

# Písenná a elektronická komunikace

Ing. Blanka Kovářová



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

# Úvod

## Obsah kurzu

Normalizovaná úprava obchodních a úředních dopisů

Komunikace v obchodním styku

Elektronická komunikace a komunikační technika

Písemnosti při organizaci a řízení podniku

Osobní dopisy

Žádosti

Personální písemnosti

## **Povinná literatura:**

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

KOVÁŘOVÁ, B. *Písemná a elektronická komunikace*. Prezentace.

## **Doporučená literatura:**

ČSN 01 6910 Úprava písemností zpracovaných textovými editory

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

# Normalizovaná úprava obchodních a úředních dopisů

ČSN 01 6910 Úprava písemností zpracovaných textovými editory

Předtisk obchodního dopisu

Formální stránka obchodního dopisu

# ČSN 01 6910 Úprava písemností zpracovaných textovými editory

## **Vybrané části:**

- Mezery
- Zkratky
- Kalendářní data
- Značky
- Výčty
- Závorky a uvozovky
- Zvýrazňování textu

# Mezery

Mezera se dělá za slovem, zkratkou, číslem nebo členícím (interpunkčním) znaménkem.

Členící (interpunkční) znaménka:

tečka, čárka, dvojtečka, středník, vykřičník, otazník

. , : ; ! ?

tři tečky

...

spojovník, pomlčka

- –

závorky, uvozovky

( ) [ ] / „uvozovky“

odsuvník

upad' Paul's dog

Mezera se nedělá:

- před tečkou
- v e-mailových a internetových adresách  
info@oalip.cz  
http://www.oalip.cz
- v peněžních částkách      1.000 Kč
- při číslování částí textu      2.1.1.1
- v titulech      Ph.D.

za desetinnou čárkou u čísla	2,5 cm	
před a za dvojtečkou	10:30 h	1:5 000
před a za spojovníkem	2011-10-09	
před a za pomlčkou ve významu „až, až do“		
	pondělí–pátek	
	1920–1930	
	str. 10–20	
před a za lomítkem	BK/JK/11	
	účet č. 1612/0100	
následuje-li více členících (interpunkčních) znamének za sebou	ABC, a. s., Liberec	
za znaménky +, – u čísla	+20 °C	-10 °C
při psaní výše položených značek	pivo 12°	
při psaní indexů	H <sub>2</sub> O	
při vyplňování rubrik, je-li málo místa		



# Zkratky

## Zkratky častých slov:

- začátkem slova – p., popř., r., zvl.
- začátkem a koncem slova – fa, pí, cca
- více slov – a. s., t. r., v. r.; tj., č. j. i čj., č. p. i čp.
- iniciálové zkratky – ČR, MF ČR, NG, OSN

Vybrané zkratky akademických titulů a vojenských hodností uvedené před jménem:

PaedDr. Jana Novotná

Ing. arch. Ivana Radová

pplk. Milan Vondra

mjr. Vojtěch Michl

Vybrané zkratky vědeckých hodností uvedené za jménem:

MUDr. Jan Nový, DrSc.

Mgr. Zdena Janatová, Ph.D.

Ing. Martin Šedivý, CSc.

## Příklady zkratk právního **označení podnikatelských subjektů:**

TREFA, spol. s r. o., Jihlava

REMA, s. r. o., Tábor

v. o. s. Sluníčko

a. s. Terno se sídlem v Písku

Terno, akc. spol., Písek

# Kalendářní data

Při vyplňování rubrik, v odvolacích údajích, pro počítačové zpracování:

sestupně 2011-02-03

vzestupně 03.02.2011

V souvislém textu, v osobních dopisech, na peněžních dokladech, v právních písemnostech:

pouze vzestupně 3. února 2011

možno 3. 2. 2011 lépe 03.02.2011

# Značky – vybrané

Značky jednotek    10 cm    88 kg    12 min  
                          +10 °C    200 kWh  
                          plocha 11 m<sup>2</sup>                    pivo 11°  
                          5procentní sleva = 5% sleva

Značky měn            2.500 Kč    Kč 2.500,-

Matematické značky     $1 + 1 = 2$

plus, minus, násobení, dělení,  
rovnítko

Procento            5 %

Paragraf            § 141

# Výčty

- začátek a konec výčtu od textu oddělujeme řádkem
- výčet umísťujeme od levé svislice, od zarážky nebo na střed řádku
- jednotlivé body označujeme číslicemi, písmeny, pomlčkami nebo jinými odrážkami
- jestliže jednotlivé body výčtu graficky odlišíme například odrážkami, interpunkční znaménka na konci řádků psát nemusíme

Objednáváme u Vás toto zboží:

- jablka
- brambory
- zelí

# Závorky a uvozovky

**Závorky:** přednost mají závorky okrouhlé

okrouhlé (závorky)

hranaté laser [lejzr] matematika

rovné (lomítko) 60 km/h

**Uvozovky:** mezera se dělá před přední a za zadní uvozovkou uvozovaného výrazu – slova, věty

Používání „uvozovek“ je velmi rozšířené.

Řekla jí: „Přijď večer na návštěvu.“

# Zvýrazňování textu

- změnou řezu písma – tučný tisk se používá zejména
- umístěním na samostatný řádek
- podtržením
- změnou velikosti písma
- změnou druhu písma
- psaním verzálkami (velká písmena)
- vložením do uvozovek
- proložením



# Předtisk obchodního dopisu

pro zpracování v textovém editoru

Záhlaví dopisu – označení odesílatele s adresou a  
poštovním směrovacím číslem

Odvolací údaje – sloupcové

Zápatí

BANKOVNÍ SPOJENÍ

IČ

DIČ

TELEFON

# Formální stránka obchodního dopisu

hlavička dopisu

odvolací údaje

poštovní adresa adresáta

heslo věci

oslovení

text dopisu

podpis

doplňující údaje

# Hlavička dopisu – v záhlaví stránky

Uvádí se:

poštovní adresa odesílatele

obchodní firma podle zápisu v OR

název

právní forma podnikání

sídlo firmy

ulice a číslo popisné

PSČ a název adresní pošty

údaj o zápisu firmy do obchodním rejstříku

druh a sídlo soudu

spisová značka            A/1234

oddíl            A

vložka            1234

## Odvolací údaje – sloupcové

Váš dopis značky	propag-87/11	
Ze dne	2011-11-17	
Naše značka	38/11-Kov	
Vyřizuje	Kovářová	
Telefon	485 123 456	po trojicích
Fax	485 123 457	po trojicích
E-mail	kovarova@viking.cz	
Datum	2011-11-19	

# Poštovní adresa adresáta –

– dopis fyzickým osobám

Přepravní údaj

Doporučeně

Označení adresáta

oslovení

Pan

titul, jméno, příjmení

Ing. Karel Koželuh

funkce

Místní údaje

ulice, třída, náměstí, nábřeží

Malečkova

číslo popisné/číslo orientační

5

poštovní směrovací číslo

252 43

název adresní pošty

PRŮHONICE

# Poštovní adresa adresáta –

– dopis právníckým osobám

Přepravní údaj

Doporučeně

Označení adresáta

obchodní firma

SPORTHOTEL

označení organizační složky

nebo pracovníka

Ing. Karel Koželuh

Místní údaje

ulice, třída, náměstí, nábřeží

Malečkova

číslo popisné/číslo orientační

5

poštovní směrovací číslo

252 43

název adresní pošty

PRŮHONICE

# Heslo věci

slovo Věc se nepíše

heslovité vyjádření obsahu dopisu

začíná velkým písmenem a neukončuje se tečkou

zvýrazňuje se tučně

**Urgence opravy elektrického zámku**

**Objednávka č. 38/2011**

**Nabídka sportovních potřeb**

# Oslovení

začíná velkým písmenem od levé svislice a končí čárkou  
vlastní text pak začíná malým písmenem  
mezi oslovením a textem se vynechává jeden řádek

**firmu** oslovujeme např. Vážení obchodní přátelé,  
**fyzickou osobu** oslovujeme v pořadí:

funkce	Vážený pane řediteli,
titul	Vážený pane inženýre,
příjmení	Vážený pane Koželuhu,



# Text dopisu

řádkování jednoduché

levý okraj textového sloupce je zarovnan

podle obsahu se text člení do odstavců

mezi odstavci vynecháváme volný řádek

posledním odstavcem je pozdrav – bez tečky

# Podpis

nejčastěji od levé svislice

nad otisk hranatého razítka firmy

vlastnoruční podpis – mimo otisk razítka

titul, jméno, příjmení odpovědného pracovníka

pod funkce

# Doplňující údaje – v zápatí stránky

Informace vztahující se k celé instituci:

bankovní spojení

KB, Liberec

č. ú. 12152-468/0100

identifikační číslo

IČ 12345678

daňové identifikační číslo

DIČ CZ12345678

číslo telefonní ústředny

+420 485 123 111

# Komunikace v obchodním styku –

– při uzavírání KS

**Poptávka** (dotaz)    kupující → prodávajícímu

## **Nabídka**

nevyžádaná    prodávající → široké veřejnosti kupujících

vyžádaná    prodávající → kupujícímu

**Objednávka**    kupující → prodávajícímu

návrh kupní smlouvy

kupující objednává podle inzertní nabídky

uzavření kupní smlouvy

kupující objednává na základě závazné nabídky

## **Kupní smlouva**

# Poptávka

**kupující prodávajícímu**

dotaz X poptávka

zdroj

důvod

množství, druh

dodací podmínky, katalogy, ceníky, vzorky

výzva k nabídce

# Nabídka nevyžádaná

**prodávající široké veřejnosti kupujících**

množství, druh, jakost zboží

cena

dodací lhůta

způsob dodání, místo dodání, balení

výzva k objednávce

# Nabídka vyžádaná

**prodávající kupujícímu**

odpověď na předchozí dotaz či poptávku

poděkování za dotaz či poptávku

množství, druh, jakost zboží

cena

dodací lhůta

způsob dodání, místo dodání, balení

výzva k objednávce

# Objednávka – Doporučeně

**kupující prodávajícímu na základě předchozí nabídky**

poděkování za nabídku

množství, druh, jakost zboží

cena

dodací lhůta

způsob dodání, místo dodání, balení

platební podmínky

závěrečná formulace



# Kupní smlouva

častá forma ujednání o dodání zboží a zaplacení kupní ceny

vzniká podpisem obou smluvních stran na jedné písemnosti

obsahuje:

- smluvní strany – prodávající, kupující

- předmět smlouvy

- cena

- dodací podmínky – termín, způsob, místo

- platební podmínky

- zvláštní ujednání – balení, reklamace, záruka

# Komunikace v obchodním styku –

– při neplnění KS

## Reklamace

kupující → prodávajícímu

Odpověď na reklamaci

prodávající → kupujícímu

## Urgence

kupující → prodávajícímu

prodávající → kupujícímu

Odpověď na urgenci

prodávající → kupujícímu

kupující → prodávajícímu

## Upomínka

prodávající → kupujícímu

Odpověď na upomínku

kupující → prodávajícímu

# Reklamace – Doporučeně

## **kupující prodávajícímu**

potvrzení příjmu zásilky nebo dodávky

popis vad

požadavek

výměna

oprava

sleva

náhrada škody

přezkoumání faktury

zrušení smlouvy

# Odpoověď na reklamaci

## prodávající kupujícímu

omluva zákazníkovi

vysvětlení příčin nedostatků

návrh na náhradu

vyjádření důvěry v další spolupráci

# Urgence – Doporučeně

kupující → prodávajícímu

prodávající → kupujícímu

upozornění, že prošla lhůta dodání nebo odběru zboží  
podle objednávky - číslo a datum

těžkosti pro zákazníka

požadavek na rychlé jednání nebo stanovení  
náhradního termínu

upozornění na penále, popř. zrušení kupní smlouvy

# Odpověď na urgenci

prodávající → kupujícímu

kupující → prodávajícímu

omluva

vysvětlení

způsob nápravy

vyjádření důvěry v další spolupráci

# Upomínky – Doporučeně

**prodávající → kupujícímu**

## **První upomínka**

odkaz na splatnost faktury

vyjádření předpokladu, že jde o přehlédnutí nebo že zákazník mezitím fakturu uhradil

## **Druhá upomínka**

odkaz na splatnost faktury

důrazná žádost o úhradu faktury (penále)

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

odkaz na předcházející upomínky

stanovení poslední lhůty pro zaplacení a zaúčtování penále i upomínacích výdajů

sdělení, že dlužná částka bude vymáhána soudně

# Odpověď na upomínku

**kupující → prodávajícímu**

omluva s vysvětlením obtížné situace a platebních nesnází

závazek, že dlužná částka bude řádně zaplacená



# Elektronická komunikace a komunikační technika

**Internet** – získávání informací z webových stránek

**Elektronická pošta** – E-MAIL

**Elektronické bankovníctví**

osobní počítač s přístupem na internet

klasický telefon

mobilní telefon

osobní počítač a speciální software banky

**Elektronické obchodování**

mezi firmami a jejich subdodavateli

prodej koncovým spotřebitelům

**Fax** – přenášení obrazů, psaných znaků elektrickou cestou

**Mobilní telefon** – komunikace, informace, služby

# E-MAIL

posílání krátkých textů po síti internet do určité elektronické poštovní schránky

**krátká zpráva** v těle mailu – průvodní dopis

oslovení

text v několika málo odstavcích

pozdrav

titul, jméno, příjmení, funkce, firma, sídlo,

telefon, E-mail

**příloha** – dokument

obchodní dopis na předtisku, životopis, článek

# Pravidla pro editaci dokumentů posílaných elektronickou poštou

- Psát jen neutajované informace
- Neposílat řetězové dopisy
- Před odpovědí zkontrolovat, zda nepřišla ještě vysvětlující zpráva
- Před odpovědí zkontrolovat, zda je zpráva určena skutečně nám
- Dopřát adresátovi čas na odpověď
- V Předmětu napsat, že se jedná o dlouhý dopis
- Vyhýbat se sporným frázím, neznáme-li adresáta
- Důležité části zprávy zvýraznit
- Neposílat zpět celý dopis, na který odpovídáme
- Délka řádků má být 65 až 70 znaků
- Neposílat reklamní a inzertní zprávy
- Neposílat velké soubory
- Neděkovat za děkování

# Písemnosti při organizaci a řízení podniku

– vybrané

Příkaz ředitele

Směrnice

Oběžník

Zpráva z pracovní cesty

Pozvánka na poradu

Listina přítomných – prezenční listina

Zápis z porady

# Příkaz ředitele

písemný příkaz, kterým sdělují svá rozhodnutí nejvyšší vedoucí pracovníci

je konkrétně adresován nižším vedoucím pracovníkům k provedení jednorázového úkolu

příkazy se pořadově číslují

rozesílají se podle rozdělovníku do jednotlivých oddělení

odůvodnění s odvoláním na směrnice nebo nařízení vyšších orgánů

vlastní příkaz píšeme v první osobě j. č. Ukládám:

více úkolů je přehledně vyjmenováno

termín plnění a účinnost příkazu

# Směrnice

stanoví jednotný postup při závažných organizačních opatřeních podniku

zásady personální práce, vedení skladů apod.

zpracovává je kolektiv odborných pracovníků podle připomínek dalších pracovníků

schvaluje je ředitel podniku

jsou určeny nižším vedoucím pracovníkům i dalším zaměstnancům, k jejichž práci se vztahují

charakteristika:

dlouhodobý charakter – platnost i několik let

obecná platnost

větší rozsah – několikastránkové

# Oběžník

sdělení širokému okruhu pracovníků

pracovníci oběžník podepisují, že jeho obsah vzali na vědomí

nová organizační opatření

nastalé změny

připravované akce

# Zpráva z pracovní cesty

písemný záznam:

průběh a výsledky pracovní cesty

závěr – názor a návrh pracovníka na další postup

předkládá pracovník po návratu z pracovní cesty

**náležitosti:**

účel cesty

účastníci cesty

doba trvání cesty

navštívená instituce a místo jednání

pracovníci, s nimiž bylo jednáno

pracovník, který zprávu předkládá

**stylizace:** stručná, věcná, přehledná



# Pozvánka na poradu

pro větší okruh účastníků

na běžné porady se posílají týden předem

## **obsah:**

pořádající organizace

název akce

den, datum a doba začátku

adresa budovy, poschodí, číslo místnosti

program jednání a jména referentů

plánovaná doba trvání

další informace – doprava, stravování, ubytování

# Listina přítomných – prezenční listina

souvisí s poradou:

pro stálý okruh účastníků – jména předtištěna

pro neznámé účastníky – názvy pozvaných organizací

pro proměnlivý okruh účastníků – bez předtištění

obsah:

pořádající organizace v záhlaví

název akce

datum, čas, místo konání

# Zápis z porady

písemný doklad o průběhu porady

## **druhy zápisů:**

stručný – pouze body jednání, úkoly

podrobnější – navíc diskutující, stručný obsah referátů

doslovný – porada se celá stenografuje a nahrává

## **náležitosti zápisů:**

název organizace v záhlaví

druh porady, datum a místo konání

účastníci, omluvení, ostatní nepřítomní pracovníci

kdo poradu řídil, záznam jednání v bodech

úkoly, kdo odpovídá, termín plnění úkolů

místo a datum zhotovení, jméno zapisovatele

podpis pracovníka odpovědného za správnost zápisu

## **schvalování zápisu:**

zápis pořizuje sekretářka v den porady, nejpozději další den

zápis schvaluje předseda porady

někdy se zápis upraví podle vyjádření další schůze

## **rozesílání zápisu:**

schválený zápis se rozmnoží

rozesílá se účastníkům porady

## **evidence:**

zápisy z porad se pořadově číslují

zakládají se do pořadače Porady

# Osobní dopisy

píší vysocí vedoucí pracovníci svým  
partnerům v jiných firmách  
zaměstnancům

## **dopisy společenského styku**

blahopřejné

děkovné

omluvné

pozvání

soustrastné

## **dopisy s pracovním zaměřením**

žádost o sponzorský dar

# Dopisy společenského styku

## **blahopřejné**

životní nebo pracovní jubileum

získání významného postavení či titulu

dosažení mimořádného pracovního výsledku

ukončení studia

uzavření sňatku

## **děkovné**

za dlouholetou činnost při odchodu pracovníka

do jiné funkce

do důchodu

za úspěšnou spolupráci firem

za zdařilé uspořádání mimořádné akce

**omluvné** – písemná omluva vedoucího pracovníka z významné akce z vážných důvodů

nemoc

pobyt v zahraničí

**pozdání** – příloha k pozvánce významné osobnosti

**soustrastné** – forma kondolenčního dopisu

soustrast nad úmrtím pracovníků či členů rodiny

soustrast při havárii v podniku

# Osobní dopis – úprava

vlevo nahoře na papíru bez předtisku

titul, jméno, příjmení, funkce

název instituce, místo

od pravého okraje (všechny okraje 3 cm)

místo, datum – vzestupně, měsíc slovem

od levé svislice

oslovení

text

řádkování 1,5

mezi odstavci řádkujeme dvakrát

možno odsazení odstavců 1,25 cm

adresa příjemce v polovině zbývajícího místa



# Osobní dopis – stylizace

tón nekonvenční, osobitý

text:

slavnostní

bez frází

taktní

upřímný

příjemce by měl poznat:

že ho vedoucí pracovník zná

že si ho vedoucí pracovník váží

# Žádosti – na úřady

povolení či schválení různých návrhů  
stížnosti  
zajištění úprav, změn, výjimek

fyzické osoby

bez předtisku na papíru formátu A4

právnícké osoby

na předtisku

na hlavičkovém firemním papíře

# Žádost – úprava

vlevo nahoře ve dvou nebo třech řádcích

titul, jméno, příjmení, bydliště žadatele

ve svislici vlevo

adresa příjemce

od pravého okraje

místo a datum – vzestupně, měsíc slovem

ve svislici vlevo

heslo věci – zvýrazníme tučně

oslovení

text možno bez odsazení

řádkování jednoduché

# Žádost – stylizace

pečlivá, jasná, stručná, neosobní  
bez citově zabarvených jazykových prostředků

## **Obsah:**

oslovení zpravidla odpadá  
nepoužívá se úvodní zdvořilostní věta  
důvod  
formulace žádosti tak, jak by mělo znít rozhodnutí

## **Závěr:**

očekáváme včasné (brzké, kladné) vyřízení  
pokud v úvodu neoslovujeme, nemusíme zakončovat  
pozdravem

možno doplnit skutečnosti na formuláři instituce

# Personální písemnosti – vybrané

## Žádost o místo

úprava stejná jako klasická žádost na úřady  
elektronickou poštou ji posíláme obvykle jako  
zprávu v těle e-mailu  
přílohou je vždy životopis

## Životopis

úprava přehledná  
elektronickou poštou ho posíláme obvykle jako  
přílohu  
hlavní druhy: strukturovaný – obsahuje body  
vyprávěcí – pro grafologický rozbor

# Žádost o místo

odkaz na inzerát

důvod žádosti

schopnosti a dovednosti

možný termín nástupu

žádost o pozvání k přijímacímu pohovoru

# Životopis – strukturovaný

jméno, příjmení, adresa, mobilní telefon, e-mail, popř. fotografie

název životopis

popř. cíl

schopnosti

profesní znalosti a dovednosti: týmová práce

administrativní dovednosti

počítačové znalosti

jazykové znalosti

ostatní dovednosti

pracovní historie

vzdělání

kurzy

místo, datum vystavení, vlastnoruční podpis

# Evropský životopis – formulář

## Osobní údaje

jméno, adresa, telefon, e-mail

národnost

datum narození

## Profesní zkušenosti

data (od–do)

jméno a adresa zaměstnavatele

obor činnosti nebo odvětví

zastávané povolání nebo funkce

hlavní činnosti a povinnosti



## **Vzdělání a profesní příprava**

data (od–do)

název a druh organizace poskytující vzdělání a přípravu

hlavní vyučovací předměty/profesní kvalifikace

označení udělené kvalifikace

## **Osobní dovednosti a kompetence**

mateřský jazyk

další jazyky – čtení, psaní, mluvení

sociální dovednosti a kompetence

organizační dovednosti a kompetence

technické, umělecké a jiné dovednosti a kompetence

řidičský průkaz

**Doplňující informace** – kontaktní osoby, reference

**Přílohy** – seznam všech připojených příloh

# Evropský životopis – ukázka

Mgr. Olga Vlachová

středoškolská učitelka přírodních věd na třech středních odborných učilištích

ZŠ, SŠ, VŠ

český, německý, ruský jazyk

komunikační schopnosti, týmová práce

organizační schopnosti

hra na klavír, práce na PC

řidičský průkaz skupiny B

reference – ředitel SOU

přílohy – kopie diplomu a vysvědčení

# Závěr

Děkuji Vám za pozornost