

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ястребов Олег Александрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 25.05.2023 16:12:15

Уникальный программный ключ:

ca953a0120d891083f939673078ef1a989dae18a

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

«Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы»

Институт гостиничного бизнеса и туризма

(наименование основного учебного подразделения (ОУП)-разработчика ОП ВО)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Менеджмент организаций профессиональной сферы

(наименование дисциплины/модуля)

Рекомендована МССН для направления подготовки/специальности:

43.03.03 «Гостиничное дело»

(код и наименование направления подготовки/специальности)

Освоение дисциплины ведется в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП ВО):

Международный ресторанный бизнес

(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

2023 г.

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Менеджмент организаций профессиональной сферы» является сформировать профессиональные компетенции в сфере управления организациями туризма и гостеприимства.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Менеджмент организаций профессиональной сферы» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций (части компетенций):

Таблица 2.1. Перечень компетенций, формируемых у обучающихся при освоении дисциплины (результаты освоения дисциплины)

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Формулирует проблему, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта; УК-2.2. Определяет связи между поставленными задачами и ожидаемыми результатами их решения; УК-2.3. В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы; УК-2.4. Выбирает оптимальный способ решения поставленных задач, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений.
ОПК-2	Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций международной сферы гостеприимства и общественного питания ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций международной сферы гостеприимства и общественного питания.
ПКО-1	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПКО-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации международной сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение ПКО-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации международной сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале;

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
		ПКО-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации международной сферы гостеприимства и общественного питания
ПКО-2	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПКО-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций международной сферы гостеприимства и общественного питания ПКО-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций международной сферы гостеприимства и общественного питания ПКО-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций международной сферы гостеприимства и общественного питания

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Менеджмент организаций профессиональной сферы» относится к базовой компоненте обязательной части блока Б1 ОП ВО.

В рамках ОП ВО обучающиеся также осваивают другие дисциплины и/или практики, способствующие достижению запланированных результатов освоения дисциплины «Менеджмент организаций профессиональной сферы».

Таблица 3.1. Перечень компонентов ОП ВО, способствующих достижению запланированных результатов освоения дисциплины

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	<ul style="list-style-type: none"> • Правовые основы деятельности и документооборот в профессиональной сфере • Информационно-коммуникативные технологии в профессиональной сфере • Организация гостиничного дела • Учебная практика 	<ul style="list-style-type: none"> • Программное обеспечение и автоматизация в профессиональной сфере • Маркетинг организаций профессиональной сферы • Классификационная экспертиза и аудит предприятий сферы гостеприимства • Технологии кейтеринга, деловых и событийных мероприятий

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
			<ul style="list-style-type: none"> • Производственная практика • Подготовка и защита выпускной квалификационной работы
ОПК-2	Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<ul style="list-style-type: none"> • Учебная практика 	<ul style="list-style-type: none"> • Технология и организация услуг питания в гостиничных комплексах • Технологии кейтеринга, деловых и событийных мероприятий • Управление персоналом в профессиональной сфере • Кросс-культурный менеджмент • Производственная практика • Преддипломная практика • Подготовка и защита выпускной квалификационной работы
ПКО-1	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	<ul style="list-style-type: none"> • Организация гостиничного дела • Профессиональная этика и этикет 	<ul style="list-style-type: none"> • Проектирование и стартап предприятий сферы гостеприимства • Технология и организация услуг питания в гостиничных комплексах • Профессиональная этика и этикет • Технологии кейтеринга, деловых и событийных мероприятий • Организация обеспечения безопасности в гостиничных комплексах • Управление персоналом в профессиональной сфере • Бизнес-планирование в профессиональной сфере • Кросс-культурный менеджмент • Событийный туризм и ивент-менеджмент

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
			<ul style="list-style-type: none"> • Организация обслуживания в санаторно-курортном комплексе • Преддипломная практика • Подготовка и защита выпускной квалификационной работы
ПКО-2	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	<ul style="list-style-type: none"> • Организация гостиничного дела • Технология обеспечения пищевой безопасности 	<ul style="list-style-type: none"> • Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере • Международные стандарты и управление качеством услуг • Технология и организация услуг питания в гостиничных комплексах • Классификационная экспертиза и аудит предприятий сферы гостеприимства • Технологии кейтеринга, деловых и событийных мероприятий • Организация обеспечения безопасности в гостиничных комплексах • Управление персоналом в профессиональной сфере • Кросс-культурный менеджмент • Событийный туризм и ивент-менеджмент • Организация обслуживания в санаторно-курортном комплексе • Производственная практика • Преддипломная практика • Подготовка и защита выпускной квалификационной работы

* - заполняется в соответствии с матрицей компетенций и СУП ОП ВО

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Менеджмент организаций профессиональной сферы» составляет 6 зачетных единицы.

Таблица 4.1. Виды учебной работы по периодам освоения ОП ВО для **ОЧНОЙ** формы обучения

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.	Семестр
		3
Контактная работа, ак.ч.	68	68
в том числе:		
Лекции (ЛК)	34	34
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Практические/семинарские занятия (СЗ)	34	34
Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.	121	121
Контроль (экзамен), ак.ч.	27	27
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.	216
	зач.ед.	6

Таблица 4.2. Виды учебной работы по периодам освоения ОП ВО для **ОЧНО-ЗАОЧНОЙ** формы обучения*

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.	Семестр	Семестр
		4	5
Контактная работа, ак.ч.	66	32	34
в том числе:			
Лекции (ЛК)	33	16	17
Лабораторные работы (ЛР)	-	-	-
Практические/семинарские занятия (СЗ)	33	16	17
Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.	105	76	38
Контроль (зачет с оценкой, экзамен), ак.ч.	45	9	36
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.	216	108
	зач.ед.	6	3

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 5.1. Содержание дисциплины (модуля) по видам учебной работы

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
Раздел 1. Теоретические основы менеджмента	Тема 1. Управление и менеджмент: соотношение понятий. Сущность и категории управления. Виды управления. Менеджмент как разновидность хозяйственного управления. Виды менеджмента. Понятие управленческого труда, его содержание. Формы управленческого труда. Разделение управленческого труда. Менеджер и его функции. Деловые качества менеджера. Формирование и	ЛК, ПЗ

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
	<p>развитие теории менеджмента. История управленческих революций. Зарубежные школы и концепции управления: школа научного менеджмента, административная (классическая) школа управления, школа человеческих отношений и поведенческие науки, «синтетические». Управленческие идеи в России. Современные научные подходы к менеджменту. Процессный, системный и ситуационный подход к управлению. Функции управления. Понятие и классификация методов менеджмента. Власть, влияние, лидерство. Стили управления.</p>	
<p>Раздел 2. Организация профессиональной сферы как система и объект управления в менеджменте</p>	<p>Тема 2. Организация как объект управления.</p> <p>Различные подходы к определению понятия «организация». Признаки и законы организации. Классификация организаций профессиональной сферы. Системный подход в управлении организацией профессиональной сферы. Внешняя и внутренняя среда организации профессиональной сферы, ее характеристика. Цели и задачи управления организацией профессиональной сферы. Особенности менеджмента организаций профессиональной сферы. Организационные процессы, их характеристика. Организационная культура: понятие и виды, структура, роль в менеджменте.</p>	<p>ЛК, ПЗ</p>
<p>Раздел 3. Планирование и прогнозирование в деятельности организаций профессиональной сферы</p>	<p>Тема 3. Планирование и прогнозирование: понятие, виды, методы.</p> <p>Стратегическое планирование. Процесс стратегического планирования. Типы стратегий (стратегические альтернативы). Особенности текущего планирования в организациях профессиональной сферы. Оперативное планирование в организациях профессиональной сферы.</p>	<p>ЛК, ПЗ</p>
<p>Раздел 4. Организация работы по управлению предприятием в сфере туризма и гостеприимства. Специфика работы менеджера в сфере туризма и гостеприимства</p>	<p>Тема 4. Проектирование организационных структур управления: понятие, виды, методы, требования и принципы проектирования.</p> <p>Оценка эффективности организационных структур управления. Элементы и звенья организационной структуры управления организации профессиональной сферы. Документационная основа управления: организационно-распорядительские документы. Бизнес-модель, бизнес-процессы, регламенты и стандарты в деятельности подразделений организаций</p>	<p>ЛК, ПЗ</p>

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
	<p>профессиональной сферы. Контроль деятельности подразделений организаций профессиональной сферы. Трудовые функции и требования к руководителям организаций профессиональной сферы. Процесс коммуникации в управлении как важнейший процесс функционирования организации профессиональной сферы. Коммуникационные сети.</p>	
<p>Раздел 5. Управление персоналом в организациях профессиональной сферы</p>	<p>Тема 5. Персонал организации профессиональной сферы: состав, структура, требования.</p> <p>Роль подсистемы управления персоналом в системе менеджмента организаций профессиональной сферы. Цели, задачи и функции управления персоналом организаций профессиональной сферы. Кадровая политика организации профессиональной сферы. Планирование потребности в персонале. Подбор и отбор персонала. Адаптация персонала. Деловая оценка персонала. Обучение и развитие персонала организации профессиональной сферы. Учет и контроль результатов труда. Мотивация и стимулирование персонала организаций профессиональной сферы. Эффективность управления персоналом в организациях профессиональной сферы.</p>	<p>ЛК, ПЗ</p>
<p>Раздел 6. Разработка и реализация управленческих решений в организациях профессиональной сферы</p>	<p>Тема 6. Понятие и виды управленческих решений.</p> <p>Процесс принятия управленческих решений. Методы разработки управленческих решений. Особенности принятия управленческих решений в условиях риска и неопределенности исходной информации.</p>	<p>ЛК, ПЗ</p>
<p>Раздел 7. Управление конфликтами в организациях профессиональной сферы</p>	<p>Тема 7. Природа и функции конфликта. Типология конфликтов.</p> <p>Стили и методы управления конфликтами в организациях профессиональной сферы. Основные причины и методы преодоления конфликтов с потребителями услуг в сфере туризма и гостеприимства.</p>	<p>ЛК, ПЗ</p>
<p>Раздел 8. Инновационный менеджмент и управление изменениями в организациях профессиональной сферы</p>	<p>Тема 8. Понятие инноваций и инновационной деятельности.</p> <p>Функции инноваций. Классификация инноваций в организациях профессиональной сферы.</p> <p>Инновационные стратегии, используемые организациями профессиональной сферы.</p> <p>Понятие и содержание инновационного процесса. Особенности инновационного процесса различных</p>	<p>ЛК, ПЗ</p>

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
	видов инноваций. Защита интеллектуальной собственности. Особенности управления изменениями в организациях профессиональной сферы. Управление сопротивлением внедрению изменений.	
Раздел 9. Экологический менеджмент в организациях профессиональной сферы	<p>Тема 9. Система экологического менеджмента организации профессиональной сферы.</p> <p>Экологические аспекты и сфера применения системы экологического менеджмента. Распределение функций и ответственности в системе экологического менеджмента организации профессиональной сферы. Формирование экологической политики организаций профессиональной сферы. Планирование действий в системе экологического менеджмента и разработка экологических стандартов. Мониторинг результатов в системе экологического менеджмента. Содержание отчета о корпоративной социальной ответственности.</p>	ЛК, ПЗ

* - заполняется только по **ОЧНОЙ** форме обучения: ЛК – лекции; ЛР – лабораторные работы; ПЗ – практические занятия.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 6.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
Лекционная	Аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная комплектом специализированной мебели; доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Microsoft Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)
Семинарская	Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом специализированной мебели и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Microsoft Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
Для самостоятельной работы обучающихся	Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (может использоваться для проведения семинарских занятий и консультаций), оснащенная комплектом специализированной мебели и компьютерами с доступом в ЭИОС.	Microsoft Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

1. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебник для академического бакалавриата / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов; под ред. М. С. Мотышиной. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 282 с. — (Серия: Университеты России). – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/430028>
2. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме: учебник и практикум для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 366 с. – (Бакалавр. Академический курс). – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/438657>

Дополнительная литература:

1. Беляев, Ю.М. Инновационный менеджмент: учебник / Ю.М. Беляев. – Москва: Дашков и К°, 2018. – 220 с.: ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496063>
2. Менеджмент: учебник для прикладного бакалавриата / Н. И. Астахова [и др.]; ответственный редактор Н. И. Астахова, Г. И. Москвитин. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 422 с. – (Бакалавр. Прикладной курс). – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/449381> .
3. Менеджмент: практикум / Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет»; авт.-сост. Л.И. Горбенко, О.А. Борис. - Ставрополь: СКФУ, 2016. - 132 с.: табл.; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459095>
4. Понуждаев, Э.А. Теория менеджмента: история управленческой мысли, теория организации, организационное поведение: учебное пособие / Э.А. Понуждаев, М.Э. Понуждаева. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2015. - Кн. 1. - 661 с.: ил., табл. -

Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-3721-0; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=271807>

5. Понуждаев, Э.А. Теория менеджмента: история управленческой мысли, теория организации, организационное поведение: учебное пособие / Э.А. Понуждаев, М.Э. Понуждаева. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2015. - Кн. 2. - 434 с.: ил., схем., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-3722-7; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=271808>

6. Предпринимательство в индустрии гостеприимства: учебное пособие / Ю.В. Орел, С.С. Вайцеховская, Н.Н. Тельнова и др.; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет». – Ставрополь: Секвойя, 2017. – 117 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485071>

7. Трусова, Н.М. Туризм: междисциплинарный аспект: конспект лекций / Н.М. Трусова, С.А. Мухамедиева, Ю.В. Клюев; Министерство культуры Российской Федерации, ФГБОУ ВПО «Кемеровский государственный университет культуры и искусств», Социально-гуманитарный институт, Кафедра экономики социальной сферы. - Кемерово: КемГУКИ, 2015. - 171 с. - Библ. в кн. - ISBN 978-5-8154-0292-8; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438391>

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров:

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН

<http://lib.rudn.ru/MegaPro/Web>

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>

- ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>

- ЭБС «Консультант студента» www.studentlibrary.ru

- ЭБС «Лань» <http://e.lanbook.com/>

- ЭБС «Троицкий мост»

- <https://gks.ru/> Федеральная служба государственной статистики

- <http://profi.travel.ru/press/> Туризм и путешествия. Профессиональная пресса

- <https://hotelier.pro/> Журнал для отельеров. Новости гостиничного бизнеса.

- <https://hotel.report/> Медиаресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса и туризма

2. Базы данных и поисковые системы:

- электронный фонд правовой и нормативно-технической документации

<http://docs.cntd.ru/>

- поисковая система Яндекс <https://www.yandex.ru/>

- поисковая система Google <https://www.google.ru/>

- <https://gks.ru/> Федеральная служба государственной статистики

- Туризм и путешествия. Профессиональная пресса <http://profi.travel.ru/press/>

- Журнал для отельеров. Новости гостиничного бизнеса <https://hotelier.pro/>

- Медиаресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса и туризма <https://hotel.report/>

- реферативная база данных SCOPUS

<http://www.elsevierscience.ru/products/scopus/>

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины/модуля*:

1. Курс лекций по дисциплине «Менеджмент организаций профессиональной сферы».
 2. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины.
 3. Методические рекомендации по обеспечению доступности освоения
- * - все учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся размещаются в соответствии с действующим порядком на странице дисциплины **в ТУИС!**

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценочные материалы и балльно-рейтинговая система* оценивания уровня сформированности компетенций (части компетенций) по итогам освоения дисциплины «Менеджмент организаций профессиональной сферы» представлены в Приложении к настоящей Рабочей программе дисциплины.

* - ОМ и БРС формируются на основании требований соответствующего локального нормативного акта РУДН (положения/порядка).


РАЗРАБОТЧИКИ:

Ст. преподаватель		Е.В. Калыгина
_____ Должность, БУП	_____ Подпись	_____ Фамилия И.О.
_____ Должность, БУП	_____ Подпись	_____ Фамилия И.О.
_____ Должность, БУП	_____ Подпись	_____ Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:

Зам. директора по УМР		Л.В. Куклина
_____ Наименование БУП	_____ Подпись	_____ Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:

Профессор кафедры туризма и гостиничного дела		О.В. Пасько
_____ Должность, БУП	_____ Подпись	_____ Фамилия И.О.