

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»

СОГЛАСОВАНО:

Выпускающая кафедра ЭТМ РОАТ
Заведующий кафедрой ЭТМ РОАТ



Т.М. Степанян

10 марта 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор РОАТ



В.И. Апатцев

17 марта 2020 г.



Кафедра «Профессиональные коммуникации»

Автор Медведев Владимир Борисович, д.фил.н., доцент

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Деловое письмо

Направление подготовки:	38.03.04 – Государственное и муниципальное управление
Профиль:	Управление государственной и муниципальной собственностью
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Форма обучения:	заочная
Год начала подготовки	2020

<p style="text-align: center;">Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 2 17 марта 2020 г. Председатель учебно-методической комиссии</p>  <p style="text-align: right;">С.Н. Климов</p>	<p style="text-align: center;">Одобрено на заседании кафедры</p> <p>Протокол № 8 10 марта 2020 г. Заведующий кафедрой</p>  <p style="text-align: right;">М.В. Маслова</p>
---	---

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля) в виде электронного документа выгружена из единой корпоративной информационной системы управления университетом и соответствует оригиналу

Простая электронная подпись, выданная РУТ (МИИТ)
ID подписи: 166642
Подписал: Заведующий кафедрой Маслова Мария Валерьевна
Дата: 10.03.2020

Москва 2020 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения учебной дисциплины «Деловое письмо» является формирование у обучающихся коммуникативную компетенцию в сфере деловой переписки в соответствии с требованиями самостоятельно утвержденного стандарта высшего образования (СУОС) по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление». Курс дисциплины «Деловое письмо» позволит студентам получить более полное представление о классификации деловой корреспонденции, изучить российские стандарты составления и оформления деловых писем.

При изучении дисциплины студенты должны:

- овладеть навыками социокультурной и межкультурной коммуникации, обеспечивающими адекватность социальных и профессиональных контактов;
- уметь выбирать и адекватно употреблять лексические единицы в зависимости от контекста/регистра;
- уметь адекватно употреблять устойчивые словосочетания, фразеологизмы, идиомы;
- уметь владеть всеми регистрами общения: официальным, неофициальным, нейтральным;
- уметь применять правила построения текстов на рабочих языках для достижения их связности, последовательности, целостности на основе композиционно-речевых форм (описание, рассуждение, объяснение и др.).

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Учебная дисциплина "Деловое письмо" относится к блоку 1 "Дисциплины (модули)" и входит в его базовую часть.

2.1. Наименования предшествующих дисциплин

Для изучения данной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

2.1.1. Русский язык и деловые коммуникации:

Знания: – нормы современного русского литературного языка и фиксировать их нарушения;– нормы научной письменной речи;– правила построения и языкового оформления учебно-научных текстов (доклад, реферат, курсовая, дипломная работа).

Умения: – различать стили речи и самостоятельно составлять стилистически мотивированный текст;– работать с нормативными словарями и справочниками русского языка;– составлять письменные тексты научного стиля: план, конспект, тезисы, аннотацию, реферат;– составлять документы, имеющие отношение к будущей профессиональной деятельности, деловые документы : заявление, расписку, резюме, доверенность, частные деловые письма, характеристику;– подготовить и проводить публичное выступление, беседу, дискуссию, обмениваться информацией, давать оценку, выступать с предложениями, замечаниями;– аналитически читать и грамотно писать;- строить своё речевое и неречевое поведение адекватно культурной специфике языка; выделять общее и различное в культуре страны изучаемого языка; использовать русский язык как средство для получения информации из специальных источников в образовательных и самообразовательных целях (ФГОС СОО).

Навыки: – всеми видами речевой деятельности и основами культуры устной и письменной речи;– умением осознавать собственные коммуникативные намерения и строить в соответствии с этим эффективную коммуникацию;– навыками оформления и редактирования делового и научного документа с использованием современных информационных технологий;– основами психологии и этики делового общения;– современными технологиями общения и эффективного убеждения;- пороговым уровнем владения русским языком в сфере деловых коммуникаций; - коммуникативной языковой компетенцией, необходимой для успешной социализации и самореализации, как инструмента делового общения в современном мире. - нормативными языковыми навыками в рамках тематики деловой коммуникации; - навыками самостоятельной работы с нормативными документами; - навыками поиска, восприятия, анализа, обобщения и систематизации информации на русском языке; - навыками культуры речевого и невербального поведения в условиях деловой коммуникации; - навыками публичной речи на русском языке.

2.2. Наименование последующих дисциплин

Результаты освоения дисциплины используются при изучении последующих учебных дисциплин:

2.2.1. Государственная итоговая аттестация

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения дисциплины студент должен:

№ п/п	Код и название компетенции	Ожидаемые результаты
1	ОПК-4 Способен к использованию в профессиональной деятельности информационно-коммуникационных технологий, государственных и муниципальных информационных систем, применению технологий электронного правительства	ОПК-4.1 Знает содержание и способы ведения деловой переписки и со-временного делопроизводства с учетом возможностей информационно-коммуникационных технологий. ОПК-4.2 Умеет эффективно использовать государственные и муниципальные информационные системы. ОПК-4.3 Владеет возможностями организации цифрового взаимодействия между органами государственной власти, гражданами и организациями.
2	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Владеет фонетическими, графическими, лексическими, грамматическими и стилистическими ресурсами государственного языка для обеспечения академического взаимодействия в форме устной и письменной речи. УК-4.2 Использует фонетические, графические, лексические, грамматические и стилистические ресурсы иностранного (ых) языка (ов) для обеспечения академического взаимодействия в устной и письменной речи. УК-4.3 Владеет профессиональной лексикой и базовой грамматикой для обеспечения профессионального взаимодействия в устной и письменной формах.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ И АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСАХ

4.1. Общая трудоемкость дисциплины составляет:

4 зачетные единицы (144 ак. ч.).

4.2. Распределение объема учебной дисциплины на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающихся

Вид учебной работы	Количество часов	
	Всего по учебному плану	Семестр 2
Контактная работа	16	16,35
Аудиторные занятия (всего):	16	16
В том числе:		
лекции (Л)	4	4
практические (ПЗ) и семинарские (С)	12	12
Самостоятельная работа (всего)	119	119
Экзамен (при наличии)	9	9
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, часы:	144	144
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, зач.ед.:	4.0	4.0
Текущий контроль успеваемости (количество и вид текущего контроля)		
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	ЭК	ЭК

4.3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/Т П	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	Раздел 1 Раздел 1. Нормативно-методические основы деловой переписки. Законодательные и нормативно-методические основы деловой переписки. Особенности современного делового письма. Классификация деловой корреспонденции.	2				20	22	, реферат
2	2	Раздел 2 Раздел 2. Структура текста делового письма и основные требования к его написанию. Специфические особенности языка деловой документации. Реквизиты. Бланк. Формуляр. Основные сокращения. Этикетная рамка письма.			2		14	16	, - доклад; - работа по анализу и редактированию текстов деловых писем
3	2	Раздел 3 Раздел 3. Стилистика делового письма. Официально-деловой стиль. Языковые нормы. Логика изложения и законы текстовой организации. Использование клишированных форм в письмах и документах.	2		2		15	19	, - работа в группе (выполнение упражнений)
4	2	Раздел 4			2		21	23	,

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/Г П	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		Раздел 4. Личная документация Заявление, расписка, доверенность, автобиография, резюме, рекомендательное письмо. Внешние и внутренние заявления.							- Написание различных видов писем по индивидуальному заданию преподавателя;- анализ образцов заявлений;- оформление автобиографий, резюме
5	2	Раздел 5 Раздел 5. Составление деловых писем. Простые деловые письма: просьба, приглашение, подтверждение, напоминание, циркулярное письмо, гарантийное, сопроводительное, акты, протоколы, служебные записки.			2		20	22	, - разбор конкретных ситуаций
6	2	Раздел 6 Раздел 6. Коммерческие письма Запрос, предложения и ответы на них.			2		15	17	, - разбор конкретных ситуаций
7	2	Раздел 7 Раздел 7. Рекламация (претензия) Данные, содержащиеся в рекламации. Рекламации по количеству и качеству. Модели и конструкции. Анализ образцов рекламаций. Ответ на рекламацию			2		14	16	, - разбор конкретных ситуаций
8	2	Экзамен						9	ЭК, Экз
9		Всего:	4		12		119	144	

4.4. Лабораторные работы / практические занятия

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Практические занятия предусмотрены в объеме 12 ак. ч.

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование занятий	Всего часов/ из них часов в интерактивной форме
1	2	3	4	5
1	2	Раздел 2. Структура текста делового письма и основные требования к его написанию.	Специфические особенности языка деловой документации.	2
2	2	Раздел 3. Стилистика делового письма.	Правила оформления, пунктуация, отбор лексико-грамматических средств, особенности делового стиля письма.	2
3	2	Раздел 4. Личная документация	Заявление, расписка, доверенность, автобиография, резюме, рекомендательное письмо. Внешние и внутренние заявления.	2
4	2	Раздел 5. Составление деловых писем.	Официальное приглашение, письмо-просьба, письмо-подтверждение письмо-ответ, благодарность, соболезнование, письмо-предупреждение, письмо-декларация (заявление), письмо-распоряжение, письмо-отказ, сопроводительное письмо, гарантийное письмо.	2
5	2	Раздел 6. Коммерческие письма	Запросы, предложения и ответы на них.	2
6	2	Раздел 7. Рекламация (претензия)	Данные, содержащиеся в рекламации. Рекламации по количеству и качеству. Модели и конструкции. Анализ образцов рекламаций. Ответ на рекламацию	2
ВСЕГО:				12/0

4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые проекты не предусмотрены

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Образовательные технологии в рамках дисциплины «Деловое письмо» рассматриваются как совокупность традиционных методов (направленных на передачу определённой суммы знаний и формирование базовых навыков практической деятельности с использованием фронтальных форм работы) и инновационных технологий.

Используются:

* технология модульного обучения (деление содержания дисциплины на достаточно автономные разделы (модули), интегрированные в общий курс);

* гуманитарные технологии - технологии обеспечения мотивации и осознанности образовательной деятельности студентов, обеспечения процесса индивидуализации обучения студентов (организация взаимодействия преподавателя со студентами как субъектами вузовского образовательного процесса с целью создания условий для понимания смысла образования в вузе, организации самостоятельной образовательной деятельности, будущей профессиональной деятельности, а также условий для развития личностного и реализации творческого потенциала);

* информационно-коммуникационные технологии (использование современных компьютерных средств и Интернет-технологий, что расширяет рамки образовательного процесса, повышает его практическую направленность, способствует интенсификации самостоятельной работы студентов и повышению познавательной активности):

- при подготовке к практическим занятиям и промежуточной аттестации при самостоятельной работе обучающихся по освоению дисциплины (веб-ресурсы университета и академии, система дистанционного обучения (СДО) «КОСМОС», электронная библиотечная система);

- при реализации образовательной программы с применением электронного обучения (ЭО) и дистанционных образовательных технологий (ДОТ) (веб-ресурсы университета и академии, инструменты СДО «КОСМОС», сервис для проведения вебинаров (виртуальная комната Mirapolis), электронная библиотечная система, электронная почта).

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Вид самостоятельной работы студента. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы	Всего часов
1	2	3	4	5
1	2	Раздел 1. Нормативно-методические основы деловой переписки.	Работа с лекционным материалом, поиск и анализ литературы и электронных источников информации по заданным темам. Изучение учебной литературы: [1: с. 14-19]	20
2	2	Раздел 2. Структура текста делового письма и основные требования к его написанию.	Работа с лекционным материалом, поиск и анализ литературы и электронных источников информации по заданным темам, изучение российских стандартов составления и оформления делового письма. Изучение учебной литературы: [2: с. 7-16; 79-90; 92-99]; [3: с. 5-126]	14
3	2	Раздел 3. Стилистика делового письма.	Практика в составлении деловых писем. Изучение учебной литературы: [1: с. 50-72]; [2: с. 46-68]	15
4	2	Раздел 4. Личная документация	Поиск, анализ, структурирование и презентация информации, написание личной документации (резюме, автобиографии). Изучение учебной литературы: [1: с. 76]	21
5	2	Раздел 5. Составление деловых писем.	Поиск, анализ, структурирование и презентация информации, написание личной документации (резюме, автобиографии). Изучение учебной литературы: [4: с. 198-216]	20
6	2	Раздел 6. Коммерческие письма	Поиск, анализ, структурирование и презентация информации, написание коммерческого письма.	15
7	2	Раздел 7. Рекламация (претензия)	Поиск, анализ, структурирование и презентация информации, написание рекламации и ответа на нее.	14
ВСЕГО:				119

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Основная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
1	Основы делового письма: учебное пособие	Трофимова О.В., Купчик Е.В.	М.: Флинта. Наука, 2020	Раздел 1: с. 14-19 Раздел 3: с. 50-72 Раздел 4: с. 76

7.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
2	Деловое письмо: учебно-справочное пособие. 10-ое изд., переработанное	Кузнецов И.Н.	Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2020	Раздел 2: с. 7-16; 79-90; 92-99 Раздел 3: с. 46-68
3	Русский язык в деловой документации: учебник	Марьева М.В.	М.: Инфра М, 2020 , 0	Раздел 3: с. 5-126
4	Деловая риторика: учебное пособие. 4-ое изд.	Константинова Л.А., Щенникова Е.П.	Москва Издательство Флинта, 2020	Раздел 5: с.198-216
5	Делопроизводство: организация и ведение: учебное пособие	Андреева В. И.	Электронные текстовые данные. - М. : Кнорус, 2016. (Электронно-библиотечная система book.ru)	Разделы 1, 2
6	Курс делопроизводства. Документационное обеспечение управления: учебное пособие	Кирсанова М.В.	М. : ИНФРА-М, 2011. (Библиотека РОАТ), 0	Разделы 1, 2: с.5-360

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1. Официальный сайт МИИТ – <http://miit.ru/>
2. Электронно-библиотечная система РОАТ – <http://www.biblioteka.rgotups.ru/>
3. Электронно-библиотечная система Научно-технической библиотеки МИИТ - <http://library.miit.ru/>
4. Система дистанционного обучения «КОСМОС» – <http://stellus.rgotups.ru/>
5. Поисковые системы «Яндекс», «Google» для доступа к тематическим информационным ресурсам
6. Справочно-информационный портал «Русский язык» - www.gramota.ru
7. Русский язык и культура речи: простые деловые письма - <http://www.bibliotekar.ru/russkiy-yazyk/144.htm>
8. Профессиональные шаблоны деловых писем - <http://www.delopis.ru/categories.html>
9. Электронная библиотека русских словарей [www. slovari.ru](http://www.slovari.ru)
10. Официальный сайт правовой системы Консультант Плюс. URL: www.consultantplus.ru.

- 11.Официальный сайт правовой системы Гарант. URL: www.garant.ru.
12.Официальный сайт Всероссийского научно-исследовательского института документоведения и архивного дела (ВНИИДАД). URL: <http://www.vniidad.ru>.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Программное обеспечение должно позволять выполнить все предусмотренные учебным планом виды учебной работы по дисциплине «Деловое письмо»: лекции, практические занятия, экзамен.

образовательного процесса по дисциплине используются следующие информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы:

- Интернет;
- один из браузеров: Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome или аналог;
- программное обеспечение для чтения файлов форматов Word, Excel и Power Point – MS Office 2003 и выше или аналог;
- программное обеспечение для чтения документов PDF – Adobe Acrobat Reader или аналог;
- для осуществления учебного процесса с использованием дистанционных образовательных технологий: операционная система Windows, MicrosoftOffice 2003 и выше, Браузер InternetExplorer 8.0 и выше с установленным AdobeFlashPlayer версии 10.3 и выше, AdobeAcrobat.

10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

10.1. Требования к аудиториям (помещениям, кабинетам) для проведения занятий с указанием соответствующего оснащения

Учебная аудитория для проведения занятий соответствует требованиям охраны труда по освещенности, количеству рабочих (посадочных) мест студентов, а также условиям пожарной безопасности. Освещённость рабочих мест соответствует действующим СНиПам.

Для осуществления образовательного процесса по учебной дисциплине используются:

- дидактические материалы – презентационные материалы (слайды);
- технические средства обучения – персональный ноутбук, переносное оборудование;
- объекты – библиотека и читальный зал института.

Для самостоятельной работы обучающимся предоставляются компьютерные классы, оснащенные справочной системой, а также доступом к другим информационным ресурсам в сети Интернет.

Технические требования к оборудованию для осуществления учебного процесса с использованием дистанционных образовательных технологий:

- колонки, наушники или встроенный динамик (для участия в аудиоконференции);
- микрофон или гарнитура (для участия в аудиоконференции);
- веб-камеры (для участия в видеоконференции);
- для ведущего: компьютер с процессором IntelCore 2 Duo от 2 ГГц (или аналог) и выше, от 2 Гб свободной оперативной памяти;
- для студента: компьютер с процессором IntelCeleron от 2 ГГц (или аналог) и выше, от 1 Гб свободной оперативной памяти.

Технические требования к каналам связи: от 128 кбит/сек исходящего потока; от 256 кбит/сек входящего потока. При использовании трансляции рабочего стола рекомендуется

от 1 мбит/сек исходящего потока (для ведущего). При использовании трансляции рабочего стола рекомендуется от 1 мбит/сек входящего потока (для студента). Нагрузка на канал для каждого участника вебинара зависит от используемых возможностей вебинара. Так, если в вебинаре планируется одновременно использовать 2 видеотрансляции в конференции и одну трансляцию рабочего стола, то для студента рекомендуется от 1,5 мбит/сек входящего потока.

10.2. Перечень лабораторного оборудования
Лабораторное оборудование не предусмотрено.

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Основные виды учебных занятий:

- лекции, в которых определяются базовые положения изучаемого материала;
- практические (семинарские) занятия, на которых предполагается конкретизация и углубленная проработка лекционного материала, демонстрация практической значимости полученных знаний, освоение и закрепление изучаемых вопросов посредством решения теоретических и практических задач, путём беседы, благодаря проведению активных семинаров;
- самостоятельная работа студентов:
 - * поиск литературы по предложенным заданиям на печатных и электронных носителях;
 - * изучение рекомендованной литературы;
 - * конспектирование материала;
 - * подготовка к практическим занятиям.

Текущий контроль осуществляется в течение учебного года в устной и письменной форме в виде устных опросов, письменных заданий по составлению деловых писем, докладов.

Прежде чем выполнять задания, Вам необходимо отработать теоретический материал: изучить учебный материал, научиться пользоваться справочной литературой.

Если дисциплина осваивается с использованием элементов дистанционных образовательных технологий, практические занятия проводятся в интерактивном режиме в формате вебинара (виртуальная комната Mirapolis) и веб-форума (с использованием инструмента "Конференция" в СДО «КОСМОС»), также студенты имеют возможность задать вопросы по изучению дисциплины офлайн в СДО «КОСМОС» в разделе «Конференция» или написать на кафедраальную почту prof.com.roat@mail.ru

Промежуточная аттестация - экзамен.

В процессе подготовки к экзамену рекомендуется:

1. ответить на теоретические вопросы курса;
2. проделать отдельные упражнения для самопроверки;
3. повторить виды деловых писем.

Процедура сдачи экзамена прописана в Фонде оценочных средств по дисциплине «Деловое письмо».