

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
«16» апреля 2026 г.
МП

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВАЯ КОРРЕСПОНДЕНЦИЯ

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	Цифровая трансформация документооборота и архивного дела
Квалификация	Бакалавр
Форма обучения	Очная, очно-заочная

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Донецк 2026

Рабочая программа дисциплины «**Деловая корреспонденция**» для обучающихся по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение (Профиль: Цифровая трансформация документооборота и архивного дела) 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 2026 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 13.04.2026 г. № 14.

Заведующий кафедрой

Н.Ш. Пономаренко

СОГЛАСОВАНО:

Врио декана факультета математики и
информационных технологий
16.04.2026

Н.Е. Мащенко

Учебно-методическая комиссия факультета математики и информационных технологий.
Протокол от 15.04.2026 г. № 3.

Председатель

Ю.В. Абраменкова

Руководитель основной образовательной
программы, д-р экон. наук, доц.
15.04.2026 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 : Цифровая трансформация документооборота и архивного дела)
Шифр и название в соответствии с учебным планом	Б1.В.ДВ.5.2 Деловая корреспонденция
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

Формирование компетенций в области документирования деловых коммуникаций посредством подготовки, оформления, регистрации и организации движения входящей, исходящей и внутренней корреспонденции в организации.

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

Компетенции	Индикаторы	Результаты обучения
ПК-3. Способен организовывать и осуществлять документационное обеспечение управления организацией (Профессиональный стандарт 07.004 «Специалист по управлению документацией организации», А)	ПК-3.11. Демонстрирует умение по составлению, подготовке и обработке деловой корреспонденции	ПК-3.11.1. Знает различные виды деловых писем, нормативно-правовую базу, регулирующую деловую переписку, особенности оформления отдельных видов деловых писем ПК-3.11.2. Умеет разрабатывать шаблоны деловых писем, а также составлять и оформлять различные виды деловых писем ПК-3.11.3. Владеет методикой составления, оформления и редактирования служебного письма

5. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Название темы	Краткое содержание темы (вопросы темы)
Деловая переписка как составляющая документационного обеспечения управления	1. Корреспонденция как форма документированной коммуникации. 2. Нормативно-методическая база ДОУ как основа нормативной базы деловой переписки.
Организация работы с корреспонденцией в организации	1. Документопотоки корреспонденции. 2. Входящая, исходящая и внутренняя корреспонденция. 3. Прием и первичная обработка документов. 4. Регистрация корреспонденции. 5. Маршрутизация и контроль исполнения корреспонденции. 6. Формирование дел с перепиской.
Служебное письмо как основной вид деловой корреспонденции	1. Понятие служебного письма. 2. Реквизиты служебного письма. 3. Требования к оформлению писем по ГОСТ. 4. Структура текста письма. 5. Особенности официально-делового стиля. 6. Этические нормы деловой переписки.
Информационно-справочная корреспонденция	1. Письмо-запрос. 2. Письмо-ответ. 3. Информационное письмо. 4. Сопроводительное письмо. 5. Письмо-подтверждение. 6. Письмо-уведомление.
Организационная и инициативная корреспонденция	1. Письмо-просьба. 2. Письмо-приглашение. 3. Письмо-предложение. 4. Гарантийное письмо. 5. Рекомендательное письмо. 6. Благодарственное письмо.

Название темы	Краткое содержание темы (вопросы темы)
Коммерческая и претензионная корреспонденция	1. Коммерческое предложение (оферта). 2. Письмо-заказ. 3. Деловые переговоры в письменной форме. 4. Претензионное письмо (рекламация). 5. Письмо-требование. 6. Урегулирование конфликтных ситуаций посредством переписки.
Электронная деловая корреспонденция	1. Электронное письмо как документ. 2. Особенности электронной переписки. 3. Корпоративная электронная почта. 4. Электронная подпись. 5. Переписка в системах электронного документооборота. 6. Информационная безопасность электронной корреспонденции.
Хранение корреспонденции и подготовка к архивному хранению	1. Формирование дел с перепиской. 2. Систематизация корреспонденции. 3. Сроки хранения переписки. 4. Экспертиза ценности документов. 5. Подготовка дел к передаче в архив. 6. Хранение электронной корреспонденции..

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
Деловая переписка как составляющая документационного обеспечения управления	3	–	6	11	20
Организация работы с корреспонденцией в организации	2	–	4	11	17
Служебное письмо как основной вид деловой корреспонденции	2	–	4	11	17
Информационно-справочная корреспонденция	2	–	4	12	18
Организационная и инициативная корреспонденция	2	–	4	12	18
Коммерческая и претензионная корреспонденция	2	–	4	12	18
Электронная деловая корреспонденция	2	–	4	12	18
Хранение корреспонденции и подготовка к архивному хранению	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
Деловая переписка как составляющая документационного обеспечения управления	1	–	2	16	19

Наименования разделов и тем	Количество часов				
	Лекц.	Лабор.	Практ.	СРС+К	Всего
Организация работы с корреспонденцией в организации	2	—	2	16	20
Служебное письмо как основной вид деловой корреспонденции	—	—	—	16	16
Информационно-справочная корреспонденция	—	—	—	16	16
Организационная и инициативная корреспонденция	2	—	4	16	22
Коммерческая и претензионная корреспонденция	—	—	—	16	16
Электронная деловая корреспонденция	—	—	—	17	17
Хранение корреспонденции и подготовка к архивному хранению	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. Понятие деловой корреспонденции и ее роль в управленческой деятельности организации.
2. Деловая корреспонденция как форма документированной коммуникации.
3. Нормативно-правовое регулирование деловой переписки в Российской Федерации.
4. Место деловой корреспонденции в системе документационного обеспечения управления.
5. Основные функции деловой корреспонденции.
6. Классификация деловой корреспонденции.
7. Понятие документопотока и его значение в организации работы с корреспонденцией.
8. Входящая, исходящая и внутренняя корреспонденция: понятие и особенности.
9. Организация приема и первичной обработки корреспонденции.
10. Порядок регистрации корреспонденции в организации.
11. Контроль исполнения документов и корреспонденции.
12. Формирование дел с перепиской.
13. Служебное письмо как основной вид деловой корреспонденции.
14. Требования к оформлению служебных писем в соответствии с нормативными документами.
15. Реквизиты служебного письма и их характеристика.
16. Структура текста служебного письма.
17. Требования официально-делового стиля к текстам корреспонденции.
18. Этические нормы деловой переписки.
19. Письмо-запрос: назначение и особенности составления.
20. Письмо-ответ: виды и правила оформления.
21. Информационное письмо и его назначение.
22. Сопроводительное письмо: содержание и особенности оформления.
23. Письмо-подтверждение как вид деловой корреспонденции.
24. Письмо-уведомление и сфера его применения.
25. Письмо-просьба: структура и особенности составления.
26. Письмо-приглашение и его реквизиты.
27. Письмо-предложение как вид деловой переписки.

28. Гарантийное письмо: назначение и содержание.
29. Рекомендательное письмо и особенности его подготовки.
30. Благодарственное письмо в деловой коммуникации.
31. Коммерческая корреспонденция и ее особенности.
32. Коммерческое предложение (оферта): понятие и структура.
33. Письмо-заказ и его значение в деловом взаимодействии.
34. Претензионное письмо (рекламация): назначение и порядок составления.
35. Письмо-требование как вид деловой корреспонденции.
36. Урегулирование конфликтных ситуаций средствами деловой переписки.
37. Электронная деловая корреспонденция: понятие и особенности.
38. Требования к оформлению электронных писем.
39. Корпоративная электронная почта как средство деловой коммуникации.
40. Использование электронной подписи в деловой переписке.
41. Организация работы с корреспонденцией в системах электронного документооборота.
42. Информационная безопасность электронной переписки.
43. Формирование и систематизация дел с корреспонденцией.
44. Сроки хранения деловой корреспонденции.
45. Экспертиза ценности документов, содержащих переписку.
46. Подготовка дел с корреспонденцией к передаче в архив.
47. Особенности хранения электронной корреспонденции.
48. Архивное хранение документов, содержащих деловую переписку.

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

Оценка результатов обучения проводится на основе *накопительной системы*, которая обеспечивает учет индивидуальных достижений обучающегося и отражает уровень освоения им компетенций, предусмотренных рабочей программой дисциплины.

По дисциплине предусмотрены следующие виды контроля: *текущий контроль* (оценивает различные виды аудиторной и внеаудиторной учебной деятельности студента); *промежуточная аттестация* (оценивает уровень и качество подготовки по дисциплине в целом). Текущий контроль осуществляется в течение семестра по каждому разделу дисциплины и предполагает начисление баллов за выполнение различных видов работ, включая *организационно-учебную работу в аудитории* (выполнение лабораторных,

практических и контрольных работ, участие в обсуждениях, и др.) и **самостоятельную работу** (выполнение домашних, индивидуальных, проектных заданий и пр.).

Промежуточная аттестация проводится в форме **устного зачётного собеседования** (подведение итогов работы студента в семестре, ответы на теоретические вопросы, защита индивидуальных заданий и пр.) и/или выполнение зачетного задания (практико-ориентированный проект, творческое, кейсовое задание и др.).

Итоговая оценка формируется с учетом результатов текущего контроля и промежуточной аттестации (максимум 100 баллов).

Зачет выставляется при итоговой сумме не менее 60 баллов.

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

Номера разделов	Виды работ	Максимальное количество баллов
	<i>Текущий контроль</i>	90
1–2	Организационно-учебная работа в аудитории	80
	Индивидуальные задания	10
<i>Промежуточная аттестация (зачет)</i>		10
Общий итог за семестр		100

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

Номера разделов	Виды работ	Максимальное количество баллов
	<i>Текущий контроль</i>	90
1–2	Комплексная практическая работа	90
<i>Промежуточная аттестация (зачет)</i>		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. 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.

10. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

10.1. Основная литература

1. Трофимова, О.В. Основы делового письма: учебное пособие / О.В. Трофимова, Е.В. Купчик. – 5-е изд., стер. – Москва: Флинта, 2019. – 304 с. – ISBN 978-5-9765-0930-6. – КМ№ 426875. – Текст: электронный // ЭБС ФГБОУ ВО «ДонГУ»: сайт. – URL: <http://library.donnu.ru/catalog/> (дата обращения: 05.12.2025). – Режим доступа: для авторизов. пользователей.

2. Ахметшина, Л. В. Деловая корреспонденция и документация : учебное пособие / Л. В. Ахметшина. — Казань : Поволжский ГУФКСиТ, 2017. — 118 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/155003> (дата обращения: 24.03.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

10.2. Дополнительная литература

1. Деловое письмо: Учебно-справочное пособие для бакалавров / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. — 11-е изд., перераб. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2021. — 161 с.

2. Гудова, О. В. Деловое письмо на английском языке [Электронный ресурс] / О. В. Гудова ; ГОУ ВПО "Донецкий национальный университет", Факультет иностранных языков, Кафедра теории и практики перевода. - Донецк : ДонНУ, 2020. - Электронные текстовые данные (1 файл).

3. 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: 24.03.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

11. 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.

12. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. РЕД ОС, Astra Linux (ОЕМ).
2. OpenOffice, LibreOffice.