

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический университет»
Институт гуманитарного и социально-экономического образования
Кафедра социологии и социальной работы

**СПЕЦИФИКА ОКАЗАНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В
МУЗЫКАЛЬНОМ КОЛЛЕДЖЕ**

Выпускная квалификационная работа бакалавра
по направлению подготовки 44.03.04
Профессиональное обучение (по отраслям)
профилю подготовки «Сервис»
профилизации «Сервис в социально-бытовой сфере»

Идентификационный код ВКР: 528

Екатеринбург 2019

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

«Российский государственный профессионально-педагогический университет»

Институт гуманитарного и социально-экономического образования

Кафедра социологии и социальной работы

К ЗАЩИТЕ ДОПУСКАЮ:
Заведующая кафедрой СЦР
_____ Л.Э. Панкратова
« ____ » _____ 2019 г.

СПЕЦИФИКА ОКАЗАНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В МУЗЫКАЛЬНОМ КОЛЛЕДЖЕ

Выпускная квалификационная работа бакалавра
по направлению подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение
(по отраслям)
профилю подготовки «Сервис»
профилизации «Сервис в социально-бытовой сфере»

Идентификационный код ВКР: 528

Исполнитель:
студентка группы СБС – 401

Т. В. Брагина

Руководитель:
канд. ист. наук, доцент

Н. С. Сажина

Нормоконтролер:
ст. преподаватель кафедры СЦР

Т. А. Заглодина

Екатеринбург 2019

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа выполнена на 66 страницах, содержит 48 используемых источников, а также 1 приложения на 8 страницах.

Ключевые слова: ОБРАЗОВАНИЕ, ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ, ВИДЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ, ПЛАТНЫЕ И БЕСПЛАТНЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ.

Объектом работы является образовательные услуги.

Предметом работы выступают образовательные услуги в музыкальном колледже.

Цель работы – анализ специфики оказания образовательных услуг в музыкальном колледже.

Работа посвящена специфике оказания образовательных услуг в музыкальном колледже.

Во введении раскрыта актуальность темы, степень ее научной разработанности, практическая значимость работы, дана общая характеристика использованных в работе методов анализа и сбора эмпирической информации, сформулированы цели, задачи, определен объект и предмет дипломной работы.

В первой главе «Теоретические аспекты образовательных услуг» дана характеристика основных понятий, раскрываются основные виды образовательных услуг и их классификация.

Вторая глава представляет собой анализ специфики оказания образовательных услуг, на примере Уральского музыкального колледжа в г. Екатеринбурге. Выявлены положительные и отрицательные стороны.

В третьей главе составлен конспект лекции и проверочный тест по ней.

В заключении подведены итоги работы, сформулированы ключевые выводы, обозначены перспективы дальнейших исследований по данной теме.

СОДЕРЖАНИЕ	
ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ: ПОНЯТИЕ, СУЩНОСТЬ, КЛАССИФИКАЦИЯ.....	6
1.1. Понятие и основные виды образовательных услуг.....	6
1.2. Классификация образовательных услуг.....	12
2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ СПЕЦИФИКИ ОКАЗАНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В УРАЛЬСКОМ МУЗЫКАЛЬНОМ КОЛЛЕДЖЕ	18
2.1. Характеристика Уральского музыкального колледжа при оказании образовательных услуг.....	18
2.2. Анализ исследования специфики образовательных услуг в Уральском музыкальном колледже.....	22
3. МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА ЛЕКЦИИ И ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО МУЗЫКАЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЕ	33
3.1. Конспект учебного материала лекции «Творчество Ф. Шопена».....	33
3.2. База заданий в тестовой форме по теме «Жизнь и творчество Ф. Шопена».....	44
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	50
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	53
ПРИЛОЖЕНИЕ А - Анкета для родителей колледжа	57

ВВЕДЕНИЕ

Образование является основой интеллектуального, культурного, духовного, социального, экономического развития личности общества, нации и государства, наращивание их интеллектуального, духовного и экономического потенциала.

Образование - процесс формирования знаний, духовного облика человека под влиянием интеллектуальных достижений, моральных и духовных ценностей, процесс воспитания и самовоспитания.

Система образования состоит из учебных заведений, научных, научно-методических и методических учреждений, научно-производственных предприятий, государственных и местных органов управления образованием, а также самоуправления в сфере образования.

На современном этапе существенно расширяется сфера платных образовательных услуг: плата за дополнительные образовательные услуги для учащихся по предметам, не предусмотренных государственным стандартом; обучение в гимназических классах с оплатой изучения дополнительных предметов; платное обучение студентов в средних и высших учебных заведениях и др.

Услуги образования являются дорогостоящими, что обусловлено использованием высококвалифицированной педагогической работы, учебно-лабораторного оборудования, высокой долей постоянных затрат. Одним из главных факторов развития услуг образования является умственные способности, интеллект преподавателей, их предельная полезность, уникальность. Некоторые из них имеют монопольную цену.

Решающую роль в обеспечении качества образовательных услуг играют преподаватели, которые непосредственно могут отследить реакцию потребительского рынка (студентов), гибко приспосабливаться к его запросам. Поэтому одним из важных ресурсов обеспечения конкурентоспособности образовательных услуг является подготовка и повышение квалификации

профессорско-преподавательского состава, представители которого есть и своеобразными маркетологами, поскольку способствуют обогащению взаимоотношений с покупателями образовательных услуг.

Степень научной разработанности. При написании данной работы были использованы методические, учебные материалы Алиева Ю. Б., Андреева А. Л., Безбородовой Л., Иванова Д. А., Нечаева М. П., Потапенко В. С., Савенкова А. И., Харченко Л. Также необходимо отметить труды Вентцеля К. Н., Зеера Э. Ф., Михеевой Л., которые исследовали образовательные услуги и образование личности.

Объект исследования: образовательные услуги.

Предмет исследования: образовательные услуги в музыкальном колледже.

Целью выпускной квалификационной работы является анализ специфики оказания образовательных услуг в музыкальном колледже.

Задачами, конкретизирующими данную цель, являются:

1. Рассмотреть понятие и основные виды образовательных услуг.
2. Изучить классификацию образовательных услуг.
3. Рассмотреть характеристику Уральского музыкального колледжа при оказании образовательных услуг.
4. Провести анализ исследования специфики образовательных услуг в музыкальном колледже.
5. Разработать конспект учебного материала лекции «Творчество Ф. Шопена».
6. Разработать базу заданий в тестовой форме по теме «Жизнь и творчество Ф. Шопена».

Методы исследования, используемые в ВКР:

1. Теоретические – изучение документов, справочной, энциклопедической, научно-методической и специальной литературы по проблеме исследования.
2. Эмпирические – анкетирование, опрос экспертов.

Теоретическая значимость работы состоит в обобщении сведений о специфике оказания образовательных услуг в музыкальном колледже.

Практическая значимость работы. Результаты данного исследования могут быть использованы при разработке методических пособий для организаторов обучения студентов, а также материалы исследования могут использоваться в ходе учебных занятий.

Структурно выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка используемых источников и приложений.

1. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ: ПОНЯТИЕ, СУЩНОСТЬ, КЛАССИФИКАЦИЯ

1.1. Понятие и основные виды образовательных услуг

В настоящее время использование термина «образовательные услуги» стало привычным и распространенным как в письменной, так и в устной форме, как для поставщиков услуг, так и для людей, потребляющих их¹. Не вдаваясь в детали и не выделяя юридических тонкостей, можно сказать, что образовательные услуги - это услуги, предоставляемые в сфере (системе) образования.

Такого определения образовательных услуг вполне достаточно, но только до тех пор, пока не возникнет реальная необходимость покупать эти же услуги. Вот где появляется желание узнать все нюансы и детали. Попробуем определить, что именно включает в себя понятие «образовательные услуги»

Ни в Законе РФ «Об образовании», ни в других нормативных правовых актах, регулирующих образовательную деятельность, официального определения образовательных услуг не содержится. Общая концепция услуг закреплена в Налоговом кодексе РФ². Услуги признаются деятельностью, результаты которой не имеют материального выражения, реализуются и потребляются в рамках этой деятельности. Это означает, что предоставление услуг обычно не создает объекты материального мира, к которым могут быть расширены права собственности. Услуги, в основном, не имеют воплощенной формы (другими словами, их нельзя трогать, опробовать, то есть их нельзя воспринимать как конкретную вещь), но содержат в себе благотворный эффект. Результатом услуг являются нематериальные выгоды (например, определенное состояние человека, полученного в результате лечения; полученная необходимая информация; приобретенный уровень образования и т.д.).

¹ Харченко Л. Научно - методическое обеспечение качества образовательных услуг. Москва. 2014. С. 366.

² Федеральный закон от 13 января 1996 г. N 12-ФЗ "О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации "Об образовании" (с изменениями от 16 ноября 1997 г., 20 июля, 7 августа, 27 декабря 2000 г.)

Исключением являются услуги по изготовлению воплощенных объектов на отдельных заказах (например, услуги фотографии, а также другие услуги, результат которых хранится на аппаратных носителях – магнитных лентах, дисках, бумаге и т.д.).

Исключение составляют услуги по изготовлению воплощенных объектов на отдельных заказах (например, услуги фотографии, а также другие услуги, результат которых хранится на аппаратных носителях – магнитных лентах, дисках, бумаге и т. д.). Связь между концепциями сервиса и образования позволяет определить, что образовательные услуги - это услуги, предоставляемые в рамках реализации образовательной деятельности, что приводит к достижению гражданами определенного уровня образования и обучения¹. Казалось бы, такое определение вполне понятно и можно продолжить разговор об образовательных услугах. Но не все так просто.

Цель этой проблемы заключается в применении гражданского права к образованию². С точки зрения гражданского законодательства услуги, как правило, оплачиваются. Это означает, что выполнение услуг осуществляется за соответствующую плату. Отношения между исполнителем и потребителем услуг регулируются соответствующим договором. Реализация образовательного процесса государственными и муниципальными образовательными учреждениями в основных образовательных программах и государственных образовательных стандартах не окупается и не регулируется договорными отношениями о предоставлении образовательных услуг. Поэтому в этом случае реализация процесса обучения и образования не может быть абсолютно отождествлена с предоставлением образовательных услуг.

В нормативных актах, регулирующих образовательную деятельность, часто можно найти выражение «образовательные услуги», которое в некоторых

¹ Новиков А. М. Российское образование в новой эпохе (Парадоксы. Наследия. Векторы развития). Москва, 2009. С. 215.

² *Образовательные услуги* [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://www.bestreferat.ru> (Дата обращения 22.05.19)

случаях дополняется словом «платные» (иногда слово «дополнительные»). Это дополнение используется для того, чтобы отличить характер образовательной деятельности осуществляется на платной и бесплатной основе. Зачем использовать слово «платный», если сам сервис в основном оплачивается. На этот раз, очевидно, отличить характер самого сервиса - платный и бесплатный. Что касается бюджетных учебных заведений, то обычно используется концепция «платных дополнительных образовательных услуг¹».

Однако в правилах негосударственных образовательных учреждений термин «платные образовательные услуги» практически не используется, поскольку все услуги этих организаций предоставляются за отдельную плату. Отсюда и вопрос, как тогда ограничиваться платными и бесплатными образовательными услугами, и вообще, что, наконец, должно быть понято образовательными услугами².

В настоящее время ведется много дискуссий о том, как концепция «образовательных услуг» приемлема в области образования (особенно в области бесплатного образования). В рамках этой работы неуместно вступать в споры и выяснять суть этой проблемы. В будущем образовательные услуги будут включать в себя деятельность образовательных организаций, направленную на охват граждан определенного уровня образования и обучения (независимо от того, оплачивается ли эта деятельность или нет).

Все услуги, оказываемые в системе образования, систематизируются и юридически зачисляются в Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН) по соответствующим параметрам. Классификация услуг включает деление на группы, а затем на подгруппы, которые, в свою очередь, делятся на виды в зависимости от целевого функционального назначения. На основе

¹ Агешикина Н. А. Защита интересов школьников и студентов при получении образования // Омега. Санкт-Петербург, 2008. С. 190.

² Симонов, В. П. Моделирование и оценка качества научно - исследовательской работы в образовательных системах: Учебно - методическое пособие / В. П. Симонов. Москва: Перспектива, 2014. С. 15.

данных ОКUN можно говорить о следующих видах услуг в системе образования:

- услуги дошкольного образования;
- услуги в сфере среднего образования;
- услуги высшего образования;
- услуги технической подготовки (включая профессиональную реабилитацию);
- обучение населения на курсах (в том числе - обучение на курсах иностранных языков; на курсах вождения автомобиля; на других курсах и в кругах);
- другие услуги в системе образования (например, репетиторство).

Практическая реализация каждого из этих видов образовательных услуг осуществляется учебными заведениями (физическими лицами, занимающимися индивидуальной педагогической деятельностью) в зависимости от их статуса и цели образовательной деятельности. Например, услуги дошкольного образования предоставляются дошкольными учреждениями, а услуги высшего образования - высшими учебными заведениями¹.

В соответствии с Законом РФ «Об образовании», другими нормативными актами, регулирующими образовательную деятельность, образовательные услуги могут быть как базовыми, так и взаимодополняющими². *Основные образовательные услуги* включают услуги, предоставляемые основными образовательными программами. Обязательный минимум содержания основных образовательных программ определяется государственными образовательными стандартами, которые устанавливают федеральные (центральные) органы государственной власти и администрации в рамках их компетенции. *Дополнительные услуги* в области образования рассматриваются

¹ Андреев А. Л. Компетентностная парадигма в образовании: опыт философско - методологического анализа. // Педагогика. Москва, 2005. С. 69.

² Шумилов В. М. Право ВТО и Россия: состояние и перспективы сферы образовательных услуг // Юрист-международник, 2007. № 4. С. 5.

как дополнительные услуги в области образования. Дополнительные образовательные программы включают образовательные программы разных направлений, реализуемые:

- в общеобразовательных и профессиональных учебных заведениях, помимо основных учебных программ, определяющих их статус;
- в средних школах (в учебных заведениях, курсах, центрах профессиональной ориентации, музыкальных и художественных школах, художественных школах, детских домах, станциях юных техников, станциях юных натуралистов и других учреждениях, имеющих соответствующие лицензии);
- через индивидуальную педагогическую деятельность.

Следует отметить, что государственные образовательные стандарты также могут устанавливаться по отдельным дополнительным образовательным программам¹.

Все образовательные услуги также можно разделить на два основных типа: Платные и бесплатные. В соответствии с семантической ориентацией будут определены понятия «бесплатное образование и бесплатные образовательные услуги», а также понятия «платное образование» и «платные образовательные услуги»².

Бесплатные образовательные услуги включают услуги государственных и муниципальных образовательных учреждений в рамках, финансируемых из бюджета программ базового образования и государственных образовательных стандартов. Из этого определения следует выделить три основные характеристики. Во-первых, бесплатные образовательные услуги предоставляются государственными и муниципальными образовательными учреждениями. Во-вторых, бесплатные образовательные услуги реализуются

¹ Ильичев И. Е. Государственные и негосударственные учебные заведения на российском рынке образовательных услуг. // Экономика образования. Москва, 2009. № 4. С. 15 - 19.

² Ишина И. В. Внебюджетная деятельность учебных заведений в России: организационно - правовая база и основные направления. // Экономика образования. Москва, 2009. № 5. С. 18 - 23.

только по основным образовательным программам, финансируемым из бюджета соответствующего уровня (федерального, регионального, муниципального). В-третьих, осуществление бесплатных образовательных услуг осуществляется только в рамках государственных образовательных стандартов. Предоставление бесплатных образовательных услуг не регулируется договорными отношениями между потребителями этих услуг и соответствующими учебными заведениями. В отношении правовых отношений, вытекающих из предоставления бесплатных образовательных услуг, не применяются нормы гражданского законодательства (в том числе Закона РФ «О защите прав потребителей»). Эти правовые отношения регулируются законодательством Российской Федерации (в широком смысле) об образовании.

Платные образовательные услуги считаются услугами, предоставляемыми учебными заведениями всех видов, а также лицами, занимающимися индивидуальной профессиональной педагогической деятельностью, за соответствующую плату¹. Следует отметить, что данное определение является общим и не содержит указаний на конкретные условия и условия осуществления платной образовательной деятельности. Поэтому необходимо внести уточнения. Во-первых, государственные и муниципальные образовательные учреждения имеют право предоставлять платные образовательные услуги: не предусмотренные соответствующими программами образования и государственными стандартами образования; за счет внебюджетных средств (например, средств сторонних организаций, спонсоров или частных лиц, включая родителей учащихся и студентов). На самом деле это означает, что государственные и муниципальные образовательные учреждения имеют право предоставлять дополнительные платные образовательные услуги².

¹ *Потапенко В. С.* Образовательная деятельность и образовательные услуги: соотношение понятий // Журнал российского права. Санкт-Петербург, 2009. № 3. С. 296.

² *Специфика* и особенности образовательных услуг в сфере услуг [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://docviewer.yandex.ru/view/88267261> (Дата обращения 22.05.19)

Во-вторых, неправительственные образовательные организации имеют право осуществлять оплачиваемую образовательную деятельность, как в рамках государственных образовательных стандартов, так и за их пределами, т. е. предоставлять за плату и основные и дополнительные образовательные услуги. Данное правило также применяется к лицам, участвующим в индивидуальной образовательной деятельности. В-третьих, перечень платных образовательных услуг (как основных, так и дополнительных) обязательно должен быть включен в устав (положения) образовательных учреждений и организаций. Другие аспекты предоставления образовательных услуг будут рассмотрены в соответствующих разделах.

Таким образом, подводя итог вышесказанному, можно сформулировать следующее определение образовательной услуги, которая учитывает все ее компоненты. Образовательная услуга - это экономическая и социально значимая категория, которая является действием или деятельностью, в ходе которой человек (художник, поставщик, продавец услуг) передает другому лицу (клиенту, покупателю, потребителю услуг) набор информации и знаний, направленных на развитие личности, духовного и интеллектуального роста, овладение профессиональными навыками и навыками, интеграцию с опытом человечества, воплощенным в определенных научных, культурных и духовных идеях, концепциях и открытиях.

1.2. Классификация образовательных услуг

Из-за отсутствия общепризнанной классификации образовательных услуг в литературных источниках постараюсь выделить их основные виды, используя закон РФ «Об образовании» и комментарии по этому поводу.

Вышеупомянутый закон в качестве компонента системы образования называет образовательную программу, которая, как уже упоминалось в предыдущем пункте, по мнению некоторых исследователей, представляет собой комплекс образовательных услуг, которые в виде конкретного продукта предлагаются на рынке.

Все образовательные программы делятся на общее и профессиональное образование, каждый из них, кроме основного, может иметь дополнительную программу¹.

- программы общего образования направлены на решение проблем формирования общей культуры личности, адаптации личности к жизни в обществе, создания основы для осознанного выбора и реализации программ профессионального образования и реализуются в дошкольных учреждениях, общеобразовательных, общеобразовательных, средних (полных) общеобразовательных учреждениях.

- профессиональные программы направлены на решение задач постоянного повышения профессионального и общего образования, подготовку специалистов соответствующей квалификации и реализуются в аккредитованных государством профессионально-технических учебных заведениях².

Изучение всех элементов основной программы является обязательным, и создаются дополнительные программы, как правило, в факультативных дисциплинах, и отражают особенности этого учебного заведения или региона. Кроме того, дополнительные образовательные программы, в отличие от основных программ, не имеют стандартов. Их задача – «лучше реагировать на различные образовательные запросы общества»³.

Первая группа включает в себя следующие программы:

- дошкольное воспитание;
- общее начальное образование;
- общее базовое образование;
- среднее (полное) общее образование.

¹ Чеботкова С., Головчанская Е. Маркетинговые аспекты формирования и реализации образовательных услуг / С. Чеботкова, Головчанская Е. Москва: LAP Lambert Academic Publishing, 2015. С. 188.

² Особенности оказания образовательных услуг [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://studbooks.net/23707> (Дата обращения 15.04.19)

³ Эфрикян Р.А. Виды и содержание полномочий органов местного самоуправления по организации деятельности школьных и дошкольных образовательных учреждений // Общество и право, 2008. № 3. С. 201.

Вторая группа учебных программ:

- основные программы профессионально-технического образования предназначены для подготовки квалифицированных рабочих в основных областях социально-полезной деятельности на основе базового общего образования; чаще всего они реализуются профессиональными школами и профессиональными лицеями;

- программы *среднего профессионального образования* предназначены для подготовки специалистов среднего звена, удовлетворения потребностей личности в углублении и расширении образования; осуществляется техникумами, колледжами, техникумами-предприятиями;

- программы высшего образования, степень магистра которых необходима для выполнения высококвалифицированной, преимущественно умственной работы в различных областях. Эти программы реализуются в высших учебных заведениях: университетах, академиях и институтах;

- программы послевузовской профессиональной подготовки обеспечивают возможность повышения уровня образования, научной и педагогической квалификации после окончания аспирантуры, обычного и среднего образования¹.

Образовательные программы могут предоставляться образовательными учреждениями в следующих формах:

- очной,
- очно-заочной (вечерней),
- заочной².

Также допускается сочетание различных форм образования. Следует отметить, что получение ряда профессий и специальностей в вечерних и

¹ Хармс Т. Шкалы для комплексной оценки качества образования в дошкольных образовательных организациях / Т. Хармс. Москва: Национальное образование, 2016. С. 281.

² Фомичева И. Г. Философия образования: некоторые подходы к проблеме. Новосибирск, 2008. № 2. С. 8 - 10.

заочных формах не допускается (например, стоматология, актерское искусство, ветеринарная медицина, пожарная безопасность).

Помимо классификации, приведенной в Законе РФ «Об образовании», можно выделить следующие виды образовательных услуг¹.

По длительности предоставления:

- долгосрочные (обучение в общеобразовательной школе, вузе и т.п.);
- среднесрочные (повышение квалификации, переподготовка кадров и т.п.);
- краткосрочные (например, отдельные курсы, лекции, тренинги, инструктажи).

По используемым методам обучения:

- традиционные,
- программы проблемного обучения,
- программы, основанные на анализе деловых ситуаций и т.п.

По способу оплаты услуг:

- платными;
- условно бесплатными.

В этой связи важно отметить, что согласно Закону РФ «Об образовании» образовательные учреждения по своим организационно-правовым формам могут быть:

- государственными,
- муниципальными,
- негосударственными: частными, учреждениями общественных и религиозных организаций (объединений).

¹ *Конструирование* оценки социально-экономической эффективности деятельности организаций государственного сектора экономики. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.aspe.spb.ru/reports> (Дата обращения 15.04.19)

Как отмечалось выше, программы общего образования и профессиональные программы могут иметь важное значение и дополнять друг друга. Мы остановимся больше на услугах дополнительного образования.

В комментариях к Закону РФ «Об образовании» мы находим определение дополнительной образовательной службы - «деятельность по оказанию педагогической помощи в сфере образования и образования внебазовых образовательных программ государственных образовательных стандартов»¹.

Согласно Закону РФ «Об образовании», для полного удовлетворения образовательных потребностей граждан, общества и государства осуществляются дополнительные образовательные услуги. На каждом уровне профессионального образования основной задачей дополнительного образования является постоянное совершенствование работника, работника, специалиста за счет непрерывного совершенствования образовательных стандартов. Наряду с повышением культурного уровня гражданина, его профессиональной, научной и педагогической квалификации также возможно дополнительное образование в специализированных областях: экономика, право, управление и т.д.

Дополнительное образование обеспечивается рядом образовательных программ, которые выходят за рамки основных образовательных программ государственных образовательных стандартов. Повышение квалификации планируется на каждом из четырех уровней профессиональной подготовки. По существу, это «не видел», а часто и высшее образование².

Услуги дополнительного образования различной направленности могут предоставляться:

- в общеобразовательных учреждениях и образовательных учреждениях профессионального образования, за пределами определяющих их статус основных образовательных программ;

¹ *Комментарий* к Закону Российской Федерации «Об образовании» под редакцией Шкатуллы В.И., ЮРИСТЪ, Москва, 2001 г.

² *Согласование* интересов потребителей и производителей как основа развития образовательной услуги [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://msk.treko.ru/show_article_1604 (Дата обращения 29.04.19)

- в образовательных учреждениях дополнительного образования:
- в учреждениях повышения квалификации,
- в институтах усовершенствования специалистов,
- в центрах повышения квалификации,
- на курсах различной направленности,
- в центрах профессиональной ориентации,
- в музыкальных и художественных школах, школах искусств, домах детского творчества,
- в иных учреждениях, имеющих соответствующие лицензии;
- посредством индивидуальной педагогической деятельности.

Важно также отметить, что система дополнительного профессионального образования считается частью системы образования взрослых. Основная особенность этой системы определяется тем, что ее контингент состоит из взрослых людей, обычно сочетающих учебу с работой, имеющих общее или высшее образование¹. В связи с этим образовательный процесс в области дополнительного образования имеет ряд отличительных особенностей. Они включают в себя: необходимость обоснования (смысла), осознание зарождающейся потребности в обучении, практическую ориентацию, потребность в автономии, использование жизненного опыта и т. д.

Таким образом, образовательные услуги, имеющие ярко выраженную специфику, определяющую специфичность выбора каналов и коммуникационных технологий их продвижения, диктуют особую специфичность взаимодействия с потребителями (целевой аудиторией).

¹ *Свобода* образования как системное педагогическое явление [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.portal-slovo.ru/pedago gy/44373.php> (Дата обращения 29.04.19)

2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ СПЕЦИФИКИ ОКАЗАНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В МУЗЫКАЛЬНОМ КОЛЛЕДЖЕ

2.1. Характеристика Уральского музыкального колледжа при оказании образовательных услуг

Уральский музыкальный колледж (специальная музыкальная школа - десятилетка при Уральской государственной консерватории им. Мусоргского, 1943 год открытия) – уникальное учебное заведение для музыкально одаренных детей¹.

Особенностью высшего образования является сочетание общего образования (начального и начального) с профессиональным музыкальным образованием, которое начинается с 1-го класса. Преподаватели колледжа имеют эксклюзивные авторские методы и большой опыт, что позволяет обучать музыкально одаренных детей от 5 лет (с подготовительными курсами), создавая условия для ранней профессионализации ребенка.

Все специальности преподавания академической музыки представлены в колледже: фортепиано, струны (скрипка, альт, виолончель, контрабас, Арфа); ветер (флейта, гобой, кларнет, фагот, Рог, труба, тромбон, туба, саксофон); ударные и народные инструменты (домра, балалайка, баян, аккордеон, гитара), а также теоретический отдел и композитор.

Солисты, ансамбли и оркестры учебного заведения (дом» лицей – Камерата", народные инструменты, Духовые и ударные инструменты, симфонические) являются постоянными участниками многих крупных музыкальных и социальных проектов Свердловской области. Солисты и творческие коллективы УМК участвуют в международных и всероссийских проектах, среди которых: Международные фестивали «Дни высокой музыки на Южном Урале» (Челябинск) и «Дни Высокой музыки в Самаре»; Всероссийский Мега-проект «Одаренные дети – 2012» и «Одаренные дети – 2013» (Большой театр РФ, Москва); Всероссийский проект «Река талантов» Санкт – Петербургского Дома Музыки и др.

¹ Уральский музыкальный колледж [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.uralmuscollege.ru> (Дата обращения 29.04.19)

По результатам отборочных региональных туров Национального конкурса, исполнителей классической музыки основная цель которого — формирование Всероссийского юношеского оркестра под руководством Народного артиста СССР Юрия Башмета, 17 учащихся вошли в его состав. Таким образом, Свердловская область (а в УМК обучаются ребята из многих городов Урала), имеет самое многочисленное представительство и составляет более 20 % оркестра, который уже выступил с успехом в Сочи, Москве, Перми, Нижнем Новгороде, Екатеринбурге. Выступления оркестра включены в культурную программу Олимпиады в Сочи – 2014г.

Каждый год студенты становятся лауреатами самых престижных конкурсов в России и Европе.

Коллектив Уральского музыкального колледжа реализует проекты в сотрудничестве с крупными творческими организациями Свердловской области, в частности с Уральской государственной консерваторией, Свердловской государственной академической филармонией, Уральским государственным театром и другими. Студенты и студенты УМК (Соло, ансамбли и оркестры) выступают в программах, подписках и фестивалях, организованных Свердловской филармонией в Екатеринбурге и филиалах, расположенных в городах Свердловской области, и являются незаменимыми участниками многих крупных творческих мероприятий, фестивалей и конкурсов, проводимых в Уральской государственной консерватории.

На базе Уральского музыкального колледжа проходят такие масштабные мероприятия, как: Всероссийский международный музыкальный конкурс, учрежденный Правительством РФ; Международный проект «Передвижная Академия Искусств»; Уральский открытый конкурс молодых исполнителей на русских народных инструментах им. В.В. Знаменского.

Колледж имеет также ряд самостоятельных творческих проектов, среди которых: единственный на Урале юношеский конкурс скрипачей — Демидовский международный юношеский конкурс скрипачей (ДеМЮКС),

Международный фестиваль «Январские вечера», Международный конкурс – фестиваль камерных ансамблей «Уральские камерные ассамблеи».

В 2010 году в колледже создан Попечительский совет, который возглавляет Заслуженный артист РФ Дмитрий Коган.

Сегодня Уральский музыкальный колледж является одним из лучших в России. За годы существования колледж обучил более 1500 специалистов, которые работают во многих странах мира, крупнейшие творческие коллективы России, в том числе: столичные музыкальные театры (Большой, Мариинский, Михайловский, им. Станиславского и Н-Данченко, «Новая опера», «Геликон-опера»); оркестрах (РНО, НФОР, ГАСОР им. Светланова, «Виртуозы Москвы», «Молодая Россия» и др.), а также МГК, СП-б консерваториях.

Десятилетние выпускники составляют основу всех музыкальных организаций Екатеринбурга, в том числе УГК (более 30 человек), Свердловской государственной академической филармонии (около 70 человек), музыкальных театров и учебных заведений. История колледжа украшает имена выдающихся музыкантов, таких как: Н.Панкова, А. и Ю.Муравлевы, Н. Штаркман, Б.Белкин, О.Кондина, В.Казенин, В.Биберган, В. Горелик, В.Чекасин, Е.Лисицина, И.Итин, О.Ведерников, С.Главатских, Ф. Коробов и др.

В сентябре 2013 года в целях развития культурного потенциала Свердловской области, выявления и развития талантливых детей и молодежи Уральского региона на базе учебного заведения был открыт первый региональный центр для одаренных детей и молодежи (Урал). Это позволит наиболее ценному опыту учебного заведения приносить пользу Уралу и оказывать своевременную поддержку и помощь одаренным детям со всего Уральского региона.

ГБ ПОУ СО «Уральский музыкальный колледж» реализует основные профессиональные образовательные программы (ОПОП) на основе федеральных государственных образовательных стандартов (ФГОС) по специальностям и срокам обучения.

Вид деятельности колледжа: среднее профессиональное образование.

Специализация колледжа: музыкальное образование.

Программы колледжа:

- Уровень: начальное общее образование - основная образовательная программа начального общего образования для профессиональных организаций и образовательных организаций высшего образования, реализующая образовательные программы среднего профессионального образования, интегрированные в образовательные программы базового общего и среднего общего образования по специальностям 53.02.03. Инструментальное исполнительство (по видам инструментов): фортепиано, оркестровые струнные инструменты, оркестровые духовые и ударные инструменты, инструменты народного оркестра.

- Уровень: основное общее образование - программа базового образования среднего профессионального образования, интегрированная в программу базового общего образования и среднего общего образования по специальностям 53.02.03. Инструментальное исполнительство (по видам инструментов): фортепиано, оркестровые струнные инструменты, оркестровые духовые и ударные инструменты, инструменты народного оркестра.

- Уровень: среднее профессиональное образование - программа базового профессионального образования среднего профессионального образования (программа подготовки специалистов среднего уровня) по специальности 53.02.03 Инструментальное исполнительство (по видам инструментов).

- Уровень: среднее профессиональное образование – программа базового профессионального образования среднего профессионального образования (программа подготовки специалистов среднего уровня) по специальности 53.02.07. Теория музыки.

Дополнительные образовательные программы:

- Дополнительная профессиональная образовательная программа повышения квалификации

1. Инструментальное исполнительство (по видам инструментов) фортепиано, оркестровые струнные инструменты, оркестровые духовые и ударные инструменты, инструменты народного оркестра.

2. Теория музыки.

- Дополнительная общеразвивающая образовательная программа в области музыкального искусства (раннее эстетическое развитие детей 5-6 лет).

Всего в колледже обучаются 274 ребенка, преподавателей 134.

2.2. Анализ исследования специфики образовательных услуг в музыкальном колледже

Для достижения поставленной в дипломном исследовании цели был проведен экспертный опрос в форме неформализованного интервью. В качестве экспертов выступали следующие специалисты Уральского музыкального колледжа: директор колледжа Архангельская Эльвира Глебовна, заместитель директора по воспитательной работе Уметбаева Светлана Владимировна, заместитель директора по профессиональному обучению Матюхина Алла Евгеньевна, заместитель директора по учебной работе Кобыш Ирина Анатольевна, руководитель отдела музыкально-информационных технологий и творческих проектов Бояршинов Алексей Сергеевич.

Так как интервью неформализованное, то оно не предполагает придерживаться определенного перечня вопросов, и возможны дополнительные уточняющие вопросы. Если представить задаваемые вопросы в общем виде, то их можно разделить на два основных блока:

1) Вопросы, дающие понять мнение специалистов о специфике предоставления образовательных услуг в музыкальном колледже.

2) Вопросы, дающие понять мнение специалистов о проблеме воспитания учеников и взаимодействие с их родителями.

В результате анализа проведенного интервью нами были сделаны следующие выводы:

1. Все эксперты считают, что дополнительное предпрофессиональное образование направлено на получение знаний, умений и навыков в области искусства, выбранного детьми с самого раннего возраста. Программа предусматривает выявление одаренных детей, работу, на основе проверенных методов, как и на новых современных теоретических и методологических решений. В результате студенты учатся сохранять в музыкальные и образовательные учреждения, реализующие профессиональные программы в области музыкального искусства.

Все это требует более организованной и четко ориентированной работы учителей, увеличение часов занятий (как в классе, так и дома), с учетом индивидуального подхода к возможностям ученика. Важную роль играет психологическая подготовка ребенка к публичных выступлений, естественного восприятия конкурентных ситуаций. В национальной музыкальной педагогики, несмотря на свои богатые вековые музыкальные традиции, были проблемы, которые трудно решить как теоретически, так и на практике.

Так, по мнению Уметбаевой С. В. «одной из основных проблем является привлечение молодого поколения к классическому искусству, к художественно-творческой деятельности. Современные дети и подростки существенно отличаются от своих сверстников прошлых лет. Разные, и их мотивы, потребности, желания, заинтересованности в педагогическом процессе. Так, для достижения вышеуказанных целей учитель может и должен знакомить подростка не только с классической музыкой, но и с примерами эстрадно-джазового искусства».

Архангельская Э. Г. о специфике музыки: «Музыка не может создавать зримый образ мира, но она имеет преимущество над другими видами искусств, что она наиболее чутка на чувство и ей доступно передавать его непосредственно живое движение». Такой взгляд помогает развивать воображение и восприятие детей.

Так, по мнению Бояршина А. С. «специфика организации учебной деятельности в музыкальной школе заключается в том, что процесс овладения

определенной знаний и навыков происходит на фоне здоровой конкуренции между учениками и направлен на конечный концертный результат. Опыт приобретения навыков публичных выступлений предоставляет большую роль в формировании личности ребенка - лидера, который умеет бороться и победить свои комплексы, проигрывать и делать из этого правильные выводы, уметь побеждать и не останавливаться на достигнутом».

По словам Матюхиной А. Е. «Уральский музыкальный колледж – один из лидеров музыкального образования в России. Уникальное учебное заведение для музыкально одаренных детей, единственное на Урале и одно из 8 в России, в котором реализуется интегрированный принцип образования, сочетающий общее образования (начальное и основное) с профессиональным музыкальным образованием, начинающимся с 1 класса».

Как говорит Кобыш И. А. «в колледже представлены все (22) специальности академического музыкального образования по специализациям «Инструментальное исполнительство» и «Теория музыки».

100 % выпускников УМК остаются в профессии, успешно поступают в консерватории Москвы, Санкт-Петербурга, Екатеринбурга, ближнего и дальнего зарубежья. За годы существования школа - колледж подготовила более 1600 специалистов, которые работают во многих странах мира, крупнейших творческих коллективах России, составляют основу музыкальных организаций г. Екатеринбурга и Свердловской области».

По словам Уметбаевой С. В. «коллектив УМК реализует проекты совместно с крупными творческими организациями Свердловской области, в первую очередь, с Уральской государственной консерваторией и Свердловской государственной академической филармонией. Среди них: международный фестиваль «Евразия», проект «Чайковский ближе, чем ты думаешь», фестиваль «Денис Мацуев представляет», «Уральская ночь музыки» и др.

Колледж имеет также ряд самостоятельных творческих проектов, среди которых: единственный на Урале юношеский конкурс скрипачей —

Демидовский международный юношеский конкурс скрипачей (ДеМЮКС), международный фестиваль «Январские вечера», международный конкурсный проект «Ступени мастерства»».

Так, по словам Архангельской Э. Г. «в сентябре 2013 году в целях развития культурного потенциала Свердловской области, выявления и развития талантливых детей и молодежи Уральского региона по Поручению Губернатора Свердловской области Е.В.Куйвашева на базе учебного заведения открыт первый в России Региональный центр для музыкально одаренных детей и молодежи (Уральский) – УРЦ. С октября 2013 в колледже начал работу один из пяти в России Образовательных центров Народного артиста СССР Юрия Башмета, который подарил учащимся уникальную возможность встречи на мастер-классах с ведущими музыкантами мира. Учащиеся колледжа принимают участие во многих международных фестивальных и концертных проектах Ю.А.Башмета, в том числе, в составе Всероссийского юношеского оркестра».

По мнению всех экспертов, Уральский музыкальный колледж показывает выдающиеся профессиональные результаты, имеет ряд уникальных творческих коллективов и имеет особый статус в Свердловской области – это Уральский областной центр для музыкально одаренных детей (единственный в России). Колледж ведет огромную концертную деятельность, которая значительно превышает нагрузку учащихся, определенную Федеральными государственными стандартами и Образовательными программами. Данные выступления, направлены на поддержание имиджа Свердловской области, в том числе, Губернатора, Правительства и Законодательного Собрания Свердловской области. Нередко концерты проходят в каникулярное время.

2. Все интервьюируемые говорят о том, что от учителя современной музыкальной школы, помимо обеспечения высокого качества образования требуется умение контакт и выстраивать личностные отношения не только с учениками, но и с их родителями.

Так, по словам Архангельской Э. Г. «только работая в одной связке

(учитель - ученик - родитель), стимулирование интереса к музыкально-образовательной деятельности своего ребенка (через выступления, конкурсные прослушивания, вручения наград в виде дипломов и стипендий, и т. д. можно решить проблему в сфере формирования и развития у детей положительной мотивации для занятия музыкой».

По мнению Матюхиной А. Е. «чтобы привести процесс обучения в результативную сторону, следует акцентировать в разговоре с родителями моменты воспитания в процессе музыкального обучения важных качеств, необходимых для адаптации ребенка в современном обществе:

- Концентрация внимания, умение в результате музыкальных занятий обрабатывать и запоминать информацию.
- Формирования навыков общения не только со своими сверстниками, но и с взрослыми (педагоги).
- Умение быстро принимать решения (во время концертных выступлений), критически подходить к своей работе и к действиям других детей и т.д.»

Как говорит Кобыш И. А. «наши основные трудности в настоящее время содержится не только в способности к обучению ученика высокопрофессиональному владения инструментом, но и в недооценке того, что она имеет социальное значение фактора. Учитель музыки на любом инструменте одновременно является учителем и преподавателем личности. В связи с этим реализация такой функции в значительной степени зависит от человеческих качеств учителя, его свойства образования, мобильности для получения новых знаний, умеющему применять их с учетом возраста и навыков детей в практике. Проблема индивидуализации методов обучения, потребовала от учителей музыкальных школ более фундаментальных знаний в области психологии, возрастной педагогики, эстетики».

По словам Бояршина А. С. «проблема индивидуализации методов обучения требует от учителя музыкальной школы более фундаментальных знаний в области психологии, анатомии и физиологии, эстетики. Занятия с

учеником - это каждый раз новая творческая задача. Ее успешное решение немислимо без развитого педагогического мышления, основанного на достижениях современной науки. Поиск путей улучшения эффективности учебного процесса необходимо вести и в направлении преодоления таких недостатков обучения в музыкальных школах, как отсутствие целенаправленного художественного воспитания, недостаточное развитие культуры слуха, ритма, музыкальной памяти, инициативы и творческого воображения у большинства учащихся».

Все специалисты считают, что неспособность концентрировать внимание в течение длительного времени, повышенная нервная возбудимость ученика, болезненная реакция на замечания учителя, сделанные в ультимативной форме, создают проблемы в учебной деятельности и требуют от учителя знания методов эффективного психологического воздействия, умение быстро реагировать и выйти из конфликтной ситуации, наличия высокой степени выдержанности и дисциплины, стрессоустойчивость.

Нами было проведено анкетирование (см. приложение А) для определения степени удовлетворенности образовательными услугами колледжа с целью сравнить деятельность музыкального колледжа в оценке специалистов колледжа и родителей (потребителей). Было опрошено 30 респондентов.

В целом, на основании результатов опроса родителей ими дана высокая оценка удовлетворенности качеством образовательных услуг, комфорт обучения в колледже; создает доверие учеников и их родителей к учителям, классным руководителям, к уровню преподавания дисциплин и воспитанию учащихся. Почти 28 опрошенных родителей оценили качество образовательных услуг как «высокие» (от 7 до 10 баллов). Качеством преподавания и воспитательной деятельностью довольны более 26 респондентов. Будут рекомендовать обучение в колледже другим людям - 26.

Родители считают, что в колледже благоприятный психологический климат, способствующий продуктивности совместной деятельности студентов, родителей и классных руководителей: поставили 8-10 баллов более 28

опрошенных. Классный руководитель группы регулярно информирует родителей об успехах ребенка по телефону, отметили – 19.

Однако наблюдается парадоксальность в следующих критериях исследования: целью поступления своего ребенка в колледж видят в получение профессиональных знаний – 23 родителя, а трудоустройство по специальности только 10 родителей.

Информацию получали на сайте, портале колледжа – 4 опрошенных. Информационное содержание сайта и информационно-образовательного портала колледжа удовлетворяет – 25, не удовлетворяет – 1 родителя.

Успехи своего ребенка в обучении как «удовлетворительные» оценивают больше половины родителей.

Готовность активно взаимодействовать с колледжем для повышения результативности обучения своего ребенка проявляют меньше 20 родителей.

Из результатов опроса можно сделать вывод о достаточно высокой степени удовлетворенности образовательными услугами, но образовательный процесс не стоит на месте, требует постоянного движения, развития, анализа, контроля, самоконтроля, в котором положительную роль играет мнение всех участников образовательного процесса.

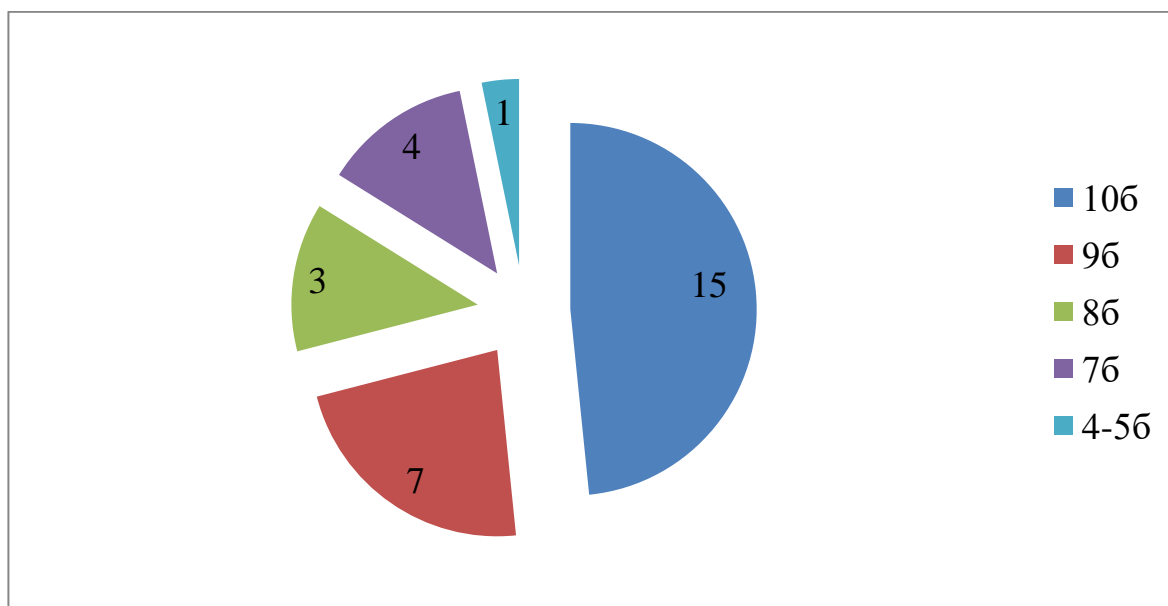


Рис. 1. Качество образовательных услуг, которые оказывает колледж (кол-во чел.)

Можно сделать вывод о том, что в данном колледже высокий уровень качества предоставления образовательных услуг.

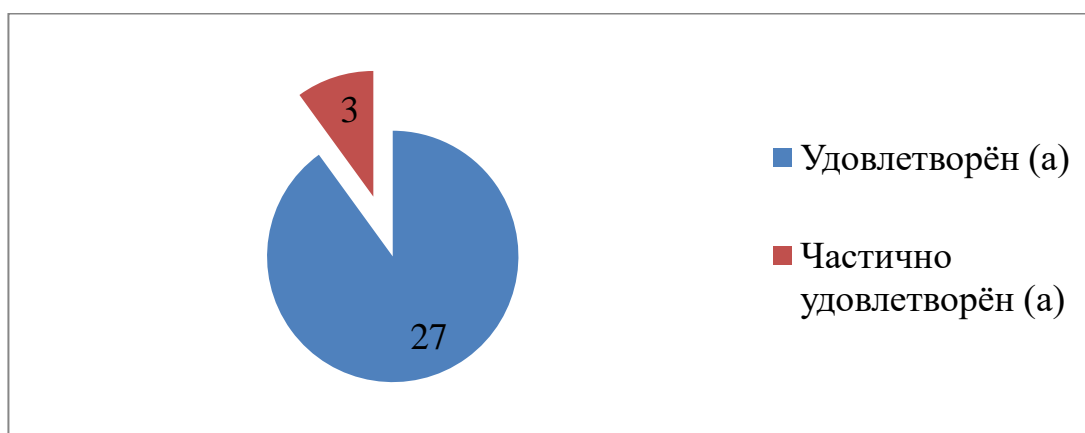


Рис. 2. Качество преподавания, уровень профессионализма преподавателей (кол-во чел.)

Проводимыми мероприятиями в данном колледже удовлетворены 27 ответивших против 3.

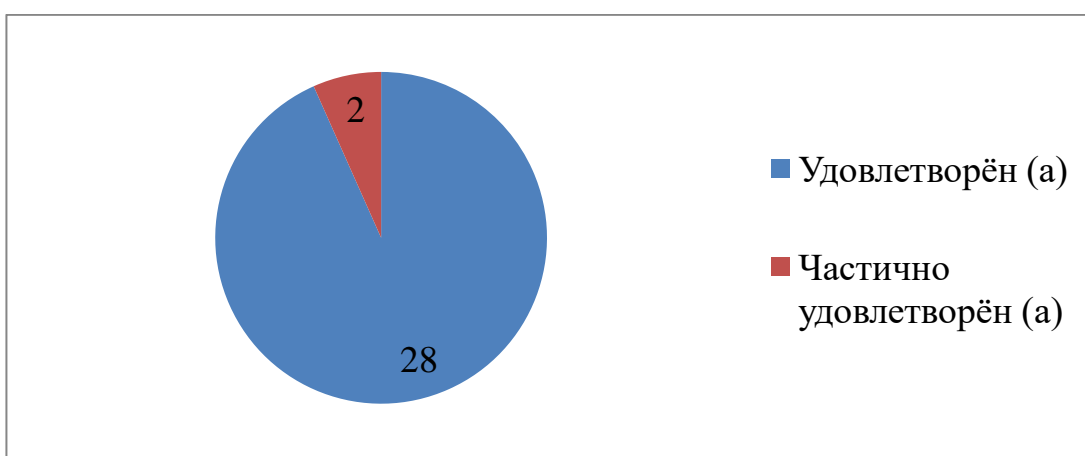


Рис. 3. Воспитательная деятельность и внеаудиторная работа (кол-во чел.)

Данные диаграммы позволяют сказать о том, что данный музыкальный колледж удовлетворяет большинство родителей, т.к. в нем высокий уровень предоставления образовательных услуг и преподавания.

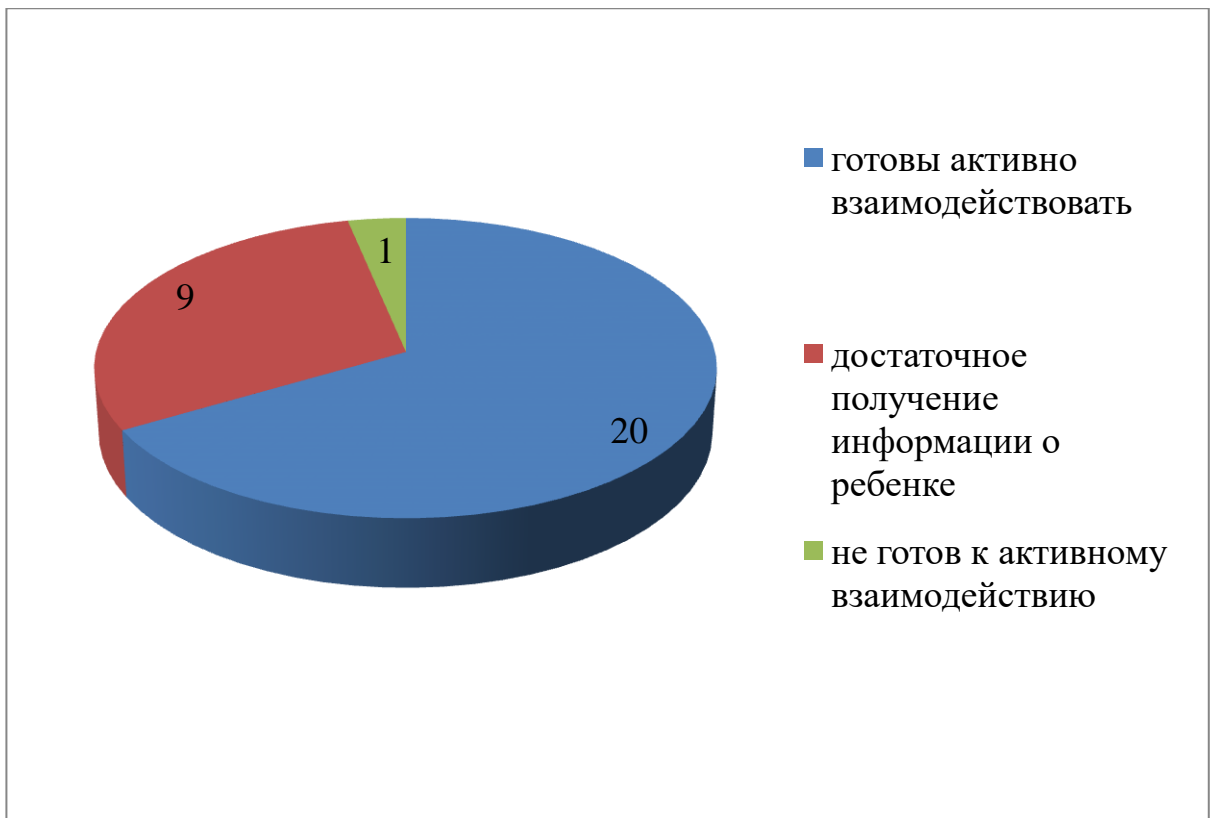


Рис. 4. Участие родителей в деятельности колледжа (кол-во чел.)

Это взаимодействие создает плотные доверительные и поддерживающие отношения между преподавателями, родителями и учениками, которые играют большую роль в обучении.

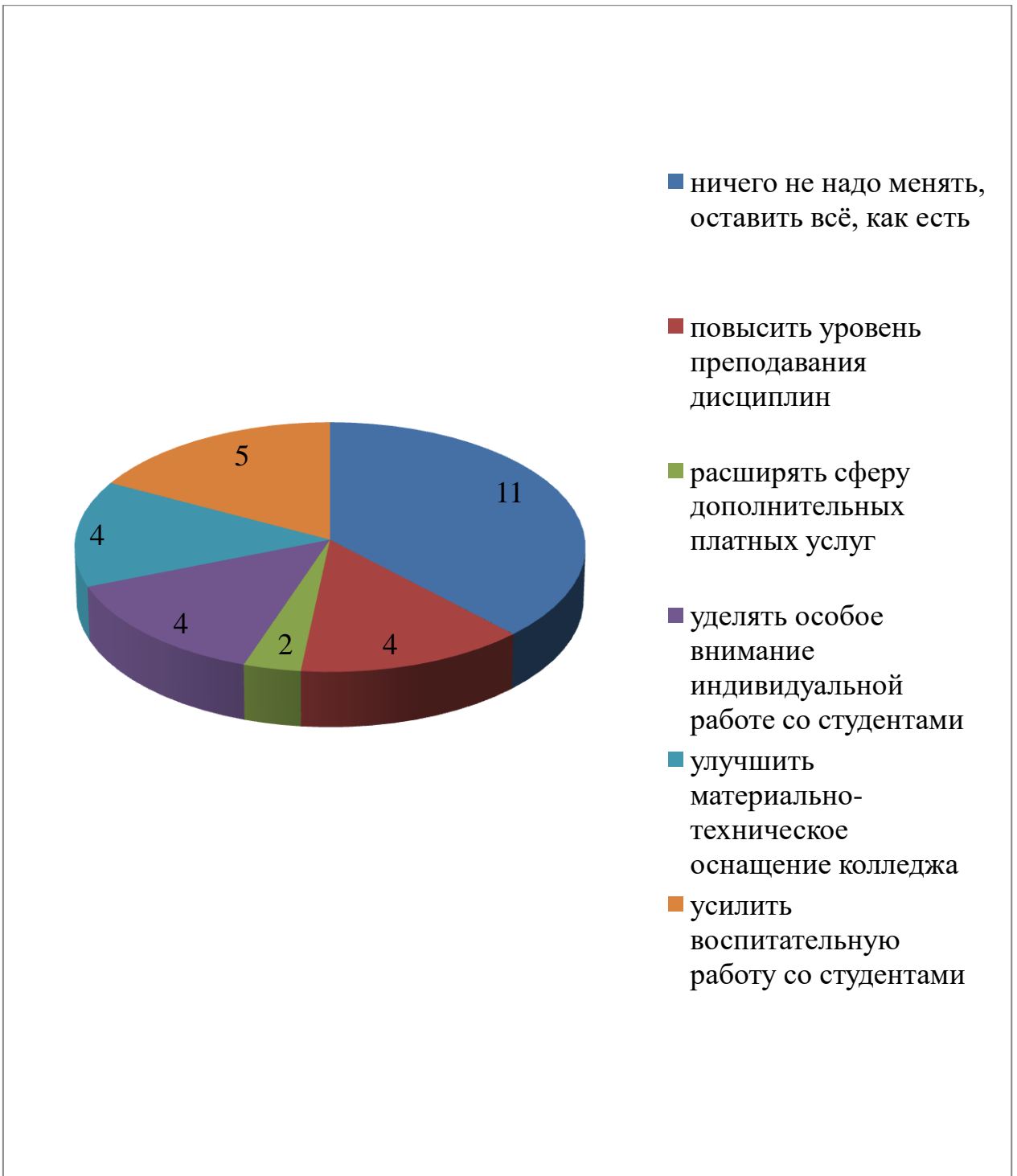


Рис. 5. Предложения родителей по организации деятельности музыкального колледжа
(кол-во чел.)

Следовательно, родители в большей степени хотели бы усиления воспитательной работы со студентами.

Сравнивая два исследования, можно сделать следующие выводы:

1) Специфика обучения в колледже является получение, как общего образования, так и профессионально-музыкального, которое в дальнейшем по статистике колледжа и выводам экспертов становится нишей для дальнейшего получения профессионального образования и трудоустройства.

2) За годы существования школы - колледжа выпускники работают не только в крупнейших творческих коллективах России, но и во многих странах мира.

3) Однако, наблюдается расхождение во мнениях родителей и экспертов. Только 33 % родителей видят целью обучения своего ребенка в колледже для дальнейшего трудоустройства по специальности. Тогда как, все выпускники Уральского музыкального колледжа (далее УМК) остаются в профессии, успешно поступают в консерватории крупных городов России, ближнего и дальнего зарубежья.

4) Кроме того, педагогический состав колледжа и руководства обеспечивают качественные образовательные услуги, за счет работы в тандеме: «педагог-ученик-родитель». Благодаря этому, родителями дана высокая оценка удовлетворенности качеством образовательных услуг, комфортностью обучения в колледже; сформировано доверие студентов и их родителей к педагогам, классным руководителям, к уровню преподавания дисциплин и воспитанию студентов.

3. МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА ЛЕКЦИИ ПО МУЗЫКАЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЕ

3.1. Конспект учебного материала лекции «Творчество Ф. Шопена»

Для расширения знаний по предмету музыкальная литература по теме «Творчество Ф. Шопена» нами была разработана лекция.

Лекция - это форма курса, который позволяет учителям эффективно предоставлять студентам багаж знаний о предмете исследования, а ученику понять, предоставленные ему материалы, составить картину исследуемого явления, выявить проблемы и создавать методы работы по найму в дисциплине¹.

Конспект - это краткое, связанное и последовательное изложение констатирующих и аргументирующих положений текста.

Тема урока: Творчество Ф. Шопена².

Цель урока - возможность реализации учащимися творческих и профессиональных навыков, формирование интереса учащихся к музыкально-теоретическим дисциплинам³.

Задачи:

- повышение уровня музыкально-теоретической подготовки у учащихся;
- выявление одаренных и перспективных детей, стимулирование их творческого роста

План занятия представлен в таблице 1.

¹ *Абдуллин Э. Б.* Теория и практика музыкального обучения в общеобразовательной школе. Санкт-Петербург, 2005. С. 276.

² *Алиев Ю. Б.* Методика музыкального воспитания детей. Воронеж, 2006. С. 36.

³ *Асафьев Б. В.* Музыкальная форма как процесс. Санкт-Петербург, 2006. С. 93.

План занятия

Структурный элемент урока	План деятельности Педагога	План деятельности обучающихся	Методы и средства обучения
1. Организация начала урока	Приветствует обучающихся. Проверяет присутствующих	Приветствуют педагога. Отмечают присутствие	Беседа
2. Постановка темы и целей урока	Сообщает тему урока. Формулирует цели урока. Сообщает план изложение материала План изложения: 1. Краткий рассказ о биографии композитора. 2. Лекция о творчестве Шопена.	Слушают, вместе с преподавателем пытаются сформулировать цели урока	Беседа, проблемно-поисковый метод обучения
3. Актуализация опорных знаний	Актуализирует знания. Краткий рассказ о композиторе и его жизни.	Слушают, записывают в тетрадь основные понятия	Презентация, Беседа, Метод закрепления знаний
4. Формирование новых понятий и способов деятельности	Излагает учебный материал: Лекция о творчестве Ф.Шопена.	Слушают, записывают в тетрадь определения	Приобретение новых знаний, презентация-лекция

5. Примене ние новых знаний и способов деятельности	Формулирует задание. Небольшой тест открытой формы из 3 вопросов по новому материалу для проверки внимания обучающихся на занятии	Отвечают на вопросы на выданных листах.	Закрепление новых знаний
6. Подведен ие итогов урока	Объясняет технологию выполнения задания. Ответить на вопросы. Подводит итоги занятия. Отвечает на вопросы по теме занятия. Выдает домашнее задания.	Слушают. Оценивают свою деятельность на занятии, задают вопросы.	Беседа Закрепление новых знаний

Тема лекции по музыкальной литературе:

Творчество Ф. Шопена.

Фридерик Шопен (1810-1849) родился 1 марта 1810 года недалеко от Варшавы, столицы Польши, в местечке Желязова Воля¹. Мать Шопена была полька, отец-француз. Семья Шопена жила в имении графа Скарбека, где отец его был домашним учителем. После рождения сына Николай Шопен получил место учителя в Варшавском лицее, и вся семья переехала в столицу. Маленький Шопен рос в окружении музыки. Его отец играл на скрипке и флейте, мать хорошо пела и немного играла на фортепиано.

Не зная, как еще говорить, ребенок начал громко плакать, как только слышал пение матери или игру отца. Родители полагали, что Фридерик не любит музыку, и это их очень расстроило. Но вскоре мы убедились, что это

¹ *История музыки* [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://studfiles.net/preview/5584596/page:18>
(Дата обращения 10.04.19)

вовсе не так. В пять лет мальчик уже, наверное, играл просто искусство, обретенное под руководством старшей сестры Людвиги. Вскоре его учителем стал известный в Варшаве чешский музыкант Войцех Живный. Чуткий и опытный воспитатель, он привил своему ученику любовь к музыке классиков и, особенно к произведениям И. С. Баха¹. Клавирные прелюдии и фуги Баха впоследствии всегда лежали у композитора на рабочем столе.

Первое выступление молодого пианиста состоялось в Варшаве, когда ему было семь лет. Концерт был успешным, и имя Шопена скоро было признано всей Варшавой. В то же время была опубликована одна из его ранних работ - полонез для фортепиано соль минор. Исполнительский талант мальчика развивался настолько быстро, что в двенадцать лет Шопен не уступал лучшим польским пианистам. В прямом эфире отказался от занятий с юным виртуозом, заявив, что ничего больше не может научить его.

Вместе с музыкой мальчик получил хорошее общее образование. Уже в детстве Фридерик свободно говорил по-французски и по-немецки, остро интересовался историей Польши, читал много фантастики. Тринадцать лет начал учиться в гимназии и спустя три года успешно окончил. В годы обучения проявились разносторонние способности будущего композитора. Юноша хорошо рисовал, тем более, хорошо рисовал карикатуры. Его мимический талант был настолько блестящим, что он мог бы стать театральным актером. Уже в юные годы Шопен отличался остротой ума, наблюдательностью и большой любознательностью.

С детства у Шопена проявилась любовь к народной музыке. По рассказам родителей, во время похода на участок с отцом или коллегами мальчик мог долго стоять под окном одной из хижин, где рассказывали о нации. Находясь в отпуске в области коллег, Фридрих сам участвовал в исполнении народных песен и танцев. С годами народная музыка стала неотъемлемой частью его работы, как и его существование.

¹ *Жизнь* и творчество Ф. Шопена [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.veselyu-ranets.ru/index.php> (Дата обращения 10.04.19)

После окончания лицея Шопен поступил в высшую школу музыки. Здесь его занятия вел опытный педагог и композитор Иосиф Эльснер. Эльснер очень скоро понял, что его ученик не просто талантлив, а гениален. Среди его заметок сохранилась краткая характеристика, данная им юному музыканту: «Удивительные способности. Музыкальный гений». К этому времени Шопен уже был признан лучшим пианистом Польши. Достиг зрелости и его талант композитора. Об этом свидетельствуют два концерта для фортепиано с оркестром, сочиненные в 1829-1830 годах¹. Эти концерты всегда звучат в наше время и являются любимыми произведениями пианистов всех стран.

В это время Фредерик познакомился с юной певицей Констанцией Гладковской, которая училась в Варшавской консерватории. Его предназначением было стать первой любовью Фридерика. В письме своему другу Войцеховскому он признал: «...к сожалению, у меня уже есть свой идеал, которому я служу добросовестно, не разговаривая с ним в течение шести месяцев, о чем я мечтаю, чья память стала Адажио для моего концерта, который вдохновил меня написать сегодня утром этот вальс, который был отправлен вам». Именно под впечатлением этого юношеского чувства любви Шопен сочинил одну из лучших песен «Желание» («если б я солнышком на небе сияла»).

В 1829 году молодой музыкант ненадолго ездил в Вену. Его концерты имели большой успех. Шопен, его семья и друзья поняли, что ему нужно сделать долгий тур. Шопен долго не мог решиться на этот шаг. Его мучило плохое предчувствие. Ему казалось, что, наконец, покинет родину. Наконец, осенью 1830 года Шопен выехал из Варшавы. Друзья подарили ему на прощание кубок, наполненный польской землей. Трогательно прощается с ним его учитель. В пригороде Варшавы, где проходил Шопен, вместе со своими учениками, специально для этого случая, я понимаю хоровое произведение, которое он написал. Шопену было двадцать лет. Счастливое время молодости,

¹ Свобода и музыка [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://sibac.info/> 10819 (Дата обращения 10.04.19)

полная поисков, надежд, успехов, закончилось. Предчувствия не обманули Шопена. Он расстался с родиной навсегда.

Помня хороший прием, который ему дали в Вене, Шопен решил начать там свои концерты. Но, несмотря на повышение сложности, не мог дать независимый концерт, а издатели соглашались напечатать его произведения бесплатно.

Неожиданно с родины пришла тревожная весть. В Варшаве началось восстание против российского самодержавия, организованное польскими патриотами. Шопен решил прервать маршрут и вернуться в Польшу. Он знал, что среди восставших были его друзья, быть может, его отец. Ведь в дни молодости Николай Шопен принимал участие в народном восстании под предводительством Тадеуша Костюшки. Но родители и друзья настойчиво советуют ему не приезжать для написания. Близкие Шопена боятся, что преследования могут коснуться и его. Пусть лучше он останется свободным и служить Родине своим искусством с горечью, композитор поклонился и направился в Париж. На пути Шопена, новости встряхнули: восстание жестоко подавлено, его руководители брошены в тюрьмы, сосланы в Сибирь¹.

С мыслями о трагических судьбах родины непосредственно связан созданный еще до приезда в Париж самый знаменитый этюд Шопена, получивший название «революционного». В нем воплотился дух ноябрьского восстания, а также гнев и печаль.

Осенью 1831 года Шопен прибыл в Париж. Здесь он прожил до конца жизни. Но Франция не стала второй родиной композитора. И в своих чувствах, и в своей работе Шопен оставался поляком. И даже свое сердце после смерти он оставил, чтобы забрать домой².

Шопен «завоевал» Париж сначала как пианист. Сразу же поразил слушателей особым и необычным представлением. В то время Париж был

¹ *Никеева И. А.* История музыки: Учебное пособие / И. А. Никеева, Л. Р. Фаттахова. Омск: ОГУ, 2006. С. 84.

² *Савенков А. И.* Одаренный ребенок в массовой школе. Москва, 2007. С. 156.

наводнен музыкантами из разных стран. Virtuозные пианисты были самые популярные: Калькбреннер, Герц, Гиллер. Их игра была техническим совершенством, блеском, великолепной аудиторией. Поэтому первое концертное выступление Шопена было настолько контрастным. По воспоминаниям современников, его исполнение было очень вдохновенным и поэтическим.

Первый концерт Шопена сохранил память известного венгерского музыканта Ференца Листа, который также в свое время начал свою блестящую карьеру пианиста и композитора: «Нам я помню его первое выступление в зале Плейеля, когда аплодисменты, растет с удвоенной силой, казалось, никак не могли достаточно выразить наш энтузиазм в отношении таланта, который, наряду со счастливыми инноваций в области своего искусства, открыл собою новую фазу в развитии поэтического чувства». Шопен завоевал Париж, как когда-то покорили Вену Моцарт, Бетховен. Подобно Листу, он был признан лучшим пианистом мира¹.

На концертах Шопен большей частью исполнял свои собственные сочинения: концерты для фортепиано с оркестром, концерт рондо, мазурки, этюды, ноктюрны, Вариации на тему из оперы Моцарта «Дон Жуан». Именно об этих вариациях писал выдающийся немецкий композитор и критик Роберт Шуман: «Шапки долой, господа, перед вами гений».

Музыка Шопена, как и его концерты, вызвала всеобщее восхищение. Только музыкальные редакторы ждали. Они опубликовали произведения Шопена, но, как и в Вене, бесплатно. Поэтому первые издания не принесли Шопену никакого дохода. Он должен был давать уроки музыки от пяти до семи часов в день. Эта работа обеспечила его, но заняла слишком много времени и усилий. И даже после этого, как всемирно известный композитор, Шопен не

¹ Михеева Л. Энциклопедический словарь юного музыканта / Л. Михеева. Москва: Культинформ - пресс, 2007. С. 169.

мог позволить себе прекратить эти столь изнурительные занятия со своими учениками¹.

С ростом популярности Шопена как пианиста и композитора растет круг его знаний. Среди его друзей - известный французский композитор Берлиоз, французский художник Делакруа, немецкий поэт Хайне. Но как бы интересно ни были новые друзья, он всегда предпочитал своих соотечественников. На благо гостя из Польши он изменил строгий порядок своего рабочего дня, показав ему достопримечательности Парижа. Часами он мог слушать рассказы о Родине, о жизни родственников и друзей. С ненасытным молодым я наслаждался польскими народными песнями и часто писал музыку на своих любимых стихах².

Очень часто эти стихи, превращенные в песни, возвращались в Польшу, становились собственностью народа. Если пришел близкий друг, польский поэт Адам Мицкевич, Шопен сразу сел за рояль и часами играл за него. Вынужденный, как и Шопен, жить вдали от родины, Мицкевич тоже жаждал. И только музыка Шопена немного ослабляла боль этой разлуки, переносила ее туда, далеко, в свою родную Польшу. Именно благодаря Миккевичу, бешеной драме своего «Конрада Валленрода», родилась первая баллада. А вторая баллада Шопена связана с образами поэзии Мицкевича.

Встречи с польскими друзьями были особенно Шопен и потому, что у его семьи не было Шопена. Это надежда выйти замуж за Марию Вонзиньскую, дочь одного из богатых, польских дворян, не сбудется. Родители Марии не пожелали видеть свою дочь замужем за музыкантом хотя бы с мировым именем, но с трудными средствами к существованию. На протяжении многих лет он связывал свою жизнь со знаменитой французской писательницей Авророй Дудеван, которая снималась в прессе под псевдонимом Жорж Санд³.

¹ Михеев Л. Вопросы музыкально - эстетического воспитания Санкт-Петербург: «Музыка», 2007. С. 255.

² Безбородова Л. А., Алиев Ю. Б. Методика преподавания музыки в общеобразовательных учреждениях. Москва, 2007. С. 122.

³ Матонис В. П. Музыкально - эстетическое воспитание личности. Москва: «Академия», 2006. С. 30.

Судя по «музыке портретов» Констанция и Мария Водзиньская, Шопен и прежде всего ценил в них созданное им воображение очарование чистоты. В Жорже Санде можно было найти что угодно, но только не это. В то время она пользовалась скандальной репутацией. Шопен не мог не знать. Но лист и его подруга Мария д'Агу приветствовали литературный дар Жоржа Санда, и именно об этом они обсуждали с Шопеном и Миккевичом, подчеркнув, что они ценили его, прежде всего как писателя. Они также способствовали появлению Жоржа Санда на музыкальных вечерах в Шопене. Надо сказать, что не так много достоверной информации об истории отношений Шопена с Жоржем Сандом.

Не все согласны с самим Жоржем Сандом, который изобразил Ангела-Хранителя Шопена перед своими друзьями и описал им свою самопожертвование «и» материнские заботы» о композиторе. Лист в книге, опубликованной еще во время жизни Жоржа Санда, очень четко обвинил ее в том, что она стала причиной его преждевременной смерти¹.

Войцех Гджимала, один из ближайших друзей Шопена, также считал, что Жорж Санд, «который отравил все свое существование», был виновником его смерти. «Ядовитое растение» называло его Вильгельмом Ленцем, учеником Шопена, глубоко возмущенным тем, как высокомерный и презрительный Жорж Санд манипулировал Шопеном даже в присутствии незнакомцев.

На протяжении многих лет Шопен все реже и реже давал концерты, ограничиваясь выступлением в узком кругу друзей. Он отдал всю свою работу. Появились его сонаты, шерцо, импровизированные баллады, новая серия исследований, ночь, прелюдия и всегда любимые мазурки и полонезы. С все более четкими лирическими частями под его пером торчали произведения, полные драматической глубины и часто трагедий.

Это вторая Соната (с похоронным маршем), относящаяся к числу высших достижений композитора, всей польской музыки и романтического искусства в

¹ Дамберг С. В. Музыка как феномен повседневности / С. В. Дамберг, В. Е. Семенов. Санкт-Петербург: СПб философское общество, 2009. С. 250.

целом. Юзеф Хоминский, характеризуя первые две части Сонаты, сказал: «после героической борьбы похоронный марш уже, очевидно, является последним актом драмы». Шопен рассматривал похоронную прогулку как эмоциональный результат, резко дополняющий развитие образов. Мы имеем право назвать эту драму, образы которой развернуты в Сонате Шопена, национальной трагедией¹.

Похоронный марш Шопена признан самым выдающимся произведением такого рода. Этот марш занял особое и исключительное место не только в музыкальной литературе, но и в жизни человечества, так как трудно найти более возвышенное, красивое и трагическое воплощение чувства горя.

Жизнь Шопена в Париже развивалась, если не счастливая, то благоприятная для творчества. Его талант достиг вершины. Публикация произведений Шопена больше не встречает препятствий, брать его уроки считается большой честью, а слышать его игру - редкое счастье, доступное нескольким избранным.

Последние годы жизни композитора были печальными. Умер его друг Ян, за которым последовал горячий любимый отец. Ссора и расставание с Джорджем Сэндом делают все в одиночку. Шопен никогда не мог оправиться от этих жестокостей. Болезнь легких, от которой Шопен страдал с юности, обострилась. Последние два года композитор почти ничего не писал. Его средства исчерпаны².

Чтобы исправить свое тяжелое материальное положение, Шопен отправился в Лондон по приглашению английских друзей. Собрав последние силы, он дает концерты, уроки. Восторженный прием радует его, прежде всего, придает бодрости. Но сырой климат Англии быстро оказал свое катастрофическое влияние. Беспокойная жизнь, полная светских развлечений,

¹ *Ишорина О. Н.* К модернизации музыкального образования в ДШИ // Играем сначала. Санкт-Петербург, 2010. № 9. С. 4 - 5.

² *Кирнарская Д. К.* Психология специальных способностей. Музыкальные способности. Москва: Таланты - XXI век, 2006. С. 141.

часто пустых и безудержных, начала утомлять его. Письма Шопена из Лондона отражают его мрачное настроение и часто его страдания. «Я не волнуюсь, я больше не могу радоваться - я полностью перестал чувствовать что – либо - я просто расту и жду, когда это закончится быстро», - написал он одному из своих друзей.

Его последний концерт в Лондоне, который оказался последним в своей жизни, Шопен отдал в пользу польских эмигрантов. По совету врачей он быстро вернулся в Париж. Последним произведением композитора была Мазурка фа минор, которую он больше не мог играть, записанная только на бумаге. По его просьбе его старшая сестра Людвик приехала из Польши, на руках которой он умер.

Похороны Шопена были торжественными. Лучшие артисты Парижа исполнили Реквием Моцарта так полюбившегося. Были также услышаны его собственные сочинения, среди которых похоронный марш фортепианной сонаты си-бемоль минор, исполненный оркестром. Друзья принесли в могилу чашу с родной польской землей. - Я не знаю, - сказал он. И его сердце, как он завещал, было отправлено на корабль в Польшу, в Варшаву, где его всегда бережно хранят костеле Святого Креста¹.

3.2. База заданий в тестовой форме по теме «Жизнь и творчество Ф. Шопена»

Для проверки полученных знаний по предмету музыкальная литература по теме «Творчество Ф. Шопена» нами был разработан тест.

Тест - это особый тип не экспериментального исследования, который является специальной задачей или системой задач. Тестер выполняет задачу, время выполнения которой обычно принимается во внимание. Тесты используются при изучении способностей, уровня умственного развития, навыков, уровня усвоения знаний, а также при изучении индивидуальных особенностей психических процессов.

¹ Баренбойм Л. А. Музыкальная педагогика и исполнительство. Санкт-Петербург, 2006. С. 46.

Тестирование - обычно измеряется ограниченный по времени тест, по которому измеряется уровень развития или степень тяжести определенных психических свойств человека, группы или сообщества ¹.

Классификация тестов:

1) по форме:

- устные и письменные
- индивидуальные и групповые
- аппаратные и бланковые
- предметные и компьютерные
- вербальные и невербальные

2) по содержанию:

- изучающие свойства интеллекта
- способности
- отдельные характеристики личности

3) по целям тестирования:

- тесты для самопознания они не являются строго научными, имеют небольшой объем, отличаются простотой тестирования и подсчета результатов, публикуются в популярных газетах, журналах, книжных изданиях
- тесты для диагностирования специалистом они являются самыми строгими с точки зрения стандартизации процедуры тестирования и структуры, содержания тестовых работ (стимулирующего материала), а также обработки и интерпретации информации, они характеризуются надежностью, они должны иметь стандарты для основных групп
- тесты для экспертизы чиновники (например, администрация, которая хочет проверить своих сотрудников на профессиональную квалификацию или нанять самых достойных, которые имеют лучшие результаты испытаний) проводятся по инициативе чиновников, требования

¹ Арановский М. Г. Мышление, язык, семантика // Проблемы музыкального мышления. Москва, 2005.

аналогичны требованиям испытаний для профессионалов. Особенностью данных Тесова является использование вопросов, сводящих к минимуму нечестные ответы¹.

4) по временным ограничениям:

- тесты, учитывающие скорость выполнения заданий
- тесты результативности

5) по методическому принципу, положенному в основу методики:

- объективные тесты
- методики стандартизированного самоотчета, в том числе:

1. тесты-опросники состоит из нескольких десятков вопросов (утверждений), в отношении которых субъекты выражают свои суждения (обычно "да" или "нет", реже трёхальтернативных варианта ответов)

2. открытые опросники, предлагаемый последующий анализ контента

3. шкальные техники, построен по типу семантического дифференциала Ч Осгуда, методологии классификации

4. индивидуально-ориентированные техники типа ролевых репертуарных решеток

- проективные техники, в которых стимулирующий материал, представленный субъектом, характеризуется неопределенностью, которая включает в себя широкий спектр интерпретаций (тест Роршаха, ТАТ, Сонди и др.)

- диалогические (интерактивные) техники (беседы, интервью, диагностические игры)²

Тестовое исследование отличается сравнительной простотой процедуры, оно кратковременное, проводимое без сложных технических устройств, требует простейшего оборудования (часто это просто форма с текстами задач).

¹ Нечаев М. П. Контроль и оценка качества воспитательной деятельности образовательного учреждения. Москва: Центр "Педагогический поиск", 2017. С. 17.

² Венцель К. Н. Идеальная школа будущего и способы ее осуществления // Хрестоматия по истории школы и педагогики в России. Москва, 2008. С. 4.

Результат решения теста позволяет количественное выражение и тем самым открывает возможность математической обработки¹.

Также отметим, что в процессе тестирования не учитывается влияние многих условий, которые, так или иначе, влияют на результаты - настроение субъекта, его самочувствие, отношение к тесту. Недопустимо пытаться с помощью тестов установить лимит, ограничить возможности конкретного человека, предсказать, предсказать уровень его будущих успехов.

Тест по теме: «Жизнь и творчество Ф. Шопена».

Выберите и отметьте один правильный вариант ответа.

1) Даты жизни Ф. Шопена:

1. 1810 - 1849
2. 1810 - 1856
3. 1803 – 1869

Эталон: 1

2) Какой композитор родился в том же году, что и Ф. Шопен?

1. Ф. Шуберт
2. Р. Вагнер
3. Р. Шуман

Эталон: 3

3) Место рождения Ф. Шопена:

1. Зальцбург
2. Желязова-Воля
3. Цвикау

Эталон: 2

4) Творчество Ф. Шопена относится к стилю:

1. Романтизм
2. Классицизм
3. Импрессионизм

Эталон: 1

¹ *Вентцель К. Н.* Новые пути воспитания и образования детей. Москва, 2008. С. 11.

5) Жанр, к которому не обращался в своем творчестве Ф. Шопен:

1. соната
2. симфония
3. песня

Эталон: 2

6) Ф. Шопен - представитель национальной культуры:

1. Венгрии
2. Австрии
3. Польши

Эталон: 3

7) Ф. Шопен вырос в музыкальной семье?

1. Да
2. Нет

Эталон: 1

8) Педагогом Ф. Шопена был:

1. В. Живный
2. А. Мицкевич
3. А. Сальери

Эталон: 1

9) Первое концертное выступление семилетнего Ф. Шопена состоялось:

1. в Вене
2. в Варшаве
3. в Париже

Эталон: 2

10) Одно из первых сочинений Ф. Шопена, изданное в 1817 году:

1. соната b-moll
2. этюд c-moll
3. полонез g-moll

Эталон: 3

11) С 1823 по 1826 г. Ф. Шопен учился в Варшаве:

1. в лицее
2. в Высшей школе музыки
3. в конвикте

Эталон: 1

12) С 1826 по 1829 г. Ф. Шопен учился в Варшаве:

1. в лицее
2. в Высшей школе музыки
3. в конвикте

Эталон: 2

13) Кому принадлежат слова, характеризующие Ф. Шопена:
"Изумительные способности. Музыкальный гений"?

1. В. Живному
2. Ю. Эльснеру
3. Ф. Листу

Эталон: 2

14) В 1829 году Ф. Шопен дважды публично выступил:

1. в Варшаве
2. в Париже
3. в Вене

Эталон: 3

15) Какие два крупных сочинения создал Ф. Шопен в 1829 - 1830 г.?

1. 2 концерта
2. 2 симфонии
3. 2 сонаты фортепиано с оркестром

Эталон: 1

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В данной работе мы затронули важную тему, основывающуюся на понятии и сути образовательных услуг, их специфики, проанализировали основные и дополнительные образовательные услуги, классификацию, рассмотрели специфику оказания образовательных услуг в Уральском музыкальном колледже, составили конспект лекции и проверочного теста по теме лекции.

Проведенный в работе теоретический анализ специфики оказания образовательных услуг в музыкальном колледже позволяет выделить следующие особенности.

1. В качестве образовательного сервиса как категории, характеризующей ее свойства по отношению к внешней среде систем образования различных уровней, желательно, чтобы подчеркнуть качество образовательного сервиса как пищевой категории (характеризуется результатом и особенностями, важные для заказчиков и потребителей условий (процесса) ее оказания), а также организацию образовательных ресурсов и долгосрочные последствия системы образования на различных уровнях.

2. Следует отличать качество образовательного сервиса как категорию, характеризующую его свойств в отношении окружающей среды и качества его производства в конкретной образовательной организации или системе образования, которая описана система внутренних параметров организации или системы.

К таким параметрам относятся особенности образовательных результатов и важные для заказчиков и потребителей условия (процессы) ее оказания, производственные характеристики образовательного процесса, характеристики ресурсов для реализации образовательного процесса, функции управления, процесса, особенности руководителей системы образования как основного ресурса административного процесса.

В то же время, в ситуации, когда органы управления образованием, которые являются клиентами, оценивают свою работу и результаты более

низких систем образования, целесообразно рассмотреть эти особенности качества продукции образовательной услуги внешние характеристики качества образовательной услуги¹.

3. Потому что образование-это право общества, как института развития культуры общества, образование-это, в принципе, бюджетной отраслью во всех странах, и в большинстве случаев происходит переоценка возможности организованного образования, что проявляется только частично реализованных целей (в системах организованного образования) в области качества образовательных услуг.

4. Образование имеет существенную специфику, связанную с тем, в большинстве случаев оказание образовательных услуг возникает множественность клиентов (чувствительность и способность сообщества: родители, работодатели, учреждения образования, таких градусов, органы местного самоуправления, и т. д., государство) в единственной группе потребителей учеников и несоответствия (не полного соответствия) положение клиентов и плательщиков; требования различных субъектов, как правило, противоречат друг другу, что также приводит к трудностям в задании однозначных целей в области качества образовательных услуг.

5. Существенная специфика производства образовательных услуг заключается в том, что, в отличие от большинства других видов услуг, образовательный сервис требует активного участия клиента в его производстве; поэтому в определенной степени потребитель образовательного сервиса является не только внешним лицом, но и внутренней частью персонала организации. Эта специфика не позволяет считать основной продукции (образовательный) процесс в образовательных организациях как процесс, в смысле управления качеством, поскольку применение процессного подхода предусматривает наличие только одного владельца.

¹ Моторин В. В. Компьютерные технологии как фактор развития интеллекта и креативности ребенка. Москва, 2008. С. 122.

В связи с этим процессированию в управлении качеством в организациях образования подлежат в первую очередь те, управленческие и поддерживающие процессы, которые позволяют клиенту, становится предметом управления собственной деятельностью для достижения образовательных результатов.

б. В конце концов, с информационных позиций, специфика производства образовательных услуг заключается в множественности управления, что проявляется в сходстве характера информации, управления, основного (педагогического) производство и образовательной деятельности, которая (специфика) позволяет создание единой модели управления качеством образовательных услуг на всех иерархических уровнях: руководитель образовательной организации, преподаватель, студент.

Специфика обучения является получение, как общего образования, так и профессионально-музыкального, которые в будущем согласно статистическим данным вузов и выводам экспертов становится нишей для дальнейшего получения образования и трудоустройства.

Особое внимание со стороны государства к этой сфере услуг на всех уровнях позволяет подчеркнуть важность и сложность исследований в этом направлении, а также их актуальность в современном обществе¹.

На основании результатов этого исследования можно охарактеризовать деятельность Уральского музыкального колледжа. Большинство результатов соответствуют образовательным стандартам, вследствие этого, образовательная деятельность осуществляется на приличном уровне. Уровень умений, знаний и навыков учащихся соответствует стандартам образования, установленными законом².

¹ Савенков А. И. Психологические основы исследовательского подхода к обучению. Москва, 2010. С. 77.

² Понуфин А. В. Практика руководителя общеобразовательного учреждения: в вопросах и ответах: Методические указания / Под ред. Д. В. Бочкова. Оренбург: ГУ РЦРО, 2006. С. 5.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. *Комментарий* к Закону Российской Федерации «Об образовании» под редакцией Шкатуллы В.И., ЮРИСТЪ, Москва, 2001 г.
2. *Федеральный закон* от 13 января 1996 г. N 12-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации «Об образовании» (с изменениями от 16 ноября 1997 г., 20 июля, 7 августа, 27 декабря 2000 г.)
3. *Абдуллин Э. Б.* Теория и практика музыкального обучения в общеобразовательной школе. Санкт-Петербург, 2005. 276 с.
4. *Агешкина Н. А.* Защита интересов школьников и студентов при получении образования // Омега. Санкт-Петербург, 2008. 190 с.
5. *Алиев Ю. Б.* Методика музыкального воспитания детей. Воронеж, 2006. 307 с.
6. *Андреев А. Л.* Компетентностная парадигма в образовании: опыт философско - методологического анализа. // Педагогика. Москва, 2005. 350 с.
7. *Арановский М. Г.* Мышление, язык, семантика // Проблемы музыкального мышления. Москва, 2005. 406 с.
8. *Асафьев Б. В.* Музыкальная форма как процесс. Санкт-Петербург, 2006. 315 с.
9. *Баренбойм Л. А.* Музыкальная педагогика и исполнительство. Санкт-Петербург, 2006. 278 с.
10. *Безбородова Л. А., Алиев Ю. Б.* Методика преподавания музыки в общеобразовательных учреждениях. Москва, 2007. 198 с.
11. *Вентцель К. Н.* Идеальная школа будущего и способы ее осуществления // Хрестоматия по истории школы и педагогики в России. Москва, 2008. 463 с.
12. *Вентцель К. Н.* Новые пути воспитания и образования детей. Москва, 2008. 110 с.
13. *Дамберг С. В.* Музыка как феномен повседневности / С. В. Дамберг, В. Е. Семенов. Санкт-Петербург: СПб философское общество, 2009. 250 с.

14. *Жизнь* и творчество Ф. Шопена [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.veselyu-ranets.ru/index.php>.
15. *Зеер Э. Ф.* Психология личностно-ориентированного профессионального образования. Екатеринбург, 2009. 266 с.
16. *Иванов Д. А.* Компетентностный подход в образовании: проблемы, понятия, инструментарий. Москва, 2005. 243 с.
17. *Ильичев И. Е.* Государственные и негосударственные учебные заведения на российском рынке образовательных услуг. // Экономика образования. Москва, 2009. № 4. С. 15 - 19.
18. *История* музыки [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://studfiles.net/preview/5584596/page:18/>.
19. *Ишина И. В.* Внебюджетная деятельность учебных заведений в России: организационно - правовая база и основные направления. // Экономика образования. Москва, 2009. № 5. С. 18 - 23.
20. *Ишорина О. Н.* К модернизации музыкального образования в ДШИ // Играем сначала. Санкт-Петербург, 2010. № 9. С. 4 - 5.
21. *Кирнарская Д. К.* Психология специальных способностей. Музыкальные способности. Москва: Таланты - XXI век, 2006. 141 с.
22. *Конструирование* оценки социально-экономической эффективности деятельности организаций государственного сектора экономики. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.aspe.spb.ru/reports>.
23. *Корепанова М. В., Харлампова Е. В.* Диагностика развития и воспитания дошкольников в Образовательной системе «Школа 2100»: Пособие для педагогов и родителей. Москва, 2005. 400 с.
24. *Матонис В. П.* Музыкально - эстетическое воспитание личности. Москва: «Академия», 2006. 309 с.
25. *Михеев Л.* Вопросы музыкально - эстетического воспитания Санкт-Петербург: «Музыка», 2007. 360 с.
26. *Михеева Л.* Энциклопедический словарь юного музыканта / Л. Михеева. Москва: Культинформ - пресс, 2007. 352 с.

27. *Моторин В. В.* Компьютерные технологии как фактор развития интеллекта и креативности ребенка. Москва, 2008. 227 с.
28. *Нечаев М. П.* Контроль и оценка качества воспитательной деятельности образовательного учреждения. Москва: Центр «Педагогический поиск», 2017. 176 с.
29. *Никеева И. А.* История музыки: Учебное пособие / И. А. Никеева, Л. Р. Фаттахова. Омск: ОГУ, 2006. 84 с.
30. *Новиков А. М.* Российское образование в новой эпохе (Парадоксы. Наследия. Векторы развития). Москва, 2009. 430 с.
31. *Образовательные услуги* [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://www.bestreferat.ru>.
32. *Особенности оказания образовательных услуг* [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://studbooks.net/23707>.
33. *Понуфин А. В.* Практика руководителя общеобразовательного учреждения: в вопросах и ответах: Методические указания / Под ред. Д. В. Бочкова. Оренбург: ГУ РЦРО, 2006. 51 с.
34. *Потапенко В. С.* Образовательная деятельность и образовательные услуги: соотношение понятий // Журнал российского права. Санкт-Петербург, 2009. № 3. С. 296.
35. *Савенков А. И.* Одаренный ребенок в массовой школе. Москва, 2007. 156 с.
36. *Савенков А. И.* Психологические основы исследовательского подхода к обучению. Москва, 2010. 209 с.
37. *Свобода и музыка* [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://sibac.info/10819>.
38. *Свобода образования как системное педагогическое явление* [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.portal-slovo.ru/pedagogy/44373.php>.

39. *Симонов, В. П.* Моделирование и оценка качества научно - исследовательской работы в образовательных системах: Учебно - методическое пособие / В. П. Симонов. Москва: Перспектива, 2014. 726 с.

40. *Согласование* интересов потребителей и производителей как основа развития образовательной услуги [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://msk.treko.ru/show_article_1604.

41. *Специфика* и особенности образовательных услуг в сфере услуг [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://docviewer.yandex.ru/view/88267261>.

42. *Уральский* музыкальный колледж [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.uralmuscollege.ru>

43. *Фомичева И. Г.* Философия образования: некоторые подходы к проблеме. Новосибирск, 2008. № 2. С. 8 - 10.

44. *Хармс Т.* Шкалы для комплексной оценки качества образования в дошкольных образовательных организациях / Т. Хармс. Москва: Национальное образование, 2016. 281 с.

45. *Харченко Л.* Научно - методическое обеспечение качества образовательных услуг / Л. Харченко. Москва: Директ - Медиа, 2014. 366 с.

46. *Чеботкова С., Головчанская Е.* Маркетинговые аспекты формирования и реализации образовательных услуг / С. Чеботкова, Головчанская Е. Москва: LAP Lambert Academic Publishing, 2015. 188 с.

47. *Шумилов В. М.* Право ВТО и Россия: состояние и перспективы сферы образовательных услуг // Юрист-международник, 2007. № 4. С. 5.

48. *Эфрикян Р.А.* Виды и содержание полномочий органов местного самоуправления по организации деятельности школьных и дошкольных образовательных учреждений // Общество и право, 2008. № 3. С. 201.

ПРИЛОЖЕНИЕ

ИНСТРУМЕНТ ИССЛЕДОВАНИЯ

Уважаемые родители!

Проводится исследование с целью - узнать Ваше мнение о качестве образовательных услуг в нашей образовательной организации, данные будут полезны для улучшения работы колледжа. Для этого Вам предстоит ответить на вопросы предлагаемой анкеты.

Просим внимательно ознакомиться с поставленными вопросами и выбрать ответ из предложенных вариантов. Если есть необходимость, допишите свой вариант ответа.

Предлагаемая анкета анонимна, а результаты опроса будут представлены в обобщенном виде. Просим Вас искренне ответить на вопросы.

Заранее благодарим за помощь!

АНКЕТА

Ответьте, пожалуйста, на несколько вопросов о себе.

1) Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

2) Ваш возраст _____ (полных лет)

3) Уровень Вашего образования

1. Общее
2. Среднее
3. Средне-специальное (профессиональное)
4. Незаконченное высшее
5. Высшее

Ответьте, пожалуйста, на несколько вопросов о Вашем ребенке.

4) Цель поступления Вашего ребенка в колледж?

1. получение профессиональных знаний;
2. возможность дальнейшего обучения в вузе
3. трудоустройство по специальности
4. воспитание личностных и профессиональных качеств
5. другой

вариант _____

5) Каковы успехи Вашего ребенка в обучении?

1. хорошие и отличные;
2. удовлетворительные;
3. неудовлетворительные.

6) В какой группе учится ваш ребенок _____

7) Пол Вашего ребенка

1. Мужской
2. Женский

8) Возраст Вашего ребенка _____

9) Из каких источников Вы получаете информацию о результатах обучения Вашего ребенка

в колледже?

1. классный руководитель группы регулярно информирует по телефону (укажите

фамилию _____ классного
руководителя) _____;

2. информацию получаю только на родительских собраниях;

3. информацию получаю на сайте колледжа;
4. сам звоню или прихожу в колледж;
5. информацию получаю со слов ребенка;
6. другой

вариант _____

Поставьте, пожалуйста, отметку в графе, соответствующей степени Вашей удовлетворенности следующими сторонами образовательной деятельности в колледже:

Стороны	Оценка		
	Удовлетворен (a)	Частично не удовлетворен (a)	Не удовлетворен (a)
Материально-техническая база (достаточное количество кабинетов, мебели, компьютерной техники и т.д.)			
Качество расписания учебных занятий (отсутствие «окон» в расписании, своевременное предупреждение студентов об изменении в расписании, замене или отмене уч.занятий)			

Библиотечное обслуживание (обеспеченность учебниками, электронными пособиями, компьютерами)			
Качество преподавания, уровень профессионализма преподавателей (соответствие уч. занятий содержанию дисциплины, умение преподавателя заинтересовать предметом, возможность получения дополнительных образовательных услуг и консультаций)			
Воспитательная деятельность и внеаудиторная работа			
Организация питания			
Условия охраны и укрепления здоровья детей, соблюдение санитарно-гигиенических требований			
Обеспечение безопасных условий пребывания ребенка в колледже			

(ограждение территории, наличие охраны и/или средств видеонаблюдения, соблюдение требований пожарной и электробезопасности, безопасность используемого оборудования, наличие указателей и др.)			
Качество проводимых мероприятий			

19) Считаете ли Вы необходимым активное взаимодействие с колледжем для повышения

результативности обучения Вашего ребенка?

1. да, необходимо тесное взаимодействие
2. считаю достаточным получение информации
3. считаю это необязательным
4. другой

вариант _____

20) Оцените по 10 балльной шкале эффективность взаимодействия Вашего ребенка и Вас с

классным руководителем группы (где 0-минимальная, а 10-максимальная оценка) _____

21) Можно ли сказать, что педагогические работники в колледже доброжелательные, вежливые и компетентные?

1. Да
2. Нет

3. Затрудняюсь ответить

22) Оцените по 10 балльной шкале возможности у Вашего ребенка участвовать в научных, культурных, спортивных и общественных мероприятиях колледжа _____

23) Доступна ли Вам полная информация о способах взаимодействия с колледжем?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

24) Укажите, пожалуйста, доступные для Вас источники информации о способах взаимодействия с колледжем

1. Официальный сайт в сети Интернет
2. Информационные стенды в образовательной организации
3. Другой

вариант _____

25) Насколько Вас удовлетворяет информационное содержание сайта колледжа?

1. удовлетворяет
2. удовлетворяет не полностью
3. не удовлетворяет

26) Считаете ли Вы, что достаточно информированы о работе музыкального колледжа и о порядке предоставления образовательных услуг?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

27) Удовлетворены ли Вы качеством образовательных услуг, предоставляемых музыкальным колледжем?

1. Полностью удовлетворен(а)
2. Частично не удовлетворен(а)
3. Не удовлетворен(а)

4. Затрудняюсь ответить

28) Что необходимо сделать для повышения качества образования в колледже?

1. ничего не надо менять, оставить все, как есть
2. повысить уровень преподавания дисциплин
3. расширять сферу дополнительных платных услуг
4. уделять особое внимание индивидуальной работе со студентами
5. улучшить материально-техническое оснащение колледжа
6. усилить воспитательную работу со студентами

29) Будете ли Вы рекомендовать обучение в колледже другим людям?

1. буду рекомендовать
2. не буду рекомендовать
3. затрудняюсь ответить

30) Выскажите, пожалуйста, свои пожелания по совершенствованию условий для повышения качества образования в колледже:

Благодарим Вас за участие!