Ауызша ақпаратты минимизациялау
Бизнес-процестерді талдау және жобалау әдістері

Дәріс 13

Шаяхметова А.С., PhD, қауымдастырылған
профессор
Жасанды интеллект және Big Data кафедрасы

2026-2027 оқу жылы

Дәріс жоспары

1. Ауызша ақпараттың бизнес-процестегі рөлі.
2. Ауызша ақпараттың тәуекелдері мен шектеулері.
3. Ақпарат алмасуды стандарттау және құжаттау.
4. Цифрлық құралдар арқылы автоматтандыру.
5. Минимизация нәтижелерін бағалау.

Дәрістің мақсаты

Ауызша ақпаратты минимизациялау ұғымын түсіндіру. Бейресми коммуникациядан туындайтын тәуекелдерді талдау. Ақпаратты тіркеу және беру тәсілдерін салыстыру. Бизнес-процестерде цифрлық коммуникацияны қолдануды үйрету.

Ауызша ақпараттың бизнес-процестегі рөлі

Ауызша ақпарат ұғымы

1. Ауызша ақпарат - адамдар арасында сөйлеу арқылы берілетін мәлімет.
2. Ол кездесулерде, телефонмен сөйлесуде және жедел тапсырмаларда қолданылады.
3. Жылдам байланыс орнатуға мүмкіндік береді.
4. Алайда тіркелмесе, кейін тексеру қиын болады.

Ауызша ақпараттың ерекшеліктері

1. Жедел әрі икемді байланыс тәсілі.
2. Мағынасы сөйлеушінің түсіндіруіне тәуелді болуы мүмкін.
3. Дәлел ретінде сақтау және қайта қарау қиын.
4. Маңызды тапсырмалар үшін қосымша тіркеу қажет.

Ауызша және тіркелген ақпаратты салыстыру

Критерий	Ауызша ақпарат	Тіркелген ақпарат
Жылдамдық	Жоғары	Жүйеге байланысты
Сақталуы	Шектеулі	Тұрақты
Тексеру	Қиын	Жеңіл
Жауапкершілік	Көмескі болуы мүмкін	Нақты бекітіледі

Минимизацияның мәні

1. Мақсат - ауызша сөйлесуді толық жою емес.
2. Маңызды шешімдер мен тапсырмаларды жазбаша тіркеу.
3. Ақпаратты қайталап сұрау және жеткізу санын азайту.
4. Ақпарат алмасудың бақыланатын арнасын құру.

Ауызша тапсырма

Жазбаша тіркеу

Бақылау және нәтиже

Минимизацияның негізгі қағидалары

1. Бір ақпаратты бір рет енгізу.
2. Тапсырманың иесін және мерзімін көрсету.
3. Маңызды шешімдерді ортақ жүйеде сақтау.
4. Ақпаратқа рұқсатпен қолжетімділікті қамтамасыз ету.

Ауызша ақпараттың тәуекелдері мен шектеулері

Ауызша ақпараттың тәуекелдері

1. Тапсырманың мазмұнын әртүрлі түсіну.
2. Маңызды мәліметтердің ұмытылуы.
3. Орындау мерзімдерінің нақты болмауы.
4. Жауапкершілік пен өзгерістер тарихының жоғалуы.

Түсінбеушілік

Ақпарат жоғалуы

Жауапкершілік белгісіздігі

Бизнес-процеске әсері

1. Қайталап түсіндіруге кететін уақыт артады.
2. Қателерді түзетуге қосымша ресурс жұмсалады.
3. Операциялар арасындағы кідірістер көбейеді.
4. Нәтиженің сапасы мен болжамдылығы төмендейді.

Ақпарат алмасуды стандарттау және құжаттау

Ақпаратты құжаттау

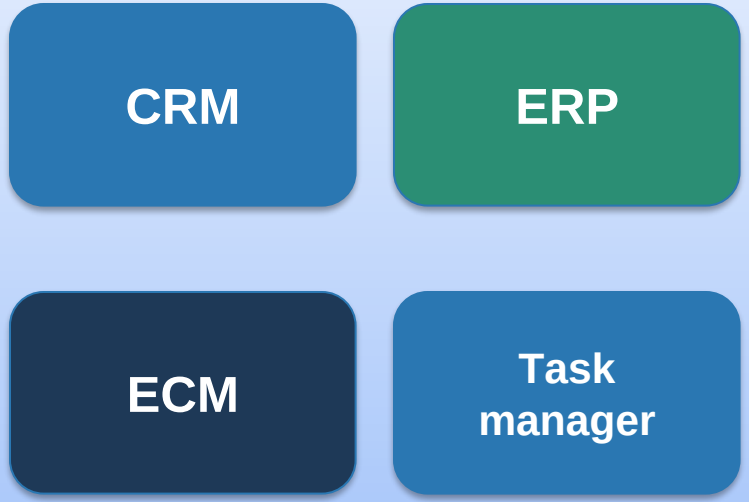
1. Жиналыс хаттамасы шешімдерді бекітеді.
2. Электрондық өтінім тапсырманың мазмұнын тіркейді.
3. Нұсқаулық қайталанатын әрекеттерді стандарттайды.
4. Электрондық журнал орындалу тарихын сақтайды.



Цифрлық құралдар арқылы автоматтандыру

Цифрлық құралдар

1. Электрондық құжат айналымы - ресми келісімдер.
2. CRM - клиент сұраныстарының тарихы.
3. ERP - операциялар мен ресурстар туралы деректер.
4. Тапсырма менеджері - орындаушы, мерзім және мәртебе.



Стандарттау тәсілдері

1. Бірыңғай электрондық формаларды енгізу.
2. Міндетті өрістер мен дерек форматтарын анықтау.
3. Тапсырмаларды жіктеу және басымдық беру.
4. Бекіту және хабарлау ережелерін белгілеу.

Бірыңғай форма

Міндетті өрістер

Бірізді формат

Ақпарат алмасу регламенті

1. Қандай мәлімет тіркелетіні анықталады.
2. Кім енгізетіні және кім тексеретіні көрсетіледі.
3. Ақпарат беру мерзімі мен арнасы бекітіледі.
4. Өзгерістерді тіркеу тәртібі енгізіледі.

Минимизация нәтижелерін бағалау

Минимизациялау кезеңдері

1. AS-IS коммуникация арналарына талдау жасау.

2. Қайталанатын және тәуекелі жоғары хабарламаларды табу.

3. Электрондық нысандар мен ережелерді әзірлеу.

4. TO-BE процесін енгізу және қызметкерлерді оқыту.

5. Нәтижелерді көрсеткіштер арқылы бағалау.

1 AS-IS талдау

2 Қайталануды анықтау

3 Цифрлық тіркеу

4 TO-BE бақылау

Жиналыстарды тиімді ұйымдастыру

1. Күн тәртібін алдын ала тарату.
2. Қысқа әрі нақты шешім қабылдау.
3. Әр шешімге жауапты адам мен мерзім бекіту.
4. Қорытынды хаттаманы ортақ жүйеде сақтау.

Қызметкерлер арасындағы коммуникация

1. Ауызша нұсқауды маңызды жағдайда жазбаша растау.
2. Қайталанатын сұрақтарға білім базасын құру.
3. Хабарламаларды бір арнаға жинақтау.
4. Шұғыл мәселелер үшін бөлек эскалация тәртібін белгілеу.

Ауызша нұсқау

Жазбаша растау

Орындалуды бақылау

Тиімділік көрсеткіштері

1. Қайта сұрау және қайталама хабарлама саны.
2. Тапсырмаларды орындау мерзімінің сақталуы.
3. Ақпарат қателерінің саны.
4. Құжатталған шешімдер үлесі.
5. Қызметкерлердің ақпарат іздеуге жұмсаған уақыты.

Уақыт шығыны ↓

Қателер саны ↓

Орындалу сапасы ↑

Практикалық мысалды талдау

1. AS-IS: қызметкер мәселені телефонмен хабарлайды, тапсырма ұмытылады.
2. TO-BE: электрондық өтінімде мәселе, жауапты адам және мерзім тіркеледі.
3. Мәртебе автоматты түрде жаңартылып, хабарлама жіберіледі.
4. Нәтиже: бақылау жеңілдейді, қайталама қоңыраулар азаяды.

AS-IS: телефон қоңырауы

TO-BE: электрондық өтінім

Нәтиже: айқын жауапкершілік

Қорытынды

Ауызша ақпаратты минимизациялау маңызды мәліметтерді жүйелі тіркеуге негізделеді. Стандартталған электрондық арналар қателер мен қайталанатын коммуникацияны азайтады.

Құжаттау жауапкершілікті айқындап, процестің ашықтығын арттырады. Тиімділік нақты көрсеткіштер арқылы тұрақты бағалануы тиіс.

Ауызша ақпаратты минимизациялау
Бизнес-процестерді талдау және жобалау әдістері

Дәріс 13