



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ
CZ.1.07/1.5.00/34.0619

Zvyšování vzdělanosti pomocí e-prostoru

OP Vzdělávání pro konkurenceschopnost

**Soukromá střední škola a jazyková škola s právem státní
jazykové zkoušky Č. Budějovice, s.r.o.,
Jeronýmova 28/22, České Budějovice**

- Název materiálu: 6. Elektronická komunikace
- Autor: Ing. Tereza Horová
- Období vytvoření: Březen 2013
- Ročník: Obchodní akademie 4. ročník, Ekonomické lyceum 3. ročník, Podnikání 2. ročník, Podnikání dálkové 3. ročník

Kód materiálu: Klíčová aktivita III/2

Inovace a zkvalitnění výuky prostřednictvím ICT

- Tematická oblast: Písemná a elektronická komunikace – Komunikace prostřednictvím e-mailu, telefon, Internetbanking, Phonebanking
- Anotace, způsob použití: DUM je určen pro výklad učiva pro předmět Písemná a elektronická komunikace – Elektronická komunikace

Elektronická komunikace

ÚVOD

Ve 20. století došlo k prudkému rozvoji informační a telekomunikační techniky, které postupně vede k tomu, že klasická písemná korespondence je nahrazována tou elektronickou. Písemná forma komunikace připadá mnoha uživatelům pomalá, neefektivní, a proto písemnou formu využívá už jen při výjimečných událostech, např. Vánoce, posílání svatebních přání, zasílání originálů smluv apod. A co si vlastně pod touto komunikací představít?

Elektronická komunikace se zaměřuje se na posílání a příjem elektronické pošty (e-mailu), zabezpečených dokumentů (faktur, projektové dokumentace), ale v souvislosti s elektronickým podpisem je jejím prostřednictvím možné kontaktovat i úřady a veřejné instituce. Tato komunikace umožňuje šíření informací mezi lidmi, podniky a útvary v podniku prostřednictvím internetu a intranetu. Komunikace je možná kdykoli, odkudkoli a s kýmkoli a je hlavně rychlým nástrojem, který umožňuje získat informace a odpovědi velmi rychle z pohodlí naší kanceláře nebo našeho domova.

Elektronická pošta je souhrn programů a systémového vybavení pro elektronickou komunikaci mezi uživateli počítačů, která slouží k elektronickému přenosu a zpracování dat.

MS OUTLOOK

- program, který slouží nejen pro e-mailovou komunikaci, ale má i další funkce, které může uživatel využívat, např. seznam adres a důležitých kontaktů, plánování úkolů, poznámky, kalendář aj.

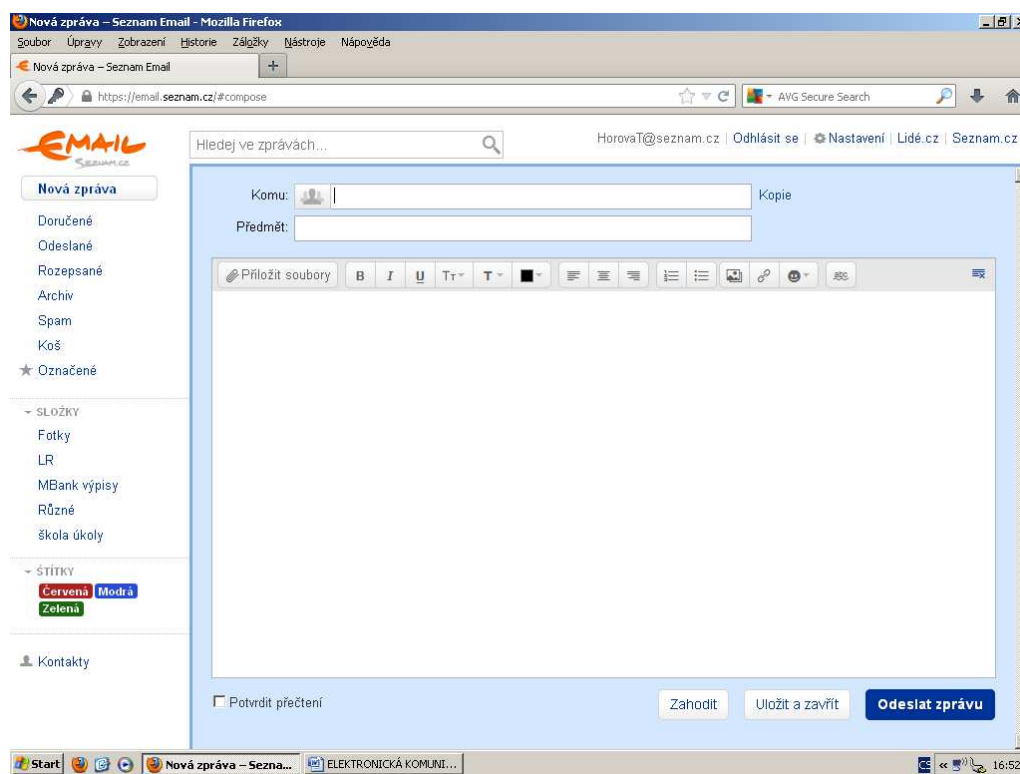
E-MAIL

- je to jedna ze služeb Internetu, který slouží k posílání krátkých zpráv po síti internet na určenou adresu zdarma
- komunikace tímto způsobem probíhá velmi rychle a efektivně
- zprávy je možné posílat i několika adresátům najednou
- stejně jako v písemné komunikaci, platí i pro e-mailovou komunikaci určitá pravidla, která se týkají stylizace a grafické úpravy
- v e-mailu je při osobní komunikaci možné používat i různé emotikony (smajlíky), využívat psaní malých písmen bez použití diakritiky apod.
- je ale důležité rozlišit, zda se jedná o osobní komunikaci nebo obchodní, a s druhou stranou dohodnout, jakou budeme využívat diakritiku, zda a jak budou vypadat přílohy, zda budeme z e-mailu nějaké informace tisknout aj.
- v obchodní sféře nepoužíváme tzv. úspornou gramatiku (např. o5)
- *podoba e-mailu* – každý e-mail má několik složek, např. Doručené zprávy, Odeslané, Rozepsané, Spam, Koš aj.
- je na každém uživateli, zda si ve svém e-mailu udělá i další složky, např. viz obrázek složka Fotky aj.
- *e-mailová adresa* je tvořena jménem schránky, do které má být zpráva doručena a označení počítače, ve které je tato schránka umístěna (doména), obě části spojuje znak @ (nazývaný zavináč), např. jmeno.prijmeni@doména.
- v adrese nesmí být použity znaky s diakritikou ani mezera

Psaní zprávy

- krátká zpráva zastupuje v e-mailu průvodní dopis, který píšeme do hlavního textového okna (viz obrázek)
- z **adresáře** e-mailu vybereme, komu bude e-mail určen (můžeme uvést 1 či více osob najednou)
- v **předmětu** uvedeme heslovité vyjádření obsahu e-mailu (např. Prezentace na poradu), slouží jako prevence počítačových virů, ale nasměruje i obsah adresátovi
- v e-mailu také **oslovujeme** Vážená paní/slečno, Vážený pane, popřípadě Vážení, ale nepoužíváme termín Dobrý den
- **úprava textu** je povinně bloková, mezi bloky vynecháváme obvykle jeden řádek
- při **rozloučení** píšeme S pozdravem, S úctou
- v záložce **přiložit soubory** vybereme případné soubory, které chceme do přílohy e-mailu nahrát (opět jich může být několik, pozor ale na velikost, která je omezena)
- soubory, které jsou obsáhlé je třeba před odesláním zkomprimovat pomocí komprimačních programů na co nejmenší velikost, např. ZIP, RAR
- pokud posíláme např. fotografie, je vhodné je ukládat ve formátu např. .jpg, .gif aj.
- pokud zpráva obsahuje vše, co potřebujeme, klikneme na tlačítko **Odeslat zprávu**

Obrázek č. 1 – podoba e-mailu



PRAVIDLA ELEKTRONICKÉ KOMUNIKACE

- posílejte jen takové věci, které neobsahují důležité informaci, či informace, které by se neměly dostat do cizích rukou
- pokud budete posílat dlouhý dopis (více než 50 řádků) označte tento fakt v předmětu (např. Pozor, dlouhé!)
- jestliže adresáta neznáte osobně, vyhněte se sporným frázím, humorným a vtipným projevům, či projevům osobním (každému nemusí připadat vtipné co nám, nebo mu nemusí přijít vhodné osobní projevy)

- důležité části e-mailu se snažte označit tak, aby byly patrné na první pohled
- vyvarujte se posílání velkých souborů
- oprostěte se od děkování za děkování
- pozor na otevírání neznámých souborů, které mohou obsahovat nebezpečné viry – ty se zpravidla objevují v souborech, které jsou přílohou e-mailu, např. s příponou .exe
- každý soubor od neznámého odesílatele bychom měli nechat zkontrolovat antivirovým programem
- na e-mail odpovídáme nejdéle do 48 hodin

ELEKTRONICKÝ PODPIS

- je upraven zákonem č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu
- mnozí si myslí, že elektronický podpis vypadá jako naskenovaný vlastnoruční podpis, ale není to tak
- jedná se o kratší datový soubor, který se připojuje k hlavnímu souboru, který obsahuje důležitou informaci pro odesílatele
- odesílanou informaci pak můžeme zabezpečit zašifrováním
- příjemce porovná údaje z rozklíčovaného elektronického podpisu s údaji uvedenými v dokumentu
- cílem jeho použití je umožnit běžným občanům bezpečně komunikovat se státními institucemi a orgány státní správy, např. při žádosti o přídatky na děti, sociální příplatky, příspěvky na bydlení, porodné, pohřebné aj.
- elektronický podpis je založený na certifikátu, který je vydáván akreditovaným subjektem (První certifikační autorita, a. s.)
- o certifikát můžete zažádat on-line na adrese www.ica.cz, certifikát je placený a jeho platnost je 365 dní

ELEKTRONICKÉ BANKOVNICTVÍ

Elektronické bankovníctví zahrnuje obsluhování účtů u bank klientem s použitím:

- osobního počítače s přístupem na internet (internetbanking),
- klasického telefonu (phonebanking),
- mobilního telefonu (GSM/Global system for Mobil communication/banking a WAP
- /Wireless Application Protocol/banking),
- osobního počítače a speciálního software banky (homebanking).

Přímé bankovníctví si získává stále více spokojených uživatelů. Ve své podstatě se jedná o bankovní služby, umožňující vzdálený přístup k účtům především pomocí telefonu, internetu (PC), mobilního telefonu (WAP a GSM síť).

Internetové bankovníctví

- umožňuje ovládat účet pomocí internetu
- dnes jej nabízí většina českých bank
- ke svému účtu se tak majitel může dostat kdykoli, rychle a především jednoduše a spolehlivě
- není zapotřebí instalovat na počítač žádné speciální programy a stačí běžný internetový prohlížeč
- v současné době jsou k dispozici klasické bezpečnostní přístupy (certifikační autorita, přihlašovací jméno a heslo) nebo moderní formy autentizace (elektronický klíč)
- u elektronického klíče jsou informace pro úspěšné přihlášení uloženy mimo vlastní počítač, a proto je tento způsob také bezpečnější

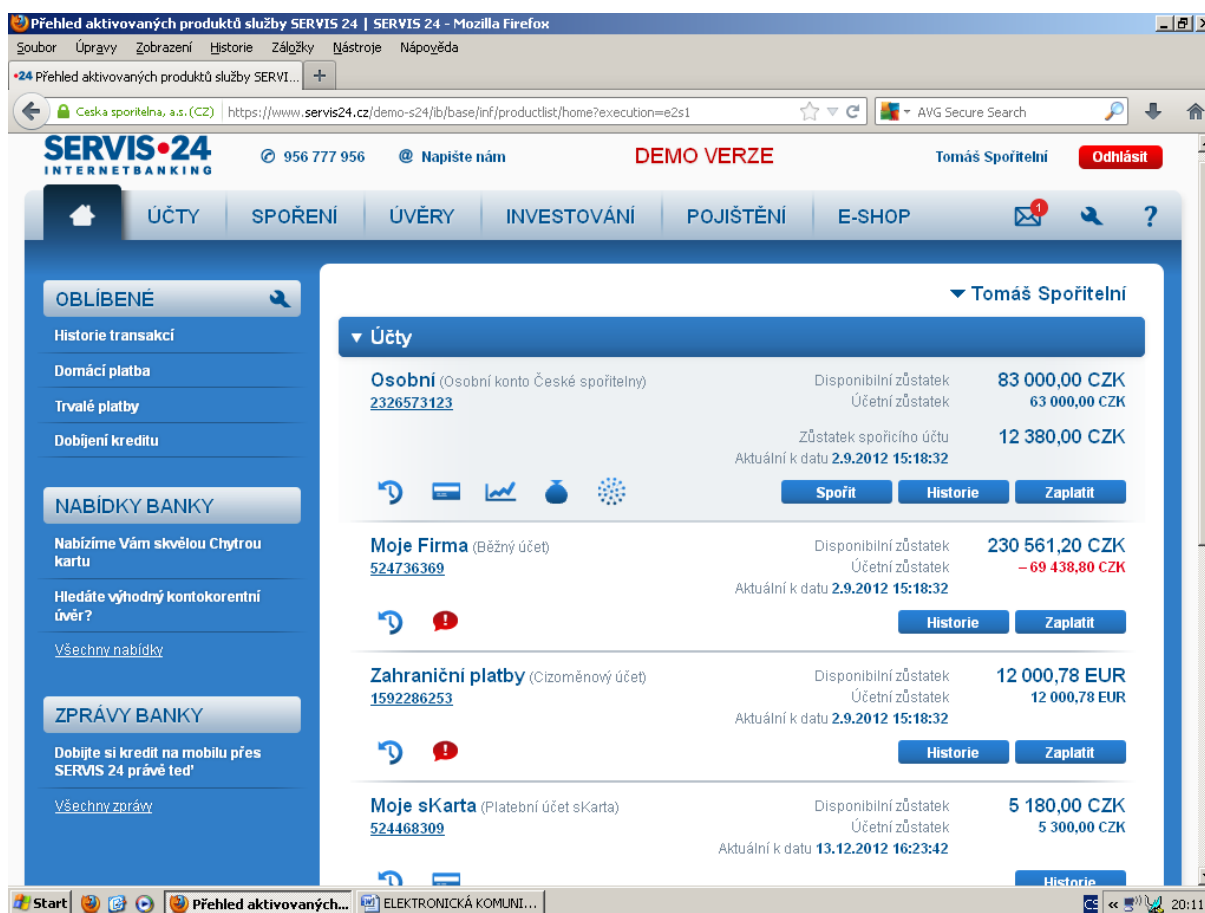
Služba vám nabízí širokou škálu operací, mezi které patří:

- informace o účtu,
- běžné platební operace,
- informace o podílových fondech a investicích,
- informace o penzijním připojištění,
- správa úvěrových produktů,
- žádosti o úvěrové produkty,
- informace o hypotéce,
- zaslání informačních SMS a e-mail,
- služby pro platební karty.

Výhody

- nepřetržitý přístup k penězům,
- finanční zvýhodnění elektronického platebního styku,
- kvalitní zabezpečení založené na nejvyšších standardech,
- přehled o veškerém dění na účtu díky aktuálním informacím,
- výrazná časová úspora a pohodlí (nemusíte chodit do pobočky),
- jednoduchost a snadné ovládání přizpůsobené vašim potřebám.

Obrázek č. 2 – vzhled internetového bankovníctví



HOME BANKING

- umožňuje obsluhovat účet z domova prostřednictvím počítače, na který je nutno nainstalovat speciální software poskytovaný klientovi danou bankou
- tento způsob je zajímavý spíše pro podniky, protože jim umožňuje propojit bankovní software s jeho účetními programy
- spojení s bankou je omezeno pouze na počítač, ve kterém je potřebné programové vybavení nainstalováno

PHONE BANKING

- nejjednodušší a nejrozšířenější formu přímého bankovníctví

- **má dvě podoby:**

a) **telebanking s automatem** – klient má možnost komunikovat s automatickým hlasovým systémem banky prostřednictvím telefonu a může krom prostého zjišťování pohybů na účtech také zadávat vlastní platební příkazy, inkasa a další požadavky

b) **telebanking s operátorem** – klient má možnost komunikovat s operátorem prostřednictvím telefonu a může zjišťovat jak zůstatky na svém účtu, tak zadávat své platební příkazy, inkasa a další požadavky

ELEKTRONICKÉ OBCHODOVÁNÍ

- slouží ke komunikaci a obchodním transakcím prostřednictvím počítačů a počítačové sítě včetně internetu, např. zahrnuje přenos peněz digitální formou, ale i webovou prezentaci firem, katalogy nabízeného zboží, on-line nákupy aj.
- vlivem zpřímení obchodování mezi obchodníkem a zákazníkem tento způsob obchodu umožňuje snižovat prodejní ceny
- **základní pojmy:**
 - **e-business** – elektronické podnikání prostřednictvím využití internetu a dalších informačních a komunikačních služeb
 - **e-commerce** – elektronické obchodování buď mezi podniky navzájem, nebo přímo ke konečnému spotřebiteli
- elektronické obchodování usnadňují i jednotlivé banky, které působí na našem trhu, protože prostřednictvím jejich platebních systémů můžeme za nakoupené zboží a služby na internetu v podstatě ihned zaplatit, např. pokud si koupíme v aukci nějaké zboží na aukru, můžeme jej po skončení ihned uhradit prostřednictvím aplikace PayU (prostřednictvím propojení internetových bankovníctví ihned zaplatíme na účet dodavatele)

PRACOVNÍ LIST ŽÁKA

1. ÚKOL – zodpovězte následující otázky

1. Popište princip psaní e-mailu a jeho podobu.
2. K čemu slouží elektronický podpis a jak jej můžeme získat?
3. Co znamená pojem homebanking a phonebanking?
4. Na čem je založeno elektronické obchodování?
5. Jaké jsou výhody Internetbankingu?
6. Vyjmenuj alespoň 3 pravidla elektronické komunikace.

Zdroj informací:

ANTONOVÁ, B. *Jak psát korespondenci vzory*. 1. vydání. Praha: Computer Press, 2001. 76 stran. ISBN 80-7226-481-8

FLEISCHMANNOVÁ, E., KULDOVÁ, O., JONÁŠ, I. *Písemná a elektronická komunikace 2*. 1. vydání. Praha: Fortuna, 2005. 152 stran. ISBN 80-7168-924-6

FLEISCHMANNOVÁ, E., KULDOVÁ, O., ŠEDÝ, R. *Obchodní korespondence pro střední školy*. 1. vydání. Praha: Fortuna, 2000. 120 stran. ISBN 80-7168-718-9

NEUGEBAUER, T. *Nová pravidla písemné a elektronické komunikace*. 1. vydání. Praha: Computer Media, s. r. o., 2009. 136 s. ISBN 978-80-7402-011-7

NEUGEBAUER, T. *Profesionálem v administrativě*. 2. vydání. Olomouc: Rubico, 2004. 210 s. ISBN 80-7346-016-5

ŠŤASTNÝ, V. *Korespondence a její úprava podle nových norem*. 1. vydání. Praha: ASPI, 2007. 140 s. ISBN 978-90-7357-270-9

Zákon o elektronickém podpisu (online). 2013 (cit. 2013-03-27). Dostupné

z WWW:<<http://business.center.cz/business/pravo/zakony/epodpis/cast1.aspx>>

Vzor internetového bankovníctví (online). 2013. (cit. 2013-03-27). Dostupné z WWW:<<https://www.servis24.cz/demo-s24/ib/base/inf/productlist/home?execution=e2s1>>

Vlastní materiály