Конференция «Защита прав потребителей в Санкт-Петербурге: актуальные вопросы и тенденции в условиях новых реалий», 29 сентября 2022 года, Санкт-Петербург, Россия

**Горбашко Елена Анатольевна** -
проректор по научной работе Санкт-Петербургского государственного экономического университета, заведующий кафедрой проектного менеджмента и управления качеством, д.э.н., профессор

**Андросенко Наталья Витальевна** -
начальник Управления по развитию молодежных научных исследований СПбГЭУ, доцент кафедры проектного менеджмента и управления качеством, к.э.н.

**Обеспечение качества образовательных услуг
в системе защиты прав потребителей**

Образование – это важнейший аспект жизни любого человека, залог его правильного развития, профессионализма и успешности в будущем. А сегодня, в условиях современного информационного высокотехнологичного мира, обремененного множеством политических, экономических, культурных и экологических проблем, образование выступает одним из важнейших показателей качества жизни населения, а обеспечение его качества представляет собой важнейшую стратегическую задачу для государства.

В последние годы был принят ряд важных решений на государственном уровне, которые подчеркивают важность сферы образования - и как самостоятельной части сектора исследований и разработок, и как базы подготовки специалистов для российской экономики.

Однако, что касается сферы защиты прав потребителей, то, к сожалению, Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, которая направлена на обеспечение национальных интересов и реализацию стратегических национальных приоритетов в данной области, не выделяет сферу образования как приоритетную для развития области защиты прав потребителей. Между тем данная сфера является исключительно важной!

Прежде всего необходимо определить основные понятия.

В соответствии с положениями Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» под «образованием» понимается:

- с одной стороны, процесс воспитания и обучения в интересах самого человека, его семьи, общества и государства в целом;

- а, с другой стороны, это есть совокупность приобретаемых человеком знаний, умений, навыков, ценностных установок, опыта деятельности и компетенций, необходимых и важных с точки зрения удовлетворения его потребностей и интересов.

Соответственно, и качество образования должно определяться с двух сторон, т.е. «сверху» (и здесь имеются в виду государственные образовательные стандарты и государственные требования, а также требования рынка в виду запросов работодателей) и «изнутри», т.е. мы говорим о потребностях физических лиц, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность и реализуются различные образовательные программы.

Именно так понятие «качество образование» и трактует Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации».

Следуя данной логике, можно определить понятие «Качество образования» как степень соответствия реально достигаемых образовательных результатов положениям ФГОСов, государственным нормативным требованиям, социальным и личным ожиданиям.

То есть появляются 2 системы оценки: оценка потребителей образовательных услуг и оценка качества в самой системе образования.

Качество образования сегодня должно удовлетворять требованиям многих заинтересованных сторон, в том числе потребителей, и учитывать их настоящие и будущие потребности.

Качество образования является исключительно важным для развития национальных систем образования, конкретных учебных заведений, удовлетворения потребностей работодателей, развития академического сообщества, поскольку именно на основе обеспечения качества образования достигается та степень доверия, которая позволяет обеспечить признание квалификаций на рынке труда.

Следует отметить, что специфика отношений в сфере образовательных услуг предполагает, что оценить качество предоставляемой [услуги](http://advokatmoskva.info/) сразу для потребителя практически невозможно. Понимать, чему действительно его научили или не научили, студент начинает уже после окончания учебного заведения, при осуществлении трудовой деятельности. К этому времени договор оказания услуг с образовательным учреждением уже прекратил свое действие, права и обязанности фактически прекращены. Все эти нюансы обуславливают особую проблематику отношений в сфере образовательных услуг между потребителем и исполнителем.

Основными нормативными актами, регулирующими отношения в сфере образования и законодательно устанавливающие требования к качеству образования, являются следующие:

* Федеральный закон РФ от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
* Гражданский Кодекс РФ;
* Федеральный закон от 22.08.1996 N 125-ФЗ «О высшем и послевузовском профессиональном образовании»;
* Правила оказания платных образовательных услуг, утвержденные постановлением Правительства РФ от 15.08.2013 № 706
* Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
* Федеральный закон от 28.12.2013 № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации» (с изм. от 01.03.2022);
* Положение о государственной аккредитации образовательной деятельности (Утверждено постановлением Правительства Российской Федерации от 14 января 2022 г. N 3);
* Приказы и Письма Министерства образования и науки РФ;
* Федеральные государственные образовательные стандарты.

В процессе исполнения договора об оказании образовательных услуг, исполнитель обязан оказывать [услуги](http://advokatmoskva.info/) качественно, в установленный срок и в полном объеме. Все эти условия должны быть четко отражены в договоре и уставе образовательной организации. За ненадлежащее исполнение договора исполнитель несет ответственность, а потребитель вправе отстаивать свои права.

В соответствии с положениями Закона «О защите прав потребителей» в случае обнаружения недостатков в образовательной услуге обучающийся вправе потребовать по своему выбору:

* Безвозмездного оказания образовательных услуг, в том числе оказания образовательных услуг в полном объеме в соответствии с образовательными программами, учебными планами и договором;
* Соответствующего уменьшения стоимости оказанных образовательных услуг;
* Возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанных образовательных услуг своими силами или третьими лицами.
* Если в установленный срок недостатки образовательных услуг не были устранены, обучающийся вправе расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков со стороны образовательного учреждения.

В качестве примеров юридической практики защиты прав потребителей в сфере образования можно привести следующие:

* Снижение стоимости платных образовательных услуг
в связи с их необоснованным удорожанием в досудебном порядке;
* Возврат уплаченных денежных средств за образовательную услугу ненадлежащего качества в досудебном порядке;
* Решение суда о возврате уплаченных денежных средств за образовательную услугу ненадлежащего качества с выплатой морального ущерба;
* Решение суда о возмещении учебным заведением расходов на оплату дополнительного обучения потребителя;
* Решение суда о замене одной учебной программы на другую;
* Решение суда об отмене платы за обучение студента в связи с тем, что услуга была оказана в объеме, не соответствующем договору.

Главной заинтересованной стороной сферы образования, безусловно, являются студенты. Это их будущее, успешное трудоустройство.

Еще в 2014 году в «Перечне поручений по вопросам повышения качества высшего образования» Президент Российской Федерации В.В. Путин обозначит установку: *«Судьбу вузов должны решать студенты»*.

Поэтому говоря о выстраивании системы оценки качества образовательной деятельности и качества подготовки обучающихся нужно помнить, что она должна быть двунаправленной: не только с точки зрения оценки работодателями качества результатов обучения через демонстрируемые выпускниками индивидуальные достижения и успехи, но и с точки зрения разработки инструментов вовлечения самих обучающихся в повышение качества организации и реализации образовательной деятельности.

Основным инструментом внешнего контроля качества образования является аккредитация.

Причем, речь идет не только о государственном подтверждении соответствия установленным законодательно критериям осуществления деятельности.

Внешняя оценка качества подготовки обучающихся может проводиться в том числе:

- работодатели и их объединениями с целью признания качества и уровня подготовки выпускников в соответствии с требованиями профессиональных стандартов, требованиями рынка труда;

- общественными организациями с тем, чтобы установить признание уровня деятельности образовательной организации критериям и требованиям российских и международных организаций;

- самими международными организациями.

Безусловно, для обеспечения основных принципов объективной оценки качества образования внешняя оценка должна учитывать результаты оценки внутренней.

Хочется выразить надежду, что процесс аккредитации может стать инструментом развития качества, но это станет возможно только при условии, что диалог между вузами и Агентствами станет более активным.

Сегодня, когда перед нашей страной как никогда остро стоит задача инновационного прорыва и обеспечения импортозамещения, особую важность и значимость сегодня приобретает проблема развития научного потенциала молодежи, ведь именно молодежь является ключевым фактором развития любого общества. Это всегда новые перспективы, рождение новых идей, поиск нестандартных подходов.

Это требует еще большей мобилизации и активизации отечественной системы образования в стратегически важных отраслях, для того чтобы адекватно и вовремя реагировать на изменение структуры и содержания профессиональных задач, к решению которых должны быть готовы наши выпускники.

Качество образования имеет определяющее значение для успешного развития государства. За последние годы в международной практике сформировались новые тенденции и подходы в области повышения и обеспечения качества образования, направленные на создание основ для взаимного доверия к результатам обучения, признания выданных дипломов и развитие сотрудничества.

Данная проблематика явилась центральной на 45-ом пленарном заседании Межпарламентской ассамблеи государств-участников СНГ, которое состоялось
25 ноября 2016 года в Санкт-Петербурге.

В результате было принято решение о необходимости закрепления выработанных решений в виде разработки соответствующего методического документа.

Следует отметить, что Санкт-Петербургский государственный экономический университет, который я представляю, является одним из лидеров в деле методической проработки вопросов повышения качества образования, в том числе и на международном уровне.

По заказу Совета Межпарламентской Ассамблеи государств-участников СНГ под руководством проректора по научной работе Елены Анатольевны Горбашко была проведена серьезная научно-исследовательская работа, результатом которой явилась разработка Рекомендаций по повышению качества образования в государствах-участниках СНГ.

В ноябре 2017 и в марте 2018 года состоялись обсуждения данных Рекомендаций на заседаниях Постоянной комиссии Межпарламентской ассамблеи СНГ по науке и образованию и в ноябре 2018 года на 48-ом пленарном заседании МПА государств-участников СНГ документ был принят.

Основными реперными точками этого важнейшего в стратегическом плане документа является:

* гармонизация подходов по обеспечению качества образования государств, исходя из потребностей общества и целей их социально-экономического развития;
* формирование единых требований и образовательных стандартов;
* гармонизация системы оценки качества образования;
* повышение качества образования и обучения, расширение академической и трудовой мобильности посредством создания реальных условий для разработки и применения на территории государств-участников СНГ Единой рамки квалификаций.

Важной тенденцией и в какой-то степени вызовом для развития системы образования на современном этапе является формирование цифровой образовательной среды. Цифровые ресурсы не только дополняют существующие методы оказания образовательных услуг, но и стимулируют развитие совершенно новых, развивается дистанционной образование, онлайн ресурсы, обеспечивающие образовательный процесс.

Сфера образования оперативно включилась в происходящие в стране и в мире процессы цифровой трансформации, разработки и внедрения передовых информационно-коммуникационных технологий во все процессы управления и организации образовательной деятельности.

Среди первоочередных мер в этом направлении можно назвать следующие:

* формирование единой методологии проектирования и внедрения в педагогическую практику информационных средств обучения;
* развитие координации и кооперации вузов различных министерств и ведомств при разработке программного и методического обеспечения процесса информатизации;
* повышение компьютерной грамотности профессорско-преподавательского состава;
* формирование единых критериев оценки степени информатизации образования.

Отношение к новым технологиям и главное к скорости изменений и направлению прогресса, нужно признать, неоднозначное. И проблем возникает достаточное количество не только в образовании, но и в быту, на работе.

Но в конечном итоге вся эта колоссальная работа направлена, в первую очередь и опять же, на повышение качества образовательной услуги и удовлетворенности потребителя.

С 2010 года нашим Университетом проводится международная конференция «Национальные концепции качества». Лейтмотивом ежегодно становится наиболее актуальная и злободневная в стратегическом плане для государства проблема.

Обращаю Ваше внимание на то, что центральной темой 2018 и 2019 годов, которую мы обсуждали с участием наших иностранных коллег и партнеров, стала государственная и общественная защита прав потребителей.

В этом году национальная научно-практическая конференция с международным участием «Национальные концепции качества», которая будет проводиться 28 октября, будет посвящена рассмотрению вопросов подготовки кадров для цифровой трансформации промышленности и экономики.

Соорганизаторами конференции являются Комитет по промышленной политике и техническому регулированию и Комитет по профессиональному обучению и профессиональным квалификациям Российского союза промышленников и предпринимателей.

Мы приглашаем всех, кто заинтересован в обсуждении данной проблематики, принять участие в Конференции.