

## 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**

Представленное Ян Цань диссертационное исследование выполнено в русле коммуникативистики и прагмалингвистики, вносит вклад в развитие дискурсивных исследований.

В настоящее время сервисная деятельность переживает бурное развитие, что подтверждается присутствием большого объема текстов по данной тематике как в онфлайн-, так и в онлайн-среде. Вместе с тем фиксируется отсутствие лингвистических исследований по данному виду институционального дискурса, что свидетельствует о новизне и актуальности темы. В представленной работе диссертант Ян Цань предлагает комплексное описание данного вида дискурса, включающее анализ лексико-стилистических, жанровых, синтаксических и коммуникативно-прагматических параметров институциональности.

Диссертантом определяются ключевые параметры, требующие доказательности и подробного описания: параметры институциональности сервисной коммуникации; статусно-ролевые отношения участников сервисного дискурса; жанры и формат речевого взаимодействия коммуникантов; мягкие и жесткие варианты институциональности; фрейм-сценарии, отражающие стадийность сервисного дискурса; лексико-стилистические и жанрово-коммуникативные характеристики сервисной коммуникации.

Теоретическая значимость диссертации Ян Цань определяется вкладом в развитие теории дискурса, привнесением нового исследовательского материала в дискурсивные разработки отечественной научной школы. Практическая значимость исследования может оцениваться с позиций применения материалов работы в практической деятельности сервисных компаний (например, для разработки коммуникативных тренингов для персонала), а также в процессе преподавания дисциплин, изучающих типологию дискурса («Теория коммуникации», «Речевая коммуникация») или развивающих коммуникативно-сервисную компетенцию сотрудников отрасли (например, дисциплины учебного плана направления подготовки «Сервис»).

Достоверность и убедительность результатов исследования подтверждается проанализированным диссертантом значительным объемом материала – 1115 текстов по тематике сервисной коммуникации, обоснованными выводами, апробацией на научных конференциях и в опубликованных статьях, в том числе в научных изданиях из перечня ВАК.

Таким образом, можно признать диссертационное исследование Ян Цань состоявшимся, а представленный автореферат полностью соответствующим предъявляемым требованиям и отражающим суть работы.

Работа выстроена логично: во введении отражены ключевые положения по обоснованию темы: актуальность объекта, предмет, цель, задачи, методы исследования, гипотеза, теоретическая и практическая значимость; основная часть диссертации изложена в трех главах; в заключении отражены полученные результаты и выводы.

Первая глава **«Русскоязычная сервисная коммуникация как тип институционального дискурса»** содержит обзор литературы, посвященной исследованию понятия «институциональный дискурс», рассматриваются его признаки и составляющие компоненты, включая участников, цели, хронотоп и пр.; описывается концепт «услуга» в профессиональном и обиходном сознании; анализируется характер параметров институциональности сервисного дискурса, изменяемых под воздействием обстоятельств. Следует отметить значимость доказательства разделения сервисного дискурса на **мягкий и жесткий варианты** институциональности в связи с влиянием пересекающихся переменных факторов, которые усложняют определение институциональности.

Вторая глава **«Психолингвистические аспекты институционального сервисного дискурса»** посвящена типологическим характеристикам участников сервисного дискурса, реализуемым в сервисной коммуникации речевым стратегиям и тактикам, описанию типовых ситуаций институционального дискурса, отраженных в фреймах-сценариях.

В третьей главе **«Текст как информационная составляющая институционального сервисного дискурса»** фокус исследования концентрируется на текстах институционального сервисного дискурса, в частности, их лексико-стилистических характеристиках.

Таким образом, диссертанту, безусловно, удалось на теоретическом и эмпирическом основаниях провести последовательное изучение институциональных признаков и коммуникативно-прагматических характеристик, свойственных сервисной коммуникации. В результате определена отнесенность рассматриваемого общения к институциональному профессионально-деловому дискурсу, который характеризуется типичными фреймами-сценариями, асимметричными отношениями между коммуникантами, проявляемыми на различных языковых уровнях.

В качестве уточнения хотелось бы прояснить позицию автора по отношению рекламных текстов к сервисному дискурсу: считает ли их автор полностью относящимися к сфере сервиса или логичнее соотносить их с рекламной коммуникацией? Также интересно мнение автора, насколько правомерно считать образование сферой услуг с точки зрения рассмотренных институциональных признаков сервисного дискурса?

Данное уточнение не следует считать критическим или снижающим высокий уровень проведенного исследования, оно лишь продолжает размышления самого автора и открывает возможности для развития темы.

Автореферат изложен последовательно, язык и стиль соответствуют всем критериям, предъявляемым к данному научному жанру, положения диссертации отражены в полной мере.

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. 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, составившем отзыв:

преподаватель кафедры английского языка для гуманитарных факультетов  
факультета иностранных языков и регионоведения  
МГУ имени М.В. Ломоносова  
119991 Москва, Ленинские горы, д.1 стр.13-14  
+7 (495) 734-03-22; dean@ffl.msu.ru www.ffd.msu.ru  
к.ф.н. (10.02.04 (5.9.6.) «германские языки»)

Сергиенко Полина Игоревна

1.04.2024

