

СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ А.С. МАКАРЕНКА
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ПЕДАГОГІКИ І ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА ПЕДАГОГІКИ



ЗАТВЕРДЖУЮ

Ректор

Ю. О. Лянной

2025 р.

Документування
та офіційно-ділова комунікація
в закладах освіти

Програма курсів підвищення кваліфікації
для керівників закладів освіти

Суми 2025

Розробники:

Марина БОЙЧЕНКО, доктор педагогічних наук, професор, завідувач кафедри педагогіки Сумського державного педагогічного університету імені А.С.Макаренка;

Олена СЕМЕНОГ, доктор педагогічних наук, професор, професор кафедри педагогіки Сумського державного педагогічного університету імені А.С.Макаренка;

Алла РЯБУХА, начальник управління Державної служби якості освіти у Сумській області.

Рецензенти:

Мирослава БОБК, доктор педагогічних наук, професор, член-кореспондент НАПН України, завідувач відділу змісту і технологій педагогічної освіти Інституту педагогічної освіти і освіти дорослих імені Івана Зязюна НАПН України, член кафедри ЮНЕСКО «Неперервна професійна освіта ХХІ століття» НАПН України;

Наталія ПОНОМАРЕНКО, доктор філософії, старший викладач кафедри журналістики та філології, заступник декана факультету іноземної філології та соціальних комунікацій Сумського державного університету

Програма розглянута і схвалена на засіданні кафедри педагогіки

Протокол № 1 від «26» серпня 2025 р.

Завідувач кафедри педагогіки

доктор педагогічних наук, професор  **Марина БОЙЧЕНКО**

ВСТУП

Програма розроблена з урахуванням положень Законів України «Про освіту», «Про повну загальну середню освіту», Професійного стандарту керівника (директора) закладу загальної середньої освіти (2021), Професійного стандарту «Вчитель закладу загальної середньої освіти» (2024), на основі установчих і розпорядчих документів Державної служби якості освіти України та управління Державної служби якості освіти у Сумській області; Постанови Кабінету Міністрів України «Деякі питання підвищення кваліфікації педагогічних і науково-педагогічних працівників» (2019), Положення про підвищення кваліфікації педагогічних і науково-педагогічних працівників у Сумському державному педагогічному університеті імені А.С.Макаренка. Ураховано Національний ДСТУ 4163:2020 «Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів» (діє з 01.09.2021), нову редакцію «Українського правопису» (2019).

Форма підвищення кваліфікації: очна, дистанційна, онлайн.

Цільова аудиторія: керівники закладів освіти, заступники керівників закладів освіти, педагогічні працівники.

Форма підвищення кваліфікації: очна, дистанційна, змішана.

Обсяг: 1 кредит ЄКТС (30 годин: 10 годин аудиторних/онлайн, 20 годин самостійної роботи).

Мета курсу: розвиток умінь і навичок щодо ефективного документування управлінської діяльності та офіційно-ділової комунікації відповідно до чинних вимог та стандартів.

Завдання:

- поглибити знання з офіційно-ділової комунікації в закладах освіти;
- сформувати навички створення, оформлення, мовностилістичного редагування офіційно-ділових текстів;
- розвинути уміння ефективної усної офіційно-ділової комунікації з дотриманням офіційно-ділового стилю;
- опанувати сучасні цифрові інструменти для організації документообігу.

Професійні компетентності (за Професійним стандартом керівника (директора) закладу загальної середньої освіти (2021):

- компетентність організації діяльності закладу освіти: документообіг;
- лідерство та управління персоналом;
- емоційно-етична; мовнокомунікативна;
- використання сучасних цифрових технологій для управління та комунікації;

здатність навчатися упродовж життя.

Компетентності (загальні):

здатність працювати з фаховим текстом: складати, редагувати, укладати, нормативно вживати засоби офіційно-ділової мови;

вільне компетентне спілкування діловою українською мовою з дотриманням етичних принципів.

Очікувані результати підвищення кваліфікації

Знання:

- особливостей офіційно-ділової комунікації;
- чинних вимог щодо оформлення офіційно-ділових текстів документів (ДСТУ 4163:2020);
- принципів організації документообігу та використання цифрових інструментів;
- етики та норм ділової комунікації.

Уміння:

- складати організаційно-розпорядчі, довідково-інформаційні документи, редагувати офіційно-ділові документи відповідно до стандартів;
- здійснювати ефективну усну та письмову ділову комунікацію українською мовою.

Форма звітності: портфоліо з прикладами документів.

Обсяг: 1 кредит (10 годин аудиторних/онлайн і 20 годин самостійної роботи).

Місце реалізації програми – онлайн-платформа zoom, Сумський державний педагогічний університет імені А. С. Макаренка.

Документ, що видається: свідоцтво про підвищення кваліфікації з описом досягнутих результатів, яке відповідає вимогам Постанови КМУ від 21.08.2019 №800.

II. ПРОГРАМА ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ

РОЗДІЛ 1

ДОКУМЕНТ ЯК ОСНОВА ОФІЦІЙНО-ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ У ЗАКЛАДАХ ОСВІТИ

Тема 1. Офіційно-ділова комунікація - невід'ємний складник професійної діяльності у закладі освіти

Офіційно-діловий стиль мовлення: жанри, сучасні тенденції.

Мета, функції (настановчо-інформативна, комунікативна), сфера використання, основні риси (точність, чіткість, однозначність, логічність, лаконічність) офіційно-ділової комунікації. Мовні особливості офіційно-ділової комунікації: нейтральна лексика, стандартизовані звороти, чітка структура тексту, специфіка речень.

Реалізація норм нової редакції Українського правопису в освітньому процесі й фаховій практиці.

Тема 2. Ділові папери – невід'ємний складник офіційно-ділової комунікації

Поняття документообігу, електронного документообігу, документознавства, документування управлінської діяльності.

Поняття документа та його функції. Класифікація документів: за найменуванням (накази, протоколи, листи, довідки тощо), походженням (внутрішні, зовнішні), місцем виникнення (створені в установі чи отримані ззовні), за призначенням: організаційні, розпорядчі, довідково-інформаційні, напрямом (вхідні, вихідні, внутрішні), за формою (текстові, графічні, електронні).

Класифікація документів: за строками виконання (термінові, нетермінові, ступенем гласності (для загального користування, конфіденційні, секретні), за стадіями створення (чернетки, оригінали, копії).

Класифікація документів: за складністю (прості, складні, терміном зберігання (тимчасові, довгострокові, постійні), технікою відтворення (рукописні, друковані, електронні), способом фіксації (текстові, аудіо, відео).

Реквізити та формуляр документа. Національний ДСТУ 4163:2020 «Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів» (діє з 01.09.2021).

Цифровізація документообігу. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» (2003, зі змінами 2023 р.).

Електронний документообіг: КЕП, захист даних, практичні сервіси (М.Е.Doc, Vchasno, Google Workspace)..

Тема 3. Лінгвістичні аспекти службових документів

Правописні норми: уживання великої літери; правопис власних назв; написання слів разом і з дефісом; правопис іменників чоловічого роду однини

у формі родового відмінка однини; дублетні форми; правила переносу; засоби милозвучності.

Лексика мови документів. Лексичні норми: використання нейтральної лексики, уникнення багатозначності. Професійна та термінологічна лексика. Іншомовні слова в текстах документів. Мовні кліше. Скорочені слова.

Морфологічні особливості мови документів: вживання іменників, прикметників, числівників, займенників, дієслів, прислівників та службових частин мови в різних зразках офіційно-ділових текстів. Рід іменників у назвах професій, посад, звань. Вибір прийменників. Особливості вживання конструкцій з прийменником по.

Синтаксис писемного ділового мовлення та пунктуаційні норми: побудова речень, правильне використання розділових знаків. Складні випадки керування.

РОЗДІЛ 2

СУЧАСНІ ВИМОГИ ОФОРМЛЕННЯ СЛУЖБОВИХ ДОКУМЕНТІВ У ЗАКЛАДАХ ОСВІТИ

Тема 4. Загальні вимоги до оформлення документів

Сучасне документування. Сучасні реквізити документів.

Оформлення документів за ДСТУ 4163:2020: датування документа, реєстраційний індекс, місце складання документа, оформлення адреси, гриф затвердження, відмітка про ознайомлення з документом, відомості про виконавця.

Композиція тексту службового документа: структура, логіка, архітектоніка (абзаци, графічно-шрифтове оформлення).

Вимоги до тексту, заголовка, підпису на документах.

Уніфікація та стандартизація документів: інформаційна частина, носії інформації, основні види робіт з уніфікації.

Редагування документів.

Тема 5-6. Організаційно-розпорядчі документи закладу освіти: мовний аспект

Призначення та склад організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до мовностилістичного й технічного оформлення організаційно-розпорядчих текстів.

Положення. Статут. Інструкції: правила створення, оформлення (робочі інструкції, посадові інструкції).

Накази: види (з питань основної діяльності, адміністративно-господарські, щодо особового складу), структура (констатувальна та розпорядча частина), реквізити. Витяги з наказів: призначення, особливості оформлення. Мовні особливості укладання текстів наказу.

Розпорядження: сфера застосування, відмінності від наказів.

Тема 7. Довідково-інформаційні документи: мовний аспект

Акти. Довідки. Звіт. План.

Службові записки. Доповідна записка. Пояснювальна записка.

Оголошення. Повідомлення про захід. Пресреліз.

Адреса. Телеграма. Телефонограма.

Довідка.

Вимоги до мовностилістичного й технічного оформлення різних зразків ділових текстів.

Тема 8. Документація з кадрово-контрактних питань: мовний аспект

Заява. Характеристика. Автобіографія. Резюме CV. Особовий листок з обліку кадрів. Наказ щодо особового складу. Трудова книжка. Трудовий договір. Контракт. Трудова угода. Вимоги до мовностилістичного й технічного оформлення.

Тема 9. Службове листування

Службові листи: класифікація, вимоги до лаконічності, об'єктивності, реквізити, правила надсилання.

Етикет ділового листування. Різновиди офіційного листування: дипломатичне, адміністративне, ділове.

Службові листи за функціональними ознаками: листи, що потребують відповіді (лист-прохання, лист-запит, листнагадування, лист-пропозиція, лист-звернення, лист-вимога тощо); листи, що не вимагають відповіді (лист-відповідь, лист-запрошення, лист-подяка, супровідний, гарантійний, комерційний, рекомендаційний лист тощо).

Структура листа. Звертання до службової особи. Формули ввічливості.

Дотримання правил етикету листування. Типові мовні звороти.

Вимоги до електронних листів.

Тема 10. Документування діяльності колегіальних органів: мовний аспект

Етапи документування: складання плану, порядку денного, списку учасників, реєстрація.

Протоколювання (наради, педради, ради ЗЗСО). Алгоритм оформлення стенограм та витягів.

Протоколи: види (стислі, повні, стенографічні), структура (вступна та основна частини), реквізити. Витяги з протоколів: призначення, оформлення.

Ухвали (рішення)

Вимоги до мовностилістичного й технічного оформлення.

Тема 11. Документування обліково-фінансових текстів: мовний аспект

Доручення. Розписка. Акт. Список. Перелік. Таблиця. Накладна.

Вимоги до мовностилістичного й технічного оформлення різних зразків обліково-фінансових текстів.

Документування господарсько-договірної діяльності: мовний аспект.

Договір. Різновиди договорів. Трудовий договір. Трудовий контракт. Вимоги до мовностилістичного й технічного оформлення.

РОЗДІЛ 3

КУЛЬТУРА ТА ЕТИКА

ОФІЦІЙНО-ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ В ЗАКЛАДІ ОСВІТИ

Тема 12. Етика офіційно-ділової комунікації в закладі освіти

Офіційно-ділова комунікація як процес взаємодії: між організацією та середовищем, відділами, працівниками, між керівником та підлеглими, міжрівневі. Особливості сучасного ділового етикету.

Гендерні засади ділової етики. Зовнішній вигляд ділової людини. Національно-культурна специфіка й діловий етикет.

Культура усного офіційно-ділового спілкування: ввічливість, доброзичливість, врахування статусу співрозмовника, вміння слухати. Інтонація та пауза в офіційно-діловій комунікації. Гендерні аспекти спілкування. Фемінітиви в офіційно-діловому спілкуванні.

Ділова бесіда: функції, види бесід. Співбесіда з роботодавцем.

Тема 13. Культура телефонної розмови

Телефонна розмова як різновид професійної діалогічної мови: правила для того, хто телефонує, і для того, хто приймає дзвінок; мобільний етикет (вибір рингтонів, розмови в громадських місцях, часові обмеження).

Онлайн-етикет (Zoom, Teams, Google Meet).

Тема 14. Мистецтво перемовин.

Збори. Ділова нарада. Види ділових нарад. Колективне обговорення ділових проблем і правила етикету.

Дискусія. Поняття про дискусію як форму колективного обговорення. Особливості підготовки та проведення. Дотримання чинних норм усного професійного спілкування. Дебати. Мовні засоби переконування.

Інтерв'ю. Радіоінтерв'ю. Участь у радіо/телепрограмі. Культура сприймання публічного виступу. Уміння ставити запитання, уміння слухати. Невербальні компоненти спілкування.

Тема 15. Професійна комунікація в соціальних мережах, через посередництво онлайн-інструментів. Культура формування цифрового етикету педагога.

Основні правила формування професійної педагогічної етики педагога під час віртуальної комунікації, електронного листування.

Інтерактивний блок

Кейс-стаді: аналіз реальних управлінських ситуацій.

Рольові ігри: ділові переговори, телефонні розмови, конфліктні

ситуації.

Проектна робота: створення «Пакета управлінських документів» для конкретної ситуації (наприклад: призначення нового працівника, проведення педради, організація інституційного аудиту).

Рекомендовані джерела

Авраменко, О. О., Яковенко, Л. В., & Шийка, В. Я. (2015). *Ділове спілкування: Навчальний посібник*. Івано-Франківськ: Лілея-НВ.

Анісімова, О., Лукаш, Г., & Вишинська, І. (2021). Місце та роль ДСТУ 4163:2020 «Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів» у системі чинних документів із справочинства. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*, (4), 5–14.

Белова, К. В., та ін. (2021). *Українська мова за професійним спрямуванням для військовослужбовців: навчальний посібник*. Харків: Форт.

Біляєва, О. (2018, листопад). Особова справа працівника: Оформляємо правильно. *Оплата праці*, (22/1).
<https://i.factor.ua/ukr/journals/ot/2018/november/issue-22/1/article-40819.html>

Бралатан, В., Гуцуленко, Л., & Здирко, Н. (2011). *Професійна етика: Навчальний посібник*. Київ: Центр учбової літератури.

Вимоги до текстів службових листів. (2019). *Діловодство*, (9).
<https://e.dilovodstvo.com/dilovodstvo-2019-9/vimogi-do-tekstiv-sluzhbovikh-listiv>

Гах, Й. М. (2005). *Етика ділового спілкування: Навчальний посібник*. Київ: Центр навчальної літератури.

Деякі питання документування управлінської діяльності: Постанова Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 року № 55 (2022).
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-п#Text>

Ділова документація: Загальні аспекти: Навчально-наочний посібник. (2021). Укл. І. В. Удовиченко, А. О. Сущенко. Суми: СОІППО.

Ділова документація: Акценти діловодства: Навчально-наочний посібник. (2021). Укл. І. В. Удовиченко, А. О. Сущенко. Суми: НВВ КЗ СОІППО.

Документаційне забезпечення управління: Тестові завдання для самоконтролю: Навчальний посібник. (2021). Укл. О. Б. Герасимчук. Луцьк: Волиньполіграф.

Доповідні та пояснювальні записки в кадровому діловодстві. (2023). *Діловодство*, (3–4). <https://e.dilovodstvo.com/dilovodstvo-2023-3/dopovidni-ta-royuasnyuvalni-zapysky-v-kadrovomu-dilovodstvi>

ДСТУ 4163:2020. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів. (2020).
https://buhgalter.com.ua/upload/news/2021/9/DSTU_4163.pdf

Електронний документообіг: Системи, види, особливості впровадження та як він працює в Україні. (2024). *InBase*.
<https://inbase.com.ua/elektronnyj-dokumentobig-systemy-vydy-osoblyvosti-vprovadzhennya-ta-yak-vin-praczuuye-v-ukrayini/>

Загорецька, О. (2023). Оформлення службових листів за новим стандартом. *Діловодство*, (1–2). <https://e.dilovodstvo.com/dilovodstvo-2023-1/oformlennya-sluzhbovykh-lystiv-za-novym-standartom>

Загорецька, О. (2023). Протоколювання в управлінській діяльності юридичних осіб. *Діловодство*, (1–2). <https://e.dilovodstvo.com/dilovodstvo-2022-3/protokolyuvannya-v-upravlinskiy-diialnosti-yurydychnykhosib>

Кацавець, Р. (2020). *Ділова українська мова. За новим українським правописом: підручник*. Київ: Алерта.

Клименко, О. (н.д.). Робоча інструкція: Її особливості й відмінності від посадової. *Діловодство та документообіг*. <https://hrliga.com/index.php?module=profession&op=view&id=1802>

Климова, К. І. (2021). Системи спеціальної документації: Чинники впливу на формування та організацію. *Соціум. Документ. Комунікація*, (11), 316–347. <https://doi.org/10.31470/2518-7600-2021-11>

Климова, К. І. (2022). Дискусійні питання видової класифікації документації: Відображення у структурі та змісті навчальних дисциплін. *Соціум. Документ. Комунікація*, (17), 106–124.

Ковальська, Л. (2021). Документ в діловодстві та архівній справі: Комунікація інформаційної діяльності. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*, (3), 29–37.

Колоїз, Ж. В., & Березовська-Савчук, Н. А. (2025). *Українська мова професійного спілкування в аспекті теорії стилів та культури мовлення: практикум* (Ж. В. Колоїз, ред.; 3-тє вид., стереотипне, 250 с.). Видавець Р. А. Козлов. <https://elibrary.kdpu.edu.ua/handle/123456789/6689>

Курило, Н. О., & Лесовець, Н. М. (2024). *Документаційне забезпечення діяльності закладу вищої освіти: Навчально-методичний посібник*. Полтава: Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка».

Кучеренко, І. А. (2024). *Офіційно-ділова комунікація: Чинні вимоги і стандарти: Електронний навчальний курс*. Біла Церква: БІНПО ДЗВО «УМО» НАПН України.

Лепіш, Н. Я., & Гришук, А. Б. (2023). Електронний документообіг: Приватно-правові та публічно-правові аспекти. *Актуальні проблеми правознавства*, (2), 353–360.

Отамась, І. Г. (2020). Електронний документообіг в закладах освіти. *Наукові записки*, (2), 26–29.

Палеха, Ю. І., & Леміш, Н. О. (2015). *Загальне діловодство: Навчальний посібник* (3-тє вид.). Київ: Ліра-К.

Петрович, В. В. (2022). *Документаційне забезпечення управління: Навчально-методичне видання*. Луцьк: Волиньполіграф.

Піддубна, Л. П. (2012). Документ та його основні характеристики: Сутність поняття, властивості, атрибути. *Науковий вісник Академії муніципального управління. Серія: Управління*, (1), 165–172. http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvamu_upravl_2012_1_24

Прилуцька, А. Є. (2005). Документ у системі соціальної комунікації. *Гуманітарний часопис*, (1), 117–121. http://nbuv.gov.ua/UJRN/gumc_2005_1_16

Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22 травня 2003 року № 851-IV. (2003). *Відомості Верховної Ради України*, (36), ст. 275. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text>

Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги: Закон України від 5 жовтня 2017 року № 2155-VIII. (2017). *Відомості Верховної Ради України*, (45), ст. 400. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>

Типова інструкція з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 року № 55. (2018). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-п#Text>

Шевчук, С. В., & Клименко, І. В. (2019). *Українська мова за професійним спрямуванням: підручник* (5-те вид., виправ. і допов.). Київ: Алерта.

Шкіцька, І. Ю. (2023). *Документна лінгвістика: підручник*. Тернопіль: ЗУНУ.