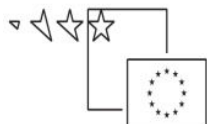




REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA ŠOLSTVO IN ŠPORT



Naložba v vašo prihodnost

OPERACIJO DELNO FINANCIRA EVROPSKA UNIJA
Evropski socialni sklad

POSLOVNO SPORAZUMEVANJE V SLOVENSKEM JEZIKU

ANA PEKLENIK

Višješolski strokovni program: Poslovni sekretar
Učbenik: Poslovno sporazumevanje v slovenskem jeziku
Gradivo za 2. letnik

Avtorica:

Ana Peklenik, prof. slov.
B & B IZOBRAŽEVANJE IN USPOSABLJANJE D. O. O.
Višja strokovna šola



Strokovna recenzentka:
Milena Jerala, prof. slov. in univ. dipl. ped.

Lektorica:
Andreja Tasič, prof. slov.

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

005.57 (075.8) (0.034.2)

PEKLENIK, Ana

Poslovno sporazumevanje v slovenskem jeziku [Elektronski vir] :
gradivo za 2. letnik / Ana Peklenik. – El. knjiga. – Ljubljana :
Zavod IRC, 2010. – (Višješolski strokovni program Poslovni
sekretar / Zavod IRC)

Način dostopa (URL): [http://www.zavod-irc.si/docs/Skriti_dokumenti/
Poslovno_sporazumevanje_v_slovenskem_jeziku-Peklenik.pdf](http://www.zavod-irc.si/docs/Skriti_dokumenti/Poslovno_sporazumevanje_v_slovenskem_jeziku-Peklenik.pdf). – Projekt
Impletum

ISBN 978-961-6824-43-9
251898368

Izdajatelj: Konzorcij višjih strokovnih šol za izvedbo projekta IMPLETUM
Založnik: Zavod IRC,
Ljubljana, 2010

Strokovni svet RS za poklicno in strokovno izobraževanje je na svoji 124. seji dne 9. 7. 2010 na podlagi 26. člena Zakona o organizaciji in financiranju vzgoje in izobraževanja (Ur. l. RS, št. 16/07-ZOFVI-UPB5, 36/08 in 58/09) sprejel sklep št. 01301-4/2010/11 -2 o potrditvi tega učbenika za uporabo v višješolskem izobraževanju.

© Avtorske pravice ima Ministrstvo za šolstvo in šport Republike Slovenije.

Gradivo je sofinancirano iz sredstev projekta Impletum Uvajanje novih izobraževalnih programov na področju višjega strokovnega izobraževanja v obdobju od 2008 do 2011.

Projekt oziroma operacijo delno financira Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada in Ministrstvo RS za šolstvo in šport. Operacija se izvaja v Operativnem programu razvoja človeških virov za obdobje od 2007 do 2013, razvojne prioritete Razvoj človeških virov in vseživljenjskega učenja ter prednostne usmeritve Izboljšanje kakovosti in učinkovitosti sistemov izobraževanja in usposabljanja.

Vsebina tega dokumenta v nobenem primeru ne odraža mnenja Evropske unije. Odgovornost za vsebino dokumenta nosi avtorica.

KAZALO VSEBINE

1	SPORAZUMEVANJE	5
1.1	VRSTE BESEDIL	7
1.2	GOVORNO IN PISNO SPORAZUMEVANJE PRI DELU POSLOVNEGA SEKRETARJA	9
2	JEZIKOVNI PRIROČNIKI	12
2.1	SLOVENSKI PRAVOPIS	13
2.2	SLOVAR SLOVENSKEGA KNJIŽNEGA JEZIKA	14
2.3	SLOVENSKA SLOVNICA	15
2.4	SLOVAR TUJK	16
2.5	SLOVARJI, DOSTOPNI NA SPLETU	17
3	PRAVOPISNA PRAVILA	19
3.1	VELIKA IN MALA ZAČETNICA	19
3.1.1	Imena	19
3.1.2	Lastna imena	20
3.2	LOČILA	22
3.2.1	Vejica	22
3.2.2	Pika	23
3.2.3	Vprašaj	24
3.2.4	Klicaj	24
3.2.5	Podpičje	25
3.2.6	Dvopičje	25
3.2.7	Pomišljaj	26
3.2.8	Vežaj	26
3.3	STIČNOST LOČIL	27
3.4	DELJENJE BESED	28
3.5	PISANJE PREVZETIH BESED IN BESEDNIH ZVEZ	28
3.6	PRAVOPISNA IN SLOGOVNA PODOBA POSLOVNO-URADOVALNEGA JEZIKA	29
4	SLOVNIČNA PRAVILNOST	34
4.1	POGOSTE NAPAKE V GLASOSLOVJU	34
4.2	POGOSTE NAPAKE V BESEDOSLOVJU	35
4.3	POGOSTE NAPAKE V OBLIKOSLOVJU	35
4.4	POGOSTE NAPAKE V SKLADNJI	37
5	BESEDNO SPORAZUMEVANJE	39
5.1	RABA BESED – JEZIKOVNA SPRETNOST	39
5.2	POMEN DOBRE RAZPRAVE IN ARGUMENTACIJE	40
5.3	SOCIALNE ZVRSTI SLOVENSKEGA JEZIKA	40
5.4	SLOVENSKA ZBORNA IZREKA	42
5.4.1	Naglas in breznaglasnice (naslonke)	42
5.4.2	Stavčni poudarek	43
5.5	PRAVOREČNE NAPAKE	44
5.6	GOVORNI BONTON	45
6	JEZIKOVNA KULTURA	48
7	POSLOVNO DOPISOVANJE	50
7.1	PREDNOSTI IN SLABOSTI POSLOVNEGA DOPISOVANJA	51
7.2	RABA KNJIŽNEGA JEZIKA V URADNIH, POSLOVNIH DOPISIH	51
7.3	NAČINI RAZVIJANJA TEME	51
7.4	LASTNOSTI DOBREGA SLOGA V POSLOVNIH BESEDILIH	52
7.5	PRIPRAVA POSLOVNIH SPOROČIL	54
7.6	VRSTE POSLOVNIH SPOROČIL	54

7.6.1	Zahtevki in naročila	54
7.6.2	Rutinska, ugodna in naklonjena sporočila	54
7.6.3	Sporočila z neugodno vsebino	55
7.6.4	Prepričevalna sporočila	55
7.7	DVAJSET NASVETOV ZA PISANJE KRAJŠIH POSLOVNIH PISEM	56
7.8	ZGRADBA POSLOVNEGA DOPISA	57
7.9	STALNE OBLIKE POSLOVNEGA DOPISOVANJA.....	57
7.10	POSLOVNI DOPIS V JAVNI UPRAVI.....	60
7.11	VLOGA ZA ZAPOSILITEV, PRIJAVA NA PROSTO DELOVNO MESTO OZ. PONUDBA	62
7.12	ŽIVLJENJEPIS.....	66
7.13	OBLIKOVANJE IZVIRNIH VOŠČIL	68
7.14	ELEKTRONSKO DOPISOVANJE	69
7.15	KREATIVNO POSLOVNO PISANJE	70
8	POVZEMANJE, NAVAJANJE VIROV IN CITIRANJE	72
8.1	OBNAVLJANJE, POVZEMANJE.....	73
8.2	NAVAJANJE VIROV MED BESEDILOM IN OBLIKOVANJE SEZNAMA LITERATURE (BIBLIOGRAFIJE)	75
8.3	OBVEZNI PODATKI V SEZNAMU LITERATURE	77
8.3.1	Navajanje monografij.....	77
8.3.2	Navajanje člankov	78
8.3.3	Navajanje uradnih dokumentov	78
8.3.4	Navajanje elektronskih virov	78
9	LITERATURA.....	80

Spoštovana študentka, spoštovani študent,

sporazumevanje je ena od najpomembnejših dejavnosti v našem življenju. Ves čas oddajamo in sprejemamo sporočila: dojenček z jokom pove več kot pubertetnik s tisoč besedami; pred rdečo lučjo na semaforju se ustavimo zato, ker »ubogamo« signal; nekemu »obrnemo hrbet«, kadar se ne strinjamo z njegovimi besedami ...

Posameznik pridobiva sporazumevalno zmožnost vse življenje. Nekateri podedujejo bogat besedni zaklad, veliko in lepo govorijo, obvladajo jezikovne spretnosti in z lahkoto napišejo pismo, vabilo, pesem, pritožbo ... Drugi se morajo tega učiti. Šolski sistem je vedno bolj usmerjen k temu, da daje uporabno znanje, vprašanje pa je, ali znamo vedno uporabiti tisti pravi »predalček« v možganih in iz njega potegniti pravo pravilo, razlago ali vzorec. Če vam kdo postavi vprašanje, kako je bilo pri slovenščini v osnovni ali srednji šoli, zagotovo začnete govoriti o učitelju in odnosih, ki so vladali v razredu. Le kdo se spomni vsebin?

To je namen našega predmeta: obravnavati sporazumevanje v slovenskem jeziku, kar pomeni, da se bomo spomnili pravil in razlag, ki smo jih nekoč že morali znati, pa bodo zdaj, ko smo odrasli, padli v »pravi predalček«. Poslovni dopisi, telefonski klici, e-sporočila in podobno odražajo kulturo podjetja, v katerem smo zaposleni. Jezikovno neoporečni dopisi so velika konkurenčna prednost za podjetje, ravno tako pa tudi poslovni sekretar, ki se zna ustrezno izražati.

Slovenščina je krasen jezik. Učijo se ga celo tujci, tisti, ki znajo ločiti zrnje od plev in vidijo v našem jeziku eksotiko, povezano z majhnim številom govorcev, zanimivo zgodovino in dvojino. Verjetno še niste pomislili na to, da se le v slovenščini ljubita le dva.

Začnimo torej z optimizmom: iskanje novega znanja je izziv, težave pa so zato, da jih rešimo.

Gradivo je razporejeno po poglavjih in podpoglavjih. Teoretična spoznanja so podkrepljena s primeri iz prakse, za vsakim poglavjem so vprašanja za ponavljanje.

Avtorica

POMEN IKON



Pomembna definicija



Naloga



Primer iz literature



Vprašanja na koncu poglavja

»Naučil si me jezika in edina korist je,
da znam preklinjati.«
(William Shakespeare)

1 SPORAZUMEVANJE

Uvod

Predstavljajmo si naslednjo situacijo.

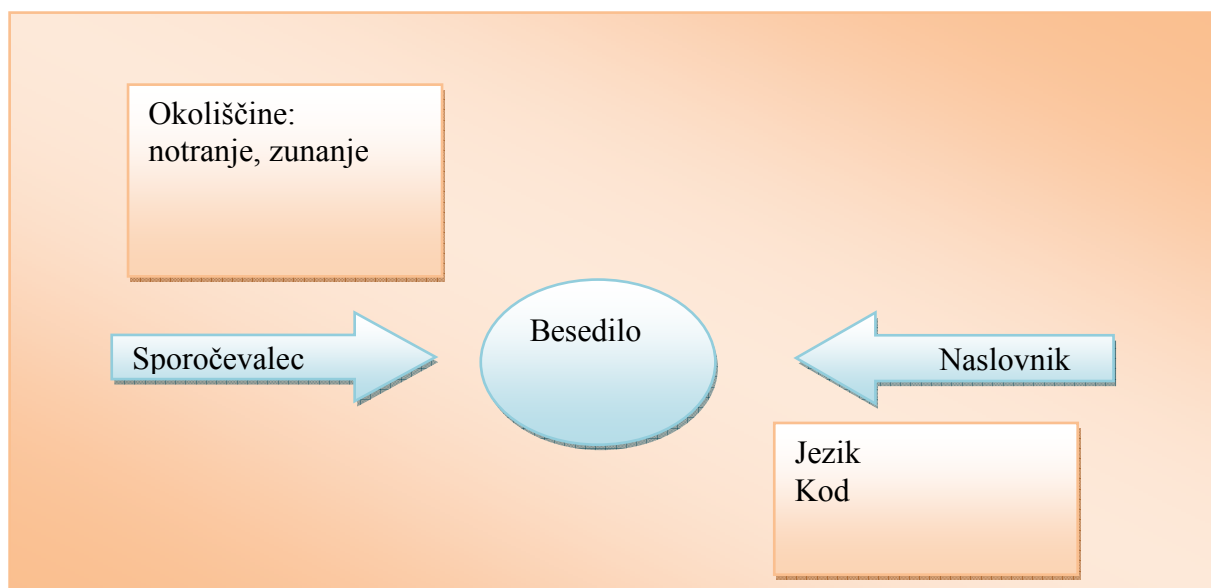
Petletni otrok sedi v razmetani dnevni sobi in gleda risanko. Njegov oče želi, da bi sin pospravil igrače, preden gre spat. Sede poleg njega na kavč, ga objame prek ramen in reče z mirnim glasom: »Poslušaj, potomec moj, ko se bo risanka zaključila, želim, da ugasneš aparat in pospraviš svoje pripomočke.« Ko ugotovi, da ga otrok ne upošteva, reče: »Discipline ti manjka, to je!«

Razmislite:

- *Kaj je hotel doseči oče? Mu je uspelo? Zakaj (ne)?*
- *Podčrtajte besede, ki jih otrok po vsej verjetnosti ni razumel.*
- *Ali je govorica telesa pomemben element sporazumevanja? Se je oče ustrezno vêdel?*

Sporazumevanje je slovenska različica besede komunikacija, ki izhaja iz latinščine in pomeni sporočilo, povezavo in sredstvo za sporazumevanje. Lahko bi rekli, da je to osnovna dejavnost živih bitij, saj je dokazano, da se nekatere živalske vrste, npr. čebele in delfini, med seboj sporazumevajo, komunicirajo pa tudi s človekom. Ljudje si ves čas izmenjujemo sporočila; ni treba, da kaj rečemo – zgovorne so predvsem naše oči in obraz v celoti, pa tudi drža telesa, predvsem rok. Zanimivo je, da kretnje in pogled povedo več kot besede – z govorico telesa govorec velikokrat sproži dvom o resničnosti svojih besed.

Sporazumevanje je največkrat dvosmerno izmenjavanje sporočil. Ne glede na število udeležencev poimenujemo *sporočevalca* (običajno posameznik) in *naslovnika* (ta je lahko skupina). Sporočevalec tvori *sporočilo* v določenem besednem in/ali nebesednem jeziku. Naslovník se na sporočilo odzove in tako se vlogi zamenjata. Pri tem je seveda pomembno, da oba uporabljata enak (jezikovni) *kod*, isti *jezik* in da *okoliščine* omogočajo izmenjavo sporočil.



Slika 1: Potek sporazumevanja
Vir: Bešter et al., 2001, 27–28

Besedilo je osnovna enota, ki jo izmenjujemo med sporazumevanjem. Da bi bilo uspešno, se morata potruditi tako sporočevalec kot naslovnik. Njuni vlogi se izmenjujeta; dogovor je sklenjen, če oba pozorno poslušata. Lahko rečemo, da je poslušanje večja vrlina od govorjenja. Včasih se zgodi, da se udeleženci ne morejo sporazumeti med seboj, ker ne govorijo istega jezika ali eden od udeležencev ne razume simbolnega jezika (znakov, zakonov, pravil ...). Še pogosteje pa pride do konflikta, ker okoliščine sporazumevanja niso ustrezne. Okoliščine so najpomembnejši element, saj so povezane tako z motivacijo – pripravljenostjo na pogovor oz. dogovor, kot tudi s fizičnimi pogoji – svetlobo, toploto, hrupom ... V poslovnem sporazumevanju je torej treba zagotoviti, da bodo udeleženci vedeli, kakšen je smisel razgovora, sestanka, dopisovanja in da bodo ustrezne vse fizične okoliščine. Naloga poslovnega sekretarja je med drugim tudi sklicevati sestanke, oblikovati poslovne dopise in organizirati poslovna srečanja ter poskrbeti, da bo primerno vzdušje pripomoglo k ugodnemu zaključku za podjetje.

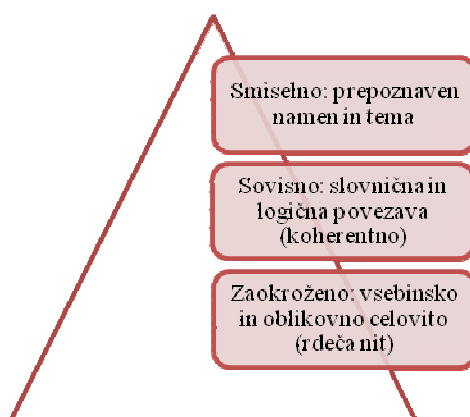
Govorno in pisno sporazumevanje se med seboj razlikujeta. Vsako ima svoje prednosti in slabosti. Govorno sporazumevanje je prijetneje za ljudi, ki se radi družijo in jim je ljubši osebni stik. Omogoča takojšnje izmenjavanje sporočil, argumentov in protiargumentov. Po drugi strani pa pisno sporazumevanje velja za trajnejše – sporočilo ostane kot dokaz, da je nekdo nekaj zatrdil, obljubil, preklical. Zato je v določenih okoliščinah poleg ustnega celo zakonsko predpisano.



Naloga

V katerih primerih je zakonsko predpisano, da mora biti besedilo napisano in podpisano?

Vse besede, ki jih izgovori posameznik, seveda ne tvorijo besedil. Besedilo mora ustrezati trem kriterijem.



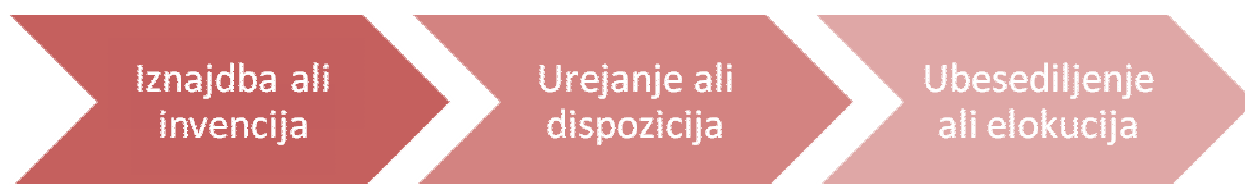
Slika 2: Značilnosti besedila
Vir: Križaj Ortar et al., 2005, 7



Naloga

Razmislite – kako nastane vaš poslovni dopis?

Besedilo, npr. poslovni dopis, nastane v treh fazah.



Slika 3: Faze v nastanku besedila
Vir: Bešter et al., 2001, 42–44

Prva faza predstavlja odločitev o namenu in temi besedila. O tem v podjetju odloča vodja, naloga poslovnega sekretarja je razporeditev vsebine v drugi in končna sestava besedila v tretji fazi.

Pri tem je treba paziti tudi na načela uspešnega sporočanja (Bešter et al., 2001, 44–56):

1. Sporočamo lahko le o temi, ki jo dobro poznamo (v nasprotnem primeru se pač pozanimamo).
2. Upoštevamo okoliščine sporočanja (naslovnika, njegovo starost, znanje, poklic; besedilo mora biti jedrnato, natančno, živo, podatki morajo biti urejeni).
3. Upoštevamo pravila besednega jezika (slovnična in pravopisna; besedilo mora biti slogovno ustrezno, jasno in razumljivo).
4. Upoštevamo predpisano zgradbo besedilne vrste (poslovni dopisi so urejeni po posebnih pravilih).
5. Upoštevamo prednosti in pomanjkljivosti prenosnika (če govorimo, moramo pomembne podatke ponoviti večkrat, kot če pišemo).

1.1 VRSTE BESEDIL

Besedila delimo (Bešter et al., 2001, 63–92) glede na več kriterijev.



Umetnostna
in neumetnostna

Umetnostna besedila nimajo praktičnega namena, govorijo o domišljijem svetu in nam ne posredujejo podatkov (poezija, romani), ampak nas plemenitijo, medtem ko so *neumetnostna* praktična, posredujejo nam uporabne podatke, ki jih lahko preverimo (časopisi, novice).

Subjektivna besedila (voščilo) vključujejo posameznikovo osebno mnenje, čustva, presojo, zato podatki niso vedno preverljivi. *Objektivna* (strokovni članek) navajajo dejstva, ki jih lahko preverimo.

Subjektivna in
objektivna

Govorjena in zapisana

Govorjeno besedilo je bolj spontano, govorec se sproti odziva na naslovnika, skače s teme na temo, se popravlja in uporablja splošni pogovorni ali neknjižni jezik. *Zapisano* besedilo je bolj skrbno pripravljeno, avtor si ne sme privoščiti napak, vsebinske ali oblikovne neurejenosti. Upoštevati mora pravopisna in slovnična pravila.

Enogovorna ne predvidevajo posebnega odziva naslovnika (npr. poročilo o športnem dogodku v časopisu), *dvogovorna* pa naslovnika pozivajo k odgovoru oz. se odzivajo (anketa, pismo bralcev, intervju).

Enogovorna in
dvogovorna

Zasebna in javna

Zasebna besedila (razglednica, opomin) niso podvržena očem javnosti, zato je pomembno predvsem, da jih razumeta sporočevalec in naslovnik, *javna* besedila pa so vsa tista, ki jih lahko prebere vsak (oglasi, časopisni članki, javna obvestila in vabila itd.).

Razlikujejo se glede na razmerje med sporočevalcem in naslovnikom. Če je to enakovredno, npr. med sosedi, je besedilo *neuradno*, če pa se pogovarjata npr. zdravnik in pacient, gre za *uradni* pogovor, saj razmerje med njima ni enakovredno. Tak pogovor od obeh udeležencev zahteva izražanje medsebojnega spoštovanja (vikanje, pozdrav itd.). Odnos med učiteljem in učencem je vedno uraden, čeprav se morda poznata.

Uradna in neuradna

Praktičnosporazumevalna,
uradovalna, strokovna in
publicistična

Praktičnosporazumevalna besedila oblikujemo v zasebnem življenju (nakupovalni seznam), *uradovalna* so večinoma obrazci (vloga za znižano plačilo vrtca). *Strokovna* besedila tvorijo strokovnjaki, namenjena pa so ljudem, ki jih določena tema zanima. Glede na zahtevnost takih besedil govorimo o znanstvenih in poljudnoznanstvenih besedilih. *Publicistična* besedila pa so objavljena v medijih in so namenjena najširšemu krogu ljudi.

Delijo se glede na sporočilni namen: *prikazovalna* prikazujejo (poročilo), *zagotavljalna* zagotavljajo (obljuba), *vrednotenjska* vrednotijo (kritika), *čustvena* izpovedujejo čustva (ljubezensko pismo), *pozivna* pozivajo (vabilo), *poizvedovalna* sprašujejo oz. poizvedujejo (anketa), *povezovalna* (pozdrav), *izvršilna* (izrek sodbe).

Prikazovalna,
zagotavljalna,
vrednotenjska,
čustvena, pozivna,
poizvedovalna,
povezovalna, izvršilna

Obveščevalna,
opisovalna,
pripovedovalna,
razlagalna in
utemeljevalna besedila¹

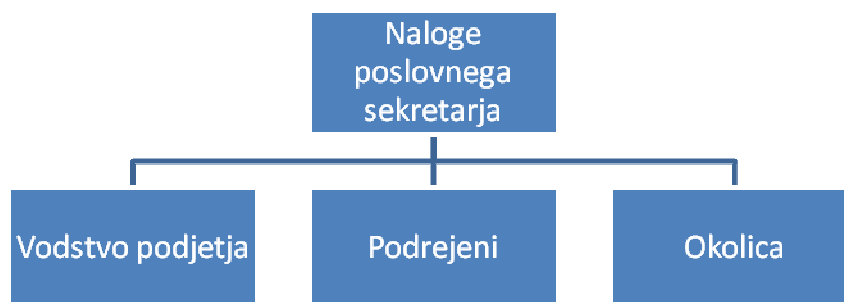
Med seboj se razlikujejo glede na to, kateri slogovni postopek oz. način razvijanja teme izbere sporočevalec. *Obvestila* so kratka, iz njih naslovnik izve nove, pomembne podatke. *Opisovalna besedila* navajajo lastnosti, sestavo, potek, dejavnosti ipd. *Pripovedovalna besedila* predstavljajo nekaj, kar se je zgodilo, običajno v ustreznem časovnem zaporedju. *Razlagalna besedila* pa so predvsem definicije, razlage pojmov, npr. slovarska besedila. *Utemeljevalna besedila* pa so sestavljena iz mnenja in dokazovanja le-tega. To so v življenju najpogostejša besedila, saj kar naprej izražamo svoje mnenje in utemeljujemo, da je res, kar mislimo.

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

1.2 GOVORNO IN PISNO SPORAZUMEVANJE PRI DELU POSLOVNEGA SEKRETARJA

Poslovni sekretar je poklic, ki ga lahko uvrstimo v bližino vodilnih funkcij podjetja. Njegove naloge so:

1. izbira nalog in gradiv, ki so namenjeni vodji;
2. izpeljava odločitev, sklepov in idej, ki mu jih naložijo vodilni;
3. posredovanje informacij, ki morajo biti vodilnim ves čas na razpolago (Brejc in Lorbar, 1986).



Slika 4: Odgovornosti poslovnega sekretarja
Vir: Brejc in Lorbar, 1986, 10–11

¹ Podrobnosti in primeri teh besedil so navedeni v poglavju 7.3.

Osnovna zadolžitev poslovnega sekretarja v podjetju je torej povezava med vodstvom in delavci (obojestransko) na eni ter med podjetjem in okolico na drugi strani. Vse povezave so izpeljane na enak način – s sporazumevanjem. Sporazumeva se tako pisno kot ustno. Pri delu je uspešen, če zna komunicirati z različnimi ljudmi na različne načine – če obvlada veščine govornega in pisnega sporazumevanja.

Obvladovanje pravopisa in predpisanih obrazcev (besedilnih vrst) je pri pisnem sporazumevanju nepogrešljivo. Zato mora poslovni sekretar ti dve področji zelo dobro poznati. Vedeti mora tudi, v katerih priročnikih preveri pravopisna in slovnična pravila. Na njegovi knjižni polici morata biti (vsaj) Slovar slovenskega knjižnega jezika in Slovenski pravopis. Vsako strokovno področje ima svojo terminologijo. Poslovni sekretar jo mora obvladati in ustrezno uporabljati.

Poslovni sekretar mora biti več tudi govorjenja. Imeti mora bogat besedni zaklad, govoriti mora jasno in razločno, jasno se mora izražati. V pogovoru s strankami mora uporabljati knjižni pogovorni jezik. Tako v pogovoru s strankami kot nadrejenimi mora biti vključen in priazen. Paziti mora na nebesedne spremljevalce govorjenja.

V pisarno direktorjeve asistentke stopi jezen in nervozen mož. Bolj zakriči kot vpraša: »Kje maš šefa? Fentou ga bom!«

Asistentka vljudno odgovori: »Joj, gospod, saj se kar tresete, sedite no, vam prinesem kavo. Ali bi raje čaj?« Opazi, da si je možakar prižgal cigareto; kljub strogi prepovedi kajenja nekje izbrska pepelnik in ga molče položi predenj.

Stranko prijaznost zmede, molče prikima, ugasne cigareto in ob kavi potoži asistentki, kako težak dan ima za seboj. Ugotovi, da gospod direktor pravzaprav sploh ni kriv za njegove težave. Prijazno se poslovijo.



Vprašanja za ponavljanje

Pozorno preberite naslednje besedilo in odgovorite na vprašanja.

Spoštovani gospod Janez Novak,

v prihodnjih dneh vam bomo poslali navodila za uporabo tiskalnika, ki ga boste dobili skupaj s pripadajočo programsko opremo in ustreznim papirjem, tako da boste lahko sami izvedli testni zapis, ki ga morate poslati na testiranje, na podlagi katerega vam bomo odprli uporabniško ime za vstop v nacionalno bazo podatkov.

Marija Kovač,
direktorica

- Določite sporočevalca in naslovnika besedila.
- Skušajte določiti okoliščine nastanka besedila.
- Ali je besedilo ustrezno s stališča načel uspešnega sporočanja? Katera načela so kršena?
- Določite vrsto besedila. Izbirajte med:
uradno neuradno

razlagalno
enogovorno
javno

obveščevalno
dvogovorno
zasebno

opisovalno

pripovedovalno

- Ste razumeli smisel besedila že ob prvem branju? Preoblikujte ga, da bo bolj jasno.

»Vsi si prizadevajo, da bi osvojili to, česar ne vedo.
Nihče pa si ne prizadeva, da bi osvojil to, kar že ve.«
(Čuang Ce)

2 JEZIKOVNI PRIROČNIKI

Uvod

Sredi noči zazvoni telefon. Maja z zaspanim glasom sprejme klic svoje prijateljice Špele: »Oj, Maja, potrebujem tvojo pomoč, ti si učiteljica slovenščine, povej mi, stavili smo ...« Iz ozadja se zasliši hrup glasbe, pomešan s številnimi glasovi. Maja zaspano vpraša: »Ja, in zato si me morala prebuditi?« »Ne, ne ... počakaj. Ti boš zagotovo vedela, kako se pravilno napiše – srečolov ali srečelov?« Preden se zveza prekine, Maja, naveličana podobnih vprašanj, zavzdihne: »Še ne veš, da je SSKJ dostopen tudi na spletu?«

Jezik je živa tvorba, ki se ves čas spreminja. Težko ga je »ujeti« v knjigo in še težje v učbenik. Gotovo drži misel, da je vsak jezikovni priročnik zastarel že, ko izide.



Slovenščina je uradni in državni jezik v Republiki Sloveniji, kar pomeni, da se uporablja tako znotraj države – za sporazumevanje med državljani ter med oblastjo in državljani – kot tudi navzven, kot razpoznavni znak države. Znotraj meja Slovenije govorimo precej različno slovenščino – pa se kljub temu lahko razumemo. Predstavljajmo si, da bi tudi pisali v narečju. Le kako bi zapisali besedo *ajnfoh* (preprosto), da je ne bi morda kdo razumel kot *ajmoht* (obara)?

Da ne bi prihajalo do podobnih nesporazumov, so se poznavalci slovenskega jezika že pred štiristo leti dogovarjali, kako naj pišejo. Prva pravila je leta 1899 v knjižno obliko postavil Fran Levec, do danes pa se je seveda pravopis izpopolnil do te mere, da postavlja pravila za rabo začetnice, ločil in drugih znamenj, deljenje besed in pisanja prevzetih besed.

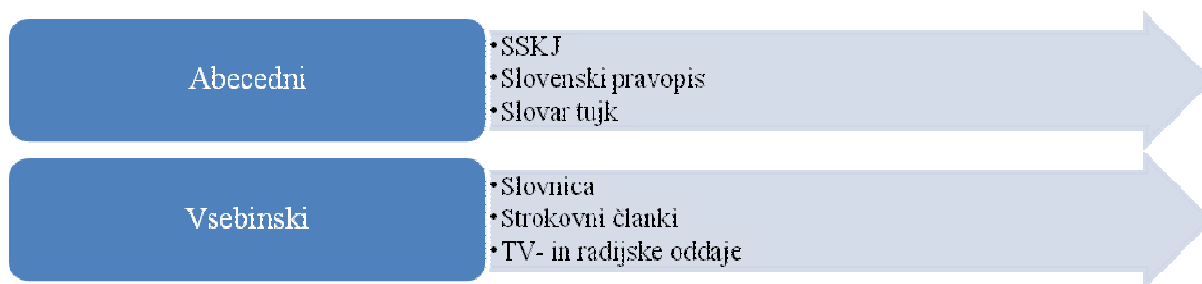


Posebnost slovenskega pravopisa je t. i. morfonološko načelo. Besede namreč pišemo glede na njihovo prvotno obliko: beseda *glasba* se piše s *s* zato, ker je tvorjena iz besede *glas*. Po drugi strani pa se predlog *z* prilagodi izgovarjavi in ima različico *s* (*z* menoj – *s* teboj) (Bešter et al., 2001, 40).

V slovenščini se pisna in glasovna podoba pogosto razlikujeta, torej veliko glasov izgovarjamo drugače, kot jih zapisujemo. GLAVNO NAČELO ZAPISOVANJA GLASOV: soglasnike zapisujemo tako, kot jih izgovarjamo pred samoglasniki. V izgovoru pa se zveneči in nezveneči nezvočniki med seboj zamenjujejo. V soglasniških skupinah se pri izgovoru sprednji soglasnik prilikuje naslednjemu po zvenu (t. i. asimilacija/prilikovanje/premena po zvonečnosti). Premena po zvonečnosti nastane, kadar skupaj stojita nezveneči in zveneči nezvočnik ali zveneči in nezveneči nezvočnik (Jerala, 2008, 83).

Pravila pisanja mora obvladati vsak, ki se v svojem poklicnem življenju veliko pisno sporazumeva. Zaradi napačne rabe začetnice, še pogosteje pa zaradi vejic, namreč lahko pride do nesporazumov ali celo sporov.

Jezikovne priročnike delimo v dve skupini.



Slika 5: Vrste jezikovnih priročnikov

2.1 SLOVENSKI PRAVOPIS

Pravopisna pravila so zbrana v knjigi Slovenski pravopis (2001). Poleg pravil ta knjiga vsebuje tudi slovar – lastna in občna imena slovenskega jezika so razložena s pravopisnega stališča, določeni so njihov spol in druge slovnične kategorije. Besede v SP niso razložene s pomenskega, ampak le z normativnega stališča: razloženi so pravilna izgovarjava, zapis, posebnosti v enem ali drugem ter slovnične lastnosti besede. Slovenski pravopis je novejši od SSKJ in vsebuje poleg občnih tudi lastna imena.

Oglejmo si primer slovarskega sestavka iz Slovenskega pravopisa. Beseda je v slovenščini razmeroma nova; do nedavnega je veljala za tujko in se je pisala angleško *manager*. Slovenski pravopis je uzakonil obliko *menedžer*, saj nimamo ustreznega slovenskega prevoda, zato je v rabo prišla beseda tujega izvora. S tem ko se je začela pisati fonetično, je postala sposojenka. Pravilni zapis, torej *menedžer*, je že vnesen tudi v črkovalni jezik sodobnih računalniških okolij, npr. MS Office 2007.



ménedžer -ja m z -em člov. (ê) ~ v podjetju *direktor*, *poslovodski upravljavec*; ~ poslovalnice *vodja*; ~ boksarja, pevke [poslovni zastopnik] **ménedžerka** -e ž, člov. (ê) **ménedžerjev** -a, -o (ê)
ménedžerski -a -o (ê) ~e sposobnosti
ménedžerstvo -a s, poj. (ê) razvoj ~a; ~ v športu
ménedžment -a m poj. (ê) visoko razvit ~ (vodenje, upravljanje); skup. vrhovni ~ *vodstvo*, *vodilni uslužbenci*

Slika 6: Primeri slovarskih sestavkov iz Slovenskega pravopisa
 Vir: Slovenski pravopis, 2001, 859



Naloga

Pozorno preberite slovarske sestavke in odgovorite na vprašanja.

- Pojasnite pomen oznak.
 m, ž, s
 člov., poj.
- Kaj pomeni oznaka ~?
- Kako pravilno pišemo: management ali menedžment?
- Ste iz teh sestavkov lahko razbrali, kaj beseda pomeni? Če ne, s katerim (-i) slovar (-ji) si še lahko pomagate?

2.2 SLOVAR SLOVENSKEGA KNJIŽNEGA JEZIKA

Slovar slovenskega knjižnega jezika je temeljni dokument o besednem zakladu slovenskega jezika, saj vsebuje vse knjižno besedišče, pogovorne in narečne besede, strokovne izraze in stalne besedne zveze.



Slovar je informativno-normativen, to pomeni, da je v njem na široko predstavljeno besedišče slovenskega jezika s poudarkom na pomembnosti in vrednosti obravnavanih prvin. Je enojezični razlagalni slovar, ki obsega približno 110.000 gesel s podgesli. Izhajal je med letoma 1970 in 1991 v petih knjigah, leta 1994 pa je izšel v eni knjigi. V SSKJ je vsaka beseda obdelana v t. i. geselskem članku, ki je sestavljen iz naslednjih elementov.

- Geslo, tj. naslovna beseda geselskega članka, v katerem je beseda obdelana.
- Glava, tj. vse do kvalifikatorja (določila), ki določa besedno vrsto. Samostalniki in pridevniki so v slovarju napisani v imenovalniku ednine, glagoli pa v nedoločniku. Vsako geslo je zaznamovano z jakostnim naglasom, večina pa tudi s tonemskim (ta oznaka je v zaglavju); v glavi najdemo npr. pri samostalniku rodilniško obliko, pri glagolih obliko za sedanjik ednine in podatek o glagolskem vidu idr.
- Zaglavje, tj. tisti del, ki sega od prvega kvalifikatorja do vključno podatka o intonaciji (tonemski naglas).
- Razlaga, tj. pomenska razčlenitev gesla s pomenskimi sestavinami.
- Ilustrativno gradivo, ki sledi razlagi in vsebuje zglede iz dejanske rabe. Zgledi pojasnjujejo pomensko razlago, včasih pa jo tudi dopolnjujejo.
- Gnezdi, in sicer frazeološko (•), v katerem so obravnavani frazemi v zvezi z geslom, in terminološko (♦), v katerem je prikazana strokovna raba besed.

SSKJ vsebuje celoten korpus slovenskih besed, tudi narečne, pogovorne besede, ljubkovalnice in kletvice. Pomeni, ki nimajo slogovnega kvalifikatorja (nar., pog., slabš., vulg. ipd.), so nezaznamovane in jih lahko uporabimo v katerem koli besedilu. Vse besede, ki so kakor koli zaznamovane, so neprimerne za objavo v strokovnem besedilu. Razlago posameznega kvalifikatorja najdemo v uvodnih poglavjih k Slovarju.

Poleg slogovnih so v Slovarju slovenskega knjižnega jezika tudi strokovni kvalifikatorji, ki uvrščajo posamezne besede na določeno strokovno področje: zool. (zoologija), arh. (arhitektura), biol. (biologija).



srečelòv -óva m (ô ô) igra na srečo z oštevilčenimi dobitki v blagu: prirediti srečelov; veselica s srečelovom

vrábec -bca m (á; v medmetni rabi ā) **1.** manjša ptica s sivim in rjavim hrptom in umazano belim trebuhom, živeča v bližini človekovih bivališč ali na poljih: vrabci čivkajo, ščebetajo; vrabci zobljejo proso; živeti brez skrbi kot vrabec v prosu / strašilo za vrabce • ekspr. o tem čivkajo že vrabci na strehah to je že zdavnaj splošno znano; ekspr. ker je realist, se odloči za vrabca v roki za manjšo, manj pomembno, vendar zanesljivo stvar; preg. boljši je vrabec v roki kakor golob na strehi koristneje je imeti malo, a zares, kakor pa veliko pričakovati, a ne dobiti ♦ zool. domači vrabec s sivim ali rjavim temenom, *Passer domesticus*; poljski vrabec s čokoladno rjavim temenom in črno liso ob belih ušesih, *Passer montanus* // samec te ptice: vrabec in vrabčevka **2.** evfem. hudič: le kje si dobil vrabca pokvarjenega / v medmetni rabi: ni vrabec, da se mu ne posreči; kako, vrabca, se je že pisal

šimfati -am nedov. (i) nižje pog. kritizirati, očitati napake: ne morem prenašati, da me kar naprej šimfaš / rad je šimfal čez politiko zabavljaj

Slika 7: Primeri slovarskih sestavkov iz SSKJ
Vir: <http://bos.zrc-sazu.si/sskj.html>, 20. 1. 2010



Naloga

Pozorno preberite slovarska sestavka in odgovorite na vprašanja.

1. Koliko pomenov ima beseda srečelov in koliko vrabec?
2. Je raba besede srečolov v knjižnih besedilih ustrezna?
3. V sestavku, ki razlaga pomen besede vrabec, poiščite nekaj primerov stalnih besednih zvez.
4. V katero strokovno področje spada besedna zveza poljski vrabec? Kje bi se lahko prepričali, kaj pomeni krajšava zool., če tega ne bi znali razbrati?
5. Ali je primerno v poslovnem svetu uporabiti izraz, ki je označen s kvalifikatorjem evfem. (pomeni izraz, s katerim se izognemo neprijetnemu, včasih tudi neprimernemu izrazu)? Razmislite ob primeru vrabec.
6. Ali je primerno 3. primer uporabiti v javnem ali uradnem govornem položaju?

Slovar slovenskega knjižnega jezika je v elektronski obliki brezplačno dostopen na naslovu <http://bos.zrc-sazu.si/sskj.html>. Ta oblika je sodobnejša in preglednejša od klasične. Nekatere pomanjkljivosti so v spletni različici slovarja odpravljene.

2.3 SLOVENSKA SLOVNICA

Slovnična pravila so pogoj, da knjižni jezik lahko obstaja. Pravila so posledica razvoja jezika. Jezik se ves čas spreminja; gre za dinamiko razvoja: jezik se razvija v odvisnosti od njegovih uporabnikov. Prvo slovnico slovenskega jezika je leta 1584 izdal Adam Bohorič. Napisana je bila v latinskem jeziku, saj v tistem času slovenščina ni poznala strokovnih besed za jezikoslovne pojme (sklone, skladnjo, stavčne člene ipd.). Bohorič se je zgledoval po latinski slovnici in pri tem obravnaval značilnosti tega tujega jezika, posebnosti slovenščine pa nekako ni opazil oz. jih ni znal uvrstiti v tuje okvire. Zato ima ta protestantska slovnica bolj zgodovinsko oz. kulturno kot strokovno vrednost. Vsekakor pa je prva in je nastala v obdobju oblikovanja slovenskega knjižnega jezika.

V petsto letih, kar torej obstaja slovenski knjižni jezik, je nastalo še nekaj priročnikov o slovenskem jeziku. Njihovi avtorji so izhajali iz različnih okolij (verskih, jezikovnih, strokovnih) in so pripomogli k razvoju knjižne slovenščine, kakršno poznamo danes. Med slovenske slovničarje spadajo Marko Pohlin, Valentin Vodnik, Jernej Kopitar (je prvi uporabil znanstveni pristop k obravnavanju jezikov), Fran Metelko, Anton Janežič, Jakob Šolar, Anton Breznik, Anton Bajec, Breda Pogorelec, Jože Toporišič (http://slo.slohost.net/ost_ner_grad/19/datoteke/SLOVNICE_in_SLOVARJI.doc, 27. 3. 2010).

Zadnja izdaja slovnice je izšla leta 2004 v razširjeni izdaji in vsebuje več kot 900 strani. Slovnica podrobno obravnava vsa področja jezika: glasoslovje, besedoslovje, oblikoslovje in skladnjo ter socialne in funkcijske zvrsti. Vsa ta snov je pregledno razporejena tudi v osnovnošolsko ter štiriletno strokovno in gimnazijsko ter v poklicno in poklicno-tehniško izobraževanje. Zato med slovnične priročnike lahko uvrstimo tudi učbenike za vse osnovnošolske in srednješolske izobraževalne programe: Na pragu besedila 1–4, Besede 1–5 idr.

Oglejmo si kratek odlomek iz Slovenske slovnice.



Izpeljava samostalnikov iz glagolov

Iz glagola se izpeljujejo besede, ki pomenijo 1. človeškega (ali živalskega) vršilca dejanja, moškega ali ženskega spola, redko pa tudi srednjega (prim. prerok, perica, zijalo); 2. predmet ali orodje, ki opravlja dejanje ali je zanj namenjeno (nosilec, črtalo); 3. dejanje (prenos); 4. to, kar pri dejanju nastane ali je v zvezi z njegovo (iz)vršitvijo (žaganje); 5. mesto, kjer se dejanje odvija (lovišče); 6. snov, ki omogoča (eventualno z orodjem) opravljati dejanje (gnojivo).

Slika 8: Primer – odlomek iz Slovenske slovnice

Vir: Toporišič, 1991, 124

2.4 SLOVAR TUJK

Slovar tujk je abecedni priročnik, ki obravnava prevzete besede. Vsak jezik je zaradi svoje geografske lege, gospodarskega razvoja, medijev itd. izpostavljen vplivom drugih jezikov. Lahko so to sosednji jeziki (v Beli krajini hrvaščina, v Prekmurju madžarščina ..., lahko so vplivali v preteklosti (nemščina), lahko pa so tisti, ki imajo v določeni panogi v svetu vodilno vlogo (angleščina). Slovenščina se je kot državni jezik uveljavila šele leta 1991 z osamosvojitvijo, njena zgodovina pa se je začela že pred 10. stoletjem, ko so nastali prvi zapisi, Brižinski spomeniki. V zgodovini je bila večina slovenskega naroda skoraj tisoč let politično, kulturno in gospodarsko podrejena nemškemu, saj je velik del slovenskega ozemlja spadal pod avstrijsko cesarstvo. Zato imamo še danes v slovenščini, predvsem v narečjih, ogromno nemških besed ali dobesednih prevodov. Takih besed so se izobraženci, ki so oblikovali knjižno podobo slovenščine, izogibali, zato jih je v knjižnem jeziku malo. Drugo težavo danes predstavlja angleški jezik, ki se je na prvo mesto v svetu prebil s pomočjo računalništva. Na žalost pa se je razširil tudi v javnem življenju z imeni podjetij, trgovskih znamk ... Jezik je živa tvorba in se spreminja v skladu z rabo. Zato se med avtohtonimi slovenskimi besedami vsak dan pojavi izraz, ki je bil včeraj še tujka, danes pa ga uvrščamo med slovenske besede. Prevzete so med drugimi tudi besede krompir, hiša in žep.

Najbolj znani avtor slovarja tujk v slovenščini je France Verbinc. Njegov slovar je med letoma 1970 in 1997 doživel 12 ponatisov. Novi Veliki slovar tujk, ki je delo skupine avtorjev, je izšel leta 2002 tako v knjižni obliki kot na CD-romu.

Oglejmo si slovarski sestavek iz Slovarja tujk.



maestrál -a m [ital. *maestrало*] močan severozahodnik na Jadranu in v Sredozemlju sploh, prim. mistral

Slika 9: Slovarski sestavek iz Slovarja tujk

Vir: Verbinc, 1994, 424



Naloga

Primerjajte zapis iz Slovarja tujk z zapisi iz Slovenskega pravopisa in SSKJ. Najdete podobnosti in razlike?

Kaj menite, da pomeni oglati oklepaj, ki ga v prejšnjih dveh slovarjih nismo našli? Preverite, kaj pomeni v dvojezičnem, npr. angleško-slovenskem slovarju.
Kaj pomeni oznaka prim.? Kje bi preverili, če ne bi razbrali iz sobesedila?

2.5 KRAJEVNI LEKSIKON SLOVENIJE

Precej trd oreh za uporabnike jezika predstavljajo zemljepisna lastna imena. Čeprav poznamo pravila za naselbinska in nenaselbinska imena, včasih ni jasno, kako bi pisali posamezno ime. Težave včasih nastopijo tudi pri imenih prebivalcev, predvsem pri izpeljavah iz dvobesednih zemljepisnih lastnih imen. V priročniku Slovenska krajevna imena lahko preverimo zapis velike in male začetnice, pa tudi imena prebivalcev, Priročni krajevni leksikon Slovenije pa vsebuje tudi naglase za imena naselij ter zgodovino spreminjanja imen slovenskih naselij.



Naloga

Ugotovite, v katerem od naštetih jezikovnih priročnikov lahko najdete podatek, koliko naselij v Sloveniji se imenuje Hrastje in kako se imenujejo prebivalci tega kraja.

2.6 SLOVARJI, DOSTOPNI NA SPLETU

V današnjem času so mnogi slovarji brezplačno dostopni na spletu. Nekatere spletne strani so posebej prirejene za ugankarje, druge so razporejene po abecednem redu in so enakovredne tiskanim izdajam slovarjev. Slovarski del Slovenskega pravopisa v elektronski obliki je dostopen od leta 2003, v celoti in brezplačno pa je dostopen širši javnosti od marca 2010, prav tako je brezplačno dostopen SSKJ.

Nekaj spletnih strani, ki jih bomo obvezno dali med priljubljene.

<http://bos.zrc-sazu.si/> – različni slovarji na spletni strani Znanstveno-raziskovalnega centra SAZU.

<http://bos.zrc-sazu.si/sskj.html> – Slovar slovenskega knjižnega jezika.

<http://bos.zrc-sazu.si/sp2001.html> – Slovenski pravopis.

<http://www.slovarji.com/> – spletna stran z abecedno razporeditvijo glede na število črk v besedi.

<http://www.fida.net> – je obsežna zbirka jezikovnega gradiva v elektronski obliki, zajema okoli 600 milijonov besed slovenskega jezika. Gre za nadgradnjo korpusa FIDA. Korpus je zvrstno in regionalno uravnotežen. Za dostop je potrebna le registracija, ki ji ob uporabi vsakič sledi prijava (z uporabniškim imenom in geslom) ter enkrat letno tudi podaljšanje uporabniškega imena.

<http://www.fidaplus.net/> – zbirka 621 milijonov besed slovenskega jezika predstavlja jezik vsakdanje rabe (za dostop je potrebna le registracija, ki ji ob uporabi vsakič sledi prijava z uporabniškim imenom in geslom).

<http://www.amebis.si> – vsebuje pregledovalnike, črkovalnike in slovnične pregledovalnike.

<http://www.spletni-slovar.com/anglesko-slovenski> – podrobno razloži posamezno besedo in ponudi tudi zvočni zapis izgovarjave.

<http://www.financnislovar.com/> – omogoča temeljit vpogled v pomen ekonomskih finančnih terminov in izrazov, povezanih z investiranjem, računovodstvom oz. ekonomsko-finančnim področjem na splošno.

<http://evroterm.gov.si/> – terminološka zbirka izrazov, ki je začela nastajati med pripravljanjem slovenske različice pravnih aktov Evropske unije v okviru Sektorja za prevajanje, redakcijo in terminologijo Službe Vlade RS za evropske zadeve.

Podobnih spletnih naslovov bi lahko navedli še bistveno več. Zagotovo se lahko zanesemo na spletno stran Znanstveno-raziskovalnega centra SAZU, ki jo urejajo različni strokovnjaki. Tam lahko najdemo tudi celo vrsto terminoloških slovarjev, npr. čebelarskega.

Oglejmo si članek iz omenjenega čebelarskega slovarja.



pánjska končnica -e -e ž 1. sprednji ali zadnji, navadno snemljivi leseni del panja zlasti pri kranjičih S: strok. pog. končnica PRIM.: stranica pánja, dnò pánja, pódnica pánja, stréha pánja, stròp pánja GL: poslikana pánjska končnica, poslikáva pánjskih končníc, sprédnja pánjska končnica, zádnja pánjska končnica ang.: beehive frontboard, beehive panel nem.: Bienenstockstirnbrett n. 2. → poslikana pánjska končnica (1, 2)

Slika 10: Primer slovarskega sestavka iz Čebelarskega slovarja

Vir: <http://bos.zrc-sazu.si/c/term/cebelarski/index.html>, 4. 3. 2010

Pri uporabi spletnih strani in slovarjev je potrebna določena mera previdnosti – včasih so rekli, da papir vse prenese, danes bi lahko rekli: »Internet vse prenese.« Kadar smo v dvomih, je torej dobro preveriti pri »živih« strokovnjakih.



Vprašanja za ponavljanje

1. Kateri jezikovni priročnik bi uporabili, če bi želeli:
 - preveriti, kako se sklanjajo lastna imena;
 - preveriti, kako se pravilno napiše prebivalec Slovenj Gradca;
 - preveriti, kaj pomeni beseda aneks;
 - preveriti, koliko pomenov ima beseda roka;
 - preveriti, katere stalne besedne zveze izvirajo iz besede golob;
 - preveriti konkordanco (pogostost, seznam uporabe) besede koordinatorka in koordinatorica?
2. Preverite, kako se išče v spletnih slovarjih. Poročajte o tem, kaj vam je lažje – brskati po klasičnih (knjižnih) slovarjih ali po spletu.
3. Pozorno preberite slovarska sestavka in odgovorite na vprašanja.

izgovorjáva -e ž (â) *izgovarjava*: nerazločna **izgovorjava**

izgovarjáva -e ž (â) *oblikovanje glasov, besed z govorilnimi organi*: jasna, nerazločna *izgovarjava* / po izgovarjavi se mu pozna, da je tujec ♦ lingv. **izgovarjava** končnega soglasnika; tehnika izgovarjave ♪

- Katera oblika je bolj pravilna: izgovorjava ali izgovarjava? Odgovor utemeljite.
- Kaj menite, kaj pomeni oznaka lingv. ob znaku ♦?
- Koliko pomenov ima beseda izgovorjava in koliko izgovarjava?

»Modrost se poraja iz napak;
zavedaj se jih in se iz njih uči.«
(Josef Jelinek)

3 PRAVOPISNA PRAVILA

Uvod

*Predstavljajmo si naslednji položaj.
Stara gospa je ob osebnem prazniku prejela tale telegram:
»Draga tašča, zdravja ne bolezni, Vam želi Vaš zet.«
Pomislite, kako je pogledala gospa, pa samo ena vejica manjka!*

Pravopisna pravila so v jezikovnih priročnikih obravnavana v štirih poglavjih: posebej je obravnavano pisanje velike oz. male začetnice, ločil, pisanje skupaj in narazen ter pisanje prevzetih besed in besednih zvez (Slovenski pravopis, 2001). Namen pravopisa je podrobno predstavljen v poglavju 2.1.

3.1 VELIKA IN MALA ZAČETNICA



Z veliko začetnico pišemo:

- prvo besedo v povedi (Beseda ni konj.);
- lastna imena (Janez, Slovenija, Zdravljica);
- izraze spoštovanja (... pozdrave Vam pošilja ...);
- svojilne pridevnike, izpeljane iz lastnih imen (Janezov, Mickin);
- za dvopičjem v premem govoru (Učitelj pravi učencem: »Zvezke na mizo.«);
- citate (Verz »Lepa Vida je pri morji stala« začenja balado o lepi Vidi).

Ostale besede (imena mesecev, zgodovinske dogodke, praznike ipd.) pišemo z malo začetnico.

3.1.1 Imena

Imena poimenujejo predmete, pojme in bitja. Delimo jih v dve skupini, in sicer na občna in lastna imena. Občna imena poimenujejo nekaj splošnega, nedoločenega, npr. krajan, državljan, reka, potok, spričevalo, denarna enota ipd. Pišemo jih z malo začetnico. Lastna imena poimenujejo točno določeno bitje (France), pojem (Društvo proti mučenju živali Slovenije) oz. predmet (Zločin in kazen).

Značilnost nekaterih občnih imen je neštevnost. To pomeni, da jih ne štejemo po kosih, ampak na drug način oz. jih sploh ne štejemo. Neštevna imena imajo le ednino. Po vsebini jih delimo na snovna (moka, olje, pesek), skupna (zelenje, cvetje, živina) in pojmovna (ljubezen, zvestoba, dobrota).

Razlikovanje med občnimi in lastnimi imeni je pomembno, saj je pogosto edina razlika med njimi začetnica.

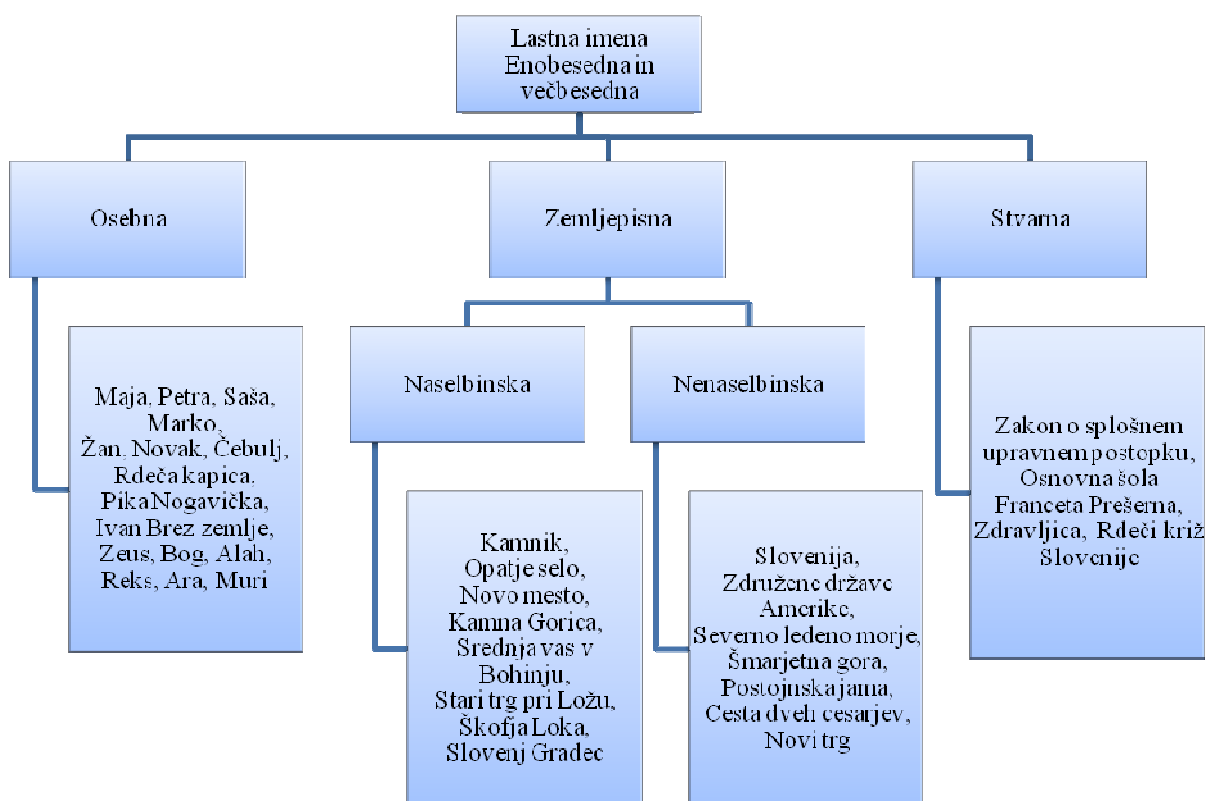
**Primeri**

Star Vipavec vsak dan ob kosilu zvrne kozarček vipavca.

Vsi Bohinjci se v šolo vozijo z bohinjcem.

Naša Neža je na travniku pohodila bodečo nežo.

Pil sem te in ne izpil, Ljubezen ... (Gradnik)

3.1.2 Lastna imena

Slika 11: Lastna imena

Pojasnilo k razliki med naselbinskimi in nenaselbinskimi imeni

Ljudje ob naselitvi poimenujejo kraj, da lahko prišlekom pojasnijo, kje so doma, da se lahko narišejo zemljevidi, določijo razdalje ... To je naselbinsko ime (Kranj, Kamnik, Radovljica, Ljubljana, Nova Gorica). Pri določanju meja, upravnih enot, delov mest, ulic pa jih vodijo upravna in državna pravila: večje mesto mora biti zaradi razpoznavnosti razdeljeno na ulice, država mora imeti določeno ozemlje zaradi meja in državljanstev (Zlato polje je del Kranja, Črna gora je država, Blejsko jezero je stoječa voda).



Če gre za naselbinsko ime, se občna imena, kot so gora, vrh, jezero, most ..., pišejo z veliko začetnico, čeprav niso na prvem mestu. V nenaselbinskih imenih se enake sestavine pišejo z malo začetnico.

Tabela 1: Naselbinska in nenaselbinska imena

Naselbinsko ime	Nenaselbinsko ime
Črni Vrh nad Idrijo	Črni vrh (hrib)
Kranjska Gora	Šmarna gora
Gorenje Jezero	Cerkniško jezero
Zidani Most	Čevljarski most
Dolenjske Toplice	Dolenjske toplice

Izpeljanke na -ski/-ški iz lastnih imen pišemo z malo: slovenski jezik, mežiški rudnik. Kadar je izpeljanka na -ski/-ški zemljepisno lastno ime ali njegov prvi del, jo pišemo z veliko začetnico: Gorenjska, Slovenske gorice, Kranjska Gora.

Posebnosti v zemljepisnih lastnih imenih – pogosti dvomi
 Zahodna Evropa – Zahod (pomeni razviti svet)
 Bližnji vzhod (stalna, določena zveza)
 jugovzhodna Azija (samo geografsko določilo)
 Severna Amerika (celina)
 stara Grčija (zgodovinsko poimenovanje)
 Mala Azija

Stvarna lastna imena so naslovi umetniških (literarnih, slikarskih, kiparskih ...) del (Cvetje v jeseni, Sejalec ...); naslovi časopisov, zbornikov (Delo, Gorenjski glas); naslovi skladb (Deveta simfonija, Štirje letni časi, Mala nočna glasba); imena društev (Rdeči križ Slovenije, Lovska zveza Gorenjske); imena podjetij (Žito Gorenjka).



Imena trgovskih znamk pišemo z veliko le, če hočemo posebej poudariti, da gre za določeno znamko. To so t. i. imenovalni prilastki k vrstnim imenom tehničnih izdelkov in trgovskih znamk.

Vozim se s katro. Vozim se z avtomobilom znamke Renault.

Eno gorenjko mu je nesel. Kupuje le čokolado Gorenjka.

To opozorilo je pomembno predvsem pri stikih z javnostmi – v oglasnih besedilih blagovne znamke VEDNO pišemo z veliko začetnico.



Naloga

1. Preverite pravilnost začetnic v spodnjem besedilu.

Na upravni enoti kranj sem vložila pritožbo, saj sem od srednje trgovske šole Kranj dobila obvestilo, da moj Rojstni list ne velja.

3.2 LOČILA

Uvod

Jezik je bil že dolga stoletja govorjen, ko so ga začeli zapisovati. Sprva je šlo za slikovno, pozneje za pojmovno pisavo. Glasovna pisava je imela poleg mnogih prednosti tudi slabost: medtem ko v govorni gmoti z intonacijo in naglasi zaznamujemo poudarke in premore, je v zapisanem besedilu to bolj nepredvidljivo. Zato je treba postavljati ločila. Primož Trubar se npr. ni mogel odločiti, kako bi pisal predloge, in je za ločevanje uporabljal apostrof. Zapisal je: »v'cerqui«, kar bi danes zapisali »v cerkvi«.

Razlikujemo končna in nekončna ločila. Končna (pika, vprašaj, klicaj) zaznamujejo konec povedi, tj. najmanjše enote besedila, ki je lahko že sama sporočilo. Med nekončna ločila uvrščamo vejico, podpičje, pomišljaj in tri pike. Poleg ločil poznamo še druga pisna znamenja, ki bistveno pripomorejo k razumevanju besedila. Zanje obstajajo določena pravila, ki so opisana v nadaljevanju.



Naloga

Na spletni strani Slovenskega pravopisa (http://bos.zrc-sazu.si/c/sp/sp2001_pravila.pdf) preverite, ali so pomišljaj in tri pike lahko končno ločilo.

3.2.1 Vejica



Vejica ločuje:

- naštete enakovredne stavčne dele (Slovenci smo marljivi, delovni in natančni.);
- izpostavek (Zdravko, ta pa zna!);
- dostavek (Bilo je veselo, skoraj razgrajaško.);
- povzemanje (Skratka, zapomniti si moramo pravila);
- v pismih nagovor od ostalega dela besedila (Spoštovana teta, obiščemo Vas ...);
- podredni stavek od glavnega (Kadar mačke ni doma, miši plešejo.);
- priredne stavke med seboj, kadar to zahteva veznik (a, ampak, saj, zato, ne samo – ampak tudi, temveč);
- polstavke od ostalih delov povedi (Brala je pismo, napisano z okorno pisavo.);
- pastavke od ostalih delov povedi (Ha, ti boš meni pravil!);
- vrinjeni stavek oz. pristavek od ostalih delov povedi (Knjiga, ki sem jo kupila, je zanimiva.).

Vejico uporabljamo tudi v neskladenjski rabi, kar pomeni, da ne ločuje besed oz. stavkov, ampak npr. cifre, števila ali podatke. Uporabljamo jo v obrazcih, kadar pišemo najprej priimek in potem ime (Cankar, Ivan) – tak zapis najdemo tudi v bibliografskih zapisih. V matematiki in drugih tehničnih vedah govorimo o decimalni vejici, ki jo v angleško govorečem svetu zamenjajo z decimalno piko ($\pi = 3,14$). V številčnih zapisih z vejico ločimo milijonice od tisočic (2,000.000). V zadnjih dveh primerih vejico pišemo stično.

Uporaba vejice je včasih trd oreh; ne moremo se odločiti, ali bi jo pisali ali ne. Pri tem nam lahko pomaga dejstvo, ki smo ga zapisali v začetku poglavja o ločilih. Jezik je bil najprej govorjen in nekončna ločila pomagajo povezati stavke, ki so vsebinsko povezani med seboj, v

povedi. Stavke je enota besedila, ki govori o enem dogodku oz. ima v središču eno dejanje. Dejanja so med seboj povezana z vejico ali z veznikom. V posameznih primerih se lahko zgodi, da vejica ni obvezna, vsekakor pa lahko razmislimo in poved oblikujemo tako, da bomo popolnoma prepričani v njeno pravopisno ustreznost. Pri tem smo lahko pozorni tudi na slogovne značilnosti besedila in pravila o besednem redu, ki so opisana v nadaljnjih poglavjih. Uporaba določenega veznika (npr. in) bistveno vpliva na razumevanje besedila, saj je njegov osnovni pomen povezovanje, vzrok, posledica ... Vprašanje, ki si ga moramo zastaviti ob oblikovanju besedila, je torej, kaj želimo povedati oz. kaj želimo poudariti.

Primerjajmo naslednje zapise.

Direktor je odsoten in v prihodnjem tednu ga bo nadomeščal g. Janez Novak.
 Sporočamo vam, da je direktor odsoten in da ga bo v prihodnjem tednu nadomeščal g. Janez Novak.
 Sporočamo vam, da je direktor odsoten. V prihodnjem tednu ga bo nadomeščal g. Janez Novak.

Direktor je odsoten, zato seja odpade. Seja odpade, ker je direktor odsoten. Direktor je odsoten, seja torej odpade. Direktor je odsoten in seja odpade.

V naši organizaciji se ves čas trudimo za zadovoljstvo uporabnikov, zato smo svoj delovni čas prilagodili vašim željam.
 Svoj delovni čas smo prilagodili željam uporabnikov, ker se ves čas trudimo za vaše zadovoljstvo.
 V naši organizaciji smo prilagodili delovni čas željam uporabnikov, saj se ves čas trudimo, da bi dosegli vaše zadovoljstvo.

Pošiljam vam pogodbo, kot smo se dogovorili.
 Pošiljam vam tako pogodbo kot druge obvezne dokumente.
 Tako danes kot včeraj so prišli vsi povabljeni.

Vsi povabljeni so prišli oz. so poslali predstavnika.
 Vsi povabljeni, razen g. Janeza Novaka, so prišli.
 Pripravila sem vse dokumente razen pogodbe.

3.2.2 Pika



Piko pišemo na koncu pripovednih povedi. V govoru jo zaznamujemo s padajočo intonacijo. Uporabljamo jo tudi v drugih zapisih, in sicer za okrajšavami (g., ga., itd.), za vrstilnimi števniki (1., 12., 213.), za ločevanje ur in minut (sestane se začne ob 12.15), za ločevanje tisočic od nižjih enot (mesto z 12.000 prebivalci) in kot znak množenja.

Kratice (AMZS, RS) in dogovorjene oznake (KR, EUR, SLO) pišemo brez vmesnih pik.



Naloga

Oglejmo si naslednje besedilo. Pozorno preverimo, če so pike pravilno zapisane.

Spoštovana ga. Marjetka Novak,
ob 10. obletnici delovanja kluba Knjižni molji vas kot našo zvesto članico vabimo na svečano prireditev, ki bo v petek, 9. aprila 2010, ob 17.30 v prostorih kluba na Šlajmerjevi cesti v Ljubljani. Vsak 100. obiskovalec bo dobil knjižno nagrado.

Vljudno vabljeni

Janez Bukvožer,
predsednik

3.2.3 Vprašaj



Vprašaj pišemo na koncu vprašalnih povedi; na koncu podredno zložene povedi, če je glavni stavek vprašalni, in v premem govoru, če ima dobesedni navedek vprašalni značaj. Neskladenjsko vprašaj uporabljamo za izražanje dvoma o resničnosti podatka. V tem primeru ga navedemo v oklepaju.

Oglejmo si nekaj primerov.

Ste nas lahko našli?

Direktor je vprašal, ali imamo ideje za izboljšanje medsebojnih odnosov.

Zakaj sprašujete, če veste odgovor?

Direktor je vprašal, zakaj sprašujemo, če vemo odgovor.

»Zakaj sprašujete, če veste odgovor?« je vprašal direktor.

Odnosi med zaposlenimi so se izboljšali za 100 % (?).

Zanima me, kakšni so po vaši oceni odnosi v podjetju.

3.2.4 Klicaj



Klicaj v poslovnem dopisovanju redko uporabljamo, saj ima čustven značaj in lahko deluje napadalno, agresivno. Povedi, na katere želimo dobiti odgovor, zaključimo z vprašajem, povedi, ki zahtevajo dejanje, pa s piko.

Klicaj sicer pišemo na koncu vzkličnih povedi, na koncu podredno zloženih povedi, če to zahteva glavni stavek, in v premem govoru, če ima dobesedni navedek vzklični ali čustveni značaj. V govoru klicaj zaznamujemo z rastočo intonacijo.

Klicaj se uporablja tudi v pismih kot nagovor, vendar se ta raba opušča. Nadomestimo ga z vejico in besedilo začnemo z malo začetnico, kot je v rabi v angleško govorečem delu sveta.

Neskladenjsko klicaj uporabljamo zato, da poudarimo podatek. V tem primeru ga navedemo v oklepaju.

Oglejmo si nekaj primerov.

Primož Trubar, pisec prve slovenske knjige (!), je bil rojen na Rašici.

Spoštovani,
vabimo vas ...

Lepo vas pozdravljamo!
»Nehajte z neumnostmi!« je zakričal.

3.2.5 Podpičje



Podpičje ločuje posamezne dele besedila šibkeje kot pika in močnejše kot vejica. Raba tega ločila je večinoma prepuščena posameznemu uporabniku jezika. Ločuje razmeroma samostojne stavke v povedi, uporabljamo pa ga tudi pri alinjenem naštevanju, kadar naštevamo daljše enote besedila. Uporaba podpičja je priporočljiva tudi v primerih, ko naštevamo več kategorij in znotraj teh spet naštevamo. Uporabljamo ga samo skladenjsko.

Oglejmo si nekaj primerov.

Naročili smo pisarniški material: svinčnike, nalivnike, flomastre, papir; stole, mize, omare; barve za stene in strop.

Delovni čas je spremenjen; taka je bila zahteva strank.

Navadno pismo je pošiljka, ki ustreza naslednjim velikostim in masi:

- najmanjša velikost v pravokotni obliki – 90 × 140 mm;
- največja velikost v pravokotni obliki – seštevek dolžine, širine in višine 900 mm, pri čemer največja izmed teh treh velikosti ne sme presegati 600 mm;
- najmanjša velikost v obliki valja – seštevek dolžine in dveh premerov 170 mm, pri čemer dolžina ne sme biti manjša od 100 mm;
- največja velikost v obliki valja – seštevek dolžine in dveh premerov 1.040 mm, pri čemer največja posamezna velikost ne sme presegati 900 mm;
- največja masa – 2 kg.

3.2.6 Dvopičje



Dvopičje napoveduje. Uporabljamo ga za dopolnitev misli, potrditev povedane misli, v premem govoru, če je spremni stavek na začetku, obrazcih ter med imenom avtorja in njegovim delom. Uporabljamo ga tudi neskladenjsko, in sicer v pomenu »proti« in kot znak deljenja. V zadnjih dveh primerih ga pišemo nestično.

Dvopičij ne kopičimo. Ena poved prenese le eno dvopičje. Če se zgodi, da je vsebina dvakrat podrejena, ga nadomestimo z drugim ločilom ali oklepajem. V skrajnem primeru preoblikujemo poved in na koncu postavimo piko. Naštevati začnemo z veliko začetnico.

Predsednica uprave, gospa Nada Cesar, je o podjetju povedala naslednje: »Letos smo izvedli reorganizacijo vseh sektorjev: uprave, proizvodnje in prodajalne. Zaposleni so s preoblikovanjem zadovoljni.«

3.2.7 Pomišljaj



Pomišljaj, kot že ime pove, nam da nekaj časa, da pomislimo. Med besedami torej označuje premor. Namesto vejice ločuje ali poudarja določene besede, stavke ipd., označuje nedokončano misel oz. zaznamuje izpuščeno besedo.

Neskladenjsko ga uporabljamo namesto predlogov od/do. V tem primeru se piše stično. Nestično ga pišemo kot alinejni pomišljaj, za izražanje nasprotij, kot minus v računih. Kadar izraža negativno vrednost, npr. pri temperaturah, ga pišemo stično.

Oglejmo si nekaj primerov.

France Prešeren (1800–1849) je v letih 1845–1849 živel v Kranju. Pogosto je potoval po cesti Kranj–Ljubljana, saj je v prestolnici živel večina njegovih prijateljev. Pesnitev Krst pri Savici, ki je leta 1836 izšla v samostojni knjigi, je v Poezijah iz leta 1991 objavljena na straneh 133–139.

3.2.8 Vezaj



Vezaj uporabljamo samo skladenjsko. Večinoma ga pišemo stično, saj povezuje dva dela besede: priredne zloženke (angleško-slovenski slovar), zloženke, katerih prvi del je kratica ali številka (25-letnica, CD-rom). Pišemo ga v zloženkah namesto ponavljanja (pet-ali šesturna vožnja oz. 5- ali 6-urna vožnja), med zaimki in prislovi (le-ta; tudi v vseh sklonskih različicah te besede – le-tega, le-tem), med zlogi (tre-pe-ta-ti) in kadar zaznamujemo konce besed (pridevnik na -ski).

Vezaj je večinoma zamenljiv z veznikom *in*. Zaznamuje dva enakovredna dela besede. Kadar pomeni dva enakovredna pojma, ga pišemo nestično. Taki primeri so dvojni priimki, v katerih se vezaj opušča (Marja Bešter - Turk), in deli dvojnega imena oz. imena občin, ki so sestavljene iz dveh krajev (Šmarje - Sap, občina Renče - Vogrsko). Vezaj pišemo nestično tudi med imenom in vzdevkom (Lovro Kuhar - Prežihov Voranc, Josip Murn - Aleksandrov).



Nestični vezaj med dvema priimkoma se opušča.

Vezaja ne pišemo v primerih Cankar umetnik, Prešeren pesnik, Ljubljana Šiška (ker je to del mesta), človek žaba. Kar je dodano samostalniku, je njegov prilastek.

Pomen pomišljaja in vezaja je popolnoma različen, zato je zelo pomembno, kateri znak uporabimo.



Naloga

Ali veste, Ali veste, kako na tipkovnici vtipkamo pomišljaj oz. pripravimo bližnjico za vstavljanje simbola?



Naloga

Preberite besedilo in postavite ustrezna ločila. Komentirajte pogosto uporabo klicaja.

Spoštovani gospod Jože Hudoklin!

V krizi je čas za akcijo!

Ali veste da je najučinkoviteje in najceneje oglaševati na spletu?!

Nudimo vam spletno stran, ki:

- povečuje prodajo,
- izboljšuje imidž podjetja,
- pridobiva nove poslovne kontakte,
- gradi zaupanje kupcev,
- optimizira in poceni vaše delovne procese,
- je prijazna in enostavna za vzdrževanje?

3.3 STIČNOST LOČIL



Ločila se razlikujejo tudi po tem, ali je pred oz. za njimi presledek ali ne. Sodobni računalniški programi sami prelamljajo vrstice, zato je zelo pomembno, da presledke ustrezno uporabimo. Stično pišemo vezaj in pomišljaj, kadar pomeni »od–do«, večino ostalih ločil pa levostično (presledek sledi ločilu): piko, klicaj, vprašaj, odstotek, znak za stopinje ipd. Nestično pišemo stavčni pomišljaj, enačaj, plus, minus.

Oglejmo si nekaj primerov.

NAPAČNO

rok trajanja znaša še 80% ...
100% samoplačnik ...
... debeline 15mm ...

PRAVILNO

80 %
100-odstotni samoplačnik
15 mm

NAPAČNO

Dosegljiva sem v delovnem času za stranke:

od ponedeljka do četrтка od 9. – 12. ure in od 14. – 16. ure
in v petek od 9. – 12. ure in od 13. – 14. ure

PRAVILNO

Dosegljiva sem v delovnem času za stranke:

od ponedeljka do četrтка od 9. do 12. ure in od 14. do 16. ure
in v petek od 9. do 12. ure in od 13. do 14. ure.

ali z uporabo stičnega pomišljaja

PRAVILNO

Dosegljiva sem v delovnem času za stranke:

od ponedeljka do četrтка 9.00–12.00 in 14.00–16.00
in v petek 9.00–12.00 in 13.00–14.00.

NAPAČNO

Mandatno – volilna komisija

PRAVILNO

mandatno-volilna komisija

Vir: Marčun, 2006 in Luznar, 2008

3.4 DELJENJE BESED

Besede delimo po zlogih. Nosilec zloga je samoglasnik, torej je zlogov toliko, kolikor je v besedi samoglasnikov. Nekatere besede so delijo na zloge na več načinov (be-se-diš-če/be-se-diš-če). Sodobni urejevalniki besedil deljenja besed ne predvidevajo, včasih pa se moramo z njim kljub temu spopasti. V pomoč sta nam dve pravili:

- ne v prejšnji ne v naslednji vrstici ne sme ostati ena sama črka;
- del besede v naslednji vrstici se ne sme začeti na neizgovorljiv zlog oz. na zlog, s katerim se ne začne nobena slovenska beseda.

3.5 PISANJE PREVZETIH BESED IN BESEDNIH ZVEZ

Tako kot v vsakem drugem jeziku je tudi v slovenščini prevzemanje besed iz tujih jezikov običajen pojav. Beseda se prevzame iz različnih razlogov: ker je v jeziku (še) ni (testenine, banka, krompir) ali ker gre za nov pojav, tehnologijo, in torej beseda pride v jezik hkrati s predmetom.

Zanimiva je zgodba o prevzemanju besede žep. Po izvoru je turcizem, v slovenščino pa je bila prevzeta po turških vpadih, ko so Slovenci opazili, da imajo Turki »torbe« prišite na obleko. Ideja jim je bila všeč, zato so žepe in besedo začeli uporabljati.

Običajno prevzeto občno ime sprva zapisujemo tako, kot je v originalnem jeziku, oz. ga prečrkujemo tako kot angleško govoreči narodi. Kasneje, ko beseda postane vsakdanja, preide v rabo, se začne tudi zapisovati po slovenskem pravopisu. Tako postane sposojenka. Tipičen primer take besede je menedžment.

Nekatera lastna imena so prevedena v slovenščino in se obnašajo kot slovenske besede: Pika Nogavička, Celovec, Združene države Amerike. Vsekakor velja, da uporabimo slovensko različico, razen če okoliščine zahtevajo drugače.

Sklanjanje prevzetih besed

Samostalniki moškega spola, ki se končajo z ničto končnico (1. m. skl.), se sklanjajo tako kot domači samostalniki: Beatles – Beatlesa (lahko Beatl – Beatla).

Nekatere osnove se v neimenovalniških sklonih krajšajo: Zwitter – Zwitra. Pri samo pisnem krajšanju na koncu osnove izginja nemi samoglasnik, ki ne odloča o izgovoru pred njim stoječih črk za glasove *č š ž dž s* (pisanega s *c*): Wilde – Wilda, Tartuffe – Tartuffa, Moliere – Moliera. Kadar samoglasnik določa izgovor soglasnika, ostane, čeprav se ne izgovarja: Wallace – Wallacea (*e* določa, da se *c* izgovarja kot *s*).

Nekatera imena podaljšujejo osnovo. Z *-j-* daljšajo osnovo samostalniki, katerih osnova se končuje na *r, i, u, e*, naglašeni *o* ali *a*: taksi -ja, rolo -ja, Nehru -ja, Schiller -ja, Zola -ja. Če pisani dvoglasnik zaznamuje en sam govorjeni samoglasnik, se za takim *i* ali *y* govori in piše *j*: Disney Disneyja, obratno pa Broadwaya. Samo v izgovoru osnovo podaljšujejo samostalniki na govorjeni samoglasnik ali *r* in *z* nemim samoglasnikom za seboj: Dumas -a, Andrew -a.

S *-t-* se podaljšujejo samostalniki, katerih osnova se konča z *e*, če ta izraža ljubkovanost, majhnost ali domače lastno ime. Prav tako podaljšujejo osnovo nekatera grška imena na

soglasnik: Ksenofon – Ksenofonta, Ajas – Ajanta. Nekatera grška imena so podaljšano osnovo posplošila tudi na imenovalnik ednine: Ksenofont.

Z *-n-* podaljšujejo osnovo nekatera imena latinskega in nemškega izvora: Kato -na. Nekatera latinska imena so podaljšano osnovo posplošila tudi na imenovalnik ednine: Katon.

Pri ženskih in srednjih sklanjatvah pri tujih imenih ni večjih posebnosti. Poudariti je treba, da ženskih imen, ki se končajo na *-e* (Inge, Beyonce) ali na soglasnik (Karin-ø) ne sklanjamo z glasovnimi končnicami. Pretvarjanje teh imen v slovenske različice je napačno.

Oglejmo si nekaj primerov.



Igralcu Leonardu DiCapriu, ki je zaigral v filmih, kot so *Romeo in Julia*, *Letalec* ter *Dvojna igra*, je preboj uspel s spektaklom **Jamesa Camerona** *Titanik*. »Po Titaniku sem se spraševal, kako bi lahko vpliv, s katerim sem naenkrat razpolagal, koristno uporabil, ne le za napredovanje lastne poklicne poti, temveč tudi v korist spreminjanja sveta na bolje,« je za revijo med drugim še povedal DiCaprio. V uspešnici je DiCaprio nastopil skupaj z igralko Kate Winslett.

Vir: <http://www.24ur.com> (31. 3. 2010)



Naloga

Imena v oklepajih postavite v ustrezno obliko.

Mnogi Slovenci si na tihem želijo, da bi srečali znano osebnost, recimo (Angelina Jolie) _____ in Brad Pitt _____. Slavni par je bil pred kratkim v Benetkah. Ustavila sta se tudi na (otok Murano) _____, kjer sta si ogledala steklarske delavnice. Povedala sta, da njuni otroci obožujejo znanega italijanskega dramatika (Carlo Collodi) _____.

3.6 PRAVOPISNA IN SLOGOVNA PODOBA POSLOVNO-URADOVALNEGA JEZIKA

Poslovno-uradovni jezik ima nekatere posebnosti. Odnos med sporočevalcem in naslovnikom ni enakovreden: gre za prodajalca in kupca, podjetje in posameznika, konkurenčni podjetji. To so objektivna besedila, ki so lahko zapisana ali govorjena, večinoma so dvogovorna.



Avtor zapisanih ali govorjenih uradovnih besedil se mora jasno izražati. Nedvoumno mora napovedati temo in namen besedila. Izražati se mora v knjižnem jeziku. Njegovo besedilo mora imeti določene dele:

- govorjeno besedilo mora imeti uvod, jedro in zaključek
- zapisano besedilo pa poleg tega še glavo, naslov, nagovor, podpis (in priloge).

Primerjajmo nekaj primerov slogovno slabih povedi oz. besedil z rešitvami.

Napačno

V kolikor prijave ne boste vrnili smatramo ...

Deklaracija je obvezna za izdelke, kjer veljajo posebni predpisi.

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

Pravilno

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

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

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

Napačno

Skladno s tel. pogovorom ...

Dobavitelj si pridržuje pravico ...

... bo zagotavljal dosledno spoštovanje ...

... da s svojimi močmi pomagata pri prodaji ...

Sredstva bodo namenjena plačilom računov.

ali

Pravilno

V skladu s tel. pogovorom ...

Dobavitelj ima pravico ...

... bo dosledno spoštoval ...

... po svojih močeh pomagata ...

Sredstva bodo namenjena za plačilo računov.

Sredstva bomo namenili za plačilo računov.

Vir: Marčun, 2006

Obstaja toliko slogov, kolikor je piscev – nekateri pišejo že vse življenje, pa so njihova besedila vedno enako suhoparna, drugi pa iščejo nove, boljše izraze. Vsekakor je osebni slog pomemben del poslovnega dopisovanja, s katerim si podjetje lahko pridobi nove stranke in obdrži stare.

Pomembna sestavina uradnih in javnih besedil je torej pravopisna pravilnost in slogovna ustreznost. Pravopisnih pravil se držimo po svojih najboljših močeh – vedno dvomimo, preverjamo, sprašujemo, ali je nekaj pravilno ali ne. Pri tem si pomagamo z jezikovnimi priročniki (SSKJ, SP) in sodobnimi jezikovnimi forumi oz. spletnimi stranmi z ustrezno vsebino. Če se trudimo, bomo nedvomno dosegli visoko kakovost.

Oglejmo si primer nerazumljivega in površno napisanega poslovnega dopisa (odlomek) in izboljšavo.

Nerazumljivo

»Glede sofinanciranja umetnega osemenjevanja vas obveščamo, da Občian Vodice še bi sprejela proračuna za leto 2006, na podlagi katerega bi z vso trdnostjo lahko sporočil, da bo v prihodnjem letu veljal enak režim kot letos, vendar glede na to, da se kmetijska politika v občini tudi v prihodnjem letu ne bo bistveno spremenila, da jem bil v vseh preteklih letih za to podrčje zajamčen ustrezen znesek, smem predvidevati, da bo proračun v letu 2006 omogočal vsa subvencijska sredstva kot je bilo doslj.«

Pravilno

»Glede sofinanciranja umetnega osemenjevanja vas obveščam, da Občina Vodice še ni sprejela proračuna za leto 2006. Zato vam še ne morem sporočiti, kako bo s sofinanciranjem umetnega osemenjevanja v prihodnjem letu. Mislim pa, da bodo tudi v proračunu za leto 2006 sredstva za ta namen, kot je bilo doslej.«

Vir: Luznar, 2008



Naloga

Primerjajte število povedi v prvem in popravljenem besedilu. Naštejte (označite) nekaj napak, ki bi jih pisec besedila moral opaziti in popraviti sam.

Pogovorite se o tem, kakšne posledice ima tako površno napisano besedilo.

Zagotovo je možno besedilo napisati tudi bolje, kot je prikazano zgoraj. Poskusite.



Vprašanja za ponavljanje

1. *Popravite začetnice, kjer je to potrebno.*

Na ministrstvu za šolstvo republike Slovenije so sprejeli Predpis, po katerem se morajo vsi dijaki, starejši od 18 let, vpisati v posebno Evidenco. Nova evidenca je vzpostavljena v skladu z zakonom o evidenci (ur. l. RS, 2010, 12).

2. *Besedilo pravopisno uredite.*

Spoštovana,

Hvala za dobronamerno opazko!

Tudi jaz vam želim prijeten vikend.

Marija Kovač

3. *Vstavite končna in nekončna ločila.*

Slovenci smo v primerjavi z zahodnimi Evropejci in Američani s komplimenti hudo skopi. Bojimo se, da bomo zveneli osladno ali pa si bo sogovornik mislil, da se mu želimo prikupiti ali celo zapeljevati. Komplimenti so primerni kadar so iskreni in taktni. Pohvalimo lahko novo poslovno stavbo, okusno opremljenost prostorov, sliko na steni, poslovne dosežke in nagrade. Odnos do strank ipd. pazljivi pa smo pri osebnih komplimentih. Kdaj ste nazadnje izrekli kompliment?

4. *Vstavite vezaj oz. pomišljaj.*

Poslovni bonton pravi, da moramo vikati že 18 letnike.

Igra je primerna za starost 4–99 let.

Izdelek je 100 odstotno slovenskega izvora.

Človek – čudo narave – se obnaša, kot da bo živel večno.

5. *Vstavite presledke in popravite vezaje oz. pomišljaje, kjer je to potrebno.*

CENIK NALEPK	
1- 20 KOS	1,80€ ZA KOS
21-50 KOS	1,60€ ZA KOS
51-100 KOS	1,40€ ZA KOS
101-500 KOS	1,20E ZA KOS

1- 20 KOS	1,80€ ZA KOS
21-50 KOS	1,60€ ZA KOS
51-100 KOS	1,40€ ZA KOS
101-500 KOS	1,20E ZA KOS

6. *Obkrožite črke pred pravilnimi zapisi.*

- a) Dosegli smo 90 % uspešnost.
- b) Dosegli smo 90-odstotno uspešnost.

- a) Idealna temperatura zraka je 27°C, vode pa 30 stopinj.
- b) Idealna temperatura zraka je 27 °C, vode pa 30 stopinj Celzija (°C).

- a) Stresne situacije (pri delu z ljudmi) so vzrok za številne bolezni.
- b) Stresne situacije (pri delu z ljudmi) so vzrok za številne bolezni.

- a) Na relaciji Kamnik – Vransko tovornjakov skoraj ni.
- b) Na relaciji Kamnik–Vransko tovornjakov skoraj ni.

- a) Delovni čas od 12. – 15. ure.
- b) Delovni čas: od 12. do 15. ure.
- c) Delovni čas: 12.00–15.00.

- a) 12% anketirancev je bilo moških in 88 ženskega spola.
- b) 12 % anketirancev je bilo moškega spola, 88 % pa ženskega.

- c) 12 % anketirancev je bilo moških in 88 % žensk.
- d) Med anketiranci je bilo 12 % moških in 88 % žensk.

7. *Zamenjajte uporabljena končna ločila s primernejšimi in popravite tudi začetnice, kjer je to potrebno.*

Pozdravljeni!

Direktor je odobril sredstva za material, ki ga ponujate! Prosim, pošljite nam obrazec za naročilo! Zanima nas tudi, kakšen je postopek po naročilu?

8. Popravite zapise.

Pridem v petek okoli 12.30h.

Slovenija je 1.maja 2004 postala polnopravna članica EU.

ŠKOFJA LOKA 06.04.2010

»Ali si predstavljate tišino, ki bi nastala,
če bi ljudje govorili samo tisto, kar vedo?«
(Karel Čapek)

4 SLOVNIČNA PRAVILNOST

Uvod

Ena od slovenskih pevk v svoji pesmi poje:
»Če bi mi srce dal, bi imela dva, ti bi pa brez ostal ...«
Kaj je v tej povedi narobe?

Besedilo, v katerem so upoštevana pravila o glasovih/črkah, besedah, njihovih oblikah, besednem redu, stavčni zgradbi, je slovnično pravilno.

Pisci oz. sestavljavci besedil se o slovnični pravilnosti lahko prepričamo v jezikovnih priročnikih. Ponavljajoče se napake se dogajajo površnim ljudem, ki jim ni mar, kako bodo bralci oz. poslušalci besedila razumeli. Vsako tiskano ali govorjeno besedilo v določenem jeziku je vaja tako za avtorja kot za prejemnika. Avtorji se moramo truditi, da smo pozorni na morebitne nepravilnosti in se jih trudimo v čim večji meri odpravljati. Prejemnik, ki zazna napako, bi lahko zamahnil, rekoč: »Saj tudi drugi delajo napake, torej se ne bom obremenjeval s pravili.« Vsako besedilo ima tako na nek način jezikovnokulturno vrednost.

Sodobne tehnologije omogočajo, da lahko vsak posameznik na enostaven način objavlja svoje prispevke, dnevnike, pesmi, komentarje. Pri tem naj se drži pravila: če je besedilo namenjeno javnosti, naj bo napisano pozorno in naj ima čim manj napak. Medtem ko je torej raba skrajšanih, napol angleških in narečnih besed v pogovornem jeziku in zasebnem okolju dovoljena in sprejemljiva, je sporno, da komentatorji na različnih spletnih mestih pišejo, ne da bi se prepričali o slovnični pravilnosti svojih besedil. Še korak dlje gredo pisci besedil popevk in avtorji oglasnih besedil. Z rabo napačnih besed, besednih zvez, stavkov ipd. širokim ljudskim množicam sporočajo, da je vse dovoljeno.

V nadaljevanju opisujemo nekaj najpogostejših slovničnih napak po jezikovnih ravninah.

4.1 POGOSTE NAPAKE V GLASOSLOVJU

Neobstoje imenujemo samoglasnike, ki v kateri od besed ali v besedah iste besedne družine izginjajo. To so polglasnik, *i*, *a*, *o* in (v tujih imenih) *e*. Osnovni slovenski neobstojni samoglasnik je polglasnik, drugi so njegove različice.

Tabela 2: Neobstojni polglasnik²

Napačno	Pravilno
brezposelen	brezposeln
cilinderski	cilindrski
filem	film
jadernica	jadrnica
jederce	jedrc
jeterca	jetrc
novemberski	novembrski

Napačno	Pravilno
registerski	registrski
smiselen	smiseln
veternica	vetrnica
zoperen	zopr
koderček	kodrček
popolen	popoln
magisterski	magistrski

² Izjemi: moderen, helikopterski

Preglas je jezikovna premena, ki zahteva, da se za glasovi *c, j, č, ž, š* (v pomoč: *Cene češnje že še je*) glas *o* spremeni (preglasi) v *e*: *koš – s košem* (*stol – s stolom*).

Tabela 3: Preglas

Napačno	Pravilno
z brivcom	z brivcem
s čopičom	s čopičem
s kijom	s kijem
s Tomažom	s Tomažem
krojačov sin	krojačev sin
srečolov	srečelov

4.2 POGOSTE NAPAKE V BESEDOSLOVJU

Besedoslovje se ukvarja z besedami glede na njihov pomen in rabo. Slovenske besede imajo sopomenke, protipomenke, nadpomenke in podpomenke, s katerimi si pomagamo, da v posameznem besedilu ne ponavljamo ene besede za isto predmetnost. Pri tem smo pozorni na slogovno vrednost besede: v strokovnem besedilu uporabljamo termine (strokovne izraze), v javnih in uradnih besedilih uporabljamo knjižne besede ipd. Ljubkovalnice, zmerljivke in narečne besede se uporabljajo le v zasebnem sporazumevanju.

Primeri besed, ki se iz pogovornega selijo v knjižni jezik, vendar njihova raba ni ustrezna.

Tabela 4: Napačne besede

Neustrezno	Ustrezno
košarkaš	košarkar
kritičar	kritik
neizbežen	nujen
v kolikor	če
v primeru, da	če
drenjati se, drenj	gnesti se, gneča
gužvati se, gužva	gnesti se, gneča
v slučaju potresa	ob potresu
smatrati	meniti
pidžama	pižama
šofer	voznik
biti siguren	biti prepričan
izgleda	videti je
mi je	se mi zdi

4.3 POGOSTE NAPAKE V OBLIKOSLOVJU

Oblikoslovje obravnava oblike besed. Na tem področju slovenščina pokaže vse svoje bogastvo – bogastvo dvojine, šestih sklonov, pa tudi svojo zapletenost.

Besede razvrščamo v besedne vrste. Na podlagi te delitve se pregibajo.

Pri *samostalniki* so pogoste napake vezane na spol, sklon in število (povzeto po Skaza, 1995).



Težje sklonljivi samostalniki: mati, hči, človek (dv., mn.), otrok (mestn. mn. pri otrocih, or. mn. z otroki), tla, dan, drva, pljuča (množinski samostalniki)	Zanikani samostalniki stojijo v rodilniku: ne bom pil kave, tega nisem vedel, ne bom razveljavil pogodbe, železnica ne bo ovirala razvoja mesta.	Sklanjanje imen in priimkov – pri ženskah sklanjamo samo ime: z Mojco Novak, brez Ingrid Novak; pri moških sklanjamo oboje: Janeza Novaka, Branka Janše
Samostalniki srednjega spola velikokrat pokrivici dobijo moški spol: mleko – mleki; mesto – mest; leto – let	Sklanjanje nazivov: profesorice Brede Pogorelec, magistra Branka Lotriča, doktorja Matjaža Malovrha, gospe ravnateljice Majde Lokar	Uporaba svojilnih zaimkov namesto povratno-svojilnega svoj: Pazite na svoje zdravje
Zamenjava množine z dvojino: pravilno je pred dvema letoma, pred dvema tednoma, z dvema prijateljsoma, dve obleki, dvanadstropji, dve berili		

Slika 12: Pogoste napake v oblikoslovju (samostalniška beseda, pridevniška beseda)



Pogoste napake pri rabi *glagola* (povzeto po Skaza, 1995).

1. Razlika v pomenu glagolov *morati* in *moči*. Glagol *morati* pomeni, da smo prisiljeni nekaj storiti (Če si bolan, moraš k zdravniku.), glagol *moči* pa, da smo sposobni, da moremo (To nalogo bom pa že zmogel.) V pogovornem jeziku namesto oblike *morem* pogosto uporabimo besedo *lahko* (To nalogo lahko opravi.).
2. Napačna pogovorna raba zveze »za kaj se gre«. V šali lahko na tako vprašanje odgovorimo »Zato, da se kam pride,« kar je smiselni odgovor. Pravilna zveza s pomenom »kaj se dogaja, v čem je stvar« je namreč »za kaj gre«.
3. Raba trpnih oblik, npr. »Obiskovalce se naproša« ni priporočljiva; bolje je uporabiti tvornik, npr. »Obiskovalce naprošamo«.
4. Velelniki, tvorjeni iz nedoločnikov na *-či*, se končajo na *-ci/-zi*: *reci*, *strizi*, *grizi*, *peci*, *vrzi*. V pogovornem jeziku jih pogosto končujemo kar na *-č*, v knjižnem pogovornem jeziku pa jih izgovarjamo s *-c*.
5. T. i. polovično vikanje (A boste prišla?) je pogovorno in ni priporočljivo. Oblika za pravilno vikanje je popolnoma enaka množinski obliki, ne glede na spol: za žensko »Ali boste prišli?« in za moškega »Ali boste prišli?« Kadar osebo vikamo in se nanjo obračamo s pisanim besedilom, lahko oblike osebnega zaimka vi pišemo z veliko začetnico.

Variante predlogov



Z/s – varianto izberemo glede na to, s katerim predlogom se beseda sploh lahko izgovarja. V pomoč lahko uporabimo stavek *ta suhi škafec pušča*. Primeri: *z* materjo, *s* hlačami, *z* avtom, *s* kamionom.

K/h – predlog *k* uporabljamo pred večino besed, le pred tistimi, ki se začnejo na *k* ali *g*, pišemo in izgovarjamo *h*. Primeri: *k* hiši, *h* gradu, *h* konju. Pri tem nam lahko pomaga oznaka za kilogram (kg).

Predloge izgovarjamo skupaj z besedo, pred katero stojijo. Pazljivi moramo biti tedaj, kadar kopičimo besede ob istem predlogu. Če se vse besede začnejo z zvonečimi oziroma nezvonečimi glasovi, predloga *z* oziroma *s* ni treba zapisati večkrat: *Sprehajala sem se z materjo, očetom, dedkom in babico*. Vse besede se začenjajo z zvonečimi glasovi, zato stoji pred vsemi predlog *z*, ki ga lahko zapišemo le enkrat. Enako velja za predlog *s*, kadar mu sledijo besede, ki se začenjajo z nezvonečimi glasovi: *Sprehajala sem se s fantom, sestro in sosedovim dečkom*. Kakor hitro se pojavi beseda, ki po zgoraj navedenem pravilu zahteva spremembo predloga po zvonečnosti, moramo spremenjeni predlog tudi zapisati: *Sprehajala sem se z očetom, materjo, s sestro in z babico* (Jerala, 2008, 82).

Razlika med prislovi in pridevniki

Tabela 5: Razlika med pridevniki in prislovi

Pridevnik	Prislov
Dobro, boljše, najboljšo (pecivo)	Dobro, bolje, najbolje (svetovati)
Pomembno, bolj pomembno, najbolj pomembno (gradivo)	Pomembno, pomembneje, najpomembneje (biti)



Za javno nastopanje je iz oblikoslovja treba poznati predvsem ustrezno pregibanje besed in njihov izgovor. Poslušalci najprej slišijo napake. Če je teh veliko, se smisel sporočila izgubi, ker občinstvo postane pozorno le na to, kako slabo govorec obvlada jezik.

4.4 POGOSTE NAPAKE V SKLADNJI

Pogoste napake v skladnji so vezane predvsem na besedni red in povezovanje stavkov v povedi. Treba je razmisliti, kateri del stavka je pomembnejši. Po pravilih o besednem redu v slovenščini postavljamo pomemben podatek na konec stavka, manj pomembnega oz. že znanega pa na začetek. Predvsem v pisanem besedilu je to zelo pomembno, saj moramo prejemniku zagotoviti pravilno razumevanje že ob prvem branju.

Pomemben element skladnje je tudi zgradba celotnega besedila. V uvodu napovemo temo, v jedru jo opredelimo z vseh možnih stališč, v zaključku pa povzamemo glavno misel. Tako oblikujemo sporočilo in pletemo rdečo nit.

Oglejmo si primer.

Spoštovani,

v priponki vam pošiljam dokument, kot sva dogovorjena. Ob tem želim opozoriti na dvoje:

1. dokument še ni potrjen na svetu zavoda in
2. do sedaj še nismo uspeli pridobiti vseh prilog.

Kljub temu vas prosim, da dokument pozorno pregledate, saj je za ploden zaključek pomembno, da udeleženci razprave točno vemo, o čem se odloča.

Lepo vas pozdravljam.



Naloga

Pozorno preberite besedilo in odgovorite na vprašanja.

Kaj želi doseči sporočevalec?

V besedilu označite uvod, jedro in zaključek.

Kateri podatek se v uvodu in jedru ponovi?



Vprašanja za ponavljanje

Popravite slovnične napake.

Spoštovana gospa ministrica, upamo, da se boste udeležila naše prireditve.

Naredite nekaj za vaše zdravje.

Vse zvezde svetijo, Severnica pa žari najsvetlejšo.

V kolikor se ne zglasite, menimo, da nadaljnega zdravljenja ne želite več.

Zaključili smo z projektom in se prijavili na raspis.

Zdaj sem vam poslala vašo nalogo in upam da je uredu.

Pošiljam Vam zapisnik, katerega sem bila dolžna narediti.

Ne znam odpraviti težavo.

Naj bodo izrečene besede in priložen življenepis spodbuda za vabilo na razgovor.

V zadnjih letih se aktivno ukvarjam z svetovanjem za zdravo življenje in terapevtskim delom pri različnih težavah.

Nagrade bomo podelili Brankotu Novak, Ingi Kovačevi, Breznik Stanetu in Slovenčevi Manci.

V trgovini se kruh kupi cenejše.

»Ali tehtno govori ali modro molči.«
(Georg Herbert)

5 BESEDNO SPORAZUMEVANJE

Uvod

Metka čaka pred ambulanto. Rahlo je prestrašena, saj jo čaka ruvanje zoba. Nenadoma se vrata odprejo in asistentka, ne da bi jo pogledala, reče: »Pejte not.« Pacientka vstopi v ordinacijo in pozdravi: »Dober dan.« Potem neodločno stoji za vrati in čaka, da jo bo zobozdravnica povabila na stol. Slednja za hip odvrne oči od računalniškega zaslona in resno reče: »No, usedte se, kwa pa čakate?!«

Besedno sporazumevanje pomeni oddajanje in sprejemanje besednih (napisanih in govorjenih) besedil. Z govorno in pisno normo v slovenskem jeziku nas seznani že osnovna šola, v srednji šoli pa se naučimo pisati tudi zahtevnejša besedila.

Za obvladovanje pisne in govorne norme je treba znati uporabljati Slovenski pravopis in Slovar slovenskega knjižnega jezika.³

5.1 RABA BESED – JEZIKOVNA SPRETNOST

Obvladanje jezika je spretnost. Vsake spretnosti se naučimo tako, da veliko vadimo. Rabo besed lahko treniramo tako, da veliko beremo in si tako praktično nezavedno krepimo besedni zaklad. Pridobivamo splošne besede, ki se uporabljajo na vseh področjih. Poslovno področje, na katerem se želimo uveljaviti, je nekaj posebnega – uporablja posebne strokovne izraze. Te se lahko naučimo na pamet. Da bi bili spretnější, si iz strokovnega slovarja ali iz SSKJ izpišemo vse možne sopomenke strokovnih besed. Vadimo glagole, samostalniške besede, pridevniške besede in predloge, ki se z njimi ujemajo. V SSKJ iščemo stalne besedne zveze, povezane s tematiko ... Če jih veliko uporabljamo, si jih zapomnimo in se kar naenkrat zavemo, da jezikovno obvladamo določeno področje.

Dijaki se pri pouku zgodovine pogovarjajo o slovenskih gradovih. Učitelj reče, da je imel Ptujski grad strateško lego. Zanima ga, če dijaki razumejo besedo »strateški«. Oglesi se Jan, fant, ki redno spremlja Ligo prvakov v nogometu: »Taktična.« »Ja, in kaj to pomeni?« nadaljuje učitelj, Jan pa odgovori: »To pomeni, da je imel grad od tega koristi.«



Jezikovna spretnost se razvija z branjem, govorjenjem, s poslušanjem in pisanjem. Pri razlagi besed, ki jih morda prvič slišimo, si pomagamo z znanimi besedami, ki podobno zvenijo. To se dobro obnese pri tujkah (npr. analiza – v kemiji razgrajevanje; sicer razlaganje, razčlenjevanje – podobnost je očitna). Vsekakor pa je pomembno sobesedilo: pogosto na podlagi sobesedila razberemo pomen cele povedi, čeprav ne bi znali pojasniti pomena posamezne besede.

³ Oba priročnika sta podrobneje predstavljena v poglavju 2.

5.2 POMEN DOBRE RAZPRAVE IN ARGUMENTACIJE

O dobri razpravi lahko govorimo, kadar se pogovarjata sogovornika z različnim mnenjem, ki obvladata bonton, imata bogat besedni zaklad, se med seboj zares spoštujeta in sta prepričana v tisto, kar trdita. Hkrati tudi uživata v »merjenju moči«. Tako razpravo usmerjajo argumenti oz. dokazi. Vsak ima za svoje mnenje celo vrsto argumentov, ki jih sogovornik izpodbija. »Zmaga« tisti, ki ima več argumentov, to je razumskih razlag oz. pojasnil. Močnejši v tem je tisti, ki se zna v stresni situaciji hitro odzvati, zna zavrniti sogovornikove argumente. Dobra razprava in zmožnost dokazovanja sta pri sklepanju poslov bistveni. Ena od strani je lahko prepričana, da je določen dogovor zanjo slab, in na sestanek pride prepričana, da pogodbe ne bo podpisala. Tik pred odhodom jo vidimo, kako se podpisuje ... Šele čez čas bo spoznala, da posel morda le ni tako dober, toda argumenti nasprotne strani so jo prepričali.

Razpravljavec mora biti pripravljen. Sam mora razmišljati o primeru, poiskati dobre in slabe plati problema ter razmišljati o argumentih in protiargumentih. Pripravljen mora biti na sogovornika, njegov način razmišljanja in njegove dokaze. Za vsak nasprotnikov dokaz mora navesti trditev, s katero ga zavrne.



Razlikovati je treba mnenje od dejstva. Dejstvo je neizpodbitno – tako je in nič drugače: tisoč kilogramov železa tehta prav toliko kot ena tona sena. Mnenje pa je stvar vsakega posameznika; lahko se spremeni, običajno zaradi dejstev ali nasprotnika, ki govori in se obnaša bolj prepričljivo. Vsakdo ima lahko svoje mnenje, vendar mora pred prepričevanjem drugih najprej verjeti sebi.

Vedno več ljudi odloži slušalko že, ko sliši, da je drugi strani kakšna založba ali študent z anketo. Zakaj? Ker ne zaupajo sami sebi in se bojijo, da bi nasedli in naročili kakšen izdelek – da bi nasedli argumentom agenta.



Naloga – delo v skupinah

Razdelite se v skupine. Razpravljali bomo o prednostih in slabostih elektronskega oz. klasičnega poslovnega dopisovanja. Polovica udeležencev naj išče argumente za elektronsko, polovica za klasično dopisovanje.

5.3 SOCIALNE ZVRSTI SLOVENSKEGA JEZIKA

Človek v življenju vstopa v različna razmerja in opravlja različne vloge. Z jezikom opisuje predmetnost, izraža svoja stališča, izpoveduje čustva ipd. Pri tem uporablja različna jezikovna in nejezikovna sredstva, ker se giblje v različnih okoliščinah. Predvsem lahko rečemo, da se človek drugače obnaša in govori v zasebnem in javnem (službenem) položaju. V vsakem od njiju se tudi drugače izraža. Uporablja druge besede (npr. strokovne), poleg tega pa mora v službi paziti tudi na izbiro besed in izgovorjavo. Govorimo o socialnih zvrsteh slovenskega jezika. Socialne zvrsti niso značilne samo za slovenščino, poznajo jih tudi drugi jeziki, vendar mi o njih kaj dosti ne vemo, učimo se pač knjižnih jezikov, kot se Slovenci in tujci (v šoli, na tečajih) učimo knjižne slovenščine.



Knjižni jezik je zvrst, ki se uporablja v javnem in uradnem govornem položaju. Uporabljata se dve obliki. *Zborni jezik* se popolnoma drži pravopisnih in pravorečnih pravil jezika, zato se

lahko uporablja le, kadar govorec bere ali recitira. Priročniki, kot so Slovar slovenskega knjižnega jezika, Slovenska slovnica in Slovenski pravopis, vsebujejo natančna pravila za rabo te zvrsti. Druga knjižna zvrst slovenskega jezika je *knjižni pogovorni jezik*, ki je bližje pogovornemu jeziku in ne upošteva vseh pravil zborne izgovarjave. Tako je v knjižnem pogovornem jeziku ustrezno izgovarjati nedoločnike brez končnega *i*, ponekod je dovoljena krnitev (nenaglašeni) samoglasnikov (tudi namesto tudi). Knjižni pogovorni jezik je skupen vsem govorcem slovenskega jezika, uporablja ga širok krog ljudi: vsi, ki nastopajo v javnosti ali na predstavitvah, politiki, učitelji, predavatelji, direktorji na sestankih. Obe knjižni zvrsti se mora govorec naučiti in sta enaki za vse Slovence – morda je knjižni pogovorni jezik rahlo narečno obarvan (intonacija).

Neknjižne zvrsti, v katere uvrščamo interesne in prostorske zvrsti. V skupino prostorskih zvrsti uvrščamo *pokrajinske pogovorne jezike* in *narečja*, ki niso zajeti v toga pravila. Uporabljajo se v zasebnem življenju, vendar v različnih okoljih. *Pokrajinski pogovorni jeziki* so vezani na večja mesta v Sloveniji, kjer se ne govori narečje, pa tudi splošni pogovorni jezik ne. Tak jezik poznajo Ljubljana, Maribor, Celje, Kranj ... *Narečja* so na Slovenskem prava znamenitost, saj vsaka vas govori malo po svoje. Zelo razvejano slovensko narečno področje, ki sega tudi čez državne meje, delimo v sedem narečnih skupin: koroško, primorsko, rovtarsko, gorenjsko, dolensko, štajersko in panonsko. *Interesne govorice* so tri: *sleng*, tj. govorica mladostnikov, najstnikov, za katero je značilna raba tujih, predvsem angleških besed (ful, kul ...); *žargon*, tj. govorica poklicnih skupin, za katere je značilno, da uporabljajo izraze, ki jih »nepoklicani« morda ne razumejo (avtomehaniki); in *argo*, tj. tako govorica skrivnih organizacij kot povsem preprosta otroška igra, pri kateri gre za to, da bi govorico razumeli le člani ožje skupine (papajščina).

Materni jezik vsakega govorca je vedno neknjižna zvrst (glede na to, kje je rojen, oz. katero zvrst govorijo njegovi starši). Knjižni jezik se mora vsak naučiti.

Tabela 6: Socialne zvrsti slovenskega jezika

SOCIALNE ZVRSTI SLOVENSKEGA JEZIKA						
KNJIŽNI JEZIK		NEKNJIŽNI JEZIK				
ZBORNI JEZIK	KNJIŽNI POGOVORNI JEZIK	PROSTORSKE ZVRSTI		INTERESNE ZVRSTI		
		NAREČJA	POKRAJINSKI POGOVORNI JEZIKI	SENG	ŽARGON	ARGO
Prišli bomo jutri.	Se vidmo jut.	Bum vidwa.	Kuj pridem.	Ej, stari, tle je ful frka.	Aksa je zaribala.	mi-pi-za-pa

Vir: Bešter et al., 2001, 15–17

Poznavanje socialnih zvrsti pomeni, da znamo glede na trenutni govorni položaj uporabiti ustrezno zvrst. Mnogo ljudi na primer preklinja. Če to počnejo v svojem domačem okolju, je njihova zasebna stvar. Ko v trgovini govorijo s prodajalko, je to že zelo moteče. Popolnoma

nedopustno pa je, če preklinja tisti, ki dela z ljudmi: učitelj, vodja ali celo direktor na svojem delovnem mestu. Nasprotno pa je moteče pretirano poudarjanje knjižnega jezika v zasebnem življenju, na primer v pogovoru s partnerjem, starši ali z otroki.

Upoštevanje pravil knjižnega jezika ne pomeni, da govorimo tako, kot bi brali knjigo. V tem primeru govor ne bi bil živ. Javni govorec se skrbno pripravi, pozorno izbira besede, vrstni red dogodkov oz. zgradbo besedila, ki ga bo podal. Radijski in televizijski voditelji so šolani, da znajo pravilno prebrati besedilo. Politiki so šolani, da znajo javno nastopati. Direktorji, učitelji, voditelji prireditev ipd. pa lahko začinijo svoj govor z narečno intonacijo ipd. S pogostim javnim nastopanjem se te značilnosti izgubljajo.

5.4 SLOVENSKA ZBORNIA IZREKA

Govorci imajo včasih težave s pravilno izgovarjavo. Slovenščino se mnogi učijo tudi kot tuji jezik, vendar jim delajo težave predvsem skloni, predlogi in naglasi. V nasprotju z drugimi slovanskimi jeziki ima slovenščina namreč mesto naglasa nepredvidljivo, kar pomeni, da se je treba naglasov pač naučiti. Naglaševanje je različno tudi po posameznih narečnih skupinah; najbolj pravilno naglašujemo prebivalci osrednje Slovenije, gorenjska narečna skupina. Največ težav imajo na vzhodu: Korošci, Štajerci in Prekmurci. Kljub temu se mnogi naučijo popolnoma pravilnega naglaševanja (igralci, TV- in radijski voditelji). Pri naglasih je treba vedeti tudi, katere besede so brez naglasa: oblike pomožnega glagola biti, predlogi, vezniki in kratke oblike osebnih zaimkov. To so t. i. naslonke, saj se naslanjajo na pred in za seboj stoječe besede, v govorjenem jeziku jih skoraj ne slišimo (Šeruga - Prek, 2003).

5.4.1 Naglas in breznaglasnice (naslonke)



Slovenščina pozna osem samoglasnikov in tri naglasna znamenja (krativec, ostrivec, strešica). Samoglasniki so lahko nenaglašeni ali naglašeni.

Naglašeni samoglasniki so lahko:

kratki (*sir, kruh, kmet, obhod, obraz*) ali
dolgi (*palica, hiša, ura, veter, dom*).

Samoglasnika *e* in *o* razlikujeta poleg dolžine še širino.

Ozka *e* in *o* sta vedno dolga (*véter, prilóga*).

Široka *e* in *o* sta lahko:

dolga (*mêtla, vôda*) ali
kratka (*obhod, kmet*).

Kratka in široka *e* in *o*, ki nastopata v zadnjem zlogu (*pohòd, sprehòd, obrèd, svèt*), se v rodilniku in vseh naslednjih sklonih podaljšata (*pohóda, sprehóda, obréda, svéta*).

Glasno preberite naslednje povedi.

Debel medved ne je želoda.
 Petelin in kokoši brskajo za semeni na rešetu.
 Ljudem je vrnil vero v življenje.
 V navedbi ni omenjena izvedba koncerta.
 Sklenil je pogodbo v Mohorjevi družbi v Celju.
 Gostota in gošča zvenita podobno.
 Tvoje oko je kakor okno v svet.
 Anton in Alojz sta znova naročena ob osmih.
 Na severu se zemeljska plošča pogosto trese.
 Konjske podkve so zadonele po opuščnem predoru.
 Kmet – poročila se je s kmetom.
 Pogled – začudeno jih je ošinila s pogledom.
 Zalet – ni imel dovolj zaleta.
 Nogomet – Jernej rad gleda nogometne tekme v živo.
 Razplet – parlamentarne volitve so končno pred razpletom.

5.4.2 Stavčni poudarek

Od naglasa ločimo stavčni poudarek. Poudarjena je tista beseda, ki je v stavku najpomembnejša, in jo izgovorimo najglasneje. V zapisanem besedilu jo postavimo na ustrezno mesto: običajno znane besede stojijo na začetku, nove, pomembne pa na koncu stavka. Poudarjenih besed ne sme biti preveč. Naslonke so poudarjene le izjemoma. Govorec lahko v želji, da bi poudaril preveč, izgubi smisel sporočila (zaradi dreves ne vidi gozda). Tudi bralci se znajdejo pred podobnim problemom, če ne gledajo naprej – bralec mora biti z očmi vsaj eno poved pred tem, kar je glasno prebral. Logično poudarjanje v slovenščini poteka od izhodišča k jedru. Izhodišče je znani podatek in je na začetku povedi, jedro pa je novo, zato je večinoma na koncu. Nikalnica »ne« je običajno pod stavčnim poudarkom. V nasprotju s pomožnim glagolom biti (sem, si, je) je zanikana oblika tega glagola (ni, nisi, nisem) poudarjena.

Glasno preberite spodnje povedi in primerjajte poudarek.

O tem bomo govorili pozneje.
 Pozneje bomo govorili o tem.
 Kulturni delavci so bili pomembni za slovenski jezik.
 Za slovenski jezik so bili pomembni kulturni delavci.
 Tega nisem rekla.
 To ne drži.
 Tega ne trdim.
 ... po pogovoru s tujimi strokovnjaki smo spet pri domačih temah.
 ... še nekaj besed o dolarskem in evrskem poslovanju.
 ... govorili bomo ne le o Bližnjem in Srednjem, ampak tudi o Daljnem vzhodu.
 Sprejemni izpiti bodo tokrat na srednjih in visokih šolah.
 ... zanimivo je, da so tokrat zmagali zeleni.
 Pričakujejo pa, da bo tokrat predstava razprodana.
 ... predstavljajte si, da ne morete ugotoviti, kar teži mladega človeka ...
 Opozorila bi, da je bil zakon prepozno sprejet ...
 Meteorologi napovedujejo, da bo jutri približno dvajset stopinj Celzija ...

5.5 PRAVOREČNE NAPAKE

Pravorečne napake se nanašajo izključno na govorjeno besedilo. Največ napak je povezanih z naglasom in stavčnim poudarkom, kar je podrobneje opisano v poglavju 5.4. Tu bomo več pozornosti namenili izgovarjavi zvočnikov *v* in *l*, ki marsikateremu govorniku delata velike težave (povzeto po Bešter et al., 2001).



Zvočnik *v* se izgovarja na tri načine:

- kot zobno-ustnični *v* ga izgovarjamo pred samoglasniki ter pred *r* in *l*: veja, vrana, vlak;
- kot dvoustnični *v* ga izgovarjamo za samoglasnikom in na koncu besede: pav, sivka;
- kot ustnično-ustnični *v* (lahko je zvoneč ali nezvoneč) med dvema soglasnikoma ali na začetku besede pred soglasnikom (predvsem, vsak, vzeti).



Zvočnik *l* se izgovarja kot *dvoustnični u* v položajih:

- v edninski obliki deležnika na -l za moški spol (pil, sekal, jedel);
- na koncu pridevnikov s polglasnikom (debel, votel);
- v samostalniki ženskega spola in množini samostalnikov, kjer *l* stoji pred soglasnikom, in ki pomenijo aktivne osebe, ter izpeljankah iz njih (plesalka, plavalci, igralstvo); v tem primeru obstajajo tudi izjeme (kopalke – obleka, čistilka, gasilci ...);
- sredi besede pred soglasnikom (volk, polh, tolkala) ter
- pri nekaterih samostalniki (kol, stol, vol).

V drugih primerih izgovarjamo *l*.



Pogosta pravorečna napaka je tudi izgovarjanje predlogov ločeno od besedila. Predlogi so breznaglasnice in jih povežemo z besedo, pred katero stojijo. S pravilnim izgovarjanjem predlogov se izognemo napakam pri različicah *s* in *z*: predlog *s* izgovorimo takrat, ko je predlog *z* neizgovorljiv (*s* prijatelji, *z* vodjo). Govorci si s premori med predlogom in besedo pogosto »kupijo čas«, razmislijo, kaj bodo povedali. Predlog je izgovorjen, besedo pa dočakamo po premoru (Verhovnik, 2005, 116).

Govorjeni jezik ima še eno pomanjkljivost – mašila. To so besede, besedne zveze ali pa zgolj medmeti (ti so najbolj moteči), s katerimi govorec zapolni tišino, medtem ko izbira misel ali besedo. Najpogosteje uporabljena mašila so mhm, torej, kratka, v bistvu ipd. Govorec skuša dati vtis, da neprekinjeno govori, da gre za jasen in tekoč govor, vendar z mašili »seka« govor in pokvari vtis. Včasih se zgodi, da poslušalci začnejo nehote slediti mašilom in jih v mislih prešteti ali celo napovedovati. Hkrati seveda prenehajo slediti miselnemu toku in izgubijo sporočilo. Prav nič ni narobe, če govorec naredi premor. To je celo dobrodošlo, posebno takrat, ko želi, da poslušalci razmislijo o izrečenem (Verhovnik, 2005, 116).

Pri govorjenem besedilu je treba paziti na intonacijo, hitrost govora in barvo glasu. Mnogi govorniki prehitro govorijo, saj želijo v čim krajšem času povedati čim več. Vendar tudi tu velja – manj je več. Povejmo bistvo in dajmo poslušalcem priložnost, da ga dojamajo.

5.6 GOVORNI BONTON

Govorni bonton spada v pravila obnašanja. Nastal je v dolgih letih komunikacije med ljudmi. Dogovorjena pravila obnašanja in govorjenja nam pomagajo, da se izognemo nesporazumom in pokažemo svojemu sogovorniku odprt in prijazen odnos. Razumevanje napisanih in nenapisanih pravil v medsebojnem sporazumevanju dokazuje življenjsko in poslovno zrelost posameznika in pripomore k doseganju dogovorov. V poslovnem svetu si vse bolj prizadevamo za odličnost (Kneževič, 2008, 143–144). Pomembna konkurenčna prednost, ki je v sodobnem svetu že standardizirana, je kultura obnašanja oz. prijazen odnos do strank.

Organizacijska kultura zajema pravila obnašanja, medčloveške odnose, etiko, moralo in norme. Večina podjetij ima sprejet kodeks vrednot in obnašanja, vzgojni načrt, vizijo, poslanstvo in vrednote ali kaj podobnega. Ti dokumenti obravnavajo odnose znotraj podjetja in odnos do strank. Pomembni elementi medsebojnih odnosov so upoštevanje razlik v spolu, starosti in hierarhiji (prednost ima ženska, starejša oseba oz. nadrejeni). Poslovni bonton vsebuje tudi pravila o izrekanju in sprejemanju kritike ter pohvale (Kneževič, 2008, 148–152).

Govorno sporazumevanje je značilno za zelo različne okoliščine: tako v domačem kot poslovnem okolju izmenjujemo informacije, izrekamo mnenja, kritike, pohvale, sklepamo kompromise, se pogajamo, pozdravljamo in poslavljamo. Po govornih spretnostih se ljudje zelo razlikujemo. Ne glede na to, ali se štejemo med komunikativne ali manj komunikativne ljudi, je prav, da upoštevamo pravila govornega bontona.



Ob prihodu v prostor pozdravimo. Ravno tako pozdravimo ob prihodu in odhodu iz dvigala. Na začetku telefonskega pogovora se predstavimo. Starejše osebe, stranke, neznance vikamo. Ob prihodu v trgovino, pisarno ali ambulanto dovolj glasno pozdravimo, s prijaznim »nasvidenje« se poslovimo. Med pogovorom uporabljamo »čarobne besede«: prosim, hvala, oprostite, izvolite. Sogovornika gledamo v oči in z rahlim prikimavanjem potrjujemo, da sledimo pogovoru. Vljudnost zahteva od nas, da ljudi naslavljamo z »gospa« oz. »gospod«. Izraz gospodična se v poslovnem svetu ne uporablja, saj je gospa vsaka ženska, ki opravlja določeno družbeno vlogo ali funkcijo (prodajalka, frizerka, direktorica, zdravnica). Uporabljamo tudi znanstvene in strokovne nazive. V Sloveniji poznamo dva znanstvena naziva: doktor (doktorica) in magister (magistrica). Strokovni nazivi so ravno tako pridobljeni s šolanjem, gre lahko za srednješolsko (gospod frizer), višje strokovno (gospa poslovna sekretarka), visoko strokovno (gospod diplomirani inženir/gospa diplomirana inženirka), univerzitetno izobraževanje (gospa socialna delavka, gospod psiholog) ali strokovno magistrsko izobraževanje (gospod magister oz. gospa magistrica).⁴ Poleg teh nazivov si posameznik lahko pridobi tudi akademski in častni naslov (Kneževič, 2006, 65–94).

V poslovnih dopisih nagovarjamo naslovnika z besedo »spoštovani« ne glede na spol. Tudi sicer je eno od osnovnih pravil govornega bontona, da osebe, starejše od 18 let, vikamo. T.i. polovično vikanje je pogovorno in za poslovno okolje popolnoma nesprejemljivo.

⁴ Med znanstvenim in strokovnim magisterijem je razlika. Znanstveni magisterij je bilo v Sloveniji možno vpisati do študijskega leta 2008/09, ko ga je po bolonjski reformi zamenjal strokovni magisterij. Znanstveni magisterij spada v VIII. stopnjo strokovne izobrazbe, strokovni magisterij pa uvrščamo med drugostopenjske študijske programe (višje- in visokošolski strokovni študij sta prvostopenjska). Znanstveni magisterij pišemo pred imenom in priimkom, tako kot znanstveni doktorat (mag. Jana Novak), strokovnega pa za imenom in priimkom, tako kot vse stopnje izobrazbe vključno z univerzitetno (Jana Novak, mag., Janez Kovač, univ. dipl. prav.)

V slovenščini je vikanje odraz spoštovanja. Osebo, ki jo vikamo, lahko naslavljamo s priimkom ali imenom; vljudno je, da ob tem uporabimo izraz gospod/gospa. Pogosto se napaka pojavi v nagovarjanju žensk s priimki v svojilni obliki (*gospa Novakova*). To je napačno. Izjeme so ženske, ki opravljajo pomembno funkcijo (ministrica, profesorica, tekmovalka na športnem tekmovanju).

Napačno	Pravilno
Spoštovana, pošiljam vam ...	Spoštovani, pošiljam vam ...
Spoštovani, upam, da boste prišel ...	Spoštovana gospa Novak, pošiljam vam ... Spoštovani, upam, da boste prišli ...
A lahko govorim z Majo, prosim?	Ali lahko govorim z gospo Novak?
Dober dan, a je tam Maja?	Ali lahko govorim z gospo Majo? (bolj osebno)
Rad bi govoril z gospo Novakovo.	Rad bi govoril z gospo Novak.
Ministrica Novakova je predstavila osnutek zakona. Majdičeva je na olimpijskih igrah prekosila samo sebe.	

Vljudnostne fraze uporabljamo usklajeno z govorico telesa. Med rokovanjem in pogovarjanjem gledamo sogovornika v oči. Prepričljivi bomo, če bomo kazali dlani; roke v žepu, na hrbtu ali pod mizo kažejo nepripravljenost na pogovor, skrivanje ali preprosto nevljudnost. Med pogovorom ne uporabljamo žaljivih, sarkastičnih ali ironičnih besed, nikakor ne obrekujemo in se izogibamo neetičnih tem.

Pogosto uporabljajmo vljudnostne besede.

»Hvala,« rečemo, kadar nam odprejo vrata, odstopijo prostor, zaželi dober tek, nam voščijo ali čestitajo. Če kaj zavrne, rečemo: »Ne, hvala.«
»Prosim,« rečemo, kadar koga spustimo naprej, kadar želimo informacijo ali predmet, kadar želimo, da ponovijo podatek, ki smo ga preslišali, ali kadar nam kaj ponudijo in se odločimo, da bomo to sprejeli.
»Oprostite,« rečemo, kadar želimo, da se nam kdo umakne s poti, kadar nas je moral kdo čakati in seveda takrat, kadar menimo, da smo koga užalili ali da smo rekli kaj neprimerne.

»Izvolite,« rečemo, kadar nekoga spustimo mimo, mu odpremo vrata, kaj ponudimo ali damo, tudi če je bilo zahtevano ali pričakovano.

Mnogi ljudje ne upoštevajo govornega niti poslovnega bontona. To je njihov problem in nas ne sme odvrniti od prijaznosti. Prijaznost rodi prijaznost in lepa beseda lepo mesto najde. Nasmeh nas nič ne stane, vendar čudežno deluje.



Vprašanja za ponavljanje

1. *Več študentov naj glasno prebere odlomka. Primerjajte njihovo izgovarjavo in podčrtajte besede, ki so jih v govoru poudarili. Intonacija v prvem besedilu je popolnoma drugačna kot v drugem. Poiščite razloge za to.*

Cankar, Kostanj posebne sorte (odlomek)

Zunaj mesta, daleč od prahu in od ljudi, je živel kostanj v zeleni samoti. Hodili so ga gledat, kajti bil je čudo svojega plemena. Vzbrstelo mu je popje že zgodaj v marcu, ko so bile veje drugih kostanjev še otrple, mrzle in gole. V aprilu se je košatil nabogato s sočnim listjem, prve dni maja pa je že v svoji razkošni radodarnosti trosil belo cvetje vsenaokoli.

Cankar, Hlapci (odlomek)

Jerman: Hvaležen sem vam od srca. – Ali niste rekli, da sem možki in pošten? Resnično, za hlapca nisem rojen. Morda bi rad bil napojen in nasičen, morda bi rad sladko počival pod gospodarjevo streho, ali moje koleno je tako ustvarjeno, da se ne upogne rado; ne uboga, pa če mu sam ukažem. Ni bilo treba, da ste mi prišli oznanit, sam sem vedel, kakšna sodba mi je govorjena.

2. *Opazujte sebe in svoje sogovornike, znance, sodelavce in druge: kolikokrat uporabite besede »prosim«, »hvala«, »oprostite«, »izvolite«? Ste opazili, da se kultura poslovnega bontona hitreje širi v okoljih, kjer so sogovorniki vljudni med seboj?*

»Dolžan ni samó, kar velewa mu stan,
kar more, to mož storiti je dolžan.«
(Simon Gregorčič)

6 JEZIKOVNA KULTURA

Uvod

»Mami, k Jakatu grem,« je oznanil petletnik. Mami ga je začudeno vprašala: »Kdo pa je Jakat?« »Jaka, saj ga poznaš, sosedov Jaka,« je bil nestrpen sin. »Saj fantek v reklamah tudi reče, da gre k Jakatu.« Mami je vzdihnila: »Ja, Rok, ampak to še ne pomeni, da je pravilno. Lahko greš k Jaku.«

Vsak uporabnik jezika je dolžan po svojih najboljših močeh uporabljati slovnična in pravopisna pravila. Posebno pozoren mora biti na slog besedila, da se izogne dvoumnosti oz. zavajanju. V javnosti se veliko govori o škodljivih vplivih tujih jezikov, v zadnjem času predvsem angleščine, na slovenščino, hkrati pa že ob manjši zadregi ljudje zamahnejo, rekoč: »Slovenščina je pač težka,« namesto da bi se o pravilih pozanimali pri strokovnjakih.

Jezik je živa tvorba, ki se spreminja in razvija. Publicistični jezik in jezik oglaševanja imata močan vpliv na vsakdanjo rabo, zato bi morali oblikovalci obeh še posebej paziti na slog. Vendar mediji ne bi smeli biti izgovor, da mačehovsko ravnamo z maternim jezikom. V osnovni in srednji šoli je največ ur namenjenih ravno slovenščini, odrasli uporabniki jezika pa se včasih obnašamo, kot da še nikoli ne bi slišali za dvojino ali srednji spol.



Seveda moramo razlikovati neknjižne jezikovne zvrsti od knjižnih, zavedati se moramo položaja, v katerem se kot govornik ali pisec besedila znajdemo. Kot javni uslužbenec ali kot delavec v zasebnem podjetju moramo v javnem oz. uradnem govornem položaju upoštevati jezikovna (slovnična, pravopisna in pravorečna pravila).

Enako velja tudi za jezik stroke. Vsaka stroka naj bi, kot navajajo Bučar, Šabič in Brglez (2000, 83), ob razvoju razvijala tudi terminologijo (strokovno izrazje). Pogosto pa se dogaja, da besed ne prevajajo, ampak preprosto uporabljajo tuje. Dolžnost in poslanstvo izobražencev oz. intelektualcev je tudi skrb za ustrezen jezik. Besed in izrazov ne slovenimo na silo, če pa že obstajajo, jih uporabimo namesto tujih.

Oglejmo si primer.

V zadnjem času opažamo pogoste ilegalne prehode čez slovenski teritorij.
V zadnjem času opažamo nezakonite prehode čez slovensko ozemlje.

Vir: Bučar, Šabič in Brglez, 2000, 84

Ustrezen odnos do jezikov članic je uzakonila tudi zakonodaja Evropske unije. Vsak stavek res ni preveden v vse jezike članic, uradni list, vsi dokumenti sveta, parlamenta, gospodarskega in socialnega odbora pa so izdani v vseh jezikih. Pri zasedanju odborov in delovnih teles je poskrbljeno za simultano prevajanje. Ob uradnih jezikih obstajajo še delovni jeziki: angleščina, francoščina in nemščina

(<http://www.centerslo.net/files/File/simpozij/sim20/kalin-golob.pdf>, 29. 3. 2010).

Uporabo tujega jezika si pogosto razlagamo kar »po domače«, z izgovorom: »Saj me vsi razumejo.« Ta izgovor ne vzdrži, saj ko besedo v slengu zapišemo, postane nerazumljiva. Po drugi strani pa tudi ni pametno prevajati »na silo« – prevajati besed, ki so že postale del slovenskega besednega zaklada.

Oglejmo si primer.



[1tastar](#) | 4.01.2009 ob 09:23

Torej se strinjaš z blagovnimi znamkami iz 4.komentarja.

Pa še nekaj predlogov: - Mercator = PRODAJALEC - Spar = VARČEVALEC - Leclerc = URADNIK - Tuš = PRHA - špageti = gliste - trenirke = vadbice - tablete = ploščice - televizija = poneumljajoča dalekovidnica - akumulator = zbiralnik - jogurt = drobnoživčno kislo mleko - pršut = zračnosuha madžarska svinjina - hot dog = vroči pes

Aja | 4.01.2009 ob 13:39

Ja, mislim, da bi morali pokazati vso bogastvo slovenščine - s tem, da poiščemo slovenske izraze za tuje besede, povsod tam, kjer je to smiselno le zakej, za vraga, bi morali reči hrenovki v žemlji hot dog? Edini razlog, ki mi pade na pamet je popolna možganska lenoba.

Vir: <http://1tastar.blog.si/ol.net/2009/01/02/jezikovni-koticek-4/#comments> (20. 1. 2009)⁵



Naloga

Komentirajte zgornji »dialog«. Kateri od sogovornikov ima po vašem mnenju prav? Utemeljite svoje mnenje.

»Aja« je v svojem odgovoru naredila nekaj napak. Poiščite jih.

Jezikovna kultura je za jezikoslovce pomemben pojem. S širjenjem jezikovnega znanja se poleg posameznikov, staršev, vzgojiteljev in učiteljev ukvarjajo predavatelji na Oddelku za slovenistiko Filozofske fakultete Univerze v Ljubljani in drugih študijskih smeri (novinarstvo). V javnosti se pojavljajo v oddajah na televiziji (Minute za jezik) kot na nacionalnem radiu (Svetovalni servis na 1. programu nacionalnega radia). Poleg tega v revijah Poslovna asistenca in Pravna praksa mesečno izhajajo članki o pravilni rabi posameznih slovničnih, pravopisnih ali slogovnih pravil. Ti prispevki so za posameznika, ki dnevno uporablja slovenski jezik, izjemnega pomena.



Vaje za ponavljanje

V skupinah po pet študentov se pogovorite o naslednjih problemih.

1. Kdo v vaši organizaciji skrbi za jezikovno kulturo in kakšen je odnos do jezika v tistih organizacijah, kjer je vodstvu malo mar za to problematiko?
2. Kolikokrat se vam je že zgodilo, da niste bili prepričani o pravilni rabi določene besede/besedne zveze, in kako ste rešili to težavo?
3. Kdo v vašem podjetju pregleduje poslovne dopise?
4. Ali dopis, ko je natisnjen oz. preden ga pošljete po e-pošti, še enkrat pregledate, se prepričate o njegovi ustreznosti in ga po potrebi popravite?

Odgovore predstavite ostalim študentom.

⁵ Besedilo ni lektorirano.

»Pišem tisto, o čemer razmišljam
in v kar verjamem.«
(Ana Nuša Kneževič)

7 POSLOVNO DOPISOVANJE

Uvod

Šef razjarjen pride k asistentki, vrže na mizo dopis in odsekano reče: »Dajte, pišite jim, da nas njihova bedna ponudba ne zanima!«

Aha, si misli asistentka, to je bila iznajdba. Vzame papir, razmišlja, riše miselne vzorce, navsezadnje pa sestavi poslovno pismo.

Mi, d. d.
Kranjska 12
4202 Naklo

Naklo, 31. 8. 2009

Vi, d. o. o.
Goriška 3
4209 Žabnica

Spoštovani!

Najprej vas lepo pozdravljam.

Sporočam vam, da moj šef meni, da nas vaša bedna ponudba ne zanima.

Lep pozdrav

Miha Šef,
direktor

Le kaj bo rekel g. Šef, ko mu bo pismo prinesla v podpis?

Poslovno dopisovanje je obvezen del poslovnega življenja podjetja. Poleg dobrega sloga je v dopisih pomembno poudariti bistvo. Avtor poslovnega pisma se sklicuje na naslovnikov dopis in poudari dejstva, ki morajo biti zapisana kot dokaz.

Dobro urejeno sporočilo ne more nastati kar tako, ampak mora biti premišljeno, celovito in urejeno. Vsako sporočilo ima temeljno misel, okrog katere je sporočilo zasnovano. Podpirajo jo razlogi, ki jih utemeljujejo konkretni in prepričljivi dokazi.

Poslovno dopisovanje je veščina, pridobljena z vajo. Žal pa tisti, ki slabše pišejo, to počnejo neradi – tako pa tudi manj vadijo. Poleg tega so ti z izdelkom prej zadovoljni. Velja, da je treba vsako poslovno sporočilo pregledati trikrat zapored: glede vsebine in urejenosti, glede sloga in čitljivosti, gledečnosti in pravopisa.

Za vsak poslovni dopis nekdo odgovarja. Običajno je to podpisnik, zgodi pa se, da je odgovorna oseba npr. direktor/minister, dopis pa je sestavil nekdo drug. Objektivna odgovornost je v tem primeru na strani direktorja, podpisnika pa sta oba, in sicer odgovorna oseba na desni, sestavljavec (ali vodja postopka, projekta) pa na levi strani.

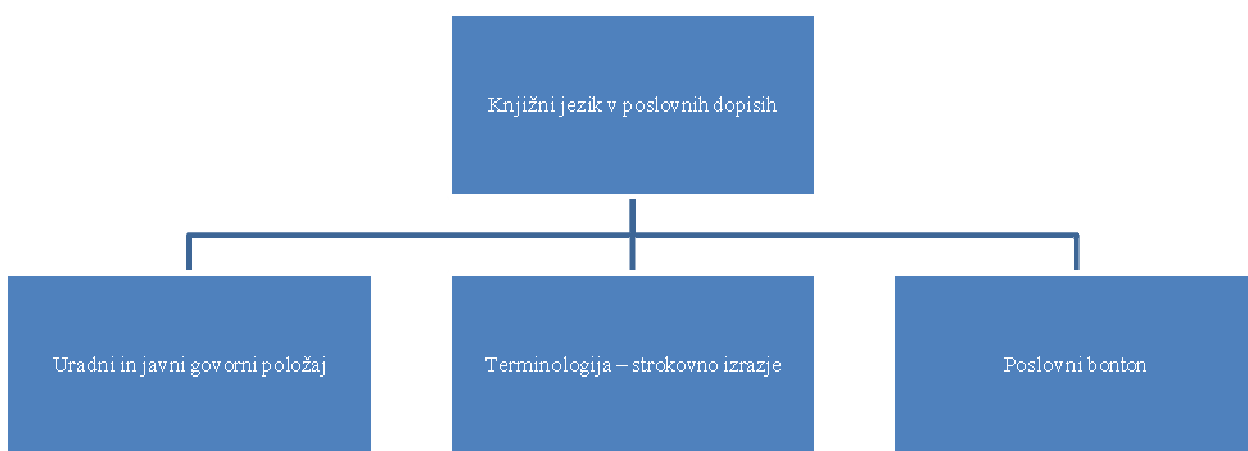
7.1 PREDNOSTI IN SLABOSTI POSLOVNEGA DOPISOVANJA

Poslovno dopisovanje je obvezni del poslovnega komuniciranja. Primerno je za obravnavanje bolj zapletenih problemov in obsežnih zadev. Je bolj trajno – zapisano besedilo lahko uveljavljamo kot dokaz. Vsekakor pa je manj zanimivo od govornega sporazumevanja. Tudi odziv naslovnika je prestavljen na kasnejši čas. Gole besede in ilustracije povedo manj kot žive besede. Stik med udeležencema je posreden, vendar je lahko ravno tako prijeten.

7.2 RABA KNJIŽNEGA JEZIKA V URADNIH, POSLOVNIH DOPISIH



V poslovnih dopisih je raba knjižnega jezika seveda nujno potrebna. Razlogov je več.



Slika 13: Razlogi za rabo knjižnega jezika v poslovnih dopisih

7.3 NAČINI RAZVIJANJA TEME



O istem problemu lahko govorimo ali pišemo na več načinov. Gre za t. i. načine razvijanja teme (povzeto po Križaj Ortar et al., 2005).

1. Obveščanje je način, pri katerem sporočevalec podaja naslovniku nove informacije. Novi podatki so poudarjeni.

Obveščamo vas, da smo 1. januarja 2005 odprli nove poslovne prostore v Kranju na Bleiweisovi cesti 123.

2. Opisovanje pomeni, da poudarjamo zunanje in notranje lastnosti predmeta/osebe. Tako besedilo je objektivno.

Stavba je nova, ima tri nadstropja in 5.000 kvadratnih metrov uporabnih površin (...).

3. Pripovedovanje pomeni, da navajamo dogodke v ustreznem časovnem zaporedju.

Opremo smo začeli seliti že novembra, potem pa smo ugotovili, da v stavbi ni dovolj toplo. Tako smo prenašali računalnike in laboratorijsko opremo nazaj na staro lokacijo.

4. Razlaganje je način, pri katerem sporočevalec pove vzroke za dogajanje. Najpogostejša razlaga je definicija.

Selitev je postopek, pri katerem spremenimo kraj bivanja ali dela.

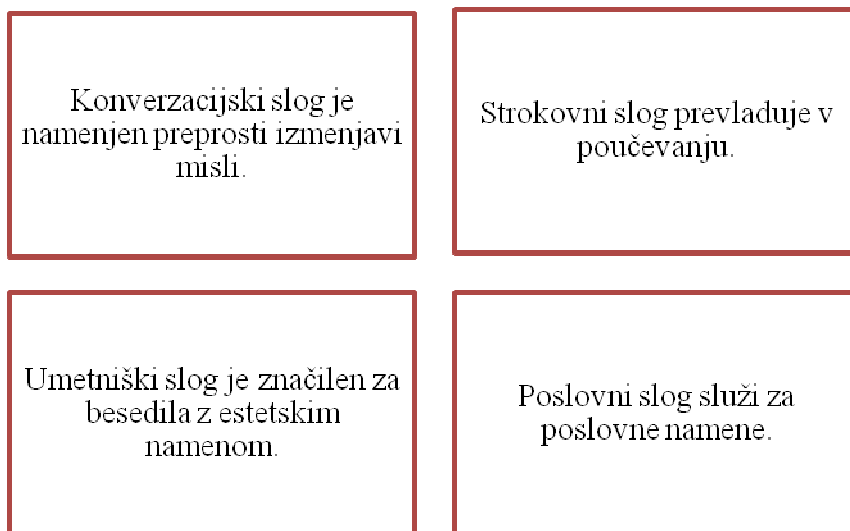
5. Utemeljevanje pomeni, da sporočevalec presoja svet okrog sebe.

Selitev je bila nujno potrebna, saj so bili prejšnji prostori pretesni.

V besedilih običajno prevladuje en sam način razvijanja teme, ki ga dopolnjujejo ostali načini. Sporočevalec mora vedeti, kateri namen želi doseči: ali želi naslovnika obvestiti, opisati predmetnost, posredovati opis dogodkov, razlagati ali utemeljevati oz. presojati svoje odločitve. Sporočevalčev namen je običajno zapisan že v naslovu poslovnega dopisa (Križaj Ortar et al., 2005).

7.4 LASTNOSTI DOBREGA SLOGA V POSLOVNIH BESEDILIH

Slog poslovnega pisma naj bo prilagojen naslovniku in dejavnosti sporočevalčeve organizacije. Slog je odvisen od izbire besed in stavčne skladnje. Možina et al. (2004) navajajo štiri sloge.



Slika 14: Slogi dopisovanja
Vir: Možina et al., 2004

Sporočevalec mora biti pozoren tudi na okoliščine pisanja, značilnosti naslovnika in na odnos med njima. Izbira lahko med tremi slogovnimi razponi (povzeto po Možina et al., 2004).

Aktivni slog

- Sporočevalec se odgovorno zavzame za stališče.
- Uporabi aktivni glagolski način.
- Je neposreden in samozavesten.
- Zaporedje v stavkih: osebek – povedek – predmet.

Pasivni slog

- Sporočevalec se izogiba napotkom.
- Uporablja pogojne besede.
- Uporablja pasivni glagolski način.
- Obnese se pri negativnih sporočilih.

Osebni slog

- Zveni toplo.
- Uporabljajo se imena in ne nazivi oseb.
- Povedi so kratke.
- Na bralca so naslovljena neposredna vprašanja.
- Uporabljajo se poimenovanja »jaz« in »ti/vi«.

Neosebni slog

- Slog je zadržan, razumarski, uraden.
- Pasivni glagolski način.
- Pisec ne uporablja osebnih imen.
- Namesto »jaz« in »ti/vi« se uporablja »mi« ali naziv organizacije.
- Povedi so dolge in zapletene.

Barviti slog

- Literarni slog stopnjuje učinkovitost sporočila.
- Pogosto so rabljeni pridevniki in prislovi.
- Izrazi so konkretni.
- Uporabljeni so redkejši izrazi.
- Uporabljene so prispodobe.

Nebarviti slog

- Je pust in stvaren, v njem ni čustvenih sestavin.
- Pridevnikov in prislovov je čim manj.
- Pisec uporablja abstraktne izraze.
- Slog se obnese v kombinaciji s pasivnim slogom.
- Uporabljeni so precizni, strokovni, uradni izrazi.

7.5 PRIPRAVA POSLOVNIH SPOROČIL

Pomemben korak v pisnem sporočanju je snovanje. Priprava sporočila obsega šest korakov:

1. Pisec opredeli pobudo za pisanje, tako da prebere pismo, ki (če) ga je prejel od druge strani.
2. Pisec opredeli sporočilo, ki ga hoče poslati.
3. Pisec napiše osnutek besedila.
4. Pisec popravi osnutek besedila.
5. Pisec pretehta popravljeno besedilo.
6. Pisec šele potem napiše končno besedilo.

Pisec predpostavlja, da se bo prejemnik ravnal po vsebini, brž ko jo dojame. Zato mora začeti s temeljno mislijo, ki jo kasneje natančno pojasni in osvetli z različnih vidikov. Sklene s prijaznim pozivom k izvedbi. Poslovna pisma naj bodo, ne glede na vsebino, zasnovana pozitivno in prijazno.

Namen poslovnega pisma je treba zapisati nedvoumno, najbolje trikrat: v naslovu, uvodu besedila in zaključku.

7.6 VRSTE POSLOVNIH SPOROČIL

7.6.1 Zahtevki in naročila

Temeljno misel zahtevka ali naročila pisec skrbno oblikuje, da izrazi tisto, kar želi. Nesporazumom se mora na vsak način izogniti. Misel, ki terja dejanja, končamo s piko. Misel, ki terja odgovor, končamo z vprašajem. Osrednji del spomni bralca na koristi, ki jih lahko ima, če bo sledil zahtevku. Nato doda podrobne informacije o zahtevku. V sklepnem delu pisec opomni na želeno dejavnost, pove, da jo bo cenil, in doda informacijo o tem, kje ga bralec lahko doseže.

Posebna oblika so naročila, ki se od naročilnic razlikujejo po obilnejšem opisu. Pri pisanju naročil posebej pazimo na jasnost.

Druga oblika takih pisem so interna sporočila (opomniki), pisma z odzivi na oglase, pisma odjemalcem in drugim zunaj organizacije. V takih primerih pošiljatelj naslovniku pošlje kuverto in znamko za odgovor.

V to skupino spadajo tudi pisma z reklamacijami, ki morajo biti izrecno poslovna, vljudna in nečustvena.

7.6.2 Rutinska, ugodna in naklonjena sporočila

V uvodu izrazimo temeljno misel, jo v nadaljevanju dopolnimo s podrobnostmi in pismo primerno končamo.

Pisec mora jasno povedati bistvo že v uvodu. Jedro besedila naj bo zastavljeno tako, da bo prejemnik lahko sledil vsebini. Besedilo naj odgovarja na vprašanja, ki se porajajo v njem. Morebitne neugodne informacije naj se pojavijo med ugodnimi. Na koncu pisec poskrbi, da je bralcu jasno, kaj mora storiti in kaj bo imel od tega.

Taka pisma so dober način za pospeševanje prodaje, zato je izjemno pomembno, da so vljudna in pozitivno naravnana. Dostikrat so odločilna za pridobitev naročila. Kadar gre za sodelovanje s sodelavci znotraj organizacije, je pisanje lažje, saj gre za ljudi z enakimi interesi.

7.6.3 Sporočila z neugodno vsebino

Pisec poudarja prejemnikovo organizacijo in ne svoje. Izbira vsebino, ki poudarja prejemnikove kvalitete. Uporablja aktivni način izražanja. Večina neugodnih sporočil ima štiri dele.

Blažilec, ki pomaga prejemniku lažje sprejeti sporočilo;
dejstva, ki utemeljujejo neugodno vsebino;
jedrnatu oblikovano temeljno sporočilo;
uslužen, prijazen, pozitiven konec.

Spoštovani,
zavedamo se, da je danes na tem področju težko uspeti ...
želimo se zahvaliti, da ste pripravili vso dokumentacijo ...
morda lahko poizkusimo s podobnim izdelkom ...

Pomembno je, da se bralec sporočila zaveda, da je neugodna rešitev posledica dejstev, ki se jih ne da spremeniti. Odločitev svojega podjetja mora pošiljatelj racionalno utemeljiti. Navajanje podrobnosti ni vedno pametno; bralca le še bolj razburi. Neugodna novica manj zbode, če jo zavijemo v pozitiven odnos. Pomaga tudi spodbuden konec, ki predlaga, kaj naj prejemnik stori, ali podpira dobro ime organizacije, zagotavlja morebitno prihodnje sodelovanje ipd.

7.6.4 Prepričevalna sporočila

Prepričevalno pismo skuša vplivati na naslovnika, da bi spremenil svoje mnenje, ravnanje ali delovanje. Večina ljudi tega ne želi, zato moramo sporočilo oblikovati tako, da bo zvenelo kot prednost. Tega se zavedajo oblikovalci propagandnih besedil, ki so pogosto oblikovana po vzorcu:

- problem (umazano perilo),
- rešitev (ustrezen pralni prašek).

Učinek dosežejo s premišljeno izbranimi taktikami, navajajo razumske in čustvene rešitve oz. razlage. Ljudje smo naivni, zato jim verjamemo.

7.7 DVAJSET NASVETOV ZA PISANJE KRAJŠIH POSLOVNIH PISEM

Tabela 7: Nasveti za pisanje poslovnih pisem

Desetkrat prav	Desetkrat narobe
Skrbno preberi pismo, na katero odgovarjaš.	Ne piši, če je primernejši telefonski pogovor.
V enem zamahu napiši prvi osnutek.	Ne oddajaj pisanja, dokler si jezen ali užaljen.
Zajemi celotno vsebino, vsa vprašanja.	Ne piši pisem brez prave potrebe.
Odloži prvi osnutek vsaj za nekaj časa.	Ne uporabljaj strokovnega jezika, ki ga bralci ne razumejo.
Brezobzirno spremeni in popravi prvi osnutek.	Ne bodi preveč oseben in ne preveč neoseben.
Misli in trditve uredi v bralcu všečno zaporedje.	Ne mlati prazne slame.
Piši v preprostem, direktnem slogu.	Ne postavljaljaj se z velikimi besedami.
Skrbno preveri številke, podatke in pravopis.	Ne uporabljaj robatih in žaljivih izrazov.
Poskrbi za primerno obliko in urejenost.	Ne uporabljaj izrazov, ki jih ne poznaš dovolj dobro.
Izberi dober papir in primeren ovitek.	Ne podpiši se pod pisanje, dokler ga ne pregledaš.

Vir: Povzeto po Možina et al., 2004



Naloga

1. Preoblikujte negativna sporočila, da bodo slogovno bolj ustrezna.

Ne moremo vam pomagati.

Tega ne moremo narediti.

Sami ste krivi, saj niste pravočasno vložili pritožbe.

S tem smo zaključili.

Ne morem pomagat, niso mi dali pravih navodil ...

2. Predstavljajte si, da je vaša stranka naročila izdelek, ki ga ne morete dobiti (je razprodan).

Napišite sporočilo z neugodno vsebino. Pozorni bodite na uporabo ustreznega sloga. Za vas je vsaka stranka pomembna.

7.8 ZGRADBA POSLOVNEGA DOPISA

Poslovni dopis ima predpisano zgradbo.



*Podatki o sporočevalcu
(Naziv in naslov podjetja)*

Kraj, datum

*Podatki o naslovniku
(Naziv in naslov podjetja)*

Naslov poslovnega dopisa (namen besedila)

Nagovor

Uvod: predstavitev, navezava na prejšnji dopis ...

Jedro: bistvo sporočila.

Zaključek: vljudno slovo ali pozdrav.

*Ime in priimek odgovorne osebe,
funkcija v podjetju
Lastnoročni podpis*

Priloge

Vir: Lasten

7.9 STALNE OBLIKE POSLOVNEGA DOPISOVANJA

Za večino poslovnih dopisov uporabljamo vzorce, ki so v praksi ustaljeni. Vsako podjetje pri tem sledi določenim pravilom: uporablja glavo in nogo podjetja, podtisk ipd. Oblika dopisa je le vzorec, besedilo je lahko oblikovano tudi nekoliko drugače. V sodobni poslovni praksi npr. velja, da lahko vse besedilo poravnamo na levo, tudi datum in podpis. Če gre za besedilo javne uprave, ki mora biti oblikovano po predpisih, npr. po Zakonu o splošnem upravnem postopku, ta predpis seveda upoštevamo. Podrobno je dopis javne oprave predstavljen v poglavju 7.10.

Vabilo, obvestilo



Vabilo je besedilo, s katerim sporočevalec izraža svojo željo, da bi se naslovník udeležil nekega dogodka. Ima obliko uradnega pisma.

Obvestilo je besedilo, s katerim sporočevalec posreduje naslovníku pomembne podatke, podatke o spremenjenih dejstvih ipd. Ima obliko uradnega pisma. Pomembni podatki so poudarjeni.

Obe besedili, vabilo in obvestilo, sta lahko:

1. zasebni ali javni,
2. uradni ali neuradni.

Primer javnega vabila



*Podjetje Mi, d. o. o.,
Naklo*

vabi na

ODPRTJE NOVE TRGOVINE S KOZMETIKO

v novem poslovno-stanovanjskem centru v Naklem, Kranjska c. 13,

*ki bo
v torek, 15. 11. 2008,
ob 15. uri.*

*Prireditelj bo spremljal bogat
kulturno-umetniški program.
Ob nakupu boste deležni posebnih pozornosti.*

V A B L J E N I

Vir: Lasten

Primer uradnega vabila



*Mi, d. o. o.
Kranjska c. 12
4202 Naklo*

Naklo, 2. 11. 2008

*Občina Naklo
Ga. Marija Novak, županja
Glavna c. 15
4202 Naklo*

VABILO

Spoštovana gospa županja,

vljudno Vas vabimo na otvoritev nove trgovine v novem poslovno-stanovanjskem centru v Naklem, Kranjska c. 13, ki bo v torek, 15. 11. 2008, ob 15. uri.

Menimo, da je trgovina s kozmetičnimi izdelki za občino pomembna pridobitev, zato upamo, da boste Vi prerezali trak in povedali nekaj besed.

Upamo, da boste naše vabilo sprejeli. O podrobnostih se bomo dogovorili v prihodnjih dneh.

Lep pozdrav

*Šime Lepi,
direktor
Šime Lepi*

Vir: Lasten

Primer javnega obvestila



Rdeči križ Slovenije

obveščā,

*da bo krvodajalska akcija v Zdravstvenem domu v Kranju
v soboto, 12. 11. 2008.*

PRAV VAŠA KRI LAHKO NEKOMU REŠI ŽIVLJENJE!

Vir: Lasten

Primer uradnega obvestila



*Mi, d. d.
Kranjska 12
4202 Naklo*

Naklo, 8. 10. 2008

*Vi, d. o. o.
Goriška 3
4209 Žabnica*

Obvestilo

Spoštovani,

z veseljem vam sporočamo, da smo vas izbrali za novega dobavitelja izdelkov za nego las.

Upamo, da bo naše sodelovanje uspešno in učinkovito.

Lep pozdrav

*Miha Šef,
vodja nabave
Miha Šef*

Vir: Lasten



Naloga

Predstavljajte si, da vaše podjetje/organizacija prireja proslavo ob 100-letnici znane blagovne znamke, ki jo zastopate. Oblikujte štiri besedila: prošnjo za finančno podporo pri izpeljavi prireditve, javno vabilo na prireditev, uradno vabilo vidnemu predstavniku oblasti, za katerega želite, da bi se udeležil dogodka, in javno obvestilo o zapori ceste zaradi prireditve.

7.10 POSLOVNI DOPIS V JAVNI UPRAVI

Javna uprava (ministrstva, javno zdravstvo, javno šolstvo idr.) ima za poslovno korespondenco svoja pravila. Temeljijo na Uredbi o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom, ki predpisuje poenotenje pravil za oblikovanje dopisov javne uprave. Enotna oblika upravnega dopisa je določena z Uredbo o pisarniškem poslovanju in o dolžnostih upravnih organov do dokumentarnega gradiva ter Navodilom za izvajanje Uredbe o pisarniškem poslovanju in o dolžnostih upravnih organov do dokumentarnega gradiva (Košmrlj in Popovič, 2003, 44).



Poslovni dopis v javni upravi ima natančno določene dele. Košmrlj in Popovič (2003, 44–50) navajata obvezni in neobvezni del dopisa.

Obvezni del dopisa sestavljajo:

- grb, ime države, naziv in sedež organa v glavi dopisa;
- številka in datum;
- navedba prejemnika;
- oznaka zadeve;
- vsebina;
- podpis pristojne odgovorne osebe (ministra, predstojnika državnega organa) na desni strani;
- pečat na sredini med obema podpisoma.

Kot neobvezne dele dopisa v javni upravi pa avtorici navajata:

- ime organizacijske enote JU in kontaktne telefonske številke;
- povezavo s predhodnim dokumentom;
- podpis osebe, ki je vodila postopek, če se ta razlikuje od podpisnika na desni;
- priloge;
- naslovnike, ki prejmejo kopije dopisa in
- način odpošiljanja (priporočeno, osebno).

Posebna razlika med dopisi v javni upravi in ostalimi poslovnimi dopisi je v tem, da le javna uprava še ohranja izraz »zadeva«. Razlog za to je v poimenovanjih teh zadev in v sledljivosti dokumentov; pod izrazom »zadeva« se namreč vodi postopek pri določenem organu javne uprave.

Oglejmo si primer dopisa v javni upravi.



**VLADA
Republike Slovenije
Komisija za uveljavljanje pravice
do pokojnine pod ugodnejšimi pogoji
Kotnikova 5/II, 1000 Ljubljana**

Št. sklepa: 1234/06
Datum: 25. 2. 2006

Na podlagi 1. odstavka 134. in 1. odstavka 135. člena Zakona o splošnem upravnem postopku (Ur. l. RS, št. 22/05-UPBl – v nadaljevanju ZUP) je predsednik komisije za uveljavljanje pravice do pokojnine pod ugodnejšimi pogoji mag. Janez Brejc dne 25. 3. 2004 na podlagi poslanega umika zahtevka z dne 24. 3. 2004 s strani Andreja Novaka, roj 1. 9. 1959, stanujočega Kotnikova 5, 1000 Ljubljana izdal

SKLEP,
da se zahtevek g. Andreja Novaka umakne in postopek ustavi.

Obrazložitev:

G. Andrej Novak je dne 8. 1. 2004 vložil zahtevek za upokožitev pod ugodnejšimi pogoji na podlagi Zakona o prepovedi proizvodnje in prometa z azbestnimi izdelki ter o zagotovitvi sredstev za prestrukturiranje azbestne proizvodnje v neazbestno (Ur. l. RS, št. 56/96, 35/98 in 86/00, v nadaljevanju ZPPPAI) na Komisijo za upokojevanje pod ugodnejšimi pogoji.

Dne 24. 3. 2004 je g. Novak na zgoraj navedeno komisijo poslal pisni umik zahtevka in predsednik komisije je izdal sklep, da se postopek ustavi.
S tem je sklep obrazložen.

Pravni pouk:

Zoper ta sklep je dovoljena posebna pritožba pri Vladi Republike Slovenije, Gregorčičeva 20, v Ljubljani v 15 dneh od dneva vročitve sklepa. Pritožba se vloži pisno ali poda ustno na zapisnik neposredno pri organu, ki je izdal sklep, ali neposredno pri Vladi RS. Če je pritožba poslana po pošti, se šteje, da je bila vložena pri Vladi RS tisti dan, ko je bila priporočeno oddana na pošto.



Mag. Janez Brejc,
PREDSEDNIK KOMISIJE

Vročiti:

- -Andreju Novaku, Kotnikova 5, 1000 Ljubljana
- -Izolirka Ljubljana

Poslano:

- -Vlada Republike Slovenije
- -arhiv

Vir: Lasten

7.11 VLOGA ZA ZAPOSLOITEV, PRIJAVA NA PROSTO DELOVNO MESTO OZ. PONUDBA



Poslovni dopis, s katerim se prijavljamo na prosto delovno mesto ali ponujamo svoje strokovne oz. osebnostne kompetence delodajalcu, smo v preteklosti imenovali prošnja. Ta izraz se je popolnoma umaknil s trga dela, saj je iskalce zaposlitve, ki so bili torej prosilci za delo, postavljaj v podrejen položaj.

Za sodobni trg dela je značilna vedno večja fleksibilnost. Medtem ko so v preteklosti ljudje vso delovno dobo preživeli v istem podjetju in pogosto omogočili zaposlitev tudi svojim otrokom, danes ljudje pogosteje menjamo službo in gradimo svojo kariero na različnih delovnih mestih v različnih podjetjih, menjamo celo poklice, napredujemo in s tem tudi osebnostno rastemo.

Delodajalci imajo ob zaposlovanju zakonska določila, ki jih npr. zavezujejo, da vsako prosto delovno mesto javno objavijo. To iskalcev oz. zainteresiranih za določen položaj ne sme omejevati. Če si želimo delati v določenem podjetju, lahko oddamo svojo ponudbo. Delodajalec bo premislil, ali s svojim znanjem in kompetencami sodimo v njihovo okolje ali ne, in kadar ne bo imel gneče s stotinami prijav, se bo ukvarjal le z nami, ne bomo le kamenček v puščavi. Zato spodbujamo vse udeležence na trgu dela (zaposlene, študente, delavke na porodniškem dopustu, invalide, brezposelne osebe ipd.), da aktivno razmišljajo o svojem trenutnem položaju, zadovoljstvu z delom in delovnim okoljem. Če niso zadovoljni, je prav, da začnejo iskati zaposlitev drugje. Trenutna situacija na trgu dela naj jih ne ustavi; treba je biti le še bolj zagrizen.

Rezultati zaposlitvenih aktivnosti, ki tečejo v okviru Aktivne politike zaposlovanja,⁶ kažejo uspešnost aktivnih, intenzivnih in vztrajnih iskalcev zaposlitve. Ni dovolj oddati vlogo, delodajalca je treba obiskati osebno ali ga poklicati po telefonu. Redno je treba spremljati dogajanje v gospodarstvu, se zavedati razvoja posameznih dejavnosti in zbirati informacije iz vseh mogočih virov (<http://www.ess.gov.si/slo/Dejavnost/dejavnost.htm>, 31. 3. 2010).

V nadaljevanju je predstavljenih nekaj vzorcev: prijava, ponudba in življenjepis. Če gre za prijavo na prosto delovno mesto, ki je bilo razpisano v medijih, naj bo vloga ogledalo razpisa: poudarimo svojo ustreznost, tudi osebnostne lastnosti, ki jih predvideva oglas. Zato se ne moremo prijaviti kar vsepovsod, ampak moramo premisliti, v kolikšnem delu oglasu ustrezamo. Ponudba naj nastane na podlagi podrobnega raziskovanja vseh dostopnih podatkov o podjetju (zelo kakovosten vir je spletna stran podjetja), časopisnih člankov, novic s področja gospodarstva in informacij iz okolja. Druge priloge (spričevala, dokazila) dodamo le, če so zahtevane. Čeprav je pomembno, da se delodajalcu predstavimo v čim boljši luči, nikakor ne lažemo.

Prijava oz. vloga naj bo videti pregledna, razdeljena naj bo na odstavke, v katerih navedemo:

1. razlog za prijavo/ponudbo;
2. strokovne kompetence (izobrazbo, izkušnje);
3. osebnostne lastnosti (s pojasnilom, kje se kažejo, oz. da so jih opazili tudi naši nekdanji delodajalci);
4. prijazen zaključek z zagotovitvijo, da bomo pripomogli h kakovostnemu delu podjetja, in upanjem na možnost osebne predstavitve (razgovora).

⁶ Podatki za obdobje 2008–2010

Vzorec ponudbe/prijave/vloge



Ime Priimek iskalca

Naslov

Poštna številka, kraj

Telefonska številka

E-naslov

Kraj, datum

Naziv podjetja

Naslov podjetja

Poštna številka, kraj

Naslov besedila (Prijava/Vloga/Ponudba)

Nagovor (Spoštovani,)

prijazno se navežemo na razpis, spletno stran, oglas, informacijo, telefonski razgovor ...

Na kratko se predstavimo. Navedba rojstnega datuma ni obvezna. Navedemo, kakšne so naše izkušnje, izobrazba, znanje.

Opišemo svoje prednosti, ki nam bodo prišle prav pri opravljanju razpisanega dela. Odgovorimo na oglas – poudarimo predvsem točke, v katerih ustrezamo pogojem. Ne pišemo, česa ne znamo. Navedemo svoje osebnostne lastnosti, ki nam bodo koristile pri opravljanju dela.

Zaključimo z upanjem na razgovor in pozdravom. Pogumno lahko navedemo tudi svoje cilje in ambicije.

Lastnoročni podpis

Priloge (če so):

Vir: Lasten

Marija Petek
Nedeljska pot 23
9990 Sobota
Tel.: 021/999-999
E-naslov: marija.petek@gmail.eu

Kranj, 10. 2. 2010

Pikapoka
Torkova ulica 14
8880 Ponedeljek

Prijava na prosto delovno mesto prodajalke

Spoštovani,
na spletni strani Zavoda za zaposlovanje sem zasledila podatek, da iščete prodajalko za delo v vaši prodajalni. Menim, da ustrezam razpisanim pogojem, zato dovolite, da se na kratko predstavim.

Po izobrazbi sem prodajalka in imam 15 let delovnih izkušenj pri delu z ljudmi. Po končanem šolanju sem se zaposlila v trgovini z oblačili, kjer sem poleg prodaje skrbela tudi za nabavo, zaključevanje blagajne in razporejala izdelke po prodajalni. Moja naslednja zaposlitev je bila v prodajalni z obutvijo, kjer mi je bilo poleg omenjenih nalog zaupano tudi urejanje izlozbe, dekoracija trgovine in skrb za čistočo. Kmalu sem prevzela vodenje te trgovine. Pri svojem delu sem se izkazala kot urejena, točna, redoljubna, skrbna, odgovorna in organizirana delavka, kar so opazili tako moji delodajalci kot tudi stranke. Zato se v trgovino rade vračajo.

Po značaju sem optimistka, veselim se novih izzivov, zato se tudi prijavljam na vaš razpis. Na spletni strani vašega podjetja sem zasledila, da poleg oblačil in obutve prodajate tudi modne dodatke, kar je dodaten razlog, da hočem postati del vašega kolektiva. Vedno sem si namreč želela pomagati strankam, ki v trgovini ne le nakupujejo, ampak potrebujejo tudi modni nasvet ali spodbudo za kombiniranje oblačil in nakita, torbic, pasov in podobnega. V prodajalno bom vnesla svežino, odprtost in prijazen odnos do strank.

Verjamem, da ste si na podlagi moje prijave ustvarili dokaj jasno sliko o meni. Vesela bom, če me boste povabili na razgovor, na katerem se bom lahko še podrobneje predstavila. Do takrat vas lepo pozdravljam.

Marija Petek

Vir: Lasten



Marjan Kotnik
Nedeljska c. 123
4000 Kranj
021/123-123
E-naslov: marjan.vogu@gmail.eu

Kranj, 12. 2. 2010

KNAUF INSULATION, d. o. o.
Trata 32
4220 Škofja Loka

Ponudba na delovno mesto prodajnega referenta

Spoštovani,

na vaši spletni strani sem prebral, da podjetje Knauf Insulation s proizvodnjo izolacijskih materialov sodi v sam vrh tovrstnih izdelkov v Evropi. Želim se zaposliti v tako uglednem in uspešnem podjetju in verjamem, da lahko s svojimi izkušnjami, znanjem, odgovornostjo in odločnostjo pripomorem h kakovostnemu delu vaše organizacije. Zaposlen sem bil v gradbeništvu, prepričan pa sem, da lahko s svojim poznavanjem izdelkov, ki jih proizvajate, postanem član vašega prodajnega osebja.

Po izobrazbi sem gradbenik s končano V. stopnjo izobrazbe. Do zdaj sem delal različna dela, med drugim sem bil zaposlen kot delavec v proizvodnji, keramičar, pečar. Nazadnje sem bil zaposlen v zasebnem gradbenem podjetju, kjer sem bil odgovoren za različna dela pri gradnji enostanovanjskih hiš in večstanovanjskih objektov: polagal sem talne in stenske obloge, mavčne obloge, izolacijo. Zlasti pri zadnjem sem se srečal z različnimi proizvajalci izolacijskih materialov in ugotovil, da so izdelki Knauf Insulation med najkakovostnejšimi.

Svojemu delu sem zelo predan; hočem, da je začeto delo v čim krajšem času opravljeno do konca. Med delovnim procesom sem zbran, moj namen je namreč, da je delo opravljeno čim bolj kakovostno. Moji delodajalci so opazili, da sem spreten, priden, iznajdljiv, inovativen, saj se hitro domislim rešitve za zapletene primere. Po značaju sem odločen, natančen in odgovoren. Z različnimi ljudmi se dobro razumem; ena od mojih osebnih vrednot so kakovostni medsebojni odnosi. Vse te lastnosti bodo prišle do izraza tudi pri delu v vašem podjetju.

Za to ponudbo sem se odločil, ker si želim poklicnega in osebnega napredka. Verjamem, da oboje lahko dosežem v vašem podjetju. Prepričan sem, da boste z mojim delom, ki ga lahko nastopim takoj, zadovoljni. Veselim se vašega vabila na razgovor in vas lepo pozdravljam.

Marjan Kotnik

Vir: Lasten

7.12 ŽIVLJENJEPIS

Življenjepis dodamo, če ga delodajalec zahteva. Življenjepis nikoli ni samostojen dokument, vedno je priloga. V spremnem pismu, ki ima obliko uradnega poslovnega dopisa, navedemo subjektivni del prijave (ustreznost, osebnostne lastnosti, motiv za prijavo), v življenjepis pa natančno navedemo svoje podatke, strokovne, socialne, vodstvene in osebnostne kompetence z natančno navedbo izkušenj, pri katerih smo jih pridobili.

Medtem ko ima iskalec zaposlitve pri vsebini prijave oz. vloge precej proste roke (lahko napiše podatke o sebi ali opiše svoje lastnosti, kompetence ...), se v življenjepis zahtevajo objektivni podatki: rojstni datum, datum pridobitve izobrazbe, poklici, natančna navedba delovnih izkušenj.

Podatki so v življenjepis navedeni kronološko. Prva rubrika so osebni podatki, sledijo podatki o izobrazbi in delovnih izkušnjah. Začnemo z zadnjo pridobljeno izobrazbo in zadnjim delovnim mestom, na katerem smo morda trenutno še zaposleni. Če je možno, dodamo kontaktno osebo nekdanjih delodajalcev in telefonsko številko, na kateri bo potencialni delodajalec dobil potrditev, da gre za dobrega delavca. Za zahtevnejša dela, vodilne položaje in prijavo na različne tuje razpise (tudi če ne gre za zaposlitev) priporočamo uporabo evropskega življenjepisa. Sicer je precej obsežen in razmeroma zahteven za izpolnjevanje, vendar je preglednejši od domačih. Podatki, ki jih navedemo v življenjepis Europass, so pomembni, in če jih izpustimo, smo morda slabše predstavljeni od ostalih. Življenjepis je skupaj s podrobnimi navodili za izpolnjevanje dostopen na spletni strani http://www.europass.si/dokumenti_europass/europass_zivljenjepis.aspx.

Oglejmo si primer.



CV – ŽIVLJENJEPIS

Osební podatki

Ime in priimek	Meta Presečnik
Rojstni podatki	12. 6. 1972
Naslov	Jelovo Brdo 23, 4223 Poljane nad Škofjo Loko
E-naslov	meta.presecnik@gmail.com
Telefon	04 5012 512
Mobilni telefon	070 123 123

Delovne izkušnje

2006–	Vodja projektov v Taborniški in skavtski organizaciji
2001–2006	Profesorica angleščine na EGSŠ Radovljica
1999–2000	Profesorica angleščine in učiteljica podaljšanega bivanja v OŠ Ivana Groharja Škofja Loka
1997–1999	Profesorica angleščine na Gimnaziji Poljane

Izobraževanje in usposabljanje

2008	2. letnik Šole retorike
2005	1. letnik Šole retorike
1991–1998	Eno predmetni študij angleščine na FF (pedagoška smer)
1987–1991	Gimnazija Škofja Loka

Pridobljena spričevala in potrdila

2008	Izpit iz Zakona o splošnem upravnem postopku
1998	Diploma na FF

Projekti

2003	Priprava gradiva Sporazumevanje v avtošoli
od 2003	Usposabljanje učiteljev vožnje
od 2003	Poučevanje angleščine v Domu starostnikov Poljane
od 1999	Igrajmo se angleščino – program za predšolske otroke
od 1987	Vključevanje tujih jezikov v Skavtsko organizacijo Slovenije

Druga znanja in kompetence	
Materni jezik	Slovenščina
Drugi jeziki	Angleščina Bolgarščina Nemščina
Socialna znanja in kompetence	
	Komunikacijske spretnosti Prilagajanje drugim pri delu v skupini Samostojno delo Poklicno in študijsko svetovanje Delo z otroki in mladostniki Delo s starostniki
Organizacijska znanja in kompetence	
	Zanesljivost Odgovornost
Računalniška znanja in kompetence	
	Dobro obvladovanje programov MS Office: Word, Power Point, Excel Elektronska pošta, svetovni splet, baze podatkov
Vozniško dovoljenje	
	Kategorija B
Priloge:	
	Fotokopija diplome Fotokopija potrdila o opravljenem strokovnem izpitu

Vir: Lasten

7.13 OBLIKOVANJE IZVIRNIH VOŠČIL

V današnjem času je težko izumiti nova voščila, zato se ljudje pogosto zatekajo k starim preizkušenim verzom, ki jih najdemo v knjigah z voščili. Toda izvirno voščilo naj bo izvirno. To pomeni, da si ga izmislimo sami. Ljudje smo pogosto obremenjeni s tem, da morajo biti voščila napisana v verzih. Močan vtis naredi misel, ki je povezana z naravo. Novo leto lahko npr. primerjamo z drevesom, ki kaže sledove menjave letnih časov, in to povežemo s človekovim počutjem ...

Oglejmo si primer (Schlenz, 1998).



Šef reče pomočnici: »Marko, direktor konkurenčnega podjetja, je dobil sina. Lahko izbrskate kakšno voščilo in pošljete telegram? Pa tiste modre copatke pošljite zraven!«

Asistentka razmišlja, prelista vse knjige, tudi internet ... Navsezadnje napiše po navdihu:

»Hura, prestolonaslednik je rojen!«

Marko je navdušen, šef pa tudi.

7.14 ELEKTRONSKO DOPISOVANJE

Elektronska pošta je tako v sodobnem podjetju kot tudi v zasebnem življenju postala obveznost. Za odprtje elektronskega naslova potrebujemo internetno povezavo in 10 minut časa. Pri sestavljanju in pošiljanju elektronskih sporočil veljajo enaka pravila kot pri klasičnem dopisovanju oz. sporazumevanju. Sporočevalec oz. pošiljatelj e-sporočila ima pogosto občutek, da je v tovrstnem menjavanju sporočil zabrisana meja med uradnim in neuradnim, zato so napake pogoste. Pri elektronskem sporazumevanju se pogosteje kot pri klasičnem uporablja polovično vikanje, namesto pozdrava se uporablja kar okrajšava LP ali pa pozdrava sploh ni, pogosteje se uporabljajo pogovorne in slengovske besede. Vse to so napake, kadar gre za odnos med sporočevalcem in naslovnikom, ki sta v neenakovrednem odnosu in so torej vsa besedila, ki si jih izmenjata, uradna. Primerov za to je ogromno – ko se prijavljamo na nagradno igro, ko pošiljamo sporočilo profesorju, predavatelju, zdravniku, ponudbo v konkurenčno podjetje. Preden pošljemo sporočilo, ga je treba pregledati vsaj trikrat, tako kot klasično pismo.

Elektronsko sporočanje ravno tako kot vsako drugo lahko uporabimo v različnih okoliščinah: zasebnih, uradnih in neuradnih. Nekako smo se navadili, da smo po e-pošti manj formalni, da pišemo neknjižno, podobno kot SMS-sporočila. Vendar to ni dobro. Tako kot vsak poslovni dopis mora tudi uradno e-sporočilo imeti nagovor, uvod, jedro in zaključek ter navedbo imena in priimka oz. elektronski podpis. Napisano mora biti v knjižnem jeziku. Če gre za neuradno besedilo, moramo paziti na rabo ločil, da ne pride do napačnega razumevanja besedila ali nesporazuma. Kadar dodajamo dokumente v priponki, je treba to v sporočilu navesti.

Pošiljanje verižnih pisem je neetično, razna pisma podpore, ki naj bi prejemniku prinesla pomoč oz. denarna sredstva, pa so fantastičen način, da naš e-naslov dobi ogromno neznanih uporabnikov spleta, ki nam potem veselo pošiljajo nezaželeno in okuženo pošto.



RABA VELIKIH TISKANIH ČRK V E-SPOROČILU POMENI, DA KRIČIMO NA NASLOVNIKA.

Pri oblikovanju in tiskanju elektronskih sporočil najprej pomislimo na trajnostni razvoj. Vprašajmo se, ali je sporočilo res nujno natisniti. Kultura podjetja naj spodbuja tudi varovanje okolja.



Naloge

1. Razmislite in vpišite v tabelo prednosti in pomanjkljivosti elektronskega dopisovanja v podjetju.

Prednosti e-pošte	Pomanjkljivosti e-pošte

2. Pozorno preglejte spodnja sporočila. Se vam zdijo primerna? Zakaj (ne)? Popravite tudi pravopisne, slovnične in slogovne napake. So vsa besedila jasna?

Pozdravljena, iskrena hvala, za vse informacije in gradivo, zelo si mi pomagala, ker se odločam za spremembo službe, mi je vse dragoceno, kaj bom pa delala na novem delovnem mestu še ne vem, ker bodo pogovori stekli, mi je pa bilo ponujeno delo v referatu za študentske zadeve, kjer bi potrebovala ta izpit, srečno, zdravo, neponovljivo leto Tebi in Tvojim domačim ...

Oj posredujem mail z vprašanji zupa gospodične Maje

Z vami sem kontaktirala že spomladi, ko sem vas prosila za mentorico pri moji diplomski nalogi. Zaradi narave dela v službi in bolezni, sem prekinila s pisanjem diplomske naloge. Zanima me če najin dogovor o diplomski nalogi še velja.

7.15 KREATIVNO POSLOVNO PISANJE

Poslovno pisanje je ujeto v celo vrsto pravil. Tam, kjer se zahteva objektivnost, je težko biti kreativen. Ni pa nemogoče. Znotraj pravil se najdejo možnosti za inovativnost, zanimivost, poživitev. Slednja je možna zlasti pri dopisih »manj zaprtega« tipa: vabilu, obvestilu, potrditvi naročila. Kreativnost pomeni, da smo izvirni, nikakor pa ne smemo biti dvoumni ali celo žaljivi.

Kreativnost je lahko konkurenčna prednost. Precej primerov lahko najdemo v ameriški kulturi poslovnega dopisovanja, kjer je liberalnost precej večja kot v tradicionalni Evropi. Precej primerov tako ponuja James Hamilton v knjigi Kreativno poslovno pisanje (1976).



Vprašanja za ponavljanje

1. Preoblikujte slogovno slabe povedi.

Spodaj podpisani Miha Petrič, rojen 01.05.1991 v Kranju, se prijavljam na delovno mesto blagovni manipulant v odpadcu papirja.

V upanju na ugodno rešitev prošnje vas lepo pozdravljam.

Vkolikor ste na zgoraj postavljeno vprašanje odgovorili pritrdilno, Vas vabim, da si to prijavo preberete do konca in ugotovite ali sem oseba, ki vam lahko pomaga pri uresničevanju Vaših ciljev.

Delo v trgovini me zelo veseli, za kar sem se tudi učila.

2. Katero pravilo za pisanje poslovnih dopisov je kršila sporočevalka v spodnjem primeru?

Ker me je zanimala družboslovna in socialna problematika sem s študijem nadaljevala na Fakulteti za socialno delo, kjer sem leta 2007 tudi uspešno diplomirala.

3. Za kateri zapis bi se odločili, če bi hoteli kritizirati? Obkrožite.

a) To ste slabo opravili.

b) To bi lahko bolje naredili.

a) Niste pripravili vseh dokumentov.

b) Nismo prejeli vseh vaših dokumentov.

a) Tole ne bo zadostovalo.

b) Bojim se, da vaši dokumenti niso dovolj.

c) Po moji oceni bova potrebovala več dokumentov.

4. Kaj je v naslednjih zapisih narobe (gre za e-sporočila)?

PROSIM, POŠLJITE MI CENIKE!

V SLOVENIJI PA JE STANJE ?E VELIKO SLAB?E. ZDRAVNIKI SPLOH NO?EJO SLI?ATI O

TEM. TUDI V MEDIJIH SE O TEM VE?NOMA NE GOVORI. ZATO VAS PROSIMO, DA TO SPORO?ILO PO?LJETE NA ?M VE?NASLOVOV, DA BO TO NOVICO IZVEDELO ?M VE?TISTI?H, KI POTREBUJEJO ZDRAVLJENJE, KAKOR TUDI TISTI?H, KI BODO PRIPRAVLJENI POMAGATI, DA SE BODO STVARI ZA?LE HITREJE ODVIJATI.

»Za sodobno družbo sta značilni dve stvari:
da drug brez drugega ne moremo živeti in da nihče nikogar ne potrebuje.«
(Rudi Kerševan)

8 POVZEMANJE, NAVAJANJE VIROV IN CITIRANJE

Uvod

Predavatelj na izpitu študentu postavi strokovno vprašanje. Študent odgovori, kot je prebral v literaturi, ki ni bila navedena kot obvezna. Profesor rahlo posmehljivo vpraša: »Kolega, kje ste pa to pobrali?« Študent, ne da bi trenil, odgovori: »V Uvodu k Slovarju slovenskega knjižnega jezika.« Profesor vstane, vzame s knjižne police omenjeno knjigo in preveri citat. Potem nezadovoljno zamrmra: »Aha, pa res ... no, nadaljujte.«

Vsako strokovno področje ima svoje temelje. Objavljeni so v različnih strokovnih gradivih: zakonih, slovarjih, znanstvenih in strokovnih monografijah ter člankih. Posameznik postane strokovnjak na določenem področju, ko k stroki prispeva svoje raziskave. Strokovno raziskovanje temelji na različnih metodologijah, ki jih strokovnjak izbira glede na vrsto stroke, namen raziskave in ciljno publiko. Ob oblikovanju raziskave potrebuje teoretične temelje, to so rezultati raziskav, hipoteze, teze, naravni in fizikalni zakoni, pravila ipd. Pri tem mora biti pozoren na avtorstvo. Vse veljavne javno objavljene raziskave, ki jih v svojem delu omenja, mora opremiti z viri. To je pomembno, saj imajo bralci na ta način možnost ločiti avtorsko delo od povzetkov in izsledkov raziskav drugih avtorjev. Avtorsko delo je pri nas zaščiteno z Zakonom o avtorski in sorodnih pravicah (ZASP)⁷ (Bučar, Šabič in Brglez, 2000).



Pri raziskavah na strokovnem področju gre za t.i. intelektualno lastnino. Kot navaja Krejanova (http://www.tehnocenter.unimb.si/images/a/prirocnik_o_pravicah_intelektualne_lastnine.pdf), 4. 4. 2010), se pojem nanaša na vrsto lastnine, ki ni otipljiva, je rezultat človekovega intelekta oz. razuma. Če gre za intelektualno stvaritev, ki je opredmetena, lahko imetnik oz. pooblaščen oseba koristi tudi finančni izkupiček (prispevki SAZAS-u).

Vsaka seminarska in diplomska naloga je v določeni meri avtorsko delo. Strokovne temelje povzamemo po znanih objavljenih besedilih, raziskovalni del pa je avtorski. Dober primer je npr. anketiranje: iz znanih gradiv povzamemo teoretične predpostavke, z anketiranjem pa preverimo, ali držijo oz. kako o njih razmišljajo vprašani. Povzetek raziskave so zaključki: katere teoretične elemente v okolju, kjer je potekalo anketiranje, upoštevajo, ali so teoretični temelji za okolje sprejemljivi, ali bi bilo morda treba kaj spremeniti v okolju (npr. v podjetju). Na enak način se npr. preverja zadovoljstvo strank s storitvami v določeni organizaciji.

Strokovna gradiva moramo pozorno izbrati, upoštevati moramo naslovnika in namen raziskave. Pri tem si pomagamo z internetom. Spletna aplikacija COBISS/OPAC omogoča, da od doma preverimo, katera strokovna gradiva obstajajo, v katerih knjižnicah so dostopna, in ali so prosta za izposajo oz. pod katerimi pogoji. Na internetu lahko najdemo tudi druga gradiva, vendar moramo biti previdni pri izbiri naslovov. Naslove vrednotimo po datumu objave, primernosti avtorja (če ga poznamo kot vrhunskega strokovnjaka, je izbira logična), ali gre za ustrezno temo, ali so navedeni viri in bibliografija, ali gre za informacijo, dejstvo,

⁷ Ur. l. RS, št. 21/1995; Spremembe: Ur. l. RS, št. 9/2001, 30/2001, 85/2001 Skl. US: U-I-149/98-36, 43/2004, 58/2004 Odl. US: U-I-200/02-12, 94/2004-UPB1, 17/2006, 44/2006-UPB2, 139/2006, 16/2007-UPB3, 68/2008

oglas ipd. Strokovni članek prepoznamo po povzetku v slovenskem in enem od svetovnih jezikov, po kazalu in bibliografiji. Najmanj primerna so gradiva z osebnih spletnih strani in iz socialnih mrež, saj običajno vsebujejo le mnenje, dejstev pa ne (Zwitter, <http://www.zveza-zotks.si/gzm/dokumenti/literatura.html>, 3. 4. 2010).



Slika 15: Spletni portal COBISS/OPAC

Vir: <http://cobiss.izum.si/scripts/cobiss?ukaz=getid&lani=si> (4. 4. 2010)

Raziskava je veljavna, če je zadoščeno metodološkim zakonitostim, ki presegajo okvire tega predmeta. Drugi pogoj za veljavnost pa je teoretični del. Avtor, ki ne navaja virov, je lahko obtožen, da je spoznanja »ukradel« – da je besedilo, ki ga je napisal, razglasil za svoje avtorsko delo. Vse citate je torej treba opremiti z viri (Hladnik, 1991).

8.1 OBNAVLJANJE, POVZEMANJE

Pri avtorstvu in intelektualni lastnini gre torej za osebno last avtorja dokumenta. Avtor z javno objavo dovoli, da njegovo delo prebirajo, vrednotijo in preverjajo tudi drugi. Besedilo, sestavljeno iz samih citatov, nima nobene vrednosti. Še posebno sporno je dobessedno prepisovanje iz virov.



Pri navajanju odlomkov besedil drugih avtorjev govorimo o dveh postopkih: obnavljanju in povzemanju. Obnavljanje je postopek, pri katerem čim bolj natančno ponovimo potek dogodka oz. vsebino besedila, vendar pri tem uporabimo lastne izraze, sestavimo svoje povedi. Z obnavljanjem skušamo čim bolj natančno opisati vsebino. Povzemanje pomeni, da v skrajšani obliki navedemo vsebino besedila ali odlomka. Pomembno je, da upoštevamo kontekst (sobesedilo). Ko se pripravljamo na izpit ali si želimo zapomniti določeno količino

podatkov, je pomembno, da znamo povzeti bistvo. Krajša besedila si lažje zapomnimo kot daljša (Hladnik, 1991, 67–71).

Tako za obnavljanje kot za povzemanje velja, da moramo besedilo dovolj natančno poznati. Iz kakršnega koli sklicevanja na površno prebrano besedilo lahko nastane neurejena in sporna vsebina.

Povzetek na začetku seminarske, diplomske ali raziskovalne naloge je namenjen seznanjanju bralca z vsebino dokumenta. Zato ne more biti zgolj ponavljanje prvega ali zadnjega poglavja, ampak mora vsebovati kratko opredelitev problema, definicijo, na kateri raziskava temelji, metodologijo, ki jo je uporabil avtor, in zaključke, ki jih je izpeljal.

Če bi besedilo navedli v točno taki obliki, kot je bilo v viru, bi ga morali dati v narekovaje. Natančni, prepisani citati z narekovaji so dovoljeni le, kadar gre za kratke citate, misli, verze, izreke ali zakone. Pri citiranju zakonov moramo biti skopi; namesto da bi navedli ves člen oz. zakon, navedemo vir, v katerem si lahko bralec zakon natančno prebere.

Eden najprimernejših in najpogostejše uporabljenih načinov je izpisovanje ključnih besed.

Oglejmo si primer.



Poslovna darila
14. 12. 2009 ob 12:55

Kakšno vrednost naj ima darilo?

Ponekod je prejemanje daril v previsoki vrednosti prepovedano ali celo hud prekršek. Nekatere države so v svojem obdarovanju skromne, saj imajo uzakonjene vrednosti, do katerih sme poslovnež sprejeti darilo. Po sedaj veljavni zakonodaji v Sloveniji darilo ne sme presegati vrednosti 42 €, sicer moramo od obdarovanca zahtevati njegove podatke, sam pa mora obračunati tudi dohodnino in plačati akontacijo, s čimer se čisto izgubi pomen obdarovanja. V nekaterih državah pa je obdarovanje še vedno precej razkošno.

Povzeto po <http://www.poslovni-bazar.si>, 4. 4. 2010

V navedenem odlomku besedila so podčrtane ključne besede. Teh je malo, pomagale pa nam bodo, da si bomo lažje zapomnili besedilo; tudi sobesedilo bomo znali obnoviti, če si bomo zapomnili te podatke. V oklepaju navedemo vir. Tako bo jasno, da smo besedilo pozorno prebrali, da se zavedamo, da je avtorsko zaščiteno in ga ne razglashamo za svoje avtorsko delo. Povzetek bi se lahko glasil nekako takole.

Vrednost poslovnih daril je v posameznih državah zelo različna: od zakonsko določenih zneskov, ki jih ni treba prijaviti davčni upravi (v Sloveniji je ta znesek 42 EUR), do razkošnih daril, ki si jih privoščijo ponekod (www.poslovni-bazar.si, 4. 4. 2010).



Naloga

Pozorno preberite odlomek in podčrtajte ključne besede. Oblikujte povzetek.

Bi delali od doma?

15. 1. 2010 ob 10:22

E-delo je oblika delovnega razmerja, ki ni vezana na lokacijo, torej na delo na sedežu podjetja. Na to vrsto dela je vplivalo več različnih pogojev: razvoj novih tehnologij, nova generacija ljudi, ki ima drugačen odnos do dela, nova delovna mesta, prostorske stiske v podjetjih, individualni pristopi k delu ... Dotika pa se tudi recesije in trenutnega stanja na trgu dela. V preteklosti so to obliko dela uporabljala predvsem najbolj razvita podjetja, večina pa je še vedno tradicionalno želela ljudi na »enem kupu«. V krizi pa se opažajo spremembe, namreč podjetja iščejo tudi bolj fleksibilne kandidate, ki bi pogodbeno opravljali svoje naloge na domu, v podjetje pa bi prišli le na sestanek ali na določen dan in predstavili svoje dosežke.

8.2 NAVAJANJE VIROV MED BESEDILOM IN OBLIKOVANJE SEZNAMA LITERATURE (BIBLIOGRAFIJE)

Savina Zwitter (<http://www.zveza-zotks.si/gzm/dokumenti/literatura.html>, 3. 4. 2010) navaja, da je vsako delo, ki ni opremljeno z viri, plagiat. Slabost kopiranja oz. plagiatorstva je dolgoročna, saj avtor, ki ne navaja svojih virov, izgubi kredibilnost. Njegova dela nimajo prave vrednosti. Navaja tudi prednosti citiranja: bralcu, ki ga tema bolj podrobno zanima, omogoča, da si v virih prebere več. Bralec lahko v viru prebere kontekst, ki je postal s citiranjem morda slabše razumljiv.



Za navajanje virov in literature obstajajo strogi mednarodni standardi. Veljajo zato, ker so v mednarodnem okolju prisotni različni avtorji, katerih imena, priimki, naslovi njihovih del, leta izida, založbe in kraji niso splošno razumljivi. Slovenskemu avtorju, ki povzema angleško govorečega indijskega avtorja oz. njegovo delo, izdano na Japonskem, npr. ne bo jasno, kako naj knjigo poišče v knjižnici. V zapisih je pomembno, da je na prvem mestu priimek, za katerimi ločili stoji naslov besedila in kaj pomeni dvopičje oz. ležeči tisk.

Navedli bomo dva standarda za citiranje in navajanje virov in literature, ki se v evropskem okolju najpogosteje uporabljata: evropski standard ISO 690 in ameriški standard APA (*American Psychological Association*). Zagotovo nam je lahko zelo v pomoč tudi sodobni program Word v paketu MS Office 2007: v orodni vrstici »Sklici« izberemo ukaz »Vstavi citat«. V tabelo vpišemo vsa gradiva, ki jih bomo uporabili, med pisanjem pa lahko izbiramo med njimi in enostavno vnašamo tako sprotne vire kot končno bibliografijo. Izbiramo lahko med osmimi standardi. Tako urejen seznam je seveda potrebno preveriti, preden gradivo natisnemo oz. pošljemo.

Strokovna gradiva, iz katerih črpamo, je treba navajati med besedilom ali v sprotnih opombah. Vire moramo uporabljati sorazmerno z lastnimi dognanji, sicer delo nima avtorstva, ampak gre le za povzemanje ali celo kopiranje (Bučar, Šabič, Brglez, 2000, 51). Tako delo nima strokovne vrednosti; mentor oz. študijska komisija ga ima pravico zavrnilo oz. od avtorja zahtevati popravek oz. dopolnitev.

Vir navedemo v oklepaju pred piko. Pomembni elementi za navajanje besedila med besedilom so priimek avtorja, leto izida, stran. Če sta dva ali so trije avtorji, navedemo oba oz. vse, če jih je več, pa prvega (kot je v bibliografskem zapisu) in et al. (tj. mednarodna oznaka v latinščini, ki pomeni *in drugi*).

ISO 690

»S citati je treba biti previden. Kaj hitro se namreč zgodi, da med številnimi citati izgine lastno besedilo in samostojna misel« (Hladnik, 1991, 111).

»Presodimo, kaj vse bi danemu naslovniku sporočili o temi, tj. kako natančno bi mu predstavili predmetnost.« (Bešter et al., 2001, 46)

APA

»S citati je treba biti previden. Kaj hitro se namreč zgodi, da med številnimi citati izgine lastno besedilo in samostojna misel« (Hladnik, 1991, str. 111).

»Presodimo, kaj vse bi danemu naslovniku sporočili o temi, tj. kako natančno bi mu predstavili predmetnost.« (Bešter et al., 2001, str. 46)

Citat lahko dobesedno navedemo med besedilom. Pri tem uporabimo narekovaje, vendar so pravila tu drugačna kot pri premem govoru (končno ločilo je za narekovajem).

ISO 690

Slovar slovenskega knjižnega jezika (1994, 874) navaja, da je plagiat »kar je prepisano, povzeto od drugod in objavljeno, prikazano kot lastno«.

APA

Slovar slovenskega knjižnega jezika (1994, str. 874) navaja, da je plagiat »kar je prepisano, povzeto od drugod in objavljeno, prikazano kot lastno«.

Namesto citiranja lahko uporabimo povzemanje.

ISO 690

Bolles (2006) meni, da bi moral vsak posameznik pred postavitvijo zaposlitvenega cilja en konec tedna intenzivno razmišljati o svoji preteklosti.

APA

Bolles (2006, str. 193) meni, da bi moral vsak posameznik pred postavitvijo zaposlitvenega cilja en konec tedna intenzivno razmišljati o svoji preteklosti.

Včasih se zgodi, da uporabimo avtorja, ki je naveden pri drugem avtorju. Pri tem uporabimo naslednji način.

ISO 690

Fink (v: Kneževič, 2008, 181) pravi: »Kdor pripoveduje stare vice, je sposoben tudi drugih zločinov.«

APA

Fink (v: Kneževič, 2008, str. 181) pravi: »Kdor pripoveduje stare vice, je sposoben tudi drugih zločinov.«

Kadar se v seznamu literature pojavi avtor z dvema ali več bibliografskimi enotami, vsako gradivo označimo s črko (a, b, c ...) za letnico (brez presledka). Oba standarda predpisujeta enako obliko, razlikovanje pa je, kot je razvidno zgoraj, pri zapisovanju strani.

Pri uporabi črnega humorja moramo biti previdni (Kneževič, 2008a).

Človekova pojava, obraz in glas morajo biti usklajeni (Kneževič, 2008b).

8.3 OBVEZNI PODATKI V SEZNAMU LITERATURE

Standard ISO 690 za klasične vire in literaturo (članke v revijah, serijskih publikacijah, knjige oz. monografije, zbornike, uradne dokumente, diplomska, magistrska, doktorska dela) je dostopen na spletni strani:

<http://www.kii.ntf.uni-lj.si/ftproot/bb/REFERENCE%20CITIRANJE/ISO%206901987.htm>,

standard ISO 690-2 za elektronske vire (elektronske monografije, elektronske revije, spletne strani, računalniške programe ...) je dostopen na spletni strani:

<http://www.kii.ntf.uni-lj.si/ftproot/bb/REFERENCE%20CITIRANJE/ISO%20690-2.htm>.

8.3.1 Navajanje monografij

Pri monografijah obvezno navedemo priimek, prvo črko imena, naslov in podnaslov dela (če je), kraj izida (obvezno ga razlikujemo od tiskarne, ki je ne navajamo), založbo in letnico izida. Navajanje mednarodne standardne knjižne številke ISBN ni obvezno. Vsaka enota se zaključuje s piko.

ISO 690

Priimek, I. *Naslov*. Kraj: Založba, letnica.

APA

Priimek, I. (leto izida). *Naslov*. Kraj: založba.

ISO 690

Kavčič, B. *Poslovno komuniciranje*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta, 2000.

Možina, S. et al. *Poslovno komuniciranje: evropske razsežnosti*. Ljubljana: Mladinska knjiga, 2004.

APA

Kavčič, B. (2000). *Poslovno komuniciranje*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.

Možina, S. et al. (2004). *Poslovno komuniciranje: evropske razsežnosti*. Ljubljana: Mladinska knjiga.

8.3.2 Navajanje člankov

Članke v serijskih publikacijah (časopisih, revijah) navajamo precej podrobno. Navedemo priimek in prvo črko imena avtorja, naslov članka, naslov publikacije (tudi podnaslov, če je), letnico izida, letnik, številko in stran(i).

ISO 690

Možina, S. Odličnost in ustrezno postavljanje ciljev. *Neprofitni management*: prva slovenska strokovna revija za promocijo vodenja v neprofitnem sektorju, 2005, let. 3, št. 1, str. 17–23.

APA

Možina, S. (2005). Odličnost in ustrezno postavljanje ciljev. *Neprofitni management*, 1(3), 17–23.

Anonimne članke v leksikonih, slovarjih, enciklopedijah navedemo po naslovu gradiva. Pomembni podatki so še: podnaslov, kraj, založba, leto izida in stran.

ISO 690

Slovar slovenskega knjižnega jezika. Ljubljana: DZS, 1994, str. 409.

APA

Slovar slovenskega knjižnega jezika (1994). Ljubljana: DZS.

8.3.3 Navajanje uradnih dokumentov

Med uradne dokumente štejemo zakone, pravilnike ipd. Obvezno navedemo zakon, institucijo, letnik (letnico), številko, datum, str., pri čemer datum in št. strani nista obvezna.

ISO 690

Zakon o organiziranju in financiranju vzgoje in izobraževanja. *Uradni list Republike Slovenije*, 53 (1996) 12, 29. II. Str. 841–862.

APA

Zakon o organiziranju in financiranju vzgoje in izobraževanja (1996). *Uradni list Republike Slovenije*, 53, 12, 29. II. Str. 841–862.

8.3.4 Navajanje elektronskih virov

Navajamo in povzemamo lahko elektronske monografije, podatkovne baze, računalniške programe ipd. Obvezni elementi so priimek, ime (ali naslov spletne strani), vrsta medija, kraj, založnik in datum izdaje. Obvezno navedemo datum, ko smo dostopali na določeno spletno stran.

ISO 690

Kajtna T., Ulaga, M., Hudobivnik, A. *Citiranje in navajanje virov po 5. verziji APA standardov* (online). 1996. (citirano 4. 4. 2010). Dostopno na naslovu: www.student-info.net.

APA

Kajtna T., Ulaga, M., Hudobivnik, A. (1996). *Citiranje in navajanje virov po 5. verziji APA standardov*. Pridobljeno 4. 4. 2010 z naslova: www.student-info.net.

Pri drugih vrstah gradiva v oklepaju za naslovom napišemo vrsto gradiva, npr. videoposnetek, zvočni posnetek, prosojnice, kartografsko gradivo, in upoštevamo vse elemente navajanja vira, ki veljajo pri monografskih publikacijah.



Vprašanja za ponavljanje

1. Pojasnite namen citiranja in navajanja virov v strokovnih besedilih.

2. Na podlagi zapisov v okvirčkih oblikujte seznam literature po standardih ISO 690 in APA.

Avtor: Janko Kos
Naslov: Pregled svetovne književnosti
Leto izida: 2004
Založba: DZS
Kraj izida: Ljubljana

Avtorja: Eduard in Amalija Osredečki
Naslov: Poslovni bonton
Leto izida: 1988
Založba: Mladinska knjiga
Kraj izida: Ljubljana

Avtor: Stane Možina
Naslov: Preprost poslovni bonton
Leto izida: 1995
Založba: Jutro
Kraj izida: Ljubljana

Avtorice: Martina Križaj Ortar, Marja Bešter Turk, Marija Končina, Mojca Bavdek, Mojca Poznanovič, Darinka Ambrož, Stanislava Židan
Naslov: Na pragu besedila 1
Leto izida: 2008
Založba: Rokus Klett
Kraj izida: Ljubljana

9 LITERATURA

- Bešter, M., et al. *Na pragu besedila 1*. Ljubljana: Rokus, 2001.
- Bolles, R. N. *Kakšne barve je tvoje padalo? Priročnik za iskalce zaposlitve in tiste, ki želijo spremeniti poklicno pot*. Varaždin: Katarina Zrinski, 2006.
- Brejc, M. in Lorbar, M. *Priročnik za poslovne sekretarje*. Ljubljana: Delo, 1986.
- Bučar, B., Šabič, Z., Brglez, M. *Navodila za pisanje – seminarske naloge in diplomska dela*. Ljubljana: FDV, 2000.
- Gomboc, M. *Besede 1–3*. Ljubljana: DZS, 2001–2003.
- Hladnik, M. *Praktični spisovnik ali šola strokovnega ubesedovanja*. Ljubljana: samozaložba, 1991.
- Jerala, M. *Napisano ostane/Scripta manent: Pravopisni priročnik z elementi slovnice, slogovne ustreznosti in funkcionalne pismenosti*. Strahinj: Biotehniški center Naklo, 2008.
- Kalin Golob, M. *Jezikovne reže*. Ljubljana: Gospodarski vestnik, 2000.
- Košmrlj, T. in Popovič, M. *Oblikovanje dokumentov*. Ljubljana: Tehniška založba Slovenije, 2003.
- Kneževič, A. N. *Oljka*. Škofja Loka: Tempo trade, 2006.
- Kneževič, A. N. *Se znamo obnašati*. Ljubljana: Mladinska knjiga, 2008.
- Križaj Ortar, M., et al. *Na pragu besedila 2*. Ljubljana: Rokus, 2004.
- Križaj Ortar, M., et al. *Na pragu besedila 3*. Ljubljana: Rokus, 2005.
- Krvavica, S. in Vovk, L. *Poslovno sporazumevanje v slovenskem jeziku*. Novo mesto: Ekonomska šola, višja strokovna šola, 2001.
- Luznar, A. *Poslovno dopisovanje. Diplomaska naloga*. Kranj: B & B, 2008.
- Marčun, B. *Najpogostejše napake v poslovnem sporazumevanju. Diplomaska naloga*. Kranj: B & B, 2006.
- Mihaljčič, Z. in Mihaljčič, L. S. *Poslovno komuniciranje*. Ljubljana: Jutro, 2006.
- Možina, S., et al. *Poslovno komuniciranje: evropske razsežnosti*. Maribor: Obzorja, 2004.
- Pease, A. in Pease, B. *Velika šola govorice telesa*. Ljubljana: Mladinska knjiga, 2008.
- Peklenik, A. *Sporazumevanje v avtošoli*. Kranj: B & B, 2003.
- Poklicna orientacija v skladih dela. Priročnik za trenerje*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje, 1996.
- Priročnik za vodje klubov*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje, 2005.
- Rees, N. *Veliki sodobni bonton*. Ljubljana: Mladinska knjiga, 1998.
- Schlenz, K. *Hura, očka bom!* Ljubljana: Mladinska knjiga, 1998.
- Skaza, J. *Pravopis. Priročnik z vajami*. Ljubljana: Jutro, 1995.
- Slovenski pravopis*. Ljubljana: ZRC SAZU, 2001.
- SSKJ*. Ljubljana: DZS, 1994.
- Tavčar, M. *Uspešno poslovno sporazumevanje*. Ljubljana: Forum, 1995.
- Tavčar, M. *Preprost poslovni bonton*. Ljubljana: Forum, 1995.
- Toporišič, J. *Slovenska slovnica*. Ljubljana: Obzorja, 1991.
- Šeruga - Prek, C. *Slovenska zborna izreka*. Maribor: Aristej, 2004.
- Verbinc, F. *Slovar tujk*. Ljubljana: Cankarjeva založba, 1994.
- Verhovnik, T. *Jezikovni obronki*. Ljubljana: GV založba, 2005.

Spletni viri

COBISS/OPAC. *Virtualna Knjižnica Slovenije* (online). 2010. (citirano 4. 4. 2010). Dostopno na naslovu <http://cobiss.izum.si/scripts/cobiss?ukaz=getid&lani=si>.

Čebelarski slovar (online) 2010. (citirano 24. 3. 2010). Dostopno na naslovu <http://bos.zrc-sazu.si/c/term/>.

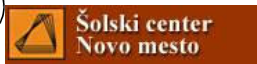
- Dremol Hvala, H. *Vaje iz pravopisa* (online). 2009. (citirano 20. 1. 2009). Dostopno na naslovu www.pef.uni-lj.si/~vilic/gradiva/1-vaje-slovenski%20jezik.doc.
- Kajtna T., Ulaga, M., Hudobivnik, A. *Citiranje in navajanje virov po 5. verziji APA standardov* (online). 1996. (citirano 4. 4. 2010). Dostopno na naslovu: www.student-info.net.
- Kalin Golob, M. *Jezikovna kultura, jezikovno načrtovanje in evropsko združevanje* (online). 2001. (citirano 29. 3. 2010) Dostopno na naslovu: <http://www.centerslo.net/files/File/simpozij/sim20/kalin-golob.pdf>.
- Krejan, S. *Priročnik o pravicah intelektualne lastnine* (online). 2006. (citirano 4. 4. 2010). Dostopno na naslovu: http://www.tehnocenter.unimb.si/images/a/prirocnik_o_pravicah_intelektualne_lastnine.pdf?phpMyAdmin=f25f7b028b560a9f2b3e446f94399f0f.
- Navajanje virov in literature po standardu ISO* (online). 2010. (citirano 4. 4. 2010). Dostopno na naslovu: <http://www.kii.ntf.uni-lj.si/ftproot/bb/REFERENCE%20CITIRANJE/ISO%20690-2.htm>.
- Navajanje literature po standardu APA* (online). 2010. (citirano 4. 4. 2010). Dostopno na naslovu: http://www.fa.uni-lj.si/filelib/knjiznica/apa_citiranje_1.pdf.
- Navajanje virov in literature po standardu ISO* (online). 2010. (citirano 4. 4. 2010). Dostopno na naslovu: <http://www.kii.ntf.uni-lj.si/ftproot/bb/REFERENCE%20CITIRANJE/ISO%206901987.htm>.
- Navajanje virov po standardih* (online). 2009. (citirano 4. 10. 2009). Dostopno na naslovu http://www.pef.uni-lj.si/fileadmin/Datoteke/Knjiznica/citiranje_virov.pdf.
- Nova beseda: besedilni korpus na internetu* (online). 2009. (citirano 20. 1. 2009). Dostopno na naslovu http://bos.zrc-sazu.si/s_beseda.html.
- Odgovori v zvezi s pravopisom in rabo jezika* (online). 2009. (citirano 19. 1. 2009). Dostopno na naslovu: http://www.eknjiga.si/slo_vprasanja/odgovori.php.
- Poslovna darila* (online). 2010. Citirano 5. 4. 2010 z naslova <http://www.poslovni-bazar.si/?mod=articles&article=2372>.
- SSKJ* (online). 2010. (citirano 19. 1. 2009–5. 4. 2010). Dostopno na naslovu <http://bos.zrc-sazu.si/sskj.html>.
- Slovenski pravopis* (online). 2010. (citirano 11. 4. 2010). Dostopno na naslovu <http://bos.zrc-sazu.si/sp2001.html>.
- Sklanjanje samostalnikov in pridevnikov* (online). 2009. (citirano 20. 1. 2009) Dostopno na naslovu <http://www.amebis.si/sklanjanje>.
- Slovenske slovnice skozi zgodovino* (online). 2010. (citirano 27. 3. 2010). Dostopno na naslovu http://slo.slohost.net/ost_ner_grad/19/datoteke/SLOVNICE_in_SLOVARJI.doc.
- Spletni slovarji* (online). 2009. (citirano 20. 1. 2009). Dostopno na naslovu: <http://evroterm.gov.si/slovar/slovar.html>.

Zwitter, S. *Uporaba literature pri raziskovalni nalogi* (online). 2010. (citirano 3. 4. 2010). Dostopno na naslovu: <http://www.zveza-zotks.si/gzm/dokumenti/literatura.html>.
Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje. (online). 2010. (citirano 31. 3. 2010). Dostopno na naslovu: <http://www.ess.gov.si/slo/Dejavnost/dejavnost.htm>.

Projekt Impletum

Uvajanje novih izobraževalnih programov na področju višjega strokovnega izobraževanja v obdobju 2008–11

Konzorcijski partnerji:



Operacijo delno financira Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada ter Ministrstvo RS za šolstvo in šport. Operacija se izvaja v okviru Operativnega programa razvoja človeških virov za obdobje 2007–2013, razvojne prioritete Razvoj človeških virov in vseživljenjskega učenja ter prednostne usmeritve Izboljšanje kakovosti in učinkovitosti sistemov izobraževanja in usposabljanja.