

TIL MADANIYATI VA XIZMAT NUTQI: ZAMONAVIY TALABLAR VA MUAMMOLAR**Xolmurodova Shoxista Shokir qizi**

Termiz Davlat Universiteti

O'zbek filologiyasi fakulteti

Amaliy filologiya yo'nalishi 4-bosqich talabasi.

<https://doi.org/10.5281/zenodo.20570292>

Annotatsiya. Ushbu maqolada zamonaviy jamiyatda til madaniyatining tutgan o'rni va xizmat nutqining o'ziga xos xususiyatlari tahlil qilingan. Muallif davlat xizmatchilari va mutaxassislarining muloqot odobi, nutqdagi tipik xatolar va ularni bartaraf etish usullari haqida to'xtalib o'tgan. Shuningdek, rasmiy-idoraviy uslubning nutq madaniyati bilan bog'liqligi manbalar asosida ko'rsatilgan.

Kalit so'zlar: Til madaniyati, xizmat nutqi, nutq odobi, rasmiy-idoraviy uslub, lisoniy me'yor, davlat tili.

Аннотация. В данной статье анализируется роль культуры речи в современном обществе и особенности служебной речи. Автор рассматривает этику общения государственных служащих и специалистов, типичные речевые ошибки и способы их устранения. Также на основе источников показана связь официально-делового стиля с культурой речи.

Ключевые слова: культура речи, служебная речь, речевой этикет, официально-деловой стиль, языковая норма, государственный язык.

Abstract. This article analyzes the role of speech culture in modern society and the specific characteristics of professional (official) speech. The author focuses on the communication etiquette of civil servants and specialists, typical speech errors, and methods for their elimination. Furthermore, the connection between the official-business style and speech culture is demonstrated based on various sources.

Keywords: Speech culture, professional speech, speech etiquette, official-business style, linguistic norm, state language.

Har qanday jamiyatning ma'naviy darajasi uning tilga bo'lgan munosabati bilan belgilanadi. Til madaniyati - bu nutqning aniqligi, mantiqiyliqi, boyligi va eng muhimi, adabiy til normalariga mosligidir¹.

Xizmat nutqi (kasbiy muloqot) esa ushbu umumiy madaniyatning bir qismi bo'lib, unda rasmiylik va aniqlik birinchi o'ringa chiqadi.

Insonning tashqi ko'rinishi uning didini, nutqi esa aqliy va ma'naviy salohiyatini namoyon etadi. Ayniqsa, xizmat muloqotida til - faqat axborot almashish vositasi emas, balki boshqaruv va muvaffaqiyat qurolidir.

Davlat tili nufuzini oshirish sharoitida har bir mutaxassis zimmasiga adabiy til me'yorlariga rioya qilishdek ma'naviy mas'uliyat yuklanadi.

Xizmat nutqi - bu maxsus qoliplarga solingan, emotsiyalardan xoli va natijaga yo'naltirilgan muloqotdir.² Xizmat nutqi oddiy so'zlashuv tilidan keskin farq qiladi.

Uning asosini quyidagi tamoyillar tashkil etadi:

1. Aniqlik va lo'ndalik: Ortiqcha lirik chekinishlardan qochish.

¹ Begmatov E. Nutq madaniyati asoslari. – T.: O'qituvchi, 2008. – 45-b

² Inomxo'jayev S. Notiqlik san'ati asoslari. – T.: Fan, 2003. – 28-b

2. Mantiqiylik: Fikrning izchil bayon qilinishi.
3. Adabiy me'yor: Dialekt (sheva) va jargon so'zlarni ishlatmaslik.
4. Etiket: Muloqotda masofani saqlash va xushmuomalalik.

Xizmat nutqida bir qator xatoliklar uchraydi. Ko'p hollarda xizmat muloqotida kalkalash (nusxa ko'chirish) va parazit so'zlar nutq sifatini tushiradi.

Noto'g'ri shakl	To'g'ri (Tavsiya etilgan) shakl	Izoh
"Sizni kutib qolamiz"	"Sizni kutamiz"	-
"Iltimos, imzo qo'yib bering"	"Imzolashingizni so'raymiz"	Rasmiy-idoraviy uslub talabi
"Kelsangiz bo'ladi"	"Tashrif buyurishingiz mumkin"	Etiket qoidasi
"Yani...", "Xaligi..."	(To'g'ridan-to'g'ri maqsadga o'tish)	Parazit so'zlar nutqni bulg'aydi
"Spravka berish"	"Ma'lumotnoma berish"	Atamalarning noto'g'ri qo'llanishi
"Uje kelishdik"	"Kelishib olindi"	Varvarizm (chet so'zlarini asossiz qo'llash)

Xizmat nutqi faqat so'zlardan iborat emas. Tadqiqotlarga ko'ra, muloqotning 55% dan ortig'ini tana tili (imo-ishoralar) tashkil etadi.

Salomlashish odobi: Kasbiy iyerarxiya va yoshga rioya qilgan holda murojaat shakllarini tanlash.

Tinglash madaniyati: Suhbatdoshning fikrini bo'lmaslik va "faol tinglash" usullaridan foydalanish professionalizm belgisidir.

Bugungi kunda xizmat muloqotining katta qismi messengerlar (Telegram, WhatsApp) va elektron pochta orqali amalga oshirilmoqda. Bu yerda ham til madaniyati muhim:

Yozishmalar odobi: Guruhlarga audioxabarlar o'rniga matnli xabarlar yuborish (vaqtni tejash maqsadida).

Imlo nazorati: Smartfonlardagi avtomatik tuzatish (autocorrect) xatolariga e'tiborli bo'lish.

Stilistik moslik: Rasmiy guruhlarda emojilar (stikerlar) va norasmiy qisqartmalardan foydalanmaslik.

Til madaniyati masalasi uzoq tarixga ega. Buyuk mutafakkir Alisher Navoiy "Mahbub ul-qulub" asarida shunday deydi:

"Tilga ixtiyorsiz — elga e'tiborsiz."³

Bu degani, o'z nutqini nazorat qila olmaydigan inson xalqning, hamkasblarining hurmatini qozona olmaydi.

Zamonaviy o'zbek tilshunosligida N.Mahmudov o'zining "O'qituvchi nutq madaniyati" va boshqa asarlarida ta'kidlashicha, xizmat nutqi nafaqat so'zlashuvda, balki hujjat yuritishda ham o'z aksini topishi shart. N. Mahmudovning birinchi fikri:

³ [Alisher Navoiy. Mahbub ul-qulub. – T.: Yangi asr avlodi, 2011. – 22-b.].

Zamonaviy o'zbek tilshunosligida N.Mahmudov ta'kidlashicha, xizmat nutqi nafaqat so'zlashuvda, balki hujjat yuritishda ham o'z aksini topishi shart⁴.

O'zbek notiqlik san'ati uzoq tarixga ega. Kaykovusning "Qobusnoma" asarida keltirilishicha: "Suhbat chog'ida shunday so'zlagilki, agar eshituvchi u so'zni boshqa birovga aytsa, seni aqlsiz demasinlar"⁵.

Shuningdek, professor Nizomiddin Mahmudov ta'kidlaganidek, xizmat nutqi madaniyati - bu jamiyatning intellektual salomatligi ko'zgidir. Nutqida nuqsoni bor rahbar yoki mutaxassis qanchalik bilimli bo'lmasin, uning ijtimoiy nufuzi pastligicha qolaveradi⁶.

Nutq madaniyatini yuksaltirish bo'yicha tavsiyalar:

1. Siyosiy-ma'rifiy lug'atlardan foydalanish: Kasbga oid atamalarning imlosini tekshirish.

2. Mutolaa: Klassik va zamonaviy adabiyotlarni o'qish so'z boyligini oshiradi.

3. Tinglash ko'nikmasi: Yaxshi notiqnlarni tinglash orqali ohang va urg'u ustida ishlash.

Xulosa qilib aytganda, xizmat nutqi - bu maxsus qoliplarga solingan muloqot turi. Til madaniyatiga amal qilish nafaqat qonuniy majburiyat), balki yuksak madaniyat belgisidir. Har bir mutaxassis o'z nutqi ustida ishlashi, xizmat vazifasini bajarishda ona tilining barcha imkoniyatlaridan unumli foydalanishi lozim.

Shuningdek, Xizmat nutqini takomillashtirish uchun har bir tashkilotda "Nutq odobi" yo'riqnomasini ishlab chiqish, xodimlar uchun davriy ravishda "Notiqlik va ish yuritish" treninglarini tashkil etish, shaxsiy lug'at boyligini oshirish uchun badiiy adabiyot mutolaasini kunda 20 daqiqalik odatga aylantirish zarur.

Foydalanilgan manbalar:

1. O'zbekiston Respublikasining "Davlat tili haqida"gi Qonuni. – Toshkent, 1995.
2. Lex.uz – O'zbekiston Respublikasi Qonunchilik ma'lumotlari milliy bazasi.
3. Begmatov E. "Nutq madaniyati asoslari". – Toshkent: O'qituvchi, 2008.
4. Inomxo'jayev S. "Notiqlik san'ati asoslari". – Toshkent: Fan, 2003.
5. Mahmudov N. "O'qituvchi nutq madaniyati". – Toshkent: Alisher Navoiy nomidagi O'zbekiston Milliy kutubxonasi nashriyoti, 2007.
6. Mahmudov N. "Til madaniyati". – Toshkent: G'afur G'ulom nomidagi nashriyot-matbaa ijodiy uyi, 2013.
7. Rasulov R. "Nutq madaniyati va davlat tilida ish yuritish". – Toshkent: Iqtisod-moliya, 2009.
8. Alisher Navoiy. "Mahbub ul-qulub". – Toshkent: Yangi asr avlodi, 2011.
9. Kaykovus. "Qobusnoma" (O'zbek tiliga R. Komilov tarjimai). – Toshkent: Istiqolol, 1994.
10. Ziyouz.com – O'zbek tili va adabiyoti bo'yicha elektron kutubxona portali.

⁴ Mahmudov N. Til madaniyati. – T.: G'afur G'ulom nashriyoti, 2013. – 15-b.

⁵ Kaykovus. Qobusnoma. – T.: Istiqolol, 1994. – 38-b.

⁶ Mahmudov N. Til madaniyati. – T.: G'afur G'ulom nashriyoti, 2013. – 15-b.].