

## 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

Диссертационное исследование Ян Цань посвящено изучению сервисной коммуникации, которая определяется как тип институционального дискурса согласно проявляемым институциональным признакам. Рецензируемый автореферат в полной мере отображает ключевые положения работы – от паспортной части до полученных результатов.

**Актуальность** темы определяется рядом факторов: сервисная коммуникация является одним из важнейших и востребованных в социуме прагматически ориентированных типов институционального общения, вместе с тем сферы ее бытования и модусы реализации ни разу не подвергались системному исследованию. Кроме того, изучение и описание коммуникативно-прагматических параметров сервисного дискурса позволяет оценить участников, выявить их характеристики, а также представить варианты взаимодействия, определяемые институциональными рамками.

**Научная новизна** работы определяется неизученностью лингвистических аспектов сервисного общения. Ян Цань впервые обращается к комплексному рассмотрению лингвистических и экстралингвистических параметров сервисной коммуникации.

**Теоретическая значимость** работы заключается в обосновании концепции сервисной коммуникации как вида русскоязычного профессионально-делового дискурса, а также определяется вкладом диссертанта в развитие дискурсивных исследований.

**Практическую значимость** можно оценить с позиций открывающихся возможностей использования материалов и результатов диссертации как в преподавании вузовских дисциплин по теории дискурса, так и в разработке вспомогательных материалов для подготовки специалистов отрасли.

**Достоверность и обоснованность** результатов исследования не вызывает сомнений и убедительно подтверждается применением научных методов исследования и анализом эмпирического материала: сайты компаний, оказывающих сервисные услуги, тексты инструкций, письма и рекламные сообщения сервисных компаний, отзывы клиентов и другие документы, связанные со сферой услуг – всего 1115 текстовых единиц по обозначенной тематике.

Выдвинутая диссертантом гипотеза, что «сервисная коммуникация, понимаемая как вид профессионально-делового дискурса, является особым видом институционального типа общения в его устном и письменном модусах», последовательно доказывается в теоретической и практической

частях диссертационного исследования, а также хорошо отражается в автореферате.

Во введении определены актуальность объект, предмет исследования, сформулированы цель, задачи диссертации и положения, выносимые на защиту, обоснованы новизна, теоретическая и практическая значимость работы, описаны материал и методология исследования, содержатся сведения об апробации.

Первая глава **«Русскоязычная сервисная коммуникация как тип институционального дискурса»** посвящена выявлению и описанию институциональных признаков сервисной коммуникации, доказано существование мягкого и жесткого вариантов сервисного институционального дискурса, с деловой и бытовой позиций описаны роль и восприятие участниками коммуникации ключевого для сервиса концепта «услуга».

Вторая глава **«Психолингвистические аспекты институционального сервисного дискурса»** охватывает значительную часть психолингвистических аспектов, связанных с типологией коммуникантов, используемых ими речевых стратегий и тактик. Заслужой автора можно считать разработку фреймов-сценариев сервисного институционального дискурса, показывающего шаблонные черты, обусловленные институциональностью.

Третья глава **«Текст как информационная составляющая институционального сервисного дискурса»** посвящена текстовым, речевым и языковым характеристикам сервисной коммуникации. Так, диссертант выделяет тексты обслуживающего персонала и клиентские отзывы, информационные и воздействующие тексты, разговорные, официально-деловые и научно-академические тексты, креолизованные, некреолизованные и частично креолизованные тексты, реализуемые в формах монолога и диалога и т.д. Интересны наблюдения исследователя за лексикой данной сферы, где автором выделены «общесервисная» и специальная терминологическая лексика, а также профессиональная и жаргонная лексика.

В качестве развития дискуссии хотелось бы уточнить, считает ли автор возможным продолжение данного исследования в сопоставительном аспекте (например, в российской и китайской сервисных сферах)?

Автореферат написан хорошим языком, соответствует всем критериям, предъявляемым к данному научному жанру.

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

На основании вышеизложенного 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 и заслуживает высокой оценки.

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.*

доктор педагогических наук,  
профессор, профессор кафедры педагогической культуры  
и управления в образовании  
Федерального государственного автономного образовательного учреждения  
высшего образования «Московский государственный институт  
международных отношений (университет) Министерства иностранных дел  
Российской Федерации»  
119454 г. Москва, Вернадского, 76  
tel.: +7 495 229 40 49

Специальность - 13.00.01 «Общая педагогика, история педагогики и образования»

Надежда Михайловна Романенко



03.04.2024

ПОДПИСЬ Романенко Н.М. заверяю  
Специалист по кадрам  
Категории Государственный А.В.  
«    »    20    г.

