Фонд
оценочных средств

по дисциплине Основы делового письма

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

b380301_23_8 эк_МЭиМЭО.plx

Направление 11.03.01 - РФ, 580100 - КР Экономика

Профиль «Мировая экономика и МЭО»

бакалавр

Год набора 2026

Фонд оценочных средств предназначен для контроля знаний обучающихся по направлению 38.03.01 - РФ; 580100 - КР «Экономика». Бакалавриат

Разработана в соответствии с ФГОС 3++:

Фонд оценочных средств рассмотрен и утвержден на заседании Международной бизнес-школы Социо-гуманитарного института Кыргызско-Российского Славянского университета имени первого Президента Российской Федерации Б.Н. Ельцина

Протокол от 03.09.2026 г. №1

Руководитель подразделения:

д.э.н., профессор Кочербаева Айнура Анатольевна 

Руководитель образовательной программы «Мировая экономика и МЭО» д.э.н., профессор

Абдынасыров У.Т. 

Исполнители

доцент кафедры «Мировая экономика и МЭО» Артыкбаева Г.Ш. 

Раздел 1. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)	
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	
Знать:	
Уровень 1	нормы официально-делового стиля, виды деловых писем, их реквизиты и требования к оформлению, правила электронной переписки.
Уметь:	
Уровень 1	составлять, редактировать и оформлять деловые письма и служебные документы с соблюдением языковых и этикетных норм.
Владеть:	
Уровень 1	навыками ведения деловой переписки на русском языке и базовыми навыками международной (англоязычной) корреспонденции.

УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	
Знать:	
Уровень 1	национальные особенности деловой переписки основных стран-партнеров, форматы международного делового письма.
Уметь:	
Уровень 1	учитывать культурные различия при выборе тона, структуры и этикетных формул письма зарубежному партнеру.
Владеть:	
Уровень 1	навыками корректной письменной коммуникации с представителями разных культур.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	**Знать:**
	сущность, функции и классификацию деловых писем; нормы официально-делового стиля и этикетные формулы деловой переписки; реквизиты делового письма и требования к оформлению документов; правила электронной и международной деловой переписки.
3.2	**Уметь:**
	выбирать вид письма и строить его композицию в соответствии с целью; составлять деловые, коммерческие и электронные письма; оформлять письма и служебные документы по установленным требованиям; редактировать тексты, выявлять и исправлять речевые и стилистические ошибки.
3.3	**Владеть:**
	навыками ведения деловой переписки в профессиональной деятельности; приемами аргументации и убеждения в письменной речи; навыками составления международных деловых писем.

Раздел 2. Технологическая карта дисциплины

Дисциплина: «Основы делового письма»
Курс: 4, семестр 8. Количество кредитов: 3 ЗЕТ. Отчетность: экзамен.

Модуль дисциплины	Контроль	Форма контроля	Мин. балл	Макс. балл	График (нед.)
Модуль 1. Теоретические основы, оформление и композиция делового письма	Текущий	Опрос, доклады, практикум по оформлению писем, СРС; за пропуск занятия −0,5 балла, за активность +0,5	5	8	4
	Рубежный	Письменная работа; оформление письма на бланке; утверждение плана реферата	8	15	4
Модуль 2. Виды деловых и коммерческих писем	Текущий	Опрос, деловая игра «Переписка с партнером», кейсы, СРС	5	8	8
	Рубежный	Контрольная работа; комплект деловых писем	8	15	8
Модуль 3. Электронная, внутренняя и международная деловая переписка	Текущий	Опрос, практикум «Пакет документов соискателя», СРС	6	9	12
	Рубежный	Резюме и сопроводительное письмо; защита рефератов с презентацией	8	15	12
Всего за семестр			**40**	**70**	
Промежуточный контроль: экзамен		Итоговый тест, теоретический вопрос и составление делового письма	20	30	сессия
Семестровый рейтинг по дисциплине			**60**	**100**	

Модуль — логически завершенная часть дисциплины

Текущий контроль — самостоятельная работа обучающегося, посещаемость и активность на занятиях

Рубежный контроль — проверка полноты знаний и умений по материалу модуля в целом

Промежуточный контроль — завершенная задокументированная часть учебной дисциплины – совокупность тесно связанных между собой модулей дисциплины.

Раздел 3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки планируемых результатов обучения по дисциплине / практике (оценочные средства). Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания.

1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы для проверки уровня обученности «Знать»:

Перечень вопросов к экзамену приведен в Приложении 3. Вопросы охватывают: сущность, функции и классификацию деловых писем; нормы официально-делового стиля и этикетные формулы; реквизиты письма и требования к оформлению документов; правила составления информационных, коммерческих, этикетных и электронных писем, служебных документов и резюме; особенности международной деловой корреспонденции.

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

1. Деловое письмо: понятие, функции и место в системе деловых коммуникаций.
2. Классификация деловых писем по содержанию, функциям и форме.
3. Официальная и неофициальная (коммерческая) переписка: сходства и различия.
4. Деловое письмо как документ: юридическая сила и требования к тексту.
5. Официально-деловой стиль: основные черты и сфера применения.
6. Лексические нормы деловой письменной речи. Термины, аббревиатуры, канцеляризмы.
7. Грамматические и синтаксические особенности текста делового письма.
8. Типичные речевые и стилистические ошибки в деловых письмах.
9. Реквизиты делового письма и их расположение на бланке.
10. Требования ГОСТ Р 7.0.97-2016 к оформлению документов.
11. Бланк письма организации: виды, состав реквизитов, правила оформления.
12. Оформление адресата, даты, регистрационного номера и заголовка к тексту.
13. Оформление подписи, отметки об исполнителе и приложений.
14. Композиция текста делового письма: вступление, основная часть, заключение.
15. Этикетные формулы обращения, вступления и завершения письма.
16. Аргументация и тон делового письма. Принципы вежливости и корректности.
17. Одноаспектные и многоаспектные письма. Требование «одно письмо – один вопрос».
18. Сопроводительное письмо: назначение, структура, типовые формулировки.
19. Информационное письмо и письмо-извещение.
20. Письмо-подтверждение и письмо-напоминание.
21. Гарантийное письмо: обязательные элементы и юридическое значение.
22. Письмо-просьба: структура и способы аргументации.
23. Письмо-предложение и инициативное коммерческое письмо.
24. Запрос и ответ на запрос.
25. Оферта: виды (твердая и свободная), структура и содержание.
26. Рекламация (претензия) и ответ на рекламацию.
27. Письмо-отказ: способы смягчения и сохранения деловых отношений.
28. Этикетные письма: приглашение, благодарность, поздравление, соболезнование.
29. Письмо-извинение: структура и формулировки.
30. Электронная деловая переписка: структура e-mail, поле «Тема», подпись.
31. Правила использования копий (Cc, Bcc), вложений и пересылки писем.
32. Сроки ответа и правила ведения цепочки электронной переписки.
33. Деловое общение в мессенджерах и корпоративных чатах.
34. Служебная и докладная записка: назначение, реквизиты, структура.
35. Объяснительная записка и заявление.
36. Резюме: виды, структура, правила составления.
37. Сопроводительное письмо к резюме (cover letter).
38. Структура и форматы международного делового письма (block, modified block).
39. Этикетные формулы англоязычной деловой корреспонденции.
40. Различия британского и американского делового письма (дата, обращение, завершение).
41. Межкультурные аспекты деловой переписки: культуры высокого и низкого контекста.

42. Особенности переписки с партнерами из стран ЕАЭС, СНГ и Азии.

Задания для проверки уровня обученности «Уметь»:
Тестовые задания на выбор вида письма и его реквизитов, редактирование текстов деловых писем, выявление речевых и стилистических ошибок (Приложение 4).

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Тестовые задания для проверки уровня «уметь»

Выберите правильный (правильные) вариант(ы) ответа и обоснуйте выбор.

Задание 1. Какой реквизит делового письма указывает на его краткое содержание?
1) адресат; 2) заголовок к тексту; 3) отметка об исполнителе; 4) регистрационный номер.

Задание 2. Выберите вариант, соответствующий нормам официально-делового стиля:
1) «Мы тут подумали и решили…»; 2) «Сообщаем, что поставка будет осуществлена 15 мая»; 3) «Короче, товар придет в мае»; 4) «Ну, мы постараемся успеть».

Задание 3. Как называется письмо, в котором покупатель предъявляет продавцу претензию по качеству товара?
1) оферта; 2) рекламация; 3) запрос; 4) гарантийное письмо.

Задание 4. Какое обращение уместно в письме незнакомому руководителю организации?
1) «Привет, Иван!»; 2) «Уважаемый Иван Петрович!»; 3) «Дорогой коллега!»; 4) без обращения.

Задание 5. Какие из перечисленных элементов являются обязательными реквизитами делового письма?
1) дата; 2) адресат; 3) подпись; 4) эмодзи; 5) регистрационный номер.

Задание 6. Какое письмо направляется вместе с документами или товаром для сообщения об их отправке?
1) информационное; 2) сопроводительное; 3) письмо-напоминание; 4) письмо-просьба.

Задание 7. Найдите плеоназм (речевую избыточность) в формулировках:
1) «свободная вакансия»; 2) «направляем договор»; 3) «прейскурант цен»; 4) «сообщаем о решении».

Задание 8. Какой вид оферты действует в течение установленного срока и адресован одному покупателю?
1) свободная; 2) твердая; 3) встречная; 4) публичная.

Задание 9. Какие действия нарушают правила электронной деловой переписки?
1) пустое поле «Тема»; 2) письмо, набранное прописными буквами; 3) подпись с контактными данными; 4) ответ через неделю без уведомления о получении.

Задание 10. Какая заключительная формула вежливости принята в британском письме, если адресат назван по фамилии (Dear Mr Smith)?
1) Yours faithfully; 2) Yours sincerely; 3) Cheers; 4) Love.

Ключ (для преподавателя): 1 – 2; 2 – 2; 3 – 2; 4 – 2; 5 – 1, 2, 3, 5; 6 – 2; 7 – 1, 3; 8 – 2; 9 – 1, 2, 4; 10 – 2.

2. Итоговый тест

1) Деловое письмо – это:
а) любое личное сообщение; б) обобщенное название документов, пересылаемых по почте, факсу или электронной почте и служащих для обмена информацией между организациями; в) только приказ руководителя; г) устное распоряжение.

2) Официально-деловому стилю НЕ свойственна:
а) точность; б) стандартизированность; в) эмоциональная экспрессивность; г) логичность.

3) Реквизит «Заголовок к тексту» отражает:

а) наименование организации; б) краткое содержание документа; в) фамилию исполнителя; г) дату документа.

4) Согласно ГОСТ Р 7.0.97-2016 дата документа оформляется:

а) только словесно; б) арабскими цифрами (01.06.2026) или словесно-цифровым способом; в) римскими цифрами; г) не указывается.

5) Отметка об исполнителе включает:

а) подпись руководителя; б) ФИО исполнителя и номер телефона; в) печать; г) гриф согласования.

6) Письмо, которое отправляется вместе с документами или грузом, называется:

а) информационным; б) сопроводительным; в) рекламационным; г) поздравительным.

7) Гарантийное письмо содержит:

а) благодарность; б) обязательство выполнить определенные условия (оплату, сроки, качество); в) приглашение; г) соболезнование.

8) Письмо, в котором продавец предлагает заключить сделку на определенных условиях, называется:

а) запросом; б) офертой; в) рекламацией; г) напоминанием.

9) Твердая оферта:

а) адресована неограниченному кругу лиц; б) направляется одному покупателю и действует в течение установленного срока; в) не содержит условий; г) не имеет юридической силы.

10) Рекламация – это письмо:

а) с предложением о сотрудничестве; б) с претензией по поводу нарушения условий договора; в) с поздравлением; г) с просьбой о встрече.

11) Ответ на рекламацию следует направить:

а) в сроки, установленные договором или законом; б) только по требованию суда; в) через год; г) не обязательно.

12) Принцип «одно письмо – один вопрос» относится к:

а) многоаспектным письмам; б) одноаспектным письмам; в) только электронным письмам; г) этикетным письмам.

13) Правильная последовательность композиции письма:

а) просьба – обращение – обоснование; б) обращение – вступление (обоснование) – основная часть – заключение; в) заключение – обращение – подпись; г) подпись – текст – обращение.

14) Выражение «прейскурант цен» содержит:

а) жаргонизм; б) плеоназм; в) архаизм; г) неологизм.

15) Письмо-отказ рекомендуется строить по схеме:

а) отказ без объяснения; б) благодарность за обращение – объяснение причин – отказ – альтернатива или пожелание; в) отказ – обвинение; г) только благодарность.

16) Скрытая копия (Bcc) в электронной почте используется, чтобы:

а) скрыть адреса получателей при массовой рассылке; б) всегда ставить руководителя; в) прикреплять вложения; г) повысить приоритет письма.

17) Общепринятый срок ответа на деловое электронное письмо:

а) в течение часа; б) в течение рабочего дня (24 ч); в) в течение недели; г) ответ не обязателен.

18) Набор текста электронного письма прописными буквами воспринимается как:

а) признак вежливости; б) повышение голоса («крик»); в) официальный стиль; г) норма для заголовков.

19) Служебная записка адресуется:

а) внешнему партнеру; б) должностному лицу или подразделению внутри организации; в) в налоговый орган; г) клиенту.

20) Сопроводительное письмо к резюме (cover letter) должно:

а) дублировать резюме; б) кратко объяснить мотивацию и соответствие кандидата вакансии; в) содержать требования к зарплате; г) быть объемом 5 страниц.

21) В формате «full block» все элементы письма:

а) выравниваются по правому краю; б) выравниваются по левому краю; в) центрируются; г) располагаются произвольно.

22) Если письмо начинается обращением «Dear Sir or Madam», британская норма завершения:

а) Yours sincerely; б) Yours faithfully; в) Best wishes; г) Love.

23) Дата «05/11/2026» в американском письме будет прочитана как:

а) 5 ноября 2026 г.; б) 11 мая 2026 г.; в) 2026 г. 11 мая; г) ошибка.

24) В культурах «высокого контекста» (по Э. Холлу) деловое письмо, как правило:

а) предельно краткое и прямое; б) содержит больше этикетных элементов и косвенных формулировок; в) не содержит обращения; г) пишется только на английском.

25) Документом, устанавливающим требования к оформлению организационно-распорядительных документов в РФ, является:

а) ГОСТ Р 7.0.97-2016; б) Гражданский кодекс; в) ISO 9001; г) Трудовой кодекс.

Ключ (для преподавателя): 1 б; 2 в; 3 б; 4 б; 5 б; 6 б; 7 б; 8 б; 9 б; 10 б; 11 а; 12 б; 13 б; 14 б; 15 б; 16 а; 17 б; 18 б; 19 б; 20 б; 21 б; 22 б; 23 б; 24 б; 25 а.

Задания для проверки уровня обученности «Владеть»:

Ситуационные задачи (кейсы) на составление деловых, коммерческих, электронных и международных писем (Приложение 5).

Ситуационные задачи (кейсы) для проверки уровня «владеть»

Кейс 1. Ваша компания задерживает поставку оборудования партнеру на две недели по вине перевозчика. Составьте письмо-извещение с извинением, объяснением причин и предложением компенсации, сохранив доверие партнера.

Кейс 2. Составьте электронное письмо партнеру с отказом в поставке на предложенных условиях, сохранив возможность дальнейшего сотрудничества. Укажите тему, обращение, основной текст и подпись.

Кейс 3. Получена рекламация: в партии товара 10 % изделий имеют брак. Составьте ответ на рекламацию с признанием претензии и порядком ее урегулирования.

Кейс 4. Компания из Бишкека планирует экспорт продукции в ОАЭ. Составьте на английском языке письмо-запрос потенциальному импортеру с учетом национальных и деловых особенностей адресата.

Кейс 5. Отредактируйте предложенный преподавателем текст делового письма: найдите речевые, стилистические и оформительские ошибки, перепишите письмо в соответствии с нормами. Обоснуйте исправления.

Кейс 6. Подготовьте резюме и сопроводительное письмо для отклика на вакансию младшего специалиста отдела внешнеэкономической деятельности. Работы оцениваются группой по критериям: структура, содержание, стиль, оформление.

2. Темы рефератов

Курсовая работа учебным планом не предусмотрена. Примерные темы рефератов:

1. История русской деловой письменности: от приказного делопроизводства до наших дней.
2. Деловая переписка как элемент корпоративной культуры. Корпоративные стандарты переписки ведущих компаний.
3. Языковые нормы официально-делового стиля и их эволюция.
4. Реквизиты делового письма: российский и международный подходы.
5. Речевой этикет в деловом письме.
6. Коммерческая корреспонденция во внешнеэкономической деятельности.

7. Электронная деловая переписка: правила и типичные ошибки.
8. Претензионная переписка и досудебное урегулирование споров.
9. Гарантийные письма в деловой практике.
10. Этикетные письма в деловой коммуникации.
11. Резюме и сопроводительное письмо как инструменты трудоустройства.
12. Особенности британской и американской деловой корреспонденции.
13. Деловая переписка с китайскими партнерами.
14. Деловая переписка с партнерами из Японии и Республики Корея.
15. Деловая переписка с партнерами из арабских стран и Турции.
16. Деловая переписка в России и странах Центральной Азии.
17. Делопроизводство и деловая переписка в Кыргызской Республике.
18. Межкультурные аспекты международной деловой корреспонденции.
19. Деловое письмо как инструмент убеждения и продаж.
20. Цифровизация документооборота и будущее деловой переписки.

Темы могут быть дополнены применительно к конкретной компании, отрасли или стране. Объем реферата – 20–25 страниц; требования приведены в разделе 8.

3. Фонд оценочных средств

1. Тестовые задания для проверки уровня «уметь» (Приложение 4).
2. Ситуационные задачи (кейсы) для проверки уровня «владеть» (Приложение 5).
3. Реферат с презентацией (п. 5.2, раздел 8).
4. Письменные задания по СРС (Приложение 6).
5. Итоговый тест (Приложение 4).

4. Перечень видов оценочных средств

1. Устный опрос.
2. Тест.
3. Кейсы (составление писем).
4. Реферат с презентацией.
5. Деловая игра и практикумы.
6. Письменная контрольная работа.

Рекомендуемая литература			
1. Основная литература			
	Авторы, составители	**Заглавие**	**Издательство, год**
Л1.1	Кузнецов И.Н.	Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для вузов. – 4-е изд., перераб. и доп. – 545 с.	М.: Юрайт, 2024
Л1.2	Павлова Р.С.	Документационное обеспечение управления. Деловая переписка: учебное пособие для вузов. – 2-е изд., стер. – 152 с.	СПб.: Лань, 2023
Л1.3	Павлова Р.С.	Документационное обеспечение управления: учебное пособие для вузов. – 2-е изд., стер. – 608 с.	СПб.: Лань, 2023
2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	**Заглавие**	**Издательство, год**
Л2.1	Голуб И.Б.	Русский язык и культура речи: учебное пособие	М.: Логос, 2003
Л2.2	Ashley A.	Oxford Handbook of Commercial Correspondence. – New ed. – 304 p.	Oxford: Oxford University Press, 2003
Л2.3	Taylor S.	Model Business Letters, Emails and Other Business Documents. – 7th ed.	Harlow: Pearson Education, 2012
Л2.4	–	ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов	М.: Стандартинформ, 2016
3. Методические разработки			
	Авторы, составители	**Заглавие**	**Издательство, год**
–	–	–	–
2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»			
Э1	Образовательная платформа «Юрайт»		https://urait.ru
Э2	Электронно-библиотечная система «ZNANIUM»		https://znanium.ru
Э3	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU		https://elibrary.ru
Э4	Научная электронная библиотека КРСУ		http://www.lib.krsu.edu.kg

Раздел 4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Формы контроля

Текущий контроль – систематический опрос по темам, проверка заданий СРС и письменных практических работ, участие в деловой игре, подготовка и защита рефератов. Рубежный контроль – письменная контрольная работа и составление деловых писем по ситуационным задачам по окончании модуля. Промежуточная аттестация – экзамен: итоговый тест, один теоретический вопрос (Приложение 3) и практическое задание – составление делового письма по ситуационной задаче (Приложение 5).

Методические рекомендации для семинарских занятий

Семинар закрепляет лекционный материал и отрабатывает практические навыки письменной деловой речи. Большая часть семинаров проводится в интерактивной форме: практикумы по составлению и редактированию писем, деловая игра «Переписка с партнером», работа в малых группах, разбор образцов реальной корреспонденции. Студент готовит ответы на вопросы темы, доклад или комплект писем; преподаватель оценивает знание норм и корректность их применения.

Требования к самостоятельной работе (АСР и ВСР)

СРС направлена на закрепление знаний и выработку навыков. Виды заданий: конспектирование литературы и нормативных документов, составление и редактирование деловых писем, подготовка резюме и сопроводительного письма, подготовка докладов и презентаций, решение кейсов. Задания выполняются в отдельной тетради по СРС, которую преподаватель периодически проверяет (Приложение 6).

Методические указания к письменной контрольной работе

Контрольная работа выполняется в аудитории по вариантам и включает теоретический вопрос, тестовые задания и практическое задание (составление или редактирование письма). Подготовка начинается с повторения конспектов лекций, образцов писем и основной литературы.

Требования к реферату и презентации

План реферата согласовывается с преподавателем. Структура: титульный лист, содержание, введение (актуальность, цель, задачи – 2–3 с.), глава 1 – теоретическая, глава 2 – практическая с образцами писем, примерами компаний и стран, глава 3 – выводы и рекомендации, заключение (2–3 с.), список литературы (не менее 10 источников, в том числе за последние 5 лет). Все заимствования сопровождаются ссылками. Объем – 20–25 страниц; Times New Roman 14 пт, интервал 1,5; поля: верхнее 2 см, левое 3 см, правое 1,5 см, нижнее 2,5 см. Презентация – 10–12 слайдов в PowerPoint на 8–10 минут.

ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

1. Целостная шкала оценивания по дисциплине (экзамен):

Баллы	Оценка	Уровень освоения компетенций
85–100	«Отлично»	Полное понимание теоретического и практического материала; все требования выполнены на высоком уровне.
70–84	«Хорошо»	Значительное понимание материала; требования выполнены, имеются незначительные замечания.
60–69	«Удовлетворительно»	Частичное понимание материала; существенные ошибки.
0–59	«Неудовлетворительно»	Многие требования, предъявляемые к дисциплине, не выполнены.

2. Шкалы оценивания по видам оценочных средств:

Оценочное средство	«Отлично»	«Хорошо»	«Удовлетворительно»	«Неудов»
Ответы на вопросы, задания и кейсы (Прил. 3, 5)	Правильные и аргументированные ответы на все вопросы	Правильные ответы с незначительными замечаниями	Неполные ответы, существенные ошибки	Менее 60 % правильных ответов
Реферат с презентацией	Оформление по требованиям, тема раскрыта полностью, есть образцы писем, уверенная защита	Требования выполнены, незначительные замечания	Тема раскрыта не полностью, существенные замечания	Требования не выполнены, реферат не защищен
Задания СРС (Прил. 6)	85–100 %	70–84 %	60–69 %	менее 60 %
Тесты (Прил. 4)	85–100 %	70–84 %	60–69 %	менее 60 %