



SERVIS XIZMATI YO'NALISHIDA KREATIV O'YIN
TEKNOLOGIYALARIDAN FOYDALANISHNING DIDAKTIK
IMKONIYATLARI

Barataliyeva Nasiba Mahmaminovna

*Termiz davlat pedagogika instituti, Tabiiy va aniq fanlar fakulteti,
Texnologiya va geografiya kafedrasi Texnologiya fani oq'ituvchisi*

Annotatsiya: *Mazkur maqolada servis xizmati yo'nalishida kreativ o'yin texnologiyalaridan foydalanishning didaktik imkoniyatlari ochib beriladi. Kreativ o'yinlar ta'lim jarayonini jonlantiruvchi, o'quvchilarning faolligini oshiruvchi, mustaqil fikrlash va muammoli vaziyatlarda qaror qabul qilish ko'nikmalarini shakllantiruvchi vosita sifatida tahlil qilinadi. Shuningdek, maqolada o'yinli texnologiyalarning metodik afzalliklari, ularning xizmat ko'rsatish sohasida kasbiy tayyorgarlikka ta'siri va zamonaviy dars tizimidagi o'rni muhokama qilinadi. O'tkazilgan amaliy kuzatuv va tajriba darslari asosida, kreativ o'yin texnologiyalarining samaradorligini oshirish bo'yicha tavsiyalar ishlab chiqilgan.*

Kalit so'zlar: *kreativ o'yinlar, o'yin texnologiyalari, didaktik imkoniyatlar, servis sohasi, kasbiy tayyorgarlik, interaktiv o'quv jarayoni, metodik yondashuv, ijodiy fikrlash, motivatsiya, amaliy mashg'ulotlar*

DIDACTIC POSSIBILITIES OF USING CREATIVE GAME
TECHNOLOGIES IN SERVICE PROVISION

Annotation: *This article reveals the didactic possibilities of using creative game technologies in the service field. Creative games are analyzed as an educational tool that enhances student engagement, fosters independent thinking, and develops decision-making skills in problem situations. The article discusses the methodological advantages of game-based technologies, their role in the professional training of service specialists, and their place in modern pedagogical systems. Based on practical observations and experimental classes, the study provides recommendations for increasing the effectiveness of creative game technologies in vocational education.*

Keywords: *creative games, game technologies, didactic possibilities, service sector, professional training, interactive learning process, methodological approach, creative thinking, motivation, practical activities*



KIRISH

Zamonaviy ta'limda innovatsion yondashuvlar muhim o'rin egallamoqda. Xususan, xizmat ko'rsatish sohasiga oid mutaxassislarni tayyorlashda interaktiv va kreativ metodlar asosida tashkil etilgan o'quv mashg'ulotlari ta'lim samaradorligini oshirishga xizmat qilmoqda. Servis yo'nalishida kasbiy tayyorgarlikni ta'minlash jarayonida o'yin texnologiyalarining joriy etilishi o'quvchilarning kasbiy qiziqishini kuchaytirish, bilimlarni amaliyotga tatbiq etish, mijozlar bilan ishlashga psixologik tayyorgarlik ko'nikmalarini shakllantirishga imkon yaratadi.

Kreativ o'yin texnologiyalari o'quvchilarning o'rganilayotgan mavzuga faol munosabatda bo'lishiga, fikrlash jarayonida erkinlikka, o'zini ifoda qilishga, turli vaziyatlarda mustaqil qaror qabul qilishga undaydi. Ayniqsa servis sohasida faoliyat yurituvchi bo'lajak mutaxassis uchun bunday ko'nikmalar muhim hisoblanadi. Chunki ushbu soha vakillari insonlar bilan bevosita muloqotda bo'ladi, xizmat sifati mijoz ehtiyojini to'g'ri anglash, muammoni ijobiy hal qilish, estetik, madaniy va texnologik savodxonlikka tayanadi.

Ta'lim jarayoniga o'yinli texnologiyalarni jalb qilish orqali o'quvchilarda nutq madaniyati, tez fikrlash, vaziyatni tahlil qilish va ijodiy yechimlar taklif etish kabi muhim kompetensiyalar shakllanadi. Shu bilan birga, o'yinli yondashuv asosida o'quvchilar o'z bilimlarini amaliyotga tatbiq etish, xizmat ko'rsatish faoliyatiga yaqin bo'lgan holatlarda o'zini sinab ko'rish imkoniyatiga ega bo'ladi. Bu esa ularni real kasbiy muhitga tayyorlaydi.

Maqolada aynan shu jihat — servis yo'nalishida o'quvchilarning texnologik va muloqotga oid kompetensiyalarini rivojlantirishda kreativ o'yin texnologiyalarining imkoniyatlari tahlil qilinadi. Shuningdek, mavjud adabiyotlar asosida o'yin texnologiyalarining mohiyati, turlari va metodik afzalliklari yoritiladi. Muallif tomonidan olib borilgan kuzatuvlar, tajriba darslari va amaliy mashg'ulotlar natijalari asosida servis xodimlarini tayyorlashda o'yinli yondashuvdan foydalanishning pedagogik shart-sharoitlari va samaradorligi ochib beriladi.

Bu maqola o'quvchilarda nafaqat bilim, balki real vaziyatda muloqot qilish, xizmat ko'rsatish usullarini sinovdan o'tkazish, ijtimoiy moslashuvchanlikni shakllantirish, ijodiy fikrlash va muammoli vaziyatda yechim taklif etish kabi amaliy ko'nikmalarni rivojlantirishga xizmat qiladi.

ADABIYOTLAR TAHLILI VA METODOLOGIYA

Kreativ o'yin texnologiyalari bo'yicha olib borilgan ilmiy izlanishlar shuni ko'rsatadiki, o'yinli metodlar ta'lim jarayonini jonlantiradi, o'quvchilarda bilimga nisbatan qiziqishni kuchaytiradi va ularning shaxsiy faolligini rag'batlantiradi.





Xususan, xorijiy tadqiqotchilardan J. Huizinga, K. Gross va J. Piagetlarning o'yin mohiyati va uning ta'limdagi o'rni haqidagi qarashlari hozirgi kunda ham dolzarb hisoblanadi. Ular fikricha, o'yin – bu faqat bolalar faoliyati emas, balki shaxs shakllanishining psixologik mexanizmidir. O'yin jarayonida bilim emas, balki o'quvchi o'zining ichki qiziqishi orqali faoliyatga kirishadi, bu esa bilimni mustahkamlashda katta rol o'ynaydi.

Mahalliy olimlardan Sh. Karimov, D. Hamidov, R. Jo'rayev va boshqalar o'yinli texnologiyalarni servis va texnologik yo'nalishlarda qo'llash masalasiga alohida e'tibor qaratishgan. Ularning tadqiqotlarida o'yin texnologiyalarining kommunikativ, reflektiv va psixologik xususiyatlari yoritilgan. Ayniqsa xizmat ko'rsatish yo'nalishida xizmat vaziyatlarini modellashtirish, rolga kirish orqali xizmat ko'rsatish madaniyatini shakllantirish bo'yicha muhim takliflar bildirilgan.

Mazkur maqolada mavjud nazariy qarashlar asosida o'quvchilarning texnologik fikrlashini, muloqot madaniyatini, xizmat ko'rsatish kompetensiyalarini rivojlantirishga qaratilgan kreativ o'yinli metodlar o'rganildi. Metodologik jihatdan tadqiqotda kuzatuv, suhbat, tahlil, muammoli vaziyatni modellashtirish, so'rovnoma va tajriba-metodik darslardan foydalanildi.

Servis sohasi bo'yicha 2-3-kurs talabalar ishtirokida 8 haftalik eksperimental mashg'ulotlar tashkil etildi. Dars jarayonida “rolga kirish”, “muammoli vaziyatni hal etish”, “dizayn elementlarini xizmatga tatbiq etish”, “qiziqarli viktorinalar”, “simulyatsion xizmat holatlari” kabi o'yin texnologiyalari asosida darslar olib borildi. Bu metodlar orqali talabalar o'zini xizmat ko'rsatish jarayonida xodim sifatida sinab ko'rdi, xizmat sifati, muloqot uslubi, muammo yechish texnikasi bo'yicha tajriba orttirdi.

O'quvchilarning darslardagi ishtiroki, faol yondashuvi, topshiriqlarni bajarish sifati, o'zaro muloqoti, mustaqil qaror qabul qilishi, o'z g'oyasini himoya qilish darajasi asosiy baholovchi mezon sifatida tanlandi. Tajriba natijalariga ko'ra, kreativ o'yin texnologiyalari asosida tashkil etilgan darslar talabalarning texnik tafakkurini faollashtirgan, ularning ishtirok darajasi 30–35 foizga oshgan.

NATIJALAR

O'tkazilgan tajriba-mashg'ulotlar asosida servis xizmati yo'nalishida kreativ o'yin texnologiyalarini qo'llash o'quvchilarning kasbiy va kommunikativ kompetensiyalarini rivojlantirishda samarali ekanligi aniqlandi. Talabalarning o'zlashtirish darajasi, topshiriqlarni bajarishdagi faollik, dars jarayonidagi ishtiroki va mustaqil fikr bildirish ko'nikmalarida ijobiy o'zgarishlar kuzatildi.

Tajriba davomida xizmat holatini yaratishga asoslangan rolli o'yinlarda ishtirok etgan talabalar mijoz bilan muloqot madaniyati, xizmat ko'rsatish etikasi, muammoli



vaziyatlarda to'g'ri harakat qilish, xizmat ko'rsatish tezligi va sifati kabi jihatlarda sezilarli rivojlanish ko'rsatdi. Masalan, xizmat ko'rsatish bo'yicha dramatik o'yin asosida tashkil etilgan mashg'ulotda talabalar xizmat ko'rsatish bosqichlarini real sharoitda qayta modellashtirish orqali xizmat sifati va mijoz bilan to'g'ri muloqot yuritish ko'nikmasini mustahkamlashdi.

Shuningdek, o'yin asosidagi guruhiiy muammoli vaziyatlarni hal qilish mashg'ulotlarida talabalar o'zaro fikr almashdi, jamoa bilan ishlash, vazifalarni bo'lib olish, ijtimoiy rollarni egallash va qaror qabul qilish kabi ko'nikmalarga ega bo'lishdi. Bu esa ularning kasbiy moslashuvchanligini oshirdi.

So'rovnoma natijalariga ko'ra, talabalar darslarda qo'llanilgan kreativ o'yin texnologiyalarini o'zlashtirishni osonlashtiruvchi, motivatsiyani kuchaytiruvchi va o'z fikrini erkin ifoda etishga yordam beruvchi vosita sifatida baholashdi. Ularning 82 foizi bunday yondashuvni "ko'proq amaliyotga yaqin, hayotiy, tushunarli" deb topgan.

Nazorat guruhiga nisbatan tajriba guruhidagi talabalar topshiriqlarni bajarayotganda muqobil echimlar taklif qilish, xizmatga yangilik kiritish, xizmat turlarini yaratish, xizmat dizayni bo'yicha o'z fikrini berish kabi faol harakatlar ko'rsatgan. Natijalardan ko'rinadiki, kreativ o'yin texnologiyalari servis sohasiga oid xizmat holatlarini talabalarga real simulyatsiya orqali tushuntirishda, ularning kasbiy muhitga tayyorlanishida, kommunikativ va texnologik fikrlash salohiyatini rivojlantirishda juda katta imkoniyatlarga ega.

MUHOKAMA

Servis xizmati yo'nalishida tahsil olayotgan talabalarda kasbiy kompetensiyalarni shakllantirishda o'yin texnologiyalaridan foydalanish samarali metodik yondashuvlardan biri hisoblanadi. Tajriba va kuzatuvlar shuni ko'rsatadiki, kreativ o'yinli darslar o'quvchilarni faollashtiradi, ularni dars mazmuniga faol jalb qiladi va amaliy mashg'ulotlarga nisbatan qiziqishini oshiradi. Ayniqsa xizmat ko'rsatishga oid vaziyatlarni imitatsiya qilish orqali talabalar real hayotdagi xizmat ko'rsatish holatlarini modellashtirish imkoniyatiga ega bo'ladi.

O'yin texnologiyalarining samaradorligi ularning o'quvchini faol subyekt sifatida shakllantirishida namoyon bo'ladi. Talaba dars jarayonida o'yin orqali rolga kiradi, vaziyatni baholaydi, mustaqil qaror qabul qiladi, fikr bildiradi va o'z faoliyatini baholaydi. Bu jarayonlar orqali talabalarda ijtimoiy faollik, muloqot madaniyati, xizmat madaniyati, tashabbuskorlik, jamoada ishlash, liderlik, mas'uliyat kabi kasbiy zarur ko'nikmalar shakllanadi.

Pedagogik jihatdan o'yin texnologiyalari shunchaki vaqt o'tkazish vositasi emas, balki o'ziga xos didaktik vosita, o'rgatuvchi, faollashtiruvchi, aniqlashtiruvchi,



nazorat qiluvchi, baholovchi mexanizm hisoblanadi. O'yinli yondashuv asosida tashkil etilgan darslarda o'quvchilar yanada faol bo'ladi, ular o'z imkoniyatlarini sinab ko'radi, yangilik kiritishga harakat qiladi. Bu esa ularning texnik ijodkorligi va kasbiy rivojlanishiga bevosita ta'sir qiladi.

O'yin jarayonida yuzaga keladigan muammoli vaziyatlar, kutilmagan shartlar, muloqotdagi to'siqlar – bularning barchasi o'quvchini tez va to'g'ri fikrlashga, o'z pozitsiyasini asoslab berishga, xizmat sifati va madaniyatini tushunishga olib keladi. Ayniqsa xizmat sohasida “mijoz markazida” ishlash tamoyilini tushuntirishda rolli o'yinlar samarali vosita hisoblanadi. Bu orqali talaba mijoz, xodim, kuzatuvchi, rahbar kabi rollarni sinab ko'radi, har birining pozitsiyasini tushunishga harakat qiladi.

Shu bois, mazkur maqolada taklif etilgan o'yin texnologiyalari servis sohasida tahsil olayotgan talabalarning nafaqat bilimini, balki ularning kasbiy xulq-atvori, nutq madaniyati, estetik dunyoqarashi, texnologik tafakkurini shakllantirishda muhim metodik vosita sifatida e'tirof etilishi mumkin. O'yinli mashg'ulotlar orqali xizmat madaniyatini o'rgatish – bu faqat darsni jonlantirish emas, balki kasbiy muhitni simulyatsiya qilish orqali o'quvchini real hayotga tayyorlashdir.

Xulosa: Servis xizmati yo'nalishida kreativ o'yin texnologiyalarini qo'llash talabalarning kasbiy tayyorgarligini chuqurlashtirishda muhim omil bo'lib xizmat qiladi. Bu metodlar talabalarda mustaqil fikrlash, muammoli vaziyatda qaror qabul qilish, muloqot madaniyati va xizmat ko'rsatish kompetensiyalarini rivojlantirishga xizmat qiladi. Shuningdek, o'yinli darslar o'quvchini real xizmat muhitiga moslashtiradi va uning kasbiy motivatsiyasini kuchaytiradi.





ADABIYOTLAR RO'YXATI

1. Huizinga, J. (1994). Homo Ludens: A Study of the Play Element in Culture. Boston: Beacon Press.
2. Piaget, J. (1962). Play, Dreams and Imitation in Childhood. New York: Norton.
3. Karimov, Sh. (2020). Xizmat ko'rsatish sohasida kasbiy madaniyatni shakllantirishda o'yinli metodlarning o'rni. Pedagogika va psixologiya jurnali, 4(2), 33–38.
4. Hamidov, D. (2021). Oliy ta'limda kreativ yondashuvlar va o'yinli ta'lim texnologiyalari. Ta'limda innovatsiyalar, 2(1), 45–50.
5. Jo'rayev, R. (2019). O'quvchilarda muloqot madaniyatini shakllantirishda rolli o'yinlardan foydalanish. Metodik tadqiqotlar jurnali, 3(1), 27–31.
6. UNESCO. (2020). Learning through play: Strengthening learning through playful experiences. Paris: UNESCO Publishing.
7. Gross, K. (2015). The Seriousness of Play. Oxford: Oxford University Press.