



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija
Program: Poslovni sekretar

POSLOVNO DOPISOVANJE

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

Kandidatka: Alenka Luznar

Kranj, maj 2008

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorici Ani Peklenik, prof., za pomoč in nasvete ter lektoriranje diplomske naloge.

Zahvala je namenjena tudi vsem, ki so me vzpodbujali in mi pomagali pri izdelavi diplomske naloge.

IZJAVA

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

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

Dne _____

Podpis: _____

POVZETEK

Poslovni sekretar se vsak dan srečuje s poslovnimi dopisi, ki so pogosto slabo razumljivi in vsebujejo pravopisne in slovnične napake. Analizirali bomo 25 dopisov, poslanih v podjetje Veterinarska praksa Tenetiše, d. o. o. V analizi smo ugotovili, da je stanje na tem področju vse prej kot zadovoljivo. Niti en dopis ni bil brez napake. V šolskih programih, ki izobražujejo za poklice, pri katerih je poslovno dopisovanje vsakodnevna naloga, bi morali več časa posvetiti pravilnemu oblikovanju dokumentov. V podjetje dobimo veliko vabil na razne seminarje in delavnice, ampak zelo redki so namenjeni izobraževanju v zvezi s poslovnim dopisovanjem. Seveda pa je stvar vsakega posameznika in »navad« v podjetju, kako dokumente piše. Zdi se nam potrebno, da bi bil v vsakem podjetju nekdo odgovoren tudi za pripravo navodil za pravilno pisanje dopisov, saj je dopis, ki ga pošljemo poslovnemu partnerju, ogledalo našega podjetja.

KLJUČNE BESEDE

- poslovni dopisi
- razumljivost dopisov
- pravopisna pravila
- ločila

ABSTRACT

Business secretary encounters badly written correspondence on a daily basis. Such correspondence is usually difficult to understand and full of grammatical and spelling errors. We will analyze 25 business letters sent to Veterinary practice Tenetiše, d. o. o. The analysis of the aforementioned 25 letters has shown that the situation is far from satisfactory. Not a single letter was without a mistake. School programs educating for the professions dealing with business correspondence should spend more time on teaching students how to compose a document appropriately. Our company receives many invitations to various seminars and workshops but only few are properly composed as business letters. The formulation of letters depends on the habits of individuals and companies but we think it is necessary to have a person in the company who would prepare the instruction on how to compose letters appropriately. The letter sent to a business partner is nevertheless a mirror of the company.

KEY WORDS

- business correspondence
- clarity in correspondence
- grammatical rules
- punctuation marks

KAZALO

1	UVOD.....	2
1.1	PREDSTAVITEV PODJETJA.....	2
1.2	PREDSTAVITEV PROBLEMA	2
1.3	PREDPOSTAVKE.....	2
1.4	METODA DELA.....	3
2	VLOGA SLOVENSKEGA JEZIKA	3
2.1	URADNI JEZIK V RS	3
2.2	SOCIALNE ZVRSTI SLOVENSKEGA JEZIKA.....	3
2.3	SPORAZUMEVANJE.....	4
2.4	SLOVENSKI PRAVOPIS.....	5
2.4.1	VELIKA ZAČETNICA	5
2.4.2	LOČILA.....	6
3	POSLOVNO DOPISOVANJE.....	9
3.1	NA SPLOŠNO O POSLOVNEM IN URADOVALNEM DOPISOVANJU	9
3.2	OBVEZNE SESTAVINE POSLOVNEGA DOPISA.....	11
3.2.1	STANDARD SLOVENSKEGA POSLOVNO-URADOVALNEGA DOPISA	11
4	ANALIZA POSLOVNIH DOPISOV	16
4.1	NAPAKE PO DELIH POSLOVNIH DOPISOV	16
4.1.1	NAPAKE V GLAVI	16
4.1.2	NAPAKE V NASLOVU.....	20
4.1.3	NAPAKE V JEDRU DOPISA	21
4.1.4	NAPAKE V POZDRAVNEM DELU (ZAKLJUČKU DOPISA).....	25
4.1.5	NAPAKE PRI PODPISNIKU.....	26
4.1.6	NAPAKE PRI INFORMACIJI O TEM, KOMU JE BIL DOPIS IZROČEN OZ. POSLAN.....	28
5	ZAKLJUČKI.....	30
5.1	TRENTNO STANJE	30
5.2	MOŽNOSTI ZA IZBOLJŠANJE STANJA	30
5.3	MOŽNOSTI NADALJNEGA RAZVOJA.....	31
	LITERATURA IN VIRI.....	32
	KAZALO TABEL.....	32
	KAZALO GRAFOV	32

1 UVOD

V diplomski nalogi raziskujemo problem napak v poslovnih dopisih. Kot poslovna sekretarka v podjetju Veterinarska praksa Tenetiše, d. o. o. se vsak dan srečujem z veliko dopisi, ki pogosto vsebujejo napake.

1.1 PREDSTAVITEV PODJETJA

Veterinarska praksa Tenetiše je zasebna veterinarska organizacija z 18 zaposlenimi delavci. Na podlagi koncesijske pogodbe in drugih zakonskih določil opravljamo naslednje veterinarske dejavnosti: izvajamo ukrepe za preprečevanje, odkrivanje, zdravljenje in zatiranje živalskih bolezni ter poškodb in kirurške posege na živalih, izvajamo ukrepe za preprečevanje in odpravljanje jalovosti in osemenjevanja živali, nudimo nujno veterinarsko pomoč, izvajamo osnovno terensko in laboratorijsko diagnostiko, opravljamo veterinarske preglede in izdajamo predpisana potrdila, svetujemo in izdajamo veterinarsko-medicinska sredstva imetnikom živali in izvajamo javno veterinarsko službo na območju 10 gorenjskih občin (označevanje živali in registracijo premikov, izvajanje s strani države odrejenih preventivnih cepljenj in diagnostičnih ter drugih preiskav).

1.2 PREDSTAVITEV PROBLEMA

Poslovni sekretar se vsak dan srečuje s poslovnimi dopisi, ki so pogosto slabo razumljivi in vsebujejo pravopisne in slovnične napake. Analizirali bomo 25 prejetih dopisov v podjetju Veterinarska praksa Tenetiše, d. o. o.

1.3 PREDPOSTAVKE

Predpostavljamo, da bo analiza 25 prejetih dopisov pokazala, da jih je zelo malo brez napak. Tukaj ne mislimo samo na napake v slovničnem in pravopisnem smislu, ampak tudi na precej neprimernih, nerodnih, okornih, pomensko neustreznih in podobnih besed in besednih zvez. Pri vsakdanjem sporazumevanju jih redko uporabljamo, v dopisih pa so taki izrazi dobili prizvok pomembnosti, posebnosti ali pa celo »boljšega«.

Naj navedemo nekaj primerov.

Nepravilno:

vsled neprijetnih dogodkov
v izogib zapletom
merodajen
napram drugim
z ozirom na
ažurni podatki

Pravilno:

zaradi neprijetnih dogodkov
da bi se izognili zapletom
pristojen
do drugih
glede na
pravočasni, sprotni, tekoči podatki

(<http://www.erevir.si/> Poslušmo slovensko, stran obiskana 21. 7. 2007)

1.4 METODA DELA

Uporabili smo metodo analiziranja, in sicer smo analizirali 25 naključno izbranih prejetih dopisov v podjetju Veterinarska praksa Tenetiše, d. o. o. V dopisih smo analizirali slovnične in pravopisne napake in tudi vsebinsko ustreznost besed in besednih zvez.

2 VLOGA SLOVENSKEGA JEZIKA

2.1 URADNI JEZIK V RS

11. člen Ustave Republike Slovenije pravi: »Uradni jezik v Sloveniji je slovenščina. Na območju občin, v katerih živita italijanska in madžarska narodna skupnost, je uradni jezik tudi italijanščina ali madžarščina.«

Slovenščina je uradni jezik in državni jezik v Republiki Sloveniji, kar pomeni, da se uporablja tako znotraj države – za sporazumevanje med državljani ter med oblastjo in državljani – kot tudi navzven, kot razpoznavni znak države. (Peklenik, 2006)

2.2 SOCIALNE ZVRSTI SLOVENSKEGA JEZIKA

Slovenščino delimo na socialne zvrsti glede na govorni položaj sporočevalca. V različnih situacijah se govorci znajdemo v različnih govornih položajih: drugače je, če govorimo množici ljudi kot povezovalc kulturnega programa ali če otroku pripovedujemo pravljico. V obeh primerih uporabljamo slovenski jezik, vendar drugo socialno zvrst.

KNJIŽNI JEZIK je zvrst, ki se uporablja v javnosti. Uporabljata se dve obliki:

- ZBORNI JEZIK se popolnoma drži pravopisnih in pravorečnih pravil jezika, zato se lahko uporablja le, kadar govorec bere ali recitira. Za rabo te zvrsti, obstajajo priročniki, ki vsebujejo natančna pravila (Slovar slovenskega knjižnega jezika, Slovenska slovnica in Slovenski pravopis).
- KNJIŽNI POGOVORNI JEZIK je druga knjižna zvrst slovenskega jezika. Ta je bližje pogovornemu jeziku in ne upošteva vseh pravil zborne izgovorjave. Splošni pogovorni jezik je skupen vsem govorcem slovenskega jezika, uporablja ga širok krog ljudi, in sicer vsi, ki nastopajo v javnosti ali na predstavitevah, politiki, učitelji, predavatelji, udeleženci na sestankih. Obe knjižni zvrsti se mora govorec naučiti in sta enaki za vse Slovence – morda je knjižni pogovorni jezik rahlo narečno obarvan.

NEKNJIŽNE ZVRSTI

Neknjižni jezik se uporablja v zasebnem življenju. To so interesne govorice, pokrajinski pogovorni jezik in narečja, ki niso zajeta v toga pravila.

- INTERESNE GOVORICE so tri: sleng (govorica mladostnikov), žargon (govorica ljudi istega poklica) in argo (govorica skrivnih organizacij, pa tudi čisto preprosta otroška igra, pri kateri gre za to, da bi govorico razumeli le člani ožje skupine).

- POKRAJINSKI POGOVORNI JEZIKI so vezani na večja mesta (Kranj, Maribor, Celje, Ljubljana), kjer se ne govori narečje, pa tudi splošni pogovorni jezik ne.
- NAREČJA so na Slovenskem prava znamenitost, saj vsaka vas govori malo po svoje. Narečne skupine so: gorenjska, dolenjska, štajerska, koroška, primorska, rovtarska in panonska.

Poznavanje socialnih zvrsti pomeni, da znamo glede na trenutni govorni položaj uporabiti ustrezno zvrst. (M. Bešter idr., 1999)

JEZIKOVNI PRIROČNIKI (Povzeto po M. Bešter idr., 2006)

Strokovnjaki, ki preučujejo besede oz. posamezne lastnosti besed, sporočajo svoja znanstvena dognanja drugim ljudem, navadno najprej ožjemu krogu svojih kolegov, potem pa tudi širšemu krogu bralcev v jezikovnih priročnikih. Ti vsebujejo splošne podatke o besedah (kako jih je treba izgovoriti oz. zapisati, v katerih besedilih jih uporabljamo).

Podatki v priročnikih so lahko sporočeni na dva načina: tako, da so lastnosti skupin besed opisane v besedilu, ki je razčlenjeno na vsebinska poglavja (npr. v slovnici, učbeniku) ali tako, da so besede zbrane in popisane po abecedi (slovarji). Strokovnjaki, ki pripravljajo slovarje, se imenujejo leksikografi, veda o sestavljanju slovarjev pa je leksikografija.

2.3 SPORAZUMEVANJE

Človek je bitje komunikacije in cilj vsakega komuniciranja je predati korektno, zanimivo, jasno in nedvoumno informacijo, primerno za čas, prostor in prejemnika, ter posredovano informacijo razumeti. Misli in informacije si lahko posredujemo na različne načine: nejezikovno, prek čutil (z vidom, s sluhom, z dotikom, z vonjem, z okusom) ali pa jezikovno v ustni ali pisni obliki. (Kragelj, Ušaj, 2000)

Peklenik (2006) razlaga, da je sporazumevanje slovenska različica besede komunikacija, ki izhaja iz latinščine in pomeni sporočilo, povezavo in sredstvo za sporazumevanje.

Načela uspešnega sporočanja so pojasnile M. Bešter idr. (1999):

- Sporočamo lahko le o temi, ki jo dobro poznamo.
- Upoštevamo okoliščine sporočanja (naslovnika, njegov poklic, starost, znanje, podatki v sporočilu morajo biti urejeni, sporočilo mora biti natančno in jedrnato).
- Upoštevamo pravila besednega jezika (slovnična in pravopisna, besedilo mora biti razumljivo in jasno ter slogovno ustrezno).
- Upoštevamo predpisano zgradbo besedilne vrste (poslovni dopisi so urejeni po posebnih pravilih – o tem bomo pisali v 3. delu diplomske naloge).
- Upoštevamo prednosti in pomanjkljivosti prenosnika (če govorimo, moramo pomembne podatke ponoviti večkrat, kot če pišemo).

2.4 SLOVENSKI PRAVOPIS

Prva pravopisna pravila je leta 1899 v knjižno obliko postavil Fran Levec, do danes pa se je pravopis izpopolnil do te mere, da postavlja pravilo za rabo začetnice, ločil in drugih znamenj, deljenje besed in pisanje prevzetih besed.

Posebnost slovenskega pravopisa je morfonološko načelo, kar pomeni, da besede pišemo glede na njihovo prvotno obliko: beseda glasba se piše s s zato, ker je tvorjena iz besede glas. Pravila pisanja mora obvladati vsak, ki se v svojem poklicnem življenju veliko pisno sporazumeva. Zaradi napačne rabe začetnic, še pogosteje pa zaradi vejic, namreč lahko pride do nesporazumov ali celo sporov. (Peklenik, 2006)

Pravopis obravnava zapisovanje glasov, rabo velikih in malih črk, pisanje prevzetih besed, rabo ločil, pisanje skupaj ali narazen in deljenje. (Slovenski pravopis 1990, 2001)

V nadaljevanju navajamo nekaj osnovnih pravopisnih pravil.

2.4.1 VELIKA ZAČETNICA

Z veliko začetnico pišemo prvo besedo v povedi, lastna imena, izraze posebnega razmerja ali spoštovanja, svojilne pridevnike iz lastnih imen in izrazov posebnega razmerja ali spoštovanja in še nekatere druge besede.

Same velike črke

Uporabljamo jih pri poudarjanju besedil ali posameznih besed v njih, v naslovih besedil in preglednic, kraticah ter v kemijskih in drugih simbolih.

Mala začetnica

Z malo začetnico pišemo vse razen tistega, kar se piše z veliko po prej navedenih pravilih. Posebej je treba opozoriti na obča imena in njihove zveze, ki se glasijo enako kot lastna imena.

Same male črke:

Same male črke uporabljamo kot stilno različico navadnega pisanja (pisanje z upoštevanjem pravil o veliki začetnici). Tako pisanje srečujemo v podobnih primerih kakor same velike črke npr. v reklamah ali naslovih knjig, redkeje pri zapisih lastnih imen, še redkeje na začetku povedi ali sploh v vsem besedilu (npr. v besedilih nekaterih smeri modernega pesništva).

Prevzete besede in besedne zveze:

Glede besed in besednih zvez noben jezik ni samozadosten. Tudi slovenščina jih prevzema iz drugih jezikov. Prevzete besede in besedne zveze so obča ali lastna imena. Prevzeta obča imena ali besedne zveze in lastna imena podomačujemo v izgovoru, oblikoslovju in skladenjski rabi, v pisavi pa ločimo popolno in delno poslovenitev.

2.4.2 LOČILA

Ločila so enodelna ali dvodelna grafična znamenja, na primer . , ! : ; - ». Ločila zaznamujejo tonski potek, premore, vrste stavkov, okrajšavo besed in besedila, vrstilstvo števnikov, kratnost prislovov, zapisanih s številkami.

Skladenjsko se ločila rabijo:

- na koncu povedi (pika, klicaj, vprašaj, tri pike, pomišljaj);
- na koncu delov povedi (vejica, podpičje, dvopičje, tri pike, pomišljaj);
- na začetku povedi ali njenega dela (narekovaji ali odstavčni (alinejni) pomišljaj in tri pike kot znamenje izpusta);
- na začetku in koncu povedi ali njenega dela (oklepaji, dvodelni pomišljaj in narekovaji).

Neskladenjsko se ločila rabijo večinoma sredi ali na koncu povedi ali besede, vprašaj ali klicaj pa tudi ob robu besedila.

Pomišljaj, daljša črtica kot deljaj oz. vezaj, je večinoma eno-, lahko pa tudi dvodelno ločilo, načeloma nestično. Dolgi pomišljaj pišemo lahko med povedmi, ki niso del istega besedila, če je v njih že uporabljen navadni pomišljaj. Stični pomišljaj uporabljamo v pomenu od–do.

Skladenjska raba
Enodelni pomišljaj

Navadni pomišljaj (pri pisanju s strojem in tiskalnikom se namesto njega lahko uporablja nestični vezaj, tj. s presledkom na obeh straneh).

1. Namesto vejice poudarjeno ločuje kakšno besedo ali misel stavka ali pa kaže na nasprotje posameznih stavkov iste povedi: Prijatelj – to je beseda vseh besed. – Rastel sem in dorastel – spoznanja ni bilo.
2. Vpeljuje poudarjeno pristavčno pojasnilo že zapisane besede ali besedne zveze: Le eno je potrebno – delo.
3. Zaznamuje nedorečeno misel, t. i. zamolk: Takoj tiho, če ne –!
4. Zaznamuje zvezo osebka in povedka ob izpuščeni glagolski obliki (zlasti v naslovih): Mladost – norost.
5. Zaznamuje spremembo skladenjskega naklona v isti povedi: Včeraj, ko sem stala na pragu, je prišel mimo – kaj misliš kdo?
6. Namesto narekovaja uvaja dobesedni navedek premege govora, vendar samo na začetku odstavka, kadar pred njim ni spremnega stavka:
– Kje si bil? vpraša oče. V šoli?
Sin odgovori: V mestu, in hoče oditi.
– Zakaj?
– Moral sem, odgovori sin, klicali so me.

Neskladenjska raba pomišljaja

Pomišljaj se rabi neskladenjsko v naslednjih primerih.

1. Namesto predlogov od ... do (predložni pomišljaj), piše se stično na obeh straneh: proga Ljubljana–Trst (= od Ljubljane do Trsta), v letih 1941–1945, Odprto 8.00–12.00 (pomeni od 8. do 12. ure);
2. nestično namesto odstavčne številke ali črke (odstavčni ali alinejni pomišljaj): Lastna imena se delijo na:

- osebna (ime in priimek, vzdevek),
 - zemljepisna (imena krajev, vod, gor) in
 - stvarna (imena ustanov, podjetij).
3. nestično med enotami besedila, ki so v kakšnem razmerju, posebno v nasprotnostnem: počiti – pokati, plačati – plačevati;
 4. nestično v matematiki za pomen minus: $5 - 2$; pri navajanju relativnih števil, na primer temperature pa se uporablja stično -23 stopinj;
 5. dolgi nestični pomišljaj med povedmi iz raznih besedil ali iz raznih delov istega besedila: Rastja na našem ozemlju je več vrst: sredozemski zimzeleni gozd in makija – gorske trate, kraški pašniki – stepa in kulturna stepa – listnati, mešani, iglasti gozd – visokogorske trate.

Vežaj (-) je v primerjavi s pomišljajem kratka črtica, načeloma je stičen, redko tudi nestičen (nestični vežaj, če je s presledki ločen z obeh strani ali le z leve).

Skladenjska in oblikoslovna raba

Stični vežaj

Stični vežaj pišemo v naslednjih primerih.

1. Med deli zložene besede, ki bi bili v prosti zvezi povezani z IN: poljsko-ruski, črno-bela fotografija;
2. med sestavinami zloženk, nastalih iz podrednih zvez, če je prvi del števka (več števk) ali črka (več črk): 25-letnica, 48-kilometrsko, C-vitamin, TV-drama;
3. med sestavinami nekaterih zloženk z imenovalniško prvo sestavino, npr. Slovenija-vino (kar pa je zastarelo), danes take zloženske pišemo skupaj Slovenijavino;
4. predvsem v strokovnem pisanju na koncu pisno osamosvojenega dela zloženske ali sestavljanske v primerih kot dvo- in večzložne besede, pred- in pošolska izobrazba;
5. med črkovno in številčno podstavo ali osnovo in njunim končajem: a-jevsko sklanjatev, njegovi b-ji so nekam čudni;
6. med kratičnim imenom, pisanim z velikimi črkami, in končnico, pisano z malimi: TAM, TAM-a, NOB, NOB-u;
7. za neveznim členkom le- pred kazalnim pridevniškim, posamostaljenim ali prislovnim zaimkom: le-ta, le-tak, le-onega, le-sem;
8. v nekaterih tujih imenih in zvezah: randez-vous;
9. zlasti v filozofskem jeziku lahko povezuje več samostojnih besed v besedni sklop: biti-tu-in-zdaj (to se lahko piše tudi brez vežajev).

Nestični vežaj pišemo v naslednjih primerih.

1. Med delom dvojnega imena, ko se obe imeni pregibljeta: Šmarje - Sap (Šmarje in Sap), Videm - Dobro polje, ni pa prav Ljubljana - Bežigrad, ker gre za en sam del (Bežigrad v Ljubljani);
2. med osebnim imenom in vzdevkom oz. med prvotnim in privzetim priimkom: Josip Murn - Aleksandrov, Karel Destovnik - Kajuh. Posebnost pa so tuja lastna imena: Rimski-Korsakov.

Oklepaj je dvodelno ločilo. Prvi del je imenujemo uklepaj, drugega pa zaklepaj. (Zaklepaj je lahko tudi enodelen, ponavadi neskladenjsko ločilo, pišemo ga ob črkah, ki nakazujejo posamezne naštevalne enote.

Kratice in okrajšave so sestavljene:

- a) iz samih malih črk,
- b) iz samih velikih črk,
- c) iz malih in velikih črk.

V splošni rabi sta predvsem okrogli in poševni oklepaj.

Skladenjska raba

Oklepaj loči naslednje enote besedila.

1. Ponazoritev povedanega: Fotografije, ki jih snemamo na prostem, največkrat zajemajo široko vidno polje (panorame), srednje široko polje (skupine ljudi, deli poslopij, spomeniki) ali pa so približane predmetom (portreti, nadrobnosti);
2. variacije in dopolnitve povedanega: Svojlne pridevnike na -ov, -ev, -in (iz lastnih imen) pišemo z veliko začetnico;
3. vrinjene stavke ali dele stavkov od glavnega dela povedi: Janez (to je naš novi sodelavec) je danes nekam zaskrbljen;
4. vsebinsko drugorodne povedi od drugih povedi: Govorila so: rebra in mišice prsnega koša, trebušna prepona, oba režnja pljuč, sapnici, sapnik, grlo s poklopcem, stene goltne, ustne in nosne votline, jezik, zobje in ustnice (glej sliko);
5. dodatke pišočega v citiranem besedilu: Tovarniški zastopnik je časnikarjem zagotovil, da se bodo avtomobili v kratkem pocenili (!!)
6. dele besede ali besedne zveze, ki so možna sestavina dela besede ali besedila ob oklepaju: (pravo)pisen, beri pravopisen ali pisen, učitelj(ica), beri učitelj ali učiteljica;
7. podatke o virih osnovnega besedila; ti podatki so v okviru ene povedi kot vrivek, lahko pa so podani tudi v samostojni povedi (tako obvezno, če se nanašajo na več povedi): V skladu z določili javnega razpisa (Delo 4. 11. 1982, str. 8) se priglašam za opravljanje del in nalog računovodje v vašem podjetju.

3 POSLOVNO DOPISOVANJE

3.1 NA SPLOŠNO O POSLOVNEM IN URADOVALNEM DOPISOVANJU

V današnjem času imamo veliko različnih možnosti za sporazumevanje, vendar je klasično dopisovanje na papirju še vedno zelo pogosto. Čeprav pravimo, da papir prenese vse, je prav, da so poslovni dopisi primerno poenoteni, saj s tem odražamo svojo pismenost in ustrezne medsebojne odnose.

Dopis mora biti kratek, preprost, jednat, brez odvečnih čustvenih besed in pretiravanj, pravzaprav mora biti suhoparen. Glede na funkcijsko zvrst uporabljamo praktično-strokovno zvrst oz. uradovalni jezik. Jezik mora biti knjižni zborni, pisec pa mora obvladati strokovne in uradovalne izraze, kajti z napačno uporabo besede ali fraze se ne samo osmeši, ampak lahko resno ogrozi doseganje cilja, ki si ga je zastavil. Če je le mogoče, ne uporabljamo tujk, seveda nikoli na račun jasne razumljivosti in nedvoumnosti sporočila. Prav zato nikoli na silo ne slovenimo besed, če pa premoremo ustrezno domačo besedo, naj ima ta vedno prednost pred tujo. Kljub ustaljenim izrazom in frazam pa je prav, da smo vljudni, ne preveč brezosebni in pozitivno naravnani. Vsebina mora biti urejena pregledno, ključni podatki pa zapisani na predvidenih mestih, da jih lahko takoj preberemo, ne da bi se posebej trudili. Lahko jih označimo s krepkim tiskom ali samimi velikimi črkami.

Pomembno pa je, da morajo biti dokumenti brez tipkarskih, pravopisnih in slovničnih napak, kar velja tudi za dokumente, ki jih uporabljamo znotraj podjetja. Žal pa najdemo tudi v podjetjih, ki se navzven ponašajo s poslovno odličnostjo, kopico dokumentov, v katerih mrgoli različnih napak in naredijo zelo slab vtis na naključnega bralca. (<http://www.erevir.si/> Poslujmo slovensko, stran obiskana 21. 7. 2007)

Kalin Golob (2003) o učinkovitosti dopisov navaja, da se pogosto zgodi, da so slovenski uradni dopisi razumljivi le avtorju, ko pa jih prejme naslovnik, si ne zna razložiti, kaj pisec od njega želi ali zahteva. Vsak avtor uradnega dopisa si mora najprej odgovoriti na nekatera vprašanja, če želi, da bo dopis dosegel učinek. Prvo pravilo: razumeti moramo, čemu pišemo dopis. Naslednje vprašanje pri pisanju dopisa je povezano z dejavnostjo, ki jo želimo spodbuditi pri naslovniku. Kaj želimo, da bi naslovnik naredil, ko bo dopis prebral? Naslovnikova dejavnost naj nam bo jasno pred očmi. Pravilen ton je bistven za učinkovitost. V večini primerov sta za poslovno in uradno korespondenco značilni brezosebnost in strokovnost, vendar v pravi meri. Ne bodimo torej preosebni in zasebni, kar pomeni, da ne smemo biti preponižni, ne smemo se preveč hvaliti in ne trudimo se, da bi bili duhoviti, izogibajmo se omenjanju naslovnikovih osebnih značilnosti, navad in čustev.

Poslovno dopisovanje je obvezen del poslovnega življenja podjetja. Poleg dobrega sloga je v dopisih pomembno poudariti bistvo. Avtor poslovnega pisma se sklicuje na naslovnikov dopis in poudari dejstva, ki morajo biti zapisana kot dokaz. Dobro sporočilo ne more nastati kar tako, ampak mora biti premišljeno, celovito in urejeno. Vsako sporočilo ima temeljno misel, okrog katere je sporočilo zasnovano. (Peklenik, 2006)

M. Bešter idr. (1999) pišejo o treh fazah nastanka poslovnega dopisa:

1. Iznajdba ali invencija – je odločitev o namenu in temi besedila (o tem odloča vodja).
2. Urejanje ali dispozicija – je odločitev, kaj bomo napisali v uvod, kaj v jedro in kaj v zaključek in kateri način razvijanja teme bomo uporabili.
3. Ubeseđiljenje ali elokucija – je končna sestava besedila. Izberemo besedilno vrsto in upoštevamo slovnična in pravopisna pravila.

Kragelj, Ušaj (2000) poslovna pisma razlikujeta po slogu in namenu pisanja:

- POSLOVNI SLOG, ki je primeren za dopise, poročila in povzetke. V primerjavi z drugimi je bolj brezoseben in uraden.
- STROKOVNI SLOG predvideva, da bralec pozna vse tehnične izraze in norme.
- INFORMATIVNI SLOG uporabljamo pri pisanju sporočil, namenjenih širšemu krogu bralcev.
- PREPRIČUJOČI dopisi posredujejo podatke oziroma informacije z namenom, da bi naslovnika o čem prepričali.
- POVRATNI dopisi so napisani na zahtevo ali posebno naročilo naslovnika.

Avtorici pa navajata tudi nekaj nasvetov za dobro in hitro pisanje:

- Hranimo zbirko dobrih zgledov, poročil, člankov in dopisov. Preden začnemo pisati, si kakšnega preberemo.
- Pisanja ne odlagamo na čas, ko bomo imeli zbrane že vse misli. Dobri pisci mislijo, medtem ko pišejo.
- Najprej napišemo grobo verzijo do konca, šele nato začnemo besedilo popravljati.

Peklenik (2006) predlaga kreativnost pri poslovnem dopisovanju in opozarja, da je poslovno pisanje ujeto v celo vrsto pravil, med drugim je zahtevana objektivnost. Navaja, da kljub temu ni nemogoče biti kreativen, kar pomeni da smo izvirni, nikakor pa ne smemo biti dvoumni ali celo žaljivi. Kreativnost je možna zlasti pri vabilih, obvestilih, zahvalah.

3.2 OBVEZNE SESTAVINE POSLOVNEGA DOPISA

3.2.1 STANDARD SLOVENSKEGA POSLOVNO-URADOVALNEGA DOPISA (Kalin Golob 2003)



GLAVA

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

Glava 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 pošiljatelj že natisnjene podatke, napišemo le glavo naslovnika, prav tako na levo stran.

Pravilno oblikovana glava:

Veterinarska praksa Tenetiše, d. o. o.

Tenetiše 80

4204 Golnik

tel.: 04 2565100

faks: 04 2565103

e-pošta: uprava@vpt.si

spletna stran: www.vpt.si

Prva beseda glave, ki jo razumemo kot poved, »Veterinarska« je pisana z veliko začetnico. Hkrati je to tudi lastno ime. Ostale besede, ki niso lastno ime, pišemo z malo (tel., faks, e-pošta). Tudi če družba ni registrirana z vejico pred statusom le-te, jo pravopis predvideva: če jo bomo zapisali, ne bomo kršili nobenega zakona, če pa je ne bomo, bomo kršili pravopis. Status družbe, v našem primeru d. o. o., navajamo s presledki. Če v glavo napišemo tudi elektronski naslov, je le-ta zadnja sestavina glave.

Pogosto pa se pojavljata pomanjkljivosti, v dopisih je namesto faks zapisano fax in namesto e-pošta e-mail.

DATUM

Datum naj bi zasedal zgornji desni del papirja in bil zapisan vzporedno s podatkom o kraju v glavi pošiljatelja.

4204 Golnik

Tenetiše, 10. oktober 2007

S tem odstopamo od modernejše angloameriške prakse, kjer so vse obvezne sestavine poravnane po levem robu.

Tenetiše, 10. oktober 2007

S prvim načinom privarčujemo nekaj prostora, saj sicer preobremenimo levo stran in dopisi hitro presežejo zaželeno eno stran. Drugi razlog je oblikovne narave: ker podpisnika postavimo spodaj desno, datum nekako uravnoteži spodnji in zgornji desni del.

Najpogostejše napake pri pisanju datuma:

Pisanje brez presledkov za pikami

Napačno:

Tenetiše, 10.10.2007

Pravilno:

Tenetiše, 10. 10. 2007

Razen v formularjih z okenci ničel pri datumu ne pišemo.

Napačno:

Tenetiše, 01. 07. 2007

Pravilno:

Tenetiše, 1. 7. 2007

Pisanje imena meseca z veliko začetnico je moteče in napačno, saj je to občno ime, ki ga zapišemo z malo.

Napačno:

Tenetiše, 10. Oktober 2007

Pravilno:

Tenetiše, 10. oktober 2007

Številni dopisi, predvsem tisti z natisnjeno glavo, imajo po nepotrebnem za imenom kraja naveden še samostalnik dne.

Nepotrebno:

Tenetiše, dne 10. 10. 2007

Pravilno:

Tenetiše, 10. 10. 2007

Pri imenu meseca je možen tudi roditelj: 10. oktobra 2007. Gre za stvar osebne izbire med enakovrednima možnostma.

Roditelj je nujen, če navajamo (nepotrebni) samostalnik dne: Tenetiše, dne 10. oktobra 2007.

NASLOV

Naslov je poravnani z glavama po levi strani in jima sledi z malo večjim presledkom.

Dopise naslavljamo na tri načine:

- nagovor naslovnika,
- poimenovanje s splošno oznako Zadeva: ali Predmet in
- ime dokumenta.

Vsak dokument naj ima samo en naslov, neustrezen je tak zapis:

Zadeva: Prijava na javni razpis

Spoštovani!

Prijavljamo se na javni razpis ...

Številni dopisi se začenjajo tako, da naslovnik nagovorimo z imenom in priimkom. Ni pa vljudno, da nagovor gospod ali gospa okrajšamo z g. ali ga.

Neustrezno:

Spoštovani g. Kralj

Pravilno:

Spoštovani gospod Kralj

Neustrezno je tudi polovično vikanje, če zapišemo žensko obliko.

Neustrezno:

Spoštovana

Pravilno:

Spoštovani (za oba spola)

Spoštovana gospa Kralj

Pojavlja pa se tudi težava pri rabi končnega ločila pri tovrstnih naslovih. Nekateri s strahom uporabljajo klicaj, ker so prepričani, da je nevljuden, ker da veleva, ukazuje. Včasih se je klicaj uporabljal pri uradnih, formalnih dopisih in vejica pa pri zasebnih dopisih. Kalin Golob (2003) meni, da je za uradne dopise bolje ohraniti klicaj, ki nima nikakršne funkcije velevanja, ampak je le uradni, formalni, ogovorni začetek dopisa. Previdni moramo biti pri rabi začetnice: za klicajem se dopis začneja z veliko, za vejico pa z malo začetnico.

Napačno:

Spoštovani / Spoštovana,

Pravilno za oba spola:

Spoštovani!

vabimo vas na ...

Vabimo vas na ...

JEDRO DOPISA

Za poslovno dopisovanje velja, da v jedru takoj preidemo k stvari. Večinoma so začetki ustaljeni: sklicujemo se na prejšnje pisanje (Glede na dopis z dne ...), napovedujemo vsebino (Oglašamo se na razpis, objavljen ...), tako da dolgih uvodov poslovno dopisovanje ne pozna. Objektivnost, jedrnatost, gospodarnost sporočanja in dejstvo, da moramo v uradnih dopisih takoj preiti k bistvu, ob ustalitvi zunanje podobe povzročata tudi ustalitev besednih zvez, ki so tvorjene za več kot eno priložnost. Imenujemo jih avtomatizmi. Nekateri kritiki poslovno-uradnega pisanja take ustaljene zveze razumejo kot stilno slabost in njihovimi tvorcem očitajo neizvirnost in neustvarjalnost. Vendar Kalin Golob (2003) meni, da se pri tem motijo, saj naloga uradnika, zapisnikarja, tajnice ali katerekoli druge uradne osebe ni vedno znova iskati izvirne ubeseditve.

POZDRAVNI DEL OZIROMA ZAKLJUČEK DOPISA

Zaključne dele dopisa lahko razvrstimo v nekaj skupin, ki se v vsakdanji rabi izmenjujejo glede na vrsto besedila, odvisna pa so tudi od tega, kako smo dopis začeli. Pozdrav in zaključek vedno natipkamo v novem odstavku, torej po jedru dopisa, poravnani pa po levem robu in pod njim je nato na desni strani izpisan podpisnik.

Za vse zaključke velja načelo izmenjave. Če dopis začnemo s Spoštovani, potem je bolje končati kako drugače (torej ne S spoštovanjem, bolje Lep pozdrav). In obratno, če v naslovu uporabimo izraz Zadeva/Predmet, ob koncu napišemo S spoštovanjem. Tako kot v naslovu tudi v zaključku pri uradnem dopisu uporabimo klicaj ali pa piko.

Nekaj primerov zaključkov:

Lep pozdrav!

S spoštovanjem!

Z veseljem pričakujemo vaš čimprejšnji odgovor. (Ker je to poved, je na koncu vedno pika.)

Pri zaključkih pa nikakor ni potrebno pretiravati. Poslovno dopisovanje je precej avtomatizirano, zato nihče ne pričakuje poetskih razsežnosti ali stresanja dovtipov. Izogibajmo pa se možnostim, prevedenim iz angleščine in nemščine, ker v slovenščini pogosto zvenijo nenavadno oz. jih naslovnik lahko napačno razume.

PODPISNIK

Zadnja obvezna sestavina v dopisu je podpisnik. Ime in priimek podpisnika ter njegova funkcija so celota, ki jo obravnavamo kot poved. Velja enako pravilo kot pri glavi. Prvo besedo pišemo z veliko, druge le, če so lastno ime. Podpisnik je na desni strani dopisa. Kadar je na prvem mestu funkcija, je lastnoročni podpis pod njo, to je nad natipkanim imenom in priimkom, če pa sta na prvem mestu ime in priimek, je podpis zgoraj.

Vovk, Kropin (2008) opozarjata, da v nobenem dokumentu ni dovoljeno, da bi nekdo napisal »za« in se podpisal v imenu nekoga drugega. Kadar se podpisuje po pooblastilu, mora biti to posebej navedeno v besedilu dokumenta.

PRILOGE sicer niso obvezna sestavina poslovnega dopisa, velja pa jih omeniti, ker se pogosto dogaja, da naštevalne enote niso v pravilnem sklonu (primer poslano: tajništvo – pravilno tajništvu, arhiv – pravilno arhivu). Druga pogosta dilema pa je povezana z ločili na koncu posameznih naštevalnih enot in končnim ločilom. Velja pravilo, da so pri kratkih naštevalnih enotah vejice in končna ločila odveč, paziti pa moramo na ustrezen sklon naštevalnih enot. Kadar pa naštevamo daljše enote, jih ločujemo z vejicami in na koncu damo piko. Bolj zapletene naštevalne enote, v katerih je že nekaj vejic, pa ločujemo s podpičjem, na koncu pa damo piko.

4 ANALIZA POSLOVNIH DOPISOV

S pomočjo pravopisa in priročnika Kaj moram vedeti o dopisih (Kalin Golob, 2003) smo analizirali 25 naključno izbranih prejetih dopisov v podjetju Veterinarska praksa Tenetiše.

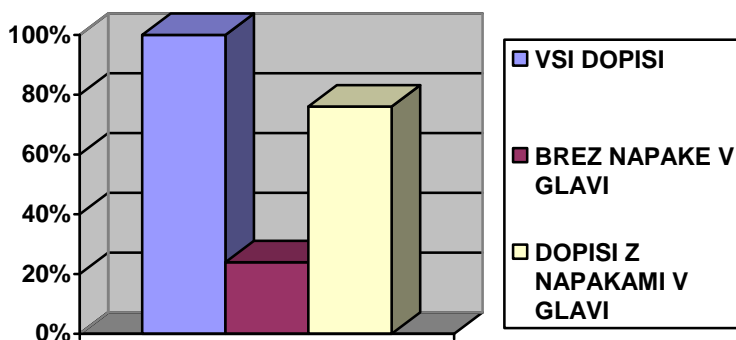
4.1 NAPAKE PO DELIH POSLOVNIH DOPISOV

4.1.1 NAPAKE V GLAVI

Pri 19 poslovnih dopisih so se pojavile napake v glavi.

Tabela 1: Napake v glavi dopisa

VSI DOPISI	25
BREZ NAPAKE V GLAVI	6
DOPISI Z NAPAKAMI V GLAVI	19



Graf 1: Odstotek analiziranih dopisov z napako v glavi (vir: lastna analiza)

Prvo besedo v glavi, ki jo razumemo kot poved, pišemo z veliko začetnico, ostale besede pa z malo, če niso lastno ime.

10 dopisov je imelo take napake.

NAPAČNO:

Podjetje xy

Tel.:

Faks:

E – pošta:

PRAVILNO:

Podjetje xy

tel.:

faks:

e-pošta:

Pogosta je naslednja pomanjkljivost v glavi.

NAPAČNO:

fax oziroma telefax

e - mail

PRAVILNO:

faks oziroma telefaks

e-pošta:

9 dopisov je imelo take napake.

Tudi če podjetje v registru ni registrirano z vejico pred statusom družbe, jo je zaradi pravopisa potrebno pisati. Status družbe pišemo s presledki.

NAPAČNO:

Podjetje xy d. o. o.

PRAVILNO:

Podjetje xy, d. o. o.

Tako napako je imelo 7 dopisov.

9 dopisov statusa družbe sploh ni vsebovalo, 10 pa jih je imelo status napisano brez presledkov.

NAPAČNO:

Podjetje xy, d.o.o.

PRAVILNO:

Podjetje xy, d. o. o.

Vejica je levostično ločilo, zato velja, da je pred navedbo statusa družbe presledek.

NAPAČNO:

Podjetje xy,d. o. o.

PRAVILNO:

Podjetje xy, d. o. o.

To napako je imelo 7 dopisov.

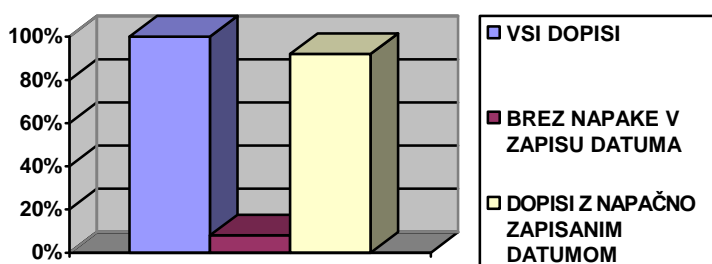
Vseh 19 dopisov pa je v glavi vsebovalo več kot eno napako.

NAPAKE PRI ZAPISU DATUMA V GLAVI

Od 25 analiziranih dopisov sta samo 2 imela pravilno zapisan datum.

Tabela 2: Napake v zapisu datuma

VSI DOPISI	25
BREZ NAPAKE V ZAPISU DATUMA	2
DOPISI Z NAPAČNO ZAPISANIM DATUMOM	23



Graf 2: Odstotek analiziranih dopisov z napako pri zapisu datuma v glavi (vir: lastna analiza)

Datum naj bi bil naveden desno zgoraj ali po angloameriški praksi poravnano po levem robu.

Napačno pa je datum zapisati na koncu dopisa (tako napako so imeli 4 dopisi).

Najpogostejša napaka je zapis datuma brez presledkov med pikami (vseh 22 dopisov).

NAPAČNO:

Kranj, 11.11.2007

PRAVILNO:

Kranj, 11. 11. 2007

Razen v obrazce z okenci pri zapisu datuma ne pišemo ničel.

NAPAČNO:

Kranj, 11. 01. 2008

PRAVILNO:

Kranj, 11. 1. 2008

Taka napaka se je pojavila v 8 dopisih.

Tudi pri datumu je treba upoštevati, da je vejica levostično ločilo.

NAPAČNO:

Kranj, 11. 11. 2007

PRAVILNO:

Kranj, 11. 11. 2007

Tako zapisan datum so vsebovali 3 dopisi.

Za navedbo kraja mora stati vejica in ne dvopičje.

NAPAČNO:

Kranj: 11. 11. 2007

PRAVILNO:

Kranj, 11. 11. 2007

Če ima podjetje glavo dopisa že natisnato, je običajno natisnjen tudi samostalnik datum, ponavadi je na koncu dvopičje. V takem primeru je potrebno paziti, da za dvopičjem naredimo presledek.

NAPAČNO:

Datum:11. 11. 2007

PRAVILNO:

Datum: 11. 11. 2007

Tako zapisan datum sta vsebovala dva dopisa.

1 dopis je imel mesec napisan z besedo, kar je sicer pravilno, vendar pošiljatelj ni upošteval pravil glede presledkov.

NAPAČNO:

Kranj,17.avgust, 2007

PRAVILNO:

Kranj, 17. avgust 2007

1 dopis pa je imel datum napisan v taki obliki:

Datum: 9/9-2007

To je neustrezna, zastarela oblika navedbe datuma. Gre za samodejno vstavljanje v programu Microsoft Word, ki ni sprejemljivo.

Nekaj dopisov je imelo v glavi tudi številko dopisa. En dopis je imel nepravilno uporabljeno poševnico.

Poševnica je načeloma stično ločilo, ki se uporablja v naslednjih primerih.

1. Za pomen »ali«: Predpona o-/ob pomeni »okoli« ali »pri«; Celovec/Klagenfurt;
2. za pomen »del enega ali drugega«: šolsko leto 2008/2009;
3. za pomen »ulomljeno, skozi, na«: primer našega dopisa 565/2005, 50 km/h.

NAPAČNO:

15/97-565 / 2005

PRAVILNO:

15/97-565/2005

4.1.2 NAPAKE V NASLOVU

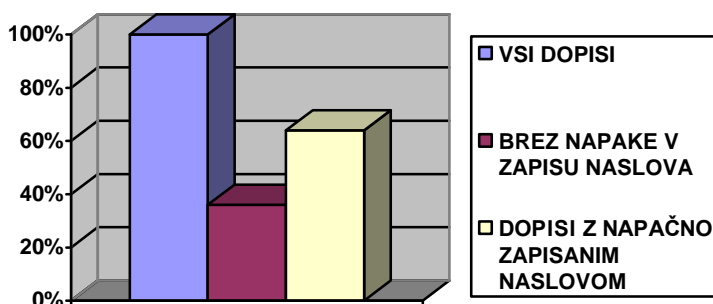
Kalin Golob (2003) pojasnjuje, da ima vsak dokument le en naslov in da je neustrezno zapisati:

Zadeva: Ta in ta
in še
Spoštovani!

M. Bešter idr. 1999 pa »zadeve« ne omenjajo, zato lahko menimo, da se opušča.

Tabela 3: Dopisi z napačno napisanim naslovom

VSI DOPISI	25
BREZ NAPAKE V ZAPISU NASLOVA	9
DOPISI Z NAPAČNO ZAPISANIM NASLOVOM	16



Graf 3: Odstotek analiziranih dopisov z napako pri zapisu naslova (vir: lastna analiza)

6 dopisov je imelo napako, in sicer je bilo v naslovu zapisano oboje, Zadeva in Spoštovani.

Za besedo Spoštovani v naslovu lahko zapišemo klicaj ali pa vejico. Treba je upoštevati, da za klicajem dopis začnemo z veliko začetnico, za vejico pa z malo.

Pisci 3 dopisov so v naslovu zapisali sledeče.

NAPAČNO:

Spoštovani,
Obveščamo vas ...

PRAVILNO:

Spoštovani,
obveščamo vas ...

1 dopis je imel nepravilen naslov zaradi neupoštevanja velike začetnice.

NAPAČNO:

Zadeva: vaša vloga

PRAVILNO:

Zadeva: Vaša vloga

1 dopis pa je bil brez naslova.

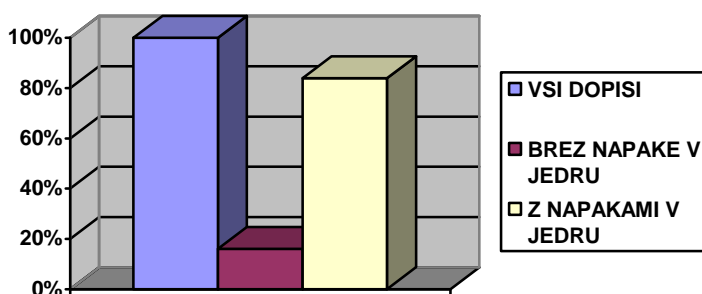
Ugotovili smo, da je imelo ustrezen naslov 16 dopisov. V nekaterih pa so se pojavile pravopisne napake, o katerih bomo več povedali v naslednjem delu

4.1.3 NAPAKE V JEDRU DOPISA

Ugotavljamo, da so brez napak v jedru samo 4 dopisi. V nadaljevanju bomo navedli napake, ki so jih vsebovali analizirani dopisi.

Tabela 4: Napake v jedru dopisa

VSI DOPISI	25
BREZ NAPAKE V JEDRU DOPISA	4
Z NAPAKAMI V JEDRU DOPISA	21



Graf 4: Odstotek analiziranih dopisov z napako v jedru dopisa (vir: lastna analiza)

Velika in mala začetnica:

7 dopisov je imelo nepravilno uporabljeno veliko začetnico.

Naziv prireditve

NAPAČNO:

5. Cerkljanska konjenica

PRAVILNO:

5. cerkljanska konjenica

Imena občin, organov ...

NAPAČNO:

občina Radovljica

PRAVILNO:

Občina Radovljica

Z malo začetnico se občina napiše, kadar ni jasno, za katero občino gre.

NAPAČNO:

Po sklepu Komisije je

PRAVILNO:

Po sklepu komisije je

Z veliko začetnico se ime komisije piše, kadar je jasno, za katero komisijo gre. V našem primeru pa to iz dopisa ni bilo razvidno.

Raba zaimkov Vas ali vas

Pravopis dopušča možnost, da pišemo oblike osebnih in svojilnih zaimkov za ogovorjeno osebo z veliko začetnico, vendar je priporočljivo, da le takrat, kadar se nanašajo na eno samo osebo. Kadar pišemo kolektivu, je bolje, da je začetnica mala.

Tudi če za eno samo osebo uporabljamo malo začetnico, to ne pomeni, da smo nespoštljivi ali nevljudni. Če pa se odločimo, da bomo za eno samo osebo uporabljali veliko začetnico, pa moramo biti dosledni in moramo z veliko začetnico pisati vse sklonske oblike posameznega zaimka.

2 prejeta dopisa sta imela zaimek *vas* pisan z veliko začetnico, kljub temu da sta bila namenjena podjetju. Zanimivo pa je, da je bilo v enem dopisu z veliko začetnico napisano sam *vas*, drugi sklonski obliki, *vam* in *vašega*, pa ne.

Pri pisanju je potrebno paziti tudi na besedni red. (Vovk, Kropin, 2008)

NAPAČNO:

Izkušnje sem si kot študentka pridobivala na Kliniki za male živali Lesce in v Sanovet veterinarski ambulanti na Jesenicah.

PRAVILNO:

Izkušnje sem si kot študentka pridobivala na Kliniki za male živali Lesce in v Veterinarski amubulanti Sanovet na Jesenicah.

Vovk in Kropin (2008) opozarjata, naj bo besedilo vedno kratko, jasno in jedrnato. To pomeni, da ne ponavljamo misli, tvorimo kratke in jasne povedi.

V nadaljevanju bom dobesedno navedla jedro dopisa, ki je vse prej kot to.

NAPAČNO

»S tem dopisom se obračam na Vas v povezavi z problematiko potrditve porekla pri govedu.

V zadnjem času prihaja do razlik v podatkih o osemenitvi plemenice, ki so pridobljeni iz strani kontrolorja (potrdilo o označitvi) in v podatkih, ki so vpisani v vašo bazo REPRODUKCIJA, ki jo dobimo preko Preske. Iz naše strani smo podatke nekaj mesecev preverjali preko kopije osemenjevalnih listkov in šele nato potrdili poreklo, vendar sedaj to ne bo več mogoče. Iz naše strani je bilo ugotovljeno, da je

kontrolor na podlagi originalnega osemenjevalnega listka v večini primerov pravilno izpolnil potrdilo o označitvi in telitvi živali.

Največ razlik prihaja v podatkih kot so: datum osemenitve plemenice, številka in ime bika ter celo številka osemenjevalnega listka.

Potrditev porekla pri govedu je možno samo v primeru, da so podatki iz reprodukcije identični podatkom na osemenjevalnem listku plemenice. V nasprotnem primeru se po rejškem programu poreklo prizna samo na podlagi pregleda krvnih skupin.

V prilogi Vam pošiljamo živali za katere ne moremo potrditi porekla, ker prihaja do razlik med podatki, ki jih je vpisal kontrolor preko osemenjevalnega listka na terenu in podatki v bazi REPRODUKCIJA.

Prosim Vas, da podatke še enkrat preverite in nam potrdite poreklo živali iz vaše strani v čim krajšem času.»

Mislil, da je ta dopis za nekoga, ki situacije ne pozna natančno, popolnoma nerazumljiv. Po nepotrebnem so uporabljeni predlogi iz naše strani in iz vaše strani. Nelogično je, da v prilogi pošilja živali.

V nekaj stavkih bi se ta dopis dal napisati veliko bolj jasno in jedrnato.

PRAVILNO

»S tem dopisom se obračam na vas zaradi težav pri potrditvi porekla goveda.

Potrditev porekla goveda je možna samo v primeru, da se podatki iz baze reprodukcija in osemenjevalnega listka ujemajo. V nasprotnem primeru se po rejškem programu poreklo prizna samo na podlagi pregleda krvnih skupin.

V prilogi vam pošiljam seznam živali, za katere porekla nismo mogli potrditi. Prosim vas, da podatke še enkrat preverite in nam sporočite pravilne.»

Naslednjega dopisa avtor gotovo ni prebral, preden ga je odposlal. Jedro z veliko napakami bom dobesedno navedla. To je dopis, ki je napisan zelo površno in nerazumljivo.

»Glede sofinanciranja umetnega osemenjevanja vas obveščamo, da Občian Vodice še bi sprejela proračuna za leto 2006, na podlagi katerega bi z vso trdnostjo lahko sporočil, da bo v prihodnjem letu veljal enak režim kot letos, vendar glede na to, da se kmetijska politika v občini tudi v prihodnjem letu ne bo bistveno spremenila, da jem bil v vseh preteklih letih za to podrčje zajamčen ustrezen znesek, smem predvidevati, da bo proračun v letu 2006 omogočal vsa subvencijska sredstva kot je bilo doslej.»

Bolj pravilno bi bil ta dopis napisan tako:

»Glede sofinanciranja umetnega osemenjevanja vas obveščamo, da Občina Vodice še ni sprejela proračuna za leto 2006. Zato vam še ne morem sporočiti, kako bo s sofinanciranjem umetnega osemenjevanja v prihodnjem letu. Mislil pa, da bodo tudi v proračunu za leto 2006 sredstva za ta namen, kot je bilo doslej.»

Nepravilna navedba delovnega časa (1 dopis)

NAPAČNO:

Dosegljiva sem v delovnem času za stranke:

od ponedeljka do četrta od 9. – 12. ure in od 14. – 16. ure
in v petek od 9. – 12. ure in od 13. – 14. ure

PRAVILNO:

Dosegljiva sem v delovnem času za stranke:

od ponedeljka do četrta od 9. do 12. ure in od 14. do 16. ure
in v petek od 9. do 12. ure in od 13. do 14. ure.

ali z uporabo stičnega pomišljaja

PRAVILNO:

Dosegljiva sem v delovnem času za stranke:

od ponedeljka do četrta 9.00–12.00 in 14.00–16.00
in v petek 9.00–12.00 in 13.00–14.00.

1 analiziran dopis je imel nepravilno uporabljen vezaj

NAPAČNO:

Mandatno – volilna komisija

PRAVILNO:

Mandatno-volilna komisija

4 analizirani dopisi so imeli uporabljen tudi znak za odstotek

Košmrlj Prevodnik in Popovič (2005) navajata, da znak % stoji samostojno. Med številko in znakom za odstotek vedno naredimo presledek.

Le v enem primeru je bil znak za % pravilno uporabljen.

NAPAČNO:

8,5%

PRAVILNO:

8,5 %

Tudi v jedru so se pojavile napake zaradi neupoštevanja presledkov med pikami.

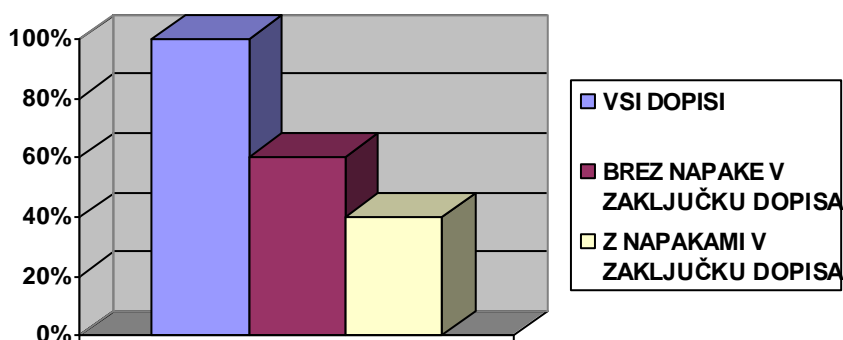
- 10 dopisov je v jedru imelo napačno zapisan datum, kot smo ugotovili že pri napakah pri zapisu datuma v glavi, se tudi v jedru ne upošteva presledek med pikami.
- 2 dopisa sta imela brez presledkov zapisan status družbe d.o.o., pravilno d. o. o. in d.d., pravilno d. d.
- 2 dopisa sta imela napačno navedeno številko Uradnega lista (Ur.I.RS št.) pravilno (Ur. I. RS št.).
- 1 dopis je imel naštete osebe, in sicer ime in priimek, naslov, kraj brez presledkov za vejicami ali pa s presledkom pred vejico. Pravilno je: Ta in ta, Ljubljanska cesta 9, Kranj.

4.1.4 NAPAKE V POZDRAVNEM DELU (ZAKLJUČKU DOPISA)

10 dopisov je imelo napako v tem delu dopisa

Tabela 5: Napake v zaključku dopisa

VSI DOPISI	25
BREZ NAPAKE V ZAKLJUČKU DOPISA	15
Z NAPAKAMI V ZAKLJUČKU DOPISA	10



Graf 5: Odstotek analiziranih dopisov z napako v pozdravnem delu (vir: lastna analiza)

Če dopis začnemo s Spoštovani, je zaključiti bolje kako drugače kot s spoštovanjem. Bolj primerno je napisati Lepo pozdravljeni.

2 dopisa sta imela tako napako.

Pri uradnem dopisu pri pozdravu uporabimo klicaj, pravopis navaja tudi možnost brez klicaja oz. pike, a navaja zglede iz zasebnega pisma.

NAPAČNO:

Lep pozdrav,
Lep pozdrav !

PRAVILNO:

Lep pozdrav!
Lep pozdrav!

Namesto takih avtoriziranih zaključkov lahko na koncu na kratko povzamemo namen pisanja in izrazimo upanje o njegovi uresničitvi. Na koncu povedi je vedno pika.

NAPAČNO:

Veselimo se vašega sodelovanja!
Priporočam se in vas pozdravljam,
V želji po dobrem sodelovanju tudi v bodoče, Vas lepo pozdravljam,

PRAVILNO:

Priporočam se in vas pozdravljam.

Veselimo se vašega sodelovanja.

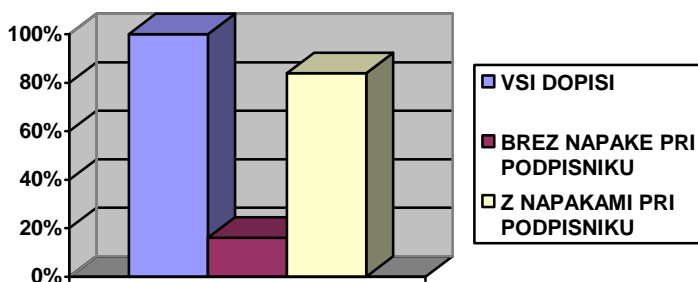
V želji po dobrem sodelovanju tudi v bodoče vas lepo pozdravljamo.

4.1.5 NAPAKE PRI PODPISNIKU

Samo 4 dopisi so imeli zadnjo obvezno sestavino dopisa napisano pravilno in brez napak.

Tabela 6: Napake v navedbi podpisnika

VSI DOPISI	25
BREZ NAPAKE PRI PODPISNIKU	4
Z NAPAKAMI PRI PODPISNIKU	21



Graf 6: Odstotek analiziranih dopisov z napako pri podpisniku (vir: lastna analiza)

Ime in priimek podpisnika ter njegova funkcija so celota, ki jo obravnavamo kot poved, zato prvo besedo pišemo z veliko, druge le, če so lastno ime.

NAPAČNO:

Ime in Priimek,
Tajnik TD

PRAVILNO:

Ime in Priimek,
tajnik TD

NAPAČNO:

Ime in Priimek univ. dipl. ekon.
Vodja oddelka za finance

PRAVILNO:

Ime in Priimek, univ. dipl. ekon.,
vodja oddelka za finance

NAPAČNO:

Ime in Priimek,
Višja davčna inšpektorica

PRAVILNO:

Ime in Priimek,
višja davčna inšpektorica

NAPAČNO:

Ime in priimek, univ.dipl.prav.
Višja svetovalka III

PRAVILNO:

Ime in priimek, univ. dipl. prav.,
višja svetovalka III

NAPAČNO:

dr. Ime in Priimek
direktor

PRAVILNO:

Dr. Ime in Priimek,
direktor

NAPAČNO:

Pripravila:
Ime in Priimek, univ.dipl.ekon.
Vodja oddelka za gospodarstvo in
družbene dejavnosti

PRAVILNO:

Pripravila:
Ime in Priimek, univ. dipl. ekon.,
vodja oddelka za gospodarstvo in
družbene dejavnosti

NAPAČNO:

Direktor občinske uprave
Ime in Priimek, dipl.upr.org.

PRAVILNO:

Direktor občinske uprave:
Ime in Priimek, dipl. upr. org.

NAPAČNO:

Ime in Priimek
Direktor občinske uprave

PRAVILNO:

Ime in Priimek,
direktor občinske uprave

NAPAČNO:

Podjetje
Prof. dr. Ime in Priimek

PRAVILNO:

Podjetje:
prof. dr. Ime in Priimek

NAPAČNO:

podjetje
Ime in Priimek

PRAVILNO:

Podjetje:
Ime in Priimek

NAPAČNO:

podjetje:
Mag. Ime in Priimek, dr.vet.med.

PRAVILNO:

Podjetje:
mag. Ime in Priimek, dr. vet. med.

NAPAČNO:

Podjetje
mag.Ime in Priimek,dr.vet.med.

PRAVILNO:

Podjetje:
mag. Ime in Priimek, dr. vet. med.

4 dopisi so imeli napake v zapisu naziva osebe.

NAPAČNO:

dr.vet.med.
univ.dipl.ing
univ.dipl.ing.zoot.

PRAVILNO:

dr. vet. med.
univ. dipl. ing.
univ. dipl. ing. zoot.

Kalin Golob (2003) pa dopušča za pravilno tudi obliko, ko ločil pri podpisniku ni več. Tako so bili zapisani tudi podpisniki na 3 analiziranih dopisih

Ime in priimek
predsednica

Pri 2 prošnjah za zaposlitev sta avtorici dopisa pri podpisu navedli tudi ime in priimek, kar pa je napačno. Pri zasebnih dopisih je pravilno, da se samo podpišemo.

Avtorica 1 uradnega dopisa pa ni navedla imena in priimka ter funkcije in se je samo podpisala, kar pa tudi ni pravilno.

Vsi zapisi imena in priimka pa so imeli pravilno zaporedje: najprej ime in šele nato priimek.

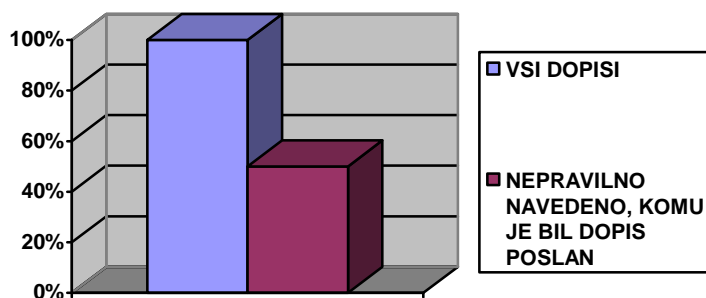
4.1.6 NAPAKE PRI INFORMACIJI O TEM, KOMU JE BIL DOPIS IZROČEN OZ. POSLAN

To sicer ni obvezna sestavina dopisa. Najpogostejša pomanjkljivost je, da naštevalne enote niso v pravilnem sklonu.

4 dopisi so imeli navedeno, komu je bil dopis poslan oz. vročen. 2 sta imela nepravilno uporabljen sklon.

Tabela 7: Napake v navedbi naslovnikov

VSI DOPISI	4
NEPRAVILNO NAVEDENI NASLOVNIK	2



Graf 7: Odstotek analiziranih dopisov z napako pri navedbi naslovnika (vir: lastna analiza)

NAPAČNO:

Vročiti:

- 1 x spis
- 1 x Veterinarska praksa Tenetiše, Tenetiše 80, 4204 Golnik
- 1 x Urad za finance občinske uprave Občine Te in te

PRAVILNO:

Vročiti:

- spisu
- Veterinarski praksi Tenetiše, d. o. o., Tenetiše 80, Golnik
- Uradu za finance občinske uprave Občine Te in te

NAPAČNO:

V vednost:

- Komisija za preprečevanje korupcije

PRAVILNO:

V vednost:

- Komisiji za preprečevanje korupcije

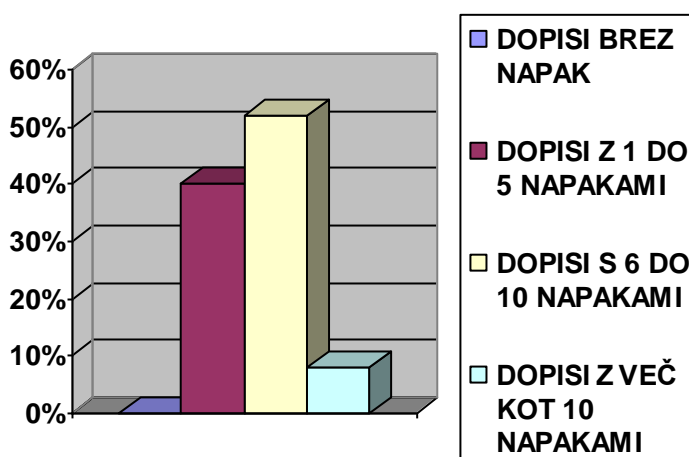
5 ZAKLJUČKI

5.1 TRENUTNO STANJE

Z analizo 25 dopisov smo ugotovili, da je stanje na tem področju vse prej kot zadovoljivo. Niti en dopis ni bil brez napake.

Tabela 8: Število napak v dopisih

VSI DOPISI	25
DOPISI BREZ NAPAK	0
DOPISI Z 1 DO 5 NAPAKAMI	10
DOPISI S 6 DO 10 NAPAKAMI	13
DOPISI Z VEČ KOT 10 NAPAKAMI	2



Graf 8: Odstotki dopisov po številu napak (vir: lastna analiza)

Pri več dopisih smo ugotovili, da pisci nekatera ločila (npr. vejico, piko, znak za %) v dopisu uporabijo nekajkrat pravilno in v istem dopisu nekajkrat napačno. To kaže, da je nekaterim vseeno, kako je dopis napisan, in ne upoštevajo nikakršnih pravopisnih pravil.

5.2 MOŽNOSTI ZA IZBOLJŠANJE STANJA

V današnjem času v podjetjih dopisov ne pišejo zgolj tajnice in poslovne sekretarke, ki vsaj nekaj znanja o poslovnem dopisovanju pridobijo med izobraževanjem.

Zelo zanimiv se mi zdi način, ki ga imajo na Ministrstvu za obrambo, kjer so vsi zaposleni, ki pišejo dopise, dobili priročnik Oblikovne značilnosti dokumentov. V tem obsežnem priročniku imajo točno določeno obliko dokumentov (pisava, poravnava besedila, presledki med odstavki, robovi ...) in tudi pravila za posamezne obvezne sestavine dokumentov.

To se mi zdi zelo dobra ideja, ki jo bom uporabila tudi v praksi. Naredila bom najpomembnejše povzetke iz diplomske naloge in za sodelavce pripravila kratka navodila o pravilnem pisanju dopisov.

5.3 MOŽNOSTI NADALJNEGA RAZVOJA

V šolskih programih, ki izobražujejo za poklice, pri katerih je poslovno dopisovanje vsakodnevna naloga, bi morali več časa posvetiti pravilnemu oblikovanju dokumentov. V podjetju dobim veliko vabil na razne seminarje in delavnice, ampak zelo redki so organizirani v zvezi s poslovnim dopisovanjem. Seveda pa je stvar vsakega posameznika in »navad« v podjetju, kako piše dokumente. Zdi se nam potrebno, da bi bil v vsakem podjetju nekdo odgovoren tudi za to, da bi pripravil navodila za pravilno pisanje dopisov, ker je dopis, ki ga pošljemo poslovnemu partnerju, ogledalo našega podjetja.

LITERATURA IN VIRI

- Bešter, M in druge, Na pragu besedila 1–4, Učbenik, Ljubljana, Rokus, 1999, 2006
- Kalin Golob, M., Kaj moramo vedeti o dopisih, GV Založba, Ljubljana, 2003
- Košmrlj Prevodnik, T. in Popovič, M., Oblikovanje dokumentov, Ljubljana, Tehniška založba Slovenije, 2005
- Kragelj, Ušaj, Poslovno sporazumevanje, Učbenik, Ljubljana, DZS, 2000
- Peklenik, A., Poslovno sporazumevanje v slovenskem jeziku, Učbenik, Kranj, BB, 2006
- Slovenski pravopis, Znanstveno-raziskovalni center SAZU, Ljubljana, 1990, 2003
- Vovk, L. in Kropin A., Odpravimo najpogostejše pravopisne napake, Moja tajnica, Planet GV, Ljubljana, 2008
- (<http://www.erevir.si/>) Poslujmo slovensko
- 25 prejetih dopisov v Veterinarski praksi Tenetiše, d. o. o.

KAZALO TABEL

Tabela 1: Napake v glavi dopisa	16
Tabela 2: Napake v zapisu datuma	18
Tabela 3: Dopisi z napačno napisanim naslovom	20
Tabela 4: Napake v jedru dopisa	21
Tabela 5: Napake v zaključku dopisa	25
Tabela 6: Napake v navedbi podpisnika	26
Tabela 7: Napake v navedbi naslovnikov	28
Tabela 8: Število napak v dopisih	30

KAZALO GRAFOV

Graf 1: Odstotek analiziranih dopisov z napako v glavi	16
Graf 2: Odstotek analiziranih dopisov z napako pri zapisu datuma v glavi	18
Graf 3: Odstotek analiziranih dopisov z napako pri zapisu naslova	20
Graf 4: Odstotek analiziranih dopisov z napako v jedru dopisa	21
Graf 5: Odstotek analiziranih dopisov z napako v pozdravnem delu	25
Graf 6: Odstotek analiziranih dopisov z napako pri podpisniku	26
Graf 7: Odstotek analiziranih dopisov z napako pri navedbi naslovnika	29
Graf 8: Odstotki dopisov po številu napak	30