

**TASHKILOT XODIMLARINING NUTQIY XULQ-ATVORINI
BAHOLASH VA XIZMAT KO'RSATISH**

Xolisova Gavxaroy

Mannobjon qizi f.f.f.dok dotsent

Yo'ldashova Go'zal Rustam qizi

Roman-german va slavyan tillari fakulteti

Kompyuter lingvistikasi yo'nalishi 1-bosqich talabasi

ANNOTATSIYA

Ushbu mavzuda nutqiy xulq-atvor haqida ,tashkilot xodimlarining nutqiy xulq-atvori haqida gap boradi.

Xulq-atvor nima?

Nutqiy xulq-atvorning qanday turlari bor?

Tashkilot xodimlarining xulq-atvori qanday bo'lishi kerak?

kabi savollarga javob topamiz.

Kalit so'zlar: nutq , xulq-atvor,xodimlar,hurmat,xushmuomalalik,suxbatlar.

XULQ-ATVOR MADANIYATI

Inson kundalik hayotidagi xulq-atvor shakllarining yig'indisidir.Unda shu xulq-atvorga xos ma'naviy-axloqiy estetik mayorlarning ifodasi aks etadi.Ya'ni , xulq-atvor madaniyati shaxsda shakllangan ijtimoiy muhim sifatlar, uning jamiyatdagi ma'naviyat , ahloq me'yorlariga asoslangan kundalik xatti- harakatlarning yig'indisidir.Masalan, kishilarga bo'lgan hurmat talabi kundalik hayotdagi xulq-atvorga qo'llansa , u xushmuomalalik, nazokatlilik, sergaklik, boshqalar vaqtini behudaga ketkazmaslik kabilarda muhim aks etadi.Shunday qilib xulq-atvor madaniyati me'yorlarda , qoidalarda , tamoyil va ideallarda mustahkamlangan jamiyat ahloqiy talablarni ifodalaydi.Ular shaxsiy tajriba bilan uyg'unlashib , quyidagilarda namoyon bo'ladi.Shaxsning tashqi ko'rinishi, boshqalar oldida o'zini qanday tutishi, o'z hayot tarsi va kishilar bilan muloqotni qay yo'sinda tashkil qilishi va rivojlantirishi.Inson madaniyatining bir qanoti estetik did bo'lsa , ikkinchi qanoti uning axloqi , xulqidir.Yusuf Xos Hojib aytganidek „Kishi chiroyiga ichki dunyosi eshdir ,

Yuz ko'rki bilan uning xulq-atvori tengdir”.

Zero insonni go'zal qilib ko'rsatadigan uning chiroyi emas ,balki, chiroyli xulqidir.Xushxulqlik har qanday insonni chiroyli qilib ko'rsatadi.Endi nutqiy xulq-atvor haqida ma'lumotlar beradigan bo'lsak,nutqiy xulq-atvor insonning gaplashish va muloqotda o'zini qanday tutishi, tilni qanday qo'llash va muloqotning madaniy va ijtimoiy me'yoriga qanchalik rioya qilishini o'z ichiga oladi.Nutqiy xulq- atvorning ahamiyati shundaki,inson jamiyatda turli vazifalarga moslashish uchun nutqiy xulq-

atvorni o'zgartiradi. Masalan, rasmiy uchrashuvda rasmiy tilda gapirish, do'stlar bilan esa norasmiy til uslubini qo'llash.

Nutqiy xulq-atvorning asosiy tamoyillari:

Moslik: Nutq vaziyat va mavzuga mos bo'lishi kerak.

Adabiy me'yolarga rioya qilish: Grammatik va stilistik xatolardan qochish kerak.

Nutqiy xulq-atvorning quyidagi turlari mavjud:

Rasmiy: Masalan, konferensiya, nutq so'zlash darslari.

Norasmiy: Do'stona suhbatlar, oilaviy suhbatlar.

Qarshi nutqiy xulq-atvor: Inson qattiq bahs-munozarada o'z nuqtai-nazarini qat'iyat bilan himoya qilishi.

Passiv nutqiy xulq-atvor: Inson javobgarlikdan qochadi yoki muloqotdan chetlashadi. Xulq-atvor turli madaniyatlarga ko'ra farqlanadi. Masalan, ba'zi madaniyatlardagi qattiq ohang boshqa joylarda hurmatsizlik deb qabul qilinishi mumkin. Nutqiy xulq-atvorni rivojlantirish uchun o'qish, yozish va muloqot qilishni ko'paytirish kerak. To'g'ri o'zini tutish muloqotda ijobiy taassurot qoldirishga yordam beradi beradi.

Mavzuyimizni yanada chuqurroq yoritadigan bo'lsak tashkilot xodimlarining nutqiy xulq-atvorini baholash hamda xizmat ko'rsatish haqida ma'lumot ulashamiz.

Tashkilot xodimlarining nutqiy xulq-atvori, mijozlarga xizmat ko'rsatish sifati va umumiy imidji uchun muhim omil hisoblanadi. Bu jarayon xodimlarning muloqot madaniyati, muloqot uslubi va kasbiy mahoratga bog'liq. Xodimlarning nutq va muloqot uslubi tashkilotning qadr-qimmatini aks ettiradi. Bu ayniqsa mijozlarga xizmat ko'rsatishda katta rol o'ynaydi. Yaxshi nutq mijozlar orasida tashkilotga nisbatan ishonch va hurmatni oshiradi.

Tashkilotda xodimlarning nutqiy xulq-atvorini baxolashda quyidagi me'zonlardan foydalaniladi:

Aniqlik va tushunarlilik: Gapning ma'nosi mijoz uchun tushunarli bo'lishi kerak.

Qisqalik va lo'ndalik: Fikrlarda uzun gaplardan qochish, mavzuga mos so'zlash. Grammatik xatolar va noto'g'ri talaffuzdan saqlanish.

Faol tinglash: Xodimlar mijozlarni e'tibor bilan tinglashi kerak.

Hurmatli muloqot: Xodimlar har qanday vaziyatda mijozga hurmat ko'rsatish kerak. Mijozlarga sifatli hamda yaxshi xizmat ko'rsatish uchun xodimlarning nutqiy xulq-atvori quyidagi tamoyillarga asoslanadi.

Salomlashish va o'zini tanishtirish.

Masalan: Assalomu alaykum! Men tashkilot xodimiman, qanday yordam bera olaman?

Muloqot jarayonida muhim jihatlar

Moslashuvchanlik: Mijozning kayfiyatiga qarab muloqotni moslashtirish. Mijozni chalg'itmaslik va bshqa barcha savollariga e'tibor berish. Muloqotni yakunlash

davomida ham mijozga, vaqt ajratgani uchun rahmat aytish muloqotning muhim omillaridandir. Yana muhim masalalardan bir mijozlar bilan ishlashdagi asosiy xatolardir. Sovuq yoki qo'pol ohang ishlatish, „Bilmayman” yoki „Bu mening vazifam emas “ kabi iboralar ishlatish, savollarga chala va sust javob berish yoki mijozni e'tiborsiz qoldirish, bu xatoliklar mijozlar bilan ishlashdagi asosiy xatoliklardir.

XULOSA:

Umuman olganda xodimlarning nutqiy xulq-atvori mijozlar bilan samarali muloqotni tashkil etishning asosiy qismidir. Xodimlarning nutqiy ko'nikmalarini muntazam rivojlantirish va nazorat qilish orqali xizmat ko'rsatish sifati yaxshilanadi. Umumiy xulosa qiladigan bo'lsak nutqiy xulq-atvor faqatgina korxonada, tashkilot va boshqa ish joyi xodimlari uchun emas, balki, har bir inson uchun kerakli omillardan biridir.