

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор
С.В. Авдашкевич
«30» июня 2022 г.

**ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
(ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)**

Специальность СПО: 43.02.10 Туризм
Профессиональный модуль 02: Предоставление услуг по сопровождению туристов
Программа подготовки: базовая
Форма обучения: очная
Уровень образования, необходимый для приема на обучение по ППССЗ: основное общее образование
Профиль получаемого профессионального образования: социально-экономический

Согласование с работодателем:

Наименование организации	Должность	Подпись	ФИО
ООО «Европа-Тур»	Генеральный директор		Тимофеева Е.Н.

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Область применения программы

Программа производственной практики (по профилю специальности) является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм в части освоения основного вида деятельности (ВД): Предоставление услуг по сопровождению туристов

Рабочая программа производственной практики (по профилю специальности) разрабатывалась в соответствии с:

1. ФГОС СПО;
2. Учебным планом колледжа;
3. Рабочей программой профессионального модуля.

Результатом освоения профессионального модуля является овладения обучающимися видом профессиональной деятельности: Предоставление услуг по сопровождению туристов.

Общие компетенции

Обучающийся должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

Код	Содержание общих компетенций
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.

Виды деятельности и профессиональные компетенции

Специалист среднего звена (базовой подготовки) должен обладать профессиональными компетенциями:

Вид деятельности	Код	Содержание профессиональных компетенций
Предоставление услуг по сопровождению туристов	ПК 2.1.	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.
	ПК 2.2.	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.
	ПК 2.3.	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.
	ПК 2.4.	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.
	ПК 2.5.	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.
	ПК 2.6.	Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности обучающийся в ходе освоения программы практик должен:

иметь практический опыт:

- оценки готовности группы к турпоездке;
- проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках;
- сопровождения туристов на маршруте;
- организация досуга туристов;

- контроля качества предоставляемых туристу услуг;
- составления отчета по итогам туристской поездки;

уметь:

- проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;
- определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;
- проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут;
- проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках;
- использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;
- организовывать движение группы по маршруту;
- эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;
- взаимодействовать со службами быстрого реагирования;
- организовывать досуг туристов;
- контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;
- контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;
- проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;
- проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей;
- контролировать наличие туристов;
- обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации;
- оформлять отчет о туристской поездке;
- оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;

знать:

- основы организации туристской деятельности;
- правила организации туристских поездок, экскурсий;
- требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности;
- правила проведения инструктажа туристской группы;
- правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;
- основы анимационной деятельности;
- правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;
- приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг;
- инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;
- правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта;
- правила оказания первой медицинской помощи;
- контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;
- стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;
- правила составления отчетов по итогам туристской поездки.

Цели производственной практики

Целью производственной практики (по профилю специальности) является формирование у обучающихся профессиональных компетенций в условиях реального производства, а также предусматривает закрепление и углубление знаний, полученных обучающимися в процессе теоретического обучения, приобретение ими необходимых умений практической работы по избранной специальности, овладение навыками профессиональной деятельности.

Форма контроля: дифференцированный зачет.

Количество часов на освоение программы производственной практики (по профилю специальности):

по профилю специальности – **216 часов,**

Всего 216 часов в рамках освоения ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов.

2. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЧАСОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Объем времени, отводимый на практику (час./ нед.)	Сроки проведения	Форма промежуточной аттестации
ОК 1-9 ПК 2.1-2.6	ПРАКТИКА ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов.	216 часов / 6 недель	4 семестр	Дифференцированный зачет
Всего часов		216 часов		

3. Структура и содержание практики профессионального модуля

3.1. Тематический план производственной практики (по профилю специальности) профессионального модуля

№ п/п	Индекс модуля, МДК	Содержание работ	Кол-во часов	Коды компетенций		Формы и методы контроля
				ОК	ПК	
1	МДК 02.01	Разработка плана мероприятий по технической эксплуатации оборудования и транспортных средств; Оформление протокола по техники безопасности; Заполнение технологической карты туристского маршрута, графика загрузки туристского предприятия; Разработка плана мероприятий в случае форс-мажорных обстоятельств (задержка рейса, неявка туриста на маршрут, утеря загранпаспорта, отказ группы от маршрута); Разработка требований по обеспечению безопасности туристов; Составление информационного листка к туристской путевке; Разработка правил поведения в зарубежной поездке. Составление списка туристов, отправляющихся на маршрут с	216	ОК 1 - 9	ПК 2.1-2.6	Письменный отчет, дифференцированный зачет по производственной практике

	<p>указанием всех необходимых данных; Проверка документов, необходимых для отправки группы на маршрут; Ознакомление туристов с планом маршрута (программой тура); Проведение инструктажа по технике безопасности на маршруте; Проведение профилактических мероприятий по предотвращению несчастных случаев; Контроль прибытия и отправления туристской группы по маршруту следования; Консультирование туристов по вопросам безопасности в соответствии с видом туризма и направлением путешествия; Изучение договоров на туристское обслуживание заключенных с принимающей стороной; Разработка плана действий по взаимодействию с принимающей фирмой для разрешения вопросов, возникающих во время путешествия; Оформление письменного отчета руководителя группы о туристской поездке.</p>				
	ИТОГО:	216			

Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.
 Форма контроля и оценки – **отчет, дневник, аттестационный лист.**

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы производственной практики (по профилю специальности) предполагает наличие оборудованных рабочих мест в соответствии с требованиями ФГОС 43.02.10 Туризм.

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) является получение необходимых знаний в рамках профессионального модуля.

4.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение

Производственная практика (по профилю специальности):

Основная литература:

1. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471593>
2. Сущинская, М. Д. Культурный туризм : учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 157 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08314-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472073>
3. Коленько, С. Г. Менеджмент в социально-культурной сфере : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. Г. Коленько. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01181-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451285>
4. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма : учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 282 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10777-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456110>
5. Бурмистрова, Е. В. Методика организации досуговых мероприятий : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Бурмистрова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 150 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06645-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474011>
6. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 210 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12302-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475949>

Дополнительная литература:

1. Баумгартен, Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 338 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10548-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495455>
2. Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 195 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11265-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476082>
3. Каменец, А. В. Организация социально-культурной деятельности. Молодежный туризм : учебное пособие для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, М. С. Кирова, И. А. Урмина ; под общей редакцией А. В. Каменца. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08821-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452669>
4. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ;

ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07372-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455119>

5. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 120 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10550-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475811>
6. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 366 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10542-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456731>

Периодические издания

1. Современные проблемы сервиса и туризма [Электронный ресурс] : журнал. – Режим доступа: https://www.elibrary.ru/title_about_new.asp?id=26229
2. Региональный вестник [Электронный ресурс] : журнал. – Режим доступа: https://www.elibrary.ru/title_about.asp?id=57503
3. Вестник Национальной академии туризма [Электронный ресурс] : журнал. – Режим доступа: https://www.elibrary.ru/title_about_new.asp?id=25706

Базы данных и информационные справочные системы:

1. iBooks.ru : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных <https://ibooks.ru>
2. Электронно-библиотечная система СПБУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных <http://libume.ru>
3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных <https://urait.ru/>
4. eLibrary.ru : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных <http://elibrary.ru>.
5. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных <https://e.lanbook.com>
6. Федеральное агентство по туризму [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. <https://tourism.gov.ru/>
7. Russia.travel [Электронный ресурс] : информационная справочная система <https://russia.travel>
8. Турбизнес [Электронный ресурс] : информационная справочная система <http://www.tourbus.ru/>.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Производственная практика (по профилю специальности) проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся, на основе договоров, заключаемых между образовательной организацией и организациями. Организацию и руководство практикой осуществляют руководители практики от колледжа и от организации. По завершении практики обучающимся выставляется оценка, во внимание принимаются все аспекты деятельности обучающегося: отношение к работе, качество ее выполнения, соответствие собранных материалов заданию на практику, оформление материалов, соблюдение правил техники безопасности.

Обучающиеся в период прохождения практики в организациях обязаны:

- выполнять задания, предусмотренные программами практик;
 - соблюдать действующие в организациях правила внутреннего трудового распорядка;
 - соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности.
- модуля.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам) и осуществляющих руководство практикой: наличие высшего образования, соответствующее профилю преподаваемого модуля; опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

Преподаватели должны получать дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	Демонстрация навыков проверки готовности туристской группы, технического состояния транспортного средства к прохождению маршрута.	Оценка в рамках текущего контроля: <ul style="list-style-type: none"> • результатов работы на практических занятиях; • результатов выполнения индивидуальных домашних заданий; • результатов тестирования. Оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения производственной практики
ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.	Демонстрация техники проведения инструктажа туристов по технике безопасности на различных видах транспорта; демонстрация техники проведения инструктажа туристов по правилам поведения при посещении различных стран и достопримечательностей.	Оценка в рамках текущего контроля: <ul style="list-style-type: none"> • результатов работы на практических занятиях; • результатов выполнения индивидуальных домашних заданий; • результатов тестирования. Оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения производственной практики
ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.	Демонстрация выявления потребностей туристов на маршруте; демонстрация организационных навыков на всем протяжении маршрута.	Оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения производственной практики

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.	Демонстрация навыков реагирования в экстренных и чрезвычайных ситуациях.	Оценка в рамках текущего контроля: <ul style="list-style-type: none"> • результатов работы на практи- ческих занятиях; • результатов выполнения инди- видуальных домашних зада- ний; • результатов тестирования. Оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения производственной практики
ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.	Демонстрация навыков реагирования в случаях ненадлежащего обслуживания туристов принимающей стороной.	Оценка в рамках текущего контроля: <ul style="list-style-type: none"> • результатов работы на практи- ческих занятиях; • результатов выполнения инди- видуальных домашних зада- ний; • результатов тестирования. Оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения производственной практики
ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Оформление транспортных документов, документов на обслуживание туристской группы.	Оценка в рамках текущего контроля: результатов работы на практических занятиях; результатов выполнения индивидуальных домашних заданий; результатов тестирования. Оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения производственной практики

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социаль- ную значимость своей будущей про- фессии, проявлять к ней устойчивый ин- терес	Наличие положительных отзывов по итогам практики. Участие в студенческих научно- практических конференциях	Наблюдение и оценка деятельности студента в процессе освоения образова- тельной программы на практи- ческих занятиях, при выполнении работ по производственной практике.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
		Наблюдение и оценка активности студента при проведении учебно-воспитательных мероприятий профессиональной направленности
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач. Точность, правильность и полнота выполнения профессиональных задач.	Наблюдение и оценка деятельности студента в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по производственной практике.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Наблюдение и оценка деятельности студента в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по производственной практике.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Оперативность поиска и использования необходимой информации для качественного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. Широта использования различных источников информации, включая электронные	Наблюдение и оценка деятельности студента в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по производственной практике.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Оперативность и точность осуществления профессиональных задач с использованием общего и специализированного программного обеспечения	Наблюдение и оценка деятельности студента в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по производственной практике. Наблюдение и оценка использования студентом информационных технологий при подготовке и проведении учебно-воспитательных мероприятий различной тематики
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством,	Коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения	Наблюдение и оценка коммуникативной деятельности студента в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
потребителями		выполнении работ по производственной практике. Наблюдение и оценка использования студентом коммуникативных методов и приёмов при подготовке и проведении учебно- воспитательных мероприятий различной тематики

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчинённых), результат выполнения заданий	<p>Ответственность за результат выполнения заданий.</p> <p>Способность к самоанализу и коррекции результатов собственной работы.</p>	<p>Наблюдение и оценка деятельности студента в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях при работе в малых группах, при выполнении работ по производственной практике.</p> <p>Наблюдение и оценка уровня ответственности студента при подготовке и проведении учебно-воспитательных мероприятий различной тематики.</p> <p>Наблюдение и оценка динамики достижений студента в учебной и общественной деятельности</p>
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Способность к организации и планированию самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля	<p>Наблюдение и оценка использования студентом методов и приёмов личной организации в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по производственной практике.</p> <p>Наблюдение и оценка использования студентом методов и приёмов личной организации при подготовке и проведении учебно-воспитательных мероприятий различной тематики.</p> <p>Наблюдение и оценка динамики достижений студента в учебной и общественной деятельности</p>
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности	Наблюдение и оценка деятельности студента в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по производственной практике.

Фонд оценочных средств представлен в Приложении 2.