



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Институт технологий (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования «Донской государственный
технический университет» в г. Волгодонске Ростовской области
(ИТ (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)**

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА)
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по дисциплине
«Деловая коммуникация»**

для обучающихся по направлению подготовки (специальности)
43.03.01 Сервис

Волгодонск
2023

Лист согласования

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине
«Деловая коммуникация»

составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного
стандарта высшего образования по 43.03.01 Сервис

Рассмотрены и одобрены на заседании кафедры *«Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины»* протокол № 9 от « 24 » 04 2023г.

Разработчики оценочных материалов (оценочных средств)

Канд. социол. наук

_____ В.И. Лабунская
подпись
«24» _____ 04 _____ 2023г.

Заведующий кафедрой

_____ В.И. Кузнецов
подпись
«24» _____ 04 _____ 2023г.

Согласовано:

Директор ООО «Катальпа»

_____ О.А. Катеринич
подпись
«24» _____ 04 _____ 2023 г.

Директор ООО «Бонжур»

_____ Э.В. Бударина
подпись
«24» _____ 04 _____ 2023 г.

**Лист визирования оценочных материалов (оценочных средств)
на очередной учебный год**

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Деловая коммуникация» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой «СКС и ГД» _____ В.И. Кузнецов

«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Деловая коммуникация» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой «СКС и ГД» _____ В.И. Кузнецов

«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Деловая коммуникация» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой «СКС и ГД» _____ В.И. Кузнецов

«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Деловая коммуникация» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой «СКС и ГД» _____ В.И. Кузнецов

«__» _____ 20__ г.

Содержание

1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)	5
1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем), с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП	5
1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования	9
1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания	12
2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	13

1. Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)

Оценочные материалы (оценочные средства) прилагаются к рабочей программе дисциплины и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов обучения.

Оценочные материалы (оценочные средства) используются при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

1.1 . Перечень компетенций, формируемых дисциплиной, с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины:

УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках контактной работы, включающей различные виды занятий и самостоятельной работы, с применением различных форм и методов обучения (табл. 1)

1 Формирование компетенций в процессе изучения дисциплины

Код компетенции	Уровень освоения	Дескрипторы компетенции (результаты обучения, показатели достижения результата обучения, которые обучающийся может продемонстрировать)	Вид учебных занятий, работы ¹ , формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции ²	Контролируемые разделы и темы дисциплины ³	Оценочные материалы (оценочные средства), используемые для оценки уровня сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенций ⁴
УК-4	УК-4.1	Знает теоретические основы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках применительно к ситуации делового общения	Л., П.Р., С.Р.	1.1 - 1.12 2.1 - 2.12	Вопросы к зачету , вопросы для устного опроса, практические задания	Ответы на вопросы к зачёту; ответы на вопросы для устных опросов, выполнение практической работы и ее защита по контрольным вопросам в форме собеседования, подготовка сообщений и докладов к практическим занятиям 1,2
	УК-1.2	Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках в соответствии с формами и видами деловых коммуникаций;				
	УК-1.3	Владеет навыками применения различных видов речевой деятельности на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках с учетом				

¹ Лекционные занятия, практические занятия, лабораторные занятия, самостоятельная работа

² Необходимо указать активные и интерактивные методы обучения (например, интерактивная лекция, работа в малых группах, методы мозгового штурма, решение творческих задач, работа в группах, проектные методы обучения, ролевые игры, тренинги, анализ ситуаций и имитационных моделей и др.), способствующие развитию у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств

³ Указать номера тем в соответствии с рабочей программой дисциплины

⁴ Необходимо выбрать критерии оценивания компетенции: посещаемость занятий; подготовка к практическим занятиям; подготовка к лабораторным занятиям; ответы на вопросы преподавателя в рамках занятия; подготовка докладов, эссе, рефератов; умение отвечать на вопросы по теме практических работ, познавательная активность на занятиях, качество подготовки рефератов и презентацией по разделам дисциплины, контрольные работы, экзамены, умение делать выводы и др.

		особенностей вербальной и невербальной коммуникации в деловом общении.				
--	--	--	--	--	--	--

1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

По дисциплине «Деловая коммуникация» предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль (осуществление контроля всех видов аудиторной и внеаудиторной деятельности обучающегося с целью получения первичной информации о ходе усвоения отдельных элементов содержания дисциплины); промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по дисциплине в целом).

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающихся. Текущий контроль служит для оценки объёма и уровня усвоения обучающимся учебного материала одного или нескольких разделов дисциплины (модуля) в соответствии с её рабочей программой и определяется результатами текущего контроля знаний обучающихся.

Текущий контроль осуществляется два раза в семестр по календарному графику учебного процесса.

Текущий контроль предполагает начисление баллов за выполнение различных видов работ. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно-рейтинговой системы. Регламент балльно-рейтинговой системы определен Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся».

Текущий контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций обучающихся по всему объёму учебной дисциплины, изученному в семестре, в котором стоит форма контроля в соответствии с учебным планом.

Текущий контроль успеваемости предусматривает оценивание хода освоения дисциплины: теоретических основ и практической части.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Деловая коммуникация» проводится в форме зачёта.

В табл. 2 приведено весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий.

Таблица 2. Весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий

Текущий контроль (50 баллов ⁵) – не предусмотрен						Промежуточ ная аттестация (50 баллов)	Итоговое количество баллов по результатам текущего контроля и промежуточ ной аттестации
Блок 1			Блок 2				
Лекцион ные	Практи ческие	Лаборат орные	Лекцион ные	Практич еские	Лаборат орные	от 0 до 50	Менее 61 балла –

⁵ Вид занятий по дисциплине (лекционные, практические, лабораторные) определяется учебным планом. Количество столбцов таблицы корректируется в зависимости от видов занятий, предусмотренных учебным планом.

Распределение баллов по блокам, по каждому виду занятий в рамках дисциплины определяет преподаватель. Распределение баллов по дисциплине утверждается протоколом заседания кафедры. По заочной форме обучения мероприятия текущего контроля не предусмотрены.

занятия (X_1)	занятия (Y_1)	занятия (Z_1)	занятия (X_2)	занятия (Y_2)	занятия (Z_2)	баллов	не зачтено; Более 60 баллов – зачтено
-	-	-	-	-	-		
Сумма баллов за 1 блок = $X_1 + Y_1$			Сумма баллов за 2 блок = $X_2 + Y_2$				

Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы (табл.3):

Таблица 3– Распределение баллов по дисциплине

Вид учебных работ по дисциплине	Количество баллов	
	1 блок	2 блок
<i>Текущий контроль (50 баллов)</i>		
Посещение занятий		
Выполнение заданий по дисциплине (УО), в том числе:		
- устный опрос (УО, Д, С)	-	-
- практические задания (ПЗ)	-	-
<i>Промежуточная аттестация (50 баллов)</i>		
Зачет в устной форме		
Сумма баллов по дисциплине 100 баллов		

Зачет с является формой итоговой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине в целом или по разделу дисциплины. По результатам зачета обучающемуся выставляется оценка «зачтено», «не зачтено».

Оценка «зачтено» выставляется на зачете обучающимся, если:

- обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы для выставления оценки автоматом;
- обучающийся знает и воспроизводит основные положения дисциплины в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания в котором очевиден способ решения;
- обучающийся продемонстрировал базовые знания, умения и навыки важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;
- у обучающегося не имеется затруднений в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные или частично правильные ответы.

Оценка «не зачтено» ставится на зачете обучающийся, если:

- обучающийся имеет представление о содержании дисциплины, но не знает основные положения (темы, раздела, закона и т.д.), к которому относится задание, не способен выполнить задание с очевидным решением, не ориентируется в практической ситуации;
- имеются существенные пробелы в знании основного материала по программе курса;
- в процессе ответа по теоретическому и практическому материалу, содержащемуся в вопросах зачетного билета, допущены принципиальные ошибки при изложении материала;

- имеются систематические пропуски обучающийся лекционных и практических занятий по неуважительным причинам;
 - во время текущего контроля обучающийся набрал недостаточные для допуска к зачету (зачету) баллы;
 - вовремя не подготовил отчет по практическим работам, предусмотренным РПД.
- Компетенция(и) или ее часть (и) не сформированы.

1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине «Деловая коммуникация» осуществляется по регламенту текущего контроля и промежуточной аттестации.

Формы промежуточного контроля знаний:

- устный опрос (УО);
- практические задания (ПЗ);

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы. Перечень вопросов для устного опроса определен содержанием темы в РПД и методическими рекомендациями по изучению дисциплины.

Защита практических заданий производится студентом в день их выполнения в соответствии с расписанием занятий. Преподаватель проверяет правильность выполнения практического задания студентом, контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

Оценка компетентности осуществляется следующим образом: в процессе защиты выявляется информационная компетентность в соответствии с практическим заданием, затем преподавателем дается комплексная оценка деятельности студента.

Высокую оценку получают студенты, которые при подготовке материала для самостоятельной работы сумели самостоятельно составить логический план к теме и реализовать его, собрать достаточный фактический материал, показать связь рассматриваемой темы с современными проблемами науки и общества, со направлением обучения студента и каков авторский вклад в систематизацию, структурирование материала.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателям (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

Итоговый контроль освоения умения и усвоенных знаний дисциплины «Конфликтология в социальной работе» осуществляется в процессе промежуточной аттестации на зачете.

2. Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

2.1. Задания для оценивания результатов обучения в виде знаний

Вопросы для устного опроса (доклада, сообщения)

1. Внушение и убеждение в деловой культуре
2. Рукопожатие и его роль в установлении деловых контактов
3. История делового застолья в России

4. Этика и культура делового застолья. Застольный этикет и его нравственный и символический смысл
5. Социальная ответственность государственного служащего перед обществом
6. Коммуникация и общение в деловой жизни: формальное и неформальное
7. Понятие «деловое пространство» и его границы
8. Идентификация, эмпатия и рефлексия – механизмы установления взаимопонимания в деловых отношениях
9. Доверие деловых партнеров как цель этико-делового познания
10. Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия
11. Деловое общение государственных служащих с прессой и СМИ
12. Развитие деловой культуры в России и за рубежом
13. Общественные требования к нравственному поведению государственных служащих современной России
14. Образ делового человека в художественной литературе (анализ образа делового человека с примерами)
15. Технические средства информирования, обслуживания и демонстрации в деловых коммуникациях
16. Виды коммуникативных барьеров
17. Способы преодоления коммуникативных барьеров
18. Составляющие сообщения (модель Ф. Шульца фон Туна)
19. Условия успешной коммуникации.
20. Техники обратной связи
21. Типы темпераментов. Какие сильные и слабые стороны присущи различным темпераментам?
22. Проявление темперамента человека в процессе коммуникации
23. Что понимается под характером? Существует ли связь между темпераментом человека и его характером?
24. Дайте характеристику наиболее существенным свойствам характера.
25. Что представляет собой психотип личности в классификации К.Юнга?
26. Что представляет собой акцентуация характера? Как она проявляется в коммуникации?
27. Выделите основные типы акцентуированных личностей и дайте им краткую характеристику.
28. Внутренняя и внешняя формы речи
29. Устная и письменная речь
30. Кинетическая речь
31. Понятие национального языка
32. Специфика официально-делового стиля речи
33. Факторы появления бизнес-сленга
34. Понятие метаязыка и его роль в деловых отношениях
35. Оратор и его аудитория
36. Подготовка публичной речи: тема и цель речи
37. Основные приемы поиска материала к публичной речи
38. Начало, развертывание и завершение речи
39. Способы словесного оформления публичного выступления
40. Логические и интонационно-мелодические закономерности публичной речи
41. Проблемы этики государственной службы за рубежом
42. Профилактические меры коррупционного поведения служащего
43. Возможность карьерного роста в СПб в государственной службе
44. Моральные стандарты в деятельности организации сферы управления

45. Нравственное значение профессии современного государственного гражданского служащего
46. Профессиональная этика и противодействие коррупции на службе
47. Бюрократия и бюрократизм как феномен управленческого процесса
48. Карьеризм, бюрократизм, коррупция как служебные аномалии
49. Социальная ответственность общественных организаций
50. Справедливость и целесообразность в деловых отношениях
51. Внешний вид и имидж делового человека. Внешний вид как «визитная карточка» делового человека
52. Роль первого впечатления
53. Деловой костюм и требования к нему
54. Общепринятое и индивидуальное в одежде и манерах делового человека
55. Костюм и украшения современного делового человека
56. Невербальный контакт: сущность, функции, многообразие проявлений

Критерии оценивания устного опроса (доклада, сообщения):

Максимальная оценка – 5 баллов.

5 баллов - ставится, если студент: полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

4 балла - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

3 балла - ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

1-2 балла - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

**Вопросы к зачету по дисциплине
«Деловая коммуникация»**

1. Факторы интереса к проблемам коммуникации в современном обществе
2. История изучения коммуникаций
3. Понятие коммуникации.
4. Понятие общения
5. Виды общения: познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное
6. Коммуникативная компетентность специалиста, её составляющие
7. Понятие деловой коммуникации
8. Особенности (признаки) деловой коммуникации
9. Виды деловых коммуникаций: внешние и внутренние
10. Вертикальные и горизонтальные виды деловых коммуникаций
11. Неформальная коммуникация в организации
12. Слухи как неформальный вид коммуникации
13. Структура и модели коммуникации
14. Модели коммуникации в теориях ученых 20-го века
15. Модель коммуникации: отправитель, коды коммуникации, сообщение, каналы коммуникации, шумы.

16. Понятие барьеров коммуникации
17. Физические и психологические барьеры коммуникации
18. Эмоциональные, социокультурные барьеры коммуникации
19. Барьеры непонимания: фонетический, стилистический, семантический, логический
20. Понятие личности как субъекта коммуникации. Определение понятия различными науками
21. Структура личности
22. Темперамент, базовые типы темперамента
23. Влияние темперамента на деловую коммуникацию
24. Понятие характера и его составляющие
25. Эмоциональные и интеллектуальные черты характера в деловой коммуникации
26. Понятие вербальной коммуникации
27. Понятие речи и языка. Общее и различия
28. Речевая деятельность и её виды
29. Формы существования языка
30. Литературный язык, его составляющие
31. Стили речи
32. Нелитературные формы языка
33. Деловой сленг
34. Внутренняя и внешняя формы речи
35. Устная и письменная речь
36. Понятие национального языка
37. Специфика официально-делового стиля речи
38. Понятие метаязыка и его роль в деловых отношениях
39. Понятие культуры речи
40. Основные требования к культуре речи
41. Роль вопросов в деловой коммуникации, их виды
42. Слушание как элемент процесса коммуникации, виды слушания
43. Ошибки слушания и их исправление
44. Понятие публичной речи и ораторского искусства
45. Этапы подготовки публичной речи
46. Оратор и его аудитория
47. Подготовка публичной речи: тема и цель речи
48. Начало, развертывание и завершение речи
49. Способы словесного оформления публичного выступления
50. Понятие документа и документирования
51. Классификации документов
52. Признаки документа
53. Системы документации: организационно-правовая и плановая
54. Системы документации: распорядительная и справочно-информационная
55. Системы документации: справочно-аналитическая и отчетная
56. Имидж в деловой коммуникации. Атрибуты и формы проявления имиджа.
57. Имидж делового человека. Персональный имидж и его качества
58. Служебный этикет в деловой коммуникации
59. Категории качеств, составляющих имидж в деловой коммуникации:
60. Стратегии и тактики создания имиджа

2.2 Задания для оценивания результатов в виде владений и умений

Практические задания по дисциплине «Деловая коммуникация»

1. Найти в научной периодической печати по таким направлениям научных исследований, как социология, психология, лингвистика, философия, теория коммуникации, две-три статьи (научные публикации), отражающие актуальность проблем коммуникации в современном мире.
Дать название статьи, автора, источник, проблему.
2. Описать схему (структуру) коммуникации по одной из классических теорий коммуникации 20-го века. Привести пример деловой коммуникации по данной схеме.
3. Опишите социокультурные барьеры коммуникации (2-3 страницы), обусловленные национальным характером и менталитетом, традициями и религией. Приведите пример такого коммуникативного барьера в деловой коммуникации.
4. Приведите пример психотехники общения, применимую в ситуации деловой коммуникации с определенным психотипом личности (по выбору)
5. Приведите примеры применения метаязыка в деловой коммуникации. Каково его значение в установлении деловых отношений?
6. Дайте развернутый ответ на вопрос по теме занятия: «Методы изложения материала и приемы привлечения внимания аудитории в публичной речи»
7. Дать полную характеристику таких видов (форм) документов, как *должностная инструкция, план, приказ, протокол, докладная записка, объяснительная записка* (по выбору). Привести пример.
8. Написать эссе (объем 2-3 листа) на тему «Значение имиджа в деловой коммуникации, его составляющие и способы создания»

Критерии оценки выполнения практического задания:

- «5» (отлично): выполнены все практическое задание, студент четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы.
- «4» (хорошо): выполнены все практическое задание; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.
- «3» (удовлетворительно): выполнены все практическое задания с замечаниями; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.
- «2» (не зачтено): студент не выполнил или выполнил неправильно задание; студент ответил контрольные вопросы с ошибками или не ответил на контрольные вопросы.

Отчет рассматривается как критерий оценки только при выполнении студентом практической работы. Студент не допускается к защите практической работы без ее выполнения.

Структура оценочных материалов (оценочных средств), позволяющих оценить уровень компетенций, сформированный у обучающихся при изучении дисциплины «Деловая коммуникация» приведен в таблице 4.

Таблица 4 - Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине
«Деловая коммуникация»

Компетенция	Знать	Оценочные средства		Уметь	Оценочные средства		Владеть	Оценочные средства	
		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль
УК-4	УК - 4.1 Знает теоретические основы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках применительно к ситуации делового общения	Не предусмотрен	Вопросы к зачету № 1-60.	УК - 4.2 Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках в соответствии с формами и видами деловых коммуникаций	Не предусмотрен	Вопросы к УО, Д, С № 1-56 Практические задания № 1-8	УК – 4.3 Владеет навыками применения различных видов речевой деятельности на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках с учетом особенностей вербальной и невербальной коммуникации в деловом общении.	Не предусмотрен	Вопросы к зачету № 1-60, практические задания № 1-8, задания к практическим занятиям 1-3.

* берется из РПД

** сдача практических работ, защита курсового проекта, РГР и т.д.