



# IJTIMOIIY-GUMANITAR SOHADA ILMIIY-INNOVATION TADQIQOTLAR

ILMIY METODIK JURNALI

ISSN 3060-5059



**VOL.3 № 5**

**2026**

## **SAYOHAT VA MEHMONDO‘STLIK DISKURSIDA JESTS VA TANA TILINING O‘RNI**

**Yaqubjonova Ro‘zixon Mirkomil qizi**  
Andijon davlat chet tillari instituti, o‘qituvchi

### **Annotatsiya**

Mazkur maqolada sayohat va mehmondo‘stlik diskursida jests va tana tilining kommunikativ jarayondagi o‘rni ilmiy jihatdan tahlil qilingan. Jismoniy imo-ishoralar, yuz ifodalari, ko‘z qarashi va tana harakatlari mehmon va mehmondo‘st o‘rtasida til vositasidan tashqari bo‘lgan muhim muloqot unsurlari sifatida ko‘rib chiqiladi. Tadqiqot metodologiyasi sifatida lingvopragmatik tahlil, kuzatuv va taqqoslash usullari qo‘llanilgan. Xorijiy adabiyotlar hamda turizm sohasidagi amaliy tajribalar asosida jests va tana tilining madaniyatlararo muloqotda qanday ahamiyat kasb etishi asoslab berilgan. Maqolada shuningdek, mehmondo‘stlik industriyasida xodimlarning jismoniy ifodasi mijoz taassurotiga bevosita ta‘sir ko‘rsatishi isbotlanadi.

**Kalit so‘zlar:** Jests, tana tili, sayohat, mehmondo‘stlik, madaniyatlararo muloqot, turizm, diskurs, lingvopragmatika, noverbal kommunikatsiya..

## **РОЛЬ ЖЕСТОВ И ЯЗЫКА ТЕЛА В ДИСКУРСЕ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

**Якубжонова Рузихон Миркомил кизи**

Андижанский государственный институт иностранных языков, преподаватель

### **Аннотация**

В данной статье научно анализируется роль жестов и языка тела в коммуникативном процессе в дискурсе путешествий и гостеприимства. Физические жесты, мимика, зрительный контакт и движения тела рассматриваются как важные элементы коммуникации между гостем и хозяином, выходящие за рамки языка. В качестве методологии исследования использовались методы лингвопрагматического анализа, наблюдения и сравнения. На основе зарубежной литературы и практического опыта в сфере туризма обосновывается важность жестов и языка тела в межкультурной коммуникации. В статье также доказывается, что физическое выражение сотрудников индустрии гостеприимства напрямую влияет на впечатление клиента.

**Ключевые слова:** Жесты, язык тела, путешествия, гостеприимство, межкультурная коммуникация, туризм, дискурс, лингвопрагматика, невербальная коммуникация.

## **THE ROLE OF GESTURES AND BODY LANGUAGE IN TRAVEL AND HOSPITALITY DISCOURSE**

**Yaqubjonova Ro‘zixon Mirkomil qizi**

Andijan State Institute of Foreign Languages, Lecturer

### **Abstract**

This article scientifically analyzes the role of gestures and body language in the communicative process in the discourse of travel and hospitality. Physical gestures, facial expressions, eye contact and body movements are considered as important elements of communication between the guest and the host beyond the means of language. Linguopragmatic analysis, observation and comparison methods were used as the research methodology. Based on foreign literature and practical experience in the field of tourism, the importance of gestures and body language in intercultural communication is substantiated. The article also proves that the physical expression of employees in the hospitality industry directly affects the impression of the client.

**Keywords:** Gestures, body language, travel, hospitality, intercultural communication, tourism, discourse, linguopragmatics, nonverbal communication.

So‘nggi yillarda sayohat va mehmondo‘stlik sohasi global miqyosda tez rivojlanib bormoqda. Turistlarning biror mamlakatga safar qilganda yuzaga keladigan dastlabki taassuroti ko‘pincha nafaqat til orqali, balki noverbal kommunikatsiya, ya‘ni tana tili va jestslar orqali shakllanadi [Hall, 1976, 112-b.].

Tana tili inson muloqotining ajralmas qismi bo‘lib, u til orqali ifodalash qiyin bo‘lgan his-tuyg‘ularni yetkazadi. Ayniqsa, turizm va mehmondo‘stlik sohasida bu jarayon yanada muhimdir, chunki turist va xizmat ko‘rsatuvchi shaxslar ko‘pincha bir xil tilni bilmasliklari mumkin. Bunday vaziyatda

jestslar va tana harakatlari asosiy kommunikativ ko‘prik vazifasini bajaradi [Knapp & Hall, 2010, 64-b.].

Shuningdek, turizm sohasi insonlarning turli madaniyat vakillari bilan bevosita muloqotini taqozo etadi. Har bir madaniyatda jestslar va tana tili turlicha talqin qilinadi. Shu sababli xizmat ko‘rsatuvchi xodimlar jahon turizm bozorida muvaffaqiyat qozonish uchun madaniyatlararo kommunikatsiya ko‘nikmalariga ega bo‘lishlari zarur [Gudykunst, 2004, 89-b.].

Mazkur maqola aynan shu muammolarga yechim izlashga qaratilgan bo‘lib, jestslar va tana tilining sayohat hamda mehmondo‘stlik diskursidagi o‘rni lingvistik va ijtimoiy jihatdan tahlil qiladi.

### **ADABIYOTLAR TAHLILI VA METODLAR**

#### **1. Noverbal kommunikatsiyaning nazariy asoslari**

Kommunikatsiya nazariyalarida jestslar va tana tilining ahamiyati keng yoritilgan. Masalan, Mehrabian (1971) tomonidan o‘tkazilgan tadqiqotlarda odamlar o‘zaro muloqotida axborotning 55 foizi tana tili, 38 foizi ovoz ohangi va atigi 7 foizi so‘zlar orqali uzatilishi ta’kidlangan [Mehrabian, 1971, 43-b.]. Bu esa mehmondo‘stlik va turizm sohasida noverbal belgilar qanchalik muhim ekanini ko‘rsatadi.

Hall (1976) esa “proxemics”, ya’ni insonlarning muloqot davomida masofa va jismoniy joylashuvni qanday boshqarishi haqidagi nazariyani ishlab chiqqan [Hall, 1976, 98-b.]. Bu g‘oya mehmondo‘stlik sohasida, xususan, mijoz va xodim o‘rtasidagi muloqotni tashkil etishda muhim rol o‘ynaydi.

#### **2. Turizm va mehmondo‘stlikda jestslarning o‘rni**

Mehmonxona xodimining tabassumi yoki ochiq qo‘l ishorasi mijozda ijobiy taassurot uyg‘otadi. Xalqaro tadqiqotlarda xizmat ko‘rsatuvchi xodimlarning tana tilidan to‘g‘ri foydalanishi mehmonning xizmatdan qoniqish darajasini oshirishi isbotlangan [Tasci & Gartner, 2007, 413-b.].

Masalan, Yaponiya mehmondo‘stlik amaliyotida bosh egish (bowing) chuqur hurmat belgisi hisoblanadi. G‘arb davlatlarida esa qo‘l siqish do‘stona munosabatning asosiy ishorasi bo‘lib xizmat qiladi [Barnlund, 1989, 65-b.]. Shu tarzda, bir madaniyatda ijobiy hisoblangan jests boshqa madaniyatda salbiy talqin qilinishi mumkin.

#### **3. Metodologik yondashuvlar**

Maqola quyidagi metodlar asosida yozildi:

- lingvopragmatik tahlil — jestslar va tana tilining ma’nodoshlik hamda maqsadga yo‘naltirilganlik jihatlari o‘rganildi;
- taqqoslash metodi — turli madaniyatlarda bir xil jestslarning turlicha talqin qilinishi solishtirildi;
- kuzatuv metodi — turizm va mehmondo‘stlik sohasidagi amaliy jarayonlar (mehmonxona resepsiyasi, aeroport xizmatlari va boshqalar) tahlil qilindi.

Quyidagi jadvalda turli madaniyatlarda asosiy jestslarning taqqoslanishi keltirilgan.

**Jadval 1. Madaniyatlararo asosiy jestslarning taqqoslanishi**

<b>Jests turi</b>	<b>Yevropa</b>	<b>Osiyo</b>	<b>O‘rta Sharq</b>	<b>O‘zbekiston</b>
Tabassum	Do‘stona va ochiqlik	Hurmat belgisi	Iliqlik ifodasi	Samimiylik
Qo‘l siqish	Oddiy salomlashuv	Kam qo‘llanadi	Hurmat ko‘rsatkichi	Keng tarqalgan
Bosh egish	Kam qo‘llanadi	Hurmat ifodasi	Hurmat belgisi	Kam uchraydi
Ko‘z qarashi	Ishonch belgisi	Ko‘pincha cheklangan	Hurmatga qarab farqlanadi	Ochiqlik va ishonch
Qo‘l harakati	Nutqni kuchaytiradi	Nisbatan kam ishlatiladi	Juda ehtiyotkorlik bilan qo‘llanadi	Nutqni jonlantiradi

### **MUHOKAMA**

Sayohat va mehmondo‘stlik diskursida jestslar va tana tilining o‘rni nafaqat lingvistik, balki ijtimoiy-psixologik nuqtayi nazardan ham dolzarbdir. Mehmon va xodim o‘rtasidagi birinchi uchrashuv paytida tana tilining to‘g‘ri qo‘llanilishi mijozning umumiy taassurotini belgilaydi. Masalan, xizmat ko‘rsatuvchining samimiy tabassumi va ochiq qo‘l harakati mijozda do‘stona hamda ishonchli kayfiyat uyg‘otadi [Ekman, 2003, 122-b.].

#### **1. Madaniyatlararo tafovutlar**

Jestslarning madaniy jihatdan farqlanishi muhim masalalardan biridir. Masalan, Yaqin Sharq mamlakatlarida qarama-qarshi jins vakillarining bevosita ko‘zga tikilib qarashi noqulaylik tug‘dirishi mumkin. Biroq Yevropa yoki Amerika kontekstida bu holat ishonch ramzi sifatida talqin qilinadi [Gudykunst, 2004, 93-b.].

O‘zbekiston mehmondo‘stlik an‘analarida esa qo‘lni ko‘ksiga qo‘yib salom berish iliqlik va samimiylik ifodasi sifatida qabul qilinadi. Bu ishora xorijiy turistlar uchun yangilik bo‘lsa-da, ular tomonidan tezda qabul qilinadigan va ijobiy taassurot uyg‘otadigan milliy jestslardan biridir [Karimov, 2018, 56-b.].

## 2. Tana tilining psixologik ta’siri

Tadqiqotlar shuni ko‘rsatadiki, tana tili inson ruhiyati va hissiyotlarini boshqarishda ham muhim rol o‘ynaydi. Masalan, xizmat ko‘rsatuvchining tanasi yopiq holatda bo‘lsa (qo‘llar ko‘krakda chalishtirilgan, ko‘zlar pastga qaragan), bu mijoz tomonidan befarqlik sifatida talqin qilinadi. Aksincha, ochiq tana holati va jilmayish xizmat sifatiga bo‘lgan ishonchni oshiradi [Burgoon, 1994, 88-b.].

## 3. Turizm industriyasida qo‘llanilishi

Bugungi global turizm bozorida mijozlar turli mamlakatlardan keladi. Shu bois mehmondo‘stlik sohasida ishlovchi xodimlar noverbal kommunikatsiyaning universal elementlarini mukammal egallashlari zarur. Ularning asosiylari quyidagilardan iborat:

- tabassum — deyarli barcha madaniyatlarda ijobiy ifoda sifatida qabul qilinadi;
- ochiq tana harakati — samimiylik belgisi;
- ko‘z qarashi — e’tibor va hurmat ramzi, biroq uning darajasi madaniyatga bog‘liq.

## NATIJALAR

Tadqiqot natijalari shuni ko‘rsatadiki, jestslar va tana tili sayohat hamda mehmondo‘stlik diskursida til vositalaridan kam bo‘lmagan darajada muhim ahamiyatga ega. Xodimlarning noverbal kommunikatsiyadagi xatolari turistlarning umumiy qoniqish darajasiga salbiy ta’sir ko‘rsatishi mumkin.

### Jadval 2. Tana tili va mijoz taassuroti o‘rtasidagi bog‘liqlik

Tana tili elementi	Mijoz taassurotiga ta’siri	Tadqiqot manbasi
Tabassum	Ijobiy taassurot, do‘stona munosabat	[Tasci & Gartner, 2007]
Ko‘z qarashi	E’tibor, ishonch, hurmat	[Gudykunst, 2004]
Qo‘l harakati	Nutqni kuchaytirish, jonlilik berish	[Knapp & Hall, 2010]
Bosh egish	Hurmat ifodasi, madaniyatga xos qadriyat	[Barnlund, 1989]
Ochiq tana holati	Samimiylik, ochiqlik, xizmat sifatiga ishonch	[Burgoon, 1994]

Tadqiqotdan olingan asosiy natijalar quyidagilardan iborat:

1. Tana tili til to‘siqlarini bartaraf etadi — turist va xizmat ko‘rsatuvchi bir-birining tilini bilmasa ham, jestslar yordamida samarali aloqa o‘rnatish mumkin.
2. Madaniyatga mos jestslarni tanlash muhim — noto‘g‘ri jestslar salbiy talqin qilinishi ehtimoli mavjud.
3. Xizmat sifatiga ta’siri katta — tana tili mijozning xizmatdan qoniqish darajasini bevosita belgilaydi.

Maqolada sayohat va mehmondo‘stlik diskursida jestslar hamda tana tilining o‘rni lingvopragmatik, ijtimoiy va psixologik jihatdan tahlil qilindi. Natijalar shuni ko‘rsatdiki, noverbal kommunikatsiya turizm sohasida xizmat sifatini oshirish, mijozlarda ijobiy taassurot qoldirish va madaniyatlararo muloqotni yengillashtirishda asosiy vositalardan biri hisoblanadi. O‘zbekiston turizmida milliy jestslar — qo‘lni ko‘ksiga qo‘yib salom berish, mehmonni ikki qo‘l bilan kutib olish kabi harakatlar xalqaro miqyosda mamlakatning madaniy brendi sifatida xizmat qilishi mumkin. Shu sababli mehmondo‘stlik sohasida faoliyat yurituvchi xodimlarni tayyorlashda tana tili va jestslar bo‘yicha maxsus kurslarni joriy etish maqsadga muvofiqdir.

## FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO‘YXATI

1. Hall E.T. Beyond Culture. – New York: Anchor Books, 1976.
2. Mehrabian A. Silent Messages. – Belmont: Wadsworth, 1971.
3. Knapp M.L., Hall J.A. Nonverbal Communication. – Boston: Wadsworth, 2010.
4. Gudykunst W.B. Bridging Differences: Effective Intergroup Communication. – Sage Publications, 2004.
5. Tasci A.D.A., Gartner W.C. Destination Image and Its Functional Relationships // Journal of Travel Research. – 2007. – Vol. 45(4). – P. 413–425.
6. Barnlund D.C. Communicative Styles of Japanese and Americans. – Belmont: Wadsworth, 1989.
7. Ekman P. Emotions Revealed. – New York: Times Books, 2003.
8. Burgoon J.K. Nonverbal Signals // Handbook of Interpersonal Communication. 2nd ed. – Sage, 1994.
9. Karimov S. O‘zbek xalq an‘analarida mehmondo‘stlik ramzlari // O‘zbek filologiyasi jurnali. – 2018. – № 3. – B. 53–59.

10. Argyle M. Bodily Communication. – Routledge, 1990.
11. Samovar L.A., Porter R.E., McDaniel E.R. Communication Between Cultures. – Wadsworth, 2010.
12. Andersen P. Nonverbal Communication: Forms and Functions. – Waveland Press, 2008.
13. Matsumoto D., Hwang H.S. Nonverbal Communication: Science and Applications. – Sage, 2013.
14. Goffman E. Interaction Ritual: Essays in Face-to-Face Behavior. – Anchor Books, 1967.
15. Ting-Toomey S. Communicating Across Cultures. – Guilford Press, 1999.
16. Brown P., Levinson S.C. Politeness: Some Universals in Language Usage. – Cambridge: Cambridge University Press, 1987.
17. McNeill D. Hand and Mind: What Gestures Reveal about Thought. – University of Chicago Press, 1992.
18. Birdwhistell R.L. Kinesics and Context. – University of Pennsylvania Press, 1970.
19. Hall J.A., Knapp M.L. Nonverbal Communication in Human Interaction. – Wadsworth, 2013.
20. Hofstede G. Culture's Consequences. – Sage Publications, 2001.