

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ



**Захист майнових інтересів споживачів**  
**робоча програма навчальної дисципліни**

Галузь знань	Усі
Спеціальність	Усі
Освітній рівень	Другий (магістерський)
Освітня програма	Усі

Вид дисципліни  
Мова викладання, навчання та оцінювання

**Вибіркова**  
**Українська**

Завідувач кафедри управління фінансовими послугами

Н. М. Внукова

Харків  
ХНЕУ ім. С. Кузнеця  
2018

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

на засіданні кафедри управління фінансовими послугами.

Протокол № 5 від 14.11.2018 р.

**Розробники:**

Ачкасова С. А., к.е.н., доц., доцент кафедри управління фінансовими послугами.

**Лист оновлення та перезатвердження  
робочої програми навчальної дисципліни**

Навчальний рік	Дата засідання кафедри – розробника РПНД	Номер протоколу	Підпис завідувача кафедри

## 1. Вступ

**Анотація навчальної дисципліни:** Навчальна дисципліна «Захист майнових інтересів споживачів» буде корисна майбутнім фахівцям, діяльність яких може бути пов'язана з системою захисту майнових інтересів споживачів, а також тим, хто збирається займатися підприємницькою діяльністю та підвищувати рівень взаємодії зі споживачами, а також широкому колу осіб для підвищення їхньої споживчої грамотності. Глобалізаційно-інтеграційні процеси в Україні зробили необхідними вивчення процесів адаптації захисту майнових інтересів споживачів до законодавства ЄС (Директив ЄС, Договору про заснування Європейської Спільноти). У зв'язку з цим підвищуються вимоги до майбутніх фахівців та їхньої споживчої грамотності щодо знань основ системи захисту майнових інтересів споживачів та навичок досудового (альтернативного) врегулювання споживчих спорів з метою захисту майнових інтересів споживачів, зокрема фінансових послуг.

Вивчення навчальної дисципліни забезпечує формування у фахівців знань нормативної бази щодо захисту майнових інтересів споживачів, основ створення безконфліктності взаємодії виробників товарів та надавачів послуг зі споживачами, посилення відповідальності виробників товарів та надавачів послуг, здатності аналізу системи захисту майнових інтересів споживачів, обирання альтернативних можливостей врегулювання споживчих спорів та здатності приймати на основі цього ефективні управлінські та споживчі рішення.

**Мета навчальної дисципліни:** Мета навчальної дисципліни «Захист майнових інтересів споживачів» - це послідовне формування в студентів системи теоретичних і практичних знань з основ захисту майнових інтересів споживачів.

**Основними завданнями** вивчення навчальної дисципліни «Захист майнових інтересів споживачів» є: вивчення основ нормативно-правового забезпечення захисту майнових інтересів споживачів; вивчення можливостей досудового (альтернативного) врегулювання споживчих спорів; ознайомлення із міжнародними стандартами захисту майнових інтересів споживачів, зокрема захисту інтересів споживачів фінансових послуг; ознайомлення із забезпеченням захисту майнових інтересів споживачів у сфері електронної комерції.

**Предметом** навчальної дисципліни «Захист майнових інтересів споживачів» є вивчення сфери відносин, щодо створення безконфліктності взаємодії виробників товарів та надавачів послуг зі споживачами, посилення відповідальності виробників товарів та надавачів послуг тощо.

Курс	1 м	
Семестр	1	
Кількість кредитів ECTS	5	
Аудиторні навчальні заняття	лекції	20
	семінарські, практичні	20
Самостійна робота		110
Форма підсумкового контролю	Залік	

### Структурно-логічна схема вивчення навчальної дисципліни:

Попередні дисципліни	Наступні дисципліни
Господарське право	Електронна комерція
Макроекономіка	Маркетинг інновацій
Мікроекономіка	

## 2. Компетентності та результати навчання за дисципліною:

Компетентності	Результати навчання
Здатність визначати основні організаційно-економічні засади захисту майнових інтересів споживачів	Знання організаційно-економічних засад та нормативного забезпечення захисту майнових інтересів споживачів
Здатність розкривати механізми та державний нагляд у сфері захисту майнових інтересів споживачів	Навички обирання альтернативних можливостей врегулювання споживчих спорів та здатності приймати на основі цього ефективні управлінські та споживчі рішення
Визначати міжнародні стандарти державного нагляду в сфері захисту майнових інтересів споживачів	Знання міжнародних стандартів державного нагляду в сфері захисту майнових інтересів споживачів
Здатність удосконалювати взаємодію виробників товарів та надавачів послуг зі споживачами для захисту їхніх майнових інтересів	Навички створення безконфліктності взаємодії виробників товарів та надавачів послуг зі споживачами, посилення відповідальності виробників товарів та надавачів послуг, обґрунтування маркетингової стратегії та реклами у посиленні захисту майнових інтересів споживачів, забезпечення захисту майнових інтересів споживачів у сфері електронної комерції
Здатність реалізовувати захист майнових інтересів споживачів фінансових послуг	Навички розробляти рекомендації для фахівців фінансових установ для удосконалення інформаційного, достовірного, візуально привабливого рекламного контенту фінансових послуг

## 3. Програма навчальної дисципліни

**Змістовий модуль 1. Теоретичні аспекти та державний нагляд у сфері захисту майнових інтересів споживачів**

**Тема 1. Основні організаційно-економічні засади захисту майнових інтересів споживачів**

1.1. Нормативно-правове забезпечення захисту майнових інтересів споживачів.

1.2. Організація системи захисту майнових інтересів споживачів: досвід України.

**Тема 2. Механізми та державний нагляд у сфері захисту майнових інтересів споживачів**

2.1. Організаційне забезпечення, правові основи державного та нагляду в сфері захисту майнових інтересів споживачів.

2.2. Громадські об'єднання споживачів та створення прозорих механізмів взаємодії.

2.3. Досудове (альтернативне) врегулювання споживчих спорів.

**Тема 3. Міжнародні стандарти державного нагляду в сфері захисту майнових інтересів споживачів**

3.1. Механізм державного нагляду в сфері захисту майнових інтересів споживачів відповідно до європейських вимог.

3.2. Організація системи захисту майнових інтересів споживачів за міжнародними стандартами.

## **Змістовий модуль 2. Прикладні аспекти захисту майнових інтересів споживачів**

### **Тема 4. Взаємодія виробників товарів та надавачів послуг зі споживачами для захисту їхніх майнових інтересів**

4.1. Створення безконфліктності взаємодії виробників товарів та надавачів послуг зі споживачами.

4.2. Посилення відповідальності виробників товарів та надавачів послуг.

4.3. Маркетингова стратегія та реклама у посиленні захисту майнових інтересів споживачів.

4.4. Забезпечення захисту майнових інтересів споживачів у сфері електронної комерції.

### **Тема 5. Захист майнових інтересів споживачів фінансових послуг**

5.1. Організаційне забезпечення, правові основи державного нагляду у сфері захисту майнових інтересів споживачів фінансових послуг.

5.2. Відповідність візуальних та інформаційних компонентів реклами фінансових послуг потребам цільової аудиторії.

## **4. Порядок оцінювання результатів навчання**

Система оцінювання сформованих компетентностей у здобувачів враховує види занять, які згідно з програмою навчальної дисципліни передбачають лекційні, семінарські, практичні заняття, а також виконання самостійної роботи. Оцінювання сформованих компетентностей у здобувачів здійснюється за накопичувальною 100-бальною системою. Відповідно до Тимчасового положення "Про порядок оцінювання результатів навчання здобувачів за накопичувальною бально-рейтинговою системою" ХНЕУ ім. С. Кузнеця, контрольні заходи включають:

поточний контроль, що здійснюється протягом семестру під час проведення лекційних, практичних і семінарських занять і оцінюється сумою набраних балів (максимальна сума – 100 балів; мінімальна сума для отримання заліку – 60 балів).

Порядок проведення поточного оцінювання знань здобувачів . Оцінювання знань здобувача під час семінарських і практичних занять та виконання індивідуальних завдань проводиться за такими критеріями:

розуміння, ступінь засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються; ступінь засвоєння фактичного матеріалу навчальної дисципліни; ознайомлення з рекомендованою літературою, а також із сучасною літературою з питань, що розглядаються; вміння поєднувати теорію з практикою при розгляді виробничих ситуацій, розв'язанні задач, проведенні розрахунків у процесі виконання індивідуальних завдань та завдань, винесених на розгляд в аудиторії; логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і при виступах в аудиторії, вміння обґрунтовувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та робити висновки; арифметична правильність виконання індивідуального та комплексного розрахункового завдання; здатність проводити критичну та незалежну оцінку певних проблемних питань; вміння пояснювати альтернативні погляди та наявність власної точки зору, позиції на певне проблемне питання; застосування аналітичних підходів; якість і чіткість викладення міркувань; логіка, структуризація та обґрунтованість висновків щодо конкретної проблеми; самостійність виконання роботи; грамотність подачі матеріалу; використання методів порівняння, узагальнення понять та явищ; оформлення роботи.

Загальними критеріями, за якими здійснюється оцінювання позааудиторної самостійної роботи здобувачів , є: глибина і міцність знань, рівень мислення, вміння систематизувати знання за окремими темами, вміння робити обґрунтовані висновки, володіння категорійним апаратом, навички і прийоми виконання практичних завдань,

вміння знаходити необхідну інформацію, здійснювати її систематизацію та обробку, самореалізація на практичних та семінарських заняттях.

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни розраховується з урахуванням балів, отриманих під час поточного контролю за накопичувальною системою. Сумарний результат у балах за семестр складає: "60 і більше балів – зараховано", "59 і менше балів – не зараховано" та заноситься у залікову "Відомість обліку успішності" навчальної дисципліни.

### Розподіл балів за тижнями

(вказати засоби оцінювання згідно з технологічною картою)

Теми змістового модуля		Активна робота на лекції	Активна робота на практичному занятті	Самостійна робота	Презентація на практичному занятті	Письмові контрольні роботи на практичних заняттях	Письмові контрольні роботи на лекціях	Усього
Змістовий модуль 1	–	1 тиждень	–	–	–	–	–	0
	–	2 тиждень	–	–	–	–	–	0
	Тема 1	3 тиждень	2	2	–	–	–	4
	Тема 1	4 тиждень	2	–	–	5	–	7
	–	5 тиждень	–	–	–	–	–	0
	Тема 2	6 тиждень	2	2	–	–	–	4
	Тема 2	7 тиждень	2	2	–	–	–	4
	–	8 тиждень	–	–	–	–	–	0
Змістовий модуль 2	Тема 3	9 тиждень	–	–	12	5	–	16
	Тема 4	10 тиждень	2	2	–	–	–	4
	–	11 тиждень	–	–	–	–	–	–
	Тема 4	12 тиждень	2	2	–	–	–	4
	Тема 5	13 тиждень	2	2	–	–	–	4
	–	14 тиждень	–	–	–	–	–	–
	Тема 5	15 тиждень	2	–	–	–	15	–
Тема 5	16 тиждень	2	–	12	5	–	–	19
–	17 тиждень	–	–	–	–	–	–	–
Усього		18	12	24	15	15	16	100

### Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82 – 89	B	добре	
74 – 81	C		
64 – 73	D	задовільно	
60 – 63	E		
35 – 59	FX	незадовільно	не зараховано
1 – 34	F		

## **5. Рекомендована література**

### **Основна**

1. Формування системи довіри та захисту прав споживачів фінансових послуг : монографія / наук. ред. та кер. кол. авт. д-р екон. наук, проф. Н. М. Внукова. – Х.: АдВА, 2010. – 187 с.

### **Додаткова**

2. Науменкова С. В. Підвищення доступності фінансових послуг: актуальні питання регуляторної практики / С. В. Науменкова // Фінанси України. - 2013. – № 10. – С. 20 – 33.

3. Соркін І. В. Альтернативні механізми врегулювання спорів у сфері фінансових послуг: світовий досвід та реалії України / І. В. Соркін // Фінанси України. - 2013. – № 10. – С. 7 – 19.

### **Інформаційні ресурси в Інтернеті**

4. Концепція захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 03.09.2009 р. № 1026-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http:// www.dfp.gov.-ua/1155.html](http://www.dfp.gov.-ua/1155.html).

5. Про схвалення Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 29.03.2017 р. № 217-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.kmu.gov.ua/ua/npras/249869713>.

6. Державний захист прав громадян як споживачів фінансових послуг: роз'яснення, Міністерство юстиції від 12.05.2011 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/n0033323-11>.

7. Про захист прав споживачів : Закон України № 1023-XII від 12.05.1991 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/-laws/show/1023-12>.