

ПРИЛОЖЕНИЕ 4
к ОПОП-П по специальности
43.02.06 «Сервис на транспорте»
(на воздушном транспорте)

ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Специальность

43.02.06 Сервис на транспорте (на воздушном транспорте)

Квалификации выпускника

Специалист по сервису на транспорте

Инспектор подразделения транспортной безопасности (на воздушном транспорте)

Агент по организации обслуживания пассажирских авиаперевозок

2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|---|
| Общие положения | 3 |
| Требования к проведению демонстрационного экзамена | 6 |
| Организация и проведение защиты дипломного проекта (работы) | 7 |

1. Общие положения

Программа государственной итоговой аттестации (далее – программа ГИА) выпускников по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (на воздушном транспорте) разработана законодательными и нормативно-правовыми документами:

Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), утвержденный Приказом Минпросвещения России от 26.08.2022 № 777.

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования (Приказ Минпросвещения России от 24.08.2022 г. № 762;

Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования (Приказ Минпросвещения России от 08.11.2021 № 800) (далее – Порядок);

Положение о практической подготовке обучающихся (Приказ Минобрнауки России № 885, Минпросвещения России № 390 от 05.08.2020);

Перечень профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение (Приказ Минпросвещения России от 14.07.2023 № 534);

Перечень профессий и специальностей среднего профессионального образования, реализация образовательных программ по которым не допускается применение исключительно электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (приказ Минпросвещения России от 13.12.2023 № 932);

Постановление Правительства Российской Федерации от 13.10.2020 г. № 1681 «О целевом обучении по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования»;

Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 17.05.2022 г. № 336 «Об утверждении перечней профессий и специальностей среднего профессионального образования и установлении соответствия отдельных профессий и специальностей среднего профессионального образования, указанных в этих перечнях, профессиям и специальностям среднего профессионального образования, перечни которых утверждены приказом министерства образования и науки российской федерации от 29.10.2013 г. № 1199 «Об утверждении перечней профессий и специальностей среднего профессионального образования»;

Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации и Министерства просвещения Российской Федерации от 05.08.2020 № 882/391 «Об организации и осуществлении образовательной деятельности при сетевой форме реализации образовательных программ»;

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14.09.2022 № 532н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом»;

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 02.02.2018 г. № 49н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист административно-хозяйственной деятельности»;

Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 13.04.2021 № 235н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист транспортной безопасности на воздушном транспорте гражданской авиации»

Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31.03.2021 № 192н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист цифровой трансформации документированных сфер деятельности организации»

Стратегия социально-экономического развития Республики Крым до 2030 года, утвержденная Законом Республики Крым от 09.01.2017 № 352-ЗРК/2017;

Устав ГБПОУ РК «РКИГ»
Локальные нормативные акты.

2. Паспорт программы государственной итоговой аттестации

Цель государственной итоговой аттестации – установление соответствия результатов освоения обучающимися образовательной программы по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (на воздушном транспорте) соответствующим требованиям ФГОС СПО с учетом требований регионального рынка труда, их готовность и способность решать профессиональные задачи.

Государственная итоговая аттестация является частью оценки качества освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (на воздушном транспорте) и является обязательной процедурой для выпускников очной формой обучения, завершающих освоение основной профессиональной образовательной программы (далее – ОПОП-П) среднего профессионального образования в ОО СПО.

К ГИА допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по осваиваемой ППССЗ (часть 6 статьи 59 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 53, ст. 7598; 2013, № 19, ст. 2326).

Необходимым условием допуска к ГИА является предоставление документов, подтверждающих освоение выпускниками общих и профессиональных компетенций при изучении теоретического материала и прохождении практики по каждому из основных видов профессиональной деятельности.

Задачи государственной итоговой аттестации:

- определение соответствия навыков, умений и знаний выпускников современным требованиям рынка труда, квалификационным требованиям ФГОС СПО и регионального рынка труда;
- определение степени сформированности профессиональных компетенций, личностных качеств, соответствующих ФГОС СПО и наиболее востребованных на рынке труда.

Программа ГИА является частью ОПОП-П по программе подготовки специалистов среднего звена и определяет совокупность требований к ГИА, в том числе к содержанию, организации работы, оценочным материалам ГИА выпускников по данной специальности.

Выпускник, освоивший образовательную программу, должен быть готов к выполнению видов деятельности, предусмотренных образовательной программой (таблица 1), и демонстрировать результаты освоения образовательной программы (таблица 2).

Таблица 1

Виды деятельности

| Наименование видов деятельности | Код и наименование ПМ |
|--|--|
| Виды деятельности (общие) | |
| ВД.01 Бронирование и продажа перевозок и услуг | ПМ.01 Бронирование и продажа перевозок и услуг |
| ВД.03 Освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих | ПМ.03 Выполнение работ по профессии Агент по организации обслуживания пассажирских авиаперевозок |

| | |
|---|---|
| | ПМ.04 Выполнение работ по профессии Инспектор подразделения транспортной безопасности (на воздушном транспорте) |
| Виды деятельности по выбору | |
| ВД.02 Организация сервиса на воздушном транспорте | ПМн.02 Организация сервиса на воздушном транспорте |

Таблица 2

Перечень результатов, демонстрируемых выпускником

| Виды деятельности | Код и наименование компетенции |
|---|---|
| Бронирование и продажа перевозок и услуг | ПК 1.1. Бронировать (резервировать) пассажирские, багажные и грузовые перевозки |
| | ПК 1.2. Оформлять и переоформлять документы по пассажирским и грузовым перевозкам |
| | ПК 1.3. Проводить финансовые взаиморасчеты с пассажирами и грузоотправителями |
| | ПК 1.4. Обеспечивать страховые программы на транспорте |
| | ПК 1.5. Использовать автоматизированные системы на транспорте |
| Организация сервиса на воздушном транспорте | ПК 2.1 Организовывать обслуживание пассажиров, в том числе пассажиров особых и отдельных категорий (пассажиров с детьми, пассажиров с инвалидностью, пассажиров с животными, VIP-пассажиров), их багажа и ручной клади в аэропортах |
| | ПК 2.2. Организовывать обеспечение сервиса на воздушных судах |
| | ПК 2.3. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в аэропортах |
| | ПК 2.4. Выполнять требования по обеспечению транспортной безопасности в аэропортах |
| | ПК 2.5. Организовывать деятельность служб сервиса при нарушениях графика движения воздушных судов |
| | ПК 2.6. Разрешать конфликтные ситуации |
| | ПК 2.7. Оказывать первую помощь до оказания медицинской помощи пострадавшим и принимать необходимые меры при несчастных случаях |
| | ПК 2.8. Действовать в сбойных и чрезвычайных ситуациях |
| | ПК 2.9. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования по отдельным видам транспорта и объектам транспортной инфраструктуры |

| Код компетенции | Формулировка компетенции |
|------------------------|--|
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам |
| ОК 02 | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 03 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях. |
| ОК 04 | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде |

| | |
|-------|--|
| | |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 06 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения |
| ОК 07 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях |
| ОК 08 | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности |
| ОК 09 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках |

3. Структура, содержание и условия допуска к государственной итоговой аттестации

3.1. Вид государственной итоговой аттестации

Выпускники, освоившие программу по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (на воздушном транспорте), сдают ГИА в форме демонстрационного экзамена профильного уровня и защиты дипломного проекта (работы) в соответствии с ФГОС СПО.

Эти виды испытаний позволяют наиболее полно проверить уровень сформированности профессиональных компетенций выпускника, готовность к выполнению видов деятельности, предусмотренных ФГОС СПО.

По результатам ГИА выпускнику по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (на воздушном транспорте) присваивается квалификация: *специалист по сервису на транспорте*

3.2. Объем времени на подготовку и проведение

Согласно ФГОС, в учебном плане на подготовку и защиту ВКР по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (на воздушном транспорте) отводится 6 недель, из них на подготовку ВКР – 4 недели, на защиту ВКР и проведение ДЭ – 2.

3.3. Сроки проведения

Сроки проведения аттестационного испытания с по (в соответствии с учебным планом, календарным учебным графиком, в том числе дополнительные сроки в соответствии с приказом Минобрнауки России от 08.11.2021 № 800 и локальными нормативными актами).

3.4. Требования к проведению демонстрационного экзамена

Демонстрационный экзамен профильного уровня проводится по решению образовательной организации на основании заявлений выпускников на основе требований к результатам освоения образовательных программ среднего профессионального образования, установленных в соответствии с ФГОС СПО, включая квалификационные требования, заявленные организациями, работодателями, заинтересованными в подготовке кадров соответствующей квалификации, в том числе являющимися стороной договора о сетевой

форме реализации образовательных программ и (или) договора о практической подготовке обучающихся (далее - организации-партнеры).

Демонстрационный экзамен проводится с использованием единых оценочных материалов, включающих в себя конкретные комплекты оценочной документации, варианты заданий и критерии оценивания (далее – оценочные материалы), выбранные образовательной организацией, исходя из содержания реализуемой образовательной программы, из размещенных на официальном сайте оператора в сети «Интернет» единых оценочных материалов.

Комплект оценочной документации (КОД) включает комплекс требований для проведения демонстрационного экзамена, перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания, примерный план застройки площадки демонстрационного экзамена, требования к составу экспертных групп, инструкции по технике безопасности, а также образцы заданий.

3.5. Организация и проведение защиты дипломного проекта (работы)

Программа организации проведения защиты дипломного проекта (работы) как формы ГИА включает общие положения, тематику, структуру и содержание дипломного проекта (работы), порядок оценки результатов дипломного проекта (работы).

Дипломный проект (работа) направлен на систематизацию и закрепление знаний выпускника по специальности, а также определение уровня готовности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности. Дипломный проект (работа) предполагает самостоятельную подготовку (написание) выпускником проекта (работы), демонстрирующего уровень знаний выпускника в рамках выбранной темы, а также сформированность его профессиональных умений и навыков.

Тематика дипломных проектов (работ) определяется образовательной организацией. Выпускнику предоставляется право выбора темы дипломного проекта (работы), в том числе предложения своей темы с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения. Тема дипломного проекта (работы) должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу среднего профессионального образования.

Для подготовки дипломного проекта (работы) выпускнику назначается руководитель и при необходимости консультанты, оказывающие выпускнику методическую поддержку.

Закрепление за выпускниками тем дипломных проектов (работ), назначение руководителей и консультантов осуществляется распорядительным актом образовательной организации.

Тематику дипломных проектов (работ), структуру и содержание дипломного проекта (работы), порядок оценки результатов и систему оценивания образовательная организация разрабатывает самостоятельно.

Перечень документов к проведению государственной итоговой аттестации (ГИА):

- Программа государственной итоговой аттестации в образовательной организации (доводится до сведения обучающихся не позднее, чем за 6 месяцев до начала ГИА);
- Распоряжение о допуске выпускников к ГИА (на основании протокола педсовета);
- Протокол ознакомления студентов с Программой проведения государственной итоговой аттестации;

- Приказ о закреплении тем дипломных работ, назначении руководителей и консультантов по ним;

- Производственные характеристики;

- Сводная ведомость итоговых оценок;

- Ведомость сдачи экзаменов (квалификационных) по профессиональным модулям (аттестационные листы);

- Дипломные проекты выпускников;

- Протокол заседания государственной экзаменационной комиссии по рассмотрению дипломной работы обучающихся (на каждого обучающегося);

- Протокол заседания государственной экзаменационной комиссии по присвоению квалификации и выдаче дипломов обучающимся группы, защитившим дипломную работу по специальности;

Приказ об утверждении председателя государственной экзаменационных комиссии, состава государственной экзаменационной комиссии по каждой образовательной программе среднего профессионального образования по специальности, реализуемой образовательной организацией (при необходимости могут создаваться несколько ГЭК по одной образовательной программе).

3.6 Критерии оценки уровня и качества подготовки обучающихся

| Показатели | | | |
|---|--|--|--|
| Оценки « 2 - 5» | | | |
| «неудовлетворительно» | «удовлетворительно» | «хорошо» | «отлично» |
| Актуальность исследования специально автором не обосновывается. Сформулированы цель, задачи не точно и не полностью, (работа не зачтена – необходима доработка). Неясны цели и задачи работы (либо они есть, но абсолютно не согласуются с содержанием) | Актуальность либо вообще не сформулирована, сформулирована не в самых общих чертах – проблема не выявлена и, что самое главное, не аргументирована (не обоснована со ссылками на источники). Не четко сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования, методы, используемые в работе | Автор обосновывает актуальность направления исследования в целом, а не собственной темы. Сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования. Тема работы сформулирована более или менее точно (то есть отражает основные аспекты изучаемой темы). | Актуальность проблемы исследования обоснована анализом состояния действительности. Сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования, методы, используемые в работе. |
| Содержание и тема работы плохо согласуются между собой. | Содержание и тема работы не всегда согласуются между собой. Некоторые части работы не связаны с целью и задачами работы | Содержание, как целой работы, так и ее частей связано с темой работы, имеются небольшие отклонения. Логика изложения, в общем и целом, присутствует – одно положение вытекает из другого. | Содержание, как целой работы, так и ее частей связано с темой работы. Тема сформулирована конкретно, отражает направленность работы. В каждой части (главе, параграфе) присутствует обоснование, почему эта часть рассматривается в рамках данной темы |
| Работа сдана с опозданием (более 3-х дней задержки) | Работа сдана с опозданием (более 3-х дней задержки). | Работа сдана в срок (либо с опозданием в 2-3 дня) | Работа сдана с соблюдением всех сроков |

Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобалльной шкалы в пятибалльную

По результатам выполнения заданий демонстрационного экзамена может быть применена схема перевода баллов из стобалльной шкалы в оценки по пятибалльной шкале.

Таблица 2. Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобалльной шкалы в пятибалльную

| Оценка (пятибалльная шкала) | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|-------------------|--------------------|--------------------|---------------------|
| Оценка в баллах (стобалльная шкала) | 0,00% - 19,99% | 20,00% - 39,99% | 40,00% - 69,99% | 70,00% - 100,00% |

Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке (при наличии)

| № п/п | Наименование запрещенного оборудования |
|--------------|---|
| 1 | мобильные телефоны |
| 2 | еда |
| 3 | шпаргалки |
| 4 | личные вещи |

3.7. Порядок проведения ГИА для выпускников из числа с ОВЗ

3.6.1. Порядок проведения ГИА для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья регламентируется разделом VII Приказа Минобрнауки РФ от 08.11.2021 г. № 800 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» и проводится с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких выпускников.

3.6.2. Для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья ГИА проводится образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких выпускников (далее – индивидуальные особенности).

3.6.3. При проведении ГИА обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение ГИА для выпускников с ограниченными возможностями здоровья, выпускников из числа детей-инвалидов и инвалидов в одной аудитории совместно с выпускниками, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для выпускников при прохождении ГИА;

- присутствие в аудитории, центре проведения экзамена тьютора, ассистента, оказывающих выпускникам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с членами ГЭК, членами экспертной группы);

- пользование необходимыми выпускникам техническими средствами при прохождении ГИА с учетом их индивидуальных особенностей;

- обеспечение возможности беспрепятственного доступа выпускников в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

3.6.4. Дополнительно при проведении ГИА обеспечивается соблюдение следующих требований в зависимости от категорий выпускников с ограниченными возможностями здоровья:

а) для слепых:

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке ГИА, комплект оценочной документации, задания демонстрационного экзамена оформляются рельефно-точечным шрифтом по системе Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, или зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге рельефно-точечным шрифтом по системе Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, или надиктовываются ассистенту;

- выпускникам для выполнения задания при необходимости предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- выпускникам для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения ГИА оформляются увеличенным шрифтом;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по их желанию государственный экзамен может проводиться в письменной форме;

- г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по их желанию государственный экзамен может проводиться в устной форме;

- д) также для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и выпускников из числа детей-инвалидов и инвалидов создаются иные специальные условия проведения ГИА в соответствии с рекомендациями психолого-медико-педагогической комиссии (далее – ПМПК), справкой, подтверждающей факт установления инвалидности, выданной федеральным государственным учреждением медико-социальной экспертизы (далее – справка)

3.6.5. Выпускники или родители (законные представители) несовершеннолетних выпускников не позднее, чем за 3 месяца до начала ГИА, подают письменное заявление о

необходимости создания для них специальных условий при проведении ГИА с приложением копии рекомендаций ПМПК, а дети-инвалиды, инвалиды – оригинала или заверенной копии справки, а также копии рекомендаций ПМПК при наличии.

3.7. Порядок подачи и рассмотрения апелляции

3.7.1. По результатам государственной аттестации выпускник, участвовавший в ГИА, имеет право подать в апелляционную комиссию письменное апелляционное заявление о нарушении, по его мнению, установленного порядка проведения ГИА и (или) несогласии с ее результатами (далее – апелляция).

3.7.2. Апелляция подается лично выпускником или родителями (законными представителями) несовершеннолетнего выпускника в апелляционную комиссию Колледжа

Апелляция о нарушении Порядка подается непосредственно в день проведения ГИА, в том числе до выхода из центра проведения экзамена.

Апелляция о несогласии с результатами ГИА подается не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов ГИА.

3.7.3. Апелляция рассматривается апелляционной комиссией не позднее трех рабочих дней с момента ее поступления.

3.7.4. Состав апелляционной комиссии утверждается образовательной организацией одновременно с утверждением состава ГЭК.

Апелляционная комиссия состоит из председателя апелляционной комиссии, не менее пяти членов апелляционной комиссии и секретаря апелляционной комиссии из числа педагогических работников образовательной организации, не входящих в данном учебном году в состав ГЭК. Председателем апелляционной комиссии может быть назначено лицо из числа руководителей или заместителей руководителей организаций, осуществляющих образовательную деятельность, соответствующую области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники, представителей организаций-партнеров или их объединений, включая экспертов Оператора, при условии, что направление деятельности данных представителей соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники, при условии, что такое лицо не входит в состав ГЭК.

3.7.5. Апелляция рассматривается на заседании апелляционной комиссии с участием не менее двух третей ее состава.

На заседание апелляционной комиссии приглашается председатель соответствующей ГЭК, а также главный эксперт при проведении ГИА в форме демонстрационного экзамена.

При проведении ГИА в форме демонстрационного экзамена по решению председателя апелляционной комиссии к участию в заседании комиссии могут быть также привлечены члены экспертной группы, технический эксперт.

По решению председателя апелляционной комиссии заседание апелляционной комиссии может пройти с применением средств видео, конференц-связи, а равно посредством предоставления письменных пояснений по поставленным апелляционной комиссией вопросам.

Выпускник, подавший апелляцию, имеет право присутствовать при рассмотрении апелляции.

С несовершеннолетним выпускником имеет право присутствовать один из родителей (законных представителей).

Указанные лица должны при себе иметь документы, удостоверяющие личность.

3.7.6. Рассмотрение апелляции не является пересдачей ГИА.

3.7.7. При рассмотрении апелляции о нарушении Порядка апелляционная комиссия устанавливает достоверность изложенных в ней сведений и выносит одно из следующих решений:

- об отклонении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях Порядка не подтвердились и (или) не повлияли на результат ГИА;
- об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о допущенных нарушениях Порядка подтвердились и повлияли на результат ГИА.

В последнем случае результаты проведения ГИА подлежат аннулированию, в связи с чем протокол о рассмотрении апелляции не позднее следующего рабочего дня передается в ГЭК для реализации решения апелляционной комиссии. Выпускнику предоставляется возможность пройти ГИА в дополнительные сроки, установленные образовательной организацией без отчисления такого выпускника из образовательной организации в срок не более четырех месяцев после подачи апелляции.

3.7.8. В случае рассмотрения апелляции о несогласии с результатами ГИА, полученными при прохождении демонстрационного экзамена, секретарь ГЭК не позднее следующего рабочего дня с момента поступления апелляции направляет в апелляционную комиссию протокол заседания ГЭК, протокол проведения демонстрационного экзамена, письменные ответы выпускника (при их наличии), результаты работ выпускника, подавшего апелляцию, видеозаписи хода проведения демонстрационного экзамена (при наличии).

В случае рассмотрения апелляции о несогласии с результатами ГИА, полученными при защите дипломного проекта (работы), секретарь ГЭК не позднее следующего рабочего дня с момента поступления апелляции направляет в апелляционную комиссию дипломный проект (работу), протокол заседания ГЭК.

В случае рассмотрения апелляции о несогласии с результатами ГИА, полученными при сдаче государственного экзамена, секретарь ГЭК не позднее следующего рабочего дня с момента поступления апелляции направляет в апелляционную комиссию протокол заседания ГЭК, письменные ответы выпускника (при их наличии).

3.7.9. В результате рассмотрения апелляции о несогласии с результатами ГИА апелляционная комиссия принимает решение об отклонении апелляции и сохранении результата ГИА либо об удовлетворении апелляции и выставлении иного результата ГИА. Решение апелляционной комиссии не позднее следующего рабочего дня передается в ГЭК. Решение апелляционной комиссии является основанием для аннулирования ранее выставленных результатов ГИА выпускника и выставления новых результатов в соответствии с мнением апелляционной комиссии.

3.7.10. Решение апелляционной комиссии принимается простым большинством голосов. При равном числе голосов голос председательствующего на заседании апелляционной комиссии является решающим.

**Примерная тематика дипломных работ
по специальности 43.02.06 «Сервис на транспорте»**

1. Анализ и оптимизация процессов обслуживания пассажиров в аэропорту с применением методологии Lean.
2. Разработка цифровой платформы предзаказа услуг на борту самолёта (питание, развлечения, дополнительные сервисы).
3. Влияние сервисных инноваций на уровень удовлетворённости пассажиров авиакомпаний.
4. Создание системы управления качеством наземных сервисов в аэропорту (регистрация, контроль багажа, трансфер).
5. Применение искусственного интеллекта для персонализации сервисов в воздушных перевозках.
6. Оценка эффективности программ лояльности для частых авиапассажиров.
7. Экологические инициативы в сервисе авиаперевозок: влияние на восприятие бренда и выбор пассажиров.
8. Разработка модели предиктивного обслуживания пассажиров в реальном времени (push-уведомления, рекомендации).
9. Сравнительный анализ требований к обслуживанию по международным авиационным стандартам (IATA, ICAO).
10. Внедрение чат-ботов в клиентскую поддержку авиакомпаний: оценка удобства и эффективности.
11. Исследование влияния корпоративной культуры обслуживания на имидж авиакомпании.
12. Оптимизация процесса регистрации и посадки пассажиров с использованием биометрических технологий.
13. Анализ потребностей бизнес-класса и разработка специализированных сервисных решений.
14. Разработка программы повышения квалификации персонала наземных служб в сфере клиентского сервиса.
15. Влияние мобильных приложений на эффективность обслуживания в воздушном транспорте.
16. Сервисные аспекты грузовых авиаперевозок: требования к клиенту и особенности обслуживания.
17. Модель управления конфликтными ситуациями с пассажирами на борту самолёта.
18. Влияние социальных медиа на восприятие сервисов авиакомпании и формирование репутации.
19. Применение виртуальной реальности для обучения персонала обслуживанию пассажиров.
20. Сервисные требования к беспилотным летательным аппаратам (доставка, пассажирские перевозки).
21. Разработка системы контроля качества питания на борту самолётов.
22. Изменения сервисных стратегий авиакомпаний в условиях пандемий и эпидемий.
23. Внедрение систем самообслуживания в терминалах аэропорта (киоски, автоматические стойки).
24. Экономическая эффективность внедрения новых сервисных технологий в авиаперевозках.
25. Модель клиентского пути (customer journey) пассажира от планирования полёта до выхода из аэропорта.

26. Влияние уровня сервиса на конкурентоспособность региональных авиаперевозчиков.
27. Культурные различия в восприятии сервисов международных рейсов: рекомендации для персонала.
28. Разработка программ повышения доступности обслуживания для пассажиров с ограниченными возможностями.
29. Оптимизация процессов обработки и отслеживания багажа в системе сервисного обслуживания.
30. Рекомендации по улучшению сервиса в сегменте частных авиаперевозок (business aviation).