

**TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI**  
**Centrum dalšího vzdělávání**

**Písemná a elektronická komunikace**

**Manuál s ukázkami**

**Ing. Blanka Kovářová**

**2011**



**esf** evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

TENTO STUDIJNÍ MATERIÁL BYL PŘIPRAVEN V RÁMCI PROJEKTU, KTERÝ JE  
SPOLUFINANCOVÁN EVROPSKÝM SOCIÁLNÍM FONDĚM A STÁTNÍM ROZPOČTEM  
ČESKÉ REPUBLIKY

# Obsah

Úvod .....	3
<b>1 Předtisk obchodního dopisu .....</b>	<b>4</b>
<b>2 Formální stránka obchodního dopisu .....</b>	<b>5</b>
2.1 Hlavička dopisu .....	5
2.2 Odvolací údaje .....	5
2.3 Poštovní adresa adresáta .....	5
2.4 Heslo věci .....	5
2.5 Oslovení .....	5
2.6 Text dopisu .....	5
2.7 Podpis .....	6
2.8 Doplňující údaje .....	6
<b>3 Komunikace v obchodním styku při uzavírání KS .....</b>	<b>7</b>
3.1 Poptávka (dotaz) .....	7
3.2 Nabídka .....	7
3.3 Objednávka .....	7
3.4 Kupní smlouva .....	8
<b>4 Komunikace v obchodním styku při neplnění KS .....</b>	<b>9</b>
4.1 Reklamace .....	9
4.2 Urgence .....	9
4.3 Upomínky .....	9
4.3.1 Úhrada faktury .....	9
4.3.2 Poslední upomínka – pokus o smír .....	9
<b>5 E-mail .....</b>	<b>11</b>
<b>6 Písemnosti při organizaci a řízení podniku .....</b>	<b>12</b>
6.1 Příkaz ředitele .....	12
6.2 Směrnice .....	13
6.3 Oběžník .....	13
6.4 Zpráva z pracovní cesty .....	13
6.5 Pozvánka na poradu .....	14
6.6 Prezenční listina .....	14
6.7 Zápis z porady .....	15
<b>7 Osobní dopisy .....</b>	<b>16</b>
<b>8 Žádosti .....</b>	<b>17</b>
<b>9 Personální písemnosti .....</b>	<b>18</b>
9.1 Žádost o místo .....	18
9.2 Životopis .....	18
9.3 Evropský životopis .....	18
9.3.1 Formulář .....	18
9.3.2 Vyplněný formulář .....	19
<b>Seznam použité literatury .....</b>	<b>20</b>
<b>Seznam příloh .....</b>	<b>21</b>

# Úvod

Tento manuál navazuje na prezentaci Písemná a elektronická komunikace. Rozšiřuje některé její části a popisuje praktické ukázky písemností, které uvádím v příloze.

Jedná se o předtisk obchodního dopisu, dále písemnost s popisem jednotlivých částí obchodního dopisu, následuje řada písemností, které vznikají při komunikaci v obchodním styku, a to při uzavírání i neplnění kupní smlouvy.

Z oblasti elektronické komunikace se jedná o ukázkou e-mailu. Následuje řada vybraných písemností při organizaci a řízení podniku, ukázkou osobního dopisu a žádosti na úřad. Soubor ukázek uzavírají personální písemnosti, a to žádost o místo a životopis.

Manuál je studijním materiálem pro osvojení nejen teoretických znalostí, ale i praktických dovedností.

# 1 Předtisk obchodního dopisu

V příloze č. 1 uvádím předtisk obchodního dopisu pro zpracování v textovém editoru, na kterém je předtištěno záhlaví dopisu, kam se píše označení odesílatele s adresou a poštovním směrovacím číslem.

V levé horní části tohoto předtisku se nacházejí tzv. sloupcové odvolací údaje, a to:

- váš dopis značky
- ze dne
- naše značka
- vyřizuje
- telefon
- fax
- e-mail
- datum

V dolní části předtisku je předtištěno zápatí, které obsahuje:

- bankovní spojení
- identifikační číslo – IČ
- daňové identifikační číslo – DIČ
- číslo telefonní ústředny

## **2 Formální stránka obchodního dopisu**

V příloze č. 2 uvádím obchodní dopis na předtisku, kde jsou vyplněny tyto části:

- hlavička dopisu
- odvolací údaje
- poštovní adresa adresáta
- heslo věci
- oslovení
- text dopisu
- podpis
- doplňující údaje

### **2.1 Hlavička dopisu**

Do hlavičky dopisu v záhlaví stránky napíšeme název odesílatele, jeho právní formu podnikání, ulici a číslo popisné, poštovní směrovací číslo a název adresní pošty.

Do záhlaví můžeme umístit povinný údaj o zápisu (registraci) firmy do Obchodního rejstříku. Jedná se o tyto údaje:

- druh a sídlo soudu
- název Obchodní rejstřík
- spisová značka

### **2.2 Odvolací údaje**

V našem případě se jedná o tzv. sloupcové odvolací údaje, které znamenají, že dne 19. listopadu 2011 referentka Kovářová vyřizuje dopis pod značkou 38/11-Kov. Dopis, na který odpovídá má značku propag-87/11 a psal ho Ing. Karel Koželuh před dvěma dny. Odvolací údaje dále obsahují telefonní a faxové spojení na pí Kovářovou a také její adresu elektronické pošty.

### **2.3 Poštovní adresa adresáta**

V ukázce se jedná o dopis adresovaný právnické osobě. Dopis je zasílán doporučeně. Adresa obsahuje obchodní firmu, označení pracovníka firmy, ulici a číslo popisné. Na posledním řádku je za poštovním směrovacím číslem vložena dlouhá mezera (Vložit, Symbol, Speciální znaky, dlouhá mezera) a následuje velkými písmeny napsaný název adresní pošty.

### **2.4 Heslo věci**

Uvádíme heslovité vyjádření obsahu dopisu, zvýrazňujeme tučně. Objednávky číslujeme.

### **2.5 Oslovení**

Vzhledem k tomu, že v poštovní adrese adresáta je Ing. Karel Koželuh, oslovujeme jej titulem. Za oslovením je čárka. Mezi oslovením a textem se vynechává jeden řádek.

### **2.6 Text dopisu**

Následuje text dopisu, který podle obsahu vhodně členíme do odstavců. Levý okraj textového sloupce je zarovnan, řádkování volíme jednoduché, mezi odstavci vynecháváme volný řádek. Posledním odstavcem je pozdrav, za kterým nepíšeme tečku.

## **2.7 Podpis**

Od levé svislice pod vynechaným místem pro otisk hranatého razítka firmy a vlastnoruční podpis píšeme v našem případě jméno, příjmení a funkci asistentky ředitele.

## **2.8 Doplnující údaje**

V zápatí stránky jsou uvedeny informace, které se vztahují k odesílateli dopisu v záhlaví. Jedná se o tyto informace:

- název pobočky banky a číslo účtu
- 8místné identifikační číslo organizace – IČ
- daňové identifikační číslo – DIČ
- číslo telefonní ústředny

## **3 Komunikace v obchodním styku při uzavírání KS**

Mezi písemnosti, které obchodní partneři píší při komunikaci v obchodním styku, a to při uzavírání kupní smlouvy, můžeme zařadit především poptávku (dotaz), nabídku, objednávku a samotnou kupní smlouvu.

### **3.1 Poptávka (dotaz)**

Obecně písemnost zasílá kupující prodávajícímu. Jedná se o výzvu k poskytnutí informací o výrobku nebo službě. Může být obecná (stručná) nebo speciální (konkrétní). Odesílatel v ní uvádí zdroj, odkud se o adresátovi dozvěděl, důvod, proč se na adresáta obrací, ale hlavně množství, druh, případně jakost potřebného zboží, popíše žádanou službu. Píše si o katalogy, ceníky, vzorky, může navrhnout i dodací podmínky. V závěru žádá o nabídku.

V příloze č. 3 naleznete dotaz na zhotovení firemních tiskopisů. Jde o ukázkou obchodního dopisu, který je napsaný bez předtisku, a proto má jinou formu. Z oslovení je patrné, že se obchodní partneři již znají, a proto odesílatel neuvádí zdroj. Uvádí však důvod, množství, druh i jakost potřebného zboží. Žádá o cenovou nabídku. Písemnost obsahuje přílohy.

### **3.2 Nabídka**

Obecně tuto písemnost zasílá prodávající kupujícímu. Je určena zájemci, kterému nabízí zboží nebo službu. Nabídka musí být úplná a podrobná, aby se příjemce mohl rychle rozhodnout a nepotřeboval žádné další informace. Obsahuje popis zboží, množství, cenu, dodací, případně přepravní a platební podmínky. Často ji uzavírá výzva k objednávce.

Rozlišujeme nabídku vyžádanou a nevyžádanou. Vyžádaná nabídka je odpověď na předcházející poptávku. Zasílá se nejčastěji elektronickou poštou, faxem. V úvodní větě je vhodné poděkovat za poptávku. U nových zákazníků obsahuje podrobnější údaje a popisy, důležité je také uvedení termínu, dokdy je nabídka závazná. Nevyžádanou nabídku prodávající rozesílá bez předchozí poptávky širokému okruhu možných zájemců. Může mít formu individuálního dopisu či inzerátu.

V příloze č. 4 uvádím nabídku zipů WS1. Jedná se o ukázkou nevyžádané nabídku na předtisku obchodního dopisu. Odesílatel s adresátem spolupracují již dlouho, a proto mu přednostně nabízí nový typ svého výrobku. Tento výrobek podrobně popisuje, láká adresáta na krátké dodací lhůty, posílá vzorek a ceník.

### **3.3 Objednávka**

Je to odpověď na nabídku, kdy kupující si objednává zboží nebo službu, o kterou má zájem, u prodávajícího. Je buď návrhem kupní smlouvy – objedná-li kupující např. podle inzertní nabídky, nebo uzavřením kupní smlouvy – objedná-li kupující na základě závazné nabídky. Klasická kupní smlouva vzniká podpisem obou smluvních stran na jedné písemnosti.

Musí obsahovat určení zboží, kupní cenu, dobu, způsob a místo dodání zboží nebo provedení služby, platební podmínky, další obchodní podmínky (balení, záruční lhůta, návěští, tj. zpráva o zásilce), technické údaje (IČ, DIČ, číslo telefonu, faxu, adresu e-mailu). Objednávky se proto často vyhotovují na tiskopisech. Obchodní kontakty prostřednictvím elektronické pošty převažují. Záhlaví zpráv má standardní rubriky pro adresu odesílatele i příjemce, pro datum a čas odeslání a pro předmět, tj. označení obsahu dopisu. Mají být stručné. Zasílání je rychlé, pro uživatele pohodlné a levné. Je vhodné je potvrdit písemně, pak se zasílají doporučeně.

Potvrzení objednávky prodávajícím se uskutečňuje nejčastěji datovaným podpisem na její kopii nebo krátkým průvodním dopisem.

V příloze č. 5 naleznete stručnou objednávku pinzet č. 22235/11. Jedná se o objednávku na předtisku obchodního dopisu. Objednávka se zasílá doporučeně. Odesílatel u adresáta zboží objednává k okamžitému dodání podle katalogu, uvádí množství, druh a jakost zboží, cenu za jednotku. Dále upřesňuje platební a dodací podmínky.

### **3.4 Kupní smlouva**

Kupní smlouva je výsledkem komunikace mezi firmami. Je častou formou ujednání o dodání zboží a zaplacení kupní ceny.

Kupní smlouva je uzavřena, jakmile se dodavatel s odběratelem dohodnou na jejích podstatných náležitostech, bez kterých je smlouva neplatná. Především jde o předmět plnění, čas plnění, cenu a zvláštní náležitosti. Předmětem plnění je množství, druh a kvalita zboží. Kvalita zboží může být vymezena ochrannou známkou, obchodní třídou, technickou normou, vzorkem, popisem, obrázkem či osobním prohlédnutím zboží. Čas plnění může být vyjádřen přesným datem dodávky či odběru zboží nebo lhůtou. Cena může být vyjádřena částkou nebo odkazem na ceník. Zvláštní náležitosti kupní smlouvy záleží na ujednání mezi prodávajícím a kupujícím.

Obsahem kupní smlouvy je její název a číslo, názvy a adresy obou smluvních stran, povinnosti prodávajícího (odevzdat zboží nebo službu, odevzdat doklady ke zboží), povinnosti kupujícího (převzít zboží nebo službu, zaplatit kupní cenu), další ujednání (např. reklamace), místo a datum vyhotovení smlouvy, podpisy smluvních stran.

V příloze č. 6 naleznete kupní smlouvu č. EKO12013/11, která má pět částí. Jedná se o smluvní strany, předmět smlouvy a cenu, dodací podmínky, platební podmínky a zvláštní ujednání. Následuje místo a datum podepsání smlouvy a místo pro podpisy zástupců obou smluvních stran.



## **4 Komunikace v obchodním styku při neplnění KS**

Mezi písemnosti, které obchodní partneři píší při komunikaci v obchodním styku, a to při neplnění kupní smlouvy, můžeme zařadit reklamaci, urgenci a upomínku. Písemnosti posíláme doporučeně.

### **4.1 Reklamacce**

Kupující na základě kontroly zásilky a dodacího listu zjistí, je-li zásilka v pořádku. Kontroluje množství, hmotnost, druh, jakost, provedení, přepravní obal aj. Při zjištění závad sepíše Zápis o vadách, který přiloží k reklamaci. Reklamaci zasílá kupující prodávajícímu. Po úvodní zdvořilostní větě přesně popíše závady a připojí návrh na jejich odstranění. V závažných případech může od smlouvy i odstoupit. Proávající reklamaci buď uzná a omluví se, nebo odpoví, proč nemůže reklamaci přijmout.

V příloze č. 7 naleznete reklamaci dodávky pinzet. V úvodu se odesílatel odvolává na dodací list. Ten obecně obsahuje seznam zaslaného zboží a jeho množství, slouží ke kontrole úplnosti dodávky. Dále se odesílatel odvolává na fakturu, tj. písemné vyúčtování dodaného zboží. Předmětem reklamacce je chybějící zboží. Návrhem na odstranění předmětu reklamacce je zaslání chybějícího zboží v náhradním termínu.

### **4.2 Urgence**

Nejčastěji urguje kupující prodávajícího, aby odpověděl na jeho poptávku, aby mu potvrdil objednávku a hlavně, aby dodal objednané zboží nebo provedl práce. Urgovat může i prodávající kupujícího, a to např. pro nedodržení termínu vyzvednutí zboží, ale je to méně časté. Je správné uvést číslo písemnosti, které se urgencye týká (kupní smlouva, objednávka apod.). Na urgenci odpovídáme obratem, s omluvou, vysvětlíme důvody zdržení, připojíme lhůtu vyřízení. Je to v zájmu udržení dobrých obchodních vztahů.

V příloze č. 8 uvádím urgenci elektrických řetězových pil. V úvodu se odesílatel odvolává na objednávku. Předmětem urgencye je nedodržení lhůty dodání zboží, které odesílatel nutně potřebuje ke své činnosti.

### **4.3 Upomínky**

Upomínky jsou písemnosti, kterými věřitel připomíná dlužníkovi uplynutí lhůty splatnosti, stanovené ve faktuře. Upomínat je možné 3krát. První upomínka je často telefonické upozornění nebo zdvořilý e-mail, připomíná úhradu faktury. Poslední upomínka musí být označena jako pokus o smír. Často ji sestavuje právník.

#### **4.3.1 Úhrada faktury**

V příloze č. 9 uvádím ukázkou upomínky, ve které odesílatel žádá, aby adresát zjistil, zda uvedenou částku nepoukázal omylem jiné firmě nebo na nesprávné číslo bankovního účtu. Pokud je však adresát s placením za dodané zboží v prodlení, odesílatel věří, že dlužnou částku obdrží obratem.

#### **4.3.2 Poslední upomínka – pokus o smír**

V příloze č. 10 naleznete ukázkou pokusu o smír. Odesílatel naposledy adresátovi připomíná úhradu faktury za dodané zboží. Termín splatnosti již dvakrát připomínal. Nyní navíc

požaduje zaplacení úroků z prodlení a upomínacích výdajů. Navrhuje nový termín úhrady celkové částky a hrozí obchodním soudem. Součástí písemnosti je penalizační faktura.

## 5 E-mail

Slouží k posílání krátkých zpráv po síti internet na určenou adresu do určité elektronické poštovní schránky. Zprávy je možné posílat i více adresátům najednou. Tak jako v písemné obchodní korespondenci, tak i zde platí zásady stylizace a grafické úpravy zprávy.

Krátká zpráva zde zastupuje průvodní dopis a příloha zde představuje vlastní dokument. Průvodní dopis začíná oslovením, následuje text v několika málo odstavcích, pozdrav, titul, jméno, příjmení, funkce, firma, sídlo, telefon, e-mail. Dokumentem v příloze může být například obchodní dopis na předtisku, životopis, článek apod.

V příloze č. 11 uvádím ukázkou e-mailu s textem v těle. Zpráva pod oslovením je krátká, končí pozdravem, titulem, jménem a příjmením pisatelky, adresou jejího pracoviště, jejím telefonním číslem a adresou elektronické pošty.

## 6 Písemnosti při organizaci a řízení podniku

Při řídicí činnosti velkých institucí sdělují vedoucí pracovníci jednotlivým útvarům a výkonným orgánům svá rozhodnutí nebo instrukce formou příkazů, směrnic, oběžníků a pokynů.

Informace o plnění úkolů, provedených opatřeních, uskutečněných jednáních, služebních cestách a jiných důležitých skutečnostech podávají pracovníci svým nadřízeným v podobě zpráv a hlášení. Potřeba komunikace mezi pracovníky téhož podniku se řeší tzv. vnitřními (interními) sděleními, v současné době zpravidla elektronickou komunikací.

Při přípravě porad a jejich záznamů vznikají pozvánky, prezenční listiny a zápisy. K organizaci plynulého chodu podniku patří také písemnosti evidenčního charakteru, které se zpravidla zhotovují vyplňováním předtištěných formulářů. Jsou to např. potvrzenky, žádanky, příjemky, výdejky, převodky, pracovní výkazy, úkolové listy, výrobní příkazy apod. Tvorba všech vnitropodnikových písemností by se měla řídit hlediskem racionalizace práce, snahou omezovat administrativu, nikoli ji rozšiřovat.

Písemnosti, které vznikají při organizaci a řízení institucí, patří většinou mezi interní písemnosti. Jejich úprava není stanovena normou, textové editory umožňují estetickou úpravu všech písemností. Písemnosti určené většímu počtu interních pracovníků nebo adresátům z jiných institucí se kopírují a kopie se rozesílají podle rozdělovníků. Úsporný způsob vyřizování písemností představují formuláře, na nichž je část údajů předtištěna a v nichž se proměnlivé údaje pouze doplňují.

Vypracování vnitropodnikových písemností věnujeme stejnou péči jako vyřizování externí korespondence. V úrovni interního písemného styku se odráží kultura vztahů uvnitř instituce. Stylizace má být stručná, úplná a jednoznačná. Často jde o písemnosti, v nichž se uvádí řada pokynů, příkazů nebo seznam položek. K dobré srozumitelnosti proto přispívá logické a přehledné řazení jednotlivých bodů. Neužíváme hovorová slova a dodržujeme všechny zásady pěkného slohu. Pravopisné chyby a překlepy nejsou přípustné ani ve vnitropodnikovém písemném styku.

### 6.1 Příkaz ředitele

Formou písemných příkazů sdělují svá rozhodnutí nejvyšší vedoucí pracovníci, ředitelé velkých institucí, primátoři měst, předsedové zemědělských družstev apod. Příkaz je konkrétně adresován jednomu nebo několika nižším vedoucím pracovníkům, kterým ukládá, aby v rámci své pravomoci zajistili provedení důležitého, zpravidla jednorázového úkolu.

Úvod obsahuje odůvodnění, proč se příkaz vydává, a obvykle také odvolání na směrnice nebo nařízení vyšších orgánů. Vlastní příkaz je stylizován v první osobě jednotného čísla. Je-li uvedeno více úkolů, jsou přehledně vyjmenovány. Často se připojuje termín plnění. Vydané příkazy se pořadově číslovají. Rozesílají se podle trvalého rozdělovníku a v odděleních se přehledně ukládají.

V příloze č. 12 uvádím příkaz ředitele k omezení soukromých hovorů v objektu firmy, který má šest bodů. U většiny z nich je uvedena odpovědnost a termín splnění úkolu.

## **6.2 Směrnice**

Jednotný postup při závažných organizačních opatřeních v podniku, úřadu, bance apod. stanoví směrnice. Od příkazu se liší tím, že mají dlouhodobý charakter, obecnou platnost a větší rozsah. Jsou určeny nižším vedoucím pracovníkům i širšímu okruhu dalších zaměstnanců, k jejichž práci se vztahují.

Vzhledem k závažnosti a dlouhodobé platnosti je zpracovává kolektiv odborných pracovníků. Před schválením se zasílají dalším pracovníkům, aby k nim vyslovili připomínky. Vypracované směrnice schvaluje ředitel podniku.

Směrnice se týkají např. stanovení cen, zásad personální práce, povolování práce přesčas, zajištění bezpečnosti práce, povolování zahraničních služebních cest, vedení skladů apod. Některé podniky vydávají seznam platných směrnic.

V příloze č. 13 naleznete směrnici, která se týká vedení skladu kancelářských potřeb. Je uvedeno, kdo směrnici zpracoval, kdo ji schválil a kdy nabývá účinnosti. Obsahuje pět částí a podrobněji je rozvedena část druhá, tj. problematika příjmu do skladu.

## **6.3 Oběžník**

Nová organizační opatření, nastalé změny, připravované akce apod. se pracovníkům často oznamují pomocí oběžníků. Zpravidla jde o sdělení, s nimiž má být seznámen široký okruh pracovníků. Někdy pracovníci oběžník podepisují na důkaz toho, že jeho obsah vzali na vědomí.

V příloze č. 14 uvádím ukázkou oběžníku o omezeném provozu v ekonomickém odboru Akademie múzických umění v Praze. Je určen všem tajemnicím fakult a vedoucím organizačních složek akademie. Důležitá část sdělení je zvýrazněna podtržením. Jde o informaci, že v určitých dnech nebudou v provozu některá oddělení. V dolní části dokumentu je místo pro podpisy pracovníků, kteří oběžník vzali na vědomí.

## **6.4 Zpráva z pracovní cesty**

Po návratu z pracovní cesty pracovník písemně předkládá záznam o jejím průběhu, údaje o exponátech na výstavě nebo veletrhu, o prezentaci výrobků, nabídce služeb, vyřízení reklamace apod. a informace o výsledcích obchodního jednání. Závěr může obsahovat názor pracovníka na předkládané informace a případný návrh na další postup.

Mezi náležitosti zprávy z pracovní cesty patří účel cesty, doba trvání cesty, jméno a příjmení pracovníka, který zprávu předkládá, a příp. spoluúčastníků cesty, místo jednání, jména a příjmení pracovníků, s nimiž bylo jednáno. Nezapomeneme na tituly. Některé instituce mají pro zprávy z pracovní cesty vypracovanou šablonu pro počítače, formulář nebo rozmnoženou osnovu.

Stylizace cestovní zprávy je stručná, věcná a přehledná. Musí v ní být jasně uvedeno, jakých dohod bylo dosaženo a jaký další postup pracovník navrhuje na základě zjištěných skutečností a vedených jednání.

Zprávu z pracovní cesty uvádím v příloze č. 15. Dva pracovníci firmy byli dva dny na pracovní cestě na Českém vysokém učení technickém v Praze, a to za účelem konzultace

měřicí metody. Zpráva uvádí, s kým pracovníci jednali, jaký byl průběh a jaké jsou výsledky jednání, k jakému závěru pracovníci došli a kdo zprávu předkládá.

## **6.5 Pozvánka na poradu**

Pro úspěšný průběh porad a jednání jsou důležité pozvánky. Proto je třeba vypracovat je odpovědně a pečlivě. Musí v nich být uvedeny všechny údaje nutné pro adresáta. Jedná se o to, která organizace poradů pořádá, název akce, den, datum a doba začátku, místnost, program jednání, plánovaná doba trvání a další informace o dopravním spojení, způsobu stravování, zajištění ubytování apod.

Na běžné porady se posílají pozvánky týden předem, na důležitější jednání a konference s měsíčním předstihem. U konferencí s mezinárodní účastí se pozvánky rozesílají ještě dříve. Písemné materiály, jako návrhy, posudky, rozborů apod., musí účastníci obdržet včas, aby si je mohli prostudovat a připravit se na diskusi.

Na zvlášť důležité konference a symposia se pozvánky tisknou na karton, který se překládá. Na první straně bývá uvedena pořádající organizace a název akce, na druhé program a na třetí straně organizační pokyny.

Kromě pozvánek na porady se zhotovují pozvánky při mnoha jiných příležitostech, např. při zvaní na přednášky, besedy, vernisáže, oponentury, kontrakční jednání, veletrhy. Menší okruh účastníků se zve individuálním dopisem. Při zvaní významných osobností se posílá osobní dopis vedoucího pracovníka, ke kterému se připojí tištěná pozvánka. Textové editory umožňují reprezentativní vypracování pozvánek.

Pozvánku na schůzi představenstva naleznete v příloze č. 16. Je v ní uvedeno kdy a kde se bude schůze konat a jaký bude její program. U každého bodu programu je uveden pracovník, který bude na schůzi vystupovat. Posledním bodem bude diskuse.

## **6.6 Prezenční listina**

Při organizační přípravě porad je třeba pamatovat na zhotovení prezenční listiny (listiny přítomných). V jejím záhlaví se uvádí pořádající organizace, název akce, datum a místo konání. Další uspořádání se liší podle povahy porad. Zúčastňuje-li se jednání stálý okruh účastníků, bývají předtištěna jejich jména, popř. i funkce. Do rubriky se připojí jen podpis. Někdy se na prezenční listině uvádějí pouze názvy pozvaných organizací nebo složek, protože není známo, kdo je bude zastupovat. Pro schůze a jednání s proměnlivým okruhem účastníků se zhotovují prezenční listiny bez předtištěných jmen nebo názvů organizací.

Listiny přítomných lze zpravidla použít pro více porad a akcí. Mohou sloužit i k jiným účelům, např. k evidenci příspěvků apod. Proto jsou buď trvale uloženy v počítači a podle potřeby se vytisknou, nebo se kopírují.

V příloze č. 17 uvádím listinu přítomných s předtištěnými linkami pro název, datum a čas porady. Tabulka obsahuje sloupce pro pořadové číslo, titul, jméno a příjmení účastníka porady, název útvaru, který zastupuje, vlastnoruční podpis pracovníka a místo pro případnou poznámku.

## 6.7 Zázpis z porady

Písemným dokladem o průběhu schůze, porady, konference nebo jednání je zázpis. Údaje v něm uvedené jsou východiskem pro další jednání, proto jeho zhotovení je odpovědné a zapisovatel si musí být správností všech údajů jistý. V případě pochybnosti je třeba zapsané skutečnosti, např. data, číselné údaje apod., po poradě u diskutujících ověřit.

Záznamy porad se liší rozsahem. Ve stručném zázpisu jsou zachyceny jednotlivé body jednání, rozhodnutí, ke kterému schůze dospěla, a úkoly, které z ní vplynuly. Podrobnější zázpis se pořizuje při důležitých poradách. Uvádějí se v něm jména diskutujících, stručný obsah referátů a diskusních příspěvků. Pokud účastníci porady požádají o zaprotokolování připomínky, zapíše se její doslovné znění. Doslovné zázpisy se zhotovují při jednáních v parlamentu, při významných konferencích a jiných závažných jednáních. Zázpis se stenografuje souběžně s jednáním, stenografové se při psaní střídají a pak diktuji ze svých stenogramů písáčkám nebo je přepisují sami. Současně se pro kontrolu pořizuje zvukový záznam.

V záhlaví se uvádí název organizace, druh porady, datum a místo konání. Jmenovitě se uvedou přítomní, dále omluvení a ostatní nepřítomní pracovníci. Při velkém počtu účastníků se odkazuje na prezenční listinu. Zaznamená se, kdo schůzi zahájil a řídil, program a průběh jednání, závěry, úkoly vyplývající z porady, jména pracovníků odpovědných za jejich splnění a termíny plnění úkolů. Zázpis se uzavře datem zhotovení, jménem zapisovatele a podpisem pracovníka, který odpovídá za správnost.

Zázpisy se pořizují co nejdříve, pokud možno v den porady nebo nejpozději následující den. Zázpisy zhotovené sekretářkou schvaluje obvykle předseda porady. Někdy se k zázpisu vyjadřuje další schůze, na níž se text přečte a jeho znění se definitivně upraví. Schválené zázpisy se rozmnoží a rozesílají účastníkům porady, příp. dalším orgánům. Zázpisy z porad se v organizacích pořadově číslovají a zakládají do pořadače označeného Porady. Sledování zázpisů umožňuje vedoucím pracovníkům kontrolovat plnění úkolů a udržovat si přehled o činnosti jednotlivých útvarů.

Stručný zázpis z porady uvádím v příloze č. 18. Je tu uvedeno, kdo se porady zúčastnil, kdo je omluven a kdo poradu řídil. Následuje záznam jednání v pěti bodech, úkoly z porady, kdo za plnění úkolů odpovídá a termín splnění úkolů. Zázpis obsahuje místo a datum zázpisu a jméno zapisovatelky.

## 7 Osobní dopisy

Osobní dopisy píše ředitelé a majitelé firem, starostové a předsedové úřadů, předsedové představenstev obchodních společností či družstev a jiní vedoucí pracovníci ve vysokých funkcích buď svým zaměstnancům, nebo svým partnerům, kolegům v jiných firmách a společnostech. Převažují dopisy společenského styku. V posledních letech se objevily i osobní dopisy se zaměřením pracovním, např. doporučení, žádosti o obchodní jednání na vyšší úrovni, o sponzorství, poskytnutí mimořádného termínu pracovní schůzky, o mimořádné podmínky smlouvy atd.

Dopisy společenského styku rozdělujeme na blahopřejné, děkovné, omluvné, pozvání a soustrastné. Někdy může např. blahopřejný dopis k jubileu současně vyslovit poděkování za dosavadní práci. Nebo dopis, který vyslovuje poděkování za úspěšnou činnost ve firmě, např. při přechodu pracovníka na vyšší funkci, současně vyjadřuje blahopřání.

Úprava i stylizace osobních dopisů jsou specifické. Osobní dopisy nepíšeme na předtisku obchodního dopisu a je třeba je stylizovat jinak než běžné obchodní dopisy. Jejich tón musí být nekonvenční, osobitý, jiný než citově neutrální administrativní styl. Z dopisu by měl jeho příjemce poznat, že ho vedoucí pracovník zná, že si ho váží. Text vyznívá slavnostně, bez frází, taktně a upřímně.

Úprava osobního dopisu je patrná z ukázky v příloze č. 19. Je to žádost o sponzorský dar, ve které ředitel učiliště žádá manažerku obchodní společnosti o finanční prostředky na uspořádání soutěže pro žáky.



## 8 Žádosti

Žádost patří mezi nejčastější úřední písemnost, kterou lidé v životě píšou. Obracují se na úřady s žádostmi o povolení nebo schválení nejrůznějších návrhů, opatření, o vyřešení stížností, o zajištění úprav, změn, popř. výjimek. Podniky a firmy podávají tato oznámení na dopisních předtiscích nebo na hlavičkovém firemním papíře, občané píšou své žádosti na čistých listech formátu A4.

Stylizace žádosti je pečlivá, jasná, stručná, spíše neosobní. Nemá obsahovat jazykové prostředky citově zabarvené. Oslovení zpravidla odpadá, nepoužívá se ani úvodní zdvořilostní věta. Písemnost začíná výstižným uvedením důvodu a žádostí formulovanou tak, jak by mělo znít rozhodnutí. Na závěr je vhodné vyslovit přesvědčení, že očekáváme včasné vyřízení. Protože neuvádíme oslovení, nemusíme zakončovat pozdravem. Takto upravenou žádost vlastnoručně podepíšeme.

Písemná jednání zjednodušují formuláře, které je možno si vyžádat, aby doplnily a doložily potřebné skutečnosti nebo potvrzení zodpovídajících institucí.

Úprava žádosti je patrná z ukázky v příloze č. 20. Fyzická osoba zde žádá úřad o zjištění situace a zápis. Jde vlastně o stížnost.

## 9 Personální písemnosti

K písemnostem, které vznikají při organizaci a řízení podniku, firmy nebo společnosti v oblasti personální, patří doklady o průběhu a ukončení pracovního poměru. Mají formu individuálně stylizovaných písemností nebo vyplňovaných tiskopisů. V posledních letech tuto personální agendu vedenou administrativním způsobem úspěšně doplňují vhodné programy pro osobní počítače.

### 9.1 Žádost o místo

O volných místech se můžeme informovat v inzertních rubrikách, vývěškách, na úřadech práce. Oznamuje se v nich druh zaměstnání, požadované vzdělání, pracovní a platové podmínky.

O přijetí do zaměstnání se ucházíme ihned osobně nebo telefonicky, pak podáváme žádost. Tímto dopisem se svému budoucímu zaměstnavateli představujeme, proto se jeho úpravě a stylizaci věnujeme co nejvíce.

Žádost stylizujeme promyšleně, píšeme ji vždy na formát A4, používáme kvalitní kancelářský papír. Uvádíme, kde jsme se o volném místě dověděli, proč o místo máme zájem, jaké máme předpoklady se uplatnit, jaké máme vzdělání, kdy můžeme nastoupit. Rozhodne-li zaměstnavatel o přijetí pracovníka, žádá o vyplnění osobního dotazníku.

Úprava žádosti o místo je patrná z ukázky v příloze č. 21. Úprava se podobá klasické žádosti. V ukázce uchazečka o zaměstnání žádá budoucího zaměstnavatele o přijetí na volnou pozici. Reaguje na inzerát a uvádí, jaké má předpoklady pro splnění požadavků na tuto pozici. Odvolává se na příložený životopis, doklady o ukončeném vzdělání chce předložit u výběrového řízení.

### 9.2 Životopis

Životopis sestavujeme přehledně, heslovitě, na základě zvolených bodů – jde o životopis strukturovaný. Řídčeji se dnes používá forma vyprávěcí, která je náročnější. Zaměstnavatel někdy žádá napsat životopis vlastní rukou. V písemnosti uvádíme osobní údaje, školní vzdělání, zkoušky, průběh zaměstnání, znalosti jazykové a jiné odbornosti, doporučení. Životopis musí být datován a vlastnoručně podepsán.

Životopis uvádím v příloze č. 22. Obsahuje cíl, kterého chce uchazečka v případě přijetí dosáhnout, schopnosti uchazečky, její profesní znalosti a dovednosti, pracovní historii a vzdělání. Životopis je přílohou žádosti o místo.

### 9.3 Evropský životopis

Evropský životopis neboli evropské curriculum vitae je dokument, který informuje o vzdělání, osobních kompetencích, jazykových dovednostech, odborné kvalifikaci a pracovních zkušenostech uchazeče o zaměstnání. Je jednotný pro celou Evropu a dostupný ve všech evropských jazycích.

#### 9.3.1 Formulář

Formulář evropského životopisu obsahuje osobní údaje, profesní zkušenosti, vzdělání a profesní přípravu uchazeče, jeho osobní dovednosti a kompetence, doplňující informace a přílohy. Tento formulář naleznete v příloze č. 23.

### **9.3.2 Vyplněný formulář**

V příloze č. 24 uvádím vyplněný formulář evropského životopisu. Uchazečka o zaměstnání zde vyplňuje své osobní údaje, poměrně bohaté profesní zkušenosti, vzdělání a profesní přípravu. Mezi osobní dovednosti a kompetence zařazuje jazyky, sociální dovednosti a kompetence, organizační dovednosti a kompetence, umělecké dovednosti a kompetence, jiné dovednosti a kompetence, řidičský průkaz. Uvádí doplňující informace a přílohy.

## **Seznam použité literatury**

FLEISCHMANNOVÁ, E., JONÁŠ, I., KULDOVÁ, O., *Písenná a elektronická komunikace 2*.  
Fortuna: Praha, 2008. 152 s. ISBN 80-7168-924-6.

ČSN 01 6910 Úprava písemností zpracovaných textovými editory.

Pravidla českého pravopisu s Dodatkem MŠMT ČR, Praha, Fortuna 2004.

## Seznam příloh

- Příloha č. 1 – Předtisk obchodního dopisu
- Příloha č. 2 – Formální stránka obchodního dopisu
- Příloha č. 3 – Dotaz
- Příloha č. 4 – Nabídka
- Příloha č. 5 – Objednávka
- Příloha č. 6 – Kupní smlouva
- Příloha č. 7 – Reklamace
- Příloha č. 8 – Urgence
- Příloha č. 9 – Upomínka
- Příloha č. 10 – Pokus o smír
- Příloha č. 11 – E-mail
- Příloha č. 12 – Příkaz ředitele
- Příloha č. 13 – Směrnice
- Příloha č. 14 – Oběžník
- Příloha č. 15 – Zpráva z pracovní cesty
- Příloha č. 16 – Pozvánka na poradu
- Příloha č. 17 – Prezenční listina
- Příloha č. 18 – Zápis z porady
- Příloha č. 19 – Osobní dopis
- Příloha č. 20 – Žádost
- Příloha č. 21 – Žádost o místo
- Příloha č. 22 – Životopis
- Příloha č. 23 – Evropský životopis – formulář
- Příloha č. 24 – Evropský životopis – vyplněný formulář