## Аннотация

Исследованы современное состояние И тенденции развития компьютерных систем массового обслуживания и речевых технологий. Отмечено, что несмотря на научные достижения в области речевых технологий, компьютерные распознаватели речи еще не достигли уровня понимания свободной речи человеком. Показано, что при нынешнем уровне распознавания устойчивой эффективной И работы достигнуть распознаванием речи путем настройки интерфейса и управления диалогом.

## **Abstruct**

The paper reviews current state and development trends of computerized queuing systems and speech technologies. Despite scientific advances of speech technologies, computer speech recognition have not yet achieved the level typical for human individuals. The paper shows that at the current recognition level, stable and effective operation of the systems with speech recognition can be attained by means of interface adjustment and dialogue management.

## Андатпа

Көпшілікке қызмет көрсету компьютерлік жүйелерінің даму тенденциясы және сөздік технологияларының қазіргі жағдайы зерттелді. Сөздік технологиялардың ғылымдық жетістіктеріне қарамастан, компьютерлік дауыс есептеуіштері ашық сөзді түсінетін дәрежеге жеткен жоқ. Қазіргі сөз тану дәрежесінде интерфейсті баптау және диалогты басқару жолдары арқылы жүйенің тұрақты және тиімді жұмысына қол жеткізуге болады.

## **ВВЕДЕНИЕ**

работа тезиса посвящена применению технологий речи в системах, автоматизированных массовой службой (АСМО) для облегчения доступа населения к информации и службам. Актуальность проблемы доступа людей к информации на переходном этапе роста страны и мира к информационному обществу не провоцирует сомнения. Технологии быстро в процессе развития информации и телекоммуникации проникают во все сектора экономики: на производстве, сфере образованием, государственной услуг, администрации, банковской сфере, частном бизнесе и т.д.. наблюдаем тенденцию к социализации информация - рост информационного количества, который необходим для людей в их ежедневной жизни. Вне присутствия знаний и информации, для развития информационного общества создание условий необходимо, чтобы члены общества имели доступ к информации и его могли использовать. Несмотря на грозовое развитие технологий, в мире проблема информационного неравенства. Для России было положение, когда информатизации оказались выше чем ритмы информатизации и коммуникаций. Это привело к ухудшению проблемы неравного доступа граждан к информации, особенно лишенных людей и