



INGLIZ TILIDA RASMIY SHIKOYAT XATI YOZISH TALABLARI

Ravshanova Farzona Axmad qizi
Turayeva Umida Shuxratovna

Termiz iqtisodiyot va servis universiteti
<https://doi.org/10.5281/zenodo.10154248>

ARTICLE INFO

Qabul qilindi: 10-November 2023 yil
Ma'qullandi: 14- November 2023 yil
Nashr qilindi: 18-November 2023 yil

KEY WORDS

shikoyat xati, rasmiy uslub,
murojaat, ijobiy-axborot, xulosa
qism.

ABSTRACT

Mazkur maqola xat, xat turlari va talablarini o'rganishga bag'ishlangan. Maqolada shikoyat xati, uni yozishdan maqsad haqida ham keng fikr yoritib berilgan. Xat yozishda amal qilishingiz kerak bo'lgan tavsiyalar ilmiy jihatdan misollar yordamida asoslab berilgan. Ma'lumki, shikoyat shaklida xatlar yozish bugungi kunga kelib ko'plab til imtihonlarining yozma qismidagi vazifalardan biri hisoblanadi.

Shikoyat xati har qanday qoniqarsiz mahsulot, xizmat yoki vaziyat yuzasidan rasmiy shikoyatdir. Shikoyat xatlari da'vo xatlari, tuzatish xatlari, shikoyat va tuzatish xatlari, shikoyat va da'vo xatlari deb ham ataladi. Shikoyat xati mijoz tomonidan yuzaga kelgan muammo yoki shikoyatga javoban jismoniy shaxs yoki tashkilotga yoziladi. Xatning maqsadi shikoyatni bayon qilish, vaziyatni hal qilish uchun choralar ko'rishni so'rash va kelajakda murojaat qilish uchun shikoyatni qayd etishdir.

Nima yozish kerak: Ushbu qism maktubning kirish qismidir. Unda siz shikoyat qilishingiz kerak bo'lgan sotib olingan mahsulot yoki olingan xizmat haqida gapirishingiz kerak. Ma'lumotlar aniq va batafsil bo'lishi kerak, har qanday hujjatlarni, masalan, buyurtma yoki bron raqamini, kvitansiya nusxasini ilova qilish ortiqcha bo'lmaydi. Tovar sotib olingan sana / muassasaga tashrif buyurish va sarflangan miqdorni ko'rsatishni unutmang. Siz boshlashingiz mumkin xat ham ijobiy-axborotli tarzda ("sotib oldim/tashrif buyurdim") va to'g'ridan-to'g'ri nuqtaga ("Men shikoyat qilyapman").

I am writing to express my disgust at the appalling treatment I received while staying at your hotel.

I insist upon full compensation or I will be forced to take this matter further.

Shikoyat qilish

- Xatingizni kirish qismi bilan boshlang "Qadrli Janob" (yoki xonim, Xonim, Miss, va boshqalar.) Familiya.
- Agar siz murojaat qilayotgan odamning ismini bilmasangiz, xatingizni shu so'zdan boshlang "Hurmatli xonim yoki Hurmatli janob"; agar qabul qiluvchining jinsini bilmasangiz, quyidagi formatdan ham foydalanishingiz mumkin "Xurmatli janoblar" yoki "Hurmatli janob yoki xonim".
- Maktubning boshlanishi o'quvchi e'tiborini oshkor etilayotgan masalaga qaratishi kerak.

Masalan, "Biz shikoyat qilish uchun

yozyapmiz..., Biz shikoyat qilmoqchimiz..., ...ga asoslanib yozyapmiz..., Biz noroziligimizni bildirmoqchimiz... yoki maktubingiz uchun rahmat...".

- Iloji boricha tezroq masalaning mohiyatiga yetib boring, yozayotganingiz sababini aniq va ixcham tarzda ayting. Buni bosqichni tugatgach esa, siz bir nechta tafsilotlar va faktlarni qo'shishingiz mumkin.
- Maktubning oxirida o'z takliflaringizni, nima kutayotganingizni bildirib o'ting, masalan, *"Qanday harakatlarni taklif qilishingizni bizga imkon qadar tezroq xabar bersangiz yoki keyingi yetti kun ichida ushbu tushunmovchilik yuzasidan javobingizni kutamiz."*

a) *I still haven't received the goods I ordered in spite of /despite the fact that I sent you a cheque three weeks ago.*

b) *Although / Even though I have only used the automatic tin-opener once, it no longer works.*

c) *I have written to you twice but you have not taken any action.*

d) *I have already written to you twice. Nevertheless, / However, you have not taken any action.*

Xat yozishda amal qilishingiz kerak bo'lgan tavsiyalar:

1. Barcha kerakli ma'lumotlarni to'plang. Muammoni qisqacha tasvirlab bering, nuqtaga va aniq mantiqiy ketma-ketlikda yozing.
2. Sizning fikringizcha, qanday harakatlar amalga oshirilishini va qachon amalga oshirilishini kutayotganingizni ko'rsating.
3. Xatga barcha tasdiqlovchi hujjatlarning nusxalarini ilova qiling.
Darvoqe, xat yozish jarayonida yozuvchidan quyidagilarni bajarish tavsiya etilmaydi:
 1. Sizning g'azabingiz darajasidan qat'i nazar, hech qanday holatda qo'pollik ishlatmang va shaxsiy bo'lmang.
 2. Siz kompaniya va uning xizmatlari sifati haqida tanqidiy mulohazalarni o'rganib, asosiy muammodan chetlanishingizga yo'l qo'ymasligingiz kerak.
 3. Xato va xatoliklarni tekshirmasdan xat yubormaslik kerak.

Xulosa

Xulosa matni standart formatga egaligi bilan ajralib turadi:

- Agar siz xat yozayotgan odamni bilsangiz, uni quyidagi ibora bilan tugatishingiz tavsiya etiladi: *Hurmat ila...*
- Shikoyat maktubi bilan boshlasangiz *Hurmatli janob* yoki *Hurmatli xonim*, iborasi bilan tugashi kerak *"Hurmat va ehtirom ila, sizning..."*
- Sizning ismingiz imzo ostida chop etilishi kerak.

Esda tutishingiz kerak bo'lgan jihatlar: shikoyat xatlari ayblov xatlari emas, ular xato yoki tushunmovchilikka e'tiborni qaratish va ularni tuzatish uchun mo'ljallangan. Bunday xatlar ko'p hollarda uskuna yoki xizmatni yetkazib beruvchi ham muammoni hal qilishdan manfaatdor ekanligini tushungan holda yozilishi kerak.

Shikoyat shaklida yozish ko'plab til imtihonlarining yozma qismidagi vazifalardan biri: bunday xat yozish zarurati hamma uchun paydo bo'lishi mumkin. Mehmonxona yoki restoranda sifatsiz xizmat ko'rsatish, nuqsonli tovarlar, kurer bir necha soatga kechikish - shikoyat xatini yozish sabablari boshqacha bo'lishi mumkin. Va xorijiy firmalar xodimlari da'voning mohiyatini tushunish imkoniyatiga ega bo'lishlari uchun xat, albatta, ingliz tilida yozilishi kerak.

Foydalanilgan adabiyotlar ro`yxati:

1. Turaeva U. COMPARATIVE STUDY OF UZBEK AND ENGLISH LEGAL TERMS LEGAL LINGUISTICS: HISTORICAL FOUNDATIONS, BASIC CONCEPTS AND ASPECTS //Berlin Studies Transnational Journal of Science and Humanities. – 2021. – T. 1. – №. 1.6 Philological sciences.
2. UMIDA T. Characteristics, Methods and Challenges of Translating Law Terminology //JournalNX. – T. 6. – №. 11. – C. 312-316.
3. Çiğdem Karatepe, Hedged Turkish complaints and requests in the Problem-Solution text pattern, Pragmatics and Society, 10.1075/ps.18051.kar, 12, 3, (488-504), (2021).
4. Ilse Depraetere, Sofie Decock, Nicolas Ruytenbeek, Linguistic (in)directness in twitter complaints: A contrastive analysis of railway complaint interactions, Journal of Pragmatics, 10.1016/j.pragma.2020.09.026, 171, (215-233), (2021).
5. Apoorva Singh, Sriparna Saha, Mohammed Hasanuzzaman, Anubhav Jangra, Identifying complaints based on semi-supervised mincuts, Expert Systems with Applications, 10.1016/j.eswa.2021.115668, 186, (115668), (2021).
6. Eleni Karafoti, Attending to a possible complaint, Journal of Language Aggression and Conflict, 10.1075/jlac.00030.kar, (2019).



INNOVATIVE
ACADEMY