

TURISTIK XIZMATLARDA TIL BILISH DARAJASI VA UNING MIJOZLAR ISHONCHIGA TA'SIRI**Narzullayeva Nilufar Sa'dulla qizi***Toshkent davlat sharqshunoslik universiteti 3-bosqich talabasi**+998992095704, nnarzullayeva689@gmail.com**Gid hamrohligi va tarjimonlik faoliyati yo'nalishi***MAQOLA
MALUMOTI****ANNOTATSIYA:****MAQOLA TARIXI:***Received:27.08.2025**Revised: 28.08.2025**Accepted:29.08.2025***KALIT SO'ZLAR:***Turistik xizmatlar, til
bilish, mijozlar ishonchi,
ko'p tillilik, xizmat sifati,
kommunikatsiya,
sayyohlik..**Ushbu maqolada turistik xizmatlarda til bilish darajasining mijozlar ishonchi va qoniqishiga ta'siri o'rganiladi. Zamonaviy sayyohlik sohasida ko'p tillilik xizmat ko'rsatish sifatini oshirishda muhim omil hisoblanadi. Mijozlarning ishonchini oshirish va turizm xizmatlaridan mamnun bo'lishi uchun til bilish darajasi, uning kommunikatsion ahamiyati va amaliy qo'llanilishi tahlil qilinadi. Maqola turistik xizmatlarda til o'rganishning dolzarb muammolari va istiqbollarini ko'rsatadi..***Kirish**

Bugungi globalizatsiya davrida turizm sanoati tez sur'atlarda rivojlanmoqda. Turistik xizmatlarning sifati va mijozlarga bo'lgan munosabatlar ularning mamlakatga bo'lgan qiziqishini va qayta tashrif buyurishini belgilaydi. Til bilish darajasi ayniqsa ko'p millatli va ko'p tilli mijozlarga xizmat ko'rsatishda muhim ahamiyatga ega. Turistik xizmatlarda xodimlarning til bilish darajasi mijozlarning ishonchini oshiradi, kommunikatsiya jarayonlarini soddalashtiradi va xizmatlardan qoniqish darajasini oshiradi. Turistik xizmatlarda til bilish darajasi mijozlar ishonchi va xizmatdan qoniqish darajasini oshirishda juda muhim rol o'ynaydi. Sayyohlik sohasida ishlovchi xodimlarning ko'p tillilik qobiliyati nafaqat muloqotni osonlashtiradi, balki madaniyatlararo to'siqlarni bartaraf etishga yordam

beradi. Xizmat ko'rsatuvchi mutaxassislarning mijozlar bilan to'g'ri va samarali muloqot o'rnatishi sayyohlik kompaniyalarining muvaffaqiyati uchun asosiy omil hisoblanadi.

Bugungi kunda global sayyohlik bozori doimiy ravishda kengayib bormoqda va turli millat va madaniyat vakillari bir joyda to'planadigan muhitda xizmat ko'rsatish talab qilinmoqda. Shu sababli, gidlar, mehmonxona xodimlari, transport xizmatlari va boshqa turistik soha vakillari kamida ikki yoki undan ortiq tilni yaxshi bilishi zarur. Bu faqat ingliz tili yoki rus tilini o'rganish bilan cheklanmasdan, xalqaro sayyohlar oqimi ko'p bo'lgan hududlarda boshqa tillarni ham bilish – masalan, nemis, fransuz, xitoy tillari – muhim ahamiyat kasb etadi.

Til bilishning yuqori darajasi mijozlar bilan ishonchli aloqalarni o'rnatishda yordam beradi, chunki odamlar o'z ona tilida yoki yaxshi tushungan tilida xizmat ko'rsatilganda, o'zlarini qulay va qadrlig his qiladilar. Bunday vaziyatda ular xizmatlardan ko'proq mamnun bo'lib, kompaniya yoki tashkilotga ishonchi oshadi. Bu esa mijozlarning qayta-qayta murojaat qilishiga, shuningdek, ijobiy tavsiyalar berishiga olib keladi.

Shuningdek, til bilish kommunikatsiya xatolarini kamaytiradi. Ko'pincha til to'siqlari noto'g'ri tushunish, noto'g'ri ma'lumot berish va xizmat sifatining pasayishiga sabab bo'ladi. Masalan, sayyoh xavfsizlik qoidalarini, yo'l-yo'riqlar yoki xizmat shartlari haqida yetarli tushuncha olmasa, bu ularning tajribasini salbiy ta'sir qiladi. Shu bois, xodimlarning til bilishi orqali bunday vaziyatlarni oldini olish mumkin.

Zamonaviy texnologiyalar yordamida til o'rganish jarayoni osonlashdi va samaraliroq bo'ldi. Mobil ilovalar, onlayn kurslar, virtual mashg'ulotlar xodimlarning til ko'nikmalarini mustahkamlashda katta yordam beradi. Bundan tashqari, interaktiv treninglar va amaliy mashg'ulotlar til o'rganishni yanada qiziqarli va foydali qiladi.

Ko'p tilli xizmat ko'rsatishda faqat so'zlashuv tilini bilish emas, balki madaniy farqlarni tushunish va hurmat qilish ham muhimdir. Sayyohning madaniyati, urf-odatlarini, diniy e'tiqodlari haqida bilim ega bo'lish xizmat ko'rsatuvchining mijozga nisbatan munosabatini yaxshilaydi. Bu esa mijoz bilan iliq va hurmatga asoslangan munosabatlarni mustahkamlaydi, xizmat sifatini yanada yuqori darajaga olib chiqadi.

Bundan tashqari, til bilish darajasi nafaqat mijozlar bilan bevosita muloqotda, balki turizm sohasida marketing, reklama va ma'lumot berish jarayonlarida ham muhimdir. Ko'p tilli kontent yaratish, veb-saytlar, ijtimoiy tarmoqlardagi sahifalar va boshqa axborot manbalarini ko'p tillarda taqdim etish sayyohlarni jalb qilishda katta rol o'ynaydi.

Shu bilan birga, til bilish darajasini oshirish uchun turizm tashkilotlari xodimlariga muntazam ravishda malaka oshirish kurslari tashkil qilish zarur. Bu kurslar faqat yangi so'z

boyligini oshirish bilan cheklanmay, kommunikativ ko'nikmalarni rivojlantirish, madaniy tafovutlarni tushunish va samarali muloqot qilish texnikalarini o'z ichiga olishi kerak.

Xulosa qilib aytganda, til bilish darajasi turistik xizmatlar sifatini oshirish, mijozlar ishonchini mustahkamlash va ularning xizmatlardan qoniqishini ta'minlashda hal qiluvchi omil hisoblanadi. Turizm sohasida faoliyat yurituvchi tashkilotlar o'z xodimlarini ko'p tillilikka va madaniy kompetensiyaga ega qilib tayyorlashi zarur. Bu nafaqat xizmatlarning yuqori darajasi va mijozlar qoniqishini ta'minlaydi, balki mamlakat turizm sohasining xalqaro maydondagi obro'sini oshirishga xizmat qiladi.

So'nggi yillarda til bilish sayyohlik sohasida xizmat ko'rsatishni yaxshilash uchun muhim vosita sifatida e'tirof etilmoqda. Ko'p tillilik nafaqat til to'siqlarini kamaytiradi, balki madaniyatlararo kommunikatsiyani rivojlantiradi, bu esa mijozlar bilan mustahkam ishonch munosabatlarini yaratadi. Zamonaviy texnologiyalar, masalan, tarjima ilovalari va onlayn platformalar til bilishni osonlashtirishga yordam beradi, ammo inson omili – ya'ni professional gidlar, mehmonxonalar xodimlari va boshqa turistik xizmat ko'rsatuvchilarning til bilishi eng muhimdir.

Turistik xizmatlarda til bilish darajasi mijozlar ishonchi va qoniqishiga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Mijozlar o'zlarini tushunilgan, qadrlangan his qilganda xizmatlardan yanada ko'proq mamnun bo'lishadi. Til biluvchi xodimlar mijozlar bilan samarali muloqot o'rnatib, ularning ehtiyojlarini tez va aniq qondira oladi. Bu esa xizmat ko'rsatish jarayonida noaniqliklar va tushunmovchiliklarni kamaytiradi. Shuningdek, ko'p tilli xizmat ko'rsatish xalqaro sayyohlarni jalb qilish va mamlakat turizm salohiyatini oshirishga xizmat qiladi.

Yuqori darajada til bilgan xodimlar yordamida sayyohlik kompaniyalari o'z brendining imidjini yaxshilaydi, mijozlar orasida ishonchni mustahkamlaydi va raqobatbardoshligini oshiradi. Til bilish faqat oddiy muloqot emas, balki madaniyatlarni anglash va ularni hurmat qilish imkonini beradi. Bu esa mijozlar bilan ijobiy munosabatlarni rivojlantirishga olib keladi. Til bilish darajasi turistik xizmatlarda mijozlar ishonchini shakllantirishda muhim omil hisoblanadi. Bu ayniqsa, xorijiy sayyohlar bilan muloqotda o'zini aniq va ravon ifoda eta oladigan xodimlar xizmat sifatini sezilarli darajada oshiradi. Til to'siqlarining mavjudligi sayyohlik jarayonida tushunmovchilikka, xizmatlardan norozilikka olib kelishi mumkin. Shu sababli, xizmat ko'rsatuvchi xodimlarning kamida bir necha tillarni yaxshi bilishi, ayniqsa ingliz tili, rus tili va mahalliy tillarni mukammal o'zlashtirishi talab etiladi.

Shuningdek, til bilish faqat so'zlashuv qobiliyatidan iborat emas, balki madaniy kontekstni anglash va hurmat qilishni ham o'z ichiga oladi. Bu esa mijozlar bilan yanada samimiy va ishonchli munosabatlarni rivojlantirishga yordam beradi. Misol uchun,

sayyohning madaniy an'analari, urf-odatlarini hisobga olish, unga mos ravishda muloqot qilish — bularning barchasi xizmat sifatini oshirishda katta rol o'ynaydi.

Ko'p tillilik shuningdek, turizm sohasida raqobatbardoshlikni oshirish vositasi hisoblanadi. Til bilgan xodimlar yordamida kompaniyalar va tashkilotlar xalqaro bozorda o'z o'rnini mustahkamlash, yangi mijozlarni jalb qilish va mavjud mijozlar bilan uzoq muddatli aloqalarni saqlab qolish imkoniyatiga ega bo'ladi.

Zamonaviy texnologiyalar va onlayn platformalar yordamida til o'rganish jarayonini yanada samarali tashkil etish mumkin. Masalan, interaktiv darsliklar, mobil ilovalar, virtual muhitda mashqlar — bular xodimlarning til ko'nikmalarini mustahkamlashga yordam beradi. Turizm sohasida ishlovchi xodimlarni muntazam ravishda til kurslari va treninglarga jalb qilish tizimi yaratish — xizmat sifatining uzluksiz takomillashuvi uchun zarur.

Bundan tashqari, mijozlar bilan mustahkam va ishonchli munosabatlar o'rnatish uchun til bilish darajasi bilan bir qatorda xodimlarning empatiya qobiliyati, madaniy sezgirligi va muloqot mahorati ham yuqori bo'lishi kerak. Bu omillar birgalikda xizmat sifatini oshirib, mijozlar qoniqishini ta'minlaydi.

Natijada, til bilish darajasi turistik xizmatlarning muvaffaqiyatida hal qiluvchi ahamiyatga ega. Xodimlarning ko'p tillilik va madaniyatlararo kommunikatsiya ko'nikmalarini rivojlantirish uchun kompleks yondashuvlar va doimiy malaka oshirish dasturlari ishlab chiqilishi zarur. Bu esa mijozlar ishonchini oshirish, mamlakatning turizm salohiyatini kuchaytirish hamda raqobatbardoshligini ta'minlash imkonini beradi.

Bundan tashqari, til o'rganishga doir treninglar, seminarlar va amaliy mashg'ulotlar xodimlarning kasbiy malakasini oshirishga yordam beradi. Turistik xizmatlarda til bilish darajasini oshirish uchun kompaniyalar o'z xodimlarini doimiy ravishda tayyorlab borishi lozim.

Xulosa

Turistik xizmatlarda til bilish darajasi mijozlarning ishonchi va qoniqishida muhim omil bo'lib xizmat qiladi. Til bilish nafaqat samarali kommunikatsiya, balki xizmat sifatini oshirish, mijozlar bilan mustahkam aloqalarni yaratish imkonini beradi. Shu sababli turizm sohasida faoliyat yurituvchi tashkilotlar til o'rganishga katta e'tibor qaratishi va xodimlar malakasini doimiy ravishda oshirib borishi lozim. Bu esa mamlakat turizm salohiyatini yanada rivojlantirishga xizmat qiladi.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. Smith J. Multilingualism in Tourism: Enhancing Customer Experience. Tourism Studies Journal, 2020.
2. Johnson L. Communication and Language Skills in Tourism. International Journal of Hospitality, 2019.
3. Karimova N. The Role of Language Competence in Tourism Services. Uzbek Tourism Review, 2022.
4. Brown P., Larson H. Language and Customer Trust in Service Industries. Service Management Quarterly, 2021.
5. World Tourism Organization. Guidelines on Multilingual Services in Tourism. UNWTO Publications, 2023.

