



mpc
METODICKO-PEDAGOGICKÉ CENTRUM



Európska únia
Európsky sociálny fond

Moderné vzdelávanie pre vedomostnú spoločnosť / Projekt je spolufinancovaný zo zdrojov EÚ

Ing. Ingrid Dzurjová

Zbierka príkladov z administratívy a korešpondencie

Osvedčená pedagogická skúsenosť edukačnej praxe

Prešov

2013

Vydavateľ: Metodicko-pedagogické centrum, Ševčenkova 11,
850 01 Bratislava

Autor OPS/OSO: Ing. Ingrid Dzurjová

Kontakt na autora: SOŠ obchodu a služieb, SDH 3, Prešov
idzurjova@gmail.com

Názov OPS/OSO: Zbierka príkladov z administratívy a korešpondencie

Rok vytvorenia OPS/OSO: 2013

Odborné stanovisko vypracoval: Ing. Danka Kožlejová

Za obsah a pôvodnosť rukopisu zodpovedá autor. Text neprešiel jazykovou úpravou.

Táto osvedčená pedagogická skúsenosť edukačnej praxe bola vytvorená z prostriedkov národného projektu Profesionálny a kariérový rast pedagogických zamestnancov.

Projekt je financovaný zo zdrojov Európskej únie.

Kľúčové slová

administratíva a korešpondencia, príklady, obchodný list, normalizovaná úprava obchodných listov, STN 01 6910, adresa, odosielateľ, príjemca, dodávateľ, odberateľ, odvolávacie údaje, štylizácia, dopyt, ponuka, objednávka, urgencia, reklamácia, upomienka, faktúra, dodací list, MS WORD, spoločnosť s ručením obmedzeným, akciová spoločnosť, verejná obchodná spoločnosť, spotrebné družstvo, bytové družstvo, nezisková organizácia

Anotácia

Zbierku príkladov z administratívy a korešpondencie považujem za vhodný doplnujúci učebný materiál k učebnici Administratíva a korešpondencia pre 3. ročník obchodných akadémií od autoriek Ďurišová, Kuláková a Sehnalová. V zbierke sú v úvode vytvorené príklady, ktorých úlohou je intenzívne precvičiť jednotlivé časti listu, a to adresy, odvolávacie údaje a štylizáciu. Následne sú vyhotovené aj kompletne náročné úlohy na nácvik rôznych druhov obchodných listov, ktoré sú porovnateľné s úrovňou zložitých zadaní používaných na štátnych skúškach z písania na počítači a korešpondencie.

OBSAH

ÚVOD	5
1 TVORBA DIDAKTICKÝCH MATERIÁLOV – TEORETICKÉ VÝCHODISKÁ	7
1.1 Funkcie učebnice	8
2 NÁCVIK NORMALIZOVANEJ ÚPRAVY OBCHODNÝCH LISTOV	9
2.1 Adresy na obáľkach	9
2.2 Adresy v listoch	10
2.3 Odvolávacie údaje, heslovité vyjadrenie obsahu listu – vec	13
2.4 Nácvik štylizácie	15
2.5 Nácvik obchodných listov – dopyt	17
2.6 Nácvik obchodných listov – ponuka	20
2.7 Nácvik obchodných listov – objednávka	23
2.8 Nácvik obchodných listov – urgencia	26
2.9 Nácvik obchodných listov – reklamácia	28
2.10 Nácvik obchodných listov – upomienka úhrady faktúry.....	31
3 REFLEXIA VLASTNÝCH SKÚSENOSTÍ	35
3.1 Spätná väzba	35
ZÁVER	39

ÚVOD

Pri výučbe predmetu administratíva a korešpondencia pociťujeme akútny nedostatok príkladov na nácvik obchodných listov podľa platnej normy STN 01 6910. V minulosti vydané publikácie zamerané na precvičovanie príkladov z administratívy a korešpondencie sú už pomerne neaktuálne, a okrem toho v súčasnosti už ani nie je možné dokúpiť tieto učebnice u žiadneho distribútora. V škole máme k dispozícii len niekoľko posledných kusov, ktoré sú dlhoročným používaním značne poškodené. Všetky tieto okolnosti ma inšpirovali k tomu, aby som vytvorila zbierku nových príkladov práve z tejto oblasti.

V prvej kapitole mojej práce popisujem základné teoretické východiská k tvorbe didaktických materiálov. Druhú kapitolu tvorí súbor príkladov na nácvik normy STN 01 6910. Na precvičovanie adres na obálkach je vytvorených 10 príkladov a na precvičovanie adres v listoch je vytvorených 20 príkladov. Odvolávacie údaje a štylizácia listov tvoria problematickú časť výučby, z toho dôvodu som pripravila na každú z týchto častí listu po 30 príkladov, spolu 60. Podstatnú časť tejto kapitoly tvoria najmä zadania na tvorbu kompletných obchodných listov – celkovo ďalších 60 príkladov. Spolu je vytvorených 150 originálnych príkladov. V štvrtej kapitole opisujem reflexiu vlastných skúseností a získanú spätnú väzbu z pedagogickej praxe.

Predpokladám, že zvýšené množstvo vyriešených zadaní vďaka mojej zbierke dokáže v nezanedbateľnej miere odstrániť chybovosť pri tvorbe obchodných listov a zásluhou pripravených príkladov získajú žiaci potrebnú obratnosť pri štylizácii listov a očakávanú rutinu pri dodržiavaní platnej normy. Veľké očakávania mám aj z príkladov, ktoré sú zamerané na nácvik spomínaných, podľa môjho názoru problematických častí listu, a to z príkladov na odvolávacie údaje a z príkladov na nácvik štylizácie. Dôvodom je skutočnosť, že v súčasnosti v takejto podobe príklady neexistujú. Domnievam sa, že práve tieto cvičenia budú pri nácviku veľkým prínosom a výraznou mierou prispieť k zvýšeniu efektívneho nácviku listov. Dostatok zadaní umožní okrem iného aj intenzívne precvičovanie obchodných listov v rámci domácich úloh, čo bude nepochybne ďalším veľkým prínosom pre nácvik korešpondencie.

Cieľom tejto práce je vytvoriť kvalitnú učebnú pomôcku pre učiteľov administratívy a korešpondencie pozostávajúcu z príkladov na nácvik normalizovanej úpravy obchodných listov. Za čiastkové ciele mojej práce som si stanovila:

- popísať teoretické východiská práce,
- metódou pozorovania overiť efektívnosť vytvorených príkladov v praxi.

1 TVORBA DIDAKTICKÝCH MATERIÁLOV – TEORETICKÉ VÝCHODISKÁ

Pri tvorbe tohto didaktického materiálu som sa opierala o literatúru, ktorá ma náležite usmerňovala k vytvoreniu kvalitnej učebnej pomôcky, v mojom prípade učebnej pomôcky v podobe zbierky príkladov z administratívy a korešpondencie. Za zakladateľa teórie učebnice sa pokladá J. A. Komenský, ktorý vytvoril prvú ilustrovanú učebnicu Orbis pictus (Svet v obrazoch). Na stáročia vopred ňou vytýčil cestu vývoja učebnice. Sformuloval aj teoretické zásady tvorby učebníc, z ktorých mnohé dodnes nestrácajú na význame (Turek, 1997, s. 9). Napríklad obsah učebnice má byť úplný, dôkladne premyslený, spracovanie učebnice má byť jasné, presné a prehľadné, učebnica má byť primeraná schopnostiam žiakov, pre každý vyučovací predmet má byť jedna samostatná učebnica na celý vyučovací cyklus, rozsah učebnice nemá byť veľký, atď. (Komenský, 1991). V súčasnosti sú východiskovým materiálom pri tvorbe učebníc platné štátne vzdelávacie programy a obsahové a výkonové štandardy v súlade s požiadavkami Ministerstva školstva, vedy, výskumu a športu SR. Podľa K. Mladého (1988) existujú rozličné spôsoby ako pristupovať k tvorbe učebnice. Závisia okrem iného aj od individuálneho spôsobu a systému práce autora. Na tvorbu učebnice nemožno určiť nejaký recept, dajú sa iba zahrnúť základné povinnosti autora a odporúčať niektoré osvedčené metódy. Autor musí byť vzdelaný a skúsený odborník, predovšetkým v odbore, pre ktorý je učebnica určená. Musí sa vedieť podriadiť učebným osnovám aj z nich vyplývajúceho rozsahu učebnice a v plnom rozsahu dodržiavať primeranosť nielen tematických celkov, ale aj tém. Pri dodržiavaní náročnosti učebnice má dokázať urobiť učebnicu prístupnou, okrem iného aj vhodne populárnym spôsobom podania učebnej látky. Má byť schopný vybrať optimálne riešenie – stvárnenie a podanie príslušnej časti učiva podľa odskúšaných i v praxi osvedčených didaktických metód, doplnených o najnovšie poznatky. Autor musí stále sledovať a registrovať nové poznatky a meniace sa prvky predmetu, vhodne ich aplikovať v učebnici a formulovať ich tak, aby učiteľ mohol učivo aktualizovať priamo pri vysvetľovaní učebnej látky. Sústavne musí mať na zreteli platnosť učebnice. Ďalej je nevyhnutné, aby autor rešpektoval varianty rozdielnych podmienok žiakov (sociálne, povahové, mentálne a pod.), ktorí budú učebnicu používať. Tomuto musí podriaďovať primeranosť budúcej učebnice, čiže nesmie zabúdať na skutočnosť, že existujú nadpriemerní, priemerní a podpriemerní žiaci. Učebnica by mala byť dostatočne náročná pre nadpriemerných, ale takisto pochopiteľná aj pre podpriemerných žiakov. Obsah učebnice sa nemôže odkláňať od obsahu učebných osnov. Preto musí autor dokonale poznať poňatie, výchovno-vzdelávacie ciele a organizáciu vyučovania predmetu a musí horizontálne a vertikálne porovnať medzipredmetové a medziročníkové vzťahy s predmetom, pre ktorý učebnica vzniká. Nie je však správne pridržiavať sa osnov aj vtedy, keď v nich autor nájde chybu.

Pre žiakov je veľmi dôležité, aby bol text v učebniciach jasný a zrozumiteľný. Pod pojmom zrozumiteľný text rozumieme text, ktorý je ľahko, dobre, príjemne čitateľný; jednoduchý, prehľadný, výstižný, zaujímavý (Turek, 1997, s. 6). Langer, Schulz, Thun a Tausch (Melezinek, 1991, s. 124 – 125) rozlišujú štyri dimenzie zrozumiteľnosti textu: jednoduchosť, členenie, stručnosť – výstižnosť, dodatočná stimulácia. Dimenzia „jednoduchosť“ sa vzťahuje najmä na jednoduchosť v stavbe viet a vo voľbe slov. Aby bolo možné túto dimenziu spoľahlivejšie posúdiť, posudzuje sa niekoľko čiastkových aspektov – zložky jednoduchosti: dĺžka viet, bežné slová, vysvetlenie pojmov, konkretizácia, prehľadnosť. V dimenzii členenie sa posudzuje

vzájomné postavenie viet, či na seba postupne nadväzujú, či sú informácie podávané v optimálnom poradí. V dimenzii stručnosť – výstižnosť sa postihuje vzťah textu k jeho cieľom. Veľmi stručné vyjadrovanie, rovnako ako druhý extrém – príliš rozvláčne vyjadrovanie, sťažuje zrozumiteľnosť textu. V dimenzii dodatočná stimulácia ide o vyvolanie záujmu, spolupráce čitateľa, napr. rečníckymi otázkami, vtipnými formuláciami, príkladmi zo života.

Podľa Tureka (1997, s. 9) je učebnica najdôležitejším nositeľom učiva, učivo je v nej najviac konkretizované. Učebnica má vychádzať z učebných osnôv, konkretizovať to, čo učebné osnovy predpisujú. Učebnica zohráva rozhodujúcu úlohu vo vyučovacom procese, je najdôležitejšou učebnou pomôckou pre študentov a oporou práce učiteľa.

1.1 Funkcie učebnice

Podľa Zujeva (1986) má učebnica spĺňať tieto funkcie:

- a) **Informačnú:** prezentovať učivo, ktoré si majú študenti osvojiť, určiť základné učivo, ktoré si má osvojiť každý študent.
- b) **Transformačnú:** transformovať, prepracovať systém vedeckých poznatkov do učiva na základe didaktických princípov.
- c) **Systémovú:** zabezpečiť logickú postupnosť učiva, jeho usporiadanie do systému.
- d) **Upevnenia a sebakontroly:** poskytovať pomoc, oporu, spätnú väzbu pri osvojovaní si učiva, orientácii v ňom a pri aplikácii vedomostí.
- e) **Sebavzdelávaciú:** formovať potrebu schopnosť samostatne a pritom racionálne sa učiť.
- f) **Integrujúcu:** zabezpečiť pomoc a zjednocovanie v prípade učenia sa z rozličných zdrojov.
- g) **Koordinujúcu:** Zabezpečiť optimálne funkčné využitie učebných pomôcok a didaktickej techniky, ktoré majú slúžiť konkretizácii, istému rozšíreniu a prehĺbeniu učiva, ale v súlade s učivom v učebnici.
- h) **Rozvíjajúcu a výchovnú:** rozvoj schopností a formovanie postojov študentov.

Za základnú funkciu mojej Zbierky úloh z administratívy a korešpondencie považujem najmä funkciu upevňovania vedomostí. Podľa Zujeva (1986, s. 79) je úlohou učebnice ako nositeľa presne stanoveného záväzného obsahu učiva všemožne uľahčovať žiakovi osvojovanie a upevňovanie obsahu učiva, pomáhať mu pri samostatnom zapínaní medzier vo vedomostiach a schopnostiach, a práve to bolo hlavným cieľom pri tvorbe mojich vlastných príkladov zameraných na nácvik normalizovanej úpravy písomností.

Pri teoretických východiskách som sa opierala o literatúru so starším rokom vydania, pretože publikácie tohto typu už dlhší čas neboli aktualizované. Nepovažujem to však za handicap pri tvorbe tejto zbierky, pretože predpokladám, že základné princípy tvorby didaktických materiálov ostávajú v zásade rovnaké.

2 NÁCVIK NORMALIZOVANEJ ÚPRAVY OBCHODNÝCH LISTOV

Na vyučovacích hodinách som sa pri objasňovaní podstaty obchodných listov opierala najmä o teoretické poznatky a metodické postupy z učebnice Administratíva a korešpondencia pre 3. ročník obchodných akadémií od autoriek Ďurišová, Kuláková a Sehnalová. V tejto učebnici je na výbornej úrovni podrobne rozpracovaný postup výučby normalizovanej úpravy listov, a preto nepovažujem za potrebné dopĺňať túto existujúcu metodiku vlastnými návrhmi. Na zatraktívnenie hodín som využívala prezentačnú metódu, ktorá nadväzovala na teoretické poznatky uvedenej učebnice. Prezentácie, ktoré nie sú súčasťou tejto práce, boli doplnené výkladom a krok po kroku uvádzali žiakov do problematiky tvorby obchodných listov podľa normy STN 01 6910. Žiaci sa následne vďaka spomínanej učebnici, prezentáciám **a v neposlednom rade aj vďaka množstvu vytvorených príkladov v tejto zbierke** „prehrýzli“ postupne od nácviku adres až po vyhotovenie kompletných zadaní. Zbierka umožňuje intenzívne precvičovanie príkladov, pričom je plnohodnotne využitá **reproduktívna metóda**, ktorá pomáha dosiahnuť trvácnosť vedomostí pomocou opakovania (Harausová, 2011).

2.1 Adresy na obálkach

Vyhotovte v MS WORD podľa nižšie uvedeného vzoru fiktívne obálky na listy a správnym spôsobom v súlade s normou STN 01 6910 vpíšte adresy odosielateľov a príjemcov podľa jednotlivých zadaní. Údaje v zadaniach sú poprehadzované úmyselne, preto pri vypracovaní úloh buďte mimoriadne pozorní:

Vzor zadania:

Odosielateľ: Akciová spoločnosť, TeRTUM, Púchov, 020 01, Požiarna ulica č. 25

Príjemca: Konateľ spoločnosti s ručením obmedzeným, Plus WAL, Ing. Zoltán Walor, Žiar nad Hronom, 956 01, Ladomerská Vieska 112

Vzor riešenia:

TeRTUM, a. s.
Požiarna 25
020 01 Púchov

Plus WAL, s. r. o.
Ing. Zoltán Walor
konateľ
Ladomerská Vieska 112
965 01 Žiar nad Hronom

-
1. **Odosielateľ:** Bratislava, PSČ 842 12, akciová spoločnosť, SLOVNAFT, ulica Vlčie hrdlo č. 1
Príjemca: Spoločnosť s ručením obmedzeným, REKOMART ŠTAFer, Strojárska ulica č. 55, Snina, PSČ 069 01
 2. **Odosielateľ:** PSČ 971 01, Prievidza, Energetikov č. 25/2, AbdEX, spoločnosť s ručením obmedzeným
Príjemca: Medzilaborce, PSČ 068 01, akciová spoločnosť, Stavpam, Ul. A. Warholu 87
 3. **Odosielateľ:** Opavská 24, Bratislava, 831 01, LASER media, spol. s r. o.
Príjemca: Ing. Leon Rozman, riaditeľ akciovej spoločnosti VIKTORBAL, Laborecká 3, PSČ 066 01, Humenné, , spôsob doručenia „Do vlastných rúk“
 4. **Odosielateľ:** Výrobné družstvo, Lubonas, Jarková ul. č. 345, Žilina, PSČ 010 01
Príjemca: VODbat, Sovietskych hrdinov 43, Svidník, 089 01, spoločnosť s ručením obmedzeným, Mgr. Ivan Karmel, vedúci odbytu
 5. **Odosielateľ:** Obchodná organizácia, TEXTILnex, Stupy 25, Banská Bystrica PSČ 974 05
Príjemca: TOK design, Šišov 110, spoločnosť s ručením obmedzeným, 956 38
 6. **Odosielateľ:** Stavebné bytové družstvo, Nábřežná 4082/12, Nové Zámky, PSČ 921 01
Príjemca: STAVEXMA, s. r. o., Ul. Mila Urbana č. 44, Námestovo, PSČ 029 01
 7. **Odosielateľ:** Lučenec, PSČ 984 01, MIRAL, a. s., Mierová 14
Príjemca: Riaditeľ spoločnosti s ručením obmedzeným, Ing. Alfréd Murima, BARTROM, Lučenecká cesta č. 3564, PSČ 960 01, Zvolen
 8. **Odosielateľ:** TAMLOS, s. r. o., Adámiho 77, Bratislava, PSČ 841 05
Príjemca: Vedúci personálneho oddelenia Ing. Roman Gálffy, Hroncova č. 13, a. s., SOreX, Košice, PSČ 040 01
 9. **Odosielateľ:** Obecný úrad Livinské Opatovce, starosta Ing. Pavol Rubla, Livinské Opatovce č. 86, PSČ 956 32, Nadlice
Príjemca: PROCESS, s. r. o., Pod Rovnicami č. 41, PSČ 841 01, Bratislava, Ing. Ladislav Srvo, konateľ
 10. **Odosielateľ:** Akciová spoločnosť, GUMOSTAV, ul. Cintorínska č. 7, Tornaľa, PSČ 982 01
Príjemca: PROFEST, spoločnosť s ručením obmedzeným, Ul. M. Schneidera-Trnavského 1/a, PSČ 844 10, Bratislava, Ing. Radovan Kajan, riaditeľ

2.2 Adresy v listoch

Napište podľa nižšie uvedeného vzoru v súlade s normou STN 01 6910 adresu odosielateľa a príjemcu, prípadne aj spôsob doručenia, v textovom editore MS WORD do fiktívneho priestoru obchodného listu, určeného na adresy:

Vzor zadania:

Odosielateľ: FRAGOkov, Budovateľská 67, PSČ 080 01, Prešov, výrobné družstvo
Príjemca: Riaditeľ, RNDr. Zdeno Pavúk, Aletop, spoločnosť s ručením obmedzeným, Košická cesta č. 65, Rožňava, PSČ 048 01, spôsob doručenia „Doporučene“ a „1. trieda“

Vzor riešenia:

FRAGOkov, výrobné družstvo, Budovateľská 677, 080 01 Prešov

Doporučene 1. trieda

Aletop, s. r. o
RNDr. Zdeno Pavúk
riaditeľ
Košická cesta 65
048 01 Rožňava

-
- Odosielať:** Spotrebné družstvo TERNO na Mierovej ulici č. 54, Spišská Nová Ves, PSČ 052 05
Príjemca: Verejná obchodná spoločnosť, LIDL, Nemšová, ulica Púchovská 12, PSČ 914 41, spôsob doručenia „1. trieda“
 - Odosielať:** Emerson, Nové Mesto nad Váhom, akciová spoločnosť, Piešťanská 120, poštové smerové číslo 915 01,
Príjemca: TOUOX, Ing. Richard Čorej, generálny riaditeľ, akciová spoločnosť, PSČ 094 35, Sol', Rudlov 765, spôsob doručenia „Doporučene“ a „1. trieda“
 - Odosielať:** Pod Párovcami 78, DUNA, Piešťany, PSČ 921 01, spol. s r. o. , P. O. Box 25
Príjemca: Bratislava, PSČ 811 03, Bartoňova ulica č. 43, spoločnosť s ručením obmedzeným, Grafton Recruitment Slovakia
 - Odosielať:** Akciová spoločnosť, MikroBUS, mikrobusev preprava osôb, Staničné námestie č. 29, Košice, PSČ 042 01,
Príjemca: EKO DATA, Nová Polianka 435, s. r. o., Vysoké Tatry, PSČ 059 83
 - Odosielať:** Karometal, Púchov, spoločnosť s ručením obmedzeným, PSČ 020 01, Jánošíkova č. 2, predaj železiarskeho tovaru
Príjemca: METAL CRAFT TRANS, Bystrická cesta 34, spol. s r. o., PSČ 966 81, Žarnovica, spôsob doručenia „Doporučene“
 - Odosielať:** Komanditná spoločnosť, DIMOEX, Úradnícka ul. č. 67, PSČ 909 01, Skalica
Príjemca: Mestský podnik bytového hospodárstva, Ul. Fr. Kráľa 1044, akciová spoločnosť, PSČ 083 01, Sabinov, Mgr. Zlata Kráľová, riaditeľka, spôsob doručenia „Doporučene“
 - Odosielať:** Petržalka, ulica Budatínska č. 1, PSČ 851 05, Bratislava, bytové družstvo
Príjemca: mikroVaAp, nezisková organizácia, Sídliisko Ťahanovce 765, Mgr. Martin Bikár, riaditeľ, Košice, PSČ 040 13, P. O. Box 33
 - Odosielať:** Akciová spoločnosť, PC speed, Mostová 75, Levice, PSČ 934 01, servis počítačovej techniky
Príjemca: HARDWARE DEVELOPMENT, a. s., Ing. Zuzana Cimbal'ová, vedúca predaja, Ul. Šoltésovej č. 53, 929 01, Dunajská streda, spôsob doručenia „1. trieda“
 - Odosielať:** Resocializačné stredisko RESTEST ROMAN, rozpočtová organizácia, Ul. Antona Prídavku 65/2B, PSČ 915 01, Nové Mesto nad Váhom

- Príjemca:** Riaditeľ Ing. Zoltán Vadar, s. r. o., RRRT, PSČ 080 05, Prešov, Švábska ul. č. 37
10. **Odosielať:** Spotrebné družstvo, Eurospiš investičný fond, Laca Novomeského 893, Spišská Nová Ves, PSČ 052 01
Príjemca: OKRshop, ul. Alžbetínska č. 77, PSČ 811 09, Bratislava, akciová spoločnosť
 11. **Odosielať:** Spoločnosť s ručením obmedzeným, Rotur, Machalovce č. 65, PSČ 059 13, Jánovce pri Poprade, výroba a predaj plastových okien
Príjemca: Rikoretta, akc. spol., PSČ 974 01, Čerín 11
 12. **Odosielať:** Výrobné družstvo TatraPOL, Bánovce nad Bebravou, Ul. Gorazdova 1314/2, PSČ 957 04
Príjemca: Dolinský Potok č. 1112, Kysucké Nové Mesto, PSČ 024 01, akc. spol. KORAND, Mgr. Andrea Lipáková, PhD., vedúca marketingového oddelenia
 13. **Odosielať:** ZMORad, PSČ 922 42, Madunice 7, výrobné družstvo
Príjemca: spol. s r. o., Kordíky 59, PSČ 976 34, LOviROB, Ing. Adam Monka, riaditeľ
 14. **Odosielať:** CORBIK, Veľký Meder, verejná obchodná spoločnosť, Nám. Bélu Bartóka 24, PSČ 932 01
Príjemca: Akciová spoločnosť, DIAWOOD, Petófiho rad č. 89, RNDr. Richard Rotvel, konateľ, PSČ 946 03, Kolárovo
 15. **Odosielať:** ORBrus, ul. Moyzesova č. 47, PSČ 968 01, Nová Baňa, akciová spoločnosť, výroba a predaj školského nábytku
Príjemca: Základná škola s materskou školou Šarišské Dravce, Šarišské Dravce 20, PSČ 082 73
 16. **Odosielať:** Valaliky 25, PSČ 044 13, Čorgovská č. 47, spoločnosť s ručením obmedzeným, TlačOBAL, výroba a predaj maturitných oznámení
Príjemca: Gymnázium, Turcelova č. 255, rozpočtová organizácia, Nitrianske Pravno, PSČ 972 13, Mgr. Daniel Bocan, riaditeľ
 17. **Odosielať:** INJEKT progress, a. s., Čadca, predaj vitamínových produktov, Ľudmily Podjavorinskej č. 96, PSČ 022 01
Príjemca: Zdravie nadovšetko, s. r. o., Krásno nad Kysucou, PSČ 023 02, Ul. 1. mája č. 478, Elena Závorská, vedúca odbytu
 18. **Odosielať:** s. r. o, CHROPER, Stropkov, PSČ 091 01, Kukučínova 124, predaj a výroba darčiekov z hlíny
Príjemca: ARMEGA, a. s., Široké 47, Libor Tužinov, vedúci marketingového oddelenia, PSČ 082 37
 19. **Odosielať:** Ľubietová 446, PSČ 976 55, ARTdielo, spol. s r. o., obrazy na objednávku
Príjemca: Reštaurácia FANTÓM, s. r. o., Zvolen, Buzulucká č. 78, PSČ 960 01
 20. **Odosielať:** EkoSOFT, spoločnosť s ručením obmedzeným, ekonomické poradenstvo, PSČ 952 01, Hlavná č. 24, Vrábľa
Príjemca: Ing. Stanislav Groc, vedúci ekonomického oddelenia SLOVART plus, Nitra, ul. Azalková 33, PSČ 949 01, akciová spoločnosť

Zdroj: vlastné spracovanie

Rozvoj kľúčových kompetencií

Riešením príkladov na nácvik adries sa môžu u žiakov rozvíjať tieto kompetencie: schopnosť aplikovať všeobecné zásady písania adries pri praktickom vypracovaní úloh; ovládať potrebné funkcie pri práci v textovom editore MS WORD; komunikovať

elektronickou poštou, využívať prostriedky on-line a off-line komunikácie (on-line oprava domácich úloh); zdokonaľovanie desaťprstovej hmatovej metódy a pod.

2.3 Odvolávacie údaje, heslovité vyjadrenie obsahu listu - vec

Napište podľa nižšie uvedeného vzoru v súlade s normou STN 01 6910 odvolávacie údaje obchodného listu a heslovitý obsah listu v zmysle jednotlivých zadanií. V dátume odoslania nezapodnite rozlišovať, či ide o list odosielaný doporučeným spôsobom. Nezapodnite tiež na správne oddeľovanie číslic vo zvolenom ľubovol'nom telefónnom čísle, ktoré máte do odvolávacích údajov doplniť:

Vzor zadania:

Vedúca fakturačného oddelenia p. Lenártová z Prešova reaguje na upomienku neuhradenej faktúry č. 205/20.. Dátum dnešný, ostatné odvolávacie údaje vhodne doplňte.

Vzor riešenia:

Váš list číslo/zo dňa	Naše číslo	Vybavuje/linka	Prešov
353/20../Kč	171/20../Lá	Lenártová	25. júna 20..
05. 06. 20..		0907 245 876	

Vec

Upomienka úhrady faktúry č. 205/20.. – odpoveď

1. Odosielať z Trenčína sa dozvedel o možnosti výroby rezonančných prírezov a šindľov z inzertných novín INFOmin a žiada možného dodávateľa, aby ho bližšie informoval o cenách a dodacích podmienkach. Vybavujete Vy, dátum dnešný, ostatné odvolávacie údaje vhodne doplňte.
2. Na základe ponuky p. Kopcová z Prievidze žiada bližšie informácie o možnosti zabezpečiť catering na plánovanú oslavu výročia firmy. Dátum dnešný, ostatné odvolávacie údaje vhodne doplňte.
3. Odosielať z Topoľčian ponúka montáž ocelevej konštrukcie. Vybavujete Vy, dátum dnešný, ostatné odvolávacie údaje vhodne doplňte.
4. Odosielať z Podolínce odpoveďá na dopyt a ponúka prenájom klimatizovaných priestorov na spoločenské akcie. Vybavujete Vy, dátum dnešný, ostatné odvolávacie údaje vhodne doplňte.
5. Odosielať z Dolného Kubína objednáva na základe ponuky rekonštrukciu strechy výrobného podniku. Vybavujete Vy, dátum dnešný, ostatné odvolávacie údaje vhodne doplňte.
6. Odosielať z Banskej Štiavnice urguje dodávku zámkovej dlažby. Vybavujete Vy, dátum dnešný, ostatné odvolávacie údaje vhodne doplňte.
7. Odosielať z Krupiny reklamuje montáž hliníkových výkyvných dvier. Vybavujete Vy, dátum dnešný, ostatné odvolávacie údaje vhodne doplňte.
8. Odosielať napomína adresáta, že neuhradil faktúru č. 567/20.. Vybavujete Vy, dátum dnešný, ostatné odvolávacie údaje vhodne doplňte.

9. Pán Rezák v mene odosielateľa už druhýkrát napomína adresáta listu, že faktúra č. 543/20.. nebola do dnešného dňa uhradená. Dátum dnešný, ostatné odvolávacie údaje vhodne doplňte.
10. Pani Knutová, právna zástupkyňa odosielateľa, tretí a poslednýkrát napomína adresáta listu, že neuhradil faktúru za dodaný stavebný materiál. Dátum dnešný, ostatné odvolávacie údaje vhodne doplňte.
11. Odberateľ žiada od dodávateľa informácie o možnostiach kúpy malej stavebnej techniky. Vybavujete Vy, dátum dnešný, ostatné odvolávacie údaje vhodne doplňte.
12. Dodávateľ ponúka odberateľovi špeciálnu ultrazvukovú techniku. Vybavujete Vy, dátum dnešný, ostatné odvolávacie údaje vhodne doplňte.
13. Dodávateľ odpovedá na dopyt po papierovom a polygrafickom tovare. Vybavujete Vy, dátum dnešný, ostatné odvolávacie údaje vhodne doplňte.
14. Odberateľ na základe ponuky žiada bližšie informácie o ponúkaných letných a zimných pneumatikách. Vybavujete Vy, dátum dnešný, ostatné odvolávacie údaje vhodne doplňte.
15. Odberateľ a zaujala ponuka v inzertných novinách na výrobu pracovného oblečenia a žiada bližšie informácie o platobných podmienkach. Vybavujete Vy, dátum dnešný, ostatné odvolávacie údaje vhodne doplňte.
16. Odberateľ objednáva na základe ponuky portálové a mostové stroje. Vybavujete Vy, dátum dnešný, ostatné odvolávacie údaje vhodne doplňte.
17. Odberateľ objednáva na základe informácií v reklamnom katalógu fotoaparáty a príslušenstvo. Vybavujete Vy, dátum dnešný, ostatné odvolávacie údaje vhodne doplňte.
18. Odberateľ požaduje zmenu objednávky laboratórnych mikroskopov. Vybavujete Vy, dátum dnešný, ostatné odvolávacie údaje vhodne doplňte.
19. Odberateľ upozorňuje dodávateľa, že do dnešného dňa nedodal objednanú meráciu a lokalizačnú techniku. Vybavujete Vy, dátum dnešný, ostatné odvolávacie údaje vhodne doplňte.
20. Dodávateľ reaguje na urgenciu adresáta, týkajúcu sa nedodaných spätných projektorov a diaprojektorov. Vybavujete Vy, dátum dnešný, ostatné odvolávacie údaje vhodne doplňte.
21. Odberateľ reklamuje dodané tuningové diely pre VW Golf. Vybavujete Vy, dátum dnešný, ostatné odvolávacie údaje vhodne doplňte.
22. Odberateľ upozorňuje dodávateľa na chyby vo výpočte faktúry č. 67/20... Vybavujete Vy, dátum dnešný, ostatné odvolávacie údaje vhodne doplňte.
23. Dodávateľ odvolávajúc sa na objednávku avizuje dodávku sanitárnej techniky. Vybavujete Vy, dátum dnešný, ostatné odvolávacie údaje vhodne doplňte.
24. Dodávateľ upozorňuje odberateľa prvýkrát na neuhradenú faktúru. Vybavujete Vy, dátum dnešný, ostatné odvolávacie údaje vhodne doplňte.
25. Dodávateľ upozorňuje odberateľa druhýkrát na neuhradenú faktúru. Vybavujete Vy, dátum dnešný, ostatné odvolávacie údaje vhodne doplňte.
26. Dodávateľ upozorňuje tretíkrát odberateľa na neuhradenú faktúru. Vybavujete Vy, dátum dnešný, ostatné odvolávacie údaje vhodne doplňte.
27. Odberateľ upozorňuje dodávateľa na chybnú dodávku PTFE produktov. Vybavujete Vy, dátum dnešný, ostatné odvolávacie údaje vhodne doplňte.
28. Odberateľ upozorňuje dodávateľa na nevybavenú dodávku krovínorezov. Vybavujete Vy, dátum dnešný, ostatné odvolávacie údaje vhodne doplňte.

29. Odosielateľ listu žiada informácie o možnosti rekondičného pobytu v rekreačnom zariadení pre svojich zamestnancov. Vybavujete Vy, dátum dnešný, ostatné odvolávacie údaje vhodne doplňte.
30. Dodávateľ odpovedá na dopyt a ponúka vstrekovacie formy pre termoplasty. Vybavujete Vy, dátum dnešný, ostatné odvolávacie údaje vhodne doplňte.

Zdroj: vlastné spracovanie

Rozvoj kľúčových kompetencií

Riešením príkladov na nácvik odvolávacích údajov sa môžu u žiakov rozvíjať tieto kompetencie: schopnosť aplikovať pravidlá normy STN 01 6910 pri praktickom vyplňaní odvolávacích údajov; rozvoj logického myslenia pri vyplňaní odvolávacích údajov v časti „Váš list číslo/zo dňa“, rozvíja sa schopnosť vytvárať logické vetné skladby pri heslovitom vyjadrení obsahu listu; schopnosť ovládať potrebné funkcie pri práci v textovom editore MS WORD; schopnosť komunikovať elektronickou poštou, využívať prostriedky on-line a off-line komunikácie (on-line oprava domácich úloh); zdokonaľovanie desaťprstovej hmatovej metódy a pod.

2.4 Nácvik štylizácie

Podľa nižšie uvedeného vzoru sa pokúste vcítiť do pozície pisateľa listu a preštylizujte vhodným spôsobom nasledujúce vety:

Vzor zadania:

Odberateľ na základe ponuky zo dňa 17. apríla 20.. objednáva rekonštrukciu priestorov pred svojou reštauráciou AMAROS. Vzhľadom na blížiacu sa letnú sezónu požaduje, aby sa s prácami začalo najneskôr do 25. apríla 20..

Vzor riešenia:

Na základe Vašej ponuky zo dňa 17. apríla 20.. objednávame rekonštrukciu priestorov pred našou reštauráciou AMAROS. Vzhľadom na blížiacu sa letnú sezónu požadujeme, aby sa s prácami začalo najneskôr do 25. apríla 20..

-
1. Odberateľ sa dozvedel z inzertných novín TREND zo dňa (dátum vhodne doplňte), že dodávateľ ponúka výrobu neštandardných výsekových nástrojov pre výsek obalov v polygrafickom priemysle. Zaujíma sa o cenové kalkulácie a dodaciu lehotu.
 2. Na základe ponuky odberateľ žiada bližšie informácie o možnosti pokládky podlahy v budove firmy. Zaujíma ho možný termín začatia prác s časovým rozsahom potrebným na vykonanie kompletných prác.
 3. Odosielateľ ponúka montáž LPG zariadení do automobilov. Okrem toho oznamuje adresátovi, že zabezpečuje aj pozáručný servis a výmenu starých nádrží za nové.
 4. Dodávateľ odpovedá na dopyt odberateľa zo dňa (dátum vhodne doplňte) a navrhuje likvidáciu materiálov obsahujúcich azbest špeciálnymi metódami, prípadne ich premiestnenie na predpísanú skládku odpadu.

5. Na základe ponuky odberateľ objednáva odborné poradenské služby experta dodávateľskej spoločnosti týkajúce sa rekonštrukcie strechy výrobného podniku.
6. Odberateľ upozorňuje dodávateľa, že termín dodania zámkovej dlažby bol dňa (dátum vhodne doplňte). Odberateľovi do dnešného dňa tovar nebol doručený a dodávateľ ani neoznámil dôvod oneskorenia dodávky.
7. Odberateľ reklamuje u dodávateľa montáž ocelevej konštrukcie, pretože konštrukcia je zjavne nestabilná a nezodpovedá bezpečnostným podmienkam používania. Žiada o okamžité riešenie nepríjemnej situácie odstránením vzniknutých problémov.
8. Dodávateľ upozorňuje odberateľa, že do dnešného dňa neuhradil faktúru č. 567/20.. vo výške 1 560 eur, ktorá bola vystavená za dodávku dvoch zváracích poloautomatov.
9. Dodávateľ je nemilo prekvapený, že odberateľ nereagoval na prvú upomienku a napomína odberateľa už po druhýkrát, že faktúra č. 543/20.. nebola do dnešného dňa uhradená.
10. Dodávateľ napomína odberateľa tretí a poslednýkrát, že neuhradil faktúru č. 456/20.. vo výške 1 800,- € za prenájom kancelárskych priestorov v období júl až august 20..
11. Odberateľ žiada dodávateľa o bližšie informácie týkajúce sa prenájmu malej stavebnej techniky. Odberateľa konkrétne zaujíma, či dodávateľ má k dispozícii kolesové rýpadlá a lopatové nakladače.
12. Vzhľadom na blížiacu sa jarnú sezónu dodávateľ ponúka odberateľovi montáž záhradných altánkov. Dodávateľ by ďalej chcel upozorniť odberateľa, že cena za niektoré druhy altánkov nepresahuje cenu 500 eur vrátane montáže.
13. Dodávateľ odpovedá odberateľovi na dopyt zo dňa (dátum vhodne doplňte) na kancelársky nábytok na mieru z dubového dreva. Chcel by informovať odberateľa aj o možnosti presného vymešania v určených priestoroch a o možnosti vypracovania konkrétneho návrhu.
14. Odberateľ na základe ponuky žiada bližšie informácie o ponúkaných elektrických krboch. Zaujíma ho, v ktorých konkrétnych typoch s plameňovým efektom existuje možnosť odstupňovania teploty. Zároveň žiada o zaslanie katalógu a cenníka.
15. Odberateľa zaujala ponuka v inzertných novinách na výrobu pracovnej obuvi a žiada dodávateľa o bližšie informácie týkajúce sa dodacích a platobných podmienok.
16. Odberateľ objednáva na základe ponuky zo dňa (dátum vhodne doplňte) LED svetelné boxy, konkrétne 1 ks ultra tenký box Crystal Light a 1 ks LED light box s vákuovým tvarovaním. Požaduje dopravu tovaru dopravným prostriedkom dodávateľa.
17. Odberateľ objednáva na základe informácií získaných z reklamného katalógu suveníry so slovenskou a regionálnou tematikou. Konkrétne druhy suvenírov a ich počty uvádza v priloženej tabuľke v prílohe listu. Tovar požaduje dodať na dobierku prostredníctvom Slovenskej pošty.
18. Odberateľ požaduje zmenu objednávky materiálu na výrobu čepelí. Namiesto materiálu Huhamad objednávajú v rovnakom množstve materiál Random.
19. Odberateľ upozorňuje dodávateľa, že do dnešného dňa nevykonal objednané stavebné úpravy na fasáde firemnej budovy. V prípade, že dodávateľ nezačne s úpravami do konca tohto mesiaca, odberateľ odstúpi od objednávky.

20. Dodávateľ reaguje na urgenciu adresáta a ospravedlňuje sa za vzniknuté meškanie s dodávkou jedálenských a čajových súprav. Na ospravedlnenie ponúka odberateľovi možnosť využitia 10 % tnej zľavy pri ďalšej objednávke.
21. Odberateľ reklamuje u dodávateľa dodané sirupy s jahodovou a citrónovou príchuťou. Odberateľ pri otváraní niektorých fliaš zistil, že neboli dostatočne uzatvorené a zrejme práve z tohto dôvodu podľahli skaze.
22. Odberateľ upozorňuje dodávateľa na chyby vo výpočte faktúry č. 67/20.. Odberateľ po prepočítaní zistil, že cena za 1200 ks valivých teliesok do ložísk, s rozmermi 8 x 12 mm, má byť po zľave 760 eur a nie 930 eur, ako sa uvádza vo vystavenej faktúre.
23. Odberateľ reklamuje avizovanú dodávku opalovacích krémov značky BALEA. Dodávateľ avizuje dodanie 150 kusov týchto krémov, pričom objednávka bola vystavená len na 50 ks.
24. Dodávateľ upozorňuje odberateľa prvýkrát na neuhradenú faktúru za montáž plastových okien, ktorá bola splatná dňa (dátum vhodne doplňte)
25. Dodávateľ napomína odberateľa už druhýkrát za neuhradenú faktúru č. 56/20.. Upozorňuje odberateľa, že svojím nezodpovedným konaním mu spôsobuje problémy s vlastným vyrovnávaním pohľadávok ďalším obchodným partnerom.
26. Dodávateľ upozorňuje tretí a posledný krát odberateľa na neuhradenú faktúru č. 678/20., ktorá bola splatná dňa (dátum vhodne doplňte). V prípade, že odberateľ faktúru neuhradí do troch pracovných dní, dodávateľ bude riešiť vymáhanie tejto pohľadávky súdnou cestou.
27. Odberateľ upozorňuje dodávateľa na chybnú dodávku prepravných kontajnerov. Po rozbalení tovaru odberateľ zistil, že namiesto 10 ks prepravných kontajnerov dodávateľ doručil 10 ks skladovacích kontajnerov.
28. Odberateľ upozorňuje dodávateľa na nevybavenú dodávku transportných vozíkov. Vozíky mali byť doručené do (dátum vhodne doplňte), ale do dnešného dňa sa tak nestalo.
29. Odosielateľ listu žiada informácie o možnosti prenájmu priestorov rekreačného strediska LOVAR, v termíne od 22. – 25. januára 20.. (v prípade potreby dátum vhodne upravte).
30. Dodávateľ odpovedá na dopyt zo dňa (dátum vhodne doplňte) a v prílohe listu zasiela katalóg a cenník cestných obrubníkov a debniacich tvárnic.

Zdroj: vlastné spracovanie

Rozvoj kľúčových kompetencií

Riešením príkladov na nácvik štylizácie sa budú u žiakov rozvíjať tieto kompetencie: zdokonaľovanie pravopisu pri vytváraní vetných skladieb, rozvoj schopnosti čítania s porozumením, rozvíja sa schopnosť vytvárať logické vetné skladby; schopnosť ovládať potrebné funkcie pri práci v textovom editore MS WORD; schopnosť komunikovať elektronickou poštou, využívať prostriedky on-line a off-line komunikácie (on-line oprava domácich úloh); zdokonaľovanie desaťprstovej hmatovej metódy a pod.

2.5 Nácvik obchodných listov – dopyt

Vychádzajúc zo získaných teoretických vedomostí a praktických zručností pri doterajšom nácviku jednotlivých častí listu vyhotovte v MS WORD podľa jednotlivých zadaní obchodné listy v súlade s platnou normou STN 01 6910. Pri vypracovaní týchto

listov odporúčam pridržiavať sa vzorov obchodných listov uvedených v norme alebo v učebnici Administratíva a korešpondencia pre 3.ročník obchodných akademií od autoriek Ďurišová, Kuláková, Sehnalová:

1. Akciová spoločnosť ARTERshop so sídlom na ulici Súvoz č. 1, PSČ 911 01, Trenčín, sa na webovej stránke spoločnosti VZV Čabo, s. r. o., dočítala o akciovej ponuke manipulačnej a zdvíhacej techniky. Firma ARTERshop sa zaoberá veľkoobchodným predajom drogeriového tovaru a v súčasnosti rozširujú svoju obchodnú činnosť. Z tohto dôvodu majú záujem o kúpu ďalšieho vysokozdvížneho vozíka. Očakávajú cenovú ponuku na vozík s elektrickým pohonom, nosnosťou 500 kg a výškou zdvihu 1600 mm, pričom je nutné prihliadať aj na rozmery VZV. Šírka uličiek v regálovom systéme skladu je maximálne od 2500 do 2700 mm. VZV Čabo, s. r. o., sídli na Priechodnej ulici č. 15 v Nitre, PSČ 949 12. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu, meno a funkciu podpisujúceho vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy.
2. Spoločnosť s ručením obmedzeným EKOFA genetik, Krupina, Svätotrojičné nám. č. 14, PSČ 963 01, zaujala ponuka firmy LUtiNO, akc. spol., sídliacej na ul. M. Rázusa č. 37 v Liptovskom Mikuláši, PSČ 031 01, na možnosť prenájmu lukratívnych priestorov horskej chaty ZORA pri organizovaní spoločenských podujatí. Ponuku posielal Ing. Milan Kolesár, vedúci predaja. Pri príležitosti 10. výročia založenia firmy spoločnosť EKOFA genetik plánuje zorganizovať firemnú akciu dňa (doplňte ľubovoľný dátum) pre 50 ľudí. Radi by sa dozvedeli, či uvedený termín je ešte voľný a aká je kapacita ubytovacích priestorov. Súčasne ich zaujíma, či spoločnosť LUtiNO poskytuje aj profesionálne cateringové služby. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu, meno a funkciu podpisujúceho vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy.
3. Firma Letac, spol. s r. o., sídliaca v Dunajskej Strede, PSČ 929 01, Biskupa Kondého 4577/1b, reaguje na inzerát uverejnený dňa (doplňte ľubovoľný dátum) v inzertných novinách GRATIS č. 28, v ktorom spoločnosť Stomar, a. s., ponúka okrem iného aj doplnkové stavebné práce spojené s úpravami exteriérov a interiérov obytných domov. Spoločnosť Letac, na čele s riaditeľom p. Ing. Viliamom Vachnom, má záujem o bližšie informácie týkajúce sa stierkovania a maľovania interiérových stien, a tiež o podrobnejšie informácie spojené so zateplovaním budov. V prílohe listu odosielateľ posielal kompletnú fotodokumentáciu firmy s presnými rozmermi jednotlivých miestností, ako aj celej budovy. Žiadajú dodávateľa o zaslanie predbežnej cenovej kalkulácie a možný termín začatia prác. Firma Stomar, a. s., má svoje sídlo na Nám. Á. Vámbéryho č. 3, Dunajská Streda, PSČ 929 01. List je adresovaný riaditeľovi spoločnosti p. Ing. Gabrielovi Wunschovi. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy. Meno a funkcia podpisujúceho vyplýva zo zadania.
4. Na základe odporúčania obchodných partnerov riaditeľ firmy DreCan, s. r. o., Bc. Štefan Šurkala, žiada bližšie informácie od akciovej spoločnosti CreatWEB, so sídlom v Bratislave, Pri Suchom mlyne č. 57, PSČ 811 04, o možnosti vytvorenia webovej stránky s následnou komplexnou starostlivosťou. Spoločnosť DreCan očakáva od firmy CreatWeb, že k nim vyšlú svojho zástupcu, ktorého bližšie oboznámi s produktmi spoločnosti. Zároveň sa s ním dohodnú na účinnom copywritingu s pútavými textami a vhodne zvolenými obrázkami výrobkov. Odberateľ sa zaoberá výrobou a predajom rôznych šperkov z dreva a pravých prírodných mušlí, a preto očakáva kvalitný webdesign, ktorý by vytvoril pozitívny

dojem u zákazníka. Spoločnosť DreCan sídli v Bratislave, na Ulici 29. augusta č. 15, PSČ 811 09.

5. Firma PELKAR, spol. s r. o., Bánovce nad Bebravou, Trenčianska cesta 44, PSČ 957 01, ďakuje za ponukový list firme PrintFib, s. r. o., Potočná č. 67, Skalica, PSČ 909 01, ktorý ich veľmi zaujal. Špeciálne sa zaujímajú o výrobu veľkoplošnej svetelnej reklamy s led osvetlením atypického tvaru na propagáciu novej pobočky firmy. Odberateľ má záujem o komplexnú realizáciu zákazky, a preto žiadajú bližšie informácie o možnosti dopravy tabule na príslušné miesto a možnostiach zabezpečenia odbornej montáže. Požadujú od perspektívneho dodávateľa aj zaslanie reklamného katalógu a cenníka. Z dôvodu blížiaceho sa termínu zahájenia činnosti novej pobočky odberateľ očakáva skorú odpoveď a teší sa na ďalšiu spoluprácu.
6. Akciovú spoločnosť PartMetal zlievarne, na čele s riaditeľom spoločnosti p. Ing. Jozefom Ciberejom, Na Bystričku 14, PSČ 036 01, Martin, zaujala reklama uverejnená v inzertných novinách Olymp, v ktorej firma CHEMO, spol. s r. o., ulica Nám. A. H. Škultétyho č. 35, Veľký Krtíš, PSČ 990 01, propagovala materiál MASTERTOP 230 vhodný ako povrchová vrstva na tvrdé monolitické betóny v priemysle. Areál spoločnosti PartMetal tvorí komplex priemyselných hál s technickými objektmi, ktoré sú navzájom prepojené vnútornými účelovými komunikáciami. Priemyslové podlahy v areáli sú extrémne namáhané manipuláciou s materiálmi pri skladovaní a iných činnostiach, čo vedie k vysokej abrázii a lokálnym poškodeniam betónu. Spoločnosť PartMetal zlievarne má z tohto dôvodu záujem o bližšie informácie využitia ponúkaného materiálu. Zaujímajú ich hlavne to, či je možné využívať tento materiál aj v priestoroch s prevádzkovou teplotou nad 400 °C a tiež vo vonkajších priestoroch areálu. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy. Meno a funkciu podpisujúceho doplňte podľa zadania.
7. Spoločnosť s ručením obmedzeným UMY, so sídlom na Oravskom nábřeží č. 78, PSČ 029 01, Námestovo, sa zaoberá poskytovaním hygienického servisu v priemyselných podnikoch. V budúcom mesiaci plánujú rozšíriť svoju činnosť aj na oblasť čistenia a dezinfekcie potravinárskych prevádzok. Z tohto dôvodu žiadajú p. Ing. Andreja Balu, vedúceho odbytu spoločnosti Sibep, s. r. o., o zaslanie ponukového listu na špeciálne čistiace a dezinfekčné prostriedky určené pre túto oblasť. Spoločnosť Sibep sídli na Kmeťovej ulici č. 358 v Dubnici nad Váhom, PSČ 018 41. Konkrétne majú záujem o nákup čistiacich prostriedkov pre okruhovú dezinfekciu na báze kyseliny peroctovej, ďalej prostriedky na čistenie udiarní a majú záujem aj o kvalitné hygienické kefy odolné voči extrémne silným čistiacim a dezinfekčným prostriedkom.
8. Poľnohospodárske družstvo OSEV, so sídlom v Zalužiciach 257, PSČ 072 34, Zalužice, reaguje na ponuku akciovej spoločnosti REBAB, s. r. o., Mukačevská č. 4, 080 01, Prešov, v ktorej spoločnosť informuje o alternatívne skladovania a sušenia rastlinných komodít v špeciálne upravených obilných silách mimo priestorov družstiev. Družstvo OSEV sa v oblasti rastlinnej výroby zameriava na pestovanie obilnín, vrátane množenia osív, strukovín, olejní a okopanín a minuloročný zber sa im ešte do dnešného dňa nepodarilo predať v celom rozsahu. Tohtoročná žatva sa začína už o necelý mesiac a v sýpkach družstva sa ešte nachádza minuloročná úroda. Z tohto dôvodu by veľmi radi túto ponuku využili. Potrebujú však bližšie informácie o kapacitných možnostiach skladov a možnostiach dopravy obilnín zo sýpok

- družstva do skladov spoločnosti. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu, meno a funkciu podpisujúceho vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy.
- Hlavnou činnosťou požičovne náradia HOBMAT, s. r. o., na čele s riaditeľom Ing. Petrom Lacom, ktorá sídli v Brezne na Rázusovej č. 76, PSČ 977 01 je predaj a požičovanie rozličného elektrického a stavebného náradia. Spoločnosť HOBMAT plánuje rozšíriť svoj ponúkaný sortiment o ponorné a záhradné čerpadlá. Z tohto dôvodu žiadajú riaditeľa akciovej spoločnosti ČERP TONED, Ing. Alojza Ragančíka, ktorého firma sídli na Chalupkovej ulici 102 v Podbrezovej, PSČ 976 81, o zaslanie bližších informácií o tomto konkrétnom náradí. Zaujímajú ich cenové podmienky, množstvom zľavy, záručné podmienky a obvyklé dodacie lehoty. V prípade, že spoločnosť HOBMAT zaujme ponuka spoločnosti ČERP TONED, budú uvažovať o dlhodobej obchodnej spolupráci. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy. Meno a funkcia podpisujúceho vyplýva zo zadania.
 - ÚDRŽBA ciest a chodníkov, s. r. o., Železničná ul. č. 509, Čaňa, PSČ 044 14, ďakuje za ponuku spoločnosti SILCON, a. s., sídliacej na Mliečnej 23 v Košiciach, PSČ 040 14, týkajúcu sa posypovej soli SOLMAR potrebnej na zimnú údržbu komunikácií a na zamedzenie tvorby ľadu na povrchu ciest. Spoločnosť ÚDRŽBA ciest a chodníkov dbá na environmentálne požiadavky spájané s ochranou životného prostredia, preto žiadajú bližšie informácie o negatívnych vplyvoch soli v oblasti toxicity, rizikách pre vodné organizmy a či má táto soľ vlastnosti biologicky odbúrateľných látok v pôde. Ak táto soľ spĺňa podmienky k dodržaniu ekologických noriem, budú mať záujem o odber väčšieho množstva tohto posypového materiálu. List je adresovaný riaditeľovi Ing. Jozefovi Drimakovi a podpisuje ho vedúca nákupu a predaja Ing. Dana Krochmaľová. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy.

Zdroj: vlastné spracovanie

Rozvoj kľúčových kompetencií

Riešením príkladov na nácvik obchodného listu dopyt sa budú u žiakov rozvíjať tieto kompetencie: zvládanie riešení problémových situácií, rozvíjanie analytického myslenia, zdokonaľovanie pravopisu pri štylizácii obchodných listov, rozvoj schopnosti čítania s porozumením, rozvoj schopnosti vytvárať logické vetné skladby; schopnosť ovládať potrebné funkcie pri práci v textovom editore MS WORD; schopnosť komunikovať elektronickou poštou, využívať prostriedky on-line a off-line komunikácie (on-line oprava domácich úloh); zdokonaľovanie desaťprstovej hmatovej metódy a pod.

2.6 Nácvik obchodných listov – ponuka

- Firma Kladkokol, spol. s r.o., so sídlom v Krušovciach, ulica Staničná 210, PSČ 956 31, by rada rozšírila svoju odberateľskú klientelu a z tohto dôvodu chce informovať akciovú spoločnosť STROJREAL, pôsobiacu na ulici Sv. Cyrila a sv. Metoda 4457/C v Topolčanoch, PSČ 955 01, o svojom zaujímavom výrobnom programe. List je adresovaný riaditeľovi spoločnosti Ing. Michalovi Kostovčíkovi a podpisuje ho asistent riaditeľa Ing. Juraj Bándy. Firma Kladkokol sa zaoberá výrobou a predajom viac ako 4000 druhov pojazdných kolies a kladiek s nosnosťou do 12 000 kg so širokým využitím v priemysle, obchode, skladoch či domácnostiach. Súčasťou ich činnosti je zabezpečenie výroby súčiastok podľa špecifických

požiadaviek zákazníka, repasácia i servis použitých koliesok a dodanie tovaru vlastnými dopravnými prostriedkami. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy. Meno a funkciu podpisujúceho doplňte podľa zadania.

2. Spoločnosť s ručením obmedzeným ARTPOL prevádzkuje svoju firmu na Bratskej ulici č. 54 v Banskej Štiavnici, PSČ 969 01. Odpovedajú na dopyt zo dňa (dátum vhodne doplňte) Krajskému pamiatkovému úradu Banská Bystrica, Lazovná č. 8, 975 65 Banská Bystrica, v ktorom ich žiadali o bližšie informácie o ich reštaurátorskej činnosti. Spoločnosť ARTPOL chce upriamiť pozornosť na účasť svojich zamestnancov pri záchrane a reštaurovaní množstva hmotných pamiatok z celej škály ich výskytu. K listu prikleďujú rozsiahlu fotodokumentáciu zreštaurovaných diel, ktorá svedčí o plnení nezastupiteľnej úlohy firmy ARTPOL v procese ochrany kultúrneho dedičstva. Odborníci spoločnosti ARTPOL sú schopní okrem iného kompletne reštaurovať historický nábytok a predmety z dreva, stredoveké zbrane a predmety z kovu, ako aj archeologické nálezy z keramiky a kovu. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu, meno a funkciu podpisujúceho vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy.
3. Spoločnosť s ručením obmedzeným SunTop, Bešeňová 56, Liptovská Teplá, PSČ 034 83, sa už niekoľko rokov zaoberá dizajnérskou činnosťou a zariaďovaním exteriérov určených pre oddych a relaxácie a preto ich potešil prejavovaný záujem firmy SUNTIME, spol. s r. o., Liptovský Mikuláš, PSČ 031 01, ulica Alexyho 54, o ich ponúkaný nábytok. Na základe dopytu zo dňa (dátum vhodne doplňte), podpísaného Mgr. Gerhardom Sedlárom, ponúkajú firme SUNTIME štýlový terasový nábytok od výrobcov Gandia blasco, Corradi a Manutti. Team skúsených dizajnérov zvučných mien a dokonalé remeselné spracovanie, to sú aspekty, ktoré zaručujú kvalitu a originalitu prevedenia. Spoločnosť SunTop zasiela firme SUNTIME požadovaný katalóg, v ktorom sú uvedené konkrétne ceny nábytku. Dodacia lehota je 7 dní od potvrdenia objednávky. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu, meno a funkciu podpisujúceho vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy.
4. Vedúca predaja akciovej spoločnosti SPILLA, Partizánske, PSČ 958 01, ulica Nádražná č. 119, Ing. Jana Sivoková, odpovedá na dopyt vedúcemu oddelenia nákupu Ing. Karolovi Pružinskému z akciovej spoločnosti VYROBTECH, ulica Partizánska 77, Bánovce nad Bebravou, PSČ 957 01, v ktorom v mene firmy žiadal bližšie informácie týkajúce sa inštalovania klimatizácie v kanceláriách ich spoločnosti. Firma SPILLA predkladá viacero možností riešenia, pretože v ponuke majú nástenné, podstropné, prenosné, kazetové a okenné klimatizácie. Pred samotným rozhodnutím odporúčajú návštevu svojho zamestnanca do priestorov firmy, ktorý navrhne vhodný druh klimatizácie, zabezpečujúci maximálnu účinnosť, funkčnosť a hospodárnosť využívania. Spoločnosť SPILLA zabezpečuje kompletnú montáž a následný záručný aj pozáručný servis. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy. Meno a funkciu podpisujúceho vhodne doplňte podľa zadania.
5. Akciová spoločnosť STATIK, vykonávajúcu svoju činnosť pod vedením riaditeľa spoločnosti Ing. Andreja Guláka, s miestom pôsobenia v Jelšave, PSČ 049 16, na Mníšanskej ul. č. 45, potešil opakovaný záujem spoločnosti s ručením obmedzeným ADRIAPHARM, na čele s riaditeľom Ing. Františkom Kaletom, so sídlom v Košiciach na Južnej triede 43, PSČ 040 01, na vykonanie čiastočnej rekonštrukcie niekoľkých miestností v budove ich spoločnosti. Spoločnosť STATIK oznamuje, že z dôvodu extrémneho vyťaženia pracovníkov firmy sa práce môžu

začať najskôr (dátum vhodne doplňte). Pravdepodobná doba trvania prác bude 20 – 25 pracovných dní. Predpokladaná cena za plánované stavebné úpravy je 3 000 eur. V prílohe listu prikladajú kalkuláciu cien za jednotlivé práce a materiál. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy. Meno a funkciu podpisujúceho vhodne doplňte podľa zadania.

6. Predmetom činnosti DIGIT SECURITY, s. r. o., so sídlom v Nitre na ulici Branického č. 24, PSČ 949 01, je ochrana osôb a majetku, ako aj registrácie poplachov. Túto činnosť úspešne vykonávajú už 14 rokov a napriek silnej konkurencii sa vypracovali na jednu z najúspešnejších spoločností v tejto oblasti. Radi by bližšie informovali autorizovaného predajcu automobilov PaK, s. r. o., so sídlom v Čadci, ulica Horelica 135, PSČ 022 01, o ich poskytovaných službách. Hlavnou náplňou týchto služieb je ochrana objektov Pultom centralizovanej ochrany (PCO), diaľková kontrola a monitoring kamerových systémov na strážených objektoch a prevozy finančných hotovostí a cenín. Pri týchto činnostiach spoločnosť využíva praktické skúsenosti a vedomosti vysoko kvalifikovaných odborníkov z bezpečnostnej a technickej praxe, ako aj najmodernejšie sofistikované technológie, čím zaručujú vysoký štandard poskytovaných služieb. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu, meno a funkciu podpisujúceho vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy.
7. STAVpex, spol. s r. o., Popradská č. 90, PSČ 040 11, Košice, posielala vyžiadanú ponuku spoločnosti s ručením obmedzeným SLD, so sídlom na Štefánikovej 890, Poprad, PSČ 058 01 na prenájom fasádneho rámového lešenia, v ktorej asistent manažmentu spoločnosti STAVpex, Ing. Peter Halkovič, chce podrobnejšie informovať firmu SLD o technických parametroch lešenia a zmluvných podmienkach prenájmu. Konštrukcia lešenia je z natieranej ocele, podlahy a okopové zarážky sú z pozinkovanej ocele a nosnosť podlahy je 300 kg/m². Cena práce za montáž bez DPH je 1,99 €/m² a za demontáž 1,33 €/m². Spoločnosť STAVpex zabezpečuje aj dopravu lešenia vlastným kamiónom s mechanickou rukou. Cena dopravy je 1,- €/km bez DPH. V prípade neopraviteľného poškodenia alebo odcudzenia bude odberateľ sankcionovaný v plnej výške ceny lešenia podľa výdajkového listu. Spoločnosť STAVpex vzhľadom na veľký záujem o prenájom lešenia očakáva skorú objednávku a teší sa na ďalšiu spoluprácu. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy. Meno a funkciu podpisujúceho vhodne doplňte podľa zadania.
8. Cieľom akciovej spoločnosti Slovenská pošta, Mlynské Nivy č. 31, PSČ 820 04, Bratislava, je skvalitňovať podmienky doručovania zásielok a preto chcú predstaviť Bytovému družstvu Prešov, Bajkalská 32, 080 01 Prešov, široký výber domových listových schránok, ktorých parametre sú v súlade s normou STN 74 7640 Domové listové schránky. Ponúkané schránky spĺňajú všetky podmienky plnej funkčnosti a bezpečnosti. Dĺžka vhadzovacieho otvoru je 260 mm, výška 25 – 30 mm. Spoločnosť Slovenská pošta chce ubezpečiť Bytové družstvo Prešov, že schránky sú uzamykateľné, spoľahlivo chránia zásielky pred poveternostnými vplyvmi a sú odolné proti vytiahnutiu vložených zásielok rukou bez pomocných prostriedkov a násilia. Vyhovujúce typy si môžu vybrať z priloženého katalógu a cenníka. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu, meno a funkciu podpisujúceho vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy.
9. Na poli syntetických živíc poskytuje akciová spoločnosť NOVPLAST, ulica Viestova č. 77, PSČ 907 01, Myjava, komplexný servis už od roku 1975. Spoločnosť chce ponúknuť svoje produkty spoločnosti s ručením obmedzeným TatraNOV, so sídlom v Poprade na Drevárskej ul. č. 12, PSČ 058 01, ktoré sú vyrábané na základe

dlhodobého vývoja a výskumu nielen v laboratóriách, ale aj v praxi. Výrobný program spoločnosti je zameraný na dodávateľsko-realizačnú činnosť a týka sa najmä dodávky a montáže hydroizolácií plochých striech a hydroizolácií spodných stavieb. Zaoberajú sa aj opravami betónových povrchov a sanáciou muriva chemickou nízkotlakovou a vysokotlakovou injektážou. Pri prejavenom záujme odberateľa ponúkajú komplexné služby spojené týmito činnosťami, a to počnúc návrhom optimálneho technického riešenia až po kvalitnú a profesionálnu realizáciu stavieb.

10. Spoločnosť SOLARVI, s. r. o., Lichardova 29, PSČ 977 01, Brezno, reaguje na dopyt zo dňa (dátum vhodne doplňte) od firmy BIOMIX, spol. s r. o., 821 06, Geologická 21, Bratislava, v ktorom sa Ing. Lukáš Zoran, riaditeľ firmy, zaujímal o možnosti inštalácie slnečnej elektrárne na streche ich priemyselnej budovy. Spoločnosť SOLARVI k vypracovaniu podrobnej ponuky potrebuje od firmy BIOMIX niekoľko dôležitých faktov, a to údaje o katastrálnom území a čísle parcely, GPS súradnice, približnú nadmorskú výšku a orientáciu objektu. Odpovede na tieto a ďalšie otázky je nutné zodpovedať čo najpresnejšie v priloženom formulári. Okrem toho sú pre nich veľmi dôležitým zdrojom informácií fotografie strechy a celej budovy. Po vyhodnotení všetkých aspektov spoločnosť SOLARVI zašle konkrétnu cenovú ponuku e-mailom vo formáte pdf. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu, meno a funkciu podpisujúceho vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy.

Zdroj: vlastné spracovanie

Rozvoj kľúčových kompetencií

Riešením príkladov na nácvik obchodného listu ponuka sa budú u žiakov rozvíjať tieto kompetencie: zvládanie riešení problémových situácií, rozvíjanie analytického myslenia, zdokonaľovanie pravopisu pri štylizácii obchodných listov, rozvoj schopnosti čítania s porozumením, rozvoj schopnosti vytvárať logické vetné skladby; schopnosť ovládať potrebné funkcie pri práci v textovom editore MS WORD; schopnosť komunikovať elektronickou poštou, využívať prostriedky on-line a off-line komunikácie (on-line oprava domácich úloh); zdokonaľovanie desaťprstovej hmatovej metódy a pod.

2.7 Nácvik obchodných listov – objednávka

1. Spoločnosť FESTREAL, a. s., so sídlom na ulici Mikovíniho 2, 917 01, Trnava, v dňoch (dátum vhodne doplňte) plánuje organizáciu hudobného festivalu MODRÉ NEBO. Z tohto dôvodu si dnes záväzne objednávajú v spoločnosti KOMPLEX, s. r. o., sídliacej v Senci, na Svätoplukovej ul. č. 57, PSČ 903 01, prenájom prezentačného stanu a priestorov v rekreačnom areáli pri Seneckých jazerách. Okrem toho požadujú zabezpečiť montáž a demontáž stanu, prívod elektrickej energie a tiež prenájom mobilných toaliet TOI FRESH v počte 6 ks vrátane ich dovozu a odvozu. Platbu uskutočnia bezhotovostným prevodom fakturovanej sumy na účet dodávateľa. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu, meno a funkciu podpisujúceho vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy.
2. Ing. Zdeno Chrabrý, riaditeľ spoločnosti s ručením obmedzeným STAVOSPOL, s miestom pôsobenia v Banskej Bystrici, ulica Nad plážou č. 98, PSČ 974 01 objednáva objednávkou č. 567/20.. v spoločnosti Horizont, spol. s r. o., so sídlom vo Zvolene, Bakova Jama 88, PSČ 960 01, osadenie 6 ks informačných tabúl a 6 ks

smetných košov na nasledovných miestach: Sliach – Kúpele (staré zdravotné stredisko), ZUŠ Sliach a v priestoroch železničných staníc Kováčová, Trebuľa, Sampor a Krupina. Súčasne si objednávajú demontáž 2 kusov informačných tabúl v Domove sociálnych služieb v Banskej Bystrici a v Kultúrnom centre A. Sládkoviča v Detve. Podrobné inštrukcie k umiestneniu tabúl a košov prikladajú v prílohe. Žiadajú spoločnosť Horizont o promptné potvrdenie objednávky s presným uvedením termínu vykonania prác. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy. Meno a funkciu podpisujúceho doplňte podľa zadania.

3. Vedúci predajne XAMAD, obchod s domácimi potrebami, Hlavná 54, Veľký Ďur, PSČ 935 34, Roman Gerjak, objednáva dnes na základe ponuky zo dňa (doplňte ľubovoľný dátum) u riaditeľa spoločnosti PLASTon, s. r. o., Tabaková č. 75, Levice, PSČ 934 01, 12 ks 50 litrových plastových košov ROLO oranžovej farby v akciovej cene 32,- €/ks bez DPH s pozinkovanými stojanmi, výškou 120 cm a 15 ks 30 litrových zelených plastových košov KRAB v akciovej cene 19,90 €/ks s pozinkovanými stojanmi a výškou 90 cm. Dopravu si odberateľ zabezpečí vlastnými dopravnými prostriedkami. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy. Meno a funkciu podpisujúceho doplňte podľa zadania.
4. Asistent riaditeľa spoločnosti T-PARK, s. r. o., Ul. Fr. Kráľa 7, Prešov, PSČ 080 01, Bc. Peter Vytykač, potvrdzuje objednávku č. 345/20.. zo dňa (doplňte ľubovoľný dátum) od riaditeľa spoločnosti GARDEN CENTRUM, s. r. o., Litovská 12, 040 01 Košice, Ing. Ladislava Saxu, na vybudovanie detského ihriska v sídliskovej časti mesta medzi ZŠ Mukačevská a ZŠ Matice Slovenskej. Objednané práce spojené s montážou preliezkovej zostavy, šmýkačiek a hojdačiek, vrátane opravy starého pieskoviska sa podľa požiadavky odberateľa začnú dňa (doplňte vhodný dátum). Dodávateľ upozorňuje odberateľa, že faktúru je potrebné uhradiť na číslo účtu 678654/1100 najneskôr do 7 dní od ukončenia prác. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy. Meno a funkciu podpisujúceho doplňte podľa zadania.
5. Riaditeľka MŠ v Nižnom Hrušove 768, PSČ 094 22, Nižný Hrušov, Mgr. Helena Jackaninová, sa ospravedlňuje firme DETSTVO, a. s., sídliacej vo Vranove nad Topľou na Čemernianskej ul. č. 77, PSČ 093 01, za chybné uvedené údaje v objednávke č. 348/20., ktorú zaslala dňa (dátum vhodne doplňte). Chyba bola spôsobená nepozornosťou administratívnej pracovníčky škôlky. Namiesto pôvodne objednaných 50 ks detskej skladačky „Tvorivé dieťa“ v cene 17,90 eur záväzne objednávajú len 5 ks. Mozaikové didaktické pomôcky IBB MOSS a MORHAL žiadajú zaslať v súlade s pôvodnou objednávkou. List je adresovaný vedúcemu odbytu Andrejovi Bučkovi. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy. Meno a funkciu podpisujúceho doplňte podľa zadania.
6. Vedúci strediska prevádzky TI stavby, s. r. o., Sklárska ulica č. 27, Poltár, PSČ 987 01, Ing. Viliam Gdovin, sa odvoláva na telefonický rozhovor s riaditeľom Stredoslovenskej akciovej spoločnosti, a. s., Partizánska cesta 5, PSČ 974 01, Myjava, pánom Jozefom Zacherom a objednáva opravu a výmenu častí vodovodného potrubia vo vodojeme SAMPOR a vyčistenie kanalizácie na Kvetnej ulici 670. Vzhľadom na hroziacu havarijnú situáciu žiada o urýchlené začatie požadovaných prác. Platba bude zrealizovaná prevodným príkazom z bankového účtu v OTP Banke Slovensko, číslo účtu 453229/5200, IČO 47276509, DIČ 47276509/317. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy. Meno a funkciu podpisujúceho doplňte podľa zadania.

7. Spoločnosť s ručením obmedzeným BIOtop, so sídlom na Továrenskej č. 17 v Starej Ľubovni, PSČ 064 01, upútala ponuka zaujímavých produktov propagovaných v reklamnom katalógu spoločnosti Raciolka, a. s., Zimná 53, Spišská Belá, PSČ 059 01. Spoločnosť BIOtop si záväzne objednáva nasledujúci tovar: Bio špaldová múka celozrnná Piszkei 1 kg – 10 ks, BIO Amarantová múka 500g – 15 ks, Kombuflavonoid 250 ml – 5 ks a PANAX GINSENG - Ženšen 100 tbl – 10 ks. Odberateľ očakáva dodanie tovaru dopravným prostriedkom dodávateľa najneskôr do 10 dní od doručenia objednávky. Platbu uskutoční odberateľ v hotovosti pri prevzatí tovaru. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu, meno a funkciu podpisujúceho vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy.
8. Vedúci servisného oddelenia spoločnosti s ručením obmedzeným SERVIScom, Palárikova 5, PSČ 040 01 Košice, Ing. František Moyzes, potvrdzuje objednávku č. 12/20.. akciovej spoločnosti SPRAVDOM, so sídlom na Poštovej 16, Košice, PSČ 040 01, na výmenu repasovaných vodomerov v bytovkách č. 340 – 390. Výmena vodomerov sa začne dňa (dátum vhodne doplňte) na ulici Lomonosovej a postupne budú servisní pracovníci pokračovať v bytoch na uliciach Markušova, Trnková, Alejová a Gemerská. Kompletná výmena vodomerov bude trvať najdlhšie do..... (dátum vhodne doplňte). Podrobný rozpis dátumov výmeny vodomerov v jednotlivých vchodoch prikladajú v prílohe. Dodávateľ upozorňuje odberateľa, že v prípade zistenia nedodržanej predpísanej dĺžky pred a za vodomerom podľa metrologických predpisov, bude táto záhada odstránená, avšak nad rámec ceny za štandardnú montáž. List je adresovaný vedúcej oddelenia správy a bytov spoločnosti Ing. Marte Dvorňákovej. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy. Meno a funkciu podpisujúceho doplňte podľa zadania.
9. Spoločnosť ERGObyt, s. r. o., s miestom pôsobenia na Mlynskej ul. č. 54, Spišská Nová Ves, PSČ 052 01, potvrdzuje dnes firme ROZBO, a. s., Kukučínova 7, Levoča, PSČ 054 01, objednávku č. 56/20.. na výrobu 2 ks ergonomických stoličiek Ergonom Bas v cene 235,- €/ks bez DPH, výrobu 1 ks elektrického výškovo nastaviteľného stola Erg ST v cene 270, - € bez DPH a dodávku 1 ks špeciálneho stojanu na notebook LG Manager s otočnou základňou v cene 83,- € bez DPH. Dodávateľ oznamuje odberateľovi, že dodávacia lehota tovaru je 14 dní a začne plynúť až po uhradení faktúry. Spoločnosť ERGObyt upozorňuje akciovú spoločnosť ROZBO, že pri prebratí tovaru je povinný pred dopravcom skontrolovať obal tovaru, jeho obsah a prípadné zistené chyby vyznačiť v odovzdávacom protokole, resp. dodacom liste. Ak odberateľ chybu nevyznačí požadovaným spôsobom, bude sa predpokladať, že dodaný tovar bol bez závad a dodávateľ sa zbavuje zodpovednosti za zjavné vady, ktoré mohli byť zistené pri preberaní tovaru. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu, meno a funkciu podpisujúceho vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy.
10. Spoločnosť REKOLAND, a. s., Ružomberok, PSČ 034 01, Podhora 77, odstupuje od objednávky č. 88/20.. zo dňa (dátum vhodne doplňte). Dodaný papierenský tovar nezodpovedal požadovaným kvalitatívnym a estetickým kritériám, a preto ho v zákonnej lehote vracajú dodávateľovi, spoločnosti s ručením obmedzeným, M-UIP, Brezová č. 34, Žilina, PSČ 010 01, zabalený v pôvodnom obale, nepoužitý, nepoškodený, kompletný a s originálnym dokladom o kúpe. Tovar bude doručený dopravným prostriedkom odberateľa. Vrátenie zaplatenej čiastky za tovar požaduje odberateľ vrátiť prevodom na číslo účtu 588955/1100 najneskôr do 7 dní od prevzatia predmetného tovaru. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu, meno a funkciu podpisujúceho vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy.

Zdroj: vlastné spracovanie

Rozvoj kľúčových kompetencií

Riešením príkladov na nácvik obchodného listu objednávka sa budú u žiakov rozvíjať tieto kompetencie: rozvíjanie analytického myslenia, zdokonaľovanie pravopisu pri štylizácii obchodných listov, rozvoj schopnosti čítania s porozumením, rozvoj schopnosti vytvárať logické vetné skladby; schopnosť ovládať potrebné funkcie pri práci v textovom editore MS WORD; schopnosť komunikovať elektronickou poštou, využívať prostriedky on-line a off-line komunikácie (on-line oprava domácich úloh); zdokonaľovanie desaťprstovej hmatovej metódy a pod.

2.8 Nácvik obchodných listov – urgencia

1. Riaditeľ akciovej spoločnosti SOREM so sídlom v Poprade, PSČ 058 01, ul. Traktorová č. 579, Ing. Jaroslav Figula, urguje na základe objednávky č. 251/20.. dodávku počítačového softvéru ZAV 2011, ktorý chcú použiť k individuálnej výučbe desaťprstovej hmatovej metódy pre administratívnych pracovníkov firmy. Spoločnosť SOFTOP, spol. s r. o., ulica Dr. Daniela Fischera č. 99, Kežmarok, PSČ 060 01, v ponuke zo dňa (dátum vhodne doplňte), podpísanej vedúcim odbytu Michalom Feckaničom, informovala o možnosti doručenia tovaru do piatich pracovných dní od doručenia objednávky. Napriek tomu, že objednávka bola odoslaná (doplňte číselno-abecedný dátum z obdobia pred tromi týždňami) a následne telefonicky potvrdená, očakávaný softvér nebol do dnešného dňa doručený. Odberateľ požaduje okamžité doručenie tovaru, v opačnom prípade odstúpi od kúpno-predajnej zmluvy. V prílohe listu prikladajú kópiu dodávateľskej ponuky a následnej objednávky. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy. Meno a funkciu podpisujúceho doplňte podľa zadania.
2. Spoločnosť s ručením obmedzeným STAVEX, Bytčická 37, Žilina, PSČ 010 01, upozorňuje spoločnosť PLASTEX, a. s., Trenčín, ul. Dolný Šianec č. 6, PSČ 911 48, že meškajú s dodávkou objednaných plastových okien na mieru. Spoločnosť STAVEX pripomína, že výrobu 4 ks 6-komorových okien PRESTIGE objednala už pred 8 týždňami, pričom dohodnutý termín dodania tovaru bol najneskôr do 6 týždňov. Dodávateľ do dnešného dňa okná nedopravil a ani neoznámil dôvod omeškania. Týmto nezodpovedným prístupom spôsobujú nepríjemnosti spoločnosti STAVEX spojené s následným nedodržaním termínu zmluvnej montáže konečnému odberateľovi. Z tohto dôvodu odberateľ o promptné vybavenie objednávky najneskôr do troch dní od doručenia zásielky. V prípade nedodržania ani náhradného termínu dodávky odberateľ si bude uplatňovať poplatok z omeškania v zmysle dohodnutých podmienok v kúpnej zmluve. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu, meno a funkciu podpisujúceho vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy.
3. Ing. Marek Kotalík, riaditeľ spoločnosti DOna, s. r. o., ulica Berehovská 21, PSČ 075 01, Trebišov, reaguje na urgenciu zo dňa (dátum vhodne doplňte) od spoločnosti KOSAT, spol. s r. o., Nám. sv. Cyrila a Metoda 56, Sečovce, PSČ 078 01, ktorá sa týkala dodávky kancelárskeho nábytku, vyrobeného podľa konkrétnych požiadaviek zákazníka. Dodávateľ sa za vzniknuté meškanie ospravedlňuje a v liste uvádza, že dôvodom nedodržaného zmluvného termínu bola náhla práceneschopnosť viacerých pracovníkov stolárskej dielne. Objedávka bude

vybavená dňa (dátum vhodne doplňte). Z dôvodu spôsobených nepríjemností dodávateľ prikladá cenník so špeciálnymi zľavami na ďalšie zaujímavé produkty spoločnosti. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy. Meno a funkciu podpisujúceho doplňte podľa zadania.

4. Spoločnosť s ručením obmedzeným IMRA, so sídlom v Liptovskom Mikuláši na ulici Bellovej 75, PSČ 031 01, oznamuje spoločnosti VOS-ke, a. s., sídliacej v Liptovskej Teplicke, Teplická 10, PSČ 059 40, že majú pripravený k vyskladneniu objednaný stavebný materiál podľa objednávky č. 789/20... Uplynuli už dva týždne od dohodnutého termínu prevzatia tovaru, ale kupujúci si ho do dnešného neprevzal. Z dôvodu nedostatočných kapacitných možností priestorov skladu žiadajú o okamžité oznámenie náhradného termínu prevzatia tovaru. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu, meno a funkciu podpisujúceho vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy.
5. Obchodno-technický riaditeľ akciovej spoločnosti ARMA, s. r. o., Ing. Róbert Berezna, ul. Murgaša 30, Prievidza, PSČ 971 01, sa na základe urgencie zo dňa (dátum vhodne doplňte) ospravedlňuje riaditeľovi spoločnosti Demukla, spol. s r. o., ul. A. Mišúta č. 23, Prievidza, PSČ 971 01, Ing. Petrovi Kertisovi, za vzniknuté meškanie s dodávkou priemyselných armatúr, ktorá mala byť vybavená podľa objednávky č. 55/20.. najneskôr do (dátum vhodne doplňte). Dôvodom nedodania požadovaných výrobkov je vážna technická porucha na výrobnnej linke. Spoločnosť ARMA oznamuje, že výrobná linka bude plne funkčná až v priebehu budúceho týždňa. Priemyselné armatúry môžu byť dodané v náhradnom termíne, a to dňa (dátum vhodne doplňte). Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy. Meno a funkciu podpisujúceho doplňte podľa zadania.
6. Starosta Obecného úradu, Kračúnovce 350, Mgr. Michal Balint, PSČ 087 01, Giraltovcce, urguje v spoločnosti s ručením obmedzeným CEST, Prešovská 76, 087 01 Giraltovcce, objednanú rekonštrukciu poškodeného úseku cesty medzi obcami Kračúnovce a Kuková. Starosta naliehavo žiada o urýchlenú realizáciu objednaných prác, ktoré sa mali začať podľa objednávky č. 54/20.. už pred desiatimi dňami, pretože povodňami poškodené časti cesty môžu spôsobiť vážne dopravné nehody s tragickými následkami. V prípade, že s rekonštrukciou sa nezačne do troch dní od doručenia listu, Obecný úrad odstúpi od zmluvy a osloví iného dodávateľa. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy. Meno a funkciu podpisujúceho doplňte podľa zadania.
7. Spoločnosť ATECA, s. r. o., Petrovanská č. 31, 080 01 Prešov, upozorňuje spoločnosť RT reality, s. r. o., ulica Mäsiarska č. 55, Košice, PSČ 040 01, že si neplní svoje záväzky vyplývajúce zo zmluvy č. 432/20., podľa ktorej očakávali doručenie vypracovaných súdno-znaleckých posudkov piatich objektov už pred siedmimi dňami. Spoločnosť ATECA oznamuje spoločnosti RT reality, že ak si nesplnia svoj záväzok do (dátum vhodne doplňte), bezodkladne od zmluvy odstúpia. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu, meno a funkciu podpisujúceho vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy.
8. Vedúci prevádzky reštaurácie RADIMA, s. r. o, Športovcov 342, Považská Bystrica, PSČ 017 01, Bc. Erik Bučko, urguje dodávku 50 ks ozdobných návlekov na stoličky a 50 ks farebných dvojmetrových stúh. Podľa objednávky č. 321/20.. sa dodávateľ zaviazal dodať tovar do piatku minulého týždňa. Odberateľ je značne znepokojený zo vzniknutej situácie, pretože objednaný tovar potrebuje už o sedem dní k výzdobe

svadobnej miestnosti. Žiadajú od spoločnosti KRAJmed, s. r. o., Karola Salvu 2, Považská Bystrica, PSČ 017 01, okamžité dodanie tovaru, pretože svojím nezodpovedným prístupom môžu spôsobiť mladomanželom nepríjemnosti pri organizácii svadobnej hostiny. Kópiu objednávky kupujúci prikladá v liste. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy. Meno a funkciu podpisujúceho doplňte podľa zadania.

9. AGRAR top, s. r. o., Dolná Ždaňa č. 12, Hliník nad Hronom, PSČ 966 01 upozorňuje Poľnohospodárske družstvo Pliešovce, Sládkovičova 583, Pliešovce, PSČ 962 63, na omeškanie s prevzatím pripravených kŕmnych zmesí a šrotovaného obilia. Od prichystania zásielky k expedícii uplynulo už desať dní a odberateľ si tovar doteraz neprevzal. Spoločnosť AGRAF top žiada zdôvodnenie neprevzatia tovaru, prípadne určenie náhradného termínu požadovaného vyskladnenia. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu, meno a funkciu podpisujúceho vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy.
10. Riaditeľ spoločnosti PLUS, s. r. o., Ing. Karol Kovár, Poprad, PSČ 058 01, ul. Dostojevského č. 24, urguje v spoločnosti s ručením obmedzeným HGT, Na brehu 52, PSČ 080 01 Prešov, kosenie trávnikov, rez živých plotov a výsadbu kvetinových záhonov na pozemku pred budovou spoločnosti. List adresuje vedúcemu odbytu Ing. Štefanovi Klasovi. Z dôvodu plánovanej organizácie firemných slávností počas budúceho víkendu, žiada spoločnosť PLUS o okamžité zrealizovanie objednaných prác. V prípade, že práce sa nezačnú ešte v priebehu tohto týždňa, budú si účtovať penále v zmysle podmienok dohodnutých v objednávke. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy. Meno a funkciu podpisujúceho doplňte podľa zadania.

Zdroj: vlastné spracovanie

Rozvoj kľúčových kompetencií

Riešením príkladov na nácvik obchodného listu urgencia sa budú u žiakov rozvíjať tieto kompetencie: zvládanie riešení problémových situácií, rozvíjanie analytického myslenia, zdokonaľovanie pravopisu pri štylizácii obchodných listov, rozvoj schopnosti čítania s porozumením, rozvoj schopnosti vytvárať logické vetné skladby; schopnosť ovládať potrebné funkcie pri práci v textovom editore MS WORD; schopnosť komunikovať elektronickou poštou, využívať prostriedky on-line a off-line komunikácie (on-line oprava domácich úloh); zdokonaľovanie desaťprstovej hmatovej metódy a pod.

2.9 Nácvik obchodných listov – reklamácia

1. Vedúca ekonomického oddelenia spoločnosti s ručením obmedzeným REXa, Ing. Mária Paslavská, pri kontrole uhradených faktúr zistila, že faktúra č. 25/20.. od spoločnosti s ručením obmedzeným EXPRES COM, sídliacej v Nových Zámkoch na ul. Bočná č. 14, PSČ 940 01, nesúhlasí s objednávkou č. 157/20... Odberateľovi do sídla firmy v Žiline, na Kubínsku č. 12, PSČ 010 08, bolo dodaných 5 ks notebookov typu HP 520 13.2 v cene 320,- €/ks ale dodávateľ fakturoval notebooky iného typu a za inú cenu. Vo faktúre sú uvedené notebooky typu HP 520 13.3 v cene 425,- €/ks. Odberateľ v prílohe listu prikladá kópiu objednávky a žiada o vrátenie vzniknutého finančného rozdielu dobropisom. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy. Meno a funkciu podpisujúceho doplňte podľa zadania.

2. Po rozbalení dodaného kancelárskeho nábytku asistent riaditeľa akciovej spoločnosti ROKA, so sídlom v Nitre, Bizetova ul. č. 12, PSČ 949 11, Bc. Michal Balický, objavil značné poškodenie povrchovej úpravy nábytku. Odberateľ upozorňuje dodávateľa, konkrétne Ing. Imricha Vebera, riaditeľa akciovej spoločnosti RIMM, že povrch dosky písacieho stola je v ľavej hornej časti viditeľne poškriabaný. Pri ďalšej kontrole zásielky zistili, že v balení chýbajú dve úchytky na šuplíky tohto stola. Odberateľ žiada okamžitú výmenu tovaru, v opačnom prípade odstúpi od kúpno-predajnej zmluvy. Spoločnosť RIMM sídli v Hlohovci na ul. Hollého č. 27, PSČ 920 01. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy. Meno a funkciu podpisujúceho doplňte podľa zadania.
3. Mgr. Pavla Zeleného, riaditeľa spoločnosti s ručením obmedzeným BREZNO global, so sídlom pôsobenia v Brezne, na Lichardovej ul. č. 75, PSČ 977 01 nemilo prekvapilo vyúčtovanie spotreby teplej vody za uplynulý rok. Spotreba uvedená vo vyúčtovaní bola neadekvátne vyššia oproti spotrebe v predchádzajúcom roku a preto žiadajú správcu budovy, akciovú spoločnosť MSE, so sídlom v Brezne, na Krčulovej 6, PSČ 977 01, o technickú revíziu vodomera a následné preverenie fakturovanej sumy. Spoločnosť BREZNO global upozorňuje spoločnosť MSE, že faktúru uhradí až po vykonaní požadovanej revízie a preverení fakturovanej sumy. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy. Meno a funkciu podpisujúceho doplňte podľa zadania.
4. Spoločnosť IT computer, spol. s r. o., so sídlom v Senici na ulici Čáčovská cesta č. 75, PSČ 905 01 odpovedá na reklamáciu zo dňa (dátum vhodne doplňte), ktorej obsahom bola údajne nesprávne vybavená objednávka od spoločnosti s ručením obmedzeným WATT bio, so sídlom na ulici Vrádištská 52, Holíč, PSČ 908 51. Spoločnosť WATT bio v reklamacii uviedla, že prostredníctvom webovej stránky spoločnosti IT computer si objednali počítač ACER E725, ale po rozbalení balíka zistili, že im bol doručený počítač za rovnakú cenu ale iného typu, a to ACER G725. Spoločnosť IT computer s poľutovaním musí konštatovať, že chyba bola spôsobená zrejme nepozornosťou zákazníka, pretože po preverení predmetnej objednávky zistili, že do virtuálneho košíka kupujúci vložil a následne potvrdil práve model G725. Kópiu objednávkového formulára prikladajú v prílohe. Dodávateľovi napriek nepochybeniu z jeho strany záleží na spokojnosti zákazníka, a preto navrhuje výmenu tovaru podľa požiadavky odberateľa, najneskôr však do siedmich dní od doručenia tohto listu. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu, meno a funkciu podpisujúceho vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy.
5. Mestský úrad Partizánske, Nám. SNP č. 212, PSČ 958 01, Partizánske, reklamuje vykonané revitalizačné stavebné práce v priestoroch železničnej stanice, ktorých súčasťou bolo vybudovanie nových podchodov k jednotlivým nástupištiam. Počas vytrvalých niekoľkodňových intenzívnych dažďov došlo k intenzívnemu zatápaniu, čo spôsobilo značné poškodenie stien a podlahy podchodov. Žiadajú riaditeľa spoločnosti s ručením obmedzeným STAVPOL, Ing. Petra Hubceja, Ul. M. Rázusa 65, PSČ 955 01, Topolčany, o okamžitú nápravu vzniknutého havarijného stavu v týchto priestoroch. List podpisuje primátor mesta Partizánske, Ing. Pavol Sisák. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy.
6. Mgr. Ivana Kissová, vedúca fakturačného oddelenia akciovej spoločnosti LIFSAG, ul. Karvaša a Bláhovca 109, PSČ 038 61, Vrútky, odpovedá spoločnosti s ručením obmedzeným ZELEB, so sídlom v Dolnom Kubíne, PSČ 026 01, na ul. Beňovlehotskej č. 12, na reklamáciu faktúry č. 123/20.. zo dňa (dátum vhodne doplňte). List adresuje riaditeľovi spoločnosti Ing. Erikovi Horváthovi. Za vzniknuté nepríjemnosti

sa ospravedlňujú, pretože po prešetrení celej situácie zistili oprávnenosť reklamácie. Poverený fakturant nezohľadnil zmenu objednávky, v ktorej odberateľ žiadal dodať 2 ks skľučovadiel s prírubou namiesto pôvodne objednávaných 3 ks tohto výrobku. V prílohe listu zasielajú dobropis k faktúre vo výške 99,58 eur. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy. Meno a funkciu podpisujúceho doplňte podľa zadania.

7. Spoločnosť s ručením obmedzeným RELLA, so sídlom v Prešove na Palárikovej ul. č. 77, PSČ 080 01 na základe upozornenia zo strany zákazníka reklamuje u akciovej spoločnosti Slovenská pošta, Masarykova 2, PSČ 080 01, Prešov, nedoručenie balíkovej zásielky. Spoločnosť RELLA balík odoslala už pred desiatimi dňami a túto skutočnosť môžu preukázať potvrdeným podacím lístkom. Žiadajú Slovenskú poštu o promptné preverenie tejto situácie, pretože zo strany odberateľa im hrozí pomerne vysoké penále z omeškania. Doručovacie údaje adresáta sú uvedené na kópii podacieho lístku, ktorý prikladajú v prílohe. List je adresovaný vedúcej reklamačného oddelenia Bc. Márii Petnyovej. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy.
8. Riaditeľ spoločnosti SALIF, s. r. o., s miestom pôsobenia vo Fil'akove na Šávol'skej ceste č. 1, PSČ 986 01, Ing. Dušan Špavelko, nesúhlasí s posúdením reklamácie služobného auta SEAT IBIZA a na základe nových skutočností žiada Ing. Alfonza Kurnáta, riaditeľa spoločnosti SEAT MCA, a. s., Rúbanisko 32, Lučenec, PSČ 984 01 o prehodnotenie svojho stanoviska. Z dôvodu relevantných pochybností o tvrdení garančného technika spoločnosti SEAT MCA, že možnou príčinou poškodeného laku je vtáčí trus, požiadala spoločnosť SALIF o odborné vyjadrenie Výskumný ústav dopravný v Žiline. Vo vyjadrení, ktorého kópiu prikladajú v prílohe listu sa uvádza, že poškodenie laku je veľmi pravdepodobne spôsobené výrobnou chybou, a preto opätovne žiadajú o vrátenie plnej sumy hodnoty auta. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy. Meno a funkciu podpisujúceho doplňte podľa zadania.
9. Pracovníci akciovej spoločnosti ROSbopp, Kukorelliho č. 21, Humenné, PSČ 066 01, po dôkladnom očistení namontovaných plastových okien v budove firmy boli prekvapení objavenými chybami, ktoré zrejme boli spôsobené nedôslednými murárskymi prácami a neodbornou montážou. V jednej miestnosti odhalili v spodnej časti okna z vonkajšej strany vodorovnú trhlinu v dĺžke 15 cm a nedokončené vysprávky pod vnútornými parapetmi. Okrem toho objavili zvislú ryhu v ľavej časti okna na vnútornom skle v dĺžke 25 cm, ktorú mohli spôsobiť montážnici pri neopatrnnej manipulácii s oknom. Spoločnosť ROSbopp požaduje od spoločnosti STAVBIL, s. r. o., Michalovce, PSČ 071 01, ul. Andreja Kmeťa 6, okamžité odstránenie popísaných nedostatkov a navrhuje, že poškodené sklo si ponechajú, ale žiadajú o 30 %-tnú zľavu z jeho fakturovanej ceny. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu, meno a funkciu podpisujúceho vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy.
10. Spoločnosť UND, spol. s r. o., Sadová ul. č. 54, Sabinov, PSČ 083 01 na základe dodacieho listu reklamuje avizovanú dodávku nákladného automobilu IVECO valník od spoločnosti AUTO trans, a. s., ul. Štúrova 33, PSČ 082 71, Lipany. Podľa objednávky č. 345/20.. očakávajú dodávku sklápacieho nákladného automobilu IVECO sklápač, ktorý súrne potrebujú na prepravu sypkých substrátov. Odberateľ predpokladá, že avízo o dodávke automobilu IVECO valník malo byť adresované inému zákazníkovi, pretože je to plachtové vozidlo určené na prepravu tovaru a v žiadnom prípade nevyhovuje preprave štrkov, pieskov a drveného kameňa. K listu prikladajú kópiu dodacieho listu a kópiu objednávky. Odvolávacie údaje,

heslovitý obsah listu, meno a funkciu podpisujúceho vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy.

Zdroj: vlastné spracovanie

Rozvoj kľúčových kompetencií

Riešením príkladov na nácvik obchodného listu reklamácia sa budú u žiakov rozvíjať tieto kompetencie: zvládanie riešení problémových situácií, rozvíjanie analytického myslenia, zdokonaľovanie pravopisu pri štylizácii obchodných listov, rozvoj schopnosti čítania s porozumením, rozvoj schopnosti vytvárať logické vetné skladby; schopnosť ovládať potrebné funkcie pri práci v textovom editore MS WORD; schopnosť komunikovať elektronickou poštou, využívať prostriedky on-line a off-line komunikácie (on-line oprava domácich úloh); zdokonaľovanie desaťprstovej hmatovej metódy a pod.

2.10 Nácvik obchodných listov - upomienka úhrady faktúry

1. Ing. Oľga Surmiková, vedúca oddelenia účtovníctva a výkazníctva v spoločnosti s ručením obmedzeným INTERNET OP, so sídlom v Spišskej Novej Vsi na ul. Za Hornádom č. 7, PSČ 052 01, upozorňuje akciovú spoločnosť REAmed, ul. Stará cesta 2, PSČ 053 42, Krompachy, na neuhradenú faktúru č. 11/20.. vo výške 23,- € za využívanie internetového pripojenia realizovaného v ich spoločnosti prostredníctvom data vedenia ethernet. Podľa uzatvorenej zmluvy sú mesačné platby splatné vždy do desiateho dňa daného mesiaca a napriek tomu, že od tohto termínu uplynulo už desať dní, faktúra nebola uhradená. V prípade, že faktúra č.23/20.. nebude uhradená najneskôr do 5-teho dňa nasledujúceho mesiaca, odberateľ bude od poskytovanej služby bezodkladne odpojený. Po dodatočnej úhrade faktúry dodávateľ poskytuje opätovné pripojenie za poplatok 13,40 eur. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy. Meno a funkciu podpisujúceho doplňte podľa zadania.
2. Spoločnosť SUKOPA, s. r. o., Hrnčiarska 25, Pezinok, PSČ 902 01, pri plnení iných pracovných povinností pravdepodobne prehliadla dátum splatnosti faktúry č. 345/20.. za vykonané grafické práce na ortofotomape mesta Pezinok, vytvorenej podľa ich objednávky č. 213/20... Z tohto dôvodu ich spoločnosť OBrRA, a. s., Cajlanská č. 45, PSČ 902 01 Pezinok, upozorňuje, že faktúra splatná pred dvoma týždňami, nebola do dnešného dňa uhradená. Naliehavo žiadajú odberateľa o realizáciu platby vo výške 250,- € na číslo účtu 79098767/5200. V opačnom prípade si dodávateľ uplatní úroky z omeškania z dlžnej čiastky vo výške 0,05 % za každý deň omeškania úhrady do zaplatenia. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu, meno a funkciu podpisujúceho vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy.
3. Hokejový klub Bardejov, so sídlom na Kutuzovovej č. 55, PSČ 085 01, Bardejov, reaguje na upomienku a uznáva svoj finančný záväzok vyplývajúci zo zmluvy č. 56/20.. za prenájom zimného štadióna príspevkovej organizácii Správa telovýchovných zariadení, ktorá sídli na Topolianskej 20, Bardejov, PSČ 085 01, za mesiac január t. r. Príčinou nezaplatenia bol v danom termíne neschválený rozpočet mesta, čím sa mesto dostalo do dočasného provizória a nemohlo vyplatiť sľúbenú dotáciu Hokejovému klubu Bardejov. Zaväzujú sa dlžnú sumu vo výške 5 000,- € uhradiť na účet organizácie najneskôr do troch kalendárnych dní. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu, meno a funkciu podpisujúceho vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy.

4. Spoločnosť s ručením obmedzeným PLIC, so sídlom na Agátovej ul. č. 77, PSČ 900 31, Stupava, prekvapila skutočnosť, že napriek upozorneniu spoločnosť peiDA, spol. s r. o., Dobšinského č. 65, Ivanka pri Dunaji, PSČ 900 28 do dnešného dňa neuhradila faktúru č. 778/20... Nedodržiavaním finančnej disciplíny spôsobujú dodávateľovi problémy s uhrádzaním vlastných záväzkov a preto odberateľa napomínajú už po druhýkrát, že pohľadávku vo výške 1 345 eur za uskutočnené elektromontážne práce je nutné bezodkladne uhradiť na účet v Tatra banke č. 78965114/1100. Dodávateľ upozorňuje odberateľa, že za každý deň omeškania účtuje penále vo výške 0,05 % z celkovej sumy faktúry. Upomienka je adresovaná finančnej účtárni spoločnosti. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu, meno a funkciu podpisujúceho vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy.
5. JUDr. Milan Horváth, právny zástupca spoločnosti OHIT, s. r. o., Júliusa Fučíka 55, Veľké Úľany, PSČ 925 22, upozorňuje spoločnosť STUBO, a. s., so sídlom v Jelke na Krátkej ul. č. 33, PSČ 925 23, už po tretíkrát a naposledy, že si dlhodobo neplnia svoje finančné záväzky za telekomunikačné služby na základe zmluvy o pripojení č. 785743290, ktoré boli odberateľovi vyfakturované za zriadenie prístupu ISDN, pripojenie koncového zariadenia a poskytovanie s tým súvisiacich služieb v mesiacoch jún až august (doplňte rok). Faktúru č. 678/20.. na sumu 131,- € splatnú 15. júla (doplňte rok), faktúru č. 755/20.. na sumu 89,- € splatnú 15. augusta (doplňte rok) a faktúru č. 789/20.. na sumu 97,- € splatnú 15. septembra (doplňte rok) žiada spoločnosť OHIT uhradiť obratom na účet vo Všeobecnej úverovej banke č. 78654398/0200. V opačnom prípade sa budú domáhať zaplataenia pohľadávky súdnou cestou. Kópie faktúr prikladajú v prílohe. List je adresovaný ekonomickému oddeleniu spoločnosti. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu, dátum dnešný, vybavujete Vy. Meno a funkciu podpisujúceho vhodne doplňte podľa zadania.
6. Spoločnosť LEA-med, spol. s r. o., Žltá 345, PSČ 972 13, Nitrianske Pravno, odpovedá na upomienku zo dňa (dátum vhodne doplňte) od akciovej spoločnosti RAUSTA, Bojnická cesta č. 44, Kanianka, PSČ 972 17 a ospravedlňuje sa, že v termíne splatnosti neuhradili faktúru č. 321/20.. v sume 1890,- €. Dočasná platobná neschopnosť bola spôsobená nezodpovedným prístupom viacerých zákazníkov pri plnení finančných záväzkov voči ich spoločnosti. Žiadajú spoločnosť RAUSTA o trpezlivosť a ubezpečujú ich, že svoj peňažný záväzok uhradia v najbližšom možnom termíne, najneskôr však do 10 kalendárnych dní od doručenia tohto listu. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu, meno a funkciu podpisujúceho vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy.
7. Spoločnosť s ručením obmedzeným DOVinu, so sídlom v Tisovci na Daxnerovej ul. č. 456, PSČ 980 61, žiadala v 1. upomienke akciovú spoločnosť LEB-LAP, Muránska 12, Tisovec, 980 61, uhradiť faktúru č. 75/20.. za vykonané stavebné práce a dodaný stavebný materiál v sume 11 500,- € najneskôr do (dátum vhodne doplňte). Dodávateľ je nepríjemne prekvapený, že faktúra do dnešného dňa nebola uhradená a kupujúci ani neoznámil dôvody, ktoré mu doposiaľ znemožňujú uhradiť túto pohľadávku. Predávajúci žiada o okamžitú úhradu faktúry navýšenú o 0,1 %-tný denný úrok z omeškania z celkovej sumy. V prípade, že suma nebude uhradená najneskôr do 10 kalendárnych dní, práce na výstavbe objektu budú okamžite pozastavené. List je adresovaný právnomu oddeleniu spoločnosti LEB-LAP a podpisuje ho riaditeľ spoločnosti DOVinu Ing. Ján Breznický. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu, dátum dnešný, vybavujete Vy.

8. Napriek dvom výzvam akciová spoločnosť HIM, Gen. Viesta 779, Revúca, PSČ 050 01, ani v náhradnej lehote splatnosti nezaplatila Podtatranskej vodárenskej spoločnosti, a. s., so sídlom na Hraničnej ul. č. 99, PSČ 058 89, Poprad, faktúru č. 65/20.. za vodné a stočné v sume 1 435 eur. Dodávateľ upozorňuje odberateľa, že si uplatňuje úrok z omeškania vo výške 0,2 % z dlžnej sumy za každý deň omeškania. V prípade, že dlžnú sumu odberateľ neuhradí do 7 dní od doručenia tejto výzvy, dodávateľ pristúpi k prerušeniu dodávky vody, resp. k upchatiu kanalizačnej prípojky a dlžnú sumu bude vymáhať súdnou cestou. Termín prerušenia dodávky vody oznámi odberateľovi najneskôr 3 dni vopred. Kópiu faktúry priložujú v prílohe. List podpisuje podnikový právnik JUDr. Leoš Rameš a adresovaný je riaditeľovi spoločnosti Ing. Jozefovi Rajtárovi. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy.
9. Mgr. Ivana Nestorová, riaditeľka ZŠ Vladimíra Mináča Klenovec, 9. mája 718, PSČ 980 55, Klenovec, reaguje na upomienku od spoločnosti KOLAK, s. r. o., Ul. Mateja Hrebendu č. 89, Kokava nad Rimavicou, PSČ 985 05, za neuhradenú faktúru č. 32/20.. v sume 236 eur splatnú 5. augusta (doplňte aktuálny rok). Upozorňuje spoločnosť KOLAK, že faktúra nebola uhradená včas z dôvodu nekorektného prístupu zo strany dodávateľa. Faktúra bola vyhotovená dňa 4. júla (doplňte aktuálny rok), ale dátum uvedený na pečiatke pošty bol až 28. august (doplňte aktuálny rok). Faktúra bola doručená na školu až 31. augusta (doplňte aktuálny rok) a v takomto krátkom čase nebolo možné získať financie na úhradu tejto pohľadávky od nadriadených orgánov školy. Riaditeľka školy sa zaväzuje uhradiť faktúru do troch pracovných dní, ale zároveň žiada dodávateľa, aby v budúcnosti zabezpečil zasielanie faktúr v dostatočnom predstihu pred lehotou ich splatnosti, čím sa týmto nepríjemným situáciám môžu vyhnúť. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy. Meno a funkciu podpisujúceho vhodne doplňte podľa zadania.
10. Spoločnosť Leonva, a. s., Hrhov 341, PSČ 049 44, reaguje na upomienku od akc. spol. HYDROPONT, Jablonov nad Turňou 543, PSČ 049 43, na údajne neuhradenú faktúru č. 99/20.. v termíne splatnosti za dodávku pneumatického čerpadla betónových zmesí v cene 12 547,- €. Riaditeľ spoločnosti Leonva oznamuje, že faktúra bola uhradená v niekoľkodňovom predstihu pred termínom splatnosti na účet dodávateľa v Dexia banke Slovensko, č. ú. 65898754/5600. Presný dátum úhrady je uvedený na kópii prevodného príkazu, ktorý priložujú v prílohe. Spoločnosť Leonva predpokladá, že toto nedorozumenie spôsobili technické problémy banky a vyzývajú dodávateľa k dôslednému prešetreniu celej situácie. List je adresovaný vedúcej ekonomického oddelenia Ing. Libuši Brilovej. Odvolávacie údaje, heslovitý obsah listu vhodne doplňte, dátum dnešný, vybavujete Vy. Meno a funkciu podpisujúceho vhodne doplňte podľa zadania.

Zdroj: vlastné spracovanie

Rozvoj kľúčových kompetencií

Riešením príkladov na nácvik obchodného listu upomienka sa budú u žiakov rozvíjať tieto kompetencie: zvládanie riešení problémových situácií, rozvíjanie analytického myslenia, zdokonaľovanie pravopisu pri štylizácii obchodných listov, rozvoj schopnosti čítania s porozumením, rozvoj schopnosti vytvárať logické vetné skladby; schopnosť ovládať potrebné funkcie pri práci v textovom editore MS WORD; schopnosť komunikovať

elektronickou poštou, využívať prostriedky on-line a off-line komunikácie (on-line oprava domácich úloh); zdokonaľovanie desaťprstovej hmatovej metódy a pod.

3 REFLEXIA VLASTNÝCH SKÚSENOSTÍ

V istej fáze svojej pedagogickej činnosti som dospela k názoru, že som naplno nevyužila všetky výhody prechodu tvorby obchodných listov na písacích strojoch k tvorbe listov na počítačoch v textovom editore MS WORD. Uvedomila som si, že množstvo príkladov, ktoré dokážu žiaci vyriešiť na počítači počas vyučovacej hodiny je niekoľkonásobne väčšie, ako to bolo kedysi na písacích strojoch. Problém bol však samozrejme v nedostatočnom množstve príkladov v učebniciach, čo som sa snažila napraviť tvorbou nových zadaní z hodiny na hodinu. Bolo to ale časovo veľmi náročné a nadobúdala som pocit, že mi chýba pri týchto prípravách striktný systém. Okrem toho som s efektivitou mojich vyučovacích hodín nebola dostatočne spokojná a hľadala som spôsob, ako to čo najrozumnejšie vyriešiť.

S uvedomením si tejto nepriaznivej situácie som sa začala pohrávať s myšlienkou vytvoriť si svoju vlastnú zbierku príkladov z administratívy a korešpondencie, ktorá mi pomôže účelne a efektívne využiť každú vyučovaciu hodinu zameranú na nácvik normalizovanej úpravy obchodných písomností. Z roka na rok som si odkladala vlastné vytvorené príklady a postupne som ich zdokonaľovala. Zároveň som sa metódou pozorovania snažila zistiť, ktoré časti listu robia žiakom najväčšie problémy. Počas tohto dlhodobého pozorovania som postrehla, že najčastejšie robia žiaci chyby v časti odvolávacích údajov a v samotnej štylizácii listu. Zarážajúci bol pre mňa aj častý výskyt chýb pri písaní údajov adresy. Prehodnotila som svoj predchádzajúci postup nácviku, v ktorom som nevenovala dostatočnú pozornosť týmto jednotlivým častiam listu. Väčšinu času som venovala kompletným zadaniam, a to bolo pravdepodobne príčinou pomerne vysokej chybovosti pri písomkách. Vytvorila som si preto dostatočné množstvo príkladov na jednotlivé „rizikové“ časti listu, a tento spôsob výučby priniesol výrazné zlepšenie. Žiaci si osvojili prezentované učivo oveľa rýchlejšie, ich vedomosti boli trvácnejšie a chybovosť sa znížila u väčšiny žiakov na minimum. Po dôkladnom precvičení a osvojení si spomínaných častí listu som mohla so žiakmi pristúpiť k nácviku náročných kompletných zadaní. Predchádzajúca príprava uľahčila žiakom pochopiť tieto neľahké zadania a veľmi rýchlo získali zručnosť pri vypracovaní jednotlivých príkladov.

Podkladom k vyhodnoteniu reflexie vlastných skúseností boli pre mňa vypracované domáce úlohy, výsledky písomných previerok a výsledky štátnych skúšok z písania na počítači. Príklady na nácvik platnej normy pri tvorbe obchodných listov boli určené najmä pre žiakov tretieho ročníka, odbor obchod a podnikanie, kde normalizovaná úprava písomností tvorí podstatnú časť učebných osnov (v čase pozorovania v šk. roku 2011/2012 to bola trieda III. O), ale aj pre tých žiakov druhého ročníka (trieda II. O v tom istom roku), ktorí mali záujem zúčastniť sa štátnych skúšok z písania na počítači a korešpondencie. Žiaci vďaka zvolenej metodike prezentácie učiva a množstvu príkladov veľmi rýchlo pochopili predmetnú problematiku.

3.1 Spätná väzba

Nácvik adries – v predchádzajúcich rokoch som používala príklady na nácvik adries z učebníc, kde boli jednotlivé časti adresy napísané presne v poradí, v akom sa očakával ich prepis na obálku alebo do listu. V tejto fáze nácviku žiaci len bezmyšlienkovite opisovali údaje, ale následne pri neskoršej snahe vypracovať zložitejšie zadania nedokázali usporiadať informácie o pisateľoch alebo príjemcoch listu do správneho

tvary. Vytvorené príklady pôsobili v úvodných hodinách tohto tematického celku na žiakov dojmom, že sa ich snažím čo najviac popliesť. Účelom týchto zadaní však bolo iniciovať u nich aktívny prístup a logické myslenie pri zápise údajov adresy a využívať pritom teoretické vedomosti týkajúce sa všeobecných zásad písania adres. Na úvodnej vyučovacej hodine tohto celku som oboznámila žiakov s obsahovou náplňou normy STN 01 6910 a so všeobecnými zásadami písania adres. Pri objasňovaní problematiky som využila prehľadnú prezentáciu, ktorú som doplnila potrebným výkladom. Spoločne sme vyriešili jeden príklad a následne sa pokúsili žiaci vypracovať ďalšie zadanie samostatne. Po ukončení práce si skontrolovali vlastné riešenie so vzorovým riešením, ktoré som premietla cez interaktívnu tabuľu (vyžila som len funkciu dataprojektora). Obálky si vyrobili v textovom editore MS WORD pomocou funkcie „Vložiť“ – „Tvary“, cez vlastnosti si zvolili vhodné zalamanie tvaru a vypísali podľa mojich pokynov konkrétne údaje. Žiaci za domácu úlohu vypracovali úlohy č. 3, 4 – pričom riešenia zasielali do konkrétneho termínu na vytvorený gmailový účet s názvom ulohytretiao@gmail.com. Vypracované úlohy som kontrolovala veľmi dôkladne, žltým zvýrazňovačom textu som vyznačila chyby, pod samotné úlohy som vkladala komentáre a opravené zadania som im zasielala späť na ich mailové adresy. V domácich úlohách sa vyskytovalo pomerne veľa chýb, týkajúcich sa najmä používania skratky „ul.“ pred názvom ulice a „č.“ pred číslom domu, na konci riadku adresy viacerí žiaci dávali čiarku, medzi poštovým smerovým číslom a miestom dodania nechávali len jednu medzeru, zabúdali na to, že pri názve organizácie musia písať veľké a malé písmená presne podľa zadania a niektorí z nich dokonca uvádzali aj skratku PSČ. Ani jeden žiak nedokázal vypracovať všetky zadania bezchybne. **Takáto dôsledná individuálna oprava chýb zabrala pomerne veľa času, ale túto časť vyhodnocovania domácich úloh s promptným zasielaním opravených zadaní späť žiakom považujem za výrazný prínos pri nácviku každej časti obchodného listu, ako aj celých listov.** Vďaka precíznej oprave domácich úloh sme mohli pristúpiť hneď na ďalšej hodine k písomnej previerke, v ktorej sa už žiaci vyhli predchádzajúcim chybám. Využila som na to príklady č. 5 a č. 18. Výsledky boli prekvapivo uspokojivé, pretože až 8 žiakov vypracovalo zadanie bezchybne a boli ohodnotení známku „1“. Piaty žiak urobil jednu chybu a bol tiež ohodnotení známku „1“. U štyroch žiakoch sa vyskytli dve až tri malé chyby a boli ohodnotení známku 2. Traja žiaci mali 4 – 5 chýb, pričom najčastejšie zabudli dať pri skratke právnej formy organizácie medzeru za bodkou a ich práce boli ohodnotené na stupeň 3. Dvaja žiaci, ktorí z rôznych dôvodov nevypracovali domácu úlohu, mali v riešení viac ako 8 chýb a boli ohodnotení známku nedostatočný. Žiaci po vyhodnotení písomky, ktoré som vykonala ešte počas hodiny, nemali žiadne otázky. Všetky chyby, ktoré sa v písomke vyskytli, boli okrem dvoch prípadov spôsobené jednoznačne nepozornosťou a nie nezvládnutím preberaného učiva. Pri označení chyby to boli reakcie typu: „Ahaaaa... to som si nevyšimla/nevyšimol...“, prípadne „Ahaaaa... na to som zabudla/zabudol...“ Po zrealizovaní a následnej oprave krátkej písomky sme pokračovali v nácviku adres priamo v obchodných listoch. Spoločne sme vypracovali zadania č. 1, 2 a 3. Vypracovanie zadaní zabralo minimum času, pretože základné pravidlá písania adres mali žiaci už dobre zvládnuté. Za domácu úlohu vypracovali úlohu č. 9, 10, 11 a 12. Oprava týchto úloh už trvala oveľa kratšie, pretože väčšina žiakov vypracovala úlohy bezchybne, len v niektorých prípadoch sa ešte vyskytovali chyby z nepozornosti (čiarky, medzery a pod.). Na ďalšej vyučovacej hodine som rozdelila žiakov na skupiny A, B, C (každá skupina mala dva príklady), aby som zminimalizovala možnosť opisovania. Na preverenie učiva týkajúceho sa adres v listoch som využila príklady 13, 14 a 15. Na hodine bolo prítomných 18 žiakov, z ktorých 13 žiakov zvládlo previerku na

známku 1, traja žiaci boli ohodnotení známkou dva a dvaja žiaci z dôvodu viacerých chýb boli klasifikovaní známkou 3. Žiaci, ktorí zvládli písomnú previerku na známku 3, dostali individuálnu úlohu – vypracovať zvyšné nevyriešené príklady. V predchádzajúcich rokoch som nácviku adres venovala o jednu vyučovaciu hodinu viac, a pritom výsledky previerok boli podstatne horšie ako pri použití týchto pripravených príkladov.

Odvolávacie údaje, heslovité vyjadrenie obsahu listu – odvolávacie údaje sú terčom nekonečných otázok zo strany žiakov, pretože výmenu písomností medzi organizáciami chápu príliš abstraktne a nedokážu sa vžiť do reálnej situácie. Z toho dôvodu som „nešetrila“ príkladmi a na nácvik som vytvorila 30 zadaní. Postupovala som podobným spôsobom ako pri nácviku adres, to znamená na prvej hodine som urobila metodický výklad spojený s prezentáciou zameranou na tvorbu obchodných listov podľa normy STN 01 6910“. Vyriešili sme dve vzorové zadania. Na domácu úlohu mali žiaci vypracovať tentoraz 5 príkladov. Kontrola domácich úloh prebiehala ako v predchádzajúcom celku. Postupne som preverovala zvládnutie učiva a na základe výsledkov som rozhodovala o počte domácich úloh pre jednotlivých žiakov. Žiaci, ktorí zvládli písomku na známku 3 a horšiu, mali za domácu úlohu vypracovať o tri zadania viac, ako ostatní žiaci. Spočiatku žiaci riešili zadania s nevôľou, pretože veľmi dlho rozmýšľali nad heslovitým vyjadrením listu. Postupne však vďaka množstvu príkladov naberali cvik a v priebehu niekoľkých sekúnd správne identifikovali obsah listu a vyriešenie úlohy im trvalo len pár minút. Previerka na tretej hodine ma presvedčila o tom, že každý žiak pochopil podstatu odvolávacích údajov, pretože 14 žiakov napísalo písomku na známku 1 a ďalších 6 na známku 2. Príklady v takomto tvare na nácvik odvolávacích údajov neexistujú, preto ich považujem za mimoriadny prínos a inováciu pre prax.

Nácvik štylizácie – rok čo rok sa stretávam s problémom žiakov čítať zadania s porozumením. V minulosti sa sústavne vyskytovali žiaci, ktorí si zadanie prečítali len povrchne a namiesto zoštylizovania listu začali opisovať text dispozície od slova do slova. Aby sme sa vyhli takejto fatálnej chybe, vytvorila som 30 príkladov, ktoré nútia žiakov rozmýšľať a tvoriť logické vety. Postup sa opakoval ako pri nácviku predchádzajúcich častí listu a znovu som využila aj pripravenú prezentáciu. V priebehu jednej vyučovacej hodiny sme spoločne precvičili dve zadania a ďalších trinásť úloh vyriešili žiaci individuálne. Tento intenzívny nácvik so súčasným on-line vyhodnotením domácich úloh pomohol žiakom dokonale pochopiť zásady štylizácie. Výsledky písomky na nasledujúcej hodine potvrdili bezchybné zvládnutie tejto problematiky. Všetci prítomní žiaci boli ohodnotení známkou 1. Ani tento typ príkladov zameraný na nácvik štylizácie doteraz nebol uvedený v žiadnej učebnici, preto aj túto časť zbierky považujem za výrazne inovatívnu a na základe získanej spätnej väzby pre žiakov a učiteľov jednoznačne prínosnú.

Nácvik obchodných listov – zadania obchodných listov boli pomerne náročné a napriek dôkladnému postupnému nácviku jednotlivých častí listu nebolo spočiatku pre žiakov vypracovanie kompletných zadaní jednoduché. V tomto celku tematického plánu som využila pripravenú prezentáciu s názvom „Tvorba obchodných listov podľa normy STN 01 6910“, aby som žiakov kompletne oboznámila so všetkými časťami obchodných listov. Výrazným spôsobom pri nácviku kompletných zadaní pomohla aj moja pripravená prezentácia s názvom „Nástrahy obchodovania“, ktorú sme účelne využili na ďalšej vyučovacej hodine. Metódou dramatizácie žiaci získali pomerne jasnú predstavu

o podstate a obsahu jednotlivých druhoch listov. Následne sme spoločne pristúpili k precvičovaniu samotných príkladov. Najdlhšie trval nácvik obchodného listu „Dopyt“, pretože žiaci si museli zvyknúť na formu a obsah dispozícií. Napriek tomu to oproti predchádzajúcim rokom trvalo kratšie, ušetrila som minimálne hodinu nácviku. Piaty žiaci nezvládli úvodnú písomku, ich hodnotenie bolo na známku „nedostatočný“. Pri preverovaní ostatných druhov listu som už nezaznamenala takéto chybné listy a najhoršia známka bola známka „dobrý“. Počas samotného nácviku obchodných listov som metódou pozorovania postrehla jednoznačné pozitíva vytvorených príkladov. Zo začiatku žiaci nechápavo krútili hlavou a do riešenia sa pustili až po zodpovedaní množstva otázok. Napokon žiaci neustálym precvičovaním rôznych zadaní veľmi rýchlo odstraňovali nedostatky pri tvorbe listov. Naberali obratnosť pri štylizácii listov, získavali rutinu pri dodržiavaní platnej normy STN 01 6910 a pri využívaní najrôznejších príkazov textového editora MS WORD. S ľahkosťou tvorili obchodné listy a ich administratívne prejavy sa stali stereotypnými, čo považujeme za ďalšie pozitívum. „V praxi ustálený spôsob vyjadrovania nie je potrebné násilne potlačovať, stereotypnosť často uľahčuje čítanie listu“ (Ďurišová, H., Kuláková, M., Sehnalová, J., 2009). Aj tí najslabší študenti dokázali pomerne rýchlo pochopiť podstatu tvorby obchodných listov a najhoršie hodnotenie listov bolo na známku „dobrý“. Dôvodom tejto „horšej“ známky boli zväčša gramatické chyby, ktoré súviseli s neovládaním pravopisu týchto žiakov. Získaná počítačová zručnosť, schopnosť čítať dispozície s porozumením a tiež nadobudnutá schopnosť obratne štylizovať listy, umožnila tým najšikovnejším žiakom vypracovať počas jednej vyučovacej hodiny aj tri kompletne zadané obchodné listy. Efektivita vytvorenej zbierky sa prejavila aj na výslednej klasifikácii žiakov, pretože u väčšiny z nich bola výsledná známka na koncoročnom vysvedčení v danom školskom roku o stupeň lepšia ako v predchádzajúcom ročníku. Okrem toho sme v škole oproti predchádzajúcemu školskému roku zaznamenali zvýšený záujem prihlásených žiakov na vykonanie štátnej skúšky z písania na počítači a korešpondencie a som presvedčená, že dôvodom bola práve efektívna príprava žiakov. Realizácia štátnej skúšky, ktorú môžeme považovať za jedno z mimoškolských kritérií osvojených poznatkov, bez najmenších pochybností potvrdila účinnosť vytvorených príkladov. Tejto skúšky sa zúčastnilo 33 žiakov našej školy, z čoho boli 15 žiaci zo skúmanej vzorky a všetci títo žiaci boli na štátnej skúške úspešní.

ZÁVER

Hlavným cieľom tejto práce bolo vytvoriť kvalitnú učebnú pomôcku pozostávajúcu z príkladov na nácvik obchodných listov podľa STN 01 6910. Tento cieľ považujem za nepochybné splnený, pretože výsledkom práce je zbierka pozostávajúca zo 150 príkladov zameraných na precvičovanie jednotlivých častí obchodného listu, ako aj celých listov.

Za mimoriadne inovatívne pokladám najmä príklady na nácvik odvolávacích údajov a príklady na nácvik štylizácie. Príklady tohto typu neboli doteraz k dispozícii v žiadnej učebnici. Získané kompetencie žiakov boli v súlade s požadovanými štandardmi z oblasti dodržiavania platnej normy STN 01 6910 pri tvorbe obchodných listov a vďaka zvýšenému počtu dispozícií sme sa k týmto štandardom dopracovali veľmi pružne. Za čiastkové ciele som si stanovila popísať teoretické východiská tvorby učebníc a overiť efektivitu vlastného didaktického materiálu, ktoré boli takisto splnené. Vďaka vytvoreným príkladom a pútavým prezentáciám žiaci s pribúdajúcim časom s ľahkosťou a takmer bezchybne zvládali náročné zadania. Vzhľadom na to, že žiaci nacvičovali normalizovanú úpravu obchodných listov v textovom editore MS WORD, intenzívne si precvičovali aj zručnosti získané na predmete informatika a účelne využívali dostupné funkcie tohto editoru pri vypracovaní vytvorených príkladov. Účinnosť príkladov som prakticky overila na vyučovacích hodinách počas školského roka 2011/2012 v triedach III. O a II. O a získaná spätná väzba ma utvrdzuje v tom, že moja práca bude do budúcnosti jednoznačne významným prínosom pri zvládaní predmetného tematického celku s využitím IKT.

Na základe dlhodobého pozorovania považujem vytvorenú učebnú pomôcku za mimoriadne efektívnu a pre prax jednoznačne prínosnú. Verím, že vytvorené príklady budú užitočnou pomôckou nielen pre učiteľov obchodných akadémií vyučujúcich administratívu a korešpondenciu, ale aj pre učiteľov ostatných stredných odborných škôl s ekonomickým zameraním.

ZOZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH ZDROJOV

1. Ďurišová, H., Kuláková, M., Sehnalová, J. 2009. Administratíva a korešpondencia pre 3. ročník obchodných akadémií. EXPOL PEDAGOGIKA, Bratislava. 2009. ISBN 978-80-8091-157-7
2. Harausová, H. 2011. Ako aktivizujúco vyučovať odborné predmety. Metodicko-pedagogické centrum, Bratislava. 2011. ISBN 978-80-8052-396-1
3. Katuščák, D. 2008. Ako písať záverečné a kvalifikačné práce. 5. nezmenené vydanie. Enigma, Nitra. 2008. ISBN 978-80-89132-45-4
4. Komenský, J. A. 1991. Veľká didaktika. SPN, Bratislava. 1991. ISBN 80-08-01022-3
5. Melezinek, A. 1991. Inženýrska pedagogika. ČVUT-VÚIS, Praha. 1991. ISBN 80-01-00672-4
6. Mladý, K. 1988. Tvorba a výroba učebníc. SPN, Bratislava. 1988. TAV 067-363-88
7. STN ISO 01 6910 2011. Pravidlá písania a úpravy písomností. Slovenský ústav technickej normalizácie, Bratislava. 2011.
8. Turek, I. 1996. Tvorba a výber učiva. Vzdelávacie štandardy. Metodicko-pedagogické centrum, Banská Bystrica. 1996. ISBN 80-8041-109-3
9. Turek, I. 1996. O materiálnych prostriedkoch vyučovacieho procesu. Metodicko-pedagogické centrum, Banská Bystrica. 1996. ISBN 80-8041-112-3
10. Turek, I. 1997. Tvorba zrozumiteľného textu. VIENALA, Košice. 1997. ISBN 80-967249-9-1
11. Turek, I. 2009. Kvalita vzdelávania. Iura Edition, spol. s r. o., Bratislava. 2009. ISBN 978-80-8078-243-6
12. Zelina, M. 2006. Kvalita školy a mikrovyučovacie analýzy. OG – Vydavateľstvo Poľana, s. r. o., Bratislava. 2006. ISBN 80-89192-29-7
13. Zujev, D. D. 1986. Ako tvoriť učebnice. SPN, Bratislava. 1986. ISBN 67-422-86