

СПЕЦИФИКА СОВРЕМЕННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Храмцова М.В.

*Храмцова Мария Владимировна – магистр,
направление: гражданское право,
юридический факультет,
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
Кубанский государственный университет, г. Краснодар*

Аннотация: в статье рассматриваются подходы к современному пониманию категории «образовательная услуга», особое внимание уделяется вопросу определения качества образовательной услуги в РФ и тенденциям развития образования.

Ключевые слова: услуга, образовательная услуга, качество, качество образовательной услуги.

Переход к рыночной экономике в конце XX породил категорию «образовательная услуга», а вместе с ней ряд актуальных проблем, которые остаются предметом дискуссии среди современных цивилистов.

К таким проблемам необходимо отнести неоднозначность понимания «образовательная услуга» и разнообразие подходов к качеству услуги.

Экономическая наука содействовала формированию юридического определения услуги в рамках направления маркетинга услуг и выявила основные черты, ключевые понятия, определяющие данное действие – неосязаемость, неотделимость от источника, неразрывность производства и потребления услуги, изменчивость качества, неспособность хранения, невозможность транспортировки, отсутствие гарантий [8, с.145].

В советский период для определения понятия услуги сформировались два основных направления, две противоречащие друг другу позиции – одни воспринимали под ней деятельность индивида, а другие сам результат. Такое разделение мнений сохранилось и по настоящее время.

Например, К.З. Зулпакаров в своей работе утверждает, что услуга считается лишь тогда, как удовлетворен запрос заказчика, то есть под ней он подразумевает конкретно сам результат деятельности [6, с. 124].

А доктор юридических наук В.В. Кванина под услугой понимает конкретный вид деятельности, который не зависит от желаемого результата [7, с. 98].

Ряд ученых соглашается с мнением К.З. Зулпакарова и относит услугу все-таки к результату деятельности. Так, С.С. Алексеев под услугой отмечает не саму деятельность, а конечный итог, то, что получит заказчик в конце.

В современной науке появляется третье направление, рассматривающее услугу как совокупность и деятельности, и результата [5, с. 18].

Таким образом, мы рассматриваем услугу, как действия определенного лица, которые совершаются для удовлетворения потребностей иного лица, направленные на получения блага, то есть, результата.

Главным конкурентным критерием среди образовательных организаций является именно качество предоставляемой услуги. На качество услуги не должна влиять форма оплаты: бюджетными или частными средствами.

Вопрос наличия определенных особенностей услуги и формирование критериев качества поднимается Л.Б. Ситдиковой [9, с. 107], которая считает данную тему наиболее злободневной, так как ни законодатель, ни юридическая доктрина не дают возможности оценить услугу с точки зрения ее качества.

В п. 2 Правил оказания платных образовательных услуг [1] отмечается, что является характерным недостатком образовательной услуги. По мнению законодателя, это несоответствие услуги требованиям, предусмотренным законом, условиям договора или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность заказчиком при заключении договора.

Данные требования к качеству услуги имеют аналогичные сходства с требованиями, предусмотренными в ст. 469 ГК РФ и ст.4 Закона РФ «О защите прав потребителей» [2]. Такая же тенденция прослеживается и к последствиям оказания образовательных услуг ненадлежащего качества.

Для определения качества услуги, как и товара, используются государственные стандарты. В частности, это ФГОСЫ, соответствие которым качество и содержание образовательной услуги определяется аккредитацией образовательной организации.

Для эффективной реализации ФГОСа законодатель предусмотрел лицензирование образовательной организации.

Несомненно, на качество услуги оказывает влияние и педагог, имеющий необходимую квалификацию для оказания данной услуги. В последнее время общество предъявляет высокие требования к педагогу всех уровней образования. Профессиональный стандарт педагога [3] и профессиональный стандарт «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования» [4] выделяют одним из основных критериев уровня мастерства педагога эффективность методической работы, а также наличие навыков дистанционного и электронного преподавания информации.

Исходя из этого, возникает вопрос и о качестве образования, на которое оказывают влияния современные компьютерные технологии. Из практики очевидно, что чаще всего обращают внимания на плюсы применения данной системы обучения, выделяя минимум недостатков. Но если разобраться в данной проблеме, можно отметить, что при применении дистанционного метода обучения возникает противоречивость эффективного взаимодействия субъектов данного процесса из-за чего качество предоставляемой услуги будет ненадлежащим.

Таким образом, вопрос определения качества образовательной услуги представляет собой довольно сложный процесс. В целом, современная система оценки качества образования основывается на мониторинге системы образования, который осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки.

Список литературы

1. Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг: Постановление Правительства РФ от 15 августа 2013 г. № 706 (с изменениями и дополнениями от 29 ноября 2018 года) // Официальный интернет-портал правовой информации. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://publication.pravo.gov.ru/SignatoryAuthority/government/> (дата обращения: 19.06.2020).
2. О защите прав потребителей: Федеральный Закон РФ от 07.02.92 № 2300-1 //СПС «КонсультантПлюс». [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 19.06.2020).
3. Об утверждении профессионального стандарта "Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель): приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 18 октября 2013 г. № 544н (с изменениями и дополнениями) //СПС «КонсультантПлюс». [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 19.06.2020).
4. Об утверждении профессионального стандарта "Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования: приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 8 сентября 2015 г. № 608н //СПС «КонсультантПлюс». [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 19.06.2020).
5. Белозеров А.В. Понятие и содержание обязательства по возмездному оказанию образовательных услуг. Автореф. дис. ... докт. юрид. наук. М., 2011. 20 с.
6. Зултакаров К.З. К вопросу о категории услуги. Фрунзе: Препринт, 1978. 258 с.
7. Кванина В.В. Договор на оказание возмездных услуг. Челябинск: ЮУрГУ, 2009. 198 с.
8. Николаева М.А. Маркетинг товаров и услуг. М.: Деловая литература, 2011. 448 с.
9. Ситдикова Л.Б. Критерии оценки качества в сфере оказания услуг // Вестник МГПУ. М., 2013. № 1. С. 103-108.