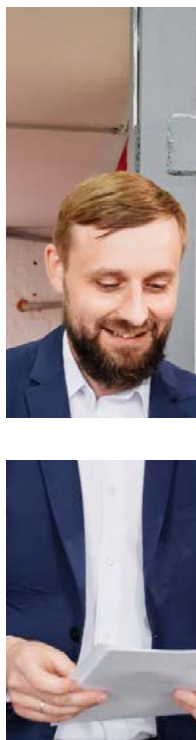
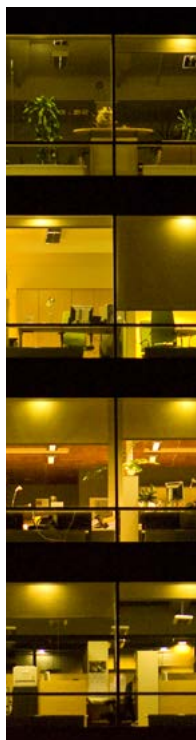


Dorota Gruza

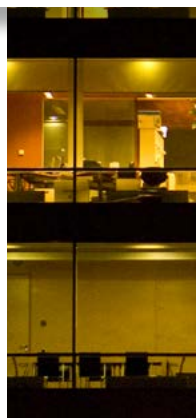
Bożena Łuczowska

Agnieszka Pabiańczyk



JĘZYK POLSKI W BIURZE

ĆWICZENIA DLA OBCOKRAJOWCÓW



Zespół autorek:

Bożena Łuczowska (lekcje 8, 9 oraz dłuższe teksty 7-9)

Agnieszka Pabiańczyk (lekcje 1-7 i 10, sytuacje komunikacyjne)

Dorota Gruza – dłuższe teksty (1-6 i 10)

Redakcja merytoryczna:

Daniel Byrdziak

Korekta:

Iwona Kotlicka

Nagrania:

Głosów użyczyli: Katarzyna Muszyńska i Mikołaj Piechocki

Dontgo Studio

Skład i łamanie:

Marta Nieścioruk

Edu&More – szkoła języka polskiego dla obcokrajowców

ul. Nowogrodzka 44/7

00-695 Warszawa

tel.: 22 622 14 41

biuro@eduandmore.com

www.polishlanguage.online

www.polishonlinenow.com

Publikacja powstała podczas kursów zorganizowanych przez Międzynarodową Organizację ds. Migracji w ramach projektu finansowanego przez Rząd Stanów Zjednoczonych Ameryki Północnej.



Zdjęcia: dreamstime.com

Copyright © Edu&More sp. z o.o.

Warszawa 2024

Co w tej publikacji można znaleźć?

Czego w publikacji nie ma?

Droga Lektorko! Drogi Lektorze!

Kurs języka biurowego dla obcokrajowców w ćwiczeniach powstał na potrzeby osób z Ukrainy, które podejmowały pracę biurową w polskich firmach i organizacjach. Początkowo był prowadzony jako kurs stacjonarny dla ok. 30 osób i został zorganizowany przez Międzynarodową Organizację ds. Migracji w ramach projektu finansowanego przez Rząd Stanów Zjednoczonych Ameryki Północnej. Cieszył się dużym zainteresowaniem uczestników, jednak prowadzący lektorzy musieli samodzielnie przygotowywać materiały na lekcje. W ten sposób zrodził się pomysł publikacji oraz program kursu.



Celem auterek jest, aby publikacja była jak najbardziej praktyczna i pomocna w pracy biurowej niezależnie od zajmowanego stanowiska i doświadczenia. Każdy pracownik korzysta przecież z drukarki, zszywek i segregatorów, każdy prowadzi korespondencję, ma szkolenia i spotkania oraz podpisuje różnego rodzaju umowy, dokumenty i wnioski.



W tej publikacji znajdą Państwo dziesięć lekcji na różne tematy. W każdej są struktury, słownictwo, krótkie dialogi, które mogą służyć jako podstawa rozmowy oraz 6-8 zadań pomyślanych w ten sposób, aby przy jednym doskonalic kilka sprawności, np. czytanie, poprawność gramatyczną oraz pisanie lub słuchanie i mówienie. Celem jest jak najczęstsze i kreatywne wykorzystywanie poznanego słownictwa.



Oprócz lekcji znajdą tu Państwo dodatkowe teksty, które służą utrwaleniu słownictwa oraz pytania i fotografie przedstawiające różne sceny związane z pracą pomocne w rozwijaniu sprawności komunikacyjnej (Sytuacje w biurze – ćwiczenia komunikacyjne). Zamieszczono również listę ważnych nazw, skrótów i skrótowców, z którymi spotykamy się na co dzień w pracy. Znajdą tu Państwo również pytania, które mogą być formą ustnego testu.



W tej publikacji nie znajdą Państwo wzorów umów, pism, rachunków, wniosków do urzędów. Takie oryginalne dokumenty można wyszukać w Internecie i włączyć do lekcji jako ciekawy i pomocny materiał dydaktyczny. Zapewne nie zostało w publikacji poruszonych wiele ważnych tematów, ale... wszystko przed nami.



Publikacja jest przeznaczona dla wszystkich obcokrajowców chcących poszerzyć słownictwo i doskonalić sprawność komunikacyjną związaną z pracą w biurze. Może być proponowana lub włączana do kursów języka ogólnego już na poziomie B1.

Życzymy owocnej nauki!

**Chętnie poznamy Państwa opinie na temat kursu. Prosimy o e-maile:
biuro@eduandmore.com.**

Autorki

SPIS TREŚCI

Rozdział 1.	Mieć pracę biurową...	6
	Urządzenia oraz akcesoria biurowe. Zamawianie materiałów biurowych. Porządek na biurku.	
Rozdział 2.	Być inżynierem, ale pracować jako informatyk...	13
	Nazwy zawodów i stanowisk. Miejsca pracy. Ogłoszenia o pracy.	
Rozdział 3.	Pracować w dziale handlowym i zajmować się sprzedażą...	20
	Nazwy działów w korporacjach i urzędach. Specjaliści i ich obowiązki. Podział obowiązków w firmie.	
Rozdział 4.	Organizować, odwoływać, przekładać spotkania...	27
	Rodzaje spotkań. Organizowanie spotkań. Protokół, agenda spotkania.	
Rozdział 5.	Prowadzić korespondencję...	38
	Rodzaje pism. Słownictwo stosowane w korespondencji. Wzory e-maili i pism do urzędu.	
Rozdział 6.	Obsługiwać klientów...	48
	Praca z klientami. Typy klientów. Rady dla osób pracujących w obsłudze klienta.	
Rozdział 7.	Szukać pracy, szukać pracowników...	59
	Niezbędne dokumenty. Ogłoszenia o pracy. Rozmowa rekrutacyjna.	
Rozdział 8.	Wypełniać dokumenty...	69
	Formy zatrudnienia. Rodzaje urlopów. Dokumenty i wnioski pracownika.	
Rozdział 9.	Pracować w organizacji...	79
	Struktura różnych organizacji. Administracja publiczna. Style pracy i dress code.	
Rozdział 10.	Zarabiać pieniądze, korzystać z benefitów...	87
	Wynagrodzenia. Premie i nagrody. Benefity dla pracowników.	
	Dłuższe teksty.	97
	Sytuacje w biurze – ćwiczenia komunikacyjne.	117
	Skrótowce i ważne nazwy.	123
	Pytania podsumowujące.	124

1. Mieć pracę biurową...



Dialogi

- Skończył się papier do drukarki.
- To trzeba zamówić. Mogłabyś?
- Oczywiście. Tam, gdzie zawsze?
- Tak, ten dostawca jest najtańszy i solidny.

01

- Proszę przygotować salę konferencyjną na spotkanie.
- Jak zwykle? Notesy firmowe, długopisy i woda?
- Tak. Rzutnik działa?
- Tak. Podłączę tylko laptop.

03

- Pożycz mi zielony marker.
- Nie mam. Są tylko czarne i czerwone.

04

- Drukarka nie działa.
- Żartujesz?! W zeszłym tygodniu była serwisowana.
- Zadzwonię jeszcze raz do serwisu i poproszę o ponowną naprawę.

02

- Muszę wysłać listy. Wiesz, gdzie są koperty?
- W sekretariacie. Jakich potrzebujesz?
- A5.
- Ile sztuk?
- 30.

05

IŚĆ: dokąd, po co?

iść	do sali konferencyjnej na spotkanie
idę	do kuchni na lunch
idziesz	do gabinetu dyrektora na rozmowę
idzie	do magazynu po papier
idziemy	na pocztę po korespondencję, po listy polecone, po paczki
idziecie	do pokoju księgowej po dokumenty
idą	na zewnątrz na papierosa



1.

Proszę uzupełnić tekst słowami z ramki (jedno słowo jest zbędne), zaproponować kilka pytań do tekstu, narysować plan tego biura, a potem opisać swoje miejsce pracy.

biurko / budynku / gabinety / kuchnia / pomieszczeniu / sali / stanowisko / toster / wejściu / zlewie

Nasze biuro mieści się na pierwszym piętrze w nowoczesnym 1. _____. Na parterze blisko wind jest recepcja ogólna i 2. _____ ochrony. Mamy kilka pomieszczeń, dwie sale konferencyjne – jedną dużą, a drugą mniejszą. Przy 3. _____ znajduje się niewielka szatnia, w której zostawiamy ubrania. Obok jest 4. _____ wyposażona w sprzęt AGD: lodówkę, mikrofalówkę czy ekspres do kawy. Mamy nawet 5. _____ i co najważniejsze – jest duża zmywarka, więc w 6. _____ nie ma brudnych naczyń. Prawie wszyscy pracują w jednym 7. _____, każdy przy swoim biurku. To jest bardzo wygodne, bo zawsze można zadać pytanie komuś z innego działu. W tej 8. _____ oprócz niezbędnego sprzętu, czyli drukarki i niszczarki, są też dwie kanapy, trzy fotele, dwa stoliki oraz sporo kwiatów. Można tu odpocząć, wypić herbatę i porozmawiać. Swoje 9. _____ mają tylko prezeska, dyrektorzy i księgowy, ale często wpadają na nasze kanapy, żeby zapytać, co słychać.

Wyrazy podobne:

mieścić się – znajdować się

pomieszczenie – sala

zadać pytanie – zapytać

zbędny – niepotrzebny

sporo – dużo

Pytania:

przykład: Na którym piętrze znajduje się biuro?

1. _____

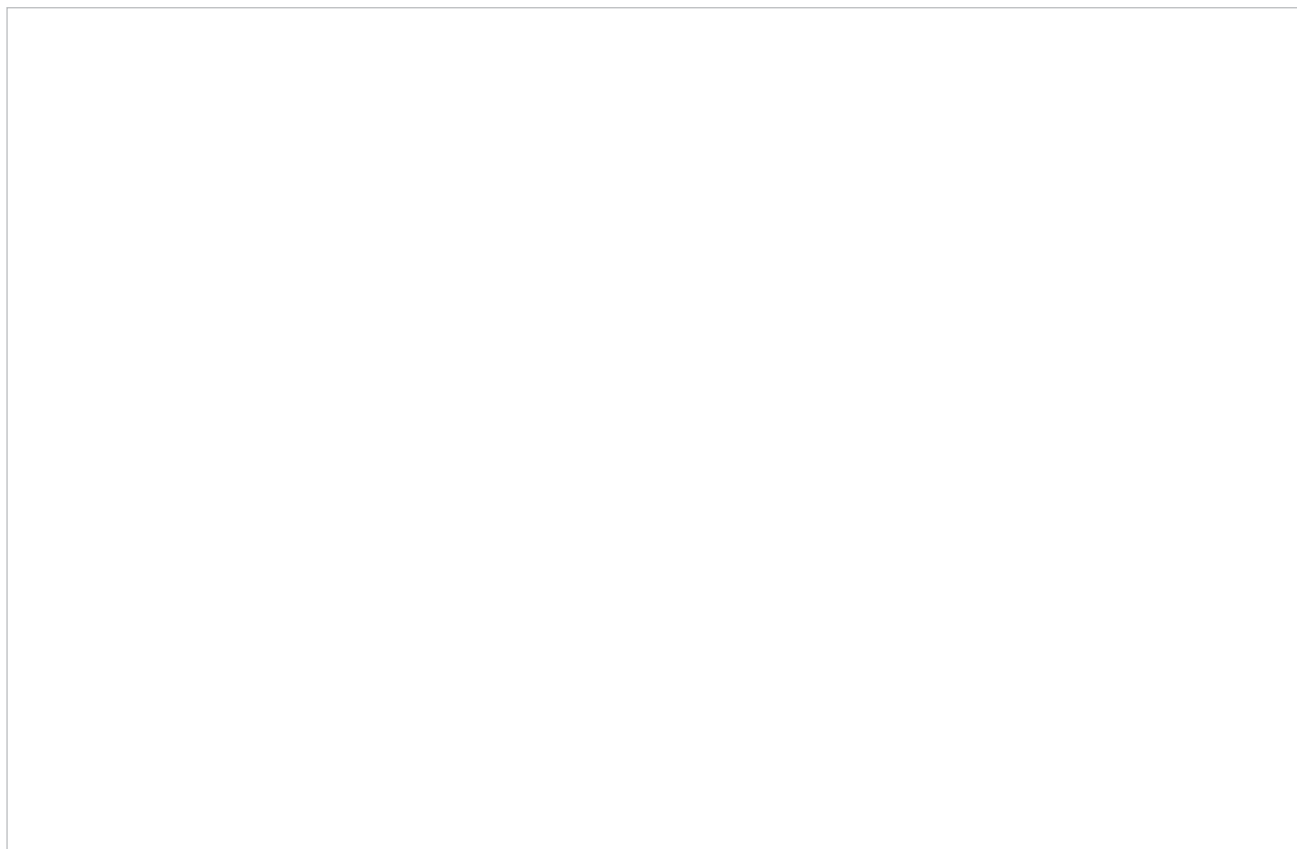
2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

Plan biura:





2. Proszę połączyć słowa z dwóch kolumn – wpisać liczby 1-10 obok pasujących słów, a następnie złożyć zamówienie.

środki	1		jednorazowe
papier	2		permanentne
kubeczki	3		samoprzylepne
taśma	4		do drukarki
markery	5		za zgodność z oryginałem
podkładka	6		biurowy
pieczętka	7		pod myszkę
rolka papieru	8		czystości
toner	9		samoprzylepna
karteczki	10		do terminalu

przykład: Chciałbym zamówić pięć ryz papieru biurowego formatu A4 i jedną ryzę A3.

1. _____
2. _____
3. _____

NIE MA: czego?

nie ma

kawy w ziarnach i zielonej herbaty

ręcznika papierowego

papieru do terminalu

tonera do drukarki

zszywek i pinezek

kopert C5 i papieru A4

kubeczków i talerzyków papierowych

markerów do tablic suchościeralnych

kolorowych długopisów



3. Proszę podpisać zdjęcia i powiedzieć, czego używa Pani/Pan często, a czego nigdy i dlaczego.

01



02



03



04



05



06



07



08



UŻYWAĆ: czego, do czego?

używać

używam

używasz

używa

używamy

używacie

używają

drukarki do drukowania

kserokopiarki do kopiowania

niszczarki do niszczenia dokumentów

tablicy multimedialnej do prezentacji

myszki do klikania

klawiatury do pisania

pieczętki firmowej do pieczętowania

laptopa do pracy

tabletu i iPada do robienia notatek

kalkulatora do liczenia

rzutnika do prezentacji

tostera do robienia tostów

dystrybutora do gorącej wody



4. Proszę podpisać zdjęcia i powiedzieć, czego Pani/Pan używa często i do czego.

01



02



03



04



05



06



07



08



09



10



11



12



5. Proszę wybrać najbardziej pasujące słowo z nawiasu, a potem przeczytać tekst i powiedzieć, jaka jest Katarzyna. Następnie proszę opisać swoje biurko.

Szef zawsze powtarza, że najbardziej lubi 1. (biuro, stół, biurko) Katarzyny, bo tam zawsze jest porządek i wszystko na swoim miejscu. Na biurku stoi monitor, leży podkładka pod 2. (myszkę, mysz, muszkę), jest pojemnik na długopisy i ołówki oraz eleganckie pudełko na 3. (patyczki, lizaczki, karteczki) samoprzylepne, spinacze, pinezki, nożyczki, gumki, kolorowe zakreślacze i inne 4. (sprawy, problemy, akcesoria) biurowe. W szufladzie jest zszywacz z 5. (komplementem, pudełkiem, pakietem) zszywek, dziurkacz, korektor, markery i czyściki do tablic. Na półce leżą teczki i 6. (segregatory, serwetki, tablice), a w nich koszulki z ważnymi dokumentami. W biurku, na półce i w szufladach nie ma żadnych 7. (błędnych, suchych, zbędnych) papierów. Nic dziwnego, że koledzy Katarzyny często przychodzą do niej i chcą coś pożyczyć.

Moim zdaniem Katarzyna jest: _____



6. Proszę zdecydować, co to jest i wybrać jedno słowo z trzech, a następnie zaproponować podobne opisy do niektórych niepoprawnych słów.

przykład: imienna, firmowa, z tekstem „za zgodność z oryginałem” – koszulka, pieczętka, niszcarka

do zabezpieczania dokumentów – koszulka

do usuwania dokumentów – niszcarka

1. lodówka, zmywarka, toster – sprzęt AGD, sprzęt RTV, meble
2. A4, A3, C5 – koperta, rolka, tablica multimedialna
3. jednorazowe, papierowe, plastikowe – długopisy, kubeczki, segregatory
4. do przechowywania dokumentów – niszcarka, segregator, drukarka
5. do pisania – myszka, nożyczki, cienkopis

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____



7. Proszę posłuchać, zaznaczyć słowa, które Pani/Pan słyszy, powtarzać za lektorem i powiedzieć, z których rzeczy korzysta Pani/Pan w pracy i w jakiej sytuacji.



zszywacz, gumka do ścierania, korektor, marker, terminal,
taśma, dziurkacz, cienkopis, zakreslacz, długopis, spinacz,
zszywki, nożyczki, ołówek, segregator, koszulka, kserokopiarka,
myszka, klawiatura

2. Być inżynierem, ale pracować jako informatyk...



Dialogi

- Będziemy mieć nowego dyrektora.
- Od kiedy?
- Prawdopodobnie od grudnia.
- A co z obecnym?
- Idzie na emeryturę.

01

- Aplikuję na stanowisko programisty do urzędu miasta.
- Ale przecież jesteś grafikiem...
- Tak, ale skończyłem odpowiednie kursy i mam już doświadczenie jako programista.

02

- Jak długo pracujesz jako koordynatorka projektów?
- Już wiele lat.
- A kim jesteś z zawodu?
- Ekonomistką, jednak nigdy nie pracowałam w zawodzie.

03

- Szukam pracy jako prawniczka.
- To znaczy, że będziesz pracować w kancelarii prawnej?
- Wolałabym w urzędzie lub korporacji.
- Masz doświadczenie?
- Tak, kilka lat.

04

- Nasza firma chce zatrudnić nowych kierowców. Możesz kogoś polecić?
- Zapytam kolegów, ale wiem, że teraz jest dużo ofert pracy dla kierowców i mogą już gdzieś pracować.
- Właśnie widzę, bo nikt się nie zgłasza, a przecież proponujemy naprawdę atrakcyjne warunki pracy.

05

BYĆ: kim, czym?

być	menedżerem	radcą prawnym
jestem	inżynierem	sekreterką
jesteś	ochroniarzem	dyrektorką
jest	prawnikiem	repcjonistką
jesteśmy	informatykiem	prezeską
jesteście	urzędnikiem	analityczką
są	programistą	księgową
	księgowym	pracownikami



1. Proszę napisać poprawne formy nazw zawodów (narzędnik – l.poj. i l.mn.), zapytać osoby z grupy, kim są z zawodu i opowiedzieć o sobie.

To jest	On jest	To jest	Ona jest	Oni są	One są
kierownik	kierownikiem	kierowniczką	kierowniczką	kierownikami	kierowniczkami
audytor		audytorka			
prawnik		prawniczka			
specjalista		specjalistka			
konsultant		konsultantka			
koordynator		koordynatorka			
kontroler		kontrolerka			
repcjonista		repcjonistka			
programista		programistka			
księgowy		księgową			



2. Proszę napisać nazwę zawodu zgodną z miejscem zatrudnienia, a następnie porozmawiać w grupie o innych miejscach pracy i opowiedzieć, gdzie Pani pracowała/Pan pracował.

1. Pracowałam w biurze rachunkowym, byłam _____.
2. Pracowałem w kancelarii adwokackiej, byłem _____.
3. Pracowałeś w urzędzie pracy? Byłaś _____?
4. Pracowałeś w firmie transportowej? Byłeś _____?
5. Alicja pracowała w recepcji, była _____.
6. Jan pracował w firmie budowlanej, był _____.

PRACOWAĆ JAKO: kto?

	dyrektor	archiwista
pracować jako	analityk	trener
pracuję	referent	kurier
pracujesz	kierownik	urzędniczka
pracuje	asystent	testerka aplikacji
pracujemy	sekretarz	sekretarka
pracujecie	inspektor	rewidentka
pracują	referendarz	kadrowa



3. Proszę uzupełnić tekst poprawnymi formami nazw zawodów (mianownik lub narzędnik), porozmawiać w grupie, dlaczego niektóre osoby nie pracują w swoim zawodzie, zaproponować pytania do podanych odpowiedzi oraz napisać podobne informacje o sobie.

Kilka lat temu Aleksandra skończyła studia ekonomiczne, jednak nigdy nie pracowała jako 1. (ekonomistka) _____. Jest główną 2. (księgową) _____ w dużej, międzynarodowej firmie.

Mateusz jest 3. (dyrektor) _____ działu prawnego w banku. Oczywiście jest 4. (prawnik) _____, ale jeszcze nie ukończył aplikacji na radcę prawnego.

Izabela zawsze chciała być 5. (archeolożka) _____, nawet studiowała archeologię, jednak potem skończyła studia psychologiczne na Uniwersytecie Warszawskim. Szybko znalazła pracę w dziale HR i jako 6. (psycholożka) _____ zajmuje się obecnie prowadzeniem rekrutacji w jednej z warszawskich firm.

Kornel studiuje administrację. W przyszłości chce zostać 7. (urzędnik) _____. Już teraz stara się o pracę w urzędzie jako 8. (konsultant) _____ lub referendarz.

Monika była 9. (repcjonistka) _____, a potem sekretarką i asystentką zarządu. Skończyła licencjat z rachunkowości i obecnie pracuje jako 10. (księgową) _____.

przykład: Co studiowała Aleksandra? Studiowała ekonomię.

- | | |
|-----------|---|
| 1. _____? | 1. Pracuje w międzynarodowej firmie. |
| 2. _____? | 2. Mateusz pracuje na stanowisku dyrektora. |
| 3. _____? | 3. Działu prawnego. |
| 4. _____? | 4. Izabela jest absolwentką psychologii. |
| 5. _____? | 5. Izabela zajmuje się rekrutacją. |
| 6. _____? | 6. Nie, Kornel jeszcze nie pracuje. |
| 7. _____? | 7. Kornel może być konsultantem. |
| 8. _____? | 8. Monika jest księgową. |

9. Ja: _____



4. Proszę połączyć słowa z dwóch kolumn – wpisać liczby 1-10 obok pasujących słów i powiedzieć, gdzie może pracować ta osoba. Proszę dodać inne podobne przykłady.

radca	1		wewnętrzny
główny	2		księgowy
starszy	3		finansowy
doradca	4		specjalista
kierowca	5		danych
audytor	6		zawodowy
konsultant	7		prawny
tester	8		podatkowy
analityk	9		produktów
administrator	10		telefoniczny

Inne przykłady:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____



5. Proszę dopasować zdjęcia 1-8 do opisu i powiedzieć, co znajduje się w sali, gabinecie lub na biurku. Następnie proszę opowiedzieć, jak może wyglądać typowy dzień pracy tych osób.

	1		To jest biurko archiwisty.
	2		To jest biurko inżyniera.
	3		To jest pomieszczenie do pracy dla konsultantów.
	4		To jest biurko asystenta.
	5		To jest stanowisko pracy ochroniarza.
	6		To jest gabinet prawnika.
	7		To jest miejsce pracy księgowego.
	8		To jest biurko grafika.



6. Proszę uzupełnić tekst słowami z ramki (jedno słowo jest zbędne), a następnie wymyślić inną firmę i napisać w jej imieniu podobne ogłoszenie.

firma / godziny / osoby / rynku / testerów / warunki / znajomość

Nowo otwarta 1. _____ informatyczna zatrudni informatyków, programistów, twórców aplikacji, analityków 2. _____ gier oraz asystenta/asystentkę zarządu. Oferujemy bardzo dobre 3. _____ zatrudnienia (umowę o pracę lub B2B), pracę zdalną lub hybrydową, elastyczne 4. _____ pracy, pakiet szkoleń i możliwości rozwoju. Zatrudnimy 5. _____ z doświadczeniem, ale też chętnie studentów. Wymagana jest biegła 6. _____ języków: angielskiego na poziomie C1 i polskiego na B1.

Ogłoszenie



7. Proszę posłuchać zdań i je zapisać.

1. _____

2. _____

3. _____



3. Pracować w dziale handlowym i zajmować się sprzedażą...



Dialogi

- Słyszałam, że w firmie powstaje nowy dział.
- Tak? To ciekawe. Czy wiesz, jaki?
- Do spraw rekrutacji i szkoleń.
- Czyli firma planuje zatrudnić wielu nowych pracowników?
- Chyba tak. Rozwijamy się.

01

- Kto pracuje w dziale logistyki i sprzedaży?
- Spedytorzy, magazynierzy, kierowcy i sprzedawcy.
- A wiesz, jakie są zarobki?
- Nie mam pojęcia, na pewno zależą od stanowiska i doświadczenia.

02

- Przygotowuję prezentację naszego działu na spotkanie zarządu.
- To musi być trochę stresujące.
- Mamy dobre wyniki, więc nie jest.
- W takim razie na pewno będziecie mogli liczyć na pochwałę i premie.

03

- Od wielu lat pracuję w dziale marketingu i PR, ale obecnie szukam czegoś innego.
- O czym myślisz? O dziale sprzedaży?
- Nie, bardziej o dziale szkoleń.
- Chcesz zostać trenerem?
- Tak, chciałbym.

04

- Mój dział jest odpowiedzialny za pozyskiwanie nowych klientów.
- I jak wam idzie?
- W tym roku niestety słabo, chyba nie osiągniemy wskaźników.
- Konkurencja?
- Tak, w naszym mieście powstało ostatnio kilka firm podobnych do naszej.

05

DZIAŁ: jaki? / czego?

dział

finansowy

prawny

produkcyjny

kadrowy / HR

PR

IT

logistyki i zakupów

marketingu

kontrolingu

sprzedaży

obsługi klienta

bezpieczeństwa

windykacji

jakości

promocji

księgowości

zamówień publicznych

badań i rozwoju



1. Proszę wpisać odpowiednią nazwę działu, powiedzieć, kto w nim pracuje, i jakie działy są/były w Pani/Pana firmie.

Nazwa działu	Ten dział zajmuje się (m.in.) między innymi...
	kontaktami z dłużnikami firmy.
	programami komputerowymi i aplikacjami w firmie.
	umowami z kontrahentami.
	reklamą firmy.
	fakturowaniem i płatnościami.
	zatrudnianiem i zwalnianiem pracowników.
	dystribucją towarów.
	relacjami z klientami.
	przygotowywaniem ogłoszeń i przetargów.



2. Proszę połączyć słowa z dwóch kolumn – wpisać liczby 1-8 obok pasujących fraz, a następnie powiedzieć, za co mogą być odpowiedzialne inne działy.

Dział			Odpowiada za / jest odpowiedzialny za
księgowości	1		zakupy, magazynowanie i transport.
kontrolingu	2		kontrolowanie płatności.
kadrowy	3		opracowywanie umów.
szkoleń	4		zatrudnianie, urlopy, zwolnienia.
logistyki	5		informacje medialne o firmie.
prawny	6		prawidłowe procesy w firmie.
windykacji	7		zdobywanie nowych umiejętności pracowników.
PR	8		faktury, bilanse i sprawozdania finansowe.
...			...
...			...

DYREKTOR: jaki? SPECJALISTA DS. (DO SPRAW): czego?

dyrektor

handlowy

finansowy

personalny

zarządzający

operacyjny

kreatywny

generalny

specjalista ds.
(do spraw)

rekrutacji

BHP

szkoleń

zakupów

administracji

obsługi klienta

kadr i płac



3.

Proszę napisać/powiedzieć, kto jest na zdjęciu, w jakim dziale pracuje i czym się może zajmować. Następnie proszę wybrać jedną z tych osób, wejść w jej rolę i przeprowadzić dialogi z koleżanką/kolegą, np. wywiad między dziennikarzem a pracownikiem (dialog formalny) i spotkanie dwóch pracowników (dialog nieformalny).

01



02

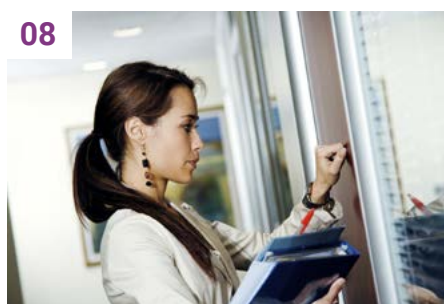


03



04





4. Proszę uzupełnić tekst słowami z ramki (jedno słowo jest zbędne) i odpowiedzieć na pytania. Następnie proszę zaproponować nazwy dla firmy i fundacji z tekstu oraz opowiedzieć, jak mogłaby wyglądać Pani/Pana firma (nazwa, towary, działy, potencjalni klienci itp.).

członkiem / dyrektorem / działem / fabrykę / kontrolerem / mediach / ochroną /
oddziały / pracę / produkcja / założył

Antoni jest 1. _____ zarządu rodzinnej firmy, która produkuje zabawki. Tę firmę 2. _____ jego pradziadek, także Antoni, ponad 70 lat temu. Wtedy była to mała, kilkusobowa spółka, a teraz to duże przedsiębiorstwo, które ma własną 3. _____. W firmie pracuje prawie cała rodzina Antoniego i ponad 500 (pięciuset) pracowników. Ojciec Stanisław jest prezesem, a wujek Władysław 4 _____ finansowym. Działem sprzedaży i dystrybucji kieruje matka Antoniego – Barbara, która skończyła studia logistyczne. Brat Antoniego Henryk jest 5. _____ jakości, więc pełni bardzo ważną funkcję, ponieważ 6. _____ zabawek musi spełniać bardzo wysokie wymagania. Siostra matki, ciotka Alicja, zarządza 7. _____ księgowości, a siostry Antoniego, Anna i Zofia, świetnie radzą sobie w dziale marketingu i promocji. W każdym miesiącu dzięki ich działaniom w 8. _____ społecznościowych przybywa nowych klientów. Firma

prężnie się rozwija, zatrudnia coraz więcej pracowników i otwiera swoje 9. _____
w innych miastach Polski. Zarząd poważnie myśli o tym, aby założyć też fundację, która
będzie pomagać chorym dzieciom. W rodzinie jest jeszcze kilka osób, które chętnie podejmą
10. _____ w fundacji.

Wyrazy podobne:

założyć firmę – otworzyć firmę
przedsiębiorstwo – firma
zarządzać – kierować
radzić sobie – dawać sobie radę
prężnie – szybko

zatrudniać – dawać pracę
pracownik – osoba zatrudniona
oddział – filia
podjąć pracę – zacząć pracę

1. Czym zajmuje się firma Antoniego? _____
2. Ile osób zatrudnia firma? _____
3. Jakim działem kieruje wujek Antoniego? _____
4. Kim jest matka Antoniego? _____
5. Dlaczego praca Henryka jest wyjątkowo odpowiedzialna? _____
6. Jaka jest przyszłość firmy? _____
7. Na czym koncentrują swoje działania siostry Antoniego? _____
8. Czym będzie zajmować się fundacja? _____

Nazwy stanowisk;
Pani/Pana propozycja nazwy dla firmy Antoniego:

Pani/Pana propozycja nazwy dla fundacji Antoniego:

Pani/Pana firma – najważniejsze informacje: _____



5. Proszę wybrać najbardziej pasujące słowo z nawiasu, a następnie przeczytać tekst i wypisać z niego synonimy do fraz 1-10.

W 1. (urzędzie, rządzie, rzędzie) zawsze długo czekamy na opinie 2. (działu, filii, oddziału) prawnego. Prawnicy muszą przeczytać wszystkie 3. (przemowy, odmowy, umowy) i dokumenty oraz ocenić, czy są 4. (zgodne, prawdziwe, dobre) z prawem. Jeśli nie, kontrakty wracają do ich autorów, np. do działu 5. (wychowania, treningu, szkoleń). Specjaliści ds. HR czytają je ponownie i 6. (wpisują, wprowadzają, odprowadzają) poprawki. Jeśli dokumenty są gotowe, to dział promocji i reklamy powinien otrzymać materiały 7. (informatyczne, informacyjne, informujące). Tam są opracowywane teksty, czasami zdjęcia lub filmy potrzebne do promocji. Wszystkie dokumenty na koniec miesiąca powinny być w 8. (dziele, dziale, podziale) finansowym. Księgowi przeglądają faktury, noty księgowe, wykonują płatności, sprawdzają dłużników.

1. własne zdanie – _____
2. zaopiniować – _____
3. jeszcze raz – _____
4. usuwanie błędów – _____
5. dostać – _____
6. artykuły – _____
7. fotografie – _____
8. zakończenie – _____
9. robić – _____
10. kontrolować – _____



6. Proszę posłuchać informacji i wypisać wszystkie nazwy stanowisk, które się w nich pojawiają.



4. Organizować, odwoływać, przekładać spotkania...



Dialogi

- O której mamy dziś spotkanie naszego działu?
- To dzisiaj? Chyba jutro?
- Miało być w środę.
- Tak, ale przenieśliśmy je na czwartek. Nie dostałeś e-maila?
- Nie, może wpadł do spamu.
- Bardzo cię przepraszam, spotkanie jest jutro o 13.15 w sali konferencyjnej.
- Mam inne ważne spotkanie o 14.30. Będę musiał wyjść wcześniej.

01

- Spotkanie zespołu jest obowiązkowe.
- A mogę dołączyć online?
- Raczej nie, dla zarządu jest ważne, żeby spotykać się też na żywo.
- Rozumiem, będę.

02

- Z powodu nagłej choroby kierownika proszę przełożyć spotkanie działu.
- Na kiedy?
- Jeszcze nie wiem. Potwierdzę, jak tylko dostanę jakąś wiadomość.

03

- Czy wszystko na spotkanie jest gotowe?
- Tak, tablica, komputer i rzutnik, materiały do pisania.
- Wziąłeś nasze firmowe długopisy i notesy?
- Tak.
- A woda i przekąski?
- Nie trzeba, dyrektor powiedział, że będzie przerwa kawowa poza salą konferencyjną.

04

- Kiedy jest spotkanie wszystkich pracowników?
- W piątek po południu.
- O której godzinie?
- O 18.00.
- Z jakiej okazji się spotykamy?
- Koniec kwartału.
- Czyli będą nagrody?
- Może.
- Do której potrwa to spotkanie?
- Nie mam pojęcia. Część oficjalna godzinę, a potem jeszcze poczęstunek.

05

(co robić/zrobić?) ...SPOTKANIE

planować/zaplanować

organizować/zorganizować

przygotowywać/przygotować

zapraszać/zaprościć na

odwoływać/odwołać

przekładać/przełożyć

umawiać/umówić

umawiać się na/umówić się na

otwierać/otworzyć

zaczynać/zacząć

kończyć/skończyć

spotkanie



1.

Proszę wybrać poprawny czasownik i uzupełnić zdania. Następnie proszę w parach przeprowadzić krótkie dialogi, w których użyje Pani/Pan różnych fraz z tabeli powyżej.

1. (przekładać/przełożyć)

Nie powinniście tak często _____ spotkań.

Może uda się wam _____ dzisiejsze spotkanie.

2. (planować/zaplanować)

Musisz _____ to spotkanie wcześniej.

Tak ważne spotkania warto zawsze _____ kilka tygodni wcześniej.

3. (organizować/zorganizować)

Czy uda się _____ spotkanie z wszystkimi pracownikami?

Jak często trzeba _____ spotkania wszystkich pracowników?

4. (zaczynać/zacząć)

Nasze spotkanie proszę _____ za chwilę.

Zawsze starajcie się _____ zebrania punktualnie.

5. (umawiać się/umówić się)

Musimy _____ na kolejne spotkanie.

Będziemy _____ regularnie, co tydzień.

6. (odwoływać/odwołać)

Klienci nie mogą przyjechać, więc musimy _____ dzisiejsze spotkanie działu sprzedaży.

Nie można _____ spotkań w ostatniej chwili.

7. (zapraszać/zaprościć)

Zawsze należy _____ uczestników spotkania kilka dni wcześniej.

Czy zdążymy _____ wszystkich uczestników spotkania?

8. (otwierać/otworzyć)

Prezes powinien wkrótce _____ spotkanie swoim przemówieniem.

Ze względu na brak klimatyzacji w sali zawsze trzeba wcześniej _____ w niej okna.

(jakie?) ...SPOTKANIE

wczorajsze		święteczne
dzisiejsze		noworoczne
jutrzejsze		jubileuszowe
codzienne		integracyjne
cotygodniowe		służbowe
comiesięczne	spotkanie	prywatne
coroczne		rekrutacyjne
oficjalne (formalne)		zdalne/online
nieoficjalne (nieformalne)		owocne/udane
robocze		bezowocne/nieudane
organizacyjne		firmowe



2. Proszę wpisać, jakie to są spotkania, a następnie wybrać jedno z nich i napisać, kto mógłby być na nim obecny oraz jaki byłby plan takiego spotkania.

1. Spotykamy się z okazji 20. rocznicy powstania naszej firmy. Spotkanie _____.
2. Wczoraj odbyło się spotkanie z kandydatami do pracy. Spotkanie _____.
3. Pracownicy z różnych krajów nie mogą spotkać się w centrali. Spotkanie _____.
4. Musimy podzielić się obowiązkami. Spotkanie _____.
5. Zarząd spotyka się raz w roku. Spotkanie _____.
6. Nasz zespół lubi spotykać się poza biurem. Spotkanie _____.
7. Nasza firma zatrudnia wielu pracowników, ale ważne jest, żeby wszyscy się poznali. Spotkanie _____.
8. Nie zdążyliśmy omówić wszystkiego dzisiaj, więc musimy przełożyć te tematy na _____ spotkanie.

Na spotkaniu _____ mogliby być obecni:

Plan tego spotkania mógłby zawierać następujące punkty:



3. Proszę dokończyć zdania, porównać swoje odpowiedzi i porozmawiać w grupie, jakie spotkania są organizowane w Państwa biurach. Następnie proszę pomyśleć, jakie inne spotkanie mogliby Państwo zorganizować (okazja, temat).

przykład: Spotkania integracyjne odbywają się w naszej firmie dwa razy w roku, po wakacjach i w styczniu. Zawsze są organizowane poza naszym biurem.

1. Spotkania świąteczne odbywają się _____.
2. Spotkania rekrutacyjne odbywają się _____.
3. Spotkania robocze odbywają się _____.
4. Spotkania cotygodniowe odbywają się _____.
5. Spotkania organizacyjne odbywają się _____.
6. Nowe spotkanie (okazja, temat):



- 4.** Proszę dopasować opisy 1-5 do fotografii, a potem opowiedzieć, co one przedstawiają (osoby, rzeczy, miejsca, sytuacje). Następnie proszę w grupach (3-5 osób) przygotować dialogi, które mogłyby mieć miejsce między uczestnikami w czasie jednego z takich spotkań.

Nasze cotygodniowe spotkania odbywają się zdalnie, bo pracujemy w różnych miastach.	1	
Raz w roku musimy organizować stacjonarnie spotkanie dla wszystkich członków zarządu. Omawiamy na nim nasze wyniki. Każdy dział ma 15 minut na prezentację.	2	
Na corocznych spotkaniach naszej firmy rozdawane są nagrody. Przychodzą na nie wszyscy pracownicy, dlatego potrzebujemy dużej sali.	3	
Nasze spotkania są bardzo nieformalne. Mają charakter kreatywny. Nie siedzimy przy wielkim stole w sali konferencyjnej, ale każde spotkanie musi być ciekawe i owocne.	4	
Kierowniczka marketingu lubi organizować spotkania poza biurem, ale jeśli musi przygotować je w firmie, to najchętniej wybiera kuchnię.	5	

SPOTKANIE z, na, w, o, przez...

spotkanie z	zarządem
	prezesem
	kierownictwem
	kierownikiem
	kierowniczką
	księgową
	pracownikami
	klientami
spotkanie na	kolegami
	temat nowego projektu
	żywo
	Teams (Teamsach)
spotkanie w	Skype (Skypie)
	gabiniecie
	biurze
	sali konferencyjnej
spotkanie o	sprawie czegoś, np. nowego projektu
	(godzinie) pierwszej, drugiej, trzeciej...
spotkanie organizowane przez	zespół
	kierownika
	dyрекcję
	kontrahentów



5. *Proszę wybrać poprawne słowo z nawiasu, przeczytać dialog, wypisać z niego wszystkie formy trybu rozkazującego oraz napisać formy trybu rozkazującego podanych niżej czasowników w przykładowych zdaniach. Następnie proszę porównać swoje zdania w grupie i spróbować przygotować podobny dialog (szef – asystent / menedżer – pracownik).*

- Gosiu, przełoż proszę spotkanie działów HR i Logistyki.
- Z jakiego powodu? Ono było bardzo ważne. Zamierzali 1. (na, o, przez) tym spotkaniu rozmawiać o nowych pracownikach.
- Wiem, ale kilku pracowników wyjeżdża w delegację 2. (o, na, w) spotkanie organizowane 3. (przez, o, w) naszego partnera. Zrób im rezerwację hotelu w Katowicach.
- Tam, gdzie zawsze?
- Tak. Zarezerwuj też bilety i miejsca w pociągu.
- Na kiedy i dla ilu osób?
- Na przyszłą środę dla czterech osób. Wydrukuj im wszystkie dokumenty, nazwiska wysłałam ci e-mailem.
- Dziękuję. 4. (O, W, Na) jaki temat będzie to spotkanie w Katowicach?
- Rekrutacji nowych pracowników. Poproś nasz dział HR o przygotowanie pytań. Z Katowic otrzymamy agendę spotkania, upewnij się jutro, czy ją wysłali.
- Spotkanie odbędzie się 5. (z, o, w) siedzibie ich firmy?
- Myślę, że tak, mają świetne biuro z wieloma salami. Dziękuję za pomoc. Jak to zrobisz, idź na przerwę.

przykład: przełoż!

1. _____ !
2. _____ !
3. _____ !
4. _____ !
5. _____ !
6. _____ !

przykład: zadzwonić/potwierdzić – Zadzwoń do klienta i potwierdź nasze spotkanie!

1. napisać/odwołać – _____ !
2. umówić/przygotować – _____ !
3. otworzyć/przywitać – _____ !
4. zakończyć/pożegnać – _____ !
5. zaprosić/wysłać – _____ !
6. przygotować/otworzyć – _____ !
7. odpisać/przeprosić – _____ !
8. przywitać/poczęstować – _____ !



6. *Proszę uzupełnić tekst słowami z ramki (jedno słowo jest zbędne), zapytać o podkreślone słowa, napisać, jakie informacje powinny znaleźć się w protokole i uzupełnić protokół wybranego zebrania.*

głosowania / pisanie / poprawnie / powodu / tematem
udział / zatwierdzenie / zebranie / zorganizowane

Damian od niedawna jest asystentem zarządu w korporacji i jednym z jego obowiązków jest

1. _____ protokołów zebrań. Chłopak stresuje się, bo nie jest pewny, czy wszystko
2. _____ zapisał.

Protokół zebrania

Zebranie zarządu odbyło się 20 grudnia br. w siedzibie firmy przy ul. Nowogrodzkiej 44. Zostało 3. _____ na wniosek prezesa zarządu. W zebraniu wzięło 4. _____ 15 członków zarządu. Do protokołu została dołączona lista uczestników. Trzy osoby nie były obecne – jedna z 5. _____ choroby i dwie, ponieważ wyjechały w sprawach służbowych. Głównym 6. _____ zebrania było podsumowanie ostatniego kwartału roku i 7. _____ prac na pierwszy kwartał kolejnego roku. Odbyły się trzy 8. _____. W protokole zapisano ich wyniki.

Wyrazy podobne:

obowiązek – zadanie

spotkanie – zebranie

odbyć się – mieć miejsce

wziąć udział – uczestniczyć

kwartał – 3 następujące po sobie miesiące roku

przykład: Damian jest asystentem. Kim jest Damian?

1. Spotkanie odbyło się 20 grudnia. _____ odbyło się spotkanie?
2. Spotkanie odbyło się w siedzibie firmy. _____ odbyło się spotkanie?
3. Spotkanie zostało zorganizowane na wniosek prezesa. _____ wniosek zostało zorganizowane spotkanie?
4. W spotkaniu wzięło udział 15 członków zarządu. _____ członków zarządu wzięło udział w spotkaniu?
5. Jedna osoba nie była obecna z powodu choroby. _____ jedna osoba nie była obecna?
6. Tematem spotkania było podsumowanie ostatniego kwartału. _____ było tematem spotkania?
7. Zatwierdzono plan prac na pierwszy kwartał. _____ kwartał zatwierdzono plan prac?
8. Odbyły się 3 głosowania. _____ głosowań się odbyło?

W protokole zebrania powinny znaleźć się następujące informacje:

Protokół zebrania

Zebranie _____ odbyło się dnia _____ w _____. Zebranie zaczęło się o _____. Zebranie otworzył _____.

Byli obecni:

Zaplanowano agendę zebrania:

1. _____
2. _____
3. _____

Do protokołu dołączono listę obecności.



7.

Proszę posłuchać tekstu i odpowiedzieć na pytania.

przykład: Kto był zaproszony na spotkanie? Przedstawiciele firm wynajmujących powierzchnię biurową.

1. Kiedy odbędzie się spotkanie? _____.
2. Na którym piętrze jest sala? _____.
3. O której godzinie nastąpi powitanie gości? _____.
4. Kto będzie występował? _____.
5. Co rozpocznie się kwadrans po 16.00? _____.
6. Co goście powinni zrobić do 15 grudnia? _____.



5. Prowadzić korespondencję...

Więcej informacji i wzorów korespondencji znajdą Państwo w bezpłatnych publikacjach:

Wzornik krótkich form pisemnych oraz Korespondencja po polsku
dostępnych na platformie: polishlanguage.online



Dialogi



- Dostałaś e-mail o zasadach pracy zdalnej?
- Nie, a od kogo?
- Wczoraj wysłał go kierownik działu kadr.
- Może wpadł do spamu? Sprawdzę.
- Prześlę ci. Musisz znać nowe zasady, zanim poprosisz o pracę zdalną.

01

- Proszę po złożeniu zamówienia zapłacić fakturę proforma. Po opłaceniu wyślemy towar.
- Rozumiem.
- Fakturę dostanę e-mailem?
- Tak.

02

- Idę na pocztę wysłać listy polecone.
- Wpisałaś je do książki nadawczej?
- Tak.
- Poproś o fakturę, bo kończy się miesiąc. I weź, proszę, to awizo.
- Mam nadzieję, że to nie jest list z ZUS-u ani z urzędu skarbowego.
- Może to zaproszenie na miłe spotkanie?
- A może mandat za złe parkowanie naszych służbowych samochodów?
- Weź pieczętkę, bo bez niej nie wydadzą ci przesyłki.

03

- Julio, czy możesz wysłać korespondencję seryjną do wszystkich pracowników?
- Tak, oczywiście, pani Doroto.
- Zawiadam ich, proszę, żeby do końca tygodnia przesłali do działu kadr swoje plany urlopowe. Zaznacz też potwierdzenie przeczytania.

04

- Czy wysłałaś już życzenia noworoczne do klientów i partnerów?
- Tak, e-mailem.
- To już chyba nie jest dobrze widziane. Może lepiej kupić ładne kartki świąteczne i wysłać je pocztą z ręcznie napisanymi życzeniami?
- Świetny pomysł. Wracamy do starych tradycji.

05

PISAĆ: co? do/dla kogo?

	e-mail		urzędu
	list		szefa
	wniosek		prelegenta
	raport		kolegi
	dokument		przełożonego
	umowę		prasy
	skargę		koleżanki
pisać	prośbę		dyrektorki
piszę	notatkę		przełożonej
piszesz	odpowiedź	do / dla	mediów
pisze	wiadomość		klientów
piszemy	wyjaśnienie		współpracowników
piszecie	zaproszenie		kontrahentów
piszą	przemówienie		urzędników
	podziękowanie		uczestników szkolenia
	zaświadczenie		VIP-ów
	wezwanie		dłużników firmy
	potwierdzenie		gości
	życzenia		wiadomości wszystkich



1. Proszę napisać zdania, używając przyimków *do* lub *dla* oraz zatytułować ten list/e-mail.

*przykład: Napisałam notatkę dla mojego szefa, ponieważ nie był na zebraniu i teraz mu ją prześlę.
Dzień dobry, Panie Dyrektorze...*

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____



2. Proszę uzupełnić zdania odpowiednim słowem z ramki (jedno słowo jest zbędne) i zaproponować definicje 3 poniższych słów.

adresat / awizo / kontrahent / list polecony / nadawca / skarga / spam / umowa / wezwanie

przykład: poczta elektroniczna – e-mail

1. Osoba, do której skierowane są: list, pismo – _____.
 2. Rejestrowana na poczcie korespondencja, która na pewno dotrze do adresata – _____.
 3. Dokument, który umożliwi odbiór listu poleconego lub paczki na poczcie – _____.
 4. Dokument podpisywany między dwiema firmami lub osobami o warunkach współpracy – _____.
 5. Osoba, która pisze i wysyła list, wiadomość – _____.
 6. Niechciana wiadomość – _____.
 7. Pismo, w którym są informacje o złym wykonaniu pracy, wadliwym produkcie – _____.
 8. Jest to oficjalna informacja o tym, że trzeba zapłacić karę/mandat albo iść do sądu czy urzędu – _____.
-
1. umowa – _____
 2. zaproszenie – _____
 3. potwierdzenie – _____



3. Proszę dopasować fotografie 1-9 do opisów, a następnie porozmawiać z koleżanką/kolegą, co te osoby będą robić/zrobią później.

	1	Mężczyzna wkłada pismo do koperty, którą zaadresuje i wyśle jako list polecony na poczcie.
	2	Mężczyzna, otwierając kopertę, zastanawia się, jaka wiadomość jest w środku.
	3	Do takiej skrzynki w Polsce wrzucamy pocztówki i zwykłe listy. Trzeba je tylko poprawnie zaadresować.
	4	W recepcji są listy poleczone, które recepcjonistka zanieś na pocztę i wyśle. Wszystkie wpisała już do książki nadawczej.
	5	Kobieta sprawdza, czy jest jakaś nowa korespondencja.
	6	Mężczyzna sprawdza e-maile. Najpierw odpowie na te, które uważa za najpilniejsze. Niektóre prześle dalej, według podziału obowiązków w firmie.
	7	Kobieta otrzymuje ponad sto e-maili dziennie. Nie na wszystkie odpisuje od razu, bo niektóre z nich wymagają tak długiej odpowiedzi, że potrzebuje więcej czasu.
	8	Mężczyzna adresuje paczkę, a potem przekaże ją kurierowi.
	9	Młoda kobieta pisze ręcznie notatki przed spotkaniem z szefową działu.



4. Proszę połączyć frazy z dwóch kolumn – wpisać liczby 1-8, a potem napisać formę trybu rozkazującego odpowiedniego czasownika w poniższych zdaniach i zaproponować inne przykłady.

Podpisać się	1	na kurs języka migowego.
Podpisać	2	z grupy początkującej do bardziej zaawansowanej.
Dopisać się	3	do listy uczestników.
Dopisać	4	adnotację na dokumencie.
Zapisać się	5	na liście obecności.
Zapisać	6	umowę o współpracę.
Przepisać się	7	ważne informacje w notesie.
Przepisać	8	dane z jednego dokumentu do drugiego.

przykład: Koniecznie zapisz się na ten kurs!

1. _____ do listy gości!
2. _____ tę umowę o pracę!
3. _____ do listy uczestników szkolenia naszego kierownika!
4. _____ wszystkie informacje na drugą stronę!

Inne przykłady:

1. _____
2. _____
3. _____

PODZIĘKOWANIE za co? / PROŚBA o co?

dziękować za

dziękuję

dziękujesz

dziękuję

dziękujemy

dziękujecie

dziękują

list

e-mail

raport

rachunek

informację

fakturę VAT

ofertę

decyzję

prosić o

proszę

prosisz

prosi

prosimy

proście

proszą

odpowiedź

wiadomość

potwierdzenie

upoważnienie

sprawozdanie

zamówienie

zapytanie ofertowe



5. Proszę uzupełnić frazy słowami z ramki (jedno słowo jest zbędne) i zaproponować z nimi zdania lub pytania.

korespondencji / nadawca / ofertowe / polecony / posiedzenia /
proforma / przybycia / współpracę / wszystkich / zapłaty / zapytanie

1. wezwanie do _____
2. sprawozdanie z _____
3. faktura _____
4. odpowiedź na _____
5. zapytanie _____
6. potwierdzenie _____
7. list _____
8. umowa o _____
9. do wiadomości _____
10. upoważnienie do odbioru _____

przykład: W firmie mamy samochody służbowe i czasami dostajemy wezwanie do zapłaty za mandaty naszych pracowników.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____

ADRESAT

DO WIADOMOŚCI

UKRYTE DO WIADOMOŚCI

NOWA WIADOMOŚĆ
 — ↗ ✕

Do : biuro@eduandmore.com

DW : | UDW :

Temat : Pytanie o kurs biurowy

Szanowni Państwo,

reprezentuję firmę, w której zatrudniamy wielu cudzoziemców. Zauważamy, że te osoby dobrze sobie radzą z polskim językiem ogólnym, ale brakuje im biegłości w posługiwaniu się językiem związanym z pracą, biurowym.

Bardzo ułatwiłoby to nam współpracę.

Czy Państwa szkoła ma w ofercie takie kursy lub czy moglibyśmy zamówić je specjalnie dla naszych pracowników?

Nie ukrywam, że sprawa jest dość pilna.

Z poważaniem

Marta Treńska
Asystentka Działu HR
+48 123 123 123
mtrenska@workwork.pl

Workwork sp. z o.o.
ul. Cudzoziemska 76
00-999 Warszawa

(stanowisko)

(telefon kontaktowy)

(e-mail)

(nazwa firmy)

(adres siedziby)

Zdjęcia Filmy

Załącz
Usuń

Wyślij

USUŃ

ZAŁĄCZNIK

EMOTIKONY



6. *Proszę przeczytać e-mail i zaproponować pytania do poniższych informacji. Następnie proszę napisać odpowiedź na ten e-mail.*

Temat: Spotkanie pożegnalne Wojtka Bogackiego

Drogie Koleżanki i Drodzy Koledzy,

piszemy do Was w imieniu całego naszego działu. Na pewno już wielu z Was słyszało, że nasz wieloletni pracownik Wojtek Bogacki z działu prawnego odchodzi na emeryturę. Był jednym z pierwszych pracowników naszej organizacji, przepracował w niej 40 lat. Wojtek jest bardzo lubiany przez cały zespół, zawsze każdemu chętnie pomagał i wyjaśniał różne skomplikowane prawnicze sprawy. Ma też ogromne poczucie humoru. Niewątpliwie będzie nam brakowało i Wojtka, i jego żartów, zwłaszcza w trudniejszych momentach.

W naszym dziale mamy pomysł, aby zorganizować przyjęcie pożegnalne. Chcemy na nim zrobić pokaz fotografii i oczywiście wygłosić przemówienia. Przedstawiciel każdego działu miałby kilka minut na przemowę. Co Wy na to? Imprezę planujemy w ostatnim tygodniu miesiąca. Podamy jeszcze dokładną datę. Jeśli macie jakieś pomysły, koniecznie do nas piszcie.

Z góry dziękujemy za każdy pomysł i zaangażowanie.

Pozdrawiamy
Anna i Hanna
Dział Marketingu

1. _____?
Wojtek Bogacki.
2. _____?
W dziale prawnym.
3. _____?
Czterdzieści lat.
4. _____?
Jest bardzo wesoły i kompetentny.
5. _____?
Przyjęcie pożegnalne.
6. _____?
Data nie jest jeszcze znana.

Drogie Anno i Hanno,



7. *Proszę wybrać poprawne formy używane w korespondencji e-mailowej, a następnie napisać e-mail do koleżanek/kolegów z grupy i zaproponować im zorganizowanie spotkania z wybranej przez Panią/Pana okazji.*

1. (Szanowny, Szanowne, Szanowni) Państwo,
2. (Drogie, Drodzy, Drogi) Koleżanki,
3. Nawiązując (do, obok, z) tematu konferencji...
4. Dziękuję (z, za, u) zainteresowanie naszą ofertą.
5. Piszę do Państwa w (imię, imionach, imieniu)...
6. Prześlij (dalej, daleko, najdalej)
7. Odpowiedz (wszystko, wszystkim, wszystkimi)
8. Ukryj (do, od, pod) wiadomości

E-mail:



8. *Proszę posłuchać tekstu i uzupełnić brakujące słowa.*

Kazimierz Dolny, 10.01.2024 r.

Jan Leśny
ul. Wiślna 7
Tel. kom. 555 000 111

1. _____

Wydział Ochrony Środowiska
i Rolnictwa
w 2. _____ Miasta Kazimierz Dolny

Dotyczy: sprawa nr 45/01/2023

W 3. _____ z podejrzeniem naruszenia ustawy o ochronie przyrody
w zakresie pielęgnacji drzew na skwerze 4. _____ wnioskuję
o podjęcie stosownych działań administracyjnych w tej 5. _____.

Pragnę zwrócić uwagę, że drzewa nie wchodziły w kolizję z infrastrukturą miejską, co jest
widoczne na 6. _____ zdjęciach.

Tego typu praktyki są częste, dlatego proszę o podjęcie zdecydowanych 7. _____
chroniących miejską przyrodę. Proszę także o 8. _____ mnie
o podjętych krokach.

Załączniki: 2 fotografie.

Do 9. _____:
Sekretariat Burmistrza Kazimierza Dolnego

Z 10. _____

Jan Leśny



6. Obsługiwać klientów...



Dialogi

- Dzień dobry. W czym mogę pani pomóc?
- Dzień dobry, chciałabym spotkać się z dyrektorem ds. logistyki.
- Czy była pani umówiona?
- Niestety nie.
- Sprawdzę, czy dyrektor może się z panią spotkać teraz, a jeśli nie, to zaproponuję inny dogodny termin.
- Zależy mi na czasie.
- Rozumiem, a proszę powiedzieć, w jakiej sprawie chce się pani spotkać?
- W sprawie współpracy. Na wizytówce są moje dane.
- Dziękuję bardzo.

- Dzień dobry, proszę poczekać, zaraz ktoś do pana podejdzie.
- Dzień dobry, czy mogę usiąść?
- Tak, proszę. Pani Marta zaprasza pana do swojego gabinetu. Napije się pan czegoś?
- Czy mogę prosić kawę z mlekiem?
- Oczywiście.
- To poproszę.

02

- Co jest pana mocną stroną w obsłudze klientów?
- Jestem cierpliwy i potrafię ich wysłuchać.
- Czyli koncentruje się pan na ich potrzebach?
- Tak, ale nie zapominam też o potrzebach firmy.

03

- Gdzie mogę złożyć reklamację?
- Może pani napisać e-mail do odpowiedniego działu, w zależności od tego, czego dotyczy reklamacja, ale może ja rozwiązę problem i pani pomogę?
- Nie sądzę. Złożone zamówienie nie przyszło w całości, a opłaciłam całą kwotę.
- To na pewno pomyłka, którą szybko naprawimy. Proszę o chwilę cierpliwości i podanie numeru zamówienia.

04

- Przepraszam, ale nie rozumiem, o co panu chodzi?
- Przez cały dzień nikt nie odbiera u państwa telefonu i nie działa strona internetowa.
- Strona rzeczywiście jest w przebudowie, ale niemożliwe, że nie odbieramy telefonów. Z kim chciałby się pan skontaktować?
- Z księgowością. Minął już termin płatności mojej faktury.
- Już łączę, na pewno zaraz się wszystko wyjaśni.

05

KLIENT – odmiana przez przypadki

dzwonić/zadzwonić	do klienta/do klientów
pisać/napisać	
rozmawiać/porozmawiać	z klientem/z klientami
spotykać się/spotkać się	
korespondować	
umawiać się/umówić się	
budować/zbudować relację	
dyskutować/podyskutować	
kłócić się/pokłócić się	
odpowiadać/odpowiedzieć	klientowi/klientom
odpisywać/odpisać	
pomagać/pomóc	
dawać/dać	
wyjaśniać/wyjaśnić	
proponować/zaproponować	
odmawiać/odmówić	
obsługiwać/obsłużyć	klienta/klientów
namawiać/namówić	
zachęcać/zachęcić	o klienta/o klientów
dbać/zadbać	
mówić/powiedzieć	o kliencie/o klientach
pisać/napisać	



1. Proszę uzupełnić zdania odpowiednimi czasownikami z listy (jeden czasownik jest zbędny), zmieniając formę bezokolicznika na czas przeszły, i zaproponować pytania do podanych zdań.

dzwonić / mówić / namówić / obsługiwać / odmówić / pomóc
proponować / spotkać się / wyjaśniać / zachęcać

przykład:

Klient miał wiele pytań, więc (ja – żeń.) wyjaśniałam mu zasady reklamacji przez kilka godzin. Jak długo wyjaśniałaś klientowi zasady reklamacji?

1. Paweł _____ klientowi kilka rozwiązań, ale ostatecznie klient nie zdecydował się na wybór naszej firmy.
_____ ?
2. Cały dzień (my – mos.) _____ do nowych klientów. Jutro wysłemy im e-maile i zaprosimy na spotkanie.
_____ ?
3. W ubiegłym miesiącu (oni) _____ z klientami tylko raz, ale na szczęście szybko podpisali umowę.
_____ ?
4. (ja – męs.) _____ klientowi, ponieważ nie było towaru w magazynie i wiem od szefa logistyki, że może go jeszcze nie być przez kilka tygodni.
_____ ?
5. Moje koleżanki z pracy _____ klienta do podpisania umowy, ale na razie się nie zdecydował, ponieważ chce porównać ceny u konkurencji.
_____ ?
6. Jola na zebraniu działu sprzedaży _____ o nowych klientach, których pozyskała na targach.
_____ ?
7. Dziękuję, że (wy – nmos.) _____ klientowi złożyć zamówienie na 4 tysiące sztuk kalendarzy.
_____ ?
8. Nigdy nie (ty – męs.) _____ tak trudnego klienta? Musisz się przyzwyczaić, bo w branży budowlanej klienci są naprawdę wymagający.
_____ ?

(jaki?) ...KLIENT

klie*nt*

zgodny

negujący

chaotyczny

samodzielny

systematyczny

„patrzący szeroko”

zorientowany na cel

opierający się na opinii innych

skoncentrowany na szczegółach

skoncentrowany na problemach



2. *Proszę przeczytać definicje, wpisać określenie klienta, opowiedzieć, z jakim klientem lubią Państwo pracować, a z jakim nie. Następnie proszę napisać krótki dialog z wybranym typem klienta, przeczytać dialogi w parach i powiedzieć, jakimi są Państwo klientami.*

1. łatwo akceptuje wybór, ale potem może być niezadowolony z zakupu –

2. nie lubi rozmawiać o szczegółach, wystarczy rozmiar i kolor –

3. prawdopodobnie zapyta o każdy detal –

4. wszędzie będzie szukał wad, zwykle jest pesymistą –

5. sam doskonale wie, czego chce –

6. nie wierzy, że produkt nie ma wad, zawsze zapyta o gwarancję –

7. jest bardzo uporządkowany i potrzebuje dokładnych informacji –

8. jest bardzo niezorganizowany i wymaga dużej uwagi sprzedawcy –

9. lubi decydować, a zadaniem sprzedawcy jest zauważenie celu klienta –

10. do podjęcia decyzji potrzebuje potwierdzenia od kilku osób –

Dialog:

Asystent:

Klient _____:

Asystent:

Klient _____:

Asystent:

Klient _____:

Moim zdaniem ja jestem klientem _____,

ponieważ _____



3. Proszę dopasować fotografie 1-8 do opisów, napisać opinię o wybranej firmie, zwracając uwagę na obsługę klienta, a następnie przygotować w parach/grupach dialog do wybranej fotografii.

	1	Para trafiła na bardzo dobrą konsultantkę i jest zadowolona z produktu i obsługi. Wszystko zostało załatwione sprawnie, profesjonalnie i szybko.
	2	Klientka wypełnia ankietę konsumencką. Współpraca z tą firmą jest łatwa. Wszyscy pracownicy profesjonalnie reagują na potrzeby klientów, szybko odpowiadają na e-maile i zawsze odbierają telefon.
	3	Kobieta ma szeroką sieć kontaktów. Potrafi budować relacje z klientami, dba o ich potrzeby i zna ich problemy.
	4	Kobieta ma bardzo dużo spraw na głowie, nie potrafi mieć poprawnych relacji z klientami i ciągle musi coś załatwiać.
	5	Kobieta czeka na spotkanie z kluczowym klientem. Przyszła kilka minut za wcześnie, więc jeszcze ma czas na rozmowę telefoniczną.
	6	Mężczyzna jest bardzo zadowolony z obsługi w firmie. Opiekun klienta często się z nim kontaktował i szybko rozwiązywał problemy. Ocenia działania firmy bardzo wysoko.
	7	Kobieta i mężczyzna mają wiele pytań. Wyglądają na osoby, które nie są zadowolone z obsługi, może nawet mają pretensje i chcą zrezygnować z zakupu lub podpisania umowy.
	8	Grupa pracowników jest po trudnym spotkaniu. Firma może stracić kluczowego klienta. Zastanawiają się wspólnie, co mogą klientowi zaproponować i czy są jeszcze szanse na uratowanie kontraktu.

Opinia o wybranej firmie:



4.

Proszę dopisać przykładowe odpowiedzi do pytań, które mogą pojawić się w czasie rozmowy z klientem i porównać swoje propozycje w grupie. Następnie proszę przeprowadzić dialog z koleżanką/kolegą, wykorzystując poniższe sformułowania.

1. Kiedy mogę do pani/pana oddzwonić?

2. Co jeszcze możemy dla pani/pana zrobić?

3. W czym mogę pani/panu pomóc?

4. Który punkt umowy wymaga wyjaśnienia?

5. Skąd się pani dowiedziała/pan dowiedział o naszej firmie?

6. Co pani/pan myśli o naszej ofercie?

7. Jaki koszt byłby dla pani/pana do zaakceptowania?

8. Co moglibyśmy zrobić dla pani/pana lepiej?



5. *Proszę zaproponować pytania do przykładowej ankiety konsumenckiej, a następnie napisać pytania oraz odpowiedzi do ankiety dotyczącej tego kursu języka biurowego.*

1. _____ ?

Produkt całkowicie spełnił moje oczekiwania. / Produkt nie spełnił moich oczekiwań.

2. _____ ?

Jestem bardzo zadowolona/-y z usługi. / Jestem niezadowolona/-y z usługi.

3. _____ ?

Wysoko oceniam obsługę klienta. / Mam wiele uwag do obsługi klienta.

4. _____ ?

Zdecydowanie poleciłabym/poleciłbym firmę znajomym. / Nie poleciłabym/poleciłbym firmy znajomym.

Ankieta – Kurs języka biurowego dla obcokrajowców w ćwiczeniach



6. *Proszę napisać kilka rad i kilka przestróg.*



Jak przyciągnąć nowych klientów?

Rady:

1. Bądź w stałym kontakcie z każdym klientem.
2. W miarę możliwości odbieraj każdy telefon lub jak najszybciej oddzwaniaj.
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____



Jak stracić klientów?

Przestrogi:

1. Nie odpisuj na e-maile przez kilka dni.
2. Bądź niekompetentny podczas spotkań.
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____



7.

Proszę posłuchać tekstu i uzupełnić brakujące słowa.



Błędem niektórych 1. _____ jest to, że starają się pozyskać nowych 2. _____, a trochę zapominają o starych, o tych, co 3. _____ z nimi już od wielu lat. Widać to doskonale po 4. _____ i rabatach, które proponowane są nowym klientom. Czasami bywa tak, że do starych klientów 5. _____ nie zadzwoni nawet raz w roku. Nic dziwnego, że klienci 6. _____ do innych firm, w których czekają na nich atrakcyjne ceny i świetna 7. _____. Są firmy, które zwróciły uwagę na ten problem i już teraz wprowadzają specjalne programy i cykl 8. _____ dla pracowników, aby byli kompetentni i 9. _____ w budowanie trwałych relacji z obecnymi klientami w myśl starej 10. _____ – klient nasz pan.

7. Szukać pracy, szukać pracowników...

JOB APPLICATION FORM
PLEASE PRINT

Name (Last, First Middle)		Birthdate
Address		Telephone
City	State	Zip



Dialogi

- Chciałbym aplikować do waszej firmy. Wiesz, kiedy będzie rekrutacja?
- Nie wiem, ale mogę zapytać. A na jakie stanowisko?
- Handlowca.
- Dowiem się, chociaż myślę, że handlowców szukamy cały czas, więc możesz wysłać CV i list motywacyjny do działu HR nawet, jeśli nie ma ogłoszenia.
- Tam wakaty są zawsze? To znaczy, że warunki zatrudnienia nie są zbyt dobre.

01

- Szukam pracy.
- Przecież masz dobrą.
- Niestety ostatnio dużo się zmieniło. Mamy nowego szefa działu i jego wizja jest zupełnie inna od naszej.
- Kiedy zaczynałeś było inaczej?
- Tak, całkowicie. Wszyscy mieli jasny podział obowiązków, a teraz mam wrażenie, że codziennie dostaję nowe zadania.
- To może najpierw porozmawiaj z nowym szefem.
- Próbowałem. Teraz czekam, aż może zgłosi się do mnie jakiś łowca głów.

02

- Dzień dobry, dzwonię z firmy Dobry Dom. Aplikował pan do nas na stanowisko koordynatora. Czy nadal szuka pan pracy?
- Tak.
- Chcielibyśmy zaprosić pana na spotkanie rekrutacyjne. Mamy do wyboru dwa terminy – w najbliższy poniedziałek o godz. 10.45 lub o 16.00.
- To może o 16.00.
- Znakomicie, wyślę panu e-mail z adresem oraz danymi osób, z którymi będzie pan rozmawiał.
- Dziękuję.

03

- Proszę na wstępie naszej rozmowy powiedzieć kilka słów o sobie.
- Pochodzę z Częstochowy, ale już od wielu lat mieszkam w Warszawie. Jestem osobą, która ceni stabilną pracę.
- Jak wynika z pani CV, tylko dwa razy zmieniała pani miejsce zatrudnienia?
- Tak, pierwszy raz, kiedy przeprowadzałam się do Warszawy, i drugi, kiedy firma zmieniała adres.
- Rozumiem, że dojazd był niewygodny.
- Tak, musiałam jechać ponad półtorej godziny w jedną stronę.

04

- Jak wypadłeś podczas rozmowy rekrutacyjnej?
- Nie mam pojęcia.
- Na pewno dobrze, zawsze robisz świetne pierwsze wrażenie.
- Dziękuję, ale tylko pierwsze?
- Nie, kolejne też.

05



1.

Proszę przeczytać powyższe dialogi i znaleźć w nich słowa, które pasują do podanych niżej definicji 1-10.

przykład: wysyłać zgłoszenie do nowej firmy – aplikować

1. proces zatrudniania – _____
2. dokument z opisem doświadczenia – _____
3. informacja o wakacie – _____

4. plany co do przyszłości firmy – _____
5. imię, nazwisko, telefon do kontaktu – _____
6. data spotkania – _____
7. początek rozmowy – _____
8. zmieniać adres – _____
9. 90 minut – _____
10. opinia przy pierwszym spotkaniu – _____



2. Proszę połączyć słowa z dwóch kolumn – wpisać liczby 1-10 obok pasujących słów, a następnie wybrać pięć struktur i napisać z nimi przykładowe zdania.

warunki	1		głów
aplikować	2		motywacyjny
rozmowa	3		na stanowisko
pierwsze	4		dojazd
półtorej	5		obowiązków
stabilna	6		wrażenie
niewygodny	7		zatrudnienia
podział	8		praca
list	9		godziny
łowca	10		rekrutacyjna

przykład: W naszej korporacji są bardzo atrakcyjne warunki zatrudnienia.

1. _____.
2. _____.
3. _____.
4. _____.

PRACA I PRACOWNIK – odmiana przez przypadki

mieć

zdobywać/zdobyć

zmieniać/zmienić

bać się o

szukać/poszukać

nie mieć

pracę

pracy

zatrudniać/zatrudnić

zwalniać/zwolnić

szkolić/przeszkolić

motywować/zmotywować

nagradzać/nagrodzić

karać/ukarać

pracownika/
pracowników

3.

Proszę wybrać najbardziej pasujące słowo z nawiasu, przeczytać list motywacyjny i zdecydować, czy zaprosiłaby Pani/zaprosiłby Pan tę osobę na rozmowę rekrutacyjną. Proszę uzasadnić swoją odpowiedź. Następnie proszę napisać kilka pozytywnych cech, które są dobrze widziane u pracowników przez pracodawców.

Szanowni Państwo,

aplikując na 1. (zawód, profesję, stanowisko) doradcy personalnego w Państwa organizacji, mam świadomość ogromnej 2. (odpowiedzi, odpowiedzialności, samodzielności). Właściwy dobór kadry, wyszukiwanie talentów, rozpoznawanie 3. (modnych, mocnych, mrocznych) i słabych stron kandydatów to trudne 4. (zadanie, zdanie, wydanie), jednak ja jestem bardzo uważna i dokładna. Potrafię wczytać się w życiorys i list 5. (motywujący, zmotywowany, motywacyjny), ale też obserwować rozmówców podczas spotkań i wyciągać wnioski. W poprzednich miejscach pracy bardzo często wybierałam te 6. (właściwe, własne, osobiste) osoby, które potem zapraszano na rozmowy kwalifikacyjne i zatrudniano. Mam też 7. (zaświadczenie, poświadczenie, doświadczenie) w redagowaniu ogłoszeń o pracę. Moje wykształcenie filologiczne oraz studia z 8. (zakresu, wykresu, okresu) psychologii i HR oraz kilkuletnie doświadczenie w branży pozwalają mi pewnie poruszać się po rynku pracy, ale też być osobą otwartą na nowe 9. (skierowania, kierunki, kierownictwo) i trendy. Znam doskonale prawo pracy. Wiem, jak pracować zarówno dla dobra firmy, jak i zatrudnionych w niej osób. Cechują mnie komunikatywność, rzetelność, 10. (samotność, samowystarczalność, samodzielność) i dobra organizacja pracy.

Licząc na Państwa zainteresowanie moją kandydaturą, jestem do dyspozycji w sprawie spotkania.

Z poważaniem
Aneta Rekruterska

przykład: rzetelność,

1. _____, 2. _____, 3. _____, 4. _____,

5. _____, 6. _____, 7. _____, 8. _____

Wyrazy podobne:

grupa pracowników – kadra

zdolność – talent

życiorys – biografia

poprzedni – były

wykształcenie – edukacja

prawo pracy – kodeks pracy

cechować – charakteryzować

CV

dane osobowe	imię i nazwisko
	numer telefonu
	adres e-mail
	adres zamieszkania (opcjonalnie)
doświadczenie zawodowe	lata pracy, nazwa firmy, stanowisko
wykształcenie	podstawowe
	średnie (skończone szkoła i profil)
	wyższe (skończone studia i kierunek)
	techniczne
	humanistyczne
języki obce	medyczne
	angielski (A1, A2, B1, B2, C1, C2)
	niemiecki
umiejętności	ukraiński
	prawo jazdy (kategoria, np. B)
	biegłe posługiwanie się pakietem MS Office
	znajomość języka migowego
	obsługa baz danych
	dobra organizacja pracy
	myślenie analityczne



4. Proszę uzupełnić poniższy szablon swojego CV i porozmawiać w grupie o Państwa wykształceniu, doświadczeniu, znajomości języków obcych, certyfikatach i umiejętnościach.

**IMIĘ
NAZWISKO**

ZAWÓD

DANE OSOBOWE



UMIEJĘTNOŚCI

**DOŚWIADCZENIE
ZAWODOWE**

WYKSZTAŁCENIE

CERTYFIKATY

JĘZYKI OBCE



5. Proszę opowiedzieć, jaką sytuację przedstawiają fotografie (kto jest na zdjęciu, jak się zachowuje, co może mówić itd.)

01



02



03



04



05



06



6. Proszę uzupełnić ogłoszenia 1-3 słowami z ramki (jedno słowo jest zbędne), a następnie wybrać jedno i napisać na nie odpowiedź.

dokumentacji / elastyczne / jazdy / obowiązków / służbowy / standardami /
techniczne / wdrażanie / wykształcenie / zatrudnianie / zdolność

1. Firma zatrudni inspektora kontroli jakości

Wymagania: wykształcenie 1. _____, wysokie zdolności analityczne, umiejętność czytania 2. _____ technicznej, doświadczenie na podobnym stanowisku, zaangażowanie i chęć rozwoju.

Zakres 3. _____: systematyczne przeprowadzanie kontroli, nadzór nad magazynem, analiza ryzyka, raportowanie i aktywny udział w audytach.

2. Firma handlowa zatrudni doradcę klienta

Wymagania: 4. _____ średnie, mile widziani studenci, znajomość języka angielskiego na poziomie min. B1, wysoka kultura osobista i punktualność.

Obowiązki: sprzedaż produktów zgodnie ze 5. _____ firmy, bieżąca i profesjonalna obsługa klienta.

Zapewniamy: 6. _____ godziny pracy, atrakcyjne wynagrodzenie, karnet na siłownię oraz prywatną opiekę medyczną.

3. Firma zatrudni kierownika projektu

Wymagania: doświadczenie w zarządzaniu projektami i budżetem, 7. _____ samodzielnego podejmowania decyzji, umiejętności interpersonalne, prawo 8. _____ kat. B, znajomość obsługi komputera (MS Office).

Obowiązki: zarządzanie projektami (umowy, budżet, raporty), bieżący nadzór nad realizacją projektów, 9. _____ nowych pracowników.

Zapewniamy: wsparcie szkoleniowe, umowę o pracę, pakiet medyczny, samochód 10. _____, także do użytku prywatnego.

Wyrazy podobne:

zatrudnić – dać pracę

wymagania – oczekiwania

systematyczny – regularny

kontrola – inspekcja, audyt, nadzór

produkt – towar

zarządzanie – kierowanie

wsparcie – pomoc

Odpowiedź na wybrane ogłoszenie:



- 7.** Proszę skreślić pytania źle widziane podczas rozmowy rekrutacyjnej (x 5), a następnie dopisać swoje propozycje pytań, które mogłyby/powinny pojawić się w czasie takiej rozmowy i podyskutować o nich w grupie. Na końcu proszę przeprowadzić przykładową rozmowę o pracę z koleżanką/kolegą (rekruter/pracodawca – kandydat).

przykład: He ma pan lat?

1. Czy ma pani/pan wygodny dojazd do pracy?
2. Czy mieszka pani/pan sama/sam?
3. Jakiego jest pani/pani wyznania?
4. Czy ma pani/pan jakieś ograniczenia co do czasu pracy, np. praca w godzinach porannych lub wieczornych?
5. Czy jest pani/pan dyspozycyjna/-y?
6. Czy planuje pani/pan powiększenie rodziny?
7. Jakie ma pani/pan zainteresowania poza pracą?
8. Gdzie pani/pan widzi siebie za kilka lat?
9. Czy miała pani/miał pan kiedykolwiek kłopoty z prawem?
10. Czy chętnie się pani/pan uczy nowych rzeczy?
11. Dlaczego chce pani/pan mieć tak wysokie zarobki?
12. _____ ?
13. _____ ?
14. _____ ?
15. _____ ?
16. _____ ?



8.

Proszę posłuchać informacji i wybrać, czego one dotyczą.

1. ...
 - a) Trwa rekrutacja.
 - b) Pracownicy stracą pracę.
 - c) Zakład będzie zajmował się czym innym.
2. ...
 - a) Szkolenie dla kandydatów do pracy.
 - b) Trening dla rekruterów.
 - c) Prezentacja działu HR.
3. ...
 - a) Wykształcenie.
 - b) Doświadczenie.
 - c) Umiejętności.
4. ...
 - a) Języki obce.
 - b) Planowana rekrutacja.
 - c) Zdobyte wykształcenie.
5. ...
 - a) Tworzenie CV.
 - b) Rozmowa rekrutacyjna.
 - c) Kwestia wynagrodzenia.
6. ...
 - a) Warunki finansowe.
 - b) Zakres obowiązków.
 - c) Zdolność podejmowania decyzji.



8. Wypełniać dokumenty...



Dialogi

- Zatrudniono mnie na okres próbny.
- Na jak długo?
- Na 3 miesiące.
- Nie martw się, ja też byłam najpierw na okresie próbnym, ale teraz jestem na umowie na czas określony do końca roku.
- I co potem?
- Szef obiecał mi już umowę na czas nieokreślony od stycznia.

01

- Muszę rozwiązać umowę z 3-miesięcznym wypowiedzeniem.
- Jak to? Zwalniasz się?
- Tak, zakładamy z mężem działalność gospodarczą.
- To może szef zgodzi się na rozwiązanie umowy za porozumieniem stron?
- Liczę na to. Będę jutro z nim w tej sprawie rozmawiała.

02

- Proszę przygotować świadectwo pracy dla pana Kwiatkowskiego.
- Na kiedy?
- Pojutrze kończy mu się umowa na czas określony i nie przedłużamy z nim współpracy.

03

- Ile bierzesz dni urlopu?
- 5.
- To wracasz do pracy dopiero w następną środę?
- Nie, w poniedziałek.
- W takim razie potrzebne ci są tylko 3 dni urlopu.
- Dlaczego?
- Bo nie wliczasz do niego dni wolnych od pracy, a 1 i 3 maja są dniami ustawowo wolnymi.
- Faktycznie!

04

- Jutro otrzymam nagrodę jubileuszową.
- Jaki masz staż pracy?
- 30 lat. A ty?
- 5 lat.
- Jak to? Przecież mówiłaś, że pracujesz cały czas od ukończenia studiów?
- Tak, zgadza się, ale na początku pracowałam wyłącznie na umowę-zlecenie.
- I co z tego?
- W takim przypadku 12 lat nie wlicza mi się do nagrody jubileuszowej tylko 5 lat, od kiedy mam umowę o pracę.
- Szkoda. Dobrze, że chociaż urlop przysługuje ci w pełnym wymiarze.
- Tak, bo do stażu pracy, od którego zależy wymiar urlopu, wlicza mi się 8 lat z tytułu ukończenia studiów.

05

BYĆ ZATRUDNIONYM (na jaką umowę, na jaki czas?)

być zatrudnionym na

umowę o pracę

umowę B2B

umowę-zlecenie

umowę o dzieło

na okres próbny

na czas określony

na czas nieokreślony

6 miesięcy

1,5 (półtora) roku

etat

½ etatu, ¾ etatu



1. Proszę uzupełnić zdania frazami z ramki (jedna jest zbędna), a następnie porozmawiać, czym różnią się te umowy i jakie są korzyści z każdej z nich.

agencyjną / B2B / dwóch tygodni / nieokreślony / o dzieło / o pracę / określony / próbny / zlecenie

1. Aneta została zatrudniona przez firmę farmaceutyczną na okres _____ dwóch miesięcy.
2. Pawle, czy jeden pracodawca może zawrzeć z pracownikiem trzy umowy na czas _____?
3. Joanna jest zatrudniona na umowę _____, dlatego nie płaci składek na ubezpieczenie chorobowe.
4. Karol był zatrudniony 10 lat w urzędzie na umowę o pracę na czas _____.
5. Piotrze, jeżeli jesteś zatrudniony na umowę _____, to przysługuje ci urlop wypoczynkowy.
6. Karolina jest tłumaczką, a jej mąż grafikiem, więc często są zatrudniani na umowę _____, jednak wtedy nie są za nich opłacane żadne składki ZUS.
7. Daniel ma własną działalność gospodarczą, dlatego współpracując z różnymi firmami, zawiera umowy _____.
8. Artur jest zatrudniony na okres próbny _____.



2. Proszę zapytać o podkreślone frazy w poniższych zdaniach i przygotować 3 podobne przykłady dla koleżanki/kolegi.

1. Anna pracuje na umowę o pracę 15 lat.
_____ Anna pracuje na umowę o pracę?
2. Julian obecnie pracuje na umowę-zlecenie.
_____ Julian obecnie pracuje?
3. Od stycznia pracuję na umowę na czas nieokreślony.
_____ pracujesz na umowę na czas nieokreślony?
4. Kamila została zatrudniona na umowę na czas określony 1 roku.
_____ Kamila została zatrudniona na umowę na czas określony?

5. Julia i Daria pracują w Ministerstwie Finansów.

_____ pracują Julia i Daria?

6. Maksymalny okres zatrudnienia na umowę na czas określony przez tego samego pracodawcę wynosi 33 miesiące.

_____ wynosi maksymalny okres zatrudnienia na umowę na czas określony przez tego samego pracodawcę?

7. Eliza ma 30-letni staż pracy.

_____ staż pracy ma Eliza?

8. Marek jest zatrudniony na umowę na okres próbny.

_____ okres jest zatrudniony Marek?

1. _____.

_____ ?

2. _____.

_____ ?

3. _____.

_____ ?



3.

Proszę wypełnić świadectwo pracy zgodnie z podanymi w tabeli informacjami. Proszę pamiętać o wpisaniu odpowiedniego okresu wypowiedzenia, zastanowić się, jakie dane trzeba zamieścić obowiązkowo w świadectwie pracy, a jakie dopiero na żądanie pracownika.

Marta Malinowska, ur. 30 marca 1990 r., pracowała jako referentka ds. administracyjno-biurowych w firmie Merwil przy ul. Kwiatowej 19, 05-120 Zielonka, nr REGON 123456789, NIP 987654321 od 1 kwietnia 2022 r. do 31 stycznia 2023 r. na cały etat.

Wcześniej pracowała jako referentka biurowa przez rok na 2/3 etatu.

Umowa o pracę została rozwiązana za wypowiedzeniem złożonym przez Martę Malinowską.

W okresie zatrudnienia wykorzystwała urlop wypoczynkowy w pełnym wymiarze 20 dni za 2023 rok oraz 2 dni na opiekę nad dzieckiem do lat 14 i 4 dni urlopu opiekuńczego.

(miejscowość, data)

(pracodawca, siedziba)

(nr REGON - PKD)

(NIP)

ŚWIADECTWO PRACY

1. Stwierdza się, że _____
(imię /imiona i nazwisko pracownika)

urodzony _____
(data urodzenia)

był zatrudniony _____
(pracodawca)

w okresie od _____ do _____ w wymiarze _____

w okresie od _____ do _____ w wymiarze _____

2. W okresie zatrudnienia pracownik wykonywał pracę tymczasową na rzecz:

.....w okresie od _____ do _____
(pracodawca użytkownik)

.....w okresie od _____ do _____
(pracodawca użytkownik)

3. W okresie zatrudnienia pracownik wykonywał pracę _____

(zajmowane stanowiska lub pełnione funkcje)

4. Stosunek pracy ustał w wyniku:

a) rozwiązania

(tryb i podstawa prawna rozwiązania stosunku pracy)

b) wygaśnięcia

(podstawa prawna wygaśnięcia stosunku pracy)

5. Został zastosowany skrócony okres wypowiedzenia umowy o pracę na podstawie art. 36¹

§ 1 Kodeksu pracy _____

(okres, o który został skrócony okres wypowiedzenia, uprawniający do odszkodowania)

6. W okresie zatrudnienia pracownik:

1) wykorzystał zwolnienie od pracy przewidziane w art. 1481 Kodeksu pracy:

(liczba dni lub godzin zwolnienia wykorzystanego w roku kalendarzowym, w którym ustał stosunek pracy)

2) wykorzystał urlop wypoczynkowy w wymiarze _____

(urlop wypoczynkowy wykorzystany w roku kalendarzowym, w którym ustał stosunek pracy)

w tym _____

(urlop wypoczynkowy wykorzystany na podstawie art. 1672 Kodeksu pracy w roku kalendarzowym, w którym ustał stosunek pracy)

3) wykorzystał urlop opiekuńczy w wymiarze _____

(liczba dni urlopu wykorzystanego w roku kalendarzowym, w którym ustał stosunek pracy)

4) korzystał z urlopu bezpłatnego _____

(okres trwania urlopu bezpłatnego i podstawa prawna jego udzielenia)

5) wykorzystał urlop ojcowski w wymiarze _____ w _____ częściach

6) wykorzystał urlop rodzicielski _____

7) wykorzystał urlop wychowawczy udzielony na podstawie _____

8) korzystał z ochrony stosunku pracy, o której mowa w art. 1868 § 1 pkt 2 Kodeksu pracy, w okresie (okresach) _____

9) wykorzystał zwolnienie od pracy przewidziane w art. 188 Kodeksu pracy _____

(liczba dni lub godzin zwolnienia wykorzystanego w roku kalendarzowym, w którym ustał stosunek pracy)

10) wykonywał pracę zdalną przewidzianą w art. 6733 Kodeksu pracy _____

(liczba dni wykonywania pracy zdalnej w roku kalendarzowym, w którym ustał stosunek pracy)

- 11) był niezdolny do pracy przez okres _____ dni
(liczba dni, za które pracownik otrzymał wynagrodzenie, zgodnie z art. 92 Kodeksu pracy, w roku kalendarzowym, w którym ustał stosunek pracy)
- 12) _____
(dni, za które pracownik nie zachował prawa do wynagrodzenia, przypadające w okresie od dnia 1 stycznia 2003 r. do dnia 31 grudnia 2003 r., zgodnie z art. 92 § 11 Kodeksu pracy obowiązującym w tym okresie)
- 13) odbył służbę wojskową w okresie _____
(okres odbywania czynnej służby wojskowej lub jej form zastępczych)
- 14) wykonywał pracę w szczególnych warunkach lub w szczególnym charakterze _____
(okresy wykonywania pracy oraz jej rodzaj i zajmowane stanowiska)
- 15) wykorzystał dodatkowy urlop albo inne uprawnienia lub świadczenia przewidziane przepisami prawa pracy _____
- 16) _____
(okresy nieskładkowe, przypadające w okresie zatrudnienia wskazanym w ust. 1, uwzględniane przy ustalaniu prawa do emerytury lub renty)

7. Informacja o zajęciu wynagrodzenia:

(oznaczenie komornika i numer sprawy egzekucyjnej)

(wysokość potrąconych kwot)

8. Informacje uzupełniające:

(pieczęć i podpis pracodawcy lub osoby działającej w jego imieniu)

POUCZENIE

Pracownik może w ciągu 14 dni od otrzymania świadectwa pracy wystąpić z wnioskiem do pracodawcy o sprostowanie świadectwa pracy. W razie nieuwzględnienia wniosku pracownikowi przysługuje, w ciągu 14 dni od zawiadomienia o odmowie sprostowania świadectwa pracy, prawo wystąpienia z żądaniem jego sprostowania do sądu pracy. W przypadku niezawiadomienia przez pracodawcę o odmowie sprostowania świadectwa pracy, żądanie sprostowania świadectwa pracy wnosi się do sądu pracy.
(podstawa prawna – art. 97 § 21 Kodeksu pracy)

Źródło: <https://poradnikprzedsiębiorcy.pl/-swiadectwo-pracy-wzor>

RODZAJE URLOPÓW PRACOWNICZYCH – urlop (jaki?)

urlop

wypoczynkowy	krótki
okolicznościowy	długi
opiekuńczy	trydniowy
bezpłatny	czternastodniowy
zdrowotny	proporcjonalny
macierzyński	płatny
tacierzyński	niewykorzystany
ojcowski	zaległy
rodzicielski	uzupełniający
wychowawczy	na żądanie



4.

Proszę powiedzieć, jakiego urlopu dotyczą przedstawione fotografie i dlaczego tak Pani/Pan uważa. Proszę porozmawiać w grupie na temat warunków poniższych urlopów (ile dni, dla kogo, kiedy, co podczas takiego urlopu można robić itd.). Czy korzystali Państwo kiedyś z różnych urlopów? Co Państwo dokładnie robili?

01



02



03



04



05



06



mieć

dostawać/dostać

otrzymywać/otrzymać

brać/wziąć

odkładać/odłożyć

przerywać/przerwać

urlop

skracać/skrócić

zaczynać/zacząć

planować/zaplanować

spędzać/spędzić

wykorzystywać/wykorzystać

iść/pójść

jechać/pojechać

udawać się/udać się

na urlop

wybierać się/wybrać się

wyjeżdżać/wyjechać

wysyłać/wysłać pracownika



5.

Proszę napisać 8 zdań, wykorzystując konstrukcje ze słowem urlop. Następnie proszę wymienić się tymi zdaniami w parach i zaproponować do nich pytania.

przykład: W tym roku ani ja, ani mój mąż nie wykorzystaliśmy całego urlopu. Musimy go wykorzystać do końca marca następnego roku. → Czego ani ty, ani twój mąż nie wykorzystaliście?

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

5. _____

6. _____

7. _____

8. _____



6. *Proszę posłuchać informacji i wypełnić wniosek o urlop oraz odpowiedź pracodawcy.*

Poznań, 15 listopada 2023 r.

Anna Zdrojewska
Arletto sp. z o.o.
ul. Mozaikowa 47
05-230 Wołomin

Wniosek o urlop 1. _____

Zwracam się z prośbą o 2. _____ mi urlopu wypoczynkowego
przysługującego za rok 3. _____ w liczbie dni 12 4. _____
w terminie od 5. _____ do 12 grudnia br.

Z poważaniem
Anna Zdrojewska

Wyrażam 6. _____ /nie wyrażam zgody* na udzielenie urlopu
w terminie i wymiarze 7. _____ w niniejszym wniosku.

17.11.2023 r.
Lech Twardowski

* niepotrzebne skreślić



9. Pracować w organizacji...



Dialogi

- O 14.00 zarządzam brainstorm naszego zespołu, a jutro o 13.00 team briefing.
- To znaczy, że dziś czeka nas crunch time?
- Wiadomo, musimy zdążyć z projektem na deadline, a to już za 3 dni.
- Workflow jest świetny, więc powinniśmy skończyć case przed terminem.

korpomowa – język korporacyjny

brainstorm – burza mózgów (zespołu)

team briefing – narada członków zespołu z kierownictwem

crunch time – nadgodziny

deadline – termin końcowy

workflow – atmosfera w pracy, współpraca

case – projekt, sprawa

- Dzień dobry, chciałbym porozmawiać z panem burmistrzem lub panią wiceburmistrz.
- W jakiej sprawie?
- W sprawie utwardzenia drogi na naszej ulicy. Jestem mieszkańcem Legionowa.
- Interesanci są przyjmowani w każdy poniedziałek w godzinach od 12.00 do 16.30.
- Trzeba się wcześniej zapisać?
- Tak, najlepiej telefonicznie lub mailowo.
- Może mnie pani zapisać na najbliższy poniedziałek, skoro już tu jestem?
- Proszę poczekać, sprawdzę w terminarzu, która godzina jest dostępna.

02

- Czy pamięta pani, by do wszystkich klientów biznesowych wysłać kartki świąteczne?
- Tak, już wydrukowałam większość życzeń. Myślę, że jutro będą gotowe i dam panu mecenasowi do podpisu.
- Dobrze. Proszę pamiętać, że jutro będę w kancelarii tylko do godziny 13.00. Potem jadę do Miła Banku. Potwierdziła pani moje spotkanie z dyrektorem?
- Tak, ale dziś dzwoniła jego sekretarka i przełożyła spotkanie o pół godziny.

03

- Proszę dać skierowanie dwóm nowym pracownikom na badania wstępne.
- Dobrze. Czy przygotować również skierowania na badania okresowe dla pozostałych pracowników?
- Oczywiście. Niedługo kończy się termin ważności obecnych orzeczeń.

04

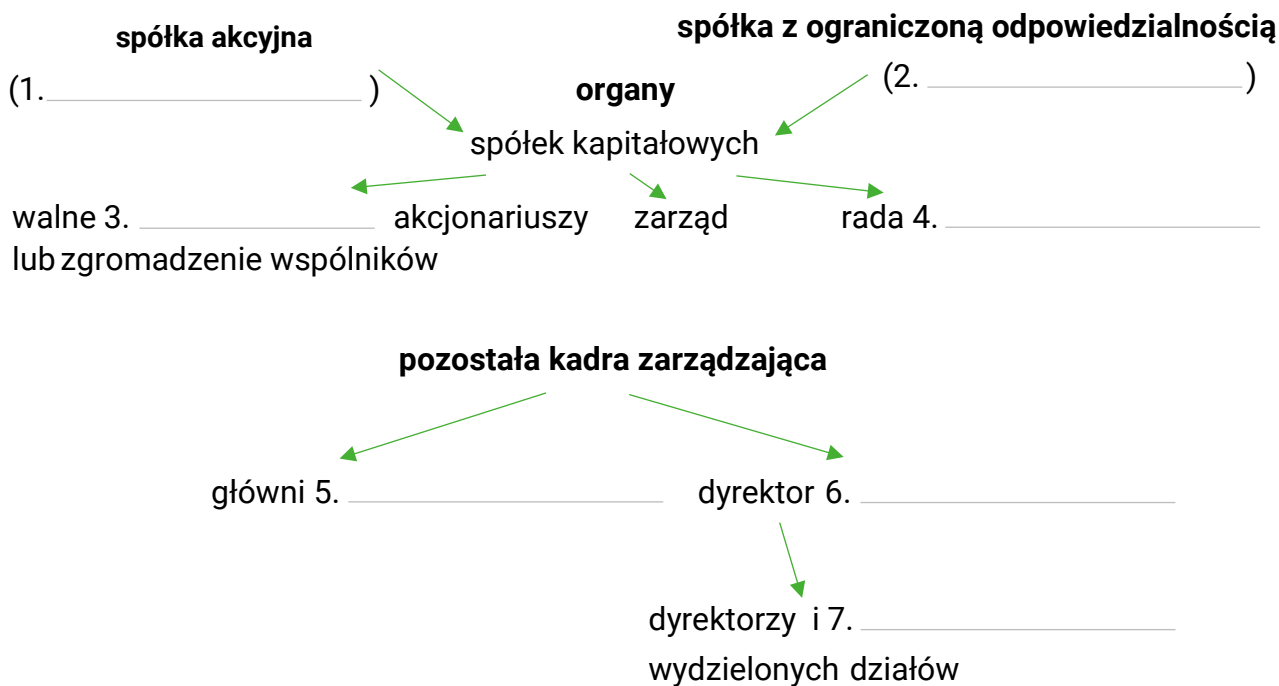
- Przepraszam, czy możesz sprzątać brudne kubki i talerzyki ze swojego biurka i myć je pod koniec dnia?
- Ale przecież to jest moje biurko.
- Owszem, ale porządek lub bałagan na nim świadczą o wszystkich osobach pracujących w tym pomieszczeniu.

05



1. Proszę wybrać słowa z ramki i wpisać je we właściwe miejsca (jedno słowo jest zbędne).

generalny / kierownicy / księgowi / nadzorcza / SA / sp. z o.o. / wyborcza / zgromadzenie



2. Proszę powiedzieć, co przedstawiają poniższe fotografie (osoby, miejsce pracy, styl pracy, styl ubierania się – dress code itd.).





- 3.** Proszę uzupełnić nazwy urzędów słowami z ramki (jedno słowo jest zbędne). Następnie proszę sprawdzić na stronach internetowych tych instytucji, jakimi sprawami się zajmują i porozmawiać o tym w parach, a potem przedstawić całej grupie wszystkie informacje.

centralne / Cudzoziemców / gmin / Najwyższa / Narodowy /
powiatowe / rządowa / samorządowa / wojewódzkie / Wysoka

Praca w urzędzie obejmuje:	
Urzędy 1. _____	administracja 8. _____
urzędy miast	
starostwa 2. _____	
urzędy marszałkowskie	
Urzędy 3. _____	
ministerstwa	
Urzędy 4. _____ (np. Główny Urząd Statystyczny, Urząd Patentowy RP, Urząd do Spraw 5. _____)	administracja 9. _____
6. _____ Izba Kontroli, Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji, Krajowa Rada Sądownictwa, 7. _____ Bank Polski	administracja państwowa (niepodlegająca rządowi)



4. Proszę połączyć słowa z dwóch kolumn – wpisać liczby 1-10 obok pasujących słów i napisać zdania z połączonymi wyrażeniami.

urząd	1		zespołowa
nagroda	2		służbowe
administracja	3		pracownicze
dodatek	4		finansów
praca	5		wojewódzki
starostwo	6		samorządowa
spotkanie	7		socjalny
obowiązki	8		powiatowe
pakiet	9		stażowy
ministerstwo	10		jubileuszowa

przykład: W starostwie powiatowym można załatwić wiele spraw, m.in. zarejestrować nowo kupiony samochód.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____



5. *Proszę wybrać najbardziej pasujące słowo z nawiasu, przeczytać tekst i porozmawiać w grupie o swoich doświadczeniach oraz preferencjach stylu pracy.*

Styl pracy w korporacji różni się od stylu pracy w urzędzie oraz w małej, kilkuosobowej firmie. Występuje rozdzielenie odpowiedzialności i poczucie braku wpływu na decyzje. To dlatego, że każdy pracownik ma wąski zakres obowiązków, a 1. (wyniki, badania, etaty) pracy zależą od całego zespołu. Korporacje wyróżnia większy formalizm i 2. (układ, hierarchia, wybór) stanowisk, a więc wielopoziomowy proces decyzyjny. Jednak młodych ludzi przyciąga do nich 3. (stabilność, stabilizacja, stałość) zatrudnienia, dobre zarobki i liczne benefity. Początkujący pracownicy mają też większą „strefę komfortu”, czyli czas na wdrożenie się, i często mogą liczyć na pomoc kolegów. Jednak poczucie anonimowości, czasami też monotonia oraz praca w biurze typu open space powodują, że po kilku latach pracy w korporacji pracownicy często odchodzą i 4. (kupują, robią, zakładają) własne firmy.

Z kolei w urzędach obowiązują mniej restrykcyjne zasady dress code’u, czyli stylu ubierania się, a pracownicy 5. (wyczuwają, odczuwają, minimalizują) mniejszy stres. W urzędach ma miejsce mała rotacja pracowników, którzy pracują w nich nawet do 6. (pensji, emerytury, renty). Zazwyczaj obowiązują sztywne reguły awansu i wynagradzania. Praca urzędników wymaga za to doskonałej wiedzy i bycia 7. (na bieżni, aktualnie, na bieżąco) z nowymi przepisami prawnymi. Najczęściej to praca przy obsłudze petentów, która jest lubiana przez większość ludzi ze względu na różne dodatki do wynagrodzeń, takie jak: premie, dodatki stażowe, „trzynastki”, pakiety socjalne, nagrody jubileuszowe, odprawy emerytalne. Pensje też są zawsze 8. (terminowo, skutecznie, efektywnie) wypłacane.

Natomiast pracę w małej firmie charakteryzuje zazwyczaj szerszy zakres obowiązków pracowniczych i mniejszy formalizm. Dobrej współpracy i lepszej komunikacji często sprzyjają również 9. (wygrany, przegrany, zgrany) zespół i domowa atmosfera w biurze. Pracownicy mają poczucie, że ich praca ma sens, gdyż większej odpowiedzialności towarzyszy również większa satysfakcja. To przyczynia się do 10. (rozkwitu, rozwoju, rozwinięcia) zawodowego i awansu. Nie ma też sztywnych zasad dotyczących stroju do pracy.

Wyrazy podobne:

wyróżniać – cechować

stabilność – trwałość

anonimowość – bezimienność

open space – otwarta przestrzeń

dress code – styl ubierania się

rotacja – wymiana

emerytura – koniec pracy w wieku 60 lub 65 lat

awans – promocja

petent – klient w urzędzie

dodatek stażowy – premia za lata pracy

„trzynastka” – trzynasta pensja w roku

odprawa emerytalna – pieniądze na zakończenie pracy



6. *Proszę przeczytać dialog i zastanowić się, jakie zasady savoir-vivre obowiązują przy prezentacji służbowej.*

- Przepraszam, panie prezesie, czy mogę panu kogoś przedstawić?
- Oczywiście, panie Tomaszu.
- Panie prezesie, to jest moja żona Anna Mateńko i jej przyjaciółka Zofia Kowalska. Obie panie są księgowymi w firmie Asana SA.
- Bardzo mi miło. To znaczy, że panie pracują w firmie, która od dawna dba o naszą kompleksową ochronę ubezpieczeniową?
- Tak, panie prezesie. Liczymy na dalszą owocną współpracę.



7. *Proszę napisać, jak zwracać się do następujących osób na stanowiskach publicznych (r. męs. i żeń).*

przykład: prezydent miasta – Panie Prezydencie, Pani Prezydent (bez nazwy miasta)

1. burmistrz miasta, dzielnicy – _____
2. marszałek województwa – _____
3. minister – _____
4. rektor wyższej uczelni – _____
5. profesor – _____
6. prezes – _____
7. dyrektor szkoły – _____
8. wicedyrektor urzędu – _____



8. *Proszę posłuchać nagrania i uporządkować kolejność fragmentów zaproszenia. Następnie proszę zaadresować kopertę podanymi poniżej danymi.*

Zaproszenie

1. która odbędzie się w siedzibie _____
2. firmy w Warszawie przy ul. Paca 5 _____
3. na konferencję „Czyste powietrze”, _____
4. Polimeks SA w Warszawie zaprasza _____
5. lub telefonicznie: 519 262 814 _____
6. PS Proszę o potwierdzenie obecności _____
7. Panią Prezes Iwonę Rajczak _____
8. do dnia 29.01.2024 r. _____
9. w dniu 6 lutego 2024 r. o godz. 11.00. _____
10. e-mailowo: justynasobieszek@polimeks.pl _____



Dane:

ul. Nagietkowa 8

Astra sp. z o.o.

Szanowna Pani

09-512 Warszawa

Iwona Rajczak



10. Zarabiać pieniądze, korzystać z benefitów...



- Jesteś zadowolony ze swoich zarobków?
- Tak. I z atrakcyjnych benefitów: prywatny plan emerytalny, karnet na siłownię, pakiet medyczny, samochód służbowy z kartą paliwową.
- Telefon, laptop...
- Tak, ale to ma już chyba każdy.
- Macie bony żywieniowe?
- Jeszcze nie, ale dział HR już o tym myśli.

01

- Co możemy zrobić, żeby bardziej zintegrować zespół?
- Zorganizujemy piknik rodzinny z okazji Dnia Dziecka.
- Dobry pomysł. Może zaprosimy dzieci do biura, wtedy zobaczą, jak pracują ich rodzice. Przygotujemy konkursy z nagrodami.
- Może też wspólne wyjścia kulturalne, np. do teatru?
- Nie każdy lubi teatr.

02

- Słyszałam, że niektóre firmy, aby zatrzymać pracowników, zgadzają się na jeden dzień pracy w tygodniu z pupilem.
- A co z ludźmi, którzy boją się zwierząt?

03

- Jakie wynagrodzenie państwo proponują?
- Na okres próbny 7 tysięcy brutto, później 8 tysięcy brutto oraz premie uznaniowe co kwartał.
- A prywatna opieka medyczna?
- Oferujemy pakiety zdrowotne, dofinansowujemy wypoczynek letni oraz pokrywamy koszty dojazdu i szkoleń, np. kursów językowych.
- Jak często są podwyżki?
- W zależności od sytuacji na rynku, inflacji oraz dochodów spółki.

04

- Sprawdźmy, jakie będą koszty zatrudnienia nowego pracownika.
- Jeśli zgodzi się na pensję 4.000 netto, to brutto będzie około 5.400, a łączny koszt pracodawcy 6.500 złotych.
- Plus dodatki, takie jak premie kwartalne, roczne, samochód z kartą paliwową.

05

DOSTAWAĆ (co?)

dostawać

dostaję

dostajesz

dostaje

dostajemy

dostajecie

dostają

premię

wynagrodzenie

pensję (na rękę)

kartę sportową

karnet na siłownię

samochód służbowy

telefon, tablet, laptop

ubezpieczenie na życie

nagrodę (finansową, rzeczową)

kartę podarunkową, przedpłaconą, paliwową

zwrot za dojazd do pracy (benzyna, karta miejska)



1. Proszę połączyć słowa z dwóch kolumn – wpisać liczby 1-10 obok pasujących słów, a następnie wybrać sześć struktur i napisać z nimi zdania/pytania.

karta	1		medyczny
plan	2		żywnieniowy
pakiet	3		emerytalny
karnet	4		uznaniowa
samochód	5		wypoczynku
bon	6		brutto/netto
piknik	7		paliwowa
premia	8		na siłownię
dofinansowanie	9		rodzinny
pensja	10		służbowy

przykład: Ile wynosi pensja netto (na rękę) przy wynagrodzeniu 9 tysięcy brutto?

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____



2. Proszę powiedzieć, jakie benefity dla pracowników przedstawiają poniższe fotografie, a następnie podyskutować w grupie, które z nich są dla Państwa najbardziej atrakcyjne i dlaczego.



3. Proszę zdecydować, co to jest i wybrać jedno słowo z trzech, a następnie zaproponować podobne opisy do niektórych niepoprawnych słów.

przykład: przedpłacona, paliwowa, podarunkowa – premia, karta, nagroda
kwartalna, uznaniowa, roczna – premia

1. brutto, netto, na rękę – zarobki, ubezpieczenie, karnet
2. za dojazdy, za bilety, za posiłki – premia, zwrot, dochód
3. większe pieniądze co miesiąc – bon, nagroda, podwyżka
4. na siłownię, na basen, do kina – pakiet, plan, karnet
5. telefon, tablet, samochód – przedpłacony, służbowy, podarunkowy
6. pensja, zarobki, wynagrodzenie – pieniądze za pracę, nagroda, emerytura

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____

PIENIĄDZE

mieć

zarabiać/zarobić

oszczędzać/oszczędzić

tracić/stracić

pieniądze

gubić/zgubić

inwestować/zainwestować

wydawać/wydać

nie mieć/nie zarabiać/nie oszczędzać...

pieniędzy

kłócić się/pokłócić się

walczyć/zawalczyć

o pieniądze

rozmawiać/porozmawiać

dyskutować/podyskutować

myśleć/pomyśleć

o pieniądzech

marzyć/pomarzyć



4. Proszę wpisać odpowiednie czasowniki z powyższej tabeli w poprawnej formie, a następnie podać swoje przykłady zdań z pozostałymi słowami.

1. Większość osób nie potrafi _____ o pieniądzach z przełożonym, dlatego _____ mało.
2. Jeśli chcesz mieć poduszkę finansową, to powinienś _____ pieniądze, minimum 10 % z każdej pensji.
3. W zeszłym miesiącu Ola _____ wszystkie oszczędności, a wczoraj _____ gdzieś kartę kredytową.
4. Słyszałem wczoraj, jak księgowa i dyrektor finansowy _____ o pieniądze i nadmierne wydatki.
5. Moi synowie nigdy nie _____ pieniędzy i teraz nie mogą sobie pozwolić na wiele rzeczy.
6. Jeśli korporacja będzie miała problemy, inwestorzy _____ swoje pieniądze na giełdzie.
7. Rozmawialiśmy z prezesem o podwyżkach, ale powiedział, że firma w tym kwartale nie _____ pieniędzy, bo wyposaża nowe biuro. Większe pieniądze _____ za kilka miesięcy.
8. Dziewczyny przed spotkaniem rekrutacyjnym _____ o pieniądzach, jakie mogą zarabiać.
9. _____
10. _____
11. _____
12. _____



5. Proszę poprawnie zapisać sumę widoczną na zdjęciu, a następnie napisać propozycje, co można za takie kwoty kupić i porównać swoje odpowiedzi w grupie.



przykład: trzysta złotych

Za tę kwotę można kupić dwa bilety do teatru.





6. Proszę wybrać najbardziej pasujące słowo z nawiasu i zaproponować po 3 pytania do każdej osoby. Następnie proszę przeprowadzić z koleżanką/kolegą dialog na temat Państwa nowych wymyślonych prac i opisać wszystkie warunki zatrudnienia.

Kinga, Iza i Hubert porównują swoje warunki zatrudnienia

Kinga pracuje od kilku miesięcy w znanej firmie odzieżowej. Nie 1. (zarabia, zdobywa, zaradza) dużo, ale na początku swojej kariery chciała zdobyć doświadczenie w korporacji modowej. Poza tym nie ukrywa, że tym, co ją zachęciło do podjęcia pracy, były duże 2. (zyski, koszty, zniżki) pracownicze na produkty. Kocha modę, więc dzięki nim korzysta z tańszych zakupów. Ma także prywatną opiekę medyczną, ale tylko podstawowy pakiet oraz kartę lunchową z limitem 20 zł na dzień.

Iza pracuje w państwowej instytucji. Zasady 3. (pracowania, zatrudnienia, zarobienia) są bardzo uporządkowane. Regularnie wypłacane są 4. (premiery, promocje, premie) i przyznawane różne nagrody. Ma zapewnione bezpłatne szkolenia, zarówno językowe, jak i te z zakresu radzenia sobie ze stresem czy zarządzania projektami. Jej przełożeni naprawdę dbają, aby podwładni podnosili swoje 5. (konkursy, konkurencje, kwalifikacje). Partner Izy prowadzi działalność gospodarczą, co wymaga dużego nakładu pracy. Czasami zarabia dużo, a czasami nie. To bardzo niestabilna sytuacja. Dla Izy takie zajęcie byłoby zbyt stresujące.

Hubert kilka razy zmieniał pracę i w końcu znalazł tę wymarzoną. Pracodawca gwarantuje 6. (energiczny, plastyczny, elastyczny) grafik, zapewnia świetnie wyposażone biuro, wszystkie narzędzia do pracy, a ponadto karnet na siłownię oraz 7. (spłacenienie, dofinansowanie, proponowanie) wyjść kulturalnych (jedno wyjście na kwartał). Na koniec roku są piękne upominki, premie roczne oraz 8. (nowatorskie, nowoczesne, noworoczne) spotkanie w modnym miejscu miasta. Koledzy Huberta zazdroszczą mu, więc już im nie mówi, że ma też udział w zyskach firmy.

przykład: Kingo, czy twoja firma to znana marka odzieżowa?

1. Kingo, _____ ?
2. Kingo, _____ ?
3. Kingo, _____ ?
4. Izo, _____ ?
5. Izo, _____ ?
6. Izo, _____ ?

7. Hubercie, _____ ?
8. Hubercie, _____ ?
9. Hubercie, _____ ?



7.

Proszę posłuchać informacji i zaznaczyć, czego one dotyczą.

- | | |
|--|--------------------------------------|
| 1. ... | 4. ... |
| a. Karta przedpłacona. | a. Elastyczny grafik pracy. |
| b. Karnet sportowy. | b. Ubezpieczenie na życie. |
| c. Karta paliwowa. | c. Harmonogram godzin pracy. |
| 2. ... | 5. ... |
| a. Potrzebuję dofinansowania wypoczynku. | a. Dofinansowanie szkoleń. |
| b. Muszę porozmawiać o podwyżce. | b. Karta przedpłacona. |
| c. Zapytam o plan emerytalny. | c. Karta lunchowa. |
| 3. ... | 6. ... |
| a. Samochód. | a. Dodatkowe prywatne ubezpieczenie. |
| b. Bon żywieniowy. | b. Wyższe kwalifikacje. |
| c. Karnet na siłownię. | c. Nagrody pracownicze. |



Teksty



1. *Proszę przeczytać tekst i odpowiedzieć na pytania.*

Biur-Hig – artykuły biurowe i higieniczne

Anna Pieczętka jest handlowcem w firmie Biur-Hig, sprzedającej artykuły biurowe i higieniczne. Do obowiązków Anny należą kontakty z obecnymi klientami oraz szukanie nowych odbiorców. Wcześniej pracowała jako specjalistka do spraw zakupów w korporacji, dlatego świetnie zna procedury zamówień w dużych firmach. Potrafi szybko analizować koszty zakupów, harmonogram dostaw, przygotowywać oferty oraz negocjować i podpisywać umowy.

Jej kolega Michał Dziurkacz zajmuje się obsługą zamówień artykułów biurowych, takich jak: ołówki, długopisy, korektory, markery, zakreślacze, spinacze, zszywki, nożyczki, segregatory, papiery, notesy biurowe, tonery, kleje, koperty, kalkulatory, laminatory, drukarki i wiele innych. Realizuje też zlecenia na artykuły higieniczne, czyli mydła, papier toaletowy, ręczniki papierowe, chusteczki i worki na śmieci.

Firma Anny i Michała jest bardzo profesjonalna, więc klienci zawsze mogą liczyć na terminową dostawę wysokiej jakości artykułów dostosowanych do swoich potrzeb. Anna i Michał doskonale znają branżę handlową, dlatego mogą oferować produkty w najlepszych cenach. Dzięki temu w wielu biurach nie brakuje narzędzi do codziennej pracy.

1. Gdzie i na jakim stanowisku pracuje Anna Pieczętka?

2. Co robi w obecnej pracy i jakie są jej obowiązki?

3. Jakie doświadczenie ma Anna z poprzedniej pracy?

4. Czym zajmuje się Michał Dziurkacz?

5. Jakie urządzenia biurowe są dostępne w ofercie firmy?

6. Jakie środki czystości można zamówić?

7. Czego mogą oczekiwać klienci firmy Biur-Hig?

8. Dlaczego Anna i Michał mogą proponować dobre towary w korzystnej cenie?

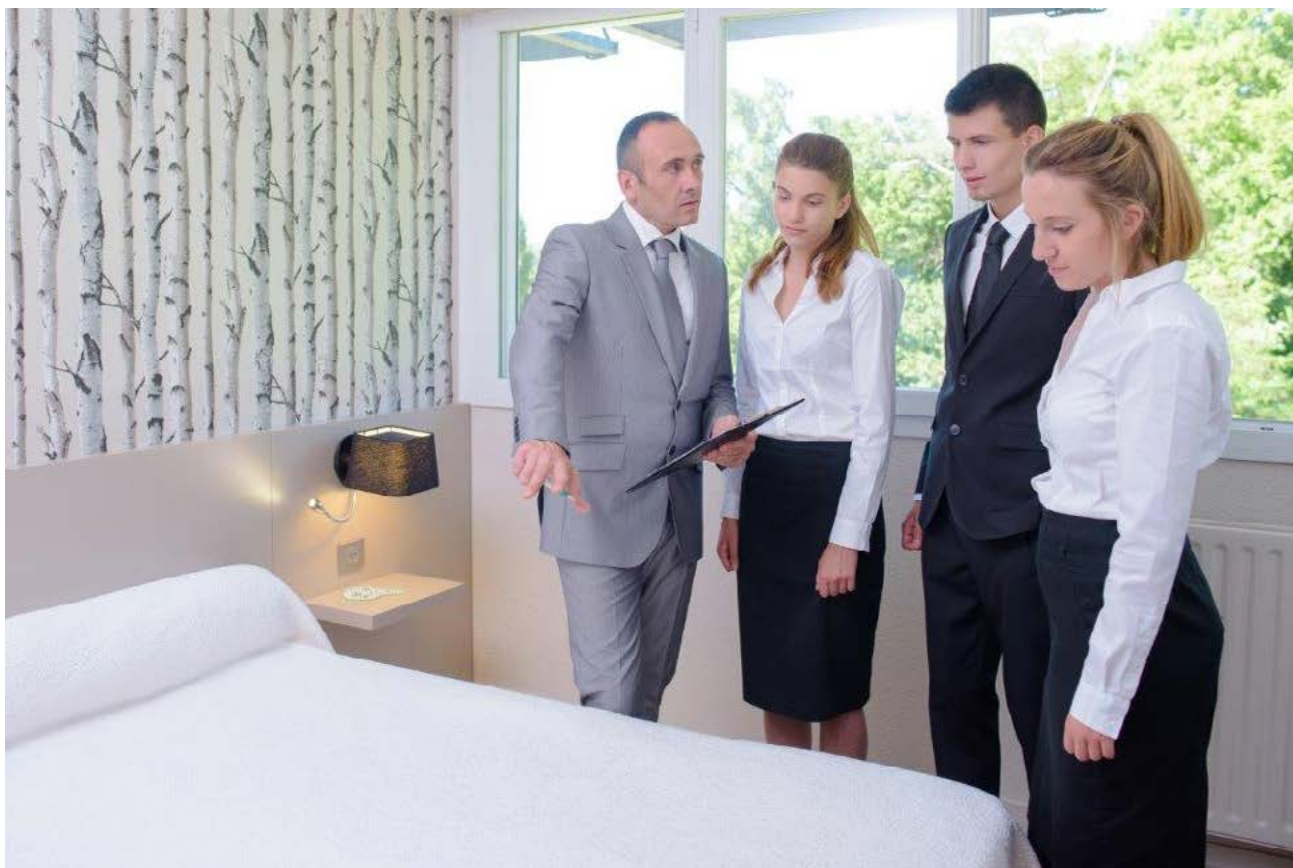


2. Proszę przeczytać tekst i napisać pytania do odpowiedzi.

Szczeble kariery

Na początku kariery zawodowej byłam stażystką. Podawałam kawę i herbatę, chodziłam na pocztę, kserowałam dokumenty. Każde zadanie wykonywałam z entuzjazmem, ponieważ interesowało mnie wszystko, co dzieje się w firmie. Po zakończeniu stażu dostałam stanowisko asystentki. To był pierwszy krok w mojej karierze zawodowej. Jako asystentka doskonaliłam umiejętności organizacyjne i reprezentowałam firmę na różnych spotkaniach. Potem dostałam szansę, żeby pracować jako specjalistka w dziale sprzedaży. Nie odpowiadała mi praca w stresie, ale zdobyłam cenne umiejętności. Nauczyłam się negocjować, budować relacje z klientami i zarządzać czasem. Po paru miesiącach mogłam awansować, ale w dziale kadr zwolniło się stanowisko rekruterki. Ta praca bardziej mi się podobała. Szukałam najlepszych kandydatów, prowadziłam rozmowy kwalifikacyjne i zatrudniałam nowych pracowników. Tworzyłam dobre warunki pracy. Kiedy przeszłam do działu marketingu, mogłam wykorzystać zdobyte doświadczenie w planowaniu kampanii reklamowych. Teraz, w fotelu dyrektorki marketingu, patrzę też na moją firmę jako stażystka, asystentka i pracownica różnych działów, a na dodatek robię bardzo dobrą kawę.

1. _____?
Była stażystką.
2. _____?
Po zakończeniu stażu.
3. _____?
Praca pod presją.
4. _____?
W dziale sprzedaży.
5. _____?
Ponieważ wolała to stanowisko.
6. _____?
Była odpowiedzialna m.in. za rekrutację.
7. _____?
Przygotowywanie kampanii reklamowych.
8. _____?
Kieruje działem marketingu.



3. *Proszę przeczytać tekst i odpowiedzieć na pytania.*

Akcja – integracja!

Hotel GrandLux organizuje spotkanie integracyjne dla firmy farmaceutycznej. Pracownicy marketingu omówili ze wszystkimi kierownikami program imprezy, a dział rezerwacji potwierdza zakwaterowanie. Szef kuchni Michał Groszek i kucharze planują ciepłe i zimne bufety śniadaniowe, obiadowe oraz uroczystą kolację. Zwracają uwagę na alergie gości, a także preferowane przez nich diety. Restauracja słynie z wyjątkowych deserów. Pan Michał testuje przepis na sernik z karmelem i porzeczką, a potem przygotowuje zamówienie dla działu zaopatrzenia. Kierownik sali, kelnerzy i pracownicy techniczni rozmawiają o ognisku z muzyką na żywo, które jest planowane pierwszego dnia wieczorem. Kierownicy pięter oraz personel sprząający sprawdzają sale konferencyjne, pokoje hotelowe i części wspólne: hol na parterze, korytarze, schody i windy. Pan Robert, hotelowa „złota ręczka”, zauważył, że w sali konferencyjnej zepsuł się rzutnik, a w drugiej nie działa klimatyzacja i brakuje tablicy z kartkami. Pracownicy room service uzupełniają napoje w mini-barach, ręczniki, szlafroki, kapcie jednorazowe. Sprawdzają kosmetyki, torby na pranie, zestawy do czyszczenia odzieży.

Upewniają się, że działają żelazka, suszarki do włosów, sejfy. Pracownicy recepcji ponownie omawiają informacje, które jutro przekażą gościom. Dział marketingu będzie monitorować zmiany i na prośbę klienta dokumentować wydarzenie, kuchnia i obsługa restauracji zadbają o wrażenia kulinarne, a personel sprzątający o porządek. A klient? Jak to się mówi: „Będzie pan zadowolony”.

1. Czym na początku zajęły się osoby z działu marketingu?

2. Co muszą wziąć pod uwagę kucharze w planowanym menu?

3. Który dział zajmie się zakupami zleconymi przez szefa kuchni?

4. Jakie działy organizują wieczorną atrakcję na świeżym powietrzu?

5. Za co odpowiadają kierownicy pięter i personel sprzątający?

6. Jakie działania podejmują pracownicy room service?

7. Co omawiają pracownicy recepcji?

8. Jaka jest rola działu marketingu podczas imprezy?



4. *Proszę przeczytać tekst i napisać pytania do odpowiedzi.*

Zdalnie czy twarzą w twarz?

Monika jest graphiczką w agencji reklamowej. Trzy dni pracuje zdalnie, a dwa dni w biurze. W ciągu tygodnia uczestniczy w kilku spotkaniach: online, stacjonarnie i hybrydowo. Spotkania zdalne są według niej wygodne i efektywne. Monika ma potrzebny sprzęt i odpowiedni pokój do pracy, dlatego może wykonywać swoje zadania bez wychodzenia z domu. Nawet jeżeli zdarzają się problemy techniczne, np. ktoś nie widzi prezentacji, kogoś nie słysząc, komuś nie działa Internet, i tak oszczędza się czas na dojazd do biura. Najlepszy prowadzący, według Moniki, to Waldemar, który jest zastępcą szefa zespołu. Przede wszystkim w jasny sposób określa cel spotkania. Wszyscy dostają agendę odpowiednio wcześniej, żeby się przygotować. Waldemar dobrze zarządza czasem dyskusji, dlatego każdy ma szansę się wypowiedzieć. Niektórzy narzekają, że ogranicza spotkania do niezbędnego minimum i nie pozwala na swobodne rozmowy, ale Monika docenia taki styl pracy. Na zakończenie Waldemar zawsze podsumowuje wnioski i omawia konkretne działania do wykonania po spotkaniu. Dodatkowo wysyła je e-mailem. Monika uważa, że dobrze spotkać się od czasu do czasu twarzą w twarz. Cotygodniowe spotkania w biurze pozwalają na uzgadnianie pomysłów, spontaniczne burze mózgów i rozmowy. Monika czuje wtedy energię i entuzjazm współpracowników, co służy pełniejszej komunikacji i kreatywnemu myśleniu. W formie stacjonarnej Monika lubi spotkania z klientami. Podczas bezpośredniej rozmowy łatwiej budować pozytywne emocje, nawiązywać i podtrzymywać relacje. No i zrobić dobre pierwsze wrażenie, na które mamy szansę tylko raz.

1. _____?
W agencji reklamowej.
2. _____?
Trzy dni pracuje online, a dwa stacjonarnie.
3. _____?
Są wygodne i efektywne.
4. _____?
Ma niezbędny sprzęt i odpowiednie miejsce do pracy.
5. _____?
Nie marnuje się czasu na dojazd do biura.
6. _____?
Waldemar, który jest zastępcą szefa zespołu.
7. _____?
Wysyła je po spotkaniu e-mailem.
8. _____?
Budować pozytywne emocje, nawiązywać i podtrzymywać relacje.



5. *Proszę przeczytać tekst i zdecydować, czy podane informacje są zgodne z tekstem (TAK), czy są niezgodne z tekstem (NIE).*

Kancelaria Tiret i Spółka

Błażej Paragraf studiuje prawo, ale już teraz pracuje jako asystent w kancelarii prawnej, która specjalizuje się w legalizacji zatrudnienia i pobytu cudzoziemców. Wieczorem słucha muzyki i zapisuje zadania do załatwienia, co pomaga mu w ustalaniu priorytetów i efektywniejszej pracy.

Zacznie od szybkiego przejrzenia korespondencji i rozdzielenia spraw między wszystkich asystentów. Potem napisze odwołanie od negatywnej decyzji dotyczącej pozwolenia na pobyt czasowy dla pana Moretti i dołączy dodatkowe dokumenty. Następnie przygotuje oświadczenie o powierzeniu pracy cudzoziemcowi dla firmy Jabłuszko, zatrudniającej pracowników sezonowych. Nie wypełniał takich dokumentów wcześniej, ale bez problemu znajdzie odpowiedni wzór. Następnie poprosi pana Pinga o przesłanie aktualnych fotografii do wniosku o uzyskanie zezwolenia na pobyt stały, a panią Honchar o datę wjazdu do Polski potrzebną do wniosku o nadanie numeru PESEL. Później dokończy dla pani Gomez wniosek o wpisanie zaproszenia do ewidencji zaproszeń, w którym doda brakujące informacje na temat

jej miejsca zamieszkania. Napisze też prośbę do ambasady o przyspieszenie wydania decyzji w sprawie wizego oraz wyjaśnienia dotyczące środków finansowych na koncie bankowym. Musi pamiętać, żeby przesłać zaświadczenie o zarobkach radcy prawnemu, który zajmuje się tą sprawą. Przypomni też księgowości o wysłaniu do państwa Miller wezwania do zapłaty za zlecone kancelarii usługi. Na bieżąco będzie pisać szczegółowe notatki z wykonywanych prac. Prześle je prawnikowi, który zastępuje go podczas urlopu.

Po pracy przygotuje znajomej skargę do spółdzielni mieszkaniowej na głośnych sąsiadów oraz przeczyta umowę wynajmu mieszkania, o co prosili jego rodzice. W środę pojedzie na wymarzone wakacje. Ma nadzieję, że wypocznie i nie będzie musiał pisać reklamacji jak ostatnim razem.

		TAK	NIE
1.	Błażej pracuje w kancelarii prawnej jako adwokat.		
2.	Kancelaria zajmuje się sprawami prawnymi migrantów.		
3.	Pan Moretti dostał odmowę pozwolenia na pobyt czasowy.		
4.	Firma Jabłuszko potrzebuje pomocy w legalizacji zatrudnienia.		
5.	Do wniosku pana Pinga są załączone nieaktualne fotografie.		
6.	We wniosku o nadanie numer PESEL brakuje daty urodzenia.		
7.	Pani Gomez otrzymała wizę, ale są błędy, które trzeba wyjaśnić.		
8.	W piśmie do ambasady znajdują się informacje na temat pieniędzy.		
9.	Koleżanka młodego prawnika ma problem z sąsiadami.		
10.	Błażej był bardzo zadowolony z ostatniego urlopu.		



6. *Proszę przeczytać tekst i odpowiedzieć na pytania.*

Pani Smyczka szkoli sprzedawców

Pani Karolina Smyczka prowadzi sklep z artykułami dla zwierząt „Elegancki Psiak”. To jedyny taki sklep w miasteczku i właścicielka dba, żeby każdy klient był zadowolony z zakupów. Zdarza się, że kupujący przychodzą z reklamacją, a czasem zwracają towar. Pani Smyczka wie, że odpowiednie przyjmowanie reklamacji jest ważne dla utrzymania zaufania klientów. Dlatego wprowadziła specjalny system obsługi trudnych spraw. „Ten system rozwiązuje problemy oraz buduje pozytywne relacje z klientami” – mówi pani Karolina, szkoląc nowych pracowników, Nadię i Olega.

„Pierwszy krok to dokładne wysłuchanie reklamacji w miłej i spokojnej atmosferze. Jeżeli sprawa jest skomplikowana, dobrze robić notatki, zadawać pytania, żeby dowiedzieć się, gdzie leży problem. Dzięki temu klient czuje, że jego opinia jest ważna. To zmniejsza frustrację. Potem od razu należy zaproponować rozwiązanie. Może to być wymiana produktu, zwrot pieniędzy, a czasem specjalna promocja. W sytuacji, gdy rozpatrzenie reklamacji będzie dłuższe, trzeba powiedzieć, że będziemy informować klienta, co dzieje się z jego sprawą.

Ważnym elementem jest podkreślenie, że opinia konsumenta jest dla nas bardzo cenna. Zbieramy zarówno pozytywne, jak i negatywne informacje zwrotne, ponieważ pozwala to doskonalić jakość obsługi. Dlatego klienci czują się zawsze mile widziani w naszym sklepie i salonie” – tłumaczy pani Karolina.

„Jakim salonie?” – pyta zdziwiona Nadiia. „W salonie psiej piękności Spa dla Psa” – uśmiecha się pani Karolina. – Otwieramy go na prośbę naszych stałych klientów. Za dwa miesiące nie tylko ubierzemy i nakarmimy ich pupili, ale również wykąpiemy, uczeszymy i zadbamy o pazurki”.

1. Na co trzeba zwrócić uwagę, dbając o zaufanie klientów?

2. Jakie korzyści przynoszą zasady obsługi reklamacji przygotowane przez właścicielkę?

3. W jaki sposób zmniejszyć zdenerwowanie klienta?

4. Co można zaoferować w ramach reklamacji?

5. Jakie działania proponuje pani Smyczka w sprawach wymagających czasu?

6. Co należy zaznaczyć podczas zbierania informacji od klientów?

7. W jaki sposób można doskonalić jakość obsługi klienta?

8. Dlaczego pani Karolina rozszerza swoją działalność?



7. *Proszę przeczytać tekst i zdecydować, czy podane informacje są zgodne z tekstem (TAK), czy są niezgodne z tekstem (NIE).*

Warszawa, 10.01.2024 r.

Szanowny Panie Dyrektorze!

Jestem zainteresowana podjęciem pracy na stanowisku sekretarki w Szkole Podstawowej nr 220 w Warszawie. Pochodzę z Ukrainy, ale od siedmiu lat mieszkam w Polsce, a od miesiąca w pobliżu szkoły. Mam kartę stałego pobytu i zdany egzamin certyfikatowy z języka polskiego jako obcego na poziomie C1.

Jestem absolwentką policealnej Szkoły Pascal, kształcącej sekretarki i asystentki. Znam dobrze język ukraiński, angielski, rosyjski i uczę się hiszpańskiego. Obsługuję pakiet Microsoft Office i potrafię używać go w pracy biurowej.

Moim atutem jest łatwość nawiązywania kontaktów z ludźmi i umiejętność współpracy, a także zdolność szybkiego uczenia się. Ponadto trzy lata pracowałam na stanowisku sekretarki w firmie rachunkowej. Jestem osobą dobrze zorganizowaną, lubiącą porządek oraz dyspozycyjną.

Uprzejmie proszę o rozważenie mojej kandydatury. Będę wdzięczna, jeśli umożliwi mi Pan spotkanie, abym w osobistej rozmowie mogła pełniej przedstawić swoje umiejętności.

Z poważaniem

Olena Kalinowska

		TAK	NIE
1.	Olena chciałaby pracować w mieście, w którym mieszka.		
2.	Kobieta jest cudzoziemką.		
3.	Pani Kalinowska aplikuje na stanowisko asystentki prezesa.		
4.	Olena ma wykształcenie wyższe.		
5.	Olena ma trzyletnie doświadczenie w pracy w sekretariacie.		
6.	Kobieta nie musi mieć stałego harmonogramu godzin pracy.		
7.	Olena zna programy biurowe.		
8.	Kobieta prosi przyszłego pracodawcę o odpowiedź na list.		



8.

Proszę przeczytać tekst i odpowiedzieć na pytania.

List motywacyjny i CV

Podstawowymi dokumentami osobowymi składanymi przy aplikowaniu do pracy, są list motywacyjny oraz curriculum vitae, które zastąpiło życiorys i może być zredagowane chronologicznie, funkcjonalnie lub chronologiczno-funkcjonalnie. List motywacyjny to dokument, w którym przyszły pracownik przekonuje pracodawcę, że właśnie on jest najodpowiedniejszą osobą na dane stanowisko.

Dobrze jest dołączyć do listu referencje. Są one pozytywną opinią byłego pracodawcy dotyczącą kwalifikacji zawodowych i wykonywania pracy oraz osiągnięć zatrudnionego na danym stanowisku.

Przyszły pracodawca może też poprosić o wypełnienie kwestionariusza osobowego, dzięki któremu uzyska niezbędne informacje potrzebne do podjęcia pracy w danej firmie na wyznaczonym stanowisku itp. Jeśli złożone dokumenty zostaną dobrze ocenione, kandydat zostanie zaproszony na rozmowę kwalifikacyjną. Jeżeli zrobi na pracodawcy dobre wrażenie, rekruter poprosi go o dostarczenie ostatniego świadectwa pracy. Jest to dokument, który wydaje pracodawca, i zawiera informacje o okresie zatrudnienia, zajmowanych stanowiskach, rodzaju wykonywanej pracy, wykorzystanym urlopie i sposobie rozwiązania stosunku pracy.

1. Jakie dokumenty składamy w odpowiedzi na ofertę pracy?

2. Jakie są rodzaje CV?

3. Co powinien zawierać list motywacyjny?

4. Jaki dokument potwierdza pracę w innej firmie?

5. Jakie informacje znajdują się w świadectwie pracy?



9.

Proszę przeczytać tekst i napisać pytania do odpowiedzi.

Piszemy raporty

Raport to dokument, który kojarzy się przede wszystkim z pracą w korporacjach, ale często jest przygotowywany przez kierowników różnych projektów. Zawiera zwykle szczegółowy opis wyników, postępów lub działań, które zostały podjęte w określonym czasie lub na określony temat.

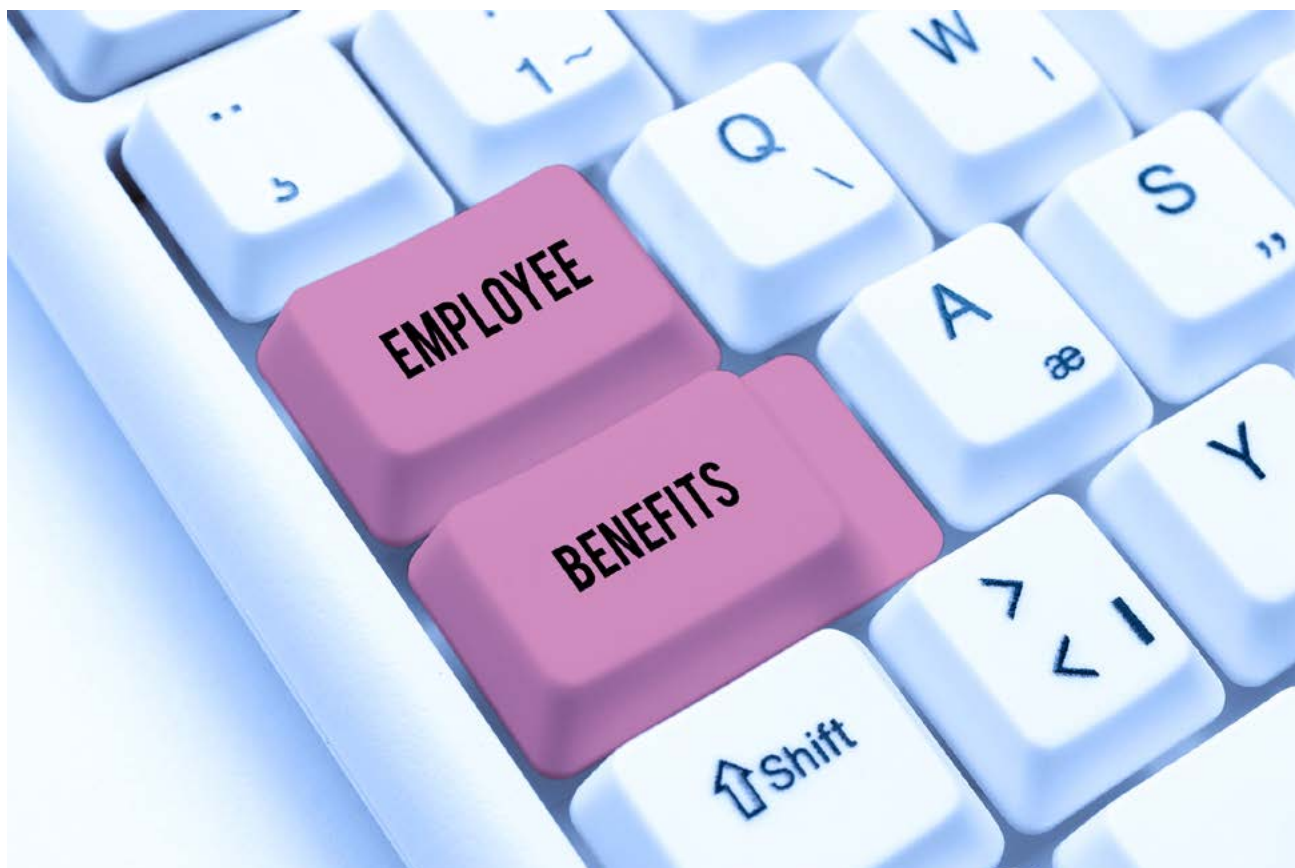
Jest to krótka i zwięzła forma napisana w wyznaczonym celu i dla określonych odbiorców. Raport to przede wszystkim podsumowanie danych lub informacji.

Składa się on z następujących części: wstęp, cel, metody badawcze lub źródła informacji, wyniki, wnioski, zalecenia i oczywiście podsumowanie. Można również uwzględnić dodatkowe sekcje w zależności od potrzeb. Należy używać jasnego i zwięzłego języka, unikać skomplikowanych sformułowań i powtórzeń. Ważne jest również, aby przestrzegać zasad gramatyki i interpunkcji.

Rodzaj raportu zależy od celu, w jakim jest pisany, np. raporty biznesowe służą do przedstawienia wyników działalności firmy takich jak: przychody, zyski, straty, udziały w rynku itp.

Inne rodzaje raportów to: finansowe, badawcze, projektowe, audytowe, rekomendacyjne, postępów, operacyjne, strategiczne i roczne.

1. _____ ?
Przed wszystkim w korporacjach.
2. _____ ?
Opis działań i rezultatów.
3. _____ ?
Dla wybranych odbiorców.
4. _____ ?
Ze wstępu, celu, opisu metody badawczej, wyników, wniosków i zaleceń.
5. _____ ?
Powinien być precyzyjny i zwięzły.
6. _____ ?
Na przykład powtórzeń.
7. _____ ?
Służą do podsumowania rezultatów działań firmy.
8. _____ ?
Na przykład audytowe, roczne, postępów.



10. Proszę przeczytać tekst i zdecydować, czy podane informacje są zgodne z tekstem (TAK), czy są niezgodne z tekstem (NIE).

„Prążek” – praca modna i wygodna

Firma odzieżowa „Prążek” dba o pracowników. Są premie i nagrody, bezpłatne szkolenia oraz prywatna opieka medyczna. W czwartki pojawiają się świeże owoce, a od tego miesiąca w poniedziałki można razem jeść zdrowe śniadania. Prezes Marcin Atlas chce wprowadzić dodatkowe bonusy, które będą motywować do osiągania lepszych wyników. Pyta pracowników, co pozytywnie wpłynie na efektywność i ich satysfakcję z pracy.

Dział Kadr proponuje, żeby raz w miesiącu każdy mógł wziąć jeden dzień wolny na rozwijanie swoich pasji, nabywanie nowych umiejętności lub po prostu odpoczynek. Dział Księgowości chce, żeby do prywatnej opieki medycznej dodać pakiet dentystyczny i sportowy. Siłownia, klub fitness czy basen przyda się wszystkim pracującym przy komputerze. Dział Produkcji uważa, że najbardziej zaangażowani pracownicy powinni dostawać akcje firmy. To świetna inwestycja na przyszłość. Dział Marketingu ma pomysł, żeby organizować więcej imprez integracyjnych oraz specjalne dni otwarte. Rodzina i znajomi są na pewno ciekawi, jak pracuje się w nowoczesnym budynku na 45. piętrze. Informatycy przekonują, że pracownicy

powinni decydować czy pracować zdalnie, czy w biurze. Warto też wprowadzić elastyczne godziny pracy, pod warunkiem, że każdy będzie realizować swoje zadania i uczestniczyć w spotkaniach zespołowych. Wszyscy zgadzają się, że najlepszy byłby 4-dniowy tydzień pracy. Trudno jednak przekonać zarząd firmy do tak innowacyjnego pomysłu.

Dział Komunikacji przedstawi wyniki głosowania już w przyszłym tygodniu!

		TAK	NIE
1	Firma „Prążek” zajmuje się produkcją ubrań.		
2.	Dwa razy w tygodniu są organizowane wspólne posiłki.		
3.	Dział Księgowości uważa, że najważniejsze są bonusy finansowe.		
4.	Dział Produkcji będzie nagradzać pracowników, którzy oszczędzają.		
5.	Pracownicy marketingu chętnie pokażą bliskim swoje miejsce pracy.		
6.	Programiści chcą mieć wpływ na formę pracy – online lub w firmie.		
7.	Elastyczne godziny pracy są dla osób, które umieją pracować zdalnie.		
8.	Każdy pracownik wolałby pracować o jeden dzień mniej w tygodniu.		

Sytuacje w biurze – ćwiczenia komunikacyjne



Proszę obejrzeć fotografie, opisać je, zastanowić się nad przedstawionymi tematami/problemami, a następnie podyskutować o nich w parach/grupie. Proszę porównać, jak prezentowane sytuacje wyglądają oraz są rozwiązywane w Polsce, a jak w Pani/Pana kraju.



PRACUJĄCE MATKI

Co Pani/Pan myśli o sytuacji zawodowej matek?

Jakie są szanse na rynku pracy dla mam?

Co mogą zaproponować rodzicom pracodawcy?

Czas na karmienie dziecka – dwie półgodzinne przerwy – co Pani/Pan o tym myśli?



ZWOLNIENIE Z PRACY

Jakie są najczęstsze powody zwolnień?

Jakie prawa ma pracownik?

Jak może pomóc pracodawca?

Jakie mogą być warunki odprawy?

Co może lub powinien zrobić pracownik po zwolnieniu z pracy?



WYPADEK W PRACY

Jakie przysługują prawa osobie poszkodowanej?

Jakie są rodzaje ubezpieczenia?

Jak powinien zachować się pracodawca?



TRUDNE SYTUACJE W PRACY

Co to jest mobbing i jak go rozpoznać?

Jak radzić sobie w zetknięciu z przemocą, poniżaniem i dyskryminacją?

Z jakich środków prawnych można skorzystać w takich sytuacjach?



FIRMA PRZYJAZNA PRACOWNIKOWI

Co Pani/Pan myśli o następujących udogodnieniach w pracy: elastyczny grafik pracy, możliwość pracy hybrydowej, praca projektowa, zadaniowa?

Kto może wykonywać swoją pracę w takich warunkach? Czy są jakieś minusy takiej pracy?

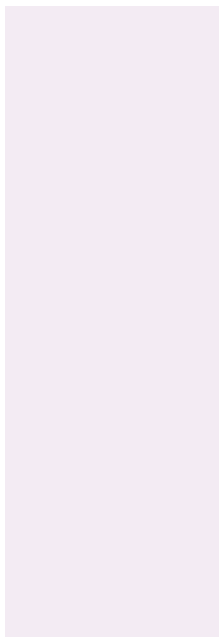


RELACJE MĘSKO-DAMSKIE W BIURZE

Co oznacza przekroczenie granic?

Co jest dopuszczalne w relacjach ze współpracownikami, jakie żarty, komentarze?

Czy można mieć prawdziwych przyjaciół w pracy?

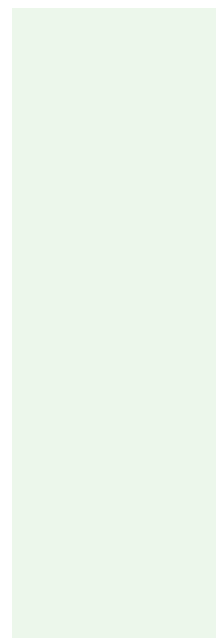


OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI W PRACY

Jakie są rodzaje niepełnosprawności?

Jakie warunki należy stworzyć w pracy osobom z niepełnosprawnościami?

Jak Pani/Pan myśli, czy pracodawcy chętnie zatrudniają osoby z niepełnosprawnościami?



NEGATYWNE EMOCJE W PRACY

Stres, przemęczenie, nawał obowiązków, jak sobie radzić z tymi trudnościami?
Jakie ma Pani/Pan sposoby na zachowanie balansu w życiu zawodowym i osobistym?
Co zrobić, kiedy brakuje nam motywacji do pracy lub nie odczuwamy z niej satysfakcji?



KARIERA ZAWODOWA

Jak planować ścieżkę kariery?

Jakie są plusy awansu? Czy są jakieś minusy awansu? Jeśli tak, to jakie?

Z czym wiąże się robienie kariery?



RYWALIZACJA ZAWODOWA

Jakie są elementy rywalizacji w firmie?

Jakie są zagrożenia rywalizacji, „wyścigu szczurów”?

Czy dostrzega Pani/Pan plusy takich zachowań?

Skrótowce i ważne nazwy

Powszechny Elektroniczny System Ewidencji Ludności	PESEL
spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	sp. z o.o.
spółka akcyjna	SA
spółka cywilna	s.c.
spółka jawna	sp. j.
spółka komandytowa	sp. k. / sp. kom.
Numer Identyfikacji Podatkowej	NIP
Rejestr Gospodarki Narodowej	REGON
Urząd Skarbowy	US
Zakład Ubezpieczeń Społecznych	ZUS
Narodowy Fundusz Zdrowia	NFZ
Państwowy Zakład Higieny - Państwowy Instytut Badawczy	SANEPID
Główny Inspektorat Sanitarny	GIS
Bezpieczeństwo i Higiena Pracy	BHP
Numer identyfikacji podatkowej	VAT -ID
Podatek od towarów i usług	VAT
Podatek dochodowy od osób fizycznych	PIT
Podatek dochodowy od osób prawnych	CIT
Państwowa Inspekcja Pracy	PIP
Krajowy Rejestr Sądowy	KRS
Polska Klasyfikacja Działalności	PKD
Główny Urząd Statystyczny	GUS
Narodowy Bank Polski	NBP
Centralna Ewidencja i Informacja o Działalności Gospodarczej	CEIDG
Rozporządzenie o ochronie danych osobowych	RODO
Urząd Pracy	UP
Urząd Miasta/Urząd Gminy	

Pytania podsumowujące

1. Ile lat istnieje firma, w której Pani/Pan pracuje?
2. W jakim dziale Pani/Pan pracuje?
3. Czym się zajmuje Pani/Pana firma, dział?
4. Kim Pani/Pan jest z zawodu i czy pracuje Pani/Pan w zawodzie?
5. Na jakim stanowisku Pani/Pan pracuje?
6. Z kim Pani/Pan współpracuje?
7. Jakie są Pani/Pana główne zadania?
8. Co zapewnia Pani/Panu pracodawca, a czego nie zapewnia?
9. Jak Pani/Pan ocenia usługi/produkty swojej firmy?
10. Co sprawia Pani/Panu największą trudność w prowadzeniu korespondencji po polsku?
11. Jakie trudności mogą pojawić się podczas organizacji spotkań?
12. Jak często zmieniała Pani/zmieniał Pan pracę? Jakie były powody zmian?
13. Co jest najtrudniejsze w szukaniu pracy?
14. Jak sobie Pani/Pan radzi na rozmowach kwalifikacyjnych?
15. W jaki sposób lubi Pani/Pan spędzać urlop?
16. Co myśli Pani/Pan o urlopach macierzyńskim i tacierzyńskim?
17. Czy może Pani/Pan porównać pracę w małej firmie, urzędzie państwowym i w korporacji?
18. W jaki sposób budować dobre relacje w firmie?
19. Jakie benefity firmowe są obecnie popularne?
20. Jak przeprowadzać rozmowy o zarobkach i awansie?

ZAPRASZAMY NA EGZAMINY Z JĘZYKA POLSKIEGO

DO  !

ZAPEWNIAMY KURSY PRZYGOTOWAWCZE I WSZYSTKIE MATERIAŁY DO NAUKI.



Państwowy certyfikat z języka polskiego jako obcego to dokument potwierdzający znajomość języka polskiego, niezbędny do wniosku o kartę stałego pobytu, polskie obywatelstwo, przyjęcie na studia wyższe oraz umożliwiający bezpłatną edukację w publicznych szkołach wyższych.

Więcej informacji, terminy egzaminów, rejestracja:
<https://certyfikat.polishonlinenow.com>



Certyfikat ECL (European Consortium for the Certificate of Attainment in Modern Languages) to dokument potwierdzający znajomość języka polskiego potrzebny do wniosku o udzielenie zezwolenia na pobyt rezydenta długoterminowego UE oraz przyjęcie na studia wyższe na wybranych uczelniach.

Więcej informacji, terminy egzaminów, rejestracja:
<https://polishonlinenow.com/pl/eclexam>



Centrum Edu & More jest oficjalnym ośrodkiem egzaminacyjnym,
który organizuje państwowe egzaminy certyfikatowe z języka polskiego
na poziomach od B1 do C1 od 2017 roku
oraz egzaminy ECL na poziomach od A2 do C1 od 2014 roku.

CHĘTNIE ODPOWIEMY NA WSZYSTKIE PYTANIA I WYJAŚNIMY WĄTPLIWOŚCI!