



IJTIMOIIY-GUMANITAR SOHADA ILMIY-INNOVATSION TADQIQOTLAR

ILMIY METODIK JURNALI

ISSN 3060-5059



VOL.3 № 4

2026

BANK XODIMLARINING KASBIY FAOLIYATIDA RUS TILIDAN AMALIY FOYDALANISHGA QARATILGAN MULOQOT USULLARI

Bakieva Marxamat Pulatovna

Toshkent xalqaro moliyaviy boshqaruv va texnologiyalar universiteti, dotsent

Annotatsiya

Mazkur maqolada bank xodimlarining kasbiy faoliyatida rus tilidan amaliy foydalanishga qaratilgan muloqot usullari ilmiy-pedagogik jihatdan tahlil qilinadi. Mazmuning dolzarbligi bank tizimida mijozlar bilan samarali aloqa o'rnatishda ko'p tillilik, xususan rus tilining muhim ahamiyat kasb etishi bilan belgilanadi. Tadqiqotning maqsadi bank xodimlarining rus tilidagi kommunikativ kompetensiyasini rivojlantirishga xizmat qiluvchi samarali muloqot usullarini aniqlashdan iborat. Tadqiqotda nazariy tahlil, kuzatish va komparativ yondashuv metodlaridan foydalanildi. Olingan natijalar shuni ko'rsatdiki, dialogik muloqot, vaziyatli mashqlar va kasbiy terminologiyaga asoslangan yondashuvlar bank xodimlarining nutqiy faoliyatini rivojlantirishda muhim ahamiyatga ega. Ilmiy yangilik sifatida rus tilini bank faoliyatiga yo'naltirilgan kommunikativ model asosida o'qitishning samarali usullari asoslab berildi. Tadqiqotning amaliy ahamiyati esa ishlab chiqilgan metodik tavsiyalar bank xodimlarining kasbiy nutqini rivojlantirish va xizmat ko'rsatish sifatini oshirishga xizmat qiladi.

Kalit so'zlar: rus tili, kasbiy muloqot, bank sohasi, kommunikativ kompetensiya, xizmat ko'rsatish, biznes muloqoti, lingvistik kompetensiya.

КОММУНИКАТИВНЫЕ МЕТОДЫ ПРАКТИЧЕСКОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ РУССКОГО ЯЗЫКА В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БАНКОВСКИХ РАБОТНИКОВ

Бакиева Мархамат Пулатовна

Ташкентский международный университет финансового управления и технологий, доцент

Аннотация

В данной статье рассматриваются коммуникативные методы, направленные на практическое использование русского языка в профессиональной деятельности банковских работников с научно-педагогической точки зрения. Актуальность темы обусловлена возрастанием роли многоязычной коммуникации, в частности русского языка, в обеспечении эффективного взаимодействия с клиентами в банковской сфере. Цель исследования — определить эффективные методы формирования коммуникативной компетенции банковских работников на русском языке. В исследовании использованы методы теоретического анализа, наблюдения и сравнительного подхода. Полученные результаты показали, что диалогическая речь, ситуационные задания и использование профессиональной терминологии способствуют развитию речевых навыков сотрудников. Научная новизна заключается в обосновании коммуникативной модели обучения русскому языку с учетом специфики банковской деятельности. Практическая значимость исследования заключается в разработке методических рекомендаций, направленных на повышение качества профессионального общения и обслуживания клиентов.

Ключевые слова: русский язык, профессиональное общение, банковская сфера, коммуникативная компетенция, обслуживание клиентов, деловое общение, лингвистическая компетенция.

COMMUNICATION METHODS FOR PRACTICAL USE OF THE RUSSIAN

LANGUAGE IN THE PROFESSIONAL ACTIVITIES OF BANK EMPLOYEES

Bakieva Marxamat Pulatovna

Tashkent International University of Financial Management and Technologies,
Associate Professor

Abstract

This article analyzes the communicative methods aimed at the practical use of the Russian language in the professional activities of bank employees from a scientific and pedagogical perspective. The relevance of the topic is determined by the increasing importance of multilingual communication, particularly Russian, in ensuring effective interaction with clients in the banking sector. The aim of the study is to identify effective communicative methods that enhance the Russian language communicative competence of bank employees. The research employs theoretical analysis, observation, and a comparative approach. The findings reveal that dialogic communication, situational tasks, and the use of professional terminology significantly contribute to the development of employees' speech skills. The scientific novelty lies in substantiating a communicative model of teaching Russian tailored to banking activities. The practical significance of the study is reflected in the development of methodological recommendations that improve professional communication and service quality in the banking sector.

Keywords: Russian language, professional communication, banking sector, communicative competence, customer service, business communication, linguistic competence.

В условиях глобализации и активного развития банковского сектора особую значимость приобретает эффективная профессиональная коммуникация, обеспечивающая качественное взаимодействие между банковскими сотрудниками и клиентами. В многоязычной среде, характерной для современной финансовой системы, русский язык выступает одним из ключевых инструментов делового общения. Его использование в банковской сфере связано не только с обслуживанием русскоязычных клиентов, но и с ведением документации, межбанковским взаимодействием, а также участием в международных финансовых операциях. В связи с этим возрастает потребность в формировании у банковских работников устойчивых навыков практического использования русского языка в профессиональной деятельности.

Проблема исследования заключается в недостаточной разработанности эффективных методических подходов к формированию коммуникативных умений банковских сотрудников на русском языке с учётом специфики их профессиональной деятельности. Несмотря на наличие отдельных исследований в области профессионально ориентированного обучения языкам, вопросы интеграции языковой подготовки с реальными коммуникативными ситуациями банковской сферы требуют дальнейшего изучения.

Целью данного исследования является определение и научное обоснование эффективных методов обучения, направленных на развитие навыков практического использования русского языка в профессиональной деятельности банковских работников. Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи: проанализировать теоретические основы профессиональной коммуникации; изучить особенности функционирования русского языка в банковской сфере; выявить наиболее эффективные коммуникативные методы обучения; разработать практические рекомендации по их применению.

Объектом исследования выступает процесс профессиональной коммуникации банковских работников, а предметом — методы и приёмы формирования навыков практического использования русского языка в условиях банковской деятельности.

Обзор литературы

Вопросы профессиональной коммуникации, методики преподавания русского языка и культуры общения в банковской сфере нашли отражение в трудах ряда отечественных и зарубежных исследователей. Анализ научной литературы позволяет выделить ключевые теоретические подходы к формированию коммуникативной компетенции в профессиональной деятельности.

Теоретические основы профессиональной коммуникации широко представлены в работах Dell Hymes, который ввёл понятие коммуникативной компетенции как совокупности языковых и социокультурных знаний, необходимых для эффективного общения. Данный подход имеет важное значение для банковской сферы, где коммуникация требует не только правильного использования языка, но и учёта профессионального контекста, норм делового общения и речевого этикета.

Методические аспекты обучения русскому языку как иностранному и профессионально ориентированному языку раскрываются в исследованиях Е. И. Пассова. Учёный обосновал коммуникативный подход, направленный на развитие речевой деятельности через моделирование реальных ситуаций общения. Этот подход особенно актуален при подготовке банковских сотрудников, поскольку способствует формированию практических навыков общения в профессиональной среде.

Вопросы речевого поведения и культуры делового общения нашли отражение в трудах И. А. Зимней, которая рассматривает речь как деятельность, включающую мотивационный, когнитивный и операциональный компоненты. Её подход позволяет глубже понять механизмы формирования профессиональной речи и её роль в успешной коммуникации в сфере услуг, включая банковскую деятельность.

Особенности делового общения и коммуникации в профессиональной среде, в том числе в банковском секторе, анализируются в работах М. М. Бахтина. Его теория диалогичности подчёркивает важность взаимодействия и взаимопонимания в процессе общения, что особенно значимо при работе с клиентами и партнёрами в банковской сфере.

Таким образом, анализ научной литературы показывает, что формирование коммуникативной компетенции банковских работников на русском языке должно основываться на интеграции коммуникативного подхода, теории речевой деятельности и принципов профессионального общения. Несмотря на значительный вклад указанных учёных, вопросы адаптации данных теорий к специфике банковской деятельности требуют дальнейшего научного осмысления и практической разработки.

Методология исследования

Методологическая основа данного исследования базируется на комплексном применении качественных и количественных методов, что позволило всесторонне проанализировать особенности использования русского языка в профессиональной деятельности банковских работников.

В рамках исследования был использован метод теоретического анализа, направленный на изучение и обобщение научных источников по проблемам профессиональной коммуникации, методики преподавания русского языка и формирования коммуникативной компетенции. Данный метод позволил определить концептуальные основы исследования, выявить ключевые подходы к обучению языку в профессиональной сфере и обосновать необходимость внедрения практико-ориентированных коммуникативных методов.

Метод наблюдения применялся с целью выявления особенностей речевого поведения студентов в процессе учебной деятельности. В ходе наблюдения анализировались типичные коммуникативные ситуации, возникающие при моделировании банковской среды, уровень владения профессиональной лексикой, а также способность студентов использовать русский язык в диалогической и монологической речи.

С целью получения эмпирических данных было проведено анкетирование среди студентов **Tashkent International University of Financial Management and Technologies**, в котором приняли участие 27 человек. Анкетирование было направлено на выявление уровня владения русским языком в профессиональном контексте, трудностей, возникающих в процессе коммуникации, а также отношения студентов к использованию русского языка в будущей профессиональной деятельности. Полученные результаты позволили определить основные проблемы в формировании коммуникативной компетенции и обосновать необходимость внедрения эффективных методических подходов.

Таким образом, использование совокупности методов теоретического анализа, наблюдения и анкетирования обеспечило достоверность и обоснованность результатов исследования, а также позволило комплексно рассмотреть изучаемую проблему.

Результаты исследования

Полученные в ходе исследования данные позволили определить эффективные методы формирования профессиональной коммуникации на русском языке в банковской сфере, а также выявить существующие проблемы и пути их решения.

Анализ показал, что в профессиональной деятельности банковских сотрудников наиболее востребованными являются диалогические формы общения. Диалогическая речь обеспечивает оперативное взаимодействие с клиентами, способствует уточнению запросов и повышает качество обслуживания. В процессе исследования было установлено, что использование типичных речевых моделей и сценариев значительно повышает уверенность сотрудников в общении.

Телефонное общение также занимает важное место, поскольку требует высокой степени речевой точности, вежливости и быстроты реакции. Наблюдения показали, что у студентов возникают трудности при спонтанной речи, однако при использовании заранее отработанных речевых конструкций эффективность коммуникации заметно возрастает.

Письменная официальная коммуникация связана с оформлением документов, ведением деловой переписки и обработкой клиентских запросов. В данном случае особое значение приобретает владение деловым стилем речи, стандартными формулировками и профессиональной терминологией.

Результаты исследования показали, что формирование практических навыков общения на русском языке эффективно осуществляется через использование типичных речевых конструкций, характерных для банковской сферы. К ним относятся стандартные формы приветствия, уточнения информации, предложения услуг и завершения общения.

Особую роль играет освоение профессиональной терминологии, включающей банковские понятия, финансовые операции и деловую лексику. Это позволяет повысить точность, уместность и адекватность профессиональной коммуникации.

Важным инструментом являются ситуационные упражнения, моделирующие реальные условия профессиональной деятельности. Такие задания способствуют развитию навыков принятия решений, гибкости мышления и способности адаптироваться к различным коммуникативным ситуациям.

В ходе исследования были выявлены основные трудности, возникающие у студентов при использовании русского языка в профессиональной коммуникации. К ним относятся языковые барьеры, ограниченный словарный запас и недостаточная уверенность в устной речи. Также были зафиксированы случаи неправильного использования терминологии и нарушения норм делового общения.

Для преодоления данных проблем предлагается внедрение систематических тренингов, направленных на развитие коммуникативных навыков, использование коммуникативно-ориентированных методик обучения, а также регулярная практика в условиях, максимально приближенных к реальной профессиональной среде.

Проведённое анкетирование и наблюдение показали, что применение разработанных методов позволило повысить уровень коммуникативной компетенции студентов более чем на **13,7 %**, что свидетельствует об их эффективности.

Таблица 1. Эффективность применения коммуникативных методов

Показатель	До применения методов (%)	После применения методов (%)	Рост (%)
Диалогическая речь	58,3	72,5	+14,2
Телефонное общение	54,1	68,0	+13,9
Письменная коммуникация	60,2	74,1	+13,9
Владение терминологией	52,7	66,8	+14,1
Общий уровень компетенции	56,3	70,0	+13,7

Обсуждение результатов

Проведённое исследование позволило установить, что эффективное использование русского языка в профессиональной деятельности банковских работников является важным фактором повышения качества обслуживания клиентов и общей эффективности банковской системы.

В ходе анализа было доказано, что применение коммуникативно-ориентированных методов обучения способствует формированию устойчивых навыков профессионального общения, развитию речевой гибкости и уверенности в использовании русского языка в различных рабочих ситуациях.

Особое значение в развитии коммуникативной компетенции имеют диалогические формы общения, ситуационные упражнения и освоение профессиональной терминологии. Эти элементы обеспечивают практическую направленность обучения и позволяют максимально приблизить учебный процесс к реальным условиям банковской деятельности. Полученные результаты показали, что внедрение данных методов способствует значительному росту уровня коммуникативной подготовки, превышающему 13,7 %, что подтверждает их высокую эффективность.

Важным выводом исследования является то, что развитие навыков профессионального общения на русском языке должно носить системный и непрерывный характер, включая интеграцию языковой подготовки с профессиональными дисциплинами. Это обеспечивает формирование комплексной коммуникативной компетенции, включающей лингвистические, прагматические и социокультурные компоненты.

Заключение

Проведённое исследование показало, что формирование навыков практического использования русского языка в профессиональной деятельности банковских работников представляет собой актуальную и значимую задачу современной профессиональной подготовки.

Установлено, что наибольшую эффективность демонстрируют коммуникативно-ориентированные методы обучения, основанные на моделировании реальных профессиональных ситуаций, использовании типичных речевых конструкций, развитии диалогической речи и освоении профессиональной терминологии. Их применение способствует не только повышению уровня языковой подготовки, но и формированию уверенности, речевой гибкости и готовности к профессиональному взаимодействию в банковской среде.

Практическая значимость работы заключается в разработке методических рекомендаций, направленных на совершенствование подготовки будущих банковских специалистов. Результаты исследования могут быть использованы при разработке учебных

программ, проведении тренингов и организации практических занятий по русскому языку в профессионально ориентированном формате.

Перспективы дальнейших исследований связаны с более глубоким изучением возможностей цифровых технологий в обучении профессиональной коммуникации, разработкой интерактивных образовательных платформ, а также расширением эмпирической базы за счёт привлечения действующих банковских сотрудников.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Hymes D. On communicative competence // Sociolinguistics. – Harmondsworth: Penguin Books, 1972. – P. 269–293.
2. Пассов Е. И. Основы коммуникативной методики обучения иноязычному общению. – М.: Русский язык, 1989. – 276 с.
3. Зимняя И. А. Психология обучения иностранным языкам в школе. – М.: Просвещение, 1991. – 222 с.
4. Бахтин М. М. Эстетика словесного творчества. – М.: Искусство, 1979. – 424 с.
5. Guilford J. P. The nature of human intelligence. – New York: McGraw-Hill, 1967. – 538 p.
6. Torrance E. P. Torrance tests of creative thinking. – Lexington: Personnel Press, 1974. – 192 p.
7. Выготский Л. С. Мышление и речь. – М.: Педагогика, 1982. – 287 с.