

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор - проректор по научной деятельности федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Казанский (Приволжский) федеральный университет»,
д. ф-м .н., профессор
Дмитрий Альбертович Тагорский

« 15 » марта 2024 г.



ОТЗЫВ

ведущей организации федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Казанский (Приволжский) федеральный университет» на диссертационную работу Ян Цань «Сервисная русскоязычная коммуникация как тип институционального дискурса: коммуникативно-прагматические характеристики», представленную на соискание ученой степени кандидата филологических наук по специальности 5.9.5 – Русский язык. Языки народов России

Антропоцентрическая парадигма современной лингвистики уравнила в праве на внимание исследователей языковую систему национального языка с многочисленными социально обусловленными подсистемами средств, способов и результатов реализации потенциальных возможностей языка, называемых со второй половины XX века дискурсами. Более того, термин *дискурс* признаётся своеобразным маркером гуманитарной парадигмы знаний в целом, средством познания специфики бытия и взаимоотношений человека с миром (Е.Н. Болотова, 2006). Диссертация китайского исследователя Ян Цань написана в русле обозначенного (дискурсивного) направления лингвистики, характеризующегося функциональным подходом к фактам языка и речи и рассматривающего эти факты в единстве с экстралингвистическим измерением, т.е. условиями реальной коммуникации.

Интерес к коммуникативно-функциональным аспектам языка, к речевой деятельности, ее организации, единицам (актам, жанрам, стратегиям и тактикам), присущий современному языкознанию, приводит к необходимости выстраивания моделей общения в зависимости от экстралингвистических факторов, учитывающих закономерности собственно употребления языка в социально значимых сферах общения. Диссертация ориентирована на анализ языковых фактов в социальном контексте, что позволило автору учесть

многие внелингвистические факторы, определяющие особенности рассматриваемого типа коммуникации. Изучение сервисного дискурса, к которому относится материал исследования, без сомнения, имеет значение для расширения лингвистических знаний о современных дискурсивных практиках, поскольку «сервисная коммуникация является одним из важнейших и востребованных в социуме прагматически ориентированных типов институционального общения» (с.3).

В центре диссертационной работы Ян Цань находится вид профессионально-делового дискурса, в широком ключе понимаемый автором как институт сферы сервиса в пределах более глобального делового коммуникативного пространства, в узком – как конкретное взаимодействие услугодателя и услугополучателя в совокупности индивидуальных лингвопрагматических условий. Исследование языка актуальности – это и есть актуальность филологического исследования (Ю.Е. Прохоров, 2017), поэтому представленная научная работа безусловно **актуальна и своевременна**.

Актуальность рецензируемой диссертации мотивируется также важностью изучения русскоязычного сервисного дискурса, который при большом количестве исследований, посвященных разработке теории дискурса и анализу разных типов, пока малоизучен, в том числе и в силу экстралингвистических причин, при этом деятельность, «связанная с удовлетворением потребностей клиентов в предоставляемых услугах» (с.32), имеет в наши дни важное значение. Кроме того, большой интерес для лингвистического изучения представляет Интернет-коммуникация, т.к. именно в ней разворачивается основное дискурсивное взаимодействие в рассматриваемых стереотипных ситуациях институционального общения. Как отмечает автор, «в настоящее время в связи с активным использованием Интернета сервисная коммуникация распространяется в виртуальное пространство, получая онлайнную и письменную форму. ... Именно развитие Интернета расширило объем сервисной коммуникации, даже в какой-то мере устранило ограничение времени и пространства» (с.50).

Цель работы – «определить коммуникативно-прагматические характеристики и языковые особенности сервисной коммуникации как вида русскоязычного институционального профессионально-делового дискурса» (с. 4) – достигается благодаря решению ряда поставленных задач, логически выстроенных в соответствии с этапами исследования. В соответствии с целью обозначены объект («сервисная коммуникация как тип институционального дискурса») и предмет исследования («коммуникативные-прагматические и языковые особенности русскоязычной сервисной коммуникации»).

Обоснованность и достоверность научных положений и результатов исследования обеспечивается необходимым объемом теоретического материала и надежной эмпирической базой (1115 текстов и фрагментов текстов (с. 8)). В основу научного обзора легли труды как отечественных, так и зарубежных ученых, что позволяет утверждать: диссертация Ян Цань отражает наиболее актуальные достижения современной научной мысли в

рассматриваемых направлениях лингвистики (в библиографию диссертации включено 158 источников).

Результаты исследования были представлены профессиональному научному сообществу на международных и российских научных конференциях и семинарах, а также отражены в 7 публикациях, в их числе 3 статьи в рецензируемых изданиях из перечня ВАК РФ.

Научной новизной характеризуется сам фокус исследования, сосредоточенный на выявлении институциональных признаков и параметров институциональности сервисной коммуникации в русскоязычной лингвокультуре (с.4). Впервые предметом научного анализа становятся коммуникативно-прагматические, жанровые и лексико-стилистические характеристики русскоязычного сервисного дискурса в Интернет-среде. Рассматриваемый автором дискурс, «под которым понимается коммуникация между клиентами и поставщиками услуг в сфере сервиса» (с. 164), является достаточно новым объектом лингвистики, поскольку сервисный дискурс как особое явление социально-экономической жизни России стал активно развиваться в постперестроечной России, т.е. относительно недавно. Последнее является важным достоинством работы, поскольку Ян Цань в целом удалось соблюсти баланс между исследуемыми лингвистическими и экстралингвистическими характеристиками сервисного дискурса и методами их анализа.

Новизна и ценность работы, бесспорно, связаны с **теоретическими и эмпирическими результатами** осуществлённого исследования.

Теоретическая значимость работы состоит в расширении и уточнении концептуального аппарата теории институционального дискурса; в обогащении знаний о функционировании языка в одной из сфер профессиональной деятельности; в обосновании концепции сервисной коммуникации как вида русскоязычного профессионально-делового дискурса. Кроме того, данная работа продолжает как традиции научной школы российских дискурсологов (В.И. Карасика, Н.Д. Арутюновой и др.), так и идеи, заложенные в трудах профессора О.Я. Гойхмана, начинавшего разрабатывать данное научное направление.

Несомненна и практическая значимость диссертации – ее материалы и результаты могут быть использованы в преподавании вузовских дисциплин и спецкурсов, нацеленных, в первую очередь, на подготовку специалистов сервисной сферы, в том числе и в практике преподавания русского языка как иностранного. Выводы, сделанные автором, могут быть использованы в лекционных курсах по культуре речи, коммуникативной лингвистике, стилистике, межкультурной коммуникации и др., материалы исследования могут быть применены при составлении учебных и методических пособий по деловому русскому языку, а также в лексикографической практике при создании соответствующих терминологических словарей.

Диссертация написана хорошим русским языком без стилистических и орфографических ошибок, оформлена технически грамотно. Структура исследования логически выстроена, соответствует поставленным цели и задачам. Работа состоит из введения, трех глав, заключения и списка литературы.

Текст автореферата и публикации автора соответствуют содержанию диссертации.

Четко сформулированная цель и корректно поставленные задачи исследования позволили автору диссертации обосновать выбор методологической базы и комплекса методов, адекватность которых ожидаемому научному результату не вызывает возражений. Последовательность процедур лингвистического анализа и ясная экспликация этапов реализации авторского замысла дают полное представление о ходе и результатах исследования. Отметим наиболее значимые из них.

В первой главе **«Русскоязычная сервисная коммуникация как тип институционального дискурса»** (С. 11-74), формирующей теоретическую базу работы, рассматриваются понятия «дискурс» и «институциональный дискурс», выделяются виды и признаки институциональных дискурсов. Автором выстраивается логичная теория с доказательной аргументацией, определяющая сервисную коммуникацию видом институционального дискурса.

В п. 1.2.5 на с.57 автор делает важный вывод о «стирании границ» между двумя типами дискурса – институциональном и персональном – в пределах рассматриваемой сферы коммуникации, что обусловлено прежде всего «влиянием интернет-коммуникации на профессиональный диалог» (с. 64). Ценным является разработка модели для анализа институциональности дискурса по пяти критериям (с. 66). Несмотря на заметную институциональность, проявляемую в сервисной коммуникации, в ней были выделены «дисгармоничные» факторы, мешающие однозначно оценить институциональность рассматриваемого типа коммуникации. Нельзя не согласиться с наблюдением автора, что институциональность сервисного дискурса является не ригидной, а колеблющейся по мере изменения конкретных ситуаций общения и влияния ряда факторов, таких как форма коммуникации, степень знакомства коммуникантов и др.

Результатом проведенной аналитической работы является и вывод о том, что устный вариант сервисной коммуникации – это «коммуникация с относительно мягкой институциональностью ввиду меньшей трафаретности, принудительности, формальности»; письменный же вариант сервисной коммуникации «характеризуется более жесткой институциональностью» (с.71).

Во второй главе **«Психолингвистические аспекты институционального сервисного дискурса»** (С. 75-119) исследуются агенты (услугодатели) и клиенты (услугополучатели) сервисного дискурса, анализируются фреймы-сценарии и речевые стратегии и тактики, используемые коммуникантами в процессе речевого взаимодействия.

Особый интерес представляет п. 2.2. «Фреймы-сценарии в диалогах институционального сервисного дискурса» (с.85-98). Ян Цань выделяет три линейно-последовательных и взаимосвязанных типа институционального сервисного дискурса, каждому из которых присущи свои разновидности и жанры: а) сервисный дискурс до пользования услугами/покупки продуктов; б) во время пользования/покупки; в) после получения купленных услуг/продуктов. Делается вывод о трафаретности и цикличности сервисной коммуникации, что подтверждает защищаемое автором положение № 4.

Вторую главу логично дополняет «стратегический аспект» исследования; автором отмечена асимметрия, связанная с жестко регламентированными коммуникативно-поведенческими сценариями поставщиков услуг, их ролевым представлением и индивидуально-личностной самореализацией клиентов, использующих широкий «спектр» средств эмоционального самовыражения.

В третьей главе «Текст как информационная составляющая институционального сервисного дискурса» (С. 120-166) фокус исследования концентрируется на текстовых и языковых особенностях сервисного дискурса. Представлены лексические характеристики текстов институционального сервисного дискурса и сделаны соответствующие выводы о параметрах языка сервисной коммуникации.

Вызывают интерес таблица № 6 (с. 118), представляющая «типологизацию, актуальную для сервисного дискурса», и таблица № 7 «Типология жанров, характерных для сферы сервиса, в соответствии с функционально-стилевыми характеристиками». Данные обобщающие таблицы показывают высокий уровень владения автором навыками аналитико-синтетической обработки информации, что очень важно для начинающего ученого, особенно неносителя языка.

К существенным конкретным результатам диссертационного исследования следует отнести выявление и анализ языковых «маркеров» рассматриваемого дискурса – различного рода клише, «общесервисных» и специальных терминов, профессионализмов, разговорных жаргонных и просторечных слов, а также обценной лексики.

Высокий уровень выполненного диссертационного исследования все же не исключает ряда вопросов и замечаний.

1. В первой главе автор представляет «оценочную модель для анализа институциональности дискурса по пяти критериям» (с. 66). Безусловно, разработка модели является несомненным плюсом исследования, однако в связи с этим возникают некоторые вопросы, связанные с формальными (не абстрактными) признаками степени «жесткости институционального дискурса» (с. 59). Как известно, степень проявления признаков определяется величиной и интенсивностью их проявления. Величина подразумевает наличие или отсутствие данного признака, а интенсивность показывает силу или слабость его выражения. Если трафаретность, как пишет автор, связана с «долей клише и дискурсивных

формул, определяемой на основе анализа текстов конкретного институционального дискурса», то как можно определить интенсивность проявления признака по критерию *Формальность ситуаций* и *Гибкость правил институтов*?

Вызывает вопрос и 4 критерий – *Статусная иерархия*. Автор утверждает, что «Степень институциональности дискурса зависит от положения и статуса людей». Хотелось бы еще раз уточнить, каким образом.

2. В параграфе 2.2 показаны фрейм-сценарии сервисной коммуникации, для иллюстрации которых используются, как пишет Ян Цань, «записанные нами устно-речевые действия в сервисной коммуникации как варианты возможных полных фреймов-сценариев» (с.90). Скажите, пожалуйста, каковы источники данного языкового материала.

3. В главе 2 автор также выделяет коммуникативные стратегии, «актуальные для различных сфер общения ..., но адаптированные для сферы сервиса», и перечисляет реализующие их тактики. В связи с этим также возник ряд вопросов:

а) В ряду тактик стратегии самопрезентации (с.102) отмечены три тактики – «прямая самореклама», тактика искренности, тактика «кооперативность»). Безусловно, стратегия самопрезентации является одной из ключевых в сфере делового общения, в том числе и в сервисном дискурсе, и наряду с прямой самопрезентацией всегда присутствует скрытая, неявная самопрезентация. Относятся ли, по Вашему мнению, тактика искренности и тактика «кооперативность» к подобному типу самопредставления? И какие языковые средства чаще всего используют коммуниканты с целью скрытой самопрезентации?

б) Следующий вопрос, затрагивающий стратегический аспект исследования сервисного дискурса. В тактическом «поле» другой стратегии, свойственной сервисной коммуникации, – стратегии убеждения – наряду с такими известными тактиками, как аргументативные тактики, тактика «похвала и комплимент», автор выделяет тактики «снобский призыв» и «сенсационный восторг». Являются ли данные тактики «нововведением» Ян Цань, и чем обусловлена явная эмоциональная окрашенность данных дефиниций?

г) Обращает на себя внимание некоторая асимметричность представления (в том числе и формального) конструктивных и деконструктивных тактик. Конструктивные тактики даются в перечне тактик, реализующих определенную стратегию (С. 100-107), деконструктивные тактики представлены в общем списке без ссылки на реализуемые ими стратегии. Не являются ли данные речевые действия частью одной или нескольких стратегий, использование которых, как отмечает автор, «крайне нежелательно во избежание конфликтных ситуаций» (с. 107)?

4. В параграфе 3.1. отмечается наличие в сервисной коммуникации жанров практически всех функциональных стилей (кроме художественного) (таблица 7 на стр. 121 и далее таблица 10 на стр. 130-131). Рассматривал ли

автор этот аспект более подробно, например, с позиции соотношения жанров каждого стиля в рамках данного дискурса? И каковы, по его мнению, современные тенденции в развитии жанров сервисной коммуникации?

5. Автор диссертации, безусловно, вполне овладел нормами научного стиля, но иногда Ян Цань «выходит за его рамки», используя средства других стилей (разговорного или публицистического). Например: «Между прочим, данная иерархичность существенно разнится и в силу изменений требований к профессии» (с. 39); «как раз находящиеся в одном хронотопе с коммуникантами» (с.55); «В общении с ними пригодятся знания основ психологии, о которых мы упоминали выше», «Следует твердо стоять на своих позициях, не заигрывать с клиентом, обещая ему абсолютно все, что он пожелает» (с.81-82); «Иногда тактика искренности надоедает клиентам из-за клише и разочарования» (с.103); «Данная тактика рекомендует попросить собеседника еще раз сформулировать свое требование. Цель: взять тайм-аут для обдумывания» (с.110); «и неподходящие обсуждения личных дел (болтовня) во время общения» (с. 165) и др.

6. И последнее – не совсем четко обозначены перспективы дальнейшей работы (в заключении), которые, безусловно, имеет обсуждаемое научное исследование.

Данные замечания и вопросы носят дискуссионный характер и не влияют на общую положительную оценку работы, предлагающей интересный и новый в теоретическом и практическом плане языковой материал.

Таким образом, диссертация Ян Цань на тему «Сервисная русскоязычная коммуникация как тип институционального дискурса: коммуникативно-прагматические характеристики» полностью соответствует научной специальности 5.9.5 – Русский язык. Языки народов России; представляет собой научную работу, в которой содержится решение исследовательской задачи, имеющей значение для развития коммуникативной лингвистики и дискуртологии в рамках филологической науки.

Следует заключить, что по своей актуальности, научной новизне, объему выполненных исследований, практической значимости полученных результатов представленная на отзыв работа соответствует требованиям п.п. 9–14 действующего «Положения о присуждении ученых степеней», утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.09.2013 № 842, предъявляемым к диссертациям на соискание ученой степени кандидата филологических наук, а ее автор, Ян Цань, достоин присуждения искомой ученой степени, кандидат филологических наук по специальности 5.9.5 – Русский язык. Языки народов России.

Отзыв подготовлен доктором филологических наук (специальность 10.02.01 – русский язык), профессором, профессором кафедры русского языка как иностранного федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Казанский (Приволжский) федеральный университет» Агеевой Юлией Викторовной.

Отзыв рассмотрен и утвержден на заседании кафедры русского языка как иностранного федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Казанский (Приволжский) федеральный университет», протокол № 9 от «06» марта 2024 года.

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

Профессор кафедры русского языка как иностранного
ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский)
федеральный университет»,
доктор филологических наук, профессор

Ю.В. Агеева

Зав. кафедрой русского языка как иностранного
ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский)
федеральный университет»,
доктор филологических наук, профессор

Н.В. Габдреева

«07» марта 2024 г.

Сведения о ведущей организации:

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего
образования «Казанский (Приволжский)
федеральный университет.

Адрес: 420008, г. Казань, ул. Кремлевская, 18.

Тел.: +7 (843) 939-29-03

Электронная почта: public.mail@kpfu.ru

Сайт: <https://kpfu.ru>

С основными трудами сотрудников организации можно ознакомиться на сайте:
https://ifmk.kpfu.ru/high_school/vyshshaya-shkola-russkoj-filologii-i-kultury-im-lva-tolstogo/.



**Сведения о ведущей организации
по 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**

Полное наименование организации в соответствии с уставом	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Казанский (Приволжский) федеральный университет»
Сокращенное наименование организации в соответствии с уставом	ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет»
Структурное подразделение	Кафедра русского языка как иностранного Института филологии и межкультурной коммуникации
Ведомственная принадлежность	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Почтовый индекс, адрес организации	420008, Россия, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Кремлевская, д.18, корп.1
Веб-сайт	https://kpfu.ru
Телефон	+7 (843) 233-71-09
Адрес электронной почты	public.mail@kpfu.ru
<i>Публикации по специальности и тематике диссертации (7-15 публикаций за последние пять лет, в том числе обязательно указание публикаций за последние три года):</i>	
<p>1. Агеева Ю. В. Эмоционально окрашенная лексика как неотъемлемый элемент коммуникации на русском языке / Ю. В. Агеева, Л. И. Салахиева // Современная лингвистика: от теории к практике: Труды и материалы. II Казанский международный лингвистический саммит, Казань, 14–19 ноября 2022 года. Том 2. – Казань: Издательство Казанского университета, 2023. – С. 242-246. (https://elibrary.ru/item.asp?id=54600567)</p> <p>2. Колосова Е. И. Лингвометодический потенциал медиадискурса при формировании коммуникативной компетенции на занятиях по иностранному языку / Е. И. Колосова, Н. С. Швайкина // Филология и культура. – 2023. – № 2(72). – С. 215-221. – DOI 10.26907/2782-4756-2023-72-2-215-221. (https://elibrary.ru/item.asp?id=54102248)</p> <p>3. Колосова Е. И. «Модные» глаголы в современном российском медиадискурсе / Е. И. Колосова // Языки и культуры в цифровую эпоху : Сборник статей по материалам Международной научной конференции, Нижний Новгород, 28–30 октября 2022 года. – Нижний Новгород:</p>	

Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского, 2022. – С. 161-166.

(<https://elibrary.ru/item.asp?id=50220171>)

4. Агеева Ю. В. Коммуникативная стратегия самопрезентации русскоязычном деловом дискурсе / Ю. В. Агеева // Научные исследования и разработки. Современная коммуникативистика. – 2022. – Т. 11, № 4. – С. 41-46. – DOI 10.12737/2587-9103-2022-11-4-41-46.

(<https://elibrary.ru/item.asp?id=49326688>)

5. Агеева Ю. В. Объявление о знакомстве как особый речевой жанр / Ю. В. Агеева, Ц. Цзян // Вызовы и тренды мировой лингвистики : Казанский международный лингвистический саммит : труды и материалы, Казань, 16–20 ноября 2020 года. Том 2. – Казань: Казанский (Приволжский) федеральный университет, 2021. – С. 3-6.

(<https://elibrary.ru/item.asp?id=50449302>)

6. Габдреева Н. В. Активные процессы в русском языке на современном этапе / Н. В. Габдреева // Методические инновации в практике преподавания русского языка и литературы в условиях поликультурной среды : III Международная научно-практическая конференция, приуроченная к 220-летию со дня рождения Ф.М. Достоевского, 220-летию со дня рождения В.И. Даля, 130-летию со дня рождения М.А. Булгакова и 15-летию кафедры русского и татарского языков Казанского ГМУ, Казань, 21–22 мая 2021 года / Казанский государственный медицинский университет. – Казань: Б. и., 2021. – С. 22-26. (<https://www.elibrary.ru/item.asp?id=46247284>)

7. Кулькова М. А. Фреймовый анализ как метод когнитивного моделирования паремиологического дискурса (на материале немецкого языка) / М. А. Кулькова, К. Г. Ройтер // На пересечении языков и культур. Актуальные вопросы гуманитарного знания. – 2020. – № 1(16). – С. 44-49.

(<https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42704440>)

8. Урунова Р. Д. Влияние информационного пространства на языковую компетенцию / Р. Д. Урунова // Ученые записки Ульяновского государственного университета. Актуальные проблемы теории языка и лингводидактики / Под редакцией А. И. Фефилова. – Ульяновск: Ульяновский государственный университет, 2020. – С. 18-21.

(<https://www.elibrary.ru/item.asp?id=44315371>)

9. Mo W. Discourse analysis in teaching professional communication / W. Mo, J. V. Ageeva, L. Mei // International Journal of Higher Education. – 2020. – Vol. 9, No. 8. – P. 29-33. – DOI 10.5430/ijhe.v9n8p29. – EDN USUGRF. (Mo В. Дискурс-анализ в обучении профессиональной коммуникации / В. Мо, Ю. В. Агеева, Л. Мэй // Международный журнал высшего образования. – 2020. – Т. 9, No 8. – С. 29-33. – DOI 10.5430/ijhe.v9n8p2

(<https://elibrary.ru/item.asp?id=46763684&ysclid=lr5humup9r698482531>)

10. Ageeva Ju. V. Implementation of interviewers' main communicative strategy in a job interview / Ju. V. Ageeva // Communication Studies. – 2020. –

Vol. 7, No. 2. – P. 259-271. – DOI 10.24147/2413-6182.2020.7(2).259-271.
(Агеева Ю. В. Реализация основной коммуникативной стратегии интервьюеров на собеседовании при приеме на работу / Ю. В. Агеева // Коммуникативные исследования. – 2020. – Т. 7, No 2. – С. 259-271. – DOI 10.24147/2413-6182.2020.7(2).259-271.)

(<https://elibrary.ru/item.asp?id=43084193&ysclid=lr5htthnzk382978994>)

11. Агеева Ю. В. Текст для специальных целей в профессиональном дискурсе / Ю. В. Агеева, М. Ван // Филология и культура. – 2020. – № 2(60). – С. 7-11. – DOI 10.26907/2074-0239-2020-60-2-7-11.

(<https://elibrary.ru/item.asp?id=43909874>)

Первый проректор - проректор по научной деятельности
ФГАОУ ВО КФУ



(подпись)

Таюрский Д. А.

02 февраля 2024

