

O‘ZBEKISTON DAVLAT JAHON TILLARI UNIVERSITETI
HUZURIDAGI ILMIY DARAJALAR BERUVCHI
DSc.03/30.12.2019.Fil.27.01 RAQAMLI ILMIY KENGASH

O‘ZBEKISTON DAVLAT JAHON TILLARI UNIVERSITETI

MANNONOVA SAODAT ARTIKOVNA

“RASMIY MULOQOTNING KOMMUNIKATIV-PRAGMATIK ASPEKTI”
(INGLIZ VA O‘ZBEK TILLARIDAGI TIJORIY YOZISHMALAR
MISOLIDA)

10.00.06 – Qiyosiy adabiyotshunoslik, chog‘ishtirma tilshunoslik va tarjimashunoslik

Filologiya fanlari bo‘yicha falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi
AVTOREFERATI

Toshkent – 2024

**Filologiya fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi
avtoreferati mundarijasi**

**Оглавление автореферата диссертации доктора философии (PhD) по
филологическим наукам
Content of dissertation abstract of doctor of philosophy (PhD) on
philological sciences**

Mannonova Saodat Artikovna

Rasmiy muloqotning kommunikativ-pragmatik aspekti (ingliz va o'zbek tillaridagi tijoriy yozishmalar misolida).....3

Маннанова Саодат Артиковна

Коммуникативно-прагматический аспект формального общения (на примере коммерческой переписки на английском и узбекском языках) 23

Saodat Artikovna Mannonova

The Communicative-Pragmatic Aspect of Formal Communication (on the Example of Commercial Correspondence in English and Uzbek) 45

E'lon qilingan ishlar ro'uxati

Список опубликованных работ

The list of publications 49

O‘ZBEKISTON DAVLAT JAHON TILLARI UNIVERSITETI
HUZURIDAGI ILMIY DARAJALAR BERUVCHI
DSc.03/30.12.2019.Fil.27.01 RAQAMLI ILMIY KENGASH

O‘ZBEKISTON DAVLAT JAHON TILLARI UNIVERSITETI

MANNONOVA SAODAT ARTIKOVNA

“RASMIY MULOQOTNING KOMMUNIKATIV-PRAGMATIK ASPEKTI”
(INGLIZ VA O‘ZBEK TILLARIDAGI TIJORIY YOZISHMALAR
MISOLIDA)

10.00.06 – Qiyosiy adabiyotshunoslik, chog‘ishtirma tilshunoslik va tarjimashunoslik

Filologiya fanlari bo‘yicha falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi
AVTOREFERATI

Toshkent – 2024

Falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi mavzusi O'zbekiston Respublikasi Oliy attestatsiyasi komissiyasida B2020.3.PhD/Fil376 raqami bilan ro'yxatga olingan.

Dissertatsiya O'zbekiston davlat jahon tillari universitetida bajarilgan

Dissertatsiya avtoreferati uch tilda (o'zbek, rus, ingliz (rezyume)) veb-sahifaning (www.uswlu.uz) hamda "ZiyoNet" axborot-ta'lim portalida (www.ziynet.uz) manzillariga joylashtirilgan.

Ilmiy rahbar:

Karimov Rivojiddin Gulamjonovich
filologiya fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), dotsent

Rasmiy opponetlar:

Xayrullayev Xurshidjon Zayniyevich
filologiya fanlari doktori, professor

Sarimsoqov Xurshid Abdumalikovich
filologiya fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), dotsent

Yetakchi tashkilot:

Farg'ona davlat universiteti

Dissertatsiya himoyasi O'zbekiston davlat jahon tillari universiteti huzuridagi ilmiy darajalar beruvchi DSc.03/30.12.2019.Fil.27.01 raqamli ilmiy kengashning 2024-yil "12" oktabr kuni soat 13 da majlisida bo'lib o'tadi (Manzil: 100138, Toshkent shahri, Uchtepa tumani, Kichik halqa yo'li ko'chasi, 21-A uy. Tel.: (99871) 230-12-91, faks: (99871) 230-12-92, e-mail: uzswlu_info@mail.ru).

Dissertatsiya bilan O'zbekiston davlat jahon tillari universitetining Axborot-resurs markazida tanishish mumkin (№1128 raqami bilan ro'yxatga olingan). Manzil: 100138, Toshkent shahri, Uchtepa tumani, Kichik halqa yo'li ko'chasi, 21-A uy. Tel.: (99871) 230-12-91, faks: (99871) 230-12-92.

Dissertatsiya avtoreferati 2024-yil "8" oktabr da tarqatildi.
(2024-yil "8" oktabr da) "27" raqamli reyestr bayonnomasi).



[Handwritten signature]

I.M. Tuxtasinov
Ilmiy darajalar beruvchi ilmiy kengash raisi p.f.d., professor

[Handwritten signature]

X.B. Samigova
Ilmiy darajalar beruvchi ilmiy kengash ilmiy kotibi, f.f.d., professor

J.A. Yakubov
Ilmiy darajalar beruvchi ilmiy kengash qoshidagi ilmiy seminar raisi, f.f.d., professor

KIRISH(Falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi annotatsiyasi)

Tadqiqot mavzusining dolzarbligi va zarurati. Jahon tilshunosligida turli tillarning nutq jarayonida yuzaga keladigan amaliy muammolariga, shaxslar va millatlararo rasmiy munosabatlardagi ahamiyatiga alohida e'tibor qaratilayotgani bugungi kunda tijorat sohasida olib borilayotgan izlanishlar hamda ularning amaliy natijalariga tobora ko'proq ehtiyoj sezilib bormoqda. Zero, til insonlarning ma'naviy va ijtimoiy mulodotlarga kirishishida badiiy vosita bo'libgina qolmay, balki aloqalmashinuv uchun xizmat qilib, axborotni saqlaydi va uzatadi. Hozirgi rivojlanish davrida har qanday tillarida rasmiy muloqotda odob-ahloq qoidalari va ularga rioya qilishlik, davlat va davlatlararo rasmiy siyosiy-iqtisodiy, madaniy aloqalar o'rtasidagi tutgan o'rni va ahamiyatli jihatlari, milliy-madaniy xususiyatlari va internet diskursi muammolarini qiyoslash ustuvor yo'nalishga aylanib bormoqda.

Hozirgi vaqtda jahonda yuz berayotgan globallashuv jarayoni dunyo tilshunosligiga ham o'z ta'sirini o'tkazmoqda. Natijada barcha sohalar kabi tijorat sohasida ham ko'plab tadqiqotlar olib borilmoqda. Xalqaro siyosiy, ijtimoiy munosabatlarda, axborot ayirboshlash sohalarida yirik global muammolarni hal qilish, diplomatik aloqalarni rivojlantirish va xalqaro hamkorlikni mustahkamlashda rasmiy muloqot rivojlanishi tendensiyalari hamda konsepsiyasini ilmiy asoslash dolzarblilik kasb etmoqda.

O'zbek tilshunosligida, mustaqillik yillaridan boshlab turli xalqlar milliy-madaniyati va iqtisodiyotini rivojlantirishga qaratilgan bir qator tadqiqotlar amalga oshirildi. Bugungi kunda xalqaro savdo, sarmoyalar va biznes hamkorliklari orqali iqtisodiy aloqalar mamlakatlar o'rtasida iqtisodiy integratsiya, innovatsiya, madaniy almashinuvni rivojlantirish va global iqtisodiy muhitda raqobatbardoshlikni oshirishga qaratilgan tadqiqotlar kun sayin ortib bormoqda. Mamlakatimizda qabul qilingan "2022-2026-yillarga mo'ljallangan Yangi O'zbekistonning taraqqiyot strategiyasi to'g'risida"¹ Farmonida "Tashqi siyosiy va tashqi iqtisodiy faoliyatning normativ-huquqiy bazasini hamda xalqaro hamkorlikning shartnomaviy-huquqiy asoslarini takomillashtirish" masalasi alohida ta'kidlab o'tilgan. Mamlakatimizda tijorat sohasida olib borilayotgan islohotlar, qabul qilingan qator qonun va qarorlar sohada ilmiy tadqiqot ishlarining yangi bosqichga ko'tarilishiga turtki bo'lmoqda. Chog'ishtirma tilshunoslikda rasmiy muloqotning turli tillarda qiyosiy tadqiq qilinishi va kommunikativ-pragmatik jihatdan o'rganilishi o'zbek tilshunosligi uchun dolzarb hamda muhim ahamiyat kasb etadi. Shunday qilib, olib borilayotgan tadqiqotlarda tijoriy yozishmalarni kommunikativ-pragmatik jihatdan tadqiq etish hozirgi o'zbek tilshunosligi uchun muhim ahamiyatga ega.

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining PF-4947-sonli "O'zbekiston Respublikasini yanada rivojlantirish bo'yicha Harakatlar strategiyasi to'g'risida", 2019-yil 8-oktyabrdagi PF-5847-sonli "O'zbekiston Respublikasi oliy ta'lim tizimini 2030-yilgacha rivojlantirish konsepsiyasini tasdiqlash to'g'risida" Farmoni, 2017-yil 20-apreldagi PQ-2909-sonli "Oliy ta'lim tizimini yanada rivojlantirish chora-tadbirlari to'g'risida", 2017-yil 27-iyuldagi PQ-3151-sonli "Oliy ma'lumotli mutaxassislar

¹ O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 28.01.2022-yildagi PF-60-sonli Farmoni.

tayyorlash sifatini oshirishda iqtisodiyot sohalari va tarmoqlarining ishtirokini yanada kengaytirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”, 2018-yil 23-martdagi PQ-3620-sonli “Bank xizmatlari ommabopligini oshirish bo‘yicha qo‘shimcha chora-tadbirlar to‘g‘risida”, 2018-yil 5-iyundagi PQ-3775-sonli “Oliy ta‘lim muassasalarida ta‘lim sifatini oshirish va ularning mamlakatda amalga oshirilayotgan keng qamrovli islohotlarda faol ishtirokini ta‘minlash bo‘yicha qo‘shimcha chora-tadbirlari to‘g‘risida” qarorlari, O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2019-yil 13-maydagi 394-sonli “Mehnat bozorida talab yuqori bo‘lgan malakali kadrlarni tayyorlash tizimini takomillashtirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi qarori hamda mazkur faoliyatga tegishli boshqa me‘yoriy-huquqiy hujjatlarda belgilangan vazifalarni amalga oshirishda ushbu dissertatsiya muayyan darajada xizmat qiladi.

Tadqiqotning respublika fan va texnologiyalari rivojlanishining ustuvor yo‘nalishlarga mosligi. Dissertatsiya respublika fan va texnologiyalar taraqqiyotining I. “Axborotlashgan jamiyat va demokratik davlatni ijtimoiy, huquqiy, iqtisodiy, madaniy, ma‘naviy-ma‘rifiy rivojlantirishda innovatsion g‘oyalar tizimini shakllantirish va ularni amalga oshirish yo‘llari” ustuvor yo‘nalishiga muvofiq bajarilgan.

Muammoning o‘rganilganlik darajasi. Mazkur tadqiqot mavzusiga oid ilmiy izlanshlar E.S.Aznaurova, D.U.Ashurova, S.Boymirzayeva, Q.Mo‘ydinov, A.Nurmonov, R.Rasulov, Sh.Safarov, M.Hakimov, N.Husanov, J.A.Yoqubov, U.Yusupov kabi o‘zbek olimlari va J.Austin, J.R.Searle, G.P.Grice, T.Von.Dijk, G.Leech, L.M.Jacob, V.Z.Demyankov, Ye.V.Klyuyev, G.V.Kolshanskiy, T.Ye.Yanko, O.S.Issers, T.V.Tarassenko, Y.N.Karaulov kabi xorij olimlari tomonidan olib borilgan².

Jahon tilshunosligida rasmiy muloqot, rasmiy xatlar va tijoriy yozishmalar tilshunoslar M.Knight, M.R.Sharp, E.R.Brumberger, B.Du.Babcock, W.J.Wardrope tomonidan tadqiq etilgan³.

Rus tilshunosligida rasmiy xatlar masalalari Ye.V.Klyuyev, M.A.Koltunova, L.V.Matveyeva, D.A.Sevostyanov, A.A.Badayev, T.M.Danilova kabi olimlarning tadqiqotlarida o‘rganilgan⁴.

² Nurmonov A. Ko‘makchi konstruksiyalar presuppozitsiyasi // O‘zbek tili va adabiyoti. – T., 1986. – № 6; Aznaurova E.S. Pragmatika xudojestvennogo slova. – Tashkent: Fan, 1988. – 126 s.; Safarov Sh. Pragmalingvistika. – Toshkent: O‘zbekiston milliy ensiklopediyasi, 2008. – 300 b.; Ashurova D.U. Proizvodnoye slovo v svete kommunikativnoy teorii yazika. – Tashkent: Fan, 1991. – 100 s.; Hakimov M. O‘zbek pragmalingvistikasi asoslari. – Toshkent: Akademnashr, 2013. – 176 b.; Ostin Dj. Slovo kak deystviye // Novoye v zarubejnoj lingvistike: Teoriya rechevix aktov. – M.: Progress, 1986; Serl Dj.R. Klassifikatsiya illokutivnix aktov // Novoye v zarubejnoj lingvistike: Teoriya rechevix aktov. – M., 1986. Vip. XVII; Grays G.P. Logika i rechevoye obsheniye // Novoye v zarubejnoj lingvistike: Lingvisticheskaya pragmatika. – M., 1985. Vip. XVI; Deyk van. T. Voprosi pragmatika teksta // Novoye v zarubejnoj lingvistike: Lingvistika teksta. – M., 1978. Vip. VIII; Geoffrey Leech. The Pragmatics of Politeness. – New York: Oxford University Press, 2014. – 343 p.; Jacob L.M. Pragmalinguistics: Theory and Practice. The Hague: Mouton Publishers, 1979. – 444 p.; Demyankov V.Z. Pragmaticheskiye osnovi interpretatsii viskazivaniya // Izv. AN SSSR. Sov. lit. i yazik, 1981. – № 4; Kolshanskiy G.V. Kontekstnaya semantika. – M.: Nauka, 1980. – 149 s.; Karaulov Yu.N. Russkiy yazik i yazikovaya lichnost. – M.: Nauka, 1987. – 264 s.; Yanko T.Ye. Kommunikativnie strategii russkoy rechi. – M.: Yaziki slavyanskoy kulturi, 2001. – S. 38; Tarassenko T.V. Etiketnie janri russkoy rechi: blagodarnost, izviniye, pozdravleniye, soboleznovaniye. Diss. ... kand. filol. nauk. – Krasnoyarsk, 1999.

³ Knight M. Writing and other communication standards in undergraduate business education: A study of current program requirements, practices, and trends // Business Communication Quarterly, 1999; Sharp M.R., Brumberger E.R. Business Communication Curricula Today: Revisiting the Top 50 Undergraduate Business Schools // Business Communication Quarterly, 2013; Du-Babcock B. Teaching business communication: Past, present, and future // The Journal of Business Communication, 2006; Wardrope W.J., Bayless M. Content of the business communication course: An analysis of coverage // Business Communication Quarterly, 1999.

⁴ Ключев Е.В. Речевая коммуникация. – М.: Рипол классик, 2002. – 316 с.; Колтунова М.А. “Деловое общение: Устная и письменная форма (к вопросу о служебной принадлежности)”. Автореф. дисс. ... канд. филол. наук. – Саратов, 1998. – 25с.; Матвеева Л.В. Психология телевизионной коммуникации. – М., 2002. – 316 с.;

O‘zbek tilshunosligida M.Xakimov o‘zbek tilida matnning pragmatik talqinini⁵, R.G.Karimov tijorat xatlarining lingvopragmatik xususiyatlarini⁶, shuningdek, D.M.Teshaboyeva tijorat xatlarida nutqiy etiketning qo‘llanilishni yoritib berganlar⁷.

Tijoriy yozishmalar bilan bog‘liq bir qator ilmiy izlanishlar mavjud bo‘lsada, lekin shu kunga qadar ingliz va o‘zbek tillardagi tijoriy yozishmalar, ularning dialogik, kommunikativ-pragmatik xususiyatlari chog‘ishtirma aspektda yoritilmagan hamda maxsus tadqiqot ishi olib borilmagan.

Dissertatsiya mavzusining dissertatsiya bajarilayotgan oliy ta‘lim muassasasining ilmiy tadqiqot ishlari bilan bog‘liqligi. Dissertatsiya tadqiqot O‘zbekiston Davlat Jahon tillari universitetining ilmiy tadqiqot ishlari rejasiga muvoviq “Doktorantlar, talabgorlar va talabalar o‘rtasida ilmiy-tadqiqot, ilmiy-ijodiy ishlar” mavzusidagi ilmiy yo‘nalish doirasida bajarilgan.

Tadqiqotning maqsadi ingliz va o‘zbek tillaridagi tijoriy yozishmalar matnlarini o‘rganish, ulardagi kommunikativ-pragmatik xususiyatlarni qiyosiy tahlil orqali yoritib berishdan iborat.

Tadqiqotning vazifalari:

rasmiy muloqotni muloqotning alohida turi sifatida o‘ziga xos jihatlarini aniqlash;

tijoriy yozishmalarning dialogik xususiyatlarini o‘rganish, uni rasmiy muloqotning asosiy turi sifatida tahlil qilish;

ingliz va o‘zbek tillaridagi tijoriy yozishmalar matnini tuzishda kommunikativ-pragmatik xususiyatlar, allomorf va izomorf jihatlarini ochib berish;

rasmiy muloqot jarayonida tomonlarning samarali muloqotga erishishida o‘zaro ta’sir qiluvchi kommunikativ maqsadlari, vazifalari va turli pragmatik intensiyalarining o‘xshash hamda farqli jihatlarini asoslab berish.

Tadqiqotning obyekt sifatida ingliz va o‘zbek tillaridagi rasmiy muloqotga oid tijoriy yozishmalar matni olingan.

Tadqiqotning predmetini rasmiy muloqotga doir tijoriy yozishmalar matnining ingliz va o‘zbek tillaridagi kommunikativ-pragmatik jihatlari tashkil etadi.

Tadqiqotning usullari. Tadqiqotda kuzatuv metodi, tahliliy-tavsifiy va qiyosiy-chog‘ishtirma metodlar, konseptual tahlil, konseptual-taksonomik tahlil, lingvostatistik tahlil, qiyosiy-tipologik, pragmatik tahlil, pragmatik intensiya usullaridan foydalanilgan.

Tadqiqotning ilmiy yangiligi quyidagilardan iborat:

ingliz va o‘zbek tillaridagi tijoriy yozishmalarda muomala-madaniyati hamda nutq aktini aks ettiruvchi hissiy ijobiy tonallik bilan bog‘liq bo‘lgan madaniy kontekst

Севостьянов Д.А. Деловие Коммуникации. – Новосибирск: типография НГАУ, 2015. – 308 с.; Бадаев А.А. Психология общения. Энциклопедический словарь. – М.: Изд-во Кошто-Центр, 2011; Данилова Т.М. Педагогические условия формирования культуры делового общения у студентов-будущих менеджеров в вузе. Дис... канд. пед. наук. – Самара, 2008. – С. 13.

⁵ Xakimov M. O‘zbek tilida matnning pragmatik talqini. F.f.d ...dis. – T., 2001.

⁶ Каримов Р.Г. Тижорат хатларининг лингвопрагматик аспекти (инглиз ва ўзбек тиллари материалида). Фил. ф. ф. док. (PhD). дисс. – Тошкент, 2018.

⁷ Тешабаева Д.М. Речевой этикет делового письма (на материале русского и узбекского языков). Дисс. ... канд. филол. наук. – Ташкент, 2000.

va differensiya tijoriy hamkorlikni kuchaytirishga erishishning asosiy omili ekanligi *ochib berilgan*;

tijoriy yozishmalarning nutqiy akt turlariga ko‘ra semantik jihatdan uyg‘unligi, nolisoniy omillarga bog‘liqligi, voqeaviy jihati, maqsadli ijtimoiy ta‘siri kabi dialogik xususiyatlari orqali yuzaga kelgan persuaziv kuch rasmiy muloqotning samaradorligi va kommunikativ effektivligini oshirishi *aniqlangan*;

tijoriy yozishmalarda modallikni ifodalovchi stilistik, kommunikativ-pragmatik xususiyatlar orqali ijobiy va salbiy ma‘lumotlar aks ettiruvchi matnlar tuzishda performativ predikatlar hamda emotsional-ekspressiv leksikadan foydalanilgani *isbotlangan*;

yozma muloqot jarayonida turli fenomenologik, perlokutiv va pragmatik intensiyalar shaxslarning hissiy holatlari, muallifning qanday reaksiya yoki harakatlarni yuzaga keltirishi, rasmiy va aniq tildan foydalanish orqali muloqotning samaradorligi oshishi *dalillangan*.

Tadqiqotning amaliy natijalari quyidagilardan iborat:

o‘zbek va ingliz tillaridagi tijoriy yozishmalarning tadqiqi natijasida olingan xulosalar chog‘ishtirma tilshunoslik, muloqot kompetensiyasi, kognitiv semantika va nutq madaniyati sohasiga oid tadqiqot yo‘nalishlarini yangi xulosalar bilan boyitishga imkon berishi ilmiy-nazariy jihatdan asoslangan;

chog‘ishtirma tilshunoslik, nutq madaniyati, diskurs tahlili, stilistika va matn tahlili fanlarida, o‘quv dasturi va o‘quv-uslubiy majmualar shakllantirishda, madaniyatlarni kommunikatsiya jarayoniga oid tushunchalarni takomillashtirishda hamda yurtimizda iqtisodiy faoliyatni rivojlantirishda, millatlar va davlatlar o‘rtasida rasmiy muloqotning rivojlanishida nazariy manba bo‘lib xizmat qilishi belgilangan.

Tadqiqot natijalarining ishonchliligi muammoning aniq yoritib berilgani, sohaga oid qo‘yilayotgan muammoning dolzarbligi, ishda maqsadlarning yechimi, yondashuvlari va usullarining samaradorligi, chiqarilgan xulosalar qiyosiy-tipologik, kontekstual, pragmatik tahlil usullari bilan asoslangani, ishonchli nazariy manbalar, nashrlar hamda lug‘atlardan foydalanilgani, nazariy fikr va xulosaning amayoliyotda joriy etilgani, olingan natijaning vakolatli tashkilotlar tomonidan tasdiqlanganini bilan izohlanadi.

Tadqiqot natijalarining ilmiy va amaliy ahamiyati. Tadqiqot natijalarining ilmiy ahamiyati shundan iboratki, amalga oshirilgan rasmiy muloqot haqidagi nazariy qarashlar, tahlil va munosabatlar hamda tijoriy yozishmalarning kommunikativ-pragmatik mexanizmlari hamda elementlarining ahamiyati rasmiy muloqotning kommunikativ-pragmatik aspektlarida belgilanadi va uning rivojlanishiga turtki bo‘lib xizmat qiladi.

Tadqiqot natijalarining amaliy ahamiyati tijoriy yozishmalarning bankini tuzishda, rasmiy muloqot uchun foydalaniladigan leksik birikmalardan lug‘at yaratishda, chet tilini o‘qitishda, davlat ta‘lim standartlarini tuzishda va darsliklar, o‘quv-qullanmalar va tarjima jarayonlarida qo‘llanilishi mumkin.

Tadqiqot natijalarining joriy qilinishi. Rasmiy muloqotning kommunikativ-pragmatik aspektini tahlil etish jarayonida olingan natijalar asosida:

erishilgan natijalar va ishlab chiqilgan tavsiyalar Samarqand davlat chet tillar institutida Yevropa Ittifoqining TEMPUS dasturi 2020-2021-yillarga mo‘ljallangan

Tempus Project 544161-TEMPUS-1-2013-1-UK-TEMPUS-JPCR Aston University DeTEL “Developing the Teaching of European Languages: Modernizing Language Teaching through the development of blended Masters Programmes” xalqaro loyihalarini amalda oshirishda va o‘quv jarayonida foydalanildi (O‘zbekiston Respublikasi Oliy va o‘rta maxsus ta’lim vazirligining 2022-yil 2-dekabrda 3463/30.02.01-sonli ma’lumotnomasi). Tadqiqot loyihasi natijasida talabalarning diskurs tahlili, stilistika va matn tahlili fanlaridan maxsus amaliy ko‘nikmalarini rivojlantirishda hamda tilshunoslik fanidan umumiy nazariy va amaliy bilimlarini oshirishga yordam berdi;

ijobiy va salbiy ma’lumotlar aks ettirilgan matnlar asoslanganligiga oid ilmiy xulosa hamda takliflaridan Samarqand chet tillar institutining I-204-4-5 “Ingliz tili mutaxassislik predmetlaridan axborot-kommunikatsion texnologiyalari asosida virtual resurslar yaratish va o‘quv jarayoniga joriy etish” nomli innovatsion tadqiqot loyihasi doirasida foydalanildi (O‘zbekiston Respublikasi Oliy va o‘rta maxsus ta’lim vazirligining 2021-yil 27-maydagi 1155/30.02.01-sonli ma’lumotnomasi). Natijada axborot-kommunikatsion texnologiyalari asosida virtual resurslar yaratilishi va matnlarning dialogik xususiyatlari shakllantirilishiga xizmat qildi;

erishilgan natijalar hamda ishlab chiqilgan tavsiyalar Farg‘ona davlat universiteti bakalavriat bosqichi xorijiy til va adabiyoti (tillar bo‘yicha) ta’lim yo‘nalishi uchun mo‘ljallangan “English as an international language” o‘quv qo‘llanmasida foydalanildi. (O‘zbekiston Respublikasi Oliy va o‘rta maxsus ta’lim vazirligining 2022-yil 25-noyabr oyidagi №388-43 raqamli o‘quv adabiyotning nashr ruxsatnomasi). Natijada o‘quv qo‘llanmada ilmiy-nazariy va ilmiy metodologik jihatdan rivojlantirishga oid ma’lumot olishlariga erishildi;

yo‘zishma matnlarini tuzishdagi muammolar, tijoriy yo‘zishmalarning qo‘llanilish ko‘lami, dialogik xususiyatlariga oid ilmiy xulosalar va amaliy takliflar Muhammad al-Xorazmiy nomidagi Toshkent axborot texnologiyalari universitetining 5330500-Kompyuter injenerligi (Multimedia texnologiyalari) yo‘nalishi bo‘yicha ta’lim olayotgan talabalar uchun ishlab chiqilgan “ENGLISH FOR MULTIMEDIA SPECIALISTS” nomli darsligida foydalanildi (O‘zbekiston Respublikasi Oliy va o‘rta maxsus ta’lim vazirligi huzuridagi Muvofiqlashtiruvchi kengash guvohnomasi № 356-075). Natijada talabalarning nazariy bilimlarini mustahkamlash, amalda qo‘llash malaka va ko‘nikmalarini rivojlantirishga xizmat qildi.

Tadqiqot natijalarining aprobatsiyasi. Tadqiqot natijalari bo‘yicha 19 ta, shu jumladan, 13 ta xalqaro va 6 ta respublika ilmiy-amaliy anjumanlarda qilingan ma’ruzalarda jamoatchilik muhokamasidan o‘tkazilgan.

Tadqiqot natijalarining e‘lon qilinganligi. Dissertatsiya mavzusi bo‘yicha jami 19 ta ilmiy ish chop etilgan, jumladan, O‘zbekiston Respublikasi Oliy attestatsiya komissiyasining doktorlik dissertatsiyalari asosiy ilmiy natijalari chop etish uchun tavsiya qilingan ilmiy nashrlarda 9 ta maqola, ulardan 6 tasi respublika va 4 tasi xorijiy jurnalda nashr etilgan.

Dissertatsiyaning tuzilishi va hajmi. Dissertatsiya kirish, uch bob, xulosa, foydalanilgan adabiyotlar ro‘yxati va ilovalar tarkibiy qismlardan iborat bo‘lib, umumiy hajmi 164 sahifani tashkil qiladi.

DISSERTATSIYANING ASOSIY MAZMUNI

Kirish qismida ilmiy tadqiqotning mavzusi va uning dolzarbligi asoslangan bo‘lib, tadqiqot ishining maqsadi va vazifalari, obykti va predmeti aniqlangan, ilmiy ishning fan va texnologiyalarni rivojlantirishning muhim yo‘nalishlariga mosligi ko‘rsatilgan. Shu bilan birga, dissertatsiyaning ilmiy yangiligi, amaliy natijalari va ularning ishonchliligi, ishning nazariy va amaliy ahamiyati, erishilgan natijalarning amaliyotga joriy etilishi, ilmiy nashrlarda e‘lon qilinganligi, ishning tuzilishi borasidagi ma‘lumotlar keltirilgan.

Dissertatsiyaning **“Jahon tilshunosligida rasmiy muloqotning ilmiy-nazariy tahlili”** deb nomlangan birinchi bobida rasmiy muloqot haqida tilshunos olim va tadqiqotchilarning nazariy qarashlari, taklif va munosabatlari, muloqot strategiyasi va uning turlari hamda kommunikativ strategiya mavzuviy tasnifi masalalari tahlil etilgan.

Bugungi kunda rasmiy muloqotga bo‘lgan munosabat keskin o‘zgardi. Millat mentaliteti va madaniy an‘analariga qarab, muloqot vaziyatlari va maqsadlariga mos ravishda so‘z hamda iboralar turlicha ishlatiladi va qabul qilinadi. Shunga ko‘ra nutqning kommunikativ jihatdan maqsadga muvofiqligi va to‘g‘riligi turlicha tushuniladi⁸.

Muloqot odamlar yoki ularning guruhlari o‘rtasida axborot almashinuvidir. Muloqotning – o‘zaro muloqot, ijtimoiy (funktional rol), rasmiy muloqot kabi turlari mavjud. Tijorat yuzasidan bo‘ladigan muloqot rasmiy munosabatlar sohasida o‘zaro bog‘liq holda yuz beradi, uning maqsadi aniq vazifalarni hal etish, muayyan natijalarga erishish va har qanday faoliyatni optimallashtirish hisoblanadi.

Tilshunoslik va metodik adabiyotda kommunikativ strategiya hamda uslublarning turli tipologiyalari keltirilgan. Masalan, O.S.Issers asosiy (semantik, kognitiv) va yordamchi strategiyalarni ajratib olishni taklif qiladi. Asosiy strategiya deb, kommunikativ o‘zaro ta‘sirning ushbu bosqichida motivlar va maqsadlarning iyerarxiyasi jihatidan eng muhim strategiyasiga atash mumkin. Ko‘pgina hollarda asosiy strategiyalarga, adresatga, uning dunyo modeliga, qiymatlar tizimiga, uning xatti-harakatlari (ham jismoniy ham intellektual) ta‘sir o‘tkazish bilan bevosita bog‘liq strategiyalar kiradi. Qo‘llab-quvvatlovchi strategiyalar dialogli o‘zaro ta‘sir o‘tkazishga samarali tashkil qilishga, adresatga maqbul ta‘sir o‘tkazishga yordam beradi⁹.

Muloqot jarayoni hech bo‘lmaganda ikki kishidan tashkil topgani sababli, muloqot ishtirokchilari asosan ikki turga: so‘zlovchi (kommunikant 1) va tinglovchi (kommunikant 2)ga bo‘linadi. Ularning har biriga muloqot jarayonida alohida bir rol beriladi. Albatta, har bir muloqotda rollar almashtiriladi¹⁰. Bu holatda har qanday maqsadga erishish uchun, nutqning qabul qiluvchiga yo‘naltirilganligi muhim bo‘lib, bunday muloqotda so‘zlovchi manipulyator rolini o‘ynaydi, chunki dialogik diskursning tashabbuskori aynan so‘zlovchi hisoblanadi. So‘zlovchi muloqot jarayonida manipulyator holatida bo‘ladi va tinglovchiga ta‘sir o‘tkazishga harakat qiladi. Aynan so‘zlovchining muloqot maqsadi muloqot jarayonini va yo‘nalishini boshqaradi.

⁸ Тешабаева Д.М. Оммавий ахборот воситалари тилининг нутқ маданияти аспектида тадқиқи (Ўзбекистон Республикаси ОАВ мисолида). Филол. фан. д-ри ... дисс. – Тошкент, 2012. – Б. 74.

⁹ Иссерс О. С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи. Изд. 3-е, стереотипное. – М.: Эдиториал УРСС, 2003. – С. 146-150.

¹⁰ Матвеева Л.В. Психология телевизионной коммуникации. – М.: РИП-Холдинг, 2002. – 316 с.

E.V.Klyuev muloqot jarayonida qo'llaniladigan strategiyalar va taktikalarning nisbatini quyidagicha tushuntiradi: "Kommunikativ mahoratini ishga solgan holda so'zlovchi muayyan muloqot maqsadga erishadi (kommunikativ nuqtai nazardan istiqbolga ega yoki ega bo'lmagan) va ma'lum bir kommunikativ strategiyaga aylantiradi (yoki muloqot strategiyasiga mos yoki kamroq mos holda ishlab chiqadi). Shu alfozda so'zlovchi o'zining muloqotga kirisha olish tajribasini oshira boradi".

Muloqotga kirisha olish tajribasi muloqot jarayonining har bir ishtirokchisi shakllantirish uchun muhim hisoblanadi. Bu holat esa muloqot jarayonida ishtirok etuvchilarning mazkur jarayonda o'zigagina xos bo'lgan jihatlarni yuzaga chiqarish uchun asos bo'lib xizmat qilishi mumkin. Muloqot jarayoni, deyarli to'lig'icha, so'zlovchining muloqot maqsadiga mos holda kechadi. Biroq bu holat muvaffaqiyatli natijani 100 % kafolatlamaydi, ba'zida muloqot strategiya va taktikasining noto'g'ri tanlanishi natijasida dialog muvaffaqiyatsiz tarzda kechgan holatlar ham bo'lishi mumkin.

Muloqot vaqtida, muloqot muhiti va muloqot qiluvchilarning birgalikdagi harakati natijasida, ular o'rtasida og'zaki va og'zaki bo'lmagan shakldagi ma'lumot almashish yuz beradi. Muloqotning interaktiv tomoni qabul qilingan qarorlarning muvofiqligi bilan tavsiflanadi; muloqot qiluvchilarning xulq-atvori va adekvatligi; mojarolarni aql bilan hal qilishga bog'liq bo'ladi. Muloqotning perseptiv tomoni, anglash jarayoni va axborot vositalari holati tushunchasini o'z ichiga oladi. Odamlar subyektiv tuyg'ularga va paydo bo'lgan o'zaro kelishuvga asoslanib fenomenologik muloqotni o'rnatish orqali bir-birlari bilan aloqaga kirishishadi.

R.Dekart shaxsning fikrlash qobiliyatiga e'tibor qaratish va uning muloqotga kirishish qobiliyati muhim jihat ekanligini ko'rsatadi. Bu holat esa biznesning barcha tashqi va ichki psixologik asoslariga bog'liq holda yuz beradi. Fikrlashning bu talqini introspektiv psixologiyaning asosiy aksiomasiga aylandi. Ijtimoiy psixologiyani aks ettirish kommunikant (shaxs yoki jamoa)ning muloqot maqsadidan xabardor bo'lishi muhim bo'lib, mazkur holat, odatda, boshqa shaxslar yoki jamoalar tomonidan baholanadi.

Axborotni olish jarayoni muloqot turiga bog'liq holda yuz beradi. V.I. Kuzin ikki xil muloqot turini ajratib oladi: aksial (o'sib boruvchi) va retial (kamayib boruvchi)¹¹. Aksial muloqot (lotincha axis – og'zaki) aniq xabarlarini jo'natadi va qabul qiluvchilarni bog'laydi. Retial muloqot (lotincha rete – tarmoq) muayyan makonda yuz beradi va berilgan ma'lumotni qabul qilishni xohlovchilar tomonidan amalga oshiriladi.

Rasmiy muloqotning samaradorligi muloqot vaziyatini hisobga olishni talab etadi. Muloqot vaziyati muloqotning adresant-adresati, vaqti, joyi, maqsadi kabi tarkibiy qismlardan tashkil topadi. O'z maqsadini aniq tasavvur etgan holda suhbatdoshining maqsadini tushunib yetish va ularni o'zaro manfaatli ko'rinishga keltira bilishdan tarkib topadi¹².

A.Badayev rasmiy muloqotni mehnat jarayonida odamlarni hamkorlikni tashkil etish va optimallashtirishga qaratilgan maxsus aloqa shakli deb hisoblaydi¹³. Uning

¹¹ Кузин В. И. Психологическая культура журналиста. – Санкт Петербург: типография СПбГУ, 1998. – 130 с.

¹² Декарт Р. Сочинения в двух томах. Том 1. – М.: Мысль, 1989. – С. 142.

¹³ Бадаев А.А. Психология общения. Энциклопедический словарь / А.А.Бадаев. – М.: Изд-во Кошпо-Центр, 2011.

fikricha, rasmiy muloqot muzokaralar, uchrashuvlar va rasmiy yozishmalar, ommaviy soʻzlashuvlarni nazarda tutadi. Odamlar oʻrtasidagi oʻzaro munosabatlarning keng koʻlamli masalalarini hal etish, ularni mazmunli maqsadlarga erishishda samarali hamkorlik qilish uchun shart-sharoitlar yaratish va umumiy ishning muvaffaqiyatini taʼminlashga qaratilgan.

Rasmiy muloqotning axloqiy meyorlariga rioya qilmaslik muammosi va uning tashkilot xodimlarining ishiga salbiy taʼsiri I.N.Broninning “Rasmiy muloqot etikasi”¹⁴, I.A.Juravlevaning “Axloqiy etika”¹⁵ deb nomlangan ishlarida ochib berilgan. G.V.Borozdina, E.D.Dotsenko, A.Kochetkovalar tomonidan rasmiy muloqotning psixologik jihatlari oʻrganilgan. B.F.Lomov muloqotni mustaqil psixologiyaning eng muhim toifalaridan biriga kiradi deb hisoblaydi va inson ongi ham, faoliyatda ham muloqotda shakllanadi, namoyon boʻladi va rivojlanadi degan xulosaga keladi. A.A.Badayev “Muloqot psixologiyasi” nomli asarida rahbar rasmiy madaniyatining axloqiy jihatlari tahlil qiladi. Unga koʻra rasmiy muloqot turli shakllarda amalga oshiriladi.

1-jadval

RASMIY MULOQOT SHAKLLARI



Rasmiy muloqotning samarali boʻlishi uchun ularning egasi kommunikativ qobiliyat (bilimlar va koʻnikmalar birligi)ga ega boʻlishi kerak.

Rasmiy muloqot madaniyati rahbarlar va subordinatlar (boʻysunuvchilar), hamkorlar hamda raqobatchilar oʻrtasidagi hamkorlik va hamkorlik munosabatlarini oʻrnatish bilan bir qatorda rivojlantirishga ham yordam beradi. U, asosan, munosabatlarning samaradorligini belgilaydi: bu aloqalar hamkorlar manfaatlari yoʻlida muvaffaqiyatli amalga oshirilishi yoki ular notoʻgʻri, samarasiz va hatto

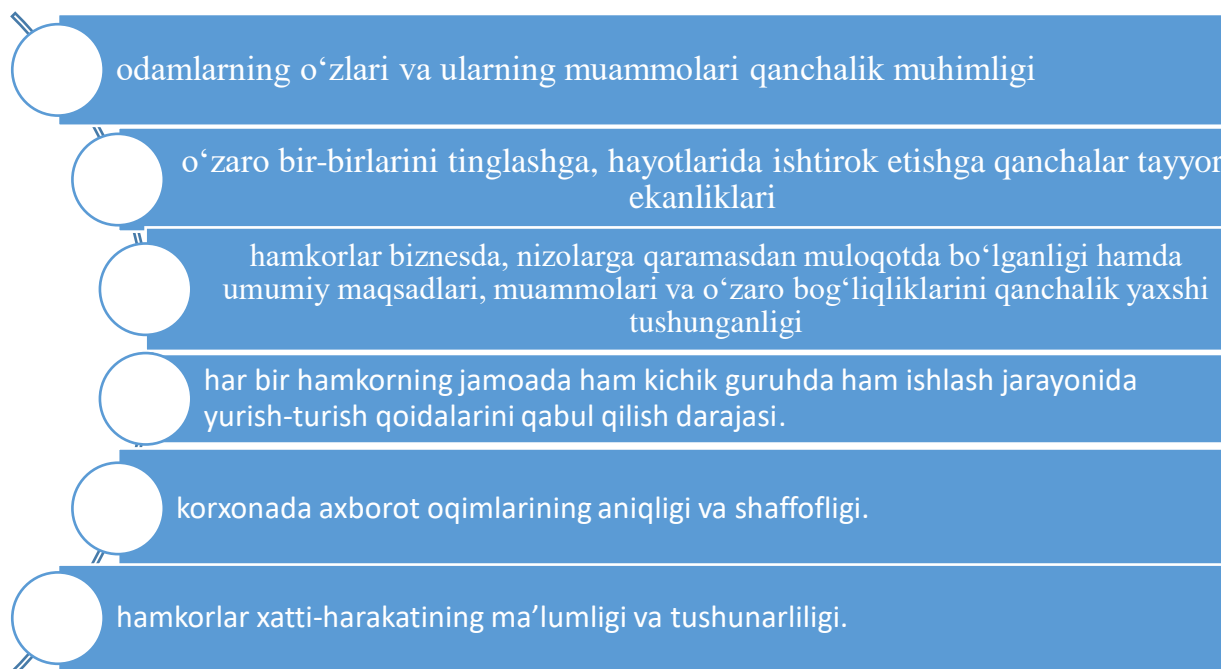
¹⁴ Бронина И.Н. Этика делового общения. 2017, 16 март.

¹⁵ Журавлева И.А. Деловые коммуникации. Учебное пособие. – Иркутск: Изд-во, 2016. – С. 121.

o‘zaro kelishuvga kelmay (hamkorlik) butunlay to‘xtab qolgan taqdirda ham. Shuningdek, rasmiy muloqotning samaradorligi quyidagi omillarga bog‘liq¹⁶.

2-jadval

RASMIY MULOQOTNING SAMARADORLIK OMILLARI



Rasmiy muloqotning o‘ziga xos xususiyatlaridan yana biri, uning tartibga solinganligi, ya’ni belgilangan qoidalar va cheklolarga bo‘ysunishdir. Ushbu qoidalar rasmiy muloqotning shakli, shakllilik, rasmiyatchilik darajasi, muloqotga duch keladigan muayyan maqsad va vazifalar, shuningdek, milliy madaniy an’analar va ijtimoiy xatti-harakatlar normalari bilan belgilanadi.

Dissertatsiyaning ikkinchi bobi **“Ingliz va o‘zbek tillaridagi tijoriy yozishmalarning matn xususiyatlari”** deb nomlanadi. Ushbu bobda ingliz va o‘zbek tillaridagi tijoriy yozishmalarning lingvistik, leksik, standartlik belgilari, subjanrlari hamda o‘ziga xos xususiyatlari tahlil etilgan.

Hozirgi kunda bir qator o‘zbek tadqiqotchilari, jumladan, N.P.Lafasov, M.B.Akbarova, R.Rasulov, N.Husanov, Q.Mo‘ydinov, R.Kungurov, E.Begmatov, Y.Xadjiyev, P.Nosirov va rus tadqiqotchisi M.Kojinalar tomonidan nutq madaniyati hamda uning o‘rni, nutq janri hamda xususiyatlari o‘rganilib, funksional stilistika nuqtayi nazaridan batafsil tadqiq etilgan¹⁷.

Xususan, N.P.Lapasov o‘zining **“Nutq madaniyati”** deb nomlangan o‘quv qo‘llanmasida notiqlik va nutq madaniyatining boshqa fanlar bilan aloqasi, madaniy

¹⁶ Райгородский Д.Я. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. Хрестоматия. Учебное пособие для факультетов: психологических, экономических и менеджмента. – Самара: Издательский Дом «Бахрах-М», 2006. – 784 с.

¹⁷ Lafasov N.P., Akbarova M.B. Nutq madaniyati. – Toshkent, 2018; Rasulov R., Husanov N., Mo‘ydinov Q. Nutq madaniyati va notiqlik san’ati. O‘quv qo‘llanma. – T.: Iqtisod-moliya, 2006. – 132 b.; Begmatov E. Nutq madaniyati tushunchasi haqida // O‘zbek tili va adabiyoti, 1975; Kungurov R., Begmatov E., Xadjiyev Ya. “Nutq madaniyati va uslubiyat asoslari”. – Toshkent: O‘qituvchi nashriyoti, 1992. – 162 b.; Nosirov P. O‘zbek nutq madaniyati (O‘quv qo‘llanma). – T.: UAJBNT Markazi, 2004. – 197 b.; Кожина М.Н. О речевой системности научного стиля сравнительно с некоторыми другими. Учебное пособие. – Перм, 1972. – 395 с.

nutqning kommunikativ sifatlari, adabiy me'yor kabi mavzularni yoritib berilgan. Notiqlik va nutq ko'rinishlari, nutq texnikasi, munozara va epideyktik nutq masalalari keng tahlil qilingan.

D.M.Teshabayeva tadqiqotida nutqda odob-axloq qoidalariga e'tibor qaratib, "nutq odobi vositalari o'z-o'zidan ta'minlanmagan bo'lsada, ular muloqotchilar o'rtasida samarali muloqot uchun zarur va til kompetensiyasining bir qismidir"¹⁸ – deb ta'kidlaydi. Bu nutqda ifodalangan insonga xos kognitiv modellar majmui sifatida til qobiliyatini va ma'lum bir til hamda undan qanday foydalanish to'g'risidagi bilimlar yig'indisi sifatida nutq/til kompetensiyasini farqlash imkoniyatini beradi.

Har qanday nutqiy harakat, birinchi navbatda, so'zlovchi shaxsning lisoniy vositalar yordamida murojaatini taqazo etadi. Demak, nutqiy akt so'zlovchining ma'lum muhitda, aniq maqsadda tinglovchiga lisoniy murojaatidir. Nutq aktining nazariy jihatlarini ilmiy muammo sifatida Sh.Safarovning "pragmalingvistika" asarida ham alohida o'rin egallagan. Olim nutq akti nazariyasining pragmalingvistik ta'limotda tutgan o'ringa holis baho berdi, tilshunoslarning nutq akti va murojaat kategoriyasining voqelanishi haqidagi nazariy qarashlarini hamda yangi bilimlar bilan boyitdi. Sh.Safarovning fikricha, "nutq akti so'zlovchining ma'lum muhitda, aniq maqsadda tinglovchi muhitida talaffuz etilishi"dir¹⁹.

Ma'lumki, muloqotning shakllanishiga dastlabki, ayniqsa, murojaat, bosqichida gapiruvchiga ekstralingvistik omillar turtki bersa, so'nggi bosqichda u nutqiy ifodasiga ega bo'ladi. Nutqiy murojaat haqida mulohaza yuritgan Sh.Safarovning qayd etishicha, "*sabab-motiv-maqsad*" zanjiri nutqiy faoliyatidagi murojaatlarning turi va rejasini shakllantiradi hamda uning voqelanishini ta'minlaydi. Bizningcha, bu o'rinda "*sabab-motiv-maqsad*" zanjiriga verbal (ba'zan noverbal) ifodani ham kiritish kerak. Bu qism nutqiy faoliyatining so'nggi nuqtasini anglatadi.

Shubhasiz, matn aniq kommunikativ maqsadlarini amalga oshirish uchun yaratilgan. O.Moskalskayaning ta'kidlashicha, kommunikativ vaziyat va murojaat qiluvchi tomonidan qo'yilgan vaziyatlar bilan shartlangan kommunikativ maqsad har qanday matnning negizida yotadi²⁰.

Xatning rasmiy funksiyasining asosiy xususiyatlaridan biri bu – biznes uslubidagi matn shakli va mazmunining standartlashtirilgan hamda unifikatsiyalashtirilgan xususiyatga egaligidir. Shuningdek, bunday turdagi matnlarda tushunchalar ifodalanishining aniqliligi, o'ziga xos terminologik leksikaning qo'llanilishi, amaliy natijalarga erishishga maqsadli yo'naltirilganlik va ma'lum bir muddatga tegishlilik kabi xususiyatlar ham bunday turdagi matnlarga xosdir.

Tijoriy yozishmalar tahlili jarayonida quyidagi jihatlar aniqlandi: Tijoriy yozishmalar matnida "*iltimos*" shaklidagi muloqot maqsadi "*shikoyat bildirish*", "*o'pkalash*", "*norozilik*", "*uzr so'rash*", "*rozilik bildirish*", "*taklif berish*", "*xabar berish*", "*taqlif qilish*" kabi tushunchalar bilan birgalikda ifodalanishi

¹⁸ Тешабаева Д.М. Речевой этикет делового письма. Дис. ... канд. филол. наук. – Ташкент, 2000. – С. 73.

¹⁹ Сафаров Ш. Прагмалингвистика. – Тошкент, 2008. – Б. 63-72, 211.

²⁰ Москальская О.И. Грамматика текста. – М.: Наука. Высшая школа, 1981. – 184 с.

mumkin. Bu turdagi muloqot maqsadi quyidagi usullar orqali ifodalanadi: buyruq maylidagi yoki fe'ning noaniq shakli (*xabar berishingiz, aniqlashtirishingiz, tasdiqlab berishingiz*) + “*iltimos qilmoq, so‘ramoq*” ma’nosini beruvchi fe’ning tegishli shakli. Masalan: *Mazkur holatni aniqlashtirib berishingiz so‘raladi, kabi.*

“*Minnatdorchilik bildirish*” ma’nosidagi muloqot maqsadi “*shikoyat*”, “*gina qilish*”, “*tanbeh berish*” kabilardan tashqari deyarli barcha maqsadlar bilan birikib kelishi mumkin. Biroq bu turdagi muloqot maqsadi ayrim hollarda asosiy muloqot maqsadiga erishish uchun xizmat qiluvchi, ya’ni muloqot etiketiga xos bo‘lgan, yoki biror maqsadga erishish uchun asosiy maqsad sifatida ham kelishi mumkin. U til vositalari yordamida quyidagicha ifodalanishi mumkin: “*minnatdorchilik bildirish*” performativ shaklidagi fe’l yoki “*minnatdor*” sifatining qisqa shakli yordamida (*biz sizning yordamingizdan minnatdormiz kabi*).

“*Tilak bildirish*” ma’nosidagi muloqot maqsadi, xuddi “*minnatdorchilik bildirish*” maqsadi kabi, “*gina qilish*”, “*tanbeh berish*”, “*da’vo qilish*” kabilardan tashqari deyarli barcha maqsadlar bilan birika oladi. U, odatda, asosiy muloqot maqsadiga qo‘shimcha ravishda keladi va tijoriy yozishmalarning asosiy maqsadi sifatida deyarli uchramaydi (*Biz biznesingizning gullab-yashnashidan umidvormiz kabi*).

“*Rad etish*” ma’nosidagi muloqot maqsadi etiket va rad etishni “*silliq*” kechishiga erishish ma’nosida “*minnatdorchilik bildirish*” maqsadi bilan birikib kelishi mumkin. “*Rad etish*” ma’nosidagi tijoriy yozishmalarda muloqot maqsadiga erishish uchun maqsadning induktiv joylashishi kuzatiladi. “*Rad etish*” ma’nosini berish quyidagi til birliklari yordamida ifodalanadi: “*to‘g‘ri kelmoqda*” fe’lini qo‘llab (*rad etishimizga to‘g‘ri kelmoqda kabi*) yoki “*majburmiz*” shaklidagi sifatdosh yordamida (*rad etishga majburmiz*).

Tijoriy leksika – leksikaning shunday qatlami bo‘lib, unda iqtisodiy soha faoliyatida amalga oshiriladigan nutqiy jarayonni amalga oshirish nazarda tutiladi. Tijoratning tarkibiy qismlari, “*pul*”, “*foйда*”, “*bozor*”, “*investitsiya*”, “*iqtisodiyot*”, “*iqtisodiy faoliyat*” kabi asosiy tushunchalarni o‘z ichiga oladi²¹.

Tijoriy yozishmalarning matnlari, shuningdek, barcha darajadagi matnlarga ma’lum darajada yoki boshqasiga xos bo‘lgan umumiy xususiyatlarni qayd etadi. Tijoriy yozishmalarning lug‘ati umumiy, zaif yoki kuchli rasmiylashtirilgan bir vazifali, murakkab ko‘p topshiriqli, maxsus (xizmat) atamalar va ilmiy-texnik atamalarga bo‘linadi.

Zaif rasmiylashtirilgan bir vazifali tijoriy yozishmalarda, umumiy so‘z birikmasi matn elementlarining aksariyatini, maxsus lug‘at esa oz sonli birliklar bilan ifodalanadi. Bunday xatlar yuqori lavozimga ko‘tarilishda, mukofotlar to‘g‘risida yoki aksincha ta’ziya so‘zlari bilan yuborilishi mumkin, bu, asosan, ijtimoiy etik vazifasini bajaradigan xususiy-tijorat-xatlarda uchraydi.

Tahlilimiz natijasi shuni ko‘rsatadiki, tijoriy yozishmalarda rasmiyatchilik, ishbilarmonlilik va jiddiylik minimallashtirilgan hamda shu bilan birga, ham ijobiy, ham salbiy baholash (*respect – xurmat bilan, thanks – raxmat, appreciation –*

²¹ Karimov R.G. Tijorat xatlarining lingvopragmatik aspekti (ingliz va o‘zbek tillari materialida). Fil.f.f.dok. (PhD). diss. – Toshkent, 2018.

minnatdorchilik, sincerely – samimiy, regret – afsuski, concern – aloqador bo‘lmoq, condolences – ta’ziya bildirish, etc.) bilan hissiy jihatdan rang-barang leksika keng qo‘llanilgan.

Shuningdek, tahlillarimizdagi juda katta guruh klassik tillarning ildizlari va affikslari asosida hosil bo‘lgan so‘zlar guruhiga aylandi: masalan, Yunon tilining so‘z hosil qiluvchi elementlarini o‘z ichiga olgan leksik birliklar – *character – xarakterli, dialogue – suhbat, graph – grafik, base – asoslanmoq*; Lotin tilida so‘z yasovchi elementlarni o‘z ichiga olgan leksik birlik, masalan, *instance – namuna, facility – imtiyoz, cell – xona, exponent – ko‘rsatkich*.

Ikkinchi guruhga fransuz tilidan kelib chiqqan so‘zlar kiradi: *enhancement – oshirish, entry – kirish, check – chek, envelope – konvert* va hokazo.

Uchinchi guruhga nemis tilidan kelib chiqishi leksik birliklari (qadimiy leksika) kiradi: *finding – topilma, head – boshliq, batch – to‘plam, edge – ehtiyotkorlik bilan yaqinlashmoq* va boshqalar.

To‘rtinchi guruhga o‘zlashtirma so‘zlar kiradi: *grande vitesse, per capita, franco domicilium* va boshqalar. Bunday birliklarning tarkibiy qismlari grammatik nuqtayi nazardan qabul qilinmaydi va barcha klishe bir butun, ammo tabiatan begona sifatida qaraladi. Ba’zi lotin tilidagi so‘zlar va iboralar ingliz lug‘atiga ega klishelangan so‘z birikmalariga kiritilgan (*ed hoc expert group, ex-gratia payment, right in rem*).

Tijoriy yozishmalardagi klishelar, qarshi tomonning manfaati va takliflari xat yuboruvchi tomonidan e’tiborga olinishini yoki rad etilishini bildirishi mumkin. Ko‘pincha klisheda uchrab turadigan ijobiy yoki salbiy rangbaranglik hissiy rangbaranglik bilan bog‘liq, masalan, “*to express appreciation, to express thanks, in good time*” – minnatdorchilik bildirish ijobiy rangga ega va ingliz tilidagi ushbu klishelar o‘zbek tilida – *minnatdorchilik bildirmoq, – tashakkur etmoq, – mamnun bo‘lmoq, – minnatdorchilik izhor qilmoq* kabi bildiriladi. Shu bilan birga “*to express the gravest concern – , to note with regret, to note with concern*” – qattiq tashvishlanish, *afsuslanish, xavotirlanish* kabi salbiy va o‘ziga xos rad etish belgilariga ega hamda ular o‘zbek tilidagi – *xavotirlanmoq, afsuslanmoq, qattiq qayg‘urmoq* kabi valentlari mavjud. Biznes standartlari stilistik etiketda ham farq qilishi mumkin. Masalan, tijoriy yozishmalar neytral biznes standartlari (*with regard to – ...ni inobatga olib, in compliance with – ... ga muvofiq, to call to mind – esda tutmoq*) va iboralar (*as a matter of fact – aslini olganda, a sort of – bir xil ko‘rinishdagi, at any rate – har holda*) bilan ifodalanadi. Ta’kidlash joizki, tijoriy yozishmalar yuqori kitobiy leksik xarakterga ega emas.

Dissertatsiyaning “**Ingliz va o‘zbek tillaridagi tijoriy yozishmalarning kommunikativ-pragmatik aspekti**” deb nomlangan uchinchi bobida ingliz va o‘zbek tillaridagi tijoriy yozishmalarning modallik kategoriyalari, kommunikativ-pragmatik intensiyalarining o‘xshash va farqli jihatlari hamda elektron-tijoriy yozishma matnining pragmatik xususiyatlari tahlil etilgan.

Ma’lumki, matnning yana bir muhim kategoriyasi – modallik bo‘lib, u muallifning iboraga nisbatan munosabatini aks ettiradi. Ma’lumki, “modallik (lotincha modalis – o‘lchov, usul) – fikrning voqelikka bo‘lgan munosabatining turli xil ko‘rinishlarini, shuningdek, bildirilayotgan narsalarni subyektiv tarzda

tasniflashning turlicha ko‘rinishlarini ifodalovchi funksional-semantik kategoriyadir”²².

O‘zbek tilshunos olimi J.A.Yoqubov fransuz va o‘zbek tillarida modal fe‘llar yordamida “*reallik*”, “*istak*”, “*mumkinlik*”, “*zaruriyat*” kategoriyalarining sodda va qo‘shma gaplarda qo‘llanishi, turli lisoniy birliklar yordamida morfologik, leksik va sintaktik ifodalanish hamda turli tizimli tillarda modallik kategoriyasining qo‘llanish xususiyatlarini aniqladi²³.

O‘.K.Yusupov modallik kategoriyasining ifodalanishini o‘zbek va ingliz tillaridagi shart ergash gapli qo‘shma gaplarning qiyosiy tahlilida ko‘radi. Shart ergash gaplarni muallif modal ma’nosiga ko‘ra to‘rt turga bo‘ladi: real, mumkin, shubhali va noreal shart ergash gapli qo‘shma gaplar²⁴.

Bundan tashqari, R.G.Karimov tadqiqotida ingliz tilidagi tijorat xatlarida produktiv modal vositalar: *could, can, would, should* modal fe‘llari, *unfortunately (e’tiroz xatlariga xos) possible, maybe* modal so‘zlari qo‘llanilishi va *could, can, would, should* eng ko‘p va *might, may* kam ishlatiladigan modal fe‘llari aniqlaydi. Shuningdek, o‘zbek tilida modal so‘zlarning har birining o‘z mosliklari bo‘lib, qiyinchilik kerakli modal so‘zni muayyan kontekstlarda ishlatganda paydo bo‘ladi”²⁵ – deb hisoblaydi.

Shuni aytish lozimki, modallik kategoriyasi morfologik (fe‘l shakllari, ko‘makchi), leksik (to‘liqsiz va modal fe‘llar, modal so‘z, yuklama va maxsus qo‘shimchalar) va sintaktik (fonetik) usullar yordamida ifodalanadi.

Tijoriy yozishmada “*may*”, “*might*”, “*would*” modal fe‘llardan foydalanadigan jumlar nisbati juda katta. Tijoriy yozishmadagi “*may*” fe‘lidan taxmini yoki hatto ma’lum darajada yetarlicha katta ishonchni ifodalash uchun foydalaniladi:

“*We will be happy to supply any additional information you may require about materials and prices*” (Indiya, WidelinksInc.).

“*Might*” fe‘lidan taxminlarni ifodalash uchun ham keng foydalaniladi. Masalan: “*We took the initiative of passing your catalogue to Borger Bros., who might be interested* (Buyuk Britaniya, Barclays Bank PLC).

Ingliz va o‘zbek tillaridagi tijoriy yozishmalarning quyidagi o‘ziga xos xususiyatlari aniqlandi:

1. Ingliz va o‘zbek tilidagi tijoriy yozishmalar uslubi ishchan hamda lo‘nda bo‘lishi kerak. Tijoriy yozishmalardagi so‘rov xatlarida adresatning javob xati ko‘rinishidagi munosabati bo‘lishi shart. Shu sababli so‘rov xati matnining oxirida odobga rioya qilgan holda suhbatdoshni qiziqtirgan ma’lumotlarni berish muddati borasidagi istagini ifodalash mumkin. O‘zbek tilida:

... *Sizning javobingizni kutib qolamiz* – *We look forward to your answer.*

²² Mirzayev I. O‘zbekiston Milliy ensiklopediyasi. – Toshkent, 2000. – B. 38.

²³ Yoqubov J.A. Modallik kategoriyasining mantiq va tilda ifodalanishining semantik xususiyatlari. – Toshkent: Fan, 2005. – B. 57-88.

²⁴ Yusupov U. K. Sravnitelniy analiz angliyskix i uzbekskix slojno-podchinennix predlojeniy s pridatochnimi uslovnimi. Diss. ...kand. filol. nauk. – Tashkent, 1971.

²⁵ Karimov R.G. Tijorat xatlarining lingvopragmatik aspekti (ingliz va o‘zbek tillari materialida). Fil.f.f .dok. (PhD). diss. – Toshkent, 2018.

... Sizdan imkon qadar tezroq javob berishingizni so‘raymiz – ... we ask you to respond as soon as possible.

... o‘n kun muddatda javob berishingizni so‘raymiz – ... We ask you to answer within ten days.

Tijoriy yozishmalardagi javob xati so‘rov xatiga javoban kompozitsiya sifatida shakllantiriladi. Javobda, albatta, birinchi xat va uning mavzusiga havola keltirilishi kerak. Muloqotchi javob yo‘llab, unda zarur axborotni xabar qiladi, bu xatlarda murojaat shakli bo‘lmaydi, manzil aniq bo‘lganligi uchun xatga javob qisqa va lo‘nda beriladi. Ammo bunday xatlarda uslubiy chekinishlarga ham yo‘l qo‘yilishi kuzatildi:

javobini kuting – wait for the answer; qayta ko‘rib chiqamiz – we will review it again. ... xatni oldik – we have received your message.

Ingliz tilida bunday xatlarda bir qator vaziyatlarda, masalan, rad etish holatida ijobiy javobning cho‘zilishi, norozilik kabi vaziyatlarda asosiy ibora boshida afsuslanishni bildiradigan so‘zlar ishlatilgan holatlar kuzatildi.

2. Tadqiqotimizda tabriklar ishlab chiqishdagi madaniyatlararo farqlarni tushunish uchun ingliz va o‘zbek tillaridagi tabriklash nutq aktini ko‘rib chiqamiz. Tabriklash nutq harakati muloqotchilar tomonidan yoqimli vaziyat yoki hodisaga nisbatan maqtov va baxt ifodasini, ya’ni “ijobiy baho”ni anglatadi. Serl tabriklash nutqini ifodali nutq akti sifatida tasniflaydi²⁶, unda samimiylik so‘zlovchilar tomonidan asosiy shart hisoblanadi. Tomas esa tabriklash nutq harakatini “ichki xushmuomalalik” harakati deb hisoblaydi²⁷. Xushmuomalalik tamoyillari ijtimoiy maqsad bilan bir qatorda bo‘lgan illokatsion funktsiya sifatida tasniflanadi. Tijoriy yozishmalarda tabriklash nutq akti so‘zlovchining yoqimli vaziyat yoki hodisaga nisbatan bo‘lgan munosabatini aks ettirishda muhim rol o‘ynaydi²⁸.

Ingliz tili yozishmalarida tabriklash nutq akti kuchli ichki xushmuomalalikni ifoda etadi, ya’ni muloqotchining bo‘lib o‘tgan vaziyatni baholashda “*Again, congratulations*”, “*Once again, congratulations*” iboralari qo‘llash orqali ichki his-tuyg‘udan foydalanib, tinglovchini maqtash orqali unga baxt ifodasini bildiradi.

– “*We are writing to extend our heartiest a kind congratulations...*”,

– “*Congratulations, Mr. Donald*”, – “*Again, congratulations on ...of exemplary service!*”, “*Once again, congratulations*”, – “*I would like to congratulate for...*”.

O‘zbek tilidagi tabriklash nutq akti oddiy lekin samimiyat bilan ifoda etiladi, ya’ni muloqotchi “*chin dildan tabriklaymiz*”, “*yana bir bor tabrigimizni qabul qiling*” iboralarini ishlatish orqali minnatdorchilik bildiribgina qolmay, balki ushbu erishilgan yutuqdan xursandligi va kelgusida bundanda ko‘proq yutuqqa erishishga tilakdosh ekanligini bildiradi. – “*Biz sizni chin dildan tabriklab,....*”, – *Sizni ... uchun chin dildan tabriklashga ijozat berishingizni so‘rayman*”,

– “*Tabrigimizni qabul qiling!*”, – “*Yana bir bor tabrigimizni qabul qiling*”.

3. Shuningdek, xabar berish nutq aktida muloqotchi so‘ralgan ma‘lumot yoki murojaatga aniq javob berishi, oldingi xatga to‘liq javob berishi so‘raladi²⁹.

²⁶ Serl Dj.: klassifikatsiya illokutivnix aktov II novoye v zarubejniy lingvistike: teoriya rolevix aktov. – M., 1986. – S. 170-195.

²⁷ Thomas J. Cross-Cultural Pragmatic Failure // Applied Linguistics, 1983. – P. 91-112.

²⁸ <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/congratulation-on-achievement-messages>

²⁹ <https://englobex.ru/blog/ielts-writing-1-information-letters/>

- *"I'm writing to inform you..."*, - *"Our company is pleased to introduce you..."*, - *"I would like to let you know..."*, - *"I would like to inform you..."*.

Xabar berish nuqt akti ingliz va o'zbek tillaridagi tijoriy yozishmalarda deyarli bir xil qo'llaniladi. Unda muloqotchi so'ralgan savolga aniq javob beradi va qiziqtirgan ma'lumotlarni yetkazadi. Ammo ingliz tili yozishmalarida muloqotchi suhbatdoshini biror narsadan xabardor qilish, unga xabarni yetkazish bilan birga minnatdorchilik ifodasini bildiradi.

- *"Sizni xabardor qilish maqsadida..."*, - *"Sizga ma'lum qilamizki..."*, - *"Bizning tashkilot sizga ... to'g'risida ma'lumot berishidan..."*.

O'zbek tili yozishmalarida muloqotchi tomonidan berilayotgan xabar o'ta xushmuomalalik va samimiylik bilan ifoda etiladi.

4. Tashakkur bildirish yoki minnatdorchilik bildirish nutq akti tijoratda biznesning rivojlanishida muhim ahamiyatga ega. Unda hamkorlar o'rtasidagi aloqalar har ikki tomon uchun manfaatli bo'lganligi hamda ular o'rtasidagi samimiylikni bildirish maqsadida ushbu turdagi rahmat xatlari yo'llanadi³⁰.

- *"We would like to thank you..."*, - *"Thank you for taking the time out of your busy schedule..."*, - *"Many thanks for..."*, - *"Thank you so much for the patience and understanding you have displayed..."*, - *"Thank you a lot for..."*; - *"Accept our gratitude"*.

Ingliz tili tijoriy yozishmalarida *"Thank you so much"*, *"Thank you a lot"*, *"Many thanks for..."* iboralari kuchli ichki hissiyotlar bilan aks ettiriladi, ya'ni inglizlar har bir bildirilgan munosabatdan keyin tashakkur bildirib, rahmat aytishdan charchamaydilar. Bu bilan ular o'zlarining madaniyatlari, xushmuomalaliklarini kuchli emotsiya orqali bildirib, birgalikdagi hamkorlikni yanada kuchaytirishga erishadilar.

- *".... uchun katta rahmat"*, - *"...minnatdorchiligimizni qabul qiling"*, - *"Sizga... tufayli o'z minnatdorchiligimizni bildiramiz"*, - *"ko'rsatgan sabr-toqatingiz va bizni to'g'ri tushunganingiz uchun katta rahmat"*.

O'zbek tilidagi yozishmalarda og'zaki nutqqa qaraganda minnatdorchilik bildirishda samimiylik ko'proq aks ettiriladi.

5. Kechirim so'rash nutq akti xatoni tan olganda, pushaymonligini bildirganda hamda kechirim so'rashda ishlatiladi. Bu kabi xatlar tijoratda muhim ahamiyatga ega, chunki unda muvaffaqiyatsizlikni tan olinganda va uni tuzatishda harakat qilinayotgani haqida jismoniy yoki raqamli yozuvni yaratadi. Ushbu nutq aktining samarali bo'lishida mahorat muhimdir. Kechirim so'rashni ifodalashda so'zlovchi qo'yidagi: - *"uzr, kechiring - sorry"*, *"xabarimiz yo'q edi - excuse"*, *"avf eting - forgive"*, *"kechirim so'raymiz - apologize"* kabi fe'llarni o'z ichiga olgan so'z, ifoda yoki jumlaning ishlatiladi. Ingliz tili egalar uzr so'rash uchun *"I apologize"* birikmasini yozma nutqda ko'proq talqin etadilar. Kechirim so'rash ifodasi ko'pincha amerikalik til sohiblari tomonidan biror aybi uchun kechirim so'rashga to'g'ri kelsa va uni kechirishlarini judayam istayotgan bo'lsa uzr ifodasi *really, very, so much* v.h.k. lar orqali kuchaytiriladi³¹. *I am really sorry*.

³⁰ <https://www.liveagent.com/templates/thank-you-for-your-order/>

³¹ <https://www.rightinbox.com/blog/apology-email-templates>

- *"We value your business and we would like to retain you as a customer. Please accept our apologize..."*, - *"I do apologize about the misunderstanding that..."*, - *"We sincerely apologize to..."*, - *"my sincerely apologize for any inconvenience..."*, - *"I apologize for the fact that..."*, - *"I would like to personally apologize for your..."*, - *"We want to sincerely apologize for..."*³².

Ifodalanishiga ko'ra kechirim so'rash juda murakkab nutqiy akt hisoblanadi. Kechirim so'rash maqtov bildirish nutqiy aktlariga nisbatan kuchli emotsionallikka ega bo'lib suhbatdoshlar munosabatiga ko'proq o'z ta'sirini ko'rsatadi. Agar munosabatlar buzilishi anchayin keskin yoki kechirim qabul qiluvchining ijtimoiy mavqeyi yuqori bo'lsa vaziyat yanada murakkablashishi mumkin.

Lekin o'zbek kontekstida kechirim so'rash murakkab til strukturalarini talab qilib, birmuncha uzoq davom etuvchi o'zaro muloqotni yuzaga keltiradi.

- *"...biz chin dildan kechirim so'raymiz"*, - *"... iltimos, uzrimizni qabul qiling"*,
- *"...tushunmovchiliklar uchun uzr so'raymiz"*, - *"...biz chin dildan uzr so'raymiz"*,
- *"keltirilgan noqulayliklar uchun uzr so'raymiz"*, - *"men ... uchun uzr so'rayman"*,
- *"...shaxsan o'zim uzr so'rayman"*.

Yuqorida keltirilgan misollarda ko'rinib turibdiki, ingliz tili tijoriy yozishmalarida kechirim so'rash nutq akti yo'l qo'yilgan xatodan pushaymonligini bildirish orqali yuzagan kelgan muvaffaqiyatsizlikni bartaraf etish uchun ishlatiladi. Lekin o'zbek tilidagi tijoriy yozishmalarda kechirim so'rashda his-tuyg'u bilan emas, balki ko'proq rasmiy tarzda murojaat qilinadi. Shuningdek, ingliz va o'zbek tillaridagi tijoriy yozishmalar mijozga yo'naltirilgan hamda xat muallifining adresatga nisbatan shaxsiy munosabatini bildiruvchi jumlar ustunlik qiladi.

Bugungi kunda rasmiy yozishmalarning 80 % elektron pochta (e-mail) orqali amalga oshiriladi. Elektron tijoriy yozishmalar an'anaviy tijoriy yozishmalar kabi o'z tarkibi va asosiy qismlariga ega. Avvaldan o'ylab yozilgan tijoriy yozishma yaxshi samara beradi. Bunday tijoriy yozishmalarda axborot tugal, suhbatdoshni qiziqtirgan barcha savollarga javoblar mavjud bo'ladi.

Elektron tijoriy yozishmalar uchun asosiy qoidalardan biri matn o'qish uchun oson, jumlar va abzatslar qisqa bo'lishidir, chunki ma'lumotni qog'ozdan olishdan ko'ra ekrandan olish qiyinchilik tug'diradi.

Tadqiqotimiz davomida elektron biznes-xatlarni tuzilish va mazmunini o'rganib chiqib, biznes yozishma jarayonlarida e'tiborga olinishi lozim bo'lgan jihatlarni aniqladik.

- Elektron biznes-xat strukturasi qat'iy rioya qilish
- Elektron imzodan foydalanish qoidalari.
- Elektron yozishma hajmi.
- Savodxonlik va izchillik tamoyillariga rioya qilish.
- E-pochtalarni yuborish va qabul qilishda tarmoq etiketiga rioya qilish.

³² <https://ca.indeed.com/career-advice/career-development/how-to-apologize-in-email>

UMUMIY XULOSALAR

1. Rasmiy muloqotga kirishishda muloqotdoshning xarakteri, uning mavzuga bo'lgan qiziqishi, muloqotga kirishishidan maqsadi kabi omillarga, shuningdek, muloqot vaqti, joyi kabi jihatlariga ham e'tiborli bo'lish talab etiladi. Rasmiy muloqot mehnat jarayonida odamlar o'rtasida hamkorlikni tashkil etish va optimallashtirishga qaratilgan maxsus aloqa vositasi bo'lib xizmat qilishi xatlar misolida asoslandi.

2. Tijoriy yozishmalarda muallifning kommunikativ maqsadi kommunikatsiya jarayonining asosiy xarakteristikalaridan biri hisoblanadi va bu hosil qilingan kommunikativ intensiya sifatida matn strukturasi hamda mazmunida lisoniy voqelanadi. Kommunikativ maqsadning o'ziga xos xususiyati matnning mazmuniy va struktur tuzilishiga bog'liqligi, retseptorga ko'rsatgan kommunikativ ta'siri, ya'ni uning xulqi va javob munosabatlarida o'z aksini topadi.

3. Ingliz va o'zbek tillaridagi tijoriy yozishmalarda leksik hamda sintaktik vositalarning tanlanishi va qo'llanishi jihatidan matnlarida o'xshash hamda farqli tomonlariga ega. Rasmiy qolipga solingan xatlar muayyan namuna bo'yicha tuziladi va sodda gaplar, odatda, uyushiq bo'laklar, sifatdoshli oborotlar, otlardan tashkil topgan kirish so'zlari bilan murakkablashtirilishi orqali standart holatga keltiriladi.

4. Ingliz va o'zbek tillaridagi tijoriy yozishmalarning kommunikativ-pragmatik aspekti ularning illokutiv kuchga egaligi hamda ma'lum kommunikativ muloqotda muloqot tamoyillarining ko'zlangan maqsadga erishish potensialiga egaligi izohlanadi.

5. Ingliz va o'zbek tillarda muloqot ishtirokchilarining muloqot tamoyillarini turli maqsadlarda buzishi, asosan, yozishma matnlarida ishlatilgan mavhum otlarni tahlil qilishda, ya'ni ularning sinonimlarini ishlatishda ko'proq aniqlandi. Shuningdek, muloqot ishtirokchilari maqsadga erishishda suhbatdoshini mamnun qilishda emotsional ta'sir o'tkazishi, munosabatlarni saqlab qolish, muloqotchini mamnun etish, his-tuyg'ularini ifodalash maqsadlarida buzilishi kabi izomorfik xususiyatlar aniqlandi.

6. O'zbek tilida ingliz tiliga qaraganda neytral, betaraf leksikaning ustuvorligi; funksional tipdagi leksika, tijoriy va moliyaviy atamalar, rasmiy qoliplardan hamda rasmiy yozma nutqqa oid barqaror so'z birikmalaridan o'rtacha darajada foydalanish, ekspressiv-emotsional leksikaning mavjud emasligi tijoriy yozishmalarga xos xususiyatlar sifatida aniqlandi.

7. Tijoriy yozishmalarda muallifning kommunikativ maqsadi kommunikatsiya jarayonining asosiy xarakteristikalaridan biri hisoblanib, bunday maqsad go'yo ataylab hosil qilingan kommunikativ intensiya sifatida matn strukturasi va mazmunida lisoniy voqelanashi, shuningdek, matnning mazmuniy va struktur tuzilishiga bog'liqligi, retseptorga ko'rsatgan kommunikativ ta'siri, ya'ni uning xulqi, javob munosabatlari misollar orqali aks ettirildi.

8. Ingliz va o'zbek tillardagi tijoriy yozishmalarning nutqiy akt turlariga ko'ra semantik jihatdan uyg'unligi, ularning nolisoniy omillarga bog'liqligi, voqeaviy jihati, maqsadli ijtimoiy ta'siri kabi dialogik xususiyatlari aniqlandi.

9. Pragmatikaning asosiy aspektlarini aniqlashda kommunikativ nutqiy aktdagi shart-sharoitlar, hamkorlar yozma nutqining o‘zaro ta’siri alohida o‘rin egallaydi. Shu nuqtayi nazardan pragmatik tahlilda diskurs, adresatning nutqdan ko‘zlagan maqsadi, uning adresantga ta’siri, ular o‘rtasidagi o‘zaro munosabatlar singari omillar yoritildi.

10. Ingliz va o‘zbek tillarida tijoriy yozishmalarning pragmatik aspekti ularning illokutiv kuchga egaligi hamda ma’lum kommunikativ kontekstda muloqot tamoyillarining maqsadli buzilishi natijasida muayyan implikatura hosil qilish potensialiga egaligi bilan izohlandi.

11. Muloqotning tezkorligi muloqotga kirishgan tomonlar hozirjavobligiga jiddiy ta’sir ko‘rsatadi va qayta aloqa tezligini oshiradi. Shu tariqa kommunikativ almashinuvning yuqori tezligi “adresant– adresat 1, adresat 2, adresat 3” tarzida muloqot qilish imkonini beradi, ya’ni polilog sodir bo‘ladi, bu esa elektron tijoriy yozishmalarning kommunikativ o‘ziga xosligi hisoblanadi.

12. Rasmiy muloqotga oid matnlarda muloqot maqsadi aniq, adresatga tushunarli qilib ifodalangan bo‘lishi talab etiladi. Bunday turdagi matnlarda qochirim va fikrni aylantirib tushuntirish kabi matnlar bo‘lishi taqiqlanadi. Eksplitsit tarzda ifodalangan muloqot maqsadi performativ predikatlar (nutq xarakatlari) yordamida ifodalanadi.

13. Elektron tijoriy yozishmalar matnlarining mazmuni va xarakteri kommunikativ vaziyat, kommunikantlarning aniq tavsiflari, ishga oid xulqni vujudga keltirgan pragmatik shart-sharoitlar va intensiyalar bilan belgilanadi. Elektron tijoriy yozishmalarda matn o‘qish uchun oson, jumlar va abzatslar qisqa bo‘lishi talab etiladi.

**НАУЧНЫЙ СОВЕТ DSc.03/30.12.2019.Fil.27.01
ПО ПРИСУЖДЕНИЮ УЧЕНЫХ СТЕПЕНЕЙ ПРИ УЗБЕКСКОМ
ГОСУДАРСТВЕННОМ УНИВЕРСИТЕТЕ МИРОВЫХ ЯЗЫКОВ**

**УЗБЕКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
МИРОВЫХ ЯЗЫКОВ**

МАННАНОВА САОДАТ АРТИКОВНА

**КОММУНИКАТИВНО-ПРАГМАТИЧЕСКИЙ АСПЕКТ
ФОРМАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ (НА ПРИМЕРЕ КОММЕРЧЕСКОЙ
ПЕРЕПИСКИ НА АНГЛИЙСКОМ И УЗБЕКСКОМ ЯЗЫКАХ)**

**10.00.06 – сравнительное литературоведение, сопоставительное языкознание и
переводоведение**

**АВТОРЕФЕРАТ
диссертации доктора философии (PhD) по филологическим наукам**

Ташкент–2024

Тема диссертации доктора философии (PhD) по филологическим наукам зарегистрирована в Высшей аттестационной комиссии Республики Узбекистан за № В2020.3.PhD/ФН376.

Диссертация выполнена в Узбекском государственном университете мировых языков.

Автореферат диссертации размещён на трёх языках (узбекский, русский, английский (резюме)) на веб-странице Научного совета (www.uzswlu.uz) и Информационно-образовательном портале «Ziyonet» (www.ziyonet.uz).

Научный руководитель:

Каримов Ривожиддин Гуламжонович
доктор философии по филологическим наукам (PhD), доцент

Официальные оппоненты:

Хайруллаев Хуршиджон Зайниевич
доктор филологических наук, профессор

Саримсоков Хуршид Абдумаликович,
доктор философии по филологическим наукам (PhD), доцент

Ведущая организация:

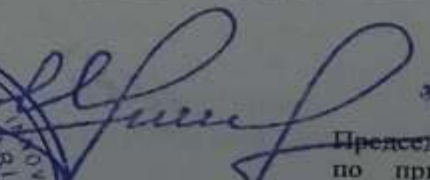
Ферганский государственный университет

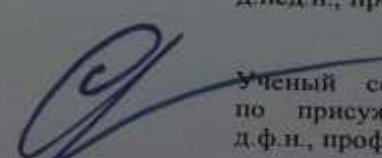
Защита диссертации состоится «22» сентября 2024 года в 15⁰⁰ часов на заседании Научного совета DSc.03/30.12.2019.Fil.27.01. по присуждению ученых степеней при Узбекском государственном университете мировых языков (Адрес: 100138, г. Ташкент, Учтепинский район, улица Кичик халка йули, дом 21а. Тел: (99871) 230-12-91; факс: (99871) 230-12-92; e-mail: uzswslu_info@mail.ru).


С диссертацией можно ознакомиться в Информационно-ресурсном центре Узбекского государственного университета мировых языков (зарегистрирована за №1128) (Адрес: 100138, г. Ташкент, Учтепинский район, улица Кичик халка йули, 21а. Тел: (99871) 230-12-91; факс: (99871) 230-12-92).

Автореферат диссертации разослан «8» октября 2024 года.
(протокол-реестр рассылки за № 27 от «8» сентября 2024 года)




И.М. Тухтасиёв
Председателя Научного совета
по присуждению учёных степеней,
д.пед.н., профессор


Х.Б. Самигова
Ученый секретарь Научного совета
по присуждению учёных степеней,
д.ф.н., профессор


Ж.А. Якубов
Председатель Научного семинара
при Научном совете по присуждению
учёных степеней, д.ф.н., профессор

ВВЕДЕНИЕ (аннотация диссертации доктора философии (PhD))

Актуальность и востребованность темы диссертации. В мировой лингвистике особое внимание уделяется практическим проблемам разных языков, возникающим в речевом процессе, значению официальных отношений между людьми и народами, и сегодня возрастает потребность в исследованиях в области коммерции и ее практических результатах. Ведь язык является не только художественным инструментом выхода людей в духовный и социальный мир, но и служит для общения и обмена, хранения и передачи (накопительной) информации. В современный период развития провести сравнительное исследование правил этикета и их соблюдения в официальном общении на любом языке, роли и значения государственных и межгосударственных служебных политико-экономических, культурных связей, национально-культурных особенностей, а также проблемы интернет-дискурса проводятся научные исследования по приоритетным направлениям.

Процесс глобализации, происходящий в настоящее время в мире, затрагивает и мировую лингвистику. В результате в сфере коммерции, как и во всех других сферах, проводится множество исследований. В международных политических и общественных отношениях, решении важнейших глобальных проблем в области обмена информацией, развития дипломатических отношений и укрепления международного сотрудничества, научное обоснование тенденций развития и концепции формального общения приобретает актуальность.

В узбекском языкознании за годы независимости проведен ряд исследований, направленных на развитие национальной культуры и экономики различных народов. Сегодня с каждым днем растут исследования, направленные на развитие экономической интеграции, инноваций, культурного обмена и повышения конкурентоспособности в глобальной экономической среде. В принятом в нашей стране Указе «О стратегии развития нового Узбекистана на 2022-2026 годы»¹ особо упомянут вопрос «Совершенствование нормативно-правовой базы внешнеполитической и внешнеэкономической деятельности, а также договорно-правовых основ международного сотрудничества». Реформы, проводимые в коммерческом секторе нашей страны, ряд законов и постановлений, являются толчком для поднятия научных исследований в этой области на новый уровень. Сравнительное исследование официального общения на разных языках и коммуникативно-прагматическое исследование в сопоставительном языкознании имеет актуальное и важное значение для узбекского языкознания. Таким образом, для современного узбекского языкознания важны продолжающиеся исследования того, как используется язык, какие правила и стандарты соблюдаются в официальном общении, а также коммуникативно-прагматические исследования.

Данная диссертация в определенной степени служит для реализации

¹ Указ Президента Республики Узбекистан, от 28.01.2022 г. № УП-60

задач, определенных в Указах и постановлениях Президента Республики Узбекистан: № УП-4947 от 7 февраля 2017 года «О Стратегии действий по дальнейшему развитию Республики Узбекистан», № УП-5847 от 8 октября 2019 года «Об утверждении Концепции развития системы высшего образования Республики Узбекистан до 2030 года», № ПП-2909 от 20 апреля 2017 г. «О мерах по дальнейшему развитию системы высшего образования», № ПП-3151 от 27 июля 2017 г. «О мерах по дальнейшему расширению участия отраслей и сфер экономики в повышении качества подготовки специалистов с высшим образованием», № ПП-3620 от 23 марта 2018 года «О дополнительных мерах по повышению доступности банковских услуг», № ПП-3775 от 5 июня 2018 года «О дополнительных мерах по повышению качества образования в высших образовательных учреждениях и обеспечению их активного участия в осуществляемых в стране широкомасштабных реформах», Постановлении Кабинета Министров Республики Узбекистан № 394 от 13 мая 2019 г. «О мерах по совершенствованию системы профессиональной подготовки квалифицированных кадров, востребованных на рынке труда» и другими нормативно-правовыми актами, относящимися к данной деятельности.

Соответствие исследования приоритетным направлениям развития науки и технологий республики. Диссертация выполнена в соответствии с приоритетным направлением I. «Формирование системы инновационных идей в социальном, правовом, экономическом, культурном, духовно-просветительском развитии информационного общества и демократического государства и пути их реализации».

Уровень изученности проблемы. В появлении и развитии прагматической сферы важное место занимают научные исследования таких узбекских ученых, как А. Нурмонов, Э.С. Азнаурова, Ш.Сафаров, Д.У. Ашурова, М. Ҳақимов, Ж.А.Ёқубов, У. Юсупов, С.Боймирзаева, Р. Расулов, Н.Хусанов, Қ.Мўйдинов, а также зарубежных ученых: J. Austin, J.R. Searle, G.P. Grice, T.Von. Dijk, G. Leech, L.M. Jacob, В.З. Демьянков, Е.В. Клюев, Г.В. Колшанский, Т.Е. Янко, О. С. Иссерс, Т.В. Тарасенко, Ю.Н. Караулов.²

² Нурмонов А. Қўмакчи конструкциялар пресуппозицияси//Ўзбек тили ва адабиёти. 1986. № 6.; Азнаурова Э.С. Прагматика художественного слова. – Ташкент: Фан, 1988. – 126 с.; Сафаров Ш. Прагмалингвистика. – Тошкент: Ўзбекистон миллий энциклопедияси, 2008. – 300 б.; Ашурова Д.У. Производное слово в свете коммуникативной теории языка. – Ташкент: Фан, 1991. – 100 с.; Ҳақимов М. Ўзбек прагмалингвистикаси асослари. – Тошкент: Akademnashr, 2013. – 176 б.; Остин Дж. Слово как действие//Новое в зарубежной лингвистике: Теория речевых актов. – М.: Прогресс, 1986.; Серль Дж. Р. Классификация иллокутивных актов//Новое в зарубежной лингвистике: Теория речевых актов. – М., 1986. Вып. XVII.; Грайс Г.П. Логика и речевое общение//Новое в зарубежной лингвистике: Лингвистическая прагматика. – М., 1985. Вып. XVI.; Дейк ван. Т. Вопросы прагматика текста//Новое в зарубежной лингвистике: Лингвистика текста. – М., 1978. Вып. VIII.; Geoffrey Leech. The Pragmatics of Politeness. New York: Oxford University Press, 2014. – 343 p.; Jacob L.M. Pragmalinguistics: Theory and Practice. The Hague: Mouton Publishers, 1979. – 444 p.; Демьянков В.З. Прагматические основы интерпретации высказывания//Изв. АН СССР. Сов. лит. и язык. 1981. № 4.; Колшанский Г.В. Контекстная семантика. – М.: Наука, 1980. – 149 с.; Караулов Ю.Н. Русский язык и языковая личность. – М.: Наука, 1987. – 264 с.; Янко Т. Е. Коммуникативные стратегии русской речи. М.: Языки славянской культуры, 2001. – С.38.; Тарасенко Т.В. Этикетные жанры русской речи: благодарность, извинение, поздравление, соболезнование: Дисс. ... канд. филол. наук. Красноярск, 1999. 3 Knight, M. Writing and other communication standards in undergraduate business education: A study of current program requirements, practices,

В мировом языкознании официальное общение, официальные письма и коммерческие переписки были изучены со стороны M.Knight, M.R.Sharp, E.R.Brumberger, B.Du.Babcock, W.J.Wardrope.³

В русском языкознании вопросы официальных писем изучены в исследованиях таких ученых, как Е.В.Клюев, М.А.Колтунова, Л.В.Матвеева, Д.А.Севостьянов, А.А.Бадаев, Т.М. Данилова.⁴

В узбекском языкознании А.Хакимов осветил вопрос прагматической интерпретации текста в узбекском языке⁵, Р.Каримов – лингвопрагматические свойства коммерческих писем⁶, Д.Тешабаев – использование речевого этикета в коммерческих письмах.⁷

Хотя существовал ряд научных изысканий, связанных с коммерческими переписками, однако до сегодняшнего дня не освещены и не осуществлены специальные исследования по коммерческим перепискам на английском и узбекском языках, их диалогические, коммуникативно-прагматические свойства в сравнительном аспекте.

Связь темы диссертации с планом научно-исследовательских работ высшего образовательного учреждения, где выполнена диссертация. Диссертационная работа выполнено в соответствии с планом научно-исследовательских работ Узбекского государственного университета мировых языков в рамках по научному направлению «Исследовательская, научная и творческая работа среди докторантов, кандидатов и студентов».

Целью исследования – изучить тексты коммерческой переписки на английском и узбекском языках, выяснить их коммуникативно-прагматические особенности путем сравнительного анализа.

Задачи исследования:

- определение своеобразных особенностей официального общения в качестве отдельного вида общения;

and trends/Business Communication Quarterly. – 1999.; Sharp M. R., Brumberger E. R. Business Communication Curricula Today: Revisiting the Top 50 Undergraduate Business Schools/Business Communication Quarterly. – 2013.; Du-Babcock, B. Teaching business communication: Past, present, and future / The Journal of Business Communication. – 2006.; Wardrope W. J., Bayless M. Content of the business communication course: An analysis of coverage/Business Communication Quarterly. – 1999.

³ Knight, M. Writing and other communication standards in undergraduate business education: A study of current program requirements, practices, and trends/Business Communication Quarterly. – 1999.; Sharp M. R., Brumberger E. R. Business Communication Curricula Today: Revisiting the Top 50 Undergraduate Business Schools/Business Communication Quarterly. – 2013.; Du-Babcock, B. Teaching business communication: Past, present, and future / The Journal of Business Communication. – 2006.; Wardrope W. J., Bayless M. Content of the business communication course: An analysis of coverage/Business Communication Quarterly. –1999.

⁴ Клюев Е.В. Речевая коммуникация. – М.: Рипол классик, 2002.– 316 с.; Колтунова М.А.—Деловое общение: Устная и письменная формы (к вопросу о принадлежности): Автореф. дисс.... канд. филол. наук. – Саратов, 1998. – 25с.; Матвеева Л.В. Психология телевизионной коммуникации. М.: 2002. –316 с.; Севостьянов Д.А. Деловые Коммуникации. – Новосибирск: типография НГАУ, 2015. – 308с; Бадаев А.А. Психология общения. Энциклопедический словарь. М.: Изд-во Кошто-Центр, 2011.; Данилова Т.М. Педагогические условия формирования культуры делового общения у студентов-будущих менеджеров в вузе: дис... канд. пед. наук: – Самара, 2008. – С.13

⁵ Хакимов М. Ўзбек тилида матнинг прагматик талкини: ф.ф.д ...дис. Т.2001

⁶ Каримов Р.Г. Тижорат хатларининг лингвопрагматик аспекти (инглиз ва ўзбек тиллари материалида). Фил.ф.ф.док. (PhD). дисс. – Тошкент, 2018.

⁷ Тешабаева Д.М. Речевой этикет делового письма (на материале русского и узбекского языков): Дисс. ... канд. филол. наук. – Ташкент, 2000. – С. 73.

- изучение диалогических особенностей коммерческой переписки, ее анализ как основного вида официального общения;

- раскрыть коммуникативно-прагматические свойства, алломорфные и изоморфные аспекты при составлении текста коммерческой переписки на английском и узбекском языках;

- обосновать сходство и различие аспектов коммуникативных целей, задач и различных прагматических намерений сторон, взаимодействующих для достижения эффективного общения в процессе официального общения.

Объектом исследования были взяты тексты коммерческой переписки официального общения на английском и узбекском языках.

Предметом исследования являются коммуникативно-прагматические аспекты текстов коммерческой переписки при официальном общении в английском и узбекском языках.

Методы исследования. В исследовании использовались метод наблюдения, аналитико-описательный и сравнительно-сопоставительный методы, концептуальный анализ, концептуально-таксономический анализ, лингвостатистический анализ, сравнительно-типологический, прагматический анализ, методы прагматической интенции.

Научная новизна исследования заключается в следующих:

выявлено, что культурный контекст и дифференциация, связанная с эмоционально-положительной тональностью, отражающая культурно-речевой акт в коммерческой переписке на английском и узбекском языках, является основным фактором достижения укрепления коммерческого сотрудничества;

определено, что убеждающая сила, создаваемая диалогическими особенностями коммерческой переписки, такими как смысловая гармония, зависимость от невербальных факторов, событийный аспект, целенаправленное социальное воздействие, в зависимости от типов речевых актов, повышает эффективность и коммуникативную результативность официальной переписки;

специфические виды стилистических, коммуникативно-прагматических особенностей, выражающих модальность в композиции текстов, отражающих положительную и отрицательную информацию в коммерческой переписке, создающие удобство для клиентов и удовлетворение их потребностей, поощрение, дипломатическую тональность и целенаправленные подходы, перформативные предикаты и эмоционально-использованная экспрессивная лексика;

в процессе письменного общения различные феноменологические, перлокутивные и прагматические интенции представляют собой эмоциональные состояния личности, какие реакции или действия создает автор, использование формального и ясного языка обеспечивает эффективность общения через прагматическую цель и профессиональную подход доказывается на примере коммерческой переписки.

Практические результаты исследования состоят в следующих:

Выводы, полученные в результате исследования коммерческой переписки на узбекском и английском языках, основаны на научно-теоретической точке зрения, что позволяют обогатить с новыми выводами направления исследований в области кросслингвистики, коммуникативной компетентности, когнитивной семантики и культура речи;

Определено, что в кросслингвистики, речевой культуры, анализа дискурса, стилистики и анализа текста, формирования учебных программ и учебно-методических комплексов, совершенствования понятий, связанных с процессом межкультурной коммуникации, а также развития экономической деятельности в нашей стране, народах и государствах и послужит теоретическим источником в развитии официальной связи.

Достоверность результатов исследования определяется конкретным освещением проблемы, актуальностью проблемы, эффективностью решения целей, подходов и методов в работе, обоснованностью выводов методами сравнительно-типологического, контекстного, прагматического анализа, использованием достоверных теоретических источников, публикаций и словарей, внедрением теоретической мысли и заключения в практику, компетентностью полученного результата и его обоснованностью.

Научная и практическая значимость результатов исследования. Научная значимость результатов исследования состоит в том, что теоретические взгляды на осуществляемое формальное общение, анализ и взаимосвязь, а также значимость коммуникативно-прагматических механизмов и элементов коммерческой переписки определяются коммуникативно-прагматическими аспектами формального общения и служат стимулом его развития.

Практическая значимость результатов исследования может быть использована при составлении банка коммерческой корреспонденции, при создании словаря из лексических сочетаний, используемых для служебного общения, при обучении иностранному языку, при составлении государственных образовательных стандартов и в учебниках, учебных пособиях и переводческих процессах.

Внедрение результатов исследований. На основании результатов, полученных при анализе коммуникативно-прагматического аспекта формального общения, внедрены:

научные результаты и предложения были использованы в Самаркандском институте иностранных языков в рамках проекта Европейского союза программы ТЕМПУС, рассчитанные на 2020-2021годы, Tempus Project 544161-TEMPUS-1-2013-1-UK-TEMPUS-JPCR Aston University DeTEL «Developing the Teaching of European Languages: Modernizing Language Teaching through the development of blended Masters Programmes» в области «Филология и преподавание языков (английский)» (Справка Министерства высшего и среднего специального образования Республики Узбекистан от 18 мая 2021

года № 10-06 / 18). В результате на основе проекта были сформированы и развиты специальные практические навыки студентов по предметам дискурса-анализа, стилистике и анализу текста, а также послужили повышению общих теоретических и практических навыков по языкознанию;

научные выводы и предложения были использованы в инновационном исследовательском проекте Самаркандского института иностранных языков И-204-4-5 «Создание виртуальных ресурсов на основе информационно-коммуникационных технологий по предметам специальности английского языка» (Справка Министерства высшего и среднего специального образования Республики Узбекистан № 1155 / 30.02.01 от 27 мая 2021 г.). В результате предложения на основе информационно-коммуникационных технологий способствовали созданию виртуальных ресурсов и формированию диалогических свойств текстов;

результаты и предложения исследования были использованы в учебном пособии «English as an international language», предусмотренного для направления обучения иностранных язык и литература (по языкам) бакалавриата Ферганского государственного университета (Справка о разрешении к изданию учебной литературы Министерства высшего и среднего специального образования №388-43 от 25 ноября 2022г.). В результате было достигнуто получение информации из учебно-методического пособия по развитию с научно-теоретической и методологической стороны;

предложения и проблемы при составлении текстов официальных писем, сфере использования официальных писем, по диалогическим особенностям коммерческой переписки были использованы в учебнике «ENGLISH FO MULTIMEDIA SPECIALISTS» для студентов направления обучения 5330500 – Компьютерная инженерия (Мультимедийные технологии) Ташкентского информационно-технологического университета им. Мухаммада ал-Хорезмий (Свидетельство Координационного совета при Министерстве высшего и среднего специального образования Республики Узбекистан №356-075). В результате он послужил укреплению теоретических знаний студентов, развитию практических навыков и квалификации.

Апробация результатов исследования. Результаты исследования широко обсуждались в 19, в том числе в 13 международных и 6 научных конференциях.

Публикации результатов исследования. Всего по теме диссертации опубликованы 19 работ, в том числе 9 статей в научных изданиях, рекомендованных для защиты докторских диссертаций ВАК Республики Узбекистан, в том числе 6 в республиканских, 4 в зарубежных журналах.

Структура и объем диссертации. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы и приложений. Объем диссертации составляет 164 страницы.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

Во введении обоснованы актуальность и востребованность темы исследования, определены цели и задачи, объект и предмет исследования, соответствие исследования приоритетным направлениям развития науки и технологии, научная и практическая значимость, достоверность, внедрение полученных результатов на практике, публикации результатов в научных изданиях, приведена информация о структуре работы.

В первой главе диссертации под названием «**Научно-теоретический анализ официального общения в мировой лингвистике**» анализируются теоретические взгляды, предложения и отношения лингвистов и исследователей на официальное общение, стратегия общения и ее виды, а также вопросы тематической классификации коммуникативных стратегий.

Сегодня отношение к официальному общению кардинально изменилось. В зависимости от менталитета и культурных традиций нации слова и выражения употребляются и принимаются по-разному в соответствии с ситуациями и целями общения. Соответственно, коммуникативная целесообразность и правильность речи понимаются по-разному.⁸

Коммуникация – это обмен информацией между людьми или их группами. Различают виды общения - взаимное общение, социальное (функционально-ролевое), официальное общение. Деловое общение взаимосвязано в сфере официальных отношений, его целью является решение конкретных задач, достижение конкретных результатов и оптимизация любой деятельности.

В лингвистической и методической литературе представлены различные типологии коммуникативных стратегий и методов. Например, О.С. Иссерс предлагает различать основные (смысловые, когнитивные) и вспомогательные стратегии. Основную стратегию можно назвать важнейшей стратегией с точки зрения иерархии мотивов и целей на данном этапе коммуникативного взаимодействия. В большинстве случаев к основным стратегиям относятся стратегии, непосредственно связанные с воздействием на адресата, его модель мира, систему ценностей, его поведение (как физическое, так и интеллектуальное). Поддерживающие стратегии помогают эффективно организовать диалогическое взаимодействие и оказать соответствующее воздействие на адресата.⁹

Поскольку процесс общения состоит как минимум из двух человек, участники общения в основном делятся на два типа: говорящий (коммуникант 1) и слушатель (коммуникант 2). Каждому из них принадлежит особая роль в процессе общения. Конечно, роли меняются при каждом взаимодействии.¹⁰ При этом для достижения какой-либо цели важно, чтобы речь была адресована адресату, и в таком общении говорящий играет роль манипулятора, поскольку говорящий считается инициатором диалогического дискурса. Говорящий в процессе общения находится в позиции манипулятора и пытается воздействовать

⁸ Д.М. Тешабаева. Оммавий ахборот воситалари тилининг нутқ маданияти аспектида тадқиқи (Ўзбекистон Республикаси ОАВ мисолида): Филол. фан. д-ри ... дисс. – Тошкент, 2012. – Б. 74.

⁹ Иссерс О. С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи. Изд. 3-йе, стереотипнойе. М.: Едиториал УРСС, 2003.

¹⁰ Матвеева Л.В. Психология телевизионной коммуникации. М.: РИП-Холдинг, 2002. – 12 с.

на слушателя. Именно цель общения говорящего контролирует процесс и направление общения.

Е.В. Клюев объясняет соотношение стратегии и тактики, используемых в коммуникативном процессе, следующим образом: «Используя свои коммуникативные навыки, говорящий достигает определенной коммуникативной цели (с перспективой с коммуникативной точки зрения или без нее) и трансформирует ее в конкретную коммуникативную стратегию (или разрабатывает коммуникативную стратегию, которая более или менее подходит). Таким образом, говорящий повысит свой опыт коммуникативности».

Опыт общения считается важным для формирования каждого участника коммуникативного процесса. Возможно, на основе этого участники коммуникативного процесса смогут раскрыть свои особенности в этом процессе. Процесс общения почти полностью зависит от намерения говорящего пообщаться, однако это не гарантирует 100% успеха, и иногда бывают случаи, когда диалог не удался в результате неправильной коммуникационной стратегии и тактики.

Во время общения в результате коммуникативной среды и совместных действий собеседников между ними происходит вербальный и невербальный обмен информацией. Интерактивная сторона диалога характеризуется адекватностью принимаемых решений, поведением и адекватностью собеседников; разрешение конфликтов связано с разумным решением. Перцептивная сторона коммуникации включает в себя процесс понимания и состояния информационных средств. Люди общаются друг с другом посредством установления феноменологического диалога, основанного на взаимном согласии и субъективных чувствах.

Р. Декарт показывает, что важно уделять внимание способности человека мыслить и его способности общаться. Эта ситуация, в свою очередь, зависит от всех внешних и внутренних психологических основ бизнеса. Такая трактовка мышления стала основной аксиомой интроспективной психологии. Отражая социальную психологию, коммуникатору (человеку или команде) важно осознавать цель общения, и эта ситуация обычно оценивается другими людьми или командами.

Процесс получения информации зависит от типа связи. В.И. Кузен различает два типа связи: аксиальную (нарастающую) и ретиальную (убывающую).¹¹ Аксиальная связь (лат. *axis* — ядро) отправляет конкретные сообщения и соединяет принимающих. Ретиальное общение (лат. *rete* — сеть) происходит в определенном пространстве и осуществляется теми, кто хочет получить данную информацию.

Эффективность официального общения требует, чтобы коммуникационная ситуация была принята во внимание. Коммуникационная ситуация состоит из адресата, времени, места, цели и других компонентов коммуникации. Когда у вас будет четкое представление о том, о чем вы говорите, вы сможете понять цели

¹¹ Кузин В. И. Психологическая культура журналиста.—Санкт Петербург: типография СПбГУ, 1998. — 48-130 с.

другого человека и поставить их во взаимовыгодное положение.¹²

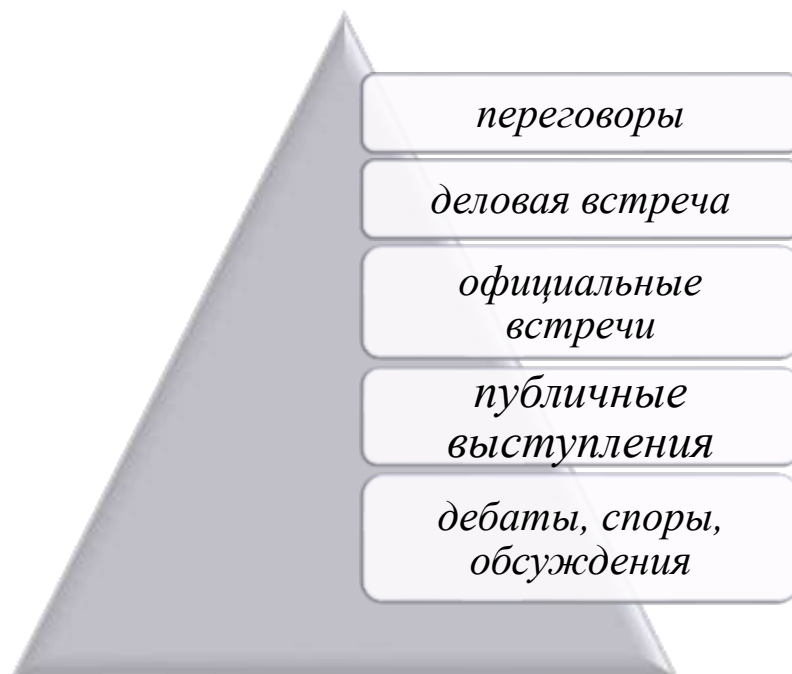
А. Бадаев¹³ считает официальное общение особой формой общения, направленной на организацию и оптимизацию сотрудничества людей в рабочем процессе. По его словам, под официальным общением понимаются переговоры, встречи и официальная переписка, публичные выступления. Оно направлено на решение широкого круга вопросов взаимодействия между людьми, создание условий для их эффективного сотрудничества в достижении значимых целей, обеспечение успеха общего труда.

Проблема несоблюдения этических норм служебного общения и ее негативное влияние на работу сотрудников организации раскрыты в работах «Этика официального общения» И.Н. Бронина¹⁴ и «Этика нравственности» И. А. Журавлевой.¹⁵ Г.В. Бороздина, Е.Д. Доценко, А. Кочеткова исследовали психологические аспекты официального общения. Б.Ф. Ломов считает общение одной из важнейших категорий самостоятельной психологии и приходит к выводу, что психика человека формируется, проявляется и развивается как в деятельности, так и в общении. А.А. Бадаев анализирует этические аспекты официальной культуры лидера в своей работе «Коммуникативная психология».

В соответствии с этим официальное общение осуществляется в различных формах:

Таблица 1

ОФИЦИАЛЬНЫЕ ФОРМЫ ОБЩЕНИЯ



Чтобы формальное общение было эффективным, его владелец должен обладать коммуникативными навыками (совокупностью знаний и умений).

¹² Декарт Р. Сочинения в двух томах. Том 1. – М.: Мисл, 1989. – 142 с.

¹³ Бадаев, А. А. Психология общения. Энциклопедический словарь./А. А. Бадаев. – М.: Изд-во Кошто-Центр, 2011.

¹⁴ Бронина И. Н. «Этика делового общения». 16 мар. 2017.

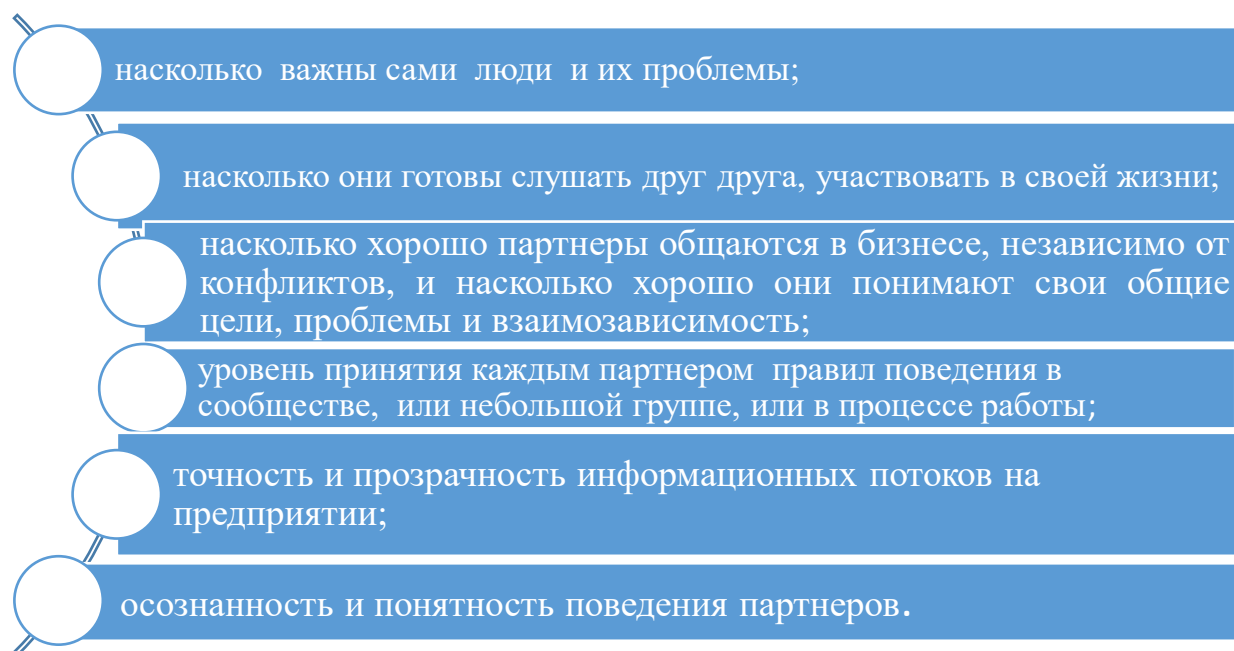
¹⁵ Журавлева И.А . Деловые коммуникации: учебное пособие – Иркутск: Изд-во. 2016. – 121с.

Формальная культура общения помогает устанавливать и развивать отношения сотрудничества и сотрудничества между руководителями и подчиненными, партнерами и конкурентами. Оно главным образом определяет эффективность отношений: успешно ли эти отношения реализуются в соответствии с интересами партнеров, или же, если они ошибочны, то они неэффективны и даже без взаимного согласия (сотрудничества) прекращаются полностью.

Эффективность официального общения связана со следующими факторами:¹⁶

Таблица 2

ФАКТОРЫ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОФИЦИАЛЬНОЙ ОБЩЕНИИ



Другой характеристикой официального общения является его регламентированность, т.е. подчинение установленным правилам и ограничениям. Эти правила определяются формой, формальностью, уровнем официальности, конкретными целями и задачами, стоящими перед общением, а также национальными культурными традициями и нормами социального поведения.

Вторая глава диссертации называется **«Текстовые особенности коммерческой переписки на английском и узбекском языках»**. В данной главе анализируются лингвистические, лексические, нормативные признаки, поджанры и особенности коммерческой переписки на английском и узбекском языках.

В настоящее время ряд узбекских исследователей, в частности, Н.П. Лафасов, М.Б. Акбарова, Р. Расулов, Н. Хусанов, К. Мойдинов, Р. Конгуров,

¹⁶Райгородский Д.Я. Психология делового общения. Хрестоматия. Учебное пособие для факультетов: психологических, экономических и менеджмента. Самара: Издательский Дом «Бахрах-М», 2006. – 784 с.

Э. Бегматов, Ю. Хаджиев, П. Носиров, российский исследователь М. Кожина изучали речевую культуру, ее место, жанр и исследовали речевые особенности с точки зрения функциональной стилистики.¹⁷

В частности, Н.П.Лапасов в своем учебном пособии «Культура речи» освещает такие темы, как связь ораторства и культуры речи с другими дисциплинами, коммуникативные качества культурной речи, литературные стандарты. Широко анализируются вопросы ораторства и речевых оборотов, речевых приемов, дискуссионной и эпидейктической речи.

В своем исследовании Д.М.Тешабаева обращает внимание на правила этикета в речи и констатирует, что «хотя средства речевого этикета не обеспечиваются сами по себе, они необходимы для эффективного общения между собеседниками и являются частью языковой компетенции».¹⁸ Это позволяет различать языковую способность как набор специфических для человека когнитивных моделей, выраженных в речи, и речевую/языковую компетентность как совокупность знаний о конкретном языке и способах его использования.

Любой речевой акт прежде всего относится к обращению говорящего с помощью языковых средств. Итак, речевой акт – это языковое обращение говорящего к слушающему в определенной среде и с определенной целью. Теоретические аспекты речи в качестве научной проблемы занимают особое место в произведении Ш. Сафарова «Прагмалингвистика». Ученый дал объективную оценку места теории речевого акта в прагмалингвистическом учении, обогатил теоретические взгляды лингвистов о возникновении речевого акта и категории обращения новыми знаниями. По мнению Ш. Сафарова, «речевой акт произносится говорящим в определенной среде, с определенной целью в среде слушающего».¹⁹

Известно, что экстралингвистические факторы побуждают говорящего к формированию диалога на начальном, особенно адресном, этапе, а на последнем этапе он приобретает речевое выражение. Комментируя речевое обращение, Ш. Сафаров отмечает, что цепочка «*sabab-motiv-maqсад*» формирует тип и план обращения в речевой деятельности и обеспечивает его реализацию. На наш взгляд, в цепочку «*sabab-motiv-maqсад*» необходимо включить вербальное (иногда невербальное) выражение. Эта часть представляет собой последний пункт речевой деятельности.

Несомненно, текст создается для выполнения определенных коммуникативных целей. О. Москальская утверждает, что в основе любого

¹⁷ Лапасов Н. П., Акбарова М.Б. Нутк маданияти. Тошкент – 2018.; Расулов Р., Хусанов Н., Мўйдинов Қ. Нутк маданияти ва нотиқлик санъати. Ўқув қўлланма. Т.: “Иқтисод-молия”. 2006. – 132 б.; Бегматов Е. «Нутк маданияти» тушунчаси ҳақида. – Ўзбек тили ва адабиёти, 1975.; Кунгуров Р., Бегматов Е., Хаджиев Я. “Нутк маданияти ва услубият асослари”. “Ўқитувчи” нашриёти, Тошкент. 1992.; – 162 б.; Носиров П. Ўзбек нутк маданияти. (Ўқув қўлланма). Т.: «УАЖБНТ» Маркази, 2004, – 197 с.; Кожина, М. Н. О речевой системности научного стиля сравнительно с некоторыми другими: учебное пособие. – Перм, 1972. – 395 с.

¹⁸ Тешабаева Д.М. Речевой этикет делового письма (на материале русского и узбекского языков): Дисс. ... канд. филол. наук. – Ташкент, 2000.

¹⁹ Сафаров Ш. Прагмалингвистика, Т.Фан, 2008, – 63-72, 211 бб.

текста лежит коммуникативная цель, обусловленная коммуникативной ситуацией и ситуациями, заданными адресатом.²⁰

Одной из основных особенностей официальной функции письма является стандартизованность и унифицированность формы и содержания текста в деловом стиле. Кроме того, для таких текстов характерны также точность выражения понятий, использование специфической терминологической лексики, целенаправленность на достижение практических результатов, актуальность к определенному периоду времени.

В процессе анализа коммерческой переписки были определены следующие аспекты: цель общения в форме «*iltimos*» в тексте коммерческого письма может быть выражена вместе с такими понятиями, как «*shikoyat bildirish*», «*o'pkalash*», «*norozilik*», «*uzr so'rash*», «*rozilik bildirish*», «*taklif berish*». Цель данного типа общения выражается путем следующих методов: в повелительном наклонении или в форме неопределенного глагола (*xabar berishingiz, aniqlashtirishingiz, tasdiqlab berishingiz*) + соответствующая форма глагола, выражающая просьбу (*iltimos qilmoq, so'ramoq*). Например: *Mazkur holatni aniqlashtirib berishingiz so'raladi*.

Цель общения в форме «*Minnatdorchilik bildirish* (выражать благодарность)», кроме «*shikoyat*», «*gina qilish*», «*tanbeh berish*», может быть применена во всех целях. Однако цель этого типа общения в некоторых случаях служит достижению основной цели общения, то есть соответствует этикету общения или для достижения какой-либо цели может быть даже основной целью. Лексическими средствами это может выражаться следующим образом: глаголом перформативной формы «*minnatdorchilik bildirish* (выражать благодарность)» или краткой формой прилагательного «*minnatdor* (благодарный)» (*biz sizning yordamingizdan minnatdormiz*).

Цель общения в смысле «*Tilak bildirish*», также как и цель «*minnatdorchilik bildirish* (выражать благодарность)», кроме «*gina qilish*», «*tanbeh berish*», «*da'vo qilish*», может быть использован со всеми целями. Обычно он является дополнением к основной цели общения и в коммерческой переписке не используется в качестве основной цели (*Biz biznesingizning gullab-yashnashidan umidvormiz*).

Цель общения в смысле «*Rad etish*» для достижения «*silliq*» отклонения и этикета может быть использован вместе с целью «*minnatdorchilik bildirish* (выражать благодарность)». В коммерческой переписке с целью «отклонить» для достижения цели общения наблюдается индуктивное расположение цели. Содержание «*Rad etish*» выражается с помощью следующих лексических единиц: используя глагол «*to'g'ri kelmoqda*» (*rad etishimizga to'g'ri kelmoqda* (нам приходится отклонить)) или прилагательным в форме «*majburmiz* (вынуждены)» (*rad etishga majburmiz*).

Коммерческая лексика является таким лексическим слоем, в котором подразумевается осуществление речевого процесса в деятельности экономической сферы. Структурные части коммерции выбирают в себя такие

²⁰ Москальская О.И. Грамматика текста. –М.: Наука. Высшая школа, 1981. –184с.

основные понятия, как «*pul, foyda, bozor, investitsiya, iqtisodiyot, iqtisodiy faoliyat*».²¹

В текстах коммерческой переписки отмечаются и общие черты, присущие в той или иной степени текстам всех уровней. Лексика коммерческой переписки делится на общие, однозначно слабо или сильно формализованные, многозадачно сложные, специальные (коммерческие) термины и научно-технические термины.

Например, в плохо формализованных однозадачных письмах общая лексика представляет собой большую часть элементов текста, а специализированная лексика — небольшое количество единиц. Такие письма можно отправлять со словами соболезнования, по поводу повышения по службе, наград или наоборот. Таким образом, функцию социальной этики выполняют, в основном, частнокоммерческие письма.

Результат исследования показал, что в коммерческих переписках минимизированы официальность, предпринимательность и серьезность, и наряду с этим, положительное или отрицательное оценивание (*respect – xurmat bilan, thanks – raxmat, appreciation – minnatdorchilik, sincerely – samimiy, regret – afsuski, concern – aloqador bo'lmoq, condolences – ta'ziya bildirish* и т. д.), возрастает роль разнообразной лексики с эмоциональной стороны.

Очень большая группа в нашем анализе превратилась в группу слов, основанных на корнях и аффиксах классических языков: например, лексические единицы, содержащие словообразовательные элементы греческого языка *character – xarakterli, dialogue – suxbat, graph – grafik, base – asoslanmoq*. Лексическая единица, содержащая словообразовательные элементы на латыни например, *instance – namuna, facility – imtiyoz, cell – xona, exponent – ko'rsatkich*.

Во вторую группу входят слова из французского языка: *enhancement – oshirish, entry – kirish, check – chek, envelope – konvert* и т.д.

В третью группу входят лексические единицы (древняя лексика) немецкого происхождения: *finding – topilma, head – boshliq, batch – to'plam, edge – ehtiyotkorlik bilan yaqinlashmoq*.

В четвертую группу входят вводные слова: *grande vitesse, per capita, franco domicilium* и другие. Составляющие таких единиц грамматически не учитываются, а все клише трактуются как единое целое, но по своей природе чуждые. Некоторые латинские слова и словосочетания включены в пункты в словаре английского языка. (*ed hoc expert group, ex-gratia payment, right in rem*).

Клише в письмах-услугах могут указывать на то, что интересы и предложения контрагента игнорируются или отклоняются отправителем. Часто ассоциируется с положительной или отрицательной эмоциональной окраской, например, «*to express appreciation, to express thanks, in good time*» выразить благодарность имеет положительную окраску, однако «*to express the gravest concern, to note with regret, to note with concern*» – признаки негатива,

²¹ Каримов Р.Г. Тижорат хатларининг лингвопрагматик аспекти (инглиз ва ўзбек тиллари материалида). Фил.ф.ф.док. (PhD). дисс. – Тошкент, 2018.

сожаления, беспокойства и специфического отторжения, в узбекском языке существуют такие эквиваленты, как переживать, сожалеть, сильно огорчаться. Деловые стандарты также могут различаться по стилистическому этикету. Например, служебные письма (*with regard to, in compliance with, to call to mind*) и выражения (*as a matter of fact, a sort of, at any rate*) характеризуются нейтральными стандартами ведения бизнеса.

Оно часто связано с положительной или отрицательной эмоциональной окраской, встречающейся в клише, например, «*to express appreciation, to express thanks, in good time*» имеет положительную окраску, а «*to express the gravest concern, to note with regret, to note with concern*» – негативен и имеет свои признаки неприятия. Деловые стандарты также могут отличаться стилистическим этикетом. Например, коммерческая переписка регулируется нейтральными деловыми стандартами (*with regard to – ...ni inobatga olib, in compliance with – ... ga muvofiq, to call to mind – esda tutmoq*) va iboralar (*as a matter of fact – aslini olganda, a sort of – bir xil ko‘rinishdagi, at any rate – har holda*). Следует отметить, что коммерческая переписка не имеет ярко выраженного книжного лексического характера.

В третьей главе диссертации «**Коммуникативно-прагматический аспект коммерческой переписки на английском и узбекском языках**» анализируются категории модальности коммерческой переписки на английском и узбекском языках, сходство и различие сторон коммуникативно-прагматических интенций, а также прагматические особенности текста электронно-коммерческой переписки.

Известно, что еще одной важной категорией текста является модальность, отражающая авторское отношение к фразе. Известно, что «модальность (лат. *modalis* – мера, метод) – функционально-смысловая категория, представляющая разные формы отношения мысли к действительности, а также разные формы субъективной классификации выражаемых вещей».²²

Узбекский ученый-лингвист Ж.А. Якубов использует модальные глаголы во французском и узбекском языках для употребления категорий “*reallik*”, “*istak*”, “*mumkinlik*”, “*zaruriyat*” в простых и сложных предложениях, морфологическом, лексическом и синтаксическом выражении с использованием разных языковых единиц, различных структурных единиц, а также определил особенности применения категории модальности в разносистемных языках.²³

Репрезентацию категории модальности О.К. Юсупов видит в сравнительном анализе условных придаточных сложных предложений узбекского и английского языков. Автор делит условные придаточные предложения на четыре типа в зависимости от их модального значения:

²² Мирзаев И. Ўзбекистон Миллий энциклопедияси. – Тошкент, 2000. – Б. 38

²³ Ёқубов Ж.А. Модаллик категориясининг мантиқ ва тилда ифодаланишининг семантик хусусиятлари. – Тошкент: Фан, 2005. – Б. 57-88.

действительные, возможные, сомнительные и нереальные условные сложноподчиненные предложения.²⁴

Кроме того, в исследовании Р.Г. Каримова определены продуктивные модальные глаголы в коммерческих письмах на английском языке: *could, can, would, should* – модальные глаголы, *unfortunately* (отдельно для писем с возражениями) *possible, maybe* – модальных слов и *could, can, would, should* – самый используемый, *might, may* - редко используемые модальные глаголы. Также он считает, что каждое из модальных слов в узбекском языке имеет свои соответствия, и сложность возникает при использовании нужного модального слова в определенных контекстах.²⁵

Следует сказать, что категория модальности выражается с помощью морфологического (формы глаголов, вспомогательные), лексического (несовершенные и модальные глаголы, модальные слова, предлоги и специальные дополнения) и синтаксического (фонетического) способов. В деловой переписке доля предложений с модальными глаголами «*may*», «*might*», «*would*» очень высока. В коммерческой переписке глагол «*may*» употребляется для выражения догадки или даже достаточно большой степени уверенности:

- «*We will be happy to supply any additional information you may require about materials and prices*». (Индия, WidelinksInc.)

«*Might*» глагол также широко используется для выражения ожиданий. Например: «*We took the initiative of passing your catalogue to Borger Bros., who might be interested*». (Великобритания, Barclays Bank PLC)

Выявлены следующие особенности коммерческой переписки на английском и узбекском языках:

1. Стиль деловой переписки на английском и узбекском языках должен быть деловым и лаконичным. Письма-запросы в коммерческой корреспонденции должны иметь ответ адресата в виде ответного письма. Поэтому в конце текста письма-запроса можно вежливо выразить пожелание собеседника относительно срока предоставления интересующей информации. На узбекском:

– *Sizning javobingizni kutib qolamiz. – We look forward to your answer.*

– *Sizdan imkon qadar tezroq javob berishingizni so‘raymiz. – ... Please respond as soon as possible.*

– *... o‘n kun muddatda javob berishingizni so‘raymiz – ... We ask you to answer within ten days.*

Ответное письмо в коммерческой переписке формируется как сочинение в ответ на письмо-запрос. Ответ обязательно должен включать ссылку на первое письмо и на ее тему. Собеседник отправляет ответ и сообщает ему необходимую информацию, эти письма не имеют формы прошения, поскольку

²⁴ Юсупов У. К. Сравнительный анализ английских и узбекских сложно-подчиненных предложений с придаточными условными. Дисс. ...канд. филол. наук. – Ташкент. 1971.

²⁵ Каримов Р.Г. Тижорат хатларининг лингвопрагматик аспекти (инглиз ва ўзбек тиллари материалида). Фил.ф.ф.док. (PhD). дисс. – Тошкент, 2018.

адрес понятен, ответ на письмо краток и лаконичен. Но было замечено, что в таких письмах допускались и стилистические отклонения:

...javobini kuting – wait for the answer; ...qayta ko'rib chiqamiz – we will review it again. ... xatni oldik – we have received your message;

В английском языке в таких письмах в ряде ситуаций, например, в случае отказа, продления положительного ответа, в таких ситуациях, как протест, встречались случаи, когда слова, выражающие сожаление, использовались в начале основного письма.

2. В исследовании мы рассматриваем речевой акт поздравления на английском и узбекском языках, чтобы понять межкультурные различия в развитии приветственной речи. Поздравительный речевой акт относится к выражению похвалы и счастья, т.е. положительной оценки собеседниками относительно приятной ситуации или события. Серл классифицирует поздравительную речь как экспрессивный речевой акт, в котором обязательным условием для говорящих является искренность.²⁶ Томас же считает речевой акт поздравления актом внутренней вежливости.²⁷ Принципы вежливости классифицируются как иллокутивная функция, наряду с социальной целью. В деловой переписке поздравительный речевой акт играет важную роль, отражая отношение говорящего к приятной ситуации или событию.²⁸

В английской переписке поздравительный речевой акт выражает сильную внутреннюю вежливость, то есть собеседник выражает счастье слушающему путем использования внутреннего чувства, используя в оценке ситуации выражения «*Again, congratulations*», «*Once again, congratulations*».

– «*We are writing to extent our heartiest a kind congratulations...*», – «*Songratulations, Mr. Donald*», – «*Again, congratulations on ...of exemplary service!*», – «*Once again, congratulations*», – «*I would like to congratulate for...*».

Поздравительный речевой акт на узбекском языке выражается просто, но искренне, то есть собеседник не только выражает благодарность с помощью выражений «*chin dildan tabriklaymiz*», «*yana bir bor tabrigimizni qabul qiling*», но и выражает свою радость по поводу достигнутого достижения и пожелания дальнейших успехов, больше достижений в будущем.

– «*Biz sizni chin dildan tabriklab,....*», – «*Sizni ... uchun chin dildan tabriklashga ijizat berishingizni so'rayman*», – «*Tabrigimizni qabul qiling!*», – «*Yana bir bor tabrigimizni qabul qiling*».

3. Также в речевом акте сообщения собеседнику предлагается дать четкий ответ на запрашиваемую информацию или обращение, дать полный ответ на предыдущее письмо.²⁹

«*I'm writing to inform you...*», «*Our company is pleased to introduce you...*», «*I would like to let you know...*», «*I would like to inform you...*».

²⁶ Серл Дж.: классификация иллокутивных актов ИИ новойе в зарубежной лингвистике: теория ролевых актов. – М. 1986. – 170-195с.

²⁷ Thomas, J. (1983) Cross-Cultural Pragmatic Failure. Applied Linguistics. – 91-112 p.

²⁸ <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/congratulation-on-achievement-messages>

²⁹ <https://englobex.ru/blog/ielts-writing-1-information-letters/>

Акт уведомления практически одинаково используется в коммерческой переписке на английском и узбекском языках. В нем собеседник четко отвечает на заданный вопрос и передает интересующую информацию. Но в английской переписке собеседник выражает благодарность, одновременно сообщая собеседнику о чем-то, передавая ему сообщение.

– “*Sizni xabardor qilish maqsadida...*”, – “*Sizga ma'lum qilamizki...*”, – “*Bizning tashkilot sizga ... to'g'risida ma'lumot berishidan...*”.

В узбекской переписке послание собеседника выражается очень вежливо и искренне.

4. Речевой акт благодарности или благодарения имеет важное значение в развитии бизнеса в коммерции. Благодарственное письмо такого типа отправляется, чтобы показать, что отношения между партнерами были выгодны обеим сторонам, и выразить искренность между ними.³⁰

– «*We would like to thank you...*», – «*Thank you for taking the time out of your busy schedule...*», – «*Many thanks for...*», – «*Thank you so much for the patience and understanding you have displayed...*», – «*Thank you a lot for...*»; – «*Accept our gratitude*».

В английской деловой переписке фразы «*Thank you so much*», «*Thank you a lot*», «*Many thanks for...*» отражаются с сильными внутренними переживаниями, то есть англичане не устают говорить спасибо после каждого выраженного отношения. Таким образом они выражают свою культуру и вежливость посредством сильных эмоций и добиваются дальнейшего укрепления совместного сотрудничества.

– “*... uchun katta rahmat*”, – “*...minnatdorchiligimizni qabul qiling*”, – “*Sizga... tufayli o'z minnatdorchiligimizni bildiramiz*”, – “*ko'rsatgan sabr-toqatingiz va bizni to'g'ri tushunganingiz uchun katta rahmat*”.

В узбекской переписке благодарность более искренняя, чем в устной речи.

5. Речевой акт извинения используется при признании ошибки, выражении сожаления, просьбе о прощении. Подобные письма важны в бизнесе, поскольку они создают физическую или цифровую запись о том, что сбой признан и предпринимаются усилия для его исправления. Для того, чтобы сделать этот речевой акт эффективным, важны навыки.

Выражая извинения, говорящий использует слово, фразу или предложение, содержащие такие глаголы, как: – «*uzr, kechiring – sorry*», «*xabarimiz yo'q edi – excuse*», «*avf eting – forgive*», «*kechirim so'raymiz – apologize*». Владельцы английского языка приносят извинения больше сочетанием «*I apologize*» в письменной речи. Выражение извинения часто используется носителями американского языка, когда им приходится извиняться за что-то неправильное и они действительно хотят, чтобы их простили усиливается через слова: *really, very, so much* и т. д.³¹ *I am really sorry*.

³⁰ <https://www.liveagent.com/templates/thank-you-for-your-order/>

³¹ <https://www.rightinbox.com/blog/apology-email-templates>

– «*We value your business and we would like to retain you as a customer. Please accept our apologize...*», – «*I do apologize about the misunderstanding that...*», – «*We sincerely apologize to...*», – «*my sincerely apologize for any inconvenience...*», – «*I apologize for the fact that...*», – «*I would like to personally apologize for your...*», – «*We want to sincerely apologize for...*».³²

Извинение – очень сложный речевой акт. Извинение оказывает сильное эмоциональное воздействие на отношение собеседника по сравнению с речевыми актами похвалы. Ситуация может усложниться, если разрыв отношений достаточно серьезен или социальный статус получателя прощения высок.

Но в узбекском контексте извинение требует сложных языковых конструкций и довольно длительного взаимодействия.

– «*...biz chin dildan kechirim so'raymiz*», – «*... iltimos, uzrimizni qabul qiling*», – «*...tushunmovchiliklar uchun uzr so'raymiz*», – «*...biz chin dildan uzr so'raymiz*», – «*keltirilgan noqulayliklar uchun uzr so'raymiz*», – «*men ... uchun uzr so'rayman*», – «*...shaxsan o'zim uzr so'rayman*».

Как показывают приведенные примеры, в английской деловой переписке речевой акт извинения используется для восполнения неудачи путем выражения сожаления о допущенной ошибке. Но в коммерческой переписке на узбекском языке извинения звучат более официально, а не эмоционально. Также в коммерческой переписке на английском и узбекском языках преобладают предложения, обращенные к клиенту и выражающие личное отношение автора письма к адресату.

Сегодня 80% официальной переписки осуществляется по электронной почте. Электронная деловая переписка имеет ту же структуру и основные компоненты, что и традиционная деловая переписка. Деловая переписка, хорошо продуманная с самого начала, будет работать хорошо. В такой коммерческой переписке информация полная, имеются ответы на все интересующие собеседника вопросы.

Одно из основных правил электронной деловой переписки – текст должен быть легко читаемым, а предложения и абзацы короткими, поскольку с экрана получить информацию сложнее, чем с бумаги.

В ходе исследования мы изучили структуру и содержание электронных деловых писем и выявили аспекты, которые следует учитывать в процессе деловой переписки.

- Строгое соблюдение структуры электронного бизнес-письма.
- Правила использования электронной подписи.
- Объем электронной корреспонденции.
- Соблюдение принципов грамотности и последовательности.
- Соблюдение сетевого этикета при отправке и получении электронной почты.

³² <https://ca.indeed.com/career-advice/career-development/how-to-apologize-in-email>

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

1. Необходимо обратить внимание на такие факторы, как характер собеседника, его интерес к теме, цель вступления в диалог, а также такие аспекты, как время и место диалога. На примере писем было показано, что официальное общение служит особым средством общения, направленным на организацию и оптимизацию сотрудничества между людьми в рабочем процессе.

2. В коммерческой переписке коммуникативная цель автора является одной из основных характеристик процесса общения и лингвистически проявляется в структуре и содержании текста как коммуникативная интенция. Особенностью коммуникативной цели является ее зависимость от содержания и структурного составления текста, ее коммуникативное воздействие на адресата, то есть оно отражается на его поведении и ответном отношении.

3. Коммерческая переписка на английском и узбекском языках имеет сходства и различия в выборе и использовании лексических и синтаксических средств. Официальные письма строятся по определенному образцу, а простые предложения обычно делают стандартными, усложняя их сложными предложениями, прилагательными и вводными словами, состоящими из существительных.

4. Коммуникативно-прагматический аспект коммерческой переписки на английском и узбекском языках объясняется их иллокутивной силой и потенциалом принципов общения в определенном коммуникативном диалоге для достижения намеченной цели.

5. Нарушение участниками принципов общения на английском и узбекском языках для разных целей было выявлено преимущественно при анализе абстрактных существительных, употребляемых в текстах переписки, то есть при употреблении их синонимов. Также были выявлены изоморфные признаки, такие как оказание участниками общения эмоционального воздействия с целью удовлетворения собеседника, поддержание отношений, удовлетворение собеседника, выражение своих чувств.

6. Приоритет нейтральной лексики в узбекском языке по сравнению с английским, в качестве характеристик коммерческой переписки были определены лексика функционального типа, коммерческие и финансовые термины, умеренное использование формальных образцов и устойчивых словосочетаний, связанных с формальной письменной речью, отсутствие экспрессивно-эмоциональной лексики.

7. В коммерческой переписке коммуникативная цель автора считается одной из основных характеристик процесса общения, а языковым проявлением такой цели в структуре и содержании текста является коммуникативная интенция, как бы сознательно созданная, а также в зависимости от содержания и структуры текста коммуникативное воздействие на получателя, то есть его поведение, ответные отношения были отражены через примеры.

8. Определена смысловая совместимость коммерческой переписки на английском и узбекском языках по типам речевых актов, их зависимость от неязыковых факторов, таких диалогических особенностей, как событийный аспект, целенаправленное социальное воздействие.

9. В определении основных аспектов прагматики особое место занимают условия в коммуникативном речевом акте, взаимодействие письменной речи партнеров. С этой точки зрения в прагматическом анализе были освещены такие факторы, как дискурс, цель адресата из речи, ее влияние на адресата, взаимоотношения между ними.

10. Прагматический аспект коммерческой переписки на английском и узбекском языках объяснялся их иллокутивной силой и возможностью создания определенной импликатуры в результате целенаправленного нарушения принципов общения в определенном коммуникативном контексте.

11. Скорость общения оказывает существенное влияние на оперативность сторон, участвующих в общении, и увеличивает скорость обратной связи. Таким образом, высокая скорость коммуникативного обмена позволяет осуществлять общение в форме «адресат-адресат 1, адресат 2, адресат 3», то есть имеет место полилог, что является коммуникативной особенностью электронной коммерческой корреспонденции.

12. В текстах официального общения цель общения должна быть выражена ясно и доходчиво для адресата. В текстах данного типа запрещено содержать ненормативную лексику и пересказы. Цель эксплицитно выраженного общения выражается с помощью перформативных предикатов (речевых актов).

13. Содержание и характер текстов электронной коммерческой корреспонденции определяются коммуникативной ситуацией, конкретными характеристиками коммуникаторов, прагматическими условиями и намерениями, создавшими деловое поведение. В электронной деловой переписке текст должен легко читаться, а предложения и абзацы должны быть короткими.

**SCIENTIFIC COUNCIL DSc.03/30.12.2019.Fil.27.01 ON AWARDING
SCIENTIFIC DEGREES AT UZBEKISTAN STATE UNIVERSITY OF
WORLD LANGUAGES**

UZBEKISTAN STATE UNIVERSITY OF WORLD LANGUAGES

SAODAT ARTIKOVNA MANNONOVA

**THE COMMUNICATIVE-PRAGMATIC ASPECT OF FORMAL
COMMUNICATION (ON THE EXAMPLE OF COMMERCIAL
CORRESPONDENCE IN ENGLISH AND UZBEK)**

10.00.06 – Comparative Literature, Contrastive Linguistics and Translation Studies

**ABSTRACT OF THE DISSERTATION
of Doctor of Philosophy (PhD) in philological sciences**

Tashkent – 2024

The theme of the dissertation of Doctor of Philosophy (PhD) was registered at the Supreme Attestation Commission in the Republic of Uzbekistan under number B1020.3.PhD/FR176.

The doctoral dissertation has been carried out at the Uzbekistan State University of World Languages

The abstract of the dissertation is posted in three languages (Uzbek, Russian, and English (abstract)) on the Scientific Council website (www.uzswlu.uz) and the website "ZiyoNet" information and educational portal (www.ziyo.net).

Scientific supervisor:

Karimov Rivojiddin Gulamjonovich
Doctor of Philosophy in Philological Sciences

Official opponents:

Khayrullaev Khurshidjon Zaynievich
Doctor of Philological Sciences, Professor

Sarimsoqov Khurshid Abdumalikovich
Doctor of Philosophy in Philological Sciences

Leading organization:

Fergana State University

The defense will take place on 22 October 2024 at 13⁰⁰ at the meeting of the Scientific Council DSe.03/30.12.2019.Fil.27.01 at Uzbekistan State University of World Languages. (Address: 100138, Tashkent city, Uchtepa district, Kichik halka yoli street, 21A. Tel: (99871) 230-12-91, fax: (99871) 230-12-92, e-mail: uzswlu_info@mail.ru)

The dissertation can be reviewed at the Information Resource Center at Uzbekistan State University of World Languages. (Address: 100138, Tashkent city, Uchtepa district, Kichik halka yoli street, 21A. Tel: (99871) 230-12-91, fax: (99871) 230-12-92).

The abstract of the dissertation was distributed on « 8 » October 2024 y.
(Registry record No. 27 dated « 8 » October 2024.)



I.M. Tukhtasirov
Chairman of the Scientific Council on awarding Scientific degrees, Doctor of Pedagogical Sciences, Professor

Kh.B. Samigova
Scientific Secretary of the Scientific Council on awarding Scientific degrees, Doctor of Philological Sciences, Professor

J.A. Yakubov
Chairman of the Scientific Seminar of the Scientific Council on awarding Scientific degrees, Doctor of Philological Sciences, Professor

INTRODUCTION (Abstract of PhD thesis)

The aim of the research is to study the texts of commercial correspondence in English and Uzbek, to clarify their communicative-pragmatic features through comparative analysis.

The object of the research work is the text of commercial correspondence related to official communication in English and Uzbek.

The scientific novelty of the research is as follows:

the cultural context and differentiation related to emotional positive tonality reflecting the culture of communication and speech act in commercial correspondence in English and Uzbek languages revealed as a main factor in achieving the strengthening of commercial cooperation;

the persuasive power created by the dialogic features of commercial correspondence, such as semantic harmony, dependence on non-verbal factors, event aspect, and targeted social impact, according to the types of speech acts, increases the efficiency and communicative effectiveness of official communication was determined;

specific types of stylistic, communicative, and pragmatic features representing modality in the composition of texts reflecting positive and negative information in commercial correspondence are based on the use of performative predicates and emotional-expressive vocabulary;

various phenomenological, perlocutionary, and pragmatic intentions are confirmed by the emotional states of individuals, subjective experiences, and the author's reactions or actions, and the use of formal and precise language in written communication is shown through intensive written commercial correspondence.

Implementation of research results into practice. The results obtained in the analysis of the communicative-pragmatic aspect of formal communication applied in the following projects:

The scientific results and the developed recommendations at the Samarkand State Institute of Foreign Languages Tempus Project of the European Union for 2020-2021 Tempus Project 544161-TEMPUS-1-2013-1-UK-TEMPUS-JPCR Aston University DeTEL “Develop the Teaching of European Languages: Modernizing Language Teaching through the development of blended Masters Programs” was used in the implementation of international projects and in the educational process (reference No. 3463/30.02.01 of the Ministry of Higher and Secondary Special Education of the Republic of Uzbekistan dated December 2, 2022). As a result of the research project, helped to develop special practical skills of students in the disciplines of discourse analysis, stylistics, and text analysis, and to increase general theoretical and practical knowledge in the field of linguistics;

I-204-4-5 of the Samarkand Institute of Foreign Languages “Creation and introduction of virtual resources based on information and communication technologies in English language specialties” in the educational process used in the framework of the research project (reference of the Ministry of Higher and Secondary Special Education of the Republic of Uzbekistan dated May 27, 2021 No. 1155 / 30.02.01). As a result, it helped to create virtual resources based on

information and communication technologies and the formation of dialogic features of texts;

the results and proposals of the study were used in the textbook “English as an international language”, provided for the direction of teaching foreign language and literature (by language) at the undergraduate level of Fergana State University (Certificate of permission to publish educational literature of the Ministry of Higher and Secondary Special Education No. 388- 43 of November 25, 2022). As a result, it was achieved to obtain information from the educational and methodological manual on development from the scientific, theoretical, and methodological sides;

problems in composing correspondence texts, the scope of application of commercial correspondence, scientific conclusions, and practical suggestions regarding dialogic features developed for students of the field of study 5330500 – Computer Engineering (Multimedia technologies) of Tashkent Information Technology University named after Muhammad al-Khwarizmi was used in the textbook "ENGLISH FOR MULTIMEDIA SPECIALISTS" (Certificate of the Coordinating Council under the Ministry of Higher and Secondary Special Education of the Republic of Uzbekistan No. 356-075). As a result, it strengthened the students' theoretical knowledge and developed their practical skills.

Structure and size of the dissertation. The dissertation consists of an introduction, three chapters, a conclusion, a list of used literature, and appendices. The volume of the dissertation is 164 pages.

E'LON QILINGAN ILMIY ISHLAR RO'YXATI
СПИСОК ОПУБЛИКОВАННЫХ НАУЧНЫХ РАБОТ
LIST OF PUBLISHED SCIENTIFIC WORKS

I bo'lim (I часть; I part)

1. Mannonova S.A. Rasmiy muloqot kontsepsiyasi // Ilm sarchashmalari. – Urganch, 2019. – № 6. – B. 126-130 (10.00.00. № 3).
2. Mannonova S.A. Rasmiy xatlarning o'ziga xos xususiyatlari va subjanrlari // “So'z san'ati” Xalqaro jurnal. – Toshkent, 2019. – № 6. – B. 121-131 (10.00.00. № 31).
3. Mannonova S.A. Rasmiy muloqotning o'ziga xos xususiyatlari / “Chet tillarni o'qitishda uzviylik va uzluksizlikni ta'minlash muammo hamda yechimlar” mavzusidagi Respublika ilmiy-metodik konferensiya materiallari. – Namangan, 2019. – B. 89-91.
4. Mannonova S.A. Ingliz tilidagi elektron-rasmiy xatlarining lingvistik xususiyatlari / “Kognitologiya va pragmatikaning istiqbolli yo'nalishlari” mavzusidagi Respublika miqyosida ilmiy-amaliy anjuman materiallari to'plami. – Toshkent, 2020. – B. 243-247.
5. Mannonova S.A. Text features of commercial writings // International Scientific Journal “Theoretical & Applied Science”, 2021. P-ISSN: 2308-4944 (print). Issue 09. Volume 101. – P. 662-664 (Impact factor 2018: 3.9).
6. Mannonova S.A. Ingliz tilidagi rasmiy xatlarning kommunikativ-pragmatik xususiyatlari // O'zMU xabarlari. – Toshkent, 2021. – № 1/3. – B. 211-215 (10.00.00. № 15).
7. Mannonova S.A. Tijoriy yozishmalarning kommunikativ-pragmatik aspekti // Xorazm Ma'mun akademiyasi axborotnomasi. – Urganch, 2021. – № 10. – B. 431-434 (10.00.00. № 21).
8. Mannonova S.A. Ingliz va o'zbek tillaridagi tijorat xatlarining lingvistik tahlili / “Kompyuter lingvistikasi: muammo va yechimlar” mavzusidagi Xalqaro ilmiy-amaliy onlayn konferensiya materiallari to'plami. – Toshkent, 2021. – B. 192-197.
9. Mannonova S.A. Tijoriy yozishmalarning modal va sintaktik xususiyatlari // Miasto Przyszlosci. – Kielce, 2022. ISSN-L: 2544-980X. – P. 394-398 (Impact factor 2018: 9.2).
10. Mannonova S.A. Tijoriy yozishmalarda standartlik belgilari/ “Tarjimashunoslik va pragmatolingvistikaning taraqqiyot tendensiyalari: muammolar, yechimlar va yutuqlar” mavzusidagi Xalqaro ilmiy-amaliy konferensiya. – Toshkent, 2022. – B. 198-202.
11. Mannonova S.A. Tijoriy yozishmalarda kommunikativ-pragmatik intensiyalarining o'xshash va farqli jihatlari // FarDU. Ilmiy xabarlar – Scientific journal of the Fergana State University. Volume 30. Issue 2. DOI: 10.56292/SJFSU/vol30_iss2/a2. – Farg'ona, 2024. – № 2. – B. 526-529.

II bo‘lim (II часть; II part)

12. Mannonova S.A. Ingliz va o‘zbek tillaridagi rasmiy xatlarining tarkibiy tuzilishi va umumiy tasnifi / “O‘zbekiston intellektual salohiyatini yuksaltirishda xotin qizlarning o‘rni” mavzusidagi Respublika ilmiy-amaliy anjuman materiallari to‘plami. –Toshkent, 2017. – B. 134-137.

13. Mannonova S.A. Ingliz va o‘zbek tillaridagi rasmiy xatlarning lingvistik tahlili / “O‘zbekiston intellektual salohiyatini yuksaltirishda xotin qizlarning o‘rni” mavzusidagi Respublika ilmiy-amaliy anjuman materiallari to‘plami. – Toshkent, 2017. – B. 123-126.

14. Mannonova S.A. Linguistic analysis of the literary translation of the text // Наука и образование. – Южного Казахстана, 2018. – №4/3 – С. 161-165.

15. Mannonova S.A. Проблемы обсуждения официальных писем и их особенности // NOVAINFO, 2019. – № 108-1.

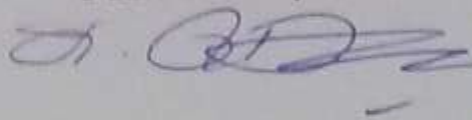
16. Mannonova S.A. Rasmiy muloqot turlari va xususiyatlari // Наука и образование. – Южного Казахстана, 2019. – № 2/1. – С. 221-229.

17. Mannonova S.A. Rasmiy muloqot haqidagi nazariy qarashlar // Научно-образовательный электронный журнал. Образование и наука в XXI веке. Выпуск № 9 (том 3). – М., 2020. – С. 944-949.

18. Mannonova S.A. Rasmiy xatlarning kommunikativ-pragmatik xususiyatlari // Ученый XXI века – международный научный журнал. – № 12-7 (71). – М., 2020. – С. 107-111.

19. Mannonova S.A. (hammualliflikda). Structural Semantic Analysis of Lexical Units in English and Uzbek Texts Related to the Field of Entrepreneurship // The Second Pamir Transboundary International Conference for Sustainable Societies. – PAMIR, 2023. November 16/17. – P. 1334-1346

Avtoreferat Mirzo Ulug'bek nomidagi O'zbekiston Milliy universiteti ilmiy
jurnali tahririyatida tahrirdan o'tkazilib, o'zbek, rus va ingliz tilidagi nashrlar
o'zaro muvofiqlashtirildi





Bosishga ruxsat etildi 07.10.2024.
Bichimi: 60x84 ¹/₁₆. "Times New Roman"
Garniturada 14 raqamli bosma usulida bosildi.
Shartli bosma tabog'i 3,4. Adadi: 100. Buyurtma: № 93

100060, Toshkent sh., Y.G'ulomov ko'chasi, 74.
Tel: +998 90 9722279, www.tiraj.uz

"TOP IMAGE MEDIA"
bosmaxonasida chop etildi.