

IBS Mednarodna poslovna šola Ljubljana, Mencingerjeva 7, 1000 Ljubljana,
www.ibs.si

**Dr. Irena Marinko: POSLOVNA DOKUMENTACIJA V MEDNARODNEM
POSLOVANJU**

Ljubljana, 2013

Avtorica: Doc. dr. Irena Marinko
Vrsta: Visokošolski učbenik z recenzijo
Strokovni recenzent: Prof. Irena Androjna
Izdala in založila: IBS Mednarodna poslovna šola Ljubljana
Leto izida: 2013
Izdaja: 2. izdaja

© Copyright IBS Mednarodna poslovna šola Ljubljana, 2013
Kopiranje in razmnoževanje brez pisnega dovoljenja IBS Mednarodne poslovne šole
je prepovedano.

CIP - Kataložni zapis o publikaciji
Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana

005:002(075.8)(0.034.2)
339.5/.7(075.8)(0.034.2)

MARINKO, Irena, 1953-
Poslovna dokumentacija v mednarodnem poslovanju [Elektronski vir] / Irena Marinko.
- 2. izd. - El. knjiga. - Ljubljana : IBS Mednarodna poslovna šola, 2013

ISBN 978-961-93492-1-2 (pdf)

267810560

KAZALO

1. LJUDJE, DOKUMENTI IN TEHNOLOGIJA	4
1.1 Informacija in komunikacija.....	4
1.2 Pomen in problematika ureditve poslovne dokumentacije	6
1.3 Delovno okolje, tehnologija in dokumenti.....	6
2. UPOŠTEVANJE ETIKE PRI PISANJU POSLOVNIH IN URADNIH DOPISOV	11
2.1 Pojem etike.....	11
2.2 Bonton v poslovni dokumentaciji	14
2.3 Etika v mednarodnih dokumentih.....	16
3. POSLOVNA IN URADOVALNA DOKUMENTACIJA	18
3.1 Tipični poslovni dokumenti.....	18
3.2 Način pisanja poslovnih dokumentov	19
3.3 Osnutki poslovnih dokumentov.....	23
3.4 Primeri poslovnih in uradnih dopisov v slovenskem in angleškem jeziku	28
Zahvala v angleščini:	40
3.5 Pregled sporočil	55
4. ETIKA PRI E-SPOROČANJU	57
4.1 Smernice za omrežni bonton	57
4.2 Prejemnikom prijazna sporočila.....	61
4.3 Sestava sporočila	61
5. OBLIKOVANJE IN PISANJE E-SPOROČIL.....	64
5.1 Posebnosti e-sporočanja	64
5.2 Označba zadeve	65
5.3 Pozdrav na začetku sporočila.....	65
5.4 Začetni stavki	67
5.5 Zaključek sporočila	68
5.6 Podpis	69
6. NAJPOGOSTEJŠA POSLOVNA IN URADNA E-SPOROČILA.....	71
7. UČINKOVITA OBRAVNAVA DOKUMENTOV	85
8. VRSTE IN OBDELAVA DOKUMENTARNEGA GRADIVA	88
8.1 Osnovni pojmi	88
8.2 Obdelava dokumentarnega gradiva	88
8.3 Priporočila za obdelavo poslovne dokumentacije.....	90
8.4 Obdelava poslovne dokumentacije v slovenski praksi	92
8.5 Organiziranje arhiva	94
9. IZPOLNJEVANJE NA PODROČJU PISANJA DOPISOV IN E-SPOROČIL	97
10. VIRI.....	98

1. LJUDJE, DOKUMENTI IN TEHNOLOGIJA

1.1 Informacija in komunikacija

Temeljna pojma na področju pisarniškega poslovanja sta informacija in komunikacija (Jereb, 2000, 97). Informacija pomeni pojem, predstavo, skupek spoznanj, sporočilo. Informacijo sestavljajo različni podatki o nekem pojavu, objektu ali subjektu. Sporočilo vsebuje informacijo, če nam o čem kaj pove. Ker so informacije tako pomembne, je treba v pisarniškem poslovanju poskrbeti, da so kakovostne, nepristranske in brez napak.

V primeru, da informacijo prenašamo od vira k nekemu prejemniku, govorimo o komunikaciji. S komuniciranjem izmenjujemo znanje in izkušnje, se sporazumevamo, prepričujemo, nadzorujemo delo sodelavcev ali z njimi kako drugače sodelujemo. Ker je medčloveška komunikacija tako pomembna, moramo pri komuniciranju poznati svoje pristojnosti in pooblastila, paziti na pravilno obliko in razumljivost sporočil, preveriti, ali lahko prejemniki na podlagi informacij ustrezno ukrepajo in poznati različne načine, metode in tehnike komuniciranja.

Večina poslovnega pisanja je namenjena temu, da skušamo med ljudi razširiti informacije in jih prepričati v določene ideje. Če hočemo to dobro narediti, moramo uporabljati pravi ton in način izražanja. Ljudje, ki skušajo sogovornike prepričati s pomočjo laži ali tako, da drugim sploh ne pustijo do besede, ne dosežejo želenega učinka. Za uspešno pisno komuniciranje se je treba primerno izražati, uporabljati dober jezik, predvsem pa govoriti resnico.

Informacije je treba sporočiti tako, da ljudje natančno razumejo, kaj in zakaj morajo narediti in da se z izvedbo naloge strinjajo. Pri posredovanju informacije je treba razložiti, zakaj je prišlo do določene odločitve, biti odprt za spraševanje in poskušati odpraviti dvome. Pri sporočanju ne skrivamo informacij. Vsak, ki je vključen v delo, naj izve vse, kar je potrebno. V podjetjih se velikokrat sprejme odločitve za zaprtimi vrati, potem pa se začno širiti govorice, še preden pride do prenosa informacije pravim ljudem in ti se že vnaprej pripravijo za odpor. Včasih je že potrebno, da ostane informacija prikrita, v 90 % primerov pa to ni niti potrebno niti v skladu s poslovno etiko. Ko prenašamo informacijo, je treba biti pozitiven, močan in odkrit. Če se srečamo z odporom, ga skušamo odpraviti na lep način. Skušamo razumeti tako nadrejene kot podrejene, predvsem pa prikazati, kako bodo s pomočjo spremembe koristili podjetju. Sodelavce moramo pustiti, da povedo vse, kar hočejo, in jih po možnosti prepričati, da bi se sami odločili enako.

Najlaže je prepričati v spremembo mlajše, ki so pripravljene pomagati in na ta način napredovati v podjetju. Nekoliko težje je s sodelavci, najtežje pa je prepričati o zadevi nadrejene, ki lahko stvar tudi v celoti zaustavijo. Ko govorimo z ljudmi, jim je treba prisluhniti, se odkrito pogovoriti z njimi, vprašati, zakaj nasprotujejo neki odločitvi, pa čeprav pri tem tvegamo, da nas bodo zviška zavrnil, češ da se nas zadeva nič ne tiče. Veliko več možnosti imamo, da bomo uspeli, če izvajamo takšno delo v pozitivnem razpoloženju. Čeprav nam kdo zelo jezno ugovarja, zasluži odgovor in skušajmo ga oblikovati na čim bolj miren način (prijazno se najbrž ne da, lahko pa zraven pomislimo, da gre končno za službo, za zadevo, ki jo moramo sporočiti in se čustveno odmaknemo, ko govorimo). Ves čas imejmo v mislih dejstvo, da je možno spremeniti karkoli, če obstaja za to dober razlog.

Če moramo pri sporočanju informacij reševati probleme, se skušajmo odvaditi nepotrebne kritiziranja, saj s tem prispevamo k dobrim medsebojnim odnosom:

- z zaposlenimi se pogovorimo in ne grajamo,
- prosimo zaposlene, da delovne načrte uresničujejo,
- po potrebi skličemo sestanek, da se pogovorimo, kako bi uspešno opravili delo (ne da bi razčiščevali, zakaj zadeve tako počasi napredujejo),
- pogovorimo se o napakah in predlogih za izboljšanje,
- posameznike usmerimo na nova področja dela, ne pa govorimo, da druge priložnosti ne bo.

Ljudje, ki imajo v podjetju pomembno oziroma vodstveno vlogo, se velikokrat ne zavedajo, da sodelavci dajejo njihovim besedam poseben pomen. Besede na delovnem mestu so čisto nekaj drugega kakor pogovori v družini, s prijatelji in celo s sodelavci pri kavi. Čim je neka oseba blizu direktorja podjetja ali ga nadomešča, jo sodelavci poslušajo, razmišljajo o njenih besedah, se o tem pogovarjajo med seboj, pa tudi v krogu svojih družin in sklepajo, kaj kakšna beseda ali stavek pomeni in kaj slabega jim lahko prinese. Sodelavci pogosto napačno razumejo besede vodstvenih delavcev in jih prenesejo naprej v čisto drugem smislu, čeprav oseba ni mislila nič posebnega. Morda je samo glasno razmišljala o nečem, kar bi si želela. Zato naj pošteno premisli, kaj in kako bo govorila pred sodelavci in kakšne odtenke bo imelo mnenje ali stališče, ki ga bo izrazila.

Čeprav je tisti, ki piše poslovna sporočila, na vodstvenem položaju, je bolje, da pri komuniciranju s sodelavci in podrejenimi uporablja prošnje. Mogoče so ukazi v navadi v vojaški službi (v ZDA tudi v vojaški službi uporabljajo vljudnostne izraze), drugje pa ne. Ko želimo, da nekdo nekaj naredi, pomislimo, kako bi sami reagirali, če bi nam nekdo ukazal ali pa nas prosil, naj nekaj naredimo. Če osebo, ki normalno dojema stvari, nekaj prosimo, se počuti kot sodelavec, ki ga cenimo, za katerega mislimo, da je deloven in

pripravljen sodelovati. Nekateri sicer mislijo, da je to znak šibkosti, vendar ne vsi. Na vsak način pa ne ravna po priporočilih poslovne etike delavec, ki se povzpne na vodstveno mesto in misli, da bo vodstveno vlogo izvajal z ukazovanjem.

Ljudje želimo vedeti, kaj naj naredimo in kako smo nekaj naredili. Pozitivna povratna informacija povzroči, da želimo ponoviti takšno delo, negativna povratna informacija pa, da želimo delo izboljšati. Zato so povratne informacije zelo močno sredstvo za motiviranje, ki pa ga je treba uporabljati tako, da ljudje vedo, da smo na njihovi strani. Ko dajemo pozitivno povratno informacijo, moramo biti seveda prepričani v pozitivnost, sicer ljudje mislijo, da manipuliramo z njimi. Negativna informacija pa pove ljudem, kaj delajo narobe in naj bi jim pokazala boljši način. Ko nekdo dobro dela, je treba to glasno povedati. Ko slabo, je treba povedati takoj. Najslabše je, če celo leto skrivamo, kaj si mislimo o delu sodelavca (mogoče si celo zapisujemo njegove napake), ob letnem razgovoru pa mu z beležnico v roki naštejemo, kaj vse je narobe z njim.

1.2 Pomen in problematika ureditve poslovne dokumentacije

V podjetjih komuniciramo s pomočjo poslovnih dokumentov, s katerimi posredujemo pravilno, natančno, pravočasno informacijo, pomagamo voditi poslovne procese ter vplivamo na način mišljenja in dela. Ker so dokumenti tako pomembni v vsakem poslovanju, bi jim morali nameniti enako pozornost kot marketingu, financam, kadrovanju in informacijski tehnologiji. Vendar pa ima po navajanju Craina samo 25 % ameriških podjetij strategijo dela z dokumenti (Craine 2000). Za Slovenijo nimamo takšnega podatka, gotovo pa situacija tudi pri nas ni nič boljša. To lahko dokažemo že s pregledom literature na temo organizacijska struktura in funkcije v podjetjih, kjer se govori o kadrovski, proizvodni, računovodski, marketinški in drugih funkcijah, zelo redko pa je kaj napisanega o poslovni dokumentaciji kot pomembnem delu vsake od teh funkcij. K zanemarjanju poslovne dokumentacije v Sloveniji pa verjetno prispeva tudi dejstvo, da je pri nas zelo veliko majhnih podjetij, v katerih se morajo zaposleni ukvarjati praktično z vsem, ob tem pa skrbeti še za poslovno dokumentacijo, ki jo je najlažje potisniti v omaro in preložiti na kasnejšo obravnavo.

1.3 Delovno okolje, tehnologija in dokumenti

Danes delavci ne opravljajo delovnih nalog več samo v večjih ali manjših poslovnih prostorih, ampak se čedalje bolj uveljavlja tudi delo doma in delo na terenu. Obe zadnji

obliki sta se začeli pojavljati zaradi računalniške tehnologije (Felstead, Jewson, Walters, 2005).

Če dobro organiziramo pisarniški prostor, prihranimo čas in zmanjšamo delovno obremenitev. Veliko ljudi o tem niti ne razmišlja, ker se zelo hitro navadi na delovno okolje, pa čeprav ni idealno. Mnogi pisarniški delavci imajo na pisalni mizi kupe dokumentov, zaradi katerih ne morejo učinkovito delati, saj jih morajo kar naprej premetavati in med njimi iskati tisto, kar potrebujejo. Nekateri se sploh ne zavedajo, kako se morajo naprezati samo zato, ker nimajo pravilno nameščenega monitorja in tipkovnice, stojala za papir, ker že cele mesece niso pospravili predalov in omar, ker nimajo primerne arhiva in podobno. Tudi pisarniško pohištvo marsikje ne ustreza potrebam dela.

Za organiziranje pisarne ni standardnega recepta. Kar se zdi udobno nam, se drugemu mogoče ne bo, vendar obstajajo nekatera splošna pravila, ki naj bi jih upoštevali, če hočemo kar najboljše urediti prostor. Dobro urejena pisarna mora biti dovolj prostorna, zračna, svetla in udobna. Le redki zaposleni imajo srečo, da lahko sodelujejo pri načrtovanju pisarniških in drugih prostorov in poskrbijo, da so pisarne na lepem kraju, dovolj velike, da imajo veliko naravne in pravo kombinacijo umetne svetlobe, da v pisarnah ni hrupa, da ob opremljanju dobijo pohištvo takšnih mer, oblik in barv, ki najbolj ustreza njihovim telesnim meram, hkrati pa so delovna mesta oblikovana tako, da kar najboljše sledijo ritmu dela v organizaciji. Marsikje pa se da uvesti vsaj nekaj elementov, ki pripomorejo k dobro organiziranemu delovnemu mestu: ureditev ustrezne svetlobe, nakup primerne opreme, uporaba majhnih sprememb v delovnem okolju, ki poskrbijo za boljše razporejenost.

Jereb meni, da je smotrno, če načrtovanje pisarniških prostorov zaupamo specializiranim proizvajalcem, ki imajo ustrezen inženiring za izdelavo celovitih pisarniških programov (Jereb, 2000, 113). To lahko drži, lahko pa na tak način zapravimo velike vsote, ne da bi dobili zares udobno in osebno opremljeno pisarno, v kateri se bomo mi in naši obiskovalci dobro počutili. Za optimalen načrt pisarniškega prostora je potrebno sodelovanje arhitekta za notranjo opremo in zaposlenih, pri čemer morajo zaposleni, ki sodelujejo z arhitektom, dobro poznati potrebe podjetja, se zavedati lastnega okusa in želja in biti dovolj trdni, da v to prepričajo tudi arhitekta.

Pri načrtovanju pisarniških prostorov je pomembno, da ne omejimo prostora tako, da bi morali zaposleni osem ur samo presedeti za mizo, da prostorov ne zatrpamo preveč, da prostor ni izpostavljen neposrednemu soncu.

Današnje pisarne so lahko opremljene s tako različnimi pisarniškimi stroji in napravami, da bi le težko naštel vse. Poleg tega pa dnevno prihajajo obvestila o novih pisarniških strojih in napravah, ki tako ali drugače olajšujejo delo. Seveda ni potrebno, da se nabavlja vse stroje, ampak le tiste, ki so potrebni za delo.

Med pisarniškimi stroji in napravami, ki jih danes najpogosteje potrebujemo, so računalniki (z zaslonom, tipkovnico, miško) in tiskalniki, faksi, včasih tudi še pisalni stroj, kopirne naprave, kalkulatorji, redkeje pa se uporabljajo diktirne naprave, mikrofilmske naprave, stroji za uničevanje gradiva, risalnik, projektor, optični čitalec, naprave za obdelavo pošte in pisnih gradiv (stroji za obdelavo pošte, zlaganje in zgibanje listov, kuvertiranje, frankirni stroj) itd.

Sodobna računalniška tehnologija lahko zelo pripomore k dobri organizaciji pisarniškega dela, lahko pa tudi pripelje do neorganiziranosti, če pri nabavi ne upoštevamo človeškega faktorja.

Različna reklamna sporočila nam vedno znova dopovedujejo, da potrebujemo najnovejše tehnološke iznajdbe. Kakšno tehnologijo, kakšne programske pakete bomo izbrali, je odvisno predvsem od naših potreb, od tega, kako moramo in želimo delati, od narave našega dela. Pri tem priporočila in oglasi sicer lahko pomagajo, vendar se moramo sami odločiti, ali je aplikacija vredna, da jo kupimo, ali ne.

Ob nakupih računalnikov lahko pride do napačnih odločitev, če o nabavi odločajo ljudje, ki so se komaj naučili delati z računalnikom, ali če računalnike kupujejo poznavalci, ki jih zanima vsak nov program. Tisti, ki ne poznajo računalnikov, potrebujejo pri nabavi izkušenega pomočnika. Tisti, ki jih novosti zelo zanimajo, pa se morajo vprašati, ali je nov računalnik ali program v resnici vreden investicije. To ne pomeni le denarja za nakup računalnika, ampak tudi čas, ki ga bomo porabili, da se bomo naučili novega programa. Za kaj bomo uporabljali programski paket? Koliko časa tedensko preživimo pri opravljanju teh nalog? Kakšni bodo tedenski prihranki, ki jih lahko pričakujemo od nakupa novega programskega paketa, ko bomo enkrat znali delati z njim? Kako dolgo se bomo učili novega programa, preden ga bomo znali gladko uporabljati?

Tudi če bomo kupili najmodernejši program, smo lahko prepričani, da bo v kratkem prišlo do nove, nadgrajene verzije, ki bo bolj učinkovita. Če razmišljamo o novi verziji programske opreme, se prej vprašajmo, ali v resnici potrebujem to novost. Le malo ljudi uporablja vse dele aplikacije. Nove stvari sicer zvenijo zanimivo, vendar se prej prepričajmo, če nam bodo res dale takšne izboljšave, ki jih bomo uporabljali. Če ne, se novih paketov ne spleča kupovati.

Uporabna računalniška orodja so zlasti urejevalniki besedil, tabele, programska oprema za predstavitev, namizno založništvo, učenje tipkanja in podobno.

Danes tudi vsi delamo z internetom. Internet je zelo preprost za uporabo in z njim lahko v najkrajšem času pridemo do tako rekoč kakršnekoli informacije. Seveda pa se moramo pri tem zavedati, da večina informacij na internetu ni preverjenih oziroma, da lahko svojo spletno stran z informacijami ali z reklamo za svoje storitve odpre vsak. Nikjer bolj ne velja Paretovo načelo kot pri iskanju zanesljivih informacij na internetu: 80 % rezultatov dobimo iz 20 % dela oziroma rečeno drugače, pri iskanju informacij se je bolje osredotočiti na nekaj pomembnih aktivnosti kakor na mnogo nepomembnih (Caunt, 2000, 139). Če želimo preveriti, ali so informacije res zanesljive, moramo premisliti, ali je spletna stran del ugledne institucije (priznana univerza, dobrodelna organizacija) ali pa le reklama, ali resničnost podatkov kdo verificira, ali stran vsebuje kakšne reference za dejstva, ki jih predstavlja, ali je informacija posodobljena, ali so navedeni kakšni podatki o strokovni usposobljenosti tistega, ki je napisal podatke, ali spletna stran vsebuje povezave na druge zanesljive vire. Če ni tako, moramo informacijo preveriti še iz kakšnega drugega bolj zanesljivega vira, na primer knjižnice.

Za elektronsko pošto velja kot za ostalo, da je treba določena sporočila obravnavati, preusmeriti, shraniti, določiti bodočo akcijo, precej sporočil pa moramo tudi zavreči. Prihajajoča pošta ne sme postati vir prekinitve za delo, ki ga opravljamo. Samo zato, ker gre za neposredni komunikacijski medij, to ne pomeni, da moramo elektronsko pošto obravnavati takoj. Telefonske klice je treba opraviti takoj, elektronska pošta pa nas bo počakala. Za večino ljudi je dovolj, pregledajo elektronska sporočila enkrat ali dvakrat na dan.

Nekaj priporočil za zdravo in uspešno delo z računalnikom:

- vrh monitorja naj bo v višini oči, (čeprav nekateri strokovnjaki pravijo, da je to najvišja meja in da je bolje imeti monitor nekoliko nižje, ker manj trpijo oči in vrat),
- monitor naj bo nameščen tako, da se svetloba ne odbija od njega (potrebujemo zavese ali senčila na oknih),
- treba je nastaviti ustrezen kontrast in svetlobo na ekranu,
- sedimo v udobnem položaju in pazimo, da so tilnik, hrbtenica, komolci, zapestja, stegna in noge sproščeni,
- ne ostanimo dolgo v enem položaju,
- ne udarjajmo preveč po tipkovnici,
- naučimo se slepega tipkanja,

- na vsakih 10 do 15 minut si odpočijmo oči tako, da jih za trenutek zapremo, gledamo oddaljen predmet in večkrat zamežikamo,
- branje dokumentov na papirju običajno zahteva boljšo osvetlitev kot branje ekrana. Če delamo z obojim, lahko namizna svetilka bolje osvetli papir, pri tem pa ne meče luči na zaslon,
- pri delu pomaga tudi stojalo za papir,
- redno je treba čistiti zaslon in druge površine.

2. UPOŠTEVANJE ETIKE PRI PISANJU POSLOVNIH IN URADNIH DOPISOV

2.1 Pojem etike

Že v prejšnjem poglavju omenili, kako pomembno je upoštevanje delovne etike, vzdrževanje dobrih medsebojnih odnosov in poslovnega bontona. V tem poglavju bomo navedli nekatere najznačilnejše etične dileme, ki se pojavljajo pri pisanju poslovnih in uradnih dopisov in predlagali ustrezen način reševanja.

Etika postaja eden ključnih pojmov sodobnega poslovanja. Poslovna etika ni le modna tendenca, ki se v zadnjem času pojavlja skupaj s trajnostnimi vsebinami, ampak trdna osnova za dobro in pošteno poslovanje. Če se vodstvo podjetja zavestno odloči za etično poslovanje in ima korekten odnos do strank, te znajo ceniti poštenost kot del storitve. Biti etičen ni samo vprašanje vrednot, ampak tudi poslovnega uspeha. Nepoštenost se na dolgi rok ne izplača. V podjetju, ki skrbi za vsakdanje upoštevanje kodeksa etike, so pošteni tudi medsebojni odnosi med ljudmi, zato ti ostajajo podjetju zvesti in lojalni.

Etika je veda o moralnem ravnanju in odločanju. Moralne norme določajo, kaj je dobro in kaj slabo. Etične dileme na poslovnem področju nastajajo v vsakdanjih odnosih med zaposlenimi, med zaposlenimi in kupci podjetja, med zaposlenimi in dobavitelji podjetja ter ostalimi poslovnimi partnerji. Odnos podjetja do zaposlenih obsega probleme, kot so diskriminacija pri zaposlovanju, odnos podjetja do zasebnosti posameznikov, ocenjevanje uspešnosti, nagrajevanje delavcev, dodeljevanje odgovornosti strokovnjakom itd. Etične dileme v odnosu zaposlenih do podjetja pa predstavljajo vprašanja kot npr. zlorabe, odtujevanja, izkoriščanje sredstev podjetja za zasebno uporabo, varovanje poslovnih skrivnosti, ponarejanje dokumentov za osebno korist, tatvine in goljufije.

Da organizacija deluje etično, so v veliki meri pomembne vrednote lastnikov in menedžerjev. Po njih se zgledujejo tudi ostali delavci.

Zaposleni hočejo vedeti, kaj se od njih pričakuje, zato jim je to treba povedati. Najlaže in najbolj sistematično se to naredi s kodeksom obnašanja ali z etičnim kodeksom, ki ga sprejema čedalje več organizacij. Če ljudje vedo, kaj vodstvo meni o profesionalnem obnašanju svojih zaposlenih, se laže odločijo, ali bodo navodilom sledili ali ne. Kodeks se mora nanašati izključno na zaposlitev in ne na osebno življenje zaposlenih. Seveda pa je v takšnem kodeksu lahko določba, da delavci ne smejo jemati mamil niti izven delovnega časa. Kodeks obnašanja je lahko bolj usmerjen tudi na delo s strankami in v tem primeru vsebuje navodila o obnašanju proti strankam, od pozdrava, prijetnega prvega vtisa, telefonskih razgovorov, izmenjave poslovnih vizitk, profesionalnega dela, sestankov, do skrbi za zdravje in zunanost. V kodeksu je tudi zapisano, ali smejo imeti delavci na

delovnem mestu prižgan radio, ali smejo vsi istočasno na kosilo, pa tudi osnovna pravila pisnega komuniciranja. Nekatere organizacije zahtevajo, da zaposleni dajo vsak pisni stik v potrditev nadrejenemu, drugje pa je organizacija manj centralistična in zaposleni lahko komunicirajo brez vsakokratne kontrole nadrejenega. Seveda pa bi bilo prav, da zaposleni dobijo navodila o tem, kako naj pišejo poslovno in uradno korespondenco.

Če hočemo biti pri e-sporočanju etični, ni dovolj le, da pazimo na bonton. Predvsem je pomembno, da pri sporočanju upoštevamo resnico, da ne skrivamo zadev, da se ne izogibamo resnici, da poudarjamo ključne teme, da ne predstavljamo zadev v napačni luči, da ne prikazujemo problemov preveč poenostavljeno ali preveč komplicirano, da uporabljamo pravi ton (Dobrin et al., 2010).

Kadar sporočamo o na primer kakšnih neprijetnih zadevah, večkrat pride do uporabe nejasnega jezika. Namesto da bi zaposlene v podjetju obvestili, kaj se je zgodilo in kaj konkretno je bilo narejenega za odpravo napak, razjezimo tiste, ki s stvarjo nimajo nič in zaščimo tiste, ki bi jih bilo treba izpostaviti.

Če direktor ali njegov pomočnik napiše sporočilo: »Ker določeni delavci ne izpolnjujejo pričakovanj podjetja, bo vodstvo prisiljeno uvesti ustrezne ukrepe«, je tako sporočilo nejasno, neetično in povzroči razburjenje tako med tistimi, ki so res slabo opravili delo, kakor tudi (ali še bolj) med tistimi, ki se jih sploh ne tiče. Tako delavce kot pričakovanja podjetja je treba podrobneje opredeliti, predvsem pa tudi napisati, kakšne ukrepe lahko zaposleni pričakujejo. Ni nujno, da se osebe navede po imenu, pač pa je treba jasno napisati, za katera delovna mesta gre, še bolj jasno pa tudi pričakovanja podjetja in ukrepe (ali bodo delavci prejeli opomin zaradi zamujanja ali pa jih bodo odpustili, ker so izdajali poslovne tajnosti).

Tudi stavki, v katerih se izogibamo navajanju količinskih podatkov ali navajanju osebe, ki je odgovorna za določeno zadevo, so lahko neetični. Velika razlika je, če napišemo, da si je »zaradi mokrih tal en delavec zvil nogo« ali da »prihaja zaradi neupoštevanja predpisov o varnosti in zaščiti pri delu do poškodb zaposlenih.«

Preveč abstrakten jezik lahko zavaja in je zaradi tega neetičen. V oglasu lahko napišemo, naj ima kandidat za zaposlitev ustrezno izobrazbo in izkušnje, naj bo samozavesten, kreativen in sposoben delati v timu. Vendar to iskalcu zaposlitve nič ne pomaga. Treba je napisati, kakšno izobrazbo (stopnjo, usmeritev) pričakujemo, kje naj bi že pokazal svojo kreativnost in delo v timu.

Pišemo čim bolj prepričljivo, tako da bomo prejemnika informacije prepričali, naj ravna v skladu z namenom našega pisanja. Vendar pa je treba biti pri tem etičen. Neetično je preveč poudariti določeno točko pisanja z namenom, da prikrijemo nekaj drugega ali popolnoma izpustiti informacijo in povzročiti, da se prejemnik odloči na osnovi nepopolne informacije. To pomeni manipuliranje z ljudmi.

Če sporočamo neko informacijo, za katero sumimo, da ni pravilna, moramo pred odpošiljanjem preveriti pravilnost informacije. Etičen pisec ne bo preprosto prepisal neke informacije, potem pa se izgovarjal, da je bila na internetu. Ko prenašamo informacije, jih je treba preverjati in razmišljati, če so pravilne ali izmišljene.

Pri mednarodnem komuniciranju je potrebna še večja pozornost in previdnost. Treba se je treba pozanimati, če veljajo za poslovne zadeve in komuniciranje na delovnem mestu kakšne posebne zahteve – morda že pri naslavljanju. V mednarodnih dopisih se je dobro čim bolj izogibati idiomom oziroma frazam, akronimom, okrajšavam, žargonu, ker je zelo možno, da jih prejemniki ne bodo razumeli. Če uporabljamo zelo specifičen jezik, je dobro kakšno besedo ali stavek povedati še z drugimi besedami, tako da ne pride do nerazumevanja.

Zelo pomembno vprašanje v zvezi z etiko tako pri e-sporočanju kot pri pisanju papirnate pošte in zlasti pri pisanju raziskovalnih tekstov je prepisovanje oziroma plagiarizem. Kadar komu pišemo, ne smemo enostavno kopirati celih odstavkov in pri tem pustiti, da drugi mislijo, da smo jih mi napisali.

Predvsem se nikoli ne kopira celih odstavkov, pač pa samo posamezne stavke, s katerimi hočemo pokazati, da tako kot mi (ali pa drugače) misli tudi neka druga oseba, ki strokovnjak na določenem področju. Citiramo samo enega do tri stavke, ne pa celih odstavkov. Če hočemo predstaviti mišljenje nekoga v več kot treh stavkih, povemo to s svojimi besedami tako, da na kratko sumiramo ali parafraziramo gradivo. Nekateri radi citirajo druge avtorje zato, da pokažejo, da jih poznajo. Vendar se ne citira iz tega razloga. Citira se zato, ker je to potrebno za pisanje. Glavna vsebina tistega, kar zapišemo, mora biti naš proizvod. S citati pa samo podpremo svoje mnenje. Ni dobro, če je tisto, kar napišemo, zbirka citatov. Ko navajamo, kaj je določeni zadevi menil ali rekel ta ali oni avtor, je lepo, da znamo uporabiti več različnih glagolov, npr.: Avtor pravi, navaja, razlaga, razpravlja, določa, poudarja, naznanja, komentira, daje opombo, pojasnjuje, podrobneje razlaga, trdi, zagovarja mnenje, pripoznava itd.

Kadar podajamo mnenje nekega avtorja, je najbolje, da preberemo, kaj natančno meni, nato pa to napišemo s popolnoma svojimi besedami. Potem še enkrat pregledamo, če smo

zadeli bistvo tistega, kar je povedal avtor. Takšne citate je treba označiti z avtorjevim priimkom in letnico publikacije.

2.2 Bonton v poslovni dokumentaciji

Človek, ki se zaveda pomena etike in dobrih medsebojnih odnosov, nima posebnih problemov s poslovnim bontonom, saj bonton izhaja iz etike. Poslovni bonton sicer vsebuje še nekatera podrobnejša pravila obnašanja, ki pa jih je zelo lahko osvojiti in jih večina izvaja avtomatično. V tem poglavju bomo obravnavali nekatere probleme, za katere je teže najti enotno mnenje v literaturi.

Dopise in sporočila oblikujemo tako, da se iz njih čutijo profesionalnost, zanesljivost in prijaznost. Če hočemo doseči profesionalno vzdušje, mora biti iz dopisa ali sporočila jasno razvidno, da poznamo delo, problematiko in da skušamo opraviti vse naloge po svojem najboljšem znanju. Pred dobrim letom je časopis Delo objavil članek, ki je sporočal, da je 2000 žensk prejelo vabilo za brezplačni ginekološki pregled. Vabilo je nekatere zelo presenetilo, saj ni imelo ne uradne glave ne žiga zdravstvene ustanove, ki je vabilo razposlala, podpisani zdravnik pa je ženske pozval, naj se prijavijo kar po mobilnem telefonu pri študentu Alenu. Raziskava je imela vsa potrebna dovoljenja in bi tako zdravnikom kot tudi ženskam koristila, vendar pa je zaradi neprofesionalno napisanega poslovnega dopisa zbudila toliko nezaupanja, da so o njej poročali celo v časopisju.

Priporočljivo je, da uporabljamo knjižni jezik, lahko pa kdaj dodamo tudi kakšen že uveljavljen manj formalen izraz, lasten izraz za pozdrav, ali kakšno drugo prijazno besedo.

Pri pisanju sporočila moramo biti zelo skoncentrirani, saj sicer lahko napišemo kakšno trditev, ki jo bomo pozneje obžalovali. Večji stranki, ki želi, da naredimo posebno uslugo (hitreje opravimo kakšno delo ali zamenjamo izdelek), ne moremo odgovoriti takole:

Naslov pošiljatelja

Kraj in datum

Naslov prejemnika

Spoštovani,

v zvezi z vašim telefonskim predlogom, da potrebujete plakate, o katerih smo se dogovarjali, v enem tednu, vam sporočam, da to ne bo mogoče. Imamo veliko dela in niste naša edina stranka. Plakate bomo natisnili, čim bo mogoče.

.

Lep pozdrav,

Matjaž Benz

direktor

Tudi takšno sporočilo stranki, ki želi zamenjati kupljeni izdelek za nekaj bolj enostavnega, ni v redu:

Naslov pošiljatelja

Kraj in datum

Naslov prejemnika

Spoštovani,

obveščamo vas, da vam multifunkcijske naprave, ki ste jo kupili pri nas, ne moremo zamenjati. Ob nakupu smo vam dali navodila in ste vedeli, kaj kupujete, zato se morate pač naučiti, kako se z njo dela.

Lep pozdrav,

Matjaž Benz

direktor

Stranka, ki dobi takšno sporočilo, bo užaljena in za podjetje je izgubljena. Lahko smo tudi prepričani, da bo o naši togosti obvestila vse, ki jih pozna.

Za pisanje sporočil je treba izbrati čas, ko nas sodelavci in telefoni čim manj motijo. Pri pisanju je tudi zelo pomembno, da nismo pasivni in ne čakamo v nedogled, ko nam kdo obljubi, da se bo oglasil. Bolje je, da je iniciativa v naši rokah. Marsikdo se boji, da bo videti nadležen, če bo nadrejenega vprašal, ali je že prebral in razmislil o predlogu nove organizacije dela v oddelku ali o tem, da bi mu odobrili šolnino za izobraževanje. Vendar je to mogoče narediti tudi malo bolj taktno, tako da se vpraša, če je prejel obvestilo o tem in tem, saj nismo prepričani, da smo napisali pravi e-naslov.

Zelo pomembno je, da odgovarjamo na poslovna in uradna sporočila (to naj bi naredili še v istem dnevu, kot jih prejmemo), pa čeprav damo s sporočilom pošiljatelju samo vedeti, da smo prejeli njegov dopis, pošiljko ali e-sporočilo. V tem pogledu ne delajo prav tisti, ki čakajo, da pridobijo vse potrebne podatke in odgovarjajo na sporočilo šele čez en teden ali dva. Lahko bi še isti dan odgovorili vsaj to, da so prejeli dopis in da zbirajo podatke za ustrezen odgovor.

Velikokrat beremo, da je treba ljudi naslavljati z znanstvenim nazivom. Mogoče kakšen znanstvenik res vztraja pri tem, da ga nazivamo z dolgo besedno verigo, kot je »*Spoštovani gospod redni profesor doktor Šemsa*«. Vendar to ne izraža niti dostojanstva niti skromnosti, ki bi jo pravi znanstvenik moral imeti. Veliko prijetnejša je atmosfera v podjetju, kjer se sodelavci med seboj tikajo in se kličejo po imenih. Američani, Britanci in romanski narodi (čedalje bolj tudi Nemci, za katere velja stereotip, da jih je treba klicati z nazivom), se danes v večini kličejo po imenih, zato tudi pri nas nima nobenega smisla, da vztrajamo pri dolgih formalnih nazivih. Če se bojimo, da bo odziv na neformalno nazivanje negativen, lahko osebo vprašamo, kako naj jo kličemo.

Čeprav nas kakšen dopis ali e-sporočilo razjezi, se moramo znati obvladati in odgovoriti samo z dejstvi oziroma ne v enakem tonu, kot je sporočilo.

2.3 Etika v mednarodnih dokumentih

Zavedati se moramo, da postaja dokumentacija in pisanje dokumentov čedalje bolj mednarodno. Do tega je začelo prihajati že v prejšnjem stoletju, ko se je razširila mednarodna trgovina in druge oblike sodelovanja, danes pa vlada v dokumentaciji internacionalnost tudi zaradi interneta.

V slovenskih podjetjih in javni upravi nastajajo številni mednarodni dokumenti kot na primer: sporazumi o sodelovanju, analize, predlogi zakonodaje, razna sporočila in deklaracije, pogodbe in aneksi, avansni računi, ceniki, dobavnice, potrdila o poreklu blaga, izmenjava informacij o zakonski ureditvi določenih področij trga vrednostnih papirjev,

izpiski odprtih postavk, naročilnice, opomini, pogodbe, ponudbe, potrdila o kakovosti, predračuni, prijave na kongrese, simpozije, računi, razne vloge za izdajo potrdila o plačanih dajatvah, registraciji, reklamacijski zapisniki, rezervacije, tovarni listi, vabila, vprašalniki za potrebe študij delovnih skupin združenj ali posamičnih regulatorjev trga vrednostnih papirjev, zapisniki o neskladju (količine, cene) itd.

Najizrazitejši znak mednarodnosti v dopisih je uporaba tujega jezika, vendar pa je treba pri mednarodnem dopisovanju upoštevati tudi značilnosti individualnih kultur, izključiti žargon in uporabljati standardne določbe za grafiko in formatiranje.

Občutljiva točka pri mednarodnih dokumentih (in pri prevajanju) je uporaba humorja. Različni narodi in različne kulture različno dojemajo humor – kar se zdi smešno Slovencu, se ne bo zdelo nujno smešno Avstralcu in obratno. Pripadnik druge kulture lahko humor dojema kot sarkazem in to za komuniciranje nikoli ni dobro.

Pri pisanju sporočil je treba vedeti, da različni narodi različno pišejo datume. V Nemčiji pomeni 06/05/2011 šesti maj 2011, v Ameriki pa lahko pomeni peti junij 2011. Označba časa je preveč pomembna, da bi jo prepustili ugibanju, zato je bolje, da pošljemo poslovnemu sodelavcu e-sporočilo ali mu telefoniramo in vprašamo, če ga prav razumemo, da je to in to tako.

Po drugi strani pa se moramo, ko se dogovarjamo o času srečanja ali sestanka, zavedati, da vsi narodi časa ne pojmujejo enako. Nemcem in Slovencem je čas zelo pomemben in opravičujemo se že, če smo zamudili eno samo minuto. Nekateri azijski in afriški narodi pa časa sploh ne vzamejo pretirano natančno. Če bi jih zato grdo gledali, bi bilo to neolikano in čisto brez haska. V vsakem primeru je bolje, če se za srečanja dogovarjamo v nekoliko širšem časovnem razponu, na primer, naj nas nekdo obišče okrog osme ure, po trinajsti uri, med osmo in enajsto in tako naprej. Seveda to pomeni, da v enem dnevu ne moremo imeti več kot kakšnih pet srečanj, ampak bolje je delovati sproščeno in prijazno kot poslovnemu partnerju očitati, da ni točen.

3. POSLOVNA IN URADOVALNA DOKUMENTACIJA

3.1 Tipični poslovni dokumenti

Sodobna podjetja in javna uprava napišejo ogromne količine poslovnih in uradnih dopisov, zapisnikov, poročil, odločb, pritožb, sklepov, prošenj, vabil in tako naprej.

V raziskavi, ki je bila opravljena leta 2011 med delavci, zaposlenimi v slovenskih podjetjih in javni upravi, je bilo ugotovljeno, da so tipični dokumenti, s katerimi imajo zaposleni opravka, predvsem vloge strank (preselitve, spremembe nazivov, izbris iz imenika,časne vključitve, zahteve po dodatnih storitvah, za izdajo potrdil o poravnanih davkih, rezidentstvu, za odlog, odpis, obročno plačilo obveznosti, posredovanje podatkov o davčni številki fizične osebe, za dodelitev solidarnostne pomoči, za pridobitev dovoljenja - živila, za dodelitev denarne socialne pomoči, za uveljavitev pravice do plačila prispevkov, za uveljavitev pravice do starševskega dodatka, za uveljavitev pravice do državne štipendije, za uveljavitev pravice do otroškega dodatka), zapisniki (o sprejemu ustne kazenske ovadbe, o ogledu kraja dejanja, o prevzemu službenega avtomobila), obrazci (npr. za uskladitev podatkov v carinski deklaraciji, za poročanje INTRASTATA, M-1/M-2 obrazci, obračuni – obrazci REK, obrazec DDV, obrazec za prijavo v konvencijsko zavarovanje, obrazec za epidemiološko spremljanje bolnikov - nosilcev MRSA, obrazec za izplačilo dnevnic), pogodbe (najemne, o sklenitvi delovnega razmerja, o sodelovanju, podjemu, avtorske pogodbe, pogodbe delavcev, pogodbe z zunanjimi izvajalci, kolektivne pogodbe za različne dejavnosti), potrdila (o zasegu predmetov, o šolanju, prošnje), pravilniki, obvestila, prejeti in izdani računi, naročilnice (naročilnica dobaviteljem obratnih in osnovnih sredstev, naročilo za prevzem blaga v tujini, naročilnica za prevoz), blagajniški izdatki in prejemi, bolniški listi, dnevnice, dogovori, dopisi, interni akti ministrstva, s katerimi se ureja poslovanje znotraj ministrstva, izdaja diplome po zaključenem študiju, izjava pacienta v privolitev ali zavrnitev kliničnega posega, kontrolni list predaje bolnika v operacijskih prostorih, list zdravstvene nege, matični list, mnenja – neuradna razlaga predpisov s področja dela ministrstva, nalog za izplačilo nadur, odgovori na postavljena poslanska vprašanja in pobude poslancev Državnega zbora RS, odgovori službe za odnose z javnostjo na postavljena novinarska vprašanja, odločbe, okrožnice, opomini za neplačila, dopisi v fizični obliki ali elektronski obliki, vabila, poštna povratnice, položnice, ponudbe, potni nalogi, pravni akti (zakoni, uredbe, pravilniki), preglednica kliničnih posegov, preglednica medicinskih pripomočkov, prijava odsotnosti z dela, pritožbe in pripombe, reklamacije, sklepi, odločbe, poročila o nadzoru, zahteve, soglasja in izjave staršev, sporočila za javnost, tožbe, odgovori na tožbe (upravne in civilne tožbe), zahtevki za pridobitev kvalificiranega digitalnega potrdila, zahtevki za zmanjšanje oziroma oprostitev davka na podlagi mednarodnih pogodb itd.

Prejemniki dokumentacije v slovenskih organizacijah so pravne in fizične osebe. Med najpogostejšimi so organi javne uprave, občine, tuji in domači poslovni partnerji, sodišča, davčni uradi, inšpekcijske službe, carinski uradi, urad za javna plačila RS, Vlada Republike Slovenije, Državni zbor RS, javni zavodi, novinarji; pa tudi bolniki, davčni zavezanci in drugi občani.

3.2 Način pisanja poslovnih dokumentov

Za pisanje dokumentov praviloma ni predpisanega zakona, določena pa so pravila v Uredbi o upravnem poslovanju, prav tako postavlja pravila celostna grafična podoba. Na splošno lahko pišemo dokumente tako, kot mislimo, da je najbolj prav oziroma tako, kot od nas pričakujejo v organizaciji, za katero delamo. Vendar je včasih treba prekiniti z uveljavljeno tradicijo, če je v nasprotju s sodobnimi pričakovanji, če so dopisi preveč zastareli, ali če delodajalci ali naše stranke pričakujejo nov, bolj svež način pisanja prošenj.

O pisanju dopisov in drugih dokumentov obstaja nekaj dobre literature. Vendar se večina nanaša na obliko, pri pisanju dokumentov pa je treba paziti predvsem na vsebino. Če znamo v dopisu dobro razložiti, zakaj priporočamo določen izdelek ali storitev in smo pri tem vljudni in prijazni, bomo prejemnika prepričali in bo naš dokument naletel na pozitiven odziv. Če pa že v dopisu premalo natančno razložimo, zakaj bi želeli na primer nov računalnik ali se udeležiti tečaja tujega jezika, ne moremo računati na uspeh. Enako je pri uradnih dopisih. Če znamo utemeljeno razložiti, zakaj mora nekdo plačati takso, lahko pričakujemo plačilo, drugače pa bo dokument končal v košu ali pa celo v pismih bralcev in ga bo spremljala vrsta neprijetnih pripomb.

Če nekdo želi služnost na našem zemljišču (pa čeprav je to občina), je malo verjetno, da bo dosegel uspeh s takšnim dopisom:

Naslov pošiljatelja

Številka:

Datum:

Naslov prejemnika

Zadeva: Pridobitev služnosti

Spoštovani!

Na celotnem območju občine Brod se projektira kanalizacija; idejna zasnova je že bila predstavljena na zborih občanov. Poleg tehnične dokumentacije (projekt za gradbeno dovoljenje) se izdeluje tudi investicijska dokumentacija (dokument identifikacije investicijskega projekta, investicijski program...), v tem okviru bo izdelana tudi vloga za pridobitev evropskih sredstev kohezije. Pogoj za pridobitev evropskih sredstev je izdelana tehnična dokumentacija (projekti), izdelana in sprejeta investicijska dokumentacija ter izkazana pravica graditi, ki je tudi pogoj za pridobitev gradbenega dovoljenja. V vseh primerih, kjer občina ni lastnik zemljišča, mora torej s strani lastnika pridobiti služnost.

V prilogi vam pošiljamo potrebno število izvodov pogodbe s skico, iz katere je razvidno, kje naj bi po načrtu potekala kanalizacija.

Prosimo vas, da služnostne pogodbe podpišete in da podpis pogodbe notarsko overite! (notarska pisarna Anton Mazej, Nova cesta 10, Brod).

Prosimo vas tudi, da vse izvode pogodbe z notarsko overjenimi podpisi vrnete na Občino Brod, Na jasi 6, 1214 Brod in sicer do 18. 11. 2011.

V 5. členu pogodbe je navedeno, da bo občina strankam povrnila stroške, ki jih bodo imeli z overitvijo podpisa pri notarju.

Če imate v zvezi s potekom kanalizacije ali služnostne pogodbe vprašanja, jih prosimo, naslovite na Matjaža Stavec, ki po pooblastilu Občine Brod vodi postopek pridobivanja služnosti.

Lepo pozdravljeni!

*Pripravila:
uprave:*

Direktor občinske

V dopisu pravna oseba prosi fizično osebo za služnost. Storitvev je v interesu tako pravne kot fizične osebe, vendar dopis tega ne obrazloži. Če nekdo prosi drugo osebo za služnost, to pomeni prošnjo za (veliko) uslugo, zato bi moral biti dopis sestavljen kot prošnja in ne

kot ukaz. Nobenega smisla nima, da pošiljatelj razlaga laikom, kaj vse je potrebno za pridobitev evropskih sredstev in za gradnjo; zelo pa bi koristilo, če bi razložil, v čem bo korist za prejemnika.

Prav tako se bo razjezil davkoplačevalec, ki prejme takšno obvestilo:

<i>Naslov pošiljatelja</i>	<i>Kraj in datum</i>
<i>Naslov prejemnika</i>	
<p><i>Davčna uprava RS, Davčni urad Dragatuš, Izpostava Vašnica, je zavezancu za davek, Mitji Baričiču, vročila informativni izračun dohodnine za leto 2010, št. DT 12 00658 0 z dne 31/05/2011, ki je v skladu s tretjim odstavkom 267. člena Zakona o davčnem postopku – ZdavP-2 (Uradni list RS št. 13/11 UPB4) postal odločba. Z odločbo je bila odmerjena dohodnina v znesku 0.00 EUR. Plačana akontacija dohodnine znaša 221.18 EUR in presega odmerjeno dohodnino za 221.18 EUR. V skladu s šestim odstavkom 97. člena se je zavezancu, ki mu je potekel rok za plačilo drugih davkov, vrátilo preveč plačane dohodnine zmanjšalo, in sicer za:</i></p> <p><i>91.73 EUR na kontu: 215208 NUSZ FO DOMŽALE</i></p> <p><i>v skupnem znesku 91.73 EUR.</i></p> <p><i>Preveč plačana dohodnina v višini 221.18 EUR, zmanjšana za znesek davkov, ki jim je potekel rok plačila, v skupnem znesku 91.73 EUR, se je zavezancu v višini 129.45 EUR, dne 27/07/2011, vrnila na transakcijski račun številka....., odprt pri Nova Ljubljanska banka d.d. Ljubljana</i></p>	

Kaj hočejo reči? Zakaj so zmanjšali preveč plačano dohodnino?

Čeprav je danes zaradi računalniške tehnologije možno pisati na najrazličnejše načine, je pravzaprav edini format, ki ga uporabljamo, format A 4 (210 x 297 mm). Pišemo z urejevalnikom besedil Microsoft Word, primerno nastavimo robove in uporabimo pisave kot Times ali Arial velikosti 12 pik (to je najbolj običajno, vendar lahko uporabljamo tudi druge vrste pisav). Med vrsticami navadno delamo enojni razmik, ali pa razmik 1,5.

Zelo pomembno je, da znamo svoje misli izraziti v odstavkih. V odstavek napišemo tisto, kar opisuje eno zadevo. Narobe je, če vsak stavek napišemo kot nov odstavek, prav tako pa tudi, če besedilo z več poudarki napišemo kar skupaj.

Lepo je, če zna uslužbenka upravnega organa pisati na neosebni in strokoven način, pa pri tem uporablja sodoben jezik, ne raznih zastarelih pravnih izrazov. Vendar je treba za uporabo takšnega jezika in sloga dobro poznati tako slovnico kot tudi stroko in veliko vaditi.

V slovenskih dopisih uporabljamo nagovore kot »*Spoštovani*«, »*Spoštovani gospod*«, »*Spoštovana gospa Petelin*«, za temi besedami pa vejice. Klicaj deluje veliko bolj agresivno, zato se ga raje izogibajmo. Nagovor »*Cenjeni*« je že zelo zastarel. Ne zveni lepo, če napišemo: »*Spoštovana gospa Majda Petelin*«, čeprav je ta oblika zelo pogosto uporabljena ne le v dopisih, ampak jo slišimo tudi po radiu.

V zaključku smo lahko prijazni na najrazličnejše načine:

»*Veselimo se vašega obiska.*«

»*Lepo vas pozdravljamo.*«

»*Vnaprej se vam zahvaljujemo za pomoč.*«

»*Želimo vam prijeten in uspešen dan.*«

»*Lep pozdrav,*«

in podobno.

»*Lep pozdrav*« je priporočljiv tako za osebne kot za neosebne zaključke. Seveda lahko uporabimo tudi frazo »*S spoštovanjem*«, vendar je zelo formalna, včasih pa z njo celo zaključimo dopise, v katerih prejemnika ne moremo lepo pozdraviti (na primer v pritožbah). Tudi v zaključnem pozdravu klicaj deluje agresivno, zato je bolje uporabiti piko ali vejico.

Angleški dopisi se od slovenskih nekoliko razlikujejo. Ime, naslov, telefonska številka in ostali podatki podjetja so velikokrat na desni strani, prav tako je na desni tudi datum. Ime in naslov prejemnika pišemo na levo stran. Velikokrat je na levi tudi referenca, s katero pošiljatelj spomni naslovnika na določeno naročilo ali dopis. Podpis pošiljatelja ter njegovo/njeno delovno mesto se navaja na levi strani dopisa.

V angleških dopisih uporabljamo naslednje izraze:

Naziv:

Dear Mr/Mrs/Ms,

Dear Guest/Visitor/Participant/Member/Reader/Colleague/...,

Greetings,

Dear Sir/Madam,

Dear Mr. Woodward,

Vzroki za pisanje:

Thank you for your letter of 20 March,

Thank you very much for your interest in our programmes

We regret that we are not able to...

Unfortunately we have to inform you that...

I am writing to remind you about/ to confirm/ to sort out the problem/ to acknowledge the receipt of/ to postpone our meeting,

With reference to your letter of 25th May, to your phone call today

I am writing to enquire about/to ask about/to explore the possibility of/to revise the terms of our agreement,

Could you possibly,

I would be grateful if you could

Unfortunaly, I am afraid that

Jedro dopisa vsebuje podrobnejšo obrazložitev zadeve.

Zaključek:

Should you require any further information, please do not hesitate to contact me/us.

I look forward to hearing from you.

Looking forward to ...

A prompt reply would be greatly appreciated.

Thanks in advance.

Thank you for your help.

Please contact us again if there are any problems/if you have any questions.

Zaključni pozdravi:

Yours sincerely/truly/faithfully,

Sincerely yours,

Thank you for your help/assistance.

Če začnemo pismo z *Dear Sir* ali *Dear Madam*, ga zaključimo z *Yours faithfully*; če pišemo *Dear Mr. Smith* ali *Dear Ms Cramer*, pa ga zaključimo z *Yours sincerely*.

3.3 Osnutki poslovnih dokumentov

Ko začnemo pisati poslovni dopis, se je treba zavedati, da imamo danes vsi malo časa in da nismo pripravljeni brati predolgih sporočil, pa naj bodo še tako lepo napisana. Dokumenti

morajo biti jasni, natančni, prepričljivi in naj vsebujejo samo tisto, kar je nujno potrebno. Marsikdo sicer zna napisati dolg dopis s številnimi prilogami in obrazložitvami, vendar takšni dokumenti dokazujejo predvsem, kako dobro pisec pozna določeno temo ali njegove sposobnosti pisnega izražanja, nikakor pa ne kažejo prijaznosti do prejemnika sporočila. Dokumentov ne beremo zato, ker bi nas to zabavalo, ampak zato, da rešujemo zadeve, in to čim hitreje. Andrienne Escoe priporoča, da zadeve v poslovne dopise vključimo samo (Escoe, 2001, 15) tisto, kar zahteva zakon, pogodba, kar je nujno zaradi poslovnega procesa, ali če bi izpustitev dokumenta ali njegovega dela organizaciji povzročila kakšno škodo.

Nekatere organizacije imajo tipične kategorije dopisov, ki se jih lahko uporabi kot vzorce za določene tipične situacije. Vendar pa je treba pri vsakem dopisu upoštevati, da gre za posebno situacijo in uporabiti le tiste besede in fraze vzorca, ki so primerne, sicer pa je treba dokument sestaviti glede na specifično situacijo.

Escojeva navaja, naj v angleščini raje kot zastareli formalni način pisanja uporabljamo pogovorni stil, raje aktivno kot pasivno obliko izražanja, in da naj pišemo natančno (Escoe, 2001, 58). Stavke v aktivni (tvorni) obliki priporoča predvsem takrat, ko hočemo izraziti nekaj neposrednega, jasnega in kadar hočemo določiti odgovornost. Pač pa lahko uporabimo pasiv (trpnik) takrat, ko hočemo skriti, kdo je nekaj naredil, ko je novica slaba, ko hočemo biti takti in zmečhati sporočilo itd. Escoeva navaja, da dosežemo natančnost v angleških dopisih tako, da čim bolj odstranimo iz sporočil nepotrebne besede, da na primer namesto *consensus of opinion* rečemo samo *consensus*, namesto *cooperate together* samo *cooperate*, namesto *during the course of* samo *during*, namesto *final conclusion* samo *conclusion*, namesto *qualified expert* samo *expert* itd.

Takšna priporočila bi bila močno uporabna tudi v slovenščini, posebno ker imamo pri nas še iz šestdesetih let prejšnjega stoletja navado, da opisujemo zadeve z vrsto pridevnikov in mislimo, da na ta način res natančno izrazimo informacijo. Pa je ne. S tem samo naredimo dolge stavčne klobase, ki se jih ljudem niti ne ljubi do konca prebrati niti razvozlati pomena.

Kadar sporočamo pozitivne informacije, na primer odobritev prošnje, sprejem ponudbe, sprejem delavca na delovno mesto in podobno, najprej napišemo sporočilo, ki bo bralca razveselilo: da smo mu odobrili prošnjo, dali popust, ga sprejeli na delovno mesto, mu podaljšali rok za opravljanje izpitov. Nato napišemo še vse ostalo, kar je za informacijo pomembno: če mu odobrimo prošnjo in mora dostaviti še kakšen dokument, to napišemo, če mu damo popust, navedemo, do kdaj popust velja, če so glede tega kakšne omejitve, jih tudi naštejemo. Takšne dodatne informacije najlaže napišemo, če si predstavljamo

situacijo, v kateri je prejemnik informacije, in si zamislimo, česa vsega še ne ve, nato pa mu to podrobno navedemo. Če obstajajo kakšne potencialne negativne informacije, jih vključimo v dopis. V primeru, da nekomu odobrimo popust in velja časovna omejitev plačila, je dobro to poudariti (čeprav ne postaviti na prvo mesto).

V dopisih obrazložimo prednosti in koristi za bralca oziroma prejemnika informacije. Pri tem ne poudarjamo samo denarnih, ampak tudi druge koristi, na primer izboljšane storitve, boljši proizvod, več časa.

Dopis zaključimo z nečim pozitivnim in prijetnim. Nekateri pri tem predlagajo (Dobrin, Keller, Weisser, 2010), da napišemo nekaj osebnega, pozitivnega o delu ali dobro napoved glede bodočega sodelovanja.

Primer:

<p><i>Naslov pošiljatelja</i></p> <p style="text-align: right;"><i>Kraj in datum</i></p> <p><i>Naslov prejemnika</i></p> <p><i>Spoštovana gospa XY,</i></p> <p><i>z veseljem vam sporočamo, da smo vas izbrali za vodjo finančno - računovodske službe.</i></p> <p><i>Opravljali boste dela in naloge, ki jih navajamo v prilogi, in boste prejeli dohodke, ki so prav tako specificirani v prilogi.</i></p> <p><i>Kakor smo vam že omenili pri razgovoru, gre za zaposlitev za določen čas enega leta. Če se bo izkazalo, da bodo potrebe po tem delovnem mestu tudi za naprej, vam bomo pogodbo podaljšali ali jo spremenili v pogodbo za nedoločen čas.</i></p> <p><i>Z veseljem pričakujemo, da nastopite z delom. Upamo, da vam bo v naši organizaciji všeč in da se vam bo delo zdelo zanimivo. Če imate v zvezi z zaposlitvijo še kakršnakoli vprašanja, se prosimo, obrnite na _____, tel. _____.</i></p> <p><i>Lep pozdrav in kmalu nasvidenje,</i></p> <p style="text-align: right;"><i>Matjaž</i></p>
--

Benz

direktor

Če napišemo negativno sporočilo, ki bo prejemnika razočaralo ali mu povzročilo težave bodisi zaradi naših napak ali napak koga drugega, zato, ker zavračamo kakšen predlog, zavrnamo podpis pogodbe ali prekličemo naročilo, je situacija pri pisanju precej težja. Prejemnik se bo prav gotovo jezil, vendar lahko z dobro sestavljenim dopisom zmanjšamo jezo, nejevoljo ali žalost. Pri sporočanju moramo biti jasni in razložiti, zakaj je prišlo do neke odločitve. Takšen dopis lahko začnemo s povzetkom dogodkov, ki so vodili do negativne odločitve na naši strani, z zahvalo za nekaj, kar je stranka v preteklosti naredila za nas, mogoče lahko začnemo z dobro novico, nato pa nadaljujemo s slabo, lahko se sklicujemo na priloge. Uvodnih stavkov naj bo čim manj. Nato sporočimo slabe novice – jasno in brez izogibanja, če je le možno, samo v enem stavku. Sporočilu lahko dodamo nekaj pozitivnega ali nekaj, kar zmanjša negativno težo sporočila. Nikakor pa v tem stavku ne obdolžujemo prejemnika, ne izražamo zaničevanja, se ne posmehujemo. V nadaljevanju lahko predstavimo možne kompromise in alternative. Tudi negativno sporočilo je treba končati na pozitiven način. Mogoče povemo, da se bomo v prihodnje še obrnili nanje v zvezi z drugim naročilom ali pa se zahvalimo za pozitivne izkušnje, ki smo jih imeli v preteklosti.

Primer:

Naslov pošiljatelja

Kraj in datum

Naslov prejemnika

Spoštovana gospa XY,

hvala za vaš obisk in predstavitev koncepta marketinga za naše podjetje in še posebej za prikaz novega osnutka naše reklamne brošure za prihodnje leto.

Žal vam moram povedati, da upravni odbor ni sprejel vaših predlogov. Vaš koncept marketinga nam ne daje dovolj možnosti za lasten prispevek k temu pomembnemu delu poslovanja. Novi osnutek, ki ste ga pripravili za našo reklamno brošuro, se nam je kljub

lepi likovni zasnovi zdel premalo živahen in v primerjavi z dosedanjim propagandnim gradivom vsebuje premalo novosti.

Upamo, da bomo v bodoče še sodelovali pri kakšni drugi tržni akciji, in vas lepo pozdravljamo,

Benz

Matjaž

direktor

Kadar pa želimo nekoga prepričati, da kupi naše proizvode ali storive, kadar prosimo za pomoč, predlagamo nove programe ali načrte, moramo napisati dopis, s katerim bomo skušali premagati ovire ali pomisleke, ki jih ljudje morda imajo.

Najprej lahko skušamo pridobiti pozornost bralca: mogoče v vprašalni obliki – vprašamo, če razmišlja o nečem. Potem navedemo o zadevi kakšen atraktiven statistični podatek, opišemo novi proizvod ali storitev, povzamemo kakšen dogodek, predstavimo dvom v kakšno tradicionalno ali splošno prepričanje, ponudimo specifičen primer, damo dokaz, da lahko rešimo bralčeve probleme. Pri takšnih dopisih se je treba izogibati, da bi preveč poudarjali koristi proizvoda ali storitve za bralca – treba je predstaviti dejstva. Potem se navedejo še določene podrobnosti, ki lahko pomagajo pridobiti pozornost, zlasti glede cen, količin, smernic in drugih pomembnih podrobnosti. Tudi v tem primeru se moramo postaviti v kožo bralca in mu že vnaprej odgovoriti na vprašanja, ki bi jih lahko imel. Na koncu je treba povedati bralcu, kaj naj naredi.

Naslov pošiljatelja

Kraj in datum

Naslov prejemnika

Spoštovana gospa XY,

*pred kratkim smo najavili in Vas povabili na našo osmo konferenco Evropskega centra za voditeljstvo, ki bo v naši šoli na Bledu **27. in 28. aprila 2012** z naslovom »**Ali evropski voditelji iščejo ustvarjalne rešitve?**«. Z veseljem prilagam najnovejšo agendo in Vas še enkrat vabim, da se konference udeležite in prispevate k razpravi o vprašanjih,*

ki se nanašajo na prihodnost Evropskega gospodarstva in vloge voditeljstva v Evropi.

Letošnja konferenca bo obravnavala naslednje teme:

- *Kakšno bo evropsko poslovno okolje po krizi*
- *Vpliv vprašanj trajnostnega in energetskega razvoja na prihodnost Evrope*
- *Promocija inovativnosti v Evropi*
- *Novi načini vodenja v evropsko prihodnost*
- *Vpliv informacijskih tehnologij na komunikacijo in sodelovanje*
- *Nove oblike organizacije*
- *Nove oblike korporativnega upravljanja*

Predavanja, diskusijo in prispevek udeležencev konference ter zaključke bomo objavili v konferenčnem zborniku, ki predstavlja pomemben prispevek k razumevanju vprašanj evropskega voditeljstva.

Skupaj z našimi soorganizatorji, Centrom za študije voditeljstva Univerze v Exeterju iz Velike Britanije, z Mednarodnim združenjem za voditeljstvo iz ZDA in z Inštitutom za Donavsko regijo in Srednjo Evropo iz Avstrije se veselimo izmenjave mnenj in izkušenj med poslovneži, predstavniki vlad, nevladnih organizacij ter strokovnjaki s področja managementa in voditeljstva. Tudi letos pričakujemo mednarodno udeležbo in zanimivo razpravo ter Vas vabimo k sodelovanju.

Vaš

Benz

Matjaž

direktor

Takšna prepričevalna sporočila ne učinkujejo v zaželeni smeri, če izražajo grožnje ali zahteve (na primer, da založniško podjetje začne svojo ponudbo s stavkom »*Ko vas obišče inšpektor za požarno varstvo, morate imeti urejeno.....*«).

3.4 Primeri poslovnih in uradnih dopisov v slovenskem in angleškem jeziku

Dopisi so navadno sestavljeni iz treh delov: v prvem se zahvalimo za prejeti dopis ali napovemo, kakšen je namen našega pisma. V drugem odstavku povemo bistvo, ga

prepričljivo in vljudno obrazložimo, v tretjem pa predlagamo akcijo – povemo, kaj upamo, pričakujemo, in se že vnaprej zahvalimo.

Sestavni deli poslovnega dopisa so:

- naslov pošiljatelja,
- kraj in datum pisanja
- naslov prejemnika,
- lahko znak organizacije,
- oznaka zadeve,
- jedro dopisa,
- podpis in žig ter
- priloge
- navedba, komu je bil dopis poslan.

Žig je pri nas zelo v navadi, v nekaterih drugih državah (na primer v Veliki Britaniji) pa ga skoraj ne uporabljajo več.

Večine dopisov ni treba pošiljati s priporočeno pošto (razen kadar to zahtevajo upravni predpisi ali predstojnik). Če poštar naslovnika priporočene pošiljke ne dobi doma, pusti v nabiralniku obvestilo, ki ga naslovnik dvigne ali pa tudi ne, in lahko se zgodi, da se pošta šele po več tednih spet vrne k odpošiljatelju.

Ponudba poslovnega prostora v slovenščini:

Naziv in naslov pošiljatelja

Datum:

Št. dok.:

Naslov prejemnika

Zadeva: Ponudba predavalnic

Dovolite, da vam kot eni vodilnih institucij na področju izobraževanja predstavimo ponudbo predavalnic v novem kongresnem centru v Ljubljani.

V poslovno–stanovanjski soseški CS 5/8-Ljubljana, ki se nahaja ob Tržaški cesti, blizu obvoznice in postaje mestnega potniškega prometa, smo zgradili dve izjemno

funkcionalni predavalnici. Ponašata se z najmodernejšo tehnološko opremo, ki omogoča funkcionalno in udobno ter enostavno uporabo. Večja predavalnica meri 110 kvadratnih metrov in ima 100 sedežev, manjša pa ima 30 sedežev na 55 kvadratnih metrih. Poleg odlične lokacije vam lahko ponudimo tudi brezplačna parkirna mesta, ki so pred sosesko in v parkirno-garažni hiši. V bližini že imajo svoje prostore tudi Pošta Slovenije, Wellness center Zvezda, Zavarovalnica Minerali, kavarna in drugi.

Prilagamo tloris dvoran, krajšo predstavitev pa si lahko ogledate tudi na internetni strani www.nepremicna.si. Za podrobnejše informacije in za ogled ter najem navedenih prostorov smo vam na voljo na tel št.: 01/9876353 ali 051/562732.

V pričakovanju uspešnega dogovora vas lepo pozdravljamo.

Pripravila:

Ime in priimek

priimek

Direktorica:

Ime in

Ponudba storitve:

Naslov pošiljatelja

Kraj in datum

Naslov prejemnika

Pint International Ljubljana – večji in še boljši

Spoštovani,

Pint Ljubljana bo postal večja in še boljša šola. Zakaj? Zato, ker želimo, da naši študenti za svoj denar dobijo največ. Najboljše učitelje, najnovejše učne metode, najboljše programe. Zveni ambiciozno? Morda. Te dni smo naredili nov, pomemben korak v tej smeri.

Dogovorili smo se za sodelovanje z najstarejšo jezikovno šolo v Sloveniji, BTJ, ki bo tako od novega leta naprej delovala pod okriljem Pint Ljubljana.

Združitev moči prinaša sveže ideje, znanje in izkušnje, tradicijo in inovativnost, ki bodo koristili predvsem vam, slušateljem.

V času obdarovanj smo ob tem pomembnem dogodku za vas pripravili 5 % promocijskega popusta, ki velja za redne tečaje v spomladanskem semestru. Uveljavite ga lahko ob vpisu in plačilu celotne šolnine ali prvega obroka do 26. 1. 2013. Začetek semestra je 19. 2. 2013.

Izkoristite spremembe. Obogatite svoje znanje!

Lep pozdrav,

direktorja

Ime in priimek

Obvestilo/ponudba storitve v angleščini, namenjeno zaposlenim v organizaciji:

*Avery Chemical Corporation, Madison Square 15, Suite 101, Milton Keynes MK7 6BJ,
United Kingdom*

To: All Employees

From: Eileen R. Burke

Subject: New Library

Date: Oct. 20, 2010

The company library is now completed and available. It is, as you know, located on the fifth floor. All employees are cordially invited to make use of the library,

which contains the following:

BOOKS. Books of all types are stocked - professional books in many areas, including, of course, chemistry. Books in other areas include biography, economics, philosophy, sociology, philology, natural sciences, useful arts, fine arts, literature, history, and various dictionaries (including chemical, of course).

TECHNICAL AND PROFESSIONAL PUBLICATIONS. These are technical and professional society publications (magazines).

PERIODICALS. Several periodicals are subscribed to, including Business Week, Forbes, Fortune, Newsweek, Time etc.

MANUFACTURER'S CATALOGS. We have a very large file on manufacturers' catalogs, including the catalogs of our largest competitors.

COMPANY HISTORICAL RECORDS. The library is the logical place for a complete file of the company's historical records, including annual reports.

Additional Library Services

- 1. Arranging for interlibrary loans and use of facilities of local and regional libraries.*
- 2. Assisting with the preparation of technical publications*
- 3. Keeping records of publications, as well as all talks and lectures by members of the organization.*

Eileen R. Burke

Department Manager

Predlog za sestanek v angleščini:

Hermes, Representation of Foreign Firms, Slovenska 1, 1000 Ljubljana, Slovenia, phone 00286 2 3356456, e-mail: info@hermes.si

Pint Ltd.

Schlagergasse 12

*A-2019 Klagenfurt
Austria*

Ljubljana, 20/8/2011

Dear Sirs,

It would be my pleasure to discuss the possibilities of expanding our future cooperation. I would appreciate it if you could spare me some time next week. I would call on you at any time that would suit you.

I would be grateful if you could let me know what date is convenient for you.

Sincerely yours,

*James Barnaby,
Director*

Predlog za obisk v podružnici podjetja:

Hermes, Representation of Foreign Firms, Slovenska 1, 1000 Ljubljana, Slovenia, phone 00286 2 3356456, e-mail: info@hermes.si

*Pint Ltd.
Eldon House, Regent Centre
Gosforth
Newcastle upon Tyne
NE3 3PW
U.K.*

Ljubljana, 20/8/2011

Gentlemen:

Our Managing Director, Mrs. Shapiro will be visiting England in July this year and

would wish to see your factory.

*We would be very grateful if you could make the necessary arrangements.
She will be arriving on 20 July. We would ask you to meet her at the airport
and book a hotel room for her.*

Please confirm the arrangements you have made.

*Sincerely yours,
James Barnaby,
Director*

Prošnja:

Prošnja je treba napisati tako, da zveni prepričljivo, kar pomeni, da mora biti ustrezno obrazložena. Študent, ki prosi za priznanje predmetov, opravljenih na drugi fakulteti, ne more navesti, naj si komisija ogleda vsebine predmetov na tej in tej spletni strani, pač pa jih je treba priložiti.

Prošnja v slovenščini:

Naziv in naslov pošiljatelja

Kraj in datum

Naslov prejemnika

Zadeva: Prošnja za odobritev limita

Vljudno vas prosimo, da nam odobrite limit v višini _____ evrov za 6 mesecev. Letos imamo nekoliko večje stroške od predvidenih zaradi ustanavljanja novega oddelka za računalništvo. Sicer v mesecu aprilu pričakujemo večji priliv (okrog _____ evrov) od naše največje stranke, vendar do avgusta, ko bomo spet dobili okrog _____ evrov, ne bi želeli ostati čisto brez denarja.

Limit ste nam odobrili že lani in lahko se zanesete, da ga tudi letos ne bomo prekoračili

oziroma ga bomo vrnil v dogovorjenem roku.

Hvala in lep pozdrav,

*Direktor
Ime in priimek*

Prošnja v angleščini:

*Anna Macedoni
Cankarjeva 9
1000 Ljubljana
Slovenia*

*The Open University
Student Registration & Enquiry Service
Mr. David Knight
PO Box 197, Walton Hall
Milton Keynes MK7 6BJ
United Kingdom*

Ljubljana, 13/03/2013

Dear Mr. Knight,

Thank you for your letter of 15th February informing me about the possibilities of cancelling the registration or changing courses.

I have up to now studied regularly and have finished the courses I had started. But in 2012 I had serious problems with my health (enclosed please find my latest medical certificate) and could not finish the course B 200 which I registered in September 2011. Therefore I would like to cancel my registration agreement for this course and apply for

a refund.

I have just started to receive a new medicine and I hope I will be able to do some more studies in autumn. I like studying at the Open University and I am really sorry that I must cancel the registration agreement for the above mentioned course.

*Best regards,
Anna Macedoni*

Pritožba:

Pritožbo napišemo, kadar nam kakšna zadeva ni všeč in mislimo, da bi nam moralo podjetje ali kdo drug opraviti storitev drugače, kot jo je. Čutimo se oškodovane, zato se pritožimo. Pri tem mogoče zahtevamo boljšo storitev ali izdelek, lahko pa tudi samo drugačno ravnanje ali odnos.

Pri pritožbi je pomembno, da se ne razjezimo in ne pišemo preveč čustvenih ali grobih trditev. Ostati moramo mirni, korektno opisati, kaj nas moti, in predlagati, kakšno storitev želimo. Seveda ni nujno, da nam bodo ustregli, lahko pa dosežemo vsaj opravičilo in vplivamo na ljudi, da prihodnjič svoje delo opravijo bolje.

Pritožba v slovenščini:

Naziv in naslov pošiljatelja

Kraj in datum

Naslov prejemnika

Zadeva: Pritožba

Spoštovani,

želela bi vas obvestiti, da nam vaše podjetje kljub večkratnim urgencam še ni dostavilo fotokopirnega stroja, ki smo ga plačali že pred enim mesecem. Če stroja ne morete dobaviti, vas prosimo, da nam vrnete vplačani znesek na račun

.....V primeru, da zneska done bomo prejeli, bomo prisiljeni vložiti prijavo na inšpekcijsko službo oziroma vložiti tožbo.

Lep pozdrav,

Ime in priimek

Pritožba v angleščini:

Hermes, Representation of Foreign Firms, Slovenska 1, 1000 Ljubljana, Slovenia, phone 00286 2 3356456, e-mail: info@hermes.si

*Pint Ltd.
Eldon House, Regent Centre
Gosforth
Newcastle upon Tyne
NE3 3PW
U.K.*

Ljubljana, 20/4/2011

Dear Mr Smith,

Following my phone call today I am sorry to inform you that the Slenderlean boxes we ordered on 15 April have not arrived yet.

As they are urgently needed we should be glad if you could arrange for their despatch without delay.

The products are essential for completing our order for one of our most important customers. The consignment is due to leave Ljubljana airport on 30 April.

Will you please let us know by return when we can expect them?

Yours sincerely,

*James Barnaby,
Director*

Odgovor na pritožbo v angleščini:

*Pint Ltd., Eldon House, Regent Centre, Gosforth, Newcastle upon Tyne
NE3 3PW, U.K.*

*Pint d.o.o.
Kersnikova 9
1000 Ljubljana
Slovenia*

Ljubljana,

26/4/2011

Dear Mr Barnaby,

Thank you for your letter of 20 April. We very much regret that we have been unable to complete your order.

The delay was due to a mistake made by our Export Department but we are happy to inform you that this has been settled.

We will deliver your products today by airfreight.

We apologize for the inconvenience caused to you by the delay.

Sincerely yours,

*James Barnaby,
Director*

Zahvala

Zahvale ne moremo napisati samo z dvema besedama, čeprav marsikdo misli, da je to dovolj oziroma ne ve, o čem naj bi še pisal. Spodobi se, da zraven napišemo še, za kaj se zahvaljujemo, kaj nam pomeni dejanje ali zadeva, za katero se zahvaljujemo, v čem nam bo pomagala v prihodnje ali kaj bomo z njo naredili. Če smo glede nečesa zelo hvaležni, lahko zahvalo še topleje izrazimo in pokažemo pripravljenost, da tudi mi nekaj naredimo za osebo, ki nam je naredila takšno uslugo. Pisanje zahval vedno naredi dober vtis. Včasih nam lahko odpre celo novo možnost za službo.

Zahvala za poslano knjigo:

Naziv in naslov pošiljatelja

Kraj in datum

Naslov prejemnika

Spoštovani,

prejeli smo Zbornik besedil o izobraževanju učiteljev in se vam zanj najlepše zahvaljujemo. Zbornik bomo postavili v našo knjižnico, da ga bodo lahko prebrali vsi naši učitelji. Prepričani smo, da bodo novosti, ki so v njem objavljene, koristile izboljšanju pouka na naši šoli.

Lep pozdrav,

*Ime in priimek
(direktor)*

Zahvala za vabilo na zaposlitveni razgovor:

Naziv in naslov pošiljatelj

Kraj in datum

Naslov prejemnika

Spoštovana gospa XY,

vesel sem, da sem imel včeraj priložnost govoriti z vami. Zelo dobro ste mi prikazali, kako uspešno je vaše podjetje in na kolikih področjih deluje.

V pogovoru z vami sem spoznal, da je za razpisano delovno mesto potrebno čim boljše poznavanje projektnih organizacij in služb, investorjev in potencialnih uporabnikov vaših izdelkov.

Glede na svoje izkušnje menim, da bi lahko koristno prispeval k uresničitvi ciljev, ki si jih je postavilo vaše podjetje.

Lep pozdrav,

Ime in priimek

Zahvala v angleščini:

*Pint Ltd., Eldon House, Regent Centre, Gosforth, Newcastle upon Tyne
NE3 3PW, U.K.*

London,

26/4/2011

*Dr. Jane Hewlett
IBS International Business School Ljubljana
Mencingerjeva 7
1000 Ljubljana*

Slovenia

Dear Jane

I wish to thank you for a wonderful time in Ljubljana. I really enjoyed meeting your colleagues, from whom I learned so much. I also enjoyed teaching the students and workshopping some of the issues with the small group who stayed after each class. But of course mostly I enjoyed your company, your hospitality and your vision for IBS. It is a great achievement and I hope that the numbers grow and that we will one day have a partnership between our University and IBS.

We wish you and your family good health and happiness.

Warm wishes

Joan

Vabilo

Najpogosteje pišemo uradna vabila na sestanke, pri katerih je potrebno, da predvsem povemo namen, dnevni red, čas in kraj sestanka. Vendar pa pišemo tudi vabila ljudem, naj se udeležijo predstavitve knjige, predavanja, vabimo nekoga za predavatelja. To je veliko večji izziv in zahteva več priprav, pa tudi boljše oblikovanje vabila.

Malnarjeva založba, Rimska 7. 1000 Ljubljana, tel. 01/2834567, e-naslov: info@malnar.si

Datum

*Mednarodna poslovna šola Ljubljana
Mencingerjeva 7*

1000 Ljubljana

Spoštovani,

vabimo Vas, da se udeležite prvega pogovornega popoldneva/večera iz drugega niza srečanj

Razmišljanja in razgovori v Malnarjevi založbi.

Pogovori bodo od septembra do vključno junija potekali vsako tretjo sredo v mesecu v knjigarni Mohorjeve družbe na Nazorjevi ul. 1 v Ljubljani. Prvi se bo začel v sredo, 19. septembra 2013 ob 17. uri.

Tokrat bomo govorili o knjigi z naslovom

On Cultivating Ethics and Science:

Reflections on Two Key Topics of Modern Ethics

(O gojenju etike in znanosti: Premišljevanja o dveh ključnih temah sodobne etike).

Gre za interdisciplinarni zbornik sestavkov, ki sta ga uredila prof. dr. Janez Menart in doc. dr. Bine Žagar z Univerze v Ljubljani in vanj napisala tudi uvod. Knjiga je leta 2013 izšla pri ugledni nemški založbi Lit Verlag (Berlin/Münster).

V njem so prispevki šestnajstih avtorjev, ki so strokovnjaki s področja kemije, medicine, prava, psihologije, pedagogike, antropologije, teologije in filozofije. Doma so iz Avstrije, Belgije, Hrvaške, Nemčije in Slovenije. Besedila so napisana v angleškem in nemškem jeziku. Rdeča nit sicer raznovrstnih razprav je etiška refleksija vere in znanosti oz. odnosa med njima.

Knjigo bodo predstavili nekdanji predsednik Slovenske akademije znanosti in umetnosti prof. dr. Mitja Gorjanc ter oba urednika.

»Temeljna in odločilna človekova vprašanja so etiška vprašanja. Ta so na različen način povezana ali prepletena z vprašanji vere in znanosti. Če želimo živeti dobro in potemtakem etično, moramo veri in znanosti poiskati ustrezno mesto v naših življenjih. Znanstveniki raziskujejo podrobnosti človeškega življenja, vendar potrebujemo tudi celostno vednost o tem, kako živeti in kako se razvijati na dober in optimalen način v vseh svojih (možnih) razsežnostih.«

Vabljeni!

*Malnarjeva založba
Peter Mahne*

Vabilo v angleščini:

*Pint Ltd., Eldon House, Regent Centre, Gosforth, Newcastle upon Tyne
NE3 3PW, U.K.*

*IBS International Business School Ljubljana
Mencingerjeva 7
1000 Ljubljana
Slovenia*

Ljubljana, 26/4/2011

Dear Mrs Lennox,

We have a pleasure to invite you to the international week, organized at Vilnius Cooperative College. The event will take place on May 9 – 13, 2011 in Vilnius and is dedicated to the 65th anniversary of Vilnius Cooperative College.

The international week will give you the opportunity to meet Lithuanian as well as international students and share their professional experience during lessons and presentations. The teachers and staff representatives will be able to meet colleagues from their professional field, share experience with them and discuss future cooperation perspectives.

Study areas which can be covered: Accounting, Business Management, Information Management, Business Economics.

We will be pleased to receive you in Vilnius.

*Sincerely yours,
Vaida Kayno,
Dean*

Poročilo

Poročilo je zelo zahtevna oblika pisanja, lahko pa se nanaša na najrazličnejše teme: o stanju izobrazbe delavcev, o prisotnosti na delu, o razvoju kariere, obisku mednarodne konference in tako naprej.

Pri pisanju poročila si velikokrat lahko pomagamo s poročili, ki že obstajajo v podjetju. Poročila naj bodo kratka, po potrebi opremljena s prilogami. V kratkem uvodu napišemo osnovne podatke o temi, ki jo bomo obravnavali, potem opišemo bistvene točke, dodamo lastne misli oziroma komentar, mnenje o pozitivnih in negativnih straneh problema, nato pa še predloge za prihodnost.

Poročilo o udeležbi na konferenci:

Zadeva: Poročilo o udeležbi na mednarodni konferenci v tujini – 9. konferenca EDINEB, Guadalajara, Mehika

9. konferenca EDINEB je potekala od 19. do 21. 07. 2001 in so se je udeležili predstavniki ZDA, Avstralije, Francije, Južne Afrike, Velike Britanije, Mehike, Danske, Nizozemske, Nove Zelandije, Indije, Singapura, Irske in Slovenije.

Tema konference so bile inovacije na področju poslovnega izobraževanja. Predstavitve oziroma referati posameznih udeležencev so trajali okrog 20 minut, nato pa je sledilo 10 minut razprave.

Na konferenci smo obravnavali naslednje teme:

Ocenjevanje

Izobraževanje stokovnjakov na področju poslovanja

Elektronsko izobraževanje

Inovativni pristopi

Izboljševanje kurikulumuma

Razvoj znanj

Partnerstva

Projektno učenje

Kot edina slovenska udeleženka sem predstavila referat z naslovom Bridging the gap between academic degrees and lifelong learning in Slovenia. Referat predstavlja spremembe, ki jih je Slovenija uvedla v izobraževalnem sistemu v zadnjem desetletju in se osredotoči na višješolsko in visokošolsko izobraževanje kot pomembni postaji

permanentnega izobraževanja. Prispevek podaja kritičen opis slovenskih višjih in visokih strokovnih šol in predstavi, kaj o novih nivojih izobraževanja mislijo odrasli. Z raziskavo je bilo ugotovljeno, da slovenski trg delovne sile potrebuje še več višjih in visokih šol na različnih področjih, skrajšanje in poenostavev zapletenih postopkov uvajanja novih izobraževalnih programov in ustanavljanja novih izobraževalnih inštitucij, povečanje števila predavateljev in nove možnosti, da bodo študenti lahko nadaljevali študij v vertikalni smeri.

Referat je predložen tudi za objavo v posebni publikaciji.

Obisk na konferenci je bil izredno zanimiv zaradi številnih novih spoznanj, ki jih bomo uvedli na naši višji strokovni šoli (nove metode poučevanja, novi primeri projektnega učenja, novi načini ocenjevanja, teoretične osnove, ki se uporabljajo pri gradnji novih šol, potrebe po povezovanju znanj različnih predmetov za uspešen prehod v zaposlitev itd.).

Obisk na konferenci pa je bil koristen tudi zato, ker smo navezali stike s predstavniki izobraževanja v drugih državah. Z nekaterimi se bomo začeli dogovarjati o možnosti izmenjave študentov, z drugimi pa o skupnem sodelovanju na mednarodnih projektih.

Pripravila: _____

Poročilo v angleščini:

V spodnjem primeru gre za poročilo zavoda, vključenega v organizacijo Združenih narodov Global Compact in prikazuje napredek oziroma stanje zavoda na glavnih področjih gibanja:

IBS International Business School Ljubljana

Mencingerjeva 7

1000 Ljubljana

Slovenia

www.ibs.si, e-mail: info@ibs.si

REPORT ON PROGRESS

Short presentation of IBS

The International Business School Ljubljana was accredited by the Slovenian National Accreditation Agency in 2009. It offers BA programme International Business with Foreign Languages (English, German, and others) and International Business with Sustainable Development.

Our vision: The International Business School Ljubljana will be a modern, open college that will become a recognized knowledge centre in our part of Europe.

Our mission: The International Business School Ljubljana educates internationally competitive business economists. Our graduates acquire knowledge in the fields of modern business and foreign languages as well as practical experience. Their virtues are also ethics and responsible attitude towards the social and environmental issues.

Principle 1: Businesses should support and respect the protection of internationally proclaimed human rights

The teachers and graduates of IBS do not develop only professional knowledge but also ethics and responsibility towards contemporary social and environmental issues. IBS Ljubljana strives for education of ethical, culturally well educated business people who will be able to develop international business plans, appreciate foreign cultures and will herewith contribute to tolerance among nations. All our promotional materials underline our engagement in Global Compact Initiative.

Principle 2: Make sure that they are not complicit in human rights abuses

IBS International Business School Ljubljana does not cooperate with organizations that abuse human rights.

Principle 3: Businesses should uphold the freedom of association and the effective recognition of the right to collective bargaining

All employees of IBS are free to be members of any association, including trade union. Our students are associated in the Students' Association that has its representatives in all the bodies and committees of IBS, including the Board of Management and Senate.

Principle 4: Elimination of all forms of forced and compulsory labour

IBS is bound to the regulations that limit the hours of work of their employees. IBS also respects the limits of working hours required from students.

Principle 5: Effective abolition of child labour

IBS does not employ children nor cooperates with companies that do so.

Principle 6: Elimination of discrimination in respect of employment and occupation

IBS does not discriminate employees with regard to their race, religion, national origin, age or sex. When employing new personnel we do not ask questions which relate to the aspects of the applicants' background which might identify race, religion or national origin. A number of our research works deals also with questions of improving women's situation on labour market.

Principle 7: Businesses should support a precautionary approach to environmental challenges

Our policy is to contribute to sustainable development and minimise the ecological risk in the field of international business. The themes dealing with sustainable development, minimising ecological risks, development of ethics and moral values have been introduced in every course. We also conduct a special programme International Business with Sustainable Development.

Principle 8: Undertake initiatives to promote greater environmental responsibility

IBS undertakes initiatives to promote greater environmental responsibilities by courses like Sustainable Management, Economics of Sustainable Development, Environmental Law and Business, International Business Ethics, Sustainable Business as Value, International Business and Natural Environment.

Principle 9: Encourage the development and diffusion of environmentally friendly technologies

IBS is organized according to Slovene and EU regulations that ensure environmentally friendly technologies. We are up to date with the newest changes in business processes and are ready to implement more environmental friendly technologies.

Principle 10: Businesses should work against corruption in all its forms, including extortion and bribery

IBS does not accept bribery as a method of work neither cooperates with companies and people who accept such practices.

Dr. Irena Marinko

Dean

Pooblastilo v slovenščini:

S pooblastilom pooblaščamo drugo osebo, da v našem imenu opravi nekaj za nas.

Naziv in naslov pošiljatelja	Kraj in datum
Naslov prejemnika	
Zadeva: Pooblastilo	
Podpisani _____ pooblaščam _____, da me zastopa na obravnavi v zvezi z nameravano širitvijo ceste na parcelni številki 3423/2 k.o. Log.	
	Ime in priimek

Pooblastilo v angleščini in slovenščini:

POOBLASTILO AUTHORIZATION
Podpisani
<i>I, the undersigned</i>

Datum in kraj rojstva

Date and place of birth

Državljan

Citizenship

Št. potnega lista

Passport No

Naslov - ulica, hišna številka

Address Street, number

Naselje, poštna številka

Town, Post Code

Država

State

pooblašчам, da mi v Sloveniji pridobi davčno številko.
*hereby authorize the above mentioned person to procure for me a tax number in
Slovenia.*

Datum, *Date*

Podpis, *Signature*

Prijava za delo/prošnja za zaposlitev

Prijava za delo je lahko kronološka ali funkcionalna, pisana kot esej ali po alinejah.

Prošnja za zaposlitev v slovenščini:

Naziv in naslov pošiljatelja

Kraj in datum

Naslov prejemnika

Zadeva: Vloga za zaposlitev

Zasledila sem vaš oglas za tajniška opravila. Zanimam se za opravljanje tega dela, zato se vam na kratko predstavljam.

Imam 16 let delovnih izkušenj v organizaciji, kjer sem opravljala tajniška, blagajniška in računovodska dela.

Delala sem v ekspeditu, s strankami in arhivirala. Vodila sem blagajniško poslovanje, sestavljala in izplačevala potne naloge, dvigala in polagala gotovino, sodelovala z Agencijo za plačilni promet, vpisovala in nakazovala račune in drugo. V moj delokrog je spadala tudi vsa personalna, kadrovska in matična evidenca, razne reklamacije in urgence.

Opravila sem višjo šolo za poslovne sekretarje ter različne računalniške in knjigovodske tečaje.

Sem vestna, redoljubna in natančna in me veseli delo v administraciji.

Upam, da bom imela priložnost priti k vam na razgovor.

Lep pozdrav,

Ime in priimek

Funkcionalna prošnja za zaposlitev:

Če menjamo področje dela in nimamo pravih izkušenj, ali pa če imamo zelo veliko različnih izkušenj, lahko napišemo funkcionalno prošnjo, v kateri popišemo samo tisto, za kar vemo, da želi delodajalec slišati od nas:

Potrebuje komunikativno, ustvarjalno in veselo učiteljico angleščine in nemščine?

Tukaj sem 😊

Že večkrat sem se na poti domov ozrla na vašo zgradbo, ki je vedno znova pritegnila mojo pozornost z nešteti nasmejanimi sončki. Takoj sem dobila občutek, da je to posebna šola, kjer se dogajajo vesele in verjetno nevsakdanje stvari. Končno je prišel dan, ko sem si rekla: »**Če bi lahko delala tukaj, bi se mi izpolnila ena mojih največjih želja.**«

Moja zgodba se začne nekako takole: že kot otrok sem čutila posebno navdušenje, če sem lahko koga kaj naučila, mu povedala kaj novega, skupaj ustvarjala, pela, plesala ali pa zaigrala kakšen skeč, ki je privabil nasmeh na usta cele učilnice. In čeprav po končani **gimnaziji (Jože Plečnik)** nisem natančno vedela, kako in kam naprej, sem se odločila za **Filozofsko fakulteto**, kjer sem **doštudirala angleščino in nemščino**.

Že med študijem sem **poskusila s prevajanjem** za Uradni list Slovenije, pa mi celodnevno sedenje za računalnikom ni prav nič dišalo. Bolj sem bila navdušena nad individualnimi inštrukcijami, še bolj pa me je veselila praksa na moji bivši osnovni šoli in pa na že omenjeni gimnaziji. **Všeč mi je bilo komuniciranje z mladimi**, ki so vedno polni energije in vedno pripravljeni na razne norčije.

Takoj po pridobljeni diplomi sem imela veliko srečo, saj sem dobila **zaposlitev na srednji šoli**, kjer sem že drugo leto redno zaposlena. Tu učim angleščino in nemščino. Za svoje učence sem napisala že precej dodatnih vaj. Začela sem celo z nadaljnjim izobraževanjem v smeri trženja, vendar čutim, da nisem bila poklicana na to pot. Vedno bolj me vleče med mlade in najmlajše, saj sem prepričana, da lahko prav njim največ ponudim in prav od njih tudi sama največ dobim.

Morda bi lahko pomagala ali vodila še kakšno novo delavnico. Več let sem bila namreč Dobrodušna Pižmovka pri skavtih, trenirala sem kimboks, še vedno igram kitaro in pišem pesmi, rada rišem in ustvarjam, plešem tradicionalne irske plese, rada pa se ukvarjam tudi s športom, poleti me kličejo k sebi valovi, pozimi pa board in sneg. Seveda pa vedno rada poskusim kaj novega.

Res je, da kdaj pridejo dnevi, ko sem slabe volje, vendar se znam z meditacijo, jogo in s samodisciplino kaj kmalu spraviti spet na realna, predvsem pa vesela tla. Sploh pa me bodo v še posebno dobro voljo spravili vaši sončki, napredno vodstvo in igrivi učenci. Prepričana sem, da bi bila ob **zagotovljenih primernih pogojih** sposobna uresničiti vaše želje, predvsem pa tudi želje učencev in njihovih staršev.

Verjamem, da imate po vseh teh podatkih precej jasno sliko o meni, pa vendar ostaja še

veliko informacij, ki bi vas utegnile zanimati. Zato upam, da vam jih bom lahko posredovala kar osebno, na razgovoru.

Želim vam en lep sončen dan.

Metka

*Pa še moj poštni in elektronski **naslov ter mobilna številka:***

Življenjepis

*METKA GRANT
MARELIČNA UL. 7
6000 NOVO MESTO*

ŽIVLJENJEPIS

<i>4.5.1957</i>	<i>Rojena v Novem mestu</i>
<i>196 –1972</i>	<i>Osnovna šola</i>
<i>1972–1976</i>	<i>Gimnazija Novo mesto</i>
<i>1976 –1978</i>	<i>študij kemijske tehnologije na Univerzi Maribor</i>
<i>1979</i>	<i>diplomirala na vi. stopnji</i>
<i>1980 –1984</i>	<i>zaposlena na Zavodu za zdravstveno varstvo Brod</i>
<i>1985 –1988</i>	<i>Srednja kemijska šola - učiteljica kemije</i>
<i>1989</i>	<i>diplomirala na Visoki šoli za organizacijo Kranj</i>
<i>1989 –1994</i>	<i>TVT Boris Kidrič – vodja kakovosti</i>

Posebnosti alergija na kemikalije

Podpis

Življenjepis v angleščini:

CURRICULUM VITAE

PERSONAL PARTICULARS

Name: Mark Ross Adams

Address: 63 Side St., Adelaide

Phone: (07) 355 5555

Date of Birth: 9 August 1970

ACADEMIC QUALIFICATIONS

Tertiary: Bachelor of Arts - English and Library Science

University of Queensland, 1989-1991

Secondary: Senior Certificate

Brisbane State High School, 1988

PROFESSIONAL SKILLS

Analytical skills

Ability to extract and process relevant information

Excellent knowledge of databanks

Effective time management

Ability to produce quality results while working under pressure

ADMINISTRATION

Accurate keyboard skills

Competent in general office procedures

Experienced in use of office equipment

- facsimile and microfiche*
- computer*
- photocopier*

Report writing

Banking and petty cash

COMMUNICATION

Liaison with management and staff

Liaison with clients and customers

Excellent telephone manner

Handling enquiries

PERSONAL CHARACTERISTICS

Analytical

Flexible

Well organised

EMPLOYMENT HISTORY

July 1990-Present: Part-time Driver/Shift Manager, Pizza Hut

Cashier

Staff Supervision

General Duties

Customer Service and Delivery

December 1989- Secretary, Z Marketing

General Office Procedures

Report Writing

Market Research

INTERESTS

Reading

Computers

REFEREES

Mr William Western

Z Marketing, Brisbane

Tel: (07) 378 7876

Ms Marion Rogers

Pizza Hut, Indooroopilly

Tel: (07) 354 1111

Priporočilo v angleščini:

IBS International Business School Ljubljana, Mencingerjeva 7, 1000 Ljubljana, Slovenia, phone 01/2811340, e-mail: info@ibs.si

To Whom It May Concern

Ljubljana, 3 December

2010

Mary Smith has been a student of the International Business School Ljubljana since October 2010. She has demonstrated excellent knowledge of English and Slovene languages. She is interested in her lectures and has passed her examinations with very good marks.

Mary Smith has also proved outstanding leadership abilities in her class although she is the youngest among thirty students. She has a strong sense of confidence and a charming attitude.

I believe Miss Smith exhibits many of the qualities that are essential to business students and business managers. Further education will help her develop these qualities therefore I sincerely recommend Mary Smith as the ideal candidate for further studies at your business school.

Sincerely,

Becky Cage, Ph.D.

Dean

3.5 Pregled sporočil

Preden dokument odpošljemo, bi ga morali dati v pregled vsaj enemu od sodelavcev. To je lahko neposredno nadrejeni, lahko pa tudi kakšna druga služba v podjetju ali sodelavec oziroma sodelavka. Na ta način se namreč izognemo vsebinskim in slovničnim napakam. Nekateri mislijo, da lahko slovnične napake popravi računalniški program za popravljanje napak. Ta program je za angleščino do neke mere dober, vendar kljub temu še prihaja do napak. V slovenščini pa se na ta način še ni možno izogniti slovničnim napakam. Med najpogostejšimi napakami, na katere je treba biti pozoren, so: manjkajoče informacije, nejasni stavki, nepravilno oblikovanje odstavkov, napačne besede, napake pri pisanju besed, pisanje števil, nepravilni razmaki pri pomišljajih, neujemanje samostalnika in glagola, velike začetnice, uporaba vejice, neenako zapisani naslovi poglavij, neenaki razmaki med odstavki, zapis datuma in tako naprej.

4. ETIKA PRI E-SPOROČANJU

4.1 Smernice za omrežni bonton

V kratkem času, ko si dopisujemo po e-pošti, so se razvila določena pravila omrežnega bontona.

Predvsem je treba upoštevati, da si lahko e-pošto, če ni posebej zaščiten, ogleduje vsak, torej pišemo sporočila tako, kot bi jih pisali na razglednico. Ne pišemo preveč čustvenih sporočil (pa naj gre za izbruhe ljubezni ali jeze). Po e-pošti ne sporočamo prav vsega.

Nekateri pošiljatelji radi opremijo pošto tako, da jim je treba potrditi, če smo sporočili odprli oziroma prebrali. Vendar pravijo, da 80 % prejemnikov zavrne možnost, da bi potrdila branje sporočila. Lahko si mislimo, zakaj: »Ne dovolim, da bi kdo od mene zahteval potrditev o branju.« Torej bodimo s takšnimi opcijami pri pošiljanju sporočil zelo selektivni in nikar ne opremljajmo s tem vse odposlane pošte. Lahko bi koga po nepotrebnem ujezili.

Pri e-sporočilih je treba še bolj paziti, da ne pišemo v jezi, kakor pa pri običajnih dopisih. Kaj lahko se zgodi, da nas kakšno sporočilo ujezi, hitro natipkamo jezen odgovor in za vedno pretrgamo stike s kakšno osebo, potem pa nam je za to žal. V takšnih primerih je veliko bolje, da namesto jeze uporabimo humor:

Neka študentka je že drugič prosila svojo profesorico, naj ji pošlje gradivo za predmet in ta ji je dvakrat poslala napačno zadevo. Vendar se študentka ni ujezila, ampak je še tretjič potrpežljivo razložila, da potrebuje drugo gradivo. Ker je imela študentka smisel za humor, se je sporočanje odvilo zelo uspešno:

From: Š Nataša

Sent: Wednesday, November 30, 2011 8:18 AM

To: Irena M

Subject: RE: gradivo

Pozdravljena,

hvala za poslano; vendar vas lepo prosim, če mi lahko pošljete gradivo za Trajnostni menedžment – mag. Dušana Gradnika.

Hvala in lep pozdrav,

Nataša

From: Irena M

Sent: Wednesday, November 30, 2011 10:15 AM

To: Š Nataša

Subject: RE: gradivo

Ojej, Nataša, se vam opravičujem. Včasih kaj pomešam. Mislite, da sem raztresena ali da sem stara ☺?

Lep pozdrav,

Irena

From: Š Nataša

Sent: Wednesday, November 30, 2011 10:18 AM

To: Irena M

Subject: RE: gradivo

Nič takega ne mislim ☺.

V tem času vam gotovo nagaja planet Merkur, saj ta vlada komunikaciji, prometu in telekomunikaciji, trgovini (prodaji, nakupu). V tem času je več nesreč, računalniki nagajajo, prodaja pada, opravimo slab nakup ipd. Za nekaj pa je le dober; za urejanje starih zadev, ki še niso razčiščene in pa za pospravljanje ☺.

Lep pozdrav in lep dan ☺.

Nataša

Na splošno sicer velja, da je treba biti s šalami ali s humornimi vložki previden. Pri pisanju nimamo možnosti nakazati, da gre za šalo; povrhu pa je humor različnih kultur in ljudi različen. Kar se nekomu zdi smešno, je lahko drugemu povsem nerazumljivo, neumno ali celo žaljivo. Res pa je, da se ljudje v anglofonskih kulturah radi pošalijo in na ta način ustvarijo prijetno in sproščeno atmosfero. V formalnih poslovnih sporočilih tudi ne uporabljamo smeška.

Danes se je zelo razširila navada, da skušamo enakopravnost spolov poudariti že pri pisnem komuniciranju. V slovenščini posebno pri pisanju o poklicih kar naprej uporabljamo tako moško kot žensko obliko poklica (in to potegne za sabo tudi uporabo ustreznih dvojnih oblik za povedke, pridevnike, zaimke itd.). Bolje, kot da ves čas uporabljamo po dva stavka ali izraza, da bi povedali isto zadevo, je, da takoj na začetku povemo, da bomo uporabljali eno obliko, pri čemer naj bralec razume, da mislimo na oba spola. Ženskam je enakopravnost pri pisanju prav malo mar - pomembno je, kar se godi v

praksi, zato bi pri e-sporočilih lahko ta nerodni način izražanja skrajšali na moško obliko, ki velja v takih primerih za nevtralno.

Tudi v ZDA in v Kanadi bi se lahko zgodilo, da bi se jim zdela uporaba zgolj moških oblik samostalnikov žaljiva ali netočna. Ampak tam gre samo za ustrezno obliko samostalnikov, zato je jezikovno lažje izraziti, da ne diskriminiramo žensk. Tako lahko na primer uporabimo besedo *chairperson* namesto *chairman*.

Pri branju e-sporočil ljudje niso tako natančni glede slovnice in napak v pisanju, kot so bili včasih pri tipkanih dopisih. Prav je, da smo tolerantni, vendar pa to ne pomeni, da ni treba vsakega sporočila pred pošiljanjem še enkrat prebrati, popraviti slovničnih in tipkarskih napak, paziti na pravilen besedni red v stavku in tako naprej. Pri tem nam lahko pomaga orodje za ugotavljanje napak, vendar to v slovenščini ne pomaga prav veliko. V angleščini je preverjanje nekoliko učinkovitejše, čeprav tudi ne stoodstotno.

Pri e-sporočanju je treba biti zelo varčen s priponkami. Marsikdo nerad odpre še priponko in tam prebere vse od a do ž o določeni problematiki. Ljudje mnogo bolj cenijo, če jim na kratko opišemo tisto, kar smo jim na dolgo in široko želeli poslati v priponki. Seveda je možno, da se bo komu to zdelo subjektivno, vendar veliko bralcev prebere samo sporočilo na zaslonu. Vendar pa se lahko tudi takšni subjektivnosti izognemo tako, da v sporočilo nalepimo tisto, kar bi sicer poslali s priponko.

Če na vsak način želimo nekaj poslati s priponko, potem naj bo skrajšano na minimum in o tem posebej opozorimo bralca. Priporočajo, naj tudi predlagamo bralcu, kaj naj naredi s priponko: jo shrani, posreduje, komentira in podobno. V angleščini:

We would like to know your comments by Tuesday this week.

I have attached minutes of our last meeting. Can you please forward it to John?

Ko dodajamo priponke, lahko v angleščini uporabimo katero od naslednjih fraz:

Enclosed please find...,

Please refer to the attachment,

Please find attached ...,

I am sending you ...as a PDF file.

Priponke radi obljubimo, na koncu pa jih pozabimo priložiti. Zato je bolje, če najprej vnesemo v e-sporočilo priponko, nato besedilo in šele na koncu pošiljateljev naslov. Če pa na priponko pozabimo in se potem spomnimo, da je nismo priložili, jo priložimo čim prej in odpošljemo z opravičilom. V angleščini lahko rečemo *I am sorry that I forgot to attach John's message in my previous mail. Here it is.* Ali, če nismo prejeli obljubljenih priponk:

Did you mean to send me the minutes? They were not attached. Would you mind sending them again?

Preden posredujemo ali kopiramo sporočilo, ki ga nismo sami napisali, komu drugemu, je bolje, da to osebo vprašamo, če smemo posredovati sporočilo. Če prejmemo zelo pomembno, vendar pa kontroverzno sporočilo, ki ga je mogoče razumeti na več načinov, razmislimo, če se s to osebo ne bi raje pogovorili osebno, da ne bo prišlo do nepotrebnih nesporazumov.

V sporočilih bodimo pozitivni. Če dobimo kakšno sporočilo in nanj ne odgovorimo, pa nam potem pošiljatelj očita: *“Poslal sem vam sporočilo, pa nanj niste niti odgovorili”*, lahko odgovorimo takole:

Zaradi velikega števila prejete e-pošte ne moremo odgovarjati na vsa sporočila.

Lahko pa tudi takole (in tako je lepše):

Z zanimanjem prebiramo sporočila strank, čeprav ne moremo na vsa individualno odgovoriti. Hvala, ker ste nam s svojim sporočilom osvetlili tudi to stran našega dela.

V e-sporočilih ne pišemo besed z veliko začetnico, saj to daje vtis, da kričimo na prejemnika. Vendar pa v stavkih seveda uporabljamo velike začetnice v skladu s pravopisnimi pravili (nekateri pisci sporočil mislijo, da tudi velikih začetnic in ločil ni treba uporabljati).

4.2 Prejemnikom prijazna sporočila

Da bodo naša e-sporočila prijazna za naslovnike, moramo ob pisanju razmišljati o naslovnikih, ki jim sporočila pošiljamo. To pomeni, da razmislimo, kdaj bomo e-sporočanje uporabili in kdaj ne, kako bomo sestavili sporočilo, kdaj bomo pisali formalno in kdaj neformalno, o upoštevanju pravil mrežnega bontona in kako bomo ravnali s prilogami (Schroevers, 2010).

E-sporočila pošiljamo, če moramo hitro poslati ali pridobiti informacijo, če je e-sporočanje v določenem primeru v navadi, če potrebujemo pisni dokaz, da smo poslali informacijo, če pošiljamo sporočila več naslovnikom naenkrat. Včasih lahko tudi e-sporočanje vzame kar precej časa, zato gre hitreje, če uporabimo telefon. Nekaterim ljudem na zelo visokih položajih ne moremo poslati e-sporočila, ampak etiketa zahteva, da pošljemo skrbno sestavljen dopis. Bolje pa je, da za sporočanje v azijske države uporabimo e-pošto, ker je sporazumevanje po telefonu zaradi jezikovnih preprek lahko zelo težavno.

E-sporočil ne pošiljamo zlasti v primerih, ko gre za osebne, občutljive zadeve, ki bi lahko koga prizadele ali vsebujejo zaupne informacije kot npr. poslovne skrivnosti ali odpuščanje ali zaposlovanje delavcev. Tudi v primerih, ko potrebujemo takojšen odgovor ali želimo izvesti *brainstorming* ali resno diskusijo, je bolje sklicati sestanek.

4.3 Sestava sporočila

Ljudje, ki dobijo veliko sporočil, ne berejo besede za besedo, ampak preletijo najprej naziv pošiljatelja, potem zadevo sporočila in se že tedaj odločijo, kaj bodo prebrali. Se pravi, da je naslovnika sporočila treba prepričati dvakrat: že v naslovu, potem pa še z vsebino sporočila.

Zaradi hitrega načina branja e-sporočil je pomembno, da so ta kratka in da že takoj v prvem stavku pričnemo z dejstvi. Priporoča se, da pišemo v obrnjenem piramidnem stilu, da torej najprej navedemo zaključek, nato pa podamo podrobnosti. Uporabljati je treba kratke, preproste stavke in urediti vsebino v logične odstavke. Priporočljivo je, da se pri pisanju e-sporočil izogibamo dolgim besedilom. Kratka sporočila naj bodo napisana v velikosti enega zaslona, dolga pa največ za štiri zaslone. Če oblikujemo sporočila kot sezname, je to lahko v pomoč vsem, ki sporočila le preletijo. Nekaterim ljudem se zdi, da naredijo sporočilo preglednejše, če poudarjajo besede, jih podčrtujejo, pišejo s poševnimi črkami itd. Kakšno besedo se kdaj lahko poudari. Uporaba vseh treh načinov poudarjanja pa naredijo celotno sporočilo nepregledno in preveč okrašeno.

Nekaj konkretnih priporočil, kako skrajšamo e-sporočila:

- črtamo zadnji odstavek, ki smo ga napisali kot povzetek in ga združimo s sporočilom v prvem odstavku,
- črtamo nepotrebne pridevnike,
- zamenjamo dolge besede in tujke,
- črtamo klišeje (*in to je uradno, na osnovi zakona, v skladu s pozitivnim pravom...*).

Pri pisanju e-sporočil velja načelo »*Less is more*« - bolje napisati manj, na kratko, preprosto, v preprostem, vsakdanjem jeziku, neposredno. Ampak bistveno je seveda treba napisati, saj sicer lahko pride do nesporazuma kot v spodnjem primeru:

----- Original Message -----

From: Irena M

To: joze.u@gmail.com

Sent: Tuesday, May 25, 2010 6:43 PM

Subject: sodelovanje

Jože,

pošiljam ti obrazec »izjava« in te prosim, če ga izpolniš in pošlješ na naslov: IBS Mednarodna poslovna šola Ljubljana, Mencingerjeva 7, 1000 Ljubljana. In prosim, priloži še fotokopijo svoje odločbe, da si v pokoju.

Lep pozdrav,

Irena

From: Joze U

To: irena M

Najbrž je pomota. Še nisem v pokoju.

L.p.

----- Original Message -----

From: Irena M

To: 'Jože U

Sent: Wednesday, May 19, 2010 7:14 PM

Subject: hvala

Jože,

oprosti, ampak ne vem, zakaj se mi je zdelo, da si že v pokoju.

Hvala in lep pozdrav,

Irena

From: Joze U

To: irena M

Jaz nisem pravi. Poiščite pravi naslov.

Jože U

Oba dopisovalca sta uporabila zelo malo besed, Jože še manj kot Irena. Ker ji je čisto na kratko odgovoril, da še ni v pokoju, je ona mislila, da je užaljen in se mu je opravičila. Šele potem ji je on sporočil, da ni pravi (= da ni tisti, ki mu je želela poslati informacijo). Ona je šele zdaj ugotovila, da je pisarila napačnemu človeku, ki je imel slučajno isto ime kot oseba, ki ji je želela nekaj sporočiti.

Kadar pišemo v druge države, se moramo zavedati, da obstajajo razlike v medkulturnem komuniciranju. Tako na primer prevladuje mnenje, da so poslovneži v Veliki Britaniji vljudni, severni Američani neposredni in optimistični, Nemci bolj neposredni kot Britanci itd.

Narečni izrazi pri formalnem dopisovanju niso zaželeni. Tudi če se s pripadniki drugih narodov dobro poznamo in razumemo, je treba dvakrat premisliti, preden jih (ne) uporabimo. Narečnih izrazov namreč ne pozna vsak, zato lahko pride do nerazumevanja sporočila. Tudi v slovenščini je bolje, če ne krajšamo izrazov (tako kot pri sms-sporočilih), ampak jih izpisujemo v pravilni slovenščini, še posebej, če je oseba, ki ji pišemo, nekaj let starejša od nas.

5. OBLIKOVANJE IN PISANJE E-SPOROČIL

5.1 Posebnosti e-sporočanja

Podjetja uporabljajo elektronsko pošto za komuniciranje s sodelavci, dobavitelji, strankami, po e-pošti prenašajo splošne poslovne dokumente, obvestila, zapisnike, prodajne dogovore, obrazce in vrsto drugih transakcij in dokumentov. Marsikje imajo že tudi elektronske časopise. Edino, česar se ne da pošiljati po elektronski pošti, so osebna sporočila in tajni podatki. Zelo neodgovorno je pošiljanje e-sporočil, v katerih pisci opravljajo tretjo osebo, saj ta pošta zlahka pride v roke ravno tej osebi.

E-sporočila namreč nikakor ne pomenijo, da jih ne bo bral nihče razen tistega, ki sporočilo odpošlje, in tistega, ki ga prejme. Dostop do sporočil imajo omrežni administratorji, v veliko primerih pa tudi nadrejeni v podjetjih. Escojeva navaja podatek (Escoe, 2001, 94), da 36 % nadrejenih občasno pregleduje e-pošto svojih podrejenih. Ali je to lepo in prav oziroma ali imajo do tega pravico, je drugo vprašanje, vendar se je treba zavedati, da bi lahko kdo e-sporočila podal kot dokaze v tožbi proti neki stranki.

E-sporočila se pišejo nekoliko drugače kot dopisi. Predvsem so navadno nekoliko manj formalna kot papirnati dopisi in prevzemajo nekatere elemente in značilnosti SMS-sporočil. Dejstvo je, da z ekrana beremo drugače kot s papirja in da je treba temu prilagoditi tudi stil pisanja. Pri tem je osnovno načelo, da mislimo na bralca – prejemnika e-sporočila (Dorner, 2002).

Čeprav je pisanje e-sporočil tako vsakdanje, ne moremo trditi, da so sporočila tudi vljudno in lepo napisana in oblikovanja.

Najpogostejše napake, ki nastajajo pri e-pošti, so:

- pošiljanje sporočil ne da bi jih še enkrat prebrali in pregledali, ali vsebujejo slovnične napake (pisanje brez velikih začetnic ali z velikimi začetnicami na napačnih mestih, pravopisne napake),
- pošiljanje predolгих sporočil,
- pošiljanje sporočil prevelikemu številu oseb ali pošiljanje sporočil več osebam skupaj namesto vsaki posebej,
- veliko oseb se na sporočila ne podpisuje,
- nekateri preveč uporabljajo svoj specifični humor, ki se drugim sploh ne zdi smešen,
- pisanje z velikimi črkami, kar učinkuje kot vpitje.

5.2 Označba zadeve

Označba zadeve pri e-sporočanju je pomembna. Tisti, ki prejmejo veliko elektronske pošte, ob pregledu sproti odstranjujejo sporočila, ki se jim ne zdijo pomembna, in največkrat se odločajo na osnovi nekaj besed, ki so navedene v zadevi, in na osnovi pošiljatelja. Kljub temu pa je to eden najbolj zanemarjenih delov e-sporočil (Schroevers, 2010, 6).

Zadevo napišemo tako, da v čim krajši obliki povzamemo vsebino oziroma bistvo sporočila. Pri tem se je treba izogibati preveč splošnim besedam kot npr. organizacija, prenova ipd. Z besedo, ki jo vpišemo pod rubriko »zadeva«, skušamo motivirati prejemnika, da sporočilo odpre, zato uporabimo eno ali dve besedi, značilni za sporočilo. Če dobro izberemo oznako zadeve, prejemniku tudi ni treba iskati lastne oznake oziroma gesla, pod katerim bo sporočilo morda arhiviral.

Če večkrat odgovorimo na e-sporočilo, ki se nanaša na isto vsebino, je dobro, da občasno prekinemo verigo in začnemo z novim dopisom.

5.3 Pozdrav na začetku sporočila

Pozdrav oziroma začetek sporočila je lahko čisto formalen, lahko pa tudi manj, odvisno od tega, kako dobro poznamo naslovnika in v kakšnih odnosih smo z njim, pa tudi od tega, kam pišemo. Mnogi Angleži in večina Američanov v e-sporočilih hitro preide na pozdrave z osebnim imenom, v Nemčiji pa to še ni zelo v navadi. Če dobimo e-sporočilo, podpisano samo z osebnim imenom pošiljatelja, tudi sami odgovorimo s svojim osebnim imenom in ne z imenom in priimkom (to zveni zadržano). Če želimo oziroma je v naši državi običajno, da se z ljudmi kličemo po imenu, lahko osebi, ki nas vika in naziva s priimkom ali celo znanstvenim naslovom, prvi predlagamo manj formalen način komuniciranja tako, da napišemo: »*Dear John (if I may)*«.

Med najbolj splošnimi načini formalnega naslavljanja oseb, ki jih ne poznamo, so besede kot:

Spoštovani,

Spoštovani gospod/gospa Majer,

Spoštovani gospod/gospa dr. Majer.

Vendar pa je beseda »*Spoštovani*« precej formalna, zato bi lahko namesto nje velikokrat uporabili tudi besedo »*Dragi/draga*«. Angleži vedno uporabljajo besedo »*dear*«, ki je prešla že v frazo, zakaj je torej ne bi tudi mi in bi s tem nekoliko zmanjšali zapetost?

Če osebo poznamo, jo naslavljamo z:

»*Dragi Tone, Martina*« ali

»*Janez, pozdravljen*« ali uporabimo kot naslov tudi samo osebno ime:

»*Francka*« ali pa

»*Lep pozdrav vsem*«

»*Dragi sodelavci*«.

Podobno naslavljamo tudi v angleščini:

»*Dear Tony*«

»*Dear Tina*«

»*Hi, John*«

»*Hello, Joseph*«

»*James*«

»*Hi everyone*«

»*Dear Colleagues*«.

V slovenščini in v angleščini grdo zveni, če osebo naslavljamo z imenom in priimkom. Vendar v določenih primerih lahko uporabimo to konstrukcijo – če namreč ne poznamo spola osebe: *Dear Mariko Fujitsu* (Mariko je osebno žensko ime, Fujitsu je priimek).

Pozdravni nagovor spada k e-sporočilu. Vendar si e-sporočila včasih zelo hitro sledijo in v takem primeru lahko pozdrav tudi izpustimo in odgovorimo samo z dejstvom oziroma odgovorom, ki ga pošiljatelj pričakuje. To je posebej sprejemljivo, če se ljudje, ki si pošiljajo sporočila, med seboj dobro poznajo, med sodelavci in prijatelji.

Če ne vemo, kako bi nekoga nagovorili, se ravnamo po tem, kako je on nagovoril nas.

Pri pisanju e-sporočil nam lahko povzročajo probleme okrajšave in ločila. V slovenščini postavljamo za naslovom vejico:

Spoštovani gospod Petelin,

(klicaj je preveč močno ločilo in bi se ga bilo treba izogibati).

V britanski angleščini navadno lahko izpustimo pike kot ločila:

Dear Mr Snowdon

V angleških sporočilih, namenjenih v druge države, pa delamo pri okrajšavah pike, za naslovom pa vejice ali dvopičje:

Dear Mr. Snowdon, ali

Ladies and Gentlemen:

5.4 Začetni stavki

Začetni stavki v slovenskih e-sporočilih:

Z ozirom na vaše nedavno sporočilo vas obveščam ...

Glede na vašo prošnjo za informacije ...

Pišem vam v zvezi z vašim naročilom številka ...

Želeli bi vas vprašati ...

Vaše ime in e-naslov sem dobil od ...

Želel bi potrditi prejem in se vam zahvaliti, ker ...

Začetni stavki v angleških e-sporočilih:

I am writing with regard to your recent e-mail ...

Referring to your request for information ...

I am writing with reference to your order number ...

We would like to ask you ...

Your name was given to me by ...

I would like to confirm that I have received ...

Navanje vzroka za pisanje v slovenščini:

Pišem vam zaradi ...

Kakor sva se dogovorila v telefonskem razgovoru ...

Kakor ste prosili v sporočilu z dne ...

Radi bi vas obvestili o ...

Radi bi vas opozorili na naslednje ...

Hvala za vaše sporočilo in zanimanje za ...

Hvala za povpraševanje, ki ste ga poslali preko naše spletne strani.

Navanje vzroka za pisanje v angleščini:

My reason for contacting you is ...

As we agreed during our phone call ...
As requested in your mail of ...
We would like to inform you about ...
We would like to draw your attention to the following ...
Thank you for your e-mail and your interest in ...
Thank you for the enquiry you made via our website.

V slovenščini se prvi stavek začne z malo začetnico, v angleščini pa z veliko.

Tako v slovenščini kot v angleščini je lepo in se zmanjša formalnost dopisa, če ga začnemo in končamo s kratkim »small talk«, torej z nekaj besedami, s katerimi izrazimo prijaznost, osebno zanimanje in podobno:

Dragi John,

upam, da sta s Petrom hitro in prijetno pripotovala v Anglijo in da sta imela dobro povezavo tudi za naprej v Staffordshire.

In kako gre tvoji ženi in otrokom? Prosim, pozdravi jih.

Dear John,

I hope that you and Peter had a pleasant flight to England and that you got a good connecting train to Staffordshire.

And how are your wife and children? Please give them my warm regards.

5.5 Zaključek sporočila

V zaključku sporočila lahko izrazimo zahvalo, upanje, da bo naslovnik naredil nekaj za nas (pričakovanje je zelo močan izraz in je bolje, da se ga izogibamo), prošnjo za čim hitrejši odgovor, ponudbo za dodatne informacije ali storitve, lahko napovemo, da bomo za naslovnika nekaj naredili, lahko zaključimo bolj neformalno.

Primeri zaključkov e-sporočil v slovenščini:

Upam, da se mi boste kmalu spet oglasili.
Komaj čakamo, da vas pozdravimo v Ljubljani.

*Upamo, da smo vam pomagali.
Hvala, ker ste nam poslali sporočilo.
Vnaprej hvala za sodelovanje.
Hvala za čim prejšnji odgovor.
Upamo, da nam boste čim prej poslali informacije.
Če potrebujete še kakšne informacije, vam bomo z veseljem pomagali.
Prosim, povejte, če potrebujete še kakšne podrobnosti.
Upam, da se lahko v zvezi s tem kasneje še obrnem na vas.
Z veseljem vam bomo posredovali nadaljnje informacije.
Lep konec tedna.*

Primeri zaključkov e-sporočil v angleščini:

*I look forward to hearing from you soon.
We look forward to welcoming you in Ljubljana.
We hope we have been of help to you.
Thank you for your interest in our company.
Thank you in advance for your cooperation.
We would be grateful for an early reply.
We look forward to receiving this information as soon as possible.
I would appreciate a reply as soon as possible.
Should you need any further information we will be happy to assist you.
Please let us know if you need any more details.
I hope I can contact you later on this matter.
We will be glad to provide you with further information.
Please feel free to contact me.
If you would like more details just let me know.
Have a nice weekend.*

Zaključek mora biti v enakem duhu kot pozdrav: če je ta formalen, naj bo tudi zaključek in obratno.

5.6 Podpis

Podpisovanje v mednarodnih e-sporočilih mora biti v skladu z mednarodnimi standardi. To pomeni, da najprej navedemo svoje ime in priimek, nato naziv podjetja, ulico in številko, mesto, državo, telefon, faks, e-naslov in spletno stran:

Jasna Marinc

IBS International Business School Ljubljana

Mencingerjeva 7

1000 Ljubljana

Slovenia

Tel.+386 1 2811340

Fax +386 1 2811339

E-mail: info@ibs.si

www.ibs.si

6. NAJPOGOSTEJŠA POSLOVNA IN URADNA E-SPOROČILA

Po e-pošti najpogosteje:

- prosimo za informacije,
- poizvedujemo za določenimi zadevami,
- se dogovarjamo,
- zavračamo prošnje,
- pošiljamo pritožbe in opravičila,
- pošiljamo ponudbe.

Prošnja za informacije ali za pridobitev kakšne ugodnosti:

Zadeva: Prošnja za naslov predavatelja

Spoštovani,

pri predmetu Državna uprava potrebujem pomoč. Zanima me, ali lahko dobim naslov, kam se lahko obrnem za nasvet. Hvala že vnaprej.

Lep pozdrav,

Ime in priimek

Uporabne fraze za slovenska sporočila:

Na vaši spletni strani sem opazila, da prodajate...

Vidim, da proizvajate...

Prosim, sporočite podatke o vaših cenah, popustih, načinu plačila in rokih dobave.

Uporabne fraze za angleška sporočila:

I was interested to see your web site on...

I understand that you are producers of

Please send full details of your prices, discounts, terms of payment and delivery times.

Ko pišemo v angleščini, je treba uporabljati vljudnostne oblike, ki so veliko bolj posredne kakor na primer v slovenščini. Bolj vljudno je, če uporabimo *could* kot *can* in *might*

namesto *may*. V veliko jezikih je treba biti zelo previden z besedami, ki povedo stranki, kaj želimo. Tako v anglofonskih kot v romanskih državah so izrazi kot *I want*, *voglio*, *je veux* in tako naprej neolikane. Treba je reči *I would like to*, *I would be grateful if you could*, *volevo*, *je voudrai* itd. Angleži tudi zelo redko direktno rečejo, da kakšne stvari ne marajo ali nočejo. To povedo posredno: *I wonder if this is the best solution ...*

Poizvedovanje – rezervacija hotela:

Zadeva: Rezervacija hotela

Spoštovani,

želela bi rezervirati sobe za 10 naših sodelavcev, ki bodo obiskali sejem sodobne elektronike v Londonu. Prispeli bodo v ponedeljek, 20. aprila, odšli pa v četrtek, 24. aprila 2011. Naši uslužbenci bodo potrebovali sobo z zajtrkom. Račun, prosimo, izstavite na Felix d.o.o., Kettejeva 8, 1000 Ljubljana, Slovenija.

Zanima nas tudi, ali bi nam po potrebi lahko dali v najem sejno sobo za sestanek približno 30 oseb. V sejni sobi naj bi bil dostop do interneta in table.

Prosim, če lahko čim prej potrdite možnost rezervacije in mi sporočite cene.

Hvala in lep pozdrav,

Ime in priimek

Naslov podjetja

Subject: Hotel and technical equipment reservation

Dear Sir or Madam

I would like to make a booking for 10 employees of our company who will visit the Fair of Contemporary Electronics in London. They will arrive on Monday, 20th April in the afternoon and leave on Thursday, 24th April in the morning. Our employees will need rooms with breakfast. Please send the invoice to Felix d.o.o., Kettejeva 8, 1000

Ljubljana, Slovenia.

We would also like to know if you could provide a conference room for a meeting of approximately 30 people. The conference room should be equipped with Internet access and whiteboard or flipchart.

Could you please inform me on the availability of rooms and let me know the prices.

Thank you and best regards,

Julija Franko

Felix d.o.o.

Še nekaj uporabnih fraz:

Ali lahko za skupino 10 oseb ponudite popust?

Can you offer a discount for a group of ten?

Žal moram stornirati rezervacijo v vašem hotelu.

Unfortunately I must cancel our reservation at your hotel.

Želela bi rezervirati konferenčno dvorano za 50 oseb. Ali je možna postavitve miz v obliki črke U?

I would like to book a conference hall for 50 persons. Is it possible to have seating in a U-shape?

Ali nas lahko obvestite, koliko bi znašali stroški za 4 ure, če bi najeli še en dodaten projektor in tablo?

Could you inform us about the costs of hiring one more beamer and flip-chart for 4 hours?

Poizvedovanje v slovenščini:

Spoštovani,

podjetje Karat, d.o.o., Ljubljana, Slovenija, išče ponudbe za nakup pisarniških stolov in

miz. Ali vas lahko prosim, da nam pošljete ponudbo, če vas zanima sodelovanje z nami? Prilagamo podrobno specifikacijo naših potreb. Prosim, upoštevajte, da podjetje Karat, d.o.o. ne želi delati s proizvodi, ki so povezani z okoljskimi tveganji v procesu proizvodnje ali vzdrževanja materialov.

Ponudbe pričakujemo do 18. maja 2011.

Če potrebujete še kakšno informacijo, me prosim, pokličite.

Lep pozdrav,

*Andrej Tepic
Karat, d.o.o.*

Poizvedovanje v angleščini:

Dear Sir or Madam

Karat, d.o.o., Ljubljana, Slovenia, is seeking bids for the purchase of office chairs and tables. May I ask you to send us your bid if you are interested?

Detailed specification is enclosed. Please note that Karat, d.o.o. does not wish to work with products that are associated with environmental hazards in the production or maintainance of materials.

The deadline for bids is 18 May 2011.

Feel free to contact me if you need more information.

Yours faithfully,

*Andrej Tepic
Karat, d.o.o.*

Dogovarjanje v slovenščini

V poslovnem svetu se po e-pošti dogovarjamo za sestanke, obiske, kvaliteto proizvodov ali storitev in podobno.

Spoštovani člani kolegija,

sklicujem sestanek kolegija dne 12. 5. 2011 ob 11. uri v naši sejni sobi. Na sestanek je povabljen tudi predstavnik podjetja Mardi International, ki nam bo prikazal, kako naj bi spremenili prodajo naših storitev na nemškem trgu. Prosim, da me danes do 16. ure obvestite, ali se boste sestanka zanesljivo udeležili, da vam potem lahko pošljem dnevni red.

*Lep pozdrav,
Andrej Tepic*

Dogovarjanje v angleščini

Dear department managers,

I am setting up a meeting at May 12 2013 at 11.00 in our conference room. I have invited to the meeting a representative of Mardi International who will explain how we should change the purchase of our services on German market. Please let me know (till 4 p.m. today) if you are able to attend the meeting so I can circulate the agenda.

*Best regards,
Andrej Tepic*

Še nekaj koristnih izrazov v angleščini:

I am writing to arrange a time for our meeting. Could we meet on Wednesday, September 30, in the afternoon at 3 p.m.?

Looking forward to meeting you next week.

Please let me know if there is anything I can prepare.

Thank you for your invitation. Unfortunately, I have another appointment on that day. But please let me know how it went.

In the case any reports arise from the discussion on my department, I would be most grateful to receive a copy. I hope we will have the opportunity to meet on another occasion in the near future.

I am not available for meeting on that day, but would 3 p.m. on Friday suit you?

Please accept my sincere apologies for cancelling our appointment on such short notice.

Da se ne bi zgrešili

Če potrebujete dodatne informacije o potovanju ali o naši firmi, prosim, pokličite, pošljite faks ali e-pošto neposredno meni. Ko pridete, vprašajte zame na recepciji.

If you need additional information about your travelling or about our company, please call, fax or e-mail me directly. When you arrive, just ask for me at reception.

Odpoved dogovora v slovenščini

Kadar odpovemo kakšen dogodek, moramo to udeležencem javiti čim prej in čim bolj vljudno:

Spoštovani,

žal vas moram obvestiti, da današnje predavanje dr. Neelu Neerampuzha odpade, ker predavateljica zaradi letališke stavke v New Delhiju ni uspela pravočasno priti v Slovenijo. Opravičujemo se vam, če smo vam s tem povzročili morebitne nevšečnosti.

Lep pozdrav,

Andrej Tepic

Odpoved dogovora v angleščini:

Dear Sirs,

We are sorry to inform you that today's lecture of Dr. Neelu Neerampuzha has to be cancelled. Professor Neerampuzha could not arrive to Slovenia in time because of the strike at the Airport of New Delhi. We apologise for any inconvenience caused.

Sincerely yours

Andrej Tepic

Vabilo na sestanek v slovenščini

Ko vabimo sodelavce na sestanek, natančno označimo čas in kraj sestanka, navedemo dnevni red in priložimo gradivo kot priloge (če je potrebno):

Spoštovani,

obveščam vas, da bomo imeli sejo upravnega odbora v torek, 12. 8. 2013, ob 11. uri v sejni sobi podjetja.

Dnevni red:

- 1) potrditev zapisnika 3. seje*
- 2) priprava mednarodne konference v januarju 2012*
- 3) poročilo finančnega direktorja*
- 4) razno*

Lep pozdrav,

Andrej Tepic

Vabilo na sestanek v angleščini:

Dear all,

I am informing you that the meeting of the management board will be on Tuesday, 12th August 2011 at 11.00 a.m. in the conference room of our firm.

Agenda:

- 1) Approval of the minutes of the third meeting*
- 2) Preparation of the international conference in January 2012*
- 3) Report of the financial director*
- 4) AOB*

*Best regards,
Andrej Tepic*

Zraven lahko dodamo še na primer:

V prilogi pošiljam zapisnik prejšnje seje.

Attached are the minutes of the last meeting.

Zavrnitev prošnje v slovenščini

Pri zavrnitvah prošenj je treba paziti, da pošljemo jasno sporočilo o zavrnitvi, hkrati pa ostajamo vljudni in prijazni. V poslovnem svetu si moramo zagotoviti, da bodo stranke še želele naše proizvode ali storitve. Najprej lahko povemo kakšno pozitivno opombo, nato pa razložimo, zakaj ne moremo izpolniti prošnje. Navedemo logične razloge, nato pa napišemo zavrnitev, ki mora biti tako jasna, da se izognemo nadaljnjemu razpravljanju o temi. Sledi odstavek, s katerim izrazimo zanimanje za stranko, na koncu pa dodamo še kakšno prijazno sporočilo.

Spoštovani gospod Galwin,

hvala, ker ste se prijavili na razpis za direktorja kadrovske službe, za katerega smo prejeli 60 prošenj. Žal vas moramo obvestiti, da niste bili izbrani v ožji krog kandidatov. Prijavilo se je toliko oseb z ustrezno izobrazbo in izkušnjami, da nismo mogli povabiti na razgovor vseh. Zahvaljujemo se vam, da ste pokazali zanimanje za naše podjetje in upamo, da se boste prijavili ob drugi priliki, ko bomo spet iskali sodelavce.

*Lep pozdrav,
Andrej Tepic
direktor*

Zavrnitev prošnje v angleščini:

Dear Mr. Galwin

Thank you for having submitted your application for the director of our personnel department for which we have received a total of 60 applications.

I regret to inform you that your application has not been selected for interview. We received so many applications with appropriate education and work experience that we could not invite all the applicants. Thank you for showing interest in our firm. We hope that you will apply next time when we seek for employees.

*Best regards
Andrej Tepic
Director*

Nekaj uporabnih izrazov v angleščini:

Thank you for bringing this matter to my attention.

With regard to your request, we are unfortunately not able to ...

As we are bound by legal regulations ...

We very much hope you will continue to use our services in the future.

Pritožba v slovenščini

Tudi za pritožbo, poslano po e-pošti, velja, naj bo olikana in naj vsebuje samo logične razloge, ne pa izbruhov jeze in ogorčenja.

Spoštovani,

pišem vam v zvezi z našim naročilom št. 510/2011, v katerem smo vas prosili za dobavo treh tabel, vi pa ste nam jih poslali pet. Table tudi niso v dimenzijah, ki smo jih naročili. To nam je povzročilo precejšnje težave, ker smo stare že odstranili, novih pa zdaj nimamo. Če nam jih do jutri ne boste dostavili, bomo prisiljeni preklicati naročilo in kupiti artikle pri drugem podjetju. Upam, da se boste čim prej odzvali na naš dopis.

*Lep pozdrav,
Andrej Tepic
direktor*

Pritožba v angleščini

Dear Sirs

I am writing with regard to our order no. 510/2011 in which we asked for three boards while you sent five. The boards do not have dimensions defined in our order. This has caused us considerable difficulties because we had already removed the old ones. If you cannot deliver the boards till tomorrow we will have no choice but to cancel our order and buy the boards in another firm. We hope that you will deal with this matter promptly.

*Yours sincerely
Andrej Tepic
Director*

Še nekaj uporabnih fraz v angleščini:

We regret to inform you that the products we received yesterday were below the standard we expected.

Please replace the damaged products as soon as possible.

We wish to inform you that there is an error in the consignment we received yesterday.

Odgovor na pritožbo v slovenščini:

Spoštovani,

opravičujemo se vam zaradi napake in vas obveščamo, da vam bomo dostavili table, ki ste jih naročili, danes do 12.00.

Do težave je prišlo zato, ker je odgovorni uslužbenec pomešal dve naročili. Za napako smo krivi sami in res obžalujemo, da je do nje prišlo.

Upamo, da ta neljubi zaplet ne bo vplival na naše nadaljnje poslovne stike.

Še enkrat se vam iskreno opravičujemo.

*Lep pozdrav,
Andrej Tepic
direktor*

Odgovor na pritožbo v angleščini:

Dear Sirs,

We apologize for our mistake and would like to inform you that the boards you ordered will be delivered today till 12.00.

The failure happened because our employee who is responsible for this task, mixed two orders. The fault is entirely ours and we really regret that it occurred.

We do hope that this unfortunate delivery will not influence our future business connections.

Once again, my sincere apologies.

*Best regards,
Andrej Tepic
Director*

Odgovarjanje na e-pošto

Vsak dan dobimo ogromno e-pošte in vprašanje je, ali nam je treba na vsa sporočila odgovarjati.

Če gre za komuniciranje s poslovnimi partnerji ali z osebami, ki so nam nadrejene, moramo na sporočila praviloma odgovoriti. Tudi če nam na primer nekdo samo pošlje kakšno obvestilo:

Spoštovani,

obveščam vas, da se jutri ne bom mogel udeležiti sestanka Komisije za kakovost.

*Lep pozdrav,
Andrej Tepic
direktor*

je lepo, če osebi pokažemo, da smo obvestilo prejeli:

Prejela, hvala.

*Lep pozdrav,
Martina Birc*

Če nam gre za uspeh skupnega projekta, za katerega obstajajo časovni limiti, bodimo pri odgovarjanju na e-sporočila zelo konkretni in dajajmo preprosta navodila namesto, da razmišljamo, kako ljudje nimajo pojma o izpolnjevanju računalniških obrazcev:

Dear Partners,

I'm writing to ask you to verify that I included the budget of your company in the correct way in EPSS link.

Please connect directly to : <https://www.epss.com>

Partner username : AJQBQ7I6P8m

Partner password : beCOME2partner

Select "Proceed" and then select Part A on the Menu Bar

Click on the little white square close to the " A3_1 name of your company" indication and download the A3_1 pdf budget file.

Please check and verify that everything is correct, by comparison with the Budget collector sent SG last week. Please, pay particular attention to the Total budget and to the Requested EU contribution.

I'm waiting for your check result by the end of tomorrow.

*Thank you very much
Cecilia*

Pač pa nam ni treba odgovarjati na razne ponudbe (na primer za nakup novih proizvodov ali storitev), na sporočila prijateljev, ki nam pošiljajo kakšne duhovne misli, lepe slike narave, modre izreke in podobno. Če nam je kakšna stvar tako všeč, da želimo o njej nekaj reči, lahko odgovorimo. Nujen pa odgovor ni.

Če nam po e-pošti sporočajo, da smo zadeli glavni dobiček na loteriji, da bi nekdo rad vložil v naše podjetje 1.000.000 dolarjev, da so pripravljene objaviti naš znanstveni članek v najvišje indeksirani tuji reviji (če pošljemo svoje osebne podatke in plačamo na primer 50 dolarjev na stran) ali če nam bežni znanec sporoča, da so mu ukradli vse kreditne kartice in ves denar in nas prosi, da mu ga nakažemo, na taka sporočila seveda ne odgovarjamo, ker gre za lažno sporočilo ali vdor hekerjev v osebno pošto neke osebe.

Če pošiljamo propagandna sporočila, bomo slej ko prej koga ujezili in nam bo jezno napisal/a, naj s tem prenehamo. V takem primeru se spodobi, da se opravičimo:

On 18.10.2011 10:39, IBS wrote:

Spoštovani gospod K,

opravičujem se vam zaradi e-sporočila. Prosil sem sodelavca, da vaše podjetje izbriše iz baze podatkov, na katere pošiljamo reklame, tako da vas ne bomo več nadlegovali. Tudi nad vašimi besedami sem se zamislil, vendar moramo z marketingom kar nadaljevati, saj smo pred dobrima dvema letoma šele začeli z izobraževanjem in nas ljudje še zelo slabo poznajo.

Čestitam ob dvajsetletnici vašega podjetja in vam želim še naprej uspešno delo in še veliko potovanj v Afriko.

Dr. Matjaž Benz
direktor

7. UČINKOVITA OBRAVNAVA DOKUMENTOV

Iz nekaterih dokumentov je takoj razvidno, da vsebujejo pomembne informacije, iz drugih pa takoj, da niso pomembni in da jih lahko vržemo v koš. Če ni tako, moramo sami oceniti pomen informacije, pri čemer pa se moramo sprijazniti z dejstvom, da bo naša presoja morda napačna.

Včasih zasledimo mnenje, da bi morali vsak dokument obravnavati le enkrat, vendar v resničnem svetu to ni vedno izvedljivo. Včasih moramo kakšen dokument večkrat prebrati, da ga razumemo. Obstajajo primeri, ko dobimo pravo informacijo šele, če večkrat pregledamo dva ali več dokumentov. Poseben problem so zadeve, ki nas razjezijo. Lahko jih obravnavamo takoj in se jih rešimo, pametno pa to ni. Bolje je počakati nekaj dni, da se ohladimo in odzovemo z razumom (ki upošteva poslovno etiko), ne s čustvi.

Prvo vprašanje, ki si ga postavimo ob dokumentu, je: "Kaj naj s to informacijo?" Če vidimo, da dokument ne bo koristen, ga takoj vrzimo v koš. Če nismo gotovi, ga pustimo še nekaj časa na mestu, ki ga imamo posebej za take zadeve, nato pa ga zavržimo.

Če vidimo, da je dokument pomemben, je treba začeti na njem delati takoj. To nam bo dalo občutek zadovoljstva, da tekoče opravljamo naloge, obenem pa tudi pomeni, da nam ne bo še enkrat treba prebirati dokumenta, da bi si osvežili spomin. Če nimamo časa, da bi dokument obravnavali takoj, vsaj določimo, kaj bomo z njim naredili in kdaj.

Dokumentov nikar ne pošiljajmo drugim, samo da bi se jih rešili, ali pa ker ne vemo, kaj bi z njimi naredili. S tem samo povečamo informacijsko obremenitev sodelavcev (to ni etično), otežimo interni komunikacijski sistem in poskrbimo, da se bodo koši sodelavcev mogoče hitreje polnili kot naš. Preden pošljemo dokument sodelavcu, razmislimo, kaj bo lahko on naredil z njim.

Če ne vemo, kaj bi s kakšnim dokumentom, arhiviranje ni pravi način akcije. Pri arhiviranju je treba biti natančen in arhivirati samo tisto, kar je potrebno. Marsikaj lahko vržemo proč, zlasti na primer:

- dokumente, ki so nam poslani samo v vednost,
- dokumente z manjšo pomembnostjo,
- dokumente, ki nadomeščajo ustna sporočila.

Zelo pomembno je, kako razširjamo informacije, posebno če vodimo skupino mlajših ljudi. Če jim pošiljamo preveč fotokopiranih informacij ali raznih pisnih obvestil, je zelo

verjetno, da bodo začeli podobno delati tudi sami in to bo povzročilo splošno preobremenjenost z dokumenti.

Nekaj idej za zmanjšanje števila dokumentov:

- na konferencah in sejmih ne razdajajmo vizitk vsakemu, sicer bomo prejeli preveč reklamnega materiala. Če pa se nam to že zgodi, ga vzijmo proč (ne da bi ga odpirali);
- odpovejmo vsa obvestila, v katerih ni nobenih koristnih informacij;
- odpovejmo vse časopise, v katerih že 6 mesecev nismo prebrali kaj uporabnega;
- lahko se lotimo projekta za zmanjšanje števila dokumentov, ki krožijo v podjetju. Nastavimo škatlo na skupnem mestu in predlagamo sodelavcem, naj mečejo noter vse dokumente, ki jim nič ne koristijo. S tem spodbudimo zavedanje o koristnih in nekoristnih papirjih, lahko pa jih konec tedna tudi neformalno analiziramo in pridemo do zaključka, kateri so nekoristni;
- lahko pa tudi pojasnimo, koliko kdo zapravi za fotokopiranje in predlagamo znižanje teh stroškov.

Učinkovito ravnanje s papirji lahko zelo povečamo s hitrejšim branjem. Običajna bralna hitrost je 200 do 250 besed na minuto. Z nekaj preprostimi vajami in prakse lahko to število povečamo na 500 in več, ne da bi s tem kaj zmanjšali razumevanje. Kdor trdi, da dobro razume tekst le tisti, ki bere počasi, nima prav. Lahko hitreje beremo in tudi hitreje razumemo zadeve.

Ko beremo, se naše oči ne gibljejo kontinuirano, ampak zajamejo več besed naenkrat. V obdobju fiksiranja na koncu vsakega takega zajema pride do branja. Beremo bolj z možgani kot z očmi, ali z drugimi besedami, oči so kot fotoaparat, ki dela serijo posnetkov, te pa potem možgani interpretirajo.

Glavni razlogi za počasno branje so:

- omejeno število besed, ki jih vsakič zajamemo,
- daljše fiksiranje, kot je to vsakič potrebno,
- nezavedno ali namerno vračanje na besede, ki smo jih že prebrali.

Vzrok za počasno branje je lahko tendenca, da bi mentalno slišali besede, ko jih beremo (kakor v začetku, ko smo začeli brati, hočemo še sedaj glasno govoriti besede). To nam zmanjša hitrost branja na hitrost govora, ki pa je le 150 besed na minuto.

Usposabljanje za hitrejšo branje je stvar tehnike in prakse. Na to temo lahko dobimo tudi precej literature, ki je tu ne bomo navajali.

Hitrejšega branja se lahko naučimo tako, da uporabimo prst ali svinčnik, s katerim se hitro gibljemo po listu navzdol, nato pa hitro na drugo stran in tako dalje. Na začetku se nam bo zdelo, da na tak način ne dojamemo dovolj, vendar bomo s prakso dvignili tako nivo razumevanja kot hitrosti branja. Dokazano je, da hitrejši bralci v resnici več razumejo, ker se skoncentrirajo samo na bistveno, medtem ko se počasnejši bralci izgubljajo v podrobnostih.

Druge tehnike za povečanje hitrosti branja so še:

- pred branjem preletimo kazalo, uvod ali povzetek;
- preletimo celotno besedilo, posebej pregledamo, če so kje povzetki poglavij;
- preberemo le prvi in zadnji odstavek vsakega poglavja (tistega, ki uvaja in povzema).

Če pa se moramo v besedilo poglobiti, lahko hitrost branja seveda tudi upočasnimo.

Ko beremo, naletimo na odstavke, pri katerih vidimo, da smo jih že nekje prebrali, da so nam znani iz izkušenj in podobno. Te preberemo le na hitro in se pri tem vprašamo: kaj od tega, kar mi je že znano, v resnici potrebujem?

Če potrebujemo le določeno informacijo, lahko besedilo le preletimo. S prstom hitro drsimo po listu, sledimo prstu z očmi in se ustavimo le tam, kjer je omenjena informacija, ki jo iščemo.

Učinkovitost branja je odvisna tudi od okolja, predvsem od prave osvetljenosti. Daljše tekste skušajmo brati s papirja in ne z monitorja.

Pisanim dokumentom se ni treba približevati s prevelikim spoštovanjem, ampak je prav, da o zapisanem razmišljamo kritično. Mogoče avtor o zadevi ne ve prav nič več kot mi. Ne poskušajmo brati vsega, kar dobimo na mizo. Tudi nikar ne spravljammo preveč stvari, da bi jih prebrali kasneje, ker nas bo sicer vedno preganjal občutek nezadovoljnosti.

8. VRSTE IN OBDELAVA DOKUMENTARNEGA GRADIVA

8.1 Osnovni pojmi

Izraz dokumentarno gradivo označuje gradivo, ki ga organizacija prejme ali nastane pri njenem delu.

Dokument je temeljna enota dokumentarnega gradiva - zapis kakršnekoli oblike in vrste, ki vsebuje za poslovno ali upravno delo pomembno informacijo. Dokument je poslovno ali uradno pismo ali dopis, ponudba, pogodba, naročilnica, račun, reklamacija, bančni izpisek, statut, pravilnik, prošnja, odločba, pritožba, sklep, zapisnik, zapisana izjava, potrdilo, spričevalo in podobno. Dokument pogosto imenujemo kar z imenom, npr. naročilnica ali ponudba. Med dokumente uvrščamo tudi načrte, risbe, fotografije, fotokopije, slike, zapise na diskah, disketah, CD-jih, filmih, mikrofilmih itd.

Dokumente razlikujemo po vsebini, zaupnosti, avtorju in zvrsti. Po namenu razlikujemo prejete dokumente, lastne dokumente organizacije in odposlane dokumente. Po zvrsti razlikujemo poslovne dokumente (ki jih organizacije izmenjujejo v poslovnih procesih) in uradne dokumente (ki jih prejemajo, odpošiljajo in obravnavajo državni organi).

Dokumente lahko evidentiramo in shranjujemo v dosjejih. Dosje je celota dokumentov (mapa) z različno vsebino, ki zadevajo isto fizično ali pravno osebo oziroma isto vrsto dokumentov. Dosjeji nimajo statusov nerešeno oziroma rešeno, ki so za zadevo bistveni.

Zadeva je celota vseh dokumentov in prilog, ki se nanašajo na isto vsebinsko vprašanje ali nalogo (Jereb, 2000).

8.2 Obdelava dokumentarnega gradiva

Med najpomembnejša opravila v zvezi z dokumentarnim gradivom spadajo:

- sprejemanje, odpiranje pošte in pregledovanje vsebine,
- klasificiranje (razvrščanje) zadev,
- evidentiranje dokumentarnega gradiva,
- signiranje dokumentarnega gradiva (razporejanje),
- odprema pošte,
- arhiviranje dokumentarnega gradiva.

Te naloge v upravnih službah izvajajo zelo natančno, ker imajo delo določeno z vrsto predpisov:

- 1) Uredba o upravnem poslovanju,
- 2) Pravilnik o izvrševanju Uredbe o upravnem poslovanju,
- 3) Navodilo za določanje rokov hranjenja dokumentarnega gradiva organov javne uprave,
- 4) Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu
- 5) Uredba o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje
- 6) Zakon o tajnih podatkih
- 7) Zakon o varstvu osebnih podatkov
- 8) Zakon o splošnem upravnem postopku
- 9) Zakon o državni upravi
- 10) Zakon o dostopu do informacij javnega značaja
- 11) Zakon o varstvu dokumentarnega in arhivskega gradiva ter arhivih
- 12) Uredba o varstvu dokumentarnega in arhivskega gradiva
- 13) Pravilnik o izločanju dokumentarnega gradiva itd.

Te predpise se lahko smiselno uporablja tudi v drugih organizacijah in se s tem poskrbi za urejenost gradiva ter pravočasnost in pravilnost vlog.

Pošta je lahko v papirni obliki, elektronska pošta, in pošta, prejeta s faksimilnimi napravami. Če je za pošto pomemben čas prejema, mora biti to na pošti napisano. Tisti, ki je zadolžen za odpiranje pošte, mora upoštevati neosebno in osebno naslovljene pošiljke, navadne, zaupne in strogo zaupne, vrednostne pošiljke, ter pošiljke, ki se nanašajo na javne razpise in natečaje. Če delavec, ki odpira in pregleduje pošto, ugotovi pomanjkljivosti in nepravilnosti, mora to označiti z uradnim zaznamkom na prispelem dokumentu. Pisemske ovojnice se hranijo le v primerih, kadar je poštni pečat z datumom oddaje pomemben za ugotavljanje poteka roka ali kadar iz dokumenta ni možno ugotoviti naslova pošiljatelja.

V upravnih službah delavec glavne pisarne na vse prispele dokumente pritisne prejerno štampiljko, in sicer na zgornji del prve strani dokumenta oziroma na najbližje prosto mesto prve strani dokumenta.

Dokumentarno gradivo klasificiramo oziroma razvrščamo na več načinov:

- abecedno,
- številčno,
- geografsko,
- kronološko,
- vsebinsko,

obstajajo pa tudi še drugi sistemi.

Največ se uporablja kombinirano razvrščanje, kjer se gradivo klasificira po vsebini in znotraj tega po abecedi. Dokumentarno gradivo v upravnih službah se razporeja na podlagi vnaprej sestavljenih klasifikacijskih načrtov v okviru enega ali več let. Klasifikacijski načrt ali načrt klasifikacijskih znakov je razdeljen na deset glavnih skupin, te pa še v podskupine.

Evidenca dokumentarnega gradiva se vodi o vseh zadevah, dosjelih in dokumentih, ki jih organ javne uprave prejme ali nastanejo pri njegovem delu. Obstajajo različne vrste evidenc: delovodniki in kazala, kartotečna kazala, sezname prejete in odposlane pošte, računalniške evidence, kartotečna kazala itd.

Signiranje je postopek označevanja organizacijskih enot ali delavcev, ki bodo dobili dokumente in zadeve v roke.

Vročanje ureja Zakon o splošnem upravnem postopku. Če vročitev osebno naslovníku ne uspe, pusti vročevalec v poštnem nabiralniku ali na vratih pisno sporočilo z zaznamkom, kje se dokument nahaja in da ga mora naslovník prevzeti v 15 dneh. Za opravljeno vročitev se šteje dan, ko naslovník prevzame dokument. Če ga ne prevzame, ga vročevalec pusti v naslovníkovem predalu in vročitev velja za opravljeno z dnem preteka roka.

8.3 Priporočila za obdelavo poslovne dokumentacije

Teoretično bi lahko za mala podjetja tako kot za javne zavode uporabljali Uredbo o upravnem poslovanju. Vendar Uredba v vseh pogledih ne odgovarja niti javnim zavodom, pa tudi strokovnjaki za majhna podjetja predlagajo drugačne rešitve.

Klasifikacijski načrt je že za javne zavode na področju vzgoje in izobraževanja preveč obsežen in preveč zasičen z vsebinami, ki s šolo nimajo nobenega opravka (Tul, 2007). Klasifikacijski znaki, ki vključujejo neposredno gradivo šol, se zdijo prenatrpani, saj so npr. matična knjiga, šolska kronika, publikacije šol, letni delovni načrt, letno organizacijsko poročilo, evidenca o izdanih spričevalih in drugih listinah ter druge evidence zajeti pod eno decimalno klasifikacijsko oznako. Problematična pri celi zadevi pa je tudi finančna ocena stroškov, med katerimi so večje postavke stroški izobraževanja delavcev, stroški za nakup in uvedbo računalniških programov, ki bi podprli upravno poslovanje, stroški ureditve tekoče in stalne zbirke.

Žumer meni, da predpisani okvirni klasifikacijski načrt javne uprave z množico upravnih funkcij za podjetja ni posebno uporaben. Navaja dva modela klasifikacijskih načrtov za

razvrščanje poslovne dokumentacije gospodarskih družb, podjetij in zavodov, s konkretnimi roki hranjenja in določitvijo arhivskega gradiva (Žumer, 2008). V modelih so opredeljene kot skupne poslovne funkcije: splošno-organizacijska, pravna, kadrovska, finančna, računovodska, knjigovodska, komercialna, razvojna, proizvodna, investicijska in druge. Modele klasifikacijskih načrtov naj bi organizacije ne uporabljale neposredno, ampak naj bi jih dopolnile s specifičnimi lastnimi poslovnimi funkcijami glede na predmet poslovanja in dejavnost. Določi naj se tudi roke hranjenja.

Klasinc priporoča, da se pri urejanju sistema poslovne dokumentacije upošteva dejavnost podjetja, njegovo organizacijo, posebne naloge, pomembne predmete poslovanja, posamezne pomembne funkcije in izredne dejavnosti (Klasinc, 2000). Podjetje naj poskrbi za pravilnik o poslovanju z dokumentacijo in o arhiviranju. Upošteva naj se že uveljavljeni pisarniški red, ki naj se ga nadgrajuje, ne pa v celoti spreminja. Določiti je treba opremo za dokumentacijo, načine popisovanja in opisovanja dokumentov, določene oblike vpisovanja posameznega dokumenta v delovodnik. Klasinc navaja, naj se izogibamo kakršnim koli klasifikacijskim znakom ali določenim šifram, ker se te v daljšem časovnem obdobju pogosto spreminjajo. Dokumentacijo naj se hrani v pisarnah ali v posebej določenih prostorih, opremljenih kot priročni arhiv. Pomembno je, da se že pri nastajanju dokumentarnega gradiva odločimo in izoblikujemo sistem pisarniškega poslovanja. Dokumentarno gradivo naj se izloča vsako leto, kar pa je odvisno tudi od razpoložljivega prostora. Gradivo, ki ostane v podjetju, naj se preloži v arhivske škatle, te pa naj se hranijo v prostorih, kjer so zagotovljeni vsaj minimalni standardi, predpisani za hrambo gradiva. Roke hrambe določamo na osnovi zakonov in predpisov ter potreb poslovanja, ki jih največkrat narekuje praksa.

Vezjak predlaga, naj bi posamezne enote dokumentarnega gradiva že ob nastanku označili z nazivom, organizacijsko enoto, šifro in opisno oznako dokumenta, letom nastanka in rokom hrambe. Za podjetje, ki nima organizacijskih enot, šifra ni nujna, pač pa opisna oznaka dokumenta, leto nastanka in rok hrambe. O dokumentarnem gradivu naj bi se hranile posebne evidence, ki naj bi zajemale evidence o predanem gradivu in načinu hranjenja, o zaupnem gradivu, o izposojenem gradivu, o izločenem ali uničenem gradivu. Dokumenti naj se hranijo v arhivskih regalih, omarah, blagajnah, trezorjih, ognjevarnih omarah. Za optimizacijo Vezjak predlaga pregled obstoječega stanja prostorov, opreme in organizacije, funkcionalno organizacijo in prostorsko optimizacijo prostorov za shranjevanje dokumentacije, knjig, dokumentarnega in arhivskega gradiva, izdelavo predlogov za optimalno shranjevanje dokumentacije, racionalizacijo prostora in postavitev opreme.

8.4 Obdelava poslovne dokumentacije v slovenski praksi

V javni upravi in v javnih zavodih, pa tudi v srednje velikih podjetjih je praksa dela z dokumenti na kratko (in precej poenostavljeno) naslednja: pošta se loči na osebno in uradno. Uradna se odpre, ločijo se računi od dopisov in se predajo računovodstvu. Na prejeto uradno pošto se odtisne prejema štampiljka, nato se dokument vpiše v delovodnik. V delovodniku so številke kronološko označene, vpiše se dan prejema dopisa, naslov pošiljatelja, kratek opis vsebine dokumenta, priloge, signirni znak in nato sledi podpis delavca, ki je dokument prejel. Vodja pregleda pošto in označi delavce, ki bodo zadevo reševali. Službe v javni upravi uporabljajo računalniško aplikacijo, v kateri je vgrajen načrt klasifikacijskih znakov, signirnih znakov ter seznam ključnih besed, pa tudi rok in način hrambe dokumentov.

Odposlani dokumenti se vpišejo v knjigo odposlane pošte, pri tem pa se kontrolira tudi, če ima odhajajoča pošta vse potrebne elemente (logotip, številko, datum, naslovnika, zadevo, zvezo, primerno besedilo, pozdrav, podpis, vpisano število prilog itd.).

Dokumentarno gradivo se hrani na več mestih. V tajništvu se velikokrat hranijo splošni in kadrovske dokumenti v tekoči zbirki (personalne mape zaposlenih), vodstvo hrani gradivo o ustanovitvi, registraciji, statistiki, letnih poročilih, inšpekcijskih pregledih. V računovodstvu se hranijo prejeti in odposlani računi, plače delavcev, blagajniške knjige. Vsaka služba zase skrbi, da iz dokumentarnega gradiva tekočega leta in dveh predhodnih let izloči nepotrebno gradivo. Ponekod imajo dokumentarno gradivo v zbirki nerešenih zadev, tekoči zbirki in stalni zbirki.

Ta model bi lahko v malih podjetjih poenostavili na naslednji način: poslovni sekretar loči pošto na osebno in uradno, jo na skrajšan način vpiše v delovodnik (kronološko, ključna beseda za vsebino) in jo nato odnese v pregled nadrejenemu. Direktor vse dokumente pregleda, jih ovrednoti, se odloči, kaj bo z njimi naredil in da navodila poslovnemu sekretarju. Poslovni sekretar odda račune v računovodstvo, preostalo dokumentacijo pa uredi v skladu z navodili. Pomembno je, da obstaja tudi evidenca odposlane pošte, predvsem pa, da so dopisi ustrezno oblikovani in napisani. Pri oddani pošti v malem podjetju zadostuje, če ima odhajajoča pošta pravo vsebino in obliko, logotip, datum, naslovnika, zadevo, zvezo, pozdrav, podpis in priloge. Vsi dokumenti se lahko hranijo v tekoči zbirki v upravi, računovodstvu in morebitnih drugih oddelkih, če obstajajo.

Smiselno bi bilo, da bi si majhno podjetje že v fazi poslovnega načrta omislilo, za kakšen model razvrščanja poslovne dokumentacije se bo odločilo. V poslovnem načrtu je že jasna

dejavnost firme in lahko se določijo osnovni razredi kot splošno-organizacijski, pravni, kadrovski, finančno-računovodski, komercialni, storitveni oziroma proizvodni in drugi.

Če podjetje že deluje, se lahko odloči za projekt ureditve poslovne dokumentacije, pri čemer naj posnetek stanja popiše kategorije glavnih dokumentov, njihovega vrednotenja, označevanja in hrambe. Pri urejanju naj se upoštevajo zakoni zlasti v zvezi z računovodstvom in kadrovanjem, drugače pa se zadeve razvrstijo na kategorije, ki se nanašajo na dejavnost in na organizacijsko strukturo.

Pravilnika o poslovanju z dokumentarnim gradivom oziroma pravilnika o arhiviranju nimajo pri nas niti vsa velika podjetja. Čeprav je zadnji čas slišati, da naj bi jih imela vsaj podjetja, ki skušajo uvajati standarde ISO 9000, pa je vprašanje, če takšen pravilnik ne bi pomenil samo še enega dokumenta, ki bi ga samo na veliko prepisovali, dejansko pa ne uporabljali.

Ker imajo danes že vsa, tudi najmanjša podjetja računalnike, je seveda veliko dokumentov elektronskih, prav tako veliko pa še vedno papirnatih. Elektronske dokumente je treba redno hraniti na še en nosilec, jih občasno (morda dvakrat letno) pregledovati in po potrebi presneti. Za majhno podjetje ne pride v poštev, da bi kupilo drago opremo, potem pa papirnate dokumente računalniško upodabljal in arhiviral. Čeprav zagovorniki elektronskega arhiviranja navajajo kot razloge za to nižjo ceno, ker se zmanjša obseg arhiva, pri tem zamolčijo stroške, ki nastanejo z nakupom elektronske opreme, z usposabljanjem za delo z opremo, pa tudi samo delo izvajalca, ki ni najbrž nič cenejše in hitrejše kot arhiviranje papirjev. Sploh pa se tudi pri elektronskem arhiviranju dogaja, da izgubimo dokumente ali da jih moramo iskati.

8.5 Organiziranje arhiva

Arhivsko gradivo je tisti del dokumentarnega gradiva, ki ima trajen pomen in ga organizacije po predpisanem času hranjenja prenesejo v arhiv. Nekateri menijo, da je dobro urejen arhiv višek pisarniškega dela. Vendar ni arhiv namenjen ničemur drugemu, kakor temu, da najdemo določen zapis, ko ga potrebujemo. Okrog 85 % dokumentov, ki jih arhiviramo, nikoli več ne uporabimo (Caunt, 2000, 110).

Klasinc priporoča, da pri arhiviranju upoštevamo temeljna opravila in dejavnosti, ki jih izvaja podjetje (Klasinc, 2002, 63-76). Če je določen način arhiviranja že vzpostavljen, naj ga ne bi spreminjali, ampak nadgradili. Pri tem upoštevamo zakonske predpise in interni pravilnik o poslovanju z dokumentacijo in o arhiviranju (če ga organizacija ima).

Če arhiv organiziramo na novo, se najprej odločimo za široke kategorije, na katere bomo porazdelili gradivo. Te so odvisne od narave dela. Možne so na primer naslednje kategorije: kadri, stranke, projekti. Vsako od teh lahko označimo z različno barvo, da jih že na daleč ločimo. Znotraj kategorij stvari razvrščamo po abecedi ali kronološko. Ko se odločamo za naslove posameznih map, izberemo najširše možno geslo. Ne skušajmo že vnaprej določiti vseh naslovov oziroma gesel, ki jih bomo potrebovali v prihodnje, sicer nam bo ostalo nekaj praznih map. V arhivu potrebujemo prostor, ki ga bomo počasi zapolnjevali, zato pustimo pri posameznih zadevah dovolj prostora. Uporabimo način shranjevanja, ki je primeren za material. Za obsežna poročila so boljše škatle oziroma omare kot pa viseče mape.

Pri arhiviranju lahko upoštevamo naslednja priporočila (Caunt, 2000, 114):

- na vrhu dokumenta označimo, kam ga bomo shranili,
- če nismo prepričani, kam bi shranili dokument, pomislimo na najverjetnejše geslo ali kontekst, v katerega bomo šli čez nekaj mesecev iskat dokument,
- imejmo seznam arhivskih dokumentov, da se bomo lažje spomnili, kam smo kaj arhivirali,
- ne arhivirajmo dokumentov, ki jih že imamo shranjene v računalniku, raje poskrbimo, da bomo imeli na računalniku pregleden direktorij,
- ne arhivirajmo dokumentov, ki jih lahko dobimo iz drugih virov, na primer iz interneta, centralnega arhiva itd.,
- poskušajmo dnevno ali vsaj tedensko arhivirati zadeve,
- če smo v skušnjavi, da bi arhivirali dokument, ki ga nismo prebrali, se zelo resno vprašajmo: »Zakaj?«

Kraj in sredstvo arhiviranja si izberemo glede na pogostost, s katero moramo pregledovati arhiv. Dokumente, ki jih moramo pogledati večkrat na dan, je treba imeti ali v predalih ali

v arhivskem vozičku tik poleg pisalne mize. Lahko si jih razdelimo na mape za korespondenco, branje in sestanke.

Arhiv je treba redno prazniti. Nekateri dokumenti postanejo nepotrebni v nekaj tednih, druge pa je treba hraniti trajno. Priporočljivo je, da pregled in odstranitev nepotrebnih dokumentov opravimo vsake tri mesece. Če bomo to delo opravljali le enkrat letno, bomo prej ali slej naleteli na velike težave, ko bomo iskali kakšno zadevo, pa je ne bomo našli.

Danes podjetja v glavnem uporabljajo dvojne vrste arhiviranja, in sicer papirnato in elektronsko, ki prihrani veliko časa in prostora. Organiziranje računalniških arhivov ni veliko drugačno kot papirnatih. Spet moramo preprosto in logično grupirati material. V ta namen je treba:

- določiti, katere so naše mape prvega nivoja (na primer za vsako leto),
- v okviru glavne mape oblikovati podrejene za npr. pisma, zapisnike, memorandume, poročila itd.
- informirati uporabnike računalnika, kam naj dajo stvari.

Ko izbiramo imena dosjejev, uporabimo takšna gesla, ki nam nekaj pomenijo. Pri računalniku ni nujno, da zavržemo vse, česar ne uporabljamo, vendar pa je treba poskrbeti za zaščito. Predvsem ne smemo shranjevati dokumentov na isti trdi disk, ki vsebuje originalne dokumente. Zaradi zaščite podatkov je treba shranjene dokumente ločiti od računalnika. Če tako shranimo dokumente, so varni pred vsako katastrofo, tudi pred tem, da nam odpove računalnik, ali da nam ga ukradejo.

Elektronsko arhiviranje bi lahko po mnenju več avtorjev uspešno pripomoglo k reševanju prostorskih problemov arhiviranja poslovnih dokumentov. Vendar je pri tem še veliko odprtih vprašanj. Žumer pravi, da je arhiviranje v podjetjih večinoma naključno in odvisno od posameznika in ni sestavni del sistematičnega arhiviranja dokumentacije posamezne ustanove (Žumer, 2004). V bistvu pomeni le odlaganje zgoščenk v predale, kjer v nekaj letih postanejo neuporabne. Shranjevanje dokumentov le na diskah računalnikov ni dovolj, ampak jih je treba arhivirati tudi na magnetne ali optične nosilce oziroma celo izpisovati tudi na papir. Problem je, ker moramo elektronsko arhivirane podatke oziroma dokumente neprestano kontrolirati, presnemavati in skrbeti za njihovo povezljivost in prenosljivost s spreminjajočo se informacijsko tehnologijo. Za zdaj še nimamo elektronskega nosilca, ki bi bil trajno ali dolgo časa uporaben oziroma čitljiv. Mikrofilm lahko postane neuporaben že po 40 letih, magnetni in optični zapisi že po 10 letih. Papir pa ob dovolj dobrih pogojih vzdrži najmanj 500 let. Najpomembnejšo dokumentacijo je treba še vedno arhivirati tudi v izvornikih na papirju. Dolgo časa je bilo nerešeno vprašanje možnosti shranjevanja poslovnih knjig in knjigovodskih listin na računalniških nosilcih ali na mikrofilmih in še

zdaj naj bi vse pravne in fizične osebe v Sloveniji na papirju arhivirale predvsem zaključne račune, glavne knjige, finančne dnevnike, dokumentarno gradivo, ki se nanaša na pravni promet z nepremičninami.

Žerko meni, da je pisarna brez papirja težko dosegljiv ideal, vendar pa lahko velike prihranke dosežemo že s pisarno, v kateri je čim manj papirja in da bi zato morali dokumente računalniško upodabljati in arhivirati (Žerko, 2002). To utemeljuje s podatki o problemih s poslovno dokumentacijo v Ameriki: 90 % dokumentov je pomešanih, precej dela v pisarni nastaja za zbiranje, razvrščanje in razpošiljanje podatkov (navaja, da to predstavlja 90 % tipičnih opravil v pisarni), 7,5–15 % dokumentov se izgubi in za njihovo iskanje porabimo 30 % svojega časa, stroški za hranjenje informacij na papirju znašajo precej več kot stroški za hranjenje na optičnem disku, v podjetjih naredijo povprečno 19 kopij istega dokumenta. Podjetja lahko z elektronsko obravnavo dokumentov zmanjšajo obseg arhiva za 60 do 80 %. 5 % od vseh stroškov z arhiviranjem dokumentov predstavlja oprema, 20 % prostor in 70 % plačila zaposlenim, ki urejajo dokumente. Navaja tudi nekaj številke ameriških svetovalnih organizacij, po katerih naj bi se produktivnost po implementaciji ustreznega sistema povečala za 25 do 50 %, transakcijski časi zmanjšali do 75 %, stroški z arhiviranjem pa zmanjšali za 70 do 80 %. Elektronski sistem zahteva skeniranje dokumentov, uvedbo optičnega prepoznavanja znakov (sodobni sistemi so sposobni uspešno prepoznavati tudi rokopise), definiranje posameznih vrst dokumentov, določitev načina kroženja dokumentov med porabniki ter ureditev sistema arhiviranja dokumentov. Pri teh postopkih je treba vedeti, kakšen je obseg, narava in oblika dokumentov, ki jih nameravamo obdelati, nabaviti potrebno računalniško opremo, skenerje, zmogljiv osrednji strežnik itd.

Craine navaja, da so digitalne informacije del moderne družbe zlasti pri poslovanju z delnicami, v zdravstvu, vojaški službi, javni upravi (Craine, 2000). Vendar pa tudi poudarja, da se ravno v informacijski dobi soočamo z velikimi količinami papirja, kljub temu, da govorimo o pisarni brez papirja. Zato si moramo biti na jasnem, da bodo papirnati in digitalni dokumenti še dolgo obstajali drug ob drugem.

9. IZPOPOLNJEVANJE NA PODROČJU PISANJA DOPISOV IN E-SPOROČIL

Ljudje, ki dobro pišejo, veliko berejo. S tem vidijo in podzavestno shranjujejo v možgane način, kako je treba pisati. Podobno se lahko tudi pisanja dopisov in e-sporočil naučimo tako, da pregledujemo in ocenjujemo, kako nam pišejo drugi ljudje. Obstaja vrsta učbenikov in priročnikov o tem, kakšna naj bo oblika dopisov. Na internetu so tudi številna priporočila, kako se piše e-sporočila. V tujini imajo tečaje, v katerih poučujejo celo to, kako se piše novele, romane, biografije itd. Karkoli od tega nam lahko pomaga, da bomo pridobili boljšo prakso pri pisanju. Škodi nam samo eno: če si mislimo, da nekaj tako preprostega, kot je pisanje, že obvladamo. Že pisanje dopisov se je skozi zgodovino spreminjalo (samo pomislimo, kako nabuhlo in okrašeno so ljudje pisali v 16. ali v 19. stoletju in kako na kratko (skoraj v stenografskem stilu) danes pošiljamo SMS-sporočila, pa nam bo jasno, da pisanje še zdaleč ni zadeva, ki bi jo človek obvladal tako kot hojo.

Čeprav je elektronska pošta zmanjšala število papirnatih dopisov, pa se je število e-dopisov v zadnjih letih zelo povečalo in pričakujemo lahko, da jih bo v bodoče še veliko več. Tako podjetja kot javna uprava in druge organizacije prehajajo na elektronsko sporočanje, ki bo zajemalo čedalje več ljudi, omogočalo takojšnje komuniciranje z enega na drug konec sveta. Cene za tehnološke pripomočke bodo še naprej padale. Značilno pa je, da se zaradi uporabe računalniškega tehnologije pojavlja transnacionalnost, kar bo zahtevalo poznavanje medkulturnih razlik med različnimi narodi in uporabo skupnega jezika, ki bo po vsej verjetnosti angleščina.

Zato se je treba učiti ne le, kako lahko učinkovito in jasno izražamo svoje misli, kako uporabljamo računalniško tehnologijo, ampak tudi, kako pišemo pripadnikom različnih narodov, in angleškega jezika.

10. VIRI

Artač, Vojko. (1997). Dokumentacija in arhiviranje v malih podjetjih z upoštevanjem standarda ISO 9000. *Slovensko združenje za kakovost, 6. letna konferenca, Bernardin, 10. in 11. novembra 1997*. Ljubljana : Slovensko združenje za kakovost.

Caroselli M. (2003). *The Business Ethics Activity Book*. New York etc.: American Association.

Caunt J.: *Organise Yourself*. (2000). London: Kogan Page Limited.

Craine, Kevin. (2000). *Designing a document strategy*. Grapevine (Texas): MC2 Books.

Dobrin S.I., Keller C.J., Weisser, C.R. (2010). *Technical communication in the twenty-first century*. Upper Saddle River: Prentice Hall.

Dorner J. (2002). *Writing for the Internet*. Oxford: University Press.

Escoe A. (2001). *The practical guide to people-friendly documentation*. Milwaukee: ASQ Quality Press.

Felstead A, Jewson N., Walters S. (2005). *Changing places of work*. Houndmills etc.: Palgrave Macmillan.

Jereb E., Jereb J. (2000). *Organizacija pisarniškega poslovanja*. Kranj: Moderna organizacija.

Klasinc P.P. (2002). Elementi projekta Ureditev poslovanja z dokumentacijo in njeno arhiviranje. *Sodobni arhivi*, 24, 63-76.

Klasinc, Peter Pavel. (2000). Vrednotenje dokumentarnega gradiva. V: *Sistemi za upravljanje z dokumenti*. Posvetovanje DOK_SIS 2000, Portorož, Slovenija, 24. - 26. maj 2000. Ljubljana : Media.doc.

Marinko, I. (2008). *Sodobna pisarna*. Ljubljana: Leila d.o.o.

Schroevers, S.M. (2010). *E-mails in English*. Freiburg: Haufe-Lexware.

Tul, Vlasta. (2007). Odzivi regionalnih arhivov na enotni načrt klasifikacijskih znakov z roki hrambe za vzgojno izobraževalne zavode. *Tehnični in vsebinski problemi klasičnega in elektronskega arhiviranja*, 129-133.

Vežjak, Zlatko. (2004). Kako urediti arhiv : prostorska in vsebinska ureditev poslovanja z arhivskim in dokumentarnim gradivom za večja in manjša podjetja in ustanove. *Tehnični in vsebinski problemi klasičnega in elektronskega arhiviranja* 3: 277- 285.

Žerko, Bine. (2002). Računalniško upodabljanje in arhiviranje dokumentov. V: *Poslovanje z dokumentacijo* ur. Vilibald Premzl. Maribor: Univerza v Mariboru.

Žumer, Vladimir. (2008). *Poslovanje z zapisi*. Ljubljana: Planet GV.

Žumer, Vladimir (2003). E-arhiviranje poslovnih dokumentov. *Sistem* 2003: 14-15.

Žumer, Vladimir. (1988). Problemi valorizacije dokumentarnega gradiva s področja gospodarstva. *Arhivi* 11 (1/2): 56-58.

Žumer, Vladimir. (2003). Model razvrščanja poslovne dokumentacije : Arhiviranje zapisov. *Tajnica* 10 (3/4): 10-11.

Žumer, Vladimir. (2002). Izobraževanje delavcev, ki delajo z dokumentarnim gradivom, s poudarkom na elektronskem arhiviranju. *Tehnični in vsebinski problemi klasičnega in elektronskega arhiviranja* 1: 173-186.

Žumer, Vladimir. (2004). Ravnanje z dokumentarnim gradivom v javni upravi. *Tajnica* 11 (4): 13-15.

Žumer, Vladimir. (2003). Ravnanje z dokumentarnim gradivom v javni upravi. *Tajnica* 10 (12): 17-19.

RECENZIJA

POSLOVNA DOKUMENTACIJA V MEDNARODNEM POSLOVANJU

Avtorica: dr. Irena Marinko, IBS Mednarodna poslovna šola Ljubljana

Recenzentka: Irena Androjna, univ. dipl. angl. prev., prof. slov.

Priročnik **Poslovna dokumentacija v mednarodnem poslovanju** avtorice **dr. Irene Marinko** je namenjen tistim, ki se šele pripravljajo na vstop v poslovni svet, kot tudi vsem, ki v njem že delujejo, a si želijo olajšati delovne postopke, izboljšati odnose z domačimi in tujimi strankami in sodelavci ter povečati poslovno učinkovitost.

Delo vključuje celovit vpogled v obravnavanje dokumentacije v sodobni pisarni, jasne opredelitve pojmov, kot so informacija, sporočilo, pisarniško poslovanje, ter predstavitev razmerij med ljudmi, delovnim okoljem in tehnologijo. Koristni in zanimivi, včasih presenetljivi, bodo bralcu napotki glede etike in bontona v poslovni komunikaciji s poudarkom na raznolikosti običajev in pričakovanj poslovnih partnerjev po svetu.

Avtorica podaja temeljit pregled različnih vrst poslovnih in uradovnih dokumentov, njihove oblike, sloga ter jezika. Dopolni ga s številnimi zgledi dopisov v slovenskem in angleškem jeziku; zelo uporaben pa je tudi nabor izrazov in stalnih besednih zvez v slovenskem in angleškem jeziku za posamezne položaje poslovnega in uradovnega sporočanja.

Izčrpno je predstavljeno obravnavanje dokumentov v skladu z veljavno Uredbo o upravnem poslovanju in drugimi obvezujočimi akti ter njegova izpeljava za potrebe podjetij in javnih zavodov.

Posebno poglavje je namenjeno elektronskim sporočilom, ki se uveljavljajo kot nepogrešljivo sredstvo mednarodne poslovne komunikacije, in to s hitrostjo in na načine, ki jim teorija le težka sledi. Avtorica povzema njihove glavne značilnosti in ponuja nekatere rešitve glede jezika in oblike elektronskih dopisov; napotki glede etike elektronskega sporočanja pa bodo v marsikaterem bralcu spodbudili razmišljanje o tem, kako bi lahko izboljšal svojo do sedaj samoumevno rutino pisanja in obravnavanja sporočil.

Predlagane so tudi poti samoizobraževanja za pisanje kakovostnih poslovnih besedil kot izziv bralcu, da vedno znova išče možnosti izpopolnjevanja in osebne rasti.

Tematika priročnika je življenjska, izhajajoča iz izkušenj; dela v sodobni pisarni ne predstavlja idealistično in stremeč k popolnosti, ampak bralca/uporabnika pripravi, da si ustvari ali preuredi lastno lestvico vrednot, na podlagi katere se bo z ustrezno pozornostjo posvetil bistvenim zadevam, zanemaril ali odstranil pa nepotrebne dejavnike, ki ga pri delu ovirajo, upoštevajoč pri tem tako svojo osebnost kot danosti delovnega okolja. Napisan je razumljivo in neposredno, kar mu daje prepričljivost in svežino; avtorica marsikatero vprašanje postavi z novega zornega kota in nanj tudi iskreno in pogumno odgovori. Besedilo preveva topel človeški ton, ki bralcu olajša prejetje informacij in napotkov ter delovne postopke v pisarni prikaže kot to, kar so: postopki, ki jih je mogoče racionalizirati in olajšati, da se moremo čim bolj posvetiti vsebini. S tovrstnim uravnoteženjem strokovnosti in poljudnosti priročnik uspešno zapolnjuje vrzel v ponudbi poslovne literature.