СИЛАБУС
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«ШТУЧНИЙ ІНТЕЛЕКТ У НАДАННІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ»

Рівень вищої освіти	Другий (магістерський)
Назва кафедри	Кафедра права та публічного управління
Мова викладання	Українська
Керівник/автор курсу	**Воробйов Сергій Валерійович,** кандидат наук державного управління, доцент кафедри права та публічного управління
Профайл керівника курсу	http://nasoa.edu.ua/fakultety/fe/ppu/sklad/
Контактна інформа-ціякерівника курсу (e-mail)	E-mail: SVorobyov@nasoa.edu.ua

ОПИС ДИСЦИПЛІНИ

	Кредитів ECTS	Годин	За видами занять:			
			Лекцій	Практичних та семінарських занять	Самостійна підготовка	Вид підсумкового контролю
Обсяг:	Денна форма навчання					
	4	120	20	22	78	Залік
	Заочна форма навчання					
	4	120	4	2	114	Залік

Опис дисципліни	**Навчальна дисципліна «Штучний інтелект у наданні адміністративних послуг»** є вибірковою компонентою навчального плану. Як вибіркова складова, вивчення дисципліни дозволить здобувачу вищої освіти сформувати індивідуальну освітню траєкторію. **Мета вивчення навчальної дисципліни** полягає у формуванні сучасних знань, умінь і навичок у студентів щодо використання державних сервісів (Дія.AI та інших) із застосуванням технологій штучного інтелекту у наданні адміністративних послуг. **Завдання вивчення навчальної дисципліни:** Одержання знань щодо теоретико-методологічних і прикладних засад застосування технологій штучного інтелекту у сфері надання адміністративних послуг, моделей і напрямів їх використання в діяльності органів публічної влади, методів інтеграції інструментів штучного інтелекту в процеси надання адміністративних послуг і прийняття управлінських рішень, а також особливостей застосування машинного навчання та тренування великих мовних моделей для потреб публічного сектору. **Формат проведення дисципліни:** лекції, практичні (семінарські) заняття, самостійна робота. Здобувачі вищої освіти мають змогу отримати індивідуальні консультації.
Професійні компетентності	У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач повинен ***знати:*** - теоретичні та організаційні засади розроблення й управління проєктами у сфері публічного управління та адміністрування; - принципи прийняття обґрунтованих управлінських рішень, а також

	можливості застосування сучасних інформаційно-комунікаційних технологій і штучного інтелекту в процесі управлінської діяльності; - організаційні засади функціонування органів публічного управління та інших організацій публічної сфери, особливості координації їхньої діяльності в умовах цифрової трансформації; - принципи та методи організації інформаційно-аналітичного забезпечення управлінських процесів із використанням сучасних інформаційних ресурсів, цифрових технологій та інструментів штучного інтелекту; - основні підходи до впровадження електронного урядування в різних сферах публічного управління та адміністрування, його роль у підвищенні ефективності управлінської діяльності та якості публічних послуг; - сутність, можливості та особливості застосування штучного інтелекту в наданні адміністративних послуг, зокрема для автоматизації опрацювання звернень, консультування громадян, персоналізації послуг і вдосконалення управлінських процесів; - основні принципи, правові вимоги та етичні засади використання штучного інтелекту в наданні адміністративних послуг, зокрема щодо захисту персональних даних, прозорості алгоритмів, недискримінації та відповідальності за прийняті рішення.
Програмні результати навчання	У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач повинен ***вміти:*** - застосовувати теоретичні та прикладні засади вироблення й аналізу публічної політики, а також сучасні методи та технології прийняття управлінських рішень; - використовувати сучасні статистичні методи, моделі, цифрові технології, спеціалізоване програмне забезпечення та інструменти штучного інтелекту для розв'язання складних завдань публічного управління та адміністрування; - здійснювати ефективне управління інноваціями, ресурсами, ризиками, проєктами, змінами та якістю, застосовувати сучасні моделі, підходи, технології й міжнародний досвід під час проєктування та реорганізації управлінських структур; - розробляти національні та регіональні програмні документи щодо розвитку публічного управління, використовуючи системний аналіз, комплексний підхід і методи командної роботи; - розробляти обґрунтовані управлінські рішення з урахуванням завдань європейської та євроатлантичної інтеграції, законодавчих, часових і ресурсних обмежень, а також оцінювати політичні, соціальні, економічні та екологічні наслідки можливих варіантів рішень; - розробляти стратегічні управлінські рішення у сфері публічного управління та адміністрування із застосуванням методів і механізмів стратегічного управління; - застосовувати інструменти штучного інтелекту для вдосконалення процесів надання адміністративних послуг, автоматизації опрацювання запитів, інформаційного супроводу громадян та підвищення доступності й оперативності обслуговування; - оцінювати ефективність і ризики використання штучного інтелекту в наданні адміністративних послуг, враховуючи вимоги законодавства, захист персональних даних, прозорість алгоритмів ШІ, недискримінацію та необхідність контролю з боку людини.
Програма навчальної дисципліни	**Змістовний модуль 1. Теоретико-методологічні засади застосування штучного інтелекту у сфері надання адміністративних послуг.** Тема 1. Концептуальні засади застосування штучного інтелекту у сфері надання адміністративних послуг. Сутність та еволюція технологій штучного інтелекту. Основні напрями розвитку штучного інтелекту. Місце штучного інтелекту у цифровій трансформації публічного управління. Роль штучного

	інтелекту у модернізації системи надання адміністративних послуг. Тема 2. Технології штучного інтелекту в діяльності органів публічної влади. Машинне навчання, глибоке навчання, обробка природної мови, генеративний штучний інтелект, великі мовні моделі. Основні моделі використання штучного інтелекту у діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування. Тема 3. Нормативно-правове та етичне забезпечення застосування штучного інтелекту. Національна політика розвитку штучного інтелекту. Європейське регулювання штучного інтелекту (AI Act). Правові, етичні та безпекові аспекти використання штучного інтелекту в публічному секторі. Захист персональних даних, прозорість алгоритмів та алгоритмічна відповідальність. Тема 4. Методологічні засади впровадження штучного інтелекту у сфері надання адміністративних послуг. Підходи до проєктування та впровадження інтелектуальних цифрових сервісів. Управління змінами в умовах використання штучного інтелекту. Методи оцінювання ефективності застосування технологій штучного інтелекту у процесах надання адміністративних послуг. **Змістовний модуль 2. Практичні аспекти застосування штучного інтелекту у сфері надання адміністративних послуг.** Тема 5. Штучний інтелект у цифрових сервісах надання адміністративних послуг. Інтелектуальна автоматизація адміністративних процесів. Чат-боти та віртуальні помічники. Генеративний штучний інтелект у консультуванні громадян. Персоналізація адміністративних послуг. Тема 6. Великі мовні моделі та інтелектуальні агенти у публічному секторі. Принципи функціонування великих мовних моделей. Генеративний штучний інтелект для інформаційно-аналітичного забезпечення діяльності органів публічної влади. Практичне використання інтелектуальних агентів та цифрових асистентів у сфері адміністративних послуг (зокрема Дія.AI та інші). Тема 7. Штучний інтелект у підтримці прийняття управлінських рішень. Інтелектуальний аналіз даних. Прогнозування, моделювання та оцінювання управлінських рішень. Використання штучного інтелекту для управління ризиками, стратегічного планування та підвищення ефективності діяльності органів публічної влади. Тема 8. Міжнародний досвід застосування штучного інтелекту у сфері публічного управління та адміністративних послуг. Практики країн Європейського Союзу та інших держав щодо використання штучного інтелекту у діяльності органів влади. Інтелектуальні державні сервіси. Перспективи розвитку цифрових адміністративних послуг в Україні. Тема 9. Перспективи розвитку технологій штучного інтелекту у сфері надання адміністративних послуг. Інтегрція штучного інтелекту з імерсивними технологіями, хмарними платформами та великими даними. Інтелектуальні екосистеми публічних послуг. Виклики кібербезпеки, інформаційної безпеки та цифрової довіри. Стратегічні напрями розвитку штучного інтелекту в публічному секторі.
Методи навчання	Підчас проведення лекцій застосовуються такі методи навчання: презентації у програмі Microsoft Office Power Point, пояснення, обговорення теоретичних питань, дискусії, ілюстративно-роздатковий матеріал. Під час практичних (семінарських) занять застосовуються такі методи навчання: доповіді, письмове виконання практичних занять, ситуаційні завдання, кейси, методи «мозкового штурму», дослідницькі методи.
Матеріально-технічне	Комп'ютери з програмним забезпеченням для виконання різних видів освітньої діяльності: Microsoft Office, Веб-браузери, професійні маркетингові

забезпечення навчальної дисципліни	інформаційні ресурси, спеціалізоване програмне забезпечення Дія.AI та аналоги. Мультимедійний проектор, комп'ютер або ноутбук, використання платформи Microsoft Teems та Moodle для дистанційного навчання.
Політики навчальної дисципліни	***Політика щодо академічної доброчесності.*** Дотримання академічної доброчесності здобувачами вищої освіти НАСОА є передумовою для ефективного опанування результатів навчання і отримання позитивної оцінки з поточного та підсумкового контролів. Складові політики академічної доброчесності регламентуються: Положенням про академічну доброчесність Національної академії статистики, обліку та аудиту, затвердженим рішенням Вченої ради НАСОА, 26 червня 2026 р., протокол № 15. Відповідно до Положення про внутрішню систему забезпечення якості освіти в НАСОА та Положення про академічну доброчесність НАСОА у разі виявлення викладачем порушення студентом норм та правил академічної доброчесності, викладач зобов'язаний застосувати норми п. 4.17.2 Положення про академічну доброчесність НАСОА. ***Політика щодо відвідування занять.*** Здобувачі вищої освіти денної форми навчання зобов'язані відвідувати заняття. Поважними причинами для відсутності на заняттях є хвороба, академічна мобільність або інші випадки відсутності, які підтверджені документально. Якщо здобувач вищої освіти відсутній на заняттях з поважної причини, він презентує виконані завдання під час самостійної підготовки та відповідно до графіку консультацій викладача. ***Політика щодо перескладання.*** Здобувачі вищої освіти повинні дотримуватися термінів виконання усіх завдань, передбачених програмою навчальної дисципліни. Ліквідація академічної заборгованості та перескладання заліку проводиться після закінчення екзаменаційної сесії за окремим розкладом, складеним навчально-методичним відділом не пізніше наступного тижня після сесії. ***Політика щодо оскарження результатів оцінювання.*** Якщо здобувач вищої освіти не згоден з оцінюванням рівня його знань він може оскаржити виставлену викладачем оцінку у встановленому порядку відповідно до Положення про організацію освітнього процесу у Національній академії статистики, обліку та аудиту, затвердженим рішенням Вченої ради НАСОА, 25 травня 2020 р., протокол № 8 (зі змінами та доповненнями: протокол №10 від 08 травня 2025 р., протокол №4 від 4 листопада 2025 р.).

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Лазоренко Л.В. Воробйов С.В. Соціальна відповідальність публічних установ / Л.В. Лазоренко С.В. Воробйов // Статистика України. - Том 102 Вип. № 3-4 (2023). С. 120-127 Doi: 10.31767/su.3-4(102-103)2023.03-04.10

2. Воробйов С.В., Бутрій А.П. Біхевіористичні підходи до процесів машинного навчання у контексті вирішення проблем сучасного публічного управління - С.В. Воробйов А.П. Бутрій // Вісник післядипломної освіти. Серія «Соціальні та поведінкові науки» (психол. 053, екон. 051, держ. управ. 281)(Категорія «Б»). - Вип. 23 (52). – 2024 рік. С.183. https://doi.org/10.58442/3041-1858-2024-30(59)-183-199

3. Воробйов С. В., Бутрій А. П. Теоретико-методологічні засади впровадження штучного інтелекту в контексті інноваційного розвитку територіальних громад. Статистика України. 2024. № 4. С. 24–29. Doi: 10.31767/su.4(107)2024.04.09

4. Воробйов С. В., Бутрій А.П., "Застосування інноваційних моделей публічного управління на місцевому рівні: зарубіжний досвід та українські реалії", Наук.фах.вид. з держ.упр.: Інвестиції: практика та досвід. 14 серпня 2025. № 16/2025. С. 336, доступно: https://doi.org/10.32702/2306-6814.2025.16.336

5. Воробйов, С. В., & Гамкрелідзе, К. Ю . (2025). Безпековий аспект державно-приватного партнерства у сфері охорони довкілля: забезпечення інформаційної безпеки ГІС та мобільних застосунків. Стратегія економічного розвитку України, 57, 197–213.

https://doi.org/10.33111/sedu.2025.57.197.213

6. Лазоренко Л.В., Воробйов С.В. Прикладні аспекти публічного управління у сфері охорони довкілля: інноваційні підходи до впровадження цифрових механізмів на засадах державно-приватного партнерства. Науковий вісник Національної академії статистики, обліку та аудиту: зб. наук. праць. № 3– 4. 2025. DOI: 10.31767/nasoa.3-4-2025.21

7. Воробйов С. В. Можливості штучного інтелекту для вироблення управлінських рішень в публічному секторі. Стратегія розвитку України: фінансово-економічний та гуманітарний аспекти: матеріали XI Міжнародної науково-практичної конференції у 2-х частинах. Частина 2. Київ, Інтерсервіс, 2024. С. 541

8. Воробйов С. В., Бутрій А. П., Вплив когнітивних упереджень експертів на опорні дані моделей машинного навчання. Актуальні проблеми економіки, фінансів, обліку та управління в Україні та світі: збірник тез доповідей міжнародної науково-практичної конференції (Полтава, 15 березня 2025 р.). Полтава: ЦФЕНД, 2025. - 44 с.

9. Воробйов С.В., Бутрій А.П. Автоматизація процесів аналітичного забезпечення ЗЕД за допомогою генеративних моделей ШІ. XII Міжнародна науково-практична конференція «Бізнес-аналітика в управлінні зовнішньоекономічною діяльністю». НАСОА. 7 березня 2025 року

10. Vorobiov S. V., Butriy A. P. AI in public and corporate governance: technological and legal aspects. Modern Achievements in Legal Science and Practice (March 19–20, 2025. Riga, the Republic of Latvia) : International scientific conference. Riga, Latvia : Baltija Publishing, 2025. P. 128. ISBN 978-9934-26-558-7

КРИТЕРІЇ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

За результатами семестру студент отримує підсумкову оцінку за 100-бальною системою, яка розраховується як накопичена сума отриманих балів за всі види поточного, модульного та підсумкового контролю.

Умовою допуску до підсумкового контролю є набрання здобувачем вищої освіти 35 балів у сукупності за всіма темами дисципліни.

Якщо за результатами модульно-рейтингового контролю студент отримав сумарну кількість балів за два змістовні модулі, що не перевищує 34 бали, то студент вважається таким, що не виконав усі види робіт, які передбачаються навчальним планом з дисципліни «Цифровий розвиток та електронна демократія» і направляється на повторний курс вивчення дисципліни.

Форми контролю	Види навчальної роботи	Оцінювання
ПОТОЧНИЙ КОНТРОЛЬ	Робота на лекціях	-
	Робота на практичних заняттях	Від 0 до 4 балів
МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ	Модульний контроль № 1	Максимальна оцінка – 12 балів
	Модульний контроль № 2	Максимальна оцінка – 10 балів
ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ	Залік	Максимальна оцінка – 30 балів
Заочна форма навчання		
ПОТОЧНИЙ КОНТРОЛЬ	Робота на лекціях	-
	Робота на практичних заняттях	-
КОНТРОЛЬНА РОБОТА ДЛЯ ЗАОЧНОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ	Комплексна практична робота	Від 0 до 70
ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ	Залік	Максимальна оцінка – 30 балів

Шкала оцінювання знань здобувачів вищої освіти

Оцінка за національною шкалою	Оцінка в балах	Оцінка за шкалою ECTS	
Залік		**Оцінка**	**Пояснення**
Зараховано	**90-100**	A	Здобувач вищої освіти демонструє високий рівень знань навчального матеріалу в обсязі, що відповідає програмі дисципліни, достатньо реалізовує теоретичні положення дисципліни в практичних розрахунках, виконав практичні завдання відмінно або з незначною кількістю помилок. За час навчання при проведенні практичних занять проявив вміння самостійно вирішувати поставлені завдання, активно включатись в дискусії, може відстоювати власну позицію в питаннях та рішеннях, що розглядаються
	82-89	B	Здобувач вищої освіти демонструє гарні знання, добре володіє матеріалом, що відповідає програмі дисципліни, робить на їх основі аналіз можливих ситуацій та вміє застосовувати теоретичні положення при вирішенні практичних задач, але допускає окремі неточності. Вміє самостійно виправляти допущені помилки, кількість яких є незначною
	74-81	C	Здобувач вищої освіти в загальному добре володіє матеріалом, знає основні положення матеріалу, що відповідає програмі дисципліни, робить на їх основі аналіз можливих ситуацій та вміє застосовувати при вирішенні типових практичних завдань, але допускає окремі неточності. Помилки у відповідях та розрахунках не є системними. Знає характеристики основних положень, що мають визначальне значення при проведенні практичних занять та поясненні прийнятих рішень, в межах дисципліни, що вивчається.
	64-73	D	Здобувач вищої освіти засвоїв основний теоретичний матеріал, передбачений програмою дисципліни. При вирішенні практичних завдань допускає значну кількість недоліків і суттєвих помилок
	60-63	E	Здобувач вищої освіти має певні знання, передбачені в програмі дисципліни, володіє основними положеннями, що вивчаються на рівні, який визначається як мінімально допустимий. З використанням основних теоретичних положень, здобувач вищої освіти з труднощами пояснює правила вирішення практичних завдань дисципліни, відсутнє розуміння порядку виконання завдання та взаємозв’язків з іншими дисциплінами.
Незараховано	**35-59**	FX	Здобувач вищої освіти може відтворити окремі фрагменти з курсу. Незважаючи на те, що програму дисципліни здобувач вищої освіти виконав, працював він пасивно, його відповіді під час практичних робіт в більшості є неправильними, необґрунтованими. Цілісність розуміння матеріалу з дисципліни у здобувача вищої освіти відсутні.Здобувач вищої освіти має можливість повторного складання
	1-34	F	Здобувач вищої освіти повністю не виконав вимоги програми навчальної дисципліни. Його знання на підсумкових етапах навчання є фрагментарними. Обов’язковий повторний курс

Розглянуто та затверджено на засіданні кафедри права та публічного управління. Протокол № 1 від «28» серпня 2026 року.