

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Донецкий государственный университет»

Факультет математики и информационных технологий
Кафедра информационных систем управления

УТВЕРЖДАЮ
проректор

_____ П. А. Машаров
«17» апреля 2025 г.
МП

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО

Укрупненная группа направлений подготовки	46.00.00 История и археология
Программа высшего образования	Программа бакалавриата
Направление подготовки	46.03.02 Документоведение и архивоведение
Направленность (профиль) образовательной программы	Документоведение и архивоведение
Квалификация	Бакалавр
Форма обучения	Очная, очно-заочная

Рабочая программа может быть адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Донецк 2025

Рабочая программа дисциплины «**Деловое письмо**» для обучающихся по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение (Профиль: Документоведение и архивоведение) составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 29 октября 2020 г. № 1343 (с изм. и доп.), Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 06 апреля 2021 г. № 245 (с изм. и доп.), в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «ДонГУ» для набора 2025 года.

Разработчик:

доцент кафедры информационных систем
управления, канд. экон. наук, доцент

Н.Е. Мащенко

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры информационных систем
управления.

Протокол от 14.04.2025 г. № 13.

Заведующий кафедрой

Н.Ш. Пономаренко

СОГЛАСОВАНО:

Декан факультета математики и
информационных технологий
16.04.2025 г.

И. А. Моисеенко

Учебно-методическая комиссия факультета математики и информационных технологий.
Протокол от 16.04.2025 г. № 3.

Председатель

Л. И. Селякова

Руководитель основной образовательной
программы, д-р экон. наук, доц.
14.04.2025 г.

Н.Ш. Пономаренко

1. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Требования к предварительной подготовке обучающихся, предшествующие и сопутствующие дисциплины, на которых основывается изучение данной:

Русский язык и культура речи, Документоведение, Документальная лингвистика.

1.2. Дисциплины, курсовые работы и практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее:

Организация и технология документационного обеспечения управления, Документирование деятельности предприятия, организации, учреждения, Информационные технологии в документационном обеспечении управления и архивном деле, Архивоведение, Организационно-документационное обеспечение деятельности руководителя, Цифровая трансформация документированных сфер деятельности, Кадровое делопроизводство и архивы документов по личному составу, Организация работы с обращениями граждан / Документирование работы с обращениями граждан, Конфиденциальное делопроизводство, Учебная практика: научно-исследовательская работа (получение первичных навыков научно-исследовательской работы).

2. ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Общая характеристика

Наименование показателя	Значение показателя
Название образовательной программы	46.03.02 Документоведение и архивоведение (Профиль: Документоведение и архивоведение)
Шифр и название в соответствии с учебным планом	Б1.В.ДВ.5.1 Деловое письмо
Часть образовательной программы	Вариативная часть: выбор обучающегося
Количество зачетных единиц / всего часов	4 / 144

2.2. Распределение часов по формам и периодам обучения

Форма обучения	курс	семестр	Общее количество часов					Форма контроля
			лекционных	лабораторных	практических	самостоятельной работы + контроль	всего	
Очная	1	2	17	–	34	93	144	зачет
Очно-заочная	1	2	6	–	8	130	144	зачет

3. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

Подготовка бакалавров к будущей профессиональной деятельности на основе обучения теории и практики подготовки деловых писем и ведения деловой переписки.

**4. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ
ОСВОЕНИЯ КОМПОНЕНТА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ, ИХ
ИНДИКАТОРЫ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ**

Компетенции	Индикаторы	Результаты обучения
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.5. Демонстрирует умения и навыки составления текста деловых писем на государственном и иностранном языках	УК-4.5.1. Знает основные аспекты логики построения текста, основные черты делового текста, модели, речевые клише и штампы при составлении текста деловых писем, принципы редактирования текста деловых писем УК-4.5.2. Умеет анализировать текст делового письма, употреблять деловые клише и штампы в тексте делового письма, редактировать текст делового письма УК-4.5.3. Владеет навыками создания на государственном и иностранном языках грамотных и логически непротиворечивых текстов деловых писем
ПК-3. Способен организовывать и осуществлять документационное обеспечение управления организацией (Профессиональный стандарт 07.004 «Специалист по управлению документацией организации», А)	ПК-3.1. Применяет практические навыки проектирования и составления разных видов деловых писем в соответствии с управленческой ситуацией	ПК-3.3.1. Знает классификацию и виды деловых писем; знает законодательную и нормативно-методическую документацию, регламентирующую ведение деловой переписки; особенности оформления отдельных видов деловых писем ПК-3.3.2. Умеет проектировать бланки деловых писем для выбранной организации, строить формуляр делового письма, составлять и оформлять разные виды деловых писем ПК-3.3.3. Владеет навыками прикладного использования теоретического знания в области официально-деловой коммуникации

5. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Название темы	Краткое содержание темы (вопросы темы)
Раздел 1. Деловые письма на государственном языке	
Правила оформления делового письма	1. Формуляр делового письма. 2. Реквизиты основной части делового письма. 3. Реквизиты оформляющей части делового письма. 4. Отметки, появляющиеся в ходе обработки делового письма.
Виды и особенности деловых писем	1. Функции деловых писем. 2. Каналы отправки деловых писем. 3. Классификация деловых писем. 4. Особенности составления наиболее распространённых видов деловых писем.

Название темы	Краткое содержание темы (вопросы темы)
Структура, композиция и стиль делового письма	<ol style="list-style-type: none"> 1. Общие требования к тексту служебного письма. 2. Стилистические особенности служебных писем. 3. Композиция текста служебных писем. Одноаспектные и многоаспектные письма. 4. Трафаретные тексты деловых писем. Стандартные выражения в текстах деловых писем. 5. Этикет служебной переписки.
Лингвистические характеристики делового письма	<ol style="list-style-type: none"> 1. Лексические трудности делового текста. 2. Терминология и канцеляризмы. 3. Речевой стандарт делового текста и лексическая сочетаемость. 4. Паронимы. Типичные ошибки, связанные с употреблением паронимов. 5. Орфографические и пунктуационные трудности в деловом тексте. 6. Правописание отыменных предлогов. 7. Грамматические трудности делового текста. 8. Словоизменение. 9. Грамматические трудности делового текста: синтаксис.
Информационные письма	<ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности оформления писем информационного характера. 2. Сопроводительные письма. 3. Письмо-подтверждение как ответ на сопроводительное письмо. 4. Письмо-просьба. 5. Письмо-запрос. 6. Письмо-извещение. 7. Письмо-напоминание. 8. Гарантийное письмо. 9. Письмо-отказ.
Коммерческие письма	<ol style="list-style-type: none"> 1. Этапы работы с коммерческим предложением. 2. Структура коммерческого предложения. 3. Особенности оформления элементов коммерческого предложения. 4. Добавочные элементы структуры коммерческого предложения. 5. Коммерческий запрос. 6. Рекламация или претензия.
Этикетные письма	<ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности этикетных писем. 2. Письма-поздравления. 3. Письма-приглашения. 4. Другие виды этикетных писем.
Другие виды деловых писем	<ol style="list-style-type: none"> 1. Телефонограмма 2. Особенности деловых писем, передаваемых по электронной почте. 3. Законодательное регулирование придания юридической силы документам, передаваемым по электронной почте.

6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Форма обучения – очная, курс – 1, семестр – 2

Наименования разделов и тем	Количество часов				
	Лекц.	Лабор.	Практ.	СРС+К	Всего
Правила оформления делового письма	3	–	6	11	20
Виды и особенности деловых писем	2	–	4	11	17
Структура, композиция и стиль делового письма	2	–	4	11	17
Лингвистические характеристики делового письма	2	–	4	12	18
Информационные письма	2	–	4	12	18
Коммерческие письма	2	–	4	12	18
Этикетные письма	2	–	4	12	18
Другие виды деловых писем	2	–	4	12	18
ИТОГО ЗА СЕМЕСТР	17	–	34	93	144

6.2. Форма обучения – очно-заочная, курс – 1, семестр – 2

Наименования разделов и тем	Количество часов				
	Лекц.	Лабор.	Практ.	СРС+К	Всего
Правила оформления делового письма	1	–	2	16	19
Виды и особенности деловых писем	2	–	2	16	20
Структура, композиция и стиль делового письма	–	–	–	16	16
Лингвистические характеристики делового письма	–	–	–	16	16
Информационные письма	2	–	4	16	22
Коммерческие письма	–	–	–	16	16
Этикетные письма	–	–	–	17	17
Другие виды деловых писем	1	–	–	17	17
ИТОГО ЗА СЕМЕСТР	6	–	8	130	144

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (СРЕДСТВА) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1. Контрольные вопросы

1. Формуляр делового письма.
2. Реквизиты основной части делового письма.
3. Реквизиты оформляющей части делового письма.
4. Отметки, появляющиеся в ходе обработки делового письма.
5. Функции деловых писем.
6. Каналы отправки деловых писем.
7. Классификация деловых писем.
8. Особенности составления наиболее распространённых видов деловых писем.
9. Общие требования к тексту служебного письма.
10. Стилистические особенности служебных писем.
11. Композиция текста служебных писем. Одноаспектные и многоаспектные письма.
12. Трафаретные тексты деловых писем. Стандартные выражения в текстах деловых писем.
13. Этикет служебной переписки.
14. Лексические трудности делового текста.
15. Терминология и канцеляризмы.

16. Речевой стандарт делового текста и лексическая сочетаемость.
17. Паронимы. Типичные ошибки, связанные с употреблением паронимов.
18. Орфографические и пунктуационные трудности в деловом тексте.
19. Правописание отыменных предлогов.
20. Грамматические трудности делового текста.
21. Словоизменение.
22. Грамматические трудности делового текста: синтаксис.
23. Особенности оформления писем информационного характера. Управленческие вопросы, решаемые при помощи писем информационного характера.
24. Сопроводительные письма.
25. Письмо-подтверждение как ответ на сопроводительное письмо.
26. Письмо-просьба.
27. Письмо-запрос.
28. Письмо-извещение.
29. Письмо-напоминание.
30. Гарантийное письмо.
31. Письмо-отказ.
32. Этапы работы с коммерческим предложением.
33. Структура коммерческого предложения.
34. Особенности оформления элементов коммерческого предложения.
35. Добавочные элементы структуры коммерческого предложения.
36. Коммерческий запрос.
37. Рекламация или претензия.
38. Особенности этикетных писем.
39. Письма-поздравления.
40. Письма-приглашения.
41. Другие виды этикетных писем.
42. Телефонограмма.
43. Особенности документов, передаваемых по электронной почте.
44. Структура электронного сообщения: адрес, заголовок, текст. Требования к каждому информационному элементу электронного сообщения.
45. Законодательное регулирование придания юридической силы документам, передаваемым по электронной почте.

7.2. Темы докладов (рефератов)

1. Этикетные письма (поздравление, благодарность).
2. Письмо-подтверждение.
3. Письмо-просьба и письмо-запрос.
4. Сопроводительное письмо.
5. Письмо-заявка.
6. Гарантийное письмо.
7. Письмо-ответ (положительное и отрицательное).
8. Письмо-напоминание.
9. Письмо-требование.
10. Письмо-претензия.
11. Этикетные письма (соболезнование, извинение).
12. Письмо-извещение.
13. Письмо-сообщение.
14. Рекомендательное письмо.
15. Коммерческое предложение.

8. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Общая оценка знаний обучающихся по дисциплине проводится по 100-балльной шкале исходя из максимума, приведенного в таблице ниже. Организационно-учебная работа в аудитории оценивается на основе таких критериев как посещаемость занятий, своевременное и качественное выполнение домашних заданий, активность во время проведения лекционных и практических занятий (участие в обсуждении текущего и пройденного материала, решение задач и т. п.).

8.1. Форма обучения – очная, курс – 1, семестр – 2

Номера разделов	Виды работ	Максимальное количество баллов
1–2	Организационно-учебная работа в аудитории	10
	Индивидуальные задания	85
ИТОГО		95
Зачет		5
Общий итог за семестр		100

8.2. Форма обучения – очно-заочная, курс – 1, семестр – 2

Номера разделов	Виды работ	Максимальное количество баллов
1–2	Комплексная практическая работа	90
Зачет		10
Общий итог за семестр		100

Соответствие баллов оценке

Количество баллов из 100	ECTS	Оценка по пятибалльной шкале	
		Экзамен, дифференцированный зачет	Зачет
90–100	A	отлично	зачтено
80–89	B	хорошо	зачтено
75–79	C		зачтено
70–74	D	удовлетворительно	зачтено
60–69	E		зачтено
35–59	FX	неудовлетворительно	не зачтено
0–34	F		не зачтено

9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

1) для слепых и слабовидящих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом.

2) для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа;
- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;

– зачёт проводится в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;

– письменные задания выполняются на компьютере;

– зачёт проводится в устной форме или выполняется в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

1) для слепых и слабовидящих:

– в печатной форме увеличенным шрифтом;

– в форме электронного документа;

2) для глухих и слабослышащих:

– в печатной форме;

– в форме электронного документа.

3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме;

– в форме электронного документа.

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Учебные занятия проводятся в 8-м учебном корпусе (г. Донецк, ул. Челюскинцев, д. 198а) университета. Для проведения лекционных и практических занятий требуется аудитория, оборудованная меловой или маркерной доской, мультимедийный проектор и экран, ноутбук, комплект учебной мебели для студентов, рабочее место преподавателя, выход в Интернет – проводной или с использованием Wi-Fi.

Для самостоятельной работы используются текстовые и электронные ресурсы Научной библиотеки университета и других электронных библиотечных баз данных, учебно-методическое обеспечение, представленное в учебно-методическом кабинете Главного корпуса (ауд. 405).

Обучающиеся имеют возможность использовать учебные материалы по дисциплине, размещенные на платформе Moodle Центра дистанционного образования ФГБОУ ВО «ДонГУ». При изучении дисциплины применяются электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

С использованием ресурсов платформы дистанционного образования осуществляется текущий контроль знаний обучающихся на основе тестирования и проверки результатов самостоятельной работы.

11. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

11.1. Основная литература

1. Корнеев, И. К. Деловая корреспонденция : учебник для вузов / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2024. – 71 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-18510-2. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт : [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/535208> (дата

обращения: 01.03.2024).

2. Кузнецов, И. Н. Деловое письмо : учебное пособие / И. Н. Кузнецов. – 11-е изд. – Москва : Дашков и К, 2021. – 196 с. – ISBN 978-5-394-04188-4. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/229250> (дата обращения: 01.03.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Купчик, Е. В. Основы делового письма : учебное пособие / Е. В. Купчик, О. В. Трофимова. – 5-е изд. – Москва : ФЛИНТА, 2019. – 304 с. – ISBN 978-5-9765-0930-6. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/166562> (дата обращения: 01.03.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

4. Делопроизводство : образцы, документы, организация и технология работы / [В. В. Галахов и др. ; под ред. И. К. Корнеева, В. А. Кудряева]. – Изд. 3-е. – Москва : Проспект, 2015. – 479 с.

5. Погребная, Л. Делопроизводство, каким оно должно быть / Л. Погребная. – 2-е изд. – Харьков : Фактор, 2008. – 413 с.

11.2. Дополнительная литература

1. Яновская, И. В. Культура делового письма, язык законодательства и дипломатии : практикум / И. В. Яновская, И. Г. Мулик. – Волгоград : Волгоградский ГАУ, 2015. – 72 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/76657> (дата обращения: 01.03.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Власова, Е. Е. Современный деловой документ : организация делопроизводства и документооборота на предприятии / Е. Е. Власова. – Харьков : Консульт, 2004. – 212 с.

3. Демин, Ю. М. Делопроизводство : подгот. служеб. документов / Ю. М. Демин. – 2-е изд. – СПб. и др : Питер, 2005. – 224 с.

4. Елизаветина, Т. М. Делопроизводство на компьютере : [сост. документов. Орг. работы. Ведение учета] / Т. М. Елизаветина, М. В. Денисова. – 3-е изд. – М. : Кудиц-образ ; СПб. : Питер, 2005. – 299 с.

5. Делопроизводство. – 2007– . – Москва : Деловые коммуникации. – 2007– . – Выходит 4 раза в год.

2007, № 1–4 ; 2008, № 1–4 ; 2009, № 1–4 ; 2010, № 1 ; 2011, № 3–4 ; 2012, № 1–4.

12. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Национальная электронная библиотека (НЭБ) : федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ ; Российская государственная библиотека. – Москва, 2019– . – URL: <https://rusneb.ru/> (дата обращения: 01.03.2024). – Режим доступа: свободный, подписка. Необходима установка программного обеспечения. – Текст : электронный.

2. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000– . – URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 01.03.2024). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст : электронный.

3. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» : сайт / Ассоциация «Открытая наука». – Москва, 2014– . – URL: <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 01.03.2024). – Режим доступа: свободный. – Текст : электронный.

4. Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. – URL: <https://e.lanbook.com> (дата обращения: 01.03.2024). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст : электронный.

5. ЭБС Юрайт : электронная библиотечная система: сайт. – Москва, 2013– . – URL: <https://biblio-online.ru> (дата обращения: 01.03.2024). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст : электронный.

6. Электронно-библиотечная система ДонГУ : сайт / ФГБОУ ВО «ДонГУ». – Донецк, 2016– . – URL: <http://library.donnu.ru/> (дата обращения: 01.03.2024). – Режим доступа: свободный. – Текст : электронный.

7. Электронный каталог Научной библиотеки ДонГУ : раздел сайта / НБ ДонГУ. – Текст : электронный // ЭБС ДонГУ : сайт. – URL: <http://library.donnu.ru/catalog/> (дата обращения: 01.03.2024). – Режим доступа: поиск свободный, электронные документы – для пользователей ДонГУ.

8. Электронный архив ДонГУ : раздел сайта / НБ ДонГУ. – Текст : электронный // ЭБС ДонГУ : сайт. – URL: <http://repo.donnu.ru/> (дата обращения: 01.03.2024). – Режим доступа: свободный.

13. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. Windows 7 PRO (корпоративная лицензия ДонГУ № 46484614)
2. Microsoft Office (корпоративная лицензия ДонГУ № 46472919)
3. Microsoft Visual Studio (лицензия программы Dream Spark для высших учебных заведений)
4. Антивирус Касперского, Adobe Acrobat Reader, xPDF (лицензии GPL, Apache, BSD для свободного программного обеспечения).