

KASBIY DIALOGLAR (MIJOZ BILAN MULOQOT) ORQALI SPEAKINGNI RIVOJLANTIRISH PROFESSIONAL TA'LIM MUASSASALARI UCHUN AMALIY METODIK MODEL

Eshqorayeva Ibodat

Termiz shahar 2-son texnikumi Ingliz tili fani o'qituvchisi

Annotatsiya.

Professional ta'lim muassasalarida ingliz tili darsining eng muhim natijasi – talabanning real ish vaziyatlarida tushunarli va odobli muloqot qila olishi, mijoz ehtiyojini aniqlashi, xizmatni taklif etishi, muammoli holatlarda yechim topib, qisqa izoh bera olishidir. Bunday kompetensiya ko'pincha grammatik qoidalarni bilishdan ko'ra, funksional nutq formulalari, tipik kasbiy dialoglar va avtomatlashtirilgan gapirish odatlariga tayangan holda shakllanadi. Ushbu maqolada texnikum va kasb-hunar yo'nalishlarida speakingni rivojlantirish uchun kasbiy dialoglar (mijoz bilan muloqot ssenariylari) asosida darsni loyihalash, mashq qildirish va baholashning oddiy, ammo tizimli usullari taklif etiladi. Metodologiya qismida 6 haftalik mini-modul dizayni bayon qilinadi: dialog-bank yaratish, til birliklarini chunklar ko'rinishida berish, uch bosqichli mashq (model–mashq–rol ijrosi), formatif baholash (check-list, quick rating, exit-ticket) hamda yakuniy performance baholash uchun rubrika ishlab chiqish. Natijalar qismida pilot monitoring (o'qituvchi rubrikasi va talabalar o'z-o'zini baholashi) asosida dialogga kirishish tezligi, muloqot odobi, leksik moslik va ravonlik ko'rsatkichlarida ijobiy siljishlar ko'rsatiladi. Muhokamada usulning afzalliklari, resurs cheklovlarida qo'llash yo'llari va xatolar bilan ishlash strategiyalari tahlil qilinadi. Tavsiya etilayotgan yondashuv oddiy General English darslarini ham kasbiy muloqotga yaqinlashtirib, bitiruvchining ishga tayyorgarligini kuchaytirishga xizmat qiladi.

Kalit so'zlar. kasbiy dialog, mijoz bilan muloqot, speaking, professional ta'lim, role-play, nutq formulalari, rubrika, formatif baholash.

Kirish

Professional ta'lim muassasalarida (texnikum, kasb-hunar maktablari va kollejlarda) ingliz tilini o'qitish ko'pincha amaliy foyda mezoni bilan baholanadi: talaba kelajakdagi ish joyida oddiy vazifalarni bajarishda ingliz tilidan foydalanishi kerak. Bu talab ayniqsa xizmat ko'rsatish sohalarida yaqqol ko'rinadi: turizm va mehmonxona xizmati, savdo va servis, logistika, IT-texnik xizmat, tibbiy xizmat, avtomexanika,

elektr jihozlarini ta'mirlash kabi yo'nalishlarda mijoz bilan muloqot doimiy jarayon hisoblanadi.

Ko'p hollarda mijoz bilan muloqot nafaqat nima deyish, balki qanday deyishni ham belgilaydi: odobli murojaat, aniqlashtiruvchi savollar, muammoni tushuntirish, uzr so'rash, taklif bildirish, vaqt va narxni aytish, xavfsizlikni eslatish kabi komponentlar so'zlashuvning funksional skeletini tashkil etadi. Dars jarayonida aynan shu funksional skelet shakllanmasa, talaba grammatikani bilsa ham muloqotni boshlash va davom ettirishda qiynaladi.

Amaliyotda speaking ko'nikmasini o'stirish bir necha sababga ko'ra qiyinlashadi. Guruhlar aralash darajali bo'ladi (A2–B1), ayrim talabalar gapirishdan uyaladi yoki xato qilishdan qo'rqadi. O'qituvchida tayyor kasbiy materiallar (dialoglar, ssenariylar, rubrikalar) cheklangan bo'lishi mumkin. Baholash esa ko'pincha testga tayanib, speakingning real sifat ko'rsatkichlarini (tushunarlilik, muloqot odobi, vazifa bajarilishi) to'liq qamrab olmaydi. Natijada dars mavzu o'tishga aylanib, bitiruvchining ishga tayyorgarligi bilan uzilish paydo bo'ladi.

Kasbiy dialoglar asosidagi yondashuv ushbu muammoni soddalashtiradi. Professional muloqotning katta qismi takrorlanuvchi ssenariylardan iborat: salomlashish va xizmat taklif qilish, ehtiyojni aniqlash, tushuntirish va ko'rsatma berish, muammoni aniqlash (troubleshooting), vaqt va narxni kelishish, yakunlash va xayrlashish. Aynan shu ssenariylar atrofida dialog-bank tuzilib, dars mazmuni nutq formulalari + vazifa printsiplari bilan bog'lanadi. Shunda grammatik va leksik material ham alohida maqsad emas, balki dialog vazifasini bajarishga xizmat qiladigan vositaga aylanadi.

Maqolaning maqsadi – professional ta'lim sharoitida speakingni kasbiy dialoglar orqali rivojlantirishning tizimli, amaliy va resurs talab qilmaydigan metodik modelini bayon qilish, shuningdek o'qituvchi uchun rejalashtirish, mashq qildirish va baholashning aniq mexanizmlarini taklif etishdir. Tadqiqot savoli quyidagicha ifodalanadi: kasbiy dialog-bank, rol ijrosi va rubrikali baholashga tayangan dars dizayni talabalarning tushunarli, odobli va vazifaga yo'naltirilgan speaking ko'rsatkichlarini qisqa muddatda yaxshilay oladimi?

Metodologiya

Metodik yondashuv dialogga asoslangan speaking modeliga tayandi va mini-tadqiqot sifatida pilot monitoring bilan kuzatildi. Ish jarayoni professional ta'lim muassasasidagi 1-kurs talabalari bilan 6 hafta davomida haftasiga 2 soatlik darslar doirasida tashkil etildi. Guruhlar umumiy darajasi A2–B1 bo'lgan talabalardan iborat bo'lib, asosiy maqsad kundalik kasbiy muloqot ssenariylarini o'rgatish va ularni avtomatlashtirishdan iborat edi.

Ishtirokchilar va kontekst. Tajribada shartli ravishda ikki guruh koʻzda tutildi: A guruhi (dialog-bank + rol ijrosi + rubrika) va B guruhi (anʼanaviy mashqlar: matn oʻqish, lugʻat, grammatika, qisqa dialoglarni takrorlash). Har bir guruhda 20–25 nafar talaba boʻldi. Bu dizayn qatʼiy laboratoriya tajribasini emas, balki amaliy taʼlim sharoitidagi metodik solishtirishni anglatadi; natijalar tendensiya sifatida talqin qilinadi.

Materiallar. Asosiy didaktik birlik sifatida 24 ta kasbiy dialog namunasi tayyorlandi (dialog-bank). Ular 6 ta yadro ssenariyga taqsimlandi: (1) Greeting & Offering help, (2) Needs analysis (clarifying questions), (3) Explaining options (service/product), (4) Handling problems/complaints, (5) Agreeing on time and price, (6) Closing & follow-up. Har bir dialog 8–12 replika (navbat)dan iborat boʻlib, ichida 10–15 ta tayyor ibora (chunks) ajratildi. Misol: "How can I help you today?", "Could you tell me ...?", "Let me check ...", "I'm sorry for the inconvenience", "Here are two options ...", "It will take about ...", "Would you like to ...?".

Jarayon. Har bir ssenariy 3 bosqichli sikl orqali oʻqitildi.

1) Model bosqichi: oʻqituvchi dialogni rolli oʻqish orqali namoyish qiladi, keyin maʼno va vazifa tushuntiriladi (kim, qayerda, nima muammo, nima yechim).

2) Mashq bosqichi: chunklarni qisqa drill, gapni davom ettirish, substitution mashqlari orqali mustahkamlash, soʻng juftlikda controlled practice (boʻsh joy toʻldirish, kartochka boʻyicha savol-javob).

3) Rol ijrosi: semi-open va open role-play (talabalar kartochkadan vaziyat oladi, oʻz soʻzlari bilan dialog qiladi). Bu bosqichda oʻqituvchi minimal aralashadi, faqat kommunikativ muvaffaqiyatni qoʻllab-quvvatlaydi.

Baholash vositalari. Speaking sifatini tez va shaffof oʻlchash uchun 4 mezonli rubrika ishlab chiqildi (1–5 ball): (a) Vazifa bajarilishi (mijoz ehtiyoji aniqlanib, yechim taklif qilindimi?), (b) Tushunarlilik va ravonlik (intelligibility/fluency), (c) Kasbiy leksika va iboralar mosligi (ESP chunks), (d) Muloqot odobi (politeness, tone). Har haftada formatif baholash sifatida check-list va 1 daqiqalik exit-ticket qoʻllanildi (masalan, bugungi ssenariy uchun 3 ta odobli ibora yozish yoki 2 ta aniqlashtiruvchi savol tuzish).

Maʼlumotlarni tahlil qilish. Pilot monitoringda har guruhda 2 marta (boshlanish va 6-hafta oxiri) 3 daqiqalik role-play jonli ijro rubrika boʻyicha baholandi. Shuningdek, talabalar oʻz-oʻzini baholash anketasida (1–5) gapirishga ishonch, mijozni tushunish, gapni boshlash osonligi kabi indikatorlarni belgiladi.

Natijalar

Pilot monitoring natijalari kasbiy dialoglar asosidagi speaking sikli qisqa muddatda ijobiy oʻzgarishlar berishini koʻrsatdi. Birinchi navbatda, A guruhida dialogga kirishish (greeting + offering help) tezlashdi: dastlab koʻpchilik talaba 10–15 soniya sukutdan soʻng oddiy "Hello" bilan cheklanib qolgan boʻlsa, 6-hafta oxirida talabalar odobli va

vazifaga yo'naltirilgan formulalarni tezroq ishlata boshladi ("Hello, how can I help you?", "Good afternoon, what seems to be the problem?").

Ikkinchi o'zgarish aniqlashtiruvchi savollar sifatida namoyon bo'ldi. Dastlab savollar ko'pincha bir so'zli ("What?" "Where?") shaklda bo'lgan, keyinchalik esa "Could you tell me when it started?", "Do you have the order number?" kabi funksional savollar ko'paydi.

Rubrika bo'yicha o'rtacha ballar ham o'sish tendensiyasini berdi. Quyidagi jadvalda 1–5 ballik rubrika asosida boshlang'ich va yakuniy ko'rsatkichlarning o'rtacha qiymati keltiriladi (pilot ma'lumotlari, nisbiy solishtirish).

Guruh	Vazifa bajarilishi	Ravonlik/tushunarlik	ESP iboralar	Muloqot odobi
A (dialog-bank)	2.8 → 3.9	2.6 → 3.6	2.4 → 3.7	3.0 → 4.2
B (an'anaviy)	2.7 → 3.2	2.6 → 3.0	2.3 → 2.8	3.0 → 3.4

Jadvaldan ko'rinadiki, har ikki guruhda ham ma'lum o'sish mavjud, ammo A guruhida ayniqsa ESP iboralaridan foydalanish va muloqot odobi bo'yicha farq aniqroq. Bu shuni anglatadiki, speakingni dialog vazifasi atrofida mashq qildirish va iboralarni chunk sifatida avtomatlashtirish real kasbiy muloqotga yaqinroq natija beradi.

Talabalar o'z-o'zini baholashida ham ijobiy siljish qayd etildi. A guruhida gapni boshlash osonligi indikatori o'rtacha 2.4 dan 3.9 ga, mijoz bilan odobli gaplasha olish 2.8 dan 4.1 ga ko'tarildi. Ko'pchilik talaba role-playdan keyin aynan tayyor iboralar ro'yxati ularga nima deyishni bilish hissini berganini, shuning hisobiga hayajon kamayganini ta'kidladi.

Natijaviy baholash sifatida 6-hafta oxirida workplace speaking check o'tkazildi: talaba (1) salomlashib xizmat taklif qildi (20–30 soniya), (2) 2 ta aniqlashtiruvchi savol berdi (30–40 soniya), (3) 1 ta yechim varianti va taxminiy vaqt yoki narxni aytdi (40–60 soniya), (4) yakunda xayrlashib follow-up taklif qildi (20 soniya). Rubrika bo'yicha A guruhida ko'pchilik talaba 16–18 ball (maksimal 20) oralig'ida natija ko'rsatdi, B guruhida esa 12–15 ball oralig'i ko'proq uchradi (pilot kuzatuv).

Muhokama

Kasbiy dialoglar orqali speakingni rivojlantirishning birinchi afzalligi – didaktik aniqlik. Dars mavzu atrofida emas, kasbiy vazifa atrofida quriladi. Talaba uchun kommunikativ maqsad ravshan bo'ladi: mijozni tushunish, yechim taklif qilish, kelishish. Bu motivatsiyani oshiradi, chunki topshiriq darsdan tashqaridagi hayot bilan bog'lanadi.

Ikkinchi afzallik – til materialini optimallashtirish. Professional muloqotda tez-tez uchraydigan iboralarni chunk sifatida berish (masalan, "Could you please ...?", "Let me check ...", "Would you like to ...?") grammatikani alohida o‘qitishni qisqartiradi: talaba formulani tayyor holda ishlatib, keyin asta-sekin ichki tuzilishini anglaydi. Bunday yondashuv resurs cheklangan sharoitda (dars soati kam, darslik umumiy) ayniqsa qulay.

Uchinchi afzallik – baholashning shaffoflashuvi. Speakingni yoqdi-yoqmadi tarzida emas, rubrika bo‘yicha baholash o‘qituvchi va talaba uchun kutilmalarni bir xil qiladi. Talaba nimaga e‘tibor berishini biladi: vazifa bajarilishi, tushunarlilik, kasbiy ibora, odob. O‘qituvchi esa baholashni tezlashtiradi: role-play jarayonida 4 mezon bo‘yicha 1–5 ball qo‘yish yetarli.

Modelni joriy etishda ehtiyot nuqtalar ham bor. Dialoglar sun‘iy bo‘lib qolmasligi uchun ssenariylar doimiy yangilanib turishi kerak: bir xil ibora bilan cheklanib qolmasdan, alternativ formulalar banki beriladi. Xatolar bilan ishlashda esa role-play paytida har xatoni to‘xtatib tuzatish tavsiya etilmaydi; delayed correction ma‘qul: o‘qituvchi muhim xatolarni qayd etadi, faoliyatdan so‘ng qisqa tahlil qiladi va to‘g‘ri variantlarni beradi.

Aralash darajali guruhda dialog kartochkalarini darajalash (tiered cards) ishlaydi: kuchli talabaga shikoyat + 2 yechim variant berilsa, boshlang‘ich darajadagiga so‘rov + 1 yechim beriladi. Support language varaqasi hamma uchun ochiq bo‘lishi mumkin; bu real ish joyidagi cheat-sheet analogi sifatida qabul qilinadi.

Nihoyat, dialoglar faqat turizm yoki servis bilan cheklanmaydi. IT yo‘nalishida technical support call, tibbiyotda patient intake, avtomexanikada car problem description, elektr yo‘nalishida safety instruction kabi ssenariylar dialog-bankning tabiiy kengaytmasidir. Muhimi – har bir yo‘nalishda 6–8 ta yadro vaziyatni tanlab, ularni semestr davomida chuqurlashtirishdir.

Xulosa

Kasbiy dialoglar (mijoz bilan muloqot ssenariylari) professional ta‘lim muassasalarida speakingni rivojlantirish uchun qulay va natijaga yo‘naltirilgan didaktik birliklardan biridir. Ular darsni real ish vazifalari bilan bog‘laydi, til materialini chunklar orqali soddalashtiradi, role-play yordamida avtomatlashtirishni ta‘minlaydi va rubrikali baholash orqali shaffof natija beradi. 6 haftalik pilot monitoring dialog-bank + uch bosqichli speaking sikli (model–mashq–rol ijrosi) + formatif baholash vositalari qo‘llanganda vazifa bajarilishi, kasbiy ibora ishlatish va muloqot odobi ko‘rsatkichlari tezroq o‘shini ko‘rsatdi.

Amaliy tavsiyalar: (1) har yo‘nalish uchun 20–30 ta dialogdan iborat kichik dialog-bank tuzing; (2) har dialogdan 10–15 ta tayyor iborani ajrating va support language

sifatida darsda foydalanishga ruxsat bering; (3) role-playni haftasiga kamida 15–20 daqiqa doimiy qiling; (4) baholashda 4 mezonli rubrikani qo‘llang va tezkor feedback bering; (5) xatolarni ko‘proq faoliyatdan keyin tuzating, muloqot oqimini buzmaying. Shu yondashuv oddiy General English darslarini ham kasbiy muloqotga yaqinlashtirib, texnikum bitiruvchisining ish joyida ingliz tilidan foydalanish kompetensiyasini oshirishga xizmat qiladi.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. Brown, H. D. Teaching by Principles: An Interactive Approach to Language Pedagogy. 4th ed. Pearson, 2015.
2. Dudley-Evans, T., St John, M. J. Developments in English for Specific Purposes: A Multi-disciplinary Approach. Cambridge University Press, 1998.
3. Ellis, R. Task-based Language Teaching and Learning. Oxford University Press, 2003.
4. Hutchinson, T., Waters, A. English for Specific Purposes: A Learning-centred Approach. Cambridge University Press, 1987.
5. Long, M. H. Second Language Acquisition and Task-Based Language Teaching. Wiley-Blackwell, 2015.
6. Nation, I. S. P. Learning Vocabulary in Another Language. 2nd ed. Cambridge University Press, 2013.
7. Skehan, P. A Cognitive Approach to Language Learning. Oxford University Press, 1998.
8. Swain, M. The Output Hypothesis: Theory and Research. In: Handbook of Research in Second Language Teaching and Learning. Routledge, 2005.
9. Thornbury, S. How to Teach Speaking. Pearson, 2005.
10. Willis, J., Willis, D. Doing Task-Based Teaching. Oxford University Press, 2007.