

ОТЗЫВ

об автореферате диссертации Ян Цань

«Сервисная русскоязычная коммуникация как тип институционального дискурса: коммуникативно-прагматические характеристики» по специальности 5.9.5 – Русский язык. Языки народов России на соискание ученой степени кандидата филологических наук

В автореферате Ян Цань отражено выполненное ею комплексное исследование русскоязычной сервисной коммуникации как типа институционального дискурса. **Актуальность** темы исследования обусловлена важной ролью сервисной коммуникации как востребованного в социуме прагматически ориентированного типа институционального общения.

Научная новизна работы определяется недостаточным количеством лингвистических исследований сервисного общения: данная тема обычно рассматривается в русле экономики, маркетинга, сопутствующих отраслей, в то время как исследований языковой и коммуникативной составляющей данного процесса было бы интересным, актуальным и своевременным с точки зрения анализа предмета диссертационного исследования, а также с учетом междисциплинарного подхода к изучению сервисной коммуникации в целом. В автореферате отмечается, что в исследовании рассмотрены лингвистические и экстралингвистические особенности сервисной коммуникации, в том числе лексико-стилистические, жанровые, синтаксические параметры, выявлены институциональные признаки и коммуникативно-прагматические характеристики сервисного дискурса, это безусловно важно и перспективно.

Результаты исследования могут иметь **теоретическую и практическую значимость**. В теоретическом плане важно отметить обоснование концепции сервисной коммуникации как вида русскоязычного профессионально-делового дискурса; описание коммуникативных процессов в сервисной отрасли, также представляет научный интерес. С практической точки зрения результаты диссертации могут быть использованы при чтении курсов по теории коммуникации, теории дискурса, а также могут иметь ценность для специалистов, работающих в сфере сервиса, поскольку, как отмечено в описании глав в автореферате, в работе дается классификация коммуникантов, анализ речевых стратегий и тактик, а также содержится систематизация терминологии и понятийного аппарата отрасли.

Следует отметить значительный объемом проанализированного лингвистического материала: 1115 текстов и фрагментов текстов по обозначенной тематике, а также релевантность методов достижения результатов исследования.

Во введении к автореферату автором обосновывается актуальность темы, определяются объект и предмет исследования, формулируются цель, задачи диссертации и основные положения, выносимые на защиту, аргументируются новизна, теоретическая и практическая значимость работы,

а также описаны материал и методология исследования, приведены сведения об апробации результатов и структуре диссертации.

В автореферате Ян Цань дана краткая аннотация глав, что делает процесс ознакомления с научным материалом удобным и доступным. В соответствии с аннотацией, в первой главе **«Русскоязычная сервисная коммуникация как тип институционального дискурса»** выявляются институциональные признаки сервисной коммуникации. **Во второй главе «Психолингвистические аспекты институционального сервисного дискурса»** представлено описание типологии коммуникантов, используемых ими стратегий и тактик, фреймов-сценариев в сервисном институциональном дискурсе. В третьей главе **«Текст как информационная составляющая институционального сервисного дискурса»** определяются типы и жанры текстов сервисного институционального дискурса, рассматриваются языковые характеристики, наблюдаемые в сервисном институциональном дискурсе.

Несомненно, что автор исследования изучил большое количество теоретических источников и, основываясь на эмпирических данных пришёл к соответствующим выводам, позволившим указать в автореферате, что: сервисная коммуникация – целенаправленное общение, участники которого находятся в заданных рамках статусно-ролевых отношений; институциональность дискурса является не ригидной, а колеблющейся по мере изменения конкретных ситуаций общения и влияния ряда факторов (устная/письменная форма коммуникации; знакомство/незнакомство коммуникантов и пр.); типы клиентов моделированы с разных позиций, в частности, с позиций психологических и проявляемых коммуникативных особенностей; в институциональном сервисном дискурсе существует три стадии коммуникации, в трех стадиях сервисной деятельности. На языковом уровне выделены языковые единицы, тропы речи, что соответствовало задачам проведённого исследования.

Язык, стиль и структура автореферата полностью соответствуют современным нормативным требованиям.

Результаты диссертации представлены на конференциях различного уровня и отражены в 7 публикациях (из них – 3 в изданиях, рекомендованных ВАК РФ).

На основании вышеизложенного можно заключить, что автореферат Ян Цань **«Сервисная русскоязычная коммуникация как тип институционального дискурса: коммуникативно-прагматические характеристики»** представляет собой полноценно оформленный документ, соответствующий требованиям ВАК РФ. На основании автореферата можно заключить, что диссертационное исследование Ян Цань «Сервисная русскоязычная коммуникация как тип институционального дискурса: коммуникативно-прагматические характеристики» представляет собой научно-квалификационную работу и соответствует требованиям, изложенным в п.п. 9–14 «Положения о присуждении ученых степеней», утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.09.2013 № 842;

автор диссертации, Ян Цань, заслуживает присуждения ученой степени кандидата филологических наук по специальности 5.9.5 – Русский язык. Языки народов России.

Против включения персональных данных, заключённых в отзыве, в документы, связанные с защитой указанной диссертации, и их дальнейшей обработки не возражаю.

Информация о лице составившим отзыв:

доцент кафедры теории преподавания иностранных языков
119234, Россия, Москва

Ленинские горы 1, стр. 13-14 (IV гуманитарный корпус)

Факультет иностранных языков и регионоведения МГУ имени М.В.

Ломоносова

89269990832

marbakh@mail.ru

кандидат филологических наук

10.02.04, германские языки

Бахтиозина Марина Георгиевна

Подпись



удостоверяю

Аетисова А.Д.
секретарь деканата

05.04.2024