



**B&B,
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA**

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija
Program: Poslovni sekretar

NAJPOGOSTEJŠE NAPAKE V POSLOVNEM SPORAZUMEVANJU

Mentorica: Ana Peklenik, prof.

Kandidatka: Bernarda Marčun

Kranj, november 2006

IZJAVA O AVTORSTVU

Spodaj podpisana Bernarda Marčun izjavljam, da je diplomsko delo z naslovom Najpogostejše napake v poslovnem sporazumevanju v celoti avtorsko delo pod mentorstvom Ane Peklenik.

Kranj, _____

ZAHVALA

Zahvaljujem se vsem, ki ste mi pomagali pri izdelavi diplomske naloge.

Najprej gre zahvala mentorici Ani Peklenik za pomoč in usmerjanje pri pisanju diplomske naloge. Zahvaljujem se ji tudi za lektoriranje.

Iskrena hvala prijateljicam Andreji, Urški in Meti za vzpodbudo in moralno podporo v času, ko je naloga nastajala. Nenazadnje pa se moram zahvaliti tudi svoji družini za potrpežljivost in podporo.

Vsem se prav toplo zahvaljujem.

Ključna dokumentacijska informacija

Ime in priimek: Bernarda MARČUN

Naslov diplomskega dela: Najpogostejše napake v poslovnem sporazumevanju

Kraj: Kranj

Leto: 2006

Število strani: 44

Mentorica: Ana Peklenik, prof.

Ključne besede: slovenski knjižni jezik, poslovno sporazumevanje, poslovni dopisi, napake v poslovnih dopisih.

POVZETEK

Poslovni sekretarji se pri svojem vsakodnevnem delu srečujemo z veliko količino poslovnih dopisov. Lahko jih prejemamo od poslovnih partnerjev in strank ali jih sami oblikujemo, pišemo in odpošiljamo.

Poslovni dopisi so temeljno sredstvo poslovnega komuniciranja, zato moramo biti pri pisanju pozorni na več faktorjev. Odveč je poudarjati, da morajo biti napisani v knjižni slovenščini, brez slovničnih, pravopisnih in tiskarskih napak. Zato je zelo pomembno da poznamo osnove slovenske slovnice in pravopisa ter da znamo uporabljati *Slovar slovenskega knjižnega jezika* in *Slovenski pravopis*.

Diplomsko nalogo sem razdelila na dva dela. V prvem, teoretičnem delu sem na kratko predstavila slovenski knjižni jezik, katerega poznavanje je pogoj za ustreznost besedil. V nadaljevanju sem naštela funkcijske zvrsti slovenskega jezika, podrobno pa sem predstavila poslovni in uradovani jezik, ki sta pri pisanju poslovnih dopisov najbolj v rabi. Nekaj povedi sem namenila tudi funkcijam poslovnega sporazumevanja ter elementom, ki jih mora vsebovati vsak poslovni dopis.

Ker je v dopisih, ki prihajajo v podjetja in iz njih, veliko slovničnih in pravopisnih napak, sem v praktičnem delu diplomske naloge ugotavljala in analizirala stanje jezikovne pravilnosti v praksi.

Ugotovila sem, da je napak v poslovnih dopisih zelo veliko in da se ponavljajo.

Prevod v angleščino

Title: The most frequent mistakes in business communication

Key words: Slovenian literary language, business understanding, business letters, mistakes in business letters

SUMMARY

We, business secretaries, light upon a big amount of business letters at our daily work. We can receive them from our business partners and customers or we can form, write and send off them by ourselves. Business letters are the basic means of the business communication. That's why we have to pay attention to several factors at writing. It is needless to stress that they have to be written in Slovenian literary language, without grammatical, spelling and printing mistakes. Therefore it is very important that we know the basics of Slovenian grammar and spelling and that we can use *Slovenian literary language dictionary* and *Slovenian spelling dictionary*.

I divided this diploma into two parts. In the first theoretical part I briefly presented Slovenian literary language, which's knowledge is the condition for the right use of wordings. In the continuation I enumerated the functional types of Slovenian language and presented in detail business and official language, which are in use the most at writing of business letters. Few sentences I assigned also to functions of business understanding and to elements which every business letter must contain.

Because there are a lot of grammatical and spelling mistakes in letters which come to and go from the enterprise I was ascertaining and analysing the state of language correctness in practice in the practical part of diploma.

I found out that there are many mistakes in business letters and that they are repeating.

KAZALO

1 UVOD.....	7
1.1 UVODNE MISLI.....	7
1.2 OPREDELITEV PROBLEMA.....	8
1.3 OPREDELITEV CILJEV NALOGE	8
1.4 METODE DE LA.....	8
1.5 PREDVIDENI REZULTATI NALOGE	8
2 SLOVENSKI KNJIŽNI JEZIK.....	9
2.1 NASTANEK SLOVENSKEGA KNJIŽNEGA JEZIKA	9
2.2 SODOBNI KNJIŽNI JEZIK.....	10
3 ZVRSTNOST SLOVENSKEGA JEZIKA	12
3.1 FUNKCIJSKE ZVRSTI.....	12
3.2 LASTNOSTI POSLOVNEGA IN URADOVALNEGA JEZIKA	12
4 LASTNOSTI SPORAZUMEVANJA.....	15
4.1 NAČELA USPEŠNEGA SPOROČANJA	16
4.2 BESEDILO.....	16
5 FUNKCIJA POSLOVNEGA SPORAZUMEVANJA.....	18
5.1 POSLOVNI DOPIS	19
5.2 LASTNOSTI POSLOVNEGA DOPISA	20
5.3 ELEMENTI POSLOVNEGA DOPISA	22
5.3.1 OBVEZNI ELEMENTI POSLOVNEGA PISMA	22
5.3.2 NEOBVEZNI ELEMENTI POSLOVNEGA PISMA	23
6 NAPAKE V POSLOVNIH DOPISIH.....	25
6.1 NAPAKE V GLAVI DOPISA.....	26
6.2 NAPAKE PRI ZAPISU DATUMA	29
6.3 NASLOV/NAGOVOR V DOPISIH.....	32
6.4 NAPAKE V JEDRU DOPISA	35
6.5 SKLEPNE FRAZE IN POZDRAVI	37
6.6 NAPAKE PRI PODPISNIKIH.....	39
6.7 NAPAKE V OSTALIH DELIH DOPISA	40
6.7.1 PRILOGE	40
6.7.2 PODATKI O VROČITVI DOPISA	41
7 ZAKLJUČEK	42
8 LITERATURA IN VIRI	43

1 UVOD

1.1 UVODNE MISLI

Vsak od nas pisno komunicira, pa naj bo to uradno ali neuradno, preko tiskanih ali elektronskih medijev. V obeh primerih je najbolj pomembna učinkovitost sporočanja, o nas pa veliko povesta tudi urejenost in slovnična pravilnost besedila.

V času sodobnih telekomunikacijskih naprav in elektronskih medijev je v poslovanju pisana beseda pomembna še ravno toliko kot včasih. Z razširitvijo elektronske pošte je dopisovanje doživelo nekakšen preporod, saj danes v poslovnem svetu kroži več dopisov kot kdajkoli prej. Na napisano se namreč lahko sklicujemo, medtem ko se izgovorjeno kaj kmalu pozabi. Dopis je pogosto prvi stik med poslovnimi partnerji in nanje napravi dober ali slab vtis, kar pripomore k celostni podobi podjetja, hkrati pa je tudi osebna izkaznica pošiljatelja, saj veliko pove o njegovi kulturi, izobrazbi in razgledanosti.

Pisno komuniciranje je del poslovne odličnosti podjetja in ogledalo naše osebne urejenosti. Z lepo oblikovanim in jezikovno pravilnim dopisom pokažemo vljudnost in spoštovanje prejemnika. Pisno sporočilo mora biti vsebinsko jasno, brez odvečnih besed, saj želimo, da bi sporočilo prebral od začetka do konca. Le tako bo sporočilo doseglo svoj namen.

Dnevno dobivamo pisma, dokumente, prodajna pisma, elektronska sporočila, ki ne pritegnejo pozornosti, vsebujejo slovnične in pravopisne napake, pa tudi vizualni vtis nas ne prepriča.

Poslovno dopisovanje sodi med bistvene značilnosti sodobnega poslovanja, ki pa mnogim predstavlja resno težavo. Dejstvo je, da je pisanje poslovnih pisem nujno vsakodnevno delo, s katerim pridobivamo posel, izmenjujemo informacije, rešujemo reklamacije, prosimo za različne ponudbe, cenike ...

Pri pisanju poslovnih dopisov je pomembno razviti tiste sposobnosti, ki so v poslovnem svetu najbolj iskane: lastno iniciativo, pozitiven odnos do dela, logično razmišljanje, samostojno učenje, zanesljivost in odgovornost.

Pisanje poslovnih sporočil je predvsem veščina, pridobljena z vajo – vendar so ljudje, ki jim gre pisanje bolje od rok, in drugi, ki se ga neradi lotevajo. Slednji pogosto oddajo kar prvi osnutek, ki ga napišejo. Prav zato so dopisi, ki se dnevno pojavljajo na naših pisalnih mizah, polni najrazličnejših napak. Nedopustno je, da prejemnika napačno naslovimo, da napišemo napačno obliko datuma, da so dopisi polni slovničnih ter pravopisnih napak in oblikovno površni.

Prav je, da vsak dopis, preden ga odpošljemo, še enkrat temeljito pregledamo in popravimo morebitne napake, saj bomo le s pravilno napisanim in lepo oblikovanim dopisom pripomogli k ugledu nas samih in našega podjetja.

1.2 OPREDELITEV PROBLEMA

Poslovno sporazumevanje, še posebej pisno, je osnovna naloga vsakega poslovnega sekretarja. Tako pri delu kot tudi v zasebnem življenju se vsakodnevno srečujemo z mnogimi dopisi. Pogosto je že na prvi pogled očitno, da so mnogi napisani nepregledno, malomarno in da so polni napak. Dovolj pa bi bilo le, da bi avtor dopisa le-tega še enkrat prebral in popravil napake. Pri pisnem sporazumevanju moramo biti še posebej pozorni na pravilno rabo besed, slovnična in pravopisna pravila ter tiskarske napake.

1.3 OPREDELITEV CILJEV NALOGE

Namen in cilj diplomske naloge je ugotoviti, koliko poslovni sekretarji poznajo jezikovna pravila v pisnem poslovnem sporazumevanju ter opozoriti na najpogostejše napake, ki se pojavljajo v poslovnih dopisih. Poudariti želim predvsem pomen pravilne rabe slovenskega jezika v pisnem poslovnem sporazumevanju ter ponuditi rešitve, ki nam bodo v pomoč pri pisanju poslovnih dopisov.

1.4 METODE DELA

V diplomski nalogi smo uporabili metodo pregledovanja gradiva. Teoretični del temelji na pregledovanju in preučevanju strokovne literature, praktični pa na pregledovanju in analiziranju konkretnih napak, ki se najpogosteje pojavljajo v poslovnih dopisih. Analizirali smo predvsem dopise, ki jih najpogosteje odpošiljamo ali prejemamo, npr.: ponudbe, povpraševanja, vabila, obvestila, prošnje.

1.5 PREDVIDENI REZULTATI NALOGE

Predvidevamo, da bodo rezultati naloge prikazali realno stanje jezikovne pravilnosti v dopisih, ki smo jih analizirali in popravili s pomočjo strokovne literature. Pogostnost najpogostejših napak v analiziranih dopisih pa smo prikazali s pomočjo grafov.

2 SLOVENSKI KNJIŽNI JEZIK

V Ustavi Republike Slovenije je v 11. členu navedeno, da je uradni jezik v Sloveniji slovenščina. Na območjih občin, v katerih živita italijanska in madžarska narodna skupnost, je uradni jezik tudi italijanščina oz. madžarščina.

Prav tako je raba slovenskega jezika zakonsko urejena v mnogih drugih zakonih, npr. v *Zakonu o gospodarskih družbah (12. in 20. člen)*, *Zakonu o varstvu potrošnikov (33. člen)* ... Leta 2004 pa je bil v redni postopek državnozborske razprave vložen tudi predlog zakona o javni rabi slovenskega jezika, ki je predvidel ureditev številnih negativnosti zlasti na gospodarskem področju. Zakon o javni rabi slovenščine je bil sprejet 15. julija 2004 in je objavljen v *Uradnem listu Republike Slovenije št. 86/2004*.

V 5. členu tega zakona je navedeno: »Državni organi in organi samoupravnih lokalnih skupnosti, izvajalci javnih služb ter nosilci javnih pooblastil, ki odločajo o pravicah ali o obveznostih in pravnih koristih posameznikov in organizacij, uporabljajo slovenščino skladno z zakoni, ki urejajo njihove naloge in pooblastila.«

Slovenščina je po vstopu Slovenije v Evropsko unijo tudi eden od uradnih jezikov v EU. To pomeni, da lahko vsak državljan Republike Slovenije za komuniciranje z evropskimi institucijami uporablja slovenski jezik, saj mora biti zagotovljeno prevajanje in tolmačenje.

Knjižni jezik je najvišja in najbolj ozaveščena zvrst slovenskega jezika. Gojimo ga celostno, zato ima narodnozdrževalno in narodnopredstavitveno vlogo.

2.1 NASTANEK SLOVENSKEGA KNJIŽNEGA JEZIKA

Predniki Slovencev so prišli na ozemlje današnje Slovenije že v 2. polovici 6 stoletja. Zaradi selitev slovanskih narodov se je tudi njihov jezik spreminjal in na našem ozemlju se je razvila slovenščina.

Ob prihodu v Alpe in na Kras so naši predniki še govorili praslovanski jezik, nato se je postopno razvil slovenski.

Brižinski spomeniki (nastali so v 10. stoletju in so najstarejše ohranjeno besedilo v slovenskem jeziku) so dokaz, da je bila slovenščina v tistem času že samostojen jezik, saj je ohranjenih le nekaj skupnih praslovanskih glasovnih posebnosti.

Rateški oz. celovski rokopis je nastal v 14. stoletju in vsebuje tri vrste besedila, napisane v gotici.

Stiški rokopis nastal je v 15. stoletju, vsebuje že štiri vrste besedil in dokazuje, da je bila slovenščina v tistem času že razcepljena na narečja.

(Nastanek slovenskega jezika,

http://64.233.183.104/search?q=cache:9UgluyR_iGsJ:www.kal.si/4gb/snov/slo/slo5slovnica2.pdf+nastanek+slovenskega+jezika&hl=en&ct=clnk&cd=17,26.6.2006)

V času reformacije (16. stoletje) je veliko vlogo pri uveljavljanju slovenščine odigral Primož Trubar, ki je sestavil in izdal prvo slovensko knjigo *Katekizem* (l. 1551), hkrati z njo pa je izdal še 8-listni *Abecednik*, s katerim bi se »ti mladi in preprosti Slovenci mogli v kratkem času brati naučiti,« kot je zapisal v naslovu.

Za napredek slovenskega jezika sta se ob Trubarju trudila tudi Jurij Dalmatin s prevodom *Biblije* in Adam Bohorič s prvo slovensko slovnico *Zimske urice*.

V 16. stoletju se je torej utrdila slovenščina kot knjižni jezik ter slovenska pisava v pesmaricah, prevodih svetopisemskih besedil in strokovnih besedilih.

V času protireformacije se je slovensko jezikovno izročilo ohranjevalo z ljubljanskim nadškofom Tomažem Hrenom, ki je izdal zbirko evangelijev in apostolskih pisem. Sicer pa je 17. stoletje obdobje rokopisov, ki kažejo na uporabo jezika tudi v višjih slojih prebivalstva.

V 18. stoletju se je zopet razmahnilo izdajanje slovenskih verskih knjig, najbolj je bila razširjena pridiga. Znani pridigarji so bili: Janez Svetokriški, Matija Kastelec, Opat Rogerij in Franc Miha Paglovec.

V obdobju razsvetljenstva so k razvoju slovenskega knjižnega jezika najbolj prispevali Jurij Japelj (pripravil prevod *Svetega pisma*), Marko Pohlin (v nemško pisani slovnici je obravnaval osrednji knjižni jezik, izdal *Slovensko-nemško-latinski slovar*), Ožbolt Gutsman (obravnaval je koroško različico knjižnega jezika, izdal *Nemško-slovenski slovar*), Valentin Vodnik (pisal je strokovna dela, publicistična besedila in pesmi).

V času romantike so poglobljeno razmišljali o smislu ohranjanja slovenskega jezika. To obdobje so zaznamovali Jernej Kopitar, Matija Čop in France Prešeren.

V drugi polovici 19. stoletja je slovenski jezik dobil prve pravice uradnega jezika Slovencev, k razvoju slovenskega knjižnega jezika pa sta največ prispevala Fran Levstik in Anton Janežič, ki je napisal *Slovensko slovnico s kratkim pregledom slovstva*. Utemeljitelji sodobnega slovenskega pravorečja so Stanislav Škrabec, ki je objavil razpravo *O glasu in naglasu našega knjižnega jezika v izrekih in pisavi*, Anton Breznik, ki je izdal *Slovensko slovnico za srednje šole* in drugi *Slovenski pravopis*, in Fran Ramovš, ki je leta 1935 napisal in izdal tretji *Slovenski pravopis* (Nastanek slovenščine: <http://www.kal.si/4gb/snov/slo/slo5slovnica2.pdf>, 27. 6. 2006).

2.2 SODOBNI KNJIŽNI JEZIK

Danes pravopisno in pravorečno normo slovenskega knjižnega jezika določa pravopisna komisija, ki deluje v okviru *Slovenske akademije znanosti in umetnosti* (SAZU).

Slovenski knjižni jezik (v nadaljevanju SKJ) ima dve različici: *zborni jezik* je natančno predpisana, strožja različica knjižnega jezika, ki se večinoma piše in bere, govori pa se na vnaprej naučenih nastopih v javnosti, in *knjižni pogovorni jezik*, ki je mnogo manj stroga, bolj sproščena različica knjižnega jezika in ga v nasprotju z zbornim jezikom samo govorimo.

Toporišič (1992) je označil slovnico v širšem smislu kot nauk o *glasovni* (kakšni so glasovi in kako jih izgovarjamo) in *pisni* (kako pisati besede, besedne zveze in povedi) ravni ter o tvorjenju in sklanjanju besed. V ožjem smislu pa je slovnica jezikovni priručnik z obvestili o oblikovni in skladenjski ravni jezikovne zgradbe jezika ali njegove socialne zvrsti.

Toporišičeva slovnica je sistematičen prikaz strukture slovenskega knjižnega jezika. *Slovenska slovnica*, ki je izšla leta 1976 (v razširjeni izdaji pa 1984. leta), je plod njegovega dolgoletnega raziskovanja SKJ ter preučevanja domače in tuje literature.

Pravopis obravnava zapisovanje glasov, rabo velikih in malih začetnic, rabo ločil, pisanje prevzetih besed itd. Navadno je sestavljen iz *pravil* (obvestila o rezultatih pravopisja) in *slovarja* (tu so navedene besede ali besedne zveze, v katerih so ta pravila uveljavljena) ter je namenjen širši rabi (Toporišič, 1992).

Slovenski pravopis obsega več kot 1700 strani pravopisnega slovarja in pravopisnih pravil in predstavlja z normativnega vidika izrazno stran slovenščine (pisno in glasovno-naglasno problematiko ter oblikoslovje in stilistiko).

Slovarski del obsega nad 93.000 slovarskih sestavkov na več kot 1500 straneh. Pravopisna pravila, ki jih prinaša uvodni del, so bila prvič objavljena v *Slovenskem pravopisu 1 – Pravila* leta 1990. V ponatisu leta 1994 so bila spremenjena in dopolnjena nekatera pravopisna pravila v smeri variantnega predpisa, za ponatis leta 1997 pa je bilo izdelano še stvarno kazalo.

Slovar je zbirka besed, ki so največkrat urejene po abecednem vrstnem redu. Slovar večinoma podaja pomen besed, bodisi s prevodom v kakšen drug jezik ali z opisom pomenov v istem jeziku. O vsaki besedi nam pove, kako se piše in izgovori, kako je naglašena, kako se pregiba in kakšen je njen pomen. Navaja pa tudi proste in stalne besedne zveze, frazeologijo, reke in nekatere pregovore.

Po vsebini ločimo *splošne slovarje* (vsebujejo vse vrste besed danega jezika npr. SSKJ), *posebne slovarje* (tematski slovarji – pravopisni slovar, slovar tujk, etimološki slovar) in *terminološke slovarje* (npr. vojaški slovar) (Temeljni sodobni jezikovni priročniki in sodobna knjižna norma: <http://www.kal.si/4gb/snov/slo/slo5slovnica2.pdf>, 27. 6. 2006)

Sodobni knjižni jezik je zajet v prvem večjem enojezičnem razlagalnem slovarju – *Slovarju slovenskega knjižnega jezika 1–5* (1970–1991; ponatis v eni knjigi I. 1994), ki je plod dela več generacij slovenskih jezikoslovcev od Frana Ramovša in Jakoba Šolarja naprej.

Jezik, ki ga uporabljamo, je lahko bolj ali manj ustrezen glede na okoliščine. Ob različnih priložnostih uporabljamo različne zvrsti slovenskega jezika.

- **SOCIALNE ZVRSTI:**
 - *knjižni jezik* – knjižna zborna zvrst, knjižna pogovorna zvrst;
 - *neknjižni jezik* – narečja, mestne govornice, interesne govornice (sleng, žargon, argo).
- **FUNKCIJSKE ZVRSTI.**
- **ČASOVNE ZVRSTI** – sodobni in pretekli jezik (SP, 2003).

3 ZVRSTNOST SLOVENSKEGA JEZIKA

3.1 FUNKCIJSKE ZVRSTI

Uporabljamo jih glede na namen sporočanja, glede na naloge dejavnosti in glede na namen dejavnosti, v katerih je določena skupina jezikovnih sredstev posebej uporabna. Te zvrsti pa so:

1. Umetnostni jezik – jezik umetnostnih besedil (lirskih, epskih, dramskih).

2. Neumetnostni jezik:

- *Praktičnosporazumevalni jezik* – uporabljamo ga v vsakdanjem življenju, za tvorjenje preprostih besedil (obvestila, vabila, opozorila, pisma).
- *Publicistični jezik* – je jezik množičnih občil/medijev, namenjen širšemu občinstvu.
- *Znanstveni jezik* – uporabljajo ga znanstveniki in je namenjen ožjemu krogu strokovnjakov.
- *Uradovalni jezik* – je jezik uradnih zasebnih besedil, namenjenih posamezniku, ne javnosti, sporočevalec in naslovnik pa sta v neenakovrednem položaju. To so besedila, ki so značilna za poslovanje in uradovanje (dopisi, prošnje, pogodbe) (Novak, 2001).

3.2 LASTNOSTI POSLOVNEGA IN URADOVALNEGA JEZIKA

Novak (1980) pravi, da je uradovalni jezik posebna oblika jezika, ki je predpisana za uporabo v pisnih sporočilih državne uprave. Temelji na knjižnem jeziku in posebnih definicijah uporabljenih pomembnejših izrazov, ki so vsebovani v zakonodaji.

Področje, na katerem se uporablja poslovni in uradovalni jezik, je dokaj veliko in svojevrstno. Ta svojevrstnost določa, kakšen jezik bomo uporabljali. Na tem področju uporabljamo t. i. poslovno in uradovalno zvrst SKJ oz. poslovni in uradovalni jezik. Dopisi na tem področju so delovni in uradni, ne pa osebni. Pri poslovnih in uradovalnih besedilih je zelo redko poudarjeno avtorstvo.

Poslovni in uradovalni jezik je uporaba knjižnega jezika na poslovnem in uradovalnem področju.

J. Toporišič imenuje poslovni jezik »/.../ jezik državnih ustanov in uprav nasploh.«

Skupna značilnost poslovnih in uradnih dokumentov je jezik gospodarske in politične uprave, to pomeni, da se uporablja na različnih področjih: v ustanovah, gospodarskih družbah, upravnih in političnih organih ter raznih društvih. Na tem obsežnem področju, ki zajema velik del človekovega življenja in delovanja, so pisana v poslovnem in uradovalnem jeziku samo tista besedila, ki se nanašajo na delovanje in poslovanje. Druga besedila so tudi v teh ustanovah pisana v drugih funkcijskih zvrsteh.

Poslovni jezik se uporablja na vseh tistih področjih, kjer človek družbeno organizirano deluje. Področja so številna in različna, zato jezik ni povsod enak, skupne so samo glavne stilne značilnosti. Podzvrsti poslovnega jezika so: trgovski, gospodarski, bančniški, upravni, vojaški, diplomatski jezik. Posebna podzvrst je jezik ustave, zakonov, pravilnikov, statutov ipd. Med posameznimi podzvrstmi so največje razlike v strokovnih izrazih (Novak, 2001).

Kalin Golob (2003) pravi, da se je slovenski jezik z uradovnim jezikom obogatil precej pozno, saj se je po začetkih ob koncu 19. stoletja izoblikoval šele po izstopu iz avstrijskega političnega okvira l. 1918, vendar je vseboval veliko tipičnih nemških fraz. Zaradi nove politične ureditve, sprva stare Jugoslavije in nato SFRJ, je v uradovni jezik prihajalo veliko srbskih prvin (t. i. srbohrvatizmov). Šele od šestdesetih let 20. stoletja je slovensko jezikoslovje postopno začelo obravnavati tudi uradovni jezik. Od takrat je tudi razčlenjenost na funkcijske zvrsti splošno sprejeta in tudi podrobno razčlenjena.

Za uradovna besedila so ustrezne le teme, vezane na sporazumevanje med uradno osebo in stranko. V uradovnih besedilih se sporočevalec ne razodeva, saj gre za uradno razmerje med njim in naslovnikom, torej gre za objektivna sporočila.

Kot navaja Kalin Golob (2003), je poslovno in uradovno sporočanje izrazito usmerjeno k upoštevanju strokovnih in formalnih norm. Zahteva po natančnosti in jedrnatosti ne daje možnosti za ohlapnost in gostobesednost, zato pri pisanju nimamo veliko stilne izbire, omejuje nas norma poslovnega pisanja. Kot tvorci besedila smo pomaknjeni v ozadje, naš odnos do naslovnika je neoseben in strogo profesionalen.

Med tvorcem in naslovnikom ni nikakršnega osebnega odnosa, v poslovnem pismu torej tudi ni nobene čustvenosti, pestrosti jezikovnih sredstev in osebnega stila.

Ena izmed stilnih prvin v poslovnih dopisih so avtomatizmi – enopomenske fraze, kot npr.: v zvezi z dopisom z dne; vljudno vas vabimo na ... Te ustaljene besedne zveze nam omogočajo, da za ponavljajoče in enake okoliščine uporabimo enako ubeseditve. Ustaljene ubeseditve nam prihranijo čas, saj nam ni treba iskati vedno novih in se lahko posvetimo pisanju vsebine. Okrajšave razložimo, namesto ozko strokovne terminologije poiščemo razumljive in enostavne izraze (Prevodnik, Popovič, 2005).

Ker moramo biti pri pisanju poslovnih dopisov objektivni in neosebni, pogosto uporabljamo številne trpnike, npr. zahteva se zavrne; dokumenti so bili izročeni; predlagan je bil ... Slovenska slovnica trpnik opisuje kot glagolski način, ki ga uporabljamo takrat, kadar hočemo v ospredje postaviti dejanje, vršilca dejanja pa potisniti v ozadje. Pogosto smo o rabi trpnika v dvomih, včasih preganjani trpnik je pri objektivnem in neosebnem sporočanju popolnoma ustrezen. Pozorni moramo biti samo na njegovo pravilno rabo.

Novak (1980) navaja, da pošiljatelj dopise piše v prvi osebi množine, še posebej v primerih, ko se kot osebek v stavku uporablja ime podjetja ali ustanove (npr. sporočamo vam ...).

Kalin Golob (2003) poudarja, da pri rabi besedišča prevladujejo čustveno nevtralne besede, enopomenke, številni so tudi strokovni izrazi. Odveč je poudarjati, da se v poslovnih dopisih pričakuje raba knjižnega jezika, potreba po hitrem in gospodarnem sporočanju pa nas sili v rabo številnih krajšav (npr. ZUP, URL ...) in drugih pisarniških oznak (npr. način odpošiljanja, evidenčne oznake ...). Pri izbiri besednih vrst prevladujejo samostalniki, kar izhaja iz usmerjenosti na dejstva. Poleg oblike je pomembna tudi vsebina dopisa, s katero pokažemo stopnjo kulturnega sporazumevanja.

Kalin Golob (2003) pravi, da se še »/.../ danes posplošeno pripisuje, da so uradni dopisi polni napak, čudnih fraz in nerazumljivih besednih zvez.«

V poslovno-uradovalnem jeziku v večini primerov uporabljamo aktivni glagolski način in neosebni slog. Za neosebni slog je značilno, da je zadržan, v tem slogu ne uporabljamo osebnih imen ljudi. Namesto »jaz« uporabljamo »mi« (kar je mišljeno kot organizacija), stavki in odstavki ne smejo biti dolgi in zapleteni, vedno pišemo polne uradne oznake in naslove.

Kratki in jedrnati stavki povečujejo razumljivost sporočila. Tisto, kar bi radi še posebej poudarili, napišimo na začetku ali na koncu dopisa.

4 LASTNOSTI SPORAZUMEVANJA

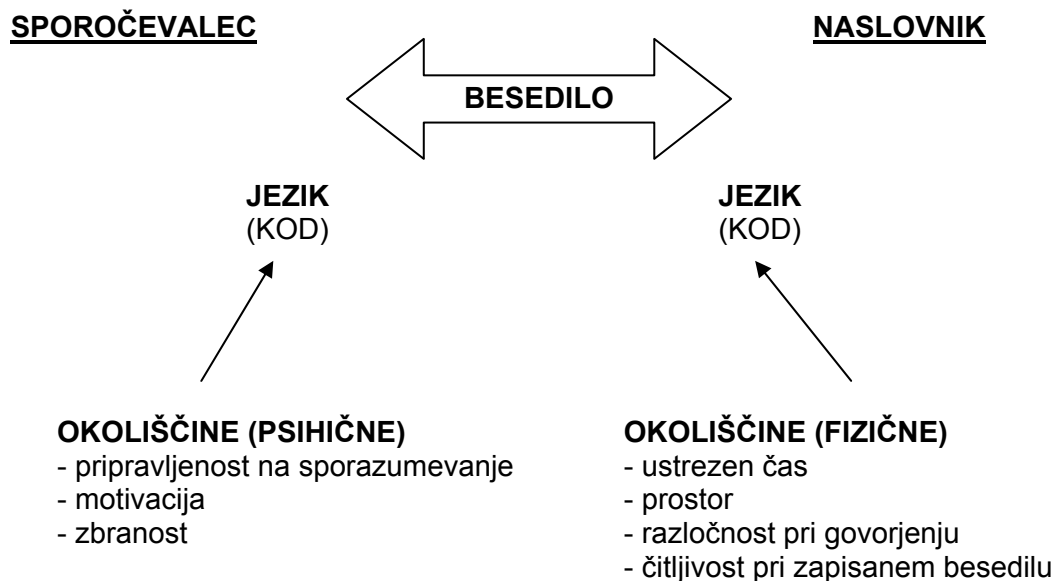
Sporazumevanje je v človeški družbi pomembno že od nastanka, ključna pa je bila iznajdba pisave. Šele z njo je človeštvo lahko v popolnosti razvilo ne le občutek za sedanjost, temveč tudi za preteklost in prihodnost. Pisava nam namreč omogoča, da misli in ideje preteklega časa shranimo (na papir, pergament, elektronske medije) za prihodnje rodove. Tako se je razvila besedna (verbalna) sporočilnost, ki jo delimo na:

- ustna sporočila: neposredni pogovor, intervju, telefonski pogovor;
- pisna sporočila: papirna sporočila (pismo, račun, memorandum ...), elektronska sporočila (elektronska pošta, internet ...).

Beseda sporazumevanje je slovenski izraz za besedo komunikacija in pomeni *sporočilo, povezavo in sredstvo za sporazumevanje*.

Sporazumevanje je največkrat dvosmerno izmenjevanje sporočil. Ne glede na število udeležencev poimenujemo *sporočevalca*, ki je ponavadi posameznik, in *naslovnika*, to je lahko posameznik ali skupina.

Sporočevalec tvori sporočilo v določenem besednem ali nebesednem jeziku. Naslovnik se na sporočilo odzove in tako se vlogi zamenjata. Pri tem je pomembno, da oba uporabljata enak (jezikovni) kod, isti jezik in da okoliščine omogočajo izmenjavo sporočil (Peklenik, 2005).



Slika 1: Potek sporazumevanja (Peklenik, 2005)

Pisno sporazumevanje je sicer počasnejše, vendar manj dvoumno (vsebino lahko preverimo tudi kasneje), je bolj dodelano, saj imamo dovolj časa za razmislek o tem, kaj bomo v dopisu napisali. Pisno sporočanje pa za razliko od govornega mnogo počasnejše in je tako dokaj neprimerno za hitro in dinamično izmenjevanje mnenj in stališč.

4.1 NAČELA USPEŠNEGA SPOROČANJA

Če želimo doseči svoj namen in biti pri sporočanju uspešni, moramo upoštevati naslednja načela:

- sporočamo le tisto, kar dobro poznamo,
- upoštevamo okoliščine sporočanja (upoštevamo naslovnika, njegov poklic, izobrazbo, starost),
- upoštevamo pravila besednega jezika (besedilo mora biti jezikovno pravilno),
- upoštevamo zgradbo besedilnih vrst (besedila iste vrste imajo podobno zgradbo),
- upoštevamo prednosti in pomanjkljivosti prenosnika (Bešter idr., 1999).

4.2 BESEDILO

Ko sporočamo, tvorimo sporočilo, ki je lahko besedno ali nebesedno. Besedilo je tisto besedno sporočilo, iz katerega lahko prepoznamo temo in namen, v katerem se povedi smiselno povezujejo med seboj in v katerem ne manjka noben za razumevanje pomemben podatek.

Besedila morajo biti:

- smiselna – v njem prepoznamo temo in namen,
- sovisna – deli besedila so med seboj slovnično in logično povezani,
- zaokrožena – tvorijo vsebinsko in oblikovno celoto.

Besedilo je torej vsebinsko povezana celota, ki je oblikovana iz besednega jezika (Bešter idr., 1999).

Tvorjenje besedila (Bešter idr., 1999) razdelimo v tri faze:

- iznajdba ali invencija – najprej se odločimo, kaj bo namen in tema našega besedila;
- urejanje ali dispozicija – nato se odločimo, kaj bomo napisali v uvod, jedro in zaključek;
- ubesediljenje ali elokucija – pomeni končno sestavo besedila, izberemo besedilno vrsto, pri tem pa upoštevamo slovnična in pravopisna pravila.

Družbeno razmerje med sporočevalcem in naslovnikom se razodeva tudi v besedilih. Glede na to, ali sta v enakovrednem ali neenakovrednem družbenem razmerju, ločimo uradna in neuradna besedila.

- **Neuradna** – so tista besedila, ki jih kot sporočevalec govorimo/pišemo družbeno enakovrednemu naslovniku (staršem, sodelavcem, prijateljem).

Zato navezujemo/končujemo stike z naslovnikom z neuradnimi nagovori in pozdravi, naslovnika nagovarjamo z imenom (ali izrazom za sorodstveno razmerje) in ga navadno tikamo. V besedilih razodevamo svoje mnenje in druge osebne lastnosti.

- **Uradna** – so tista besedila, ki jih pošiljamo družbeno neenakovrednemu naslovniku. Zato naslovnika nagovorimo z uradnim nagovorom (Spoštovani ipd.), priimkom, družbeno vlogo ali strokovnim nazivom. Besedilo začnemo in končamo s predpisanimi uradnimi začetki in zaključki, naslovnika vikamo, sebe podpišem z imenom, priimkom ter družbeno vlogo/strokovnim nazivom, pri tem pa se čim bolj držimo predpisane zunanje oblikovanosti uradnega besedila (Bešter idr., 1999).

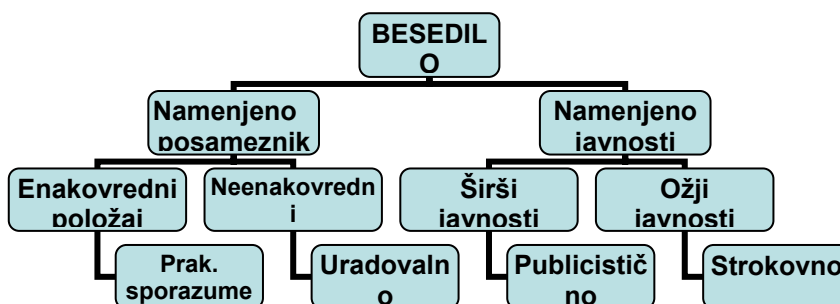
V okviru funkcijskih zvrsti so razlike med besedili minimalne. Če bi upoštevali vsebinsko usmerjenost, bi dobili naslednjo razvrstitev funkcijskih besedil:

- 1) splošna določbeniška/normativna besedila (ustava, zakon, statut, pravilnik, poslovnik);
- 2) posamična določbeniška besedila (odločba, sklep, odlok, pogodba);
- 3) dokumentacijska besedila (osebna izkaznica, potni list, spričevalo, bančna kartica);
- 4) vrednostna besedila (ček, položnica, denarna nakaznica);
- 5) opisovalna besedila (analiza, zapisnik, poročilo, načrt);
- 6) povezovalna besedila v delovnem postopku (obvestilo, vabilo, sporočilo, račun, pritožba, reklamacija, razpis, prijava, prošnja, ponudba) (Novak, 2001).

Za praktično rabo je smiselna delitev besedil po področjih, npr. besedila v bančništvu, trgovini, turizmu, vojski, policiji, sodna besedila. Znotraj teh se nahajajo spet različni tipi besedil: temeljna besedila (statut, poslovnik, pravilnik) in delovna besedila (pogodba, odločba, račun).

V poslovnem svetu govorimo o neumetnostnih besedilih, ki so dvogovorna: dajejo pobudo ali se odzivajo. Lahko so zapisana ali govorjena; večinoma so objektivna, uradna, strokovna ali uradovalna, imajo različen sporočilni namen in se razlikujejo tudi glede na način razvijanja teme.

V poslovno-uradovnih besedilih se naslanjamo na t. i. vzorec – to je lahko zasnova celotnega besedila, posameznega dela ali besedne zveze. Lahko pa v poslovnih dopisih uporabljamo obrazce. Obrazec (tiskovina, formular) je okvirno vnaprej napisano besedilo, ki ima prazne prostore, predvidene za vpisovanje posameznih aktualnih podatkov, s katerimi obrazec izpolnimo in s tem besedilo napišemo. Uporabljamo jih za standardizirane informacije in poročila (Novak, 2001).



Slika 2: Razvrščanje funkcijskih besedil (Bešter idr., 1999)

5 FUNKCIJA POSLOVNEGA SPORAZUMEVANJA

Poslovno sporazumevanje je pomemben del dejavnosti članov vsake organizacije, namenjeno pa je postavljanju in doseganju ciljev organizacije.

Poslovno sporazumevanje poteka:

- **navzven** iz organizacije v zunanje okolje: komunikacija z odjemalci in dobavitelji, konkurenti, oblastmi;
- **znotraj** v organizaciji: med ravnmi organizacije, med deli organizacije in med funkcijami organizacije (Možina idr., 1998).

Kavčič (2005) pravi, da je pisno poslovno komuniciranje oblika komuniciranja, pri katerem so nosilci sporočila napisani znaki. Načeloma je to pisava jezika, ki ga sporočevalec in naslovnik uporabljata za medsebojno komunikacijo. Napisana sporočila so lahko posredovana z osebno izročitvijo sporočila prejemniku, po pošti, poslana po kurirjih ali prek računalniških komunikacijskih mrež (elektronska pošta). Poslovno pisno sporazumevanje skuša predvsem vplivati na prejemnika, da bi ravnal, deloval ali odločal v skladu s cilji, predlogi ali interesi pošiljatelja. Poslovno pisno sporazumevanje je pomembno za uresničevanje ciljev organizacije in se po tem razlikuje od neposlovnega sporazumevanja (družabno dopisovanje, literatura).

Možina idr. (1998) navajajo, naj ima vsako poslovno pisno sporočilo smoter iz več razlogov: zaradi odločitve, ali naj sploh nastane, opredelitve prejemnikov, ker ima jasno usmerjeno vsebino in ker narekuje obliko pisnega sporočila.

Splošni smotri pisnega sporočila so:

Informiranje: je posredovanje informacij, kjer prejemnik sporočila k vsebini ne prispeva. Vsebina je v celoti stvar pošiljatelja.

Prepričevanje: prejemnik sodeluje v sporočilu, pošiljatelj le deloma določa, kakšen namen bo sporočilo doseglo.

Sodelovanje: sporočilo je sestavni del sodelovanja med pošiljateljem in prejemnikom. Prejemnik se sam odloča, ali bo sodeloval, pošiljatelj pa nanj le deloma vpliva.

SMOTER	ZADEVA	CILJ	OSNOVNA TEMA
INFORMIRANJE	Izpolnjevanje reklamacijskih zapisnikov.	Naučiti prevzemnike, kako izpolnjevati reklamacijske zapisnike.	Pravilno izpolnjevanje prihrani čas in denar.
PREPRIČEVANJE	Pridobitev sredstev za uvajanje ISO 9000.	Prepričati vodilne, naj odobrijo zadostna sredstva.	Konkurenti že imajo certifikate.
SODELOVANJE	Uvedba bolj spodbudnega plačilnega sistema.	Navesti osebe in gospodarski oddelek, da izdelajo sistem.	Spodbuditi sodelavce, da povečujejo dobiček.

Tabela 1: Opredelitev smotrov pisnega poslovnega sporočila (Možina idr., 1998)

5.1 POSLOVNI DOPIS

Dopis je skupno ime za celo vrsto besedil, ki so praviloma namenjena določenim naslovnikom. Sopomenka besede poslovni dopis je poslovno pismo.

Poslovni dopis je eno temeljnih in značilnih predstavnikov poslovne korespondence in se nanaša na urejanje medsebojnih poslovnih odnosov; jih ureja, vzpostavlja, vzdržuje, prekinja. Poslovni dopis je sredstvo, ki ga najpogosteje uporabljamo za pisna sporočila osebam izven podjetja in je temeljno sredstvo komuniciranja med podjetji in poslovnimi partnerji ter je tako pomemben dokument o nastanku, razvoju in koncu poslovnega dogodka.

Kot navaja Bajt (1993), je namen poslovnega dopisa osvetliti delovne procese v tolikšni meri, da o vsem opravljenem ostane pismena sled. Le tako poslovni dopis po učbeniški definiciji »zapis, ki vsebuje za poslovanje pomembno informacijo« postane dokument.

Poslovni dopis spada med stalne oblike sporočanja, zato pisanje dopisov ni prepuščeno le naši domiselnosti, ampak se moramo ravnati po nekaterih oblikah, pravilih in navadah, ki od sporočevalca zahtevajo, da svojo zamisel oblikuje v bolj ali manj utrjenih oblikah.

Poznamo dve obliki dopisov (Kropin, 2002):

Klasična oblika – je najstarejša in izhaja iz rokopisa. Za to obliko je značilno, da so naslovi in podnaslovi na sredini, odstavki pa so nakazani z umikom prve vrstice v desno stran.

Moderna oblika – je novejša, uveljavila pa se je z uporabo pisalnega stroja. Zanj je značilno, da so vsi deli dopisa (razen podpisa in datuma) poravnani po levem robu, odstavki pa so nakazani s prazno vrstico; ta oblika je v zadnjem času povsem izrinila starejšo, klasično obliko.

Poslovne dopise delimo na:

- medosebne poslovne dopise (med poslovneži, ki se že poznajo in so že imeli poslovne stike);
- medorganizacijske poslovne dopise (dopis ene organizacije drugi);
- kombinirane poslovne dopise (Vovk, Krvavica, 2001).

Šimenc (1994) navaja, da je poslovni dopis dokument znotraj uradnih razmerij oziroma skupno ime za različna besedila. Po vsebini so si poslovni dopisi dokaj različni. V poslovnem svetu najpogosteje sestavljamo dopise, kot so: naročilo, ponudba, povpraševanje, opomin, reklamacija, zapisnik, pogodba ...

Dobre strani dopisovanja so: stroški so malenkostni, dopis pride vedno v roke naslovniku, imajo dokazilno vrednost, skrbneje ga pripravimo in se v njem natančneje izražamo.

Slabe strani dopisovanja: menjava misli je počasna, dopis na naslovnika ne učinkuje tako močno kot osebni stik.

Pri pisnem sporazumevanju je nosilec sporočil pisava (pisana, tiskana) – grafični zapis govornice. Sporočila lahko posredujemo neposredno, to je preko pisem, in posredno, pri čemer uporabljamo razne telekomunikacijske naprave.

VRSTA SPOROČIL GLEDE NA KANAL	PREDNOSTI	SLABOSTI
USTNA	<ul style="list-style-type: none"> • Hitro vzpostavimo stik. • Takojšnja povratna inf. • Močna sporočilnost (neverbalna, glas). • Osebna oblika. • Vnašanje čustvenih odzivov. 	<ul style="list-style-type: none"> • Slabša organiziranost sporočil. • Dražja oblika. • Nikakršna tajnost sporočil. • Majhna natančnost sporočil.
PISNA	<ul style="list-style-type: none"> • Možna boljše organiziranost in večji nadzor pri oblikovanju sporočila. • Bolj formalna oblika. • Ohranijo se skoraj za nedoločen čas. • Velika natančnost sporočil. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pozna povratna inf. ali je ni. • Skromna sporočilnost (samo beseda). • Včasih preveč formalna. • Ni čustvenega odziva.

Tabela 2: Prednosti in slabosti pisanega in ustnega komuniciranja (Erčulj, Vodopivec, 1999)

5.2 LASTNOSTI POSLOVNEGA DOPISA

Za kakšne namene oblikujemo različne dopise?

Podjetja jih uporabljajo za poslovne zadeve; predstavitve, pošiljanje ponudb, naročil, računov ...

V državnih organih sestavljajo dokumente, ki zadevajo širšo javnost – to so uradni dokumenti, npr. izpiski iz uradnih evidenc, razna dovoljenja, upravni dopisi. Najpogostejše besedilne vrste so: vabilo, zapisnik, odločba, pritožba, tožba, ugovor.

Kragelj in Ušaj (2000) menita, da mora dober poslovni dopis zadostiti nekaterim bistvenim zahtevam:

- **SLOVNIČNA IN PRAVOPISNA NEOPOREČNOST:** pazimo na slovnična pravila, uporabljajmo nedvoumne besede, stavke ustrezno gradimo, ne uporabljajmo mašil. Za dober in lep jezikovni slog je potrebno poznavanje jezika in bogat besedni zaklad.
- **JEDRNATOST:** pišimo zgoščeno, hitro preidimo k bistvu, uporabljajmo čim manj praznih fraz in ponavljanj.
- **JASNOST:** misli podajajmo logično, odkrito, razumljivo. Naslovnik naj brez težav razbere, kaj mu želimo povedati. Uporabljajmo samo takšne izraze in kratice, ki so v splošni rabi in so lahko razumljive.
- **CELOVITOST:** napišimo vse, kar je bistveno za določeno sporočilo.
- **STROKOVNA NEOPOREČNOST:** ne pišimo o stvareh, na katere se ne spoznamo, najprej se poučimo ali posvetujemo s strokovno usposobljeno osebo.

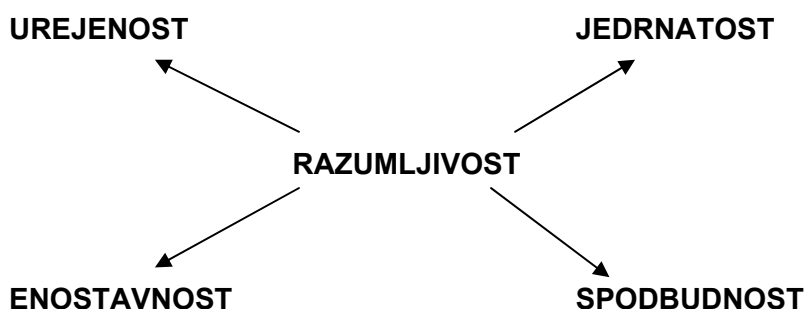
- **OBLIKOVANOST:** zelo pomembno je, kako je poslovno pismo oblikovano. V poslovnih pismih ni zaželeno ustvarjati vtisa z slogovnimi umetninami.

Možina (1998) pravi, da so za nastanek učinkovitega poslovnega dopisa potrebne naslednje faze:

- **Načrtovanje**, ki obsega štiri temeljne stopnje:
 - opredelitev smotra in ciljev,
 - opredelitev prejemnikov,
 - določitev vsebine sporočila,
 - izbiro oblike sporočila.
- **Snovanje in izboljševanje.**
- **Popravljanje sporočil** v tej fazi vnašamo v napisano sporočilo še kakšne popravke. Če je le mogoče, dopisa ne odpošljemo takoj, ampak ga odložimo za nekaj časa in ga kasneje še enkrat pregledamo. Tako lahko dopolnimo posamezne stavke, nadomestimo dvomne besede, popravimo razne jezikovne spodrsaljaje. Popravljen dopis pridobi na jasnosti in prepričljivosti.

Kot je navedeno (Možina, idr. 1998), velja, da naj bi vsako pisno poslovno sporočilo prebrali in popravili trikrat, in sicer:

- *Glede vsebine in urejenosti:* najprej preverimo, ali se naše pisanje sklada z načrtom; če obravnava vse sestavine v logičnem zaporedju; ali je dovolj splošno in dovolj konkretno in ali so podatki in dokazi točni in pravilni. Na koncu si vzamemo nekaj časa in preverimo urejenost začetka in konca pisanja, saj bo bralec začetku in koncu namenil več pozornosti in si ju bo tudi bolje zapomnil.
- *Glede sloga in čitljivosti:* uporabimo čim manj besed z negativnim prizvokom in dolgih besed, čim več samostalnikov. Pri skladnji stavkov naj prevladuje aktivni način, povprečna poved naj šteje do 20 besed.
- *Glede ličnosti in pravopisa:* posebej pazimo na to, da je besedilo slovnično pravilno popravimo ločila, deljenje besed in velike začetnice. Prav tako smo pozorni na napake pri črkovanju besed in na tiskarske napake.



Slika 3: Sestavine razumljivega podajanja informacij (Možina idr., 1998)

5.3 ELEMENTI POSLOVNEGA DOPISA

Sestava dopisa pomeni razporeditev vsebine od začetka (glave dopisa) do konca (podpisa). Pri sestavi moramo upoštevati uveljavljene oblike, zaporedje elementov in gospodarnost pisanja. Za posamezne vrste besedil je tako znanih več modelov, ki jih lahko uporabimo v različnih okoliščinah. Za vse modele pa je bistvenega pomena preglednost, v kateri je podana vsebina.

Za oblikovanje poslovnega dopisa v Sloveniji ni enotnih navodil. Vendar bi se morala podjetja in zavodi zavedati, da pisna sporočila sooblikujejo celostno podobo.

5.3.1 OBVEZNI ELEMENTI POSLOVNEGA PISMA

Naslov pošiljatelja (glava 1) – naslov pošiljatelja pišemo v levi zgornji kot poslovnega dopisa in vsebuje ime, s katerim podjetje posluje, in njegov naslov.

Datum pisanja poslovnega dopisa – to je obvezna sestavina vsakega pisma, navedemo ga v isti višini kot poštno številko in pošto pošiljatelja, poravnano z desnim robom dopisa.

Naslov prejemnika (glava 2) – je obvezen element vsakega dopisa. Napišemo ga pod naslovom pošiljatelja. Če gre za medosebni poslovni dopis, vsebuje: ime in priimek, poklic oz. položaj naslovljenca, ime organizacije, kraj (ulico) in številko, poštno številko ter ime pošte.

Nagovor – imajo besedila, s katerimi se obračamo na posameznika ali na določeno skupino ljudi. S pomočjo nagovora vsak poslovni dopis postane bolj oseben.

Vsebina poslovnega pisma – najpomembnejši del poslovnega pisma. Vsebuje naslednje elemente:

Uvod – je prvi odstavek dopisa, v njem se predstavimo, predstavimo vzroke pisanja, npr. se sklicujemo na prejeto pismo, na časopisni oglas itd.), uvod mora biti kratek, toda spretno sestavljen, da naslovnika pritegne.

Jedro – zavzema osrednji del dopisa. V jedru pisma izrazimo namen, željo ali zamisel, zaradi katere pišemo, pišimo jasno, stvarno in kratko.

Zaključek – v tem delu pisma navajamo sklepe, poudarimo glavno misel, se priporočimo.

Zaključni pozdrav – naj bo v skladu s časom, v katerem pišemo.

Žig – potrjuje, da za vsebino poslovnega dopisa stoji tudi organizacija, ne le podpisnik, v zadnjem času pa se žig v poslovnih dopisih opušča.

Podpis – je obvezen element pisma, običajno je natipkan in lastnoročen, obsega pa ime podjetja, funkcijo podpisnika, lastnoročni podpis in podpisnikovo ime. S podpisom prevzamemo vso odgovornost za vsebino dopisa (Lektoriranje in jezikovno svetovanje: <http://www2.arnes.si/~jlakov1/>, 10. 12. 2005).

5.3.2 NEOBVEZNI ELEMENTI POSLOVNEGA PISMA

Predmet ali zadeva – ni obvezen del pisma. V zadevi lahko na kratko označimo naravo pisma (prošnja, reklamacija, ponudba).

Oznaka dopisa – to je zaporedna številka dopisa, vzeta iz delovodnika, lahko tudi začetne črke imena osebe, ki je sestavila dopis.

Seznam obveščениh – v spodnji levi kot navedemo, kdo so prejemniki pisma.

Seznam prilog – priloga je zapis ali predmet, ki je priložen dokumentu kot dopolnitev. Za seznam prilog velja: če priloge v besedilu niso izrecno omenjene, jih je treba na koncu dovolj natančno opisati. Če so priloge v besedilu dokumenta jasno omenjene, se na koncu dokumenta označi samo njihovo število (npr. Priloge: 4).

Pozneje pripisano – k uradnim dokumentom ni primerno pisati dostavkov, kot so: pripis, dodatek, »post scriptum«.

Dodatni podatki o podjetju – spodnji del poslovnega pisma lahko uporabimo za registrske in druge podatke o kapitalskih družbah.

Druga in naslednje strani poslovnega dopisa – če je dopis daljši, moramo za naslednje strani uporabiti papir brez vnaprej natisnjene glave. Vsako stran pa moramo označiti z naslovom prejemnika, številko strani in datumom. Te podatke lahko vnesemo na skrajni zgornji ali spodnji rob papirja (Kragelj, Ušaj, 2000).

Vsi navedeni elementi poslovnih dopisov so v uporabi predvsem v gospodarstvu, medtem ko je podlaga za obliko in pripravo uradnih dokumentov državnoupravnih organov *Navodilo za izvajanje uredbe o pisarniškem poslovanju in o dolžnostih upravnih organov do dokumentarnega gradiva* (Uradni list RS, št. 41/95), ki ga morajo upoštevati vsi zaposleni.

Vsak tak dokument mora imeti točno določeno obliko ter naslednje elemente:

Glava uradnega dokumenta se nahaja v zgornjem levem kotu in vsebuje: državni ali občinski grb, napis R Slovenija, naziv upravnega organa (lahko tudi naziv notranje organizacijske enote), naslov (ali številko poštnega predala). Zaradi lažjega poslovanja lahko vsebuje tudi telefonske številke ali elektronski naslov.

Šifra uradnega dokumenta – to je šifra zadeve, pod katero je pošiljatelj dokument evidentiral. Pod šifro zadeve navedemo tudi **datum**.

Podatki o naslovniku vsebujejo osebne podatke fizične osebe oz. naziv organa ali pravne osebe, naslov in naziv pošte. Morebitno ime tuje države označimo z ISCO CODO (International Standardizing Organization – Mednarodna organizacija za standardizacijo).

Pod naslovom prejemnika zapišemo kratko vsebinsko identifikacijo – **zadeva**.

Če se dokument nanaša na kakšen predhoden dokument, zapišemo **Zveza** (npr. Zveza: Vaš dokument št. ... z dne ...), ki predstavlja šifro ali številko, ki jo v isti zadevi uporablja naslovník.

Pod zadevo oz. zvezo navedemo vsebino dopisa, ki naj bo levo poravnana (moderna oblika dopisa), čeprav v praksi še vedno zasledimo umaknjeno prvo vrstico v prvem odstavku (klasična oblika).

Žig je pri uradnih dokumentih obvezen (predpisan) sicer je dokument neveljaven oz. brezpredmeten.

Podpis je formalna potrditev, s katero podpisnik pove, da se z vsebino dokumenta strinja. Podpis je navadno na desni strani pod vsebino dopisa. Če se podpišeta dva

podpisnika, se praviloma glavni podpisnik (po funkciji pomembnejši) podpiše na desni strani, drugi pa na levi.

Primer

Na levo stran dopisa napišemo ime, priimek in funkcijo osebe, ki je dopis sestavila npr.: Vodja sektorja za kadrovske zadeve: Janez Kopač, dipl. oec., na desno stran pa napišemo ime, priimek in funkcijo odgovorne osebe, npr.: Direktor: Anton Janežič, dipl. org.

Glava 1 Podatki o sporočevalcu	Kraj in datum Dokumentacijski del
Glava 2 Podatki o naslovniku	
Naslov / Zadeva (namen besedila)	
Uvod: predstavitev, navezava na prejšnji dopis Jedro: bistvo sporočila Zaključek: poudarimo sklepe, navedemo zaključno misel	
Zaključek/pozdrav	Ime in priimek odgovorne osebe, funkcija v podjetju Lastnoročni podpis
Priloge	

Slika 4: Predlog standardne postavitve obveznih sestavin dopisa (prirejeno po Kalin Golob, 2003)

6 NAPAKE V POSLOVNIH DOPISIH

Velika napaka poslovnih sekretarjev je, da ne posvečamo dovolj pozornosti jezikovnim pravilom v poslovnih dopisih, ne pazimo na ločila niti na krajšanje besed.

Poslovne dopise moramo pisati v knjižnem zbornem jeziku, pri tem pa moramo upoštevati značilnosti poslovno-uradovalne zvrsti slovenskega jezika. Pri pisanju je potrebno paziti na pravilno rabo besed in ustrezno tvorbo povedi, skratka upoštevati moramo jezikovna pravila.

Jezikovna pravilnost, še posebej pravopisna urejenost dopisov, je za podjetje, ki se želi predstaviti s svojo poslovno odličnostjo, del splošne kulture in kaže odnos do prejemnika.

V teoretičnem delu smo že poudarili, kako zelo je pomembno, da poslovni dopis, preden ga odpošljemo, še enkrat temeljito pregledamo, popravimo morebitne slovnične in pravopisne napake ter popravimo dvoumno in nerodno zapisane povedi.

V praktičnem delu diplomske naloge sem pregledala in analizirala 45 različnih poslovnih dopisov, ki sem jih zbrala v obdobju od meseca maja do meseca septembra 2006. Analiza se nanaša na različne vrste dopisov: ponudbe, povpraševanja, reklamacije, prošnje, obvestila, vabila ...

Poslovne dopise sem analizirala po delih, in sicer; napake v glavi, datumu, nagovoru, jedru in zaključku dopisa. Poiskala sem najpogostejše napake, ki se ponavljajo v skoraj vseh dopisih in jih s pomočjo strokovne literature ustrezno popravila. Pogostnost nekaterih napak v analiziranih dopisih sem prikazala s pomočjo grafov.

Za osnovno vodilo sem vzela knjigo *Monike Kalin Golob Kaj moram vedeti o dopisih*, ki je tudi predlog za standardizacijo poslovnih dopisov.

Pri analizi dopisov pa so mi bili v pomoč še naslednji priročniki: *Jezikovne reže 1 in 2 (Monika Kalin Golob)*, *Slovenski pravopis 1 Pravila (SAZU)*, *Jezikovni obronki (Tina Verovnik)*, *Epis – Pravopisni priročnik (Jože Skaza)* in *Slovenska slovnica (Jože Toporišič)*.

Vsi osebni podatki, ki sem jih obravnavala v diplomski nalogi, so nekoliko spremenjeni zaradi varovanja osebnih podatkov. Iz tega razloga in zaradi varovanja poslovnih skrivnosti dopisi diplomski nalogi niso priloženi, so pa bili na vpogled dani mentorici.

6.1 NAPAKE V GLAVI DOPISA

Pomembno pravilo pri pisanju dopisov je, da je treba vedno pravilno napisati ime in naslov prejemnika. Za vsakega človeka je njegovo ime dragoceno in čas, ki ga porabimo zato, da ga pravilno napišemo, je dobra naložba. Pomembno pa je tudi, da pravilno napišemo prejemnikov naziv, položaj in kvalifikacije.

Kalin Golob (2003) navaja, da mora glava dopisa vsebovati vse bistvene podatke o pošiljatelju in naslovniku. Če napišemo obe glavi, morata biti levo poravnani druga pod drugo. Glava je zaključena celota, obravnavamo jo kot poved, to pomeni, da z veliko začetnico pišemo le prvo besedo v glavi, razen če ni sama lastno ime. To pomeni, da akademske nazive, številke (telefona, telefaksa, elektronski naslov), ki niso lastno ime, pišemo z malo začetnico.

Primer št. 1

Neustrezno

Občina Tržič
Gospa Marta Novak direktorica uprave
Trg svobode 19
4290 Tržič

Pravilno

Občina Tržič
Marta Novak, direktorica uprave
Trg svobode 19
4290 Tržič

ali

Marta Novak, direktorica uprave
Občina Tržič
Trg svobode 19
4290 Tržič

V primeru št. 1 pisanje gospa oz. okrajšava ni potrebna. V naslovu je dovolj, da navedemo naziv, in sicer: če želimo, da pride dopis neposredno k posamezniku, ga navedemo na prvem mestu, če pa lahko pošto odprejo tudi drugi pooblaščen posamezniki, napišemo formalnega predstavnika na drugem mestu.

V naslovu dopisa je potrebno za priimkom, pred strokovnim nazivom, navesti vejico.

Primer št. 2

Napačno

Trgovina Markič s.p.
Žiganja vas 31
4294 Križe

Pravilno

Trgovina Markič, s. p.
Žiganja vas 31
4294 Križe

Krajšave iz več besed, ki pomenijo status družbe (npr. d. d., d. o. o., s. p.) obvezno navedemo za vejico, med posameznimi krajšavami je za piko presledek. Splošna raba, ki je pomemben regulator knjižno jezikovne norme, kaže na močno nagibanje k zapisu brez presledkov.

Verovnik (2005) meni, da je razlog za zapisovanje brez presledkov v *Zakonu o gospodarskih družbah*, ki navaja označbe brez presledkov. V prvi točki 19. člena je zapisano, da mora družba uporabljati firmo v obliki, v kakršni je vpisana v register, torej če je označba vpisana brez presledkov, podjetja vztrajajo pri takšnem zapisu. Tudi pri rabi vejice je v register vpisana oblika eden od razlogov, da se vejica redko

uporablja. Menim, da, čeprav je družba v sodnem registru zapisana drugače, je prav, da upoštevamo pravopisno normo slovenskega knjižnega jezika.

V 25 primerih (55 %) so krajšave, ki pomenijo status družbe in so navedene v glavi dopisa, napisane napačno, tj. brez presledka za levostičnim ločilom – piko. V ostalih 20 primerih (45 %) status družbe ni bil naveden. To pa pomeni, da je v vseh analiziranih dopisih status družbe zapisan napačno.

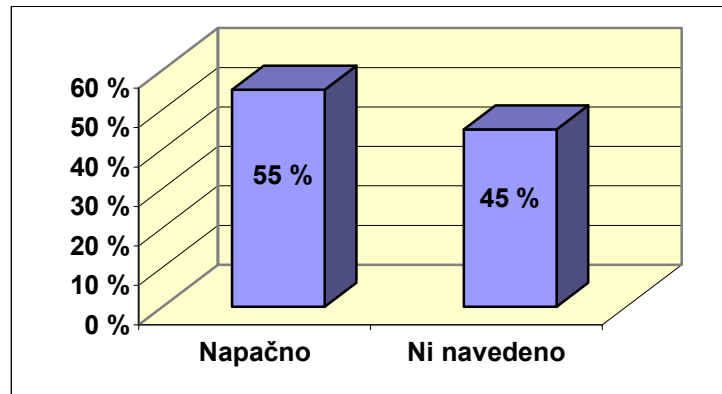


Tabela 3: Zapis kratice, ki pomeni status družbe

Primer št. 3

Napačno

Markič Andreja
Žiganja vas 31
4294 Križe

Pravilno

Andreja Markič
Žiganja vas 31
4294 Križe

Kalin Golob (2003) je mnenja, da je pri vsakem zapisu imena in priimka kjerkoli v dopisu edino mogoče zaporedje najprej ime in šele nato priimek.

V 17 primerih (36 %) je zapis imena in priimka v napačnem zaporedju, v 13 dopisih (29 %) je zaporedje pravilno, v ostalih 16 primerih (35 %) pa je bilo navedeno samo ime podjetja.

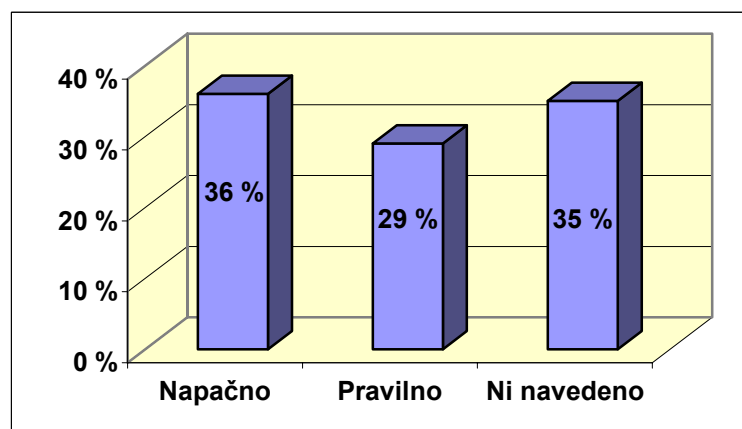


Tabela 4: Pravilnost zaporedja imena in priimka

Primer št. 4**Napačno**

Univ. dipl. prav. Stane Soklič ...

Primož Novak, dr.

Pravilno

Stane Soklič, univ. dipl. prav.

Dr. Primož Novak, ...

Popovič in Zajc (2002) navajata, da se razne strokovne nazive vedno pristavlja za imenom in priimkom z vmesno vejico. Znanstvene nazive pa pristavimo pred ime in priimek. Če na prvem mestu navedemo podpisnika dopisa ali prejemnika dopisa (pri glavi 2), njegov akademski naslov pišemo z veliko začetnico zato, ker je na prvem mestu, torej na začetku povedi.

Primer št. 5**Napačno**Gofer, d. o. o.
p.p. 4313
1001 LjubljanaMercator, d.d
Dunajska 107
p.p. 3234
1001 Ljubljana**Pravilno**Gofer, d. o. o.
p. p. 4313
1001 LjubljanaMercator, d. d.
Dunajska 107
p. p. 3234
1001 Ljubljana

Prva različica v obeh primerih je napačna, ker pri okrajšavi besed *poštni predal* nismo upoštevali presledka. Kot navaja Skaza (2000) okrajšave iz večbesednih zvez vedno pišemo s presledkom. Podobni primeri so še npr. *tako imenovani (t. i.)*, ter nazivi, ki pomenijo status družbe (glej primer št. 2). Obstaja pa izjema, kjer okrajšavo iz večbesedne zveze pišemo skupaj npr. *to je (tj.)*. V 2 dopisih (4 %) je naveden poštni predal (p. p.), oba zapisa sta napačna, ker za piko ni bil upoštevan presledek.

Primer št. 6**Napačno**Misijonsko središče Slovenije
Kristanova 1,
1000 Ljubljana
Tel.: 01 300 59 50
Fax: 01 300 59 51
E-mail: missio@ljubljana.si**Pravilno**Misijonsko središče Slovenije
Kristanova 1
1000 Ljubljana
tel.: 01 300 59 50
faks: 01 300 59 51
e-pošta: missio@ljubljana.si

Primer št. 6 ima več napak. Prva napaka je vejica za imenom ulice, kar je napačno, ker je vsaka glava smiselna celota, zato v glavi končnih ločil ne pišemo. Druga napaka sta besedi tel. in fax, ki sta napisani z veliko začetnico. Čeprav stojita na začetku vrste, ju pišemo z malo začetnico, ker nista lastno ime.

Od vseh pregledanih dopisov podatke o telefonskih številkah in faksih vsebuje 23 dopisov, od tega so v 8 primerih (34 %) podatki napisani nepravilno, tj. z veliko začetnico, čeprav niso lastno ime, v preostalih 15 primerih (66 %) so podatki napisani pravilno.

Pravilno bi bilo, da bi v poslovnih dopisih tujko *fax*, ki je ni v *Slovarju slovenskega knjižnega jezika*, zamenjali z ustrežnejšo poslovenjeno obliko *faks*.

V 13 dopisih (57 %) je uporabljena angleška različica, v 10 primerih (43 %) pa je zapis besede faks pravilen.

Prav tako je ustrežnejše če tujko e-mail nadomestimo z e-pošta ali elektronski naslov. V 20 primerih (86 %) je bila uporabljena tujka e-mail, samo v 3 dopisih (14 %), pa je zapisana pravilna slovenska različica; e-pošta.

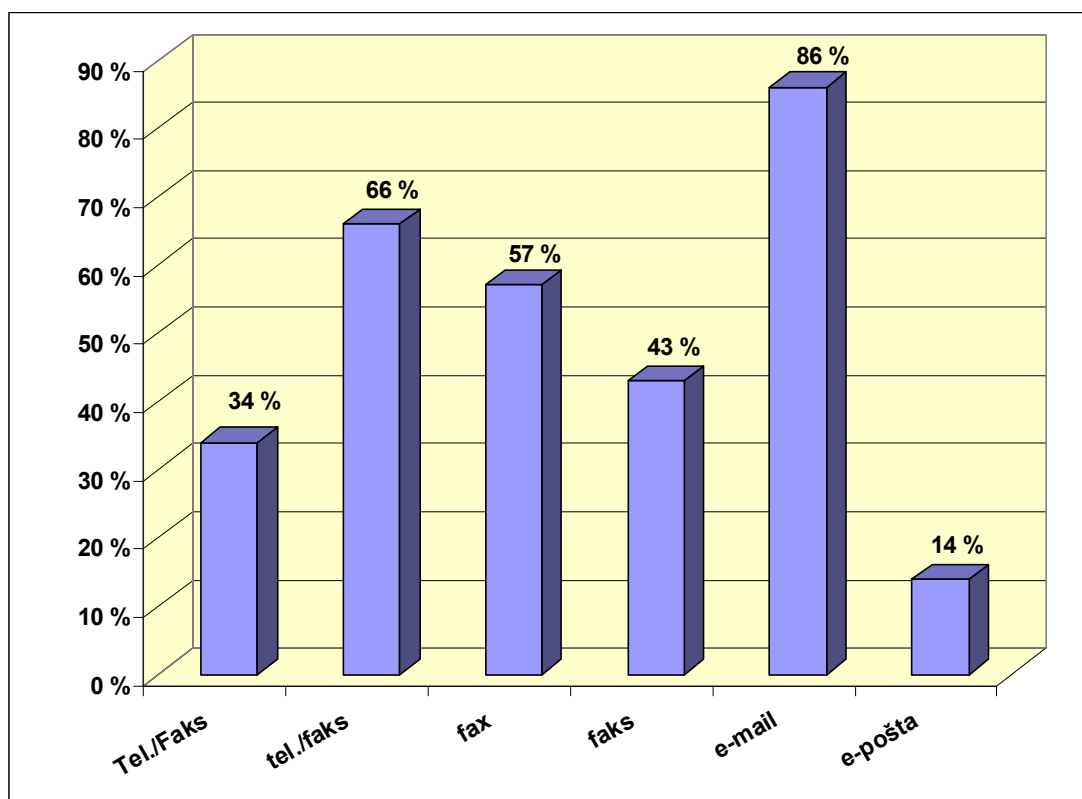


Tabela 5: Pravilnost zapisov tel., faks in e-pošta

6.2 NAPAKE PRI ZAPISU DATUMA

Najpogostejša napaka pri pisanju poslovnih dopisov je nepravilno zapisan datum. Pogosto se vprašamo, kam naj bi ga sploh napisali.

Kalin Golob (2003) se glede na dva modela, ki trenutno prevladujeta v uradnem dopisovanju, zavzema za starejši model, pri katerem datum skupaj z dokumentacijskim delom pišemo v desni zgornji kot, za razliko od ameriško-angleškega modela, pri katerem se datum piše v levi spodnji kot.

Datum je pomemben zaradi uravnavanja hitrosti poslovanja in za arhiviranje dopisov. Navedeni datum praviloma obsega: kraj, dan, mesec in leto npr.: Ljubljana, 17. 7. 2006. Kraj in datum sta med seboj ločena z vejico.

Primer št. 1

Napačno

Tržič, 26.11.2003
Celje, 9.4. 2004

Pravilno

Tržič, 26. 11. 2003
Celje, 9. 4. 2004

Najpogostejša napaka pri pisanju datuma je neupoštevanje presledkov. Pika je levostična, zato tudi pri datumu velja, da za njo pišemo presledek (Kalin Golob 2003).

Pri analizi vseh 45 dopisov sem ugotovila, da 28 dopisov (62 %) vsebuje zapis datuma, ki ni pravilen, ker med posameznimi številkami nismo upoštevali stičnosti ločila, ki predvideva presledek. V 17 dopisih (38 %) je datum sicer napisan s presledki, vendar vsebuje druge napake, kar je razloženo v spodnjih primerih.

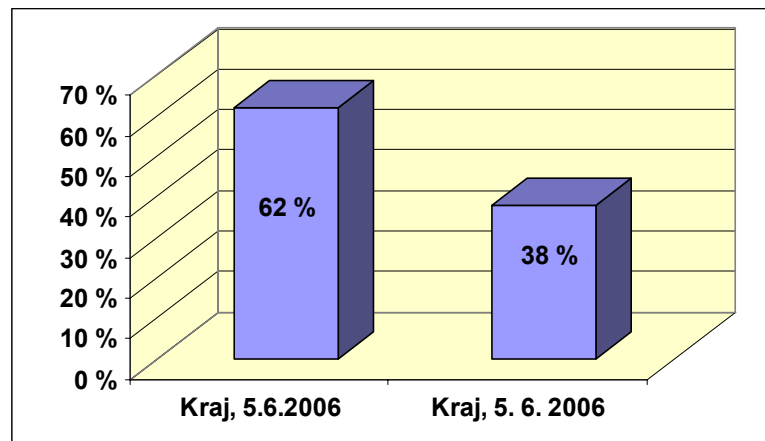


Tabela 6: Upoštevanje presledka za pikami pri zapisu datuma

Primer št. 2

Nepotrebno

Ljubljana, dne: 12.10.2005
V Ljubljani, dne 30. 08. 2005

Pravilno

Ljubljana, 12. 10. 2005
Ljubljana, 30. 8. 2005

Navajanje samostalnika *dan/dne* pred datumom je v poslovnih dopisih nepotrebno. Besedo *dne* izpustimo in za pikami pri dnevu ter mesecu naredimo presledek. Od vseh 45 dopisov je bil v 7 primerih (15 %) pri zapisu datuma naveden samostalnik *dne*, v ostalih 38 primerih (85 %) je bil datum zapisan brez besedice *dne*.

Primer št. 3**Napačno**

Datum: 15. 6. 2006

Datum: 17. 01. 2005

Pravilno

Jesenice, 15. 6. 2006

Tržič, 17. 1. 2005

Enako kot v primeru št. 2 tudi samostalnik *datum* v poslovnih dopisih ni potreben. Samostalnik *datum* je bil naveden v 11 primerih (24 %).

Primer št. 4**Napačno**

Ljubljana, Februar 16, 2004

Ljubljana, 15. Marec 2002

Pravilno

Ljubljana, 16. februar 2004

Ljubljana, 15. marca 2002

V prvem primeru je navedena angleško-ameriška različica zapisa, ki v slovenskem prostoru ni primerna (poslovni dopis je poslalo ameriško podjetje, ki ima svojo podružnico v Sloveniji).

V drugem primeru je ime meseca napisano z veliko začetnico, kar je verjetno posledica samodejnega zapisa velike začetnice za piko v programu *Microsoft Word*. Pri imenu meseca lahko uporabljamo tudi roditelj. Oba zapisa sta enakovredna in stvar osebne presoje.

V 6 primerih je ime meseca napisano z besedo, od tega jih je 5 (83 %) zapisanih z malo začetnico, kar je pravilno, v 1 primeru (17 %) pa je ime meseca zapisano z veliko začetnico (datum je zapisan po angleško-ameriškem vzorcu).

Primer št. 5**Napačno**

Ljubljana, 18/7/2006

Kranj, 2006-07-18

Kranj, 18.7.06

Celje, 18.7.2006

Portorož, 18. jul. 06

Maribor, 18-jul-06

Pravilno

Ljubljana, 18. 7. 2006

Portorož, 18. julija 2006

V primeru št. 5 sem navedla nepravilne zapise datuma, ki so posledica samodejnega vstavljanja v programu *Microsoft Word*. Take oblike zapisa v poslovnih dopisih niso sprejemljive.

Primer št. 6**Napačno**

Kranj, 24. 05. 2004

Ljubljana, 09. 06. 2006

Pravilno

Kranj, 24. 5. 2004

Ljubljana, 9. 6. 2006

Napačno je tudi zapisovanje ničle pri enomestnih številskih oznakah dni in mesecev. Kot navaja Kalin Golob (2003), je pisanje datuma z ničlami posledica računalniških

okenskih zapisov. Razen v formularjih z okenci v dopisih datuma z ničlami ne pišemo.

Od 28 dopisov, v katerih je bil datum napačno zapisan, sem pri 18 dopisih (64 %) ugotovila, da so v zapisu datuma pred številko dneva in meseca uporabljene ničle. V 10 primerih (36 %) ničle niso bile napisane.

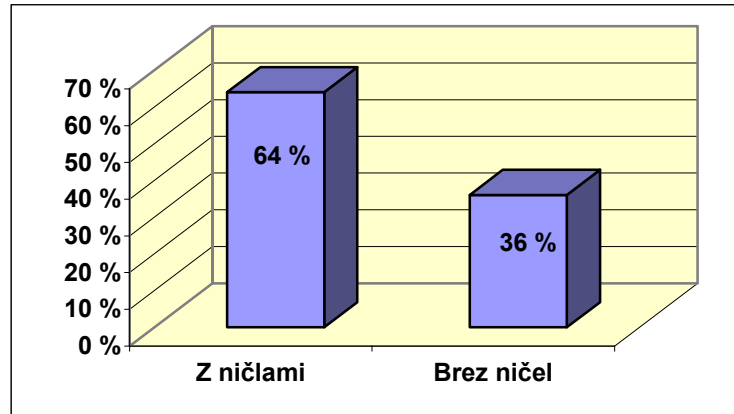


Tabela 7: Zapis datuma z ničlami

6.3 NASLOV/NAGOVOR V DOPISIH

Kalin Golob (2001) pravi, da imamo pri pisanju poslovno-uradovanih dopisov tri možnosti naslavljanja:

- naslov in nagovor naslovnika (npr. *Vabilo/Spoštovani!*);
- samo nagovor;
- poimenovanje s splošno oznako *Zadeva/Predmet*, ki se v zadnjem času v poslovnih dopisih opušta. Nadomestimo jo z naslovom besedila;
- ime (naslov) dokumenta.

Zadeva se ne šteje kot obvezna sestavina poslovnih pisem. Gre za kratko označitev vsebine poslovnega pisma, ki sledi. To pomeni, da je prejemniku takoj, ko pogleda prispelo pismo, na voljo kratek, jednat opis vsebine. Napišemo jo pod naslov prejemnika. Njen pomen izrazimo tako, da njeno vsebino napišemo opazno drugače kot ostalo: z velikimi črkami, odebeljenimi črkami, s poševnimi (odebeljenimi) črkami, podčrtano itd. Če gre za večkratno izmenjavo poslovnih pisem o isti zadevi med dvema poslovnima partnerjema, je za zadevo smiselno uporabljati vedno isto oznako.

Naslov besedilo vsebinsko določa, po njem se besedilo prepozna, torej gre za njegovo ime. Je stvarno lastno ime in ga pišemo z veliko začetnico, nima pa končnega ločila.

Nagovor imajo besedila, s katerimi se obračamo na posameznika ali na določeno skupino ljudi.

Primer št. 1**Napačno**

Zadeva: Zavrnitev dodatka k zavarovalni polici
Spoštovani!

Predmet: Poslovno sodelovanje
Spoštovani!

Pravilno

Zadeva: Zavrnitev dodatka k zavarovalni polici
Predmet: Poslovno sodelovanje

Kot Predlaga Kalin Golob (2003), naj ima vsak dopis le en naslov, dveh naslovov nobeno uradno besedilo ne potrebuje. Pri analizi dopisov sem ugotavljala, v koliko dopisih se naslov in nagovor pojavita hkrati.

V 13 primerih (29 %), se pojavita oba, kar je po predlogu standardizacije dopisov napačno. V ostalih 32 primerih (71 %) je naveden samo naslov dopisa.

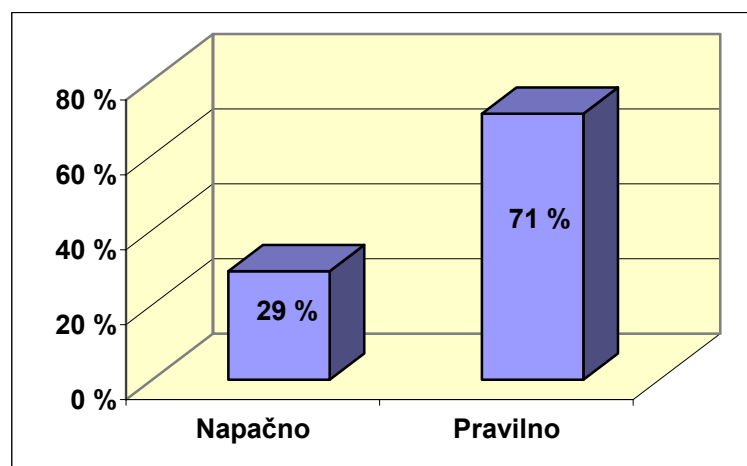


Tabela 8: Hkratno pisanje naslova in nagovora v dopisih

Primer št. 2**Pravilno**

Zavrnitev dodatka k zavarovalni polici
Poslovno sodelovanje

Ker se oznaka *zadeva/predmet* opušča, lahko gornji primer pravilno zapišemo tudi tako, da oznako izpustimo in navedemo samo naslov dopisa.

Primer št. 3**Napačno**

Zadeva: označevanje artiklov

Prvi primer je napačen, ker se zadeva v naslovu za dvopičjem vedno piše z veliko začetnico.

Pravilno

Zadeva: Označevanje artiklov

Primer št. 4**Napačno**

Predmet: Nove cene tehničnih plinov.

Pravilno

Predmet: Nove cene tehničnih plinov

V prvi različici je pika na koncu naslova odveč. V *Slovenskem pravopisu (2000, str. 36)* je zapisano, da ločil na koncu naslovov, podnaslovov, mednaslovov in napisov ne pišemo.

Primer št. 5**Napačno**

Spoštovana ga. Markič!
Spoštovana!

Pravilno

Spoštovana gospa Markič!
Spoštovani!

Uporaba krajšav v nagovoru uradnih in poslovnih dopisov ni prav vljudna, zato besedo *gospod/gospa* raje napišimo v celoti.

Prav tako je neustrezno polovično vikanje, torej če zapišemo žensko obliko (Spoštovana!). Oblika za moške in ženske, ki jih vikamo, je samo ena (Spoštovani!), razen če osebe ne nagovorimo s celim imenom npr.: Spoštovana gospa Markič.

Od 24 dopisov, ki vsebujejo nagovor, se polovično vikanje (Spoštovana!) pojavi v 2 primerih (8 %).

Primer št. 6**Napačno**

Spoštovani gospod Kovač.

Pravilno

Spoštovani gospod Kovač!

Nagovora nikoli ne zaključimo s piko. Pravilna bi bila izbira klicaja oz. vejice. Kalin Golob (2003) meni, da je za uradna pisma na koncu nagovora bolje uporabljati klicaj, za zasebna pisma pa vejico. Glede na ločilo pri nagovoru tudi ustrezno nadaljujemo besedilo: za vejico z malo, za klicajem pa z veliko začetnico.

Od vseh 45 dopisov je v 24 primerih nagovor zaključen s klicajem oz. vejico in se pravilno nadaljuje z ustrezno začetnico. V 5 primerih (44 %) je za nagovorom uporabljena vejica, dopis pa se nadaljuje z veliko začetnico. V 2 primerih (8 %) ločila

za nagovorom ni, dopis se nadaljuje z veliko začetnico. Ostalih 17 nagovorov (48 %) se pravilno zaključijo z vejico oz. klicajem in temu primerno nadaljuje.

6.4 NAPAKE V JEDRU DOPISA

Poslovni dopis mora prejemnika pritegniti, ne samo s svojo vsebino, ampak tudi z razumljivostjo, jasnostjo in privlačno oblikovanostjo. Dopis moramo oblikovati tako, da ga bo prejemnik čim lažje razumel in zato sprejel.

Primer št. 1

Napačno

... rok trajanja znaša še 80% ...
... 100% samoplačnik ...

... debeline 15mm ...

Pravilno

... rok trajanja znaša še 80 % ...
... 100-odstotni samoplačnik

... debeline 15 mm ...

Med številko in mersko enoto je vedno presledek. V prvem primeru je nepravilno neupoštevanje presledka med številko in znakom za %, ker je znak za odstotek nestičen in je potrebno upoštevati presledek. Izjema je znak za stopinje, ki ga pišemo brez presledka (npr. °C, oznake za kote npr. 90°).

Primer št. 2

Napačno

... naša davčna številka:xxxxx

Pravilno

... naša davčna številka: xxxxx

V skladiščenju rabi je dvopičje levostično ločilo, zato je med dvopičjem in ostalim besedilom potrebno upoštevati presledek (Skaza, 2000).

Primer št. 3

Napačno

Skladno s tel. pogovorom ...

Dobavitelj si pridržuje pravico ...

... bo zagotavljal dosledno spoštovanje ...

... da s svojimi močmi pomagate pri prodaji ...

Pravilno

V skladu s tel. pogovorom ...

Dobavitelj ima pravico ...

... bo dosledno spoštoval ...

... po svojih močeh pomagate ...

V drugem in tretjem primeru gre za nepotrebno zapletanje z besedami. Sporočevalec uporabi dve ali celo več besed za pojem oz. dejanje, ki bi ga lahko opisal jasneje. Uporabi t. i. neosebni slog, s katerim se skuša oddaljiti od težave.

Četrty primer je napačen s slovničnega stališča: besedna zveza s svojimi močmi pomeni nekaj fizičnega, medtem ko gre v navedenem sobesedilu za stalno besedno zvezo *po svojih močeh*, ki pomeni *kolikor morete*.

Primer št. 4**Napačno**

Sredstva bodo namenjena plačilom računov ...

... če naročnik račune ne poravna ...

Pravilno

Sredstva bodo namenjena za
plačilo računov ...
ali

Sredstva bomo namenili za
plačilo računov ...

... če naročnik računov ne
poravna ...

V obeh različicah je raba sklona napačna. V prvem primeru je uporabljen dajalnik namesto tožilnika, v drugem pa tožilnik namesto rodilnika. V zanikanem stavku namreč uporabljamo rodilnik (česa ne poravna).

Primer št. 5**Napačno**

Maloprodajna cena 28.083 SIT/kom

V SSKJ (2003) je beseda *komad* (*kom*) označena kot neknjižno pogovorno. Zato namesto tega v poslovnih dopisih raje uporabljamo besedo *kos*.

Pravilno

Maloprodajna cena 28.083 SIT/kos

Primer št. 6**Napačno**

V kolikor prijave ne boste vrnili smatramo ...

Deklaracija je obvezna za izdelke, kjer veljajo posebni predpisi.

Priloženi dopis shranite in ga v primeru inšpekcije ali stranke, ki to zahteva, pokažite in se na njega tudi sklicujte.

Pravilno

Če prijave ne boste vrnili, menimo/bomo obravnavali ...

Deklaracija je potrebna za izdelke, za katere veljajo posebni predpisi.

Priloženi dopis shranite in ga v primeru inšpekcijskega pregleda ali na zahtevo stranke pokažite in se nanj sklicujte.

V prvem primeru gre za dva srbohrvatizma: v *kolikor* in *smatramo*. V knjižnem jeziku ju nadomestimo s sodobnimi izrazi. V tej povedi je tudi pravopisna napaka, saj je v besedilu manjkala vejica za odvisnikom v podredno zloženi povedi.

Drugi primer napačno rabi prislov *kjer*, ki se uporablja v pomenu kraja. Če gre za navezovanje na samostalniško besedo, uporabljamo oziralni zaimek kateri v ustrezni obliki.

Tudi tretji primer ima oblikoslovno napako: pri zvezah predloga in zaimka v 4. sklonu uporabljamo t. i. navezno obliko zaimka (zanj).

Primer št. 7

Napačno

V primeru neplačila računa ...

V slučaju neplačila ...

Pravilno

Če računa ne boste plačali ...

Če računa ne boste plačali ...

Moder (2001/1) pravi, da je besedna zveza v *primeru oz. v slučaju* značilen primer jezikovnega mašila. Besedna zveza je vzeta iz nemščine, kjer pri glagolu ne ločujejo dovršnosti od nedovršnosti in morajo za dovršnost vstaviti podatek o enkratnem ali začetnem dogodku. V slovenščini pa je ta besedna zveza povsem odveč.

Primer št. 8

Napačno

V kolikor se ne strinjate ...

Z ozirom na vašo ponudbo...

... poslali tekem naslednjega tedna ...

V kolikor koristite proizvode ...

Pravilno

Če se ne strinjate ...

Glede na vašo ponudbo ...

... poslali prihodnji teden...

Če uporabljate proizvode ...

Pogosta napaka, ki se pojavlja v poslovnih dopisih, je raba tipičnih uradovnih izrazov, čeprav v slovenskem knjižnem jeziku že dolgo ne obstajajo več, pogosti so predvsem t. i. srbohrvartizmi (npr. smatramo, v kolikor, koristite, tekem, z ozirom ...) Poslovno-uradovni jezik je v večini primerov ostal zadaj, se ne razvija, ker se uporabniki premalo trudimo za to. Morali bi le malo bolj uporabljati *SSKJ*, pa bi takoj našli boljše, sodobnejše izraze.

6.5 SKLEPNE FRAZE IN POZDRAVI

Košmrlj Prevodnik (2005) pravi, da pri zaključevanju vsebine v poslovnem ali uradnem dopisu običajno navedemo frazo ali pozdrav ali oboje združimo. Vedno ga napišemo v novem odstavku, torej za jedrom dopisa in ga poravnamo po levem robu.

Primer št.1

Napačno

Hvala za zaupanje in lep pozdrav,

Pravilno

Hvala za zaupanje in lep pozdrav.

Prva različica vljudnostne fraze je napačna, ker vsebuje vejico. Vljudnostna fraza, združena s pozdravom, se zaključí s piko.

Primer št. 2

Napačno (neglagolski pozdrav)

Lep pozdrav
S spoštovanjem,

Pravilno

Lep pozdrav. (ali !)
S spoštovanjem!

Napačno (glagolski pozdrav)

Lepo Vas pozdravljamo,

Pravilno

Lepo Vas pozdravljamo.

Košmrlj Prevodnik (2005) pravi, da za neglagolskimi pozdravi ni ločila, če pa je pozdrav glagolski, je končno ločilo pika. Enako možnost navaja tudi *Slovenski pravopis*, vendar se ta nanaša na zaključne pozdrave v zasebnem dopisovanju. Kalin Golob (2003), ki je tudi avtorica predloga za standardizacijo dopisov, pa meni, da v uradnih dopisih zaključki brez ločila niso smiselni, ker so del osrednjega besedila.

Od 19 dopisov, ki vsebujejo sklepno frazo, je v 11 primerih (58 %) ločilo na koncu sklepne fraze klicaj, kar je po predlogu za standardizacijo dopisov Monike Kalin Golob najbolj primerno ločilo. V 2 primerih (11 %) je končno ločilo pika, kar je še vedno pravilno, v 5 primerih (26 %) se sklepna fraza zaključí z vejico, v 1 dopisu (5 %) pa ločila sploh ni.

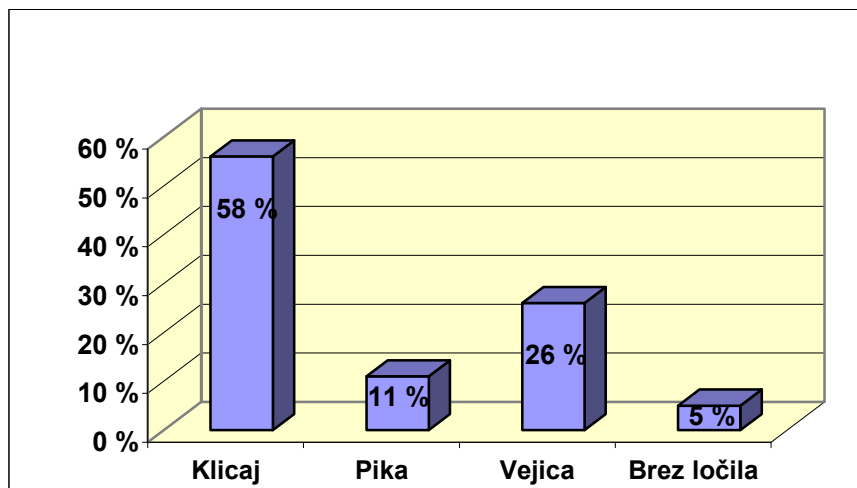


Tabela 9: Ločila pri sklepnih frazah

Primer št. 3

Napačno

Lep pozdrav,
S spoštovanjem,
S spoštljivimi pozdravi,

Pravilno

Lep pozdrav!
S spoštovanjem!
S spoštljivimi pozdravi!

Vsi ti primeri zaključnih pozdravov so samodejno vstavljeni s pomočjo programa *Microsoft Word* in so napačni (vejica kot končno ločilo), to pa pomeni, da so ti zaključni pozdravi napačni tudi v dopisih, če jih vstavljamo s pomočjo omenjenega programa.

Primer št. 4

Pravilno

Lepo vas pozdravljamo in se veselimo sodelovanja z vami tudi v prihodnje.
Z veseljem pričakujemo vaš čimprejšnji odgovor.

Namesto klasičnih avtomatizmov lahko poslovni dopis zaključimo tudi z stavkom, v katerem na kratko povzamemo namen pisanja ali izrazimo namero o njegovi uresničitvi. V 26 primerih (58 %), so namesto sklepnih fraz uporabljeni bolj domiselni in kreativni zaključki, ki se končajo s končnim ločilom piko.

6.6 NAPAKE PRI PODPISNIKIH

Kalin Golob (2003) navaja, da so vsi deli, ki jih navede podpisnik, celota in jih torej obravnavamo kot poved. Pri podpisnikih velja isto pravilo kot pri glavi dopisa; prvo besedo pišemo z veliko začetnico, ostale le, če so lastno ime.

Primer št. 1

Napačno

Igor Marn
Izvršilni direktor

Rudi Dvoršak univ. dipl. org.
Direktor družbe

Pravilno

Igor Marn,
izvršilni direktor

Rudi Dvoršak, univ. dipl. org.
direktor družbe

Kot smo navedli že zgoraj, je potrebno podpisnika obravnavati kot celoto, zato je primer št. 1 napačen, ker je beseda v drugi vrstici napisana z veliko začetnico, čeprav ni lastno ime. Druga napaka je manjkajoča vejica za imenom in priimkom pred navedbo funkcije.

Od 45 pregledanih dopisov je v 8 primerih (18 %) beseda v drugi vrsti (navadno funkcija podpisnika) napisana z veliko začetnico, kar je napačno, ker beseda ni lastno ime. Od teh 8 dopisov pa v 6 dopisih (75 %) za imenom in priimkom pred navedbo funkcije ni vejice.

Primer št. 2

Napačno

Direktor PE Kranj
Bogomir Lapajne, dipl. org.

Pravilno

Direktor PE Kranj:
Bogomir Lapajne, dipl. org.

Če je funkcija podpisnika na prvem mestu, moramo za funkcijo, torej pred imenom in priimkom, obvezno napisati dvopičje, ki je levostično, tako da moramo pri tem upoštevati tudi presledek.

Ugotovili smo, da v 11 primerih (31 %) dvopičje za navedbo funkcije ni napisano. V 24 primerih (69 %) pa je dvopičje za navedbo funkcije napisano.

Primer št. 3

Pravilno

Majda Čibej, l. r.

Lastnoročni podpis je najpomembnejša sestavina podpisnika, saj je pravno zavezujoč. Če podpisa iz kakršnegakoli razloga ni, za navedbo podpisnika napišemo okrajšavo *l. r. (lastnoročno)*. Okrajšava *l. r.* je bila uporabljena v 2 dopisih.

6.7 NAPAKE V OSTALIH DELIH DOPISA

6.7.1 PRILOGE

Nekateri dopisi vsebujejo še priloge, ki so dodane osnovnemu dopisu. V tem primeru moramo priloge navesti na koncu dopisa. S to označbo prejemnika dopisa opozorimo na priloge in mu omogočimo, da preveri, ali so vse priložene. Besedo priloga natipkamo na levi strani, vrstico ali dve niže od podpisa.

Primer št. 1

Napačno

Priloga: Aneks 2x.

Priloga:
- Veljavni cenik
- Rabatna lestvica

Pravilno

Priloga:
- aneks 2-krat

Prilogi:
- veljavni cenik
- rabatna lestvica

Priloge, ki jih vsebinsko označujemo, nizamo drugo pod drugo in pišemo z malo začetnico. Tudi ločila (najpogosteje piko ali vejico) opustimo, saj gre za kratke naštevalne enote. Ker gre v navedenem primeru za dve prilogi, je potrebno uporabiti dvojino.

Primer št. 2

Napačno

Priloga: kot v tekstu!

Pravilno

Priloga:
- kopija prodajne pogodbe

Ko navajamo priloge, je nujno, da jih poimenujemo. Nikakor ni dovolj napisati samo »kot v *tekstu*«, kot je to navedeno v primeru št. 2.

6.7.2 PODATKI O VROČITVI DOPISA

Dopisi lahko vsebujejo tudi podatke o tem, komu vse je dopis namenjen, oz. komu smo ga vročili. Te podatke navedemo v spodnjem levem kotu, pod prilogami. Označe, ki jih pri tem najpogosteje uporabljamo, so: poslano, vročiti, obvestijo se, v vednost ...

Primer št. 1

Napačno

Poslano:
- naslovník
- arhiv

Pravilno

Poslano:		Obvestijo se:
- naslovníku	ali	- naslovník
- arhivu		- arhiv

V prvi različici so naštevalne enote v napačnem sklonu. Mogoč je tudi imenovalnik, kadar se glagol veže z njim.

Primer št. 2

Napačno

Vročeno:
- Delavcu,
- ZZZ
- arhiv

Pravilno

Vročeno:
- delavcu
- ZZZ Kranj
- arhivu

Tako kot priloge moramo tudi podatke o vročitvi dopisa pisati z malo začetnico, brez vmesnih ločil, ker gre za kratke naštevalne enote, in v pravilnem sklonu.

7 ZAKLJUČEK

Za poslovno-uradovadni jezik velja, da je tog, suhoparen, brez umetniških okraskov, vendar mora biti kljub temu učinkovit. V poslovnem dopisovanju je veliko površnosti in ponavljajočih se jezikovnih (predvsem pravopisnih in tipkarskih) napak.

Kdor javno sooblikuje podobo slovenskega jezika, mora poznati jezikovna pravila in imeti občutek za primerno jezikovno izražanje.

Poslovni sekretarji moramo pri pisanju poslovnih dopisov ostati v okviru nevtralnega sodobnega jezika. Ne smemo posegati ne časovno predaleč nazaj ne v angleško sodobnost, temveč moramo ostati pri stvarnem sodobnem in standardnem slovenskem jeziku.

Po podrobni analizi vseh 45 dopisov smo ugotovili, da je napak v dopisih zelo veliko in da se ponavljajo. Dopisa brez napake nisem našla, čeprav so bili dopisi iz najrazličnejših področij: iz gospodarstva, šolstva, raznih društev in združenj. Noben dopis ne ustreza jezikovni normi, nekaj se jih temu zelo približa, velika večina pa jih je jezikovno povsem neustreznih. Pisci besedil imajo navadno največ težav pri pisanju datumov, krajšav, ločil ter rabi velike in male začetnice.

Razlog za tako veliko število jezikovno neustreznih dopisov je premajhna kultiviranost tvorcev besedil, ki se pogosto ne zavedajo, da so s svojim podpisom odgovorni tako za vsebinsko kot tudi za jezikovno podobo dopisa.

Poslovni sekretarji oz. vsi, ki tvorijo poslovna besedila, bi morali biti poučeni o pomembnosti pravih zapisov besedil. Zaposleni bi morali imeti več možnosti izobraževanja in izpopolnjevanja na jezikovnem področju. Dandanes je za to veliko možnosti npr.: razni seminarji, predavanja, tečaji o poslovni korespondenci.

Za odpravo mnogih napak v dopisih pa bi bilo dovolj, če bi pred odpošiljanjem dopis še enkrat pazljivo prebrali in popravili vsaj napake, na katere nas opozarja črkovalnik. Na policah pisarn bi morali imeti vsaj *Slovar slovenskega knjižnega jezika* in *Slovenski pravopis*, da bi lahko v vsakem trenutku preverili pravilnost napisanega. Priporočljivo bi bilo tudi, da bi imela podjetja za ponavljajoče se dopise v uporabi vzorce, ti pa bi morali seveda biti povsem brez napak.

Menim, da bi se morali poslovni sekretarji bolj zavedati pomembnosti pisnega komuniciranja, saj z lepo in pravilno sestavljenim dopisom pripomoremo k dobremu slovesu podjetja, v katerem delamo, in tudi nas samih.

Napake, ki sem jih analizirala v diplomski nalogi, se v mojih dopisih zagotovo ne bodo pojavljale.

8 LITERATURA IN VIRI

Knjige:

1. Bajt, D.: Pišem, torej sem, Priročnik za pisanje. Maribor: Založba Obzorja, 1993.
2. Bešter, M. in druge: Na pragu besedila 1. Ljubljana: Založba Rokus, 1999.
3. Erčulj, J., Vodopivec, I.: S komunikacijo do ciljev. Ljubljana: Šola za ravnatelje, 1999.
4. Kalin Golob, M.: Kaj moram vedeti o dopisih (predlog za standardizacijo). Ljubljana: GV Revije, 2003.
5. Kalin Golob, M.: Jezikovne reže 1. Ljubljana: GV Revije, 2001.
6. Kalin Golob, M.: Jezikovne reže 2. Ljubljana: GV Revije, 2004.
7. Kavčič, B.: Poslovno komuniciranje. Celje: Visoka komercialna šola, 2006.
8. Košmrlj Prevodnik, T., Popovič, M.: Oblikovanje dokumentov. Ljubljana: Tehniška založba Slovenije, 2005.
9. Kragelj, I., Ušaj, T.: Poslovno sporazumevanje. Ljubljana: Državna založba Slovenije, 2000.
10. Kropin, A.: Sodobno pisarniško poslovanje. Novo mesto: Ekonomska šola Novo mesto, Višja strokovna šola, 2002.
11. Možina, S., Tavčar, M., Kneževič, A.: Poslovno komuniciranje. Maribor: Založba Obzorja, 1998.
12. Novak, F.: Poslovni in uradovalni jezik. Ljubljana: ČGP Delo, Gospodarski vestnik, 1980.
13. Peklenik, A.: Poslovno sporazumevanje v slovenskem jeziku. Kranj: B&B Višja strokovna šola v Kranju, 2005.
14. Popovič, M., Zajc, M.: Vstop v poslovni svet. Ljubljana: Tehniška založba Slovenije, 2002.
15. SAZU: Slovenski pravopis 1, Pravila. Ljubljana: Državna založba Slovenije, 1990.
16. SAZU: Slovenski pravopis. Ljubljana: ZRC, ZRC SAZU, 2003.
17. Skaza, J.: Epis, Pravopisni priročnik. Dobrna: Eknjiga, 2003.
18. Sršen, J.: Jezik naš vsakdanji. Ljubljana: Gospodarski vestnik, 1992.
19. Šimenc, S.: Pisno sporočanje za vsakdanjo rabo. Ljubljana: Državna založba Slovenije, 1994.
20. Toporišič, J.: Enciklopedija slovenskega jezika. Ljubljana: Cankarjeva založba 1992.
21. Toporišič, J.: Slovenska slovnica. Maribor: Založba Obzorja, 1984.
22. Verovnik, T.: Jezikovni obronki. Ljubljana: GV založba, 2005.
23. Verovnik, T. idr.: Šuss, Študentska skrb za slovenščino. Ljubljana: Študentska založba, 2001.
24. Vovk, L., Krvavica S.: Poslovno sporazumevanje v slovenskem jeziku. Novo mesto: Ekonomska šola Novo mesto, Višja strokovna šola, 2001.

Članki v revijah:

1. Moder, J.: Začnimo pri glavi. Ljubljana: Revija Tajnica, 2002, let. 9, št. 4, str. 34, 35.
2. Moder, J.: V primeru. Ljubljana: Revija Tajnica, 2001, let. 8, št. 1, str. 33.

Uradni listi:

1. Navodilo za izvajanje uredbe o pisarniškem poslovanju in o dolžnostih upravnih organov do dokumentarnega gradiva. Uradni list RS, št. 41/95.
2. Zakon o javni rabi slovenskega jezika. Uradni list RS, št. 86/2004.

Spletne strani:

1. Nastanek slovenskega jezika,
http://64.233.183.104/search?q=cache:9UgluyR_iGsJ:www.kal.si/4gb/snov/slo/slo5slovnica2.pdf+nastanek+slovenskega+jezika&hl=en&ct=clnk&cd=17,26.6.2006
2. Nastanek slovenščine: <http://www.kal.si/4gb/snov/slo/slo5slovnica2.pdf>, 27. 6. 2006
3. Temeljni sodobni jezikovni priročniki in sodobna knjižna norma:
<http://www.kal.si/4gb/snov/slo/slo5slovnica2.pdf>, 27. 6. 2006
4. Lektoriranje in jezikovno svetovanje; URL: <http://www2.arnes.si/~jlakov1/>, 10. 12. 2005

KAZALO SLIK

Slika 1: Potek sporazumevanja.....	15
Slika 2: Razvrščanje funkcijskih besedil.....	17
Slika 3: Sestavine razumljivega podajanja informacij	21
Slika 4: Predlog standardne postavitve obveznih sestavin dopisa.....	24

KAZALO TABEL

Tabela 1: Opredelitev smotrov pisnega poslovnega sporočila	18
Tabela 2: Prednosti in slabosti pisnega in ustnega komuniciranja.....	20
Tabela 3: Zapis kratice, ki pomeni status družbe.....	27
Tabela 4: Pravilnost zaporedja imena in priimka	27
Tabela 5: Pravilnost zapisov tel., faks in e-pošt.....	29
Tabela 6: Upoštevanje presledka za pikami pri zapisu datuma	30
Tabela 7: Zapis datuma z ničlami	32
Tabela 8: Hkratno pisanje naslova in nagovora v dopisih.....	33
Tabela 9: Ločila pri sklepnih frazah.....	38