

Частное образовательное учреждение высшего образования  
"Ростовский институт защиты предпринимателя"

(г. Ростов-на-Дону)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор  
Паршина А.А.

**Современная оргтехника и организация  
делопроизводства**  
рабочая программа дисциплины (модуля)

Учебный план	43.02.10 __ОФО 9 кл. Туризм Профиль получаемого профессионального образования при реализации программы основного общего образования: социально-экономический	
Квалификация	<b>Специалист по туризму</b>	
Форма обучения	<b>очная</b>	
Общая трудоемкость	<b>0 ЗЕТ</b>	
Часов по учебному плану	94	Виды контроля в семестрах:
в том числе:		зачеты с оценкой 6
аудиторные занятия	64	
самостоятельная работа	30	
контактная работа во время промежуточной аттестации (ИКР)	0	

**Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	6 (3.2)		Итого	
	8			
Неделя	8			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	32	32	32	32
Практические	32	32	32	32
Итого ауд.	64	64	64	64
Контактная работа	64	64	64	64
Сам. работа	30	30	30	30
Итого	94	94	94	94

Программу составил(и):  
Препод. Григорьев В.С.

Рецензент(ы):  
*ген. директор ООО «ГольфстримТур» Зябка О.А.*

Рабочая программа дисциплины  
**Современная оргтехника и организация делопроизводства**

разработана в соответствии с ФГОС СПО:  
Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 ТУРИЗМ (программ подготовки специалистов среднего звена). (приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 г. № 474)

составлена на основании учебного плана:

Туризм

Профиль получаемого профессионального образования при реализации программы основного общего образования:  
социально-экономический

утвержденного учёным советом вуза от 24.06.2021 г. протокол № 33.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры  
**Маркетинг, реклама и туризм (СПО)**

Протокол от 24.05.2021 г. №10

Директор Грищенко М.А.

**1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

1.1	Программа междисциплинарного курса является частью основной профессиональной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования 43.02.10 Туризм.
-----	---

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Цикл (раздел) ОП:	МДК.04
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Маркетинговые технологии в туризме
2.1.2	Производственная практика (по профилю специальности)
2.1.3	Производственная практика (по профилю специальности)
2.1.4	Технология и организация сопровождения туристов
2.1.5	Технология и организация экскурсионных услуг
2.1.6	Технология продаж и продвижения турпродукта
2.1.7	Иностранный язык
2.1.8	Организация туризма на международном рынке
2.1.9	Правовое обеспечение туризма и гостеприимства
2.1.10	Правовые основы защиты инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
2.1.11	Профессиональная этика и этикет
2.1.12	Технология и организация турагентской деятельности
2.1.13	Технология и организация туроператорской деятельности
2.1.14	Учебная практика
2.1.15	Учебная практика
2.1.16	Безопасность жизнедеятельности
2.1.17	География туризма
2.1.18	Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
2.1.19	История
2.1.20	Организация туристской индустрии
2.1.21	Основы философии
2.1.22	Психология делового общения
2.1.23	Русский язык и культура речи
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>

**3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) – ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТУ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:**

**3.1 Знать**

значение планирования как функции управления;  
 методику сбора информации о работе организации и отдельных её подразделений;  
 виды планирования и приёмы эффективного планирования;  
 эффективные методы принятия решений;  
 основы организации туристской деятельности;  
 стандарты качества в туризме;  
 правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой;  
 приёмы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами;  
 методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;  
 принципы эффективного контроля;  
 Трудовой кодекс Российской Федерации;  
 организацию отчётности в туризме;  
 основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчёта;  
 методику проведения презентаций;  
 основные показатели качества работы подразделения;  
 методы по сбору информации о качестве работы подразделения;  
 методы совершенствования работы подразделения;  
 инновации в сфере управления организациями туристской индустрии

**3.2 Уметь**

собирать информацию о работе организации и отдельных её подразделений;  
 использовать различные методы принятия решений;  
 составлять план работы подразделения;  
 организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы;  
 работать в команде и осуществлять лидерские функции;  
 осуществлять эффективное общение;  
 проводить инструктаж работников;  
 контролировать качество работы персонала;  
 контролировать технические и санитарные условия в офисе;  
 управлять конфликтами;  
 работать и организовывать работу с офисной техникой;  
 пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства;  
 оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения;  
 проводить презентации;  
 рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности);  
 собирать информацию о качестве работы подразделения;  
 оценивать и анализировать качество работы подразделения;  
 разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения;  
 внедрять инновационные методы работы.

### **3.3 Иметь практический опыт**

сбора информации о деятельности организации и отдельных её подразделений;  
 составления плана работы подразделения;  
 проведения инструктажа работников;  
 контроля качества работы персонала;  
 составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения;  
 проведения презентаций;  
 расчёта основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения).

**ОК 1: Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.**

**ОК 2: Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.**

**ОК 3: Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.**

**ОК 4: Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.**

**ОК 5: Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.**

**ОК 6: Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.**

**ОК 7: Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.**

**ОК 8: Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.**

**ОК 9: Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.**

**ПК 4.1: Планировать деятельность подразделения.**

**ПК 4.2: Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.**

**ПК 4.3: Оформлять отчетно-планирующую документацию.**

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература и эл. ресурсы	Инте ракт.	Примечание
	<b>Раздел 1.</b>						
1.1	Документация функционального подразделения компании /Тема/	6					
1.2	Понятие о корреспонденции и делопроизводстве. ГСДОУ. Понятие о документе, виды документов, функции документов, системы документации, правила оформления управленческих документов. Юридическое значение документов. Унификация и стандартизация (ГОСТ, ОСТ, РСТ). Реквизиты документов. Требования к бланкам документов на основе государственного стандарта РФ ГОСТ Р 6.30-2003. Общие требования к текстам и оформлению документов. Порядок составления документов. Требования к оформлению.	6	8	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	Л1.1		
1.3	Практическое занятие 1. Работа по составлению текста типового документа. Оформление документа в соответствии с общими требованиями. /Пр/	6	8	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	Л1.1		
1.4	Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). Регулярная работа с информационными порталами по туризму. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя. /Ср/	6	7	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	Л1.1		
1.5	Системы документации подразделения. /Тема/	6					

1.6	<p>Организационно-распорядительная документация. Организационная документация: устав, положение, инструкция.</p> <p>Распорядительные документы: приказы, инструкции, указания, решения, постановления, распоряжения.</p> <p>Справочная документация: докладная записка, служебная записка, объяснительная записка, предложение, представление, заявление, протокол, акт, правка, заключение, отзыв, перечень, список, переписка. Документирование трудовых правоотношений</p> <p>Законодательная и нормативная регламентация документирования приема на работу. Особенности подготовки и оформления приказов по личному составу (о приеме на работу), личной карточки, личного дела. Правовое регулирование перевода сотрудников на другую работу и увольнение работников. Товароведческая документация. Документы строгой отчетности. Договора организаторов и исполнителей туристских услуг. Туристская путевка. Туристский ваучер. Документация по коммерческой деятельности подразделения и предприятия. Учредительные документы, документы по утвержденным формам статистической отчетности; документы об уплате налогов и других обязательных платежей. Банковская гарантия. Документы, удостоверяющие платежеспособность. Бланки строгой отчетности. /Лек/</p>	6	8	<p>ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3</p>	Л1.1		
1.7	<p>Практическое занятие 2.</p> <p>Формирование организационной документации.</p> <p>Оформление распорядительной документации.</p> <p>Работа со справочной документацией.</p> <p>Порядок оформления документов при принятии на предприятие новых работников. Заполнение документов строгой отчетности. Разработка документации по коммерческой деятельности подразделения. /Пр/</p>	6	8	<p>ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3</p>	Л1.1		
1.8	<p>Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). Регулярная работа с информационными порталами по туризму. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя. /Ср/</p>	6	7	<p>ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3</p>	Л1.1		
1.9	<p>Организация делопроизводства /Тема/</p>	6					

1.10	<p>Организация работы с поступающими и исходящими документами подразделения.</p> <p>Порядок обработки документов.</p> <p>Информационно-поисковая система (ИПС) для работы с документами организации. Составление номенклатуры дел. Регистрация и индексация документов. Порядок обработки поступающих и отправляемых документов, виды регистрационных учетных форм, справочная картотека.</p> <p>Организация контроля исполнения документов. Понятие, значение и организация контроля исполнения документов. Формы и виды контроля за исполнением документов.</p> <p>Составление номенклатуры дел.</p> <p>Распределение исполненных документов в дела. Систематизация и закрепление индексов дел, установление сроков хранения дел. Формирование и оформление дел. Нумерация листов дела, составление заверительной надписи, составление внутренней описи документов дела, переплет (подшивка) дел.</p> <p>Оформление обложек дел постоянного и временного (свыше 10 лет) хранения.</p> <p>Составление и оформление описей дел структурного подразделения туристской организации. Текущее хранение дел и подготовка к передаче в ведомственный архив.</p> <p>Формирование дел после окончания и в текущем делопроизводстве. Экспертиза ценности документов и дел. Оформление дел в соответствии с установленным порядком при передаче в соответствующий архив; описание дел, передаваемых в архив организации, передача документов в архив. /Лек/</p>	6	8	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	Л1.1		
1.11	<p>Практическое занятие 3.</p> <p>Обработка поступающих и отправляемых документов подразделения. Работа с типовыми документами подразделения: примерный трудовой договор, примерная должностная инструкция, примерный протокол, примерное письмо, примерное положение о структурном подразделении, примерный АКТ, примерное штатное расписание, примерный приказ. Практика формирования и оформление дел. /Пр/</p>	6	8	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	Л1.1		

1.12	Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). Регулярная работа с информационными порталами по туризму. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя. /Ср/	6	8	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	Л1.1		
1.13	Использование современной техники при работе с документацией /Тема/	6					
1.14	Основные средства оргтехники, используемые на предприятиях туризма. Автоматизированные технологии работы с документами. /Лек/	6	8	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	Л1.1		
1.15	Практическое занятие 4. Практика работы на автоматизированных рабочих местах с использованием оргтехники и программного обеспечения и объединением их в локальные и отраслевые сети. /Пр/	6	8	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	Л1.1		
1.16	Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). Регулярная работа с информационными порталами по туризму. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя. /Ср/	6	8	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	Л1.1		
1.17	/ЗачётСОц/	6		ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	Л1.1		

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

#### ТЕСТ 1.

Выберите верное утверждение

1. Требования к оформлению организационно-распорядительных документов устанавливает ГОСТ Р 6.30 – 2003
2. В приложении к ГОСТ Р 6.30 – 2003 даны образцы бланков документов
3. В организации по усмотрению руководства должна быть разработана индивидуальная инструкция по делопроизводству
4. Организационно-правовые документы, как правило, подлежат утверждению
5. В организационно-правовые документы можно вносить изменения

Выберите правильный ответ.

К каждому заданию даны 3 варианта ответа, из которых только один верный. В бланке ответов поставьте под номером задания букву ответа, который на ваш взгляд является правильным.

1. В состав организационно-правовых документов не входит...
  - а) устав организации
  - б) штатное расписание
  - в) приказ
2. Какие распорядительные документы может издавать Президент Российской Федерации?



- а) указы  
 б) распоряжения  
 в) постановления
3. Должностная инструкция сотрудника...
- а) подлежит утверждению  
 б) не утверждается  
 в) утверждается по усмотрению руководителя
4. Какой нормативный документ определяет обязанности сотрудника?
- а) Штатное расписание  
 б) Устав предприятия  
 в) Должностная инструкция
5. Типовые документы носят ... характер
- а) обязательный  
 б) рекомендательный  
 в) ознакомительный
6. В каком падеже формулируется заголовок к тексту должностной инструкции?
- а) в именительном  
 б) в родительном  
 в) в предложном
7. Какой документ не является разновидностью копии?
- а) черновик  
 б) отпуск  
 в) дубликат
8. Документ, выдаваемый взамен утерянного и имеющий силу подлинника, называется...
- а) копия  
 б) отпуск  
 в) дубликат
9. Документ, окончательно оформленный и подписанный, называется...
- а) подлинник  
 б) отпуск  
 в) дубликат
10. Изменения и дополнения в должностную инструкцию вносятся...
- а) докладной запиской  
 б) приказом руководителя  
 в) справкой согласования
- Вставьте пропущенные в тексте слова.
1. ОКУД – Общероссийский классификатор \_\_\_\_\_.
2. Устав организации – правовой акт, определяющий \_\_\_\_\_.
3. Должностная инструкция – правовой акт, издаваемый организацией в целях регламентации организационно-правового положения работника, его \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ и обеспечивающий условия для его эффективной работы.
4. Правила внутреннего трудового распорядка – это правовой акт, регламентирующий \_\_\_\_\_.
5. Документы классифицируют:  
 по видам: организационно-распорядительные,  
 \_\_\_\_\_, по личному составу;  
 по форме: индивидуальные, \_\_\_\_\_, табличные, текстовые, анкетные, трафаретные;  
 по происхождению: официальные и \_\_\_\_\_;  
 по месту происхождения: \_\_\_\_\_ и внутренние;  
 по срокам хранения: постоянного срока хранения, временного  
 (\_\_\_\_\_), временного (\_\_\_\_\_);  
 по гласности: секретные и \_\_\_\_\_;  
 по средствам фиксации: рукописные, \_\_\_\_\_, графические, \_\_\_\_\_, фотокинодокументы;  
 по стадиям создания: оригиналы, черновики, \_\_\_\_\_,  
 \_\_\_\_\_, дубликаты;  
 по срочности: \_\_\_\_\_ и несрочные;  
 по наименованию: \_\_\_\_\_.

## ТЕСТ 2.

Выберите верное утверждение

- Служебное поле документа предназначено для нанесения специальных изображений
- Постоянный реквизит – реквизит, нанесенный при изготовлении бланка
- Переменный реквизит наносится при составлении документа
- Левое поле может быть увеличено
- Страницы документа можно нумеровать на нижнем поле листа
- Установлено два варианта расположения реквизитов на бланках
- На бланках оформляется только первая страница документов
- Реквизиты бланка организации субъекта РФ можно оформить только на национальном языке
- На бланке можно поместить сокращенное название организации, даже если оно не закреплено в Уставе этой организации

10. Документ не может содержать более четырех адресатов
11. Документ может быть утвержден должностным лицом
12. В конце заголовка к тексту документа точка не ставится
13. К документам, оформленным на формате А5, заголовок к тексту не составляется
14. Текст документа на формате А4 оформляется через полтора интервала
15. Текст документа может быть представлен в форме таблицы
16. Количество листов в приложении к тексту не указывается
17. В расшифровке подписи инициалы всегда стоят до фамилии
18. Документы финансового характера могут иметь две подписи
19. Отметка об исполнении документа проставляется в левом нижнем углу первого листа документа
20. Отметка о поступлении проставляется только на присылаемых (входящих) документах

Выберите правильный ответ.

К каждому заданию даны 3 варианта ответа, из которых только один верный. В бланке ответов поставьте под номером задания букву ответа, который на ваш взгляд является правильным.

1. Листы нумеруются...
  - а) посередине нижнего поля листа
  - б) посередине верхнего поля листа
  - в) в правом верхнем углу
2. Нумерация страниц оформляют так...
  - а) 25
  - б) -25-
  - в) стр.25
3. Сколько существует положений табулятора
  - а) 6
  - б) 8
  - в) 4
4. От нулевого положения табулятора оформляют...
  - а) наименование вида документа
  - б) адресат
  - в) гриф утверждения
5. Каким интервалом отделяют друг от друга реквизиты при оформлении документа на формате А4?
  - а) одинарным
  - б) двойным
  - в) тройным
6. Какой реквизит не входит в состав бланка письма?
  - а) справочные данные об организации
  - б) место издания
  - в) ссылка на номер и дату входящего документа
7. Должностной бланк является разновидностью
  - а) общего бланка
  - б) бланка письма
  - в) бланк конкретного вида документа
8. Может ли министр подписать документ, оформленный на должностном бланке заместителя министра?
  - а) может
  - б) не может
  - в) по желанию
9. Реквизит «справочные данные об организации» оформляют
  - а) только на бланках письма
  - б) на всех бланках
  - в) только на бланке конкретного вида документа
10. На бланке субъектов РФ реквизиты оформляются:
  - а) только на русском языке
  - б) только на национальном языке
  - в) на двух языках: русском и национальном
11. Дата документа оформляется:
  - а) 23.12.2018
  - б) 23.XII.2018
  - в) 23.12.10
12. При адресовании должностному лицу инициалы ставят...
  - а) до фамилии
  - б) после фамилии
  - в) по усмотрению секретаря
13. Место издания документа оформляется так
  - а) г.Кострома
  - б) Кострома
  - в) гор. Кострома
14. Служебное письмо может содержать не более
  - а) четырех адресатов

- б) двух адресатов  
 в) трех адресатов  
 15. Заголовок к тексту составляется к документам, оформленным...

- а) на формате А4  
 б) на формате А5  
 в) на любом формате

16. Текст документа на формате А4 оформляют..

- а) через один интервал  
 б) через полтора интервала  
 в) через два интервала

17. Резолюцию оформляет...

- а) руководитель  
 б) секретарь  
 в) исполнитель

18. В реквизите «подпись» инициалы ставят...

- а) до фамилии  
 б) после фамилии  
 в) не имеет значения

19. Отметка о поступлении оформляется...

- а) на поступающих документах  
 б) на отправляемых документах  
 в) на всех документах

20. Результат рассмотрения документа руководителем оформляется...

- а) грифом утверждения  
 б) резолюцией  
 в) грифом согласования

Вставьте пропущенные в тексте слова.

1. Формуляр документа – это набор \_\_\_\_\_ официального письменного документа, расположенных в определенной \_\_\_\_\_.
2. Бланк документа – это набор \_\_\_\_\_, идентифицирующий \_\_\_\_\_ официального письменного документа.
3. Если текст документа на формате А4 напечатан через полтора интервала, реквизиты отделяют друг от друга \_\_\_\_\_ интервалами.
4. Реквизит «справочные данные об организации» оформляют только в бланке \_\_\_\_\_.
5. Датой документа является дата его \_\_\_\_\_ или \_\_\_\_\_.
6. Утверждение – это особый способ \_\_\_\_\_ документа после его \_\_\_\_\_, санкционирующий распространение действия документа на определенный круг лиц, граждан, организаций.
7. Резолюция – это \_\_\_\_\_ на документе, сделанная \_\_\_\_\_ и содержащая принятое \_\_\_\_\_.
8. Заголовок к тексту документа оформляется в \_\_\_\_\_ или \_\_\_\_\_ падеже.
9. Реквизит «отметка об исполнении документа и направлении его в дело» оформляется в \_\_\_\_\_ части нижнего поля \_\_\_\_\_ листа документа
10. Отметку о поступлении документа проставляют в \_\_\_\_\_ нижнем углу \_\_\_\_\_ листа документа.

### ТЕСТ 3.

Выберите верное утверждение

- Решение издается на основе коллегиального руководства
- Текст приказа по основной деятельности, как правило, состоит из двух частей
- Констатирующая часть текста в приказе по основной деятельности может отсутствовать
- Пункты текста приказа в распорядительной части нумеруются арабскими цифрами
- Приказы по основной деятельности и по личному составу имеют общую нумерацию
- Реквизит «отметка о наличии приложения» после текста приказа самостоятельно не оформляется
- Заголовок к тексту приказа по основной деятельности формулируется в родительном падеже
- Приказ по основной деятельности, как правило, подписывает руководитель организации
- Постановления и решения имеют одну подпись
- Распорядительные документы вступают в силу с момента их подписания

Выберите правильный ответ.

К каждому заданию даны 3 варианта ответа, из которых только один верный. В бланке ответов поставьте под номером задания букву ответа, который на ваш взгляд является правильным.

- Распорядительный документ, который издается на основе единоначалия
  - решение
  - приказ
  - постановление
- Распорядительный документ, который издается на основе коллегиального руководства
  - приказ
  - решение
  - распоряжение

3. Из скольких составных частей, как правило, состоит текст распорядительного документа
- из двух
  - из одной
  - из трех
4. Фамилию и должность исполнителя в распорядительной части текста приказа по основной деятельности указывают
- в именительном падеже
  - в родительном падеже
  - в дательном падеже
5. В состав реквизитов приказа по основной деятельности не входит реквизит
- гриф утверждения
  - заголовок к тексту
  - номер документа
6. Приказ по основной деятельности подписывает
- руководитель
  - секретарь
  - исполнитель
7. Постановление подписывает
- руководитель
  - секретарь
  - руководитель и секретарь коллегиального органа
8. Приказ по основной деятельности оформляют
- на бланке письма
  - на бланке конкретного вида документа
  - на должностном бланке
9. Слово «приказываю» в тексте приказа по основной деятельности оформляют в следующем написании
- ПРИКАЗВАЮ
  - приказываю
  - Приказываю
10. Распорядительная часть в распоряжении начинается словом
- ПРЕДЛАГАЮ
  - РЕШАЕТ
  - ПОСТАНОВЛЯЕТ

Вставьте пропущенные в тексте слова.

- Организационно-распорядительный документ — это вид письменного документа, в котором фиксируются \_\_\_\_\_ административных и организационных вопросов, а также вопросов \_\_\_\_\_, взаимодействия, обеспечения и регулирования деятельности органов власти, учреждений, предприятий и организаций, их подразделений и должностных лиц.
- Постановление — это правовой акт, принимаемый высшими или некоторыми центральными органами \_\_\_\_\_ власти, действующими на основе \_\_\_\_\_ управления, в целях разрешения наиболее важных и принципиальных задач, стоящих перед данными органами, и установления стабильных норм, правил
- Решение — это распорядительный документ, который является правовым актом, принимаемым \_\_\_\_\_ власти.
- Распоряжение — это \_\_\_\_\_ управления государственного органа, имеющий властный характер, изданный в рамках присвоенного должностному лицу, государственному органу компетенции, имеющий \_\_\_\_\_ силу для граждан и организаций, которым распоряжение адресовано.
- Приказ — это правовой акт, издаваемый \_\_\_\_\_ организации, действующей на основе \_\_\_\_\_.
- Текст распорядительного документа чаще всего состоит из двух взаимозависимых частей - \_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_.
- В зависимости от вида документа распорядительная часть начинается словами: \_\_\_\_\_ — в постановлении; \_\_\_\_\_ — в решении; \_\_\_\_\_ — в распоряжении; \_\_\_\_\_ — в приказе.
- Реквизит «отметка о наличии приложения» после текста распорядительного документа самостоятельно \_\_\_\_\_.
- Текст распорядительного документа должен иметь заголовок, который формулируется в \_\_\_\_\_ падеже.
- Приказы и распоряжения подписывает \_\_\_\_\_ или \_\_\_\_\_.
- Постановления и решения имеют две подписи — \_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_ коллегиального органа.
- Распорядительные документы вступают в силу с момента их \_\_\_\_\_ или доведения до сведения.

#### ТЕСТ 4.

Выберите верное утверждение

- Решение издается на основе коллегиального руководства
- Текст приказа по основной деятельности, как правило, состоит из двух частей
- Констатирующая часть текста в приказе по основной деятельности может отсутствовать
- Пункты текста приказа в распорядительной части нумеруются арабскими цифрами
- Приказы по основной деятельности и по личному составу имеют общую нумерацию

6. Реквизит «отметка о наличии приложения» после текста приказа самостоятельно не оформляется

7. Заголовок к тексту приказа по основной деятельности формулируется в родительном падеже

8. Приказ по основной деятельности, как правило, подписывает руководитель организации

9. Постановления и решения имеют одну подпись

10. Распорядительные документы вступают в силу с момента их подписания

Выберите правильный ответ.

К каждому заданию даны 3 варианта ответа, из которых только один верный. В бланке ответов поставьте под номером задания букву ответа, который на ваш взгляд является правильным.

1. Распорядительный документ, который издается на основе единоначалия

а) решение

б) приказ

в) постановление

2. Распорядительный документ, который издается на основе коллегиального руководства

а) приказ

б) решение

в) распоряжение

3. Из скольких составных частей, как правило, состоит текст распорядительного документа

а) из двух

б) из одной

в) из трех

4. Фамилию и должность исполнителя в распорядительной части текста приказа по основной деятельности указывают

а) в именительном падеже

б) в родительном падеже

в) в дательном падеже

5. В состав реквизитов приказа по основной деятельности не входит реквизит

а) гриф утверждения

б) заголовок к тексту

в) номер документа

6. Приказ по основной деятельности подписывает

а) руководитель

б) секретарь

в) исполнитель

7. Постановление подписывает

а) руководитель

б) секретарь

в) руководитель и секретарь коллегиального органа

8. Приказ по основной деятельности оформляют

а) на бланке письма

б) на бланке конкретного вида документа

в) на должностном бланке

9. Слово «приказываю» в тексте приказа по основной деятельности оформляют в следующем написании

а) ПРИКАЗВАЮ

б) приказываю

в) Приказываю

10. Распорядительная часть в распоряжении начинается словом

а) ПРЕДЛАГАЮ

б) РЕШАЕТ

в) ПОСТАНОВЛЯЕТ

Вставьте пропущенные в тексте слова.

1. Организационно-распорядительный документ — это вид письменного документа, в котором фиксируются

\_\_\_\_\_ административных и организационных вопросов, а также вопросов \_\_\_\_\_, взаимодействия, обеспечения и регулирования деятельности органов власти, учреждений, предприятий и организаций, их подразделений и должностных лиц.

2. Постановление — это правовой акт, принимаемый высшими или некоторыми центральными органами

\_\_\_\_\_ власти, действующими на основе \_\_\_\_\_ управления, в целях разрешения

наиболее важных и принципиальных задач, стоящих перед данными органами, и установления стабильных норм, правил — это распорядительный документ, который является правовым актом, принимаемым \_\_\_\_\_ власти.

4. Распоряжение — это \_\_\_\_\_ управления государственного органа, имеющий властный характер, изданный в рамках присвоенного должностному лицу, государственному органу компетенции, имеющий \_\_\_\_\_ силу для граждан и организаций, которым распоряжение адресовано.

5. Приказ — это правовой акт, издаваемый \_\_\_\_\_ организации, действующей на основе \_\_\_\_\_.

6. Текст распорядительного документа чаще всего состоит из двух взаимозависимых частей - \_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_.

7. В зависимости от вида документа распорядительная часть начинается словами:

\_\_\_\_\_ — в постановлении; \_\_\_\_\_ — в решении;

- \_\_\_\_\_ — в распоряжении; \_\_\_\_\_ — в приказе.
8. Реквизит «отметка о наличии приложения» после текста распорядительного документа самостоятельно \_\_\_\_\_.
9. Текст распорядительного документа должен иметь заголовок, который формулируется в \_\_\_\_\_ падеже.
10. Приказы и распоряжения подписывает \_\_\_\_\_ или \_\_\_\_\_.
11. Постановления и решения имеют две подписи — \_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_ коллегияльного органа.
12. Распорядительные документы вступают в силу с момента их \_\_\_\_\_ или доведения до сведения.

## ТЕСТ 5.

Выберите верное утверждение

1. В кратком протоколе приводятся тексты выступлений
2. Датой протокола является дата проведения заседания
3. В протоколе обязательно указывается количество присутствующих
4. В тексте протокола может отсутствовать пункт **ВЫСТУПИЛИ**
5. В протоколе указываются результаты голосования
6. Протокол составляется в одном экземпляре
7. Протокол подписывают председатель и секретарь коллегияльного органа
8. На расширенных заседаниях состав присутствующих указывается количественно
9. Выписка из протокола удостоверяется оформлением реквизита «отметка о заверении копии»
10. Датой выписки из протокола является дата, указная как дата подписания протокола

Выберите правильный ответ.

К каждому заданию даны 3 варианта ответа, из которых только один верный. В бланке ответов поставьте под номером задания букву ответа, который на ваш взгляд является правильным.

1. Датой протокола является
    - а) дата заседания
    - б) дата оформления
    - в) дата подписания
  2. Из скольких частей состоит текст протокола
    - а) одной
    - б) двух
    - в) трех
  3. Вопросы повестки дня в протоколе формулируются
    - а) в именительном падеже
    - б) в предложном падеже
    - в) в винительном падеже
  4. Протокол подписывает
    - а) руководитель
    - б) секретарь
    - в) председатель и секретарь коллегияльного органа
  5. Какая часть в схеме построения основной части протокола может отсутствовать
    - а) СЛУШАЛИ
    - б) ВЫСТУПИЛИ
    - в) ПОСТАНОВИЛИ
  6. Протокол оформляют
    - а) в одном экземпляре
    - б) в двух экземплярах
    - в) в трех экземплярах
  7. Датой выписки из протокола является
    - а) дата оформления протокола
    - б) дата, указанная в отметке о заверении копии
    - в) дата подписания протокола
  8. Выписку из протокола подписывает
    - а) руководитель
    - б) заведующий канцелярией
    - в) секретарь, оформивший выписку
  9. Как оформляются в тексте протокола, присутствующие, если их 22 человека
    - а) Присутствовали: 22 человека (список прилагается)
    - б) Присутствовали: перечисляются фамилии присутствующих в алфавитном порядке
    - в) Присутствовали: 22 человека
  10. Протоколы утверждаются
    - а) всегда
    - б) утверждению подлежат некоторые виды протоколов
    - в) по указанию руководителя
- Вставьте пропущенные в тексте слова.
1. В зависимости от полноты освещения хода заседания протоколы могут быть \_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_

2. Текст протокола состоит из двух частей: вводной и \_\_\_\_\_.
3. Количество \_\_\_\_\_ указывается обязательно, так как от этого зависит кворум при принятии решения голосованием
4. На расширенных заседаниях с большим числом присутствующих их состав указывается \_\_\_\_\_
5. Каждый вопрос повестки дня \_\_\_\_\_ арабскими цифрами, оформляется с красной строки и формулируется в \_\_\_\_\_ падеже.
6. Каждый пункт повестки дня строится по схеме: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_.
7. Если вопрос не обсуждался, пункт \_\_\_\_\_ может отсутствовать.
8. Протокол оформляется в \_\_\_\_\_ экземпляре
9. Выписка из протокола удостоверяется оформлением реквизита \_\_\_\_\_.
10. Датой выписки из протокола является дата, указанная \_\_\_\_\_.

## ТЕСТ 6.

Выберите верное утверждение

1. Внутренняя докладная записка оформляется на бланке организации
2. Текст докладной записки содержит только обстоятельное изложение вопроса
3. Внутреннюю докладную записку подписывает составитель
4. Адресант в докладной записке указывается в именительной падеже
5. В адресате докладной записки указывают только фамилию

Выберите правильный ответ.

К каждому заданию даны 3 варианта ответа, из которых только один верный. В бланке ответов поставьте под номером задания букву ответа, который на ваш взгляд является правильным.

1. Внутреннюю докладную записку подписывает
  - а) составитель
  - б) руководитель подразделения
  - в) секретарь
2. В скольких экземплярах оформляется внешняя докладная записка
  - а) в одном
  - б) в двух
  - в) в трех
3. Реквизиты объяснительной записки по поводу объяснения поступка аналогичны
  - а) внутренней докладной записки
  - б) внутренней справки
  - в) служебному письму
4. Текст докладной записки, как правил состоит
  - а) из одной части
  - б) из двух частей
  - в) из трех частей
5. В состав реквизитов внешней докладной записки не входит
  - а) заголовок к тексту
  - б) печать
  - в) подпись

Вставьте пропущенные в тексте слова.

1. Докладная записка – документ, адресованный \_\_\_\_\_ по конкретной теме с \_\_\_\_\_ и предложениями по ней.
2. Внешнюю докладную записку, адресованную в вышестоящую организацию подписывает \_\_\_\_\_
3. Внутреннюю докладную записку составляет и подписывает \_\_\_\_\_.

4. Реквизиты внутренней докладной записки:

- адресат (в дательном падеже)
- \_\_\_\_\_ (в родительном падеже)
- наименование вида документа
- текст
- отметка о наличии приложения (в случае необходимости)
- дата
- \_\_\_\_\_

5. Реквизиты внешней докладной записки:

- наименование организации – автора документа
- наименование вида документа
- \_\_\_\_\_
- индекс
- место составления документа
- \_\_\_\_\_
- заголовок к тексту
- текст
- отметка о наличии приложения
- \_\_\_\_\_

- отметка об исполнении и направлении документа в дело

### ТЕСТ 7.

Выберите верное утверждение

1. Текст служебного письма может быть простым
2. Тон служебного письма зависит от его содержания
3. В трафаретном тексте не следует начинать текст со свободного места, отведенного для переменной информации
4. В служебном письме текст пишется от 1-го лица множественного числа
5. Выделяют присылаемые и отправляемые письма
6. Служебное письмо можно оформить на формате А5
7. Максимальное количество адресатов в письме - 4
8. Максимальный объем письма – 2 листа
9. Служебное письмо может иметь две подписи
10. Служебное письмо могут удостоверить печатью

Выберите правильный ответ.

К каждому заданию даны 3 варианта ответа, из которых только один верный. В бланке ответов поставьте под номером задания букву ответа, который на ваш взгляд является правильным.

1. Текст служебного письма составляется от
  - а) 1-го лица множественного числа
  - б) 2-го лица единственного числа
  - в) 3-го лица множественного числа
2. Реквизит «ссылка на номер и дату входящего документа» оформляется
  - а) во всех письмах
  - б) в ответных письмах
  - в) в инициативных письмах
3. Руководитель и главный бухгалтер подписывают
  - а) письмо-извещение
  - б) рекламное письмо
  - в) гарантийное письмо
4. В состав реквизитов служебного письма не входит
  - а) адресат
  - б) название вида документа
  - в) подпись
5. Текст служебного письма можно оформить на формате А5, если
  - а) нет бланка формата А4
  - б) текст письма не превышает 6 строк
  - в) есть соответствующие указания руководителя
6. Сколько бланков потребуется, если служебное письмо направляется в два адресата
  - а) один
  - б) два
  - в) три
7. Максимальный объем служебного письма
  - а) одна страница
  - б) две страницы
  - в) три страницы
8. Печатью удостоверяется
  - а) письмо-напоминание
  - б) письмо-приглашение
  - в) гарантийное письмо
9. Отметка о поступлении документа в организацию проставляется
  - а) на всех документах
  - б) только на присылаемых
  - в) по усмотрению секретаря
10. В письме отметка о поступлении документа проставляется
  - а) в правом нижнем углу первого листа документа
  - б) в левом нижнем углу последнего листа документа
  - в) на любом свободном месте

Вставьте пропущенные в тексте слова.

1. Текст письма должен быть простым, т.е. касаться \_\_\_\_\_ вопроса.
2. Текст письма, как правило, состоит из двух частей. В первой части дается \_\_\_\_\_, во второй части \_\_\_\_\_.
3. Текст письма может состоять из одной \_\_\_\_\_ части.
4. Письмо можно оформить на формате А5, если текст содержит не \_\_\_\_\_ строк.
5. Служебное письмо – это единственный документ, который не имеет \_\_\_\_\_ документа.
6. Максимальное количество адресатов в письме- \_\_\_\_\_.
7. Как правило, максимальный объем письма - \_\_\_\_\_ листа, вторая страница оформляется на \_\_\_\_\_ листе.
8. Письма финансового характера должны иметь \_\_\_\_\_ подписи.
9. Реквизиты служебного письма:



- реквизиты бланка письма;
- адресат;
- резолюция;
- \_\_\_\_\_;
- текст;
- отметка о наличии приложения;
- \_\_\_\_\_;
- оттиск печати;
- отметка об исполнителе;
- отметка об исполнении документа и направлении его в дело;
- \_\_\_\_\_ ( только для входящих писем.)

### 5.2. Темы письменных работ

Примерная тематика реферативных работ

1. Эволюция различных видов документов.
2. Достоинства и недостатки выбора различных форм СДО.
3. Характеристика и структура службы «Управление делами».
4. Характеристика и структура службы «Общий отдел».
5. Характеристика работы секретаря-референта.
6. Особенности и регламентация документооборота в различных учреждениях.
7. Достоинства и недостатки различных форм регистрации документов.
8. Формы контроля исполнения документов.
9. Значение контроля исполнения документов.
10. Особенности отечественного делопроизводства.
11. Номенклатура дел.
12. Правовая регламентация оформления управленческих документов.
13. Характеристика и значение отдельных видов реквизитов: ... (наименование реквизита).
14. Виды и оформление организационных документов.
15. Виды и оформление распорядительных документов.
16. Виды и оформление информационно-справочных документов.
17. Виды и оформление личных документов.
18. Значение служебных писем в управленческой деятельности.
19. Особенности составления текстов служебных писем.
20. Экспертиза ценности документов.
21. Нормативно-методические документы, регламентирующие работу с обращениями граждан.
22. Значение компьютеризации документооборота для работы службы ДОУ.

### 5.3. Фонд оценочных средств

Тема 1

Документация функционального подразделения компании

Задания для практического занятия.

1. Понятие о корреспонденции и делопроизводстве.
2. Понятие о документе, виды документов, функции документов, системы документации, правила оформления управленческих документов.
3. Юридическое значение документов.
4. Унификация и стандартизация Реквизиты документов.
5. Общие требования к текстам и оформлению документов.

Задания для самостоятельной работы.

1. Порядок составления документов.
2. Требования к оформлению документов.
3. Работа по составлению текста типового документа.
4. Оформление документа в соответствии с общими требованиями.

Тема 2

Системы документации подразделения

Задания для практического занятия.

1. Организационно-распорядительная документация.
2. Организационная документация: устав, положение, инструкция.
3. Распорядительные документы: приказы, инструкции, указания, решения, постановления, распоряжения.
4. Справочная документация: докладная записка, служебная записка, объяснительная записка, предложение, представление, заявление, протокол, акт, правка, заключение, отзыв, перечень, список, переписка.
5. Документирование трудовых правоотношений
6. Законодательная и нормативная регламентация документирования приема на работу.
7. Особенности подготовки и оформления приказов по личному составу (о приеме на работу), личной карточки, личного дела.
8. Правовое регулирование перевода сотрудников на другую работу и увольнение работников.
9. Товароведческая документация.
10. Документы строгой отчетности.

11. Договора организаторов и исполнителей туристских услуг.
  12. Туристская путевка. Туристский ваучер.
  13. Документация по коммерческой деятельности подразделения и предприятия.
  14. Учредительные документы, документы по утвержденным формам статистической отчетности; документы об уплате налогов и других обязательных платежей.
  15. Банковская гарантия. Документы, удостоверяющие платежеспособность.
  16. Бланки строгой отчетности.
- Задания для самостоятельной работы.
1. Формирование организационной документации.
  2. Оформление распорядительной документации.
  3. Работа со справочной документацией.
  4. Порядок оформления документов при принятии на предприятие новых работников.
  5. Заполнение документов строгой отчетности.
  6. Разработка документации по коммерческой деятельности подразделения

### Тема 3

#### Организация делопроизводства

##### Задания для практического занятия.

1. Организация работы с поступающими и исходящими документами подразделения.
  2. Порядок обработки документов
  3. Информационно-поисковая система (ИПС) для работы с документами организации.
  4. Составление номенклатуры дел.
  5. Регистрация и индексация документов.
  6. Порядок обработки поступающих и отправляемых документов, виды регистрационных учетных форм, справочная картотека.
  7. Организация контроля исполнения документов.
  8. понятие, значение и организация контроля исполнения документов.
  9. Формы и виды контроля за исполнением документов.
  10. Составление номенклатуры дел.
  11. Распределение исполненных документов в дела.
  12. Систематизация и закрепление индексов дел, установление сроков хранения дел.
  13. Формирование и оформление дел.
  14. Нумерация листов дела, составление заверительной надписи, составление внутренней описи документов дела, переплет (подшивка) дел.
  15. Оформление обложек дел постоянного и временного (свыше 10 лет) хранения.
  16. Составление и оформление описей дел структурного подразделения туристской организации.
  17. Текущее хранение дел и подготовка к передаче в ведомственный архив.
  18. Формирование дел после окончания и в текущем делопроизводстве.
  19. Экспертиза ценности документов и дел.
  20. Оформление дел в соответствии с установленным порядком при передаче в соответствующий архив; описание дел, передаваемых в архив организации, передача документов в архив.
- Задания для самостоятельной работы.
1. Обработка поступающих и отправляемых документов подразделения.
  2. Работа с типовыми документами подразделения: примерный трудовой договор, примерная должностная инструкция, примерный протокол, примерное письмо, примерное положение о структурном подразделении, примерный АКТ, примерное штатное расписание, примерный приказ.
  3. Практика формирования и оформления дел.

### Тема 4

#### Использование современной техники при работе с документацией Задания для практического занятия.

1. Основные средства оргтехники, используемые на предприятиях туризма
  2. Автоматизированные технологии работы с документами
- Задания для самостоятельной работы.
1. Практика работы на автоматизированных рабочих местах с использованием оргтехники и программного обеспечения и объединением их в локальные и отраслевые сети.

#### 5.4. Перечень видов оценочных средств

опрос,  
оценка решения тестовых заданий,  
результаты выполнения практических заданий и самостоятельной работы,  
дифференцированный зачет.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
--	---------------------	----------	-------------------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год		
Л1.1	Дурович А. П.	Маркетинг туризма: учебное пособие	Минск: РИПО, 2020		
<b>6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства</b>					
<b>6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем</b>					
6.3.2.1	Справочная Правовая Система КонсультантПлюс				
6.3.2.2	Информационная справочная система «Гарант»				
<b>7. МТО (оборудование и технические средства обучения)</b>					
№	Назначение	Оборудование	ПО	Адрес	Вид
28	учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия Специализированная мебель: стол – 11 шт., стул – 21 шт., доска – 1 шт.		344029, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, Первомайский район, ул. Сержантова, 2/104	
28	учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия Специализированная мебель: стол – 11 шт., стул – 21 шт., доска – 1 шт.		344029, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, Первомайский район, ул. Сержантова, 2/104	