



B&B  
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija  
Program: Poslovni sekretar

## **POSLOVNI DOPISI**

Mentorica: Ana Peklenik, prof.  
Lektorica: Ana Peklenik, prof.

Kandidatka: Petra Bettina Beljan

Kranj, avgust 2011

## **ZAHVALA**

Za strokovno vodenje in pomoč ter lektoriranje diplomskega dela se iskreno zahvaljujem mentorici Ani Peklenik, prof.

Zahvaljujem se tudi vsem, ki so me spodbujali in pomagali pri izdelavi diplomskega dela.

## IZJAVA

»Študentka Petra Bettina Beljan izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom Ane Peklenik, prof.«

»Skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorski in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.«

Dne \_\_\_\_\_

Podpis: \_\_\_\_\_

## **POVZETEK**

Poslovno komuniciranje je ciljna dejavnost, namenjena doseganju za organizacijo koristnih ciljev. Učinkovito komuniciranje v veliki meri temelji na poslovnem dopisovanju.

V diplomski nalogi so na podlagi literature opisani značilnosti in razvoj poslovno-uradovalega jezika. Opisana so tudi osnovna pravila za pisanje in oblikovanje dopisov, kar je osnova za uspešnost in učinkovitost.

V praktičnem delu diplomske naloge smo ugotavljali, v kolikšni meri so upoštevana pravila pisanja poslovnih dopisov v dopisih iz resničnega delovnega okolja. Na podlagi analize pregleda prejetih dopisov je bilo ugotovljeno, da so napake pogoste.

## **KLJUČNE BESEDE**

- poslovni dopisi
- komunikacija
- poslovno komuniciranje

## **ABSTRACT**

Business communication is a target business, designed to achieve the beneficial objectives of the organization. Effective communication is largely based on business correspondence.

In the thesis I presented, based on the literature, business language, its development and characteristics. I also presented the basic rules for designing and writing business letters, whose knowledge is important for a successful creating business letters.

In the practical part of the thesis I looked to what extent are respected the rules of writing business correspondence in letters that I am facing in my workplace. Based on analysis of received correspondence, I found that the errors are frequent.

## **KEYWORDS**

- Business letters
- Communication
- Business Communication

## Kazalo

1	UVOD .....	1
1.1	PREDSTAVITEV PROBLEMA .....	1
1.2	PREDSTAVITEV OKOLJA .....	1
2	PISNO POSLOVNO KOMUNICIRANJE .....	3
2.1	PREDNOSTI IN SLABOSTI PISNEGA KOMUNICIRANJA .....	3
2.2	VRSTE POSLOVNIH PISNIH SPOROČIL .....	4
3	POSLOVNO-URADOVALNI JEZIK .....	5
3.1	RAZVOJ POSLOVNO-URADOVALNEGA JEZIKA .....	5
3.2	ZNAČINOSTI POSLOVNO-URADOVALNEGA SPOROČANJA .....	5
3.3	PODROČJA RABE POSLOVNO-URADOVALNEGA JEZIKA .....	6
3.4	BESEDILNE VRSTE POSLOVNO-URADOVALNE ZVRSTI .....	7
3.5	PRAVILA SLOVENSKEGA KNJIŽNEGA JEZIKA .....	7
4	POSLOVNI DOPISI .....	9
4.1	POSLOVNI DOPIS KOT URADNI DOKUMENT .....	9
4.2	OBLIKA POSLOVNIH DOPISOV .....	10
4.3	SESTAVNI DELI IN OBLIKA POSLOVNIH DOPISOV .....	13
5	NAPAKE V POSLOVNIH DOPISIH .....	18
5.1	NAPAKE V GLAVI DOPISA .....	18
5.2	NAPAKE PRI PISANJU DATUMA DOPISA .....	21
5.3	NAPAKE V NASLOVU DOPISA .....	22
5.4	NAPAKE JEDRU DOPISA .....	23
5.5	NAPAKE PRI POZDRAVNEM DELU OZIROMA ZAKLJUČKU DOPISA ..	25
5.6	NAPAKE PRI PODPISNIKU DOPISA .....	25
5.7	NAPAKE PRI PRILOGAH IN DRUGIH DODATKIH DOPISA .....	26
6	ZAKLJUČEK .....	28
	LITERATURA IN VIRI .....	29
	KAZALO SLIK .....	29
	KAZALO TABEL .....	29
	KAZALO GRAFOV .....	30

# 1 UVOD

Pismo je zrcalo podjetja, saj je s tem ustvarjen prvi vtis o njem. Zato je pomembno, da je dobro sestavljeno ter vsebinsko pravilno oblikovano. Če pismo pusti slab vtis na naslovnika, se lahko zgodi, da posel propade že na samem začetku. Pismo je kot nekakšen ambasador, saj se prek njega predstavlja podjetje (Bender, 1952).

V poslovnem svetu imajo dobre oblike poslovnega komuniciranja odločilno vlogo. Dobra komunikacija je pot do uspeha. Ena izmed oblik poslovne komunikacije je pisno komuniciranje v obliki poslovnih dopisov, ki so lahko zelo pomemben nadomestek za osebne stike. Učinkovito pisanje poslovnih dopisov prihrani čas, kar poveča učinkovitost, pospeši posel in omogoča boljše razumevanje tega, kar delamo ali želimo doseči.

## 1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

Pisanje poslovnih dopisov je nujno vsakodnevno delo, s katerim pridobivamo posel, rešujemo reklamacije, prosimo ali podajamo informacije, ponudbe itd. Pomembno je, da so poslovni dopisi razumljivi in nedvoumni, saj le tako preprečimo ali celo odpravimo že nastale slabe odnose zaradi nesporazumov kot posledice slabe pisne komunikacije.

Uspešno pisno komuniciranje je v veliki meri odvisno od veščin pisca, od tega, kako je seznanjen z osnovnimi pravili za oblikovanje in pisanje poslovnih dopisov. Poslovni dopisi odražajo tudi našo pisno kulturo. Vendar se pri pisanju poslovnih dopisov hitro zatakne pri malenkostih, ki jih med pisanjem zlahka spregledamo.

Namen diplomske naloge je prikazati, katere vrste napak se pojavljajo v poslovnih dopisih, prikazati, katere so zelo pogoste, in predlagati rešitve.

## 1.2 PREDSTAVITEV OKOLJA

Analizirali bomo napake na podlagi prejetih poslovnih dopisov, s katerimi se srečujemo v podjetju UPS (S) Adria Ekspres, d. o. o., v računovodsko-finančnem oddelku. Pri obračunavanju transportnih in drugih špediterskih storitev se srečujemo predvsem z reklamacijami, ki so vezane na obračun storitev.

### **PREDSTAVITEV MEDNARODNEGA PODJETJA UPS (S) Adria Ekspres, d. o. o.**

Zgodba o hitri dostavi paketov se je začela davnega leta 1907, ko so v ameriškem mestu Seatlu iz majhnega kurirskega podjetja ustanovili družbo UPS (United Parcel Service), ki še danes velja za največjo organizacijo za dostavo paketnih in pisemskih pošilk na svetu. Kasneje so podjetje preselili v Atlanto, kjer je še danes sedež družbe. Skoraj 70 let so delovali samo na področju ZDA, ki še danes predstavlja največji trg, saj se tam opravi večina storitev.

Danes UPS deluje v več kot 220 državah po vsem svetu. Imajo več kot 360.000 zaposlenih in skupaj dnevno dostavijo preko 13.7 milijonov pošiljk. Za svojo dejavnost uporabljajo vsa razpoložljiva prevozna sredstva, od tega kar 150.000 dostavnih vozil in 256 lastnih ter 328 čarterskih letal.

V Sloveniji za pošiljke skrbi več kot 40 zaposlenih. Ukvarjamo se izključno z mednarodnimi pisemskimi in paketnimi pošiljkami in smo v Sloveniji prisotni od leta 1989.



**Slika 1: Letalo UPS**  
(Vir: [www.ups.com](http://www.ups.com))

## 2 PISNO POSLOVNO KOMUNICIRANJE

### 2.1 PREDNOSTI IN SLABOSTI PISNEGA KOMUNICIRANJA

Za pisno poslovno sporazumevanje velja, da ne more enostavno nadomestiti osebnega stika ali pogovora. Kdaj bomo uporabili eno ali drugo obliko sporazumevanja, je odvisno od vrste dejavnikov in okoliščin.

GOVORNO SPORAZUMEVANJE	PISNO SPORAZUMEVANJE
Če želimo takojšen odziv prejemnika.	Če takojšen odziv ni tako pomemben.
Če se sogovorniki lahko sestanejo.	Če je potrebno sporočilo shraniti.
Če ni potrebno shraniti vsebine sporočila.	Če so sogovorniki na različnih krajih in bi se težko sestali.
Če je sporočilo preprosto in razumljivo.	Če je sporočilo težje razumljivo in podrobno.
Če sporočilo vsebuje malo podatkov.	Če sporočilo vsebuje veliko podatkov.

**Tabela 1: Uporaba pisnega in govornega sporazumevanja**  
(Vir: Mihaljčič, 2000)

Slabosti pisnega sporazumevanja v primerjavi z osebnim stikom oziroma razgovorom so predvsem naslednje:

- pisno sporazumevanje je zamudnejše in dražje od govornega sporazumevanja;
- odzivi prejemnikov sporočila so kasnejši kot pri govornem sporazumevanju;
- pisno sporazumevanje ima za izražanje na voljo samo napisane besede in ilustracije; zato tako sporočilo pove prejemniku mnogo manj kot pogovor, kjer besede dopolnjujemo z nebesednimi sporočili (izraz na obrazu, kretnje, hoja itd.).

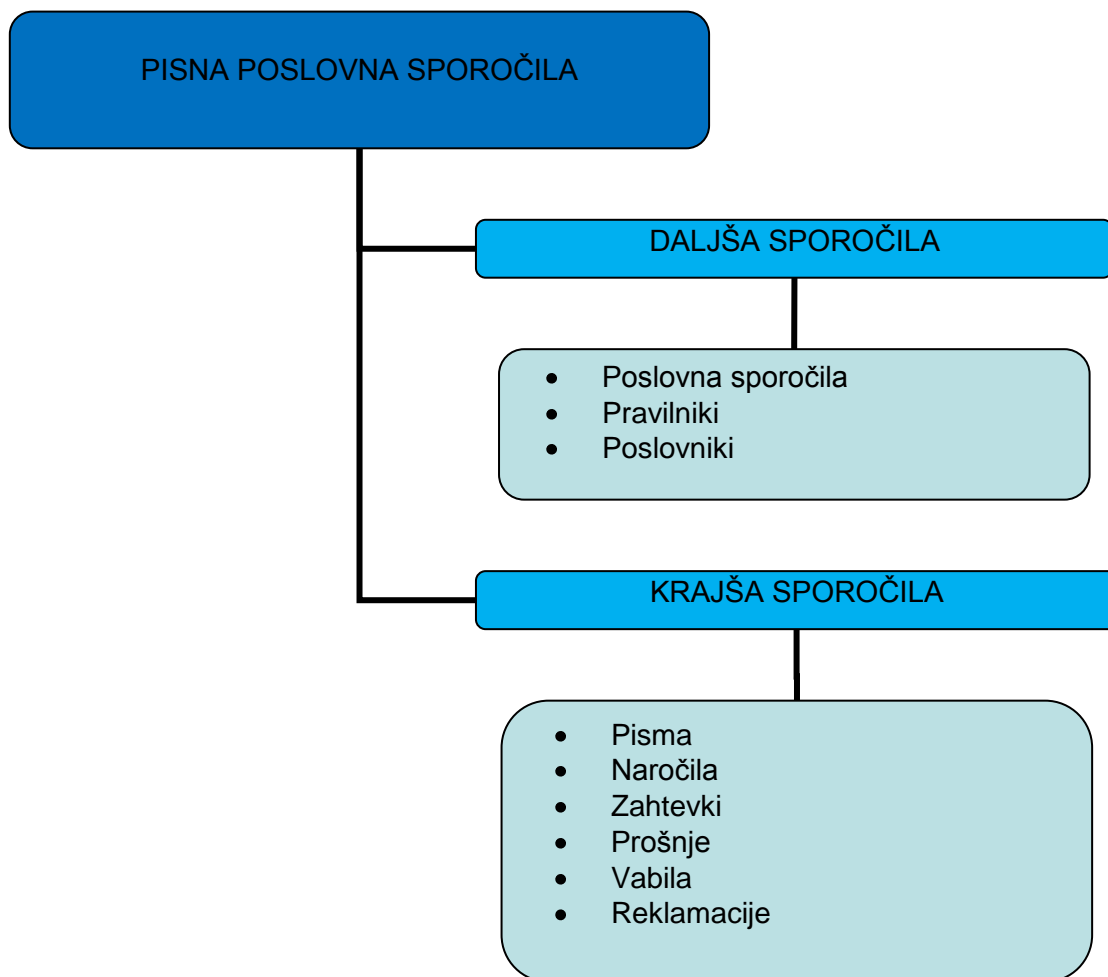
Prednosti pisnega sporazumevanja v primerjavi z govornim pa so:

- pisno sporočanje je učinkovitejše, če moramo posredovati obsežno ali zapleteno sporočilo;
- pisno sporočilo je bolj trajno, shranimo ga lahko na različne nosilce (papir, magnetni trak, mikrofilm, CD-rom itd.);
- pisno sporazumevanje je manj dvoumno kot govorno;
- pisno sporazumevanje je za udeležence bolj zavezujoče (Mihaljčič, 2000, str. 80–81).



## 2.2 VRSTE POSLOVNIH PISNIH SPOROČIL

Obstaja skoraj nepregledna vrsta pisnih sporočil.



**Slika 2: Vrste pisnih sporočil**

(Vir: Mihajličič, 2000)

### 3 POSLOVNO-URADOVALNI JEZIK

Poslovni in uradovadni jezik je uporaba knjižnega jezika na poslovnem in uradovadnem področju. V zavesti povprečnega človeka je precej tesno povezano s pojmom poslovni svet, zato označuje zlasti jezik trgovcev in gospodarstvenikov. Nekateri avtorji delijo jezik v manjše skupine, npr. uradniški jezik, uradni jezik, trgovinski jezik ipd. V poslovnem in uradovadnem jeziku so sestavljena vsa tista besedila, ki jih uporabljajo razne skupnosti ali posamezniki pri svojem uradnem delovanju. Največkrat uporabljajo ta jezik posamezniki v imenu kake ustanove, gospodarske organizacije, upravnega organa, društva ali organizacije (Novak, 1980, str. 7–8).

#### 3.1 RAZVOJ POSLOVNO-URADOVALNEGA JEZIKA

Slovenski knjižni jezik se je, gledano zgodovinsko-razvojno, z uradovadnim jezikom obogatil precej pozno, saj se je po začetkih s konca 19. stoletja izoblikoval šele po izstopu iz avstrijskega političnega okvira l. 1918. Dolga navezanost s knjižno nemščino, ki je tudi pri uradovadnem jeziku delovala kot zgled, je pustila sledi v formalni zunanji podobi in besednem, predvsem pa besednozveznem izboru. Slovenska jezikovnokulturna prizadevanja so iz dopisov kmalu pregnala tipične nemške fraze, nasprotujoče sistemu slovenskega knjižnega jezika, npr.:

na tem je veliko ležeče → veliko nam je do tega;  
vsled dogodkov → zaradi dogodkov;  
v izogib posledicam → da bi se izognili (neprijetnim) posledicam;  
spodaj podpisani Janez Ocvirk prosim zgornji naslov, da → (podpisani) Janez Ocvirk prosim, da ...

Zaradi življenja v novi skupni politični tvorbi, sprva v stari Jugoslaviji, nato v SFRJ, je v uradovadni jezik prihajalo veliko srbskih prvin. Šele od šestdesetih let 20. stoletja je slovensko jezikoslovje postopoma obravnavalo tudi uradovadni jezik (Kalin Golob, 2003, str. 13–14).

#### 3.2 ZNAČINOSTI POSLOVNO-URADOVALNEGA SPOROČANJA

Poslovno in uradovadno sporočanje je izrazito usmerjeno k upoštevanju strokovnih in formalnih norm, zahteva po natančnosti in jedrnatosti ne daje možnosti za ohlapnost in gostobesednost, pisec zato nima veliko stilne izbire, omejuje ga norma poslovnega pisanja, pa naj bo dogovorjena ali le pričakovana. Kot tvorec besedila je umaknjen v ozadje, njegov odnos do prejemnika sporočila je brezoseben: tvorec in/ali naslovnik sta namreč pogosto pravna oseba, institucija, urad; konkretni pišoči je le predstavnik te pravne osebe. Med tvorcem in naslovnikom ni nikakršnega osebnega odnosa, kar se kaže kot odsotnost vsakršne ekspresivnosti (človečnosti), pestrosti jezikovnih sredstev in osebnega stila. Značilnosti poslovnih in uradovadnih besedil so zato objektivnost, ekonomičnost (gospodarnost) in kratkost (zgoščenost) izražanja (Kalin Golob, 2003, str. 15–16).

Kot navaja Kalin Golob (2003), so ena izmed opaznejših stilnih prvin poslovnih in uradovanih sporočil avtomatizmi. Avtomatizmi so besedne zveze, natančne enopomenske fraze, kot npr.:

... v zvezi z dopisom dne ...; glede na vaše poizvedovanje o ...; vljudno vas vabimo na ...; ki bo ...; v upanju na čimprejšnji odgovor vas lepo pozdravljam; v skladu s pravilnikom.

Takšne besedne zveze omogočajo, da za ponavljajoče se enake okoliščine uporabimo enako ubeseditvev in si prihranimo čas, ker nam ni treba vsakič ustvariti nove, zato se lahko posvetimo natančni formulaciji pomembnih vsebinskih zadev.

### 3.3 PODROČJA RABE POSLOVNO-URADOVALNEGA JEZIKA

Poslovni in uradovani jezik se uporablja na vseh področjih, kjer človek družbeno organizirano deluje. Področja so torej zelo številna in precej različna, zato ne moremo pričakovati, da bi bil jezik povsod enak. Skupne so samo glavne stilne značilnosti, ki ga ločijo od drugih zvrsti knjižnega jezika, poleg teh pa ima na vsakem področju še vrsto posebnih potez.

Glavne podzvrsti poslovnega in uradovanege jezika bi bile:

- trgovinski,
- gospodarski,
- bančniški,
- upravni,
- vojaški,
- sodniški,
- diplomatski jezik.

Posebna podzvrst poslovnega in uradovanege jezika je jezik ustave, zakonov, pravilnikov, statutov, skratka besedil, ki določajo delovanje organov, teles in drugih enot.

Področje, na katerem se uporablja poslovni in uradovani jezik, je razvidno že iz definicije tega jezika. Področje obsega gospodarske organizacije (tovarne, kmetijske, trgovske in turistične organizacije, pošto, zavarovalnice, banke) ustanove (šole, bolnice, raziskovalne inštitute, sodišča, založbe), družbenopolitične skupnosti (občine, krajevne skupnosti), družbenopolitične organizacije (sindikate), društva in vojsko.

Dela, ki se opravljajo v poslovno-uradovaneem jeziku, so: dogovarjanje, kupovanje, poveljevanje, prodajanje, razpravljanje, sporazumevanje, upravljanje, uradovanje, zborovanje.

Prostor, na katerem se ta jezik uporablja, je potemtakem zelo obsežen, saj ne obsega samo ene stroke in ne samo enega področja, ampak vse stroke in vsa področja (Novak, 1980, str. 8–14).

### 3.4 BESEDILNE VRSTE POSLOVNO-URADOVALNE ZVRSTI

Poslovno-uradovadni jezik je žanrsko zelo pestra zvrst in obsega tako besedila internega sporočanja v podjetjih in uradih kot tudi različne pravne predpise.

Vsekakor pa je temeljna oblika te zvrsti dopis.

Kalin Golob (2003) navaja, da se je po slovenski osamosvojitvi zaradi pogostejših povezav s tujino, pa tudi zaradi številnih novo nastalih podjetij, v dopisih pojavilo mnogo novih okornih oblik in načinov ubesedovanja, saj novepečeni podjetniki, nevešči uradne korespondence in knjižnega pisanja, bodisi slabo prevajajo tuje zglede bodisi ne obvladajo knjižne slovenščine.

### 3.5 PRAVILA SLOVENSKEGA KNJIŽNEGA JEZIKA

Poslovne dopise pišemo v knjižnem jeziku, ki je določen s Slovenskim pravopisom, Slovensko slovnico in Slovarjem slovenskega knjižnega jezika. Knjižni jezik je najvišja socialna zvrst jezika z natančno določenimi pravili.

Knjižni jezik ima dve podzvrsti:

- zborni jezik (uporabljamo ga pri pisanju),
- knjižni pogovorni jezik (uporablja se predvsem v govoru).

Zbornega jezika se običajno ne učimo kot materinega jezika, temveč ga pridobimo s poukom v šolah ter ob branju in poslušanju zbornih besedil.

V nadaljevanju bomo povzeli po Peklenik (2010) nekaj osnovnih pravopisnih pravil.

#### VELIKA IN MALA ZAČETNICA

Z veliko začetnico pišemo prvo besedo v povedi, lastna imena, izraze spoštovanja, svojilne pridevnike izpeljane iz lastnih imen, besedilo za dvopičjem v premem govoru in citate.

Z malo začetnico pišemo imena mesecev, zgodovinske dogodke, praznike ipd., občna imena, ki poimenujejo nekaj splošnega: vrsto bitij (človek), živali (pes), stvari (knjiga), snovi (moka) in pojmov (sreča). Izpeljanke na -ski/-ški iz lastnih imen pišemo z malo: Slovenija – slovenski jezik.

Z velikimi črkami pišemo kratice (UPS, UNESCO, RTV, BBC, EU, ZDA), pozorni moramo biti na to, da jih sklanjamo tako, da za vezajem dodamo končnico z malimi črkami (z UPS-om). Kratice in dogovorjene znake pišemo brez vmesnih pik. Nekatere kratice postanejo lastna imena, ki lahko ohranijo samo še veliko začetnico; pri pregibanju zadnji samoglasnik postane sklonljiv (Unesco, Unesca).

#### LOČILA

Ločila omogočajo pravilno in smiselno branje ter razumevanje besedila. Ločimo končna (pika, vprašaj, klicaj) in nekončna ločila (vejica, podpičje, pomišljaj in tri pike). Končna ločila zaznamujejo konec povedi.

Vejica ločuje:

- naštete enakovredne stavčne dele,
- izpostavek,
- dostavek,
- povzemanje,
- v pisnih nagovor od ostalega dela besedila,
- podredni stavek od glavnega,
- priredne stavke med seboj, kadar to zahteva veznik,
- polstavke od ostalih delov povedi,
- pastavke od ostalih delov povedi in
- vrinjeni stavek oz. pristavek od ostalih delov povedi.

Vejico uporabljamo tudi za zapis cifre, števil in podatkov. V besedilih z vejico ločimo milijonice od tisočic (2.000.000).

Piko pišemo na koncu povedi in tudi v drugih zapisih npr. za okrajšavami (g., ga., itd.), za vrstilnimi števnik (1., 12.), za ločevanje ur in minut (sestane se začne ob 12.15), za ločevanje tisočic od nižjih enot (12.000) in kot znak množenja.

Vprašaj pišemo na koncu vprašalnih povedi, lahko pa ga uporabimo za izražanje dvoma o resničnosti podatka – v tem primeru ga navedemo v oklepaju. Primer: Storilnost se je povečala za 20 % (?).

Klicaj v poslovnem dopisovanju uporabljamo redko, ker ima čustven značaj. Nadomestimo ga z vejico.

Podpičje ločuje razmeroma samostojne stavke v povedi, uporabljamo ga tudi pri alinejnem naštevanju.

Pomišljaj označuje premor, namesto vejice ločuje ali poudarja določene besede, stavke ipd., označuje nedokončano misel. Stično ga uporabljamo namesto predlogov od/do. Nestično pa ga uporabljamo kot alinejni pomišljaj, za izražanje nasprotij, kot minus v računih. Stično ga pišemo, kadar izraža negativno vrednost, npr. pri temperaturah.

Vezej večinoma pišemo stično, saj povezuje dva dela besede (npr. angleško-slovenski slovar). Nestično ga pišemo, kadar pomeni dva enakovredna pojma, kot so dvojni priimki, dvojna imena in tudi med imenom in vzdevkom (npr. Šmarje - Sap, Lovro Kuhar - Prežihov Voranc).

Ločila se razlikujejo tudi po tem, ali je pred oz. za njimi presledek ali ne. Stično pišemo vezaj in pomišljaj, kadar pomeni »od–do«, večino ostalih ločil pa levostično (presledek sledi ločilu). Nestično pišemo stavčni pomišljaj, enčaj, plus, minus.

## 4 POSLOVNI DOPISI

### 4.1 POSLOVNI DOPIS KOT URADNI DOKUMENT

Poslovni dopis je uradni dokument s pravno zavezujočo veljavo.

Naša država še nima standardov za poenotenje oblik in postavitev dopisov. Pri postavljanju dopisov se delno zgledujemo po nemškem in ameriškem vzorcu, ki je računalniško prilagojen. Nekatera podjetja si sama oblikujejo dopise po svojem in okusu posameznika ter po potrebah podjetja.

Urejenost podjetja se kaže tudi s tem, da pošilja vse dopise enotno oblikovane in se poskuša držati mednarodnih norm za oblikovanje dopisa ISO-DIN 5008 (Dreo, 2003, str. 84). Te norme je sprejelo mednarodno združenje za standardizacijo.

Kalin Golob (2003) predlaga standardizirano podobo poslovnega dopisa, tako po formalni kot po jezikovno-stilni plati (uporaba objektivnega čustveno nevtralnega in knjižnega besedišča). Dopis naj bi imel ustaljeno obliko in obvezne sestavine. Tako bi pridobili gospodarnejšo obliko sporočanja, saj bi prihranili čas pri urejanju (večino obveznih sestavin shranimo v računalnik oz. nam jih urejevalnik besedil sam ponudi) in branju (naslovnik natančno ve, kje poiskati podatke, ki ga zanimajo, saj so vedno na istem mestu).

Kot je navedeno v Lorbar, Brejc, 1986, se moramo pri pisanju poslovnih dopisov ravnati po naslednjih načelih:

- načelu ekspeditivnosti (v določenem času napravimo čim več poslovnih dopisov),
- načelu točnosti in popolnosti (uporabljamo samo natančno ugotovljena dejstva in okoliščine),
- načelu vljudnosti in korektnosti (ne uporabljamo grobih ali celo žaljivih izrazov),
- načelu zakonitosti,
- načelu varovanja uradne in poslovne tajnosti.

Kot piše Osredečki (1994) v dopisu ne sme biti nobenih popravkov, nedopustno je na primer pretipkavanje napačne črke z drugo, prečrtavanje napačno napisanega s črko x, popravljanje z nalivnikom in podobno. Kadar napak ne moremo popraviti ali bi bil popravek preočiten, moramo besedilo napisati še enkrat.

Poslovni dopis v javni upravi ima natančno določene dele (Peklenik, 2010). Obvezni del dopisa sestavljajo:

- grb, ime države, naziv in sedež organa v glavi dopisa;
- številko in datum;
- navedbo prejemnika;
- oznako zadeve;
- vsebino;
- podpis pristojne odgovorne osebe (ministra, predstojnika državnega organa) na desni strani;
- pečat na sredini med obema podpisoma.

## 4.2 OBLIKA POSLOVNIH DOPISOV

Poslovno ali uradno pošto pošiljamo na dopisnem papirju velikosti formata A4. Kakovost papirja naj bo med najboljšimi, barva papirja pa naj bo bela, čeprav mnoga podjetja uporabljajo tudi pastelne barve.

Oblika dopisa pomeni neverbalno komuniciranje – metakomuniciranje. Mnoga podjetja so osvojila določeno obliko za vse svoje poslovne dopise ter s tem zagotovila enotni imidž svojega podjetja.

V praksi podjetij se določeni dogodki ponavljajo, zato so podjetja pripravila vzorce za prepisovanje, ki jih lahko po potrebi dopolnimo ali spremenimo. Za pisanje poslovnih dopisov najpogosteje uporabljamo računalnike, ki so odličen pripomoček za oblikovanje dopisov. Sodobni računalniki nam pri urejanju besedil ponujajo zares bogato izbiro programov – urejevalnikov besedil, s katerimi imamo veliko možnosti oblikovanja dopisov, na primer:

- spreminjamo lahko vrsto in velikost črk,
- prilagajamo razmike med vrsticami,
- dodajmo tabele, slike, fotografije, grafikone ...,
- popravimo slovnične napake,
- dele besedil lahko brišemo, kopiramo in podobno.

Pri oblikovanju celostne podobe dopisov lahko pomagajo oblikovalci v tiskarnah, kjer tiskajo tiskovine. Največ pozornosti je potrebno posvetiti izbiri naziva podjetja ter črk in barv, iz katerega bo logotip izdelan (Dreo, 2003, str. 82).



**Slika 3: Logotip UPS**  
(Vir: [www.ups.com](http://www.ups.com))

## OBRAZCI

Obrazci so v poslovnem svetu nekaj povsem vsakdanjega. Vnaprej se tiskajo ponavljajoče se sestavine. Namen obrazcev je, da z njimi čim bolj poenotimo zbiranje podatkov ali da poenostavimo izdajanje raznih potrdil in drugega.

Rubrike so pomembne sestavine obrazcev. Opišemo jih lahko kot prazen prostor med besedilom ali kot razpredelnico na preglednicah. Vanje se vpisujejo podatki, ki jih zahteva sobesedilo, naslov rubrike ali napis nad njo. Rubrike izpolni fizična oseba ali zastopnik pravne osebe ali dve osebi. S tem postane obrazec poslovno besedilo (Novak, 1980, str. 108).

Tudi v podjetju UPS uporabljamo za hitrejše in kakovostnejše poslovanje obrazce, ki nam omogočajo avtomatsko obdelavo podatkov. Najpomembnejši obrazec, ki ga uporabljamo pri poslovanju, je tovorni list – Air Waybill. Obrazec vsebuje vse ključne podatke o transportu blaga (pošiljatelju, prejemniku, teži, vrsti storitve, plačniku, načinu plačila ipd.). Poleg tega je na vsakem tovornem listu črna koda, ki omogoča računalniško obdelavo podatkov.

**Slika 4: Tovorni list UPS**  
(Vir: [www.ups.com](http://www.ups.com))

## ELEKTRONSKA POŠTA – NAJNOVEJŠA PISNA KOMUNIKACIJA

Elektronska pošta (angleško electronic mail ali skrajšano e-mail) je ena od najpogostejše uporabljenih internetnih storitev. Elektronska pošta omogoča, da si lahko ljudje, ki niso v neposrednem stiku, s pomočjo računalnika izmenjujejo sporočila.

Uveljavitev interneta in elektronske pošte v svetovnem pisnem komuniciranju pomeni prelomnico, kakršne na tem področju ni bilo več desetletij. Elektronska pošta je nastala zaradi potreb po hitri izmenjavi informacij, kajti v današnjem času pomeni hitra, resnična in dobra informacija več kot največje bogastvo v denarju. Svojo vrednost tudi povečuje s svojimi prednostmi, kot so:

- nizka cena pošiljanja, saj kuverte niso več potrebne;
- zelo hitra dostava, v nekaj sekundah, pa čeprav je prejemnik na drugem koncu sveta;
- naslovnik prebere pošto, ko ima čas, in ni obremenjen s telefonskim klicem;
- arhiviranje prejetih in poslanih pošt na samem računalniku, odpadejo stroški nabave map in omar;
- zanesljivo sprejemanje;



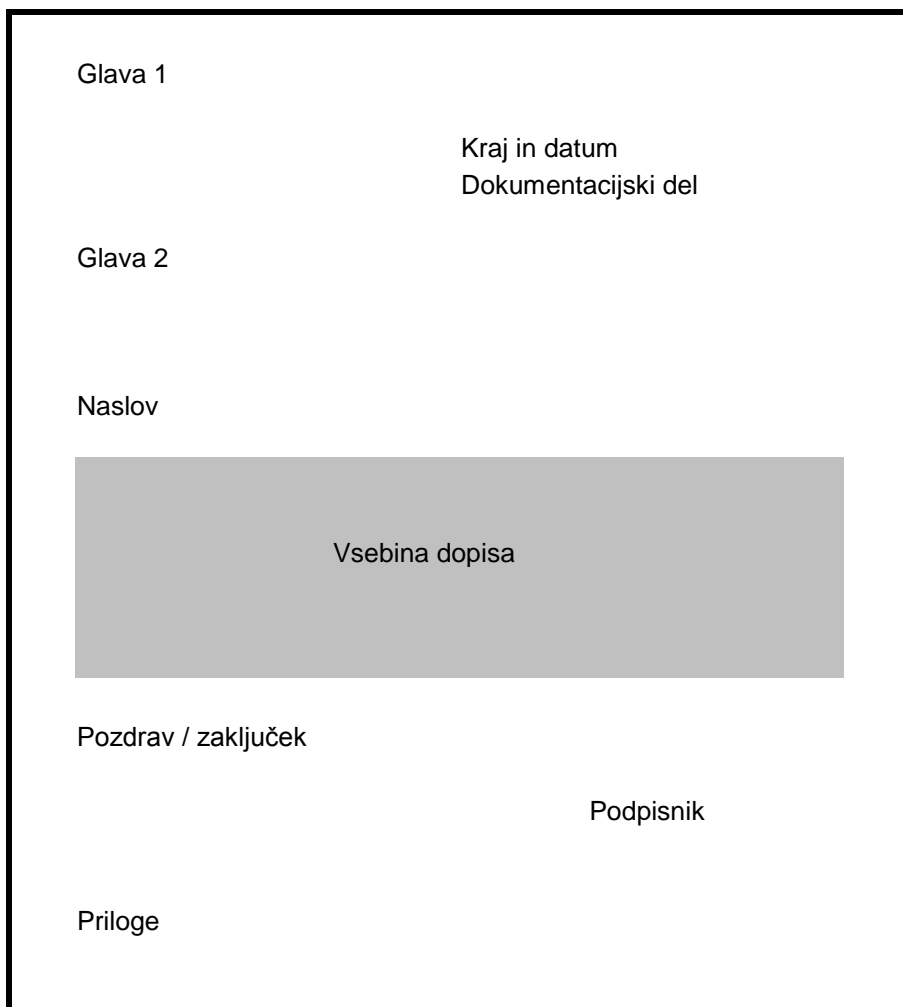
- pošto istočasno pošljemo več prejemnikom, brez kakršnih koli dodatnih stroškov;
- lahko naročimo prejetje določenih informacij, razvija se študij na daljavo; urejamo bančne storitve preko računalnika in se rešimo čakanja v vrsti.

Največje slabosti elektronske pošte se z leti vedno bolj kažejo v sprejemanju nezaželene pošte. Med nezaželeno pošto štejejo vsa sporočila, katerih naslovnik ne želi prejemati in so z odpiranjem, branjem in sprejemanjem pošte preko strežnika stroški in motnja (marketinška obvestila, pošte, ki krožijo, šale ipd.). Največja groza pri takšnih sporočilih so virusi, ki nam lahko v celoti uničijo datoteke, shranjene na računalniku (Dreo, 2003, str. 91–92).

Kot navaja Peklenik (2010), veljajo pri sestavljanju in pošiljanju elektronskih sporočil enaka pravila kot pri klasičnem dopisovanju. Pošiljatelj ima pogosto občutek, da je v tovrstnem menjavanju sporočil zabrisana meja med uradnim in neuradnim, zato so napake pogoste. Tako kot vsak poslovni dopis mora tudi uradno e-sporočilo imeti nagovor, uvod, jedro in zaključek ter navedbo imena in priimka oz. elektronski podpis. Pri elektronskem sporazumevanju se pogosteje kot pri klasičnem uporablja polovično vikanje, namesto pozdrava se uporablja okrajšava LP ali pa pozdrava sploh ni, pogosteje se uporabljajo pogovorne in slengovske besede.

### 4.3 SESTAVNI DELI IN OBLIKA POSLOVNIH DOPISOV

Obvezni deli dopisa so: glava, datum, naslov, jedro dopisa, pozdravni del oziroma zaključek, podpisnik, priloge in drugi dodatki (Golob, 2003).



**Slika 5: Vzorec dopisa**

(Vir: Kalin Golob, 2003)

#### GLAVA

Glava dopisa mora vsebovati vse bistvene podatke o pošiljatelju in naslovniku. Če napišemo obe glavi, sta postavljeni druga pod drugo in poravnani po levem robu. Če ima podjetje že natisnjene podatke, napišemo le glavo naslovnika prav tako na levi strani.

Glava je zaključena celota, zato jo obravnavamo kot poved, kar pomeni, da z veliko začetnico pišemo le prvo besedo v glavi, druge le, če so tudi same lastno ime.

*Primer glave*

Ups Adria (S) Ekspres, d. o. o.  
Zgornji Brnik 130  
4260 Brnik – Aerodrom  
tel.: 28 112 40  
faks: 28 112 16

Kadar želimo, da pride pošta neposredno k posamezniku, ga navedemo na prvem mestu, če pa lahko pošto odprejo tudi drugi pooblaščen posamezniki, napišemo formalnega predstavnika na drugem mestu. Pisanje gospod/gospa oz. krajšav zanju pred imenom posameznika v glavi ni nujno. Če vemo za akademske naslove (dr., mag.) jih navajamo, in sicer tako, da so med posameznimi okrajšavami za piko presledki, vejica za priimkom (pred strokovnim naslovom) je nujna.

Presledek je tudi pri okrajšavah iz več besed, ki pomenijo status družbe (d. o. o., d. d., s. p.). Navajamo jih za vejico.

*Primer*

Mag. Janez Primer  
Ups Adria (S) Ekspres, d. o. o.  
Zgornji Brnik 130/A  
4260 Brnik

Ups Adria (S) Ekspres d. o. o.  
mag. Janez Primer  
Zgornji Brnik 130/A  
4260 Brnik

**DATUM**

Datum pišemo skupaj z dokumentacijskim delom v zgornji desni del dopisa. Tudi pri datumu velja, da pišemo presledke in ne pišemo ničel, imena mesecev pišemo z malo začetnico.

*Primer*

napačno

pravilno

Kranj, 15.1.2011  
Kranj, 15. Januar 2011

Kranj, 15. 1. 2011  
Kranj, 15. januar 2011

Številni dopisi imajo popolnoma po nepotrebem za imenom kraja naveden še samostalni dne.

nepotrebno  
Kranj, dne 15. 1. 2011

pravilno  
Kranj, 15. 1. 2011

Kadar datum navajamo v besedilu dopisa, bodimo pozorni na odvečne ničle in pravilno postavljene vejice. Za vsako piko je presledek.

## NASLOV

Dopise lahko naslavljamo na tri načine, in sicer:

- s splošno oznako – Zadeva ali Predmet,
- z nagovorom naslovnika,
- z imenom dokumenta (npr. Pogodba, Pooblastilo, Zapisnik, Obvestilo).

Kot navaja Peklenik (2010), je posebna razlika med dopisi v javni upravi in ostalimi poslovnimi dopisi v tem, da le javna uprava še ohranja izraz »zadeva«. Razlog za to je v poimenovanju teh zadev in v sledljivosti dokumentov; pod izrazom »zadeva« se namreč vodi postopek pri določenem organu javne uprave.

Pri tem načinu naslova za dvopičjem sledi naslov zadeve z veliko začetnico, končnega ločila nima, dopis pa začnemo z veliko začetnico.

*Primer naslavljanja v dopisih javne uprave*

Zadeva: Zapisnik

Številni dopisi se začnejo tako, da naslovnika nagovorimo z imenom in priimkom. Vljudno je, če v nagovoru v celoti izpišemo gospod ali gospa in se izogibamo okrajšav (g. ali ga.). Za klicajem se dopis začneja z veliko, za vejico pa z malo začetnico.

*Primer*

Spoštovani gospod Primer,

hvala za Vaše pismo.

Tudi pri naslavljanju po vrsti dokumenta ni končnega ločila, dopis začnemo z veliko začetnico.

*Primer naslavljanja z imenom dokumenta*

Reklamacija

## JEDRO DOPISA

Jedro dopisa zavzema osrednji del besedila in je najpomembnejši del pisnega sporočanja. Pri oblikovanju jedra dopisa moramo takoj preiti k bistvu, zato uporabljamo ustaljene besedne zveze – avtomatizme. Na primer:

Glede dopisa z dne ...

Oglašamo se na razpis, objavljen ...

Pri pisanju dopisa je nujno, da je pisan natančno in jezikovno pravilno. Ne sme vsebovati tipkarskih, pravopisnih in slovničnih napak. Pri tem so nam v pomoč priročniki, kot so slovnica, pravopis in Slovar slovenskega knjižnega jezika.

Pravopis obravnava zapisovanje glasov, rabo velikih in malih črk, pisanje prevzetih besed, rabo ločil, pisanje skupaj ali narazen in deljenje (Slovenski pravopis, 2001).

Pravila pisanja mora obvladati vsak, ki se v svojem poklicnem življenju veliko pisno sporazumeva. Zaradi napačne rabe začetnice, še pogosteje pa zaradi vejic, namreč lahko pride do nesporazumov ali celo sporov (Peklenik, 2008).

Vsako strokovno področje ima svojo terminologijo, zato je nujno, da smo z njo seznanjeni. Uporabljati je potrebno knjižne besede. Poleg tega je pomembna tudi vsebina, s katero pokažemo stopnjo kulturnega sporazumevanja.

V dopisih lahko pišemo oblike osebnih in svojilnih zaimkov za ogovorjeno osebo z veliko začetnico kadar se nanašajo na eno samo osebo. Kadar pišemo kolektivu, je bolje, da je začetnica mala.

## **POZDRAVNI OZIROMA ZAKLJUČNI DEL**

Zaključni del sledi jedru dopisa. V njem lahko poudarimo bistveni del sporočila in zaključimo dopis. Pogosto se dopisi končajo z avtomatiziranimi zaključki. Tu velja načelo izmenjave. Če dopis začnemo s Spoštovani, potem je bolje končati kako drugače, npr. z Lep pozdrav.

### *Primer*

Lep pozdrav!

S spoštovanjem!

Namesto klasičnih avtomatiziranih zaključkov lahko na kratko povzamemo namen pisanja.

### *Primer*

V upanju na čimprejšnji odgovor vas lepo pozdravljamo.

## **PODPISNIK**

Podpisnik je na desni strani dopisa. Ime in priimek podpisnika ter njegova funkcija (položaj, naziv) so celota, ki jo obravnavamo kot poved, torej pišemo prvo besedo z veliko, druge pa le, če so lastno ime. Pri vsakem zapisu imena in priimka, bodisi v glavi bodisi v podpisu, na ovojnici ali med besedilom, skratka, kjerkoli, velja, da je edino mogoče zaporedje: najprej ime in nato še le priimek.

*Primer*

Direktor:

*Janez Primer*

Janez Primer

Lastnoročni podpis je najpomembnejša sestavina, saj je pravno zavezujoč.

## **PRILOGE IN DRUGI DODATKI**

Nekateri dopisi imajo tudi priloge. Informacije o prilogah so navedene na levi strani. Tu najdemo tudi informacije o tem, komu je bil dopis poslan.

*Primer*

Poslano:

- kandidatu
- tajništvu
- arhivu

## 5 NAPAKE V POSLOVNIH DOPISIH

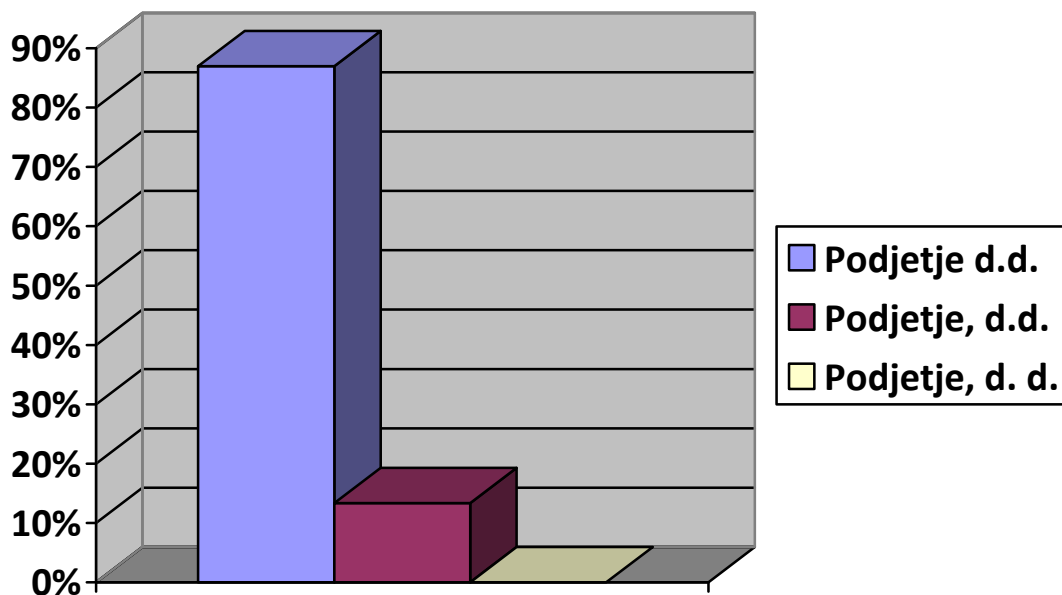
Pregledanih je bilo 15 prejetih poslovnih dopisov – reklamacij ter razčlenjene glavne napake. Pri tem so bila upoštevana pravila pisanja poslovnih dopisov, ki so navedena v priročniku Kaj moram vedeti o dopisih (Kalin Golob, 2003).

### 5.1 NAPAKE V GLAVI DOPISA

Navajanje presledka pri okrajšavah iz več besed, ki pomenijo status družbe, npr. d., d., d. o. o. in s. p. Navajamo jih za vejico in s presledki.

<b>Pisanje okrajšav, ki pomenijo status družbe:</b>		<b>%</b>
Podjetje d.d.	13	86,67
Podjetje, d.d.	2	13,33
<b>Podjetje, d. d.</b>	0	0

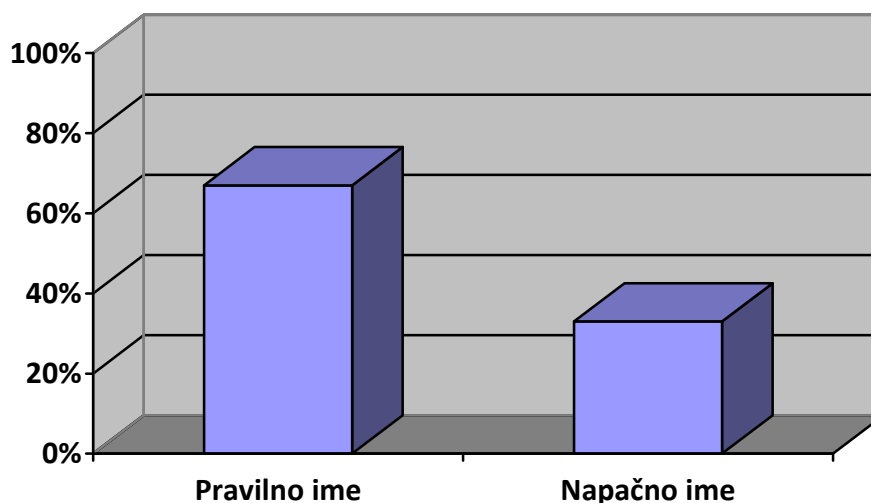
Tabela 2: Način zapisa okrajšave statusa družbe prejemnika dopisa



Graf 1: Pisanje okrajšav, ki pomenijo status družbe – prejemnikov naslov  
(Vir: Lastna analiza)

Pogosta napaka je napačno zapisano ime in naslov prejemnika. To ljudje pogosto razumejo kot nevljudnost, zato je pomembno, če nismo prepričani, da podatke preverimo v telefonskem imeniku, na internetu ali v predhodni korespondenci.

Kar 5 pošiljateljev je napačno izpisalo ime prejemnika, v poštnem naslovu pa ni bilo napak.



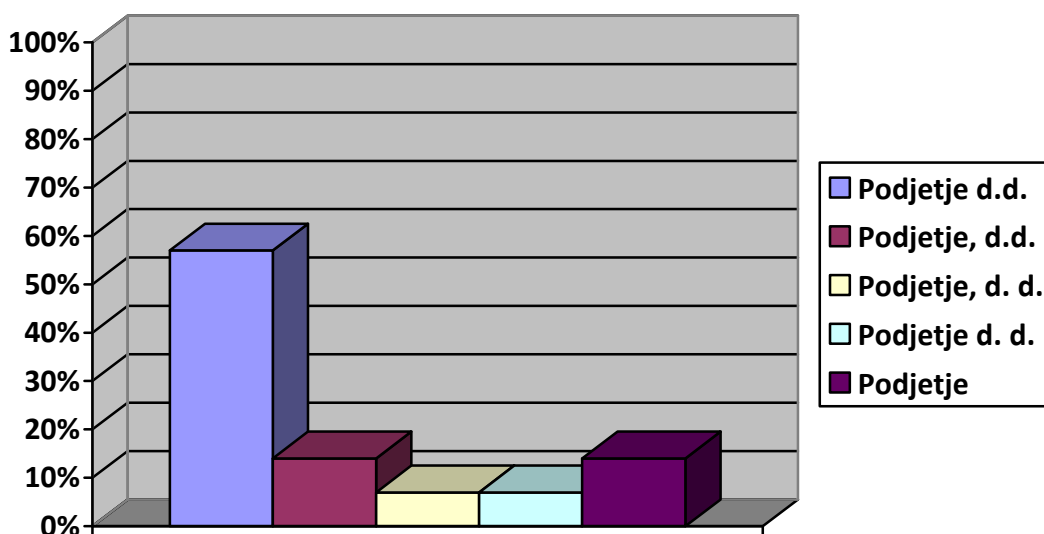
**Graf 2: Pogostost napak pri navajanju imena prejemnika**  
(Vir: Lastna analiza)

Pisanje okrajšav, ki pomenijo status družbe:		%
Podjetje d.d.	8	57,14
Podjetje, d.d.	2	14,28
<b>Podjetje, d. d.</b>	1	7,14
Podjetje d. d.	1	7,14
Podjetje	2	14,28

**Tabela 3: Način zapisa okrajšave statusa družbe pošiljatelja dopisa**

14 dopisov (93 %) je imelo že natisnjen naslov pošiljatelja, en dopis pa je bil celo brez tega podatka in je pošiljatelj dopisa razviden samo z žiga.





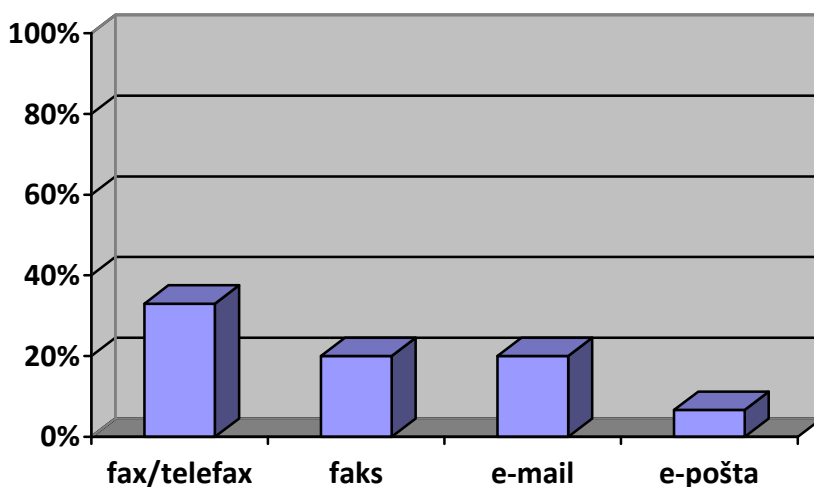
Graf 3: Pisanje okrajšav, ki pomenijo status družbe – pošiljateljev naslov  
(Vir: Lastna analiza)

#### Analiza uporabe pisanja besede faks oz. tujke fax/telefax in besede e-pošta oz. tujke e-mail.

Kalin Golob (2003) navaja, da podjetja v praksi namesto poslovljene oblike *faks* še vedno uporabljajo *fax*, enako tudi *e-mail* namesto *e-pošta*.

Uporabljena beseda		%	Uporabljena beseda		%
fax/telefax	5	33,33	e-mail	3	20
faks/telefaks	3	20	e-pošta	1	6,66

Tabela 4: Uporaba pisanja besede faks, fax, telefax, e-pošta in e-mail



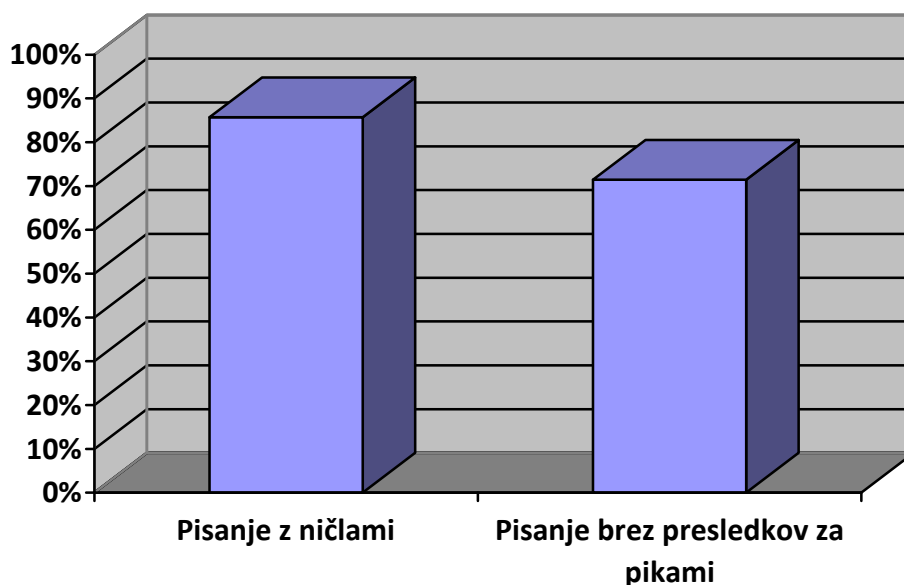
**Graf 4: Raba besed fax oz. telefax ter e-mail oz. e-pošta**  
(Vir: Lastna analiza)

Beseda faks je bila uporabljena samo v treh dopisih, njena neustrezna različica fax oz. telefax v petih dopisih. Beseda e-pošta je bila uporabljena v enem dopisu, neustrezna različica e-mail pa v treh dopisih. Opazila sem tudi uporabo krajšave F: za faks in E: za e-pošto v petih primerih.

## 5.2 NAPAKE PRI PISANJU DATUMA DOPISA

Pregledala sem dopise in ugotovila, da ima smo en dopis pravilno zapisan datum, dva dopisa imata datum zapisan v spodnjem delu dopisa, eden pa je brez datuma. Mesto zapisa datuma variira od primera do primera, sedem dopisov ima datum zapisan v zgornjem desnem delu papirja, ostalih sedem pa v levem zgornjem delu. Najpogostejše napake:

- pisanje z ničlami (napaka na dvanajstih dopisih),
- pisanje brez presledkov za pikami (napaka na desetih dopisih).



**Graf 5: Najpogostejše napake pri pisanju datuma**  
(Vir: Lastna analiza)

#### *Primeri napačnih zapisov datuma*

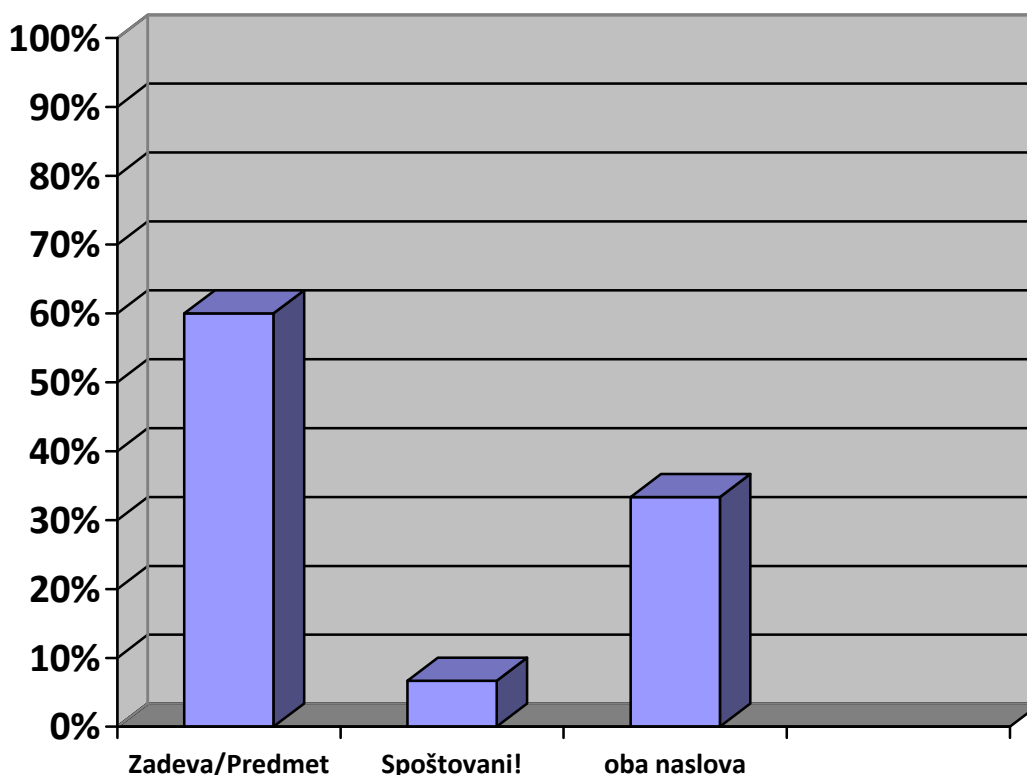
Datum: 21.6.2011  
 Maribor,20.05.2011  
 09.06.2011  
 Novo mesto, 06.07.2011  
 Ljubljana, 15. 07. 2011

*Primer nepotrebne navajanja samostalnika dan pred datumom*  
 Kranj, dne 28.06.2011

### **5.3 NAPAKE V NASLOVU DOPISA**

Največkrat uporabljen naslov je Zadeva oz. Predmet. Raba naslova Zadeva oz. Predmet je neustrezna, saj se uporablja v dopisih javne uprave. Takšen naslov je bil uporabljen v 9 dopisih, v enem pa naslov Spoštovani.

Pri petih dopisih sta bila uporabljena oba naslova, torej Zadeva oz. Predmet in hkrati Spoštovani, kar je neustrezno.



**Graf 6: Analiza uporabe različnih naslovov**  
(Vir: Lastna analiza)

## 5.4 NAPAKE JEDRU DOPISA

### Stičnost ločil

V jedru dopisa je najpogostejša napaka stičnost ločil. Tako se pojavljajo napake v zapisu datuma.

#### *Primer*

Napačno: Zavračamo vaš račun z dne 07.06.2011

Pravilno: Zavračamo vaš račun z dne 7. 6. 2011

Prav tako se ponavlja napaka pri zapisu okrajšav statusa podjetij (d. d., d. o. o.).

### Uporaba simbolov in oznak

V nekaterih dopisih je uporabljen simbol za zapis valute evro. Uporabljen je na treh dopisih, in sicer pravilno. Ime valute se lahko zapiše besedno (evro), s tritočkovno oznako (EUR) ali s simbolom (€). V dveh dopisih je bila uporabljena oznaka EUR,

pri enem pa simbol €. Pomembno je, da je zapis valute postavljen za zneskom.

*Primer*

1.739,09 EUR

1.739,09 €

Za zapisovanje zneskov upoštevamo naslednja pravila:

- decimalno mesto ločimo z vejico, vendar za njo ne naredimo presledka,
- vrednosti ločimo s presledki ali s pikami, valuto postavimo za znesek.

Zneski v pregledanih dopisih so bili zapisani pravilno.

### Uporaba okrajšav

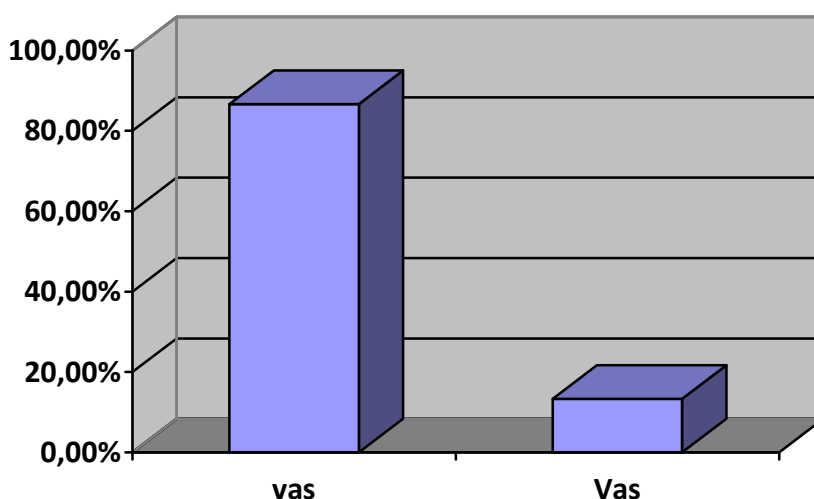
Pravilno so bile porabljene so tudi nekatere okrajšave:

- g. (gospod),
- ga. (gospa),
- št. (številka).

Pri uporabi okrajšave št. in šte. moramo biti pozorni, kajti okrajšava šte. pomeni število in ne številka, pri uporabi okrajšav g. in ga. pa na pravilno sklanjanje imen in priimkov. Okrajšav gos., gosp. in podobno ne uporabljamo.

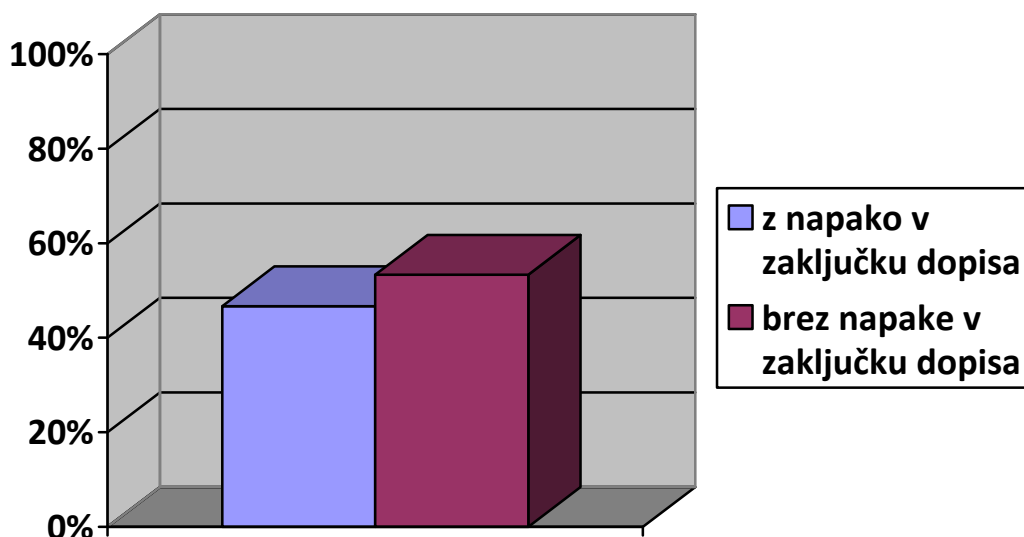
### Uporaba zaimka vas oz. Vas

V vseh dopisih je v besedilu uporabljen zaimek za ogovorjeno osebo: Vas oz. vas. V dveh dopisih je uporabljen v obliki Vas. V obeh primerih je bilo naslovnik dopisa podjetje, zato je uporaba zaimka v taki obliki napačno.



**Graf 7: Uporaba zaimka vas/Vas**  
(Vir: Lastna analiza)

## 5.5 NAPAKE PRI POZDRAVNEM DELU OZIROMA V ZAKLJUČKU DOPISA



**Graf 8: Analiza odstotka napak v zaključku dopisa**  
(Vir: Lastna analiza)

V pregledanih dopisih so uporabljeni avtomatizirani zaključki, ki so pisani v novem odstavku. Pri dveh dopisih zaključnega pozdrava ni.

V šestih dopisih (46,15 %) je bil uporabljen zaključek *Lep pozdrav*. V treh dopisih je pisan brez končnega ločila, v enem dopisu s klicajem in v dveh z vejico.

Kot navaja Kalin Golob (2003), je uporaba zaključkov brez končnega ločila stvar osebnega okusa, kajti pravopis navaja tudi možnost brez pike, ker pa so del osrednjega besedila, ne pa drugih samostojnih sestavin, se zdi končno ločilo smiselno.

V enem dopisu je uporabljen zaključek: *Z odličnim spoštovanjem!*

Kalin Golob (2003) v priročniku ocenjuje uporabo takšnega zaključka kot pretiravanje in priporoča uporabo takšnega zaključka v posebnih priložnostih npr. za visoke goste ali poslovne partnerje, ki jim moramo zaradi položaja ali priložnosti izkazati posebno čast.

## 5.6 NAPAKE PRI PODPISNIKU DOPISA

Podpisnik mora biti naveden na desni strani dopisa. To pravilo je bilo upoštevano v sedmih dopisih (46,67 %).

V vseh dopisih je pravilno zapisano zaporedje imena in priimeka, torej najprej ime in nato priimek.

Slovenski pravopis dopušča dovolj možnosti, kako naj bo podpisnik izpisan ter kam naj umesti podpis.

#### *Primeri zapisa podpisnika*

1. Vodja logistike  
Ime Priimek
2. Vodja logistike:  
Ime Priimek
3. Ime Priimek  
vodja logistike

Praksa kaže, da se pogosto uporablja tretji primer zapisa: na prvem mestu natisnjeno ime, potem funkcija – vendar brez vejice ali dvopičja.

V tretjem primeru bi moral biti podpis na prvem mestu, torej nad natisnjenim imenom, vendar je bilo to pravilo upoštevano samo v enem dopisu. Večina podpisov se nahaja pod natisnjenim imenom in funkcijo. Pravilno je, da je lastnoročni podpis pod funkcijo, kadar je ta na prvem mestu, če pa sta na prvem mestu ime in priimek, je podpis zgoraj (Kalin Golob, 2003, str. 57).

#### *Primer*

Vodja logistike:	<i>Ime Priimek</i>
<i>Ime Priimek</i>	Ime Priimek,
Ime Priimek	vodja logistike

#### Napačno

Vodja logistike:  
Ime Priimek  
*Ime Priimek*

Pomemben del podpisnega dela dopisa je tudi žig, saj zagotavlja verodostojnost dokumenta. Med pregledanimi dopisi dva nista vsebovala žiga.

## **5.7 NAPAKE PRI PRILOGAH IN DRUGIH DODATKIH DOPISA**

Priloge vsebuje devet dopisov (60 %). Pri ostalih dopisih so bile priloge jasno razvidne iz besedila dopisa, zato niso bile ponovno navedene spodaj.

Priloge se zapisujejo na levi strani dopisa, kar je bilo upoštevano pri vseh dopisih.

Priloge naštejemo v vrsticah z alinejnimi pomišljaji brez ločil, alineje začenjamo z malo začetnico, razen če so lastna imena.

Primeri

**Napačno**

**Pravilno**

Priloga: Sklep

Priloga:  
- sklep

Priloge: račun

Priloga:  
- račun

Priloge: -račun

Priloga:  
- račun

Pravilno so bile navede priloge v dveh dopisih (22 %).



## 6 ZAKLJUČEK

Analiza poslovnih dopisov je pokazala, da čeprav večina piscev porabi kar nekaj časa za kreiranje, nima izpopolnjenega znanja o pisanju in oblikovanju pisne poslovne korespondence.

Največ težav se pojavlja pri rabi ločil, pisanju krajšav in datumov. Veliko pravopisnih napak bi lahko odpravili, če bi popravili napake, na katere nas opozarja urejevalnik besedil. Če v podjetju ni osebe, ki bi imela dovolj znanja s področja jezikoslovja, je pomembno, da bi imeli oblikovane vzorce dopisov, ki bi bili predhodno lektorirani. Poleg tega je pomembno izobraževanje zaposlenih na raznih jezikoslovnih tečajih ali tečajih poslovnega dopisovanja.

Veščine pisanja poslovnih dopisov se lahko naučimo. Pomembno je, da uporabljamo strogo formalni slog, pišemo v knjižnem jeziku ter upoštevamo slovnična pravila. V pomoč so nam osnovni jezikovni priročniki – pravopis, slovar in slovnica. Dostopni so tudi razni priročniki, veliko informacij pa nam nudi internet.

Pisna poslovna komunikacija je pomemben dejavnik pri poslovanju in lahko predstavlja mejo med uspehom in neuspehom. Poslovno podobo podjetja predstavljajo najrazličnejše stvari, pomembno vlogo pa ima vsa pisna komunikacija, kajti poslovni dopisi veliko povedo o podjetju in njegovi kulturi.

## LITERATURA IN VIRI

- Bešter, M. *Na pragu besedila 1–4*. Ljubljana: DZS, 1999–2003.
- Cedilnik, D. *Cikcak po pravopisu*. Žalec: Sledi, 1995.
- Degen - Kos, V. *Poslovna korespondenca v štirih jezikih*. Celovec – Ljubljana – Dunaj: Mohorjeva založba, 2000.
- Dreo, Z. *Pot v poslovni svet*. Slovenska Bistrica: IZZA, 2003.
- Hamilton Jones, J. *Kreativno poslovno pisanje*. Radovljica: Skriptorij, 1998.
- Kalin Golob, M. *Jezikovne reže 2*. Ljubljana: GV Revije: 2003.
- Kalin Golob, M. *O dopisih*. Ljubljana: Revija Tajnica, GV Založba, 2003.
- Lobar, M.; Brejc, M. *Priročnik za poslovne sekretarje*. Ljubljana: GV, 1986.
- Mihaljčič, Z. *Poslovno komuniciranje*. Ljubljana: Jutro, 2000.
- Novak, F. *Poslovni in uradovadni jezik*. Ljubljana: Delo, 1980.
- Osredečki, E. *Nova kultura poslovnega komuniciranja*. Lesce: Oziris, 1994.
- Osredečki, E. *Popolna poslovna tajnica*. Lesce: Oziris, 1995.
- Peklenik, A. *Poslovno sporazumevanje v slovenskem jeziku*. Kranj: B&B višja strokovna šola, 2008.
- Peklenik, A. *Poslovno sporazumevanje v slovenskem jeziku*. Ljubljana: Zavod IRC, 2010.
- *Slovar slovenskega knjižnega jezika*. Ljubljana: DZS, 1994.
- *Slovenski pravopis*. Ljubljana: ZRC SAZU, 2001.
- Toporišič, J. *Enciklopedija slovenskega jezika*. Ljubljana: Cankarjeva založba, 1992.
- Vodopivec, M. *Kako raziskujem, pišem, nastopam – Sporočilna tehnika pisanja*. Ljubljana: Cankarjeva založba, 2004.
- [www.ups.com](http://www.ups.com)
- 15 prejetih dopisov v podjetju UPS Adria (S) Ekspres, d. o. o.

## KAZALO SLIK

Slika 1: Letalo UPS .....	2
Slika 2: Vrste pisnih sporočil.....	4
Slika 3: Logotip UPS .....	10
Slika 4: Tovorni list UPS.....	11
Slika 5: Vzorec dopisa.....	13

## KAZALO TABEL

Tabela 1: Uporaba pisnega in govornega sporazumevanja .....	3
Tabela 2: Način zapisa okrajšave statusa družbe prejemnika dopisa .....	18
Tabela 3: Način zapisa okrajšave statusa družbe pošiljatelja dopisa .....	19
Tabela 4: Uporaba pisanja besede faks, fax, telefax, e-pošta in e-mail .....	20

## KAZALO GRAFOV

Graf 1: Pisanje okrajšav, ki pomenijo status družbe – prejemnikov naslov .....	18
Graf 2: Pogostost napak pri navajanju imena prejemnika .....	19
Graf 3: Pisanje okrajšav, ki pomenijo status družbe – pošiljateljev naslov .....	20
Graf 4: Raba besed fax oz. telefax ter e-mail oz. e-pošta .....	21
Graf 5: Najpogostejše napake pri pisanju datuma .....	22
Graf 6: Analiza uporabe različnih naslovov .....	23
Graf 7: Uporaba zaimka vas/Vas .....	24
Graf 8: Analiza odstotka napak v zaključku dopisa .....	25