



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

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: 1. Základní náležitosti hospodářských písemností
- Autor: Ing. Tereza Horová
- Období vytvoření: Únor 2013
- Ročník: Obchodní akademie 2. a 3. ročník, Ekonomické lyceum 2. a 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 – Základní úprava písemností – tvorba obchodního dopisu, psaní adres
- Anotace, způsob použití: DUM je určen pro výklad učiva pro předmět Písemná a elektronická komunikace – oblast Základní úprava obchodních písemností

Základní náležitosti hospodářských písemností

ÚVOD

V dnešní moderní společnosti je kladen velký důraz na způsob komunikace v obchodním kontaktu mezi jednotlivými firmami. Dříve byly dopisy plné neosobních a stereotypních výrazů, ale dnes se podnikatelé a pracovníci snaží o kultivovaný písemný projev, protože tvoří nedílnou součást obrazu firmy. Aby byly veškeré písemnosti, které podnik opouští reprezentativní, měly by splňovat určité náležitosti, které jsou upravené v ČSN 016910

JAZYK A SLOH V HOSPODÁŘSKÝCH PÍSEMNOSTECH

Sloh = styl - je jazykové zpracování tématu tzn. výběr a užití slov a jejich uspořádání do vět. Při tvorbě písemností se používá tzv. informační sloh = je jednoduchý, srozumitelný, věcný, střízlivý, zdvořilý, používá odborná slova, nikdy se nesmějí používat zdrobněliny, citově zabarvená slova, nespisovná slova a zastaralá slova

Zásady při tvorbě písemností

- celý dopis píšeme v 1. osobě množného čísla (v 1. osobě jednotného čísla píše pouze sám majitel), tzn. dobrý den, četli jsme Váš inzerát na prodej nemovitosti a měli bychom o tento dům zájem...
- druhou stranu oslovujeme v 2. osobě množného čísla, např. chceme Vám nabídnout...
- rozhodneme se, jaké uijeme oslovení (Vážení obchodní partneři, Vážení zákazníci, Vážení klienti, Vážení obchodní přátelé) a jaký pozdrav použijeme (S pozdravem)
- zájmena Váš, Vám...píšeme s velkým počátečním písmenem – tím vyjadřujeme úctu
- neopakujeme slova se stejným základem
 - Chyba: Objednávku jsme u Vás objednali...*
 - Správně: Podle objednávky jste měli dodat...*
- vyhýbáme se knižním předločkám (dle, jakožto, k rukám, oproti, poněvadž, pakliže, aj.)
- pokud je to možné, vyhneme se trpnému rodu
 - Chyba: ...že naší žádosti bude vyhověno*
 - Správně: ...že naší žádosti vyhovíte*
- nepoužíváme podmiňovací způsob
 - Chyba: Byli bychom rádi, kdybyste nám zaslali.*
 - Správně: Uvítáme, zašlete-li nám...*
- nejdůležitější informaci umístíme na konci věty
- v obchodních dopisech **raději věříme, než doufáme**, tzn., raději napíšu, že věřím, že bude naše reklamace kladně vyřízena...
- v textu dopisu se vyhýbáme výrazům naše firma a vaše firma
 - Chyba: Naše firma Vaší firmě nabízí nebo Naše firma obdržela od Vaší firmy...*
 - Správně: Nabízíme Vám nebo Obdrželi jsme od Vás*

Stylizace dopisu

- ujasníme si téma a funkci dopisu, který chceme napsat
- vybereme fakta a informace potřebné pro napsání dopisu
- zvážíme, CO chceme napsat, KOMU píšeme, ČEHO chceme dopisem dosáhnout – chceme příjemce dopisu ovlivnit tak, abychom dosáhli potřebného účinku = psychologie obchodního styku
- dopis napíšeme nejdříve nanečisto = koncept a potom píšeme čistopis, abychom myšlenky řadily podle logického postupu
- každou novou myšlenku začínáme psát v novém odstavci
- po napsání čistopisu je nutné zkontrolovat mluvnickou a pravopisnou správnost (základní pomůckou jsou Pravidla českého pravopisu)

PSANÍ ADRES

Oblast pro poštovní adresu odesílatele – má vymezený prostor v levém horním rohu adresní strany obálky. Pole pro adresu adresáta prochází na okénkových obálcích přes celou obálku odleva doprava, na obálcích bez okénka má své místo v pravé dolní čtvrtině obálky.

V adresním okénku obálky smí být viditelná pouze poštovní adresa adresáta.

Označení adresáta

Dopisy právníkům osobám obsahují:

- obchodní firmu, název a oficiálně užívanou zkratku úřadu, organizace,
- slovo „firma“, pokud by označení PO mohlo být považováno za označení fyzické osoby,
- podle potřeby označení organizační složky (divize, závod, oddělení) nebo jméno pracovníka.

Dopisy fyzickým osobám obsahují:

- oslovení (pan, paní, slečna),
- titul (hodnost), jméno a příjmení adresáta,
- funkce adresáta, je-li to vhodné,
- podle potřeby zpřesňující údaj (u p. J. Nováka).

Místní údaje

a) místo dodání nebo způsob dodání se určuje těmito údaji:

- pokud adresát disponuje poštovní přihrádkou, píše se do adresy pouze údaj „poštovní přihrádka“ (p. p.) doplněný číslem, PSČ a názvem adresní pošty, na které je poštovní přihrádka zřízena
- název okresu se již neuvádí

b) poštovní směrovací číslo a název adresní pošty

- na zásilkách určených do ČR musí poslední řádek poštovní adresy obsahovat PSČ a název adresní pošty
- PSČ se člení na trojčíslí a dvojčíslí **jednou mezerou**
- mezi PSČ a názvem adresní pošty se dělají **mezery dvě**

Označení odesílatele

- úprava adresy odesílatele není normou stanovena
- může být výtvarně esteticky řešena, barevně vytištěna, na obálce může být pořízena jen otiskem razítka nebo můžeme umístit logo podniku

- jediným požadavkem je, že vymezená oblast pro odesílatele nesmí být překročena

Hlavní zásady

- adresa musí být psaná latinkou
- adresa se začíná psát vždy s velkým počátečním písmenem
Pan..., Slečna...
- všechny řádky adresy začínají od levé svislice
- na konci řádků není žádná interpunkce
- výjimka – řádek končí zkratkou, za zkratkou je tečka
- mezi řádky se nikde nevynechává prázdný řádek
- za názvem podniku je čárka, pak právní forma
Kovosvit, a._s._
- název firmy se může psát velkými písmeny, je-li tak uvedena v obchodním rejstříku
Kovosvit, a._s._ nebo KOVOSVIT, a._s._
- žádné údaje v adrese se neprokládají, nepodtrhávají, ani se nepíše tučně
- PSČ se píše na stejný řádek jako název dodací pošty, nikdy se nepředřazuje, mezi PSČ a názvem dodací pošty jsou 2 mezery a název dodací pošty se píše velkými písmeny
390 02__TÁBOR
- „**Doporučeně**“ se píše velkým počátečním písmenem, ostatní písmena jsou malá, nezvýrazňuje se proložením, podtržením ani tučným písmem, nedělá se za ním žádné interpunkční znaménko
- adresa může mít **maximálně 6 řádků** a vždy by měla být napsána takovým prostředkem, aby nemohlo dojít k jejímu vymazání

Příklad:

Adresa paní Doubravové, prof. Obchodní akademie, Mgr., Okružní 7, 150 00 Praha 5

a) jako osobní dopis

Paní
Mgr. Doubravová
profesorka OA
Okružní 7
150 00 PRAHA 5

- jestliže je konkrétní jméno na 1. místě v adrese, asistentka nesmí dopis rozlepit

b) jako úřední dopis

Obchodní akademie
Mgr. Doubravová
profesorka
Okružní 7
150 00 PRAHA 5

- asistentka může rozlepit dopis, protože na 1. místě v adrese je konkrétní název organizace

DOPISY PSANÉ DO PŘEDTISKU

- v dopisech je se používá typ písma Times New Roman, velikost písma 12
- **existují 4 druhy předtisků s odvolacími údaji** – řádkové, sloupcové vpravo a sloupcové vlevo a dopisní papíry bez předtisku odvolacích údajů
- předtisky můžeme nalézt na stránkách <http://www.nuv.cz/vzdelavani-v-cr/statni-tesnopisny-ustav/balicek-tiskopisu>

Hlavička dopisu (obecné záhlaví)

- v hlavičce písemnosti se uvádí úplná poštovní adresa odesílatele
- může zde být uveden také údaj o zápisu podnikatelského subjektu v obchodním rejstříku nebo jiné evidenci
- někdy je zde vytištěno identifikační číslo nebo údaje o spojení
- v předtisku je uvedeno záhlaví dopisu (označení odesílatele s adresou a poštovním směrovacím číslem)

Poštovní adresa adresáta

- pravidla pro psaní adres viz výše
- v oblasti poštovní adresy a odvolacích údajů se vždy pohybujeme **kurzorovými šipkami**, **NIKDY NEPOUŽÍVÁME ENTER** /šablona se rozhodí/
- enter můžeme začít používat po vyplnění odvolacích údajů u heslovitého obsahu dopisu

Odvolací údaje

- obchodní a úřední dopisy lze opatřit těmito rubrikami pro odvolací údaje: Vaše značka, Váš dopis značky, Ze dne, Naše značka, Vyřizuje, Telefon, Linka, Mobil, Fax, E-mail, Datum
- odvolací údaje se předtiskují s velkými počátečními písmeny nebo je lze tisknout s velkými písmeny
- **sloupcové odvolací údaje obsahují:**
 - Váš dopis zn.:
 - Ze dne:
 - Naše značka:
 - Vyřizuje:
 - Tel.:
 - Fax:
 - E-mail:
 - Datum:
- **řádkové odvolací údaje obsahují:**
 - Váš dopis značky/Ze dne:
 - Naše značka:
 - Vyřizuje/Linka
 - Místo odeslání
- odvolací údaje se začínají psát pod prvním písmenem předtisku, nesmí přesáhnout pod další předtisk, je-li údaj delší, je nutné jej napsat do dvou, příp. tří řádků
- **dopisní papíry bez předtisku odvolacích údajů** – zde se v prvním řádku pod záhlavím zpravidla uvádí pouze spisová značka (čj.), podle potřeby také další údaje (kdo dopis vyřizuje a spojení)

Sloupcové odvolací údaje

VÁŠ DOPIS ZN.

- vyplňuje se pouze tehdy, když ze zadání vyplývá předchozí korespondence mezi oběma subjekty

ZE DNE

- do této kolonky se uvádí datum dopisu, na který odpovídáme – sestupně (rok-měsíc-den), tzn. 2013-09-24

NAŠE ZN.

- uvádí se značka obchodního dopisu, kterou každá písemnost musí mít
- značka se většinou skládá z čísla (kolikátý dopis je to tento rok), roku a zkratky jména referenta, který dopis píše, např. 90/2010-Ku

VYŘIZUJE

- zde se uvádí příjmení zodpovědného pracovníka

TEL. A FAX:

- do této kolonky se uvádí telefonní spojení na vyřizující osobu
- v ČR – devítimístná telefonní čísla psaná po trojicích – 227 859 658

E-MAIL

- uvádí se elektronická poštovní adresa zaměstnance, které korespondenci vyřizuje nebo adresa společnosti

DATUM

- datum se píše sestupně – rok-měsíc-den, např. 2010-09-25 (píšou se spojovníky – tzn. pomlčka bez mezery)
- v písemnostech, které mohou sloužit jako podklad pro právní jednání se měsíc vypisuje slovem a píšeme vzestupně – např. 28. září 2013
- v souvislém textu nebo v osobních a soukromé korespondenci se také měsíc vypisuje slovem
- letopočty po roce 2000 se doporučují psát čtyřmístně, aby nedošlo k záměně, např. 06-09-04

Pokud napíšeme všechny odvolací údaje vynecháme **2 volné řádky**

Heslovitý obsah dopisu

- dříve věc, dnes se slovo věc NEPÍŠE
- začíná velkým písmenem a neukončuje se tečkou
- zvýrazní se buď podtržením, nebo tučně (NIKDY NE OBA ZPŮSOBY NAJEDNOU)
- heslovitý obsah má vždy formu podle toho o jaký dopis se jedná, např. Poptávka po materiálu, Reklamace stolku, Upomínka zaplacení faktury
- po heslovitém obsahu dopisu se vynechávají **2 volné řádky**

Oslovení

- oslovení začíná vždy od levé svislice a končí ČÁRKOU, vlastní text pak začíná malým písmenem
- mezi oslovením a textem se vynechává 1 řádek

- při oslovení dáváme přednost oslovení funkcí, není-li funkce uvedena, raději oslovujeme podle osoby uvedené v adrese a to titulem, pokud není titul, tak příjmením
- pokud v adrese není uvedena osoba, které je dopis určen, tak se oslovení píše obecně
- není obvyklé oslovovat spojením funkce (titulu) a příjmení, např. Vážená paní doktorko Nová – v takovém případě se dává přednost akademickému titulu, tzn. Vážená paní doktorko, Vážený pane inženýre apod.
- **úřad, podnik nebo firmu oslovujeme např. takto:**
 - Vážení obchodní partneři,
 - Vážení zákazníci,
 - Vážení obchodní přátelé,
 - Vážení klienti,
 - Vážené dámy, vážení pánové,
 - Vážení,
 - Vážení partneři,
- pozdrav Dobrý den, který se používá v e-mailové korespondenci, je v písemné komunikaci považován za familiární (hodí se spíše pro osobní styk, telefonický nebo pro neformální korespondenci)
- **muži se oslovují 5. pádem** - Vážený pane ministře, poslanče, předsedo, řediteli, Nováčku, Vančato, Doležale
- **ženy se oslovují přechýleným tvarem jejich titulu** - Vážená paní doktorko, docentko, poslankyně, předsedkyně, náměstkyně

Vlastní text dopisu

- v obchodní a úřední korespondenci se považuje za základní řádkování jednoduché
- pro písemnosti s většími nároky na přehlednost (zprávy, posudky) lze zvolit řádkování 1 ½
- na dopisních papírech formátu A4 se vynechává levý i pravý okraj stejně široký, zpravidla 25 mm, minimálně 20 mm, pravý okraj v průměru nebo zarovnaně
- podle obsahu se text člení do odstavců, každý dopis by měl být strukturně členěn na úvod, stať a závěr
- **v úvodu píšeme** – podle typu písemnosti – kde jsme se dozvěděli o společnosti, na kterou se obracíme, proč píšeme, popř. poděkujeme za písemnost, na kterou odpovídáme apod.
- **ve stati** popíšeme konkrétně, o co nám jde, o co máme zájem, co potřebujeme, popř.
- jaké parametry požadujeme, do stejného nebo dalšího odstavce můžeme uvést další podmínky (cenové, dodací)
- **závěr** by pak měl obsahovat výzvu k realizaci účelu dopisu (např. k zaslání nabídky, objednávky, k urychlenému zaplacení či dodání zboží)

úprava okrajů

- oba okraje jsou zarovnané – text dopisu je zarovnan do bloku
- zarovnan je levý okraj textového sloupce, pravý okraj je psán nezarovnaně

použití slov VY, VÁM, VÁŠ, TY, TOBĚ, TI, TVŮJ

- tvary těchto zájmen se píšou s velkým počátečním písmenem z důvodu vyjádření úcty, a to až už se obracíme na jednu osobu nebo na více osob

nevhodná slova na konci řádku

- upravujeme-li písemný dokument, je vhodné na konci řádků nepsat předložky V, S, Z, K, ale psát je na stejný řádek se slovem, které nese jejich přízvuk
- dále je nevhodné na konci řádků psát také A, I, O, U, či jakékoliv jednoslabičné výrazy (např. VE, KE, KU, ŽE, NA, OD, DO, POD).
- podobně se na jediný řádek jako jeden celek pokud možno píšou:
 - ustálená spojení a zkratky – a. s., s. r. o., mn. č., př. n. l.),
 - zkratky ve spojení s číselnými údaji (např. s., str. 152; č., čís. 5),
 - zkratky typu tj., tzv., tzn.,
 - čísla a značky (např. 100,--Kč, 10 kg),
 - řadové číslovky psané číslicemi před podstatnými jmény (např. 17. listopad, 5. pluku, II. patro),
 - kalendářní data (např. 21. 6. 2010),
 - zkratky rodného jména s příjmením (např. Fr. Novák),
 - zkratky akademických titulů a jmen po nich následujících (např. Ing. Miroslav Jech),
 - trojice číslic oddělené mezerami (např. vyšší číselné řady: 2 500 lidí, 1 000 000 Kč).
- v textovém editoru vkládáme mezi slova, které se nemají objevit na dvou různých řádcích tzv. pevnou mezeru
- můžeme ji vložit buď jako symbol, ale nejsnáze ji získáme současným stiskem tří kláves CTRL + SHIFT + MEZERNÍK

Pozdrav

- pozdrav se považuje za další odstavec
- začíná vždy od stejné svislíce jako předcházející odstavce
- od posledního řádku textu se odděluje jedním prázdným řádkem
- závěrečný pozdrav může být součástí poslední věty nebo souvětí (Těšíme se na Vaši nabídku a jsme s pozdravem)
- pozdrav může být nevětné povahy (S pozdravem, S přátelským pozdravem)
- za pozdravnými formulacemi se NEPÍŠE interpunkční znaménko

Razítko

- jestliže se použije hranaté razítko firmy, podniku nebo úřadu, otiskne se nad vlastnoručními podpisy tak, aby jej nepřekrývalo
- kulatá razítka se otiskují doprostřed pod textový sloupec

Podpis

- při použití blokové úpravy levého okraje se doporučuje umístit podpis od levé svislíce, ale lze jej umístit též vpravo
- pod podpisy odpovědných pracovníků se vytiskne titul, jméno (nezkráceně), příjmení a jejich funkce
- vždy se uvádí napřed jméno a pak příjmení
- pro vlastnoruční podpis se nad vytištěným jménem a příjmením vynechává počet řádků podle potřeby
- jsou-li na písemnosti dva podpisy, vlevo se podepisuje pracovník funkčně vyšší, vpravo pracovník funkčně nižší
- jestliže jsou pracovníci stejné úrovně, tak se podepisují pod sebe v abecedním pořadí
- pokud písemnost podepisují dvě organizace, vpravo je podpis té, která písemnost vyhotovila

- na rozmnožených dopisech se podpis odpovědného pracovníka vytiskne nebo napíše strojem s poznámkou v. r. (= vlastní rukou: Ing. Jana Nováková v. r.)

Dále vynecháme zhruba **4 volné řádky**, podle toho kolik nám v dopise zbývá místa

Přílohy

- přílohy, které se k dopisu přikládají, uvádíme od levé svislice
- pod posledním řádkem textu dopisu ponecháváme meziodstavcovou mezeru, která odpovídá normou doporučeným 2-4 volným řádkům
- při použití blokové úpravy se posledním řádkem rozumí podpis umístěný k levému okraji, upozornění na přílohy tedy umístíme až pod něj
- přílohy se zvýrazňují stejným způsobem jako heslovitý obsah dopisu

přílohy můžeme psát několika způsoby:

- *uvést počtem (jsou-li vyjmenovány v textu) a zvýraznit je*, například **2 přílohy**
- *vyjmenovat (při malém počtu) a každou přílohu zvýraznit*

Ceník

Katalog

- *vyjmenovat pod zvýrazněním nadpisem Přílohy - jednotlivé přílohy se již pak nezvýrazňují) a za nadpisem Přílohy již pak není žádné interpunkční znaménko*

Přílohy

Ceník

Katalog

Vzorník

Rozdělovník

- je upozornění, že kopie dopisu byla zaslána někomu jinému na vědomí
- poznamená se pod podpis nebo pod přílohy od levé svislice po vynechání jednoho řádku
- nadpis Na vědomí, Rozdělovník nebo Kopie se zvýrazní
- nepíše se za ním žádné interpunkční znaménko
- výčet adresátů se píše pod nadpis

příklad

Na vědomí

Městský úřad Liberec

Městský úřad Česká Lípa

Městský úřad Chrastava

Několikastránkové dopisy

- při psaní delšího dopisu je třeba vždy pamatovat na dostatek místa pro závěr dopisu (vlastnoruční podpis nesmí být překryt razítkem)
- je-li zřejmé, že se dopis se všemi náležitostmi na jednu stránku nevejde, je třeba pokračovat na dalším listu
- stránka nesmí končit nadpisem, text nekončí rozděleným slovem
- začíná-li na konci stránky nový odstavec, musí obsahovat nejméně dva řádky

- na poslední stránce se píše ještě alespoň jedna celá řádka textu kromě pozdravu
- stránky je nutno číslovat

PRACOVNÍ LIST ŽÁKA

1. ÚKOL - navrhňte, jak by věta mohla znít podle správné stylizace obchodních písemností

1. Hodilo by se nám, kdybyste naši objednávku mohli vyřídit do konce října.
2. Návrh, který jste nám navrhli, nemůžeme přijmout.
3. Na účtu se účtují úvěry.
4. Novinka, která byla dokončena a byla dána do výroby, se jistě setká s blahodárným efektem v praxi.
5. Kupující přijali nový výrobek s úspěchem.
6. Vidíme to již při zběžném pohledu při prohlídce běžných případů.
7. Naše nové výrobky se zákazníkům líbí, a proto jsou velmi hodnotné.
8. Potvrzujeme příjem Vašeho dopisu z prvního tohoto měsíce, jímž odpovídáte na náš dopis z 26. června. Ve svém dopise uvádíte, že skutečnosti obsažené v našem dopise se neshodují se skutečností.

2. ÚKOL – sestavte adresu podle daného zadání

1. příklad - sklad obalů, pí Strnadová, Praha 4, 140 00, patří pod závod Orion, Modřanská 12 vše je součástí a. s. Čokoládovny

2. příklad - dopis posíláme panu Vítu Pokornému, který je na dovolené u p. Prokopa, Věstec 12, spadá pod Hoříčky 552 05

3. příklad – dopis posíláte na Krajský úřad České Budějovice, stavební odbor, panu Karlovi Novákovi, vedoucímu odboru, nám. Přemysla Otakara II., 370 92 České Budějovice

3. ÚKOL – odpovzte na následující otázky

1. Vyjmenujte všechny druhy předtisků.
2. Jakým písmem a jakou velikostí se píše obchodní dopisy.
4. Kam se píše adresa odesílatele a kolik řádků může max. mít adresa dopisu?
6. Jaká jsou pravidla pro psaní dodací pošty?
7. Jakým způsobem píšeme slovo doporučeně a kam jej umístíme?
8. Vyjmenuj odvolací údaje u předtisku se svislými údaji?
9. Co vyjadřuje heslovité vyjádření dopisu a jaká jsou pravidla pro zvýrazňování?
10. Kolik řádků vynecháváme mezi heslovitým obsahem dopisu a oslovením?
11. Jakým písmenem začíná obchodní dopis po oslovení?
12. Jak členíme vlastní text dopisu a co se do jednotlivých částí píše?
13. Popište způsoby psaní příloh dopisů.
14. Když dopis podepisují dva lidé a jeden je nadřizovaný, jaká jsou pravidla pro pořadí?
15. Kam se umísťuje kulaté razítko?
17. Co znamená rozdělovník?
18. Jaká jsou pravidla pro psaní data v odvolacích údajích obchodního dopisu?
19. Můžeme obchodní dopis zahájit oslovením Dobrý den?
20. Co vyjadřují odvolací údaje Naše značka a Váš dopis značky?

Zdroj informací:

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

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

POLÍVKOVÁ, A. *Jak být in v písemném projevu*. 1. vydání. Praha: Euromedia Group, k. s., 2009. 160 s. ISBN 978-80-242-2419-0

ŠŤASTNÝ, V. *Korespondence a její úprava podle nových norem*. 1. vydání. Praha: ASPI, 2007. 140 s. ISBN 978-80-7357-270-9

Vlastní materiály