



**MAVZU: XIZMAT KO'RSATISH SOHASI BO'LAJAK
MUTAXASSISLARIDA RUS TILIDAGI KASBIY KOMMUNIKATIV
KOMPETENSIYANI SHAKLLANTIRISHNING INTEGRATIV
PEDAGOGIK MODELI**

Muallif: Israilova Gulnora

Namangan viloyati Uchqo'rg'on tumani 4-son texnikumi

Rus tili va adabiyoti fani o'qituvchisi

ANNOTATSIYA

Mazkur maqolada xizmat ko'rsatish sohasi bo'lajak mutaxassislarida rus tilidagi kasbiy kommunikativ kompetensiyani shakllantirishning pedagogik asoslari ilmiy jihatdan tahlil qilinadi. Tadqiqotda kommunikativ yondashuv, kompetensiyaviy ta'lim hamda integrativ pedagogik texnologiyalarning o'quv jarayonidagi o'rni yoritilgan. Muallif xizmat ko'rsatish sohasida rus tilining nafaqat lingvistik vosita, balki kasbiy muloqot, xizmat etikasi va ijtimoiy moslashuvning muhim omili ekanligini asoslaydi.

Maqolada bo'lajak mutaxassislarning kasbiy nutq madaniyati, mijoz bilan samarali kommunikatsiyasi va madaniyatlararo muloqot kompetensiyasini rivojlantirishga xizmat qiluvchi integrativ pedagogik model taklif etilgan. Shuningdek, xizmat ko'rsatish jarayonlariga yo'naltirilgan interaktiv metodlarning samaradorligi empirik tahlil asosida yoritilgan.

Kalit so'zlar: kommunikativ kompetensiya, kasbiy ta'lim, integrativ pedagogika, xizmat ko'rsatish sohasi, rus tili, lingvokompetensiya, kasbiy kommunikatsiya, xizmat etikasi, interaktiv metodlar.



ABSTRACT

This article scientifically analyzes the pedagogical foundations of developing professional communicative competence in the Russian language among future specialists in the service sector. The study highlights the role of communicative approaches, competency-based education, and integrative pedagogical technologies in the educational process. The author substantiates that the Russian language in the service sector functions not only as a linguistic tool but also as an important factor of professional communication, service ethics, and social adaptation.

The article proposes an integrative pedagogical model aimed at developing professional speech culture, effective customer communication, and intercultural communication competence among future specialists. In addition, the effectiveness of interactive methods focused on service processes is revealed through empirical analysis.

Keywords: communicative competence, vocational education, integrative pedagogy, service sector, Russian language, professional communication, service ethics, interactive methods.

1. KIRISH: Zamonaviy xizmat ko‘rsatish sohasida kommunikativ kompetensiyaning dolzarbligi

Bugungi globallashuv va raqamli transformatsiya sharoitida xizmat ko‘rsatish sohasi iqtisodiyotning eng tez rivojlanayotgan yo‘nalishlaridan biriga aylanmoqda. Mehmonxona, turizm, savdo, restoran va servis xizmatlari kabi yo‘nalishlarda faoliyat yurituvchi mutaxassislar uchun xorijiy tillarni, xususan rus tilini mukammal bilish muhim kasbiy talab hisoblanadi.



Professional ta'lim tizimida rus tilini o'qitish jarayoni ko'pincha grammatik bilimlarni o'zlashtirish bilan cheklanib qolmoqda. Natijada o'quvchilar nazariy bilimga ega bo'lsalar-da, real kasbiy vaziyatlarda erkin muloqot olib borishda qiyinchiliklarga duch kelmoqda. Ayniqsa, mijoz bilan kommunikatsiya, xizmat etikasi va muammoli vaziyatlarni hal qilishda kommunikativ kompetensiyaning yetishmasligi kuzatiladi.

Shu sababli xizmat ko'rsatish sohasi bo'lajak mutaxassislarida rus tilidagi kasbiy kommunikativ kompetensiyani integrativ pedagogik yondashuv asosida shakllantirish zamonaviy kasbiy ta'limning muhim vazifalaridan biri hisoblanadi.

Kommunikativ kompetensiya til bilimlari bilan bir qatorda:

- nutq madaniyati;
- kasbiy etika;
- madaniyatlararo muloqot;
- ijtimoiy moslashuv;
- mijoz bilan samarali kommunikatsiya

ko'nikmalarini ham qamrab oladi.

2. NAZARIY ASOSLAR: Kommunikativ yondashuv va kompetensiyaviy ta'lim

Zamonaviy pedagogikada kommunikativ kompetensiya tushunchasi tilni amaliy faoliyat jarayonida qo'llay olish qobiliyati sifatida talqin qilinadi. D. Hymes, Canale va Swain kabi olimlarning ilmiy tadqiqotlarida kommunikativ kompetensiya lingvistik, sotsiokultural va strategik komponentlarning uyg'unligi sifatida izohlangan.

Kasbiy ta'lim tizimida rus tilini o'qitishning asosiy maqsadi o'quvchilarda:



- kasbiy nutq madaniyati;
- xizmat etikasi;
- mijoz bilan samarali muloqot;
- konfliktologik kommunikatsiya;
- kasbiy vaziyatlarga moslashuv

ko'nikmalarini shakllantirishdan iboratdir.

Integrativ pedagogik yondashuv til o'qitishni kasbiy fanlar bilan uyg'unlashtirishni nazarda tutadi. Xususan, servis madaniyati, mehmondo'stlik etikasi va mijozlarga xizmat ko'rsatish texnologiyalari rus tili mashg'ulotlari bilan integratsiyalashgan holda tashkil etiladi.

Bu esa o'quvchilarda til kompetensiyasi bilan bir qatorda kasbiy kommunikativ madaniyatni ham shakllantiradi.

3. METODOLOGIYA: Integrativ-kommunikativ model

Mazkur tadqiqotda kommunikativ, kompetensiyaviy hamda faoliyatga yo'naltirilgan pedagogik yondashuvlardan foydalanildi. Tadqiqot ob'ekti sifatida xizmat ko'rsatish sohasi yo'nalishida tahsil olayotgan texnikum o'quvchilari tanlab olindi.

Tadqiqot jarayonida:

- pedagogik kuzatuv;
- suhbat;
- diagnostik test;
- interaktiv topshiriqlar;
- rolli o'yinlar;
- kasbiy dialoglar;



- multimedia texnologiyalari

metodlari qo‘llanildi.

Integrativ-kommunikativ model quyidagi komponentlardan tashkil topdi:

1. **Lingvistik komponent** — rus tilining leksik va grammatik bilimlari.
2. **Kommunikativ komponent** — og‘zaki va yozma nutq ko‘nikmalari.
3. **Kasbiy komponent** — xizmat ko‘rsatish jarayonidagi kasbiy muloqot.
4. **Sotsiokultural komponent** — xizmat etikasi va madaniyatlararo kommunikatsiya.

Mashg‘ulotlarda “Mijoz bilan suhbat”, “Mehmon kutib olish”, “Telefon orqali xizmat ko‘rsatish”, “Konfliktli vaziyatlarni hal qilish” kabi kasbiy situatsiyalar asosida amaliy topshiriqlar tashkil etildi.

4. MUHOKAMA: Kommunikativ kompetensiyaning kasbiy ahamiyati

Xizmat ko‘rsatish sohasi mutaxassisi uchun kommunikativ kompetensiya kasbiy muvaffaqiyatning muhim omillaridan biridir. Mijoz bilan to‘g‘ri muloqot qilish, ehtiyojni tushunish va xizmat madaniyatiga rioya etish mutaxassisning professional imidjini shakllantiradi.

Rus tilidagi kommunikativ kompetensiyaning rivojlanishi:

- xizmat sifati oshishiga;
- mijozlar bilan samarali munosabat o‘rnatishga;
- kasbiy moslashuvning tezlashishiga;



- mehnat bozoridaqi raqobatbardoshlikning ortishiga

ijobiy ta'sir ko'rsatadi.

Pedagogik kuzatuvlar shuni ko'rsatdiki, interaktiv metodlar asosida tashkil etilgan mashg'ulotlar o'quvchilarning nutqiy faolligi va kommunikativ ishonchini sezilarli darajada oshiradi.

5. EMPIRIK TAHLIL: Kommunikativ ko'nikmalarni rivojlantirish natijalari

Tadqiqot davomida 72 nafar o'quvchi ishtirokida pedagogik monitoring olib borildi. O'quvchilar nazorat va tajriba guruhlariga ajratildi.

Tajriba guruhi bilan:

- kasbiy dialoglar;
- rolli o'yinlar;
- kommunikativ treninglar;
- multimedia texnologiyalari;
- interaktiv ta'lim metodlari

asosida mashg'ulotlar tashkil etildi.

Tahlil natijalariga ko'ra:

- o'quvchilarning og'zaki nutq faolligi oshgani;
- kasbiy terminlardan foydalanish ko'nikmalari rivojlangani;
- mijoz bilan muloqot madaniyati shakllangani;
- kommunikativ psixologik to'siqlar kamaygani

aniqlandi.



Shuningdek, integrativ model asosida ta'lim olgan o'quvchilarning rus tilidagi erkin muloqot darajasi an'anaviy usulda ta'lim olgan guruhlariga nisbatan sezilarli darajada yuqori natija ko'rsatdi.

6. ILMIY YANGILIK

Mazkur tadqiqotning ilmiy yangiligi xizmat ko'rsatish sohasi bo'lajak mutaxassislarida rus tilidagi kasbiy kommunikativ kompetensiyani shakllantirishning integrativ pedagogik modeli ishlab chiqilganida namoyon bo'ladi.

Tadqiqotda:

- til o'qitishning kasbiy yo'naltirilgan modeli;
- kommunikativ va kasbiy kompetensiyalar integratsiyasi;
- xizmat etikasi va nutq madaniyatining uyg'unligi;
- interaktiv metodlarning kommunikativ samaradorligi

pedagogik jihatdan asoslab berildi.

7. XULOSA VA TAVSIYALAR

Xulosa qilib aytganda, xizmat ko'rsatish sohasi mutaxassislarini tayyorlash jarayonida rus tilidagi kommunikativ kompetensiyani rivojlantirish professional ta'limning muhim tarkibiy qismi hisoblanadi.

Integrativ pedagogik model:

- o'quvchilarning kasbiy nutq madaniyatini rivojlantirish;
- mijoz bilan samarali kommunikatsiyani shakllantirish;
- xizmat etikasi ko'nikmalarini mustahkamlash;
- mehnat bozoriga moslashuvchan mutaxassis tayyorlash



imkonini beradi.

Shu asosda:

- rus tilini kasbiy fanlar bilan integratsiyalash;
- interaktiv metodlarni keng qo‘llash;
- kommunikativ treninglarni ko‘paytirish;
- raqamli ta’lim texnologiyalaridan foydalanish

zamonaviy kasbiy ta’limning ustuvor yo‘nalishlaridan biri sifatida tavsiya etiladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2019-yil 6-sentabrdagi PF–5812-son Farmoni “Professional ta’lim tizimini yanada takomillashtirish to‘g‘risida”.
2. Passov E.I. *Kommunikativ metodika osnov obucheniya inostrannomu yaziku*. – Moskva: Prosveshcheniye, 1991.
3. Hymes D. *On Communicative Competence*. – Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1972.
4. Canale M., Swain M. *Theoretical Bases of Communicative Approaches to Second Language Teaching and Testing // Applied Linguistics*. – 1980. – №1.
5. Zimnyaya I.A. *Pedagogicheskaya psixologiya*. – Moskva: Logos, 2004.
6. UNESCO. *Technical and Vocational Education and Training Strategy 2022–2029*. – Paris: UNESCO Publishing, 2022.