



**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені А.С.МАКАРЕНКА**

**ПРОГРАМА ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ
керівників закладів загальної середньої освіти
«ДОКУМЕНТУВАННЯ ТА ОФІЦІЙНО-ДІЛОВА КОМУНІКАЦІЯ
КЕРІВНИКА ЗАКЛАДУ ОСВІТИ»**

Суми 2026

Ухвалено рішенням Вченої ради Сумського державного педагогічного університету імені А. С. Макаренка (протокол № 12_ від 22 червня 2026 р.).

Розробник: Олена СЕМЕНОГ, доктор педагогічних, професор, професор кафедри педагогіки

Рецензенти:

Олеся КАЛИНИЧ, заслужений учитель України, учитель-методист, начальник управління освіти, релігій та у справах національностей виконавчого комітету Хустської міської ради Закарпатської області;

Алла РЯБУХА, начальник Управління державної служби якості освіти в Сумській області

Нормативна основа програми

Програму розроблено на основі Типової програми підвищення кваліфікації керівників закладів загальної середньої освіти, які впроваджують новий Державний стандарт базової середньої освіти (наказ МОН України від 12.10.2022 № 905), з урахуванням Типової програми підвищення кваліфікації новопризначених керівників (директорів) закладів загальної середньої освіти (наказ МОН України від 16.09.2022 № 817) та професійного стандарту «Керівник (директор) закладу загальної середньої освіти» (наказ Міністерства економіки України від 17.09.2021 № 568-21).

Семеног О. Документування та офіційно-ділова комунікація керівника закладу освіти: програма підвищення кваліфікації керівників закладів загальної середньої освіти. Суми : СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2026. 11 с.

Програму спрямовано на розвиток управлінських, нормативно-правових, інформаційно-цифрових і комунікативних компетентностей керівників закладів освіти щодо документування управлінської діяльності, організації паперового та електронного документообігу, створення, оформлення й редагування службових документів та здійснення офіційно-ділової комунікації. Охоплено нормативно-організаційні засади документування, вимоги до управлінських документів, службове листування, цифровий документообіг та етику професійної комунікації.

The programme is aimed at developing the managerial, regulatory and legal, information and digital, and communicative competencies of educational institution heads in documenting management activities, organising paper-based and electronic document workflow, preparing, formatting and editing official documents, and conducting official business communication. It covers the regulatory and organisational foundations of documentation, requirements for management documents, official correspondence, electronic document management, and the ethics of professional communication

© О. М. Семеног, 2026

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Актуальність програми

Сучасний керівник закладу освіти здійснює управлінську діяльність в умовах постійних нормативних змін, цифровізації управління, посилення вимог до прозорості управлінських рішень, якості освіти, відкритої комунікації з учасниками освітнього процесу, засновником, органами управління освітою та громадськістю. Ефективне документування управлінської діяльності є важливою умовою належної організації роботи закладу освіти, правомірності управлінських рішень, збереження управлінської інформації, дотримання вимог законодавства, професійної етики й доброчесності управлінської комунікації.

Актуальність програми зумовлена потребою керівників і заступників керівників закладів освіти в удосконаленні вмінь створювати, оформлювати, редагувати, систематизувати та використовувати управлінські документи відповідно до чинних нормативних вимог, ДСТУ 4163:2020, Національного класифікатора управлінської документації НК 010:2021, вимог електронного документообігу, правил офіційно-ділового мовлення, безбар'єрної комунікації та культури професійної взаємодії.

Розроблення програми актуалізується постійними запитами керівників, заступників керівників і педагогічних працівників закладів освіти, зокрема Сумської області, щодо практичних механізмів документування управлінської діяльності, належного оформлення організаційно-розпорядчих, довідково-інформаційних, кадрових та інших службових документів, дотримання вимог Національного стандарту ДСТУ 4163:2020, норм сучасної української літературної мови, Українського правопису та культури офіційно-ділової комунікації.

Практики потребують не лише теоретичного ознайомлення з нормативними вимогами до діловодства в закладі освіти, а й прикладних інструментів для щоденної управлінської діяльності: зразків наказів, протоколів, службових листів, довідок, актів, пояснювальних і доповідних записок, алгоритмів підготовки управлінських документів, чек-листів перевірки реквізитів, рекомендацій щодо мовнотипістичного редагування офіційно-ділових текстів, організації електронного документообігу та етичної ділової комунікації з учасниками освітнього процесу.

Зміст програми спрямовано на розвиток практичних умінь документування управлінської діяльності в закладі освіти, підготовки організаційно-розпорядчих, довідково-інформаційних, кадрових і протокольних документів, службового листування, а також формування культури усної, письмової та цифрової офіційно-ділової комунікації керівника закладу освіти. Програма має прикладний характер і орієнтована на створення портфоліо управлінських документів, які можуть бути використані в реальній практиці закладу освіти.

Цільова група

Керівники закладів освіти, заступники керівників закладів освіти, педагогічні працівники, які виконують організаційно-управлінські функції або відповідають за документообіг, підготовку управлінських документів, службове листування та офіційно-ділову комунікацію в закладі освіти.

Обсяг

30 годин / 1 кредит ЄКТС, з них: 8 годин – лекційні заняття, 16 годин – практична робота, 4 години – самостійна робота, 2 години – контрольні заходи.

ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ ЗА ПРОГРАМОЮ

№	Позиція	Зміст
1.	Тривалість курсу	6 робочих днів.
2.	Форма підвищення кваліфікації	Дистанційна синхронно-асинхронна
3.	Мета підвищення кваліфікації	Розвиток управлінських, нормативно-правових, інформаційно-цифрових і комунікативних компетентностей керівників закладів освіти щодо документування управлінської діяльності, організації документообігу, створення, оформлення й редагування службових документів, а також забезпечення ефективної офіційно-ділової комунікації відповідно до чинних вимог і стандартів.
4.	Завдання підвищення кваліфікації	Поглибити знання щодо нормативно-правових засад документування управлінської діяльності; сформулювати вміння створювати, оформлювати й редагувати організаційно-розпорядчі, довідково-інформаційні, кадрові та протокольні документи; удосконалити навички службового листування, усної, письмової та цифрової офіційно-ділової комунікації; розвинути здатність організовувати паперовий та електронний документообіг, працювати з КЕП, цифровими сервісами, шаблонами й реєстраційними формами; посилити культуру управлінського тексту, правомірності управлінських рішень, етичності та безбар'єрності професійної комунікації.
5.	Перелік компетентностей, що вдосконалюватимуться	A1. Нормативно-правова компетентність - здатність застосовувати норми законодавства у сфері освіти, діловодства, документообігу, захисту інформації та офіційно-ділової комунікації в управлінській діяльності закладу освіти. Б1. Компетентність забезпечення якості освітньої діяльності та функціонування внутрішньої системи забезпечення якості освіти - здатність використовувати управлінську документацію як інструмент планування, організації, моніторингу, аналізу й удосконалення освітньої діяльності закладу освіти. В3. Компетентність педагогічного, соціального та мережевого партнерства — здатність здійснювати ефективну офіційно-ділову комунікацію з учасниками освітнього процесу, засновником, органами управління освітою, партнерами та громадськістю з дотриманням норм ділової етики, мовної культури й професійного етикету. Д3. Інформаційно-цифрова компетентність — здатність використовувати цифрові технології для створення, редагування, зберігання, передавання й систематизації управлінських документів, організації електронного документообігу та безпечної цифрової комунікації в закладі освіти.

№	Позиція	Зміст
6.	Очікувані результати навчання	Слухачі зможуть пояснювати нормативні вимоги до документування управлінської діяльності; застосовувати ДСТУ 4163:2020, НК 010:2021 та правила офіційно-ділового стилю; створювати, оформлювати й редагувати службові документи; організовувати паперовий та електронний документообіг; готувати проекти наказів, протоколів, службових листів, довідок, актів, пояснювальних і доповідних записок; здійснювати етичну, зрозумілу, доказову та безбар'єрну комунікацію з учасниками освітнього процесу, засновником, органами управління освітою та громадськістю; формувати портфоліо управлінських документів закладу освіти.
7.	Система та критерії оцінювання результатів підвищення кваліфікації	Оцінювання здійснюється за 100-бальною шкалою: поточна участь і виконання практичних завдань - 20 балів; редагування службового документа - 20 балів; підготовка пакета управлінських документів - 30 балів; службове листування / комунікаційний кейс - 10 балів; підсумковий тест або захист портфоліо - 20 балів. Прохідний бал - 70. Критерії оцінювання: відповідність документів чинним нормативним вимогам; правильність реквізитів; логічність, точність і лаконічність тексту; мовностилістична грамотність; практична придатність документа для управлінської діяльності; етичність і коректність комунікації; дотримання вимог академічної доброчесності.
8.	Інші особливості виконання програми	Програма має практикоорієнтований характер. У межах курсу слухачі працюють із реальними та змодельованими управлінськими ситуаціями, зразками службових документів, кейсами листування, протоколювання, кадрового й організаційно-розпорядчого документування. Результатом навчання є портфоліо слухача, що містить відредаговані або самостійно підготовлені управлінські документи.
9.	Документ про підвищення кваліфікації	Свідоцтво / сертифікат про підвищення кваліфікації встановленого зразка.
10.	Вартість	850 грн або відповідно до затвердженого кошторису суб'єкта підвищення кваліфікації.
11.	Забезпечення освітнього процесу	Комп'ютерна техніка або ноутбук, вебкамера, мікрофон, доступ до швидкісного інтернету, дистанційна платформа СумДПУ імені А. С. Макаренка, сервіси відеозв'язку Zoom / Google Meet, цифрові інструменти для спільної роботи з документами, доступ до нормативних документів, зразків управлінської документації, електронних освітніх ресурсів і матеріалів курсу.

НАВЧАЛЬНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

Назва навчальних тем	Індекси компетентностей	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота	Контрольні заходи	Усього
МОДУЛЬ 1. НОРМАТИВНО-ОРГАНІЗАЦІЙНІ ЗАСАДИ ДОКУМЕНТУВАННЯ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ЗАКЛАДІ ОСВІТИ						
Тема 1.1. Офіційно-ділова комунікація керівника закладу освіти	A1; B3	1	1	0	0	2
Тема 1.2. Документ і документообіг у системі управління закладом освіти	A1; B1; Д3	1	2	1	0	4
Тема 1.3. Сучасні вимоги до створення, оформлення та редагування управлінських документів	A1; B1; Д3	2	2	0	0	4
Разом за модулем 1		4	5	1	0	10
МОДУЛЬ 2. СТВОРЕННЯ, РЕДАГУВАННЯ ТА ЦИФРОВИЙ СУПРОВІД УПРАВЛІНСЬКИХ ДОКУМЕНТІВ ЗАКЛАДУ ОСВІТИ						
Тема 2.1. Організаційно-розпорядчі документи закладу освіти	A1; B1; Д3	1	3	1	0	5
Тема 2.2. Довідково-інформаційні та кадрові документи	A1; B1; Д3	1	3	1	0	5
Тема 2.3. Службове листування та документування діяльності колегіальних органів	A1; B1; B3; Д3	1	3	1	0	5
Тема 2.4. Етика офіційно-ділової та цифрової комунікації керівника закладу освіти	A1; B3; Д3	1	2	0	0	3
Разом за модулем 2		4	11	3	0	18
Підсумкові заходи		0	0	0	2	2
Усього		8	16	4	2	30

ЗМІСТ ПРОГРАМИ

МОДУЛЬ 1. НОРМАТИВНО-ОРГАНІЗАЦІЙНІ ЗАСАДИ ДОКУМЕНТУВАННЯ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ЗАКЛАДІ ОСВІТИ

Тема 1.1. Офіційно-ділова комунікація керівника закладу освіти

Теоретична складова (1 год)

Офіційно-ділова комунікація як складник управлінської діяльності керівника закладу освіти. Офіційно-діловий стиль: сфера використання, функції, жанри, основні ознаки (точність, чіткість, логічність, лаконічність, однозначність, нейтральність, нормативність). Усна, письмова та цифрова офіційно-ділова комунікація керівника. Мовні норми сучасної української літературної мови, нова редакція Українського правопису, уживання фемінітивів і назв посад у службових текстах. Етичність, безбар'єрність, статусність і доказовість управлінської комунікації.

Практична складова (2 год)

Аналіз типових комунікативних ситуацій у закладі освіти: звернення до педагогічного колективу, комунікація з батьками, засновником, органами управління освітою, громадськістю. Редагування фрагментів офіційно-ділових текстів із мовними, стилістичними та етикетними помилками. Добір мовних формул для службових повідомлень, запрошень, відповідей, оголошень і роз'яснень.

Тема 1.2. Документ і документообіг у системі управління закладом освіти

Теоретична складова (1 год)

Документ як засіб фіксації управлінського рішення та офіційної комунікації. Документування управлінської діяльності, документообіг, електронний документообіг, документознавство. Класифікація документів за походженням, призначенням, напрямом руху, строками виконання, ступенем доступу, терміном зберігання, способом фіксації та формою подання. Реквізити й формуляр документа. ДСТУ 4163:2020, НК 010:2021, вимоги до уніфікації та стандартизації управлінських документів. Електронний документ, КЕП, реєстрація, зберігання, захист персональних даних і доступ до службової інформації.

Практична складова (2 год)

Аналіз видів документів закладу освіти та визначення їхнього управлінського призначення. Укладання схеми руху документа в закладі освіти: створення, погодження, підписання, реєстрація, доведення до відома, виконання, контроль, архівування. Визначення реквізитів управлінського документа відповідно до ДСТУ 4163:2020. Розгляд типових помилок в організації паперового й електронного документообігу.

Самостійна робота -1 год

Опрацювання нормативно-правових документів щодо електронного документообігу, захисту персональних даних, оформлення й зберігання службових документів. Підготовка короткого чек-листа організації документообігу в закладі освіти.

Тема 1.3. Сучасні вимоги до створення, оформлення та редагування управлінських документів

Теоретична складова (2 год)

Сучасні вимоги до тексту службового документа: структура, логіка викладу, цілісність, послідовність, точність, юридична коректність, відсутність двозначності. Композиція управлінського документа: заголовок, вступна, основна й завершальна частини; абзаци, нумерація, таблиці, додатки. Правописні, лексичні, морфологічні, синтаксичні та пунктуаційні норми в управлінських документах. Типові помилки в службових текстах: русизми, канцеляризми, надмірні конструкції, неточне керування, некоректні скорочення, неузгодженість реквізитів, порушення логіки викладу. Редагування документів як інструмент якості управлінської діяльності.

Практична складова (2 год)

Редагування фрагментів наказів, службових записок, довідок, листів, положень, інструкцій і протоколів з урахуванням реквізитних, мовностилістичних, логічних і технічних вимог. Створення шаблону службового документа закладу освіти. Розроблення чек-листа перевірки документа перед

підписанням / реєстрацією.

МОДУЛЬ 2. СТВОРЕННЯ, РЕДАГУВАННЯ ТА ЦИФРОВИЙ СУПРОВІД УПРАВЛІНСЬКИХ ДОКУМЕНТІВ ЗАКЛАДУ ОСВІТИ

Тема 2.1. Організаційно-розпорядчі документи закладу освіти

Теоретична складова (1 год)

Призначення та склад організаційно-розпорядчої документації закладу освіти. Статут, положення, правила внутрішнього розпорядку, посадові й робочі інструкції, накази, розпорядження, рішення, доручення. Наказ як основний розпорядчий документ керівника: види наказів, структура, реквізити, констатувальна й розпорядча частини, формули управлінського волевиявлення, контроль виконання. Витяг із наказу: призначення, оформлення, засвідчення. Мовні особливості організаційно-розпорядчих текстів: точність формулювань, дієслівні конструкції, відповідальність виконавців, строки виконання.

Практична складова (3 год)

Аналіз зразків наказів з основної діяльності, адміністративно-господарських питань і питань кадрової роботи. Підготовка проєкту наказу з основної діяльності закладу освіти. Редагування фрагмента положення / посадової інструкції / розпорядження. Підготовка витягу з наказу з дотриманням вимог реквізитного, мовного й технічного оформлення.

Самостійна робота -1 год

Підготовка проєкту організаційно-розпорядчого документа для реальної або змодельованої управлінської ситуації в закладі освіти.

Тема 2.2. Довідково-інформаційні та кадрові документи

Теоретична складова (1 год)

Довідково-інформаційні документи в управлінській діяльності закладу освіти: довідка, акт, звіт, план, службова записка, доповідна записка, пояснювальна записка, оголошення, повідомлення, пресреліз. Кадрові документи: заява, характеристика, автобіографія, резюме / CV, особовий листок з обліку кадрів, наказ щодо особового складу, трудовий договір, контракт, посадова інструкція. Вимоги до змісту, структури, мовного й технічного оформлення довідково-інформаційних і кадрових документів. Захист персональних даних у кадровому діловодстві.

Практична складова (3 год)

Створення й редагування довідки, акту, службової / доповідної / пояснювальної записки. Аналіз типових помилок у кадрових документах. Укладання характеристики або фрагмента посадової інструкції з урахуванням вимог офіційно-ділового стилю, коректності назв посад, фемінітивів, дотримання норм сучасної української мови та захисту персональних даних.

Самостійна робота -1 год

Підготовка одного довідково-інформаційного або кадрового документа для портфоліо слухача.

Тема 2.3. Службове листування та документування діяльності колегіальних органів

Теоретична складова (1 год)

Службове листування керівника закладу освіти: види листів, структура, реквізити, звертання, формули ввічливості, аргументація, лаконічність, об'єктивність, тональність і правомірність формулювань. Електронний лист: тема, адресація, вкладення, підпис, відповідь, пересилання, етикет цифрової комунікації. Документування діяльності колегіальних органів: планування засідання, порядок денний, список учасників, протоколювання, оформлення рішень, витягу з протоколу, контроль виконання ухвалених рішень. Особливості протоколів педагогічної ради, наради при директорові, ради закладу освіти.

Практична складова (3 год)

Редагування службових листів різних типів: лист-запит, лист-відповідь, лист-прохання, супровідний лист, інформаційний лист, лист-запрошення. Підготовка електронного службового листа з дотриманням норм цифрового етикету. Укладання порядку денного, фрагмента протоколу та витягу з протоколу колегіального органу закладу освіти.

Самостійна робота -1 год

Підготовка службового листа або фрагмента протоколу для управлінського кейсу.

Тема 2.4. Етика офіційно-ділової та цифрової комунікації керівника закладу освіти

Теоретична складова (1 год)

Офіційно-ділова комунікація як процес управлінської взаємодії в закладі освіти. Етичні засади спілкування керівника з педагогічними працівниками, учнями, батьками, засновником, органами управління освітою, громадськістю і медіа. Культура усного офіційно-ділового спілкування: ввічливість, доброзичливість, урахування статусу співрозмовника, уміння слухати, аргументувати й надавати зворотний зв'язок. Телефонна розмова, ділова нарада, перемовини, публічний виступ, комунікація в соціальних мережах. Онлайн-етикет Zoom / Google Meet / Teams. Безбар'єрна, недискримінаційна й гендерно чутлива комунікація. Професійна репутація керівника в цифровому середовищі.

Практична складова (2 год)

Моделювання ділової наради, телефонної розмови, відповіді на звернення, комунікації в конфліктній управлінській ситуації. Розроблення пам'ятки цифрового етикету керівника закладу освіти. Аналіз прикладів публічної та електронної комунікації закладу освіти: офіційне повідомлення, допис на сайті / сторінці закладу, відповідь на запит або звернення.

Очікувані результати опанування змісту програми

Очікувані результати опанування змісту програми охоплюють:

знання й розуміння: нормативно-правових засад документування управлінської діяльності; вимог ДСТУ 4163:2020, НК 010:2021, електронного документообігу й захисту персональних даних; типів управлінських документів закладу освіти; правил офіційно-ділового стилю, службового листування, протоколювання та цифрової комунікації;

уміння: створювати, оформлювати й редагувати організаційно-розпорядчі, довідково-інформаційні, кадрові та протокольні документи; укладати службові

листи; організовувати документообіг і контроль виконання документів; застосовувати цифрові інструменти для роботи з документами; аналізувати й розв'язувати управлінські комунікативні ситуації;

цінності та ставлення: відповідальність за правомірність управлінських рішень, повагу до учасників освітнього процесу, етичність, прозорість, безбар'єрність і доказовість офіційної комунікації, готовність до професійного саморозвитку й удосконалення управлінської культури закладу освіти.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Нормативно-правові документи:

1. Закон України «Про освіту» від 05.09.2017 № 2145-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text>
2. Закон України «Про повну загальну середню освіту» від 16.01.2020 № 463-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/463-20#Text>
3. Закон України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 № 2297-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>
4. Про затвердження професійного стандарту «Керівник (директор) закладу загальної середньої освіти» : наказ Міністерства економіки України від 17.09.2021 № 568-21. URL: <https://register.nqa.gov.ua/profstandart/kerivnik-direktor-zakladu-zagalnoi-serednoi-osviti>.
5. Про затвердження національного класифікатора НК 010:2021 та скасування національного класифікатора ДК 010-98 : наказ від 12 березня 2021 р. № 526. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0526915-21#Text>
6. Український правопис : стандарт державної мови : офіційне видання. Київ : Національна комісія зі стандартів державної мови, 2026. URL: <https://mova.gov.ua/storage/app/sites/19/2026/rishennja-komisiji/01-03/sdm-ukrayinskii-pravopis-vidannia.pdf> (дата звернення: 12.05.2026).

Основна література:

1. Доповідні та пояснювальні записки в кадровому діловодстві. (2023). *Діловодство*, (3–4). <https://e.dilovodstvo.com/dilovodstvo-2023-3/dopovidni-ta-poyasnyvalni-zapysky-v-kadrovomu-dilovodstvi>
2. ДСТУ 4163:2020. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів. (2020). https://buhgalter.com.ua/upload/news/2021/9/DSTU_4163.pdf
3. 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/>
4. Загорецька О. Протоколювання в управлінській діяльності юридичних осіб. 2023. *Діловодство*, (1–2). <https://e.dilovodstvo.com/dilovodstvo-2022-3/protokolyuvannya-v-upravlinskiy-diyalnosti-yurydychnykhosib>

