

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Балтийский федеральный университет им. И. Канта

«СОГЛАСОВАНО»

Директор Института  
гуманитарных наук

\_\_\_\_\_ Т.В. Цвигун  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019 г.

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор образовательного  
офиса

\_\_\_\_\_ Д.Г. Житиневич  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019 г.

Программа  
вступительных экзаменов

Направление подготовки  
46.04.02 Документоведение и архивоведение

Квалификация (степень)  
Магистр

Форма обучения  
очная

Калининград  
2019

## **I. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

Программа вступительных испытаний составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по соответствующему направлению подготовки высшего образования (ФГОС ВО).

Данная программа предназначена для подготовки к вступительным испытаниям в магистратуру Института гуманитарных наук по направлению «Документоведение и архивное дело».

## **II. ФОРМА ПРОВЕДЕНИЯ**

Экзамен проводится в письменной форме (тест). Тест состоит из 50 заданий, в том числе 45 заданий закрытого типа (с выбором одного или нескольких ответов из предлагаемых вариантов) и 5 заданий открытого типа (с самостоятельной формулировкой ответа). Количество заданий в тесте из тематических модулей: из модуля «Общие вопросы и ключевые понятия делопроизводства и архивного дела» – 10 заданий, из модуля «Нормативно-правовое и методическое обеспечение делопроизводства и архивного дела» – 10 заданий, из модуля ««Организация документирования управленческой деятельности в аспекте традиционного и электронного делопроизводства»» – 10 заданий, из модуля «Теория деловой коммуникации» – 20 заданий. Тестирование проводится в электронной форме. Время выполнения теста – 90 минут. Выполнение заданий оценивается по 100-балльной шкале.

## **III. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ВСТУПИТЕЛЬНЫХ ЭКЗАМЕНОВ**

Цель письменного экзамена (тестирования) – определить готовность и возможность поступающего освоить выбранную магистерскую программу; формирование системных знаний о специфике организации документационного взаимодействия как на внутреннем, так и на внешнем уровне различных организаций; понимание своеобразия отечественной и зарубежных моделей постановки делопроизводства, умение видеть наиболее оптимальные пути совершенствования всего комплекса процессов документной коммуникации с опорой на современные правовую, нормативно-методическую и технологическую базы делопроизводства и архивного дела, а также с учетом передового международного опыта в соответствующих областях.

Задачи:

- проверить уровень знаний претендента;
- определить склонности к научно-исследовательской деятельности;
- определить область научных интересов;

- выявить уровень владения претендентом навыками системной обработки и практического использования имеющегося у него корпуса необходимой информации по специальности;
- определить способность творчески осмысливать и использовать существующие тенденции в области постановки документной коммуникации в рамках делопроизводства и архивного дела.

#### **IV. СОДЕРЖАНИЕ**

##### **Модуль «Общие вопросы и ключевые понятия делопроизводства и архивного дела»**

*Документоведение как наука.* Цели, задачи, объект и предмет. Основные этапы истории возникновения и развития документоведения в России и за рубежом. актуальные тенденции развития документоведения в России и мире.

*Ключевые термины и понятия документоведения и архивного дела.* Сущность понятий «информация» и «документ». Определение и соотношение понятий «делопроизводство», «документационное обеспечение управления», «документооборот». Суть и отличительные черты понятий «унификация» и «стандартизация» документов. Понятие «реквизит документа». Сущность понятия «система документации». Определение понятия «номенклатура дел».

*Документ как объект делопроизводственной деятельности.* Признаки делового документа и его функции. Перечень основных реквизитов деловых документов. Классификация документов по типам и функциональному назначению и общая характеристика соответствующих типов. Организационная документация: характеристика состава и область применения, общие требования к составлению. Распорядительная документация: характеристика состава и область применения, общие требования к составлению. Информационная документация: характеристика состава и область применения, общие требования к составлению.

##### **Модуль «Нормативно-правовое и методическое обеспечение делопроизводства и архивного дела»**

Структура и состав законодательно-правовой и нормативно-методической базы делопроизводства и архивного дела. Международные стандарты в области делопроизводства и архивного дела: значение, особенности разработки, специфика внедрения в систему стандартов РФ. Современные международные стандарты в области организации электронного делопроизводства. Ключевые государственные стандарты в области делопроизводства и архивного дела в России.

## **Модуль «Организация документирования управленческой деятельности в аспекте традиционного и электронного делопроизводства»**

*Организация традиционного документооборота в отечественном делопроизводстве.* Базовые принципы организации работы с документами. Методы и способы документирования управленческой деятельности. Особенности и этапы формирования и текущего хранения дел. Назначение и виды номенклатур дел. Особенности разработки номенклатуры дел. Принципы и специфика организации работы с документированной информацией ограниченного доступа. Требования к бланкам деловых документов.

*Электронный документооборот в отечественном делопроизводстве.* Ключевые достоинства и недостатки электронного документооборота. Электронный документооборот: преимущества и недостатки. Специфика взаимодействия традиционного и электронного документооборота в России. Состав и назначение программного комплекса работы с документами. Системы электронного документооборота: определение, виды, требования к функционалу. Электронно-цифровая подпись: роль, разновидности, юридический и функционально-практический аспекты применения.

## **Модуль «Теория деловой коммуникации»**

*Общие понятия и вопросы теории коммуникации.* Сущность и соотношение понятий «язык» и «речь». Функции языка и речи. Понятие коммуникации. Речевая деятельность и ее виды. Понятия речевой нормы и культуры речи: определение, сущностные характеристики, значение. Основные качества литературно правильной речи. Понятие речевой стратегии, речевой тактики. Коммуникативная компетентность в системе профессиональной подготовки специалиста.

*Ключевые аспекты речевой коммуникации.* Модель речевой коммуникации. Формы и типы речевой коммуникации. Речевые стратегии и тактики в речевой коммуникации: типология. специфика выбора и употребления. Речевой этикет и его основные единицы. Психолингвистические аспекты речевой коммуникации. Коммуникативные неудачи и основные причины их возникновения. Основные средства невербального общения и их роль в коммуникации.

*Основы деловой коммуникации.* Коммуникация как один из ключевых факторов обеспечения управленческой деятельности в организации. Специфика и разновидности устной деловой публичной коммуникации. Доклад и речь как жанры делового общения. Типы речевых актов в деловом общении. Роль и учет этнокультурных и лингвокультурологических аспектов в процессе делового общения с иностранными партнерами.

*Дистанционные формы общения в деловой коммуникации.* Основные виды писем. Деловые письма: жанровые особенности и функции. Пространственные нормы делового общения. Специфика и правила ведения телефонных переговоров.

*Конфликты и речевые средства их разрешения в деловой коммуникации.* Типология конфликтов. Причины возникновения конфликтов в ситуации делового общения. Возможные пути предотвращения конфликтов в ситуации делового общения. Основные тактики подавления конфликтов в деловой коммуникации.

## V. ОБРАЗЦЫ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

### Модуль «Общие вопросы и ключевые понятия делопроизводства и архивного дела»

1. *Одним из факторов, способствующих развитию документной деятельности на Руси, послужило:*
  - а) удешевление пергамента;
  - б) распространение бумаги;
  - в) появление специальных сундуков для хранения документов;
  - г) изобретение быстросохнущих пигментных чернил для гусиных перьев.
  
2. *Период становления и развития государственного делопроизводства в московской Руси принято называть*
  - а) коллежским;
  - б) приказным;
  - в) указным;
  - г) министерским.
  
3. *Изданный в 1811 г. законодательный акт, регулирующий, помимо всего прочего, делопроизводственную деятельность системы министерского устройства, назывался*
  - а) «Генеральный регламент»;
  - б) «Учреждение для управления губерний»;
  - в) «Общее учреждение министерств»;
  - г) «Положение о делопроизводстве и письмоводстве»
  
4. *Делопроизводство – это*
  - а) деятельность, обеспечивающая документирование, документооборот, оперативное хранение и использование документов
  - б) деятельность, целенаправленно обеспечивающая функции управления документами;
  - в) деятельность, обеспечивающая реализацию единой политики и стандартов по отношению к документальному фонду организации.
  
5. *Документационное обеспечение управления – это*
  - а) деятельность, обеспечивающая документирование, документооборот, оперативное хранение и использование документов
  - б) деятельность, целенаправленно обеспечивающая функции управления документами;
  - в) деятельность, обеспечивающая реализацию единой политики и стандартов по отношению к документальному фонду организации
  
6. *Документ – это*
  - а) особым образом зафиксированная управленческая информация, обладающая юридической силой;
  - б) структурированная информация, зафиксированная на носителе;
  - в) информация, закрепленная на физическом носителе и имеющая официальный юридический статус;
  - г) зафиксированная на носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.
  
7. *Документы, относящиеся к информационно-справочной документации:*

- а) всегда предназначены к исполнению;
- б) могут не требовать исполнения;
- в) в принципе не предназначены к исполнению.

8. *В число справочно-информационных документов входят:*

- а) телеграммы;
- б) уставы;
- в) деловые письма;
- г) приказы;
- д) докладные записки.

9. *К организационно-распорядительной документации не относятся:*

- а) протоколы
- б) заявления
- в) решения
- г) договоры

10. *К числу реквизитов документа относится:*

- а) герб субъекта Российской Федерации;
- б) наименование вида документа;
- в) код формы документа;
- г) отметка об исполнителе;
- д) все перечисленное.

### **Модуль «Нормативно-правовое и методическое обеспечение делопроизводства и архивного дела»**

1. *В вопросах регламентирования документирования, организации и технологии ДОУ и т.д. высшей правовой значимостью обладают*

- а) законы Российской Федерации
- б) постановления Правительства Российской Федерации
- в) государственные стандарты Российской Федерации
- г) правовые акты правительства субъектов Российской Федерации.

2. *Федеральный закон, регламентирующий вопросы производства и распространения информации, применения информационных технологий и обеспечения защиты информации, называется*

- а) Федеральный закон от 26.06.2005 N 139-ФЗ «Об информации, информатизации и информационных технологиях»
- б) Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
- в) Федеральный закон от 28.08.2007 N 159-ФЗ «Об информационных технологиях, защите информации и информационной безопасности»

3. *Требования к оформлению документов и унифицированным системам документации устанавливает*

- а) ГОСТ Р 51141-98.
- б) ГОСТ Р 7.0.8.-2013
- в) ГОСТ Р 7.0.97-2016

4. *Всемирное объединение национальных органов по стандартизации носит название*
- а) Международной организации по стандартизации
  - б) Всемирной ассоциацией органов стандартизации и унификации
  - в) Всемирной организации по вопросам стандартизации
  - г) Международной комиссии по вопросам стандартизации и унификации
5. *Первыми широко распространенными международными стандартами, содержащими требования к ведению документации (благодаря чему делопроизводство и документооборот также начали проверяться в ходе сертификации), стали:*
- а) Стандарты ISO серии 9000 по управлению качеством продукции и услуг
  - б) Стандарты ISO серии 14000 по управлению окружающей средой
  - в) Стандарты ISO серии 20000 по управлению и обслуживанию ИТ-сервисов
6. *Первым в мире стандартом по делопроизводству и документообороту стал стандарт*
- а) ISO 9001 «Система менеджмента качества»
  - б) ISO/IEC 17799-2000 «Информационные технологии – Практическое руководство по управлению информационной безопасностью»
  - в) ISO 15489 «Информация и документация – Управление документацией»

## **Модуль «Организация документирования управленческой деятельности в аспекте традиционного и электронного делопроизводства»**

1. *Одним из важнейших методологическим принципов организации работы с управленческими документами, положенным в основу Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти 2009 года, является принцип:*
- а) разная методология, разная технология;
  - б) разная методология, единая технология;
  - в) единая методология, единая технология;
  - г) единая методология, разная технология.
2. *В число видов номенклатуры дел не входит:*
- а) типовая;
  - б) примерная;
  - в) организационная;
  - г) индивидуальная
3. *Набор реквизитов, идентифицирующих автора официального письменного документа, представляет собой:*
- а) формуляр документа;
  - б) бланк документа;
  - в) обеспечение юридической силы документа.
4. *Виды применяемых в организации бланков и их разновидности (бланк письма структурного подразделения, бланк письма должностного лица, бланк приказа, бланк распоряжения, бланк протокола и др.) устанавливаются:*
- а) федеральными законодательными актами, регламентирующими вопросы взаимодействия с документированной информацией;
  - б) государственными стандартами в области делопроизводства и архивного дела;



- в) нормативными правовыми актами организации;
- г) должностными инструкциями работников службы ДОУ организации.

5. *Укажите, что представляет собой организационно-техническую систему, обеспечивающую процесс создания, управления доступом и распространения электронных документов в компьютерных сетях, а также контроль над потоками документов в организации.*

Ответ: \_\_\_\_\_

## **Модуль «Теория деловой коммуникации»**

### **Модуль «Теория деловой коммуникации»**

1. *Согласно Ф. Соссюру, система знаков, социальное и психическое явление, пассивно принимаемое говорящими, представляет собой такое понятие, как:*
  - а) язык;
  - б) речь.
2. *К числу признаков речи относятся:*
  - а) субъективность и произвольность
  - б) ситуативная обусловленность;
  - в) статичность;
  - г) стабильность
  - д) конкретность и неповторимость.
3. *К ключевым качествам правильной речи относятся:*
  - а) афористичность;
  - б) логичность;
  - в) содержательность;
  - г) чистота;
  - д) экспрессивность.
4. *Укажите, что называется полным или частичным непониманием высказывания партнером коммуникации, таким результатом общения, при котором определенные речевые произведения не выполняют своего предназначения, а их элементы не реализуются как инструкции по преобразованию окружения*

Ответ: \_\_\_\_\_

5. *К формам деловой коммуникации не относится:*
  - а) консультация
  - б) переговоры.
  - в) обмен официально-деловыми документами
  - г) бытовая беседа
6. *Развернутое сообщение на определенную профессиональную тему с целью сформировать мнение слушателей по тем или иным деловым вопросам, определить характер дальнейших практических действий – это*
  - а) интервью
  - б) консультация
  - в) приветственная речь
  - г) доклад

7. Кратко (не более 1 предложения) укажите, что необходимо учитывать, чтобы понять некоторые особенности общения с иностранными деловыми партнерами (например, стремление собеседника-японца к избеганию прямого визуального контакта с другим коммуникантом).

Ответ: \_\_\_\_\_

8. В рамках классификации деловых писем по структурным признакам выделяются такие группы, как:

- а) стандартные
- б) нерегламентированные;
- в) институциональные;
- г) полиструктурные.

9. В число стилистических черт делового письма входят:

- а) краткость;
- б) выразительность;
- в) точность;
- г) наличие ярко выраженной оценочной лексики.

10. К числу деловых конфликтов не относится:

- а) внутриличностный конфликт;
- б) межличностный конфликт,
- в) межгрупповой конфликт;
- г) надличностный конфликт.

## **VI. ЛИТЕРАТУРА**

### **Модуль «Общие вопросы и ключевые понятия делопроизводства и архивного дела»**

1. Государственная система документационного обеспечения управления ГСДОУ. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения от 25 мая 1988 г. № 33. М., 1991.
2. ГОСТ Р 7.0.8-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения"(утв. Приказом Росстандарта от 17.10.2013 N 1185-ст)
3. Кузнецова Т.В. Делопроизводство (Документационное обеспечение управления). М., 2000.
4. Делопроизводство : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / Л.А.Ленкевич. – 5-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 256 с
5. Документирование управленческой деятельности: учебное пособие /И.Л. Голянд, В.В. Девинова, К.А. Мухина – Красноярск, 2011.

### **Модуль «Нормативно-правовое и методическое обеспечение делопроизводства и архивного дела»**

1. Единая государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам ДОУ. М., 1990.
2. ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. М., 1998.
3. ГОСТ 16487-83. Делопроизводство и архивное дело: термины и определения. М., 1987.
4. ГОСТ 6.103-83. Унифицированные системы документации. Запись информации унифицированных документов в коммуникативном формате. М., 1983.
5. ГОСТ 6.10.5-87. Унифицированные системы документации. Требования к построению формуляра-образца. М., 1987.
6. ГОСТ 6.10.1-88. Унифицированные системы документации: основные положения. М., 1988.
7. ГОСТ Р 1.5-2002. Государственная система стандартизации Российской Федерации. Стандарты. Общие требования к построению, изложению, содержанию и обозначению. М., 2002.
8. ГОСТ Р 51511-2001. Печати с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации. Форма, размеры и технические требования (с изм. № 1 от 2001 г.) М., 2001.
9. 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" (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст)

10. Государственная система документационного обеспечения управления ГСДОУ. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения от 25 мая 1988 г. № 33. М., 1991.

11. Гражданский кодекс РФ. М., 1995.

12. ДР-191-98. Унификация текстов управленческих документов. Методические рекомендации ВНИИДАД ФАС РФ. М., 1998.

13. Конституция Российской Федерации: комментарии. М., 1994.

14. Об информации, информатизации и защите информации (ФЗ РФ от 15.09.1995) // Собрание законов Российской Федерации. М., 1995. № 8.

15. Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи (Постановление Правительства Российской Федерации от 26 сентября 1997 года № 1239) // Указатель основных нормативных актов по делопроизводству (ДОУ) органов власти РФ и органов власти г. Москвы. М., 2003.

16. Об утверждении Правил подготовки нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти и их государственной регистрации (с изменениями на 30 сентября 2002 года) (Постановление Правительства Российской Федерации от от 13 августа 1997 года № 1009) // Указатель основных нормативных актов по делопроизводству (ДОУ) органов власти РФ и органов власти г. Москвы. М., 2003.

17. Об электронной цифровой подписи (Федеральный закон Российской Федерации от 10 января 2002 № 1) // Делопроизводство. 2002. № 4.

18. ОК 011-93. Общероссийский классификатор управленческой документации. М., 1994.

19. ОК 006-93. Общероссийский классификатор органов государственной власти и управления. М., 1996.

20. О Государственном гербе Российской Федерации (Федеральный Конституционный закон от 25 декабря 2000 г. № 2) // Делопроизводство. 2001. № 2.

21. О государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ними (от 21.08. 1997 № 122-ФЗ) // СЗ РФ. 28.07.1997. № 30.

22. Основные правила работы архивов организаций. М., 2002.

23. Основные правила работы государственных архивов Российской федерации. М., 2002.

24. О развитии единой системы классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации. Перечень общероссийских и действующих общесоюзных классификаторов технико-экономической и социальной информации (Постановление Правительства Российской Федерации от 01 ноября 1999 года № 1212) // Указатель основных нормативных актов по делопроизводству (ДОУ) органов власти РФ и органов власти г. Москвы. М., 2003.

25. О почтовой связи (от 17.07.1999 № 176-ФЗ) // СЗ РФ. 19.07.1999.

26. О развитии единой системы классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации. Перечень общероссийских и дей-

ствующих общесоюзных классификаторов технико-экономической и социальной информации (Постановление Правительства Российской Федерации от 01 ноября 1999 года № 1212)// Указатель основных нормативных актов по делопроизводству (ДОУ) органов власти РФ и органов власти г. Москвы. М., 2003.

27. О техническом регулировании (ФЗ РФ от 27 декабря 2002 № 184. Комментарий Чувенкова А.Ю.) // Справочник секретаря и офис-менеджера. 2003. № 8-10.

28. Перечень типовых документов, образующихся в деятельности госкомитетов, министерств, ведомств и других учреждений, организаций, предприятий, с указанием сроков хранения. М., 1989.

29. Указатель основных нормативных актов по делопроизводству (ДОУ) органов власти РФ и органов власти г. Москвы. М., 2003.

30. Унификация текстов управленческих документов. Метод. рекомендации. М., 1982.

31. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Унифицированные формы, инструктивные и методические материалы по их применению. М., 1980.

### **Модуль «Организация документирования управленческой деятельности в аспекте традиционного и электронного делопроизводства»**

1. Типовая инструкция по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти (утв. приказом ФАС РФ от 27 ноября 2000 г. № 68) М., 2001.

2. Типовая инструкция по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти (зарег. в Минюсте РФ 27.01.2006 № 7418) М., 2006.

3. Типовой регламент взаимодействия федеральных органов исполнительной власти (утв. Правительством РФ 19.01.2005 № 30) М., 2005.

4. Басаков М.И. Делопроизводство и корреспонденция. М., 2003.

5. Басаков М.И. справочник секретаря по делопроизводству. М.-Ростов-н/Д., 2006.

6. Басовская Е.Н. Редактирование служебных документов // Секретарское дело. 1998. №4. С. 84–90.

7. Басовская Е.Н. Языковые трудности, связанные с составлением документов // Секретарское дело. 1997. №1 – С.28–35. №2. – С.69–76.

8. Ватолина М.В. Организация работы с документами. Ростов н/Д., 2004.

9. Илюшенко М.П., Кузнецова Т.В. Формуляр документа. М., 1986.

10. Истрин И.А. Возникновение и развитие письма. М., 1965.

11. Кирсанова М.В. Современное делопроизводство. М.; Новосибирск, 2002.

12. Кузнецов С.Л. Делопроизводство на компьютере. М., 2000.

13. Кузнецова Т.В. Делопроизводство (документационное обеспечение управления). М., 2007.

14. Кузнецова Т.В. Секретарское дело. М., 2006.

15. Кузнецова Т.В., Кузнецов С.Л. Кадровое делопроизводство (традиционные и автоматизированные технологии). М., 2005.
16. Кугушева Т.В. Делопроизводство: Учеб.пос. Ростов-н/Д., 2007.
17. Кушнарченко Н.Н. Документоведение. Учебник. Киев, 2006.
18. Ларьков Н.С. Документоведение. Учеб.пос. М., 2004.
19. Охотников А.В., Булавина Е.А. Документоведение и делопроизводство. Учеб.пос. М.-Ростов-н/Д., 2005.
20. Санкина Л.В. Визирование и согласование // Секретарское дело. 1997. №1. С.17-19.
21. Справочник по деловой переписке. М., 1996.
22. Стенюков М.В. Документы. Делопроизводство. М., 2000.
23. Стенюков М.В. Образцы документов по делопроизводству. М., 2005.
24. Пшенко А.В. Делопроизводство Документационное обеспечение работы офиса. М., 2000.

### **Модуль «Теория деловой коммуникации»**

1. Адаир Д. Эффективная коммуникация. – М.: Эксмо, 2003.
2. Баркер А. Как улучшить навыки общения. – СПб. Издательский Дом «Нева», 2003.
3. Берн Э. Игры, в которые играют люди. – СПб.: Лениздат, 1992.
4. Бландел Р. Эффективные бизнес-коммуникации. Принципы и практика в эпоху информации. – СПб.: Питер, 2000.
5. Бредемайер К. Черная риторика. Власть и магия слова. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2005.
6. Бриттни Л. E-mail и деловая переписка. – М.: АСТ – Астрель, 2004.
7. Васильева А.Н. Основы культуры речи. – М., 1990.
8. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Деловая риторика. – Ростов н/Д: Феникс, 2001.
9. Веселов П.В. Аксиомы делового письма: культура делового общения и официальной переписки. – М.: ИВЦ «Маркетинг», 1993.
10. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация: Учебник для вузов / Под ред. Гойхмана О.Я. – М.: ИНФРА-М, 2001.
11. Гойхман О.Я. Научно-практические проблемы обучения речевой коммуникации студентов-нефилологов сервисных специальностей. – М.: Вся полиграфия, 2000.
12. Гречко В.А. Теория языкознания: Учеб. пособие/В.А. Гречко.– М.: Высш. шк., 2003.– 375 с:
13. Демин Ю.М. Современное деловое письмо. М., 2004.
14. Ключев Е.В. Речевая коммуникация. – М.: ПРИОР, 1998.
15. Кокарн П. Продажи по телефону при помощи исходящих звонков. – М.: NIPPO, 2004.
16. Колтунова М.В. Язык делового общения. М., 2002.

- 17.Краснова Т. И. Основы русской грамматики. Языковая норма. Слово и предложение: Материалы лекционного курса. – СПб.: Сударыня, 2007.
- 18.Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник. – М.: Флинта; Наука, 1997.
- 19.Кушнерук С.П. Современный документный текст: проблемы формирования, развития и состава. Волгоград, 2005.
- 20.Леонтьев А.А. Язык, речь, речевая деятельность. – М., 1969.
- 21.Нахимова Е.А., Чудинов А.П. Речевая коммуникация: Практикум. – Екатеринбург, Урал. гос. пед. ун-т, 2003.
- 22.Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. – СПб.: Знание, 2004.
- 23.Русский язык и культура речи: Учебник / Под ред. проф. Гойхмана О.Я. – М.: ИНФРА-М, 2005.
- 24.Смелкова З.С. Деловой человек: культура речевого общения. М., 1997.
- 25.Теппер Р. Как овладеть искусством делового письма. 250 писем и записок в помощь менеджеру. М., 1994.
- 26.Федорова Л.М., Никитаев С.Н., Баженова И.В. Деловой русский: тексты и упражнения: Учеб.пос. для вузов. М., 2005.
- 27.Формановская Н.И. Культура общения и речевой этикет. – М.: ИКАР, 2002.
- 28.Чуковенков А.Ю., Янковая В.Ф. Требования к оформлению текстов документов // Секретарское дело. 2000. №1. С.6–10.
- 29.Язык и стиль оформления деловой документации: Учебно-методический комплекс. Тюмень, 2005.