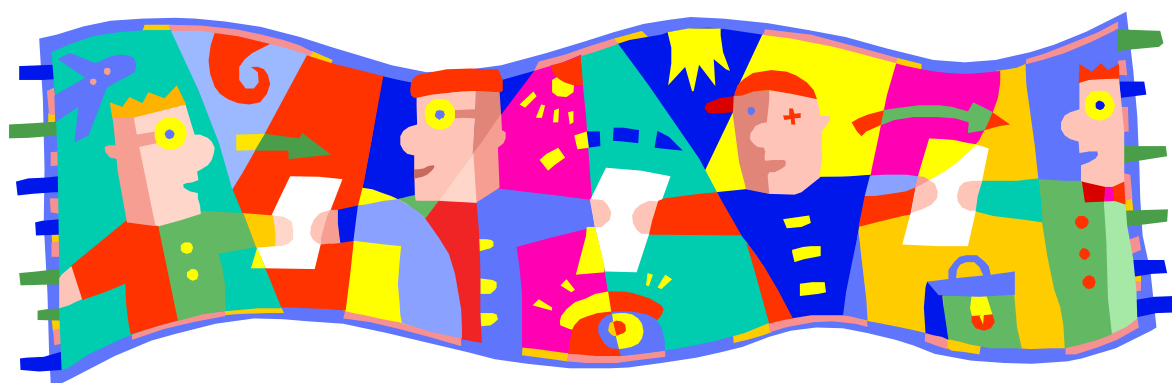


Irena Androjna

POSLOVNO SPORAZUMEVANJE V SLOVENSKEM JEZIKU



Leila, višja strokovna šola, d. o. o.

KAZALO VSEBINE

Irena Androjna.....	1
POSLOVNO SPORAZUMEVANJE V SLOVENSKEM JEZIKU.....	1
.....	1
KAZALO VSEBINE.....	2
1. Pomen govornega in pisnega sporazumevanja.....	5
1. Pomen govornega in pisnega sporazumevanja.....	5
1.1 Bonton pri poslovnih srečanjih.....	5
1.1.1 Nekaj elementov poslovnega bontona.....	5
1.1.1.1 Rokovanje.....	5
1.1.1.2 Pozdravljanje.....	6
1.1.1.3 Predstavljanje.....	6
1.1.1.4 Vikanje in tikanje.....	7
1.2 Bonton pri telefoniranju.....	8
2. Zvrsti slovenskega jezika.....	10
2. Zvrsti slovenskega jezika.....	10
2.1 Socialna zvrstnost.....	10
KNJIŽNI.....	10
NEKNJIŽNI.....	10
2.1.1 Knjižni jezik.....	11
2.1.1.1 Zborni jezik.....	11
2.1.1.2 Splošnopogovorni jezik.....	11
2.1.2 Neknjižni jezik.....	12
2.1.2.1 Pokrajinski pogovorni jeziki.....	12
2.1.2.2 Narečja.....	12
2.1.3 Interesne govornice.....	12
2.2 Funkcijska zvrstnost.....	13
2.2.1 Praktičnosporazumevalni jezik.....	13
2.2.2 Strokovni jeziki.....	13
2.2.3 Publicistični jezik.....	14
2.2.4 Umetnostni jezik.....	14
3. Poslovno-uradovadni jezik.....	15
3. Poslovno-uradovadni jezik.....	15
3.1 Značilnosti poslovno-uradovadnega jezika.....	15
3.2 Pravopisna pravila.....	15
3.2.1 Raba velikih in malih črk.....	15
3.2.1.1 Velika in mala začetnica.....	15
3.2.1.2 Kratice.....	18
3.2.1.3 Krajšave.....	19
3.2.2 Prevzete besede in besedne zveze.....	20
3.2.2.1 Občne besede.....	20
3.2.2.2 Prevzeta lastna imena.....	20
3.2.3 Ločila.....	22
3.2.3.1 Pika.....	22
3.2.3.2 Vprašaj.....	22
3.2.3.3 Klicaj.....	22
3.2.3.4 Vejica.....	23
3.2.3.5 Podpičje.....	25
3.2.3.6 Dvopičje.....	25
3.2.3.7 Pomišljaj.....	25
3.2.3.8 Vezej.....	25
3.2.3.9 Tri pike.....	25
3.2.3.10 Deljaj.....	25
3.2.4 Pisanje skupaj, narazen in z vezajem.....	26

3.3	Oblikoslovje.....	27
3.3.1	Samostalniška beseda.....	27
3.3.1.1	Samostalniki moškega spola.....	27
3.3.1.2	Samostalniki ženskega spola.....	27
3.3.1.3	Samostalniki srednjega spola.....	27
3.3.1.4	Večbesedna poimenovanja.....	28
3.3.1.5	Samostalniški zaimki.....	28
3.3.2	Pridevniška beseda.....	28
3.3.3	Povedek (glagol).....	29
3.3.3.1	Trpnik (pasiv).....	29
3.3.4	Predlog.....	30
3.4	Skladnja.....	30
3.5	Izrazje.....	32
3.5.1	Seznam ustrežnejših izrazov.....	32
3.6	Slog besedila.....	34
3.6.1	Jasnost.....	34
3.6.2	Jedratost.....	34
3.6.3	Urejenost besedila.....	35
3.6.3.1	Logična povezanost.....	35
3.6.3.2	Oblikovna urejenost.....	35
3.6.4	Ustrezen ton.....	36
3.6.5	Ustrezno izrazje.....	36
3.6.5.1	Prevzete besede.....	36
3.6.5.2	Pestrost besedišča.....	37
3.6.6	Doslednost.....	37
4.	Poslovno-uradovalna besedila	38
4.	Poslovno-uradovalna besedila	38
4.1	Poslovni dopisi	39
4.1.1	Sestavni deli in oblika poslovnega dopisa.....	40
4.1.1.1	Glavi dopisa.....	41
4.1.1.2	Kraj in datum ter oznaka dokumenta.....	41
4.1.1.3	Naslov dopisa.....	42
4.1.1.4	Jedro dopisa.....	43
4.1.1.5	Zaključni pozdrav.....	44
4.1.1.6	Podpisnik.....	45
4.1.1.7	Priloge / V vednost.....	46
4.2	Uradovalni dopisi.....	47
	DOKUMENTI ZA SPLOŠNO POSLOVANJE	47
	Dopis.....	47
	49
	E-dopis.....	50
	Splošno vabilo.....	51
	Splošni zapisnik.....	54
	Pogodba.....	58
	POGODBO O VSEBINA PR-P-01/2003.....	59
4.3	Stalne oblike dopisov.....	61
4.3.1	Povpraševanje.....	61
4.3.2	Ponudba.....	61
4.3.3	Oglasi.....	61
4.3.4	Naročilo.....	62
4.3.4.1	Preklic naročila.....	62
4.3.4.2	Potrditev naročila.....	62
4.3.5	Opomin.....	62
4.3.6	Reklamacija.....	63
4.3.7	Račun.....	63
4.3.8	Vabilo.....	63
Irena Androjna, POSLOVNO SPORAZUMEVANJE V SLOVENSKEM JEZIKU		3

4.3.9 Prošnja, prijava, vloga.....	64
4.3.10 Življenjepis.....	65
Jezik.....	65
Kraj:.....	65
Institucija:.....	65
Položaj:.....	65
Opis dela:.....	65
4.3.11 Potrdilo, reverz, zadolžnica, pobotnica, pooblastilo.....	67
4.3.12 Voščilo.....	67
LITERATURA.....	68
LITERATURA.....	68

1. Pomen govornega in pisnega sporazumevanja

Celostna podoba organizacije vključuje:

- pisno podobo (logotip, vizitke, oblika in jezik dopisov, oglaševanje)
- odnos uslužbencev (jezikovna in nejezikovna sporočila)
- vsebino njenega delovanja (učinkovitost storitev, kakovost proizvodov).

Vsi našteti načini so, širše gledano, načini sporazumevanja (komunikacije) organizacije s posamezniki in drugimi organizacijami. Ožje pa lahko **poslovno sporazumevanje** opredelimo kot pisno in govorno sporazumevanje zaposlenih med seboj, s strankami, s predstavniki drugih organizacij in drugimi posamezniki.

Za učinkovito sporazumevanje je odločilna vsebina, zelo pomembna in neločljivo povezana pa je tudi oblika: bonton in protokol pri poslovnih srečanjih ter oblikovanje, jezik in slog poslovnih besedil.

1.1 BONTON PRI POSLOVNIH SREČANJIH

Na naš prvi vtis o osebi vpliva **nejezikovna (neverbalna) komunikacija** (videz, vedenje), zvok glasu (prijeten, moteč) in šele nato **jezikovna (verbalna) komunikacija** (vsebina sporočila).

Nejezikovno komunikacijo sestavljajo človekova postava, obrazna mimika, kretnje, položaj telesa, vonj in oblačila ter seveda vedenje.

Bonton je nauk o lepem vedenju. V različnih kulturah se razlikuje, v poslovnem svetu pa veljajo nekatera poenotena pravila.

Pravila bontona in predpise protokola združimo z naravno spontanostjo in srčno kulturo. Kadar naredimo napako, si pomagamo z nasmeškom, morda z opravičilom, nikakor pa se ne opravičujemo pretirano.

1.1.1 NEKAJ ELEMENTOV POSLOVNEGA BONTONA

1.1.1.1 Rokovanje

Pri srečanju sogovornika najprej odkrito pogledamo v oči. Tudi kasneje ga glejmo predvsem v oči in obraz.

Dlani, odprte proti sogovorniku, pomenijo odkritost. Nasprotno pa proti telesu obrnjene dlani sporočajo, da želi človek nekaj skriti. Od tod tudi izvira pradavni

pomen rokovanja: nasprotnika sta pokazala, da nimata orožja in da strah ni potreben.

Pri rokovanju stojimo približno 50 cm narazen. Stisk dlani naj bo trden, a ne premočan, in nikakor mlahav. Rokujemo se stoje; če je treba, stopimo izza mize, saj rokovanje preko mize ni primerno. Pri tem se nasmehnemo, pozdravimo, povemo ime in priimek.

Prva ponudi roko ženska moškemu, vodilni podrejenemu, starejši mlajšemu v družbi. Na prireditvah se najprej rokujemo z gostiteljem, nato z drugimi gosti (za mizo v smeri desno od gostitelja). V večji družbi se ne rokujemo z vsemi, pač pa samo z nagibom glave pozdravimo prisotne.

1.1.1.2 Pozdravljanje

Pozdravljanje je osnova bontona. V poslovnem svetu pozdravljamo z 'dober dan', 'dober večer' in 'dobro jutro' (do 8. ali 9. ure zjutraj). Neformalni pozdravi (živjo, halo, zdravo, čao) so dovoljeni samo pri neformalnih stikih.

Vedno pozdravimo glasno in razločno, pozdravljenega pogledamo v oči in pokimamo v znak spoštovanja. Pravila so nasprotna kot pri rokovanju: prvi pozdravi podrejeni nadrejenega, moški žensko ali mlajši starejšega. Pozdravi tisti, ki vstopi v prostor. Pozdravimo tudi, če zamudimo na srečanje, vendar ne preglasno in brez komentarjev, da ne motimo.

Pozdravimo tudi neznanke v čakalnicah, na stopniščih, v dvigalih. Prvi pozdravi tisti, ki je pristopil ali prisedel.

Pozdravljanje je vljudno, odzdravljanje pa je dolžnost.

1.1.1.3 Predstavljanje

Pri predstavljanju sebe ali drugega razločno povemo ime, priimek in položaj.

Vedno povemo najprej ime in nato priimek, ne obratno. Tudi ne povemo samo imena ali samo priimka.

Uporabimo lahko tudi akademski naziv in naziv izobrazbe.

Vsakemu sta njegovo ime in priimek sveta, zato se potrudimo, da ju pravilno izgovarjamo in uporabljamo (naglašujemo, pišemo, sklanjamo).

Ko se prvič srečamo s človekom, si ustvarjamo vtis o njem. Naša zavest se intenzivno ukvarja z njegovo podobo – očmi, mimiko, pričesko, vonjem in barvo glasu, govornimi posebnostmi ... Le delček pozornosti posvetimo vsebini povedanega, zato si pogosto ne zapomnimo njegovega imena in priimka. Če se nam to zgodi, odkrito vprašajmo: »Mi lahko, prosim, še enkrat poveste svoje ime?« Tega vam nihče ne bo zameril, vendar si takrat ime zagotovo zapomnite ali zapišite. Predstavimo mlajšega starejšemu, podrejenega nadrejenemu, moškega ženski in nato obratno.

Na družabnih srečanjih lahko pri predstavitvi povemo tudi, s čim se kdo ukvarja, kar lahko pomaga pri nadaljevanju pogovora.

Ogovarjamo z 'gospa' ali 'gospod'. Za ženske ne uporabljamo svojilne oblike ('gospa Menartova'), ampak samo osnovno ('gospa Menart').

V poslovnem okolju ne uporabljamo izrazov 'gospodična' in 'gospodič'. Vsako dekle (nad 15 let) ogovarjamo z gospa. Pri ogovarjanju upoštevamo želje ogovorjenega.

1.1.1.4 Vikanje in tikanje

V poslovnem svetu ljudi ogovarjamo z 'vi'. To velja tudi za mlade.

Dogovor tikanja ali vikanja naj velja ne glede na formalnost položaja (ne moremo nekoga na zabavi tikati, v službi pa vikati).

Če v poslovnem odnosu pride do želje po tikanju, predlaga to starejša oseba mlajši, nadrejeni podrejenemu in moški ženski (slednje pravilo danes ni več tako obvezujoče).

1.2 BONTON PRI TELEFONIRANJU

Prvi stik z organizacijo je pogosto telefonski pogovor, zato je pomembno, kakšno podobo (o sebi in organizaciji) bomo z njim ustvarili.

- Na klic se odzovemo čimprej; telefon naj ne zazvoni več kot 5-krat.
- Oglasimo se prijazno in najprej povemo ime podjetja.
- Govorimo razločno.
- Ne kažemo nestrpnosti in ne poudarjamo vnaprej, da nimamo veliko časa. Raje pozorno poslušamo sogovornika in ga, kadar je to res potrebno, vljudno prekinemo z zagotovitvijo, da bomo storili vse potrebno, in se opravičimo, ker moramo pogovor končati.
- Ko kličemo sami, pozdravimo in se predstavimo s svojim imenom in imenom podjetja (*Tu Jana Novak iz Agencije A.*) Po potrebi navedemo tudi naziv delovnega mesta. Ne predstavljamo se telefonistu, razen če ga posebej prosimo za pojasnilo ali mu pustimo sporočilo.
- Ko povprašamo po človeku, ki ga iščemo, tega primerno naslavljamo z gospod ali gospa. Če nas kam prevežejo, vse ponovimo. Smiselno je tudi, da preverimo, ali smo dobili pravega sogovornika.
- Ne govorimo preglasno; ni treba, da naš pogovor slišijo v sosednje pisarne.
- Ne vstopimo v sobo, v kateri nekdo telefonira, razen če nam je bilo izrecno dovoljeno.
- Če je treba stranko prevezati, a je interna številka zasedena, se potrudimo, da klicanega obvestimo o klicu in stranke ne pusti čakati predolgo. Če klicanega ni v podjetju, kličočemu omogočimo, da pusti sporočilo. Stranka mora imeti vedno občutek, da se sogovornik trudi izpolniti njeno željo.
- Kadar nekoga kličemo večkrat in ga ne moremo dobiti, ostanemo vljudni in se ne znašamo nad njegovimi sodelavci. Bolje je, da v takem primeru pustimo sporočilo.
- Če nam je kdo pustil sporočilo, naj ga pokličemo, klic vrnemo čim prej. Če tega nismo storili, si ne izmišljujemo izgovorov, ampak iskreno pojasnimo položaj in uredimo zadevo.
- Z nestrpnimi ali neprijaznimi strankami ostanemo vljudni (dokler je to le mogoče).
- Ne kličemo ljudi domov, razen v nujnih primerih ali če je bilo tako dogovorjeno.
- V službi se izogibamo zasebnih pogovorov.

- Kadar pokličemo napačno številko, se vljudno opravičimo. Bodimo strpni, če so se zmotili drugi in poklicali nas. Ravno tako vljudno odslovimo sogovornike, ki po telefonu oglašujejo ali prodajajo, če z njimi ne želimo govoriti.
- Če sprejmemo sporočilo za nekoga, mu ga pustimo pri telefonu. Navedemo, kdo je klical, zakaj, kdaj in njegovo telefonsko številko.
- Kadar pokličemo nekoga na mobilni telefon, ga najprej vprašamo, ali motimo, saj nam morda trenutno ne more posvetiti dovolj pozornosti.
- Tudi sporočila SMS morajo biti vljudna in upoštevati jezikovna pravila.
- Telefonski pogovori (še posebno po mobilnem telefonu) naj bodo kratki in jedrnat.
- Na koncu ne pozabimo na prijazen pozdrav.

2. Zvrsti slovenskega jezika

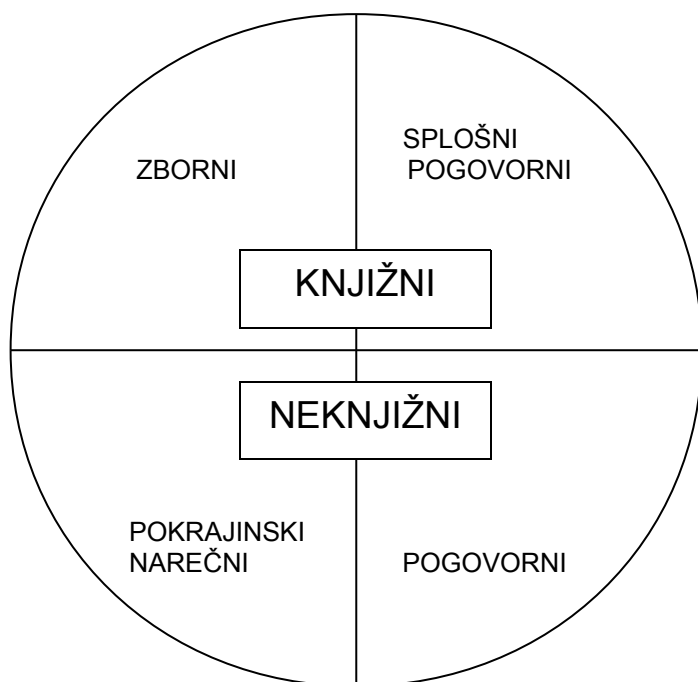
Pojem slovenski jezik zajema različne pojavne oblike jezika, ki jih imenujemo **zvrsti**. Toporišič (2000: 13) navaja naslednje snope zvrsti:

- socialne: knjižni jezik (zborni in splošnopogovorni) in narečja ter pokrajinski pogovorni jeziki, socialne podzvrsti so še npr. sleng, žargon, otroški jezik;
- funkcijske: praktičnosporazumevalna, strokovna, publicistična, umetnostna zvrst;
- prenosniški: govorjena, pisana;
- časovne: sodobna, pretekla;
- mernostni: vezana, nevezana.

Vse te zvrsti lahko obravnavamo z različnih stališč: kdo ustvarja besedila posameznih zvrsti, komu so namenjena (kdo je njihov naslovnik), kakšno vlogo imajo, katere so njihove strukturne značilnosti, ali jih sprejemamo v pisni ali govorni obliki, ali neposredno ubesedujejo predmetnost ali pa so reprodukcija že ubesedene umetnosti ipd.

2.1 SOCIALNA ZVRSTNOST

Slovenski jezik glede na socialno zvrstnost delimo na knjižni in neknjižni jezik; knjižni jezik je zborni ali splošni pogovorni jezik, neknjižni pa so pokrajinski pogovorni jeziki in narečja.



2.1.1 KNJIŽNI JEZIK

2.1.1.1 Zborni jezik

Značilnost zbornega jezika je **normiranost**, kar pomeni, da je raziskan in predpisan v slovnici, slovarju, pravopisu, pravorečju in stilistiki.

Zborni jezik je predvsem pisani jezik. Uporablja se v strokovnih in znanstvenih besedilih, v periodičnem tisku, leposlovju, uradovnih in poslovnih besedilih in dokumentih ter zasebnih pismih in dnevnikih.

Zborni slovenski jezik je predvsem pisani. Govorjena oblika se uporablja pri branju, recitiranju, gledališkem (delno tudi filmskem in televizijskem) igranju, javnem govoru ipd. – večinoma po pisni predlogi.

Redkeje se zborni jezik govori brez pisne predloge. Običajno je to pred formalnim zborom (npr. poslušalstvo na prireditvi, radijski poslušalci, televizijski gledalci).

Slovenskega zbornega jezika se običajno ne učimo kot materne jezika; pridobimo ga s poukom v šolah ter ob branju in poslušanju zbornih besedil.

2.1.1.2 Splošnopogovorni jezik

Knjižni jezik ima poleg visoke, zborne oblike še manj strogo, pogovorno varianto. To je splošnopogovorni jezik – manj popolna uresničitev stroge zborne norme. Opira se na vsakdanjo govorico, vendar pa ne zahaja v narečja.

Splošnopogovorni jezik se uporablja predvsem takrat, ko neformalnemu zboru, večinoma nemnožičnemu, govorimo brez vnaprej pripravljenega in izdelanega besedila (prosti govor). Govorni položaj je torej manj formalen, pogosto se govornik in poslušalec izmenjujeta, za sporazumevanje pa lahko uporabljata tudi nejezikovna sredstva (mimika, kretnje, drža telesa). Tako sporazumevanje je običajno neuradno, lahko tudi zasebno.

Splošnopogovorni jezik se navadno samo govori, piše pa izjemoma (umetnostna besedila).

Opira se predvsem na osrednjo gorenjsko-dolenjsko pokrajinsko različico (s središčem v Ljubljani), težko pa ga je povsem razmejiti od pokrajinskega pogovornega jezika.

Ker ni natančno predpisan, je bolj 'živ' in se spreminja (izrazi, oblike, naglasi) hitreje kot zborni jezik, s tem pa vpliva tudi na razvoj zbornega jezika.

2.1.2 NEKNJIŽNI JEZIK

2.1.2.1 Pokrajinski pogovorni jeziki

To so nekakšna zemljepisna nadnarečja, ki nadomeščajo knjižni jezik. Na Slovenskem obstajajo osrednjeslovenski, južnoštajerski (celjski), severnoštajerski (mariborski z variantami), primorski, rovtarski in koroški. Razmejitve in variante niso natančno določene.

Značilnosti pokrajinskega pogovornega jezika so neknjižne izposojenke, preprosta skladnja in redukcija kratkih samoglasnikov. Pokrajinskost se kaže zlasti v naglaševanju in stavčni fonetiki. Uporablja se pri pogovoru v ožjem krogu, na delovnem mestu, v mestnem okolju. Se predvsem govori.

2.1.2.2 Narečja

To so oblike jezika na čisto določenem (prvotno kmečkem) zemljepisnem področju. Delimo jih v 8 narečnih skupin (koroška, primorska, rovtarska, gorenjska, dolenska, štajerska, panonska, kočevska), ki pa vključujejo mnoge podskupine, narečja, podnarečja in govore.

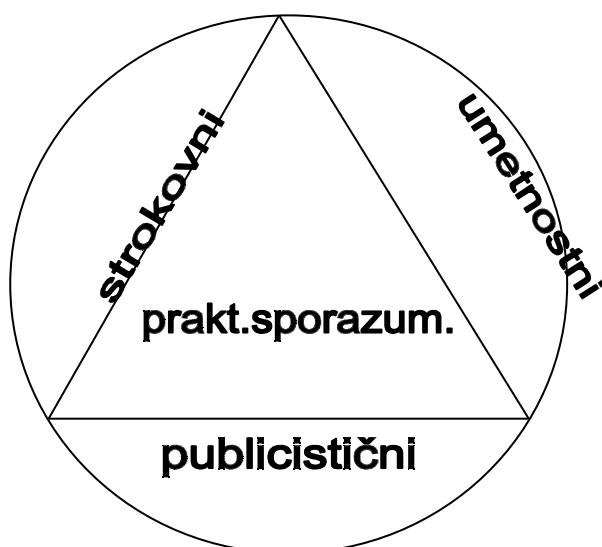
2.1.3 INTERESNE GOVORICE

To so modifikacije osnovnih socialnih zvrsti, in sicer z besedjem, frazeologemi in drugimi izraznimi načini, značilnimi npr. za pripadnike istega poklicnega področja ali neke združbe.

Interesne govornice ljudi, ki jih družijo poklici, imenujemo žargone (šoferski, študentski, računalniški, medicinski ipd.) Izrazje je neuradno in zato živo in praktično. Sleng je govornica mladostnikov, za katero je značilna nekonvencionalnost, uporništvo, aktualnost, s tem pa vpliv tujih jezikov in stalno menjavanje starih izrazov z novimi.

2.2 FUNKCIJSKA ZVRSTNOST

Oblika jezika je odvisna tudi od namena uporabe – torej področja, za katero je namenjeno. Po funkcijski zvrstnosti (torej glede na uporabnost) razlikujemo praktičnosporazumevalni, publicistični, umetnostni ter strokovni jezik. Seveda je mogoče, da se prvine tudi mešajo.



2.2.1 PRAKTIČNOSPORAUMEVALNI JEZIK

Uporablja se v vsakdanjih pogovorih, pisno pa v poročilih, obvestilih, dopisih, navodilih itd. Nekatera besedila se približujejo strokovni ali publicistični zvrsti. Sem sodijo tudi uradovalna in poslovna besedila s splošnejšo tematiko (npr. prošnja)

2.2.2 STROKOVNI JEZIKI

Praktičnostrokovni jezik je podoben praktičnosporazumevalnemu, le da vsebuje več strokovnega izrazja. Uporabljajo ga delavci različnih strok (obrtniki, uradniki itn.) Značilni so ustaljeni izrazi in ustaljene besedne zveze (avtomatizmi). Sem spada poslovno-uradovalni jezik.

Znanstveni jezik je najvišja oblika strokovnega jezika. Zanj je prav tako značilno strokovno izrazje, ki pa je obširnejše in abstraktnejše. Ves čas mora iskati poimenovanja za nove stvari in pojme, pri čemer uporablja tudi novotvorjenke, sposojenke in citatne besede.

Znanstveni jezik je brezoseben, nevtralen, zgradba je zapletena. Zanj so značilni citati, podčrtne opombe, sinopsisi in povzetki.

Poljudnoznanstveni jezik ima vmesni položaj med praktičnostrokovnim in znanstvenim jezikom. Uporablja se takrat, ko z vsebino znanstvenih in visokostrokovnih del seznanjamo širše kroge. Zapletene stvari skuša povedati čim preprosteje, uporablja domače izraze in manj zapletene strukture. Poljudnoznanstvena besedila so npr. učbeniki in enciklopedije za nespecializiranega bralca.

2.2.3 PUBLICISTIČNI JEZIK

Publicistična zvrst se uporablja v časopisih, revijah, na radiu in televiziji, in sicer v uvodnikih, reportažah, komentarjih, kritikah ipd.

Publicistična besedila so lahko namenjena široki javnosti ali pa različnim interesentom. Imajo posredovalno vlogo: tematike z različnih področij skušajo (včasih v najkrajšem času) predstaviti javnosti. V tem je publicistični jezik podoben poljudnoznanstvenemu, le da uporablja agitacijska in propagandna sredstva, včasih pa tudi senzacionalnost in izrazito čustvenost.

V publicističnih besedilih lahko avtor izraža tudi osebno mnenje in vrednotenje ter vključuje duhovite domislice.

2.2.4 UMETNOSTNI JEZIK

Umetnostna besedila ne nameravajo odražati dokumentirane stvarnosti, ampak ustvarjajo umišljeni (fiktivni) svet, ki ga potem vsakdo doživlja v skladu s svojim življenjskim izkustvom, torej individualno.

Besedila so prozna, dramska in pesniška. Podajajo celostno resničnost človekovega bivanja v nasprotju s strokovnimi in publicističnimi, ki so enostranska, specialistična.

V skladu s svojo tematsko neomejenostjo je neomejen tudi umetnostni jezik. Je inovativen, vključuje igro in eksperimentiranje, nenavadne zveze, novotvorbe in različne besedne figure.

3. Poslovno-uradovadni jezik

3.1 ZNAČILNOSTI POSLOVNO-URADOVALNEGA JEZIKA

Izraz poslovno-uradovadni jezik pomeni obliko knjižnega jezika, ki se uporablja pri poslovanju in uradovanju v različnih organizacijah. Besedila na tem področju imenujemo poslovno-uradovalna besedila.

Jože Toporišič (2000: 29) tovrstna besedila opredeljuje kot poslovna in jih uvršča v praktičnostrokovno in delno praktičnosporazumevalno zvrst. France Novak (1980: 8) uporablja izraz poslovni in uradovadni jezik; in s tem združuje dve vrsti uporabe, ki ju ni mogoče natančno razmejiti.

Področja rabe so zelo raznolika (gospodarske družbe, ustanove, javnoupravne organizacije, nevladne organizacije in društva itn.). V poslovno-uradovalnem jeziku so pisana samo tista besedila, ki so namenjena za delovanje, poslovanje in uradovanje enot na teh področjih. Predmet, na katerega se nanašajo, je lahko zelo različen, vendar se to izraža predvsem v različnosti izrazja, ne pa toliko v jezikovni strukturi in slogu.

Glede na področje delovanja razlikujemo tudi nekatere podzvrsti poslovno-uradovalnega jezika, npr. trgovski, gospodarski, bančniški, upravni, vojaški, sodstveni, diplomatski, oglaševalski jezik.

3.2 PRAVOPISNA PRAVILA

Poslovno-uradovalna besedila pišemo v knjižnem jeziku, ki je določen s Slovenskim pravopisom, Slovensko slovnico in Slovarjem slovenskega knjižnega jezika. V tem poglavju so navedena posamezna pravila iz teh normativnih priročnikov ter nekatera načela dobrega sloga, ki jih moramo dobro poznati pri pisanju tovrstnih besedil.

3.2.1 RABA VELIKIH IN MALIH ČRK

3.2.1.1 Velika in mala začetnica

Z veliko začetnico pišemo:

- prvo besedo v besedilni enoti
- lastna imena
- svojilne pridevnike iz lastnih imen
- nekatere druge besede.

Besedilne enote

Besedilne enote so povedi (besedila od velike začetnice do končnega ločila), pa tudi deli besedila, ki nimajo končnega ločila, pa vendar sestavljajo smiselno zaključeno enoto (npr. naslovi, napisi pod slikami, podpisi).

Primer besedilne enote je naslov na ovojnici. Besedilne podenote začenjamo z malo začetnico, če niso lastna imena. Med njimi ne pišemo vejic:

Spoštovani gospod
dr. Jani Perme
Slovenska 16
1000 Ljubljana

Cenjena gospa
mag. Vera Debevc
Kalinova 15
3000 Celje

Tudi ime pošiljatelja je samostojna besedilna enota, ki jo začnemo z veliko začetnico:

Dr. Matej Pahor, Celovška 185, 1000 Ljubljana

Glava podjetja ali ustanove lahko vsebuje različno število besedilnih enot, odvisno od oblike. Ustaljeno pravilo je, da pri glavi ne pišemo končne pike. Tudi vmesnih vejic in pik na koncu podenot ne pišemo, če so te natisnjene v novih vrsticah.

V poslovno-uradovnih besedilih je besedilna enota tudi navedek vsakega podpisnika. Začenjamo ga torej z veliko:

Produktni vodja:
Tina Pavšič

Vodja trženja opreme:
Janja Kobe

Lastna imena

Samostalnike delimo na občna in lastna imena. Z občnimi imeni poimenujemo stvari, snovi in pojme, lastna imena pa so imena bitij, zemljepisna imena in stvarna imena. Občna imena pišemo z malo, lastna pa z veliko začetnico (*zora, kovač - Zora Kovač; breg - Breg; delo - Delo*).

Lastna imena bitij

To so imena oseb, prebivalcev, živali, verskih in bajeslovnih bitij, poosebitev.

- Imena in priimke pišemo z veliko. Tuja večdelna imena pišemo tako, kot so navedena v uradnih dokumentih (*von, de, van*). Ime pišemo pred priimkom. Izjemoma pišemo priimek pred imenom v seznamih, obe besedi pa ločimo z vejico. Dele imen, kot so naslovi, poklici in družbeni naslovi, pišemo vedno z malo (*doktor Kovač, profesorica Jerman, minister Bručan*).

- Imena prebivalcev pišemo z veliko:
- pripadniki narodov, držav (*Slovenec, Bask, Belorus, Slovan, Južnoafričan, Južni Korejec, Beneški Slovenec, vendar koroški Slovenec*)
- prebivalci naselij, pokrajin in celin (*Novomeščan, Primorec, Evropejec*)

Zemljepisna lastna imena

Enobesedna pišemo vedno z veliko začetnico (*Ljubljana, Dunaj, Šiška, Istra, Temza, Triglav, Brazilija, Tromostovje, Zemlja*).

Večbesedna zemljepisna imena delimo na naselbinska in nenaselbinska.

Pri **naselbinskih** pišemo vse sestavine z veliko začetnico; izjema so neprvi predlogi (*Črni Vrh nad Idrijo, Most na Soči, Šmarje pri Jelšah*) in izrazi selo, vas, trg, mesto, naselje (*Dolenja vas, Stari trg, Opatje selo, Novo mesto*).

Pri **nenaselbinskih** pišemo prvo besedo zmeraj z veliko začetnico, neprve besede pa z malo. Če naziv vsebuje lastno ime, ga pišemo z veliko začetnico (*Zelena jama, Ulica stare pravde, Pod akacijami, Zmajski most, Bližnji vzhod, Trnovski gozd, Kamniško sedlo, Blejsko jezero, Postojnska jama, Kitajski zid – Julijske Alpe, Velika Britanija, Severna Amerika, Združene države Amerike, Nova Zelandija*).

Stvarna lastna imena

Stvarna imena zaznamujejo:

- stvaritve, prireditve (*Slovenski biografski leksikon, Delo, Ustava RS, Deček s piščalko, Sejalec, Zlata lisica*);
- organizacije, podjetja, ustanove, upravne enote ter njihove oddelke (*Rdeči križ Slovenije, Elan, Probanka, Gorenje, Osnovna šola Franceta Bevka, Zdravstveni dom Radovljica, Ministrstvo RS za kulturo, Mestna občina Kranj, Upravna enota Kranj, Oddelek za občo upravo*);
- meddržavne zveze (*Organizacija združenih narodov, Evropska unija*) ipd.

Če ne mislimo na uradni naziv, pač pa le na vrsto organizacije, pišemo z malo začetnico (*Dela na banki. Študira na univerzi v Ljubljani, ne v Mariboru. Odšel je na ministrstvo. Grem na pošto.*)

Pri podjetjih je treba ločiti, kaj je naziv podjetja, kaj pa opis ali dopolnilo; slednje pišemo z malo začetnico (*avtopralnica Mrak; turistična agencija Azori, d. o. o.*)

Z malo začetnico pišemo:

- zgodovinske dogodke (*druga svetovna vojna, ljubljanski kongres, francoska revolucija*);
- imena praznikov in posebnih datumov (*božič, velika noč, novo leto, dan državnosti, jurjevo, silvestrovo, pust; vendar Prešernov dan*);
- poimenovanja vrste objektov (*mestna hiša, frančiškanska cerkev, sodna palača*);

- industrijske izdelke, trgovske znamke (*Vozim se s fordov. Kupil je aspirin. Fotografiram s kodakom*). Vendar imenovalne prilastke k vrstnim imenom tehničnih izdelkov in trgovskih znamk pišemo z veliko (*Fotografiram s fotografskim aparatom znamke Kodak. Ugoden nakup zobne kreme Colgate.*).

Svojilni pridevniki iz besed, pisanih z veliko

Ti pridevniki se pišejo z veliko začetnico, če so izpeljani s priponskimi obrazili -ov/ev ali -in (*Vodnikov, Plemljev, Julijin; Delov, Sanolaborjev, Krkin, Pitagorov izrek, Einsteinova teorija*). Izražajo svojino ali duhovno last.

Če gre za vrstnost in ne za svojino, take pridevnike pišemo z malo (*adamovo jabolko, salomonov pečat, parkinsonova bolezen, kaplanova turbina*).

Pridevniki na -ski/-ški so vrstni in ne svojilni, zato jih pišemo z malo, četudi so izpeljani iz lastnih imen (*slovenski, ameriški, kranjski, gorenjski*). Seveda pa jih pišemo z veliko, če začenjajo lastno ime (*Ljubljansko barje, Savinjski gaj, Slovenska akademija znanosti in umetnosti, Evropska unija*).

Zaimki za ogovorjeno osebo v dopisih

Pisanje zaimkov za ogovorjeno osebo (*vi, vaš*) z malo začetnico je dovoljeno in ne pomeni, da smo nevljudni ali nespoštljivi.

Veliko začetnico (*Vi, Vaš*) lahko uporabimo, kadar se nanaša na eno samo osebo, in sicer kot izraz osebnega spoštovanja. Velike začetnice ne uporabljamo, kadar naslavljamo kolektiv ali množico ljudi.

3.2.1.2 Kratice

Z velikimi črkami pisana kratična imena (*LPP, STA, RS, RTVS, NAMA, PEKO, UNESCO, BBC, PHARE, EU, ZDA, WHO*) lahko prehajajo med navadna lastna imena (*Nama, Peko, Tam; Nasa, Phare*) in se temu primerno tudi pišejo.

Če kratice niso splošno znane ali sprejete, jih (vsaj ob prvi omembi) izpišemo v celotni obliki. Dobro pretehtajmo, ali je kratica sploh potrebna – ali ne bi bilo bolje besedilo izpisati neskrajšano.

Če jih pišemo z velikimi črkami, jih sklanjamo tako, da za vezajem dodamo končnico z malimi črkami (*pri AIESEC-u, z DHL-om, v BTC-ju*) ali pa z ničelno končnico (*pri AIESEC, z DHL, v BTC*). Če se kratica končuje na nenaglašeni samoglasnik, tega obravnavamo kot sklonilo (*INA INE INI, UNESCO UNESCA UNESCO*); taka imena je bolje sklanjati kot navadna lastna imena (*Unesco Unesca Unescu*).

3.2.1.3 Krajšave

Ustaljene okrajšave pišemo tako, kot navaja pravopis:

cirka (bolje okoli/približno)	ca. (bolje ok./pribl.)
gospa	ga.
gospod	g.
in podobno	ipd.
in tako naprej/dalje	itn./itd.
katastrska občina	k. o.
lastnoročno	l.r.
milijarda	mrđ.
milijon	mio.
oziroma	oz.
številka	št.
tako imenovani	t. i.
to je	tj.

Sami lahko tvorimo priložnostne okrajšave, paziti pa moramo, da so naslovniku razumljive, in jih uporabljati enotno.

3.2.2 PREVZETE BESEDE IN BESEDNE ZVEZE

V slovenščino prihajajo mnoge besede iz drugih jezikov. Če je le mogoče, te izraze **prevedemo ali stvorimo novo besedo** (*krožišče, medmrežje, zgoščanka*), sicer pa jih **podomačimo**.

Izraze lahko podomačimo popolnoma (*bife, hokej, menedžer, džez – Zevs, Rim, Čikago, Sečuan, Kalkuta*) ali samo delno, npr. v govoru ali oblikoslovju (*New York New Yorka, Washington Washingtona, Novi Pazar Novega Pazarja.*)

Izrazi, ki jih ne prilagajamo (pisno ali oblikoslovno), so citadni (*vis-a-vis, all inclusive, fly&drive*). Pišemo jih zaznamovano (ležeče, v navednicah) in jih ne sklanjamo.

3.2.2.1 Občne besede

Občne besede domačimo pisno, izgovorno, oblikoslovno in skladenjsko. Pisanje vedno domačimo, če jih prečkujemo iz nelatiničnih črkovnih pisav ali ideogramov, pri čemer se izogibamo posredništvu npr. iz angleščine (*samuraj, rikša, karate, *taek won do > tekvondo, *tzunami > cunami*). Nelatinične pisave prečkujemo v slovensko latinico, ideografske pisave pa zapisujemo na podlagi ustrezne glasovne vrednosti pismenk. Pisno ne domačimo nekaterih strokovnih izrazov in blagovnih znamk, lahko pa pri splošni rabi pride tudi do tega (*kokakola, džus, najlon*).

3.2.2.2 Prevzeta lastna imena

Prevzeta lastna imena obravnavamo različno glede na to, ali so osebna, zemljepisna ali stvarna in glede na latinični oziroma nelatinični izvor.

Iz nelatiničnih pisav

Za imena, prepisana iz nelatiničnih pisav ali ideogramov, veljajo pravila kot za občna imena zgoraj (*Pugačov, Ana Kurnikova, Papandreu*). Še enkrat poudarimo, da se izogibamo posredništvu npr. iz angleščine, pišemo torej v skladu z izgovorom (*Shanghai, Ho Chi Minh, Tokyo, Fidji > Šanghaj, Hošiminh, Tokio, Fidži*).

Iz latiničnih pisav

Pri **osebnih imenih** iz latiničnih pisav pisno podobo navadno ohranjamo (*Pablo Picasso, Lasse Kjus, Margaret Thatcher*).

Pri **enobesednih zemljepisnih imenih** izvirno podobo večinoma ohranjamo, domačimo pa imena:

1. držav, zveznih držav, včasih pa tudi pokrajin (*Anglija, Bangladeš, Južna Karolina, Teksas, Provansa, Kampanja, Kastilja, Atika, Tesalija*);
2. celin, nekaterih otokov in polotokov (*Avstralija, Havaji, Korzika, Rodos, Šrilanka, Baleari, Tavrída, Jukatan*);

3. oceanov, morij, večjih rek in nekaterih jezer (*Atlantik, Baltik, Ren, Pad, Sena, Temza, Misisipi, Misuri, Amazonka, Bramaputra, Jangcekjang, Titikaka*);
4. večjih gorovij in nekaterih gor (*Pireneji, Ardeni, Kavkaz, Himalaja, Kordiljere, Kilimandžaro*);
5. nekaterih bolj znanih krajev (*Firence, Pariz, Bruselj, Ženeva, Lozana, Lizbona, Praga, Plzen, Varšava, Krakov, Lodž, Jeruzalem, Peking, Čikago, Edinburg*);
6. nekaterih stavb, objektov (*Kapitol, Hradčani*).

Pri **večbesednih zemljepisnih imenih** načeloma prevajamo občne sestavine, npr. imena:

1. držav (*Združene države Amerike, Nova Zelandija*);
2. pokrajin (*Spodnja Saška, Bližnji vzhod, Nova Škotska, Nova Anglija, Donski bazen*);
3. delov kopnega (*Nova Gvineja, Kanarski otoki, Velikonočni otok, Ognjena zemlja, Sv. Helena – Rt dobrega upanja, Apeninski polotok*);
4. vod (*Tihi ocean, Indijski ocean, Severno morje, Beringovo morje – Zalivski tok – Bengalski zaliv – Rokavski preliv, Otrantska vrata, Mesinska ožina, Železna vrata – Ladoško jezero, Ženevsko jezero – reka sv. Lovrenca – Niagarski slapovi, Nilske brzice – Sueški prekop; Prekop Donava–Tisa–Donava*);
5. oblik zemeljskega površja: gorovij, vzpetin, dolin, ravnin, planjav, puščav (*Srednjerusko višavje, Golanska planota, Bela gora, Skalne gore, Srednjesibirsko višavje, Panonska nižina, Negevski puščava*);
6. nekaterih mest (*Nižji Novgorod, Frankfurt na Majni/Odri, Češke Budjevice*);
7. cest, ulic, trgov, parkov: (*Verdijevo sprehajališče (Corso Giuseppe Verdi), Goldonijev trg (Piazza Goldoni), Ulica Huga Wolfa (Hugo Wolf-Strasse), Elizejske poljane (Champs-Élysées), Trafalgarski trg (Trafalgar Square), Montmartrska ulica (rue Montmartre), Rdeči trg (Krasnaja ploščad'), Peta avenija (Fifth Avenue), Vaclavski trg (Václavské náměstí), Luksemburški park (Parc de Luxembourg)*);
8. objektov (*Bela hiša (White House), Slavolok zmage (Arc de Triomphe), Eifflov stolp (Tour Eiffel), Zimski dvorec (Zimnij dvorec)*).

Stvarna lastna imena obravnavamo podobno kot zemljepisna.

Nekatera puščamo nespremenjena (glasila, podjetja – *News Week, General Motors*)

Nekatera prevajamo; praviloma prevajamo imena umetnostnih del (*Organizacija združenih narodov, Dunajski filharmoniki, Božanska komedija, Figarova svatba, Zajtrk na travi*). Včasih ne prevajamo zaradi stilnega učinka.

3.2.3 LOČILA

Ločila omogočajo pravilno in smiselno branje ter razumevanje zapisanega besedila.

3.2.3.1 Pika

V skladenjski rabi piko pišemo na koncu povedne enostavčne ali zložene povedi. Je levostično ločilo.

Ne pišemo je za besedilnimi enotami, kot so naslovi, napisi, podpisi, napisi pod slikami, enote v glavi dopisov, enote v seznamih in stolpcih ipd.

Končno ločilo se vedno ravna po naklonu glavnega stavka. Če je glavni stavek v povednem naklonu, bo na koncu pika (*Vprašal je, kdaj bo sestanek.*).

V neskladenjski rabi piko pišemo za okrajšavami (*g., dr., itn., ipd., t. m., str., t. i., prim., gl., npr., tj., oz., št.*), za vrstilnimi števnikami (*5. točka, 2. izdaja, 8. 3. 1997, ob 8. uri, 60. leta*), za ločevanje ur in minut (*7.15, 22.30, vendar 22³⁰*), za ločevanje tisočic (*45.339 ali 45 339 – ne pa *45,339*) in privzdignjeno pri množenju (*8·4*).

Če se poved konča z neskladenjsko piko, ni treba dodajati še skladenjske pike (*Vrnila se je 10. 3. Varčevalno knjižico lahko odprete v kateri koli poslovalnici Nove Ljubljanske banke d. d.*).

3.2.3.2 Vprašaj

Vprašaj pišemo na koncu vprašalne enostavčne povedi (*Kaj je vzrok za zamudo?*), na koncu podredno zložene večstavčne povedi, če je glavni stavek v vprašalnem naklonu (*Ali lahko zaključite delo prej, kot je bilo dogovorjeno?*), in na koncu priredja, če je zadnji stavek neodvisno vprašanje (*Vredno jo je preizkusiti, kajne?*). Vprašaj je levostičen.

3.2.3.3 Klicaj

Klicaj pišemo na koncu vzkličnih povedi; za podredjem, če to zahteva glavni stavek. Lahko stoji v pismih za nagovorom (*Spoštovani! Dragi gospod Putrih!*) ali končnim pozdravom (*Lep pozdrav! Lep konec tedna vam želim!*). Tudi klicaj je levostično ločilo.

V nagovorih in pozdravih se klicaj uporablja vse manj. Modernejša oblika je pisanje z vejico, nadaljujemo pa v novi vrstici z malo začetnico. Enako je s končnim pozdravom, ki se vse pogosteje piše z vejico. V tem primeru naziv podpisnika pišemo z malo:

S spoštovanjem,

*organizator prodaje:
Alojz Bevec*

3.2.3.4 Vejica

Vejico pišemo:

A. Med prirednimi deli eno- ali večstavčne povedi, če niso zvezani z vezalnim *in*, *pa ter*, stopnjevalnim *ne – ne*, *niti – niti* ali ločnim *ali*, *bodisi*, *oziroma*.

Običajno pišemo vejico pred prirednimi vezniki: protivnim *a*, *pa*, *toda*, *ampak*; vzročnim *saj*, *kajti*, *sicer*; sklepalnim *zato*, *zatorej*, *torej*; pojasnjevalnim *to je* in pred drugim delom stopnjevalnega veznika *ne samo – ampak tudi*, *ne le – temveč tudi*.

Vejice torej ne pišemo v naslednjih primerih:

- *Akcija velja do 30. 8. oziroma do razprodaje zalog.*
- *Organizator ni odgovoren za spremembe zaradi višje sile niti za zamude prevoznih sredstev /.../*
- */.../ bodisi zaradi časa bodisi zaradi programa ...*

B. Med nadrednim in odvisnim stavkom

Odvisni stavek je v vlogi stavčnega člena (predmeta, prislovnega določila vzroka, časa, kraja ...) ločen od glavnega stavka z vejico.

- *S podpisom potrjujemo, da smo seznanjeni s splošnimi pogoji sodelovanja na sejmu.*
- *Če se za tenis ne zanimate, imate na voljo igrišča za badminton.*
- *Na zalogi imamo vse, kar je potrebno za prijeten dopust.*
- *Iz podatkov, ki so nam jih poslali, je razvidno, koliko so plačali v lanskem letu.*

Pred primerjalnim veznikom **kot/kakor** in stopnjevalnim **tako/kakor** pišemo vejico, če uvaja odvisnik z osebno glagolsko obliko.

- *Pri plačilu položnic v Pismu zaupanja vam bo banka zaračunala nižjo provizijo, kot velja na bančnih okencih.*
- *Pri plačilu položnic v Pismu zaupanja vam bo banka zaračunala nižjo provizijo kot na bančnih okencih.*

Kadar sta v povedi **dva (ali več) priredna odvisna stavka**, med njima vejice ne pišemo.

- *Še posebej smo ponosni na balonarski festival, ki je pri nas potekal med 16. in 18. majem in ki postaja redna balonarska prireditev.*

- Začenjajo tudi z gradnjo nove najsodobnejše tabletne tovarne v Novem mestu, ki bo stala približno sto milijonov mark in bo največja Krkina naložba doslej.

Kadar pride skupaj **več veznikov**, med njimi ne pišemo vejice.

Pišite nam, in če je le mogoče, se tudi oglasite.

Vejice tudi ne pišemo med **večbesednimi vezniki**: *češ da, zato ker, tako da, kljub temu da, medtem ko, zato da, prej ko, takoj ko, toliko da, šele ko, posebno ko.*

- *Takoj ko bomo seznanjeni s podatki, vas bomo prijavi.*
- *Medtem ko običajna savna deluje na principu direktnega prenosa toplote (...), pa infrardeča savna lahko prodre v tkivo kljub nižjim temperaturam.*
- *Naši načrtovalci imajo znanje in dolgoletno prakso pri sodobnem projektiranju kuhinje, tako da vam lahko izdelajo optimalne rešitve.*
- *Prepričan sem, da boste postali povsem drug človek, potem ko boste podrobno prebrali to knjigo.*

C. Z vejico razmejimo **polstavke, dostavke, razna dopolnila in pojasnila** od preostale povedi. Vejica stoji na začetku in na koncu takega vstavka.

- *Andrej Jelenc, stanujoč v Kopru, se strinja z ...*
- *Velika izbira izdelkov, primernih za vsakdanjo rabo, in daril za posebne priložnosti!*
- *Nudimo kvasno pivo, varjeno v bakrenih kotlih, ter druge alkoholne in brezalkoholne pijače.*
- *V nedeljo, 24. avgusta, se bodo lahko pomerili na dodatno urejenih igriščih.*
- *Člani AIESEC-a, mednarodne organizacije študentov ekonomije, organizirajo sejem kadrovskih potencialov.*
- *Pristop, družba za komunikacijski menedžment, d. o. o., organizira četrti simpozij o raziskovanju odnosov z javnostjo.*
- *Naše dopolnjeno naročilo je, upamo, prišlo še ob pravem času.*
- *Če niste prejeli vseh strani, pokličite, prosim, tel. št. 4538 575.*

Neskladenjsko vejico pišemo, če v seznamih navajamo ljudi najprej s priimkom in nato z imenom. Sicer v seznamih za kratkimi postavkami navadno ne pišemo vejice. Daljše enakovredne sestavine ločimo z vejico ali s podpičjem in na koncu postavimo piko. Če naštevamo vsebinsko samostojne povedi (recimo sklepe v zapisniku), je med njimi pika.

Vejico pišemo med celim številom in decimalkami (5,39) ter včasih namesto presledka za označevanje milijonic (25,000.000, 00 SIT).

3.2.3.5 Podpičje

Podpičje povezuje dele povedi močnejše kot vejica, a šibkeje kot pika.

O tem sicer dvomijo; če pa je vendarle res, so popolnoma nemočni in prepuščeni lastni iznajdljivosti.

3.2.3.6 Dvopičje

Dvopičje pišemo pri pojasnilih, zgledih, naštevanju; med imenom avtorja in delom ipd. Kot vejica in podpičje je tudi dvopičje levostično.

3.2.3.7 Pomišljaj

V skladenjski rabi ločuje ali poudarja besedila; dvodelni pomišljaj ločuje vrinjeni stavek. Neskladenjski pomišljaj pišemo namesto predlogov od–do, in sicer stično na obeh straneh (*proga Ljubljana–Trst; odsek Višnja Gora–Bič*); kot alinejni pomišljaj ipd. Pomišljaj se izpiše, če na tipkovnici hkrati pritisnemo tipko Ctrl in tipko za minus.

3.2.3.8 Vezaj

Je krajša črtica. Veže sorodne besedne zveze; navadno je stičen (*slovensko-angleški slovar, belo-modro-rdeča zastava*); nestičen je, če se sklanjata oba dela (*Alenka Petač - Mejak, Josip Murn - Aleksandrov, Šmarje - Sap, Gozd - Martuljek*). Veže tudi kratice in končna obrazila (*RGL-a, BBC-ja*) in sestavine tvorjenk (*C-vitamin, TV-soba; 100-letnica, 80-odstoten, pred- in posezonski, bio- in bibliografija*). Zloženske tipa vzgojno-izobraževalen pišemo z vezajem, če sta sestavini priredni (vzgoja in izobraževanje), ter skupaj, če je zveza podredna (*civilnopraven* iz civilno pravo).

3.2.3.9 Tri pike

Ločilo je nestično, kadar kaže na odprt konec povedi, in levostično, kadar pomeni nedokončano besedo.

3.2.3.10 Deljaj

Uporabljamo ga na koncu vrstice pri deljenju besed. Vendar se mu danes, ko besedila običajno oblikujemo računalniško, raje izognemo in besedo prenesemo v novo vrstico. Če moramo deliti, pazimo, da je v obeh delih besed vsaj po en zlog in da sta oba dela izgovorljiva. Številke in kratic ne delimo, prav tako ne ločujemo številke in simbola za mersko enoto ob njej. Če delimo besedo z vezajem ali pomišljajem, tega ponovimo v novi vrstici (*črno- -bel, 100- -kilogramski*).

3.2.4 PISANJE SKUPAJ, NARAZEN IN Z VEZAJEM

Predpanska obrazila (*ne...*, *post...*, *po...*) pišemo skupaj z osnovo:

neavtohton, postmodernizem, podiplomski.

Podredne zloženke pišemo skupaj; izjemoma tudi narazen, če je drugi del slovenska beseda:

- *video film, video instalacije* ≡ videofilm, videoinstalacije
- *multi-projekt* ≡ *multiprojekt*
- *mini katalog* ≡ *minikatalog*
- *teho civilizacija* ≡ *tehnocivilizacija*
- *psiho-socialen* ≡ *psihosocialen*
- *info točka* ≡ *infotočka*
- *eko šola* ≡ *ekošola*
- *bio kmetijstvo* ≡ *biokmetijstvo*

Skupaj pišemo tvorjenke, kadar med njihove sestavine ne moremo postaviti *in*, torej pri podrednih zvezah pridevnika in samostalnika (*zemljiška knjiga – zemljiškoknjžni, državni zbor – državnozborski, civilno pravo – civilnopravni, ribiško gojenje – ribiškogojitveni*).

Če je prva sestavina zloženke črka, kratica ali številka, pišemo vezaj; če je zaporedje obratno, pišemo narazen in brez vezaja (*C-vitamin, A4-format, hotel A-kategorije; vitamin C, format A4, hotel kategorije A*).

Če si v besedilu neposredno sledita dve tvorjenki z isto sestavino, lahko to sestavino napišemo le enkrat, pri drugi besedi pa pišemo vezaj (*vzhodno- in južnoevropski, do- in podiplomski*).

Skupaj ali narazen lahko pišemo sklope s koli (*kdorkoli, kdor koli*) in čim (*čimprej, čim prej*).

Števnike lahko zapisujemo s števki (ciframi) ali z besedami (*9876 ali devet tisoč osemsto šestinsedemdeset*). Glavne števnike do sto in stotice torej pišemo skupaj, ostale glavne števnike pa narazen. Skupaj pišemo vrstilne, ločilne in množilne števnike ter tvorjenke iz števnikov (*dvanajsti, stoter, tisočpetstokrat, sedemdnevni, dvoletni*). Na obrazcih pišemo tudi glavne števnike skupaj.

3.3 OBLIKOSLOVJE

3.3.1 SAMOSTALNIŠKA BESEDA

3.3.1.1 Samostalniki moškega spola

Po vzorcu korak/koraka/koraku ... (1. m. sklanjatev) sklanjamo tudi moške samostalnike, ki se ne končajo na soglasnik (*sluga/sluga/slugu, Marko/Marka/Marku, finale/finala/finalu, promile/promila/promilu, taksi/taksija/taksiju*).

Moške samostalnike na **-a** lahko sklanjamo tudi po 2. m. sklanjatvi (*sluga/sluge/slugi, Miha/Mihe/Mihi*); svojilni pridevnik iz takih samostalnikov delamo samo z moškim obrazilom **-ov/ev** (*Janša/Janšev, Miha/Mihov*). Prilastek se ravna po 1. sklanjatvi (*naš delovodja/Pokličite našega delovodjo.*).

Nekateri samostalniki, ki se končajo na **-i** ali na **-r**, podaljšujejo osnovo z **j** (*taksija, Ketteja, Mostarja*). Nekateri samostalniki imajo obe možnosti, pri čemer se včasih pomen razlikuje (*okvirja* - konkretni sam., *okvira* - abstraktni sam.; *severa* - *Staneta Severja*).

Za glasovi **c, č, j, ž, š** in **dž** namesto **-ov** ali **-om** rabimo **-ev** ali **-em** (*Francem/Francev, s stricem/stričev, s Snojem/Snojev, z Blažem/Blažev*). Enako velja za samostalnike srednjega spola.

Sklanjanje samostalnika otrok v množini včasih povzroča težave. Pravilno je: *otrôci otrók otrôkom otrôke pri otrócih z otróki*.

3.3.1.2 Samostalniki ženskega spola

Neobičajen sklanjatveni vzorec imata samostalnika mati in hči (*mati matere materi mater pri materi z materjo in hči hčere hčeri hčer pri hčeri s hčerjo*) ter samostalnik gospa:

- ed.: *gospa/gospe/gospe/gospo/pri gospe/z gospo;*
- dv.: *gospe/gospa/gospema/gospe/pri gospeh/z gospema;*
- mn.: *gospe/gospa/gospem/gospe/pri gospeh/z gospemi.*

Ženska imena, ki v imenovalniku nimajo končnice **-a** (*Ines, Karmen, Lili*), ostanejo v vseh sklonih nespremenjena. Enako velja za ženske priimke (*Iva Kos/Ive Kos*; vendar *Ana Troha/Ane Troha* ali *Ane Trohe*).

3.3.1.3 Samostalniki srednjega spola

Nekatera zemljepisna imena na **-skol-ško** (*Dolenjsko, Škotsko* – pridevniška srednja sklanjatev) se mešajo z ženskimi oblikami (*Dolenjska, Škotska*); srednji spol

prevladuje v mestniku (*na Dolenjskem, na Škotskem*). Temu primerno rabimo *iz Dolenjske* ali *z Dolenjskega*, *iz Škotske* ali *s Škotskega*).

Pri dvojni se srednji spol rad izgublja; napačno je uporabljati končnice moškega spola (**dva pisma, *dva vozila* → *dve pismi, dve vozili*). Pazimo tudi na oziralne zaimke pri srednjem spolu (*pismo, na *katerega ste nas opozorili* → *na katero*).

3.3.1.4 Večbesedna poimenovanja

Dvojne priimke ter vzdevke pišemo s stičnim ali nestičnim vezajem ali brez vezaja (*Nada Vidmar-Ogrin, Nada Vidmar - Ogrin, Nada Vidmar Ogrin*).

Sklanjamo tako moško ime kot priimek; prav tako naziv (*profesor Matej Dovžan/profesorja Mateja Dovžana*). Ženskih priimkov ne sklanjamo. Stilistično je mogoče poimenovanje s svojilno obliko (*ga. Zupaničeva*).

Če večbesedno poimenovanje sestoji iz besed, ki se ujemajo, sklanjamo vse besede (*Veliko Mlačevo/Velikega Mlačevega, Grgarske Ravne/Grgarskih Raven*). Izjema so tuja poimenovanja, pri katerih navadno sklanjamo samo zadnjo sestavino (*New York/New Yorka, Buenos Aires/Buenos Airesa*). Pri slovanskih imenih lahko sklanjamo oboje, seveda s slovenskimi končnicami (*Češke Budjevice/Čeških Budjeovic, Novi Pazar/Novega Pazarja*).

3.3.1.5 Samostalniški zaimki

Ponovimo dajalnik, mestnik in orodnik nekaterih zaimkov:

1.	3.	5.	6.
kdo	komu	pri kom	s kom
kdor	komur	pri komer	s komer
nihče	nikomur	pri nikomer	z nikomer
kdor koli	komur koli	pri komer koli	s komer koli
kaj	čemu	pri čem	s čim
kar	čemur	pri čemer	s čimer
nič	ničemur	pri ničemer	z ničimer
kar koli	čemur koli	pri čemer koli	s čimer koli

Pravilno je *proti čemur, h komur*, saj se predloga **k** in **proti** vežeta z dajalnikom.

3.3.2 PRIDEVNIŠKA BESEDA

Glavne števnike tipa *pet* navadno sklanjamo z glasovnimi končnicami (*s petimi/z desetimi*), večjih števnikov pa ne sklanjamo s končnicami (*s tisoč ljudmi*). V poslovno-uradovanih besedilih števnike navadno pišemo s števki.

Nedoločne števnik na -o lahko sklanjamo na oba načina (*s koliko/s kolikimi; po toliko letih/po tolikih letih*), nedoločne števnik na soglasnik ali -i pa samo brez končnic (*z nekaj/več/dosti sodelavci; na več računalnikih, v dosti primerih*).

Določni pridevniki ednine moškega spola imajo končnico -i. Izjema je nedoločni pridevnik *majhen*, ki ima določno obliko *mali*. Po določnem pridevniku se sprašujemo z vprašalnico *kateri*, po nedoločnem pa s *kakšen*.

Povratno svojilni zaimek svoj izraža lastnino osebk (Pisala je *njeni hčeri* : *svoji hčeri*. *Garažo so sezidali nasproti njihove stanovanjske hiše* : *nasproti svoje stanovanjske hiše*).

Včasih se zamenjuje dajalniška in mestniška končnica pridevnika. Pridevnik moškega in srednjega spola ednine ima v dajalniku končnico -u, v mestniku pa ničelno končnico (komu ali čemu : pri kom ali pri čem – *našemu predstavniku* : *pri našem predstavniku*).

3.3.3 POVEDEK (GLAGOL)

Ob glagolih premikanja rabimo namenilnik (kratki nedoločnik): *grem iskat, pridi pogledat, tekel je povedat*. Ob naklonskih glagolih (morati, želeči, hoteti ...) ter faznih glagolih (začeti, nadaljevati, prenehati ...) uporabljamo nedoločnik (*moramo prepisati, prenehali so delati*).

Glagoli na -sti/-sem ali -zem (prinesti/prinesem) tvorijo deležnik na -sen (*prinesen, nanesen, zanesen, vnesen, pomolzen, nagrizen*).

Zveza za + nedoločnik ni knjižna (**Imate kaj za dodati? *Želite kaj za pojesti? > Imate kaj dodati? Želite kaj pojesti?*).

3.3.3.1 Trpnik (pasiv)

Trpnik je smiselno uporabljati, kadar je vršilec dejanja nepomemben ali samoumeven. Tako je trpnik pogost v znanstvenih besedilih. V pravnem in uradovalnem jeziku je nujen za brezosebno izražanje:

Države podpisnice so o vsem tem dolžne obvestiti državo, v kateri je bilo letalo registrirano.

Če se države podpisnice v šestih mesecih ne morejo dogovoriti o arbitražnem postopku, se spor prenese na Mednarodno sodišče pravice.

Višina preživnine se odmeri glede na individualne življenjske razmere obeh partnerjev.

Pritožba se zavrne.

Kadar je vršilec dejanja pomemben ali kadar bi bila raba trpnika nejasna, raje uporabimo tvorno obliko:

Projekt je del druge faze programa Corine, ki je bil sprejet od Evropske komisije leta 1985.

Bolje: /.../ *ki ga je Evropska komisija sprejela leta 1985.*

Pogosta je napačna raba trpnika s 'se'.

Napačno: *Pritožbo se zavrne.*

Pravilno: *Pritožba se zavrne.*

Osebek trpnega stavka (*pritožba*) mora biti namreč v imenovalniku (*kdo ali kaj se zavrne*).

3.3.4 PREDLOG

Kadar pred samostalnikom v tožilniku in mestniku rabimo predlog **v**, v rodilniku rabimo predlog **iz** (*Živi v Kranju. Gre v Kranj. Prihaja iz Kranja*).

Kadar pred samostalnikom v tožilniku in mestniku rabimo predlog **na**, moramo v rodilniku rabiti predlog **slz** (*Živi na Jesenicah. Gre na Jesenice. Prihaja z Jesenic*.)

Dva predloga lahko skupaj uporabimo samo, če za seboj zahtevata samostalnik v istem sklonu (**na in poleg parkirišča > na parkirišče in poleg njega*).

3.4 SKLADNJA

Kadar je **povedek zanikan**, namesto tožilnika rabimo rodilnik.

Tripoteljnih sob ne priporočamo, ker so premajne in neudobne.

Če je s fakturo kaj narobe, je nikar ne zadržujte pri sebi.

Oziralni zaimek kateri uporabljamo, ko govorimo o eni ali več rečeh izmed večjega števila (*sklep, s katerim se dovoli obnova postopka*). Kateri je nujen, če bi bila oziralna zveza s *ki* nejasna in če stoji za predlogom (*problemi, o katerih smo jih obvestili; merila, pri katerih vztrajajo; račun, katerega številko ste nam poslali*). Sicer uporabljamo **ki** (*standardi, *katere je določil > standardi, ki jih je določil*). Pazimo, da veznika *ki* ne uporabljamo v več zaporednih odvisnih stavkih.

Kadar uporabimo **prirečno zvezo** dveh (ali več) glagolov, samostalnikov ali predlogov, je treba paziti, ali za seboj zahtevata samostalnike različnih sklonov.

**Delo bo obsegalo svetovanje in informiranje zdravnikov. > (npr.)... svetovanje zdravnikom in njihovo informiranje.*

**vnos in pregled nad podatki > vnos podatkov in pregled nad njimi*

Zveze dveh samostalnikov tipa *golf igrišče, tenis klub, Medo bar, Hilton hotel, Lake District narodni park, GPS meritve* (samostalnik v vlogi levega prilastka) niso slovenske. Pravilno je *igrišče za golf, teniški klub, Bar Medo, hotel Hilton, narodni park Lake District, meritve GPS*.

Napačno je uporabiti dobesedno poimenovanje osebkā šele zatem, ko smo že uporabili povedek, ki se nanaša nanj:

**Potem ko je zbrala potrebno dokumentacijo, je ga. Alenka Bohorič zaprosila za ... → Potem ko je ga. Alenka Bohorič zbrala potrebno dokumentacijo, je zaprosila za ...)*

**Če ne upošteva svojih obveznosti, potnik odgovarja organizatorju za povzročeno škodo. → Če potnik ne upošteva svojih obveznosti, odgovarja organizatorju za povzročeno škodo.*

3.5 IZRAZJE

3.5.1 SEZNAM USTREZNEJŠIH IZRAZOV

V seznam so uvrščeni različni izrazi, ki so v poslovno-uradovanih besedilih pogosto rabljeni napačno. Slovarček je zelo omejen; v izdatnejšo pomoč so vam lahko pravopis in drugi jezikovni priročniki, navedeni v virih.

- celo > pomeni 'nerazdeljeno', 'nerazbito', 'nezmanjšano' (*celo jajce, cela plača*);
Pravilno: *ves dan, vse leto, ves oddelek*.
- dogovoriti nekaj > dogovoriti se za nekaj/o nečem (*Dogovorili smo se za sestanek.*)
- doživljenjska renta > dosmrtna renta
- gre > pripada (*pripada mu status ...*)
- gre se za > gre za
- nahajati se > biti, stati, ležati ... (*zemljišča, ki so v teh kompleksih, ne *ki se nahajajo v teh kompleksih*).
- napram > glede na
- pismen > *pismen človek*, vendar *pisna izjava, pisna pritožba*
- pogoji > pogoji za vpis; sicer pa razmere, okoliščine (*delo v težavnih razmerah*)
- pokazatelj > kazalec, kazalnik
- pokrivati > biti namenjen, pristojen za, zajemati, obsegati (*Upravna enota obsega pet občin*).
- poprečen > povprečen
- predpostavljati > domnevati
- predstavljati (v pomenu biti) > biti, pomeniti (*Poseben problem je zbiranje in vodenje evidenc.*)
- prost > oproščen (*oproščen takse*)
- sledeč > naslednji, ta (*po naslednjem/tem vrstnem redu*)
- smatrati > meniti, misliti, domnevati, imeti za, šteti za, obravnavati kot
- številčen > pomeni 'izražen v številkah' (*številčni kazalnik*); sicer pišemo številen (*številne vloge, številnost vlog*)
- tekem/v teku dneva, tedna, meseca > čez dan, podnevi, čez teden, čez mesec ...
- upravljati s čim > upravljati kaj (*upravljanje sklada, kapitala ...*)
- v izogib > da bi se ognili, da bi preprečili ...
- v kolikor > če

- v končni fazi > nazadnje, navsezadnje, končno, naposled
- v mesecu februarju > februarja
- vsled > zaradi, zato
- vztrajati na > vztrajati pri (*navodila, pri katerih vztrajajo*).
- za razliko od > v primerjavi z, v nasprotju z
- življenjska nevarnost > smrtna nevarnost
- željen, zaželjen > zelen, zaželen (*želeni podatki*)

3.6 SLOG BESEDILA

Slog lahko označimo kot **izbor danih sredstev jezika** (zvrst, oblika, zgradba, izrazje). Izbor pa je odvisen od tega, kaj namerava tvorec besedila z njim doseči. Tvorci poslovno-uradovanih besedil imajo seveda različne konkretne cilje; osnovni cilj pa je **učinkovita komunikacija z naslovnikom**. To lahko dosežemo, če se ravnamo po glavnih **načelih dobrega sloga**, ki so:

- jasnost
- jedrnatost
- urejenost
- ustrezen ton
- ustrezno izrazje
- doslednost.

3.6.1 JASNOST

Načelo jasnosti še ne pomeni, da moramo razlagati na dolgo in široko. Pogosto krajši, a natančnejši izraz pove več kot zapletena struktura. Pri pisanju si skušamo predstavljati, kako bo naše besedilo sprejel bralec. Bo razumel sporočilo? Kje bi lahko imel težave? Bi bila kaka beseda ali besedna zveza lahko dvoumna ali celo nerazumljiva?

Izrazi naj bodo natančni in enopomenski. Jasno navedimo, kaj želimo od naslovnika. Namesto nenatančnih izrazov (npr. *ve se; odločeno je bilo; dogovorjeno je bilo; pred časom*) zapišemo konkretne podatke.

Zapletene, nejasne ubeseditve so lahko posledica tvorčevega nerazumevanja, včasih pa celo prikrivanja stvarnosti ali poskus ustvarjanja napačnega vtisa. Znebimo se praznih fraz, ki ne povedo nič. Če vemo, o čem govorimo, bomo znali to bralcu tudi razumljivo predstaviti.

3.6.2 JEDRNATOST

Pri pisanju si prizadevamo, da s čim manj besedami povemo čim več. V poplavi nepotrebnih izrazov se bistvo sporočila izgubi ali celo napačno razume. Ko napisano besedilo popravljamo, razmislimo, kaj bi se dalo ubesediti enostavneje ali celo izpustiti. Naslovnika ne bomo prepričali z gostobesednostjo in modnimi frazami, ampak z natančnostjo in preprostostjo izražanja.

Preidimo takoj k bistvu in se ne ponavljajmo, saj nihče nima časa in volje brati dolgih gostobesednih dopisov. Če je le mogoče, naj dopis ne presega ene strani, podatke pa lahko dodamo v prilogah. Tako bo lahko naslovnik hitreje razumel namen sporočila in se odzval.

3.6.3 UREJENOST BESEDILA

3.6.3.1 Logična povezanost

Logična povezanost besedila (tudi sovisnost ali koherenca) je medsebojna povezanost posameznih delov (povedi, odstavkov) besedila.

Običajno pri pisanju besedil upoštevamo načrt uvod – jedro – zaključek.

V jedru tematiko razporedimo npr. hierarhično (po pomembnosti), časovno (po zaporednosti dogajanja), prostorsko (po približevanju ali oddaljevanju od neke točke). Mogoče so tudi zastranitve, a jih moramo jasno nakazati, da se ne izgubi rdeča nit besedila. S pomočjo različnih povezovalnih izrazov (konektorjev – torej, vendar, kajti, sicer ipd.) bralca usmerjamo in vodimo skozi vsebinske enote.

3.6.3.2 Oblikovna urejenost

Besedilo naj bo urejeno tako **oblikovno** (členjenje, odstavki) kot **vsebinsko** (logična povezanost). Držimo se načrta uvod – jedro – zaključek.

Preglednice in sezname povečajo jasnost, jedrnatost in urejenost besedila. V seznamih lahko naštevalne enote uvajajo:

alinejni pomišljaji	črke	številke (vrstni red)
–	a)	1.
–	b)	2.
–	c)	3.

Kadar seznam uvaja besedilo z dvopičjem, ne pišemo velikih začetnic na začetku posameznih naštevalnih enot (alinej, postavk). Pri krajših postavkah ne pišemo ločil. Če so daljše, pišemo vejice ali podpičja in na koncu piko.

Kadar alineje vsebujejo cele stavke, se prvi stavek začne z malo, konča pa s končnim ločilom. Naslednji stavki v isti alineji se začnejo z veliko. Zadnji stavek v alineji se zaključuje s podpičjem. Zadnji stavek v zadnji alineji se zaključuje s piko.

Naštevani izrazi, tudi v obliki alinej, se morajo ujemati (sklon, glagolski vid, glagolniki/nedoločniki).

Samostojne misli navajamo v ločenih **odstavkih**:

- klasična oblika – prva vrstica je umaknjena v desno (5 presledkov); med odstavki ni prazne vrstice;
- moderna oblika – vse vrstice so levo poravnane, med odstavki pa pustimo eno vrstico prazno.

3.6.4 USTREZEN TON

Sporočilo izrazimo neposredno in neosebno, a vljudno. Z vljudnostjo ne pretiravajmo. Včasih je potreben hladen, brezoseben ton (opominjanje na neporavnane obveznosti), a nikoli ne bodimo nesramni ali preveč čustveni.

Kadar se moramo opravičiti ali zahvaliti, to storimo odkritosrčno in neposredno. Dovolj je enkrat, ponavljanje je moteče.

Naslovniku bo všeč pohvala, a le če je utemeljena in ne prepogosta, sicer bomo dosegli nasprotni učinek. Tudi duhovitosti ne spadajo v poslovna pisma.

Tudi v manj formalnih besedilih (npr. elektronski dopis dobro znanemu naslovniku) ne smemo pozabiti na pravilno slovnico in vljuden ton.

3.6.5 USTREZNO IZRAZJE

Besedje v zbornih besedilih je zabeleženo v normativnem priročniku Slovar slovenskega knjižnega jezika (SSKJ) ali njegovem dodatku Besedišče. V SSKJ in SP so besede tudi označene z oznakami (kvalifikatorji), ki povedo, kako in na katerih področjih se beseda uporablja.

S hitrim razvojem modernega sveta pa se vsak dan pojavljajo novi predmeti in pojmi, ki jih je treba poimenovati. Pri tem si lahko pomagamo z novotvorjenimi besedami (*rondo* > *krožišče*) in besednimi zvezami (*acquis communautaire* > *evropski pravni red*) ali pa uporabimo prevzeto besedo ali zvezo.

3.6.5.1 Prevzete besede

Prevzeto besedo uporabimo, če zanjo nimamo slovenske ustreznice in s tem obogatimo slovenski jezik (*npr. aktualen*). Pomembno je, da jo razumemo in da jo razume tudi bralec. Podomačimo jo v zapisu in izgovoru (*manager* > *menedžer*).

Prevzeta beseda naj ne bo sredstvo za poudarjanje razgledanosti in strokovnosti pisca. Dostikrat je domači izraz natančnejši in razumljivejši.

Nekaj primerov prevzetih izrazov in domačih ustreznic:

bilateralno, multilateralno	dvostransko, večstransko
harmonizacija	uskladitev, usklajevanje
identificirati	določiti, ugotoviti
implementacija	izvedba/izvajanje, uveljavitev/uveljavljanje, uvedba/uvajanje, uresničitev/uresničevanje
indikator	kazalnik, kazalec
integriranje	vključevanje

kvaliteta	kakovost
monitoring	monitorstvo; opazovanje, spremljanje, nadzorovanje
prioriteta	prednost, prednostna naloga
promovirati	uveljaviti, spodbujati
transparentnost	razvidnost, preglednost, jasnost
trend	usmeritev, smernica, smer razvoja

3.6.5.2 Pestrost besedišča

V uradovanih besedilih dosledno uporabljamo enake strokovne izraze (termine) zaradi jasnosti in natančnosti. Pri drugih izrazih je ponavljanje lahko moteče (ponavljanje členkov 'pa', 'tudi'; ponavljanje veznika 'ki' v zaporednih odvisnih stavkih; zaporedno začenjanje povedi z 'Glede na' itn.). Tako besedno zvezo raje zamenjamo ali pa celotno ubeseditev spremenimo.

Izjema so ustaljene formulacije, ki jih iz praktičnih razlogov vedno znova ponavljamo, t. i. avtomatizmi (npr. začetki in zaključki dopisov). Te se lahko razširijo na celotno besedilo, ki ima izoblikovano ogrodje, vsebina pa se vsakič znova spremeni (modeli ali obrazci, npr. nakaznica, vabilo, pogodba). Taki vzorci so piscem v veliko pomoč, saj se lažje posvetijo vsebini besedila. Seveda je nujno, da so jezikovno kakovostni in da se z razvojem stvarnosti in jezika tudi ustrezno spreminjajo.

3.6.6 DOSLEDNOST

Kjer pravila slovnice ali pravopisa dopuščajo dve ali več možnosti, se odločimo za eno in jo dosledno uporabljamo v celotnem besedilu. Dosledno uporabljamo iste strokovne izraze (termine), da ne bi prišlo do dvoumnosti.

Nekaj primerov:

- Evropska unija : Evropska zveza : EU : Unija
- Republika Slovenija, Ministrstvo za kulturo : Ministrstvo RS za kulturo :
Ministrstvo za kulturo RS : Ministrstvo za kulturo
- Phare, Eionet, Ispa : PHARE, EIONET, ISPA
- institucija, instrument : inštitucija, inštrument
- čim bolj, čim več itn. : čimbolj, čimveč itn.
- kjer koli, kdor koli itn. : kjerkoli, kdorkoli itn.

Doslednost velja tudi za izbrane oblike črk, odstavkov, naslovov, številčenja ipd. Če je mogoče, se istih jezikovnih in oblikovnih rešitev držimo v vseh svojih besedilih ali celo v besedilih celotne organizacije (po dogovoru z vsemi zaposlenimi). S tem si olajšujemo delo in ustvarjamo pozitivno podobo svoje organizacije.

4. Poslovno-uradovalna besedila

Nekatere vrste poslovno-uradovalnih besedil so: cenik, dobavnica, dopis, izjava, izkaznica, katalog, nalog, navodilo, obvestilo, odločba, opomin, oglas, pogodba, potrdilo, pravilnik, prospekt, prošnja, račun, sklep, spričevalo, vabilo, vloga, vprašalnik, zapisnik, zavarovalna polica itn. Vsaka od njih ima svoje zakonitosti, ki jih mora pisec na posameznem področju dobro poznati.

Tovrstno pisno sporazumevanje je sestavljeno iz elementov celostnega izgleda organizacije in vsebinskega, pisnega dela.

Celostna pisna podoba organizacije vključuje naziv organizacije, logotip, obliko dopisov, vizitk, oglasov, predstavitev in publikacij ipd.

Logotip organizacije je poleg naziva najpomembnejši za prepoznavnost podjetja. Izbira oblike, črk in barv je temeljna za uveljavitev blagovne znamke. Logotip uporabljamo na izdelkih, žigih in pri vsej notranji in zunanji pisni dokumentaciji (dopisi, ovojnice).

Vizitka s svojo obliko predstavlja tako zaposlenega kot organizacijo in kaže njeno verodostojnost, urejenost in domiselnost. Velikost vizitke je največ 8,5 x 5,5 cm. Oblikuje naj jo oblikovalec, ki je zasnoval celostno podobo podjetja. Vsebovati mora:

- ime in priimek;
- strokovni naziv in delovno mesto nosilca (oboje ali vsaj strokovni naziv);
- logotip organizacije v značilnih barvah;
- naslov organizacije, telefonsko številko, številko faksa, elektronski naslov.

Vsebuje lahko tudi številko prenosnega telefona in internetni naslov organizacije. V zadnjem času se na vizitkah pojavljajo tudi slogani kot popestritev in predstavitev podjetja ali celo fotografija nosilca.

Poslovni dogovori temeljijo na **poslovnih in uradovalnih dopisih**. Ti morajo biti enotno oblikovani, po možnosti s predoblikovano glavo z logotipom, nogo in standardizirano obliko.

V nadaljevanju si bomo ogledali značilnosti **poslovnega** in **uradovalnega dopisa** ter nekatere njune **stalne oblike**.

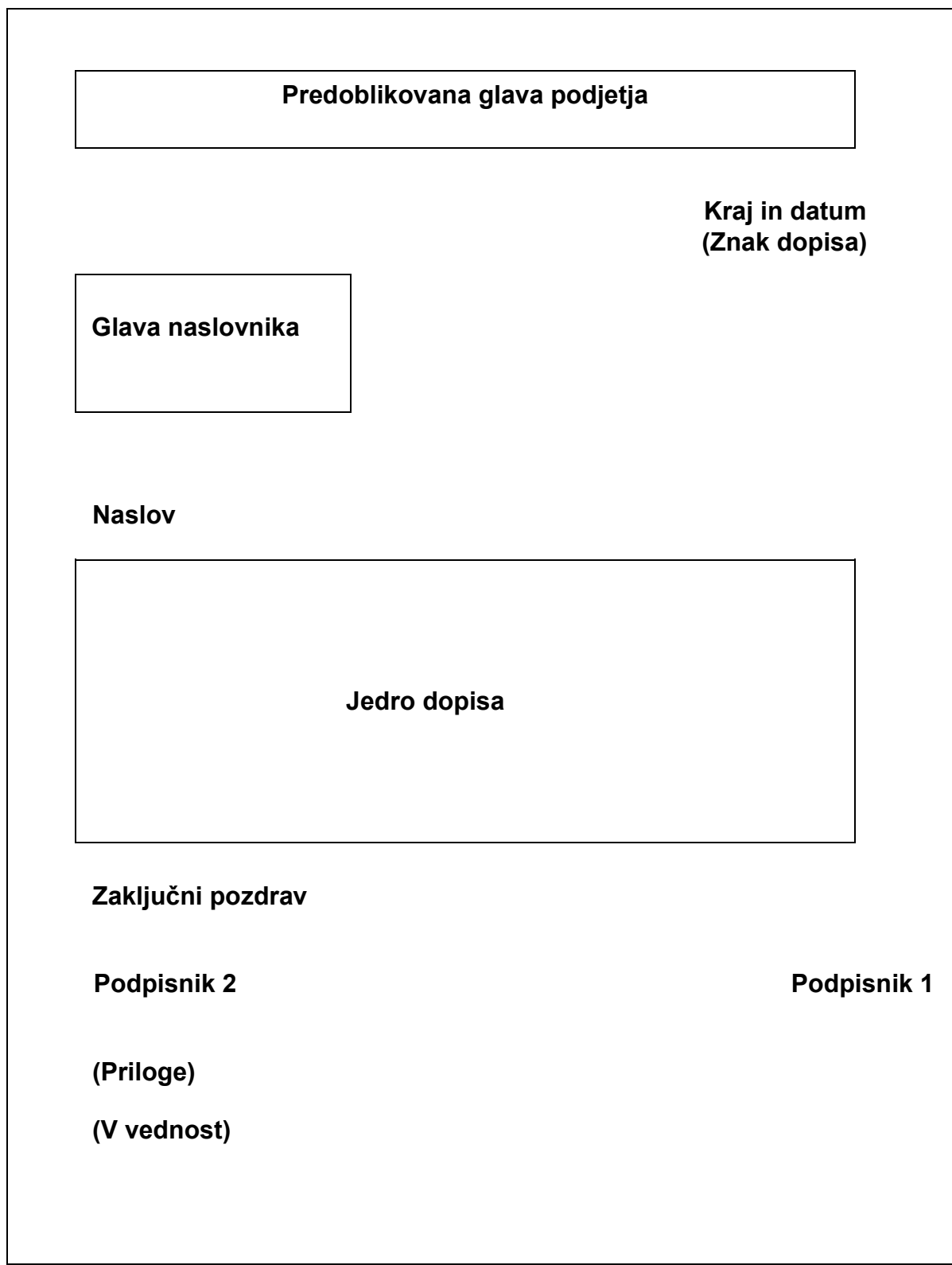
4.1 POSLOVNI DOPISI

Dopisi so natisnjeni na papirju formata A4. Oblike poslovnih dopisov so različne. Vsaka država ima svoj predpis, ki ga podjetja prilagodijo svoji celostni podobi.

V Sloveniji ni enotnega predpisa za obliko poslovnega dopisa. Pri postavitvi se zgleujemo po nemškem ali ameriškem vzorcu. Monika Kalin Golob je strnila tradicionalno in moderno (računalniško) prakso v predlogu za standardizacijo dopisa (2003: 65–68). Vsako podjetje bi si moralo izoblikovati enotno postavitvev dopisa.

Osnova oblikovanja dopisa je postavitvev robov: levo naj bo dopis odmaknjen od roba 40 mm, ker je ta širina potrebna pri spenjanju za arhiviranje v mape. Zgoraj in spodaj naj bo odmik od roba papirja 30 mm, desno pa vsaj za 20 mm. Izbrano obliko shranimo v računalnik in jo uporabljamo pri vseh dopisih.

4.1.1 SESTAVNI DELI IN OBLIKA POSLOVNEGA DOPISA



4.1.1.1 Glavi dopisa

Na vrhu dopisa je levo poravnana **glava pošiljatelja**. V podjetjih je običajno enotno oblikovana in shranjena v računalnikih ali že natisnjena na papirju.

Centera, d. o. o.
Brodišče 17
1236 Trzin
tel.: 01 562 30 51
faks: 01 562 30 51
e-naslov: info@centera.com
splet: www.centera.com

Pod predoblikovano glavo podjetja levo poravnano pišemo **glavo naslovnika**:

Etal, d. o. o.		Mag. Peter Novak
mag. Peter Novak	ali	Etal, d. o. o.
Vojkova 11		Vojkova 11
5210 Deskle		5210 Deskle

Desni primer uporabimo, če želimo, da gre pošta neposredno v roke naslovni osebi. Naslovni osebi pišemo znanstveni naziv, če ga uporablja tudi sama.

Glavo dopisa pišemo z malimi črkami; veliko začetnico imajo samo lastna imena in prva beseda v glavi.

Poštna številka in kraj sta zapisana z razmikom med vrsticami, če uporabljamo ovojnice z okenci.

4.1.1.2 Kraj in datum ter oznaka dokumenta

Kraj in datum pišemo pod glavo pošiljatelja na desni strani. Upoštevamo pravopisna pravila:

Napačno:

Ljubljana, dne 12. 2. 2005
Ljubljana,12.2.2005
Ljubljana, 2. 02. 2005

Pravilno:

Ljubljana, 12. 2. 2005

Če je potreben še dokumentacijski del, ga pišemo levo ali desno poravnano pod kraj in datum:

ali

Ljubljana, 12. 2. 2005
Šifra: 123/456

Ljubljana, 12. 2. 2005
Naš znak: FL

4.1.1.3 Naslov dopisa

Naslov sledi glavi naslovnika s presledkom nekaj vrstic (presledek je lahko večji pri zelo kratkih dopisih). Naslov je poravnan na levo, pišemo pa ga z veliko začetnico.

Načini naslavljanja so trije:

- a) nagovor naslovnika
- b) poimenovanje s splošno oznako *Zadeva*:
- c) ime dopisa.

Vedno uporabimo samo en naslov. Če smo napisali *Zadeva: Ponudba*, torej ne dodajamo še *Spoštovani!*

a) Nagovor naslovnika

Spoštovani; Spoštovani gospod Mejač; Spoštovana gospa Kavčič;
Spoštovani gospod dr. Tomše; Spoštovani gospod profesor Kranjc;
Spoštovana gospa dr. Alenka Poljanec

Napačno je naslavljanje ženske s *Spoštovana*, ker je oblika za vikanje moškega spola. Torej je pravilno *Spoštovani!* ali *Spoštovana gospa Mihevc*.

Gospod in *gospa* v naslovu se ne krajša.

Med naslovom in vsebino je ena vrstica presledka. Za naslovom postavimo klicaj ali vejico. Za klicajem pišemo veliko začetnico, za vejico pa malo:

Spoštovani,

v prilogi vam vračamo ...

Spoštovani!

Sporočamo vam, da bo ...

b) Zadeva

Zadeva: Ponudba
Zadeva: Vračilo računa
Zadeva: Dobropis za zahtevek 601-02

Pišemo dvopičje in veliko začetnico pri naslovu zadeve. Končnega ločila ni. Naslov naj bo kratek in jedrnat.

Celotno vrstico lahko poudarimo s krepkim tiskom. Ne uporabljamo samih velikih črk.

c) Ime dopisa

Kot naslov lahko zapišemo vrsto dokumenta: *Vabilo*, *Obvestilo*, *Zapisnik*, *Pooblastilo*, *Pogodba*, *Aneks*, *Poziv* ipd. Končnega ločila ni, vsebino dopisa začnemo z veliko začetnico.

4.1.1.4 Jedro dopisa

Besedilo sestavljamo v zaporednih stopnjah: zamisel, razporeditev in ubeseditev. Pri vseh stopnjah moramo imeti pred očmi namen dopisa – kaj želimo z njim doseči pri naslovniku.

Zamisel

Odločimo se, katero snov bomo vključili, in poiščemo potrebne podatke. Zabeležimo si bistvene sestavine v obliki opornih točk in tem določimo vrstni red.

Razporeditev

Izbrano gradivo razporedimo v uvod, jedro in zaključek.

Uvod je kratek in neposredno napove razlog in namen dopisa. V poslovnih besedilih je dovoljena večja domiselnost kot v uradovalnih, saj je treba vzbuditi bralčevo pozornost, od katere je pogosto odvisna uspešnost posla.

Jedro vsebuje natančnejše podatke in pojasnila. Če želimo obdržati bralčevo pozornost, se izogibajmo puhlicam, ponavljanjem in nepomembnim podrobnostim.

Zaključek na kratko povzame vsebino in naša pričakovanja. Z njim lahko poudarimo glavni namen pisma, vendar z drugimi besedami.

Ubeseditev

Misli in podatke jezikovno oblikujemo v besedilo. Pri tem upoštevamo pravopisna in slovnična pravila ter načela dobrega sloga.

Posamezne smiselne razdelke besedila strnemo v odstavke. Glavno misel izrazimo v prvem (redkeje v zadnjem) stavku, drugi stavki pa to misel pojasnjujejo ali utemeljujejo (en odstavek, ena glavna misel).

Končni pregled

Ko besedilo sestavimo, ga ponovno kritično pregledamo. Ali njegova vsebina resnično ustreza namenu, ki ga želimo z dopisom doseči? Je pregledno, jasno, prepričljivo? Ni preveč ali premalo vljudno?

Besedilo pregledamo s črkovalnikom, ki pa zazna predvsem pisne napake (lapsuse), medtem ko moramo ločila in slovnico preveriti sami. Če je mogoče, naj dopis pregleda še kdo drug, saj lastnih napak pogosto tudi ob natančnem pregledu ne opazimo. Besedila, namenjena za objavo, naj pregleda strokovnjak (lektor).

4.1.1.5 Zaključni pozdrav

Sporočilo končamo z ustaljenim pozdravom ali z zaključnim stavkom.

a) Pozdrav

S spoštovanjem (če nismo dopisa že naslovili s *Spoštovani*)
Lep pozdrav; Lepo vas pozdravljam(o)

Izjemoma tudi: Z odličnim spoštovanjem

V manj formalnih, zlasti elektronskih dopisih, si lahko dopustimo tudi nekaj več
ustvarjalnosti – odvisno od našega odnosa do naslovljenega:

Lep dan vam/ti želim; Prijetne praznike; Uspešen začetek tedna ipd.

b) Zaključni stavek

Upam, da bomo uspešno sodelovali, in vas lepo pozdravljam.
Z željo po dobrem sodelovanju vas lepo pozdravljamo.

Zahvaljujemo se za povpraševanje in Vas v pričakovanju odgovora lepo
pozdravljamo.

Za odgovor se vam najlepše zahvaljujemo in vas lepo pozdravljamo.

Hvala za razumevanje in lepo pozdravljeni!

Hvala za sodelovanje in lep pozdrav.

V upanju, da je ponudba za Vas zanimiva, pričakujemo Vaše naročilo.

Prevljudno: Že vnaprej se Vam zahvaljujemo za razumevanje in Vas
najlepše pozdravljamo.

Pozdrav ali zaključni stavek končamo s piko, klicajem, vejico ali celo brez ločila.
Najustreznejša je vejica. Pri tem pazite na ustrezno začetnico podpisa:

Lep pozdrav, / Lep pozdrav

direktor
Andrej Kopač

Lep pozdrav. / Lep pozdrav!

Direktorica
Lea Janež

4.1.1.6 Podpisnik

Podpisnika navajamo pod pozdrav. Odgovorna, nadrejena oseba je navedena desno, morebitni drugi podpisnik (podrejena oseba ali oseba, ki je pripravila dopis) pa levo. Če je podpisnik samo eden, je naveden na desni strani.

Načinov pisanja je več:

Tomaž Novak,
organizator prodaje

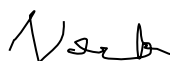
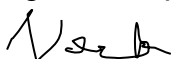
Organizator prodaje:
Tomaž Novak

Tomaž Novak
organizator prodaje

Organizator prodaje
Tomaž Novak

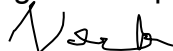
Lastnoročni podpis je lahko nad ali pod navedbo podpisnika ali celo med navedbo funkcije ter imenom in priimkom:

Tomaž Novak,
organizator prodaje



Organizator prodaje:
Tomaž Novak

Organizator prodaje:



Tomaž Novak

Tako lastnoročni podpis in kot morebitni žig ne smeta prekrivati navedbe podpisnika in lastnoročnega podpisa.

Naziv funkcije naj se ujema s spolom:

Milena Potokar,
kadrovska referentka

Katja Hribar,
koordinatorica nabave

Akademski naziv pišemo pred imenom, strokovni pa za imenom in z vejico:

Dr. Martin Krajc

Janja Steblovnik, dipl. ekon.

4.1.1.7 Priloge / V vednost

Pod podpisnikom levo navedemo priloge. Če smo priloge dovolj jasno opisali že v besedilu, jih ni treba spodaj navajati še enkrat. Priloge naštejemo v vrsticah z alinejnimi pomišljaji, ločil ni. Postavke (alineje) začinjamo z malo začetnico, razen če so lastna imena.

Priloga:

- dobropis

Prilogi:

- prospekt
- ponudba

Priloge:

- povabilo k oddaji ponudbe JR: 350-037-137-04 z dne 29. 11. 2004
- obrazec garancije za resnost ponudbe
- obrazec izjave banke za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti

Navedemo lahko tudi, komu je bil dopis izročen ali poslan (*Poslano:*, *V vednost:*, *Dostaviti:*). Naštevalne enote morajo biti v pravilnem sklonu. Ker so enote kratke, ločila niso potrebna.

V vednost:

- FRS

Poslano:

- kandidatu
- tajništvu
- arhivu

4.2 URADOVALNI DOPISI

Oblika uradovanih dopisov in drugih besedil v slovenski upravi je zelo natančno določena v **Standardih celostne podobe državne uprave**. Ti so v obliki osnutka objavljeni na spletnih straneh Ministrstva za javno upravo, veljati pa naj bi začeli v kratkem.

Na naslednjih straneh si oglejmo, kakšne so njihove zahteve za pisanje nekaterih dokumentov in predlagane vzorce.

DOKUMENTI ZA SPLOŠNO POSLOVANJE

Med dokumente za splošno poslovanje sodijo dopisi, splošna vabila, splošni zapisniki, pogodbe. Gre za navadno krajša besedila.

Dopis je definiran kot krajše uradno ali poslovno sporočilo.

E-dopis je krajše sporočilo, poslano po elektronski pošti.

Splošno vabilo je pisno izražena oziroma sporočena želja nekemu, da kam pride ali se nasploh česa udeleži. Je tisto sporočilo, ki vabi.

Splošni zapisnik je zapis o poteku kakega dogodka, na primer sestanka.

Pogodba je sporazum, soglasje glede kakih določil ali obveznosti.

DOPIS

Dopise se piše v črkopisu *arial*.

Dopis se natisne na dopisni list, ki ima že vnaprej natisnjen simbol in logotip organa državne uprave v glavi dokumenta ter dodatne podatke (sedež organa, telefonska številka, številka telefaksa, naslov spletne strani, e-poštni naslov) v nogi dokumenta. Dopusti se tudi, da se dopis natisne neposredno iz predloge z barvnim tiskalnikom. Glava in noga dokumenta sta praviloma večbarvna, dopusti pa se tudi enobarvno različico (črno-belo, sivo) v primeru enobarvne aplikacije. Po navedbi simbola in logotipa, ki jima sledi vodoravna linija, je treba pustiti eno vrstico prazno, v novo pa se kot v stavku napiše "Šifra:", potem se pusti en prazen prostor in se v nadaljevanju napiše šifro dokumenta. V šifro se ne sme vključiti signirnega znaka. Pod šifro se v novo vrstico napiše "Datum:", se spet pusti en prazen prostor in se v nadaljevanju napiše datum, ko je dopis nastal. Po datumu se pusti tri vrstice

prazne, v novo pa se napiše podatke o naslovniku. Najprej se napiše ime in priimek, v novo vrstico se napiše ulica in hišna številka in spet v novo poštna številka in kraj. Ime in priimek naslovnika se opremi še z morebitno okrajšavo znanstvenega naslova osebe. Če se hkrati navajata oseba in institucija, potem se najprej navede ime in priimek osebe, v novi vrstici naziv institucije, nadalje pa sledi naslov. Po navedbi kraja se pusti štiri vrstice prazne, v novo pa se napiše "Zadeva:", se pusti en prazen prostor, nato pa se krepko napiše naslov zadeve. Prva beseda naslova zadeve se začne z veliko tiskano črko, kot v stavku. Kadar se dopis navezuje na drug predhoden konkreten dokument, se pod zadevo napiše "Zveza:", potem se pusti en prazen prostor in nato sledi "vaša šifra", se dopiše šifro dokumenta, na katerega se dopis navezuje, poleg se dopiše "z dne" in se doda datum dokumenta, na katerega se dopis navezuje. Potem se pusti dve vrstici prazni in se v novo zapiše besedo "Spoštovani,". Prazno se pusti še eno vrstico, nadalje pa se v novi vrstici z malo tiskano črko nadaljuje s pisanjem vsebine dopisa. Po koncu besedila se pusti dve vrstici prazni, v novo pa se napiše besedilo v odzdrav oziroma zaključek, kot je na primer "Prijazen pozdrav.". Za vse zaključke velja načelo izmenjave. Če se dokument začne s Spoštovani, potem se v zaključku ne sme napisati S spoštovanjem, ampak kaj drugega, kot je prijazen pozdrav, lep pozdrav in podobno. Potem se spet pusti dve vrstici prazni, v novo pa se levo poravnano napiše "Pripravil:". Potem se v novo vrstico napiše ime in priimek osebe, ki je dopis pripravila, sledi vejica, v novo vrstico pa se z malo začetnico napiše naziv osebe oziroma položaj, če gre za najvišji upravni menedžment. Ime in priimek se dopolni z morebitnim znanstvenim naslovom, ki se ga v tem primeru, ko sledi za dvopičjem, piše z malo začetnico. Oseba, ki dopis pripravi, se lastnoročno podpiše pod navedbo imena in naziva oziroma položaja. Potem se pusti tri vrstice prazne, nato pa se v novo desno poravnano napiše ime in priimek odgovorne osebe, sledi vejica, nato pa se v novo vrstico napiše naziv oziroma položaj odgovorne osebe. Ime se opremi z morebitnim znanstvenim naslovom, ki pa se ga v tem primeru piše z veliko začetnico, saj gre za začetek povedi. Odgovorna oseba se lastnoročno podpiše nad navedbo svojega imena. Na sredini spodaj pod navedbami imen se odtisne žig organa. Če je dopis pripravila odgovorna oseba, potem se ne piše posebej, kdo je dopis pripravil, ampak se odgovorna oseba samo podpiše na desni strani, tako kot je navedeno zgoraj. Pod navedbo naziva oziroma položaja odgovorne osebe se pusti dve vrstici prazni, v novo pa se levo poravnano napiše "Priloge:". V novo vrstico se napiše alinejni pomišljaj, se naredi en presledek, potem pa se našteje priloge. Potem se pusti eno vrstico prazno, v novo pa se na podoben način kot priloge navede, komu je bil dokument poslan. Kategoriji priloge in poslano se pišeta po predpisanem vrstnem redu, in sicer najprej priloge in nato poslano.

Morebitno pisarniško odredbo v zvezi z odpravo se napiše na koncu dokumenta.

Samo prva stran dokumenta se natisne na papir z glavo, vse ostale pa na navaden bel papir. Prva stran dokumenta nima označbe strani, vse naslednje pa imajo strani označene v desnem spodnjem kotu. Dokument ne sme vsebovati znaka kakovosti.

Pravila niso zavezujoča za dokumente, katerih obliko določa Zakon o tajnih podatkih [ZTP, Uradni list RS, št. 87/2001].

Spodaj je naveden vzorčni primer dopisa. Bistvo vzorčnega primera je določiti obliko dokumenta in ne njegove vsebine.



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA NOTRANJE ZADEVE

Šifra:
Datum:

Ime Priimek
Naziv institucije
Ulica hišna številka
0000 Kraj

Zadeva: **Celostna podoba državne uprave**
Zveza: vaša šifra 03-15/2002 - 3 z dne 7. 11. 2002

Spoštovani,

vsebina sporočila vsebina sporočila vsebina sporočila vsebina sporočila vsebina sporočila vsebina sporočila
vsebina sporočila vsebina sporočila vsebina sporočila vsebina sporočila vsebina sporočila vsebina sporočila
vsebina sporočila vsebina sporočila vsebina sporočila vsebina sporočila vsebina sporočila vsebina sporočila
vsebina sporočila vsebina sporočila vsebina sporočila vsebina sporočila vsebina sporočila vsebina sporočila
vsebina sporočila vsebina sporočila vsebina sporočila vsebina sporočila vsebina sporočila vsebina sporočila
vsebina sporočila vsebina sporočila vsebina sporočila vsebina sporočila vsebina sporočila vsebina sporočila.

Prijazen pozdrav.

Pripravil:
mag. Ime Priimek,
svetovalka I
(lastnoročni podpis)

(lastnoročni podpis)
Dr. Ime Priimek,
minister

žig organa

Priloge:
– vsebina,
– vsebina.

Poslano:
– vsebina.

E-dopis

Kadar si zaposleni med seboj ali pa navzven pošiljajo uradna elektronska sporočila, ki se jih zavaja v uradne računalniške baze podatkov, se morajo ravnati po spodaj navedenih navodilih.

Izbran črkopis je arial CE v velikosti 11 pik. Pisava v primeru elektronskega sporočanja odstopa od sicer predpisane, saj arial v elektronski pošti ne pozna šumnikov č in ž. Besedilo se obojestransko poravnava.

E-dopis je sporočilo, ki izjemoma ne vsebuje simbola in logotipa organa državne uprave. Vsebuje pa ju dokument, ki ga morebiti v sporočilo pripnemo. E-dopis tudi ne vsebuje kategorij, kot je pripravil, poslano ipd.. Ob koncu se podpiše le sporočevalec.

Podobno kot pri navadnem dopisu se najprej izpiše šifro dokumenta in v novi vrstici datum. Potem se pusti štiri vrstice prazne, nadalje pa se tako kot pri klasičnem dopisu izpiše zadeva in zveza. Potem se pusti dve vrstici prazni, v novi pa sledi sporočilo.

Vsako sporočilo se začne z nagovorom "Spoštovani," (tudi če nagovorimo osebo ženskega spola), potem se pusti eno vrstico prazno, v novo pa se začne pisati besedilo sporočila. Po koncu sporočila se pusti dve vrstici prazni, v novo pa se levo poravnano napiše "Prijazen pozdrav." ali kakšen drug izbran zaključek. Potem se spet pusti dve vrstici prazni, v novo pa se levo poravnano napiše ime in priimek sporočevalca, sledi vejica, v novi vrstici pa naziv oziroma položaj te osebe, če gre za najvišji upravni menedžment. Ime in priimek se opremi z morebitnim znanstvenim naslovom osebe.

V elektronskem sporočilu se ne uporablja velikih tiskanih črk. Izjema so kratice. Uradnih dokumentov se ne prilepi v sporočilo, ampak se jih k sporočilu pripne s priponko.

Spodaj je naveden vzorčni primer e-dopisa s priponko. Bistvo vzorčnega primera je določiti obliko dokumenta in ne njegove vsebine.

zapiše besedo "Spoštovani,". Prazno se pusti še eno vrstico, nadalje pa se v novi vrstici z malo tiskano črko nadaljuje s pisanjem vsebine splošnega vabila. Potem se spet pusti eno vrstico prazno, v novo pa se krepko napiše "Vabljeni:". V novo vrstico se napiše alinejni pomišljaj in se dopiše ime in priimek vabljenega osebe. Imena in priimke preostalih vabljenih se piše vsakega v svojo novo vrstico in se jih tudi označi z alinejnim pomišljajem. Če je seznam oseb dolg in bi alinejno naštevanje pomenilo preveliko porabo prostora, se dopusti navajanje imen v vrsti, ločeno z vejico. Po navedbi zadnjega imena se pusti eno vrstico prazno, nato pa se v novo krepko napiše "Dnevni red:" in se po točkah navede predvidene teme. Vsako točko se napiše v novo vrstico, označi pa se jo z arabskimi števkami od 1 naprej. Po zadnji točki se pusti dve vrstici prazni, v novo pa se napiše "Prijazen pozdrav.". Spet se pusti dve vrstici prazni, v novo pa se levo poravnano napiše "Pripravi:". Potem se v novo vrstico napiše ime in priimek osebe, ki je vabilo pripravila, sledi vejica, v novo vrstico pa se z malo začetnico napiše naziv oziroma položaj osebe, če gre za najvišji upravni menedžment. Ime in priimek se dopolni z morebitnim znanstvenim naslovom, ki se ga v tem primeru, ko sledi za dvopičjem, piše z malo začetnico. Oseba, ki vabilo pripravi, se lastnoročno podpiše pod navedbo imena in naziva oziroma položaja. Potem se pusti tri vrstice prazne, nato pa se v novo desno poravnano napiše ime in priimek odgovorne osebe, sledi vejica, nato pa se v novo vrstico napiše naziv oziroma položaj odgovorne osebe. Ime se opremi z morebitnim znanstvenim naslovom, ki pa se ga v tem primeru piše z veliko začetnico, kot v stavku. Odgovorna oseba se lastnoročno podpiše nad navedbo svojega imena. Na sredini spodaj pod navedbami imen se odtisne žig organa. Če je vabilo pripravila odgovorna oseba, potem se ne piše posebej, kdo je vabilo pripravil, ampak se odgovorna oseba samo podpiše na desni strani, tako kot je navedeno zgoraj.

Morebitno pisarniško odredbo v zvezi z odpravo se napiše na koncu dokumenta.

Samo prva stran dokumenta se natisne na vnaprej natisnjen dopisni list, vse ostale pa na navaden bel papir. Prva stran dokumenta nima označbe strani, vse naslednje pa imajo strani označene v desnem spodnjem kotu. Dokument ne sme vsebovati znaka kakovosti.

Pravila niso zavezujoča za dokumente, katerih obliko določa Zakon o tajnih podatkih [ZTP, Uradni list RS, št. 87/2001].

SPLOŠNI ZAPISNIK

Splošni zapisnik se piše v črkopisu *arial*.

Na vrhu splošnega zapisnika mora biti sredinsko poravnano natisnjen simbol, pod njim pa logotip organa državne uprave. Logotip je sestavljen iz napisa Republika Slovenija v prvi vrstici, pod njim v drugi vrstici pa se nahaja krepak napis z nazivom organa. Oba napisa tvorijo velike tiskane črke. Pod naziv organa je treba navesti dodatne podatke. Najprej se navede naslov organa, hišno številko in kraj. V novo vrstico pa se navedejo podatki o telefonski številki, telefaksu, naslov spletne strani in e-poštni naslov organa. Po navedbi dodatnih podatkov je treba pustiti tri vrstice prazne, v novo pa se kot v stavku napiše "Šifra:", potem se pusti en prazen prostor in se v nadaljevanju napiše šifro dokumenta. V šifro se ne sme vključiti signirnega znaka. Pod šifro se v novo vrstico napiše "Datum:", se spet pusti en prazen prostor in se v nadaljevanju napiše datum, ko je splošni zapisnik nastal. Po datumu se pusti štiri vrstice prazne, v novo pa se napiše naslov dokumenta, torej "Z A P I S N I K". Naslov se napiše krepko z velikimi tiskanimi črkami v velikosti 14 pik. Naslov se sredinsko poravna. Pomembno je, da se v naslovu med posameznimi črkami naredi en presledek. Po naslovu se pusti dve vrstici prazni v novi pa sledi besedilo zapisnika. Najprej se krepko napiše "Dogodek:", potem se naredi en presledek, nato pa se dopiše, za katero vrsto dogodka gre (na primer sestanek o tem in tem, kolegij, seja ta in ta). Vrsta dogodka se piše z malo začetnico, razen če se vključi lastno ime. Potem se pusti eno vrstico prazno, v novo pa se krepko napiše "Vabljeni:". V novo vrstico se napiše alinejni pomišljaj in se dopiše ime in priimek vabljenih oseb. Imena in priimke preostalih vabljenih se piše vsakega v svojo novo vrstico in se jih tudi označi z alinejnim pomišljajem. Če je seznam oseb dolg in bi alinejno naštevanje pomenilo preveliko porabo prostora, se dopusti navajanje imen v vrsti, ločeno z vejico. Po navedbi zadnjega imena se pusti eno vrstico prazno, nato pa se v novo krepko napiše "Prisotni:" in se tako kot pri vabljenih navede imena in priimke oseb, ki dogodku prisostvujejo. Po navedbi zadnjega imena se spet pusti eno vrstico prazno, v novo pa se krepko napiše "Odsotni:" in se tako kot pri vabljenih in prisotnih navede imena in priimke oseb, ki so bile povabljene, a se dogodka niso udeležile. Spet se pusti eno vrstico prazno, v novo pa se krepko napiše "Dnevni red:" in se po točkah navede na dogodku obravnavane teme. Vsako točko se napiše v novo vrstico, označi pa se jo z arabskimi številkami od 1 naprej. Po zadnji točki se pusti eno vrstico prazno, v novo pa se krepko napiše "Pripombe k dnevnemu redu:". Besedilo pripomb se začne pisati v novo vrstico. Potem se pusti eno vrstico prazno, nato pa se v novo začne po točkah iz dnevnega reda pisati natančen zapis o poteku dogajanja. Zapis k posamezni točki se napiše v novo vrstico. Med zapisi k posamezni točki se pusti ena vrstica prazna. Če je bil v okviru posamezne točke dnevnega reda sprejet kakšen sklep, je to treba še posebej zabeležiti. To se naredi tako, da se v novo vrsto krepko napiše "Sklep št.", nato se doda zaporedna številka sklepa, pisana arabsko, in dvopičje. V novo vrstico se napiše besedilo sklepa. Po navedbi sklepa se pusti eno vrstico prazno, v novo pa se nadaljuje s pisanjem o dogajanju. Ob koncu se pusti eno vrstico prazno, v novo pa se krepko napiše "Zadolžitve:". Besedilo o zadolžitvah se začne pisati v novo vrstico. Potem se pusti dve vrstici prazni, v novo pa se levo poravnano napiše "Zapisal/a:". Potem se v novo vrstico napiše ime in priimek osebe, ki je napisala zapisnik, sledi vejica, v novo vrstico pa se z malo začetnico napiše naziv osebe oziroma položaj, če gre za najvišji upravni menedžment. Ime in priimek se dopolni z morebitnim znanstvenim naslovom, ki se ga v tem primeru, ko sledi za dvopičjem, piše z malo začetnico. Zapisnikar se lastnoročno podpiše pod navedbo imena in naziva. Potem se pusti tri vrstice prazne, nato pa se v novo desno poravnano napiše ime in priimek odgovorne osebe, sledi vejica, nato pa se v novo vrstico napiše naziv oziroma položaj odgovorne osebe. Ime se opremi z morebitnim znanstvenim naslovom, ki pa se ga v tem primeru piše z veliko začetnico, kot v stavku. Odgovorna oseba se lastnoročno podpiše nad navedbo svojega imena. Na sredini spodaj pod navedbami imen se odtisne žig organa.

Dokument se praviloma tiska črno-belo. Zapisnik se lahko natisne tudi na dopisni list, kjer so podatki o organu navedeni v nogi dokumenta. Ali in kdaj bo organ uporabil slednjo možnost, se odloči sam. Le prva stran dokumenta vsebuje glavo, ostale ne. Prva stran dokumenta nima označbe strani, vse naslednje pa imajo strani označene v desnem spodnjem kotu. Dokument ne sme vsebovati znaka kakovosti.

Morebitno pisarniško odredbo v zvezi z odpravo se napiše na koncu dokumenta.

Pravila niso zavezujoča za dokumente, katerih obliko določa Zakon o tajnih podatkih [ZTP, Uradni list RS, št. 87/2001].

POGODBA

Pogodbe se piše v črkopisu *arial*, velikost črk je enajst pik. Pogodbe ne vsebujejo simbola in logotipa.

Na vsako pogodbo je treba levo zgoraj napisati podatke o pogodbenikih in v oklepaju dodati njihov status (na primer naročnik, izvajalec, kupec). Če pogodbo sklepa organ in subjekt zasebnega prava, potem mora biti organ napisan prvi. Če je organov več, pa ti sami določijo vrstni red. Podatke se navaja drugega pod drugim. Če je pogodbenikov več, potem se med njimi piše veznik "in". Pred in po navedbi "in" pa se pusti eno vrstico prazno. Po koncu navedb o pogodbenikih se spet pusti eno vrstico prazno, v novo se napiše "sklepata" ali "sklepajo", prazno se pusti še eno vrstico, v novo pa se sredinsko poravnano napiše naslov pogodbe. Naslov se napiše krepko z velikimi tiskanimi črkami v velikosti 14 pik. Pomembno je, da se v naslovu med posameznimi črkami naredi en presledek. Po naslovu se pusti dve vrstici prazni, v novi pa sledi besedilo pogodbe. Naslove poglavij se piše krepko in se jih sredinsko poravnava. Zaporedje poglavij se označi z rimskimi številkami, ki jim sledi pika. Naslove členov v poglavjih se sredinsko poravnava. Zaporedje členov se označi z arabskimi številkami, ki jim sledi pika. Po koncu besedila se pusti dve vrstici prazni. Če sta pogodbenika dva, potem se v novo vrstico na levi oziroma na desni strani napiše status pogodbenikov in dvopičje. Potem se pusti eno vrstico prazno. V novo vrstico se na levi oziroma na desni strani napiše naziv institucije pogodbenikov. Pod tem se navede ime in priimek odgovorne osebe, ki se ga opremi z morebitnim znanstvenim naslovom. Na obeh straneh sledi vejica. Pod navedbo imena se napiše naziv oziroma položaj osebe. Podpisnik se v tem primeru, ko njegovo ime sledi za dvopičjem, podpiše pod navedbo naziva institucije in imena. Po navedbi naziva oziroma položaja posameznega podpisnika se pusti štiri vrstice prazne, v novo pa se levo poravnano napiše kraj, kjer je podpisnik pogodbo podpisal, in doda črtico, na katero bo podpisnik sam napisal datum podpisa pogodbe. To se ponovi še enkrat na desni strani iste vrstice. Če je pogodbenikov več, potem se zgoraj navedene podatke piše drugega pod drugim, vmes pa se pusti dve vrstici prazni. Pod natisnjenim imenom in priimkom podpisnika je treba obvezno natisniti žig institucije, odkoder podpisnik prihaja. Naslove poglavij in členov je treba z eno prazno vrstico ločiti od preostalega besedila.

Pogodbo se natisne na navaden bel papir. Prva stran pogodbe nima označbe strani, vse naslednje pa imajo strani označene v desnem spodnjem kotu.

Na naslednji strani je naveden primer pogodbe.

4.3 STALNE OBLIKE DOPISOV

V blagovnem prometu so pogoste oblike dopisov povpraševanje, ponudba, naročilo, preklic naročila, potrditev naročila, opomin, reklamacija in račun; pri upravnem poslovanju pa vabilo, zapisnik, pogodba, življenjepiš, prošnja, pooblastilo in voščilo. Splošni poslovni dopis, splošni uradovadni dopis, vabilo, zapisnik in pogodba so bili opisani v poglavju 4.1 in 4.2, druge oblike pa obravnavamo spodaj.

4.3.1 POVPRASEVANJE

Kadar iščemo nove poslovne stike s ponudniki blaga ali storitev, lahko povpraševanje opravimo ustno (osebno, telefonsko) ali pa pošljemo pisno povpraševanje, da bi se lahko na podlagi odgovorov odločili za najboljšega ponudnika. Običajno se zanimamo za vrsto, kakovost in ceno blaga ali storitve ter čas dobave blaga oz. dokončanja storitve, Primera:

Prosimo vas, da nam sporočite vrste izdelkov, ki bi nam jih lahko redno dobavljali v prihodnjem letu. Navedite tudi cene ter dobavne in plačilne pogoje.

K tovarniški stavbi bomo prizidali novo proizvodno dvorano. Pošljamo vam načrte in vas vabimo, da nam pošljete ponudbe za celotno gradnjo. Rok za oddajo ponudbe je 15. 3. 2005.

4.3.2 PONUDBA

Ponudba je dopis, s katerim priporočamo znanemu ali doslej še neznanemu poslovnemu partnerju svoje izdelke ali storitve. S ponudbo tudi odgovarjamo na prejeto povpraševanje. Ponudba mora vsebovati podatke, kot so: vrsta količina in kakovost blaga ali storitve, cena, rok dobave oz. za izvedbo storitve in rok plačila, drugi pogoji. Pri opisovanju kakovosti ne pretiravamo, sicer ponudba bo ne bo verodostojna. Priložimo lahko cenik, katalog, prospekt, vzorec ipd. Primer:

Ponujamo vam pohištvene tkanine iz volne, mešanice in sintetike. Cene so navedene v ceniku, ki ga prilagamo. Vzorce smo vam poslali s posebno pošto.

4.3.3. OGLASI

Posebna vrsta ponudbe so še oglasi, letaki, plakati, propagandna sporočila v medijih ipd., ki so namenjeni najširšemu krogu ljudi. Pri njih je pogosto prevladujoča likovna podoba sporočila, kljub temu pa mora besedilo upoštevati jezikovna pravila (velike ali male začetnice, ločila, pravilno pisanje prevzetih izrazov ipd.) Izjemoma se ta pravila kršijo iz stilističnih razlogov, vendar velja, da je treba pravila najprej dobro poznati, da jih lahko kršimo.

4.3.4 NAROČILO

Naročila so poslovni dopisi, s katerimi naročamo blago ali storitev na podlagi ponudbe ali brez nje. V njih so natančno navedeni ime, vrsta in kakovost blaga ali storitve, količina, cena ter dobavni in plačilni pogoji.

Za naročila lahko uporabljamo tiskane obrazce – naročilnice, ki jih navadno pišemo v dvojniku (en izvod dobi kupec oz. naročnik, drugega pa prodajalec oz. izvajalec). Primer za vsebino naročila:

V zvezi z vašo ponudbo z dne 24. 4. naročamo ... Blago bomo prevzeli v vašem skladišču 16. 5.

4.3.4.1 Preklic naročila

Če se zgodi, da mora naročnik naročilo preklicati, mora o tem čim hitreje obvestiti ponudnika in navesti tudi vzrok za preklic.

4.3.4.2 Potrditev naročila

Ko prejmemo naročilo, ga moramo takoj potrditi ali pa kupca obvestiti, da mu blaga ne moremo dobaviti oz. ne moremo opraviti želene storitve. Primer:

Potrujemo prejem vašega naročila št. ... z dne ... Blago bomo odposlali do ... , kot ste zahtevali. V prepričanju, da boste zadovoljni s kakovostjo naših izdelkov, vas lepo pozdravljamo.

Če blago odpošljemo takoj, potrditev naročila ni potrebna.

4.3.5 OPOMIN

Včasih mora podjetje poslovnega partnerja opomniti, da opravi pogodbene obveznosti (npr. plačila ali dobave blaga). Tak dopis je napisan neosebno, vendar ne nevljuden ali celo žaljiv.

Dolžnik mora svoje obveznosti urediti čim prej ali pa se upniku opravičiti in ga prositi za podaljšanje roka. Če po tretjem opominu dolžnik ne opravi svoje dolžnosti oziroma ni mogoče opraviti mirne poravnave, posreduje pristojno sodišče.

V opominu navedemo obveznosti, ki jih ima dolžnik do nas, našo zahtevo za izpolnitev teh obveznosti in posledice neizpolnjenih obveznosti (v drugem ali tretjem opominu). Navajamo vse dopise o sklenitvi dogovora in vse dotedanje opomine s številkami in datumi. Taki dopisi so dokazila v primeru tožbe. Primer vsebine:

Ob pregledu poslovnih knjig smo ugotovili da nam dolgujete ... SIT za popravilo stroja. Račun št. ... smo vam poslali dne ..., a zneska do danes še niste poravnali. Prosim, da nam to vsoto pošljete do ... Prilagam kopijo računa.

Z dopisom št. ... smo pri vas naročili ... Ker je dogovorjeni rok za dobavo že potekel, vas prosimo, da nam naročeno blago pošljete do ..., sicer nam boste povzročili poslovno škodo.

4.3.6 REKLAMACIJA

Če z dobavljenim blagom ali z opravljeno storitvijo nismo zadovoljni, napišemo reklamacijo ali ugovor. V reklamaciji moramo natančno opisati pomanjkljivosti in predlagati, kako bi jih odpravili.

Reklamacijski roki so določeni v pogodbi. Če so napake skrite, je reklamacijski rok 6 mesecev od prevzema blaga. Dopis naj ne bo pisan v nevljudnem tonu. Namesto jeze izrazimo obžalovanje, da blago ali storitev nista bila ustrezna. Primer:

Vaša pošiljka ... po računu št. ... z dne ... znatno odstopa od dogovorjene kakovosti. Nadrobno so napake opisane v priloženem komisijem zapisniku ... Vljudno prosimo za čimprejšnji odgovor.

4.3.7 RAČUN

Račun ali faktura je obračun, ki ga izda prodajalec oz. izvajalec storitve kupcu oz. naročniku. Običajno ga sestavljamo na posebnih obrazcih. Vsebovati morajo prodajalčevo/izvajalčevo firmo, datum izstavitve, besedo račun, številko računa, kupčevo/naročnikovo ime, količino, mersko enoto, vrsto, ceno blaga/storitve, skupno vrednost, način pakiranja in odprave, navedbo, na temelju česa je račun izstavljen (naročilo, pogodba itn.), plačilne pogoje, reklamacijski rok, klavzulo o vrnitvi embalaže ter podpis direktorja ali pooblaščenca in računovodje. Račun sestavljamo v najmanj 3 izvodih. Zaznamovan mora biti s tekočimi številkami kronološko, in sicer enotno za celotno podjetje.

4.3.8 VABILO

Kadar vabimo določen krog ljudi na dogodek, proslavo, praznovanje ipd., zapišemo, kdo vabi, kraj, datum in uro. Povabiti moramo vsaj teden dni vnaprej.

Kadar prejmemo pisno vabilo, se moramo pisno zahvaliti in sporočiti, da pridemo oz. se opravičiti, če se prireditve ne bomo mogli udeležiti.

Vabila, ki so namenjena širši javnosti, se objavijo v časopisju, radiu, na televiziji, s plakati ali letaki (npr. vabilo na predavanje, razstavo, koncert). Če je prireditev namenjena le nekaterim (npr. članom društva), razpošljemo vabila na posamezne naslove. Podatki, ki jih mora vabilo vsebovati, so: kdo vabi, vrsta, namen prireditve (sestanka, srečanja), kraj in čas. Vabilo mora biti poslano pravočasno, da se povabljeni lahko pripravijo in razporedijo svoj čas.

4.3.9 PROŠNJA, PRIJAVA, VLOGA

Tovrstne dopise sestavimo, kadar se priglasimo za neko delo ali za štipendijo, stanovanje, službo itn. Prošnja, naslovljena na upravne organe, se imenuje **vloga**.

Prošnja naj bo napisana vljudno, a ne pretirano, saj prosimo za nekaj, do česar imamo pravico ali kar potrebujemo. Zelo pomembna je urejenost (vsebinska, jezikovna, oblikovna), saj si bo naslovnik ustvaril prvi vtis o nas prav na podlagi našega dopisa (zlasti npr. pri prijavi na razpisano delovno mesto). Včasih naslovnik zahteva prijavo v rokopisu. Verodostojnost podatkov, ki smo jih navedli, potrjujemo s prilogami (spričevali, potrdili, priporočili).

Prošnja vsebuje **uvod** in **utemeljitev**. V uvodu se sklicujemo na oglas ali razpis in izrazimo prošnjo ali zahtevo, ki jo v drugem delu utemeljimo (navedemo, zakaj smo upravičeni do razpisane štipendije, delovnega mesta ...). Sklicujemo se na svoje znanje, sposobnosti in delovne izkušnje. Na koncu zaprosimo za ugodno rešitev prošnje.

4.3.10 ŽIVLJENJEPIS

Prošnji je treba navadno priložiti življenjepis. Če imamo na voljo obrazec, tega le izpolnimo (pazimo na pravopisna pravila: velike začetnice pri lastnih imenih organizacij, pravilno pisanje datumov ipd.). Če ga nimamo, si lahko pomagamo z uveljavljenimi vzorci ali pa sestavimo besedilo sami in vanj vključimo podatke v naslednjem vrstnem redu: rojstni podatki, bivališče, državljanstvo, šolsko izobrazbo, dodatno izobraževanje in usposabljanje, delovno prakso in druge podatke, ki so pomembni za obravnavo prošnje. Spodaj levo dodamo kraj in datum, spodaj desno pa lastnoročni podpis.

Primer obrazca za življenjepis:

ŽIVLJENJEPIS

1. Priimek:
2. Ime:
3. Datum rojstva:
4. Državljanstvo:
5. Podatki za stike:

<i>Kontaktni naslov:</i>	
<i>Telefon / Faks:</i>	
<i>e-naslov:</i>	

6. Izobrazba:

<i>Institucija:</i>	
<i>Datum (od–do):</i>	
<i>Pridobljena stopnja oziroma diploma:</i>	

7. Tuji jeziki: (ocene 1 do 5; 5 = odlično, 1 = začetniško)

JEZIK	
angleščina	
nemščina	
hrvaščina	

8. Delovne oziroma strokovne izkušnje v ustrezni praksi:

<i>Datum (od–do):</i>	
KRAJ:	
INSTITUCIJA:	
POLOŽAJ:	
OPIS DELA:	

9. Izkazano sodelovanje v projektih in delovnih skupinah na področju:

1)
2)
3)
4)
5)

14. Članstvo v domačih ali tujih strokovnih združenjih (naštejte):

1)
2)
3)
4)
5)

15. Publicistika (naštejte ali priložite izpis osebne bibliografije):

1)
2)
3)
4)
5)

16. Javne predstavitve s področja (posveti, konference, okrogle mize):

1)
2)
3)
4)
5)

17. Izjava o resničnosti podatkov

Spodaj podpisani/a izjavljam, da podatki iz tega življenjepisa ustrezajo resničnosti po mojem najboljšem vedenju ter na ustrezen način opisujejo moje dosedanje delo in strokovne izkušnje.

Datum podpisa:

Podpis:

4.3.11 POTRDILO, REVERZ, ZADOLŽNICA, POBOTNICA, POOBLASTILO

To so drobni zapisi, ki pa veljajo kot dokumenti, zato je natančnost zelo pomembna (naslov, zneski, datumi ipd.) Uporabimo lahko tudi format A5.

Potrdilo izdamo, če prejmemo denar ali kak predmet. Potrjujemo lahko tudi navzočnost ali zadržanost osebe med službenim časom itn.

Reverz je potrdilo o predmetih, kojih moramo vrniti. Namesto, da bi dvakrat pisali potrdilo (o izdaji in vračilu), sestavimo reverz. Ko predmet vrnemo, se reverz uniči.

Z **zadolžnico** potrjujemo, da nam je kdo posodil denar, in se hkrati obvezujemo, da ga bomo vrnili pod določenimi pogoji. Zadolžnico navadno napiše in podpiše dolжник. Navzoča in podpisana je lahko tudi priča (ali dve) in porok.

Pobotnica je potrdilo o poravnavi dolga.

Pooblastilo je listina, s katero ena oseba pooblasti drugo, da v njenem imenu opravi neko dejanje. Pooblastilo je lahko enkratno, za določen čas ali trajno.

4.3.12 VOŠČILO

Voščimo ali čestitamo svojim poslovnim partnerjem in prijateljem za uspeh, srečo, rojstni dan, za praznik itn. Voščilo ali čestitka ne smeta vsebovati drugih informacij. Oblikovana mora biti okusno (npr. z umetniško reprodukcijo, fotografijo krajine, razne unikatne voščilnice in voščilnice dobrodelnih organizacij), lahko pa se podjetje odloči za oblikovanje lastne voščilnice. Osnovno besedilo je včasih že natisnjeno in z roko dopišemo samo nekaj besed.

LITERATURA

- Cedilnik, Danica: **Cikcak po pravopisu**, Sledi, Žalec 1995.
- Degen-Kos, Vlasta, idr.: **Poslovna korespondenca** v štirih jezikih, Mohorjeva založba, Celovec–Ljubljana–Dunaj 2000.
- Dreo, Zlatka: **Pot v poslovni svet**, IZZA, Slovenska Bistrica 2003.
- Hamilton Jones, J.: **Kreativno poslovno pisanje**, Skriptorij, Radovljica 1998.
- Kalin Golob, Monika: **Jezikovne reže**, GV Revije, Ljubljana 2001.
- Kalin Golob, Monika: **Jezikovne reže 2**, GV Revije, Ljubljana 2003.
- Kalin Golob, Monika: **O dopisih**, Revija Tajnica, GV Založba, Ljubljana 2003.
- Lorbar, Martin; Brejc, Miha: **Priročnik za poslovne sekretarje**, GV, Ljubljana 1986
- Novak, France: **Poslovni in uradovalni jezik**, Ljubljana 1980.
- Moder, Janko: Jezikovni koticiki v reviji Tajnica, 1995–2006.
- Moder, Janko: Jezikovni koticiki v tedniku Nedeljski dnevnik, 1995–2006.
- Osredečki, Eduard: **Nova kultura poslovnega komuniciranja**, Oziris, Lesce 1994.
- Skaza, Jože: **Pravopis. Priročnik z vajami**, Jutro, Ljubljana 2003.
- **Slovar slovenskega knjižnega jezika**, 1.–5. knjiga, DZS, Ljubljana 1970–1991.
- **Slovenski pravopis**, Založba ZRC, ZRC SAZU, Ljubljana 2001.
- Sršen, Janez: **Jezik naš vsakdanji**, Gospodarski vestnik, Ljubljana 1992.
- Šimenc, Stanko: **Pisno sporočanje za vsakdanjo rabo**, DZS, Ljubljana 1994.
- Toporišič, Jože: **Enciklopedija slovenskega jezika**, Cankarjeva založba, Ljubljana 1992.
- Toporišič, Jože: **Slovenska slovnica**, Založba Obzorja, Maribor 2000.
- Vodopivec, Milan; Vodopivec, Matija: **Kako raziskujem, pišem, nastopam – Sporočilna tehnika pisanja**, Cankarjeva založba, Ljubljana 2004.
- http://www.mnz.si/si/upl/uoru/celostna_podoba_drzavne_uprave.zip