

предмета и т. д.), так и компонентом внеучебной работы (при проведении классных, внеклассных и внешкольных мероприятий, в процессе летнего отдыха детей и т. д.).

Программа «Мой выбор» создает феномен активного участия всех субъектов образовательного процесса в создании правового поля педагогического взаимодействия и широкой поддержки образовательной политики со стороны общественности.

Л. В. Карташова, М. А. Николаева

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В СРЕДНИХ СПЕЦИАЛЬНЫХ УЧЕБНЫХ ЗАВЕДЕНИЯХ

Любой гражданин России имеет право на образование, что гарантировано ст. 43 Конституции Российской Федерации и Законом РФ «Об образовании». Средством претворения в жизнь этого права служит предоставление образовательных услуг надлежащего качества учебными заведениями. В последнее время большое внимание уделяется управлению качеством образовательных услуг, целью которого является достижение установленных требований к их качеству и предотвращение или коррекция несоответствий.

С принятием комплекта законов и подзаконных актов в области образования, а также государственных образовательных стандартов по специальностям, устанавливающих минимальные обязательные требования к уровню качества подготовки специалистов, создана нормативно-правовая база управления качеством образовательных услуг. Вместе с тем, по-прежнему, актуальной остается проблема приведения в соответствие установленных требований ГОС с постоянно изменяющимися запросами рынка труда и потенциальных заказчиков-потребителей специалистов на определенном сегменте рынка. Существуют и другие проблемы управления качеством образовательных услуг, решению которых поможет четкое определение его основных этапов, а также отбор наиболее эффективных методов и средств на каждом этапе.

В этой статье мы предлагаем определенные подходы к управлению качеством на основании новой версии стандарта ИСО ГОСТ Р 9004–2001 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению качества»,

в котором регламентируются основные этапы жизненного цикла продукции или услуги. К этим этапам в сфере образовательных услуг относятся следующие: маркетинг; разработка и совершенствование государственных требований к качеству услуг; подготовка и модернизация учебно-методического обеспечения и материально-технической базы учебных заведений; организация и проведение образовательного процесса; контроль уровня усвоения знаний и умений их применения; выпуск и распределение молодых специалистов; консультирование выпускников; мониторинг использования и оценки специалистов.

Маркетинг образовательных услуг предназначен для установления реальных и потенциальных потребностей абитуриентов и работодателей. Для этого необходимо использовать комплекс методов: социологический, регистрационный и аналитический.

Необходимость изучения образовательных потребностей социологическим методом обусловлена многообразием запросов потребителей по специальностям, уровням образования и даже по конкретным учебным заведениям. Поэтому статистические методы в этом случае мало приемлемы, так как позволяют выявить только конечные результаты приема и не учитывают неудовлетворенные запросы абитуриентов, не сдавших вступительные экзамены или не зачисленных по конкурсу.

Устное и письменное анкетирование абитуриентов позволяет выявить не только их запросы, но и мотивацию выбора специальности или учебного заведения. Так, проведенные предварительные опросы показали, что примерно 50% абитуриентов торгово-экономических колледжей предпочли СПО, так как были неуверенны в своих возможностях поступления в вуз.

Еще 35% поступали в ССУЗ, так как их устраивали более короткие сроки обучения, а оставшиеся затруднились в ответе о причинах выбора СПО.

Для выявления потребностей работодателей в специалистах необходимо наряду с анкетированием крупных, средних и малых организаций применять регистрационный метод при сборе данных о запросах выпускников и специалистов в центрах занятости, учебных заведениях, а также в *Internet*, объявлениях в СМИ и т. п. При этом необходим и аналитический подход к выявлению соответствия запросов работодателей с профилем подготовки специалистов. Например, приглашение специалистов-менеджеров по реализации товаров не совпадает с теми требованиями, которые ус-

тановлены в ГОС к подготовке по специальности «Менеджмент». Для этих целей более подходят выпускники по специальностям «Коммерция» или «Товароведение». Такое несоответствие требований работодателя к профессиональной подготовке государственным требованиям образовательных стандартов можно устранить путем коррекции запросов работодателей, информировании их о характере профессиональной подготовки конкретных специалистов.

Большую помощь в этом могут оказать разрабатываемые Министерством труда России профессиональные стандарты. Кроме того, при прохождении профессиональной практики на конкретном предприятии его руководство может определить, насколько подходят будущие выпускники для решения целей и задач, стоящих перед персоналом предприятия и его отдельными работниками.

Разработка государственных требований к качеству образовательных услуг должна осуществляться с учетом результатов маркетинговых исследований, а также анализа предшествующего опыта подготовки специалистов определенного уровня и специальности. Большую помощь в этом могут оказать результаты проводимого мониторинга качества подготовки специалистов, их востребованности на рынке труда.

Одним из направлений разработки ГОС СПО второго поколения стала все усиливающаяся универсализация государственных требований к качеству подготовки специалистов. Это направление целесообразно по двум циклам: гуманитарных и социально-гуманитарных дисциплин, а также естественно-научных дисциплин. Однако уже в цикле общепрофессиональных дисциплин повышенная унификация путем введения инвариантных дисциплин по всем специальностям или по группе специальностей нивелирует подготовку специалиста. Это особенно важно для СПО, так как за два года обучения на этом уровне необходимо успеть подготовить специалиста. Такая подготовка должна начинаться уже при изучении не только специального, но и общепрофессионального цикла дисциплин.

Инвариантные по названию дисциплины должны иметь наряду с общими дидактическими единицами и специфичные, отражающие особенности подготовки к профессиональной деятельности будущего выпускника. В этом случае сторонники инвариантных дисциплин предлагают отразить эту специфику в рабочих программах. Однако возникают сомнения в целесообразности знаний, которые не имеют для будущего специалиста про-

фессиональной значимости. Например, зачем товароведу учить бухгалтерский учет в промышленности, а не в торговле, а коммерсанту со специализацией в предприятиях торговли – организацию производства? По нашему мнению, в инвариантных дисциплинах ГОС должны быть представлены лишь общие для всех дидактические единицы с тем, чтобы уже в примерных программах можно было ввести темы и дидактические единицы специального профессионального назначения. В рабочих программах из-за нехватки часов это просто невозможно сделать.

Процесс разработки требований с учетом запросов отраслевых и региональных потребителей кадров продолжается в образовательных учреждениях путем разработки рабочих учебных планов и программ. Зачастую перечень дисциплин национально-регионального компонента отражает скорее возможности и желания преподавательского коллектива или руководителей учебного заведения, так как региональные и отраслевые потребители кадров, как правило, не готовы четко сформулировать свои запросы.

Решению этой задачи, стоящей перед ССУЗами, могли бы помочь Попечительские советы. Включение в их состав представителей организаций – потенциальных потребителей кадров, ознакомление их с государственными требованиями позволило бы выявить потребности регионального и (или) отраслевого сегментов рынка труда и более четко сформулировать требования дисциплин национально-регионального компонента и дисциплин по выбору.

Реализация требований федерального, регионального и отраслевого компонентов обеспечивается подготовкой и модернизацией учебно-методической документации и материально-технической базы учебных заведений. Разработка примерных и рабочих учебных планов и программ на основе требований действующих ГОС предназначена для распределения часов по темам, формулировки дидактических единиц, установления уровня их усвоения, перечня практических, лабораторных или семинарских занятий. Следует отметить, что современный подход к определению уровня усвоения (иметь представление, знать, уметь) носит формализованный характер. Более того, при разработке рабочих, а иногда и примерных программ приходится сталкиваться с явным непониманием их разработчиков, что при определении уровней усвоения необходимо исходить из дидактических единиц темы.

Целесообразнее было бы не предварять каждую тему указанием, что должен студент знать, уметь или представлять, дублируя в обобщенном

виде дидактические единицы темы, а после каждой такой единицы в скобках цифрами указать уровень усвоения: (1) – представление, (2) – знание, (3) – умение. Тогда четко будет определен уровень усвоения по каждой дидактической единице, а не вообще, как это делается сейчас.

Учебно-методическое обеспечение планов и программ подкрепляется разработкой методических указаний, рекомендаций, раздаточных и других дидактических материалов, а также учебников и учебных пособий. Чрезвычайно важно, чтобы это обеспечение было комплексным. В противном случае не удастся достигнуть единства и единообразия управления качеством подготовки специалистов.

Материально-техническая база учебных заведений также требует не только поддержания, но и обновления или модернизации с введением новых дисциплин или дидактических единиц. Например, введение в учебный процесс дисциплины «Информатика», а также в ряд дисциплин дидактических вопросов, связанных с компьютеризацией профессиональной деятельности, потребовало оснащения кабинетов компьютерами.

Организация и проведение образовательного процесса является важнейшим этапом управления качеством. Если все предыдущие процессы можно отнести к подготовительной стадии совместной образовательной деятельности разработчиков ГОС, Министерства образования России, заинтересованных учебных заведений и потребителей кадров, то при проведении учебного процесса происходит формирование профессиональной компетентности специалиста и продолжается его воспитание, в первую очередь при изучении дисциплин, а также при проведении внеклассных мероприятий.

Организация учебного процесса требует большой и слаженной работы всего коллектива техникума или колледжа, начиная от его руководителей, преподавателей и до вспомогательного персонала. В этой связи чрезвычайно важно понимание всем персоналом задач, стоящих перед ССУЗом по обеспечению необходимого уровня подготовки специалистов, знание и умение реализовать с помощью определенных элементов педагогических технологий. Особенно напряженная работа требуется от преподавателя по подготовке и проведению учебного процесса по конкретной дисциплине с учетом требований ГОС и национально-регионального компонента.

Работа учебной части по составлению расписания и применению других методических приемов должна обеспечивать преемственность изуче-

ния дисциплин, определенных учебным рабочим планом по специальности с учетом предшествующих, сопутствующих и последующих межпредметных связей. Кроме того, при составлении расписания должна быть соблюдена оптимальная загрузка преподавателя в течение дня, без больших перерывов, особенно если преподаватель не имеет возможности отдохнуть или уйти домой.

Педагогические технологии, предназначенные для оптимизации педагогической и познавательной деятельности студентов, достаточно хорошо освещены в литературе по методике преподавания. Однако требуется их конкретизация и уточнение по определенным дисциплинам с учетом специфики преподавания по конкретным специальностям.

Одним из важных элементов таких педагогических технологий является контроль усвоения знаний и умений их применения. Для повышения эффективности такого контроля в примерных и рабочих учебных планах определяются формы итогового контроля по каждой дисциплине (экзамен, зачет, контрольная работа и т. п.), а также в целом проверяется качество подготовки специалиста путем проведения итоговой государственной аттестации или защиты выпускных работ.

В то же время итоговому контролю должны предшествовать разнообразные виды и формы контроля в процессе обучения. По аналогии с принятой в промышленности системой НАССР, в сфере образовательных услуг целесообразно провести анализ контрольных критических точек (ККТ) процесса обучения (табл. 1).

Первой контрольной точкой является входящий контроль, осуществляемый на вступительных экзаменах. При этом выявляется уровень усвоения знаний по общеобразовательным дисциплинам, определяемый по каждой группе специальностей. Определение исходного уровня знаний необходимо для установления базисных знаний, позволяющих понимать и усваивать знания по дисциплинам, регламентируемым ГОС СПО.

Следующей критической точкой должен стать оперативный контроль перед началом изучения каждой дисциплины для выявления предшествующих знаний, являющихся одновременно базисными для усвоения учебной дисциплины. Этот контроль может быть проведен в форме устных или письменных вопросов, которые одновременно могут создать проблемную ситуацию и мотивацию для осознания студентами профессиональной значимости знаний по данной дисциплине.

Таблица 1

Анализ контрольных критических точек (ККТ)
в образовательном процессе

Номер и место ККТ	Виды и формы контроля	Организационные формы занятий
1 – при приеме вступительных экзаменов	Приемочный (входящий) контроль знаний по общеобразовательным дисциплинам: устный и письменный	Вступительные экзамены: единые государственные или специальные для конкретного ССУЗа
2 – на первом занятии по каждой дисциплине	Оперативный контроль в форме устных и письменных опросов по выявлению остаточных знаний предшествующих дисциплин, а также степени знакомства с предметом изучения	Вводная установочная лекция или урок
3 – в начале каждого занятия по дисциплине или в течение его	Текущий контроль в форме устных или письменных ответов студентов, программированного контроля, дидактических диктантов, визуального контроля за самостоятельной работой студентов	Уроки разных типов, лекции, практические, лабораторные, семинарские занятия
4 – на определенных этапах изучения дисциплины	Рубежный или текущий контроль формирования умений применять теоретические знания	Уроки формирования умений, коллоквиумы, деловые игры и др.
5 – после изучения дисциплины	Итоговый контроль по дисциплине	Курсовые экзамены, зачеты, контрольные работы, рефераты, доклады
6 – при прохождении профессиональной практики	Текущий и рубежный контроль за формированием умений и навыков в форме устного и письменного опросов, а также визуальной проверки и аттестации с присвоением рабочей профессии определенного разряда	Уроки на производстве, самостоятельная работа на практике
7 – при завершении процесса обучения	Итоговая государственная аттестация в форме выпускных экзаменов или квалификационных работ	Государственная экзаменационная сессия

Третья контрольная точка – текущий контроль знаний по каждой теме. Такой контроль может осуществляться в следующих формах: устных ответов студентов перед началом изложения новой учебной информации, письменных работ, ответов на вопросы программированного контроля, дидактического диктанта, визуального контроля за выполнением студентами самостоятельной работы. Проведение текущего контроля позволяет выявить пробелы или неточности в усвоенных знаниях, внести соответствующую коррекцию в полноту и уровень их усвоения, предупредить непонимание определенных дидактических единиц, базирующихся на предшествующем учебном материале, при изучении последующих тем.

Четвертая контрольная точка проводится для проверки формирования умений студентов применять теоретические знания или осуществлять их поиск для решения практических заданий. При этом при осуществлении такой разновидности текущего или рубежного контроля по общепрофессиональным и специальным дисциплинам целесообразно выявлять практические умения в условиях (ситуациях), моделирующих профессиональную деятельность будущего специалиста. Организационные формы учебных занятий для текущего контроля умений разнообразны. Это могут быть определенные этапы уроков разных типов: формирования умений и навыков, комбинированные, а также контрольные работы, практические, лабораторные и семинарские занятия, коллоквиумы, решение ситуационных задач, деловые игры, домашние задания и др.

Пятая контрольная точка осуществляется в форме курсовых экзаменов и зачетов по дисциплине, контрольных работ, рефератов, докладов и по своему функциональному назначению является итоговым контролем усвоения знаний и приобретенных умений, их применения в неproblemных или проблемных ситуациях. Возможности проверки уровня усвоения знаний и умений во многом зависят от того, как составлены вопросы для итогового контроля по дисциплине. Вопросы репродуктивного характера позволяют выявить лишь низший уровень усвоения знаний – распознавание и простое воспроизведение (пересказ), вопросы проблемного характера – уровни понимания и умения применять теоретические знания в проблемных ситуациях. Практические вопросы в форме задач, проблемных ситуаций предназначены для выявления умений, но не навыков.

Для проверки навыков, которые формируются, по нашему мнению, не на практических или лабораторных занятиях, а при прохождении разных

видов профессиональной практики, применяются приемы текущего и рубежного контроля на местах ее прохождения или в учебных заведениях. Это шестая контрольная точка отличается комплексным, индивидуальным и динамичным походом, так как при таком рубежном контроле выявляется комплекс умений по разным темам и дисциплинам. Индивидуализация контроля навыков обеспечивается путем их проверки у каждого студента. Особенно это важно для учебной практики, по результатам которой проводится аттестация и студенту присваивается рабочая профессия. В этом случае совершенно недопустим групповой или фронтальный контроль.

Рубежный контроль в процессе и/или после окончания практики выполняет еще ряд очень важных функций – выявление умений применять знания, закрепление знаний студентов при формировании автоматизированных умений – навыков. При этом студент осознанно выполняет определенные действия, что служит основой для развития творческой самостоятельности в дальнейшем.

Последняя, седьмая по счету, критическая точка находится на завершающем этапе образовательного процесса и осуществляется в форме итоговой государственной аттестации (ИГА). ГОС СПО базового уровня предусмотрены две альтернативные формы ИГА: итоговый междисциплинарный экзамен по специальности или защита выпускной квалификационной работы.

Независимо от указанных форм ИГА имеет следующее функциональное назначение: проверка уровня усвоения знаний и приобретенных умений по комплексу основополагающих специальных и общепрофессиональных дисциплин; оценка соответствия выявленного уровня подготовки выпускника государственным требованиям, предъявляемым к специалисту; подтверждение соответствия путем выдачи документа об окончании учебного заведения и присвоения квалификации специалиста.

Эффективность выполнения указанных функций ИГА в форме госэкзаменов определяется характером вопросов экзаменационных билетов, набором вопросов, которые отражают принципиально важные для профессиональной подготовки специалистов дидактические единицы. Характер вопросов в государственных экзаменационных билетах должен совпадать с курсовыми экзаменами, так как поздно выявлять у студента высший уровень знаний, если до этого он его не приобрел. Кроме того, большое значе-

ние имеет методика проведения государственного экзамена, включающая технику подготовки студентов к ответу на вопросы билета, их заслушивания членами Государственной аттестационной комиссии, постановки дополнительных и уточняющих вопросов.

Не следует забывать и о психологической атмосфере экзамена, учитывающей стрессовое состояние студентов. Спокойная, доброжелательная обстановка, разъяснение непонятных для студентов формулировок вопроса или задач, корректные дополнительные вопросы в рамках экзаменационного билета позволяют смягчить стресс у студентов и предотвратить возможные ошибки в оценке их знаний.

Методика выполнения и защиты выпускной квалификационной работы имеет свои особенности. Во-первых, выполнение ее производится в достаточно длительный срок при прохождении преддипломной практики, а иногда и ранее, если предусмотренные учебным планом курсовые работы служат основой выпускной работы с соответствующими дополнениями и уточнениями. Во-вторых, выпускные работы выполняются под руководством одного, а в ряде случаев и двух преподавателей, в результате чего обеспечивается индивидуализация управления самостоятельной работой студента на завершающем этапе. В-третьих, перечень рассматриваемых в выпускной работе вопросов ограничен ее темой.

Эти особенности определяют методику проведения защиты выпускной работы, направленную на установление не всей суммы знаний, а лишь тех вопросов, которые определены темой. Вместе с тем при выполнении работы студент приобретает ряд важных умений и навыков: поиска и отбора необходимой и достаточной информации, ее осмысления и применения для решения практических задач.

Таким образом, образовательный процесс СПО имеет семь основных критических контрольных точек, необходимых для управления качеством и осуществляемых с помощью разных видов контроля: входного (приемного), оперативного, текущего, итогового промежуточного и завершающего. Благодаря указанным контрольным точкам обеспечивается не только контроль за качеством подготовки специалиста, но и управление преподавателем самостоятельной работой студента, а также формирование у него умений и навыков самоконтроля.

Такие умения и навыки являются одним из важных результатов образовательного процесса и воспитания личности. Самоконтроль за выполне-

нием профессиональной деятельности необходим будущему специалисту. Навыки его должны формироваться у студента в период обучения на всех дисциплинах. Систематичность и непрерывность самоконтроля не позволяют определить его в форме контрольной точки.

Выпуск и распределение молодых специалистов – завершающий этап образовательного процесса и итог познавательной деятельности студентов учебных заведений. Формальным актом, при котором изменяется юридический статус студента, является вручение диплома об окончании учебного заведения, после чего он становится молодым специалистом и может быть принят на должность, соответствующую профилю его специальности.

Однако в реальной жизни молодой специалист с дипломом ССУЗа при отсутствии определенных связей, как правило, устраивается вначале на рабочую профессию и только после накопления определенного практического опыта и проявления деловых качеств может быть повышен в должности. Для ускорения этого продвижения целесообразно использовать опыт ряда российских учебных заведений, которые обеспечивают прохождение профессиональной практики на рабочих местах с фиксацией их в трудовых книжках. Зачастую такую практику приурочивают к летним каникулам, во время которых студенты могут дополнительно подработать и увеличить свой трудовой стаж.

Распределение студентов может быть свободным, по государственным заказам или заявкам организаций, причем достаточно часто именно в этих организациях студенты проходили практику и на них делается заявка руководителем. Государственные заказы ССУЗам пока еще очень редки. Да и в дальнейшем, вероятно, специалисты со средним профессиональным образованием в большом количестве не понадобятся государственным предприятиям, за исключением отдельных категорий (в области государственного и муниципального управления, налогообложения и т. п.).

При свободном распределении молодые специалисты сами осуществляют поиск работы с помощью *Internet*, Центров занятости, риэлторских организаций, оказывающих услуги по трудоустройству. В этом случае учебное заведение должно оказывать своему выпускнику консультативную помощь по вопросам трудоустройства. Заслуживает опыта отдельных ССУЗов, например, Калининградского торгово-экономического колледжа по включению в дисциплину «Менеджмент» тренингов по трудоустройству. Обучение студентов или консультации выпускников по правилам трудо-

устройства, соответствующим нормам Трудового Кодекса позволяют предупредить те негативные явления, которые могут иметь место при трудоустройстве молодых специалистов.

Консультирование молодых специалистов-выпускников ССУЗов может осуществляться не только по вопросам трудоустройства, но и другим проблемам, возникающим в процессе профессиональной деятельности. Так, многие выпускники приходят после окончания в учебные заведения для того, чтобы получить помощь в решении конкретных проблем (например, оценки качества или идентификации новых товаров, посмотреть требования нормативных документов и др.). В нашей преподавательской практике такие случаи нередки (примерно 10–15% выпускников разных лет). Причем есть отдельные случаи, когда за консультацией обращаются специалисты, окончившие учебное заведение более 10 лет назад.

Достаточно часто обращения за консультациями возрастают после встреч выпускников, проводимых учебными заведениями. Способствуют этому и возникшие личные контакты. В результате руководители и преподаватели получают бесценную информацию о путях совершенствования учебного процесса.

Однако для целенаправленного управления качеством подготовки специалистов таких эпизодических контактов недостаточно. Необходимо периодически проводить мониторинг использования и оценки специалистов работодателями.

Для его осуществления необходимо иметь банк данных о выпускниках, включая адрес, домашний телефон, место работы после распределения или самостоятельного трудоустройства, дальнейшие продвижения по службе. Для этого в учебном заведении должны быть выделены работники, выполняющие эту работу по совместительству.

В каждом учебном заведении может быть определена своя методика проведения мониторинга, в которой определяется широта охвата выпускников: сплошная или выборочная (например, 25–30% от общего числа выпускников за каждый год, но не менее 200 чел.), частота опроса о возможных перемещениях по работе (например, 1 раз в год), методы (например, социологический метод путем устного или письменного опроса).

К работе по проведению опросов могут быть привлечены студенты, для которых это может быть формой внеклассной работы по проведению маркетинговых исследований рынка труда по конкретной специальности. Результаты таких исследований могут быть доложены на студенческих на-

учных конференциях, при проведении Дня Знаний или изучении дисциплин «Технология специальности», «Введение в специальность» и др.

Методика проведения мониторинга может включать и опрос руководителей организаций по оценке степени соответствия профессиональной подготовки выпускников учебного заведения соответствующим должностным инструкциям организации и выполняемой ими работе. Такие опросы можно совмещать с выявлением реальных и потенциальных запросов работодателей по определенным специальностям и требованиям к их подготовке.

Конечным результатом периодически проводимых мониторингов должно стать уточнение государственных, отраслевых и региональных требований к уровню подготовки специалистов, определение путей модернизации образовательного процесса для приведения в соответствие качества подготовки специалистов запросам рынка труда по каждой специальности. Целью управления качеством образовательных услуг является выполнение установленных в ГОС по специальности требований, а конечным результатом – достижение необходимого уровня качества подготовки специалиста и его оценка.

Е. Ю. Кашникова

ХАРАКТЕРИСТИКА САМООБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РАМКАХ ГЕНЕТИЧЕСКОГО, СТРУКТУРНО-ФУНКЦИОНАЛЬНОГО И ДИНАМИЧЕСКОГО ПОДХОДОВ

Самообразовательная деятельность – это самостоятельная деятельность личности, направленная на самообучение и самовоспитание.

Как любая другая, самообразовательная деятельность характеризуется субъективностью, активностью, предметностью, целенаправленностью, осознанностью.

Субъективность самообразовательной деятельности находит свое выражение в ее обусловленности прошлым опытом личности, ее потребностями, установками, эмоциями, целями, мотивами, определяющими направленность деятельности.

Активность самообразовательной деятельности – это необходимое условие и свойство ее становления, реализации и изменения.