


МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ
Заведующая кафедрой
гражданского права и процесса
(Носырева Е.И.)



24.04.2025г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ДВ.01.02 Досудебное урегулирование споров

1. Шифр и наименование направления подготовки:

40.04.01 Юриспруденция

2. Магистерская программа:

Судебные и несудебные формы защиты гражданских прав

3. Квалификация (степень) выпускника: магистр

4. Форма обучения:

заочная

5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:

кафедра гражданского права и процесса

6. Составители программы:

Фильченко Денис Геннадьевич, кандидат юридических наук, доцент кафедры гражданского права и процесса юридического факультета ВГУ, D.filchenko@mail.ru.

7. Рекомендована: НМС юридического факультета, протокол № 5 от 24.04.2025г.

отметка о продлении

8. Учебный год: 2025 / 2026

Семестр: 2

9. Цели и задачи учебной дисциплины:

Цель дисциплины: изучение студентами гражданского, гражданского процессуального и арбитражного процессуального законодательства в области досудебного урегулирования споров; привитие студентам навыков правильного толкования норм материального и процессуального права, регламентирующих отношения, возникающие при урегулировании споров в досудебном порядке; выработка у студентов навыков применения норм, регулирующих отношения, которые возникают при использовании отдельных способов досудебного урегулирования споров применительно к конкретным практическим ситуациям.

Задачи дисциплины: изучение разделов и институтов гражданского права, гражданского процессуального права и арбитражного процессуального права в области урегулирования споров в досудебном порядке; анализ наиболее сложных теоретических проблем, связанных с досудебным порядком урегулирования споров; изучение судебной практики применения правовых норм.

10. Место учебной дисциплины в структуре ООП:

Учебная дисциплина «Досудебное урегулирование споров» относится к относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)», часть, формируемая участниками образовательных отношений, дисциплины по выбору.

Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями) и индикаторами их достижения:

Код	Название компетенции	Код(ы)	Индикатор(ы)	Планируемые результаты обучения
ПК-2	Способен квалифицированно применять правовые нормы и принимать правоприменительные акты в конкретных сферах юридической деятельности	ПК-2.1	Различает специфику и особенности конкретных сфер юридической правоприменительной деятельности.	знать: гражданское законодательство, гражданское процессуальное и арбитражное процессуальное законодательство в области досудебного порядка урегулирования споров, сущность и содержание понятий, категорий, институтов гражданского права, гражданского процессуального и арбитражного процессуального права.
		ПК-2.2	Анализирует правоприменительную практику в целях решения профессиональных задач.	
		ПК-2.3	Понимает сущность и значение правоприменительных актов, различает их	уметь: анализировать, толковать, применять положения гражданского законодательства,

			<p>виды.</p>	<p>гражданского процессуального и арбитражного процессуального законодательства в области досудебного порядка урегулирования споров.</p> <p>владеть: навыками: анализа правоприменительной практики в сфере профессиональной деятельности; разрешения правовых проблем и коллизий; реализации норм гражданского законодательства, гражданского процессуального и арбитражного процессуального законодательства в профессиональной сфере.</p>
ПК-4	Способен оказывать правовую помощь, давать квалифицированные юридические заключения и консультации в рамках своей профессиональной деятельности	<p>ПК-4.1</p> <p>ПК-4.3</p>	<p>Выбирает наиболее эффективный способ оказания правовой помощи гражданам и организациям.</p> <p>Дает устные и письменные консультации и разъяснения по правовым вопросам</p>	<p>Знать: положения гражданского и процессуального законодательства, регламентирующих процедуры внесудебного урегулирования споров, виды и особенности данных процедур.</p> <p>Уметь: анализировать, делать выводы в ситуациях, основанных на гражданских правоотношениях; формулировать правовую позицию, основанную на нормах гражданского законодательства и правоприменительной практики.</p> <p>Владеть: навыками</p>

				анализа правоотношений, возникающих в конкретной сфере профессиональной деятельности; способностью делать выводы и формулировать позицию, основанную на нормах гражданского права в конкретных видах юридической деятельности.
--	--	--	--	--

12. Объем дисциплины в зачетных единицах/часах в соответствии с учебным планом — 2 / 72.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

13. Трудоемкость по видам учебной работы:

Вид учебной работы		Трудоемкость	
		Всего	По семестрам
			2 семестр
Аудиторные занятия		12	12
в том числе:	лекции		
	практические	12	12
	лабораторные		
Самостоятельная работа		56	56
в том числе: курсовая работа			
Форма промежуточной аттестации: зачет		4	4
Итого:		72	72

13. Содержание дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Реализация раздела дисциплины с помощью онлайн-курса, ЭУМК
1.	Понятие досудебного порядка урегулирования споров	Понятие и значение досудебного урегулирования споров. Досудебный порядок урегулирования споров и альтернативное разрешение споров. Досудебное урегулирование споров в России и зарубежных странах. Досудебный порядок урегулирования споров как условие реализации права на предъявление иска в суд. Процессуальные последствия несоблюдения норм о досудебном урегулировании споров в гражданском и арбитражном процессах.	-

		Система законодательства о досудебном порядке урегулирования споров. Судебная практика применения норм о досудебном урегулировании споров.	
2.	Категориальные признаки досудебного порядка урегулирования споров	Система категориальных признаков досудебного порядка урегулирования споров. Досудебный порядок урегулирования споров как определенная процедура. Понятие и виды досудебных процедур. Стадии досудебных процедур. Обязательность досудебного урегулирования споров. Соблюдение досудебного порядка ответчиками при предъявлении встречных исков, третьими лицами, соучастниками. Применение процессуально-правовых санкций за несоблюдение досудебного порядка. Досудебный порядок урегулирования споров как фактический состав, имеющий материально-правовое и процессуальное значение.	-
3.	Функции досудебного порядка урегулирования споров	Понятие и система функций досудебного порядка урегулирования споров (определение действительности спора, урегулирование спора, концентрация судебного процесса, минимизация судебных издержек).	-
4.	Классификация видов досудебных процедур по материально-правовому признаку. Досудебный порядок урегулирования споров, возникающих из гражданских правоотношений	Классификация досудебных процедур по природе правовых споров. Система досудебных процедур. Предварительное внесудебное урегулирование споров, возникающих при заключении, изменении и расторжении гражданско-правовых договоров. Претензионный порядок урегулирования споров, связанных с перевозкой грузов, оказанием услуг связи предоставлением туристических услуг. Досудебное рассмотрение споров, возникающих из правоотношений интеллектуальной собственности, в коллегиях Палаты по патентным спорам.	-
5.	Досудебный урегулирование налоговых споров	Требование об уплате налога и сбора. Варианты нарушения налоговыми органами норм о досудебном урегулировании споров. Досудебное обращение налогоплательщика в налоговый орган с заявлением о возврате или зачете излишне уплаченных либо излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней и штрафов. Обжалование решения налогового органа в вышестоящий налоговый орган.	-
6.	Досудебный порядок урегулирования индивидуальных трудовых споров	Рассмотрение и разрешение споров в комиссиях по трудовым спорам.	-
7.	Проблемы применения норм о досудебном урегулировании споров	Соотношение досудебных процедур и действий, совершение которых необходимо до обращения в суд. Установление сервитута. Досудебное урегулирование споров, возникающих в рамках процедуры банкротства. Соотношение досудебный порядка и медиации. Досудебное урегулирование споров, возникающих из семейных правоотношений.	-

13.2 Темы (разделы) дисциплины и виды занятий:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды занятий (часов)				
		Лекции	Семинары	Самостоятельная работа	Зачет	Всего
1	Понятие досудебного порядка урегулирования споров		1	8		10
2	Категориальные признаки досудебного порядка урегулирования споров		1	8		10
3	Функции досудебного порядка урегулирования споров		2	6		10
4	Классификация видов досудебных процедур по материально-правовому признаку. Досудебный порядок урегулирования споров, возникающих из гражданских правоотношений		2	4		10
5	Досудебный урегулирование налоговых споров		2	6		10
6	Досудебный порядок урегулирования индивидуальных трудовых споров		2	4		10
7	Проблемы применения норм о досудебном урегулировании споров		2	6		12
Итого:		0	12	56	4	72

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Самостоятельная работа студента при изучении дисциплины должна включать в себя освоение материала на основе анализа необходимых нормативно-правовых актов, основной учебной литературы учебного курса, лекционного материала, а также дополнительной литературы. Закрепление теоретического материала должно осуществляться посредством анализа существующих теоретических проблем и решения практических задач. При освоении отдельных тем учебного курса в целях развития практических навыков и умений рекомендуется написание правовых документов.

Организация самостоятельной работы студента должна строиться по системе поэтапного освоения материала. Метод поэтапного изучения включает в себя предварительную подготовку, непосредственное изучение теоретического содержания источника, обобщение полученных знаний.

Являясь необходимым элементом дидактической связи различных методов обучения между собой, самостоятельная работа студентов призвана обеспечить более глубокое, творческое усвоение понятийного аппарата дисциплины.

15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1.	Гражданский процесс : учебник / [Д.Б. Абушенко и др.]. — 9-е изд., перераб. и доп. — Москва : Инфотропик Медиа, 2016 . 757 с. — ISBN 978-5-9998-0181-4.
2.	Гражданский процесс : учебник / отв. ред. В.В. Ярков ; Уральский государственный

	юридический университет. – 10-е изд., перераб. и доп. – Москва : Статут, 2017. – 702 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=486575 – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8354-1383-6 (в пер.). – Текст : электронный.
--	--

Б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
1.	Альтернативное разрешение гражданско-правовых споров в США / Е. И. Носырева. — Воронеж : Изд-во Воронеж.гос.ун-та, 1999 . 220,[1] с. —.— ISBN 5-7455-1075-7.
2.	Досудебные и судебные примирительные процедуры : [сборник статей по итогам Международной научно-практической конференции, (г. Воронеж, 8-9 декабря 2016 г.)] / под ред. Е.И. Носыревой, Д.Г. Фильченко. — Москва : Инфотропик Медиа, 2017 . 211 с. —.— ISBN 978-5-9998-0295-
3.	Зайцев, А.И. История третейских судов и судопроизводства в России (XIV — начало XX века) / А.И. Зайцев. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. — 319 с. : табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=497219 — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-4475-2770-9. — DOI 10.23681/497219. — Текст : электронный.
4.	Зверева, Н.С. Взаимодействие альтернативных методов урегулирования споров и гражданского судопроизводства в праве России и Франции / Н.С. Зверева ; под ред. В.В. Яркова. — Москва : Статут, 2017. — 384 с. — Режим доступа: по подписке. — URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=497239 (дата обращения: 15.09.2020). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-8354-1373-7 (в обл.). — Текст : электронный.
5.	Минкина, Н.И. Медиация как альтернативный способ урегулирования конфликтов / Н.И. Минкина ; Алтайский филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. — 159 с. — Режим доступа: по подписке. — URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=473260 — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-4475-9468-8. — DOI 10.23681/473260. — Текст : электронный.
6.	Альтернативное разрешение споров в США / Е.И. Носырева. — М. : Городец, 2005 . 317, [2] с.
7.	Внесудебное урегулирование споров : практикум / Д.Г. Фильченко, И.Г. Фильченко, Е.А. Евтухович. — Воронеж : Издательский дом ВГУ, 2018 . 139 с. —.— ISBN 978-5-9273-2700-3.
8.	Развитие медиации в России: теория, практика, образование : сборник статей / под ред. Е.И. Носыревой, Д.Г. Фильченко. — М. : Инфотропик Медиа, 2012 . 295 с. —.— ISBN 978-5-9998-0087-9.

В) информационные электронно-образовательные ресурсы:

№ п/п	Источник
1	Электронно-библиотечная система "Университетская библиотека online" https://biblioclub.ru/
2	Национальный цифровой ресурс «РУКОНТ» http://rucont.ru/
3	Электронно-библиотечная система "Лань" https://e.lanbook.com/
4	Электронная-библиотечная система Book.ru
5	Электронная библиотека Зональной научной библиотеки Воронежского госуниверситета https://lib.vsu.ru/
6.	Электронный учебный курс по дисциплине «Внесудебное урегулирование договорных споров» (edu.vsu.ru) https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=4639 , «Электронный университет ВГУ» (LMS Moodle, https://edu.vsu.ru/).

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Источник
1	Внесудебное урегулирование споров : практикум / Д.Г. Фильченко, И.Г. Фильченко, Е.А. Евтухович. — Воронеж : Издательский дом ВГУ, 2018 . 139 с. — ISBN 978-5-9273-2700-3

17. Образовательные технологии, используемые при реализации учебной дисциплины, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ), электронное обучение (ЭО), смешанное обучение):

При реализации дисциплины проводятся лекции и практические занятия, направленные на выявление и рассмотрение дискуссионных вопросов в рамках отдельных разделов дисциплины.

Контроль знаний в рамках практических занятий осуществляется посредством проведения текущей аттестации.

Программа учебной дисциплины реализуется с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Мультимедиа-проектор NEC NP 50, экран настенный CS 244*244, ноутбук Dell Inspiron 1720. Компьютеры (мониторы Samsung, системные блоки ASUSH11) (13 шт.).

Программное обеспечение:

WinPro 8 RUS Upgrd OLP NL Acdmc;

OfficeSTD 2013 RUS OLP NL Acdmc;

WinSvrStd 2012 RUS OLP NL Acdmc 2Proc;

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Расширенный Russian Edition;

Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах Антиплагиат.ВУЗ;

СПС «ГАРАНТ-Образование»;

СПС «Консультант Плюс» для образования.

19. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Оценочные средства
1.	Понятие досудебного порядка урегулирования споров	ПК-2, ПК-4	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3, ПК-4.1, ПК-4.3	Ситуационная задача, тестовое задание, устный опрос
2.	Категориальные признаки досудебного порядка урегулирования споров	ПК-2, ПК-4	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3, ПК-4.1, ПК-4.3	Ситуационная задача, тестовое задание, устный опрос
3.	Функции досудебного порядка урегулирования	ПК-2, ПК-4	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-	Ситуационная

	споров		2.3, ПК-4.1, ПК-4.3	задача, тестовое задание, устный опрос
4.	Классификация видов досудебных процедур по материально-правовому признаку. Досудебный порядок урегулирования споров, возникающих из гражданских правоотношений	ПК-2, ПК-4	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3, ПК-4.1, ПК-4.3	Ситуационная задача, тестовое задание, устный опрос
5.	Досудебный урегулирование налоговых споров	ПК-2, ПК-4	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3, ПК-4.1, ПК-4.3	Ситуационная задача, тестовое задание, составление юридических документов
6.	Досудебный порядок урегулирования индивидуальных трудовых споров	ПК-2, ПК-4	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3, ПК-4.1, ПК-4.3	Ситуационная задача, тестовое задание, составление юридических документов
7.	Проблемы применения норм о досудебном урегулировании споров			
Промежуточная аттестация форма контроля – зачет				Перечень вопросов

20. Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания

20.1 Текущий контроль успеваемости

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

- Тестовое задание;
- Составление юридических документов;
- Ситуационная задача.

Текущая аттестация проводится в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся по программам высшего образования Воронежского государственного университета. Критерии оценивания приведены ниже.

Задания по составлению юридических документов:

Тема: Классификация внесудебных процедур по материально-правовому признаку. Внесудебный порядок урегулирования споров, возникающих из гражданских правоотношений.

Задание 1. Составьте проект претензии в результате ненадлежащего исполнения договора поставки.

Задание 2. Составьте проект медиативного соглашения ситуации.

Критерии оценок:

Оценка	Критерий оценки
Зачтено	Акт составлен правильно: аргументированно, ясно, самостоятельно, оформлен аккуратно, отражены его основные

	положения, правильно применены нормы законодательства.
Незачтено	Составленный акт содержит неясные положения, неаргументирован, написан несамостоятельно, оформлен небрежно, не отражены основные положения, неправильно применены нормы законодательства.

Тестовые задания

1. К процедурам внесудебного урегулирования договорных споров относятся:
варианты
2. Назовите основные принципы Гарвардского метода ведения переговоров:
варианты
3. Медиация представляет собой:
варианты
4. К принципам медиации относятся:
варианты
5. Соглашение о проведении медиации представляет собой:
варианты
6. Последствиями заключения соглашения о проведении медиации являются:
варианты
7. Медиативное соглашение - это:
варианты
8. В качестве профессиональных медиаторов могут выступать:
варианты
9. Претензионный порядок урегулирования правового спора - это:
варианты
10. По каким категориям дел установлен обязательный досудебный претензионный порядок:
варианты

Критерии оценок:

Оценка «зачет» выставляется, если при прохождении тестирования обучающимся правильно даны ответы на не менее 40% тестовых заданий.

Оценка «незачет» выставляется, если при прохождении тестирования обучающимся правильно даны ответы на менее 40% тестовых заданий.

Перечень практических заданий (ситуационных задач):

Пример ситуационной задачи:

Гражданин Иванов обратился в магазин бытовой техники с целью приобретения телевизора. После выбора понравившейся модели ему было отказано в продаже товара по причине несоответствия внешнего вида Иванова концепции магазина.

Определите, нарушены ли были права гражданина Иванова? Каким образом Иванов может защитить нарушенные права?

Полный перечень задач находится на кафедре гражданского права и процесса в папке Фонды оценочных средств.

Критерии оценок

Оценка	Критерий оценки
Зачтено	Задача решена правильно: аргументированно, со ссылкой на теоретические положения, нормы законодательства, с использованием правоприменительной практики.
Незачтено	Задача решена неправильно: аргументирована частично, без ссылок на теоретические положения, нормы законодательства, без использования правоприменительной практики.

20.2 Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

- Собеседование по экзаменационным билетам (билетам к зачету).

Перечень вопросов к зачету:

1. Понятие и значение досудебного порядка урегулирования споров. Соотношение досудебного урегулирования и альтернативного разрешения споров.
2. Досудебное урегулирование споров в России и зарубежных странах.
3. Досудебный порядок урегулирования споров как условие реализации права на предъявление иска в суд.
4. Последствия несоблюдения норм о досудебном урегулировании споров.
5. Система законодательства о досудебном порядке. Значение судебной практики.
6. Система категориальных признаков досудебного порядка урегулирования споров.
7. Обязательность досудебного порядка урегулирования споров.
8. Досудебный порядок как процедура. Понятие и виды досудебных процедур. Стадии досудебных процедур.
9. Досудебный порядок как фактический состав.
10. Понятие, значение и система функций досудебного порядка урегулирования споров.
11. Досудебное урегулирование споров, возникающих при заключении, изменении и расторжении гражданско-правовых договоров.
12. Претензионный порядок урегулирования споров, возникающих из договоров морской перевозки грузов.
13. Претензионный порядок урегулирования споров, возникающих из договоров перевозки, буксировки грузов внутренним водным транспортом.
14. Претензионный порядок урегулирования споров, возникающих из договоров перевозки грузов, почты воздушным транспортом.
15. Претензионный порядок урегулирования споров, возникающих из договоров перевозки грузов автомобильным транспортом.
16. Претензионный порядок урегулирования споров, возникающих из договоров транспортной экспедиции.
17. Претензионный порядок урегулирования споров, возникающих из договоров перевозки грузов железнодорожным транспортом.
18. Претензионный порядок урегулирования споров, связанных с предоставлением услуг связи.
19. Претензионный порядок урегулирования споров, возникающих из предоставления туристических услуг.
20. Рассмотрение и разрешение споров в комиссии Палаты по патентным спорам.
21. Досудебное требование об уплате налога, сбора, пени и штрафа.
22. Варианты нарушения налоговыми органами норм о досудебном урегулировании споров.
23. Досудебное обращение налогоплательщика в налоговый орган с заявлением о возврате или зачете излишне уплаченных либо излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней и штрафов.
24. Рассмотрение и разрешение споров в комиссиях по трудовым спорам.
25. Соотношение досудебного порядка и медиации.

26. Соотношение досудебных процедур и действий, совершение которых необходимо до обращения в суд. Установление сервитута.
27. Досудебное урегулирование споров, возникающих в рамках процедуры банкротства.
28. Досудебное урегулирование споров, возникающих из семейных правоотношений.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о проведении промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования.

Контрольно-измерительные материалы промежуточной аттестации включают в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень полученных знаний и/или практико-ориентированные вопросы, позволяющие оценить степень сформированности умений и(или) навыков.

При оценивании используются количественные шкалы оценок.

Критерии и шкалы оценивания компетенций (результатов обучения) при промежуточной аттестации

Для оценивания результатов обучения на экзамене/зачете используются следующие показатели: знание учебного материала и владение понятийным аппаратом в области гражданского права; умение связывать теорию с практикой; умение иллюстрировать ответ примерами, фактами; умение применять положения законодательства к конкретным правовым ситуациям.

Для оценивания результатов обучения на экзамене используется 4-балльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Для оценивания результатов обучения на зачете используется – зачтено, не зачтено.

Соотношение показателей, критериев и шкалы оценивания результатов обучения.

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
Обучающийся владеет основными знаниями учебного материала и понятийным аппаратом; умениями иллюстрировать ответ примерами, фактами; навыками логического аргументирования изложенного ответа.	Пороговый уровень	Зачтено
Обучающийся не владеет знаниями учебного материала и понятийным аппаратом; не умеет иллюстрировать ответ примерами, фактами; не умеет логически аргументировать ответ.	Недопустимый уровень	Не зачтено