



Projekt „Efektivní komunikace – cesta k úspěchu“ CZ.1.07/3.2.06/01.0015
Tento projekt je spolufinancován evropským sociálním fondem a státním rozpočtem ČR

Efektivní komunikace – cesta k úspěchu

Modul 1: Písemná elektronická komunikace v Čj

Zpracovatelé:

Ing. Zuzana Vrbová, Renata Štěpánová, Mgr. Renata Němečková



Projekt **Efektivní komunikace – cesta k úspěchu**
CZ.1.07/3.2.06/01.0015
Evropská obchodní akademie, Děčín I, Komenského náměstí 2, příspěvková organizace
IČ 47274611 tel. 412 516 127 e-mail: skola@oadc.cz

Obsah

1	Úvod do písemné elektronické komunikace.....	3
1.1	Cíle vzdělávacího modulu.....	3
1.2	Předmět normy.....	4
1.3	Formální úprava dopisů	6
1.4	Adresy.....	8
1.4.1	Pracovní list.....	12
1.5	Zkratky a značky.....	14
2	Metodika výuky.....	16
3	Obchodní agenda.....	19
3.1	Poptávka.....	19
3.1.1	Vzor.....	20
3.1.2	Pracovní list.....	21
3.2	Odpověď na poptávku.....	22
3.2.1	Pracovní list.....	23
3.3	Nabídka.....	24
3.3.1	Vzor.....	25
3.3.2	Pracovní list.....	26
3.4	Objednávka.....	27
3.4.1	Vzor.....	28
3.5	Potvrzení o přijetí objednávky.....	29
3.5.1	Pracovní list.....	30
3.6	Upomínka.....	31
3.6.1	Vzor.....	32
3.6.2	Pracovní list.....	33
3.7	Reklamáce.....	34
3.7.1	Vzor.....	35
3.7.2	Pracovní list.....	36
4	Provozní agenda.....	37
4.1	Osobní dopisy.....	37
4.1.1	Vzor.....	39
4.1.2	Pracovní list.....	40
4.2	Žádosti občanů.....	41
4.2.1	Vzor 1.....	45
4.2.2	Vzor 2.....	46
4.2.3	Pracovní list.....	47
4.2.4	Pracovní list.....	48
5	Personální agenda.....	49
5.1	Životopisy.....	49
5.1.1	Vzor.....	50
5.2	Evropský životopis.....	51
5.3	Profesní životopis.....	51
5.3.1	Pracovní list.....	52
5.4	Motivační dopis = Žádost o místo.....	53
5.4.1	Vzor A.....	58
5.4.2	Vzor B.....	59
5.4.3	Pracovní list.....	60
5.5	Pracovní poměr – obecné informace.....	62
5.6	Ukončení pracovního poměru.....	63
5.6.1	Vzor – Zrušení pracovního poměru ve zkušební době.....	65
5.6.2	Vzor – Dohoda o rozvázání pracovního poměru.....	66
5.6.3	Vzor – Okamžité zrušení pracovního poměru.....	67
5.6.4	Pracovní list.....	68
6	Doporučená literatura a zdroje:.....	70
7	Internetové stránky a odkazy:.....	70



1 Úvod do písemné elektronické komunikace

Výukové cíle kapitoly: Seznámení frekventantů kurzu s písemnou elektronickou komunikací, základními pojmy a základním vymezením PEK.

Forma studia: kombinace prezenčního studia a samostudia

E-learning: 40 hodin

1.1 Cíle vzdělávacího modulu:

Obecným cílem Písemné elektronické komunikace je připravit frekventanty kurzu na úspěšný občanský i pracovní život. Záměrem modulu je zvýšení produktivity a kvality práce na počítači. Cílem výuky v písemné elektronické komunikaci je mimo jiné prohloubit dovednost pracovat s počítači, vyhledávat, třídit a zpracovávat informace z moderních zdrojů.

Klíčové kompetence:

- zpracovat text s využitím formátování
- vyhotovovat písemnosti v normalizované úpravě
- dodržovat stanovené normy
- manipulovat s dokumenty (včetně elektronických) podle stanovených pravidel
- formulovat své myšlenky v písemné podobě - srozumitelně, souvisle, přehledně a jazykově správně
- pracovat s běžným základním a aplikačním programovým vybavením
- komunikovat elektronickou poštou
- získávat informace z otevřených zdrojů, zejména pak z celosvětové sítě Internet

Součástí jednotlivých témat modulu Písemná elektronická komunikace jsou pracovní listy s otázkami a praktickými úkoly.

Materiální a technické zabezpečení, studijní opory

ČSN 01 6910, studijní text formou skript, PC, Internet, E-learning



1.2 Předmět normy

ČSN 01 6910 stanoví pravidla pro grafickou úpravu textů zpracovaných textovými editory a zásady formálního uspořádání obchodních a úředních písemností.

Při používání normy jsou nezbytné referenční dokumenty. U datovaných odkazů platí pouze citovaná vydání. U nedatovaných odkazů platí poslední vydání referenčního dokumentu (včetně změn) viz Česká technická norma – Úprava písemností zpracovaných textovými editory ČSN 01 6910, www.cni.cz, vydáno Českým normalizačním institutem. Podle zákona č. 22/1997 Sb. smějí být české technické normy rozmnožovány a rozšiřovány jen se souhlasem Českého normalizačního institutu.

Změny v normě

Původně:

V současné době:

1/ Pomlčka - význam „až do“ bez mezer s pomlčkou nebo slovně s mezerami

1914 – 1918

1914-1918 **nebo** od roku 1914 do roku 1918

dovolená 11. – 18. ledna 2007

dovolená 11.-18. ledna 2007 nebo slovně
11. až 18. ledna 2007

učebnice strana 125 – 142 /až/

strana 125-142 **nebo** 125 až 142

1. – 9. v měsíci

1.-9. v měsíci

pondělí – pátek /až/

pondělí-pátek **nebo** pondělí až pátek

2/ Měřítko

1 : 10 000

1:10 000

3/ Peněžní částky

Sleva Kč 250,--

Kč 250,- /lze ale i 250,--/

4/ Písmo ke STZK

Ponechat Times New Roman

5/ Doporučeně

Pro seminář ke STZK – od objednávky výše všechny obchodní dopisy doporučeně.



Pro praxi – záleží na každé organizaci, firmě, úřadu, které písemnosti bude posílat doporučeně.

6/ Odvolací údaje v obchodních dopisech

E-mailová adresa – **pro STZK** – nutné odebrat hypertextový odkaz, **v praxi** jej lze ponechat.

7/ Datum v osobních dopisech

Norma uvádí a doporučuje odstavcovou úpravu + datum doprava, vypsát měsíc slovem.

Praxe – dopis píšeme odstavcovou úpravou + datum vpravo nebo blokovou úpravou – datum vlevo.



1.3 Formální úprava dopisů

Záhlaví

- obsahuje úplný název firmy, úřadu, právní formu, obchodní značku a úplnou adresu včetně PSČ, event. zápis do obchodního rejstříku

Adresa

- úprava dle NORMY, rozlišujeme, zda je to adresa fyzické nebo právnické osoby

Odvolací údaje

- obsahují: Naše značka, Váš dopis značky, Ze dne, Vyřizuje, Telefon, Fax, E-mail, Datum
- Každá firma, úřad si určuje odvolací údaje dle své potřeby, dodržuje pak pořadí údajů ve všech dokumentech.

Datum

- v obchodních dopisech se obvykle uvádí dvoumístně číslicemi v sestupném tvaru př. 2010-11-20. Mezi čísla se vkládá spojovník.

Doporučeně

- v obchodních dopisech se uvádí nad adresní pole, v ostatních písemnostech jej obvykle píšeme od levé svislice pod adresu odesílatele.
- na obálce – do levého dolního rohu

Věc

- vystihuje stručně obsah dopisu = název písemnosti + předmět písemnosti
- např. **Poptávka po ubytování, Reklamace vodovodních baterií**
- píše se po vynechání 2 ř. pod posledním odvolacím údajem /pod datem/
- začíná velkým počátečním písmenem, nekončí tečkou a zvýrazňuje se tučně nebo podtržením
- slovo Věc se nepíše

Oslovení

- začíná od stejné svislice název písemnosti
- měl by jím začínat každý dopis
- vyplývá z adresy, řídíme se tím, komu je dopis adresován
- oslovujeme pátým pádem muže – Vážený pane Nováku, Vážený pane inženýre
- prvním pádem oslovujeme ženy - Vážená paní Nováková, Vážená paní ředitelko



- v oslovení má přednost funkce před titulem a příjmením, titul před příjmením; pokud je v adrese pouze jméno a příjmení pracovníka, oslovíme jej příjmením
- pokud v adrese není kontaktní osoba, oslovujeme obecně: Vážení obchodní partneři, Vážení dodavatelé apod.
- za oslovením píšeme čárku, vynecháme 1 řádek, a následuje text dopisu malým písmenem

Text dopisu

- pro obchodní a úřední dopisy používáme jednoduché řádkování
- pro osobní dopisy- doporučené řádkování 1,5
- dle obsahu dopisu se text člení do odstavců, mezi odstavci vkládáme mezeru /12 B u obchodního dopisu a 18 B u osobního dopisu/

Do výrazů, které nemají být odděleny od sebe při automatickém lámání řádků vkládáme pevnou mezeru: CTRL+SHIFT+Mezerník.

př. 5. května, Ing. Kolář apod.

Pozdrav

- považuje se za další odstavec
- píšeme jej od stejné svislíce jako předcházející odstavec
- od posledního řádku pozdrav dělí mezera 12 B u obchodního dopisu, 18 B u osobního dopisu

Razítko

- firmy, úřadu, instituce
- umístění nad vlastnoruční podpis, nesmí jej překrývat
- kulatá razítka se doplňují doprostřed pod text dopisu

Podpis

- při užití blokové úpravy dopisu je umístěn od levé svislíce jako předchozí odstavec
- pokud jsou na písemnosti 2 podpisy: vlevo se podepisuje pracovník s vyšší funkcí, vpravo pracovník s nižší funkcí

2 organizace: vpravo většinou podpis organizace, která dopis vyhotovila
vlevo podpis organizace, která se účastní jako druhá strana

Na rozmnožených písemnostech se podpis odpovědného pracovníka napíše počítačem nebo se vytiskne pozn. **v. r.** = vlastnoruční podpis.

Přílohy /viz NORMA/

- píší se od levé svislíce
- pod posledním řádkem textu po vynechání mezery 24 – 48 B /2 až 4 řádky/
- můžeme je uvést počtem, mohou se vyjmenovat, zvýraznit stejně jako věc



1.4 Adresy

Adresa: údaj, který se musí uvádět na obálkách, v dopisech, na balících, aby byla poštovní zásilka doručena správně osobě, firmě a na správné místo

Umístění adres:

Obálka

- vlevo nahoru adresa odesílatele, vpravo dolů adresa adresáta /příjemce/

Dopis

- odesílatel se obvykle uvádí do záhlaví nebo vlevo; adresát dle konkrétní šablony vpravo nebo vlevo pod adresu odesílatele

Blok údajů adres fyzickým osobám

1. ř. - oslovení /Vážená paní, Vážený pan, Pan, Paní/

2. ř. - jméno a příjmení včetně titulu získaného studiem na VŠ

př. Ing. Jana Nováková nebo MUDr. Jan Veselý

3. ř. - funkce - píše se s malým počátečním písmenem

- vedoucí katedry, vedoucí odbytu, starosta obce, ředitel školy apod./

- zpřesňující údaje /např. při podnájmu – u pí Hájkové/*není vždy obvyklé/*

4. ř. – ulice a číslo popisné

př. Moskevská 15
nám. Míru
Na Valech

ulice U Lesíka
ul. Práce
Pod Trať

nábřeží Osvoboditelů
ul. Bratří Čapků
most Palackého

Obecná jména – ulice, náměstí, nábřeží apod. se píše s malým počátečním písmenem.

Označení ulice začínající předložkou - předložka a první slovo po předložce se píše s velkým počátečním písmenem.



5. ř. – PSČ a název obce /mezi poslední dvě čísla a název obce se vkládá dlouhá mezera/

ve tvaru: 140 00 PRAHA 4 /název obce velkými písmeny, lze psát také pouze velké první počáteční písmeno/

Vážený pan

Ing. Aleš Záveský

PO BOX 41

405 02 DĚČÍN 6

Vážená paní

Ing. Kamila Zelená

Borovského 33

186 00 PRAHA



Projekt **Efektivní komunikace – cesta k úspěchu**

CZ.1.07/3.2.06/01.0015

Evropská obchodní akademie, Děčín I, Komenského náměstí 2, příspěvková organizace

IČ 47274611 tel. 412 516 127 e-mail: skola@oadc.cz

Blok údajů adres právnickým osobám

1. ř. - **název firmy, podniku, organizace, úřadu včetně právní formy /zkratka/**
2. ř. - **právní forma firmy**, pokud se tento údaj nevešel na řádek první
 - **jméno osoby**, které je dopis určen /tento údaj nemusí být vždy k dispozici/
 - př. Ing. Jana Nováková
 - pí Jana Nováková /pokud osoba nemá titul, je slušnost napsat zkratku paní = pí/
 - p. Jan Novák /zkratka pan/
 - **název oddělení**, kam je dopis určen /tento údaj nemusí být vždy k dispozici/
3. ř. - **název ulice a číslo popisné** nebo číslo poštovní příhrádky nebo PO BOXU
 - **jméno osoby**, které je dopis určen /tento údaj nemusí být vždy k dispozici/
 - **funkce - píše se s malým počátečním písmenem**
vedoucí katedry, vedoucí odbytu, starosta obce, ředitel školy apod./
4. ř. - **název ulice a číslo popisné** nebo číslo poštovní příhrádky nebo PO BOXU
PSČ a název obce /místo dodání/
5. ř. - **PSČ a název obce /místo dodání/** - pokud tyto údaje nejsou již uvedeny

ARMEX
akciová společnost
Folknářská 25
405 01 Děčín 1

DARPHIN, k. s.
PO BOX 40
110 01 PRAHA 1

Kovošrot, s. r. o.
obchodní oddělení
Mgr. Hana Veselá
Ústecká 25
405 01 Děčín 1

Gymnázium
příspěvková organizace
Mgr. Hana Veselá
ředitelka
náměstí Míru 3
691 21 Břeclav



POŠTOVNÍ PŘIHRÁDKA

Schránka umístěná na poště, kterou si za úplatu pronajímají osoby a firmy. Do schránky pošta dodává veškerou poštu kromě doporučených dopisů, které mohou být předány pouze proti podpisu a razítku u právnických osob, proti podpisu a předložení dokladu totožnosti u osob fyzických.

Př.: Ing. Jana Nováková, CSc. je často služebně delší dobu mimo místo svého bydliště, proto si pronajme na poště přihrádku a sem jí Pošta dodává veškeré poštovní zásilky:

Vážená paní /nebo jen Paní/
Ing. Jana Nováková, CSc.
p. p. 40 /poštovní přihrádka nebo PO BOX 40/
140 00 PRAHA 104

POSTE RESTANTE

- znamená uložit na poště

Př.: Paní Nováková jede na dovolenou, nezná přesnou adresu pobytu, a čeká během týdne důležitý dopis. Zjistí si před odjezdem adresu nejbližší Pošty a zanechá doma nebo v zaměstnání adresu pro doručení ve tvaru, př.:

Paní
Ing. Jana Nováková, CSc.
poste restante
154 45 Vilémov /adresa nejbližší pošty/

Dotyčná se chodí na tuto poštu sama ptát, zda jí nepřišel dopis.

Důležité odkazy:

1/ www.pravidla.cz – tituly, zkratky, atd.

2/ www.hyl.cz – tituly, dopisy atd.



1.4.1 Pracovní list

Sestavte adresy dle následujících údajů:

1/ Fyzické osoby

Marie Koukalová, Sofijská 25, Děčín, 405 02

.....

.....

.....

.....

.....

František Koucký, poštovní příhrádka 72, MUDr., Kamenné Žebrovice, 273 01

.....

.....

.....

.....

.....



2/ Právnické osoby /u všech typů právních forem uvedených společností použijte zkratku/

Oknoplast, akciová společnost, náměstí Svobody 45, 460 15 Liberec 15, ředitelka,
Mgr. Hana Veselá

.....
.....
.....
.....
.....

Nový Styl, společnost s ručením omezeným, poštovní příhrádka 72, Pardubice, 530 72

.....
.....
.....
.....
.....

Kovošrot Děčín, komanditní společnost, Papírnická 604/3, Děčín 1, 405 36

.....
.....
.....
.....
.....



1.5 Zkratky a značky

V obchodní korespondenci se psaní zkratk a značek řídí platnou normou o úpravě písemností zpracovaných textovými editory.

Zkratky, které vznikly zkrácením názvů psaných s velkým písmenem na začátku, se píšou s počátečním písmenem velkým. Ostatní zkratky se píšou zpravidla s počátečním písmenem malým. Uvnitř zkratk i za zkratkou samotnou píšeme za tečkou mezeru.

Obecné zkratky:

p. = pan
č. p. nebo čp. = číslo popisné
t. r. = tohoto roku

Zkratky právních forem organizací:

a. s. = akciová společnost
k. s. = komanditní společnost
v. o. s. = veřejná obchodní společnost
s. r. o. = společnost s ručením omezeným (také spol. s r. o.)

Zkratky ustálených slovních spojení se píší dohromady:

atd. = a tak dále, apod. = a podobně
aj. = a jiné, tj. = to je
např. = například

Pozn.: Za zkratkami pí = paní, fa, fy = firma, firmy, se tečka nepíše.

Při psaní značek se užívá zkratk s ustáleným grafickým obrazem, také písmena z cizích abeced.

Za značkami se nepíše tečka. Kdy se píše písmeno malé a kdy velké, je u jednotlivých značek přesně stanoveno.

Příklady:

Značky měř: m metr, km kilometr, m² metr čtvereční, ks kus

Značky vah: g gram, kg kilogram

Značky měn: Kč (česká) koruna

Mezi číslicí a značkou je mezeru:

Př.: 5 000 Kč = pět tisíc korun českých, 5 % = pět procent, § 9 = paragraf devět



Zkratky akademických titulů a vědecko-pedagogických hodností

Podoba zkratek

Tituly mají závaznou podobu ve shodě s platným zněním vysokoškolského zákona.

Diplomovaný specialista:

V roce 1998 stanovilo MŠMT označení pro absolventy vyšších odborných škol - na diplomech se má uvádět diplomovaný specialista v oboru... Zkrácená podoba označení absolventů vyšší odborné školy pro všechny obory je "DiS." a uvádí se vždy za jménem absolventa. Ve větě tento titul oddělujeme čárkou z obou stran.

Příklady titulů:

Bc.	bakalář	před jménem
Ing.	inženýr	před jménem
MUDr.	doktor medicíny	před jménem
Mgr.	magistr	před jménem
JUDr.	doktor práv	před jménem
PhDr.	doktor filozofie	před jménem
RNDr.	doktor přírodních věd	před jménem
doc.	docent	před jménem
CSc.	kandidát věd	za jménem
PaedDr.	doktor pedagogiky	před jménem
DiS.	diplomovaný specialista	za jménem

Tituly PaedDr., CSc. jsou stále v platnosti, ale již se neudělují.

Nové tituly

Univerzity v členských zemích EU, které splní příslušné standardy, mohou přidávat k titulům dodatek.

Bakalářský stupeň	EuroBachelor, eurobakalář
Magisterský stupeň	EuroMaster, euromagistr

Pravopis zkratek titulů

Oficiální podoba zkratky začíná vždy velkým písmenem. Používáme ji na vizitkách, v adresách a podobně.

Více na stránkách: www.pravidla.cz, www.hyl.cz



2 Metodika výuky

V pedagogice se používají **metody klasické** /výklad, vysvětlování/, které v dnešní době bývají často doplňovány **metodami alternativními** – moderními. Pokud jich známe více, můžeme lépe vybrat tu nejvhodnější.

Doporučená pravidla:

- 1) věnujte dostatečný čas na nácvik samotné metody. Procvičujte nové metody nejprve na jednoduchých úkolech. Teprve až si žáci zvyknou na novou metodu, můžete očekávat lepší výsledky.
- 2) výsledky práce není nutné vždy známkovat. Je ale důležité je vždy vyhodnotit učitelem nebo žáky samotnými.
- 3) pokud nebude nová metoda výuky fungovat v některé třídě nebo v některé hodině, znamená to, že metoda nebyla vhodná. Příčinou může být např. atmosféra ve skupině.
- 4) nové metody zavádějte postupně a pomalu. Postupujte po krocích, buďte trpěliví.
- 5) dbejte na zapamatování základních poznatků a jejich opakování.
- 6) je dobré si jednotlivé metody vyzkoušet na sobě, abyste porozuměli tomu, co prožívají žáci.
- 7) nevzdávejte to, pokud se Vám zpočátku nebude dařit při zavádění nových metod. Výsledky se určitě dostaví, žáci se zapojí do procesu učení, budou lépe a více spolupracovat.

EUR

E – evokace / fáze zjišťování, co žáci vědí/

U – uvědomění / nové informace o daném tématu; „navěšení“ informací na vědomosti předchozí/

R – reflexe / zpětná vazba, co si zapamatovali/

HEURISTIKA

- definuj problém
- získej informace
- vytvoř řešení
- vyhodnoť řešení
- realizuj

Metoda je vhodná při sestavování různých typů písemností, s využitím dostupných zdrojů – učebnice, Internet atd.



Pravda/nepravda

Slouží k opakování fakt. Žáci dostanou k dispozici tvrzení a odpovídají podle svých znalostí, zda je toto tvrzení pravdivé nebo není. Naznačíte obsah tématu, problém, který budete řešit.

Výhodou této metody je rychlost práce a možnost jednoduché kontroly, pokud řešení dáte ihned k dispozici. **Velmi důležité** je kombinovat jednoduchá tvrzení se složitějšími – aby zažili úspěch slabší žáci, a pro motivaci žáků bystřejších.

Číslo	Otázka	Pravda	Nepravda
1	Nadpis tabulky píšeme vlevo.		
2	Nadpis obvykle zvýrazňujeme tučným písmem.		

Brainstorming

Tato technika se využívá v praxi při řešení problémů, kdy je potřeba najít co nejvíce možných variant. Ve škole slouží ke zjišťování informací – jako tzv. průzkumník. Žáci sami zjišťují, co už sami vědí, vyhledávají ve své paměti informace, na které mohou nové učivo zavěsit. Zároveň rozvíjejí svoji kreativitu.

Průběh brainstormingu řídí jedna osoba, která účastníkům představí pravidla i problém k řešení. Hlídá pravidla, nesdílí své názory, sleduje, kdo chce mluvit. Druhá osoba zapisuje nápady na tabuli. Na závěr první osoba shrne všechny nápady. Poté může začít třídění nápadů, vyřazování špatných.

Důležité je, aby všichni metodu dobře pochopili. Pro začátek je vhodné vyzkoušet práci na zajímavém tématu. Napište pravidla tak, aby byla stále viditelná, připomínejte je během práce.

Pravidla

- řekněte co nejvíce nápadů
- nehodnot'te, nekritizujte
- zapisujte všechno
- buďte otevření
- inspirujte se, poslouvejte nápady ostatních

Brainwriting

Jedná se o psanou podobu brainstormingu. Pracují menší skupiny.

Skupina čtyř až osmi lidí sedí u jednoho stolu. Vedoucí předem napíše na jeden papír několik nápadů, položí jej doprostřed stolu. Každý člen skupiny dostane čistý list, na který poznamená vlastní nápady. Pokud nikoho nic nenapadá, položí svůj papír na stůl, vezme si jiný. **Pravidla** jsou stejná jako u předchozí metody.



Diskuze

Diskutování podle pravidel podporuje důležité sociální kompetence. Žáci se učí správně komunikovat a argumentovat.

Střídáme pracoviště

Tuto metodu využijeme při práci ve skupině, např. při tvorbě dokumentů, při hledání chyb v dokumentech z praxe.

Učitel připraví alespoň 4 stanoviště, kde budou žáci pracovat na vybraném tématu. Na každém stanovišti bude k dispozici zadání s přesně formulovanými úkoly v písemné podobě.

Úkoly na jednotlivých stanovištích na sebe mohou navazovat. Skupiny mají 3 až 6 žáků. Každá z těchto skupin pracuje na svém prvním stanovišti, po uplynutí času se posunují na další. Jeden člen předchozího týmu zůstane a poskytne informace o tom, co vytvořili. Posun po jednotlivých pracovištích se opakuje do té doby, než se opět dostanou na své původní pracoviště. Mluví skupiny na závěr seznámí ostatní s řešením svých úkolů. Žáci zhodnotí svou práci ve skupinách. Učitel doplní a upřesní informace, zhodnotí práci žáků i skupin.

Kolečko

Využití při opakování znalostí. Při výběru tématu je důležité, aby žáci měli již dostatek informací.

Učitel zapíše na tabuli téma a klade připravené otázky dle seznamu. Žáci sedí v lavicích nebo v kruhu a postupně odpovídají. Předávají si přitom nějaký drobný předmět. Nechce-li žák odpovídat, předá předmět druhému v řadě. Odpovědi zaznamenává na tabuli určený zapisovatel, postačí číslo otázky. Žáci mají jejich seznam k dispozici. Učitel na závěr zrekapituluje, zhodnotí, doplní a upřesní všechny odpovědi.

Tvorba dokumentů ve dvojicích

Nejčastěji tuto metodu využijeme při vytváření písemností, např. obchodního dopisu.

Žáky rozdělíme do dvojic. Každá dvojice si rozdělí zodpovědnost za práci na dokumentu na část A – formální úprava, část B – stylizace, pravopis, věcná správnost. Potom společně pracují na dokumentu. V hotové písemnosti uvedou, jak si zodpovědnost rozdělili. Práci předají k vyhodnocení učiteli, mohou ji zaslat e-mailem – práce využijeme jako zdroj učení se z chyb. Přímo v dokumentu lze vyznačit komentáře – Word – Vložit komentář.

Předpokládá se, že si žáci ve dvojicích pomáhají, musí ale dodržovat zodpovědnost za A a B.

Reálné dopisy - ukázky dopisů z praxe, reakce na reálné dopisy a reálné situace



3 Obchodní agenda

3.1 Poptávka

Jako odběratelé potřebujeme zboží nebo služby. Hledáme proto vhodné dodavatele, kteří budou splňovat všechny naše požadavky. Podle nabídnutých dodacích podmínek si vybíráme obchodní partnery. Poptávky jsou vždy nezávazné.

Forma poptávky:

- telefonický dotaz, osobní návštěva, písemná - obchodní dopis; inzerát

Výhody písemného jednání:

- a/ získáme všeobecný přehled o nabídkách
- b/ můžeme lépe porovnat kvalitu podmínek (cenu, jakost, dodací lhůtu, záruční dobu, servis)
- c/ v poptávce uvádíme, které údaje jsou pro nás zajímavé – druh zboží, cena, popis služby dodací podmínky apod.

Osnova poptávky:

1. Oslovení
2. Způsob získání informací o dodavateli (důvod, proč se na dodavatele obracíme)
3. Přesný popis zboží nebo služeb
4. Návrh dodacích podmínek
5. Výzva k nabídce
6. Zdvořilostní formulace, pozdrav

Způsoby stylizace poptávky:

- Bod 1 Vážení dodavatelé,(pokud je pro nás dodavatel neznámý)
Vážení obchodní partneři, (pokud s dodavatelem již obchodujeme)
- Bod 2 Z odborného tisku jsme se dozvěděli, že nabízíte ...
Na vašich internetových stránkách nás zaujala nabídka kancelářského nábytku.....
- Bod 3 Chceme zakoupit 16 počítačů, požadujeme propojení sítí, laserové tiskárny.
Pro vybavení naší nové kanceláře potřebujeme kancelářské stoly, židle,
- Bod 4 Zajímá nás konkrétní výše slev. Zašlete nám prosím aktuální ceník, katalog.
Uvítáme, když nám zboží dodáte do 1 měsíce.
- Bod 5 Těšíme se na Vaši brzkou nabídku.
Očekáváme Vaši nabídku.
- Bod 6 S pozdravem (lze také spojit bod 5 a 6 do jedné věty)

Odkaz: www.poptavka.cz, www.nuov.cz



3.1.1 Vzor

Lázně Kynžvart, Borovského 25, 323 41 Kynžvart
/Označení odesílatele s adresou a poštovním směrovacím číslem/

VÁŠ DOPIS ZN.:

ZE DNE:

NAŠE ZN.: 120/2010

VYŘIZUJE: Pecková

TEL.: 354 211 328

FAX: 354 211 329

E-MAIL: lazne@kynzvalt.cz

DATUM: 2010-07-02

SANTE, spol s r. o.
Ke Kostelu 79
691 21 BŘECLAV

Poptávka po zdravotní obuvi

Vážený dodavatelé,

z Vašeho inzerátu v Kynžvartských listech jsme se dozvěděli, že nabízíte různé druhy obuvi tuzemských i zahraničních výrobců.

Máme zájem o zdravotní obuv, zejména zdravotní a ortopedické pantofle, sandály a perforovanou obuv dámskou i pánskou. Dále nás zajímají ceny této obuvi a možný termín dodávky.

Žádáme Vás o zaslání nabídky uvedeného zboží včetně katalogu a ceníku.

S pozdravem

Dana Pecková
hospodářka

BANKOVNÍ SPOJENÍ

IČ

DIČ



3.1.2 Pracovní list

Zadání:

Pracujete na pozici asistentky/asistenta společnosti s ručením omezeným STAMPED, právní porady a reality (tel.: 544 712 111, fax: 544 712 122, e-mail: stamped@telecom.cz), a poptáváte se po vybavení kanceláří u dodavatele, kterým je společnost MISTRAL, s. r. o. (Antonínská 18, 602 00 Brno). Potřebujete vybavit interiér svítidly – jednak stropnicemi, jednak stolními lampami. Uvítali byste zaslání katalogu zboží s cenami včetně DPH. Dopis odesíláte dnešního dne pod zn. 582/20xx-Po. Podepíše jej Ing. Alena Butková, jednatelka společnosti.

Upravte nesprávnou stylizaci:

Z inzerátu v Děčínském deníku jsme se dozvěděli, že Vaše firma nabízí různé druhy zdravotní obuvi.

.....
.....
.....

Naše firma by měla zájem o Vaše zboží.

.....
.....
.....

Chtěli bychom Vás poprosit o zaslání katalogu Vaší společnosti.

.....
.....
.....

Okamžitě nám zašlete Vaši nabídku.

.....
.....
.....



3.2 Odpověď na poptávku

Obdrželi jsme poptávku = dostali jsme naději na zakázku.

Musíme odpovědět na všechny dotazy potenciálního zákazníka – možného budoucího odběratele.

*DAPO, akciová společnost, Peroutkova 51, 312 00 Plzeň/
/Označení odesílatele s adresou a poštovním směrovacím číslem/*

VÁŠ DOPIS ZN.: 472/Vr/2010
ZE DNE: 2010-08-13
NAŠE ZN.: 167/2010

VYŘIZUJE: Drábek
TEL.: 582 359 513
FAX: 582 358 892
E-MAIL: dapo@dapo.cz

TRIFIN, s. r. o.
pí Kateřina Vránová
jednatelka
Vápenice 3
796 01 PROSTĚJOV

DATUM: 2010-08-19

Odpověď na poptávku

Vážená paní jednatelko,

k Vaší poptávce po možnostech vedení účetnictví a dalších souvisejících službách sdělujeme, že pro Vás můžeme zajistit jak vedení účetnictví, tak i zpracování mzdové a personální agendy a daňové poradenství.

Pro zajištění auditu Vám navrhujeme společnost Audit Servis, se kterou se můžete spojit na e-mailové adrese audit@servis.cz.

Ujišťujeme Vás, že pokud využijete našich služeb při vedení účetnictví, budete s nimi vždy spokojeni.

S pozdravem

Ing. Pavel Heřmanský
vedoucí zákaznického centra

BANKOVNÍ SPOJENÍ

IČ

DIČ



3.2.1 Pracovní list

1) Odpovězte na poptávku po zdravotní obuvi

- správně doplňte údaje do odvolacích údajů
- zvolte správné datum do odvolacího údaje Ze dne

1) Uveďte správný název písemnosti – vyberte správnou možnost:

- Odpověď na poptávku po zdravotní obuvi
- Nabídka zdravotní obuvi
- Nabídka

2) Zvolte správné oslovení

3) Připravte si všechny podklady – rozmyslete obsah dopisu

- v úvodu nezapomeňte na poděkování za poptávku
- střed - odpovězte na všechny dotazy, doplňte dodací podmínky
- do závěru napište výzvu k objednavce, vyjádřete přesvědčení, že odběratele nabídka zaujala
- nezapomeňte na pozdrav
- příloha

4) Zpracujte písemnost

Stylizace: zvolte vhodné věty do této písemnosti, napište si různé možnosti

Formální úprava: kontrola úpravy a pravopisu



3.3 Nabídka

= odpověď na poptávku

Zasílá ji potenciální dodavatel, který sděluje požadované informace. K nabídce se přikládají prospekty, katalogy, letáky aj. Zvolíte-li pro nabídku zboží obchodní dopis, musí být velmi přesvědčivý, přesný a zajímavý.

Nabídka – druhy:

- a) vyžádaná (na základě poptávky)
- b) nevyžádaná (zaslané z vlastní iniciativy) – letáky, reklama, časopisy

Osnova nabídky:

1. Oslovení
2. Poděkování za poptávku (u nevyžádané nabídky se neuvádí)
3. Popis nabízeného zboží
4. Stanovení dodacích podmínek (lhůta, cena, doprava, balení, místo dodání aj.)
5. Výzva k objednávce
6. Zdvořilostí formulace, pozdrav

Způsoby stylizace nabídky:

- Bod 1 Vážení obchodní přátelé,.....Vážení odběratelé,.....Vážení obchodní partneři,.....Vážená paní Nováková,Vážený pane inženýre.....atd.
- Bod 2 Vyhovujeme rádi Vašemu přání a přikládáme naši nabídku.....
Potěšil nás Váš zájem o naše zboží a nabízíme Vám.....
- Bod 3 Jde o zboží, které můžeme dodávat jen v omezeném množství.
Vyvinuli jsme v poslední době nový model ve zlepšeném provedení.
- Bod 4 Vzhledem k tomu, že jde o skladovou položku, jsme ochotni Vám poskytnout zvláštní slevu ve výši ... %
Zasíláme Vám vzorky zboží s udáním ceny a množství, které máme k dispozici.
- Bod 5 Věříme, že shledáte naši nabídku zajímavou a že se rozhodnete zaslat nám objednávku.
Akce trvá do.... objednávku zašlete obratem.
- Bod 6 S pozdravem

Odkaz: www.nabidka.cz (zadání nabídek zdarma), www.nuov.cz



3.3.1 Vzor

FRUIT, s. r. o., Hudečkova 12, 361 01 Ostrov nad Ohří
/Označení odesílatele s adresou a poštovním směrovacím číslem/

VÁŠ DOPIS ZN.: 274/2010/Homl
ZE DNE: 2010-09-15
NAŠE ZN.: 422/2010

VYŘIZUJE: Pekárek
TEL.: 317 781 265
FAX: 317 781 266
E-MAIL: fruit@exp.bn.cz

DATUM: 2010-10-02

Jana Homolová
Obchod vánočním zbožím
Krocínova 2
110 00 PRAHA 1

Nabídka adventních kalendářů

Vážená paní Homolová,

děkujeme Vám za Vaši poptávku po adventních kalendářích. Ze širokého sortimentu našeho vánočního zboží Vám můžeme v udaných cenových relacích nabídnout:

Kalendář	Balení (ks x g)	Cena za 1 ks v Kč	
		bez DPH	s DPH
Wissa	6 x 50	19,90	24,28
Mach a Šebestová	6 x 50	23,40	28,55
Astérix	6 x 75	31,90	38,92

Budete-li mít zájem, můžeme Vám nabídnout i další zajímavé vánoční zboží, např. různé čokoládové figurky (Sněhulák, Mikuláš, Čert, Anděl), taštičky s plyšovou hračkou aj. Pro lepší přehled přikládáme katalog.

Věříme, že Vám naše zboží bude vyhovovat a zašlete nám co nejdříve objednávku.

S pozdravem

Helena Vršecká
vedoucí expedice

Katalog

BANKOVNÍ SPOJENÍ

IČ

DIČ



Projekt **Efektivní komunikace – cesta k úspěchu**
CZ.1.07/3.2.06/01.0015
Evropská obchodní akademie, Děčín I, Komenského náměstí 2, příspěvková organizace
IČ 47274611 tel. 412 516 127 e-mail: skola@oadc.cz

3.3.2 Pracovní list

Zadání:

Jste zaměstnancem ve významné firmě, která prodává parfém. Zpracujte nabídku, kde uvedete informaci o tom, že zavádíte na trh nový parfém, který se jmenuje Vášek. Cena parfému: 1.320 Kč/50 ml. Nabídku adresujte do Parfumerie Ola, s. r. o., Ing. Janě Proškové, vedoucí prodejny, Jemnická 24, 408 23 Kadaň. Ostatní údaje si vymyslete. Buďte kreativní při popisu výrobku.

Upravte nesprávnou stylizaci:

Dověděli jsme se, že Vaše firma vyrábí potahy na nábytek.

.....
.....
.....

Naše akciová společnost si Vám dovoluje nabídnout tyto služby.

.....
.....
.....

Naše firma vyřídí nabídku k Vaší spokojenosti.

.....
.....
.....
.....

Pokud Vás nabídka naší společnosti zaujala, pošlete nám objednávku.

.....
.....
.....
.....



3.4 Objednávka

= odpověď na nabídku, pokud je odběratel spokojen s informacemi uvedenými v nabídce

Formy písemných objednávek:

- objednávka formou obchodního dopisu
- objednávka formou objednávacího formuláře v písemné či elektronické podobě
- kupní smlouva

Objednávky se zasílají většinou doporučeně (objednavatel má doklad o zaslání). Někdy odběratel zasílá objednávku ve dvou vyhotoveních a žádá dodavatele o potvrzení a vrácení kopie objednávky.

Objednávky vyhotovujeme při jednoduchých obchodech, kupní smlouvu při dlouhodobých nebo větších dodávkách. Obě písemnosti se číslovají. /př. Objednávka č. 25/2010/

Osnova objednávky:

1. Oslovení
2. Přesný popis objednávaného zboží (služby), množství, cena
3. Termín a způsob dodání (např. poštou, osobní odběr ...) a způsob placení
4. Způsob potvrzení objednávky
5. Zdvořilostní formulace, pozdrav

Způsoby stylizace v objednávkách:

Úvod

Vážení obchodní partneři, Vážení dodavatelé, nebo oslovujeme konkrétním jménem (přednostně funkcí, titulem)

Děkujeme za Vaši nabídku, podle které objednáváme ...
Na základě inzerce v Hospodářských novinách objednáváme ...
Podle ceníku, který jste přiložili k nabídce, objednáváme

Termín a způsob dodání

Sdělte nám, zda můžete dovézt zboží vlastní dopravou ... Objednané zboží si osobně vyzvedneme ve Vašem skladu ... Dodávku zašlete doporučeně na adresu naší firmy ...

Způsob potvrzení objednávky

Žádáme Vás o brzké potvrzení naší objednávky ... Objednávku zasíláme dvojmo a žádáme Vás o vrácení potvrzené kopie ... Věříme, že naši objednávku vyřídíte včas ...

S pozdravem



3.4.1 Vzor

LINGUA, spol. s r. o., Rokycanova 6, 312 01 Plzeň
/Označení odesílatele s adresou a poštovním směrovacím číslem/

Doporučeně

VÁŠ DOPIS ZN.: 487/2010/Sv
ZE DNE: 2010-07-21
NAŠE ZN.: Obj-405/2010

VYŘIZUJE: Anderle
TEL.: 220 412 111
FAX: 240 412 112
E-MAIL: lingua@lingua.praha.cz

DATUM: 2010-07-24

MEGA BOOKS
INTERNATIONAL, s. r. o.
pí Jitka Hlaváčková
Štěpánská 15
120 00 PRAHA 2

Objednávka č. 390/2010

Vážená paní Hlaváčková,

děkujeme Vám za nabídku cizojazyčných učebních pomůcek, podle níž objednáваме:

- 1 ks Britannica Concise Encyclopedia za 2 637 Kč
- 1 ks Oxford Advanced Learner's Dictionary na CD za 599 Kč
- 3 ks The Good Grammar Book za 397 Kč

Objednané pomůcky odebereme osobně v den, kdy je připravíte k převzetí. Úhradu provedeme na místě v hotovosti.

Žádáme Vás o brzké potvrzení naší objednávky.

S pozdravem

RNDr. Hedvika Součková
ředitelka

BANKOVNÍ SPOJENÍ

IČ

DIČ



3.5 Potvrzení o přijetí objednávky

Potvrzením se dodavatel zavazuje, že objednávku vyřídí. Posílá se formou obchodního dopisu nebo e-mailem

Osnova potvrzení o přijetí objednávky:

1. potvrzení objednávky
2. označení objednaného zboží (cena, množství, velikost), dodací lhůta
3. zdvořilostní věta na závěr dopisu

Z á h l a v í d o p i s u
Označení odesílatele s adresou a poštovním směrovacím číslem

Doporučeně

VÁŠ DOPIS ZN.: 486/2010
ZE DNE: 2010-09-02
NAŠE ZN.: 115/2010

VYŘÍZUJE: Žohová
TEL.: 269 251 305
FAX: 269 251 305
E-MAIL: luo.han@worldonline.cz

DATUM: 2010-09-04

Miramare, a. s.
Ing. Oldřich Vejvoda
Šplechtova 11
193 00 PRAHA 913

Potvrzení objednávky

Vážený pane inženýre,

potvrzujeme Vaši objednávku oběda pro 48 účastníků, který se bude konat dne 17. září 2010 v 11:45 hodin.

Dodáme Vám polévku s masovými knedlíčky (38 Kč), předkrm – smažené kuřecí taštičky (50 Kč), specialitu – maso tří chutí v hrnečku (158 Kč) a míchaný zeleninový salát (38 Kč). Spolu s obědem zajistíme i obsluhu.

Věříme, že s našimi specialitami budete spokojeni a stanete se našimi stálými zákazníky.

S pozdravem

Zdena Žohová
účetní

BANKOVNÍ SPOJENÍ

IČ

DIČ



3.5.1 Pracovní list

Zadání:

Ve funkci asistentky/ta ředitele Obchodní akademie /Muchova 7, 568 02 Svitavy, tel. a fax 542 852 405/, odpovídáte dnešního dne na nabídku zn. 624/Ko ze dne D – 8/, Ing. Karla Koželuha, majitele SPORTHOTELU PRŮHONICE /Malečkova 5, 252 43 Průhonice
Objednáváte /obj. č. 5/20xx/ na dobu od patnáctého do osmnáctého března příštího roku 11 dvoulůžkových pokojů pro 20 žáků a 2 učitelky, vše včetně snídaně. Sdělte, že úhradu ubytování provedete v den příjezdu v hotovosti, a to ve výši 830 Kč za dvoulůžkový pokoj a 980 Kč za jednolůžkový pokoj. Očekáváte potvrzení objednávky obratem. Písemnost značky 405/20xx opatřete podpisem Ing. Adama Veselého, ředitele školy.

Upravte nesprávnou stylizaci:

Děkujeme Vám za Vaši nabídku, na základě které naše firma objednává

.....
.....
.....
.....

Objednávku zasíláme dvojmo, ihned nám vraťte kopii.

.....
.....
.....
.....

V příloze Vám přikládáme námi potvrzenou objednávku č.

.....
.....
.....
.....

Podle ceníku, který byl přiložen k nabídce, bychom si chtěli od Vaší společnosti objednat....

.....
.....
.....
.....



3.6 Upomínka

Nezaplatí-li kupující /odběratel = dlužník/ za zboží nebo službu ve lhůtě splatnosti, zasílá prodávající /dodavatel = věřitel/ upomínku úhrady faktury.

Pokud dlužník /odběratel/ včas fakturu nezaplatí, může od něho dodavatel požadovat: poplatky z prodlení/penále/, úhradu upomínacích výdajů, v případě soudního řízení – soudní výdaje.

Důvody, proč se platba mohla zdržet:

- opomenutí
- nepořádek v účetnictví
- nedostatek finančních prostředků na účtu dlužníka

V zájmu dodavatele je:

- sledovat platby svých zákazníků, řádně evidovat jednotlivé zákazníky a zakázky
- včas posílat upomínky
- nedostat se vinou neplatících zákazníků do platební neschopnosti

Dřívější praxe: zaslání 1. upomínky, 2. upomínky, poslední upomínky = Pokus o smír.

Dnes: obvykle postačuje pouze 1 upomínka, která je první a poslední zároveň. Důvodem je zdlouhavá administrativa, náklady na poštovné. Soudní praxe nevyžaduje při vymáhání pohledávky doložení jakékoli upomínky ze strany věřitele, kterou adresuje dlužníkovi.

Dlužníka můžeme upozornit na prošlou lhůtu splatnosti dopisem, který nemusí být označen jako upomínka (tón dopisu bude taktní, zatím nevíme, kde se stala chyba)

- můžeme připojit kopii faktury
- je vhodné poslat dopis doporučeně /pro dokladování u soudu/

Osnova upomínky:

- 1/ Oslovení (nikdy nezapomínejme na zdvořilé chování)
- 2/ Odkaz na splatnost faktury
- 3/ Vyslovení předpokladu, že jde o přehlédnutí nebo že zákazník mezitím zaplatil
- 4/ Pozdrav

Pokud dlužník nereaguje na 1. výzvu k úhradě dlužné částky:

- pošleme další dopis, ve kterém v úvodu zmíníme předešlou korespondenci
- zvolíme již „přísnější“ tón dopisu, upozorníme na případné soudní jednání



3.6.1 Vzor

SALETA, a. s., Karáskova 12, 312 01 Plzeň
/Označení odesílatele s adresou a poštovním směrovacím číslem/

Doporučeně

VÁŠ DOPIS ZN.:

ZE DNE:

NAŠE ZN.: 129/2010/Ba

VYŘIZUJE: Dudková

TEL.: 491 325 132

FAX: 491 325 132

E-MAIL: maxx@obox.cz

DATUM: 2010-05-21

Družstvo SANITA
p. Pavel Nejedlý
jednatel
Husovo nám. 18
110 00 PRAHA

Upomínka úhrady dodávky /Úhrada faktury č. 387/2010/

Vážený pane jednateli,

zřejmě nedopatřením jste do dnešního dne neuhradili naši fakturu č. 387/2010 ze dne 26. dubna t. r. znějící na 156 242 Kč za odebranou zásilku stavební a sanitární chemie, která byla splatná dne 6. května t. r.

Žádáme Vás, abyste dlužnou částku zaslali na náš účet č. 45678-023/0600 u pobočky Agrobanky v Náchodě. Pro informaci přikládáme kopii neuhrazené faktury a kopii dodacího listu.

Pokud jste fakturu již uhradili, považujte naši upomínku za bezpředmětnou.

S pozdravem

Ing. Miroslav Bartoš
vedoucí účtárny

2 přílohy

BANKOVNÍ SPOJENÍ

IČ

DIČ



3.6.2 Pracovní list

Jako asistent/ka společnosti s ručením omezeným DELTA, Hrnčířská 125, Praha 2, PSČ 120 00 /tel. a fax: 644 111 134, e-mail: delta@seznam.cz/, posíláte dnešního dne upomínku SOŠ kartografické, Slezská 2, 120 00 Praha 2. Adresujte ji řediteli školy, Ing. Michalu Máchovi. Kontrolou výpisu z Vašeho běžného účtu jste zjistili, že Vám SOŠ dosud neuhradila fakturu č. 65438/10 na 6.400 Kč. Splatnost byla před 14 dny. Fakturu převzala škola spolu s dodávkou kancelářského zboží před 30 dny /uved'te konkrétní datum/. K dopisu přikládáte kopii faktury. Žádáte o úhradu dlužné částky nejpozději do deseti dnů od data vyhotovení dopisu. Dopis odesíláte pod značkou 86/xx-HR, podepíše jej Hynek Hrachor, finanční ředitel.

Upravte nesprávnou stylizaci:

Když jsme prošli naši evidenci faktur, tak jsme zjistili, že nám Vaše firma do dneška nezaplatila fakturu č. 456/2010 na částku 80.000 Kč.

.....
.....
.....
.....

Chtěli bychom Vás požádat, jestli byste nám dlužnou částku zaslali na náš účet 45678-023/0600 u pobočky Agrobanky v Náchodě.

.....
.....
.....
.....

Pokud jste fakturu již uhradili, klidně považujte naši upomínku za bezpředmětnou.

.....
.....
.....
.....

Odkazy: www.hyl.cz – OBK on-line, vzorové písemnosti www.nuov.cz



3.7 Reklamacce

Individuální dopis, který vyhotovuje odběratel v případě, že:

- byly zjištěny závady při převzetí zboží (např. poškození, bylo dodáno jiné zboží, jiné provedení) – kontrola dle objednávky a dodacího listu,
- projevíly se vady v záruční době,
- byly zjištěny chyby v účetních dokladech (např. fa).

Reklamacce posíláme ihned po zjištění závady. Podkladem pro sepsání reklamacce jsou různé zápisy o vadách, fotografie, vzorky.

Přílohy se uvádí jmenovitě.

Osnova reklamacce

- oslovení
- přesný popis zjištěné závady a odvolání na objednávku/kupní smlouvu/
- návrh řešení situace /výměna zboží, oprava, sleva apod./
- úvodní a závěrečné zdvořilostní fráze – je-li vhodné je použít
- zdvořilostní pozdrav

Způsoby vyjadřování v reklamacích:

Přesný popis zjištěné závady a odvolání na objednávku/kupní smlouvu

Při převzetí zboží jsme zjistili, že neodpovídá naší objednávce č. ...
Při expedici náhradních dílů nejspíš došlo k omylu ...

Návrh na řešení situace např. dodání náhradního/chybějícího zboží, sleva z ceny, oprava (pokud je možná), odstoupení od KS, oprava dokladu.

Žádáme Vás o urychlené zaslání chybějícího zboží.....

Poškozené výrobky můžeme přijmout jen za podmínky, že jejich cenu snížíte o 20 % ...
Žádáme Vás o vystavení nové faktury ...



3.7.1 Vzor

Označení odesílatele s adresou a poštovním směrovacím číslem

Doporučeně

VÁŠ DOPIS ZN.:

ZE DNE:

NAŠE ZN.: 84/2010-Lo

VYŘIZUJE: Vaňková

TEL.: 422 645 678

FAX: 422 645 680

E-MAIL: posta@prozdravi.cz

DATUM: 2010-11-23

Obilné mlýny, a. s.
Ing. Miloš Marvan
obchodní ředitel
Krkonošská 9
541 01 TRUTNOV

Reklamace dodávky obilných kaší

Vážený pane řediteli,

dne 20. 10. t. r. jsme převzali Vaši dodávku obilných kaší ve velkoobchodním balení podle naší objednávky č. 87/10. Při přípravě rozvozu do jednotlivých prodejen jsme v jednom z balení objevili lezoucí hmyz. Zkontrolovali jsme namátkově i další části dodávky a nenašli jsme žádné nezamořené balení.

V tomto stavu jsou obilné kaše neprodejně. Odmítáme proto Vaši dodávku uhradit a žádáme o její urychlené nahrazení nezamořeným zbožím. Závadnou dodávku si při této příležitosti odvezete. Pro Vaši orientaci přikládáme kopii objednávky, dodací list a zápis o vadách.

Věříme, že v zájmu našich dalších obchodních vztahů nám dodáte nové zboží co nejdříve, a jsme s pozdravem

Ladislav Lopuch
vedoucí odd. zásobování

3 přílohy

BANKOVNÍ SPOJENÍ

IČ

DIČ



Projekt **Efektivní komunikace – cesta k úspěchu**

CZ.1.07/3.2.06/01.0015

Evropská obchodní akademie, Děčín I, Komenského náměstí 2, příspěvková organizace
IČ 47274611 tel. 412 516 127 e-mail: skola@oadc.cz

3.7.2 Pracovní list

Upravte nesprávnou stylizaci:

Vzhledem k uvedeným okolnostem odmítáme, aby byla zaplacená Vaše faktura č. 415/2010 a požadujeme, abyste nám poskytli 15 % slevu z požadované částky.

.....
.....
.....
.....

Objednávkou č. 509/2010 ze dne 28. června t. r. jsme si u Vás objednali na 28. července t. r. a zmluvili odvoz vybouraných dveří a oken z adaptovaných prostor.

.....
.....
.....

Doufáme, že naši reklamaci snad můžete vyřídit.

.....
.....
.....
.....

Vypracujte reklamace dle zadání. Využijte všechny dostupné informace a vzor.

Kancelářský nábytek

Jako pracovník/pracovnice Gymnázia v Plzni /adresu, tel., fax. a e-mail zvolte sami/ se obrátíte na oddělení reklamací komanditní společnosti EXTRA (Chlumecká 2320, 110 00 Praha 10) s reklamací kancelářského nábytku. Podle katalogu společnosti jste před 15 dny objednávkou č. 498/200x žádali dodat 32 kusů otáčecích židlí Kvatro a 32 kusů počítačových stolků GENIUS. Místo otáčecích židlí jste obdrželi židle skládací, které jsou vratké, naprosto nevhodné pro žáky. O záměně byl sepsán Protokol o vadách, jehož kopii přikládáte. Žádáte o výměnu. Sdělte dodavateli, že ostatní kancelářský nábytek došel v pořádku a s jeho kvalitou jste spokojeni. Dopis zn. 521/20xx dnešního dne podepisuje inženýr Jan Novák, zástupce ředitele školy.



4 Provozní agenda

4.1 Osobní dopisy

Osobní dopisy píše vedoucí pracovníci (např. majitelé firem, ředitelé) svým zaměstnancům při zvláštních příležitostech (např. blahopřání k pracovnímu jubileu) nebo i vedoucím pracovníkům z jiných firem (např. blahopřání k novému roku, doporučující dopisy). Zaslouhují si mimořádnou pozornost a píše se vždy na kvalitní kancelářský papír, obvykle ve formátu A4. Lze použít kvalitní ruční papír. V poslední době se objevují i osobní dopisy zvláštního charakteru – žádosti o obchodní jednání na nejvyšší úrovni, poskytnutí mimořádného termínu schůzky, o mimořádné podmínky smlouvy.

- **dopisy společenského charakteru**

1. **blahopřejné** – při životním nebo pracovním jubileu, získání významného postavení ve firmě, uzavření sňatku ...
2. **děkovné** – při vyjádření pochvaly za dlouholetou nebo dobře vykonanou práci ...
3. **soustrastné** – kondolenčními dopisy projevuje vedoucí pracovník svou účast nad úmrtím pracovníka nebo členů jeho rodiny
4. **omluvné** – pracovník se písemně omlouvá, že se nemůže z vážných důvodů účastnit významné akce
5. **pozvání** – osobní dopis, který se přikládá k pozvánce

- **dopisy s pracovním zaměřením**

1. doporučení
2. žádosti o finanční příspěvek, sponzorství atd.

Úprava osobních dopisů

- Na dopisním papíru je vlevo nahoře předtištěn název organizace a funkce pisatele dopisu.
- Místo a datum odeslání se píše v řádkovém tvaru, vzestupně, měsíc se vypisuje slovem, celé datum se přisunuje k pravému okraji. Je-li třeba, uvede se pod datem spisová značka odesílatele.
- Dopis začíná vždy oslovením, umístěným od levé svislice, pokud nepíše dopis v blokové úpravě. Obě úpravy jsou možné.
- Při psaní textu se používá řádkování 1 ½.
- Mezi oslovením a textem, mezi odstavci, mezi posledním řádkem textu a pozdravem se řádkuje 2x.



- Nové odstavce se odrážejí od levé svislice o 5 úhozů, pokud jsme si zvolili odstavcovou úpravu.
- Úplná adresa příjemce se píše vždy od levé svislice pod textem dopisu, nejlépe asi v polovině zbývajících místa tak, aby spodní okraj byl minimálně 2,5 až 3 cm, řádkování 1. PSČ se neuvádí.

Přílohy

Zároveň s osobním dopisem posíláme /i když ojedinele/ přílohy. Mohou být vypsány v textu, např. - Přikládáme pozvánku a program konference. Pak je to text a pod pozdrav stačí napsat **2 přílohy**

nebo

K dopisu přikládáte pozvánku a program. = pouze informace, nebude to v dopise jako věta, ale pouze uvedeny přílohy pod pozdravem.

Ukázky stylizace:

Dovolte, abych Vám co nejsrdečněji blahopřál.

K významnému životnímu výročí Vám blahopřeji.

Dovoluji si Vám do nového roku popřát vše nejlepší a hodně pracovních úspěchů.

Chci Vám zároveň poděkovat za ...

Věřím, že naše dobré obchodní styky budou i v novém roce pokračovat.

Do dalších let Vám přeji (dovolte, abych Vám do dalších let popřál pevné zdraví, spokojenost v osobním životě, hodně pracovních úspěchů...)

Jsem upřímně potěšen zprávou, že jste byl jmenován do funkce ředitele tak významné společnosti.

V těchto dnech odcházíte z mé firmy. Chci Vám při této příležitosti poděkovat...

Dovolte, abych Vám za sebe i za své spolupracovníky vyjádřil hlubokou soustrast a upřímnou spoluúčasť v bolesti, kterou prožíváte po úmrtí Vaší manželky.

Dovoluji si Vás pozvat na..., která se uskuteční v úterý ...

Věřím, že pozvání přijmete, a těším se na Vaši návštěvu.



4.1.1 Vzor

Ing. Miloš Zábranský
náměstek ředitele
Výzkumný ústav rybářský a hydrobiologický
Vodňany

Vodňany 11. ledna 2010

Vážený pane docente,

dovolte, abych Vám jménem svým i jménem všech svých spolupracovníků popřál k Vaším 80. narozeninám.

Dožil jste se jich v plném zdraví a duševní svěžesti, o čemž svědčí i Vaše externí spolupráce v našem badatelském výzkumu.

Přeji Vám, abyste své narozeniny příjemně oslavil. Věřím, že se s námi sejdete jako každý rok na Vodňanských rybářských dnech.

Se srdečným pozdravem

(vlastnoruční podpis)

Vážený pan
Doc. RNDr. Vladimír Červenka
Husova 2
České Budějovice



4.1.2 Pracovní list

Vypracujte osobní dopis dle zadání:

1/ **Odesílatel:** Vaše jméno a příjmení včetně titulu, funkce ředitel/ředitelka, Galerie U Panského dvora, Beroun. **Adresát:** Ing. Petr Pavelka, Nižbor, Křivoklátská 156, starosta. Do dopisu uveďte dnešní datum. Oslovíte pana starostu. Text: - dovoluji, abych Vás co nejsrději pozval/a na výstavu fotografií a obrazů, které zachycují Berounsko pohledem umělců. Díla jsou zapůjčena ze soukromých sbírek. - Slavnostní otevření výstavy se uskuteční dne 27. května 20xx ve 14:00 h v Galerii U Panského dvora. - Věřím, že si i přes značné pracovní vytížení najdete čas a přijдете si výstavu prohlédnout. - Těším se na Vaši návštěvu a jsem s pozdravem

Upravte následující stylizaci:

Vytvořte vhodnou závěrečnou větu, kdy musíte oznámit odesílateli, že sponzorský dar neposkytnete, uveďte také důvod odmítnutí.

.....

.....

.....

.....

.....

Napište krátkou kondolenci nad neočekávaným úmrtím ženy Vašeho zaměstnance a vyjádřete případnou pomoc.

.....

.....

.....

.....

.....

Poblahopřejte řediteli partnerské firmy k jeho životnímu výročí.

.....

.....

.....

.....

.....



4.2 Žádosti občanů

Žádosti občanů – dopisy, které píše občan firmě, úřadu, instituci apod.

Tento typ dopisu upravujeme obvykle na čistý list, v praxi mohou mít některé organizace vlastní šablony.

Adresa odesílatele:

- píšeme ji buď do bloku, tzn. na první řádek JMÉNO a PŘÍJMENÍ, na řádek druhý ULICI a Č. P., na řádek třetí PSČ a NÁZEV OBCE, pod to lze uvést číslo tel. nebo e-mail
 - **nebo** uvádíme na 1. ř. pouze jméno a příjmení a na další řádek ostatní adresní údaje, pod adresu lze uvést i číslo tel. nebo e-mail
- Pokud nepošíláme dopis Doporučeně, je mezi adresou odesílatele a adresou adresáta mezera max. **48 B** (volíme dle délky dopisu).

Doporučeně:

Tento druh dopisu můžeme (ale nemusíme) posílat doporučeně, mezi adresou odesílatele a tímto údajem zvolíme mezeru **24 B–36 B**, za tímto údajem mezeru **12 B**

Adresa adresáta:

- na 1. řádek *Oslovení* (u fyz. osob Vážený pan, Vážená paní), u právnických osob uvádíme Název firmy, úřadu, právní formu
- na 2. řádek *Jméno a příjmení* včetně titulu
- na 3. řádek *Funkci osoby*, které je dopis adresován, nebo název oddělení
- na 4. řádek *Ulici, č. p.*
- na 5. řádek *PSČ a Název obce* – píšeme s velkým počátečním písmenem, poštovní úřad připouští obě možnosti: **Děčín, DĚČÍN**

Datum:

- píšeme obvykle od levé svislice, bez názvu obce ve tvaru: *2010-03-14* + použijeme *blokovou úpravu* (datum, věc, oslovení, text i pozdrav - píšeme od levé svislice)
- před datem mezeru **24–36 B**, za datem mezeru **24 B**
- kde je umístěn a vytištěn datum, tam po vytištění doplníme vlastnoruční podpis

Věc:

- nepíšeme slovo věc
- píšeme heslovitě a stručně obsah dopisu, od levé svislice
- píše se s velkým počátečním písmenem, na konci nepíšeme tečku
- zvýrazňujeme nejlépe tučně
- za věcí následuje mezeru **24 B**



Oslovení:

- vyplývá z adresy adresáta, píše se s velkým počátečním písmenem
- oslovujeme v pořadí 1. funkce, 2. titul, 3. příjmení
- začíná od levé svislice a končí čárkou, vlastní text začíná malým písmenem
- mezi oslovením a textem je mezera **12 B**
- pokud v dopise oslovení neuvedeme, je mezera mezi věcí a textem **24 B**

Příklady oslovení:

Ing. Jan Veselý, ředitel školy	Vážený pane řediteli, ...(oslovíme funkcí)
Mgr. Hana Nováková	Vážená paní magistro, ...(oslovíme titulem)
Jiří Plechatý	Vážený pane Plechatý, ...(oslovíme příjmením)
JUDr. Pavel Suchý	Vážený pane doktore, ...(oslovíme titulem)

Text dopisu:

- používá se jednoduché řádkování
- člení se do odstavců, mezi odstavci mezery **12 B**
- **používáme:**
 - 1/ blokovou úpravu, tzn. vše od levé svislice, včetně datumu ve tvaru 2010-04-19 a vlastnoručního podpisu
 - 2/ odstavcovou úpravu, tzn. první řádek každého odstavce začíná odsazením 1. ř. od levé svislice - TABULÁTOREM
- pravý okraj ponecháváme nezarovnaný, lze použít automatické dělení slov
- do spojení, jež nemají být oddělena, se **vkładají pevné mezery** /CTRL+Shift+mezerník/
př. Ing. Nový, v Náchodě
- levý a pravý okraj 25 mm, kontrola přes **Vzhled stránky-okraje**
- **hlídáme si pravý okraj ± 5 úhozů rozdíl mezi konci jednotlivých řádků**

Na konci řádků nesmí zůstat s, z, v, k, také nesmí být rozděleno datum tímto způsobem: 27. Na 1. řádku a druhém řádku května **2010**; lze event. **27. května** na 1. řádek a na druhý řádek **2010**.



Pozdrav:

- měl by zde být tak jako v obchodním dopise
- považuje se za další odstavec
- pokud je součástí věty, nepíše se na konci tečka
- za pozdravem následuje mezera pro umístění podpisu, přibližně **48 B**

Podpis:

- neuvádíme zde tištěné jméno a příjmení, ani funkci
- **dopis podepisujeme vlevo** od stejné vvislice jako text, do mezery mezi pozdrav a přílohu (mezeru volíme dle délky dopisu)

Příloha:

- příkládají se například různé kopie dokladů, životopis, lékařské potvrzení apod.
- uvádíme ji od levé vvislice, píšeme ji **vždy s velkým počátečním písmenem** a zvýrazňujeme obvykle **tučně** nebo **podtrženě**
- za slovem příloha neděláme nikdy dvojtečku!
- pokud je o ní zmínka v textu, napíšeme pod text dopisu pouze **Příloha** nebo **2 přílohy**
- pokud v textu není, napíšeme nadpis **Příloha** a pod to Lékařský posudek nebo jen **Lékařský posudek**
- u příloh vyjmenovaných v textu lze použít i tento (složitější) způsob:

Přílohy

Faktura

Dodací list

Poznámky:



Projekt **Efektivní komunikace – cesta k úspěchu**

CZ.1.07/3.2.06/01.0015

Evropská obchodní akademie, Děčín I, Komenského náměstí 2, příspěvková organizace

IČ 47274611 tel. 412 516 127 e-mail: skola@oadc.cz

Struktura žádosti

- 1) Vaše adresa
- 2) Adresa adresáta
- 3) Datum ve tvaru 2010-12-16 /rok-měsíc-den/
- 4) Předmět dopisu (Žádost o ...)**
- 5) Oslovení
- 6) Úvod dopisu
- 7) Základní informace – 1 až dva odstavce

8) Závěr dopisu

9) Pozdrav

Vlastnoruční podpis

10) Přílohy



4.2.1 Vzor 1

František Kysela
Pohraniční 175
362 73 Vojkovice n. Ohří

pod adresu můžeme ještě uvést tel. číslo

Doporučeně

nemusí být vždy

SPŠ strojní
Ing. Viktor Kaplan
ředitel
Kubova 13
363 01 Ostrov n. Ohří

obec lze napsat i velkými písmeny – u obou adres

2010-03-14

Žádost o přerušení studia

Vážený pane řediteli,

prosím Vás, abyste mému synovi Janu Kyselovi, který je žákem 3. ročníku Vaší školy, povolil přerušit studium ze zdravotních důvodů.

Syn trpí již delší dobu vážným ledvinovým onemocněním, kvůli němuž v průběhu tohoto školního roku měl několik krátkodobých a dvě dlouhodobé absence. Kromě toho nastupuje 27. března t. r. měsíční lázeňskou léčbu, která bude mít za následek další dlouhodobou nepřítomnost ve škole.

Podle prognózy ošetřujícího lékaře by se však po absolvování lázeňské léčby měl synův zdravotní stav zlepšit natolik, že by od začátku příštího školního roku měl být schopen opakováním třetího ročníku ve studiu pokračovat.

Věřím, vážený pane řediteli, že vzhledem k dosavadnímu dobrému prospěchu mého syna i jeho zájmu o zdárné dokončení studia mé žádosti vyhovíte.

Děkuji Vám za pochopení.

S pozdravem

Lékařský posudek



4.2.2 Vzor 2

Aleš Novák
Moskevská 13
405 02 Děčín 6

Doporučeně

/může být a nemusí/

Městský úřad
Odbor dopravy
nám. Míru 2
405 01 Děčín 1

2010-11-11

Žádost o vyhrazení parkovací plochy pro osobní automobil SPZ DCE - 968074

Žádám o vyhrazení parkovací plochy pro osobní automobil SPZ DCE – 968074 na odstavné ploše před domem na Moskevské ulici č. p. 13, 405 02 Děčín 6. Jsem nositelem zdravotní průkazky ZP.

Na vyhrazeném místě budu zachovávat pořádek a nebudu ho používat k mytí vozidla. Označení místa dohodnu s Technickými službami města Děčína.

S pozdravem

Příloha

Kopie zdravotního průkazu

*Po vytištění dopisu doplnit vlastnoruční podpis – mezi pozdrav a přílohu
Pomůcka – kde je datum, tam bude podpis.*



4.2.3 Pracovní list

Najděte chyby a opravte:

Aleš Novák
Moskevská 13
Děčín 6 405 02

Doporučeně

Městský úřad
Odbor dopravy
nám. míru 2
405 01 Děčín 1

11., listopadu 2010

Žádost o vyhrazení parkovací plochy pro osobní automobil SPZ DCE – 968074

Dobrý den,

žádám o vyhrazení parkovací plochy pro osobní automobil SPZ DCE – 968074 na odstavné ploše před domem na Moskevské ulici č. p. 13, 405 02 Děčín 6. Jsem nositelem zdravotní průkazky ZP. Na vyhrazeném místě budu zachovávat pořádek a nebudu ho používat k mytí vozidla. Označení místa dohodnu s Technickými službami města Děčína.

Jsem s pozdravem,

příloha
kopie zdravotního průkazu



4.2.4 Pracovní list

Sestavte správně žádost – naformátujte /správnost ověřte dle vzorové písemnosti/:

František Kysela

Pohraniční 175

362 73 Vojkovice n. Ohří

Tel.: 605 405 205

Doporučeně

SPŠ strojní

Ing. Viktor Kaplan, ředitel

Kubova 13

363 01 Ostrov n. Ohří

2010-03-01

Žádost o přerušení studia

Vážený pane,

prosím Vás, abyste mému synovi Janu Kyselovi, který je žákem 3. ročníku Vaší školy, povolil přerušit studium ze zdravotních důvodů.

Syn trpí již delší dobu vážným ledvinovým onemocněním, kvůli němuž v průběhu tohoto školního roku měl několik krátkodobých a dvě dlouhodobé absence. Kromě toho nastupuje

27.03.t.r. měsíční lázeňskou léčbu, která bude mít za následek další dlouhodobou

nepřítomnost ve škole.

Podle prognózy ošetřujícího lékaře by se však po absolvování lázeňské léčby měl synův zdravotní stav zlepšit natolik, že by od začátku příštího školního roku měl být schopen opakováním třetího ročníku ve studiu pokračovat.

Věřím, vážený pane řediteli, že vzhledem k dosavadnímu dobrému prospěchu mého syna i jeho zájmu o zdárné dokončení studia mé žádosti vyhovíte.

Děkuji Vám za pochopení a jsem s pozdravem

Příloha



5 Personální agenda

5.1 Životopisy

Obsah a forma životopisu (curriculum vitae, C. V.) Vás reprezentuje a rozhoduje o tom, jestli Vás potenciální zaměstnavatel pozve k osobnímu pohovoru. Každý životopis musí být napsaný s ohledem na konkrétní místo, které chcete získat, takže určitě nevystačíte s jednou verzí životopisu pro všechny příležitosti, které Vás v životě potkají.

Druhy životopisů:

- Strukturovaný
- Evropský (Europass)
- Profesní

Poznámka: vyprávěcí životopis se používá jen pro grafologický rozbor, pro firemní praxi je takřka bezcenný.

Životopis musí být vytištěn na kvalitním bílém papíře a kvalitní tiskárně, bez pravopisných chyb.

Struktura životopisu – příklad:

Poznámka: není jednoznačně určena osnova životopisu

1. Osobní údaje (datum narození, národnost)
2. Zaměstnání (od-do, firma, adresa, pracovní zařazení, fce)
3. Vzdělání a zkoušky (od-do, specifikace školy, obor, výstup např. maturitní vysvědčení, titul atd.)
4. Jazykové znalosti (např. anglický jazyk – pokročilá znalost jazyka)
5. Práce s počítačem (např. dobré znalosti Microsoft Office)
6. Další dovednosti (řidičský průkaz, hra na kytaru atd.)
7. Vlastnoruční podpis



5.1.1 Vzor

Životopis

Petra Javůrková
Pod Školou 77, 789 00 Rožnov pod Radhoštěm
Mobil: 777 123 456
e-mail: petra.javurkova@seznam.cz

- Osobní údaje** nar. 17. 1. 1982
česká národnost
- Vzdělání** Fakulta humanitních studií UK Praha, sociologie a demografie,
státní zkouška r. 2005
Gymnázium Vsetín, maturita r. 2000
- Kurzy** Asertivita v obchodním jednání, 100 hodin, akreditováno MŠMT,
doc. Ing. Nový, FF UP Olomouc
Etologie, 40 hodin, certifikovaný program Karlovy univerzity,
Ing. Jean Been, PhD., Boston
- Zaměstnání** reklamní agentura CREDO, administrativa
zkrácený úvazek, od r. 2000 dosud
- Vědomosti** angličtina - státní zkouška, výborně
španělština - aktivně, výborně
francouzština - pasivně
- Dovednosti** řidičský průkaz na os. automobil
práce na PC - MS Office, internet, Power Point, Front Page
psaní na klávesnici a obchodní korespondence - státní zkouška
zpracování textů na PC - státní zkouška
- Koníčky** rekreačně tenis a volejbal, turistika
- Reference podají** Ing. Jaroslava Písařová, personalistka agentury CREDO,
tel. číslo 602 123 456
prof. PhDr. Milan Dobrý, Ph.D., vedoucí dipl. práce, 603 654 321

21. únor 2010

/vlastnoruční podpis po vytištění/



5.2 Evropský životopis

Soubor dokumentů, které informují o vzdělání, osobních kompetencích, jazykových dovednostech, odborné kvalifikaci a pracovních zkušenostech. Je jednotný pro celou Evropu a dostupný ve všech evropských jazycích.

Europass tvoří pět dokumentů – životopis, jazykový pas, mobilita, dodatek k diplomu a dodatek k osvědčení.

Nejdůležitější z těchto pěti dokumentů je Europass životopis.

5.3 Profesní životopis

V profesním životopise se uvádí, na jakých pozicích, s jakou zodpovědností jste dosud pracovali a u kterých zaměstnavatelů jste dosud pracovali. Obvykle v něm není třeba uvádět všechny dovednosti a znalosti.

Užitečné odkazy: www.hyl.cz, www.europass.cz



5.3.1 Pracovní list

Úkol 1:

Patří do strukturovaného životopisu následující údaje?

Zakroužkujte správnou odpověď:

Rodinný stav	Ano	Ne
Rodiče	Ano	Ne
Fotografie	Ano	Ne
Kontakt na osobu, která podá reference	Ano	Ne
Zdravotní stav	Ano	Ne
Jména dětí	Ano	Ne

Úkol 2:

Na základě vzoru a s pomocí dostupných zdrojů vypracujte na PC vlastní životopis:

a/ strukturovaný

b/ evropský (využijte při sestavování vzor a manuál na www.europass.cz)



5.4 Motivační dopis = Žádost o místo

1/ Struktura motivačního dopisu

- Formální úprava je jako **Žádost o místo**
- Název písemnosti je Žádost o místo .../kuchaře, účetní, operátorky ap./
- Formát A4, bílý papír, kvalitní tisk
- Posílá se nepřeložený v obálce A4
- Zároveň posíláme životopis a kopie dokladů o vzdělání

2/ Forma /jaký musí být/

- Aktuální /datum a místo vyhotovení umístěné vpravo, případně datum umístěné vlevo ve tvaru 2010-11-18, rok-měsíc-den/
- Obsahuje adresu uchazeče /včetně telefonního kontaktu nebo e-mailové adresy/ a adresu budoucího zaměstnavatele
- Napsaný na PC /doporučené písmo Times New Roman, Arial – 12 B/
- Nesmí chybět oslovení v úvodu, pozdrav na závěr, vlastnoruční podpis uchazeče, nikdy nezapomeňte na přílohy
- Je to Vaše vizitka

3/ Styl

Dopis musí být:

- přehledný
- osobitý
- zajímavý, přesvědčivý
- zdvořilý, dostatečně pozitivní
- v souladu s životopisem
- krátký (nejlépe na 1 str., max. na 2 str.)

4/ Co nemá obsahovat:

- Gramatické chyby
- Slovo já
- Vlastní nedostatky
- Mnoho vzorových frází, nic neříkající fráze
- Informace, které jsou již obsaženy v životopise
- Mylné informace



5/ O čem je motivační dopis

- Kde jste se o nabídce práce dozvěděli /z inzertní nabídky v Hospodářských novinách ze dne ..., z nabídky práce uvedené na stránkách www.prace.cz ap.//
- O Vaší dobré znalosti dané firmy
- Zdůrazňuje, proč se ucházíte o danou pozici
- O Vaší dobré orientaci v dané oblasti
- Přesvědčuje o Vaší vhodnosti na danou pozici
- O Vašem zájmu o osobní setkání s personalistou

www.hyl.cz – obk online – vzor Žádosti
www.pravidla.cz – pravopis, tituly apod.



Motivační dopis slouží k vyjádření zájmu o dané zaměstnání a upřesňuje informace, které jsou zmíněny v příloze, což je strukturovaný životopis. Na rozdíl od bodového životopisu je motivační dopis psán ve větách a měl by mít maximálně jednostránkový rozsah.

Příprava tohoto dokumentu není zcela jednoduchá, neboť pro jeho podobu neexistuje žádná ustálená forma. Je však doporučováno, aby byl motivační dopis psán pro každou společnost zvlášť, oslovil konkrétní osobu, která má na starosti pracovní pohovor, a aby čtenář tohoto dopisu byl schopen si zodpovědět otázky typu: „Proč právě Vy a nikdo jiný?“ nebo „V čem budete přínosem pro společnosti?“

Osnova motivačního dopisu

- přesná identifikace pozice, o kterou máte zájem (např. referenční číslo, název pozice a kde jste se o ní dozvěděli)
- vysvětlení, proč jste právě vy ten nejvhodnější kandidát (nepište proč je daná pozice vhodná pro Vás)
- odkážete na kapitoly svého životopisu, které Váš výběr podpoří (související praxe, vzdělání, certifikáty, reference ...)
- jestliže píšete přímo zaměstnavateli, snažte se předvést, že znáte jeho firmu a že si jej ceníte
- můžete uvést vhodné referenční osoby, nejsou-li součástí životopisu
- požádejte o pohovor, napište vhodná data/časy, kdy by vám to vyhovovalo, případně kdy naopak nemůžete a napište kontakt, na kterém je možné domluvit si konkrétní termín.
- přiložte kvalitně zpracovaný životopis

Co do motivačního dopisu nepatří

- Našel jsem na webu vaši nabídku ... prázdná výplň.
- V minulosti jsem pracoval jako ... nudné opakování údajů z životopisu.
- Umím to a to ... další nudné opakování životopisu.
- Už půl roku hledám práci a chtěl bych to zkusit u vás .. ukázka, že mě nikde nechtějí.
- Pravopisné chyby

Dobré příklady motivace:

- protože se chci účastnit projektu samočisticích brusek (technik)
- protože u Vás dokážu zvednout obrat (obchodník)
- protože rád pracuji s lidmi (personalista)
- protože rád pomáhám lidem (pracovník helpdesku)
- protože mě baví prodávat po telefonu (telesales)
- protože budu moci uplatnit svoje zkušenosti s diskovými poli (linuxový administrátor)



Špatné příklady motivace:

- protože jste velká firma (příživník)
- protože jiným firmám ujíždí vlak (příživník)
- protože některé věci děláte špatně (rejpal)
- protože se nějak živit musím (nedělám si legraci, tohle občas někdo píše)
- protože se dokážu uplatnit všude (je bez motivace)
- protože už tuto práci dělám deset let (nic jiného neumí)
- protože jste dobrá firma (nemá, co by napsal)
- protože mi Vás doporučil Karel (nemá, co by napsal)
- protože rád pracuji v mladém kolektivu (minulá práce mu nesedla, ale co já s tím?)

Motivační dopisy – typy:

Pomocí motivačních dopisů dáváme najevo, že se ucházíme o určitou pracovní pozici u konkrétního zaměstnavatele.

Rozlišujeme několik základních typů motivačních dopisů:

- vyžádané motivační dopisy
- nevyžádané motivační dopisy
- absolventské motivační dopisy
- motivační dopisy zkušených profesionálů v oboru

Vyžádané motivační dopisy

Za vyžádané motivační dopisy považujeme takové, které jsou zaměstnavatelem očekávány. K této situaci dochází zejména tehdy, pokud zaměstnavatel nějakým způsobem inzeroval volné pracovní místo, o které je v současné době možné se ucházet.

Nevyžádané motivační dopisy

Nevyžádanými motivačními dopisy, nebo-li motivačními dopisy “na slepo”, myslíme takové žádosti o práci, při kterých je k životopisu přiložen motivační dopis, který zaměstnavatele informuje, proč je pro něj daný uchazeč přínosný. Avšak zároveň této aktivitě nepředcházela aktivita zaměstnavatele, která by podobné žádosti formou motivačních dopisů zavdávala příčinu. Uchazeč zde zkouší, zda by se u jím vytipovaného zaměstnavatele pro něj našlo pracovní místo.

Absolventské motivační dopisy

Absolventskými motivačními dopisy myslíme motivační dopisy, které jsou odesílány uchazeči, kteří teprve v nedávné době opustili vzdělávací proces, nemají ještě dostatek pracovních zkušeností, ale snaží se uspět v konkurenci ostatních uchazečů. V absolventských motivačních dopisech bývá důraz kladen na jiné kvality, než je tomu u uchazečů z praxe.



Motivační dopisy zkušených profesionálů v oboru

Zkušení a cenní pracovníci jsou si často vědomi své hodnoty a v okamžiku, kdy se cítí současným zaměstnavatelem nedocení, se obvykle poohlížejí po novém zaměstnavateli. Motivační dopisy těchto cenných pracovníků mají rovněž svá specifika, kterými se od průměrných motivačních dopisů liší.

Užitečné odkazy:

www.hyl.cz – obk online – vzor Žádosti

www.pravidla.cz – pravopis, tituly apod.



5.4.1 Vzor A

Jiří Novák
Havlíčková 145
140 00 PRAHA 4
Tel. 060X/111111

Doporučeně

ABC, s. r. o.
Ing. Jan Veselý
personální ředitel
Strojírenská 14
120 00 PRAHA

2010-11-25

Žádost o místo personalisty

Vážený pane řediteli,

dovoluji si touto cestou žádat o místo personalisty, které jste inzerovali dne 1. listopadu 2010, na internetovém job serveru Práce v Hradci.cz (www.pracevhradci.cz).

Profesně se orientuji na lidské zdroje a jejich řízení. Personalistika byla mým oblíbeným předmětem již při studiu na vysoké škole a má diplomová práce na téma „Novodobě řízené lidské zdroje“ byla oceněna jako nejlepší ročníková práce. Některé návrhy pak byly aplikovány ve společnosti I. Česká výrobní, a. s. Do této společnosti jsem později nastoupil a měl na starosti celý personál (cca 70 lidí). Nyní pracuji již sedmým rokem v oblasti řízení lidských zdrojů soukromě a nadále externě poskytuji personální poradenství pro výše uvedenou společnost.

Domnívám se, že mé znalosti a zkušenosti odpovídají požadavkům na výše uvedenou pozici. Rád předložím i referenční list.

V případě Vašeho zájmu se velmi rád dostavím k přijímacímu pohovoru.

S pozdravem

Přílohy

Evropský životopis
Kopie vysokoškolského diplomu



5.4.2 Vzor B

Jiří Novák
Havlíčkova 145
140 00 PRAHA 4
Tel.: 060X/111111

Restaurace Zlatá Hvězda
personální oddělení
pí Jana Veselá
Strojírenská 14
120 00 PRAHA

V Praze 25. listopadu 2010

Žádost o místo kuchaře

Vážená paní Veselá,

dovoluji si touto cestou zažádat o místo kuchaře ve Vaší restauraci, které jste inzerovali na pracovním serveru PRACE.CZ (ref. číslo 1-14-22590).

Domnívám se, že mé znalosti, zkušenosti v oboru a kvalifikace odpovídají požadavkům kladeným na výše uvedenou pracovní pozici.

V příloze Vám zasílám strukturovaný životopis spolu s kopií výučního listu a s referencemi předchozího zaměstnavatele.

V případě Vašeho zájmu se velmi rád dostavím k pracovnímu pohovoru.

S pozdravem

Příloha

Strukturovaný životopis
Kopie výučního listu
Referenční list



Napište na vybranou pracovní pozici motivační dopis, využijte vzorové písemnosti a následujícího postupu:

- a) Adresa odesílatele**
- b) Adresa příjemce**
- c) Datum**
- d) Heslovité vyjádření dopisu**
- e) Oslovení**
- f) První odstavec**

Zdůvodněte, proč píšete právě této firmě. Kde jste se o nabídce volného místa dozvěděli?

- g) Druhý odstavec**

Popište, proč se právě vy hodíte na uvedenou pozici.

- h) Třetí odstavec**

Zdůrazněte, proč si myslíte, že právě Vy byste měli nabízené místo získat. Uveďte, že Vaše znalosti, dovednosti a kvalifikace /vzdělání/ mohou firmě přinést užitek.

- i) Závěr dopisu**

Požádejte o osobní setkání. Dejte najevo, že Vás potěší pozvání k osobnímu pohovoru.

- j) Přílohy**

Uveďte všechny doklady o Vašem vzdělání /kopie/.

Odkazy: www.mpsv.cz, www.hyl.cz



5.5 Pracovní poměr – obecné informace

1) Výpovědní lhůta u PP na dobu neurčitou: dle Zákoníku práce (ZP)

- a) **ze strany zaměstnavatele** - 2 měsíce při běžné výpovědi
ze strany zaměstnavatele – 2 měsíce + 3měsíční odstupné při zrušení místa
+ další odstupné dle kolektivní smlouvy, pokud ji organizace má a je v ní
další odstupné stanoveno

Zaměstnavatel musí vždy uvést důvod výpovědi kromě výpovědi ve zkušební lhůtě.

- b) **ze strany zaměstnance** – 2 měsíce při běžné výpovědi
ze strany zaměstnance – při dohodě je rozhodující dohodnuté datum ukončení PP

Zaměstnanec nemusí udávat důvod ve všech případech výpovědí. Viz ZP

2) Výpovědní lhůta u PP na dobu určitou: dle Zákoníku práce

- a) **PP končí posledním dnem sjednaným v pracovní smlouvě** = datum ukončení PP

př. PP je sjednaný na dobu od 1. 1. 2010 do 31. 12. 2010
PP začíná 1. 1. 2010, končí 31. 12. 2010

- b) **u dohod o pracovní činnosti** je výpovědní lhůta 14 dní

3) ochranná lhůta u PP na dobu určitou i neurčitou – 6 měsíců

- s těhotnou ženou nelze rozvázat PP v obou případech (více Zákoník práce)

4) Předpisy a informace pro zaměstnance ve školství i pro veřejnost

www.msmt.cz (stránky MINISTERSTVA ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLESNÉ VÝCHOVY)

Školský zákon 561/2004 Sb. – jeho úplné znění + změny
<http://www.msmt.cz/dokumenty/skolsky-zakon>

Záložka Rodiče – info o organizaci školního roku, rejstřík škol, info o státní maturitě
info o školní reformě atd.

Záložka Vzdělávání – info o předškolním, základním, středním a vyšším vzdělávání



5) Přeřazení na jinou práci po mateřské dovolené: dle Zákoníku práce a Pracovní smlouvy

- záleží vždy na formulaci vykonávané práce v pracovní smlouvě (PS)
- pokud je např. v původní PS zařazení „učitel 1. stupně“, neměl by zaměstnavatel požadovat, aby učitel učil na 2. stupni ani nutit zaměstnance k dalšímu studiu
- pokud je ale v PS uvedeno zařazení „učitel anglického jazyka“, může zaměstnavatel po zaměstnanci požadovat, aby učil jak na 1. stupni, tak na 2. stupni + aby si doplnil vzdělání potřebné k výkonu práce

<http://www.msmt.cz/dokumenty/zakon-o-pedagogickych-pracovnicich>

Pracovní smlouvy, změny pracovních smluv – dodatky, přeřazení na jinou práci, výpovědi, žádosti o zkrácení pracovní doby nebo převedení na jinou práci ze zdravotních nebo jiných důvodů:

VŽDY PÍSEMNĚ, V SOULADU SE ZÁKONÍKEM PRÁCE, NEPODEPISOVAT ŽÁDNOU SMLOUVU NEBO VÝPOVĚĎ, U KTERÉ MÁTE POCHYBNOSTI, JE VHODNÉ ZKONZULTOVAT S ODBORNÍKEM NA ZÁKONÍK PRÁCE.

5.6 Ukončení pracovního poměru

Pracovní poměr může být rozvázán:

- dohodou
- výpovědí
- okamžitým zrušením
- zrušením ve zkušební době

Ukončení pracovního poměru dohodou

Pracovní poměr může být rozvázán ze strany zaměstnavatele nebo zaměstnance. Termín ukončení pracovního poměru si obě strany nejprve dojednájí. Důvod skončení pracovního poměru se uvádí jen na žádost zaměstnance. Dohodu uzavírají zaměstnavatel a zaměstnanec písemně.

Ukončení pracovního poměru výpovědí

Výpovědí může ukončit pracovní poměr zaměstnavatel i pracovník. Pokud výpověď dává zaměstnavatel, je platná pouze písemnou formou, která se pracovníkovi předá osobně nebo zašle poštou (doporučeně s doručenkou). Pracovník ji musí převzít.



Osnova výpovědi ze strany zaměstnavatele

- důvod výpovědi
- číslo a datum pracovní smlouvy
- výpovědní doba a datum skončení pracovního poměru
- výše odstupného a termín vyplacení (pokud má pracovník na ně nárok)
- poděkování za dosavadní práci u organizace

Pokud výpověď dává pracovník, důvod výpovědi nemusí být uveden. Výpověď se píše na čistý list formátu A4 podobně jako žádost o místo.

Okamžité zrušení pracovního poměru

Ze strany zaměstnavatele bývá důvodem nejčastěji porušení kázně zvláště hrubým způsobem.

Osnova

- odkaz na zákoník práce a pracovní smlouvu
- důvod zrušení pracovního poměru
- datum, ke kterému je pracovní poměr zrušen

Pracovník může pracovní poměr ukončit, je-li vážně ohroženo jeho zdraví nebo nebyla-li mu vyplacena mzda do 15 dnů od uplynutí její splatnosti. Zrušení pracovního poměru se oznamuje písemně.

Zrušení pracovního poměru ve zkušební době

Ve zkušební době může zrušit pracovní poměr zaměstnavatel i zaměstnanec z jakéhokoli důvodu nebo bez uvedení důvodu.



5.6.1 Vzor – Zrušení pracovního poměru ve zkušební době

Marcela Kozelková
Milady Horákové 105
262 55 Petrovice u Sedlčan
tel. č.: 111 222 333

MCCA, s. r. o.
Ing. Roman Loun
jednatel
Saskova 435
264 01 Sedlčany

V Petrovicích u Sedlčan 6. března 2010

Zrušení pracovního poměru ve zkušební době

Vážený pane jednateli,

na základě pracovní smlouvy č. 2578/10 ze dne 4. ledna 2010 jsem nastoupila do funkce referentky zákaznického centra. Pracovní poměr jsem sjednala na dobu neurčitou s tříměsíční zkušební dobou.

Práce, kterou vykonávám, mě neuspokojuje, proto ruším pracovní poměr ve zkušební době ke dni 13. března t. r.

S pozdravem

!!! Po vytištění doplnit vlastnoruční podpis pí Kozelkové /zaměstnankyně/, která rozvazuje pracovní poměr/.



5.6.2 Vzor – Dohoda o rozvázání pracovního poměru

Dohoda o rozvázání pracovního poměru

5.6.2.1.1.1 Zaměstnavatel: Plastgroup, k. s.
5.6.2.1.1.2 Sídlo: Poštolkova 196, 252 61 Jeneč
5.6.2.1.1.3 Zastoupena: Ing. Jaroslavem Herrmannem,
jednatelem společnosti

Zaměstnanec: Dominik Vondra
RČ: 700302/0681
Trvalé bydliště: K. H. Borovského 1208, 150 04 Praha 54

Obě strany se dohodly ve smyslu ustanovení § 49 zákoníku práce, že pracovní poměr zaměstnance, který byl sjednán pracovní smlouvou dne 25. srpna 2001, skončí dnem **31. března 2009.**

Důvodem rozvázání pracovního poměru je nové pracovní místo s výhodnějším finančním ohodnocením.

V Jenči 17. března 2009

5.6.2.1.1.3.1
zaměstnavatel

Ing. Jaroslav Herrmann
Dominik Vondra
zaměstnanec



5.6.3 Vzor – Okamžité zrušení pracovního poměru

Jarmila Zelenková
V Úžlabině 458
277 13 Kostelec n. Labem
Tel.: 775 721 456

Radoslav Adamovský – kovovýroba
Neratovická 119
250 01 Brandýs nad Labem

V Kostelci nad Labem 16. března 2009

Okamžité zrušení pracovního poměru

Vážený pane Adamovský,

pracuji u Vás jako soustružnice. V pracovní smlouvě sjednané 20. února 2005 je stanoven výplatní termín na 15. den v měsíci.

Kontrolou výpisů z účtu jsem zjistila, že nemám připsány ve sjednaném termínu výplaty za měsíce prosinec 2008 a leden 2009. Na tyto nesrovnalosti jsem Vás písemně upozornila 6. března t. r. Dopisem ze dne 10. března t. r. jste mě ujistil, že dlužné částky převedete na můj účet do 15. března 2009.

Termín pro převod peněz jste však opět nedodržel. Podle zákoníku práce mám právo okamžitě zrušit pracovní poměr, protože jste mi nevyplatil mzdu do 15 dnů od uplynutí termínu splatnosti (ustanovení § 56, § 141 odst. 1).

Pracovní poměr ruším k 18. březnu 2009.

Upozorňuji Vás, že dlužnou částku za měsíce prosinec 2008 a leden 2009 a poměrnou část výplaty za měsíc březen 2009 budu vymáhat soudní cestou.

S pozdravem

Jarmila Zelenková



5.6.4 Pracovní list

1/ Dohoda o rozvázání pracovního poměru

Co víte o ukončení pracovního poměru dohodou?

.....

.....

Zadání:

Připravte dohodu o rozvázání pracovního poměru s Ing. Janou Novotnou. Zvolte si firmu, ve které pracujete, vyhledejte na Internetu všechny potřebné identifikační údaje a určete, na jaké pozici paní Novotná pracovala. Paní Novotná se narodila dne 12. července 1972 v Děčíně, bydliště Teplická 17, 405 01 Děčín. Paní Novotná si přeje uvést v dohodě důvod stěhování do Kadaně.

2/ Ukončení pracovního poměru ve zkušební době zaměstnancem

Můžete dát svůj dokument zaměstnavateli i osobně? Jaké hrozí riziko?

Zadání:

Ukončete pracovní poměr ve zkušební době. Zaměstnavatele si zvolte sami.

3/ Ukončení pracovního poměru ve zkušební době zaměstnavatelem

Pracujete v akciové společnosti (údaje si určete sami). Napište dopis p. Petru Javorníkovi, který je u Vás v současné době pokladníkem ve zkušební době. Vedoucí účtárny zjistila, že jeho práce nevyhovuje požadavkům firmy a nedá se počítat se zlepšením. Ukončení pracovního poměru podepíše Ing. Petra Venclová, jednatelka společnosti. Dopis píšete dnešního dne, pracovní poměr ukončíte ke konci měsíce. Důvod neuvádíte.



4/ Ukončení pracovního poměru výpovědí zaměstnancem

Najděte na Internetu zákoník práce v platném znění. Které paragrafy jsou důležité pro ukončení pracovního poměru výpovědí?

.....

Zadání:

Paní Jana Nováková pracuje jako vedoucí reklamního oddělení. Dnes podává výpověď, protože získala lukrativní místo, které je mnohem lépe placené. Důvod výpovědi nechce uvést. Pracuje ve společnosti již 6 let. Uveďte datum ukončení pracovního poměru.



6 Doporučená literatura a zdroje:

1. Olga Kuldová, E. Fleischmanová, *Jak psát obchodní dopisy a jiné písemnosti*, Fortuna, Praha, 2007, ISBN 978-80-7373-009-3.
2. Olga Martincová, *Pravidla českého pravopisu*, Pansofia, Praha, 1997, ISBN 80-901-373-6-9.
3. Petr Kazík, *Rukověť dobrého lektora*, GRADA PUBLISHING, Praha, 2008, ISBN 978-80-247-2453-9.
4. Susanne Hermann, Monika Schubach, *Hry na semináře a workshopy*, GRADA PUBLISHING, Praha, 2009, ISBN 978-80-247-2964-0.
5. Jana Olchavová a spol., *Písemná a ústní komunikace*, HYL s.r.o., Praha, 2010, ISBN 978-80-254-6427-4.
6. Jiří Kroužek, Olga Kuldová, *Písemná a elektronická komunikace 1*, Fortuna, Praha 2005, ISBN 80-7168-836-3.
7. Olga Kuldová, E. Fleischmanová, I. Jonáš, *Písemná a elektronická komunikace 2*, Fortuna, Praha 2005, ISBN 80-7168-924-6.
8. Olga Kuldová, E. Fleischmanová, R. Šedý, *Obchodní korespondence*, Fortuna, Praha 2006, ISBN 80-7168-919-19-X.
9. Olga Kuldová, Český normalizační institut, *Česká technická norma – úprava písemností zpracovaných textovými editory*, Fortuna, Praha 2007, ČSN 01 6910.
10. A. Svozilová, *Projektový management*, GRADA PUBLISHING, Praha, 2006, ISBN 80-247-1501-5.
11. J. Veber a kol., *Management, základy, prosperita, globalizace*, Management Press, Praha, 2000, ISBN 80-7261-029-5.

7 Internetové stránky a odkazy:

1. www.eoaprojekt.cz
2. www.pravidla.cz
3. www.nuov.cz
4. www.hyl.cz
5. www.mpsv.cz
6. www.poptavka.cz
7. www.nabidka.cz

