



## СОВЕТ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ КВАЛИФИКАЦИЯМ ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА

### Протокол №1

заседания рабочей группы по разработке ГОСТ  
«Общие требования к качеству обслуживания потребителей  
авиатранспортных услуг»

от 29.08.2023

Форма проведения: онлайн.

Присутствовали: 13 членов рабочей группы (62% из 21 человек, заседание правомочно).

### Повестка дня

1. О профессионально-общественном обсуждении проекта ГОСТ «Общие требования к качеству обслуживания потребителей авиатранспортных услуг».
2. О проведении онлайн опроса специалистов гражданской авиации по изучению (анализу) воспринимаемого работниками российских авиационных предприятий уровня клиентоориентированности при выполнении общих критериев оценки качества обслуживания пассажиров.

### По вопросу 1:

СЛУШАЛИ: руководителя рабочей группы (РГ) Солнцева Михаила Александровича. Предложил членам РГ рассмотреть подготовленный проект ГОСТ «Общие требования к качеству обслуживания потребителей авиатранспортных услуг» (ГОСТ) и направить в СПК ВТ письменные замечания и предложения по тексту документа. В ходе подготовки первого варианта проекта ГОСТ по предложению разработчиков в целях усиления отраслевой направленности из проекта ГОСТ были исключены термины, связанные с деятельностью в сфере туризма.

РЕШИЛИ:

- 1.1. Состав РГ и проект ГОСТ разместить на сайте СПК ВТ.
- 1.2. Членам РГ в случае необходимости корректировки проекта ГОСТ направить первые письменные предложения с новыми формулировками положений проекта ГОСТ в СПК ВТ в срок 12 сентября 2023 г.
- 1.3. Группе разработчиков проекта ГОСТ с учетом предложений членов РГ и других предложений готовить обновления проекта ГОСТ и представлять на рассмотрение РГ по мере поступления замечаний и предложений в согласованные сроки.

ГОЛОСОВАЛИ: единогласно.

По вопросу 2:

СЛУШАЛИ: руководителя рабочей группы (РГ) Солнцева Михаила Александровича. Рассказал о договоренности с отраслевым агентством «АвиаПорт» о размещении на их сайте краткого (8 вопросов) онлайн опроса специалистов о критериях и опыте оценки качества обслуживания пассажиров на предприятии. Маркетинговое исследование проводится в рамках задач подготовки проекта ГОСТ. Предложил членам РГ рассказать об опросе и привлечь коллег к участию в исследовании для повышения надежности результатов.

РЕШИЛИ:

- 1.1. Ссылку на онлайн опрос разместить на сайте СПК ВТ.
- 1.2. Членам РГ принять меры по стимулированию специалистов к участию в маркетинговом исследовании.

ГОЛОСОВАЛИ: единогласно.

Руководитель рабочей группы  
по разработке ГОСТ СПК ВТ



М.А. Солнцев