



TURIZMDA NOVERBAL MULOQOTDAN FOYDALANISH

Yaqubjonova Ro'zixon Mirkomil qizi
ADChTi, Ingliz tili va adabiyoti
kafedrasi o'qituvchisi

Annotatsiya. Verbal va noverbal muloqot inson turmush tarzining ajralmas qismidir va bugungi kunda barcha sohalarda shuningdek, turizm sohasida ham keng qo'llanilmoqda. Ushbu maqolada, verbal va noverbal muloqotni turizm sohasidagi o'rni haqida fikr yuritimiz.

Kalit so'zlar: noverbal muloqot, turizm, muomala layoqati.

Noverbal nutqiy kommunikativ vositalar (tana holatlari va jestlar, tashqi ko'rinish, mimika, yuz ifodasi) ning insoniy muloqot jarayonidagi roliga olimlar azaldan qiziqib kelganlar. 2000 yil avval Sitseron notiqnlarni jestlardan to'g'ri foydalanishga o'rgatgan. Jestlar bo'yicha birinchi lug'at Rim notig'i Kvintalianga tegishli. Jon Bolivarining 1664-yilda yozilgan, imo-ishoralar tiliga bag'ishlangan

«Xirologiya yoki imo-ishoralar tili» va «Xiromaniya yoki qo'l ritorikasi san'ati» nomli asarlari insonning ma'noli imo-ishoralarini o'rganish borasida yangi qadam bo'ldi.¹ Charliz Darvinning «Inson va hayvonlar tomonidan emotsiyalarning ifodalanishi» nomli shu mavzuga bag'ishlangan asari 1872-yilda chop etilgan.

XX asrda D.Efron, Ch.Morris, M.Krichli, J.Fast, A.Piz, T.Bryun, R.Berdvistel va boshqalar tomonidan jestlar haqida o'nlab yirik ishlar chop etildi.²

Noverbal kommunikatsiyalarga – belgilarning optik-kinetik tizimi kirib, ularga mimika (yuz harakatlari) va pantomimika (qo'loyoq, tana harakatlari) kiradi.

Mimika – inson yuz harakatlarning bir qismi bo'lib, u orqali insonning o'ylari, emotsional holati namoyon bo'ladi. Yunoncha mimikos – «taqlid etuvchi» ma'nosini anglatadi. Chunki kishining emotsional holatiga taqlidan yuz muskullarining qisqarishi yuz ifodasini o'zgartiradi va insonning holati haqida darak beradi.

Pantomimika – inson tanasi yoki uning qismlari yordamida ifodalanadigan harakatlar tizimidir.

Ko'plab tadqiqotlardan bilamizki, muloqot qilish qobiliyatlari zamonaviy biznes uchun eng muhim, hatto hal qiluvchi omillardan biri sifatida aniqlangan. Turizm sohasining rivojlanishi uchun maxsus kasbiy bilimlarga ega bo'lish muhim bo'lsa-da, bugungi ishbilarmonlik muhitida muammolarini hal qilish uchun faqat nazariy bilimlarga ega bo'lishning o'zi yetarli emas. Bugungi kunda ish beruvchilar talabgorlarni nafaqat nazariy bilimigagina emas ularni shaxslararo munosabatlarda,

¹ M.A.Qurbanov: "Noverbal muloqotni ifodalovchi vositalar" Andijon 2021

² R.M.Yaqubjonova: "Dunyo tilshunosligida noverbal muloqot tadqiqi."



odamlar bilan muomala qilishdagi qobiliyatlarini ham hisobga olishmoqda. Bu qobiliyat o'z navbatida, biznes samaradorligini oshirishiga munosib hissa qo'shadi.

Samarali biznes aloqasi har qanday kompaniyaning muvaffaqiyatli ishlashi uchun zaruriy shartdir. Biroq, turizm haqida gap ketganda, muloqotning ahamiyati sezilarli darajada beqiyosdir, chunki turizmدا turistlar va xodimlar o'rtasidagi o'zaro munosabatlar kompaniyaning gullab-yashnashi uchun muhim ahamiyat kasb etadi. So'nggi tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, mehmonxona menejerlari ish kunining 80 foizini boshqalar bilan muloqot qilib o'tkazadilar. Ularning muloqot qila olishlik qobiliyati xodimlarda o'z ishlaridan qoniqishiga sabab bo'ladi. Ajablanarli tarafi shundaki, turizmда talab qilinadigan ko'nikmalar vaqt o'tishi bilan o'zgaradi ya'ni texnologik taraqqiyot tufayli turizm bugungi kunda texnologiyaning ajralmas sektoridir, shuning uchun u xodimlardan raqamli ko'nikmalarni talab etmoqda. Turizm sohasida ish beruvchi xodimning muomala layoqatini albatta e'tiborga olishi va xodimlar uzluksiz o'z malakalarini oshirib turishlari kerak chunki ularning muloqot qobiliyatlari mijozlar bilan ijobiy munosabatlarni yaratish uchun muhim omil hisoblanadi. Chunki imo-ishoralar turlicha ma'nolarda ishlatiladi, masalan, OK belgisi inglizabon mamlakatlarda zo'r ma'nosida qo'llanilsa, yaponlarda pul ya'ni tanga ma'nosini, Braziliyada qo'pol xarakatni, Quvayt va Arab mamlakatlarda yovuzlik ma'nosini bildiradi. Ba'zan bu belgi "Chef's kiss" deb ham nomlanadi ya'ni, oshpaz ovqatidan minnatdor xo'randa bu belgini qo'llaydi, o'z navbatida, noverbal xatti-harakatlar milliy va madaniy asosga ega. Har bir millat, mamlakat kishilari o'z madaniy, milliy xususiyatlariga mos ravishda yurish-turish, turli imo-ishoralar, tana xarakatlari, mimikalardan iborat bo'lgan noverbal xatti-harakatlar tizimiga egadir. Birgina keng tarqalgan qo'l berib ko'rishlik har xil millat vakillari turli xilda qabul qiladi. Shunday ekan, har bir millatni o'ziga xos bo'lgan noverbal xatti-harakatlarini tushunish nafaqat til o'rganuvchilari uchun ayniqsa, turizm sohasida ishlovchilar uchun juda ham muhimdir.

Foydalanilgan adabiyotlar:

1. M.A.Qurbanov: "Noverbal muloqotni ifodalovchi vositalar" Andijon 2021
2. R.M.Yaqubjonova: "Dunyo tilshunosligida noverbal muloqot tadqiqi."