

Министерство образования и науки РФ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САХАЛИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Южно-Сахалинский педагогический колледж


Е.В. Казанцева
01" февраля 2018 г.

ПРОГРАММА

государственной итоговой аттестации выпускников
(углубленный уровень) среднего профессионального образования

Специальность

43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Квалификация

Специалист по сервису на транспорте

Форма обучения

Очная

Южно-Сахалинск
2018

Программа государственной итоговой аттестации разработана на основе ФГОС среднего профессионального образования по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) (Приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 № 470 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)» (зарегистрировано в Минюсте России 18.06.2014 № 32767))

Рассмотрена и рекомендована:

на заседании ПЦК туризма, сервиса и иностранного языка

Протокол № 4 от 25.01.2018г.
Руководитель ПЦК



туризма, сервиса и иностранного языка

А.В. Лещенко

На педагогическом совете отделения сервиса на транспорте

Протокол №__4__от 26.01.2018г. 2018г.

Заведующий отделением



сервиса на транспорте

А.В. Лещенко

Принята:

на заседании Совета ЮСПК СахГУ

Протокол № 3 от 19.01.2018г.



Председатель НМС

Н.Ю. Донская

Содержание

1. Общие положения	4
2. Формы государственной итоговой аттестации	6
3. Объем времени на подготовку и проведение государственной итоговой аттестации	6
3.1. Подготовка и проведение государственной итоговой аттестации	6
3.2. Организация государственной итоговой аттестации	6
4. Требования к выпускной квалификационной работе, процедура защиты и критерии ее оценивания	8
Приложение 1	11
Приложение 2	12
Приложение 3	13

1. Общие положения

1.1. В соответствии с Законом Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации», государственная итоговая аттестация выпускников, завершающих обучение по программам среднего профессионального образования в образовательных учреждениях, является обязательной.

1.2. Настоящая Программа определяет совокупность требований к государственной итоговой аттестации по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) (углубленный уровень) на 2018-2019 учебный год.

1.3. Программа государственной итоговой аттестации разработана на основании следующих нормативных документов:

- Федерального закона РФ «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ ст. 59 (Собрание законодательства РФ, 2012 г., №53, ст.7598);
- Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), утвержденного приказом Минобрнауки России от 07.05.2014 № 470 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)» (зарегистрировано в Минюсте России 18.06.2014 № 32767)
- Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» от 16 августа 2013 г. №968 (зарегистрирован в Минюсте РФ 01 ноября 2013 г., регистрационный № 30306);
- Приказа Минобрнауки России «О внесении изменений в Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» от 16 августа 2013 г. № 968 (зарегистрирован в Минюсте России 05 марта 2014 г., регистрационный № 31524);
- Письма Минобрнауки России «Методические рекомендации по организации выполнения и защиты выпускной квалификационной работы в образовательных организациях, реализующих образовательные программы среднего профессионального образования по программам профессиональной подготовки специалистов среднего звена» от 20 июля 2015 г. № 06-846;
- Положения о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования СахГУ от 20 января 2014 г.;

- Положения о выпускной квалификационной работе по образовательным программам среднего профессионального образования СахГУ от 27 ноября 2015 г., протокол №2 от 26 ноября 2015 г.;
- Положение о выпускной квалификационной работе ЮСПК СахГУ, утвержденное директором ЮСПК СахГУ от 14.09.2017 г. (протокол Совета ЮСПК СахГУ №01 от 19 сентября 2017 г.).

1.4. Целью государственной итоговой аттестации является «установление соответствия результатов освоения студентами образовательной программы СПО специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования»¹. В соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) «Выпускная квалификационная работа (далее – ВКР) является обязательной частью государственной итоговой аттестации (далее – ГИА). ГИА включает подготовку и защиту ВКР (дипломной работы, дипломного проекта)»².

1.5. Государственная итоговая аттестация является частью оценки качества освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) (углубленный уровень) и является обязательной процедурой для выпускников очной формы обучения, завершающих освоение программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППССЗ) среднего профессионального образования в СахГУ.

1.6. Государственная итоговая аттестация осуществляется государственной экзаменационной комиссией, организуемой в ЮСПК СахГУ.

1.7. К итоговым аттестационным испытаниям, входящим в состав государственной итоговой аттестации, «допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по осваиваемой образовательной программе СПО специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) (углубленный уровень).

1.8. «Необходимым условием допуска к ГИА (подготовке и защите ВКР) является представление документов, подтверждающих освоение обучающимися общих и профессиональных компетенций при изучении теоретического материала и прохождении

¹ Методические рекомендации по организации выполнения и защиты выпускной квалификационной работы в образовательных организациях, реализующих образовательные программы среднего профессионального образования по программам профессиональной подготовки специалистов среднего звена [Электронный ресурс]: Письмо Минобрнауки Российской Федерации от 20.07.2015 № 06-846. П.1.5.

² Там же П.1.4

практики по каждому из основных видов профессиональной деятельности».¹

2. Формы государственной итоговой аттестации

2.1. Государственная итоговая аттестация выпускников по программам СПО в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) (углубленный уровень) состоит из защиты выпускной квалификационной работы.

2.2. «Подготовка и защита ВКР способствует систематизации, расширению освоенных во время обучения знаний по общепрофессиональным дисциплинам, профессиональным модулям и закреплению знаний выпускника по профессии или специальности при решении разрабатываемых в выпускной квалификационной работе конкретных задач, а также выяснению уровня подготовки выпускника к самостоятельной работе и направлены на проверку качества полученных обучающимся знаний и умений, сформированности общих и профессиональных компетенций, позволяющих решать профессиональные задачи»².

3. Объем времени на подготовку и проведение государственной итоговой аттестации

3.1. Подготовка и проведение государственной итоговой аттестации

3.1.1. В соответствии с компетентностно-ориентированным учебным планом специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) (углубленный уровень) определены: объем времени на подготовку и защиту выпускной квалификационной работы - 6 недель.

3.2. Организация государственной итоговой аттестации

3.2.1. Для организации работы государственной экзаменационной комиссии представляются следующие документы:

– Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) (Приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 № 470 «Об утверждении федерального государственного

¹ Методические рекомендации по организации выполнения и защиты выпускной квалификационной работы в образовательных организациях, реализующих образовательные программы среднего профессионального образования по программам профессиональной подготовки специалистов среднего звена [Электронный ресурс]: Письмо Минобрнауки Российской Федерации от 20.07.2015 № 06-846. П.1.7.

² Методические рекомендации по организации выполнения и защиты выпускной квалификационной работы в образовательных организациях, реализующих образовательные программы среднего профессионального образования по программам профессиональной подготовки специалистов среднего звена [Электронный ресурс]: Письмо Минобрнауки Российской Федерации от 20.07.2015 № 06-846. П. 1.8.

образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)» (зарегистрировано в Минюсте России 18.06.2014 № 32767)

– приказ Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» от 16 августа 2013 г. №968 (зарегистрирован в Минюсте РФ 01 ноября 2013 г., регистрационный № 30306);

– приказ Минобрнауки России «О внесении изменений в Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» от 16 августа № 968 (зарегистрирован в Минюсте России 05 марта 2014 г., регистрационный № 31524);

– письмо Минобрнауки России «Методические рекомендации по организации выполнения и защиты выпускной квалификационной работы в образовательных организациях, реализующих образовательные программы среднего профессионального образования по программам профессиональной подготовки специалистов среднего звена» от 20 июля 2015 г. № 06-846;

– Положение о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» СахГУ от 20 января 2014 г.;

– Положение о выпускной квалификационной работе по образовательным программам среднего профессионального образования СахГУ от 27 ноября 2015 г., протокол №2 от 26 ноября 2015 г.;

– Положение о выпускной квалификационной работе ЮСПК СахГУ, утвержденное директором ЮСПК СахГУ от 14.09.2017 г. (протокол Совета ЮСПК СахГУ №01 от 19 сентября 2017 г.).

– Приказ и.о. ректора СахГУ «О составе государственной экзаменационной комиссии»;

– приказ и.о. ректора СахГУ «О допуске к государственной итоговой аттестации студентов специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта);

– приказ и.о. ректора СахГУ «Об утверждении тем выпускных квалификационных работ»;

– приказ и.о. ректора СахГУ «Об утверждении рецензентов выпускных квалификационных работ»;

– Программа государственной итоговой аттестации;

– книги протоколов заседаний государственной экзаменационной комиссии ЮСПК СахГУ по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта);

– сводная ведомость успеваемости студентов;

– зачетные книжки студентов ЮСПК СахГУ специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта).

3.2.2. Проведение государственной итоговой аттестации осуществляется на открытых заседаниях государственной экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее состава. Решение государственной экзаменационной комиссии принимается на закрытом заседании простым большинством голосов членов комиссии. При равном числе голосов голос председателя является решающим.

3.2.3. Программа государственной итоговой аттестации, требования к выпускным квалификационным работам, а также критерии оценки знаний, доводятся до сведения студентов, не позднее, чем за шесть месяцев до начала государственной итоговой аттестации. Факт ознакомления студентов с Программой ГИА подтверждается письменно личной подписью студента (Приложение 1).

4. Требования к выпускной квалификационной работе, процедура защиты и критерии ее оценивания

4.1. Организация разработки тематики, выполнения, требования к выпускной квалификационной работе, порядок предзащиты, рецензирование, защита и хранение выпускных квалификационных работ определены Положением о выпускной квалификационной работе по образовательным программам среднего профессионального образования СахГУ от 27 ноября 2015 г., протокол №2 от 26 ноября 2015 г.;

4.2. Тематика выпускных квалификационных работ по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) на 2018-2019 учебный год представлена в Приложении 2.

4.3. Критерии оценки защиты выпускной квалификационной работы:

4.3.1. Итоговая оценка выпускной квалификационной работы складывается из среднего балла:

- 1) Средний балл оценки качества *выполнения ВКР* (баллы студенты получают до защиты) (1-5 б.):
 - качество ВКР, включающий в себя: актуальность, речевого и эмоционального представления (1-5 б.);
 - нормоконтроль (1-5 б.);
 - рецензия (1-5 б.);
 - отзыв руководителя с оценкой презентации (1-5 б.);
 - наличие справки о внедрении (1-5 б.).
- 2) оценки качества выступления на защите (заполняются членами ГЭК во время защиты)

ВКР):

- стиль эмоционального общения с аудиторией;
- речевое представление.

3) оценки умения вести полемику (заполняются членами ГЭК во время защиты ВКР) (1-5 б.).

4.3.2. «Защита производится на открытом заседании ГЭК с участием не менее двух третей ее состава. Решения ГЭК принимаются на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии ГЭК или его заместителя. При равном числе голосов голос председательствующего на заседании ГЭК является решающим»¹.

5. Порядок подачи и рассмотрения апелляций

5.1. По результатам государственной итоговой аттестации выпускник, участвовавший в государственной итоговой аттестации, имеет право подать в апелляционную комиссию письменное заявление о нарушении, по его мнению, установленного порядка проведения государственной итоговой аттестации и (или) несогласия с ее результатами. Форма подачи апелляции представлена в Приложении 3.

5.2. Апелляция подается лично выпускником или родителем (законным представителем) несовершеннолетнего выпускника в апелляционную комиссию ЮСПК СахГУ. Апелляция о нарушении порядка проведения подается непосредственно в день проведения государственной итоговой аттестации. Апелляция о несогласии с результатами подается не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов государственной итоговой аттестации.

5.3. Состав апелляционной комиссии утверждается ЮСПК СахГУ одновременно с утверждением состава государственной экзаменационной комиссии. Апелляционная комиссия состоит из председателя и не менее 5 членов из числа преподавателей ЮСПК СахГУ, имеющих высшую или первую квалификационную категорию, не входящих в 2018-2019 учебном году в состав государственных экзаменационных комиссий и секретаря. Председателем комиссии является директор ЮСПК СахГУ или лицо, исполняющее обязанности руководителя. Секретарь избирается из числа членов апелляционной комиссии.

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

¹ Методические рекомендации по организации выполнения и защиты выпускной квалификационной работы в образовательных организациях, реализующих образовательные программы среднего профессионального образования по программам профессиональной подготовки специалистов среднего звена [Электронный ресурс]: Письмо Минобрнауки Российской Федерации от 20.07.2015 № 06-846. П.6.4.

апелляции. С несовершеннолетним выпускником имеет право присутствовать один из родителей (законных представителей). Указанные лица должны иметь при себе документы, удостоверяющие личность.

5.5. Рассмотрение апелляций не является передачей государственной итоговой аттестации. При рассмотрении апелляции о нарушении порядка проведения государственной итоговой аттестации апелляционная комиссия устанавливает достоверность изложенных в ней сведений и выносит одно из решений:

- об отклонении апелляции, если изложенные в ней сведения не подтвердились и не повлияли на результат государственной итоговой аттестации;
- об удовлетворении аттестации, если изложенные в ней сведения подтвердились и повлияли на результат государственной итоговой аттестации.

В последнем случае результат проведения государственной итоговой аттестации подлежит аннулированию. Выпускнику предоставляется возможность пройти государственную итоговую аттестацию в дополнительные сроки, установленные ЮСПК СахГУ.

5.6. Для рассмотрения апелляции о несогласии с результатами государственной итоговой аттестации, полученными при защите выпускной квалификационной работы, секретарь государственной экзаменационной комиссии направляет в апелляционную комиссию выпускную квалификационную работу, протокол заседания государственной экзаменационной комиссии и заключение председателя государственной экзаменационной комиссии о соблюдении процедурных вопросов при защите подавшего апелляцию.

5.7. Решение апелляционной комиссии доводится до сведения подавшего апелляцию выпускника (под подпись) в течение трех рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии. Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит. Решение апелляционной комиссии оформляется протоколом, который подписывается председателем и секретарем апелляционной комиссии и хранится в архиве ЮСПК СахГУ.

Заведующий отделением сервиса на транспорте



А.В. Лещенко

Руководитель ПЦК



туризма, сервиса и иностранного языка

А.В. Лещенко

Приложение 1

**Лист ознакомления студентов с программой государственной итоговой аттестации,
проводимой в 2019 году по специальности**

43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Я, нижеподписавшийся, подтверждаю факт ознакомления с программой итоговой государственной аттестации по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта):

№	ФИО студента	Дата ознакомления	Подпись
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			

Ответственный за оформление

листа ознакомления _____ А.В. Лещенко

**Тематика выпускных квалификационных работ
по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)
на 2018-2019 учебный год**

Механизмы разрешения конфликтов обслуживания в аэропорту.
Технология информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта.
Особенности предоставления услуг питания в аэропорту.
Особенности обслуживания транзитных пассажиров.
Организация культурно-досуговой деятельности в аэропорту.
Особенности реализации маркетингового комплекса аэропорта.
Особенности перевозок маломобильных пассажиров.
Организация дополнительных услуг для пассажиров с детьми.
Особенности организации туристских услуг в сфере сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта.
Пути повышения качества обслуживания пассажиров в пунктах прибытия и отправления транспорта.
Совершенствование услуги розыска не прибывшего багажа.
Основные концепции пассажирских аэровокзалов.
Совершенствование работы с пассажирами с ограниченными возможностями в пунктах отправления и прибытия транспорта.
Особенности организации сервиса при перевозке животных в аэропорту.
Российский и зарубежный опыт работы с пассажирами с ограниченными возможностями.
Обслуживание пассажиров в аэропорту при нарушении регулярности рейсов.
Теоретические аспекты организации обслуживания отдельных категорий пассажиров.
Возможности предоставления дополнительных услуг в аэропорту.
Методы управления качеством аэропортовых услуг.
Проблемы управления качеством обслуживания пассажиров.
Организация обслуживания туристов на международных авиалиниях.
Технологии обслуживания прилетевших пассажиров.
Особенности организации системы обратной связи с пассажирами в пунктах отправления и прибытия транспорта.
Исследование имиджа наземного персонала авиакомпании «Аврора».
Организация досмотра багажа в аэропорту вылета.
Организация наземного обслуживания пассажиров с детьми.
Особенности организации дополнительных услуг в пунктах отправления и прибытия транспорта.
Особенности перевозки отдельных групп предметов и вещей в аэропорту.
Современное состояние аэропорта им. Антона Чехова г. Южно-Сахалинск.
Оказание услуг пассажирам в VIP- залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.
Организация рекламно-информационной деятельности на транспорте.
Информационно-справочные и консалтинговые системы в пунктах отправления и прибытия транспорта.
Работа с жалобами клиентов в пунктах отправки и прибытия транспорта.
Особенности обслуживания пассажиров с детьми в пунктах отправления и прибытия транспорта.
Тематика ВКР утверждена приказом исполняющего обязанности ректора СахГУ № _____ от _____ декабря 2018г.

Приложение 3

В апелляционную комиссию ЮСПК СахГУ
от _____,
(Ф.И.О. заявляющего в род.падеже)
обучающегося по специальности
43.02.06 Сервис на транспорте (по видам
транспорта)

апелляция.

Прошу рассмотреть вопрос о нарушении установленного порядка проведения государственной итоговой аттестации, проводимой «__» _____ 2019 года по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта).

Форма аттестации – защита выпускной квалификационной работы.

Далее изложить все замеченные нарушения.

ИЛИ:

Прошу рассмотреть вопрос о моем несогласии с результатами государственной итоговой аттестации проводимой «__» _____ 2019 года по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Форма аттестации – защита выпускной квалификационной работы.

Основания:

Дата

Подпись