

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

| | |
|--|--|
| Škola: | Střední škola obchodní, České Budějovice, Husova 9 |
| Projekt MŠMT ČR: | EU PENÍZE ŠKOLÁM |
| Číslo projektu: | CZ.1.07/1.5.00/34.0536 |
| Název projektu školy: | Výuka s ICT na SŠ obchodní České Budějovice |
| Šablona III/2: | Inovace a zkvalitnění výuky prostřednictvím ICT |
| Číslo šablony: | VY_32_INOVACE_KOS_216 |
| Předmět: | Komunikace ve službách |
| Tematický okruh: | Komunikace s úřady, podniky, společenská etiketa |
| Autor, spoluautor: | Mgr. Petra Lefanová |
| Název DUMu: | Společenská etiketa – zásady psaní pracovních e-mailů |
| Pořadové číslo DUMu: | 16 |
| Stručná anotace: | |
| Prezentace seznamuje žáky se zásadami psaní e-mailových zpráv po formální stránce. | |
| Ročník: | 1. |
| Obor vzdělání: | 66-41-L/51 Obchodník |
| Metodický pokyn: | Prezentace slouží jako doplněk pro výklad učitele. |
| Výsledky vzdělávání: | Žák ví, co je obsahem elektronické pošty, orientuje se v jednotlivých částech e-mailové zprávy. |
| Vytvořeno dne: | 30. 4. 2013 |
| Pokud není uvedeno jinak, uvedený materiál je z vlastních zdrojů autora. | |

Zásady psaní pracovních e-mailů



Elektronická komunikace

úvod

- přestože jsou e-maily možná chápány jako méně formální, opak je pravdou
- e-mail musí být stejně zdvořilý jako dopis
- musí být i podobně koncipován
- v některých organizacích dnes e-mail drtivě převažuje nad „papírovými dopisy“

Umíte přečíst e-mailovou adresu?

pavel.novak@volny.cz

Pavel Novák na serveru Volny v České republice

- A co vlastně znamená tento znak?



zavináč je symbolem
anglického „at“ – u, v, na

Struktura e-mailu

- záhlaví má rubriky pro adresu odesílatele a adresáta
- pro datum a čas odeslání
- **předmět** – výstižné označení obsahu dopisu
 - vždy vyplnit!
- obsah dopisu – zpráva plní pouze informativní funkci
 - text má být stručný, jasný
 - delší sdělení lze poslat formou přiloženého souboru
 - nezapomeňte se v textu zmínit o tom, že posíláte přílohu!

Struktura e-mailu

obsah dopisu

- jedna e-mailová zpráva má obsahovat jen jednu informaci
- nezapomeňte na oslovení a na rozloučení
- cestou mezi odesílatelem a příjemcem se zpráva může dostat k jiné osobě (omylem, chybou...) – proto **neposíláme**

citlivé nebo důvěrné informace

- v pracovních e-mailech vynecháme tzv. smajlíky či emotikony

Kopie nebo skrytá kopie?

- Víte, k čemu slouží kopie nebo skrytá kopie?
- e-mail může být zaslán na několik adres najednou
- pole **kopie** není třeba vyplňovat – zapisuje se sem adresa člověka, kterému chcete dát zprávu na vědomí (např. vyřizujete-li žádost, napíšete sem adresu kolegy, který Vás zastupuje)
- pole **skrytá kopie** se používá v případě, když nechcete, aby příjemci jednotlivých zpráv o sobě věděli

Otázky

1. Je v obchodním nebo úředním e-mailu možné psát rovnou text bez oslovení či pozdravu?
2. Píšeme v úvodu *dobrý den*?
3. Je přípustné psát v e-mailu či sms tzv. smajlíky?
4. Odesíláme-li dlouhý text, píšeme ho jako vlastní text e-mailu, nebo zvolíte jinou variantu?
5. Do kdy by se mělo za běžných podmínek odpovědět na e-mail?
6. Jakou funkci má kopie a skrytá kopie?
7. Vyjádřete se o vhodnosti užívání pracovní e-mailové adresy:

kačenka007@volny.cz

Zdroj

- KULDOVÁ, Olga a Emílie FLEISCHMANNOVÁ. *Jak psát obchodní dopisy a jiné písemnosti*. 6. upravené. Praha: Fortuna, 2007. ISBN 978-80-7373-009-3.
- FLEISCHMANNOVÁ, Emílie, Olga KULDOVÁ a Rajmund ŠEDÝ. *Obchodní korespondence pro střední školy*. Praha: Fortuna, 2008. ISBN 80-7168-919-X.
- obrázky ze sady klipartů - <http://www.pdclipart.org/index.php>