



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Tato publikace je spolufinancována Evropským sociálním fondem
a státním rozpočtem České republiky

KOMUNIKACE VE SLUŽBÁCH

TEORETICKÁ PUBLIKACE





INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ



STŘEDNÍ ŠKOLA SLUŽEB A PODNIKÁNÍ,
OSTRAVA-PORUBA, PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE
708 00 Ostrava-Poruba, Příčná 1108

Registrační číslo projektu: **CZ.1.07/1.1.07/02.0005**

Název projektu: **Zvyšování gramotnosti žáků inovací výuky odborných předmětů s efektivním využitím prostředků ICT pro vyšší konkurenceschopnost na trhu práce v Moravskoslezském kraji**

Tato publikace je spolufinancována Evropským sociálním fondem
a státním rozpočtem České republiky

Obsah:

PŘEDMLUVA	8
1. ÚPRAVA PÍSEMNOSTÍ	9
1.1 POJEM, VÝZNAM A ČLENĚNÍ PÍSEMNOSTÍ	9
1.2 EVIDENCE, UKLÁDÁNÍ	10
1.3 ARCHIVACE, SKARTACE	11
2. GRAFICKÁ ÚPRAVA	12
2.1. INTERPUNKČNÍ ZNAMÉNKA	12
2.1.1 Tečka, čárka, vykřičník, otazník, středník, dvojtečka.....	12
2.1.2 Závorky, uvozovky	12
2.1.3 Spojovník, pomlčka	12
2.2 ČÍSLA, ZNAČKY, DESETINNÉ ZLOMKY, ČLENĚNÍ ČÍSEL	13
2.2.1 Římské číslice.....	14
2.2.2 Značky měn, peněžní částky.....	14
2.2.3 Časové údaje.....	14
2.2.4 Kalendářní data.....	15
2.2.5 Telefonní a faxová čísla.....	15
2.3. ZKRATKY	15
2.3.1 Akademické tituly.....	15
2.3.2 Zkratky častých slov	16
2.3.3 Zkratky právního označení firem.....	16
2.3.4 Zkratky dvou nebo více slov	16
2.4. ZVÝRAZŇOVÁNÍ TEXTŮ	17
2.4.1 Změna písma – velikost, druh	17
2.4.2 Psaní velkými písmeny	17
2.4.3 Podtrhávání a prokládání.....	17
2.5. ČLENĚNÍ TEXTŮ A OZNAČOVÁNÍ JEJICH ČÁSTÍ	18
2.5.1 Odstavce.....	18
2.5.2 Výčty.....	18
2.5.3 Označování textu	18
2.5.4 Úprava nadpisů	19
2.5.5 Dílčí nadpisy.....	19
2.5.6 Poznámky pod čarou.....	20
3. ÚPRAVA OBCHODNÍCH DOPISŮ	21
3.1 DOPISNÍ PAPIRY, OBÁLKY	21
3.2 NORMA PRO ÚPRAVU OBCHODNÍCH PÍSEMNOSTÍ	22

3.3	ADRESY	26
3.3.1	Rozměry a umístění	26
3.3.2	Zásady psaní adres	26
3.3.3	Obsah adres	27
3.3.4	Vzory psaní adres.....	27
4.	PÍSEMNÁ KOMUNIKACE	29
4.1	NORMALIZOVANÁ ÚPRAVA OBCHODNÍHO DOPISU	29
4.1.1	Záhlaví dopisu	29
4.1.2	Adresa adresáta	29
4.1.3	Odvolací údaje	30
4.1.4	Věc	31
4.1.5	Oslovení	31
4.1.6	Text	31
4.1.7	Pozdrav.....	32
4.1.8	Razítko a podpis	32
4.1.9	Přílohy	32
4.1.10	Rozdělovník.....	33
4.1.11	Parafování.....	33
4.1.12	Doplňovací údaje	33
4.1.13	Několikastránkové dopisy	34
4.2	STYLIZACE OBCHODNÍHO DOPISU	34
5.	PÍSEMNOSTI PŘI NÁKUPU A PRODEJI	37
5.1	POPTÁVKA	37
5.2	NABÍDKA (VYŽÁDANÁ, NEVYŽÁDANÁ)	39
5.3	OBJEDNÁVKA	41
5.4	POTVRZENÍ OBJEDNÁVKY	43
5.5	KUPNÍ SMLOUVA	44
5.6	ODVOLÁNÍ OBJEDNÁVKY (STORNO)	47
5.7	URGENCE (POBÍDKA)	47
5.8	ODPOVĚĎ NA POBÍDKU	50
5.9	NÁVĚŠTÍ ZÁSILKY	50
5.10	DODACÍ LIST	51
5.11	REKLAMACE (VÝTKA)	53
5.12	ODPOVĚĎ NA REKLAMACI	56
5.13	UPOMÍNKY	58

5.14	ODPOVĚĎ NA UPOMÍNKU	60
6.	PROPAGAČNÍ PÍSEMNOSTI	61
6.1	ZÁSADY A PROSTŘEDKY PÍSEMNÉ PROPAGACE	61
7.	PÍSEMNOSTI VE STYKU S PENĚŽNÍMI ÚSTAVY, POŠTOU	64
7.1	HOTOVOSTNÍ PLATEBNÍ STYK	64
7.1.1	Poštovní poukázky	64
7.1.2	Účtenka za hotové (paragon, pokladní blok)	65
7.1.3	Šek	69
7.1.4	Bezhotovostní platební styk	70
7.1.5	Platební karty	71
7.1.6	Platební příkazy	72
7.2	SMĚNKA	75
7.3	FAKTURA, DOBROPIS	76
7.4	ŽÁDOST O ÚVĚR	79
7.5	ŽÁDOST O INFORMACE	81
7.6	POSKYTNUTÍ INFORMACÍ	81
8.	JEDNODUCHÉ PRÁVNÍ PÍSEMNOSTI	83
8.1	POVRZENKA	83
8.2	PLNÁ MOC	83
8.3	DLUŽNÍ ÚPIS	84
9.	PÍSEMNOSTI PŘI ORGANIZACI A ŘÍZENÍ PODNIKU	86
9.1	PŘÍKAZY, SMĚRNICE, OBĚŽNÍKY, POKYNY	86
9.2	PÍSEMNOSTI PŘI PRACOVNÍCH CESTÁCH	90
9.3	UKONČENÍ PRACOVNÍ CESTY	90
9.4	POZVÁNKY NA PORADU	91
9.4.1	Prezenční listina	92
9.4.2	Zápis z porady	93
9.4.3	Vnitřní sdělení	94
10.	PERSONÁLNÍ PÍSEMNOSTI	95
10.1	ŽÁDOST O MÍSTO	95

10.1.1	Nabídka volných míst	97
10.1.2	Životopis.....	97
10.1.3	Pracovní smlouva.....	100
10.1.4	Dohody o pracích konaných mimo pracovní poměr.....	101
10.2	UKONČENÍ PRACOVNÍHO POMĚRU.....	101
10.2.1	Dohoda o rozvázání pracovního poměru	101
10.2.2	Ukončení pracovního poměru výpovědí	102
10.2.3	Okamžité zrušení pracovního poměru	102
10.2.4	Zrušení pracovního poměru ve zkušební době	103
10.2.5	Pracovní hodnocení.....	103
11.	OSOBNÍ DOPISY	105
11.1	OSOBNÍ DOPISY VEDOUCÍCH PRACOVNÍKŮ.....	105
11.2	DOPISY ORGANIZACE JEDNOTLIVCŮM.....	107
12.	DOPISY OBČANŮ	108
12.1	DOPISY OBČANA ORGANIZACÍM	108
12.2	SOUKROMÉ DOPISY	109
12.3	DOPISY FORMÁLNÍ.....	109
12.4	DOPISY PŘÁTELSKÉ.....	110
13.	CIZOJAZYČNÉ DOPISY.....	111
13.1	ANGLICKÉ DOPISY	111
13.2	NĚMECKÉ DOPISY.....	114
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A ZDROJŮ	116

PŘEDMLUVA

Publikace, kterou máte v ruce, má poskytnout základní informace o korespondenci na středních školách.

Pro lepší pochopení uvádíme příklady z různých oblastí písemného styku. K procvičení a zapojení v hodinách je k teoretické publikaci vypracován **pracovní sešit**.

Proč se korespondencí zabývat? Pokud se rozhodnete podnikat, budete potřebovat komunikovat s dodavateli a dalšími podnikatelskými subjekty a tato publikace Vám má tuto práci usnadnit. Získané informace určitě uplatníte i v soukromém životě.

Za celý tvůrčí kolektiv vám přejeme hodně úspěchů při studiu, jehož výsledky Vám pomohou v praxi.

Autorky

Mgr. Šárka Džubasová

Bc. Marie Horvátová

1. ÚPRAVA PÍSEMNOTÍ

1.1 POJEM, VÝZNAM A ČLENĚNÍ PÍSEMNOTÍ

Písemný styk je **zprostředkovatelem informací** v obchodní praxi. Informace můžeme sdělovat nebo získávat několika způsoby – osobním jednáním, telefonicky nebo písemně, tzn. dopisem zaslaným poštou, elektronickou poštou.

Komunikační služby je souhrnné označení pro *poštovní služby* (doručování dopisů, balíků), *klasické komunikační služby* (telefon) a *nové komunikační služby*, např. fax, video, poštovní elektronické přihrádky (schránky, emailboxy ...).

Elektronická komunikace byla původně zaměřená především na posílání a příjem elektronické pošty, ale i textových nebo binárních souborů. Nyní se využívá i pro zaslání zabezpečených dokumentů (faktur, projektové dokumentace apod.), využívá se elektronického podpisu, daňová přiznání, styk s úřady a institucemi. Multimediální aplikace vyžadují přenos nejen dat, ale i obrazu či zvuku, proto se dnešní elektronická komunikace neomezuje zdaleka na data.

U některých dokumentů se podle platných právních norem bez psaného dokumentu neobejdeme. Písemně zachycené informace se mohou stát průkazným materiálem při řešení sporných případů. **Písemná komunikace v obchodním styku zpřesňuje, zkvalitňuje a dokumentuje výměnu informací.**

Elektronická pošta je souhrn programů a systémového vybavení pro elektronickou (síťovou) komunikaci mezi uživateli počítačů. Je to obdoba klasického poštovního systému se všemi výhodami a nevýhodami, které přináší elektronické zpracování a přenos dat.

Dopisy nahrazují osobní styk lidí, často stojí na počátku vzájemné spolupráce – jsou to první ukázky, z kterých příjemce usuzuje na řízení, organizaci a úroveň práce firmy, která písemnost odeslala.

Členění písemností

Podle různých hledisek členíme písemnosti:

1. **interní** – vnitropodnikové, vznikají ze styku mezi útvary podniku (podnik, firmu neopouští)
2. **externí** – vnější (odesílané z podniku nebo v podniku přijímané)
3. **úřední** – vznikají při jednání s úřady, např. s orgány místní zprávy
4. **individuální** – vyhotovené jako originál, různého obsahu a stylu
5. **předtisky, formuláře** – písemnosti, jejichž text je zčásti předtištěn a zčásti je doplňován individuálně
6. **rozmnožené** – vyhotovené vhodným rozmnožovacím zařízením a doplněné adresou, otiskem razítka a vlastnoručním podpisem.

Podle obsahu, který je velmi rozmanitý, rozlišujeme:

1. písemnosti týkající se **uzavírání a plnění kupních smluv**
2. písemnosti **při dopravě**
3. písemnosti **platebního a úvěrového styku**
4. písemnosti **právní**
5. písemnosti **personální**.

1.2 EVIDENCE, UKLÁDÁNÍ

Organizaci většího podniku upravuje skartační řád a soustava organizačních norem. Jejich součástí je také **spisový, skartační, archivní a badatelský řád**. Vymezuje a stanoví zásady, postup a odpovědnost při pracovních postupech s písemnostmi a listinné podobě – při jejich úpravě, příjmu, zpracování, ukládání, skartaci, archivaci, nahlížení a zapůjčování.

Spisová služba zahrnuje pracovní činnosti pro přijímání, otevírání, označování a zapisování došlé korespondence. Dále při doručování oběhu, vyřizování, podepisování a odesílání vypracovaných dopisů. Jejím dalším úkolem je ukládání, vyřizování, archivování a skartování písemností. Všechny manipulace s písemnostmi prostupuje kontrola.

Pravidla těchto činností upravuje **spisový řád**, který vychází ze zákonů. Obsahuje seznam spisových značek, uspořádaných nejčastěji podle číselného nebo abecedního označení.

Příjem písemností

U větších podniků je zřízena **podatelna**, kde se přijímají osobně nebo prostřednictvím pošty všechny dopisy. Drobným podnikatelům je doručována korespondence poštou na jejich adresu nebo si dopisy vyzvedávají z poštovních příhrádek. Faxové zprávy jsou doručovány prostřednictvím telefonní sítě. Došlé písemnosti se opatřují v pravém nebo levém horním rohu **podacím (prezentačním) razítkem**. Zapisování došlých listovních zásilek umožňuje přehled o tom, komu byly přiděleny k vyřízení. Zapisují se do **knihy došlé pošty** (též do počítače).

Přijaté i odesílané písemnosti jsou evidovány **v podacím deníku** a jsou v chronologickém řazení označovány **pořadovým číslem**. Číslování začíná každý kalendářní rok od čísla jedna. **Pořadové číslo spolu s letopočtem je základním prvkem jednacímho čísla**, jde-li o první kontakt v dané záležitosti. Navazuje-li dopis na předchozí korespondenci, je při vyřizování písemností označena **jejím jednacím číslem**. Pořadové číslo je pak druhým rozlišovacím znakem. Tyto údaje mohou být rozšířeny o název útvaru, který písemnost přijal nebo zpracoval, označení druhu písemností (zkratkou nebo číslem) a zkratkou jména pracovníka, který písemnost vyřizoval. **Doplňující údaje** mohou být umístěny před nebo za základním jednacím tvarem jednacímho čísla a jsou od něho odděleny spojovníkem.

PŘÍKLAD

Všechny písemnosti musí být důsledně označovány jednacím číslem, neboť jinak bychom ztratili návaznost korespondence.

Čj. Daň/odvol-312/10-Ma

Čj. 512-312/10-Ma

Čj. Daň/212-312/10-Ma

Spisová značka

Způsob sestavování spisových značek je stanoven spisovým řádem. Používá se věcné členění, tj. podle obsahu písemností. Základními hledisky spisové značky jsou: **obsah (věc), místo vzniku a číslo písemnosti, jméno pracovníka**, který písemnost zpracoval. Při malém rozsahu vyřizované korespondence může být spisovou značkou číslo dopisu, letopočet a zkratka jména pracovníka nebo pouze jeden z těchto údajů. Spisová značka nesmí být příliš dlouhá. Využívá se proto výhod desetinného třídění.

V systémech pro zprávu dokumentů a dat jsou využívány různé způsoby, založené na kombinaci hesel a číselného značení.

Příklad sestavování spisové značky

Obsah písemnosti	Místo vzniku (oddělení, útvar)	Číslo dopisu	Jméno pracovníka
Nabídka	Prodejní oddělení	123	Hrdličková

Čtyři návrhy spisové značky:

- nab/prod/123/Hr
- prod/nab/123/Hr
- Nab/123/Hr
- prod/123/Hr

Při malém rozsahu korespondence:

- 123/Hr
- 123/2012
- Hr

Úloha

Firma Hruška, s. r. o., Ostrava, vystavuje dne 15.04.2012 objednávku, písemnost zpracoval referent prodejního oddělení. Navrhněte několik druhů spisových značek. Zhodnoťte, která spisová značka bude nejvhodnější z hlediska třídění a ukládání písemností pro velkou firmu a pro drobného podnikatele.

1.3 ARCHIVACE A SKARTACE

Ze všech vyhotovených písemností si ponecháváme kopie, které ukládáme pro další možná jednání do příruční registratury. **Písemnosti, se kterými už nebudeme více pracovat, ukládáme do archivu.** Podle zákona č. 343/1992 Sb. o archivnictví jsou státní organizace, právnické i fyzické osoby vyvíjející podnikatelskou činnost povinny zřizovat podnikové archivy a zajišťovat odbornou správu písemností vzešlých z této činnosti včetně písemností přijatých. Spisovým řádem jsou určeny podmínky pro řádnou spisovou evidenci, účelné a bezpečné uložení písemností a jejich řádné vyřizování. Ve skartačním (skartace – vyřazení) řízení předkládají podniky Státnímu oblastnímu archivu návrh na vyřazení písemností. Po jeho schválení se vyhotovuje protokol o skartaci. Archiválie se oddělují od písemností určených ke zničení; Státní oblastní archiv určí dobu jejich převedení do archivů.

Archiválie jsou písemné, obrazové, zvukové a jiné záznamy, které ke svému dokumentárnímu významu mají trvalou hodnotu.

Třídící znaky pro uschování písemností

- | | | |
|----------|------------|--|
| A | archiválie | - písemnosti s trvalou hodnotou, které budou předány do archivů, |
| V | výběr | - písemnosti, o kterých bude po určené době rozhodnuto, zda budou přeřazeny do skupiny archiválií nebo budou určeny ke skartaci, |
| S | skartace | - písemnosti určené po uplynutí stanovené doby k vyřazení. |

Spisový řád stanoví, do které skupiny budou písemnosti zařazeny a jak dlouhá bude lhůta uschovávání. Tato doba se řídí důležitostí písemnosti a bývá dlouhá jeden, tři, pět a deset roků, u mzdových podkladů až po dobu života jedné generace (u některých písemností je stanovena zákonem, např. zákonem o účetnictví pro účetní doklady, faktury apod.).

Po uložení písemnosti do archivu je doba uschovávání započítávána od prvního dne následujícího roku.

2. GRAFICKÁ ÚPRAVA TEXTU

2.1 INTERPUNKČNÍ ZNAMÉNKA

2.1.1 Tečka, čárka, vykřičník, otazník, středník, dvojtečka

Všechna interpunkční znaménka se píšou bez mezer, *za znaménkem děláme mezeru*. Jestliže následuje více znamének za sebou, patří mezera až za poslední.

Tečka za zkratkou na konci věty platí také jako *tečka za větou*.

PŘÍKLAD

- Jevisport, spol. s r. o., Česká Třebová
- Volejte! Faxujte! Číslo tel.: 596 591 212, fax 596 591 326
- Dodáváme lyže, brusle, kola atd. Co chcete?

2.1.2 Závorky, uvozovky

Závorky a uvozovky přiléhají *těsně bez mezer* k začátku a konci výrazu, který dáváme do uvozovek nebo do závorky. Jestliže je v závorce nebo uvozovce *celá věta*, koncová závorka nebo uvozovka se umístí za interpunkční znaménko. Je-li závorkami nebo uvozovkami vymezena *část věty*, přimykají se závorky nebo uvozovky jen k této části. Přednostně se používají závorky *okrouhlé*.

PŘÍKLAD

- Táta říkal „zítra pojedeme na kole“.
- Souhrnné označování pro poštovní služby (doručování dopisů a balíků), klasické komunikační služby (telefon, fax).
- Nabízíme zájezdy do Chorvatska (červen–září).

2.1.3 Spojovník, pomlčka

Spojovník spojuje dvě části slova nebo dva výrazy *bez mezer*. Končí-li předcházející řádek spojovníkem, opakuje se spojovník na začátku následujícího řádku.

PŘÍKLAD

- Česko-anglický slovník, Jiřina Kvapilová-Nosková, chceme-li, Lipová-lázně, Frýdek-Místek, budeme-li, zemědělsko-lesnické stroje.

Pomlčka má z obou stran *mezeru*, má dvojnásobnou délku než spojovník, odděluje samostatná slova nebo větné úseky. První pomlčka se nepíše na konec řádku předcházejícího, druhá pomlčka nepatří na začátek řádku následujícího.

PŘÍKLAD

- Na trati: Ostrava-Kunčice – Frýdek-Místek. Zápas Sparta – Slavia, Baník Ostrava - Brno
- Pomlčka ve významu „až, do“ se píše bez mezer, může se nahradit slovním vyjádřením.

PŘÍKLAD

- Školní rok 2010-2011, 2010-12-18, pondělí-čtvrtek, strana 35-52, dovolená 10.-22. dubna t. r.

2.2 ČÍSLA, ZNAČKY, DESETINNÉ ZLOMKY, ČLENĚNÍ ČÍSEL

Desetinné zlomky, členění čísel

Desetinná místa se oddělují od jednotek *desetinnou čárkou*. Čísla, která mají více než tři místa vlevo nebo vpravo od desetinné čárky, se člení do skupin o třech místech *mezerou*. Čtyřmístná čísla se píší také s mezerou (kromě letopočtů). Na PC se čísla při lámání řádku nesmí dělit, proto do nich vkládáme *pevnou mezeru* (Ctrl + Shift + mezera).

PŘÍKLAD

- 12 453,5 hl, 2 700 000 obyvatel, 3 000 km, 2,203 m, 2 589,346 cm, 15.200,- Kč, 8,75 kg

Obyčejné zlomky

Zlomky se šikmou zlomkovou čarou se píšou **bez mezery**. Ve smíšeném čísle se zlomek od celého čísla odděluje mezerou.

PŘÍKLAD

- $\frac{1}{4}$ l šlehačky, $\frac{1}{2}$ l mléka, $2\frac{1}{2}$ kg jablek, $7\frac{1}{4}$ ha

Spojení čísel a značek

Číslo a značka se umísťují na *stejný řádek*, proto v TE (textový editor) vkládáme *pevnou mezeru*. Za značkami se *nepíšou tečky*. Jestliže *složené slovo* napíšeme číslicí a slovem nebo číslicí a značkou, píšou se *obě části dohromady*. Promile se vyjadřuje desetinným číslem (0,001) nebo značkou ‰.

PŘÍKLAD

- Teplota $-10\text{ }^{\circ}\text{C}$ $10 + 25 = 35$ $10\% = 10\text{ procentní}$ $5\% = 5\text{ procent}$
- 15denní, 20krát, 3 1/2krát, formát A5, H₂O

2.2.1 Římské číslice

Římské číslice se píší velkými písmeny abecedy:

I = 1, V = 5, X = 10, L = 50, C = 100, D = 500, M = 1 000

Menší číslo před větším se odečítá (XL = 40), menší číslo za větším se přičítá (CX = 110).

V sestavách se římské číslice řadí od levé svislice.

PŘÍKLAD

- Rovníkový
- Vnější tropický
- Subtropický
- Mírný
- Subpolární
- Polární

2.2.2 Značky měn, peněžní částky

V textech lze uvádět značku měny před peněžní částkou i za ní. Číslo a značka musí být napsány *na stejném řádku*.

Při psaní peněžních částek se z bezpečnostních důvodů *skupiny tři čísel* oddělují *tečkou*. Zaokrouhlená čísla nebo přibližné částky je možno uvádět bez desetinných míst.

V **sestavách** se značky měn píšou před peněžní částkou; za desetinnou čárkou se uvádí vždy stejný počet míst; pokud nejsou udány desetinné hodnoty, píší se nuly.

PŘÍKLAD

- | | |
|--------------------------------|--------------|
| ○ Cena televize je 350.000 Kč. | Kč 2.450,90 |
| ○ Dům stojí Kč 3.610.000. | - " 1.233,00 |
| | Kč 1.222,90 |
| ○ Auto stojí 730.00 USD. | |
| ○ Káva 2 €. | |

2.2.3 Časové údaje

Hodiny, minuty a sekundy se oddělují *dvojtečkou*, za níž se *nedělá mezera*. Slova „hodina, minuty, sekunda“ se krátí značkami h, s nebo zkratkami hod, min. V textu se časové údaje píšou jednomístně, např. Porada byla zahájena v 9 hodin.

PŘÍKLAD

- 10:30:15; 03:09 h; 30 min; rekord se zlepšil o 0,36 s

2.2.4 Kalendářní data

Při číselném vyjádření měsíce se měsíc a den vyznačují vždy dvoumístně, při vzestupném psaní se údaje oddělují tečkou, při sestupném psaní spojovníkem. **Při slovním vyjádření měsíce** (v dopisech) se datum píše vzestupně, např. reklamace z 6. října 2010. Letopočty po roce 2000 se píše čtyřmístně. Datum se píše bez mezer jako značka. V datu není za místem odeslání čárka.

PŘÍKLAD

- února 2012 ; 15.07.2012 ; 2012-02-03 ; 11.09.2012, dopis z 15. května m. r.
- Ostrava 14. února 2012

2.2.5 Telefonní a faxová čísla

Telefonní a faxová čísla píšeme s mezerou po třech číslech.

PŘÍKLAD

- 596 101 625; +420 777 653 987, 604 735 668

2.3 ZKRATKY

2.3.1 Akademické tituly

Akademické tituly se musí uvést přesně, zkratky akademických a vědeckých titulů nebo vojenských hodností mají **závaznou podobu**, kterou je nutno dodržovat. Titul patří jménu člověka, který ho získal.

PŘÍKLAD

- | | |
|-----------------------------------|-------------------------------------|
| ○ Bc. (bakalář) | MUDr. (doktor veškeré medicíny) |
| ○ Mgr. (magistr) | MSDr. (doktor zubního lékařství) |
| ○ BcA. (bakalář umění) | MVDr. (doktor veterinární medicíny) |
| ○ MgA. (magistr umění) | JUDr. (doktor veškerých práv) |
| ○ PhDr. (doktor filosofie) | RNDr. (doktor přírodních věd) |
| ○ ThDr. (doktor teologie) | Dr. (dr.) (zkráceně PhDr. apod.) |
| ○ PaedDr. (doktor pedagogiky) | Ing. (inženýr) |
| ○ PharmDr. (doktor farmacie) | Ing. arch. (inženýr architekt) |
| ○ Mgr. Jarmila Kratochvílová, MBA | |

- MUDr. Josef Koubek; Petra Kolmá, DiS.
- kpt. Tomáš Urban; pplk. Adam Špaček

2.3.2 Zkratky častých slov

Zkratky urychlují psaní, proto některá slova a slovní spojení, která se často vyskytují, se v psaných projevech zkracují. Nejobvyklejší způsob krácení je začátek slova, ale někdy se krátí také začátkem a koncem slova.

PŘÍKLAD

Začátkem

- p. - pan, pánové
- sl. – slečna
- br. – bratr
- č., čís. – číslo
- r. – rok
- pod. – podobně
- roč. – ročník

Začátkem a koncem

- pí - paní
- fa – firma, faktura
- ks - kus
- cca - cirka
- bto - brutto

2.3.3 Zkratky právního označení firem

a. s. (akciová společnost)

s. r. o., spol. s r. o. (společnost s ručním omezeným)

v. o. s. (veřejná obchodní společnost)

2.3.4 Zkratky dvou nebo více slov

Psané zvlášť

- t. r. – tohoto roku
- t. m. – tohoto měsíce
- v. r. – vlastní rukou
- m. m. – minulého měsíce

Psané dohromady

- tzn. – to znamená
- např., kupř. – například, kupříkladu
- č. j., čj. – číslo jednací
- čp., č. p. – číslo popisné

Ve zkratkách názvů měst **se nepoužívá lomítko**:

Lipník n. B. (Lipník nad Bečvou), Vysoké n. J. (Vysoké nad Jizerou), Dvory n. L. (Dvory nad Lužnicí).

2.4 ZVÝRAZŇOVÁNÍ TEXTŮ

Textové editory umožňují změnit řez písma (použití tučného písma nebo kurzívy), využít širokou škálu velikostí a druhů písma. V jedné písemnosti by neměly být uplatněny více než *tři druhy písma*.

Před nastoupením dovolené musí být vypsána *d o v o l e n k a*.

Samostatně se zmiňte také *o důležitých kurzech*.

2.4.1 Změna písma – velikost, druh

Při prokládání slova se mezi písmeny vynechává mezera. Mezi dvěma proloženými slovy se vynechávají tři mezery. Neprokládají se *čísla, iniciálové zkratky*.

PŘÍKLAD

- | | | |
|-----------------|-----------|-----------------|
| ○ V a r š a v a | ○ B r n o | ○ O s t r a v a |
| ○ 456 | ○ 128 | ○ 987 |

2.4.2 Psaní velkými písmeny

Velkými písmeny zvýrazňujeme text, který chceme podtrhnout, na který chceme upozornit, použijeme i jiný typ písma.

PŘÍKLAD

- Cesta na kole povede přes BRNO – BŘECLAV – VÍDEŇ
- POZNÁVACÍ CESTA: **POLSKO – SLOVENSKO**

2.4.3 Podtrhávání a prokládání

Základní osobní údaje napište hned na začátku životopisu.

Schůzka bude v úterý 16. června 2012.

Podtrhávání se začíná na začátku slova nebo pod první číslicí a končí u posledního slova nebo číslicí. Připojená *interpunkční znaménka* ke slovu se podtrhávají také. Věty nebo několik slov se podtrhávají bez přerušení.

Částku zaplat'te do 30. března 2012.

Firma POE EDUCO hledá **účetní**.

Firma POE EDUCO hledá *ú č e t n í*.

Firma POE EDUCO hledá účetní.

Firma POE EDUCO hledá účetní.

2.5 ČLENĚNÍ TEXTŮ A OZNAČOVÁNÍ JEJICH ČÁSTÍ

Texty, které jsou delší, získávají na přehlednosti členěním na oddíly a pododdíly, odstavce a uváděním výčtů.

2.5.1 Odstavce

Při jednoduchém řádkování se mezi odstavci přednostně vynechává jeden prázdný řádek. V případě potřeby je možné meziodstavcové mezery pouze zvětšit.

2.5.2 Výčty

Začátek a konec výčtu se od předcházejícího a následujícího textu odděluje prázdným řádkem. Výčet se umísťuje *od levé svislice, odstavce nebo na horizontálním středu řádku*. Jestliže bod výčtu obsahuje více řádků, řádkuje se mezi body dvakrát.

Jednotlivé body se označují arabskými nebo římskými číslicemi, písmeny abecedy, pomlčkami nebo jinými značkami.

PŘÍKLAD

○ **Konstrukce nití je charakterizována těmito prvky:**

- jemností vyjádřenou v jednotkách systému tex
- počtem elementárních vláken v chemickém hedvábí
- počtem jednoduchých nití
- počtem zákrutů na 1 m.

○ **Konstrukce nití je charakterizována těmito prvky:**

1. jemností vyjádřenou v jednotkách systému tex,
2. počtem elementárních vláken v chemickém hedvábí,
3. počtem jednoduchých nití,
4. počtem zákrutů na 1 m.

2.5.3 Označování části textu

Delší text se člení na *oddíly a pododdíly*. Toto označení zahrnuje celý text, a to hlavní kapitoly, podkapitoly, oddíly, pododdíly a odstavce.

a) Značí se *číselnými výrazy* členěnými tečkami. Za tečkou se uvnitř údaje *nedělá mezera*. Na konci výrazu se *tečka nedělá*. Mezi číslem a textem se dělají *dvě mezery*. Obsah a přehledy se píší od levé svislice se zřetelem k nejdelšímu číselnému označení.

b) Používá se také **abecedně-číselné označení** části textu. Za velká písmena, římské a arabské číslice se **dělá tečka**, za malá písmena se připojuje **závorka**. K označení se nepoužívá „**ch**“. Za tečkou a závorkou se vynechává **jedna mezera**. Přehledy se řadí od levé svislice.

1. Výroba prádla z tkanin

1.1 Pánské prádlo

1.1.1 Pánské košile

1.1.2 Pánská pyžama

1.2 Dámské prádlo

1.2.1 Dámské pyžamo

1.2.2 Dámské elastické prádlo

A. Výroba prádla z tkanin

I. Pánské prádlo

a) Pánské košile

b) Pánská pyžama

II. Dámské prádlo

a) Dámské pyžamo

b) Dámské elastické prádlo

2.5.4 Úprava nadpisů

Nadpisy větších částí textu se oddělují **dvěma prázdnými řádky**, od následujícího textu **jedním řádkem**. Nadpis se zvýrazňuje, podtrhává se pouze text, ne číselné označení. Číselné označení nadpisu začíná od stejné svislice jako text oddílu.

PŘÍKLAD

1. Práce zlepšující vzhled tkaniny

2. Členění zboží do základních skupin

2.5.5 Dílčí nadpisy

Číselně ani abecedně neoznačené dílčí nadpisy se mohou psát na začátek odstavce, zvýraznit a ukončit tečkou. Text pokračuje za nadpisem.

Bankovní půjčky

Bankovní úvěr se dneska dá často vyřídit tak, že člověk vejde do banky a požádá o něj.

2.5.6 Poznámky pod čarou

Poznámky pod čarou se číslují průběžně v celém textu výše položenými arabskými číslicemi. Příslušné poznámky se uvádějí dole na stránce pod čarou (deset podtrhávacích čárek nebo spojovník). Nad čarou a pod čarou se řádkuje jedenkrát.

PŘÍKLAD

Tento vývojový obor zajišťuje tvůrčím způsobem při vývoji výrobků jejich formální vlastnosti a kvalitu, které v potřebné míře uspokojují ergonomické¹⁾ a estetické nároky člověka, přispívající ke zvyšování efektivity a racionalizace práce i k vyšší užitné hodnotě výrobku.

E r g o n o m i e je soubor poznatků z různých vědních oborů zabývajících se poznáním člověka.

3. ÚPRAVA OBCHODNÍCH DOPISŮ

3.1 DOPISNÍ PAPIŘY, OBÁLKY

Pro obchodní a úřední korespondenci se nejčastěji používají dopisní papíry *formátu A4* (210 x 297 mm), u kratších sdělení lze použít formát *2/3 A4*. Hromadné zprávy rozesíláme bez průvodního dopisu, pouze s uvedením adresy a odvolacích údajů na papíru formátu 1/3 A4. Krátká sdělení píšeme na dopisnici formátu A6. **Dopisnice** - kartonový lístek určený pro krátká sdělení. **Pohlednice** - polygrafický výrobek s vytištěným obrazovým námětem na neadresní straně kartonového lístku a potiskem adresní strany, která je vyhrazena pro adresu a krátké sdělení. Dopisnice a pohlednice jsou obdélníkového tvaru o rozměrech od 90 mm x 140 mm do 105 mm x 148 mm s dovolenou odchylkou ± 2 mm. Dopisnice a pohlednice (Technická norma pošt – TNP 2204). Rozměry a úpravu dopisních papírů stanoví norma **ČSN 88 6101 Dopisní papíry pro obchodní a úřední korespondenci**.

Obchodní dopisy se obvykle vkládají do obálek třetinových (DL), které mohou mít okénko pro adresu příjemce. Pisemnosti většího formátu se zasílají v obálkách půlkových (C5) nebo listových (C4). Na zásilkách tmavé barvy musí být nalepen adresní štítek (minimální velikost 25 x 70 mm).

Formáty dopisních obálek:

C4 – listová (celý formát A4 nepřeložený)

C5 – půlková (162 x 229 mm)

C6 – čtvrtková (114 mm x 162 mm) nebo-li kancelářská

DL – třetinová obálka (110 mm x 220 mm)

Dovolená odchylka rozměrů je ± 2 mm.

Poštovní obálky pro mechanizované zpracování (Technická norma pošt – TNP 2201): C5, C6 a DL.

Druhy poštovních obálek:

- a) Obyčejné obálky s trojúhelníkovou nebo lichoběžníkovou klopou, s potiskem adresní strany nebo bez potisku (pro ruční psaní i psaní strojem).
- b) Okénkové obálky s trojúhelníkovou nebo lichoběžníkovou klopou mají průhledné okénko (adresa se píše na dopisní papír).
- c) Doručkové obálky mají na adresní straně velkou uzavírací lichoběžníkovou klopou, která je potažena nutnými údaji pro doručení i potvrzení o převzetí zásilky (pošta zasílá potvrzenou doručenkou zpět odesílateli).
- d) Letecké obálky mají po okrajích tištěný rámeček v červené a modré barvě nebo s barevným označením na horní hraně obálky, v levém horním rohu je vyznačen způsob dopravy LETADLEM PAR AVION nebo LETECKY PAR AVION



<http://svami.cz/images/work/obalka.jpg>

3.2 NORMA PRO ÚPRAVU OBCHODNÍCH PÍSEMNOSTÍ

ČSN 01 6910 Úprava písemností zpracovaných textovými editory nebo psaných strojem není závazná a její porušení není trestné, její dodržování nám však umožní významně racionalizovat práci.

Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, (http://zakony.fin.cz/prilohapg_p5-C4.htm) je **nutné dodržovat**. Ten v § 13a, odst. 1 říká:

Každý podnikatel je povinen na všech objednávkách, obchodních dopisech a fakturách uvádět údaj o své firmě, jménu nebo názvu, sídle nebo místu podnikání a identifikačním čísle; **podnikatelé zapsaní v obchodním rejstříku též údaj o tomto zápisu, včetně spisové značky**, a podnikatelé nezapsaní v obchodním rejstříku též údaj o zápisu do jiné evidence, v níž jsou zapsáni.

Zákon neřeší, kam je třeba údaje vpisovat. V praxi se vžil dvojitý způsob:

- všechny údaje uvést v záhlaví (vznikne nepřehledný soubor názvů a čísel)
- v záhlaví uvést logo, název (jméno) a sídlo, dát tak vyniknout výtvarné kvalitě záhlaví, všechny ostatní údaje uvést v zápatí.

Obchodní dopisy se nejčastěji píšou na předtisky (dopisní papíry, hlavičkové papíry, firemní papíry aj.). Vyřizujeme-li korespondenci na počítači, je dobré si zjednodušit práci použitím šablony. **Šablona** by

měla odpovídat české normě a musí odpovídat požadavkům obchodního zákoníku. Každá organizace (obchodní společnost) si šablonu svého předtisku buď vytvoří sama nebo si ji nechá zhotovit specializovanou firmou.

Dopisní šablony (NÚOV, oddělení STÚ): a) řádková úprava
b) sloupcová úprava

Atila, a. s.
K Haldám 1548
716 00 OSTRAVA

VÁŠ DOPIS ZNAČKY/ZE DNE

NAŠE ZNAČKA

VYŘIZUJE/LINKA

MÍSTO ODESLÁNÍ

Zapsán v obchodním rejstříku uvedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl B, vložka 3697

Bankovní spojení

IČ

DÍČ

Telefon

KB Ostrava

123789456

CZ269847533

596 258 369

č. ú. 125487963/0100

Atila, a. s., K Haldám 1548, 716 00 OSTRAVA

Zapsána do obchodního rejstříku Městským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 1236

VÁŠ DOPIS ZN.:

ZE DNE:

NAŠE ZN.:

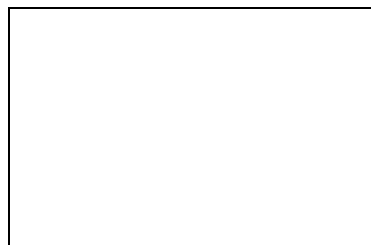
VYŘIZUJE:

TEL.:

FAX:

E-MAIL:

DATUM:



Bankovní spojení
KB Ostrava
125487963/0100

IČ
123789456

DIČ
CZ269847533

Telefon
596 100 080

3.3 ADRESY

3.3.1 Rozměry a umístění

Rozměry, umístění, obsah a úprava adres adresátů jsou stanoveny normou **ČSN ISO 11180 Poštovní adresování**.

Oblast pro adresu odesílatele je umístěna v levém horním rohu adresní strany obálky. Její spodní okraj smí být nejdále 40 mm od horního kraje obálky a pravý okraj nejméně 74 mm od pravého kraje obálky. Adresa adresáta musí být na obálce nejméně 40 mm od horního kraje obálky. U okénkových obálek prochází tato oblast přes celou obálku odleva doprava. U obálek bez okénka musí být adresa adresáta v pravé části. V okénku smí být viditelná pouze adresa adresáta. Pro umístění poštovní adresy je na obálkách a v dopisech vymezeno **adresové pole**. Jeho výška je stanovena na 38,1 mm. Uvnitř adresového pole je **adresové pásmo** (25,4 x 76,2 mm), určené pro vlastní napsání adresy. Na výšku může mít adresa **6 řádků**, na šířku lze napsat **30 znaků na jeden řádek**. Adresa se píše do adresového pole obvykle písmem velikosti **12**.

3.3.2 Zásady psaní adres:

- adresa začíná velkým písmenem
- všechny údaje se píše v 1. pádě
- používá se jednoduché řádkování, nevynecháváme řádky
- všechny řádky začínají od jednotné levé svislice
- na konci řádků se nepíše žádná členicí znaménka (kromě tečky za zkratkou)
- v adrese nic nezvýrazňujeme podtržením, tučným písmem ani proložením
- adresy se píšou stojatým, nezdobným písmem, výška písma nejméně 2,5 mm
- zkratka třída „tř.“, náměstí „nám.“ se píše vždy s malým počátečním písmenem
- název obce, města se píše velkými písmeny (urychlíme třídění pošty), např. ZLÍN 2, pouze s velkým začátečním písmenem je také možné, např. Zlín 2
- PSČ se píše na stejný řádek jako název adresní pošty (výjimka je při ručním vyplňování do rámečků), PSČ nikdy nepředstavujeme, mezi PSČ a názvem adresní pošty jsou dvě mezery
- poštovní adresa psaná na obálku rukou – označení adresáta musí být napsáno jedině hůlkovým písmem, údaje vpisujeme do adresních linek a do rámečků pro PSČ
- slovo Doporučeně (přepravní údaj) se nezvýrazňuje, na obálku se umístí vlevo pod adresu odesílatele, v dopisech se nadepíše nad adresové pole od stejné svislice jako adresa (nejméně 10 mm nad jeho horní hranici)
- adresa nesmí být napsána obyčejnou tužkou, průklepem, průpisem musí být použita kontrastní černá barva, nepřípustná je barva červená nebo světélkující barva
- adresy na zásilkách do ciziny musí být napsány jazykem známým v zemi určení nebo francouzsky, název země píšeme velkými písmeny.

Paní
Eva Tončiáková
Staničná 584
SK-952 17 NITRA
SLOVENSKO

Mr. John Rogers
7612 12th Street
SEATTLE, WA 98117
USA

Aerovix Motors Ltd
14 Rio Grande Forest Dr
LITTLE ROCK, 722 12
ARKANSAS
USA

Firma
Ernest Steiner
Postfach 25 22
D-4650 GELSENKIRCHEN
DEUTSCHLAND

Monsieur
Aulikki Laasko
Case postale 123
FIN-39140 AKOENMAA
FINLANDE

Monsieur
Clyde Hamlet
Poste restante
14390CABOURG
FRANCE

3.3.3 Obsah adres

a) Dopisy určené právnickým osobám

- název společnosti, úřadu, právní forma společnosti (s. r. o. nebo a. s.)
- obor podnikání, je-li to účelné
- jméno pracovníka a jeho funkce
- označení organizační složky (útvár, oddělení, odbor, závod, divize aj.)
- ulice, třída, náměstí, nábřeží a orientační číslo, číslo popisné
- určení místa dodání lze nahradit údajem „poštovní přihrádka“ – p. p. a číslo přihrádky, v praxi se také používá P. O. BOX a číslo

b) Dopisy určené fyzickým osobám

- oslovení, např. Pan, Paní, Váž. pan, Váž. paní, Slečna
- titul (hodnost), např. Ing., RNDr., JUDr., Bc., voj., svob.
- jméno a příjmení adresáta, např. Karla Ptáčková, Petr Karásek
- místní údaje (zkratka ulice „ul.“, zkratka pošty „p.“ se v adrese nepíše, název okresu se neuvádí), ulice, náměstí, orientační a popisné číslo, např. nám. B. Němcové 167/32
- název obce, která nemá vlastní dodávací poštu, se píše na předposlední řádek
- poslední řádek musí obsahovat poštovní směrovací číslo a název dodávací pošty

3.3.4 Vzory psaní adres

Zásilka adresovaná fyzické osobě

Paní
Barbora Nováčková
Heroldova 4231
190 16 PRAHA 916

Zásilka adresovaná právnické osobě

Alfa, a. s.
personální oddělení
Pekařská 336
277 11 NERATOVICE

**Zásilka adresovaná fyzické osobě
do vlastních rukou, doplněná
datem narození**

Váž. paní
Karla Jonštová
nar. 12. 4. 1949
U Zvoničky 4231
46 15 LIBEREC 16

**Zásilka adresovaná
fyzické osobě k dodání
prostřednictvím jiné osoby**

Slečna
Kamila Zezulková
u. p. J. Černého
K. H. Borovského 33
793 36 MALÁ MORÁVKA

**Zásilka adresovaná
fyzické osobě poste restante**

Vážená paní
MUDr. Marie Kajnarová
poste restante
397 04 PÍSEK 4

**Zásilka adresovaná
právníké osobě (přesné označení je
důležité pro vyloučení záměny
s fyzickou osobou)**

Firma
Vít Pavlásek, s. r. o.
Soukenická 799
623 00 BRNO 23

**Zásilka adresovaná fyzické osobě
k dodání prostřednictvím
právníké osoby**

Pan
Ing. Václav Stárek
MOTOSPORT, a. s.
Platanova 42
378 08 DVORY NAD LUŽNICÍ

**Zásilka adresovaná
ústavnímu činiteli, který má být
dodána jako právníké osobě**

Vážená paní
MUDr. Věra Kroupová, senátorka PČR
Valdštejnské náměstí 17/4
118 00 PRAHA 011

**Zásilka adresovaná
právníké osobě**

Solvent, s. r. o.
Mírové nám. 456
769 01 HOLEŠOV 1

**Zásilka adresovaná
daňovému poradci, advokátovi,
soudnímu exekutorovi, notáři,
která má být dodána jako právníké osobě**

Mgr. Eva Hásková
daňová poradkyně
Dr. E. Beneše 1145
547 03 NÁCHOD 3

4. PÍSEMNÁ KOMUNIKACE

4.1 NORMALIZOVANÁ ÚPRAVA OBCHODNÍHO DOPISU

4.1.1 Záhloví dopisu

V záhlaví dopisu se uvádí přesný název odesílající organizace (oficiální název úřadu, jméno podnikatelského subjektu) včetně právního označení, např. s. r. o. (společnost s ručením omezeným), a. s. (akciová společnost), s. p. (státní podnik) atd. Adresa odesílatele musí být úplná včetně PSČ a může zde být uvedeno logo (firemní znak, obchodní značka). Záhloví musí být vyřešeno tak, aby v pravém rohu nahoře bylo volné místo pro prezentační razítko.

LANEX, a. s., Hlinkova 165, 746 01 Opava

nebo

MICROSERVIS, spol. s r. o., Na Vizině 65, 147 45 PRAHA 4

4.1.2 Adresa adresáta

Adresu píšeme do adresového pole vymezeného orientačními značkami (může být umístěna vlevo i vpravo – dle použité šablony). Používá se rovnoměrné řádkování, zpravidla stavítko č. 1, postup je shodný s psaním na obálkách. Adresy se nesmějí psát kurzívou, mají se psát stojatým písmem o velikosti alespoň 10 bodů (Arial, Times New Roman aj.). Je-li v adrese uvedena na prvním místě právnická osoba a na druhém místě fyzická osoba, za adresáta se považuje **právnická osoba**. Je-li v adrese uvedeno na prvním místě jméno a příjmení fyzické osoby a na druhém místě označení právnické osoby, za adresáta se považuje **fyzická osoba**. Je-li v adrese namísto jména a příjmení určité fyzické osoby uvedena pouze její funkce v právnické osobě, za adresáta se považuje právnická osoba. Přeprování údaj „Doporučeně“ se v dopisech nadepisuje nad adresové pole od stejné svislice jako adresa, nejméně 10 mm nad jeho horní hranicí. Doporučeně se obvykle posílají: objednávka, potvrzení objednávky, zrušení objednávky, faktura, reklamace, odpověď na reklamaci, pobídka (urgence), odpověď na urgenci, upomínka, odpověď na upomínku a pokus o smír aj.

PŘÍKLAD

Plzeňské strojírný, a. s.
závod 02
Zvonařská 44a
312 00 PLZEŇ 12

Váž. paní
PhDr. Jana Vostrá, CSc.
u p. V. Soukupa
Krkonoská 469
500 03 HRADEC KRÁLOVÉ 3

Firma
Pavel Tkačik
nám. E. Krásnohorské 116
750 02 PŘEROV 2

Pan
svob. Roman Vavřík
VÚ 4412/B
772 00 OLOMOUC 2

MODEX, a. s.
závod 03
Ing. Jana Karlíková
nám. B. Němcové 445
719 00 OSTRAVA 19

Manželé
Pavel a Jarmila Kohoutovi
U Pošty 335
269 01 RAKOVNÍK 2

4.1.3 Odvolací údaje

Obchodní a úřední dopisy lze opatřit rubrikami pro odvolací údaje. Odvolací údaje usnadňují třídění dopisů. Odvoláváme se v nich na korespondenci minulou, na niž navazujeme a uvádíme značky, podle kterých se bude třídit korespondence budoucí. Na dopisní papíry lze předtisknout tyto odvolací údaje: Váš dopis značky, Ze dne, Naše značka, Vyřizuje, Telefon, Linka, Fax, E-mail (elektronická pošta), Datum. Obchodní společnost, úřad, podnik vyberou a na dopisní papíry předtisknou odvolací údaje, které jsou pro vyřizování jejich korespondence účelné a potřebné. Pořadí údajů však musí zůstat zachováno. Neodpovídáme-li na žádný dopis, zůstane políčko (VÁŠ DOPIS ZNAČKY/ ZE DNE) nevyplněné.

a) Odvolací údaje řádkové

Odvolací údaje řádkové se tisknou do řádku pod adresové pole. Odvolací údaj se začíná psát pod prvním písmenem předtisku, nesmí přesáhnout pod další předtisk. Je-li údaj delší, je nutné jej napsat do dvou nebo více řádků.

VÁŠ DOPIS ZNAČKY/ZE DNE	NAŠE ZNAČKA	VYŘIZUJE/LINKA	MÍSTO ODESLÁNÍ
Os/251/Pa/2012-10-08	La/355/09	Ing. Karlíková 596 105 433	2012-10-25

b) Odvolací údaje sloupcové

Odvolací údaje lze tisknout do sloupce vlevo nebo vpravo od adresového pole od jednotné svislice. Člení se do skupin prázdným řádkem. Údaje nesmí zasáhnout do adresového pole.

VÁŠ DOPIS ZN.: Bo/108
ZE DNE: 2012-02-10
NAŠE ZN.: Pr/118/10

VYŘIZUJE: Bc. Prachař
TEL.: 604 720 559
INTERNET: prachar@seznam.cz

DATUM: 2012-02-16

V obchodních a úředních dopisech se den a měsíc vyjadřují dvoumístně arabskými číslicemi, a to sestupně (rok-měsíc-den), např. 2012-02-12. V osobních dopisech, v právních písemnostech, na peněžních dokladech atd. se měsíc vypisuje slovem, celé datum se píše vzestupně (den, měsíc, rok), např. 10. května 2012.

4.1.4 Věc

Uvede se heslovité vyjádření obsahu dopisu, začíná se velkým počátečním písmenem, na konci není tečka. Věc se zvýrazní podtržením nebo tučným tiskem. Jestliže je údaj delší, rozděljuje se na dva řádky, podtrhává se pouze druhý řádek v délce delšího z obou řádků. Podle zadání musíme vždy určit, o jaký druh obchodní písemnosti se jedná, např. nabídka, objednávka, urgence atd. Dále je nutno uvést, čeho se obchodní písemnost týká, např. po čem se poptáváme, co nabízíme, co reklamujeme atd.

PŘÍKLAD

- **Reklamacce kancelářských židlí a stolů**
- Nabídka poznávacích zájezdů
- **Odmítnutí objednávky č. 43/2012**
- Upomínka – faktura č. 87/2012
- Poptávka po kancelářském nábytku
- **Nabídka knihařských prací**

4.1.5 Oslovení

Oslovení píšeme od levé svislice, za oslovením děláme čárku, vlastní text začíná malým písmenem. Oslovení patří do každého dopisu. **Oslovuje se 5. pádem** (jménem nebo titulem). Mezi heslovitým vyjádřením věci a oslovením se vynechávají dva řádky 24 b (meziodstavcová mezera), mezi oslovením a textem se vynechává jeden volný řádek 12 b.

PŘÍKLAD

- | | | |
|-----------------------------|-----------------------|-----------------------|
| ○ Vážený pane Soukupe, | Vážená paní doktorko, | Vážený pane inženýre, |
| ○ Vážený pane poslanče, | Vážená paní docentko, | Vážená paní Novotná, |
| ○ Vážení obchodní partneři, | Vážení klienti, | Vážení zákazníci, |

4.1.6 Text

Nejdůležitější částí obchodního dopisu je jeho obsah – **text**. V obchodních dopisech se používá jednoduché řádkování. Podle obsahu se text člení do odstavců. Mezi odstavci se vynechává jeden volný řádek 12 b. Norma ČSN 01 6910 doporučuje začínat odstavce od levé svislice. Na dopisních papírech s předtištěnými odvolacími údaji je vzdálenost předtisku od levého i pravého okraje papíru 2 cm. Pravý okraj se píše nezarovnaně (rozdíly v délce řádků nesmějí být větší než 5 znaků, doporučujeme používat funkci Automatické dělení slov), nebo se zarovná do bloku. Na nepředtištěných listech formátu A4 je levý a pravý okraj široký 2,5 cm (pravý okraj v průměru nebo zarovnaně). Údaje, které je třeba zdůraznit, se mohou psát na samostatný řádek (od předcházejícího a následujícího textu se oddělí prázdným řádkem), dále je možno zvýraznit tučným písmem, podtržením, změnou druhu písma, velkými písmeny atd. Datum se v textu píše vždy vzestupně, např. 24. března 2012.

4.1.7 Pozdrav

Pozdrav se považuje za samostatný odstavec. Začíná vždy od stejné vvislice jako předcházející odstavec, oddělujeme ho od posledního řádku textu jedním prázdným řádkem. Závěrečný pozdrav může být také součástí poslední věty nebo souvětí.

PŘÍKLAD

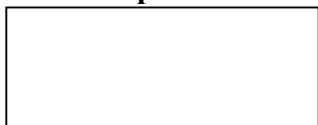
- Těšíme se na spolupráci a jsme s pozdravem
- S pozdravem
- S přátelským pozdravem
- Těšíme se na Vaši zprávu a jsme s pozdravem

4.1.8 Razítko a podpis

Jestliže se použije razítko úřadu, podniku, firmy, otiskne se nad vlastnoruční podpis tak, aby jej nepřekrývalo. Kulatá razítka se otiskují doprostřed pod textový sloupec. Při použití blokové úpravy (všechny odstavce začínají od levé vvislice) se podpis umísťuje od levé vvislice, ale lze jej umístit také vpravo. Pod podpisy odpovědných pracovníků se vytiskne jejich titul, jméno a příjmení (nezkráceně, neproloženě) a jejich funkce. Mezi razítkem a vytištěným jménem a příjmením musí zůstat dostatek místa pro vlastnoruční podpis. Při umístění vlevo se píše jméno a funkce zarovnaně od levé vvislice, při umístění vpravo se pod jméno a příjmení píše funkce na střed. Jsou-li v písemnosti dva podpisy, vlevo se podepisuje pracovník funkčně vyšší, vpravo pracovník funkčně nižší. Pokud jsou pracovníci funkčně na stejné úrovni, následují podpisy za sebou v abecedním pořadí. Na rozmnožených písemnostech se podpis odpovědného pracovníka vytiskne nebo napíše strojem s poznámkou v. r., např. Ing. Jana Pavlíková v. r. (vlastní rukou). V případě, že dopis nemůže podepsat osoba na něm uvedená, podepíše jej její zástupce, který před svůj vlastnoruční podpis uvede zkratku v z. (v zastoupení).

PŘÍKLAD

Umístění při blokové úpravě



vlastnoruční podpis

Ing. Tomáš Horáček
ekonomický náměstek

Umístění při řádkové pravě



vlastnoruční podpis

Mgr. Karolína Potůčková
jednatel

4.1.9 Přílohy

Přílohy uvádíme od levé vvislice, pod posledním řádkem textu dopisu **vynecháme 2 až 4 řádky**. Posledním řádkem se rozumí podpis umístěný k levému okraji, upozornění na přílohy tedy umístíme až pod něj. Pokud podpis umístíme na střed druhé poloviny papíru (vpravo), rozumí se posledním řádkem pozdrav. Přílohy zvýrazníme podtržením nebo tučným písmem. Přílohy se mohou uvést počtem (jsou-li

vyjmenovány v textu), výčtem (při malém počtu vyjmenujeme a zvýrazníme všechny přílohy) nebo zvýrazníme nadpis Přílohy a jednotlivé přílohy pod nadpis vyjmenujeme (již nezvýrazňujeme).

PŘÍKLAD

- **3 přílohy**
- Ceník
- Katalog
- Přílohy

Katalog
Ceník
Vzorník

4.1.10 Rozdělovník

Upozornění, že kopie dopisu byla zaslána někomu jinému na vědomí, se uvede dole od levé svislice. Nadpis Na vědomí, Kopie nebo Rozdělovník se zvýrazní stejně jako „věc“ a „přílohy“, nepíše se za ním žádné členicí znaménko. Mezi přílohami a nadpisem se vynechávají dva řádky. Výčet adresátů se píše pod nadpis.

PŘÍKLAD

Rozdělovník

Městský úřad Hlučín
Městský úřad Kravaře
Městský úřad Bohumín

Kopie

Katastrální úřad pro Vysočinu
Katastrální úřad pro Zlínský kraj
Katastrální úřad pro Olomoucký kraj

4.1.11 Parafování

Jestliže dopis koncipoval někdo jiný (podnikový právník, překladatel) než ten, kdo jej podepíše, předloží se mu dopis před podepsáním ke kontrole a k parafování (neodesílané kopie se parafojí). Parafa se umísťuje na levém dolním okraji.

4.1.12 Doplnující údaje

V zápatí stránky se uvádějí údaje týkající se obchodní společnosti, úřadu, podniku, např.: bankovní spojení, IČ, DIČ, údaj o sídle instituce, o registraci podnikatelského subjektu v obchodním rejstříku, číslo telefonní ústředny, fax, webová a e-mailová adresa, návštěvní dny a hodiny aj.

PŘÍKLAD

LK-TOUR, ŽL vydán pod č. j.: ZO/08/1015/PAR/00

Bankovní spojení: KB Ostrava IČ: 239878043 DIČ: CZ239878043 www.lktour.cz
736-723/0100 Fax: 259 368 489 Tel.: 259 368 488 lktour@seznam.cz

4.1.13 Několikastránkové dopisy

Při psaní delšího dopisu je třeba pamatovat na dostatek místa pro zakončení dopisu (aby podpis nepřekrývalo razítko, aby se vešly přílohy a rozdělovník atd.). Na dopisní papíry se proto předtiskuje značka pro zakončení, která upozorňuje na blížící se konec papíru. Lze psát na rub dopisního papíru, ale vhodnější je psát na další list. Stránka nesmí končit nadpisem, text nekončí rozděleným slovem. Kromě pozdravu musí být na poslední stránce alespoň jeden celý řádek textu. Pokračovací listy mohou mít v záhlaví předtištěný název a sídlo odesílatele, pod touto zestručněnou hlavičku se uvede spisová značka, datum a číslo stránky, V praxi se následující stránky většinou pouze číslují. Značka ./ – upozorňuje na pokračování na rubu, značka ./2 – znamená pokračování na dalším listu.

PŘÍKLAD

○ **KORADO, s. r. o., Ostrava**

Pv/Li/356/2012 2012-02-24 str. 2

○ Sopex, a. s., Pardubice

Ja/Ku/982/2012 2012-03-15 str. 3

4.2 STYLIZACE OBCHODNÍHO DOPISU

- Odesílaný dopis je *vizitkou* každého pisatele.
- Obchodní dopis by měl být *pravdivý* (věcně správný), *logický* (myšlenky řadíme tak, aby na sebe obsahově navazovaly), *přehledný* (kratší odstavce, jeden odstavec má vyjadřovat jednu myšlenku), *srozumitelný* (kratší věty, spisovné výrazy), *stručný, věcný a zdvořilý*.
- V každém dopise vyřizujeme pouze jednu věc.
- Nejdůležitější části dopisu zvýrazníme.
- Stylizujeme osobně v činných tvarech: my – nikoli naše firma, reklamovali jsme – nikoli bylo reklamováno atd.
- Vyhýbáme se nejistým formulacím v podmiňovacím způsobu („Rádi bychom Vám nabídli“).
- Řídíme se pravidly českého pravopisu, v dopise nesmí být žádná gramatická ani strojopisná chyba.
- Vždy použijeme bezvadný papír a tisk musí být dostatečně sytý.
- Vybíráme vhodná slova a kombinujeme je tak, aby výstižně vyjadřovaly naše myšlenky.
- Obratný stylista se pozná podle toho, jak umí zacházet se slovesy, opomíjí slovesa významově chudá – býti a míti, dovede v textu různá slovesa střídat.

Při stylizaci obchodního dopisu musíme dodržovat určité schéma: *úvod, podstata a závěr*. V úvodu navodíme zájem o vlastní obsah dopisu (poděkování, odvolání se na předchozí spolupráci). Podstata

obsahuje vlastní důvod nebo příčinu dopisu (popis situace, popis závad či chyb, návrh řešení dané situace, výhody nabízených služeb apod.). V závěru vyjadřujeme důvěru v příznivé jednání (poděkování za vyřízení, omluva, výzva k objednávce apod.).

Stylizační zásady:

- Celý dopis píšeme v 1. osobě množného čísla (v 1. osobě jednotného čísla píše pouze sám majitel společnosti), např. Objednáváme si u Vás ..., Nabízíme Vám ... atd.
- Příjemce dopisu oslovujeme ve 2. osobě množného čísla.
- Vám, Váš, ... píšeme s velkým počátečním písmenem k vyjádření úcty (malé písmeno by naznačovalo důvěrný charakter dopisu, který do obchodní korespondence nepatří).
- Vyhýbáme se knižním předložkám (např. k rukám, dle, oproti ...).
- Neopakujeme slova se stejným slovním základem (např. ... objednávkou č. 91/2012 jsme objednali ...).
- Nepoužíváme hovorová slova, slova nadnesená, např. **moc** velký nápor, správně příliš velký nápor, **ohromný úspěch**, správně velký úspěch, naše zboží je **senzační**, správně naše zboží je kvalitní atd.
- Nepoužíváme podmiňovací způsob, který může vyznít nepřesně (např. byli bychom rádi, kdybyste nám zaslali aktuální ceník ...).
- Nepoužíváme zbytečná výplňová slova, např. Žádáme Vás tímto o zaslání ..., Chceme objednat ... atd.
- V textu dopisu se vyhýbáme výrazům „Vaše firma“, „naše firma“, místo nich použijeme Váš, Vás, Vám, nás, nám atd.

PŘÍKLAD chybné a správné stylizace

Vysvětlivka: + znamená správná stylizace - znamená chybná stylizace

- Odpovídáme na inzerát **Vaší firmy**, ve kterém **inzerujete** pronájem nebytových prostor.

+ Odpovídáme na Váš inzerát, ve kterém nabízíte pronájem nebytových prostor.

- Veškeré výrobky jsou **vyrobeny** z kůže.

+ Veškeré výrobky jsou zhotoveny z kůže.

- **Naše firma** Vám zasílá katalog a ceník našich výrobků.

+ Zasíláme Vám katalog a ceník našich výrobků.

- Odpovídáme **tímto** na Váš dopis.

+ Odpovídáme na Váš dopis.

- Děkujeme Vám **touto cestou** za vyřízení naší objednávky.

+ Děkujeme Vám za vyřízení naší objednávky.

- Upozorňujeme Vás **na skutečnost**, že odvoz výrobků si musíte zajistit sami.

+ Upozorňujeme Vás, že odvoz výrobků si musíte zajistit sami.

- **Chceme si u Vaší firmy** objednat kancelářský nábytek.

+ Objednáváme si u Vás kancelářský nábytek.

- Žádáme Vás **laskavě** o vyřízení naší žádosti.

+ Žádáme Vás o laskavé vyřízení naší žádosti.

- Žádáme **urychleně** o zaslání zboží.
- + Žádáme o urychlené zaslání zboží.

- **K rukám** ředitele školy ...
- + Do rukou ředitele školy ...

- V případě, že **byste měli** zájem o naše služby ...
- + Budete-li mít zájem o naše služby ...

- Chtěli bychom Vám představit naši nabídku kancelářské techniky.
- + Představujeme Vám naši nabídku kancelářské techniky.

- Snížili jsme cenu o více **jak** 10 procent.
- + Snížili jsme cenu o více než 10 procent.

- Naše výrobky z křišťálu mají **ohromný** úspěch.
- + Naše výrobky z křišťálu mají velký úspěch.

- Celá nepříjemná záležitost bude v **nejkratší** době napravena.
- + Celá nepříjemná záležitost bude v krátké době napravena.

- Naše textilní výrobky jsou **fantastické**.
- + Naše textilní výrobky jsou velmi kvalitní.

- Zašlete nám **Vaši** žádost se životopisem.
- + Zašlete nám svou žádost se životopisem.

- Sdělte nám **Vaše** připomínky a požadavky.
- + Sdělte nám své připomínky a požadavky.

- Na platebních a dodacích podmínkách **bychom se dohodli** až podle druhu a množství zboží.
- + Na platebních a dodacích podmínkách se dohodneme podle druhu a množství zboží.

- **V případě** Vašeho zájmu ...
- + Budete-li mít zájem...

5. PÍSEMNOSTI PŘI NÁKUPU A PRODEJI

5.1 POPTÁVKA

Obchodní dopis, kterým hledáme vhodného dodavatele nebo projevujeme zájem o obchodní spojení. *Poptáváme se po* zboží nebo službách, *dotazujeme se na* zboží nebo služby. Chceme zjistit, kteří výrobci či prodejci nám mohou zaslat nabídku. Podle nabídnutých dodacích a platebních podmínek (cena, jakost, záruční doba, servis atd.) si vybíráme obchodní partnery. Poptávky jsou vždy nezávazné, mohou mít i formu inzerátu.

Osnova:

- 1) **Úvod** – kde jsme zjistili informace o možnosti spolupráce (hledáme budoucího dodavatel výrobků, zboží či služeb) - z inzerátu, výstavy, reklamního pořadu, odvoláme se na předcházející spolupráci.
- 2) **Hlavní část** – popíšeme přesně, co potřebujeme (druh, tvar, množství, velikost), dotážeme se na dodací podmínky (lhůty, způsob dopravy, balení atd.).
- 3) **Závěr** – požádáme o nabídku (katalog, ceník).

Způsoby vyjadřování

- Z odborného tisku jsme se dozvěděli, že vyrábíte ...
- Zaujal nás Váš inzerát ve Zlatých stránkách, ve kterém nabízíte ...
- Již dříve jsme s Vámi spolupracovali, a proto se na Vás obracíme ...
- Svou nabídku doplňte o vzorky, abychom mohli posoudit kvalitu Vašeho zboží.
- Žádáme Vás o zaslání katalogu, nabídkových listů a aktuálního ceníku.
- Sdělte nám, v jaké lhůtě jste schopni dodávat punčochové zboží.
- Bude-li nám Vaše nabídka vyhovovat, staneme se Vašimi trvalými odběrateli.
- Očekáváme Vaši nabídku, která může být počátkem naší vzájemné spolupráce.

Velkoobchod Axa, s. r. o.
U Tiskárny 433
704 00 OSTRAVA 4

Váš dopis značky/ze dne

Naše značka
Ho/152

Vyřizuje/linka
Horáková
596 108 441

Ostrava
2012-09-21

Dotaz na toaletní mýdla

Vážení,

zaujal nás inzerát v deníku „Dnes“, ve kterém nabízíte toaletní mýdla.

Obracíme se na Vás, jelikož potřebujeme spolehlivého dodavatele mýdel a pracích prostředků. Sdělte nám Váš sortiment, ceny včetně DPH, termíny dodání, podmínky odběru a způsob platby. Uvítáme i zaslání prospektů.

Čekáme na Vaši odpověď a těšíme se na další spolupráci.

S pozdravem

razítko

(vlastnoruční podpis)

Mgr. Jarmila Malíková
ředitelka

Zapsána do obchodního rejstříku Městským soudem v Ostravě, oddíl A, vložka 2169

KB Ostrava
3841298/0100

IČ
11238455

DIČ
CZ11238455

msudvoru@seznam.cz
www.msudvoru.cz

5.2 NABÍDKA (VYŽÁDANÁ, NEVYŽÁDANÁ)

Dopis, ve kterém nabízíme své výrobky, zboží nebo služby. Nabídka *vyžádaná* = odpověď na poptávku, *nevyžádaná*, zasílá dodavatel sám z vlastní iniciativy, aby získal nové zákazníky. Ve vyžádané nabídce dodavatel v úvodu poděkuje za poptávku.

Nabídka plastových oken

Nabídka výpočetní techniky

Nabídka knihařských prací

Nabídka kosmetických služeb

Osnova:

- 1) **Úvod** – poděkování za poptávku nebo sdělení, proč se domnívá, že adresát jeho výrobky nebo služby potřebuje.
- 2) **Hlavní část** - popis, co nabízí (druh, tvar, barvu, rozměr, jakost), dodací podmínky (způsob balení, dopravy, lhůta dodání) a stanoví cenu.
- 3) **Závěr** – výzva k napsání objednávky, ujištění o kvalitě a dobré spolupráci.

Způsoby vyjadřování

- Děkujeme za Vaši poptávku po našich pracovních oděvech.
- Těší nás Vaše poptávka po kancelářském nábytku, který jsme inzerovali ...
- Jsme rádi, že jste projevili zájem o naše kosmetické služby.
- Vaše poptávka nás potěšila, nemůžeme ji však akceptovat.
- Zasíláme Vám vzorky zboží, katalog a aktuální ceník.
- Máte-li o naše výrobky zájem, zasíláme Vám upravenou nabídku.
- Naše výrobky byly na veletrhu Technika 2012 oceněny visačkou kvality.
- Vaši objednávku vyřídíme včas a kvalitně.
- Ujišťujeme Vás, že s vyřízením objednávky budete spokojeni.

VÁŠ DOPIS ZN.: 36/2012-Pa
ZE DNE: 2012-02-18
NAŠE ZN.: 95/2012/Be
v pro seniory

VYŘIZUJE: Bestová
TEL.: 396 366 651
FAX: 396 366 652

E-MAIL: textilana@seznam.cz
DATUM: 2012-02-26

Domov
Domov pro seniory
paní Iva Levá, hospodářka
paní Eva Pavlíková, hospodářka
K. Parky 466
K. Parky 1337
343 01 PELHŘIMOV
343 01 PELHŘIMOV

Nabídka lůžkovin

Vážená paní Levá,

potěšilo nás, že máte zájem o náš široký sortiment lůžkovin.

Doporučujeme Vám zejména pokrývky a polštáře Klinex a lůžkoviny Klinex Senior. Všechny polštáře plníme směsí PES kuliček a polyuretanových tyčinek, příkrývky bioaktivními PES vlákny s dlouhodobým protibakteriálním působením. Lůžkoviny se dají prát při 60 °C v auto-matické pračce.

Dále dodáváme ložní soupravy (flanelové, damaškové, krepové) v různých vzorech a barevných variantách, fleecové deky a prostěradla bavlněná i froté.

Vaši objednávku jsme schopni vyřídit do 10 dnů. Pro informaci přikládáme bohatě ilustrovaný katalog spolu s ceníkem. Věříme, že naše nabídka bude vyhovovat Vaším požadavkům.

S pozdravem

razítko

(vlastnoruční podpis)

Helena Bestová
vedoucí odbytu

Příloha

Zapsána do obchodního rejstříku Městským soudem v Prachaticích, oddíl A, vložka 4569

Bankovní spojení
KB Prachatice
0-4426799/0100

IČ
23654189

DIČ
CZ23654189

5.3 OBJEDNÁVKA

Je to v podstatě *návrh smlouvy*, a proto musí splňovat ustanovení Občanského zákoníku. Může mít formu vyplněného předtisku nebo individuálně stylizovaného dopisu.

Objednávka č. 119/2012

Objednávka č. 28/2012

Musí obsahovat:

- číslo objednávky
- místo a datum vyhotovení
- přesné označení objednaného materiálu, zboží, služby (druh, jakost, množství, barva, rozměr, hmotnost)
- cenu za jednotku (DPH)
- dobu dodání, způsob dodání (vlak, pošta, vlastní doprava)
- platební podmínky

Osnova:

- 1) **Úvod** – poděkování za nabídku
- 2) **Hlavní část** – přesný popis objednaného zboží či služby, dodací podmínky
- 3) **Závěr** - výzva k dobré spolupráci, pozdrav

Způsoby vyjadřování

- Děkujeme za Vaši nabídku a objednáváme ...
- Na základě Vaší nabídky objednáváme ...
- Žádáme Vás, abyste nám objednaný materiál dodali do 2 týdnů.
- Uveďte, zda můžete dovézt zboží vlastními dopravními prostředky.
- Návěští nám zašlete faxem nejpozději 2 dny před naložením zásilky.
- Jestliže objednané zboží nedodáte včas, od smlouvy odstoupíme.
- Vaši dodávku očekáváme co nejdříve, nejpozději do konce týdne.
- Sdělte nám, kdy si pro objednané zboží můžeme přijet do Vašeho skladu.
- Budeme-li se zbožím spokojeni, staneme se Vašimi stálými odběrateli.
- Jsme přesvědčeni, že budeme s Vašimi výrobky spokojeni.
- Věříme, že naši objednávku včas a kvalitně vyřídíte.

Dětský domov Sedmíkráska, Pod Lesem 889, 549 74 Božanov

VÁŠ DOPIS ZN.: 977/2012/No
ZE DNE: 2012-03-10
NAŠE ZNAČKA: 22/2012-Kr

VYŘIZUJE: Bc. Králová
TEL.: 596 101 133
FAX: 596 101 135
E-MAIL: sedmikraska@volny.cz

SOPEX, s. r. o.
Ing. Karla Novotná
Horní nám. 239(45
768 05 KORYČANY

DATUM: 15. března 2012

Objednávka č. 56/2012

Vážená paní inženýrko,

na základě Vaší cenové nabídky objednááme:

- dětské ložní soupravy ESO
„Veselí pejsci“ v barvě modré 40 ks
„Berišky“ v barvě červené 30 ks
- dětské prostěradla tkaná v barvě žluté 100 ks
- polštáře s přikrývkami Klinik junior II 40 ks
- prostěradla Frotex v barvě žluté 30 ks.

Zboží odebereme osobně v termínu, který nám sdělíte. Očekáváme potvrzení objednávky.

S pozdravem

razítko

(vlastnoruční podpis)

Bc. Eva Králová
hospodářka

Zapsán v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Náchodě, oddíl B, vložka 8745
Bankovní spojení IČ DIČ
KB Chlumeck nad Cidlinou 44557137 CZ44557137
0-79945119/0100

Telefon
605 720 159

5.4 POTVRZENÍ OBJEDNÁVKY

Dodavatel vyřídí objednávku ihned. Potvrdí přijetí nebo odmítnutí objednávky písemně (dopis, faxová zpráva, potvrzení vyplněného předtisku). **Způsoby vyřízení:** potvrzení objednávky *v plném rozsahu* (prodávající se zaváže dodat materiál nebo výrobky ve sjednané lhůtě i množství, jde o uzavření obchodní smlouvy), *jen částečně* (nový návrh, např. změna ceny, množství – smlouva není uzavřena), *nepotvrdí ji vůbec* (odmítne ji). Potvrzení objednávky nebo odmítnutí se zasílá *doporučeně*.

Potvrzenou objednávku (uzavřenou obchodní smlouvu) lze zrušit nebo změnit po dohodě smluvních stran.

Potvrzení objednávky č. 39/2012

Potvrzení objednávky č. 165/2012

Odmítnutí objednávky č. 46/2012

Nepřijetí objednávky č. 133/2012

Úprava objednávky č. 86/2012

Osnova:

- 1) **Úvod** – poděkování za objednávku
- 2) **Hlavní část** – potvrzení čísla objednávky, data, druhu zboží nebo odmítnutí objednávky (nepotvrzení) nebo potvrzení objednávky jen částečně
- 3) **Závěr** – ujištění, že objednávka bude včas a kvalitně vyřízena, pozdrav

Způsoby vyjadřování

- Děkujeme za objednávku č. 128/2012 ze dne 20. října t. r. a potvrzujeme ji v plném rozsahu.
- Potvrzujeme objednávku č. 125/2012 z 11. listopadu 2012 na 30 ks kancelářských židlí Vega.
- Zboží bude připraveno k expedici 18. listopadu t. r.
- Objednané lůžkoviny a ložní soupravy Vám dodáme do konce tohoto měsíce.
- Ujišťujeme Vás, že objednané zboží obdržíte ve sjednaném termínu.
- Vaši objednávku vyřídíme velmi pečlivě.
- S vyřízením objednávky budete určitě spokojeni.
- Vaši objednávku materiálů nemůžeme potvrdit v plném rozsahu.
- Zasíláme Vám novou nabídku a vzorník.
- Vaši zakázku nemůžeme potvrdit, jelikož uvedené zboží již nemáme na skladě.
- Vaši objednávku musíme odmítnout, protože zboží je již vyprodáno.
- Omlouváme se, že jsme Vám nemohli sdělit příznivější zprávu.

Potvrzení objednávky č. 115/2012

Vážená paní Horáková,

děkujeme za Vaši objednávku a potvrzujeme ji v plném rozsahu. Objednané zámky Vám dodáme do 25. října t. r.

S přátelským pozdravem

Odmítnutí objednávky č. 46/2012

Vážený pane Lounský,

děkujeme za Vaši objednávku ze dne 10. května 2012 na 20 ks kancelářských stolů zn. PROFÍ.

Vaši objednávku musíme odmítnout, protože zboží je již vyprodáno.

Omlouváme se, že jsme Vám nemohli sdělit příznivější zprávu a jsme s pozdravem

5.5 KUPNÍ SMLOUVA

Je to písemnost, ve které se kupující i prodávající zavazují k určitým povinnostem a získávají určitá práva. Kupní smlouvě předchází většinou poptávka a nabídka. Dodavatel má povinnost dodat smluvené výrobky ve stanoveném termínu a vystavit fakturu, odběratel má povinnost spolupracovat, zboží odebrat a ve stanovené lhůtě zaplatit.

Náležitosti kupní smlouvy vymezuje Občanský zákoník:

- Název a číslo smlouvy
- Prodávající, kupující (jména, adresy, IČ, DIČ atd.)
- Předmět plnění (název, popis)
- Cena
- Čas plnění
- Dodací podmínky
- Platební podmínky
- Zvláštní ustanovení
- Místo a datum vyhotovení kupní smlouvy
- Podpisy účastníků smlouvy

PŘÍKLAD

Smlouva o koupi osobního motorového vozidla

uzavřená podle § 588 a násl. zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku ve znění pozdějších předpisů.

Smluvní strany:

dále jen „**prodávající**“,

a

dále jen „**kupující**“,

uzavírají na základě vzájemné shody tuto **Smlouvu o koupi osobního motorového vozidla**.

Článek I.

Předmět smlouvy

Předmětem této smlouvy je prodej a koupě níže uvedeného osobního motorového vozidla:

Vozidlo:

SPZ:

Rok výroby:

Číslo TP:

VIN:

Barva vozu:

Obsah:

Článek II.

Práva a povinnosti prodávajícího

1. Prodávající tímto prohlašuje, že je výlučným vlastníkem výše uvedeného osobního motorového vozidla, nebo byl k prodeji vozidla zplnomocněn a nejsou mu známy žádné okolnosti, které by prodeji vozidla bránily.
2. Prodávající dále prohlašuje, že mu ke dni prodeje nejsou známy žádné závady na vozidle, a ani žádné nezamlčel.
3. Prodávající předá kupujícímu spolu s osobním automobilem technický průkaz vozidla.

Článek III.

Práva a povinnosti kupujícího

1. Kupující se na základě této smlouvy zavazuje zboží od prodávajícího převzít do svého vlastnictví a zaplatit prodávajícímu dohodnutou kupní cenu.
2. Kupující je povinen při převzetí od prodávajícího zboží překontrolovat zda nemá viditelné vady a provést před koupí zkušební jízdu. Kupující potvrzuje, že byl seznámen s technickým stavem vozidla.
3. Kupující bere na vědomí, že změnou majitele vozidla zaniká pojištění povinného ručení vozidla a že je povinen vozidlo pojistit.

Článek IV.

Kupní cena

1. Kupní cena je Kč včetně DPH, bude uhrazena při převzetí vozidla v hotovosti.

Článek V.

Platnost smlouvy

1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu zástupci smluvních stran.

Článek VI.

Závěrečná ustanovení

1. Ustanovení neupravená touto smlouvou se řídí obecně platnými právními předpisy České republiky, zejména podle § 588 a násl. zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku ve znění pozdějších předpisů
2. Změny a doplnění této smlouvy jsou možné pouze v písemné podobě a na základě vzájemné dohody obou smluvních stran.
3. Tato smlouva se uzavírá ve dvou vyhotoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno.

4. Obě smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před podpisem přečetly, porozuměly jejímu obsahu, s obsahem souhlasí, a že je tato smlouva projevem jejich svobodné vůle.
5. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří: Předávací protokol a Záznam o technickém stavu vozidla.

V dne

.....
podpis kupujícího

.....
podpis prodávajícího

http://www.srovnavač.cz/soubory/kupni_smlouva.doc

5.6 ODVOLÁNÍ OBJEDNÁVKY (STORNO)

Písemnost zasílá odběratel (zákazník), který potřebuje objednávku pozměnit nebo zrušit (stornovat). Lze to učinit, když oznámení změny dojde k dodavateli dříve než objednávka (telefonicky, faxem, e-mailem) nebo současně s ní. Odběratel musí uvést důvody, které vedly ke změně nebo zrušení. Jestliže dodavatel dostane storno objednávky se zpožděním, záleží na něm, zda odběrateli vyhoví.

Storno objednávky č. 38/2012

Odvolání objednávky 154/2012

Osnova:

- 1) **Úvod** – odkaz na objednávku (čís. objednávky a datum)
- 2) **Hlavní část** – zdůvodnění změny nebo zrušení objednávky
- 3) **Závěr** - omluva, pozdrav

Způsoby vyjadřování

Dne 25. září t. r. jsme Vám zaslali objednávku č. 64/2012 na 20 ks psacích stolů. Bohužel musíme objednávku zrušit, jelikož psací stoly mají nevyhovující rozměry. Omlouváme se Vám a děkujeme za pochopení.

5.7 URGENCE (POBÍDKA)

Urgenci píše většinou kupující (odběratel), když prodávající (dodavatel) nedodá zboží nebo nevykoná zadanou práci ve sjednané lhůtě. Povinností smluvních stran je plnit své závazky v čase, ke kterému

se zavázaly. Pobídky mají nejčastěji formu individuálně stylizovaného dopisu. Telefonické pobídky je třeba potvrdit písemně. Pobídky píšeme zdvořile a důrazně, aby adresát věděl, že jsme se dostali díky němu do výrobních nebo zásobovacích potíží. Dopisy se zasílají vždy doporučeně. Jestliže první urgence zůstane bez odezvy, bude **druhá urgence** rozhodná (nikoli nezdvořilá), zákazník má právo požadovat penále a stanovit náhradní dodací lhůtu. Pokud dodavatel nesplní svou povinnost ani v náhradním termínu, je zákazník oprávněn dodávku odmítnout nebo odstoupit od smlouvy.

Pobídka dodávky spodního prádla

Urgence malířských služeb

Urgence hlubokých a dezertních talířů

Osnova:

- 1) **Úvod** – upozornění na nedodržení termínu (číslo objednávky, datum, druh zboží)
- 2) **Hlavní část** – popsání potíží, které prodlením vznikly, návrh řešení vzniklé situace, požadavek na rychlé jednání
- 3) **Závěr** – upozornění na nutnost plnění uzavřené smlouvy, platba penále, případně zrušení kupní smlouvy

Způsoby vyjadřování

- V minulosti jste vždy plnili své závazky ve sjednané lhůtě.
- Před 10 dny prošla lhůta pro dodávku 5 000 ks typizovaných skleněných lahví na ovocné mošty podle objednávky č. 116/2012.
- Žádáme Vás o urychlené odeslání dodávky 15 ks stolků pod počítačovou techniku podle objednávky č. 29/2012 ze dne 18. září t. r.
- Žádáme Vás, abyste urgovanou dodávku odeslali co nejdříve.
- Podle kupní smlouvy č. 139/2012 jste nám zboží nedodali ve smluveném termínu.
- Vaše prodlení způsobí, že se zboží neuplatní v plné sezoně.
- Vaše nepravidelné zásobování nám způsobuje vážné výrobní potíže.
- Jsme přesvědčeni, že šlo o výjimečný případ zdržení a že další své dodávky zašlete již včas.
- Jsme přesvědčeni, že ke zpoždění v dodávce došlo zcela mimořádně a že se již nebude opakovat.
- Očekáváme od Vás obratem výzvu, abychom si objednané výrobky odebrali.

Cukrárna Eliška, V Zahradách 118, 120 00 PRAHA

VÁŠ DOPIS ZN.:
ZE DNE:
NAŠE ZN.: 67/2012/Ba

VYŘIZUJE: Balounová
TEL.: 605 420 331
FAX: 228 563 239
E-MAIL: elacukrarna@seznam.cz

DATUM: 2012-06-14

Doporučeně

OVOMIX, s. r. o.
Ing. Karla Ježková
Pod Lipami 44
140 00 PRAHA 4

Urgence dodávky ovocných nápojů šťáv

Vážená paní inženýrko,

dne 5.června t. r. jsme Vám zaslali objednávku č. 236/2012 na ananasové, broskvové a pomerančové nektary a šťávy. Podle telefonického avíza jsme nápoje měli obdržet 10. června t. r., ale dosud se tak nestalo. Požadujeme dodat ovocné nápoje v objednaném množství nejpozději do 20. června t. r.

Není to první případ, kdy jste nedodrželi termín dodávky. Pokud nesplníte svůj závazek ani v náhradním termínu, odstoupíme od smlouvy a obrátíme se na jiného dodavatele.

Věříme, že se problémy s dodávkami brzy vyřeší a jsme s pozdravem

razítko

(vlastnoruční podpis)
Karla Balounová
vedoucí prodejny

Zapsána do obchodního rejstříku Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 5665
KB Praha IČ
43-250621/0100 11218456

DIČ
CZ11218456

cukrarna@seznam.cz
www.cukrarnaela.cz

5.8 ODPOVĚĎ NA POBÍDKU

Pokud dodavatel dostal pobídku, je v zájmu dobrého jména jeho firmy, aby na ni včas odpověděl. Odpověď by měla vždy začít omluvou, pak by mělo následovat vysvětlení, proč ke zdržení došlo (důvody) a návrh řešení celé záležitosti (způsob nápravy).

Odpověď na urgenci pracovních rukavic

Odpověď na urgenci skleněných lahví

Osnova:

- 1) **Úvod** – omluva
- 2) **Hlavní část** – vysvětlení (důvody zdržení) a způsob nápravy
- 3) **Závěr** – vyslovení důvěry v další spolupráci

Způsoby vyjadřování

- Omlouváme se za opoždění v dodávce skleněných lahví.
- Omlouváme se Vám za těžkosti, které jsme Vám způsobili.
- Přijímáme Vaši urgenci dodávky podle objednávky č. 78/2012 ze dne 16. října t. r.
- Oprava závady na výrobní lince zavinila 3denní výpadek výroby.
- Zakázku jsme nemohli dokončit kvůli náhlé poruše výrobního zařízení.
- Zdržení bylo způsobeno přechodným nedostatkem balicího materiálu.
- Urgované výrobky budou pro Vás připraveny k odebrání 15. listopadu t. r.
- Urgované výrobky odešleme zítra jako spěšninu.
- Ujistíme Vás, že své závazky vůči Vám budeme plnit včas.
- Věříme, že naše spolupráce bude i nadále oboustranně prospěšná.

5.9 NÁVĚŠTÍ ZÁSILKY

Někdy odběratel žádá, aby mu prodávající dodávku včas oznámil dopisem, faxem, elektronickou poštou nebo telefonem (přesný den expedice a způsob dopravy). Zpráva o zásilce se nazývá *návěští*. Odběratel se musí na převzetí dodávky materiálu nebo výrobků připravit.

Návěští zásilky

Oznamujeme Vám, že podle Vaší objednávky z 23.11. t. r. odesíláme na Vaši adresu vagónem ČD č. 32 56 78459 jako obvyčejné zboží do stanice určení Ostrava objednané stoly.

Kopie dodacího listu č. 12/2012 bude na vnitřní stěně vagónu.

S pozdravem

(vlastnoruční podpis)

5.10 DODACÍ LIST

Dodavatel podle objednávky připraví zboží k odeslání (*expedice* = zabalení do spotřebitelských obalů a naložení na zvolený dopravní prostředek). Pro kontrolu obsahu zásilky vyhotovuje prodávající **dodací list** (průvodní doklad dodávky), který se zasílá poštou nebo se zásilkou. Podle dodacího listu kontrolujeme množství, kvalitu a úplnost dodávaných výrobků, zboží a materiálu (přejímka kvantitativní, kvalitativní, sortimentní).

Dodací list má formu vyplněného předtisku. **Náležitosti:** dodavatel, odběratel, číslo dodacího listu, číslo objednávky, den vyskladnění, den odeslání dodacího listu, přesné označení dodávaného zboží, výrobků nebo materiálu, množství, druh obalu, kdo zásilku kontroloval a vypravil atd.

Osnova:

- 1) **Úvod** – potvrzení příjmu zásilky
- 2) **Hlavní část** – důvod reklamace (popis vad)
- 3) **Závěr** – požadavky (návrh, jak závady odstranit – oprava, výměna, sleva atd.)

Způsoby vyjadřování

- Při přejímce Vaší dodávky podle dodacího listu 196/2012 ze dne 18. září t. r. jsme zjistili ...
- Až doposud jsme byli s Vašimi dodávkami spokojeni. Překvapilo nás, že v poslední dodávce podle faktury č. 237/2012 jsme zjistili ...
- Provedli jsme opakovaně laboratorní zkoušky, jejichž výsledky jsou uvedeny v přiloženém zápise vadách.
- Žádáme Vás, abyste neprodleně poslali svého zástupce, oprávněného zjistit stav zboží.
- Při likvidaci faktury č. 342/2012 za dodávku běžeckých lyží zn. Atomic jsme zjistili, že ...
- Dámské kabáty jsme obdrželi v jiných velikostech, než jsme si objednali. Žádáme o výměnu celé zásilky.

Kuchyňské studio ASTRA, Dolní 56, 250 81 NEHVIZDY

Zapsána v obchodním rejstříku uvedeném u Krajského soudu v Praze, oddíl A, vložka 6658

VÁŠ DOPIS ZN.:

ZE DNE:

NAŠE ZN.:

116/2012/Vr

VYŘIZUJE:

TEL.:

FAX:

E-MAIL:

Bc. Vratká

396 355 650

396 355 655

kuchstudio@seznam.cz

DATUM:

2012-04-25

Doporučeně

ELEKTRO, s. r. o.

Ing. Petr Soukup

Veleslavínova 66

272 00 KLADNO

Reklamace odšťavovačů

Vážený pane inženýre,

sděluje Vám, že nejsme spokojeni s Vaší dodávkou odšťavovačů podle objednávky č. 159/2012 z 15. dubna t. r.

U několika přístrojů vypadává z úchytů sítko, u dalších přístrojů jsme zaznamenali krátce po zapnutí silné záření. Závady jsme objevili před uplynutím lhůty splatnosti faktury č. 88/2012.

Vaši dodávku odšťavovačů neuhradíme a žádáme okamžitou výměnu vadných přístrojů. Pokud neobdržíme náhradní dodávku do 20. května t. r., odstoupíme od smlouvy a vyhledáme nového dodavatele.

S pozdravem

razítko

Ivana Vratká

Bc. Ivana Vratká

vedoucí zásobovacího oddělení

KB Kladno
0-528431/0100

IČ
233546128

DIČ
CZ233546128

vratka@volny.cz
www.kuchstudio.cz

5.12 ODPOVĚĎ NA REKLAMACI

V zájmu dobrých obchodních vztahů odpoví dodavatel (prodávající) na reklamační dopis co nejdříve. Omluví se (vysloví politování), vysvětlí okolnosti, proč k závadám došlo a navrhne způsob odstranění závady. Ujistí svého obchodního partnera o bezproblémové další spolupráci (kladná odpověď na reklamací).

Po zjištění všech okolností může dodavatel reklamaci odmítnout (záporná odpověď na reklamací). Pokud k závadám nedošlo jeho vinou, zdvořilou formou vyvrátí odběrateli jeho výhrady. Dodavatel vysloví přesvědčení, že i přes tyto neshody bude spolupráce pokračovat. Individuálně stylizovaný dopis zasíláme vždy doporučeně. Každá reklamacie musí být vyřízena do 30 dnů. Jestliže se obchodní partneři nedohodnou, musí se obrátit na obchodní soud. Soudní jednání jsou zdlouhavá a nákladná.

Osnova:

- 1) **Úvod** – omluva zákazníkovi a politování
- 2) **Hlavní část** – vysvětlení okolností, proč k závadám došlo, návrh na odstranění závady (kladná odpověď) nebo vyvrácení výhrad a odmítnutí reklamace (záporná odpověď)
- 3) **Závěr** – vyslovení důvěry v další spolupráci

Způsoby vyjadřování

- Velmi nás mrzí, že nejste spokojeni s našimi službami.
- Omlouváme se za těžkosti, které jsme Vám způsobili.
- Velmi nás mrzí, že jsme Vám způsobili nepříjemnosti.
- Vaši reklamaci uznáváme v plném rozsahu a zboží Vám hned vyměníme.
- Vaši reklamaci vyřídíme co nejrychleji a nejpečlivěji.
- Provedli jsme opatření, aby další dodávky byly již v pořádku
- Reklamované zboží Vám hned vyměníme za nové.
- Dosud jsme nedostali ani jednu stížnost na kvalitu a balení našeho zboží.
- Zašlete nám zásilku zpět, zboží Vám rádi vyměníme.
- Zboží jsme zabalili důkladně, a proto reklamaci uplatněte u dopravce.
- Vaši reklamaci nemůžeme uznat za oprávněnou. Výrobek byl poškozen neodborným zacházením.
- Ujišťujeme Vás, že se vynasnažíme, aby se nic podobného již neopakovalo.

Velkoobchod OVEX, Olomoucká 993, 796 08 PROSTĚJOV 8

VÁŠ DOPIS ZN.: 187/2012
ZE DNE: 2012-05-27
NAŠE ZN: Ka/251/2012

Doporučeně

VYŘIZUJE: Kalousek
TEL.: 317 642 046
FAX: 317 722 166
E-MAIL: kalousek@seznam.cz
DATUM: 2012-06-01

Cukrárna Lada
Pí Ladislava Novotná
Nemocniční 1834
796 01 PROSTĚJOV 1

Odpověď na reklamaci

Vážená paní vedoucí,

prosíme Vás, abyste omluvila závažné nedopatření v minulé zásilce. Při kontrole objednávky a dodacího listu jsme zjistili, že pracovnice zaměnila jednotlivé objednávky. Vaši reklamaci proto považujeme za oprávněnou.

Svoji chybu urychleně napravíme. Jako kompenzaci za problémy, které Vám mohly vzniknout, poskytneme 10procentní slevu z celkové fakturované částky.

Ujišťujeme Vás, že učiníme opatření, aby se podobná situace v budoucnu již neopakovala.

S pozdravem

razítko

vlastnoruční podpis

Jiří Kalousek
vedoucí oddělení reklamací

Zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Prostějově, oddíl B, vložka 2584

ČSOB Prostějov
12-4561189/0300

IČ
34465812

DIČ
CZ34465812

ovex@seznam.cz
www.owex.cz

5.13 UPOMÍNKY

Odběratel je povinen zaplatit sjednanou cenu za zboží nebo služby nejpozději v den splatnosti faktury (v hotovosti, bezhotovostně příkazem nebo poštovní poukázkou). Pokud kupující neuhradí fakturu ve sjednané lhůtě, může od něho prodávající (dodavatel) požadovat penále (úroky z prodlení) a úhradu upomínacích výdajů. Výši úroků z prodlení si mohou strany stanovit smluvně.

1. upomínka

Dodavatel upozorní kupujícího doporučeným dopisem na prošlou lhůtu splatnosti faktury (číslo faktury, částka, lhůta splatnosti). Dopis nemusí být označen jako upomínka, tón dopisu bude zdvořilý (taktní), ale zároveň důrazný. Dodavatel zatím neví, zda nejde o omyl, chybu v evidenci, zda kupující nezaslal peníze na jiný účet nebo zapomněl uvést některý potřebný údaj. Pokud je první upomínka neúčinná, píše se další, všechny se posílají vždy doporučeně.

Osnova:

- 1) **Úvod** – odkaz na splatnost faktury (splnění smluvních povinností), vyslovení předpokladu, že kupující již zaplatil (špatný účet, neúplnost údajů apod.)
- 2) **Hlavní část** – stanovení nového data pro zaplacení pohledávky
- 3) **Závěr** – vyjádření přesvědčení, že k nezaplacení došlo nedopatřením nebo omluva, pokud již k zaplacení faktury došlo

Způsoby vyjadřování

- Dovolujeme si Vás upozornit, že jste dosud neuhradili naši fakturu č. 1314/2012 z 5. března 2012 ve výši 48.200,- Kč za malířské a natěračské práce.
- Dovolujeme si Vám připomenout, že před týdnem byla splatná naše faktura č. 156/2012 ...
- Při kontrole našich pohledávek jsme zjistili neuhrazenou fakturu č. 231/2012 ...
- Dosud jste neuhradili naši fakturu č. 58/2012 za dodávku kancelářských židlí.
- Jestliže jste upomínanou částku již zaplatili, sdělte nám termín platby. V tomto případě přijměte naši omluvu.

2. upomínka

Jestliže kupující po první upomínce nezaplatil ani nepodal žádnou zprávu, zasílá dodavatel druhou upomínku. Na rozdíl od první upomínky je druhá upomínka psaná naléhavěji. Proávající požaduje, aby dlužná pohledávka byla zaplacená v krátké lhůtě (7 – 10 dnů). Proávající uvede upomínací výlohy (poštovní a telefonní poplatky) a připomene dlužníkovi jeho povinnost platit úroky z prodlení, a to od té doby, kdy porušil svůj závazek, až do doby, kdy jej splní. K dopisu může přiložit kopii faktury.

Osnova:

- 1) **Úvod** – odkaz na splatnost faktury, upozornění na neúčinnosti první upomínky
- 2) **Hlavní část** – důrazná žádost o zaplacení částky (krátký termín splatnosti, penále atd.)

3) Závěr – vyjádření přesvědčení, že závazek bude co nejdříve splněn

Způsoby vyjadřování

- Upozorňujeme Vás již podruhé, že do dnešního dne nebyla vyrovnána naše pohledávka ...
- Do dnešního dne jste nezaplatili naši fakturu č. 328/2012, i když jsme Vám zaslali dne 10. ledna t. r. první upomínku.
- Upozorňujeme Vás již podruhé, dne 15. února t. r. prošla splatnost faktury č. 78/2012 ...
- Svůj dluh uhradte i s pětiprocentním úrokem z prodlení nejpozději do 7 dnů.
- Žádáme Vás, abyste dlužnou částku uhradili do 7 dnů. Jestliže úhradu neobdržíme, budeme nuceni vymáhat svou pohledávku zvýšenou o penále a upomínací výlohy.

3. upomínka – pokus o smír

Poslední upomínka musí být označena jako **pokus o smír** (poslední možnost zaplatit ve zkrácené lhůtě), což je nutné pro případné soudní vymáhání dluhu. V poslední upomínce se uvádí celková pohledávka (dlužná částka dle faktury, penále a upomínací výdaje – poštovné). Prodávající určí poslední – velmi krátký termín splatnosti (např. 3 dny, obratem) a oznámí, že se obrátí na obchodní soud, pokud kupující během stanovené lhůty dluh nezaplatí. Tón dopisu je důrazný, ale zdvořilý. Jestliže ani pak dlužník neodpoví a nezaplatí, podá prodávající (věřitel) žalobu.

Osnova:

- 1) **Úvod** – odkaz na předcházející upomínky
- 2) **Hlavní část** – stanovení poslední lhůty pro zaplacení (dlužná částka, penále, upomínací výdaje)
- 3) **Závěr** – sdělení, že dlužná částka bude vymáhána soudně (podání žaloby)

Způsoby vyjadřování

- Ani po dvou upomínkách jste dosud neuhradili dlužnou částku ve výši 68.200 Kč za dodané drogistické zboží.
- Upozorňujeme Vás již potřetí, že dne 10. března t. r. prošla splatnost faktury č. 142/2012.
- Protože jste neprovedli úhradu ani ve druhém, prodlouženém termínu a ani jste neoznámili důvody prodlení, žádáme Vás, abyste fakturu uhradili nejpozději do 3 dnů, tj. do 20. března t. r.
- Žádáme Vás, abyste dlužnou částku uhradili do 3 dnů.
- Velice nás potěšíte, když dáte příkaz k úhradě ještě během dnešního dne.
- Jestliže pohledávku do výše uvedeného termínu nezaplatíte, podáme žalobu k obchodnímu soudu.

5.14 ODPOVĚĎ NA UPOMÍNKU

Pokud se odběratel (kupující) dostane do finančních potíží a nemůže uhradit své pohledávky, je třeba, aby situaci řešil buď úvěrem od banky, nebo domluvou se svými věřiteli (postupná úhrada dluhu po splátkách, delší doba splatnosti faktur atd.). Dlužník by měl informovat o svých finančních problémech věřitele včas a neměl by čekat, až bude upomínán. Věřitel se snaží dlužníkovi většinou pomoci, protože vstřícným postupem si může udržet stálého zákazníka a získat své peníze zpět. Odpověď na upomínku je individuálně stylizovaný dopis a zasílá se vždy doporučeně. Dlužník by měl uvést, že má vážné finanční potíže, např. díky opožděným platbám svých odběratelů (druhotná platební neschopnost), a nemůže uhradit včas své pohledávky. Měl by požádat o prodloužení lhůty splatnosti faktury nebo o splátkový kalendář. Měl by se omluvit a zavázat se, že dlužnou částku uhradí.

Osnova:

- 1) **Úvod** – omluva, vysvětlení obtížné finanční situace
- 2) **Hlavní část** – požadavek na prodloužení lhůty splatnosti faktury nebo úhradu po splátkách
- 3) **Závěr** – ujištění o zaplacení dluhu

Způsoby vyjadřování

- Omlouváme se Vám, že jsme dosud neuhradili Vaši fakturu č. 153/2012 z 10. března t. r.
- Omlouváme se Vám za prodlení s úhradou Vaší faktury č. 37/2012 z 5. února 2012. Dlužnou částku nemůžeme okamžitě zaplatit z důvodu druhotné platební neschopnosti. Několik našich zákazníků nedodrželo platební lhůty, proto máme přechodný nedostatek finančních prostředků na našem účtu.
- Prosíme, abyste omluvili nedopatření, ke kterému došlo naší vinou.
- Je nám velmi nepříjemné, že jsme v prodlení s úhradou Vaší pohledávky.
- Žádáme Vás o odložení splatnosti Vaší faktury č. 87/2012 do 30. t. m. Požadované úroky z prodlení Vám samozřejmě uhradíme.
- Žádáme Vás o odklad splatnosti Vaší faktury č. 136/2012 z 22. února t. r. na částku Kč 682.350. Dlužný obnos jsme dosud neuhradili, jelikož se oddálilo vyřízení naší žádosti o úvěr.
- Dlužnou částku poukážeme na Váš účet do 10 dnů.
- Zavazujeme se, že dlužnou částku uhradíme do 7 dnů.

6. PROPAGAČNÍ PÍSEMNOSTI

Propagace je součástí marketingové činnosti podniku. Má zaručit **úspěšný odbyt**. Propagační činnost je taková organizace práce, která možným odběratelům a zákazníkům předkládá v pravý čas, ve správné formě a správném rozsahu informace o nabízeném výrobku a služeb.

Úkoly propagace je možno rozdělit do tří základních částí:

- **Podnitit a získat zájem zákazníka** potřebnými informacemi a argumenty
- **Napomáhat rozšíření styků s partnery**
- **Zabezpečit odbyt výrobků**

6.1 ZÁSADY A PROSTŘEDKY PÍSEMNE PROPAGACE

Při propagační činnosti podnik dbá zásad hospodárnosti, účinnosti, pravdivosti a estetičnosti.

Metody propagace

- letáky, prospekty, katalogy, publikace o podniku (firmě), návody a jiné tiskoviny
- účast na veletrzích, výstavách, sympóziích,
- vyžití inzerce, reklamy, filmu, fotografie,
- spolupráce s televizí, rozhlasem, tiskem,
- propagační prostředky – tašky, tužky, odznaky, vlaječky atd.

Jednotlivé metody se mohou kombinovat.

Psaný text je hlavní formou propagace, spolu se také uplatňuje grafická úprava.

Činnost, která spočívá ve veřejném doručování občanům se nazývá **reklama**. Reklama je neosobní placená forma prezentace zboží, služeb firmy (podniku).

Leták

Leták je základní propagační prostředek, je určen pro širokou veřejnost, musí být stručný, jednoduchý, nápaditý, srozumitelný.



<http://images.google.com>

Prospekt

Prospekt je určen pravděpodobným zájemcům, má vést k rozhodnutí spotřebitele. Je rozsáhlejší, vícestránkový, na kvalitním papíře, vyobrazuje výrobky s přesným popisem, technickými podrobnostmi a možnostmi využití.

Plakát

Plakát je propagační tiskovina zpracována výtvarnou formou, působí na neomezený okruh veřejnosti. Plakát má být jednoduchý, přehledný, výrazný, nápaditý, neotřelý. Upoutává barvou, textem, uměleckým ztvárněním.

Dotazník a ankety

Dotazník je určitá soustava otázek, na které je nutno odpovědět, dobře se zpracovávají. Nevýhodou je malá návratnost. Je vhodné volit 2 – 3 otázky, má hlavně orientační charakter.

Anketa je druh dotazníku, rozdíl je v množství, má hromadnější charakter a uvádí se v novinách a časopisech.

Inzerát

Inzerát je textové oznámení umístěné v novinách nebo časopisech na vyhrazeném místě.

Je nejužívanějším propagačním prostředkem. Text vyžaduje zhuštění, účinnost podpoří jednoduchá kresba nebo obraz. Inzerát má malým počtem slov výstižně a srozumitelně vyjádřit potřebné informace. Odpovídá se na něj okamžitě formou krátkého, ale přesvědčivého dopisu, telefonicky, e-mailem, faxem, osobním jednáním.



Koupím
Koupím historický motocykl, t.: 608 773 933

Prodám
Pianino za odvoz, sym. cena. T:777 849 996
Meruňka, sliv., brosk. 190,- T: 774 572 404
Sbirka star. afrických masek. T: 739 020 211

Koupím
200 000 – 1 500 000 Kč za obrazy od: V.Radimský, A.Kaivoda, Panuška, Ullmann, Benka, Hála, Erdelyi, Mousson, Spála, Zrzavý, Kaván, Josef Lada, Hudeček, Slaviček, Schikaneder, Upřká, Loukota, Blažiček, Černý, Král, Mervart, Havelka aj. Nejlépe s námětem lidí v krojích, dívčí portréty, akty krajiny, vodní plochy, kytice, abstraktní moderní kompozice, kubistické zátiší aj. Platím vyšší ceny, než uvádí katalogy. Cenu sdělím při zaslání foto s popisem na email: znalec@sberatel-umeni.cz Přijedu kamkoli v ČR. Tel.: 722 343 270

7. PÍSEMNOSTI VE STYKU S PENĚŽNÍMI ÚSTAVY, POŠTOU

7.1 HOTOVOSTNÍ PLATEBNÍ STYK

Platebním stykem rozumíme systém organizovaný bankami a finančními institucemi, který umožňuje hotovostní a bezhotovostní finanční přesuny mezi právníckými a fyzickými osobami.

Hotovostní platební styk je přesun platidel od jednoho subjektu k druhému, eventuelně bez účasti bank.

Bezhotovostní platební styk je možné realizovat jen za pomoci bank, hlavních účtů a pobočkových sítí, kde dochází k bezhotovostním finančním převodům.

7.1.1 Poštovní poukázky

Prostřednictvím pošty zasíláme peněžní prostředky **poštovní poukázkou** různé barvy označené vpravo nahoře velkými písmeny abecedy:

- A – částku odesílatel platí v hotovosti, adresátovi se připíše na účet u peněžního ústavu,
- B – odesílatel hradí bezhotovostně, adresátovi se peníze vyplácejí v hotovosti,
- C – odesílatel platí v hotovosti, částka adresátovi se vyplatí také v hotovosti
- D – telegrafické poukázky.

Pro zasílání peněz do ciziny se používají mezinárodní poštovní poukázky **TEPI** (obyčejné) a **TEP3** (převodové).

Vyplňují se čitelně, bez chyb, oprav, psacím strojem, počítačem, perem nebo propisovací tužkou. **Peněžní částka** se píše tak, že místo před částkou a za částkou před označením haléřů proškrtáváme rovnítky.

Při vyšší částce, jsme-li omezeni místem, končí jednotky přesně před značkou h. **Slavy** se částka píše jako složená číslovka dohromady hned od začátku řádku s velkým počátečním písmenem, zbytek řádku se proškrtává. **Haléře** se vypisují číslicí. Při vypisování **jmen odesílatele a adresáta** umístíme údaje vždy pod sebe, do jednoho sloupce.

Poštovní poukázka A Podací listek Podací číslo Cena Česká pošta, s.p. IČ 47314983 ČESKÁ POŠTA		Poštovní poukázka A	
Účet platby SPLÁTKA		Částka Kč 2380 00	Tr. kód 114
Slavy Dvatisícetřistaosmdesát	Adresa majitele účtu LBD Praha 3 Lucemburská 49 130 00 Praha 3	Vě prospěch účtu*) 0000190013870512	Kód banky 0100
Adresa majitele účtu LBD Praha 3 Lucemburská 49 130 00 Praha 3	Zpráva pro příjemce (hůlkovým písmem, tiskem) S P L Á T K A	K. symbol 0559	V. symbol 210366
Č. účtu / Kód banky 19-13870512/0100	Vyplní plátce - majitel Poštěra nebo Poštkonta jen při bezhotovostní úhradě	*) Údaje zanesete vpravo, první část čísla účtu (předčísí) uvedte před čtyřmístnou svítovej číru	
V. symbol 210366	Datum, právoplatný podpis	Odesílatel (hůlkovým písmem, tiskem) Jméno J I Ř Í	
S. symbol	Začítajte na vrub účtu plátce 000000	příjmení K O U B A	
Odesílatel Jiří Kouba Vinohradská 88 130 00 Praha 3	Kód banky 0300	ulice (obec), č. domu, PSČ, dodávací pošta V I N O H R A D S K Á 8 8 1 3 0 0 0 P R A H A 3	
Č. účtu /0300		Datum splatnosti	

Poštovní poukázka C Poštovní listek		Poštovní poukázka C Tr. kód 117	
Číslo Kč 6500 Kč 00 h		Číslo Kč 650000	
Slovy <i>Šesttisícpěsdesát</i>		Lbůta pro výplatu	
Adresát JANA NOVOTNÁ DLAŽDĚNÁ 15 602 00 BRNO 2		<input checked="" type="checkbox"/> Do vlastních rukou vyhradit jen adresáta	
Odesílatel JIRÍ DVORÁK LUCEMBURSKÁ 48 130 00 PRAHA 3		<input type="checkbox"/> Dodejka <input type="checkbox"/> Poznámky	
Zpráva pro adresáta BŘEZEN 2007		<input type="checkbox"/> Do vlastních rukou	
		Poštovní musí být vyplněny údaje číslo Kč, adresa adresáta a odesílatele.	
		PSČ adresáta musí být uvedeno v předtištěném rámečku.	
		Další pokyny pro vyplnění jsou uvedeny na zadní straně.	
		117+	

POŠTOVNÍ POUKÁZKA B Listůlek pro příjemce		POŠTOVNÍ POUKÁZKA B 510	
777123 777123 710 710 77321 77321		Poštovní číslo příjmu v hotovosti dne Odesílatel Podoba Zúčtuje se prosazích úroků	
Odesílatel MAFRA a.s. Karlo Engliš 519/11 Praha 5 150 00		Odesílatel MAFRA a.s. Karlo Engliš 519/11 Praha 5 150 00	
C. číslo 2023230609 K. banky 2600 K. symbol 0000		Adresát Novák Jan Pražská 11 110 00 Praha 1	
Adresát Novák Jan Pražská 11 110 00 Praha 1		Způsob doručení Doplatkové služby	
C. číslo Zpráva pro adresáta		Číslo účtu - vyplňuje zadání údaje 8959371 X SD	
070921 070829 73020 720134 000022950 28 510+			

7.1.2 Účtenka za hotové (paragon, pokladní blok)

Paragon, pokladní blok, účtenka se vydává zákazníkovi při prodeji v maloobchodě při prodeji za hotové nebo bezhotovostního placení. Slouží ke kontrole nákupu, jako doklad o zaplacení zboží při uplatňování reklamace.

Doklad o zaplacení zboží vydává kontrolní pokladna nebo se vypisuje ručně. Slouží i jako daňový doklad o zaplacení zboží. Vypisuje se čitelně, bez škrtnání a přepisování.

Musí mít tyto náležitosti:

- číslo dokladu
- adresa prodávajícího (dodavatele), IČ, DIČ
- popis prodávaného zboží (množství, cena za jednotku, %DPH, název zboží cena celkem
- celkový součet

- cena DPH, cena zboží bez DPH
- datum prodeje, razítko a podpis.

Paragon slouží také jako doklad při reklamaci zboží, o poctivosti prodeje a kontrole denní tržby.

ÚČTENKA ZA HOTOVÉ

- DAŇOVÝ DOKLAD **B č.**

Odběratel:

DIČ:

Název zboží	Množství a MJ	Cena s DPH	
		za MJ	celkem
Dat. uskut. zdaň. plnění		K úhradě	
Základ daně	DPH	%	Kč

Dodavatel:

DIČ:

PARAGON

106754

daňový doklad

Děkujeme za nákup zboží!

Plátce DPH vyplní údaje na zadní straně

Množ.	Druh zboží / % DPH	Kč
15	kučerníky / 20% a' 120,-	1800,-
10	kučerníky / 20% a' 240,-	2400,-
23	kučerníky / 20% a' 85,-	1955,-
10	Ubrousky / 20% a' 30,-	300,-
30	Utěrky / 20% a' 45,-	1350,-
		7805,-

DIČ: 14523801

Zaplaceno

[Signature]
Razítko

Celkem Kč **7805,-**

Datum uskut. zdan. plnění
10.11.2011

Při reklamaci předložit tento paragon

SEVT 30 430 9

CPTYŠ 313

VYPLŇUJE KUPUJÍCÍ - PLÁTCE DPH:

HOTEL ASTOR
VÝSTAVNÍ 10
OSTRAVA

Razítko kupujícího

DIČ: CZ 223655143

Rekapitulace DPH

% DPH	Cena bez DPH	% DPH	Cena bez DPH
20%	6504,20		

Přední strana paragonu

Zadní strana paragonu



<http://www.jatagan.eu/darkove-seky/>

7.1.4 Bezhotovostní platební styk

Banka zde vystupuje v roli zprostředkovatele. Klienti mohou bance dávat příkazy k provedení platby třemi způsoby :

- písemně (tradiční způsob, který převládá a je předkládán na formulářích)
- na magnetických médiích (používají je klienti, kteří realizují velké počty plateb, že jejich zadávání písemnou formou by bylo neefektivní pro obě strany)
- pomocí dálkového přenosu dat – homebanking, officebanking (prostřednictvím osobního počítače, který je napojen na počítačovou síť banky, nově také pomocí mobilního telefonu).

7.1.5 Platební karty

Platební karty jsou určeny k bezhotovostním platbám, které se vystavují fyzickým a právnickým osobám. Součástí platební karty může být i cestovní pojištění, různé slevy a další služby. Největšími asociacemi platebních karet jsou DinersClub, VISA, MasterCard atd.

Jedná se o malou plastovou kartu opatřenou identifikačními údaji jejího majitele.

Druhy karet

Karty dělíme podle toho, s jakými finančními prostředky lze nakládat:

- **debetní karty** – při platbě čerpá klient své vlastní prostředky
- **kreditní karty** – při platbě klient automaticky čerpá úvěr, většinou s jistým bezúročným obdobím, splátky lze rozdělit na delší období
- **charge** – doba kreditní karty, bezúročný úvěr je klient povinen splatit v daném období čerpání. Jinak se penalizuje sankčním úrokem. Karty jsou určeny pro velmi bonitní klienty
- **elektronická peněženka** – kartou lze čerpat jen vyhrazený objem prostředků, který byl předem do karty vložen (např. telefonní karta).

Podle způsobu provedení máme :

a) elektronické platební karty – jsou nejrozšířenější (VISA, Maestro, Elektron). Tyto karty lze použít pro přímou platbu – výběr z bankomatů, platby u obchodníků.

Výhody :

- vedení zdarma
- nízké poplatky za blokadu ztráty karty
- nulová možnost zneužití zablokované karty

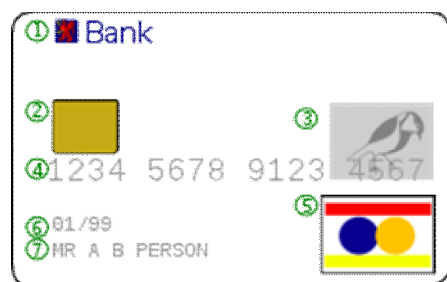
b) embusové platební karty – mají plasticky vytištěné údaje o majiteli karty, platnosti, číslo karty, kromě platby přes terminál umožní i platbu tak, že obchodník vloží kartu do imprinteru (mechanický snímač) a otiskne veškeré údaje na účet, který zákazník podepíše. Každý obchod má nastaven limit útraty, kterou lze provést bez ověření.

Nevýhody :

- vyšší cena za vydání
- vyšší cena za blokadu
- možnost zneužití karty i po nahlášení ztráty

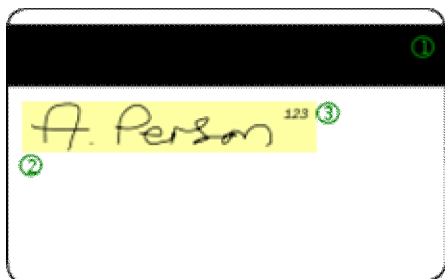
Ochranné prvky karet:

- číslo karty (jedinečná identifikace)
- magnetický proužek (zde uložena podstatná data)
- jeden dodatečný prvek (Card Verifikation Value - CVV, Card Verifikation Code - CVC)



Bezpečnostní prvky na klasické platební kartě:

1. Logo banky
2. EMV čip
3. Hologram
4. Číslo kreditní karty
5. Logo vydavatele karty
6. Platnost karty
7. Jméno majitele



Na zadní straně platební karty je zpravidla:

1. Magnetický proužek
2. Podpisový vzor
3. Kód CVC

http://cs.wikipedia.org/wiki/Platebn%C3%AD_karta

7.1.6 Platební příkazy

Příkaz k úhradě

Podnikatel dává na předepsaném tiskopisu příkaz své bance, aby provedla určitou platbu z jeho účtu. Jde-li o jednu platbu, vyplňuje tiskopis „**Příkaz k úhradě**“. Jde-li o několik plateb, vyplňuje se „**Hromadný příkaz k úhradě**“. Na těchto tiskopisech nelze mazat, škrtat a přepisovat. Musí **obsahovat tyto údaje**:

- pobočka příslušné banky
- splatnost
- číslo účtu podnikatele včetně kódu banky
- částku číslicí
- variabilní symbol – při platbě faktur se uvádí jejich čísla bez lomítek a pomlček, někdy se uvádí variabilní symbol podle pokynů příjemce platby
- konstantní symbol značí druh platby a měl by být uveden na faktuře
- zvláštní dispozice a specifický symbol se vyplňuje výjimečně
- místo a datum vyhotovení (datum se uvádí běžným způsobem)
- podpisy podle podpisového vzoru, razítko jen když je součástí podpisového vzoru.

U hromadného příkazu k úhradě se navíc uvádí:

- celková částka
- konstantní symbol buď jen v horní části tiskopisu, je-li u všech plateb stejný
- konstantní symbol se uvádí u jednotlivých položek, není-li u všech plateb stejný.

BANCE _____

POBOČCE _____

PŘÍKAZ K ÚHRADĚ

datum splatnosti

bankovní spojení					
číslo účtu plátce	kód banky				
		měna	symboly plateb		
číslo účtu příjemce	kód banky	částka	variabilní	konstantní	specifický
doplňující údaj banky			údaj pro vnitřní potřebu příkazce		

místo a datum vystavení

podpis příkazce

Šablonu připravil business.center.cz, informační server pro podnikání.

Peněžní ústav KB OSTRAVA

PŘÍKAZ K ÚHRADĚ / INKASU¹⁾

splatný dne 06.01.2011



zúčtujte

Na vrub účtu číslo	Kód banky
<u>183254931</u>	<u>0100</u>

Ve prospěch účtu	Kód banky	Částku	Symbol platby		
			variabilní	konstantní	specifický
<u>8412536841</u>	<u>0800</u>	<u>7805,-</u>	<u>15412</u>	<u>0008</u>	

Doplňující údaj banky

Údaje pro vnitřní potřebu příkazce

OPTYS 25

v Ostravě dne 5.1.2011

- 1) Nehodící se škrte
- 2) Údaj banky pro vlastní potřebu
- 3) Při blokačích se uvádějí blokační znaky

Morašková
razítko a podpis příkazce

HROMADNÝ PŘÍKAZ K ÚHRADĚ

BANCE _____

POBOČICE _____

bankovní spojení					
číslo účtu plátce	kód banky	celková částka	datum splatnosti	konst. symbol 1)	
měna			symboly plateb		
číslo účtu příjemce	kód banky	částka	variabilní	konstantní	specifický

místo a datum vystavení

podpis(y), razítko příkazce

P 510 01 110

<http://images.google.com/search>

Peněžní ústav KB OSTRAVA

HROMADNÝ PŘÍKAZ K ÚHRADĚ

01


	Na vrub účtu číslo	Směrový kód	Zúčtujte celkem Kč 1)	Dne	Konstantní symbol 2)
2	183254931	0100	35 325,--	13.01.2012	0008

Ve prospěch účtů číslo	Směrový kód	Částky v Kč	Symboly plateb			
			variabilní	konstantní		specifický
				zvl. disp. 3)	konst.	
345284151	0800	7 805,--	1542311		0008	
483654931	0300	12 410,--	632111		0008	
181453211	6210	15 110,--	281312		0008	

- 1) Vypĺňujú organizácie, ktorým to technické podmienky dovoľujú, inak túto rubriku nevyplňujú a celkovou částku uvádzajú pod jednotlivými částkami
 2) Organizácie zde uvádzajú konstantní symbol jen v případě, že je společný pro všechny účty příjemců (jednotlivé jej pak neuvádějí)
 3) Při blokacích se uvádějí blokační znaky

OPTYS 107

v OSTRAVĚ dne 11.1.2012



 razítko a podpis příkazce

Trvalý příkaz k úhradě

Některé platby podnikatelů se trvale opakují ve stejném termínu a částce pro stejného příjemce, např. zdravotní pojištění, sociální pojištění, nájemné atd., které si podnikatel platí. Může proto dát trvalý příkaz

k úhradě a banka uvedené platby v určeném termínu provede. Trvalý příkaz k úhradě se vyplňuje obdobně jako příkaz k úhradě, ale navíc se zde uvede:

- termín úhrady
- platnost trvalého příkazu, je-li časově omezen, jinak se nevyplňuje.

7.2 SMĚNKA

Směnka je cenný úvěrový papír, sepsaný přesně stanovenými údaji, ze kterého vyplývá dlužný závazek, který dává majiteli směnky nesporné právo požadovat ve stanovenou dobu požadovanou částku.

Konkrétní forma stanovena není. Při splnění faktických náležitostí by platila i na pivním tácku. Její výstavce se zavazuje sám zaplatit určitou částku ve stanovený den oprávněnému majiteli takové listiny – tzv. **směnka vlastní**, nebo prikazuje jiné osobě (dlužníkovi), aby vyplatil určitou částku osobě označené na listině, a to v den splatnosti závazku na stanoveném místě – tzv. **cizí směnka**. Směnka slouží ke krytí vzájemných dodavatelsko-odběratelských vztahů.

Může sloužit jako :

- prostředek k získání eskontního nebo obchodního úvěru
- prostředek placení a ručení
- prostředek k získání hotovosti před dobou splatnosti.

Náležitosti směnky vlastní

K tomu, aby byla směnka platná a umožnila tak jejímu majiteli uplatnění příslušných práv na uhrazení konkrétní finanční částky, musí obsahovat některé základní náležitosti:

- označení v textu, že jde o směnku (nadpis SMĚNKA nestačí)
- slib zaplatit určitou peněžitou sumu
- jména dalších ručitelů
- údaj splatnosti – např. při doručení nebo v určitý den
- údaj místa, kde má být placeno
- jméno toho, komu má být placeno
- datum a místo vystavení směnky (stačí uvést město)
- podpis výstavce (dlužníka).

Pro platnou směnku není vyžadován žádný tiskopis ani úřední ověření podpisů. Směnka může být napsána ručně nebo strojem. Také je možno (i když ne nutno) využít předtiskovaných tiskopisů, do kterých je nutno doplnit předepsané údaje.

Další upřesnění

Další upřesňující informace na směnce (rodné číslo povinného, ručně napsané datum vedle podpisu) mohou sice pomoci, ale pokud by byly ve sporu s již uvedeným, byla by to pro povinného příležitost směnku rozporovat a pro soud důvod k jejímu zamítnutí (v krajním případě) pro zmatečnost.

Výhody a nevýhody

Výhodou směnek je zejména to, že jsou nesporným závazkem, což znamená, že ten, kdo má v dispozici originální směnku a legitimuje se jako její oprávněný majitel, prokázal své právo na její zaplacení dostatečně; dlužník, který se hodlá své povinnosti směnku zaplatit bránit, pak musí své důvody obrany nejen tvrdit, ale i prokázat.

Každá vystavená faktura musí obsahovat následující náležitosti: označení Faktura; jméno a adresu toho, kdo ji vydal; jméno (název firmy) a adresu toho, kdo ji přijal; datum vydání a datum splatnosti; pokud je faktura určena plátcí DPH, musí obsahovat datum zdanitelného plnění; pořadové číslo; podpis vystavovatele faktury a razítko není nutné (podpisem fakturu opatří příjemce při jejím zaúčtování); faktura vystavená v elektronické podobě může být opatřena digitálním podpisem.

DAŇOVÝ DOKLAD - FAKTURA

1 Prodávající	IČO	2 Doklad číslo			
	DIČ	Objednávka č.			
	Peněžní ústav	Druh dodávky (kód)			
	Číslo účtu	Konstantní symbol			
		3 Kupující			
4 Datum vystavení					
Den splatnosti					
5 Příjemce					
Způsob přepravy		IČO	DIČ		
		Peněžní ústav	č. účtu		
Zdanitelné plnění	Množství	Cena bez daně	Sazba daně	Daň	Cena celkem
6	7	8	9	10	11
12 Datum uskutečnění zdanitelného plnění			14 Razítko a podpis		
13 Počet příloh					

16 7130 - Vydává FORMTISK, Dominikánské nám. 5, Brno

Tiskárna Charvát, spol. s r. o., Velké Meziříčí

Faktura - daňový doklad č.

145/4/11

Dodavatel:					
Název firmy	TEX a.s.	Datum vystavení:	1.12.2011		
Ulice č.p.	Těšínská 45	Datum splatnosti:	16.12.2011		
Město, PSČ	724 00 Ostrava	Datum uskutečnění plnění:	16.12.2011		
IČ	478512963	Odběratel:			
DIČ	CZ321987456	Název firmy	Hotel Astoria		
Tel.	420 596 321 456	Ulice č.p.	Dvorní 156		
Fax.	596 321 654	Město, PSČ	245 01 Písek		
E-mail	tex.od@seznam.cz	IČ	2365418		
Url		DIČ	CZ487956123		
Údaj o zápisu v obchodním rejstříku či jiné evidenci					
Forma úhrady:		bankovním převodem			
Číslo účtu:		1592312365/0100			
Variabilní symbol:		8			
Konstantní symbol:					
<i>prostor pro Vaše poznámky</i>					
Označení položky	Množství	DPH %	cena / ks	DPH Kč	Celkem bez DPH
ručníky	50,00	20,00%	125,00	1250,00	6250,00
ručníky	65,00	20,00%	245,00	3185,00	15925,00
utěrky	73,00	20,00%	55,00	803,00	4015,00
utěrky	65,00	20,00%	46,00	598,00	2990,00
prostírání "Ardo"	128,00	20,00%	98,00	2508,80	12544,00
prostírání "Julie"	40,00	20,00%	145,00	1160,00	5800,00
				0,00	0,00
				0,00	0,00
				0,00	0,00
				0,00	0,00
				0,00	0,00
				0,00	0,00
				Celková částka bez DPH	47524,00
				DPH	9504,80
				Částka k úhradě	57028,80
				<i>Jana Malá</i>	
http://www.firemnifinance.cz/				Razítko a podpis	

Dobropis

Dobropis a vrubopis je vlastně faktura s mínusem. Dobropis je daňový doklad, který plátce (dodavatel) používá ke snížení daňové povinnosti. Naproti tomu vrubopis používáme ke zvýšení daňové povinnosti. U plátce (odběratele) je tomu naopak.

Pokud je faktura zaplacená nebo zaúčtována, nelze ji vyřadit z účetní evidence (stornováním dokladu), ale můžete na ni vystavit **dobropis** (storno fakturu). Dobropis se vystavuje k faktuře vydané nebo přijaté na stejnou částku, na jakou byla vystavena faktura, ale účtuje se s opačným znaménkem. Při účtování tak dojde k vyrovnání faktury a dobropisu.

7.4 ŽÁDOST O ÚVĚR

Úvěr je formou dočasného postoupení zboží nebo peněžních prostředků (půjčka) **věřitelem**, na principu návratnosti, **dlužníkovi**, který je ochoten za tuto půjčku po uplynutí nebo v průběhu **doby splatnosti** zaplatit určitý **úrok** ve formě peněžité premie. **Kredit** vzniklý bankovním úvěrem tvoří kolem 95 % oběživa.

Poskytování úvěru patří mezi základní činnosti **bank**; je to hlavní položka jejich **aktiv**, která jim zajišťuje příjmy. Nejsou však **exkluzivitou** banky; ty nejsou jediné, kdo je může poskytovat. Úvěry lze podmínit (tj. účelové úvěry), a to pořízením konkrétní věci, využitím určité služby atp. Hypoteční úvěry se řadí mezi takové.

Úvěr se uzavře mezi **bankou** (či případným jiným poskytovatelem) a fyzickou/právníckou osobou většinou uzavřením úvěrové smlouvy. U standardizovaných úvěrů jsou podmínky, které musí žadatel o úvěr splnit, standardizované a odvíjejí se od toho, zda-li se jedná o fyzickou, či právníckou osobu. U fyzických osob jsou jednodušší, neboť se nejedná o velké sumy a navíc těchto úvěrů se poskytuje mnoho. Banka si například zjistí u klienta jeho osobní údaje a finanční situaci. U právníckých osob se také analyzuje podíl vlastního a cizího kapitálu ve firmě, zkoumá se podíl krátkodobých, střednědobých i dlouhodobých zdrojů. Nakonec je pak proveden tzv. **přepočet bonity**, tj. přepočtem se různé analýzy (likvidity, bonity, rentability aj.), a ten se srovná s ostatními výsledky a poskytovatel rozhodne, zda-li může bezpečně úvěr poskytnout.

O tom, zda-li bude úvěr poskytnut nakonec výbor buď rozhodne (hlasování), nebo vydá doporučení, zda-li úvěr poskytnout má. V rozhodování se kromě již provedené analýzy klienta zohledňuje také i teritoriální příslušnost klienta a další kritéria. Po sepsání a podpisu smlouvy pak může klient čerpat podle uvedených podmínek. Poskytovatel úvěru sleduje plnění těchto podmínek.

Často banka předkládá žadateli formulář s předtištěnými údaji, které žadatel vyplní a doloží.

Osnova:

1. Formulace požadavku
2. Typ úvěru z hlediska splatnosti
3. Účel použití a výše požadovaného úvěru
4. Předpokládaná lhůta splatnosti (návrh)
5. Forma jistění úvěru
6. Přílohy k žádosti

PŘÍKLAD

Alex, s. r. o., Poštovní 35, 702 00 Ostrava

VÁŠ DOPIS ZN.:

ZE DNE:

NAŠE ZNAČKA: Ku/ZI/56/12

VYŘIZUJE:

Ing. Sláma

TEL.:

605 211 321

FAX:

596 248 795

E-MAIL :

slama@seznam.cz

DATUM:

18. listopadu 2012

ČSOB Ostrava
Hladnovská 25
710 00 OSTRAVA

Žádost o úvěr

Vážení pánové,

žádáme Vás o střednědobý úvěr ve výši 3.000.000 Kč na nákup tkalcovského stroje pro výrobu damašku.

Zapůjčenou částku navrhujeme:

- uhradit v měsíčních splátkách do února 20..
- jistit výrobní halou s přílehlými pozemky.

Přikládáme rozvahu k 25. 10. 2012, hodnocení návratnosti investic a předpokládaný vývoj aktiv a pasiv.

Věříme, že naší žádosti vyhovíte a umožníte nám zajistit výrobu velmi žádaných tkanina a zachování pracovních míst.

S pozdravem

(vlastnoruční podpis)

Ing. Jirí Vrátný
obchodní ředitel

3 přílohy

Zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl B, vložka 2320

ČSOB Ostrava
24-3257114/0300

IČ
52368956

DIČ
CZ52368956

www.alex.cz
alex@seznam.cz

7.5 ŽÁDOST O INFORMACE

Informace se poskytují důvěrně a ten, kdo je o ně požádán, je *nesmí podávat*, pokud si není jist jejich pravdivostí. Na žádost o informace odpovídáme *vždy*; buď informaci podáme nebo sdělíme, že nejsme se situací obeznámeni. Neodpovíme-li, lze se domnívat, že máme snahu se vyhnout nepříznivých informací.

Osoba nebo firma, které se informace týkají, se v dopise zpravidla neuvádí, ale její jméno se napíše na zvláštní lístek nebo v jiném dopise.

Osnova:

1. Odkaz na žádost o informace
2. Poskytnutí informace
3. Žádost o diskrétnost

PŘÍKLAD

Žádost o poskytnutí informací

DŮVĚRNÉ

Vážený pane Pokorný,

firma, kterou uvádíme zvláště, si chce u nás poprvé objednat velké množství zboží. Obracíme se proto na Vás o poskytnutí informací.

Budeme rádi, když nám podáte zprávu o postavení firmy na trhu a o důvěryhodnosti této firmy. Ujistíme Vás, že zachováme o Vašem sdělení naprostou mlčenlivost.

Děkujeme Vám za ochotu a spolupráci.

S přátelským pozdravem

(podpis)
Ing. Josef Horák

Příloha

7.6 POSKYTNUTÍ INFORMACÍ

Informace se poskytují podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu informací a nařízení vlády 173/2006 Sb. o zásadách stanovení úhrad a licenčních odměn za poskytování informací dle zákona o svobodném přístupu k informacím.

Informace mohou být podány telefonicky, písemně, e-mailem, faxem.

Poskytnutí informací

DŮVĚRNÉ

Vážený pane Horáku,

Váš zákazník vlastní dobře zavedenou prodejnu s počítačovou technikou. Má pověst schopného a úspěšného podnikatele jak u obchodníků, tak u zákazníků.

Prodejna je umístěna na frekventované hlavní třídě, pěkně zařízena. Zaměstnává dva prodavače a pokladní.

V platebním styku s námi byl vždy naprosto přesný

S pozdravem

(podpis)
Martin Pokorný

8. JEDNODUCHÉ PRÁVNÍ PÍSEMNOSTI

8.1 POTRZENKA

Potrzenka (stvrzenka, kvitace) je doklad ověřující převzetí peněžní částky nebo nějaké věci. Musí být vlastnoručně podepsaný příjemcem a u větších částek je vhodné toto potvrzení doplnit ověřovací doložkou notářství.

Náležitosti potvrzenky:

1. Potvrzení o přijetí částky (číslicemi i slovy)
2. Jméno a adresa plátce
3. Důvod placení
4. Místo a datum vystavení, měsíc slovem
5. Jméno, popřípadě adresa a číslo OP, podpis příjemce peněz

PŘÍKLAD

P o t v r z e n k a

Potvrzuji, že jsem dne **22. listopadu 201.** přijala od pana **Jana Dohnala**, bytem Provaznická 12, Ostrava, částku 50. 000 Kč, slovy padesát tisíc korun českých na úplné vyrovnání své věřitelské pohledávky.

Na důkaz přikládám ověřený vlastnoruční podpis.

Ostrava 22. listopadu 201.

(vlastnoruční podpis)

Alžběta Nováková
Hladnovská 35
Ostrava 10

Ověřovací doložka notářství

8.2 PLNÁ MOC

Plná moc (zmocnění) se uděluje právníkům nebo fyzickým osobám k zastoupení při právnických úkonech. Může být osobní, podniková, procesní nebo zvláštní obchodní – prokura. Nejčastěji se uděluje plná moc zastupování při soudních sporech advokátem, zastupování při notářských a jiných jednání. Pokud je občan majitelem akcií, může zmocnit jinou osobu, aby se za něj účastnila valné hromady akcionářů.

Plná moc může být již předem pro daný úkon připravena na **formulářích** nebo se individuálně stylizuje. Aby byla právně platná, musí mít tyto náležitosti:

- jméno, příjmení, datum narození (nebo rodné číslo), bydliště zmocnitele
- jméno, příjmení, datum narození (nebo rodné číslo), bydliště zmocněnce
- účel a rozsah zmocnění (musí se přesně popsat a vymežit)
- datum zmocnění
- vlastnoruční podpis zmocnitele (případně úředně ověřený podpis).

PŘÍKLAD

P l n á m o c

Já, podepsaná Alena Poláková, rodné číslo 600511/0888, bytem v Ostravě Hrabůvce, Kašparova 14, zmocňuji svého syna, pana Alexandra Poláka, rodné číslo 830212/0094, bytem v Brně, Masarykova 8, aby mne zastupoval při uzavření kupní smlouvy s panem Janem Vysokým, bytem v Ostravě-Michálkovicích, ulice ČSA 25, o prodeji pozemku v katastrálním území Slezská Ostrava, a to pozemková parcela číslo katastrální 185 o výměře 4 125 m².

Ostrava 22. listopadu 2012

Úředně ověřený podpis zmocnitele

8.3 DLUŽNÍ ÚPIS

Zde máme na mysli písemné prohlášení o dluhu nebo zapůjčené cenné věci vystavené dlužníkem, ve kterém je dohodnut termín vrácení dlužné částky nebo věci, která je zapůjčena bez úroků.

Náležitosti dlužního úpisu:

1. Potvrzení dlužníka o zapůjčené částce – číslicí a slovy
2. Jméno a adresa věřitele
3. Závazek, kdy zapůjčený obnos, věc bude vrácena, případně data a výše splátek
4. Místo a datum vystavení
5. Podpis dlužníka, jeho jméno, rodné číslo a adresa.

PŘÍKLAD

Dlužní úpis

Potvrzuji, že jsem si dnešního dne půjčila od Romana Vyskočila, r. č. 781012/2221, bytem Zahradní 23, 150 00 Praha 5

Kč 100.000,- slovy: stotisíc korun českých.

S věřitelem Romanem Vyskočilem jsem se dohodla, že půjčka bude bezúročná.

Zavazuji se, že uvedenou částku budu splácet věřiteli nebo jeho právním nástupcům měsíčně, vždy k 15. dni, ve výši ***Kč 25.000,- slovy: dvacetpěttisíc korun českých.***

První splátku uhradím v 15. října 2012 a poslední splátku splatím dne 15. února 2013.

V Praze dne 6. září 2012

Alena Horáková

Alena Horáková
r. č. 735212/1212
Výškovická 12
700 30 Ostrava-Zábřeh

9. PÍSEMNOSTI PŘI ORGANIZACI A ŘÍZENÍ PODNIKU

9.1 PŘÍKAZY, SMĚRNICE, OBĚŽNÍKY, POKYNY

Vnitropodnikové písemnosti

Většina podnikových písemností vzniká z potřeby vyměňovat si informace a projednávat záležitosti s jinými podniky a organizacemi. Označujeme je proto jako písemnosti externí. Ve velkých podnicích a firmách se řeší i písemně vnitropodnikové záležitosti. Jde o vzájemnou komunikaci mezi vedením podniku, firmy a podřízenými útvary téhož podniku, firmy. V tomto případě hovoříme o vnitropodnikových písemnostech nebo také o interních písemnostech. Při řídicí činnosti podniku, firmy sdělují vedoucí pracovníci jednotlivým útvarům svá rozhodnutí nebo instrukce ve formě příkazů, směrnic, oběžníků a pokynů. Informace o plnění úkolů, o provedených opatřeních a jiných důležitých skutečnostech podávají pracovníci v podobě zpráv a hlášení. Při přípravě porad a jejich záznamů vznikají pozvánky, prezenční listiny a zápisy.

K vnitropodnikovým písemnostem patří také písemnosti evidenčního charakteru, které se většinou zhotovují vyplňováním tiskopisů. Jsou to např. potvrzenky, žádanky, příjemky, výdejky, převodky, pracovní výkazy, úkolové listy, výrobní příkazy apod.

Vypracování vnitropodnikových písemností věnujeme stejnou péči jako vyřizování externí korespondence. V úrovni písemného styku se odráží kultura vztahů uvnitř podniku, firmy. Stylizace má být stručná, přehledná, úplná a jednoznačná. Vypouštíme zbytečná slova, neužíváme hovorové fráze a slova, neopakujeme stejná slova, dáváme přednost kratším a přehledným větám. Nejlépe působí přirozené vyjadřování.

Pravopisné chyby jsou špatnou vizitkou individuálního pisatele i podniku. Neměly by se vyskytovat ani v interních písemnostech.

Příkaz ředitele

Formou písemných příkazů sdělují svá rozhodnutí nejvyšší vedoucí pracovníci, ředitelé podniků apod. Příkaz je konkrétně adresován jednomu nebo několika nižším vedoucím pracovníkům, kterým ukládá, aby v rámci své pravomoci zajistili provedení důležitého, zpravidla jednorázového úkolu. Vydané příkazy se pořadově číslovají. Rozesílají se podle trvalého rozdělovníku a v odděleních se přehledně ukládají.

Úvod obsahuje odůvodnění, proč se příkaz vydává. Vlastní příkaz je stylizován v první osobě (ukládám, nařizuji, příkazuji, stanovím). Je-li uvedeno více úkolů, jsou přehledně vyjmenovány. Připojují se i jména pracovníků, kteří odpovídají za jejich plnění, a termín splnění.

Nižším vedoucím pracovníkům se ukládá, aby v rámci své pravomoci zajistili zadaný, zpravidla jednorázový úkol.

Obvyklé náležitosti příkazu:

- příkazy se pořadově číslovají;
- obvykle připojen termín pro splnění úkolu;
- v úvodu se uvádí zdůvodnění zadání úkolu a odvolání na směrnice nebo nařízení vyšších orgánů.

Stylizace:

- v 1. osobě (ukládám, nařizuji ...);
- je-li delegováno více úkolů, pak jsou přehledně vyjmenovány.

PŘÍKLAD

ALFA, a. s., 28. října 123, Ostrava–Mariánské Hory

**Příkaz ředitele č. 8/2012
k zajištění bezpečnosti a hygieny práce**

Při poslední prověrce bezpečnosti a hygieny práce byly v prostorách firmy zjištěny některé nedostatky. Aby se zabezpečilo jejich odstranění,

u k l á d á m :

Termín:

- | | |
|--|-----------|
| 1. technickému vedoucímu Ing. Marku Filipovi : | |
| ▪ dát opravit podlahu v kanceláři č. 5 | 4.5.2012 |
| ▪ vyřešit špatné zavírání dveří u hlavního vchodu | 25.3.2012 |
| ▪ posoudit a navrhnout klimatizaci | 30.9.2012 |
| 2. vedoucímu výroby p. Josefu Sladkému : | |
| ▪ na středisku zavést přehlednou evidenci přidělování OOPP | ihned |
| ▪ zajistit zdravotní prohlídky u všech pracovníků, když se změní jejich pracovní náplň | průběžně. |

Kontrolou plnění tohoto příkazu pověřuji bezpečnostního technika p. Mgr. Jana Novotného, který mi 4.10. 2012 podá zprávu o jeho plnění, případně návrh na jeho zrušení.

Účinnost : dnem vydání

Ostrava 12. března 2012

Ing. Radek Kopáč v.r.
ředitel

Směrnice

Jednotný postup při závažných organizačních opatřeních firmy (podniku) stanoví (podnikové, organizační) směrnice. Od příkazu se liší tím, že mají dlouhodobý charakter (mohou platit i několik let), obecnou platnost a větší rozsah. Jsou určeny nejen nižším vedoucím pracovníkům, ale i širšímu okruhu

pracovníků, jejichž práce se týkají (např. stanovení cen, personální práce, povolování práce přesčas, zajišťování bezpečnosti práce, povolování služebních cest apod.).

Vzhledem k závažnosti dlouhodobé platnosti je zpracovává kolektiv odborných spolupracovníků ředitele. Před schválením se zasílají dalším pracovníkům, aby k nim vyslovili připomínky. Vypracované směrnice schvaluje ředitel firmy (podniku).

Některé podniky vydávají seznam platných směrnic.

Oběžník

Nová organizační opatření, nastalé změny, připravované akce apod. se pracovníkům často oznamují pomocí oběžníků. Zpravidla jde o sdělení, s nímž má být seznámen široký okruh pracovníků. Někdy pracovníci oběžník podepisují na důkaz toho, že jeho obsah vzali na vědomí.

PŘÍKLAD

Rozhodněte, v kterém sloupci jsou myšlenky stylisticky lépe vyjádřeny:

- | A | B |
|---|--|
| 1. Seznamy publikací budou doplňovány. | 1. Seznamy publikací se budou průběžně doplňovat. |
| 2. Vedoucí úseku mají povinnost účasti na poradách. | 2. Vedoucí úseku jsou povinni účastnit se porad. |
| 3. Nepotřebné zásoby je nutné sledovat a zabývat se jejich likvidací, spotřebou ve výrobě nebo jejich odprodejem. | 3. Nepotřebné zásoby je nutné sledovat a spotřebovat je ve výrobě nebo odprodat. |
| 4. Vedoucí středisek zajistí jmenovitě určení osob. | 4. Vedoucí středisek jmenovitě určí osoby. |

PŘÍKLAD

ALFA, a. s., Ostrava–Mariánské Hory

Všem vedoucím provozoven

Ostrava 13. březen 2012

O B Ě Ž N Í K č. 5/2012

Rozpis limitů zásob pro provozovny na rok 2012

V příloze přikládáme rozpis limitů zásob na rok 2012 podle jednotlivých čtvrtletí, který je v souladu s plánem oběžných prostředků v podniku.

V zájmu plynulého a včasného platebního styku s bankou je nutné nakupovat veškerý materiál i ostatní potřeby provozoven v souladu s rozpisem plánu nákupu a fakturace, aby nedocházelo k překračování rozepsaného limitu.

Pokud budou některé provozovny potřebovat zásobit se během roku určitým materiálem mimořádně, musí tuto záležitost projednat s obchodním oddělením předem, jinak nebude možné uznat překroční limitu zásob.

Nepotřebné a bezobrátkové zásoby je třeba soustavně sledovat a spotřebovat je ve výrobě nebo prodat.

Žádáme proto všechny vedoucí provozoven a ostatní hospodářské pracovníky, aby se v zájmu plynulého a včasného plnění plánovaných úkolů řídili uvedenými zásadami.

Rozpis limitů zásob

Ing. Radek Kopáč v. r.
ředitel

Pokyny

Účelem (pracovních, metodických) pokynů je podat návod, jak postupovat při plnění různých organizačních úkolů, např. při inventarizaci, likvidaci materiálů, účetní uzávěrce, při poskytování výkonnostních a mimořádných odměn apod. Mají být stylizovány přehledně, srozumitelně, názorně a jednoznačně. Jestliže se v nich vyskytují nové termíny nebo cizí slova, je třeba je vysvětlit, jsou určeny určité skupině zaměstnanců.

PŘÍKLAD

ALFA, a. s., 28. října 123, Ostrava–Mariánské Hory

Všem vedoucím pracovníkům
Ostrava 13. březen 2012

P O K Y N Y pro oznamování pojistných událostí pojišťovně

Uzavřeli jsme pojistnou smlouvu č. 459355215 s Českou pojišťovnou v Ostravě 1, kterou jsou kryta rizika těchto mimořádných škod :

- poškození nebo zničení věcí živelnou událostí,
- poškození nebo zničení vodou,
- odcizení věcí,
- poškození, zničení nebo odcizení motorového vozidla,
- poškození stroje nebo zařízení,
- odpovědnost za škodu z provozu organizace.

Každý vedoucí pracovník je povinen pojistnou událost ihned hlásit. Vzor hlášení je přiložen.

Příloha

Ing. Jan Horák
ekonomický ředitel

9.2 PÍSEMNOSTI PŘI PRACOVNÍCH CESTÁCH

Příprava pracovní cesty

Pracovní cestu je třeba předem připravit – zvolit dopravní prostředek, opatřit jízdenky, objednat nocleh, přichystat podklady pro jednání, případně zajistit zastupování po dobu nepřítomnosti pracovníka. Před nastoupením pracovní cesty musí pracovník vyplnit formulář Pracovní cesta, Cestovní příkaz, kde je uvedeno místo, datum a hodina počáteční cesty, místo konání, účel cesty a datum ukončení cesty. Zde se také zapíše peněžní záloha. Podle zákoníku práce musí před odjezdem pracovníka jeho nadřízený formulář podepsat a tím pracovní cestu schválit.

9.3 UKONČENÍ PRACOVNÍ CESTY

Po návratu z pracovní cesty vyúčtuje pracovník náklady spojené s cestou. Všechny výdaje je nutné doložit doklady. Údaje zkontroluje pracovník finančního útvaru a potvrzené výdaje mu zaplatí.

Při poskytnuté záloze se vyúčtuje rozdíl.

Pracovník zaměstnavateli předkládá *zprávu z pracovní cesty*. **Obsahem** zprávy je informace, s kým a o čem pracovník jednal, návrh na opatření, poznámky a doporučení. Některé firmy mají pro zprávy z pracovní cesty předtištěné formuláře.

Stylizace cestovní správy je stručná, věcná, přehledná. Musí být jasně uvedeno, jakých dohod bylo dosaženo a jaká opatření pracovník navrhuje na základě zjištěných skutečností a uvedených jednání.

9.4 POZVÁNKY NA PORADU

Pro účinnost porad a jednání jsou důležité pozvánky, proto je třeba vypracovat je zodpovědně a pečlivě. Musí v nich být uvedeny všechny údaje nutné pro adresáta :

- pořádající organizace
- název akce
- den, datum a doba začátku
- místnost (při externích poradách přesná adresa budovy, popř. poschodí a číslo dveří)
- program jednání
- plánovaná délka
- další informace, např. dopravní spojení, způsob stravování, zajištění ubytování, kdo hradí cestovné apod.

Na běžné porady se posílají pozvánky týden předem, na důležitější jednání a konference s měsíčním předstihem. Písemné materiály jako návrhy, posudky, rozbor apod., musí účastníci obdržet včas, aby si je mohli prostudovat a připravit se na diskusi.

Na zvlášť důležité konference a sympozia se pozvánky tisknou na karton, který se překládá. Na první straně je pořádající organizace a název akce, na druhé program a na třetí straně organizační pokyny. Kromě pozvánek na porady se zhotovují pozvánky při mnoha jiných příležitostech, např. při zvaní na přednášky, besedy, vernisáže, veletrhy apod. Menší okruh účastníků se zve individuálním dopisem.

P O Z V Á N K A

na poradu vedoucích pracovníků poboček, která se koná

ve středu 16. března 2012

v zasedací místnosti hotelu MERCURE Ostrava, Českobratrská 18/1742

Program :

- | | |
|---|------------------------|
| 1. Zahájení | Ing. František Nováček |
| 2. Kontrola plnění závěrů z minulé porady | Ing. Ota Chlup |
| 3. Plnění hospodářských úkolů | Jan Malý |
| 4. Zhodnocení výsledků roční uzávěrky | Mgr. Josef Kořínek |
| 5. Sdělení o nových poznatcích | Ing. Hana Horáková |
| 6. Různé | |

V Ostravě 16. března 2012

Ing. Jiří Dočkal
management

9.4.1 Prezenční listina

Při organizační přípravě porad je třeba pamatovat na zhotovení listiny přítomných (prezenční listiny). V jejím záhlaví se uvádí pořádající organizace, název akce, datum a místo konání. Další uspořádání se liší podle povahy porad.

- Zúčastňuje-li se jednání stálý okruh účastníků, bývají předtištěna jejich jména, popř. i funkce. Do rubriky se připojí jen podpis.
- Někdy se na prezenční listině uvádějí pouze názvy pozvaných organizací nebo složek, protože není známo, kdo je bude zastupovat.
- Pro schůze a jednání s proměnlivým okruhem účastníků se zhotovují prezenční listiny bez předtištěných jmen nebo názvů organizací.

Listiny přítomných se zpravidla rozmnožují, takže je lze použít pro více porad a akcí. Mohou sloužit i k jiným účelům, např. k evidenci příspěvků, výdeji stravenek atd.

PŘÍKLAD

ALFA, a. s., 28. října 123, Ostrava–Mariánské Hory

LISTINA PŘÍTOMNÝCH

Porada

Konaná dne odh v

Pořadové číslo	Jméno a příjmení (tiskacím písmem)	Útvar	Podpis	Poznámka

9.4.2 Zápis z porady

Zápis z porady je písemný doklad o průběhu jednání schůze, porady nebo konference. Údaje v zápise jsou východiskem pro další jednání, proto je jeho zhotovení odpovědné. Zapisovatel musí být nestranný a přesný. Pokud má v některých bodech nesrovnalosti, musí si zapsaná fakta po poradě ověřit.

Druhy zápisů

Stručný zápis – zde jsou zachyceny jednotlivé body jednání a rozhodnutí, ke kterým schůze dospěla. Zápis zhotovuje sekretářka, jde většinou o zápis z interní porady.

Podrobný zápis – ten se pořizuje při důležitých poradách. uvádějí se jména diskutujících a stručný obsah diskusních příspěvků. Pokud diskutující požádají o protokolování připomínky, zapíše se doslovné znění.

Doslovné zápisy – zhotovují se při jednání v parlamentu, při významných konferencích atd. zápis se stenografuje a zároveň se zachycuje na digitální záznam.

Náležitosti zápisu

- 1. Záhlaví** – zde se uvádí název organizace, druh porady, datum a místo konání. Jednotlivě se uvedou přítomní, omluveni a ostatní nepřítomní zaměstnanci. při velkém počtu se odkazuje na prezenční listinu.
- 2. Hlavní část** – zde se zaznamenává, kdo schůzi řídil, zahájil, program, průběh jednání, závěry, úkoly vyplývající z porady a jména pracovníků odpovědných za splnění, termíny plnění úkolů.
- 3. Závěr** – zde se uvede datum zhotovení, jméno zapisovatele. Pracovník, který odpovídá za správnost zápisu podepíše. Jestliže zápis rozmnožujeme, píše se za jeho jméno v. r.

PŘÍKLAD

ALFA, a. s., Ostrava
28. října 123, Ostrava-Mariánské Hory

Zápis č. 5/2012

Datum: 15. března 2012

Přítomni : Ing. Polášek, Nováková, Dr. Dočkal, Bc. Horáčková, Ing. Kořínek

Omluveni : M. Golová, Mgr. Zubatá

Záznam z jednání:	Odpovídá:	Termín:
1. Kontrola úkolů : V platnosti zůstává úkol 24 – Velikonoce objednávky	Bc. Horáčková	05.04.2012
2. Plán obchodního oddělení: Dokončit objednávky velikonočních zajíčků a připravit k expedici	Ing. Kořínek	20.03.2012
Informovat všechny odběratele a upozornit na nové druhy čokoládových výrobků	Ing. Polášek	20.03.2012
Vyhledat nové odběratele	Dr. Dočkal	30.03.2012
Zkontrolovat nezaplacené faktury a neplatiče informovat	M. Nováková	průběžně
3. Stav jednotlivých druhů výrobků	H. Metelková	průběžně

Ostrava 15. března 2012

Bc. Marie Horáčková v. r.

9.4.3 Vnitřní sdělení

Kontakt mezi jednotlivými pracovníky téhož podniku lze řešit e-mailem, telefonicky nebo písemně. Interní (vnitřní) sdělení posílají vedoucí pracovníci podřízeným, ale i naopak. Forma není stanovena, každý podnik, firma si může vytvořit své zásady. V současné době se nejvíce využívá e-mail.

10. PERSONÁLNÍ PÍSEMNOSTI

Informace o volných pracovních místech poskytují úřady práce, pracovní agentury, inzeráty, internet atd. Zaměstnavatelé by měli v nabídce volných míst jasně uvést, co požadují a co nabízejí (nároky, podmínky zaměstnavatele). Písemné doklady o vzniku, průběhu a ukončení zaměstnaneckého vztahu zařazujeme do vnitropodnikových písemností. Některé mohou mít formu individuálně stylizované písemnosti (žádost o místo), vyplněného předtisku (dotazník) nebo osobního dopisu (doporučení).

10.1 ŽÁDOST O MÍSTO

Nejčastěji má formu stylizovaného dopisu, i když někteří zaměstnavatelé používají předtisk. Zaměstnavatelé obvykle vyžadují písemnou žádost o místo doplnit životopisem a doklady o dosaženém vzdělání. Žádost i životopis píšeme na bezvadném kancelářském papíru formátu A4, naprosto bez gramatických i stylistických chyb. Příložené kopie dokladů by měly mít stejný formát, v žádném případě se doklady nepřekládají. Kopie dokladů mají být notářsky ověřené (osobní doklady nedáváme z ruky, odevzdávají se jen kopie). Podle těchto písemností si udělá budoucí zaměstnavatel úsudek o znalostech a schopnostech žadatele (dobrý či špatný dojem). Je v zájmu žadatele, aby se co nelépe reprezentoval.

V úvodní části žádosti napíšeme, kde jsme získali informace o volném místě. Dále uvedeme, proč se o místo ucházíme a vyzvedneme znalosti a dovednosti, které jsou právě pro toto místo potřebné. Sloh musí být věcný a přirozený, při popisu vlastních schopností a dovedností nebudeme nadsazovat. Formulaci volíme zdvořilou, ale ne prosebnou. V závěru žádosti ujistíme zaměstnavatele, že pokud budeme přijati, budeme pracovat k jeho spokojenosti.

Osnova:

- 1) Odkaz na nabídku (inzerát, úřad práce apod.), důvod žádosti
- 2) Vyzvednutí schopností a dovedností potřebných pro dané místo
- 3) Možný termín nástupu
- 4) Žádost o přijímací pohovor, ujištění o dobrých pracovních výkonech.

Způsoby vyjadřování

- Na Úřadu práce v Opavě jsem se dověděl, že je u Vás volné místo skladníka.
- Od Vašeho pracovníka p. K. Soukupa jsem se dověděla, že hledáte pracovní sílu do školní kuchyně.
- Z Vašeho inzerátu v Zikadu ze dne 20. května t. r. jsem se dověděla, že hledáte mzdovou účetní.
- Absolvovala jsem Obchodní akademii v Olomouci. Během studia jsem složila státní zkoušku z kancelářského psaní na klávesnici, umím pracovat s osobním počítačem a dobře ovládám anglický jazyk.
- Dovedu pracovat samostatně a se zájmem, na nabízeném místě bych chtěla uplatnit své znalosti a dovednosti.
- Podrobnější údaje o sobě uvádím v příloženém životopise.
- Do zaměstnání mohu nastoupit 1. září 2012, a pokud budu pozvána, ráda se dostavím k osobnímu projednání své žádosti.

- Budu velmi ráda, když mě pozvete k přijímacímu pohovoru.
- Ujišťuji Vás, že se vynasnažím pracovat co nejlépe.

Petr Nováček
U Kostela 445
270 35 PETROVICE

KAVAZ, s. r. o.
personální oddělení
Kovářská 441/56
269 01 RAKOVNÍK 1

Petrovice 10. května 2012

Žádost o místo skladníka

Na Úřadu práce v Rakovníku jsem se dověděl, že je u Vás volné místo skladníka. O nabízené místo mám zájem, protože se domnívám, že mohu splnit Vaše požadavky.

Absolvoval jsem Obchodní akademii v Lounech. Umím pracovat s osobním počítačem, píšu na klávesnici hmatovou metodou. Ovládám anglický jazyk, mám dobré organizační schopnosti a vlastním řidičský průkaz. Podrobnější údaje o sobě uvádím v příloženém životopise.

Dovedu pracovat samostatně a se zájmem, na nabízeném místě bych chtěl uplatnit své znalosti a dovednosti.

Do zaměstnání mohu nastoupit 1. července t. r. Pokud budu pozván, rád se dostavím k osobnímu projednání své žádosti.

S pozdravem

(vlastnoruční podpis)

Životopis
2 kopie vysvědčení

10.1.1 Nabídka volných míst

Zaměstnavatelé v nabídce uvedou *co požadují a co nabízejí*. *Uchazeči* by neměli přehlédnout žádné *nároky, podmínky zaměstnavatele*.

PŘÍKLAD

Operátor/ka elektrodporových žihacích zařízení

Společnost SVARSERVIS THERMOPROZESS COOPERHEAT, s. r. o.
hledá nové zaměstnance na pozici operátor/ka elektrodporových žihacích zařízení v lokalitě Ostrava.

Adresa pracoviště : Novoveská 2057, 709 00 Ostrava

Úvazek : plný, nepřetržitý provoz

Plat : 13 000 Kč

Vzdělání : USO s maturitou (bez vyučení)

Požadujeme : angličtina – pasivní
němčina – pasivní
řidičský průkaz – řízení osobních automobilů – skupina B

Další informace:

Tel. kontakt : 596 762 851 – sekretariát – p. Urgászová

Mzda: 13.000 Kč + příplatky + diety

Středoškolské vzdělání – obor elektro případně strojní nebo vyučen v oboru elektro, částečná znalost anglického nebo německého jazyka, řidičské oprávnění skupiny B, výborný zdravotní stav (bez zdravotního omezení), předpoklady pro dlouhodobé pracovní nasazení na montážích v ČR, zemích EU i jiných zemích světa.

Adresa nabídky: <http://www.agentka.cz/cz/nabidka/81085696>

Zdroj: Úřad práce

10.1.2 Životopis

Přílohou žádosti o místo bývá životopis. Je to písemnost, která obsahuje osobní údaje o žadateli: jeho rodinné prostředí, vzdělání, praxi, znalosti, dovednosti a záliby. Životopis může mít formu volného vyprávění nebo heslovitého uspořádání (strukturovaný způsob – přehledný).

Zaměstnavatel si podle něho udělá představu o uchazeči. Žadatel musí uvádět pravdivé údaje (uvádění nepravdivých informací je trestné). Žadatel by neměl zapomenout na nic, co hovoří v jeho prospěch. Životopis musí být opatřen datem vyhotovení a vlastnoručním podpisem, může být doplněn i fotografií žadatele.

Životopis má obsahovat:

- osobní údaje (datum a místo narození, státní příslušnost, rodinný stav atd.)
- vzdělání (ZŠ, SŠ, VOŠ, VŠ atd.)
- zkoušky (maturitní zkouška, státní zkouška z cizího jazyka, z kancelářského těsnopisu, z psaní na klávesnici atd.)
- zaměstnání (časový úsek, pracovní zařazení)
- znalosti a dovednosti (anglický jazyk, německý jazyk, řidičský průkaz, počítačové programy)
- zájmy a záliby
- reference, doporučení.

Životopis (forma vypravovací – vzor)

Jmenuji se Alena Koutná, narodila jsem se 15. května 1971 v Opavě. Bydlím se svým manželem v rodinném domku v Hlučíně. Máme dvě děti, syna Pavla (10 let) a dceru Janu (7 let).

V letech 1977-1986 jsem navštěvovala Základní devítiletou školu v Kateřinkách. Od 1. září 1986 jsem byla žákyní Střední ekonomické školy v Opavě. Studium na střední škole jsem ukončila maturitní zkouškou v roce 1990.

Ve třetím ročníku jsem složila státní zkoušku z kancelářského psaní na stroji a těsnopisu. V průběhu studia jsem získala řidičské oprávnění skupiny B. Umím pracovat s osobním počítačem a dobře ovládám anglický jazyk.

Po skončení střední školy jsem pracovala jako mzdová účetní u s. r. o. Kronos v Dolním Benešově, mám 15 let praxe. Hodnocení mé práce Vám může podat vedoucí ekonomického oddělení Ing. Petr Vrána.

Mezi moje záliby patří četba, jízda na kole, tanec a turistika. Můj zdravotní stav je dobrý.

Hlučín 10. června 2012

vlastnoruční podpis

Jaroslav Táborský
Sokolská tř. 155
794 01 KRNOV

ŽIVOTOPIS

Osobní údaje:

Datum a místo narození	14. dubna 1977, Krnov
Státní příslušnost	ČR
Národnost	česká
Rodinný stav	ženatý
Manželka	Bc. Jana Táborská
Děti	Lukáš (6 let)

Školní vzdělání:

1992-1996	Obchodní akademie v Krnově
1983-1992	Základní škola E. Krásnohorské v Krnově

Zkoušky:

20. června 2000	státní zkouška z anglického jazyka
10. března 1997	řidičské oprávnění sk. B
28. května 1996	maturitní zkouška s vyznamenáním
20. dubna 1995	státní zkouška z psaní na klávesnici
15. dubna 1995	státní zkouška z kancelářského těsnopisu

Zaměstnání:

1.6.2004-30.4.2011	mzdový účetní v a. s. Velas v Krnově
1.8.1996-31.5.2004	referent odbytu v s. r. o. Ovex v Opavě

Znalosti a dovednosti:

Anglický jazyk	aktivně
Německý jazyk	pasivně
Ruský jazyk	pasivně
PC – programy	MS OFFICE

Zájmy a záliby:

rekreačně	plavání, cyklistika, turistika, horolezectví
-----------	--

Reference:

obchodní ředitel	Ing. Květoslav Jaroš (Velas, a. s.)
vedoucí ekonomického odd.	Bc. Jana Krátká (Ovex, s. r. o.)
třídní učitel	RNDr. Jiří Sloupec (OA Krnov)

Krnov 25. května 2012

vlastnoruční podpis

10.1.3 Pracovní smlouva

Před uzavřením pracovní smlouvy je zaměstnavatel povinen seznámit zaměstnance s právy a povinnostmi, které pro něho z pracovní smlouvy vyplynou, s pracovními a mzdovými podmínkami, za nichž má práci konat. **V pracovní smlouvě je stanoveno:** druh práce, místo výkonu práce, den nástupu do práce, popř. další podmínky – mzdové zařazení, úprava pracovní doby, umožnění rekvalifikace atd. Může být sjednána zkušební doba. Pracovní poměr vzniká dnem, který byl stanoven v pracovní smlouvě jako den nástupu do práce. Platový výměr – formulář, ve kterém je zapsána konkrétní odměna za sjednanou práci (příloha pracovní smlouvy).

Pracovní smlouva – doklad o vzniku pracovního poměru (vždy vyhotovit písemně), musí být v souladu se Zákoníkem práce. Pracovní smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, jeden je určen pro zaměstnavatele a jeden pro pracovníka. Pracovní smlouva může být vypracována formou individuální písemnosti nebo jako vyplněný předtisk. Zpravidla se používá formulář, který tiskne SEVT, a. s. Organizace si může natisknout formuláře vlastní. Pracovní poměr je sjednán na dobu určitou nebo neurčitou.

Současně s pracovní smlouvou může zaměstnavatel se zaměstnancem (starším 18 let) uzavřít **dohodu o hmotné odpovědnosti**. Vyhotovuje se ve dvou stejnopisech. Účelem je snížit riziko zaměstnavatele v případě, že dojde ke ztrátě nebo poškození svěřeného zboží, zařízení, materiálu, peněz apod.

Pracovní smlouva

APEX, a. s., Olomouc a **Eva Lounská**, nar. 20. dubna 1975, bytem Olomouc, Dolní nám. 6, uzavírají tuto pracovní smlouvu:

- 1) A. s. přijímá zaměstnankyni na místo mzdové účetní v závodě Velká Bystřice.
- 2) Pracovní poměr začíná 1. srpna 2011 a je sjednán na dobu neurčitou.
- 3) Obě smluvní strany se dohodly na dvouměsíční zkušební době.
- 4) Platové zařazení zaměstnankyně bude uvedeno v platovém výměru (příloha pracovní smlouvy).
- 5) a. s. se zavazuje seznámit zaměstnankyni při nástupu do zaměstnání s pracovním řádem a předpisy k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, které musí zaměstnankyně dodržovat, přidělovat zaměstnankyni práci podle pracovní smlouvy, platit zaměstnankyni za vykonanou práci mzdu, zabezpečit pracovní podmínky stanovené právními předpisy uvedenými ve Sbírce zákonů, v kolektivní smlouvě a v pracovní smlouvě.
- 6) Zaměstnankyně se zavazuje konat osobně práci uvedenou v pracovní smlouvě a ve stanovené době, dodržovat pracovní kázeň.
- 7) Ostatní ujednání – součástí pracovní smlouvy je dohoda o hmotné odpovědnosti.
- 8) Organizace i pracovník potvrzují, že pracovník byl řádně seznámen s právy a povinnostmi, které pro něho vyplývají z této pracovní smlouvy, z pracovního řádu, jakož i s pracovními a mzdovými podmínkami, za nichž bude vykonávat práci.

V Olomouci dne 2012

10.1.4 Dohody o pracích konaných mimo pracovní poměr

Dohoda o provedení práce – může být uzavřena, jestliže předpokládaný rozsah pracovního úkolu není vyšší než 300 hodin. Musí v ní být vymezen pracovní úkol, odměna sjednaná za jeho provedení a doba, dokdy má být práce dokončena.

Dohoda o pracovní činnosti – se uzavírá písemně, uvádějí se v ní sjednané práce, odměna za vykonání práce, rozsah pracovní doby, dokdy se dohoda uzavírá a datum sepsání.

Obsah a náležitosti dohod jsou stanoveny v Zákoníku práce. Měly by v nich být uvedeny pracovní podmínky a splatnost odměny. Dohody mohou být vypracovány jako individuální písemnosti nebo jako vyplněné předtisky.

10.2 UKONČENÍ PRACOVNÍHO POMĚRU

Mohou to být stylizované písemnosti (stejná forma jako u žádosti o místo) nebo vyplněné předtisky. Vyhotovují se dvojmo, jeden exemplář je určen pro pracovníka a jeden pro organizaci.

Pracovní poměr sjednaný na dobu neurčitou může být rozvázán:

- a) dohodou
- b) výpovědí
- c) okamžitým zrušením
- d) zrušením ve zkušební době.

Pracovní poměr dohodnutý na dobu určitou končí po uplynutí této doby. Rozvázání pracovního poměru musí být v souladu se Zákoníkem práce, který určuje důvody, pro které je možné pracovní poměr ukončit, výpovědní dobu a písemnou formu výpovědi. Dopisy obsahující výpověď se zasílají doporučeně.

10.2.1 Dohoda o rozvázání pracovního poměru

Zaměstnanec i zaměstnavatel ji uzavírají písemně. Podnět k rozvázání pracovního poměru dohodou může vycházet od zaměstnance (rodinné, zdravotní důvody) nebo od zaměstnavatele (organizační změny, omezení výroby apod.). Pokud jsou důvodem změny v organizaci podniku, má zaměstnanec nárok na odstupné a to nejméně ve výši dvojnásobného měsíčního platu. Termín ukončení pracovního poměru si obě strany dojednávají. Důvod skončení pracovního poměru se uvádí jen na žádost pracovníka.

Způsoby vyjadřování

- Vzhledem k tomu, že jsem se provdala a následuji svého manžela do jeho bydliště, žádám o ukončení pracovního poměru dohodou k 30. dubnu t. r.

- Jelikož došlo ke zrušení řady vlakových spojů je moje dojíždění na pracoviště velmi obtížné a nákladné, žádám o ukončení pracovního poměru dohodou k 30. červnu t. r.
- Věřím, že mé žádosti vyhovíte.
- Děkuji za kladné vyřízení mé žádosti.

10.2.2 Ukončení pracovního poměru výpovědí

Podle Zákoníku práce musí být dána písemně a doručena druhému účastníku, jinak je neplatná. Výpovědní doba je stejná pro pracovníka i organizaci a činí dva měsíce. Zaměstnanec nemusí uvádět důvod své výpovědi, zaměstnavatel může dát zaměstnanci výpověď pouze z důvodů uvedených v Zákoníku práce. Výpovědní doba začíná prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi a končí uplynutím posledního dne příslušného kalendářního měsíce, např. pracovník dává výpověď 18. ledna 2012, výpovědní doba trvá od 1. února 2012, pracovní poměr skončí 31. března 2012.

- Výpověď dává zaměstnavatel** – písemná výpověď, zpravidla individuální forma dopisu, osobní předání nebo poštou (doporučeně s doručenkou). **Obsah:** důvod výpovědi, číslo a datum pracovní smlouvy, výpovědní doba, datum skončení pracovního poměru, výše odstupného, termín vyplacení, poděkování za odvedenou práci u organizace.
- Výpověď dává zaměstnanec** – důvod výpovědi nemusí pracovník uvádět, individuální forma dopisu, osobní předání (nechat si kopii potvrdit) nebo zaslat poštou (doporučeně). **Obsah:** číslo pracovní smlouvy, datum uzavření, záleží na zaměstnanci, zda uvede důvod (výpověď bude lépe přijata), datum skončení pracovního poměru, požádání o pracovní posudek, poděkování.

Způsoby vyjadřování

- Podle § 51 Zákoníku práce dávám výpověď z pracovního poměru, který jsem s Vámi uzavřel dne října 2005, pracovní smlouvou č. 37/2005.
- Končím svůj pracovní poměr u Vás výpovědí, a to k 31. srpnu 2012.
- Odcházím z Vaší firmy, jelikož mám nabídku zaměstnání v blízkosti svého bydliště.
- Výpovědní doba podle Zákoníku práce činí dva měsíce, pracovní poměr u Vás skončím dne 30. září 2012.
- Prosím, abyste mi napsal pracovní hodnocení.
- V provozu, ve kterém jste pracoval, se zdokonalilo technické vybavení. Vzhledem k této skutečnosti ukončujeme s Vámi pracovní poměr pro nadbytečnost výpovědí.
- Pracovní poměr končí k 30. červnu t. r. uplynutím zákonem stanovené výpovědní lhůty.
- Podle Zákoníku práce Vám náleží odstupné ve výši dvojnásobku průměrného výdělku. Bude Vám vyplaceno s doplatkem mzdy za červen 2012.
- Děkujeme Vám za práci, kterou jste pro naši firmu vykonal.

10.2.3 Okamžité zrušení pracovního poměru

Okamžité zrušení pracovního poměru je spíše **vyjimečné**. Důvodem bývá porušení pracovní kázně hrubým způsobem nebo byl-li zaměstnanec odsouzen pro úmyslný trestný čin k nepodmíněnému trestu odnětí svobody na dobu delší než 1 rok. Zaměstnanec může pracovní poměr okamžitě ukončit, je-li vážně ohroženo jeho zdraví a zaměstnavatel ho nepřevvedl na jinou práci do 15 dnů ode dne, kdy mu pracovník předložil lékařský posudek nebo nedostal-li vyplacenou mzdu do 15 dnů od uplynutí její splatnosti.

Zrušení pracovního poměru je nutno oznámit písemně. **Obsah:** odkaz na pracovní smlouvu a Zákoník práce, důvod zrušení pracovního poměru, datum, ke kterému je pracovní poměr zrušen.

Výpověď nebo okamžité zrušení pracovního poměru je zaměstnavatel povinen předem projednat s příslušnou odborovou organizací, pokud na pracovišti existuje.

Způsoby vyjadřování

- Podle pracovní smlouvy č. 67/2009 ze dne 1. března 2009 jste u nás pracovala jako skladnice. Rušíme s Vámi okamžitě pracovní poměr podle § 53 odst. 1 písm. b) Zákoníku práce. Soustavně jste porušovala základní povinnosti pracovníka podle § 73 písm. a) a b) Zákoníku práce. Opakovaně u Vás docházelo k neomluvenému vynechávání směn. Dopustila jste se porušení pracovní kázně zvláště hrubým způsobem. Z toho důvodu jste již několikrát obdržela kárné opatření. Váš pracovní poměr končí dnem 20. srpna 2012.
- Ruším s Vámi okamžitě pracovní poměr podle § 54 odst. 1 Zákoníku práce. Dne 1. ledna 2008 jste se mnou uzavřeli pracovní smlouvu č. 15/2008. Po celou dobu svého zaměstnání u Vás jsem pracovala jako skladnice v lakovně. V poslední době se můj zdravotní stav zhoršil. Podle lékařského posudku nemohu vykonávat tuto práci bez ohrožení zdraví. Dne 15. května t. r. jsem Vám odevzdala lékařský posudek, podle kterého jste mě měli převést na jinou práci, ale do dnešního dne se tak nestalo. Proto ruším pracovní poměr u Vás ke dni 10. června 2012.

10.2.4 Zrušení pracovního poměru ve zkušební době

Ve zkušební době může pracovní poměr zrušit jak zaměstnanec, tak zaměstnavatel – bez udání důvodu. Oznámení musí být doručeno písemně (formulář nebo individuální dopis) a to 3 dny před datem ukončení pracovního poměru. Obsah: odkaz na pracovní smlouvu, datum, ke kterému je pracovní poměr ve zkušební době zrušen.

Způsoby vyjadřování

- Nastoupil jsem do Vaší firmy dne 1. září 2012, a to podle pracovní smlouvy 35/2012 na zkušební dobu dvou měsíců. Podle § 58 Zákoníku práce končím pracovní poměr u Vás ke dni 24. září 2012.
- Pracovní smlouvou uzavřenou dne 15. května 2012 jsem byla přijata do Vaší firmy jako mzdová účetní. Vzhledem k tomu, že mám možnost nastoupit jako sekretářka u jiné firmy, ruším svůj pracovní poměr v uvedené zkušební lhůtě k 20. červnu 2012.
- Podle pracovní smlouvy č. 27/2012 ze dne 1. dubna t. r. byla s Vámi sjednána zkušební doba 3 měsíců. Rušíme s Vámi pracovní poměr podle § 58 Zákoníku práce ke dni 18. květnu 2012.
- Nastoupila jste do naší firmy 1. října 2012, a to podle pracovní smlouvy 46/2012 na zkušební dobu 3 měsíců. Podle § 58 Zákoníku práce končíte u nás pracovní poměr ke dni 16. listopadu 2012.

10.2.5 Pracovní hodnocení

Organizace, která přijímá nového zaměstnance, si může vyžádat u jeho bývalého zaměstnavatele pracovní hodnocení. O pracovní posudek může požádat také zaměstnanec, který pracovní poměr u organizace ukončuje.

Pracovní hodnocení má obsahovat: osobní údaje o pracovníkovi (jméno a příjmení, datum narození, bydliště), stručný průběh jeho zaměstnání (od kdy do kdy byl v organizaci zaměstnán, v jaké funkci), hodnocení pracovní činnosti, posouzení povahových vlastností, doporučení pro nového zaměstnavatele, datum vypracování a podpis odpovědného pracovníka. Pracovní hodnocení by se mělo týkat skutečností, které mají vztah k výkonu práce. Jiné informace může zaměstnavatel podávat pouze se souhlasem pracovníka. S obsahem hodnocení má být zaměstnanec seznámen.

Způsoby vyjadřování

- Pan Tomáš Vojtásek, nar. 4. května 1980, bytem U Kostela 442, Loukov, nastoupil do naší společnosti 15. března 2001. Pracoval jako referent odbytu. Pracovní poměr u nás ukončil dohodou ke dni 31. května 2006. Jako důvod uvedl dlouhodobý pobyt v zahraničí. Byl samostatný pracovník, svědomitý, zadané úkoly plnil velmi dobře. Projevoval aktivitu a odpovědnost. S jeho prací jsme byli velmi spokojeni. Oceňovali jsme jeho výborné znalosti anglického a německého jazyka.

11. OSOBNÍ DOPISY

11.1 OSOBNÍ DOPISY VEDOUČÍCH PRACOVNÍKŮ

Osobní dopisy si zasluhují a svou povahou i vyžadují mimořádnou pozornost. Ředitelé organizací, starostové měst, majitelé firem a obcí a jiní vedoucí představitelé píší tyto dopisy svým zaměstnancům, svým partnerům, kolegům v jiných společnostech a firmách.

V poslední době se objevují i osobní dopisy zaměřující se na doporučení, žádosti o obchodní jednání, o sponzorství, o mimořádné podmínky smlouvy atd.

Dopisy společenského typu

- **blahopřejné** – píše se k životnímu nebo pracovnímu výročí, získání významného postavení, titulu, k ukončení studia, k dosažení vědeckého či uměleckého výsledku aj.
- **soustrastné** – formou kondolenčních dopisů projevuje nadřazený svou soustrast nad úmrtím pracovníka, členů jejich rodiny, při havárii v podniku apod.
- **děkovné** – projevuje se uznání a pochvala za dobrou práci, za dlouholetou činnost ve firmě, za zdařilé uspořádání mimořádné akce apod.
- **omluvné** – vedoucí pracovník se omlouvá, že se nemůže zúčastnit z vážných důvodů významné akce
- **pozvání** – ve formě osobního dopisu přikládá k pozvánce, významné osobnosti nestačí pozvat jen tištěnou pozvánkou.

Někdy může blahopřejný dopis (k životnímu jubileu – 60.let) obsahovat současně i poděkování za dosavadní práci. Nebo k poděkování za úspěšnou činnost v podniku a zároveň blahopřát k vyššímu postavení.

Celková úprava osobního dopisu

- Na dopisním papíru je vlevo nahoře předtištěn název organizace a funkce pisatele, jeho jméno a příjmení, pokud není jméno předtištěno, píše se souměrně nad nebo pod předtisk.
- Místo a datum se píše v řádkové úpravě, měsíc se vypisuje slovy. Je-li nutná spisová značka odesílatele, uvede se pod datem.
- Dopis má vždy oslovení, umístěné od levé svislice.
- Používá se řádkování 1 ½ . Dvakrát se řádkuje mezi oslovením a textem, mezi odstavci a mezi posledním řádkem a pozdravem.
- Nové odstavce se zpravidla odsazují 1,25 cm od levé svislice, je možné však použít i blokovou úpravu.
- Podpis je vždy vlastnoruční, pod podpis se netiskne jméno a funkce (je to uvedeno nahoře).
- Na dopis se nedává razítko.
- Adresa příjemce se píše pod podpisem od levé svislice. Neuvádí se PSČ. Spodní okraj má být alespoň 2,2 – 3 cm.
- Na vícestránkovém dopise se uvádí adresa na posledním listu vlevo dole.

Stylizace osobních dopisů

Stylizace osobních dopisů má být pečlivá. Zvláště blahopřání, kondolence, pozvání apod. formulujeme bez fráží, taktně, upřímně. Z dopisu by příjemce měl poznat, že ho vedoucí pracovník zná a váží si ho.

Ing. Miroslav Horák

ředitel a. s. Milex

Ostrava

Ostrava 15. září 2012

Vážený pane řediteli,

dovolte mi, abych Vám popřál k Vašemu životnímu jubileu vše nelepší, pevné zdraví, osobní spokojenosti mnoho úspěchů v dalších letech.

Chci Vám také upřímně poděkovat za dosavadní vzájemnou spolupráci a současně vyjádřit přesvědčení, že budeme naše obchodní vztahy rozvíjet i nadále.

S přátelským pozdravem

Miroslav Horák

Vážený pan
PNDr. Josef Vomáčka
ředitel Tex, a. s.
Cihelní 15
Ostrava

11.2 DOPISY ORGANIZACE JEDNOTLIVCŮM

Při vyřizování běžné agendy se v organizacích píšou též dopisy, které jsou adresovány jednotlivým občanům. Firmy, organizace zasílají nabídky, sdělují jim nové skutečnosti, odpovídají na nabídky, stížnosti, žádosti atd. V takových dopisech lze vynechat údaj „Věc“.

PŘÍKLAD

Magistrát města Ostravy
Prokešovo nám. 8
701 00 Ostrava 1

Ší/12/2012

Paní
Jana Hodková
Sokolovská 12
702 00 Ostrava 1

Ostrava 17. září 2012

Vážená paní Hodková,

oznamujeme Vám, že jsme 12. září 2012 obdrželi a zaevidovali Vaši stížnost.

Ujišťujeme Vás, že Vaši záležitost odpovědně prošetříme. O výsledku šetření Vám podáme zprávu do tří týdnů.

S pozdravem

Jana Šimonová

Jana Šimonová
referentka

12. DOPISY OBČANŮ

12.1 DOPISY OBČANA ORGANIZACÍM

Během svého života potřebujeme občas napsat dopis úřadu, organizaci, podnikatelské firmě apod. Nejčastěji se týkají žádostí, stížností, schválení návrhů, objednávky řemeslných prací, atd.

Takové dopisy se upravují na formát A4 a mají podobné náležitosti jako obchodní dopisy.

Zvláštní pozornost se věnuje stížnosti. Stylizace má být přehledná a věcná, zpravidla se nezakončuje pozdravem, ale vyjádří se naděje na brzké vyřízení. Přílohy se vyjmenují, aby si pracovník mohl zkontrolovat, zda výčet souhlasí.

Osnova :

1. Popis skutkové podstaty
2. Důvod žádosti, uvedení všech okolností
3. Žádost formulovat tak, jak by mělo znít rozhodnutí
4. Vyslovit naději, že bude kladně vyřízena.

PŘÍKLAD

Jan Novák
Nezvalova 15
701 00 OSTRAVA

Hotel Sepetná
Ostravice 956
739 14 OSTRAVICE

Ostrava 17. září 2012

Objednávka pokojů

Vážený pane vedoucí,

dočetl jsem na Vašich webových stránkách, že nabízíte na prodloužený víkend 2lůžkové pokoje za zvýhodněnou cenu Kč 450,- pro jednu osobu na noc se snídaní.

Objednávám si u Vás dva 2lůžkové pokoje v termínu

od 12. do 14. listopadu t. r.

Prosím o potvrzení objednávky a popsat způsob dopravy autem.

S pozdravem

Jan Novák

12.2 SOUKROMÉ DOPISY

V soukromých dopisech se projeví úroveň vztahů mezi lidmi. Sloh a vyjadřování závisí, kdo komu píše.

Úprava může být bloková nebo tradiční, řádkování 1 nebo 1¹/₂, mezi odstavci řádkujeme 2krát a nové odstavce odsazujeme 5 úhozů od levé svislice. Podpis je vždy vlastnoruční.

12.3 DOPISY FORMÁLNÍ

Píšeme je osobám méně známým nebo neznámým, např. když žádáme o informace, odpovídáme na inzeráty, píšeme doporučení, omluvenky atd.

PŘÍKLAD

Vážený pane Minaříku,

dopisem z 12. září t. r. jsem si u Vás objednal opravu chodníku před domem na ulici Michalská č. 125 v Rychvaldě. Písemně jste mi sdělil, že práci provedete v průběhu října.

Do dnešního dne jste práci nezahájil a to už máme polovinu října.

Žádám Vás, abyste mi písemně oznámil, zda chodník opravíte do 25. října t. r. Nemůžete-li tento termín dodržet, obrátím se na jiného dodavatele.

S pozdravem

12.4 DOPISY PŘÁTELSKÉ

Píší se příbuzným a přátelům. Také v těchto dopisech bychom měli vyjádřit pozornost adresátovi, reagovat na jeho telefon, dopis.

Dopisy se mohou psát na počítači, psacím stroji, podpis musí být vlastnoruční.

Jako projev srdečnosti se někdy pod dopis psaný strojem připojuje ručně psaná poslední věta a pozdrav.

PŘÍKLAD

Vážená paní Nováková,

se zármutkem jsem četl zprávu o náhlém odchodu Vašeho pana manžela a hluboce mě zasáhla.

Setkal jsem se s ním nedávno na výstavě květin a zavzpomínali jsme na společné časy i na činnost v klubu zahrádkářů.

Vašeho manžela jsem znal jako velice spolehlivého a čestného člověka, srdečného společníka, který kolem sebe vytvářel pohodu.

Přijměte, vážená paní, mou hlubokou soustrast a projev mé účasti v tak smutných dnech.

S přátelským pozdravem

Petr Chvalkovský

13. CIZOJAZYČNÉ DOPISY

Jednotná úprava obchodní korespondence v Evropě neexistuje. V každém státě se dopisy upravují jinak, ale základní zásady jsou podobné, všeobecně se používá bloková úprava.

Název adresní pošty se píše *vždy velkými písmeny*, a to v podobě používané v zemi určení. Píše se tedy Roma, nikoliv Řím, Wien, nikoliv Vídeň, München, nikoliv Mnichov atd.

V posledním řádku se píše *velkými písmeny název státu* v jazyce používaném v zemi určení nebo v mezinárodně známém jazyce. Nepíše se Německo, ale Deutschland, Rusko, ale Rossia, Polsko, ale Polska. Jeli adresa psána jiným písmem než latinským, je nutné napsat název státu jednak tímto písmem a jednak latinkou.

Psaní adres

Respektují se individuální zvláštnosti, např. v adresách do Velké Británie a Francie se píše napřed číslo domu a pak název ulice, náměstí apod. Do Velké Británie se PSC píše za místo určení (adresní pošty). Do Ruska se píše adresa v tomto pořadí: stát, město, označení domu, název adresáta.

13.1 ANGLICKÉ DOPISY

Ve Velké Británii se používají tyto dva způsoby :

- **Bloková úprava** (zarovnaný levý okraj řádků). Tímto způsobem se píše *obchodní a úřední dopisy*. Bývá spojen s tzv. *otevřenou interpunkcí* (open punctuation), tzn. v adrese, datu, oslovení, věci, pozdravu a příloze se nepišou interpunkční znaménka.
- **Odrážení odstavců** od levé svislice (indented paragraphs) se uplatňuje řidčeji a píše se v *dopisech přátelských*. V takových dopisech se častěji vyskytuje *plná interpunkce* (full punctuation), tj. interpunkční znaménka se kladou všude, kde je to obvyklé, také za pozdravem. Sami Angličané však tyto zásady důsledně nedodržují.

Zkratky:

Otevřená interpunkce	<i>Mr A L Drake</i>	<i>No 45</i>	<i>am</i>	<i>eg</i>
Plná interpunkce	<i>Mr. A. L. Radke</i>	<i>No.12</i>	<i>a.m.</i>	<i>e.g.</i>

Za tečkou uvnitř zkratky se nedělá mezera.

<i>Mr (pan)</i>	<i>Ms (paní nebo slečna)</i>	<i>Ltd (Limited)</i>
<i>Mrs (paní)</i>	<i>Messrs (firma)</i>	<i>Co (Company)</i>
<i>Bros (Brothers)</i>	<i>St (Saint)</i>	<i>Rd (Road)</i>

Za aristokratickými tituly Sir, Lord se vypisuje vždy *plné jméno*: Sir John Green

Odvolací údaje v USA a v Kanadě se většinou neuvádějí, ve Velké Británii Our Ref (naše značka).

Datum : 10 may, 2012 (GB), May 10, 2012 (USA)

Oslovení :

Tituly **Dr, Prof** se v oslovení užívají jen ve spojení se jménem (Dear Dr. Green). Neoslovuje se titulem **inženýr**.

Ukázka adres:

*The Export Sale Manager
20 Northgate
MANCHESER
M25 2W3
GREAT BRITAIN*

*Messrs M Benson & Co
Gosford BLVD #807
NORTH YORK, ONTARIO
N2M 3W2
CANADA*

Všimněte si, že v adrese, v odvolacích údajích, v oslovení se píšou všechna slova s velkým počátečním písmenem kromě předložek. Text dopisu se začíná psát velkým písmenem, i když předchází oslovení, za nímž se dělá čárka.

Oslovení

- v obchodní korespondenci Dear Sir
 Dear Madam

- oslovení firmy Gantlemen (USA)
 Dear Sirs (GB)

- v přátelských dopisech Dear Mrs. Wright
 Dear Dr. Murray

Přílohy

Enc (Enclousure)
Encs (enclosures)

Kopie cc

Brown & Sons Ltd.
25 Park Street
LONDON W1X 4AH
ENGLAND

20 June 2012

EXPO
Foreign Trade Company
Husitská 48
110 00 PRAHA 10
CZECH REPUBLIC

Dear Sirs,

We refer to our consultation with Mr Sládek and his visit to London in December 2011 and thank you for your latest catalogue and price-list.

We are especially interested in your wood toys. Please let us see your offer for 3 000 pieces of article No 201.

Therefore please send your informative complete offer.

If your price and selling terms meet our requirements, we may become your regular customers.

Yours faithfully,

(vlastnoruční podpis)

N. Boulton,
Manager, Customer Services"

Bank

Registration

Telephone

E-mail

Internet

13.2 NĚMECKÉ DOPISY

Při psaní německých dopisů se nejčastěji používá bloková úprava na formát A4 s předtištěným záhlavím. Lze také použít dopisní papíry s předtištěnými odvolacími údaji přeložených do němčiny. V Německu se používá pro psaní dopisů norma DIN 5008, která je jen doporučena. Mnoho podniků píše dopisy na čistý list s předtištěným záhlavím. Rozmístění údajů není zcela jednotné. Také v Rakousku a Švýcarsku se úpravy liší.

Zvláštnosti německé úpravy

Zkratky v adresách :

<i>AG (Aktiengesellschaft)</i>	<i>GmbH (Gesellschaft mit beschränkter Haftung)</i>
<i>Co., CO (Handels-gesellschaft)</i>	<i>LZB (Landeszentralbank)</i>
<i>Gebr. (Gebrüder)</i>	<i>z. H. (zu Händen)</i>

Zkratky v textu:

<i>Abs. (Absender)</i>	<i>fr. (frei, franko)</i>	<i>usw. (und so weiter)</i>
<i>Abt. (abteilung)</i>	<i>s. o. (siehe oben)</i>	<i>z. B. (zum Beispiel)</i>
<i>d. h. (das heisst)</i>	<i>z. Z. (Zur Zeit)</i>	

Ukázky adres

<i>Herrn</i>	<i>Firma</i>
<i>Dipl.-Ung. Hans Ruth</i>	<i>Heinrich Kroll</i>
<i>Laubstr. 14a</i>	<i>Weiser-Str. 258</i>
<i>D-2360 BAD HONNEF</i>	<i>D-01258 DRESDEN</i>
<i>DEUTSCHLAND</i>	<i>DEUTSCHLAND</i>

Za oslovením se dělá nejčastěji čárka. Titul Dr. se užívá ve spojení se jménem. Má-li někdo titul Ing., píše se v adrese Dipl.-Ing., v dopise se oslovuje jménem (Herr Jakob).

Datum:

2012-05-23 ebo 23.05.2012
Prag 23. Mai 2011 nebo Prag den 23. Mai 2012

Věc:

Slovo *Betreff* (Věc) není předtištěno. Heslovitý obsah dopisu lze zvýraznit.

Odvolací údaje:

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom (Váš dopis zn./ze dne)
Unsere Zeichen (Naše značka)

Přílohy:

Anlage (příloha), *Anlagen* (přílohy)

Kopie:

Doppel

MJS Materiál technických služeb, Michalská 22, CZ-710 00 Ostrava

458/Nováková/85

Firma
Johan Dumas
Grün Str. 25
01097 DRESDEN
BRD

22.11.2012

Bestellen Halle

Wir bestellen für Sie die Halle am Samstag zu meten, der 22. Dezember 2012 zwischen 09:00 bis 14:00 Uhr für einen festlichen Konferenz. Zur gleichen Zeit, geben Sie bitte Erfrischungn für 30 Personen. Details unserer Mitarbeiter Herr Polasek.

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit.

Aleš Horák
Aleš Horák
Regisseu

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A ZDROJŮ

Kudlová Olga, Fleischmannová Emílie, Jak psát obchodní dopisy a jiné písemnosti pro střední školy i pro širokou veřejnost, Praha, Fortuna 2004

Kudlová Olga, Fleischmannová Emílie, Jonáš Ivan, Písemná a elektronická komunikace 2 pro střední školy a veřejnost, Praha, Fortuna 2005

Fleischmannová Emílie, Šedý Raimund, Obchodní korespondence 2 pro obchodní akademie a obchodní školy, Praha, Fortuna 1996

Preislerová Milada, Štěchová Ludmila, Technika administrativy IV, Obchodní korespondence, Písemnosti v podnikatelské činnosti pro střední školy, Praha, Fortuna 1994

Slavičková Markéta, Valešová Ivana, Obchodní dopisy nejen u státní zkoušky + sbírka úloh, Praha, Národní ústav odborného vzdělávání – oddělení Státní těsnopisný ústav, 2004, ISBN 80-85118-87-4

ČSN 01 6910:2007 Úprava písemností zpracovaných textovými editory

ČSN 50 6406-2001 Obálky a velké tašky

ČSN EN 13619:2003 Poštovní služby – Zpracování zásilek – Optické vlastnosti pro zpracování psaní

Poštovní směrovací čísla pošt, Česká pošta, s. p., 2002, ISBN 80-86437-05-1

Rozhledy – časopis pro písemnou a elektronickou komunikaci, Národní ústav odborného vzdělávání v Praze, VLTAVA-LABE-PRESS, a. s., 2005, 2006, 2007

Obrázky:

www.wikipedia.org