

O B L I K O V A N J E P O S L O V N I H P I S A M A U N J E M A Č K O M I H R V A T S K O M I L I S R P - S K O M J E Z I K U

Dopisivanje kao teorijska i primijenjena znanstvena disciplina zauzima važno mjesto u našoj ekonomici. Sve se privredne organizacije i ustanove u svom svakodnevnom radu služe dopisivanjem. U domaćoj stručnoj literaturi postoji vrlo malo djela koja tretiraju problematiku poslovnog dopisivanja. U ovom radu obrađuje se način sastavljanja poslovnih pisama na njemačkom i hrvatskom ili srpskom jeziku s posebnim osvrtom na njihove sličnosti i razlike. Materija se obrađuje teoretski dopunjena praktičnim primjerima i uputama u vezi s novom tehnikom rada, terminologijom i načinom pisanja pojedinih sastavnih dijelova poslovnih pisama.

1. OPĆENITO O POSLOVNOM DOPISIVANJU

Poslovno dopisivanje javlja se na odredjenom stupnju razvitka ljudskog društva. Kod nas se počinje izučavati tek sredinom devetnaestog stoljeća, 1846. godine kada je u Varaždinu otvorena "Gremijalna (zborna) škola". U početku se dopisivanje pre davalo na njemačkom jeziku, da bi se tek 1883. godine u trgovačkim školama u Zagrebu i Zemunu počelo izučavati na hrvatskom jeziku. 1) Razvojni put poslovnog dopisivanja tekao je vrlo sporo. Na razvitak poslovnog dopisivanja djelovali su razni činiooci; razvoj pošte, tehnike, širenje pismenosti i upotreba narodnih jezika u svim evropskim zemljama. Danas poslovno dopisivanje postaje važan činilac u poslovanju svake radne organizacije na tržištu.

Poslovno dopisivanje je pismena informacija izmedju osnovnih i ostalih organizacija udruženog rada sa svrhom da se sklopi i izvrši posao.

1) S. Blažeković: *Devedeset godina ekonomskih škola u SR Hrvatskoj, školska knjiga, Zagreb, 1973.*

Osim poslovnog dopisivanja postoji još i privatno ili osobno i službeno dopisivanje.

Prema tehnici i načinu pisanja dopisivanje može biti ručno (npr. ispunjavanje tiskanica), strojno i u kombinaciji tiskarskog i pisaćeg stroja.

Prema vanjskom izgledu dopis može imati oblik pisma, dopisnice, brzojava, tiskanice. Vanjski je izgled dopisa od velikog značenja jer privlači, odnosno odbija, pažnju primaoca, pa zbog toga mora biti uredan, pregledan a poslovni papir racionalno iskorišten.

Prednosti dopisa jesu u velikoj dostupnosti, niskim troškovima, velikoj trajnosti i dokumentiranosti (pismo je neosporivi dokument u slučaju spora).

Loše strane dopisa su u tome što djeluje slabije od ličnog kontakta, iziskuje duže vrijeme za sklapanje poslova i razrješavanje sporova, našem dopisu konkuriraju drugi dopisi koji stižu istovremeno s našim dopisom.

2. POSLOVNO PISMO NA NJEMAČKOM JEZIKU

2.1. Format i poslovnog papira

Poslovna pisma pišu se na normiranim veličinama papira, na tzv. DIN-formatima: 2)

A4 format	210x297 mm	veliki format
A5 format	148x210 mm	memorandum
A6 format	105x148 mm	mali format

Postoje također i DIN-norme za formate poslovnih omoćnica. U upotrebi su najčešće:

C5 format	162x229 mm
C6 format	114x162 mm

2) *DIN Normen für Büro und Verwaltung*, Beuth Verlag, Berlin, Köln, 1977.

U praksi često susrećemo tzv. duguljaste ili američke omotnice, razne nestandardizirane omotnice i omotnice s prozorčićem koje se sve više upotrebljavaju.

2.2. Sastavni dijelovi poslovnog papira

Prema DIN-ovim propisima³⁾ postoje pravila za sastavljanje poslovnih dopisa. Njima je točno određena struktura dopisa, način i mjesto ispisivanja pojedinih dijelova. Kod formata A⁴ pisanje počinje na 10. rezu i red se proteže do 75. reza. Kod formata A⁵ također počinjemo pisati kod 10. reza, a završavamo na 55. rezu. Na taj način dobivamo slobodni prostor na rubovima poslovnog papira (na lijevoj i desnoj strani). Lijevi rub služi za odlaganje dopisa u arhivu bez opasnosti da se sadržaj poslovnog pisma ošteti, npr. kod bušenja. Desni prazni prostor može poslužiti za razne napomene. Poduzeća najčešće koriste poslovni papir s već unaprijed otisnutim određenim poslovnim podacima i naznačenim pojedinim dijelovima.

Tako izradjen poslovni papir mora sadržavati slijedeće dijelove:

1. zaglavlje
2. oznaka prostora u kojem se piše adresa pošiljaoca
3. prostor za ispisivanje adrese primaoca
4. prostor za primjedbe primaoca dopisa
5. pozivni znaci, mjesto i datum
6. riječ "predmet"
7. oznaka prostora za savijanje pisma
8. dopuštena granica pisanja
9. oznaka prostora za bušenje
10. ostali podaci o pošiljaocu.

U zaglavlju su sadržani otisnuti podaci o firmi pošiljaoca. To su najčešće podaci o sjedištu firme sa zaštitnim znakom firme, odnosno oznakom firme. Zaglavlje zaprema gornji dio poslovnog papira.

3) DIN 5008 Regeln für Maschinenschreiben (Normen für Büro und Verwaltung, Beuth Verlag, 1977).

Oznaka prostora za adresu primaoca otisnuta je na prostoru od 10. do 40. reza i obuhvaća prostor od 9 redova.

Iznad prostora za ispisivanje adrese primaoca otisnuta je adresa pošiljaoca u jednom redu. Adrese su međusobno odvojene vodoravnom crtom.

Desni slobodni prostor od prostora za adresu primaoca ostaje na raspolaganju primaocu za njegove primjedbe (za potvrđivanje primitka narudžbe, dopisa, urudžbiranja i sl.). Ispod toga ostaje jedan prazan red i u slijedećem su redu otisnuti pozivni znaci, mjesto i datum. Slijedi opet jedan prazan red a ispod je ispisana riječ "predmet". Tako je označen prostor za ispisivanje kratkog sadržaja pisma. Riječ "predmet" nije uvijek otisnuta. Da bi se dopis mogao brzo i točno savijati, označava se prostor za savijanje na 99 mm od lijevog gornjeg ugla, ako se dopis savija u tri dijela. Granica, do koje se dopis može pisati, također se označava. (Vidi shemu br. 1).

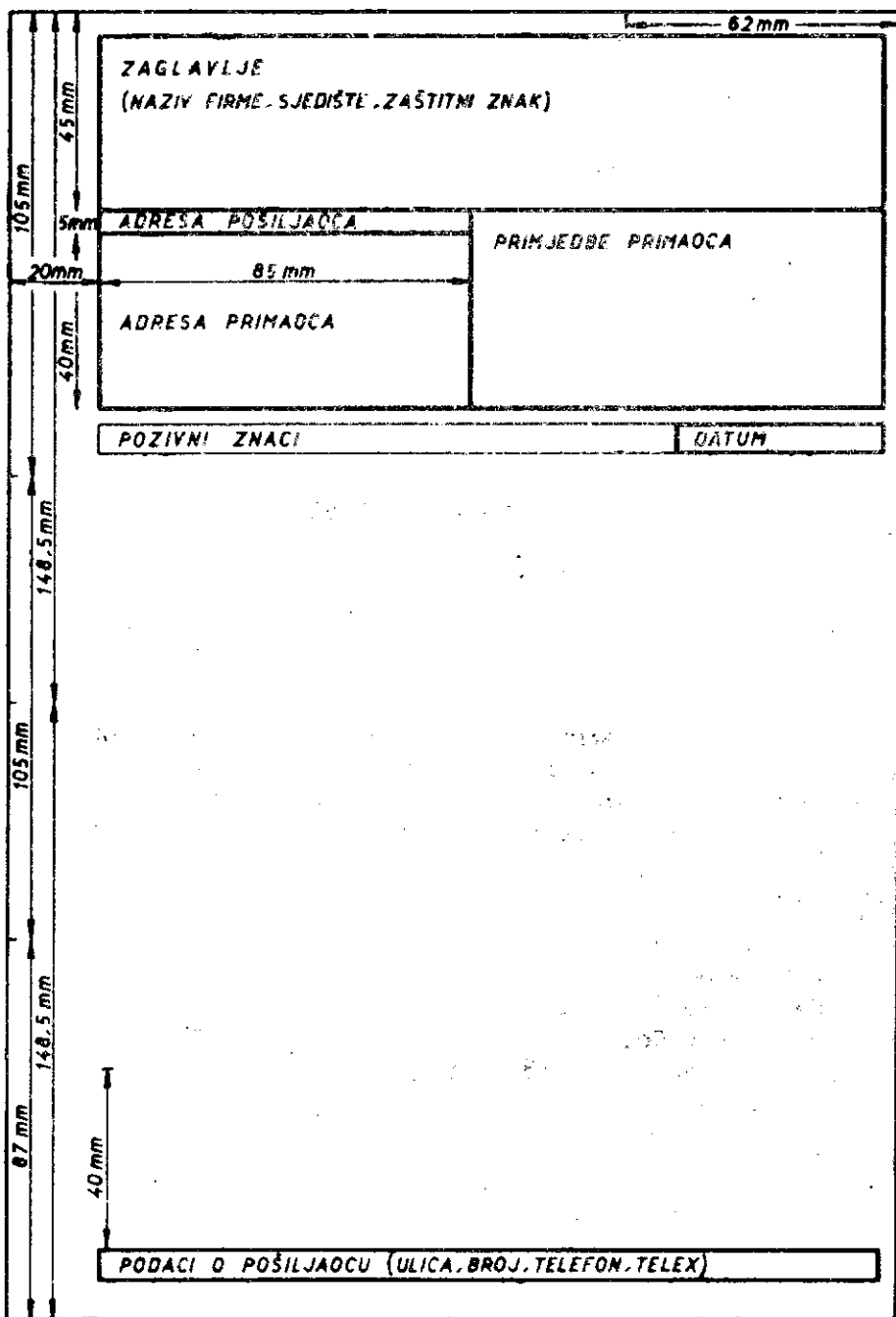
2.3. Sastavni dijelovi poslovnog pisma

Prema DIN 5008 poslovna pisma imaju točno određene dijelove:

1. zaglavlje
2. adresa primaoca
3. pozivni znaci
4. datum
5. predmet
6. oslovljavanje
7. sadržaj pisma
8. pozdrav
9. potpis
10. prilozi
11. preostali podaci o firmi pošiljaoca.

2.3.1. Zaglavlje

Zaglavlje poslovnog pisma sadrži podatke o poduzeću (firmi) pošiljaoca. To su osnovni podaci (naziv firme, sjedište, zaštitni znak) a najčešće su otisnuti u gornjem dijelu poslovnog papira. Zaglavlje mora biti pregledno, lijepo oblikovano i sadržavati određenu notu originalnosti.



2.3.2. Adresa primaoca

Prema DIN 5008 prostor za ispisivanje adrese primaoca sadrži 9 redaka:

1. red: način otpreme
2. red: prazan
3. red: ime, odnosno naziv primaoca
4. red: poštanski pretinac ili ulica i broj
5. red: prazan
6. red: poštanski broj i odredišno mjesto
- 7, 8. i 9. red: prazan

Primjer:

Eilzustellung

Richard Weiss & CoKG
Hauptstrasse 4

2861 Wallhöfen

·
·
·

Einschreiben

Herrn Klaus Sandler
Postfach 1383

5000 Köln

·
·
·

Ukoliko je adresa primaoca tako opširna da nije dovoljno 9 raspoloživih redova, tada se može izostaviti slobodan red između označenog načina dostave i naziva primaoca. U tom se slučaju način otpreme obavezno potcrtava, npr.

Eilzustellung

Herrn Professor
Dr. Günter Schwabe
Lack-und Farbwerke
Dr. Alfred Meier & Co.
Abteilung Forschung
Postfach 24 38 95

6230 Frankfurt 80

Odredišno mjesto ni u kojem slučaju ne smijemo ispisati spacinirano ili potcrtati. Također i drugi dijelovi adrese ne ističu se na taj način jer je to nepotrebno.

Riječ "Firma" može se izostaviti ako je iz naziva vidljivo da se radi o poduzeću, npr. ako naziv sadrži oznake kao "AG", "GmbH" itd. Također je poželjno da se izostave oznake mjesta kao što su "am Rhein" (na Rajni) i sl. Riječ "Herrn" (gospodinu) ili "Frau" (gospodja) može se pisati u istom redu s imenom. Na taj način uštedjet ćemo jedan red. 4)

2.3.3. Pozivni znaci

U pravilu su pozivni znaci unaprijed tiskani na poslovnom papiru ispod adrese primaoca. Pozivni znaci pišu se u jednom redu i sadržavaju slijedeće podatke:

Ihre Zeichen-Ihr Schreiben vom-Unser Schreiben vom-Unsere Zeichen

vaš znak vaš dopis od naš dopis od naš znak

Ispod oznake "vaš znak" ispisuju se inicijali sastavljača dopisa i daktilografa poslovnog partnera. Ispod oznake "vaš dopis od" stavlja se datum prethodnog pisma poslovnog partnera na koje se pozivamo. Oznaka "naš znak" sadržava inicijale sastavljača našeg dopisa i daktilografa koji je pismo odštampao. Ispod oznake "naš dopis od" pišemo datum našeg prethodnog dopisa. Inicijali sastavljača dopisa i daktilografa pišu se malim slovom. 5)

2.3.4. Datum

Datum sadrži oznaku mjesta i dan. Ispisuje se arapskim brojkama u istom redu s ostalim pozivnim znacima a sadrži 6 znamenki i dvije točke. Datum možemo pisati na nekoliko načina, npr.

Köln, 03.06.82

Köln, 3.Juni 1982

Köln, 03.06.1982

Köln,

Köln,

3.Juni 82

03.06.82

4) W.Manekeller: *Briefe schreibt man heute so*, Hans Holzmann Verlag, Bad Wörishofen, 1976.

5) H.Kirst-W.Manekeller: *Moderne Korrespondenz*, Falken Verlag, 1977.

W.Manekeller predlaže kao najracionalniji slijedeći način pisanja: Köln, 03.06.82 . U ovom slučaju otpadaju prve dvije znamenke kod oznake godine "19". Iza broja 82 ne stavlja se točka.

2.3.5. Predmet

Predmet je kratak sadržaj poslovnog pisma. Sastoji se od jedne, dvije ili više riječi. Sama riječ "predmet" ranije se obavezno pisala bilo kao potpuna riječ ili kao skraćunica (Betreff, Betr.) i uvijek se potcrtavala, npr.

Betreff: Obstsaft

Prema novim pravilima riječ "predmet" se izostavlja a isto tako i potcrtavanje te riječi.

2.3.6. Oslovljavanje

Oslovljavanje se piše dva proreda ispod predmeta. Ono je danas uobičajeno osobito ako je pismo oslovljeno na određenu osobu, npr.: Sehr geehrter Herr Müller (Cijenjeni gospodine Müller).

Sehr geehrte Frau Bauer (Cijenjena gospodjo Bauer).

Ako nam ime primaoca nije poznato, tada oslovljavanje glasi: "Sehr geehrte Herren" (Cijenjena gospodo) ili sve češće "Sehr geehrte Damen und Herren" (Cijenjene dame i gospodo). Odredjene titule, kao npr. Prof., Dr., Dipl.Ing., Dipl.Kfm. mogu se skraćivati. 6) U oslovljavanju se nastoji izbjeći nabranje akademskih titula. Izuzetak je jedino titula "profesor" koja se upotrebljava u oslovljavanju:

an Herrn Prof.Dr.Polack = Sehr geehrter Herr Professor!
(gospodinu prof.dr Polacku = Cijenjeni gospodine profesore),

ali drugi je slučaj:

an Herrn Dipl.-Ing.Hugo Kamm = Sehr geehrter Herr Kamm!
(gospodinu dipl.ing.Kammu = Cijenjeni gospodine Kamm)

6) G.Gladigau-M.Thiel: Gutes Deutsch-Gute Briefe, Westermann, Braunschweig, 1976.

W. Manekeller navodi jedan sasvim uobičajeni način oslovljavanja koji danas agencije za propagandu sve više koriste, npr.: "Guten Tag" (dobar dan), "Guten Morgen, Herr Schulze" (dobro jutro, gospodine Schulze), "Wie geht es Ihnen, Fräulein Stiegel" (Kako ste, gospodjice Stiegel).

Nakon oslovljavanja obično se piše uzvičnik ili zarez, tada tekst poslovnog pisma započinjemo malim slovom.

Lutz Mackensen⁷⁾ preporuča iza oslovljavanja staviti zarez jer je ono tada jače povezano s tekstom i cijelo pismo djeluje pri_ snije.

2.3.7. Sadržaj poslovnog pisma

Danas u praksi često nalazimo poslovna pisma napisana tako da je svaki odjeljak naznačen uvlačenjem početnog reda odjeljka udesno.

Ne postoje određena pravila o tome koliko treba uvlačiti kod svakog novog odjeljka, da li za 3, 5 ili 10 udaraca. Najčešći (moderni) oblik pisanja sadržaja pisma je takav da se ne uvlači početni red novog odjeljka, već se između odjeljaka ostavlja jedan prazan red kojim se naglašavaju pojedine misli. Svaki odjeljak započinje na 10. rezu. Od ovog pravila odstupamo samo u onom slučaju kad želimo neki dio teksta posebno naglasiti. To je čak poželjno kod oznaka npr. termina isporuke, novčanih iznosa i slično. Takve dijelove teksta, za koje želimo da odmah budu vidljivi, naglašavamo bilo spacioniranim tipkanjem bilo potcrtavanjem ili uvlačenjem za nekoliko udaraca, dok kod svih ostalih slučajeva otpadaju sva potcrtavanja i ostala naglašavanja pojedinih dijelova.

Prema DIN 5008 postoji samo jedan oblik uvlačenja određenih dijelova teksta. Uvučeni dio, tj. red, počinje na 20. rezu za razliku od ostalih dijelova koji počinju na 10. rezu. (Vidi primjer na idućoj stranici).

7) L. Mackensen: *Gutes Deutsch in Schrift und Rede*, Rowohlt, Reinbek, 1977.

H E L M U T W A G N E R
& S O H N

TEKSTILWARENFABRIK

Einschreiben

Schrader & Lehman
Einkaufsabteilung
Max Richter-Str.96

8970 Immenstadt

Ihre Zeichen	Unsere Zeichen	Ihre Nachricht	Kassel
1b/s1	1-hj	23.06.82	29.06.82

Betreff: Angebot über Strickjacken

Sehr geehrte Damen und Herren!

XX
XX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

XX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Hochachtungsvoll

Helmut Wagner & Sohn

Peter Funke

2 Anlagen

Ako nam jedna strana poslovnog papira nije dovoljna da napišemo čitav sadržaj pisma, prelazimo tada na novi poslovni papir. Čitaoca ćemo upozoriti na to tako da na 40. rezu udarimo tri točke ispod teksta a na novoj, tj. drugoj stranici označimo broj stranice na 40. rezu prije nego što počnemo pisati daljnji sadržaj.

2.3.8. Završni blok

Završetak poslovnog pisma, tj. završni blok, najčešće pišemo na desnoj strani poslovnog papira. S pisanjem počinjemo na 45. rezu. Najčešće se upotrebljava tzv. centrirano pisanje, npr.

Mit freundlichem Gruss
Maschinenfabrik Leisten AG
(geschr. Unterschrift)
Friedrich Wegener
Verkaufsleiter

Postoje još dva načina pisanja završnog bloka. Svaki redak počinje na 45. rezu:

Mit freundlichem Gruss
Maschinenfabrik Leisten AG
(geschr. Unterschrift)
Friedrich Wegener
Verkaufsleiter

ili s uvlačenjem svakog reda:

Mit freundlichem Gruss
Maschinenfabrik Leisten AG
(geschr. Unterschrift)
Friedrich Wegener
Verkaufsleiter

Danas se uzima kao norma jedan sasvim jednostavan način pisanja završnog bloka, prema kojem se završni blok piše na lijevoj strani dopisa od 10. reza odmah ispod teksta, tako da između tek-

sta i završnog bloka ostaje jedan red prazan. Svi redovi završnog bloka počinju od 10. reza. Prema tome nije potrebno nikakvo namještanje na određenu poziciju niti centriranje, npr.:

Mit freundlichem Gruss
Maschinenfabrik Leisten AG

(geschr. Unterschrift)

Friedrich Wegener
Verkaufsleiter

Završni blok poslovnog pisma sadrži:

1. pozdrav
2. naziv firme pošiljaoca
3. rukom ispisano ime osobe ovlaštene za potpisivanje
4. strojem ispisano ime i prezime osobe koja je potpisala pismo
5. funkciju koju potpisnik poslovnog pisma obavlja u poduzeću.

U njemačkom poslovnom dopisivanju uobičajeni su ovi pozdravi:

"Hochachtungsvoll"	(s poštovanjem)
"Mit vorzüglicher Hochachtung"	(s osobitim poštovanjem)
"Mit bester Empfehlung"	(s najboljom preporukom)
"Wir empfehlen uns Ihnen"	(preporučamo se)

Medju poslovnim partnerima koji već duže vrijeme održavaju poslovne veze uobičajeni su ovi pozdravi:

"Mit freundlichen Grüßen"	(s prijateljskim pozdravima)
"Mit freundlichem Gruss"	(s prijateljskim pozdravom)
"Mit herzlichen Grüßen"	(sa srdačnim pozdravima)
"Wir grüssen Sie"	(pozdravljamo vas)
"Beste Grüsse von"	(najljepši pozdravi od)

U poslovnom pismu uobičajeno je ispod vlastoručnog potpisa, koji je često nečitljiv, strojem ispisati ime i prezime potpisnika. Ako pismo potpisuju dvije osobe, tada onaj koji je u rangui viši potpisuje s lijeve strane, a onaj koji je u rangui niži s desne strane.

Prokurist će staviti ispred svog imena kraticu ppa. (per procura) Osoba ovlaštena za potpisivanje stavit će i. A. (im Auftrage).

Naziv firme može se izostaviti. To se preporuča onda kada je taj naziv predugačak.

2.3.9. Prilozi

Priloge navodimo na kraju završnog bloka, i to tako da pišemo samo riječi "Anlage" (prilog) ili "Anlagen" (prilozi), a možemo još i dodati o kojim se prilozi radi.

W. Manelkeller navodi dva načina za pisanje priloga, npr. s potcrtavanjem riječi "Anlage" ili bez potcrtavanja:

<u>Anlagen</u>	Anlagen
	1 Prospekt
	2 Bestellscheine

Ako nabrajamo priloge, možemo riječ "Anlage" izostaviti. U slučaju da nam nedostaje prostor ispod završnog bloka na lijevoj strani, ispisat ćemo priloge na desnoj strani u visini pozdrava.

3. POSLOVNO PISMO NA HRVATSKOM ILI SRPSKOM JEZIKU

3.1. Formati poslovnog papira

Formati poslovnog papira dimenzionirani su prema DIN-normama. Njemačka je prva primijenila te formate i dala im spomenuti naziv (Deutsche Industrie-Normen). Jugoslavija je prihvatila te formate, a nazivamo ih JUS-formatima (Jugoslavenski standard).

Danas se poslovna pisma pišu na ovim formatima papira:

A4 veliki format	veliĉine 210x297 mm
A5 memorandum	veliĉine 148x210 mm
A6 dopisnica	veliĉine 105x148 mm
2/3 A4 veliki memorandum	veliĉine 210x200 mm

U poslovnom dopisivanju najĉešće se upotrebljava A4 format. A5 memorandum upotrebljava se za kraće dopise ili za obavijesti, a dopisnica A6 za kraće obavijesti koje nisu poslovna tajna. Za omoćnice najĉešće se upotrebljava format C6, veliĉine 114x162 mm.

3.2. Sastavni dijelovi poslovnog papira

Na poslovnom papiru radne organizacije moraju biti tiskani ovi podaci:

1. zaglavlje ili osnovni podaci o radnoj organizaciji
2. oznake u kojem prostoru treba pisati adresu primaoca pisma
3. pozivni znaci i mjesto
4. predmet
5. oznaka prostora za savijanje pisma
6. dopuštena granica pisanja pisma
7. oznaka prostora za bušenje

Osnovni podaci o radnoj organizaciji tiskaju se na gornjem i donjem dijelu poslovnog papira. U gornjem dijelu zaglavlja tiska se naziv radne organizacije, predmet njenog poslovanja, naziv osnovne organizacije udruženog rada i mjesto poslovanja. U donjem dijelu poslovnog papira tiskaju se ostali podaci kao što su broj žiro-računa, brojevi telefona, broj teleprintera, brzojavna adresa, popis prodavaonica i skladišta. Prostor za adresu primaoca nalazi se obično na lijevoj strani ispod zaglavlja i omedjuje se zagrada^{ma}. Širok je 85 mm, a visok 40 mm.

Pozivne oznake i mjesto pošiljaoca pisma nalaze se ispod adrese primaoca na prostoru od 15 mm u jednom redu. Mjesto se piše u visini pozivnih oznaka od 45. udarca na pisaćem stroju. Datum se ispisiuje ispod riječi "datum", a u visini pozivnih oznaka.

Riječ "predmet" tiskana je 10 mm ispod pozivnih znakova. Crta savijanja tiska se na 99 mm od gornjeg ruba papira. Ta crta omogućava da se dopis brže i urednije savije, a kod omotnica s prozorčićem da se adresa dobro vidi.

Granica pisanja označava se isprekidanom crtom na lijevom rubu, 40 mm od donjeg ruba papira.

3.3. Sastavni dijelovi poslovnog pisma

Svako poslovno pismo sastoji se od bitnih i sporednih dijelova. Bitni dijelovi jesu:

- zaglavlje
- mjesto i datum
- adresa primaoca

- ± pozivne oznake
- predmet
- sadržaj
- pozdrav i
- potpis

Sporedni dijelovi dopisa jesu:

- oslovljavanje
- prilogi
- oznaka načina otpreme
- raspored kopija
- pripisak ili dopisak (post scriptum)

Zaglavlje

Zaglavlje obuhvaća sve osnovne podatke o radnoj organizaciji pošiljaoca. Ti podaci su obično unaprijed otisnuti na poslovnom papiru. Ono sadrži bitne i sporedne dijelove. Bitni dijelovi zaglavlja jesu: naziv radne organizacije, djelatnost i odredište (mjesto, ulica i broj), a sporedni: broj telefona, broj žiro-računa i teleksa, brzojavna adresa, poštanski pretinac, popis prodavaonica, vrste djelatnosti. Bitni dijelovi zaglavlja otiskuju se na gornjem dijelu, a sporedni na donjem dijelu poslovnog papira. 8)

Mjesto i datum

Mjesto i datum mogu se pisati na poslovnim papirima na tri mjesta:

1. u visini zaglavlja
2. jedan prazan red ispod zaglavlja
3. u istom redu s pozivnim znacima

Mjesto je obično unaprijed otisnuto na poslovnom papiru, a datum se ispisuje arapskim brojkama. Godine se mogu kratiti tako da se ispisuju samo posljednje dvije znamenke, dakle umjesto 1982. može se pisati 82. Iza mjesta stavlja se zarez samo onda kada datum pišemo u istom redu, npr.

Zagreb, 20. srpnja 1982.

Zagreb, 20. jula 1982.

Zagreb, 20.7.82.

8) M. Pavlic-A. Gjenero: Oblikovanje poslovnih pisama, Informator, Zagreb, 1978.

Adresa primaoca

Adresa primaoca obično se piše ispod zaglavlja na lijevoj strani, a pri tom se ostavi jedan prored prazan. Ona sadržava naziv radne organizacije, djelatnost ili naziv OOUR-a, ulicu i broj, poštanski broj i mjesto. Donedavno u našoj zemlji u adresi primaoca pisali smo naziv mjesta i poštanski broj, a iza njega ili ispod njega ulicu i broj. Od 1974. godine prema preporuci pošte ispisujemo u adresi primaoca najprije ulicu i broj, a ispod toga poštanski broj i naziv mjesta.

Ako prostor za pisanje adrese nije unaprijed odredjen na lijevoj strani, možemo adresu pisati na više načina: 9)

1. Blok oblok

Piše se tako da se svi podaci pišu jedan ispod drugog:

"Varteks"

Varaždinski tekstilni kombinat

•
Maršala Tita 94

41000 Varaždin

2. Stari oblik

Naziv primaoca i djelatnost pišemo na 10. rezu lijeve strane a ostale podatke (sjedište s poštanskim brojem, ulicu i broj) na 45. rezu. Oznaku mjesta i poštanski broj potcrtavamo:

"Varteks"

Varaždinski tekstilni kombinat

•
Maršala Tita 94

42000 Varaždin

3. Stepenasti oblik

Svaki red se uvuče za tri udarca udesno. Između djelatnosti i mjesta ostavlja se prazan prored da bi se mjesto s poštanskim brojem bolje istaklo:

"Varteks"

Varaždinski tekstilni kombinat

Maršala Tita 94

42000 Varaždin

9) A. Kliment-I. Baković: *Poslovno dopisivanje, školska knjiga*, Zagreb, 1975.

Pozivni znaci

Pozivni znaci služe za međusobno povezivanje više dopisa i za razvrstavanje dopisa. Mogu sadržavati četiri oznake:

Vaš znak Naš znak Vaš dopis Naš dopis

Oznaka "naš znak" sadržava inicijale sastavljača dopisa, dakti-lografa i oznaku odjela. Oznaka "naš dopis" sadržava datum pret hodnog dopisa. Oznaka "vaš znak" sadrži inicijale korespondenta poslovnog partnera. Oznake "vaš znak" i "naš znak" unaprijed su tiskane na poslovnom papiru. Neki predlažu da se u poslovnim pi smima pišu samo oznake "vaš znak" i "naš znak".

Predmet

Predmet je kratak sadržaj poslovnog pisma. Piše se od 10. stroj nog udarca a sadrži jednu, dvije ili više riječi. Sama riječ "predmet" obično se ne piše, već samo njezini podaci. Da bi predmet bio uočljiviji, potcrtava se. Ako se predmet sastoji od više riječi, možemo ga pisati u dva retka. Tada potcrtavamo sa mo drugi redak:

Ponuda Obavijest o isporuci
 betonskog željeza

Oslovljavanje

U našem dopisivanju oslovljavanje nije uobičajeno osim ako se obraćamo lično nekoj osobi. Tada ćemo upotrijebiti riječi "drug" ili "drugarica". U dopisivanju s inozemstvom oslovljavamo sa "gospodin", "gospodja", "cijenjena gospodo". Oslovljavanje se piše jedan do dva proreda ispod predmeta.

Sadržaj

Sadržaj pisma počinjemo pisati dva proreda ispod predmeta. Sa stoji se od: uvoda, biti ili jezgre i završetka. Uvod se obično sastoji od jedne ili dvije rečenice i uglavnom se poziva na pre thodno dopisivanje. U biti ili jezgri sadržaja navodimo razlog, svrhu zbog koje pišemo. Sadržaj treba pisati razgovjetnim i je dnostavnim stilom, tako da bude lako razumljiv. Završetak pisma obično izražava poziv na suradnju, želju za uspješno poslovanje, da će se međusobna suradnja dalje nastaviti.

Pozdrav

Poslovno pismo završava pozdravom. U našem dopisivanju uobiča jeni su ovi pozdravi:

- Drugarski vas pozdravljamo
- Primate naše drugarske pozdrave
- Drugarski pozdrav
- Srdačno vas pozdravljamo
- Pozdravljamo vas
- S poštovanjem ili S osobitim poštovanjem (u dopisivanju s ino zemstvom)

Potpis

Potpis se piše obično na desnoj strani, dva proreda ispod pozdrava. Sastoji se od ovih dijelova:

- pečata radne organizacije
- oznake funkcije potpisnika
- vlastoručnog potpisa potpisnika
- strojem otipkanog imena i prezimena potpisnika

Ako dopis potpisuju dvije osobe, onda osoba viša u rangu potpisuje s desne strane od 45. strojnog udarca, a druga osoba potpisuje s lijeve strane od 10. strojnog udarca.

Prilozi

Označuju se s lijeve strane poslovnog pisma od 10. strojnog udarca, paralelno s otipkanim imenom osobe koja potpisuje poduzeće. Ističu se potcrtavanjem. Riječ "prilog" može se pisati, ali se ne mora.

Prilog: prospekt

3 priloga

Način otpreme

Ako pismo ne otpremamo običnom poštom već specijalnim načinom, onda je to potrebno posebno i naznačiti, npr. hitno, preporučeno, avionom i dostavom. Način otpreme označujemo s lijeve strane, od 10. strojnog udarca. Ako upotrebljavamo omotnice s prozorčićem, onda način otpreme ispisujemo neposredno ispod adrese.

Raspored kopija

Poslovna pisma pišemo u originalu i u nekoliko kopija. Oznaka kopije pokazuje u koliko kopija je dopis napisan i kome se one dostavljaju. Ta oznaka piše se jedan prored ispod oznake načina otpreme i uvijek se potcrtava.

Kopija:

1. Predstavništvo, Zagreb
2. Računovodstvo
3. Arhiv

Dopisak

Dopisak se počinje pisati s lijeve strane od 10. strojnog udarca, tako da se stavi kratica P.s. (post scriptum). Dopisak treba izbjegavati jer pokazuje određenu nepažnju prema poslovnom partneru.

4. SLIČNOSTI I RAZLIKE IZMEĐU POSLOVNIH PISAMA NA NJEMAČKOM I HRVATSKOM ILI SRPSKOM JEZIKU

Usporedimo li poslovna pisama na njemačkom i hrvatskom ili srpskom jeziku, uočiti ćemo određena pravila kojih se kod sastavljanja pisama moramo pridržavati. Format i omotnica poslovnog papira i o-
motnica određeni su tzv. DIN-formatima, odnosno kod nas JUS-formatima, dakle točno su dimenzionirani. Za dopisivanje radne organizacije najčešće upotrebljavaju A4 format jer se na njemu može napisati srednji i veći dopis.

I u samoj strukturi dopisa nećemo uočiti neke bitne razlike, osim u načinu pisanja pojedinih dijelova pisama. U adresi primaoca u dopisivanju na hrvatskom ili srpskom jeziku navodimo djelatnost radne organizacije, u pismima na njemačkom jeziku to ni je uobičajeno. Poštanski broj i ime mjesta kod nas se posebno ističe od ostalog teksta, i to kurentnim, verzalnim ili spacioniranim načinom radi sigurnije otpreme. Time se preglednost mjesta ne povećava, ali je estetski oblik dopisa narušen, a osim toga produžava se vrijeme pisanja adrese. U njemačkoj korespondenciji nema ni posebnog isticanja ni potertavanja poštanskog broja i mjesta u adresi primaoca.

Sama riječ "predmet" obično se više ne piše ni u našoj ni u njemačkoj korespondenciji, već se navode samo njezini podaci. Oslovljavanje je u njemačkom dopisivanju uobičajeno i glasi "Sehr geehrte Frau" (Cijenjena gospodjo) ili ako nam je primalac pisma nepoznat, oslovit ćemo sa "Sehr geehrte Damen und Herren" (Cijenjene dame i gospodo). U poslovnom dopisivanju na hrvatskom ili srpskom jeziku oslovljavanje se u većini slučajeva ne upotrebljava. Ako već duže vrijeme suradjujemo s poslovnim par-

nerom, tada ćemo ga osloviti sa "Cijenjeni družo (drugarice)". Ipak najčešći je oblik oslovljavanja "Cijenjeni drugovi" ili "Poštovani drugovi". U dopisivanju s inozemstvom oslovljavanje glasi: "Cijenjene (poštovane) dame i gospodo".

Pozdrav u njemačkom dopisivanju spada u završni blok, kod nas je on jedan od dijelova sadržaja i iza njega stavljamo točku ili uzvičnik.

Potpis kod nas dolazi uvijek na desnoj strani od 45. strojnog udarca, u njemačkom dopisivanju prema DIN 5008 piše se na lijevoj strani od 10. strojnog udarca. Potpisivanje dopisa trebalo bi također racionalizirati. U našim uvjetima dopise bi trebao potpisivati odgovorni rukovodilac OOUR-a. Postupak oko stavljanja pečata također produžava vrijeme obrade dopisa. U njemačkoj korespondenciji pečat se zamjenjuje tako da se naziv i mjesto firme ispisuje strojem verzalom ispod pozdrava i sastavni je dio potpisa. I u našoj korespondenciji mogli bismo tako zamijeniti stavljanje pečata.

Postupci racionalizacije u izradi poslovnog dopisa primjenjuju se i u našoj i u njemačkoj korespondenciji. Poslovna pisma više ne obiluju frazama uljudnosti, nerazumljivim kovanicama, skraćenicama, već posjeduju neke kvalitete koje im omogućuju siguran prijenos poruke. Uočavamo tendenciju da se poslovna pisma sastoje od jednostavnim poslovnim jezikom, da se uvodi nova poslovna terminologija i da se napušta zastarjela frazeologija.

L I T E R A T U R A

1. Blažeković, S., *Devedeset godina ekonomskih škola u SR Hrvatskoj*, Školska knjiga, Zagreb, 1973.
2. *DIN Normen für Büro und Verwaltung*, Beuth Verlag, Berlin, Köln, 1977.
3. *Duden, Wie schreibt man im Büro?*, Dudenverlag, Mannheim, 1979.
4. Glädigau, G., Thiel, M., *Gutes Deutsch-Gute Briefe*, Westermann, Braunschweig, 1976.
5. Jakić, B., *Der deutsche Geschäftsbrief*, Školska knjiga, Zagreb, 1975.

6. Kirst, H., Manekeller, W., *Moderne Korrespondenz*, Falken Verlag, Niederhausen/Taunus, 1977.
7. Kliment, A., *Poslovne pismene komunikacije*, Informator, Zagreb, 1978.
8. Kliment, A., Baković, I., *Poslovno dopisivanje*, Školska knjiga, Zagreb, 1975.
9. Mackensen, L., *Gutes Deutsch in Schrift und Rede*, Rowohlt, Reinbek, 1977.
10. Manekeller, W., *Briefe schreibt man heute so*, Hans Holzman Verlag, 1976.
11. Pavlic, M., Gjenero, A., *Oblikovanje poslovnih pisama*, Informator, Zagreb, 1978.
12. Römer, A., *Geschäftliche Briefe*, Falken Verlag, Niederhausen/Taunus, 1977.
13. Sachs, R., *Deutsche Handelskorrespondenz*, Max Hueber Verlag, München, 1969.
14. Stave, J., *Gute Briefe keine Kunst*, Bertelsmann Verlag, 1975.

Priljeno: 1982-06-29

Šimunić-Vučković V. *Die Gestaltung von Geschäftsbriefen in deutscher und serbokroatischer Sprache*

ZUSAMMENFASSUNG

Diese Arbeit befaßt sich mit der Gestaltung von Geschäftsbriefen in deutscher und serbokroatischer Sprache unter dem Gesichtspunkt ihrer Ähnlichkeiten und Unterschiede. Sie enthält sowohl theoretische Erörterungen als auch praktische Beispiele. Es werden auch Hinweise gegeben auf eine neue Arbeitstechnik, Terminologie und eine neue Schreibweise bei der Gestaltung einzelner Briefteile.

Es wurde kein wesentlicher Unterschied bei der Gestaltung der Geschäftsbriefe in deutscher und serbokroatischer Sprache festgestellt. In beiden Fällen erkennt man die Tendenz,

geschäftliche Briefe so zu gestalten, dass sie einfach und verständlich sind. Es wird eine neue Geschäftsterminologie eingeführt und veraltete Wendungen werden vermieden.