

## ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ РОЗГЛЯДУ БАНКАМИ ЗАЯВ КЛІЄНТІВ ПРО СПІРНІ КАРТКОВІ ТРАНСАКЦІЇ

словник. – К.: Либідь, 1997. – 376 с.

4. Давыдов В.В. О месте категории деятельности в современной теоретической психологии // Деятельность: теория, методология, проблемы. – М.: Политиздат, 1990. – С. 143 – 156.

5. Кизима В. Нова освіта для нової людини // Філософія освіти. – 2005. – №2. – С. 36 – 61.

6. Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. – М.:

Наука, 1984. – 444 с.

7. Петров П.К. Современные информационные технологии в подготовке специалистов по физической культуре и спорту // Теория и практика физической культуры. – 1999. – №10. – С. 6 – 9.

8. Савельев В. Проблемне поле освітньої політики в Україні // Філософія освіти. – 2005. – №2. – С. 77 – 94.

**Валентина Страхарчук**, кандидат економічних наук, доцент кафедри економічної кібернетики  
**Анатолій Страхарчук**, кандидат економічних наук, професор кафедри комп'ютерних технологій Львівського інституту банківської справи Університету банківської справи Національного банку України

## ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ РОЗГЛЯДУ БАНКАМИ ЗАЯВ КЛІЄНТІВ ПРО СПІРНІ КАРТКОВІ ТРАНСАКЦІЇ

*Проаналізовано та зроблено оцінку порядку розгляду банками заяв клієнтів про спірні карткові трансакції. Визначено та систематизовано види спірних трансакцій, виявлено основні технологічні недоліки процесу розгляду клієнтських звернень і, зокрема, необґрунтованих звернень клієнтів щодо спірних трансакцій. Запропоновано шляхи підвищення ефективності процесу виявлення необґрунтованих заяв клієнтів та їх розгляду.*

**Постановка проблеми.** Картковий бізнес є одним з найперспективніших галузей розвитку сучасного банківського бізнесу. Карткові технології впевнено входять у наше життя, динаміка їх розвитку стрімко зростає. Стипендії, заробітні плати, пенсії, матеріальна допомога – усе це тепер реально тримати на картковому рахунку, і в будь-який момент отримати готівку за платіжною картою.

З розвитком карткового бізнесу, входженням у банківську практику поняття “карткова трансакція”, з’явилося поняття “спірна карткова трансакція”, яка передбачає виникнення спірної ситуації внаслідок багатьох причин: перебоїв у зв’язку банкомату з процесинговим центром; несправності банкомата; некоректної поведінки держателя з платіжною картою; шахрайських дій держателя картки та сторонніх осіб.

Під спірною трансакцією розуміємо оскаржувану клієнтом операцію з використанням платіжної картки. Практика свідчить, що спірні трансакції можуть виникати як при знятті готівки з карткового рахунку (замовлена готівка клієнтом не була отримана, при тому, що сума списана з

рахунку), так і при поповненні рахунку (кошти були забрані банкоматом, однак рахунок не поповнився). Другий варіант можливий лише при операціях через депозитні банкомати. Спірною трансакція є і в тому разі, коли при купівлі товару кошти були списані з карткового рахунку клієнта, однак сам товар доставлений не був або замовлена послуга не була надана.

Вивчення та аналіз практики розгляду звернень клієнтів щодо спірних трансакцій однозначно доводить, що звернення клієнтів не завжди є обґрунтованими. Клієнти, що схильні до шахрайських дій, можуть свідомо безпідставно звертатися до банків з приводу виникнення, ніби-то, спірної карткової операції, а насправді, розраховуючи на недосконалість технології розгляду заяв, маючи на меті незаконно отримати від банку відшкодування.

Можна стверджувати, що безпідставні звернення клієнтів мають невпинно зростаючий характер [9].

Виявлення шахрайських звернень у загальній кількості звернень щодо спірних трансакцій є досить важливою справою, оскільки саме від ефективності цього процесу залежить і

## ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ РОЗГЛЯДУ БАНКАМИ ЗАЯВ КЛІЄНТІВ ПРО СПІРНІ КАРТКОВІ ТРАНСАКЦІЇ

ефективність роботи банку, зокрема, ефективність карткових банківських програм, які сьогодні далеко не всі є прибутковими. Вивчення відносин між клієнтом та банком у процесі розгляду клієнтських звернень, а також технології розгляду банками спірних трансакцій дозволяє зробити висновок, що на сьогодні питання щодо підвищення ефективності процесу розгляду спірних трансакцій залишається відкритим.

А отже, необхідно зацентувати увагу на основних проблемах, які потребують негайного розв'язання, аби запобігти втрат, і, таким чином, наблизити карткові технології до розряду прибуткових. По-перше, насторожує той факт, що кількість спірних трансакцій зростає паралельно зі зростанням кількості карткових операцій. По-друге, спірні трансакції вимагають окремого розгляду банківськими працівниками. Це супроводжується значними витратами. По-третє, суттєвою проблемою є те, що серед звернень клієнтів щодо спірних трансакцій, лівова доля належить неправомірним, а отже, шахрайським зверненням. Якщо при цьому приймати рішення щодо виплати коштів за кожним зверненням клієнтів, включаючи і шахрайські, без належного дослідження та аналізу, не виокремлюючи їх розгляд в окрему ефективну технологію, для банку виникає загроза суттєвих втрат.

Дослідження динаміки зростання спірних трансакцій, а відтак і ризикованості карткових трансакцій, потребує додаткового та більш глибокого вивчення, оцінки та аналізу, виявлення сильних та слабких сторін, розроблення стратегічної концепції розв'язання проблем щодо зниження карткових ризиків з метою захисту банку від додаткових витрат.

**Аналіз останніх досліджень.** При написанні роботи було здійснено огляд літературних та інших інформаційних джерел, періодичних видань вітчизняних та закордонних авторів, що досягли суттєвих результатів у теорії та удосконаленні практики функціонування карткових технологій: А. Лестер, З.В. Михайлів, З.П. Гаталаяк, Н.І. Горбаль, В.А. Ющенко, А.С. Савченко, С.Л. Цокол, А.А. Андреев. Здійснено аналіз основних законодавчих та нормативних актів, що регламентують функціонування систем безготівкових розрахунків в Україні: Закон України "Про платіжні системи та переказ грошей в Україні" [1], Положення "Про порядок емісії платіжних карток і здійснення операцій з їх застосуванням" [3], Інструкція "Про безготівкові розрахунки в національній валюті України" [2] тощо.

**Метою статті** є окреслення шляхів зниження рівня витрат банку, – як часових (витрати часу відповідальних працівників на розгляд заяв клієнтів) так і матеріальних (кошти, що банк повертає на рахунки клієнтів, будучи не в змозі довести їх неправомірні дії).

**Виклад основного матеріалу.** Як свідчать дослідження, сьогодні серед карткових операцій на оскаржувані клієнтом карткові операції, за якими готівка з банкомату не була отримана, чи певна сума не була проплачена через POS-термінал припадає значна частина. Важливим показником є питома вага неправомірних спірних заяв у загальній їх кількості. Це обґрунтовує доцільність аналізу не лише кількості написаних заяв щодо спірних трансакцій, а й результатів їх розгляду. На рис. 1 зображено динаміку зміни кількості обґрунтованих та необґрунтованих (шахрайських) заяв клієнтів щодо спірних

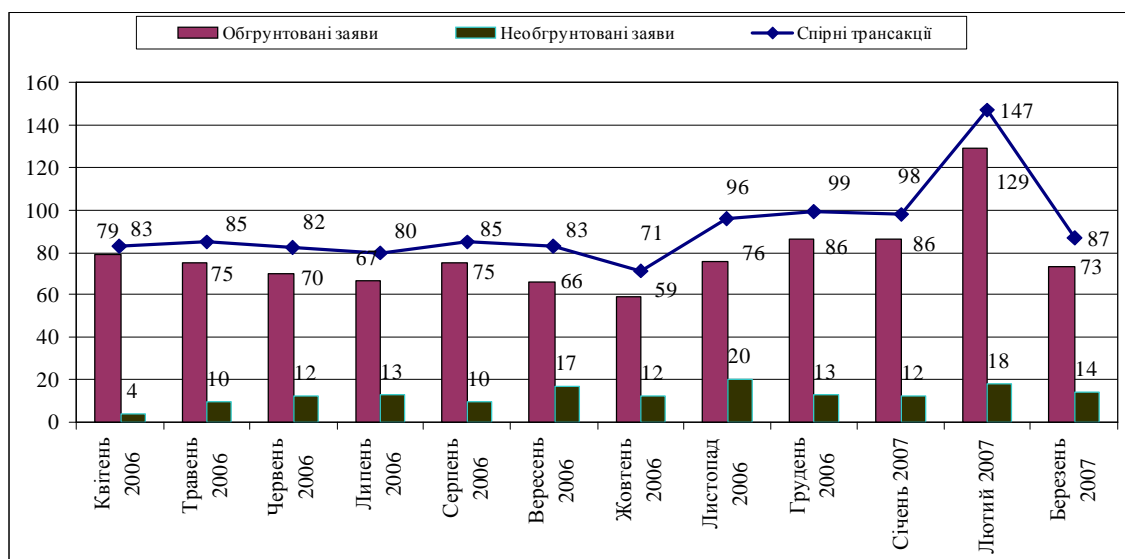


Рис. 1 Динаміка кількості спірних трансакцій, обґрунтованих та необґрунтованих заяв

## ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ РОЗГЛЯДУ БАНКАМИ ЗАЯВ КЛІЄНТІВ ПРО СПІРНІ КАРТКОВІ ТРАНСАКЦІЇ

транзакцій (аналіз в роботі проведено на матеріалах “Райффайзен Банк Аваль”).

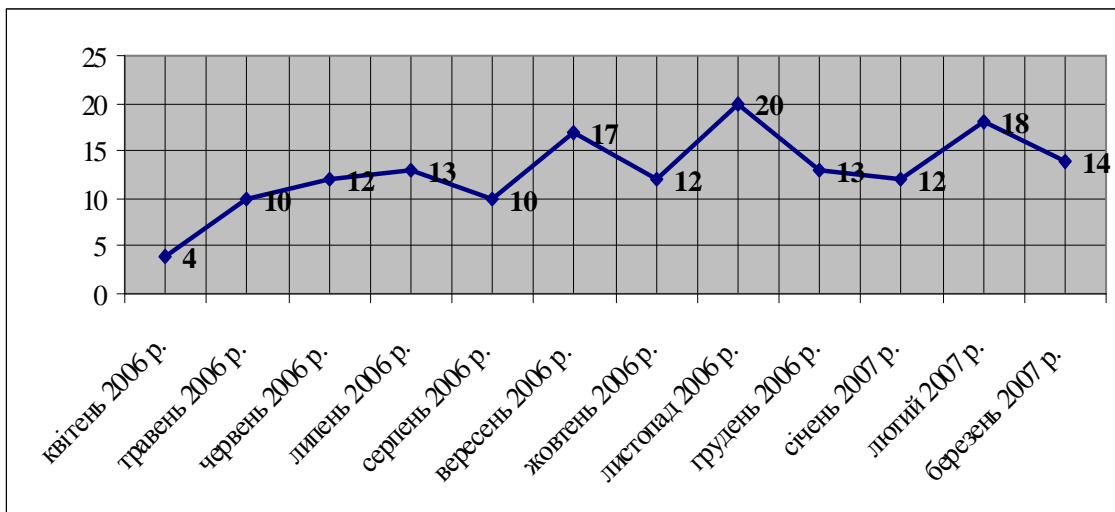
Спираючись на загальновідому позитивну динаміку розвитку карткового бізнесу, можна зробити висновок: оскільки зростання кількості платіжних карток та техніки, що їх обслуговує, призводить до зростання операцій з їх використанням, відповідно, зростає і кількість спірних транзакцій, а отже, збільшується і кількість спірних шахрайських операцій.

На рис. 2 зображено динаміку необґрунтованих звернень клієнтів.

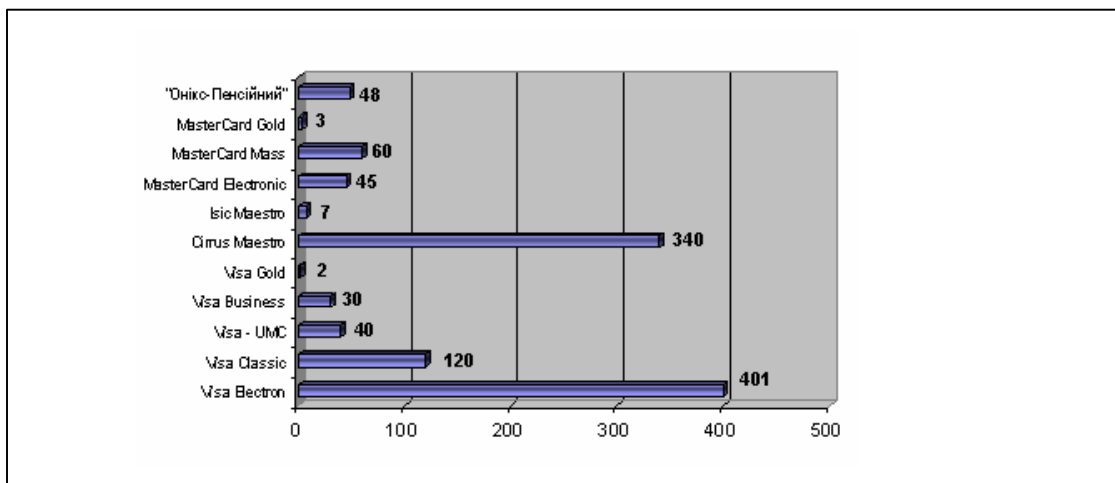
необхідність систематичного, вчасного вивчення, аналізу та оцінки досліджуваного питання з метою підвищення ефективності процесу розгляду та зменшення витрат банку.

У процесі аналізу було виявлено важливу залежність між кількістю заяв про спірні транзакції та видами платіжних карток, власниками яких є клієнти (рис. 3).

З результатів аналізу очевидно: що доступнішою є картка, то більша кількість спірних транзакцій виникає за нею. Залежність між видами платіжних карток та кількістю



**Рис. 2. Необґрунтовані звернення клієнтів за період 2006 – 2007 рр.**



**Рис. 3. Залежність між кількістю спірних транзакцій та видами платіжних карток за період з 04.2006 р. – по 03.2007 р.**

Проведений аналіз динаміки необґрунтованих заяв клієнтів про спірні транзакції у “Райффайзен Банк Аваль” дає нам можливість зробити висновок про тенденцію до їх збільшення, про їх невинно зростаючий характер, а отже, про

необґрунтованих заяв (шахрайських звернень) зображено на рис. 4.

Отже, можна зробити однозначний висновок: кількість необґрунтованих заяв прямопропорційна їх загальній кількості; найбільше шахрайських операцій

## ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ РОЗГЛЯДУ БАНКАМИ ЗАЯВ КЛІЄНТІВ ПРО СПІРНІ КАРТКОВІ ТРАНСАКЦІЇ

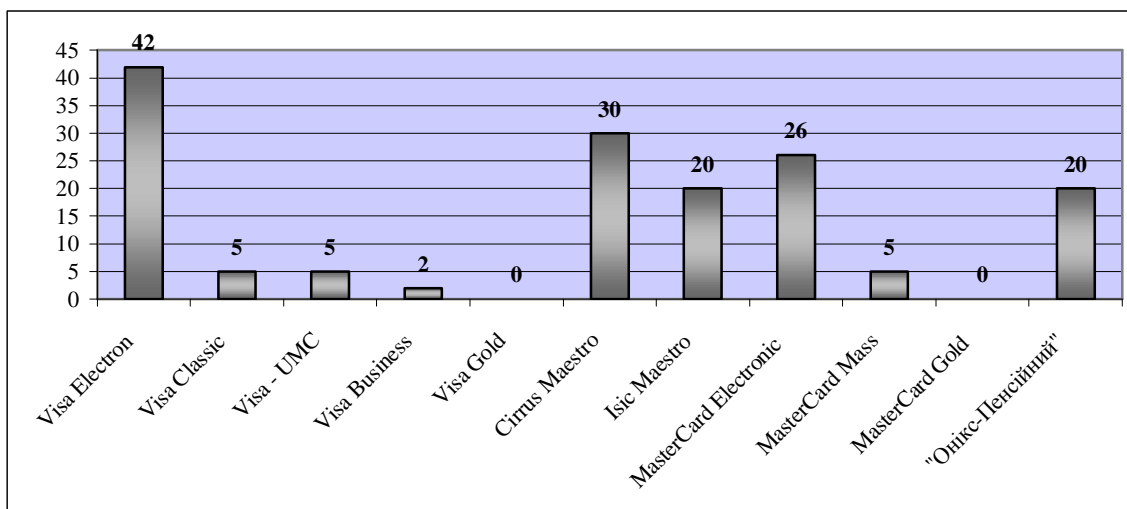


Рис. 4. Залежність між видами платіжних карток та кількістю необґрунтованих заяв

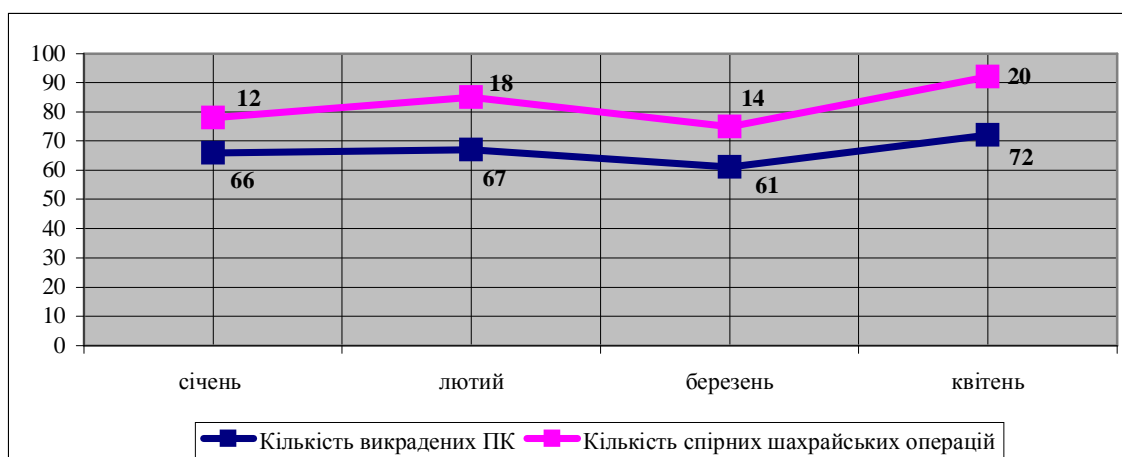


Рис. 5. Залежність між кількістю викрадених платіжних карток та кількістю необґрунтованих спірних заяв за період з січня по квітень 2007 р.

відбувається за допомогою “легкодоступних” дешевих карток.

Цікавим також є порівняльний аналіз між кількістю викрадених карток та кількістю написаних за цей період необґрунтованих (шахрайських) заяв про спірні трансакції (рис. 5).

Результати дослідження дають нам підстави стверджувати, що зростання обох явищ відбувається прямопропорційно. Висновок однозначний: банкам необхідно акцентувати увагу не тільки на “легкодоступності” та “дешевизні” платіжних карток. Передовсім наголос слід ставити на захищеності картки; необхідна потужна рекламна кампанія платіжних карток з чіповими технологіями.

Усі спірні трансакції, незалежно від того, до якої класифікаційної групи вони належать, підлягають єдиному розгляду: написані клієнтами заяви у відділеннях банку повинні бути передані того ж дня до дирекції банку за допомогою факс-зв’язку; до кожної заяви повинен бути зроблений витяг з

рахунку клієнта; далі необхідним є написання службової записки на підрозділ обслуговування банкоматів з проханням здійснити аналіз електронного журналу банкомата (в якому виникла спірна трансакція) та надати висновки щодо: можливості/неможливості виникнення у певний момент збою у роботі АТМ; отримання/неотримання клієнтом замовленої суми (або здійснення іншої операції) [7].

Після отримання відповіді від підрозділу обслуговування банкоматів, можливими є два варіанти дій: повернення коштів на рахунок клієнта; написання листа-відмови клієнту. При цьому необґрунтоване повернення на рахунок клієнта-шахрая коштів спонукають його до повторного здійснення неправомірних дій щодо оскаржування карткових операцій.

Оскільки виплата коштів клієнтові за правомірною заявою повинна здійснитись обов’язково, зменшення витрат банку за спірними

## ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ РОЗГЛЯДУ БАНКАМИ ЗАЯВ КЛІЄНТІВ ПРО СПІРНІ КАРТКОВІ ТРАНСАКЦІЇ

транзакціями доцільно вбачати, перш за все, в удосконаленні процесу виявлення і розгляду саме неправомірних звернень клієнтів щодо спірних транзакцій. Це обґрунтовує потребу у більш прискіпливому аналізі цієї проблеми та знаходженні шляхів підвищення ефективності карткового бізнесу, передовсім за рахунок зменшення кількості необґрунтованих спірних транзакцій. Сьогодні банкам треба запропонувати ефективні механізми, які б дозволили без великих зусиль і витрат довести неправомірність дій клієнтів щодо шахрайських звернень і, відповідно, обґрунтовано відмовити у поверненні коштів на рахунки клієнтів.

Аналіз порядку розгляду звернень клієнтів дав змогу запропонувати ефективний алгоритм розгляду спірних транзакцій (рис. 6).

Оскільки сьогодні розгляд спірних карткових транзакцій банки здійснюють, як правило, за автоматизованими технологіями з використанням внутрішньобанківського програмного комплексу та програмного забезпечення Українського Процесингового Центру (УПЦ /UPC), ефективність технології розгляду заяв клієнтів щодо спірних транзакцій (час, протягом якого здійснюється розгляд заяви клієнта; правильність прийнятого рішення; збільшення чи зменшення витрат банку тощо) залежить перш за все від ефективності програмного комплексу, зокрема, від його зорієнтованості на розгляд спірних транзакцій і шахрайських спірних транзакцій, у т. ч.

Аналіз функціональних можливостей та технологічних особливостей програмних

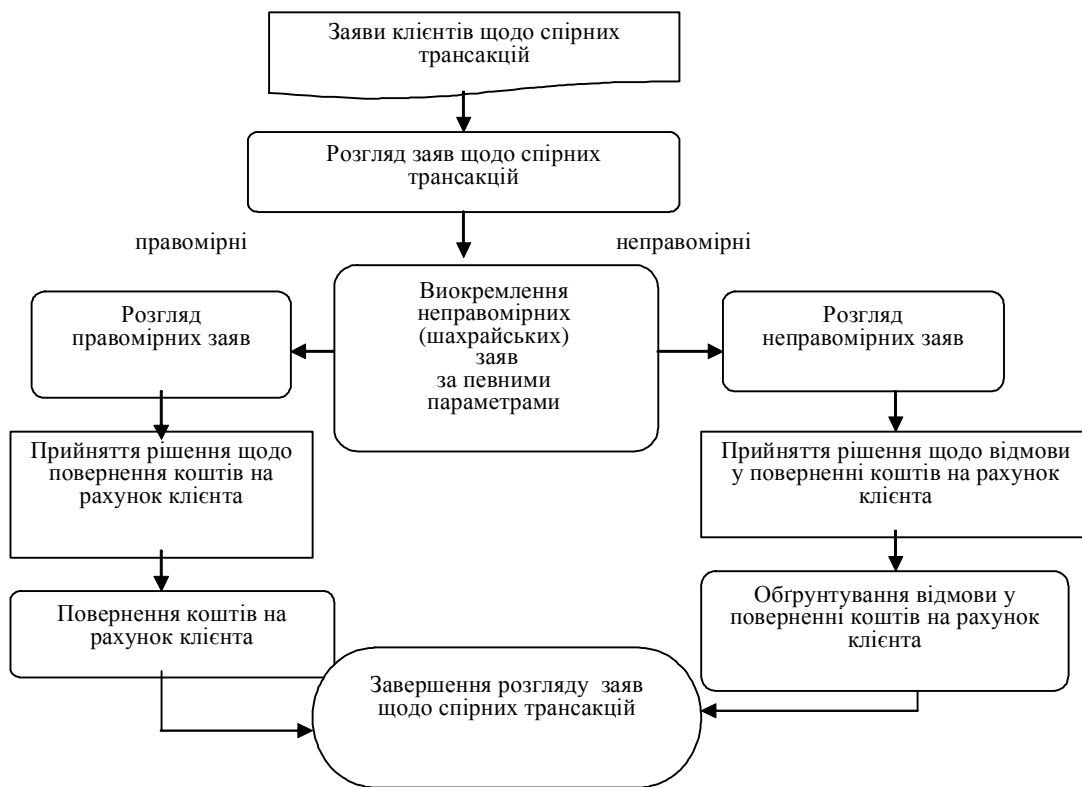


Рис. 6. Алгоритм розгляду заяв клієнтів щодо спірних транзакцій

Запропонована технологія розгляду спірних транзакцій допоможе: виокремити шахрайські транзакції серед загальної кількості спірних за певними чинниками, і внаслідок цього виявити недобросовісних клієнтів; зекономити час, а отже, підвищити ефективність процесу розгляду заяв клієнтів про спірні транзакції; зекономити кошти банку за рахунок відмови у виплаті коштів за спірною транзакцією, якщо вона визначена як необґрунтована.

комплексів при здійсненні аналізу та оцінки спірних транзакцій дав змогу дійти висновку, що внутрішньобанківські програмно-технічні комплекси призначені для пошуку, перегляду та редагування особистої інформації клієнта. Перегляду, встановлення та зміни незнижувального залишку по рахунку клієнта; закріплення/ відкріплення за певним рахунком додаткових карток; віднесення певної карти до “СТОП-листа” і, як наслідок, – її блокування. При

## ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ РОЗГЛЯДУ БАНКАМИ ЗАЯВ КЛІЄНТІВ ПРО СПІРНІ КАРТКОВІ ТРАНСАКЦІЇ

цьому пошук інформації про клієнта, як правило, може бути здійснений за номером картки, за номером договору, за ідентифікаційним кодом чи іншими параметрами. Щодо звітів, функціональність програмного комплексу дає підставу для формування витягу з рахунку клієнта за певний період. При цьому всі операції, виконані клієнтом відображаються у витягу не швидше, ніж після трьох днів з моменту їх здійснення, що своєю чергою, унеможливує швидке реагування на заяви клієнтів про спірні трансакції. Отже, більшість функціональних можливостей стосуються загальних карткових функцій, які, практично, не використовуються при аналізі спірних трансакцій. Окрім цього, зазначені програмні комплекси, як правило, надають однобічну інформацію про клієнта (місце проживання, місце праці, посада тощо). Цього явно недостатньо для правильних висновків щодо обґрунтованості /необґрунтованості повернення коштів на рахунок клієнта.

Щодо програмно-технічного комплексу Українського Процесингового Центру – він доповнює внутрішньобанківське програмне забезпечення, та призначений для: формування витягів по рахунках клієнтів за номером картки та за номером договору; для перегляду інформації щодо заблокованих та розблокованих суммах на рахунках в розрізі POS-терміналів [8]. Отже, функціональне призначення цього комплексу також не зорієнтоване на ефективне розв'язання проблеми розгляду спірних карткових трансакцій.

Електронні журнали роботи банкомата також дозволяють лише перевірити успішність/неуспішність проведення операції та в разі її успішності надати лише підтвердуючі документи. При цьому інформація про звернення клієнтів не зберігається, і відповідно, не може використовуватися працівниками банку при повторних зверненнях клієнтів, що не дає можливості скласти об'єктивну думку про клієнта.

Недосконалий процес контролю за спірними шахрайськими операціями призводить до того, що клієнти, заяви яких помилково визначили як обґрунтовані, звертаються до банку ще і ще. Все це потребує змін. Оскільки кожний банк повинен відстоювати свою репутацію, захищати свої чесно зароблені доходи від шахрайських зазіхань недобросовісних клієнтів, банкам сьогодні потрібна така автоматизована технологія, яка б містила інформацію за всіма заявами клієнтів банку про спірні трансакції, про результат розгляду заяв, про кількість звернень по кожному клієнту. Це забезпечить підвищення ефективності процесу розгляду спірних трансакцій та зменшення витрат банку.

Ефективний розгляд спірних трансакцій з використанням застосовуваних програмних комплексів можливий лише за умови розширення їх функціональних можливостей за рахунок додаткової інформації про тих клієнтів банку, які уже зверталися щодо спірних трансакцій, про кількість цих заяв, інформацію щодо їх обґрунтованості/необґрунтованості. Це допоможе значно спростити процес розгляду заяв клієнтів і забезпечить прийняття адекватного рішення у кожному конкретному випадку. Водночас ця інформація могла б використовуватися банком як своєрідна клієнтська історія.

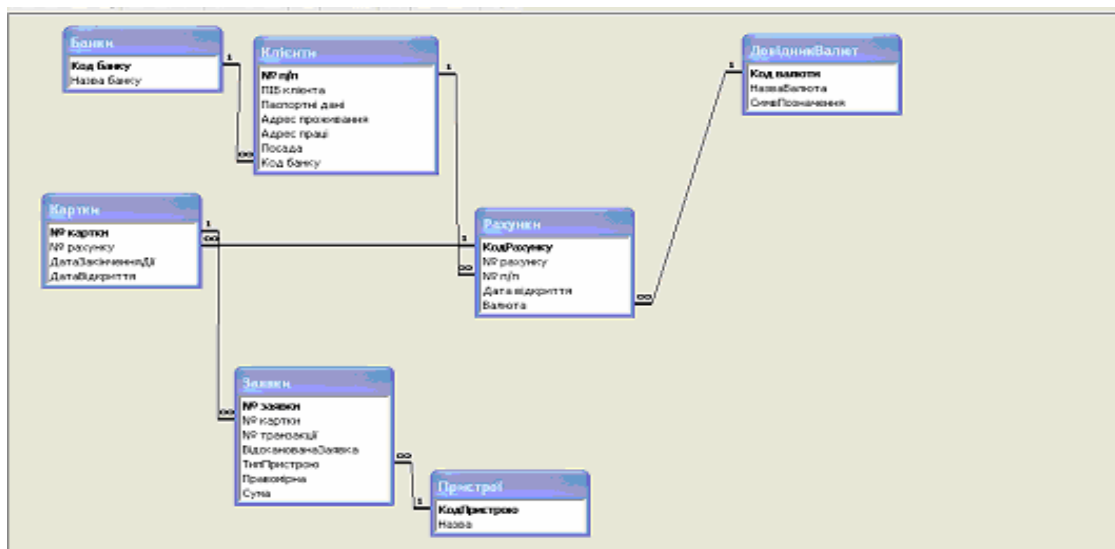
Удосконалення процесу розгляду клієнтських звернень і, зокрема, виявлення шахрайських (а отже, і клієнтів-шахраїв) вбачаємо у розширенні функціональності існуючих програмних комплексів шляхом створення бази даних клієнтів, що зверталися зі спірними трансакціями по кожній дирекції, по всій мережі банку. Розширення функціональності існуючих програмних комплексів забезпечить: систематизованість інформації про кожного клієнта, а не про кожну операцію (акцент повинен робитись на аналіз добросовісності клієнта, а не на випадки перебоїв зв'язку банкоматної мережі); можливість пошуку даних не лише за номером картки чи договору, але й за датою написання заяви; скорочення часу відповідальних працівників, витрат банку на розгляд заяви клієнта; наявними повинні бути бази даних, що містять інформацію про правомірні та неправомірні заяви по АТМ і POS-терміналах.

На рис. 7 зображено один з можливих варіантів структури такої бази даних.

До складу пропонованого програмного комплексу повинні входити таблиці: банки, довідник валют, заявки, картки, клієнти, пристрої, рахунки. Така структура дасть можливість, залежно від П.І.Б. клієнта переглянути додаткову інформацію щодо кількості спірних трансакцій в розрізі пристроїв, номерів платіжних карток клієнтів, у яких виникли спірні трансакції, правомірність написання заяв та оскаржуваних клієнтами суми. Робота з базою у режимі запитів допоможе отримати інформацію щодо всіх заяв клієнта, у тому числі всіх правомірних і неправомірних заяв та їх кількості у розрізі POS-терміналів та АТМ.

Наявність систематизованої інформації про всіх клієнтів банку, які хоча би один раз писали заяву про спірну трансакцію, дасть можливість: здійснювати пошук клієнта за багатьма параметрами; переглядати інформацію щодо рахунків клієнта та написаних ним заяв, щодо прийнятого рішення по певній заяві клієнта

## ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ РОЗГЛЯДУ БАНКАМИ ЗАЯВ КЛІЄНТІВ ПРО СПІРНІ КАРТКОВІ ТРАНСАКЦІЇ



**Рис. 7. Зв'язки між таблицями бази даних**

(правомірно вона написана чи ні), переглядати інформацію про типи пристроїв, у яких виникли спірні трансакції, формувати звіти з неправомірних заяв – шахрайських звернень; при повторному зверненні клієнта швидше розглянути його заяву (що призведе до зменшення витрат банку); відстежувати та попереджати можливі випадки виникнення шахрайських операцій.

**Висновки:**

- З кожним роком відбувається зниження готівкового обороту та збільшення безготівкових операцій;
- паралельно з безготівкою зростає обсяг обслуговуючої інфраструктури; відповідно, це призводить до виникнення спірних операцій та зростання кількості звернень щодо спірних операцій;
- кількісний аналіз звернень щодо спірних операцій надає можливість констатувати факт прямопропорційного збільшення серед них спірних шахрайських звернень;
- недосконалі банківські програмно-технологічні комплекси та неефективний процес розгляду заяв клієнтів про спірні трансакції призводить до збільшення витрат банку;
- внаслідок цього, виникає необхідність створення автоматизованої технології, яка б забезпечила швидкий розгляд заяв клієнтів, формування звітів з клієнтів-шахраїв, що звертаються із заявами найчастіше, підвищення безпеки банку, зменшення його витрат, які пов'язані з шахрайськими зверненнями щодо спірних трансакцій внаслідок прийняття адекватного рішення.
- програмний комплекс може бути використаний банками не тільки для

відстежування шахрайських звернень щодо спірних операцій у загальній кількості спірних трансакцій, а й попереджати їх завдяки базі даних усіх клієнтів, що зверталися із заявами, та, як наслідок, – значно знизити витрати банку, вивільнивши кошти.

Адже саме швидкість розгляду та об'єктивне розмежування клієнтів і є складовими поняття “ефективний процес розгляду”. І як результат ефективного розгляду – суттєве зниження витрат банку. Таким чином, банк зможе відстояти свою репутацію, свої чесно зароблені доходи від шахрайських зазіхань недобросовісних клієнтів.

1. Закон України “Про платіжні системи та переказ коштів в Україні” від 05.04.2001.
2. Інструкція “Про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті”, затверджена постановою Правління НБУ №22 від 21.01.2004.
3. “Положення про порядок емісії платіжних карток і здійснення операцій з їх застосуванням”, що затверджене постановою Правління Національного банку України від 19.04.2005 № 137. Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 19 травня 2005 р. за №543/10823.
4. Лестер А., Пратт. Обманные операции в банковском деле. – М., 1995.
5. Михайлів З.В., Гаталяк З.П., Горбаль Н.І. Міжнародні кредитно-розрахункові відносини та валютні операції: Навч. Посібник. – Львів: Видавництво Національного університету “Львівська політехніка”, 2004. – 244 с.
6. Юценко В. Банківська система України в ринковій економіці // “Економіка України” №3. – 1994.
7. Технологічна карта № 243 АППБ “Аваль”

## ЗНАЧЕННЯ ПЕДАГОГІЧНОГО МАЛЮНКА В ПРОФЕСІЙНІЙ ПІДГОТОВЦІ МАЙБУТНЬОГО ВЧИТЕЛЯ ОБРАЗОТВОРЧОГО МИСТЕЦТВА

“Про порядок обробки операцій, здійснених через банкомат, працівниками обласних дирекцій та філіалів”, затверджена Протоколом № 243 від 14.10.2005 р. засіданням постійної комісії по затвердженню технологічних карт;

8. Технологічна карта № 244 АППБ “Аваль” “Про порядок проведення робіт по обслуговуванню банкоматів”, затверджена Протоколом № 244 від 28.08.2005 р.

засіданням постійної комісії по затвердженню технологічних карт;

9. Положення АППБ “Аваль” “Про порядок формування матеріалів щодо визнання втрат та заборгованостей, які виникли при проведенні розрахунків платіжними картками, безнадійними та їх списання за рахунок резерву банку”, затверджене Постановою Правління № П85/14 від 07.08.2006 р.

**Тетяна Носаченко**, кандидат педагогічних наук,

доцент кафедри мистецьких дисциплін  
Державного вищого навчального закладу

“Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет  
імені Григорія Сковороди”

## ЗНАЧЕННЯ ПЕДАГОГІЧНОГО МАЛЮНКА В ПРОФЕСІЙНІЙ ПІДГОТОВЦІ МАЙБУТНЬОГО ВЧИТЕЛЯ ОБРАЗОТВОРЧОГО МИСТЕЦТВА

У статті розглядається проблема професійної підготовки майбутніх вчителів образотворчого мистецтва в процесі вивчення курсу “Педагогічний малюнок”.

**Постановка проблеми.** Професійна підготовка майбутніх фахівців до управління процесом художньо-естетичного виховання особистості засобами образотворчого мистецтва потребує нових підходів до питань формування їх методичної готовності та компетентності, що вимагає від спеціаліста високого рівня практичних вмінь в імпровізаційно-виразному педагогічному малюванні. Таке професійне вміння є часткою педагогічної майстерності, високого методичного рівня майбутнього вчителя образотворчого мистецтва.

У процесі формування професійної готовності майбутніх вчителів до розв’язання завдань та навчальних проблем шкільної програми з образотворчого мистецтва особливо значне місце серед навчальних дисциплін спеціальності 6.010103 “Педагогіка та методика середньої освіти. Образотворче мистецтво” займає курс “Педагогічний малюнок”. Дидактична необхідність його вивчення зумовлюється об’єктивними потребами перебудови системи вищої художньо-педагогічної освіти, напрямами освіти, визначеними державною національною програмою “Освіта” (Україна XXI століття), державною програмою “Вчитель” [1], сучасними дослідженнями психолого-педагогічної науки щодо нових теорій і технологій навчально-виховного процесу, новим змістом професійно-

діяльній підготовки студентів у вищих навчальних закладах.

Педагогічний малюнок виступає основним методичним інструментом технології навчання образотворчому мистецтву і як засіб наочного навчання потребує впровадження нових підходів до його вивчення в сучасній системі художньо-педагогічної підготовки спеціалістів у вищих навчальних закладах. Наочне навчання основам образотворчого мистецтва розглядається як дидактичний вплив на формування цілеспрямованого сприйняття й розширення уявлення про предметний світ та явища природи за допомогою образотворчо-інформаційного ряду та різних методів наочного пояснення.

**Аналіз досліджень та публікацій.** Пошук нових шляхів удосконалення змісту та форм навчальної діяльності у процесі підготовки майбутніх фахівців є предметом багатьох науково-педагогічних досліджень (О. Абдуліна, А. Алексюк, Ю. Азаров, В. Безпалько, Ф. Гоноволін, Н. Кузьміна, В. Сластьонін).

Проблеми становлення та формування художньої підготовки педагогічних кадрів ґрунтовно висвітлювалися у наукових і методичних працях (М. Бехтерев, Г. Беда, І. Глінська, М. Кириченко, В. Кузін, Б. Неменський, М. Ростовцев, М. Солом’яний, Н. Фоміна, М. Чернявська, Є. Шорохов, Б. Юсов). У галузі