoś komuś)
financial adviser	- doradca finansowy
what line of work are you in?	- w jakiej branży pracujesz?

#### objaśnienia:

Jeśli wydaje się nam, że kogoś rozpoznajemy, możemy powiedzieć *You must be ... (Brad Pitt?)*

Przedstawiając kogoś komuś użyjemy formułki *Let me introduce you to ....*

Przedstawiając się powiemy np:  
*Hi, I'm .... (Elizabeth)*

Osoba, której się przedstawiamy albo której jesteśmy przedstawiani powinna też powiedzieć coś w rodzaju:

*Hi, I'm ... (Brad)*

Albo

*I'm ... (Brad). Hello.*

i jeszcze dodać, żeby było uprzejmie:

*Nice to meet you*

albo

*Pleased to meet you* (co brzmi bardziej formalnie)

Na co my odpowiadamy też:

*Nice to meet you*

NB: na zakończenie, przed odejściem mówimy

*Nice to have met you*

(Miło było Ciebie/Pana poznać)

**uzupełnij zdania:**

1. When you make one person known to another, you (intrude, introduce, introduction) them.
2. The opposite of 'useful' is (unused, useless, disused).
3. A person who gives you (advice, advise, advisory) is your adviser.

Odpowiedzi w internecie na stronie [www.kropka.bbc.pl](http://www.kropka.bbc.pl)

## **LESSON 39**

### **How did you get into it?**

John: So, **what line of work are you in?**

Callum: I work in new media, mainly online projects, web design. That kind of thing. **And what about you?**

John: Well, quite similar to you, really. **I'm in** new media too, but more on the broadband technology side.

Callum: **How did you get into it?**

John: Well, to be honest, it happened by accident. I was involved in a project with a strong broadband element and I just, sort of, fell into

it, really. **What about you? How long have you been in web design?**

Callum: Well, not very long at all, actually. Only about a year. Before that I was a teacher.

new media	- nowe media (elektroniczne)
online projects	- projekty internetowe
web design	- projektowanie stron internetowych
that kind of thing	- coś w tym rodzaju
similar	- podobny
broadband technology	- technologia szerokopasmowa, 'broadband'
to be honest	- mówiąc szczerze
it happened by accident	- stało się to przez przypadek
to be involved	- być zaangażowanym
I just fell into it	- 'wpadłem' w to po prostu (łatwo dostałem tę pracę)
actually	- właściwie, w rzeczy samej, de facto

### **objaśnienia:**

Oto pytania przydatne w rozmowie o pracy:

*What line of work are you in?* – w jakiej branży Pan pracuje?

*How did you get into it?* – jak się tam Pan znalazł/dostał?

*How long have you been in...(web design)?* – od jak dawna pracuje Pan w ...?

W zdaniu

*How did you get into it?*

pojawia się czas przeszły prosty (Simple Past), ponieważ pytanie odnosi się do przeszłości

w zdaniu

*How long have you been in...(web design)?*

występuje czas Present Perfect, ponieważ czynność (podjęcie pracy) rozpoczęła się w przeszłości i nadal trwa

Zamiast mówić:

*I work in new media*

możemy użyć czasownika *to be* i powiedzieć:

*I'm in new media*

### **uzupełnij zdania:**

1. A line of work is a (bit, type, lot) of work.
2. Electronic media may be referred to as (new, modern, contemporary) media.
3. Creating web pages is called web (drawing, design, planning).

Odpowiedzi w internecie na stronie [www.kropka.bbc.pl](http://www.kropka.bbc.pl)

## LESSON 40

### It was a pleasure to meet you

- John: Well, **it was a pleasure to meet you**. Your work sounds very interesting. Maybe we could **swap some ideas** at some point in the future. **Can I take your business card?**
- Callum: Yep, by all means. There you go.
- John: And **are you on e-mail?**
- Callum: Oh, yes, sorry, that's an old one. So, the email address is on the back.
- John: Well, **I must go** and say hello to a former colleague of mine. Enjoy the rest of the conference. I'm sure **I'll see you around**. And **I've got your contact details**, so **I'll be in touch**.

to swap ideas

at some point in the future

business card

by all means

there you go

are you on e-mail?

that's an old one

on the back

to say hello

former

colleague

I'll see you around

contact details

to be in touch

- wymieniać się pomysłami

- w jakimś momencie/kiedyś w przyszłości

- wizytówka

- *tu*: ależ oczywiście

- proszę

- czy masz adres emejlowy?

- *tu*: to stara (wizytówka)

- na odwrocie

- przywitać się i zamienić parę słów

- były

- kolega

- do zobaczenia

- 'namiary' (adres, telefon, e-mejl itd.)

- być w kontakcie

#### objaśnienia:

Żegnając się z osobą dopiero co poznaną możemy powiedzieć

*It was a pleasure to meet you*

albo

*Nice to have met you*

'Do zobaczenia' to albo

*I'll see you*

albo

*See you*

albo

*See you around*

**uzupełnij zdania:**

1. It was a/an (enjoyment, pleasure, happiness) to meet you.
2. Nice to (has, had, have) met you.
3. We'll see you (about, around, roundabout). Goodbye!

Odpowiedzi w internecie na stronie [www.kropka.bbc.pl](http://www.kropka.bbc.pl)

