

TURIZM MULOQOTIDA TIL BIRLIKLARINING FUNKSIONAL TASNIFI: O‘ZBEKISTON TAJRIBASI

Sobirov O‘tkirbek Rustamjon o‘g‘li

Andijon Davlat Chet Tillari Instituti, magistratura talabasi

Annotatsiya: *Ushbu maqolada O‘zbekiston turizm muhitida qo‘llaniladigan til birliklarining funksional tasnifi o‘rganilgan. Orientatsion, servis va ijtimoiy birliklar guruhlarini empirik ma‘lumotlar asosida tahlil qilinib, ularning kommunikativ samaradorlikka ta‘siri aniqlangan. 150 muloqot epizodi kuzatilgan bo‘lib, har bir funksional guruhning chastotasi va muloqot muvaffaqiyatiga hissasi miqdoriy jihatdan baholangan.*

Kalit so‘zlar: *funksional tasnif, orientatsion birliklar, servis birliklar, ijtimoiy birliklar, turizm kommunikatsiyasi, O‘zbekiston*

Abstract: *This article examines the functional classification of linguistic units used in Uzbekistan’s tourism environment. Groups of orientational, service and social units are analyzed on the basis of empirical data, and their impact on communicative effectiveness is determined. 150 communication episodes were observed, and the frequency and contribution of each functional group to communication success were quantitatively assessed.*

Keywords: *functional classification, orientational units, service units, social units, tourism communication, Uzbekistan*

KIRISH

Til birliklarini funksional jihatdan tasniflash lingvistik fanining asosiy vazifalaridan biri. M.A.K. Halliday (1978) ning ijtimoiy semiotika nazariyasida til birliklari uch metafunksiya — ideatsional, interpersonal va tekstual — doirasida ko‘rib chiqiladi. Bu nazariya turizm diskursiga tatbiq etilganda, til birliklarining amaliy funksional tizimini yaratishga imkon beradi.

O‘zbekistonda turizm sohasi 2024-yilda 10 million sayyohni qabul qildi. Bu ko‘rsatkich fonida turizm xodimlarining kommunikativ kompetensiyasini oshirish strategik vazifaga aylanmoqda. Funksional tasnif ana shu vazifani hal qilishning metodologik asosi hisoblanadi.

Ushbu tadqiqotning asosiy maqsadi: O‘zbekiston turizm muhitida til birliklarining funksional tasnifini empirik ma‘lumotlar asosida yaratish va har bir guruhning kommunikativ samaradorlikka ta‘sirini baholash.

FUNKSIONAL TASNIFNING NAZARIY ASOSLARI

Turizm muloqotida til birliklarini funksional jihatdan uchta asosiy guruhga bo‘lish maqsadga muvofiqdir. Birinchi guruh — orientatsion birliklar — sayyohga yo‘l ko‘rsatish,

joy va vaqtni izohlash vazifasini bajaradi: “The museum is 200 meters ahead”, “Ana o‘sha ko‘k bino oldida”. Ikkinchi guruh — servis birliklar — xizmat ko‘rsatish jarayonida qo‘llaniladi: “How may I help you?”, “Nima yordam bera olaman?”. Uchinchi guruh — ijtimoiy birliklar — munosabat o‘rnatish va ijtimoiy rituallarni bajaradi: “Welcome!”, “Xush kelibsiz!”

B. Paltridge (2006) diskurs tahlili metodologiyasi bo‘yicha har bir funksional guruh o‘z janr konvensiyalariga ega. Bu konvensiyalarni o‘rganish xodimlarning kommunikativ kompetensiyasini tizimli ravishda rivojlantirishga yo‘l ochadi.

EMPIRIK TAHLIL NATIJALARI

150 muloqot epizodini kuzatish natijalari quyidagi funksional taqsimotni ko‘rsatdi: orientatsion birliklar — 38% (57 epizod), servis birliklar — 35% (52 epizod), ijtimoiy birliklar — 27% (41 epizod). Bu ko‘rsatkich turizm muhitida yo‘l ko‘rsatish va xizmat ko‘rsatishning asosiy kommunikativ vazifalar ekanligini tasdiqlaydi.

Samaradorlik tahlilida orientatsion birliklar 64% hollarda to‘liq tushunilgan, 21% hollarda qisman tushunilgan, 15% hollarda esa tushunilmagan. Servis birliklarning samaradorligi: 71% to‘liq, 19% qisman, 10% muvaffaqiyatsiz. Ijtimoiy birliklar 83% hollarda ijobiy muloqot muhitini yaratishga xizmat qilgan.

Ingliz va o‘zbek tillarida orientatsion birliklarning o‘ziga xosligi shundaki, ingliz tilida abstrakt fazoviy belgilar ustunlik qiladi (“100 meters ahead”), o‘zbek tilida esa konkret ijtimoiy va vizual belgilar ko‘proq qo‘llaniladi (“Ana o‘sha sariq uy oldida”). Bu farq madaniy kognitiv xususiyatlarni aks ettiradi.

SERVIS BIRLIKLARNING TAHLILI

Servis birliklar uchta muloqot fazasida farqli til xususiyatlarini namoyon qiladi. Qabul fazasida so‘roq va tasdiq birliklari dominant: “Do you have a reservation?” — “Bronlagan edingizmi?”. Xizmat fazasida modal konstruksiyalar ustunlik qiladi: “I’ll arrange that for you” — “Hoziroq hal qilamiz”. Jo‘natish fazasida tilak va ezgulik birliklari ko‘p uchraydi: “Have a great trip!” — “Safaringiz muborak bo‘lsin!”

“Helper register” (yordam ko‘rsatish registri) — professional xizmat tilining o‘ziga xos belgisi. Tadqiqot shuni ko‘rsatdiki, o‘zbek tilida ishlovchi xodimlarning 43 foizi bu registri to‘g‘ri qo‘llagan. Bu ko‘rsatkich maxsus trening zaruriyatini belgilaydi.

IJTIMOY BIRLIKLARNING MADANIY O‘ZIGA XOSLIGI

O‘zbek turizm muhitida ijtimoiy birliklarning uchta o‘ziga xosligi ajralib turadi: (1) hurmat ifodalovchi birliklarning boyligi — “janob”, “xonim”, “aka”, “opa”; (2) mehmon ehtiromini aks ettiruvchi ramziy birliklar — “xush kelibsiz”, “marhamat”, “uyingiz”; (3) xayrlashuv ritualining ijobiy yakunlanishga mo‘ljallanganligi. Bu xususiyatlar o‘zbek xalqining an‘anaviy mehmondo‘stlik madaniyatini aks ettiradi.

Sayyohlarning 72 foizi ijtimoiy birliklarning issiq va samimiy qo‘llanilishini muloqot muvaffaqiyatining asosiy omili sifatida ko‘rsatdi. Bu ko‘rsatkich ijtimoiy birliklarni trening dasturlarining markaziy qismiga qo‘yish zarurligini ko‘rsatadi.

XULOSA

Turizm muloqotida til birliklarining funksional tasnifi — orientatsion, servis va ijtimoiy guruhlar — amaliy trening dasturlarini tuzishda bevosita qo‘llanilishi mumkin bo‘lgan nazariy asos. Empirik tahlil orientatsion birliklarning 38%, servis birliklarning 35% va ijtimoiy birliklarning 27% ulushda qo‘llanilishini aniqladi. Kelajak tadqiqotlar uchun yozma turizm diskursidagi funksional birliklarni o‘rganish muhim yo‘nalish bo‘ladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. Halliday M.A.K. Language as Social Semiotic. – London: Arnold, 1978. – 256 p.
2. Paltridge B. Discourse Analysis: An Introduction. – London: Continuum, 2006. – 216 p.
3. Richards G. Cultural Tourism: Global and Local Perspectives. – London: Routledge, 2018. – 312 p.
4. Dann G. The Language of Tourism. – Wallingford: CAB International, 1996. – 232 p.
5. Brown P., Levinson S. Politeness: Some Universals in Language Usage. – Cambridge: CUP, 1987. – 345 p.