

## ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

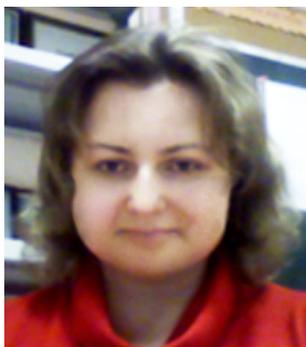
*Юлия Сергеевна Ульянцева, старший преподаватель  
кафедры гражданско-правовых дисциплин  
Тел.: (495) 783-68-48, e-mail: ulyanceva@miemp.ru  
Московский университет имени С. Ю. Витте  
<http://www.muiiv.ru>*

*В статье рассматривается немаловажная на сегодняшний день проблема правового регулирования качества образовательных услуг. Анализируются понятия «качество», «качество образовательной услуги» и другие.*

*Ключевые слова: качество, образовательная услуга, образование.*

«Качество – вещь забавная. Все о нем говорят, все с ним живут, и каждый думает, что знает, что это такое. Но лишь немногие придут к единому мнению об определении качества».

*Дж. Харрингтон*



**Ю. С. Ульянцева**

Особенность одновременной очевидности и неопределенности качества проявляется и в отношении образовательной услуги. Многие руководители и преподаватели вузов утверждают, что качество образования интуитивно понятно всем. И тогда получается, что общественность, в принципе, не нуждается во внешней оценке образовательного качества. Но при всей своей очевидности категория качества очень сложно измерима. Поэтому сторонники интуитивного определения качества полагаются не на показатели автоматизированных систем оценки качества образования, а на экспертные оценки опытных работников сферы образования.

С другой стороны, есть противоположная точка зрения, в которой качество можно определить только в конкретных терминах, понятиях и показателях. Здесь обращается внимание на показатели стоимости основных фондов, количество диссертационных советов и преподавателей с учеными степенями.

Обе эти точки зрения распространены и имеют право на существование. И, в то же время, обе не отражают сущности категории «качества» как комплексного многомерного понятия.

Терминологический словарь в области управления качеством высшего и среднего профессионального образования [6] предлагает следующие определения: «Качество» (quality) – степень соответствия присущих объекту характеристик установленным требованиям. Это определение заимствовано из международного стандарта ISO 9000:2000.

Особенностью образования является усложненная система потребления. В качестве потребителей результатов образовательной деятельности выступают как сами студенты, так и их семьи, предприятия-работодатели, и, наконец, общество и государство в целом, эффективно (или неэффективно) использующие потенциал выпускников образовательного учреждения. В связи с этим определение качества образования, предложенное Терминологическим словарем в области управления качеством высшего и среднего профессионального образования, выглядит так: «Качество образования» (quality of education) – сбалансированное соответствие образования (как результата, как процесса, как образовательной системы) установленным потребностям, целям, требованиям, нормам (стандартам), которые определяются отдельными гражданами, предприятиями и организациями, обществом и государством в целом».

Несмотря на то, что такие термины как «качество образования», «качество подготовки специалистов», «качество образовательного процесса», «качество жизни» появились лишь в последние десятилетия, применительно к сфере образования понятие «качество» используется с начала прошлого столетия.

Как справедливо отмечают некоторые авторы, проблема правового регулирования качества услуг недостаточно исследована в цивилистической литературе, отсутствует и нормативное определение «качество услуги» [4]. Нет четкого определения понятию «качество образования», нет и нормативного закрепления данного понятия. Более того, в науке это понятие постоянно уточняется, дополняется, актуализируется, обогащается новым содержанием. Но как тогда зафиксировать в нормативно-правовых актах это постоянно обновляющееся содержание? И как, в таком случае, отграничить качественную образовательную услугу от некачественной, если нет «эталона» для такого разграничения?

Некоторые общие требования к качеству услуг содержатся в статье 4 Закона РФ от 7 февраля 1992 года «О защите прав потребителей». Согласно п. 1 ст. 4 Закона, исполнитель обязан оказать потребителю услугу, качество которой соответствует договору. Очевидно, что когда речь идет об образовательных услугах, в особенности оказываемых в рамках основных, а не дополнительных образовательных программ, в договоре затруднительно, а чаще всего невозможно подробно описать качество оказываемых услуг. В этой связи следует обратить внимание на пункт 5 рассматриваемой статьи Закона, согласно которому «если стандартом предусмотрены обязательные требования к качеству товара (работы, услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям». Последнее положение корреспондирует пункту 6 статьи 9 Закона об образовании: по своему содержанию каждая основная образовательная программа должна соответствовать государственному образовательному стандарту. Согласно части пятой статьи 43 Конституции, Российская Федерация «устанавливает федеральные государственные стандарты».

Итак, основываясь на положениях статьи 4 Закона о защите прав потребителей, заказчик в образовательном обязательственном правоотношении вправе требовать от исполнителя оказания услуг, соответствующих государственным образовательным стандартам (при условии, что соответствующий государственный стандарт существует). В случаях же отсутствия государственного стандарта определенное практическое значение имеют пункты 2 и 3 статьи 4 Закона о защите прав потребителей. В соответствии с указанными пунктами, при отсутствии в договоре условий о качестве услуги исполнитель обязан оказать потребителю услугу, пригодную для целей, для которых услуга такого рода обычно используется. Но здесь следует отметить, что невозможно гарантировать достижения высокого результата образовательной услуги, поскольку он (результат) зависит не только от исполнителя.

Что же влияет на качество образования? Не останавливаясь на подходах различных исследователей, приведем семь основных факторов, сгруппированных по трем направлениям известным менеджером по качеству В.А. Качаловым [5]:

1. Качество субъекта получения образования (школьника, абитуриента, студента, слушателя, аспиранта).
2. Качество объекта предоставления образовательных услуг (образовательные учреждения).
  - 2.1. Качество управления (назначение, цели, принципы, методы, структура, организация планирования).
  - 2.2. Качество проекта предоставляемых образовательных услуг (структура и содержание программ обучения).
  - 2.3. Качество ресурсного обеспечения процесса предоставления образовательных услуг:

- материально-технического (учебные аудитории и лаборатории, оборудование, расходные материалы);
- методического (учебная литература, пособия, сборники задач, тренажеры);
- кадрового (профессорско-преподавательский и вспомогательный персонал);
- финансового и т.д.

### 3. Качество процесса предоставления образовательных услуг

3.1. Качество организации и реализации применяемых технологий предоставления образовательных услуг (структура взаимодействия субъектов, форма и содержание образовательных процессов, мотивационные факторы).

3.2. Качество контроля за процессом предоставления образовательных услуг.

3.3. Качество контроля результатов предоставления образовательных услуг.

В совокупности данные факторы образуют стройную (избыточную) систему обеспечения качества образования. Но, опять-таки, существующую за рамками нормативно-правового поля.

В 2007 году доклад Майкла Барбера и Моны Муршед года «How the world's best performing schools systems come out on top» [7] McKinsey & Co. предложил выводы о лучших управленческих решениях мировой практики, действительно повышающих качество образования:

- «привлекать в преподаватели подходящих людей (качество системы образования не может быть выше качества работающих в ней учителей),
- превращать этих людей в эффективных педагогов (единственный способ улучшить результаты учащихся состоит в том, чтобы улучшить качество преподавания),
- создавать систему и обеспечивать адресную поддержку таким образом, чтобы каждый ребенок мог иметь доступ к высококвалифицированному преподаванию (единственный способ достичь высочайшего уровня результативности системы – поднять уровень каждого ученика)» [7; с. 11].

Представляется, что способствовать становлению эффективной системы обеспечения качества образования сможет прозрачная и непротиворечивая нормативно-правовая база.

### Литература

1. Конституция Российской Федерации (с изм. от 21.01.2009г.) (принята всенародным голосованием 12.12.1993 г.) // Российская газета. 25.12.1993. № 237.
2. Закон РФ от 10.02.1992 г. №3266-1 (ред. от 13.02.2009г.) «Об образовании». – М.: Омега-Л, 2009. – 56 с.
3. Закон Российской Федерации (ред. от 9.01.1996 г.) № 2300-1ФЗ (с изм. от 23 ноября 2009 г.) «О защите прав потребителей». – М.: ТК Велби: Изд-во Проспект, 2006. – 48 с.
4. Кротов М. В. Обязательство по оказанию услуг в советском гражданском праве / М. В. Кротов. – Л., 1990.
5. Поддубный А. В., Панина И. К., Ащепкова Л. Я. Методические основы разработки и использования педагогических тестов, Раздел – Педагогическое тестирование в системе качества образовательного процесса // – Владивосток, 2003 г.
6. Терминологический словарь в области управления качеством высшего и среднего профессионального образования. // – СПб., 2005 г.
7. How the world's best-performing school systems come out on top. // McKinsey&Company. September. 2007.

### LEGAL REGULATION OF THE QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES

The article deals with the important and actual problem of legal regulation of the quality of educational services. It analyzes the concepts «quality», «quality of educational services» and others.

Keywords: quality, educational services, education.

*Julia Sergeevna Ulyantseva, senior teacher of chair civil disciplines*