

ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДИССЕРТАЦИОННОГО СОВЕТА

24.2.292.01 на базе федерального государственного бюджетного
образовательного учреждения высшего образования
«Государственный институт русского языка им. А.С. Пушкина»
Министерство науки и высшего образования РФ по диссертации на
соискание ученой степени кандидата филологических наук

аттестационное дело № _____

решение диссертационного совета от 17.04.2024 № 25

О присуждении **Ян Цань**, гражданке КНР, ученой степени кандидата филологических наук.

Диссертация **«Сервисная русскоязычная коммуникация как тип институционального дискурса: коммуникативно-прагматические характеристики»** по научной специальности **5.9.5 – Русский язык. Языки народов России** принята к защите 14.02.2024 (протокол № 2) диссертационным советом 24.2.292.01, созданным на базе федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Государственный институт русского языка им. А.С. Пушкина» Министерства науки и высшего образования Российской Федерации (117485, г. Москва, ул. Академика Волгина, 6), действующего на основании приказа № 595/нк от 02.06.2022.

Соискатель Ян Цань, 1996 года рождения, в 2018 году окончила бакалавриат Сычуаньского университета иностранных языков по научной специальности «Русский язык», присвоена квалификация «Бакалавр гуманитарных наук». В 2020 году окончила магистратуру Сычуаньского университета иностранных языков по научной специальности «Устный перевод русского языка», присвоена квалификация «Магистр переводоведения». В 2023 году соискатель окончила аспирантуру федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Государственный институт русского языка им. А.С. Пушкина» по направлению подготовки 45.06.01 – «Языкознание и литературоведение», профиль 10.02.01 – «Русский язык», присвоена квалификация «Исследователь. Преподаватель-исследователь».

В настоящее время нигде не трудоустроена.

Диссертация выполнена на кафедре общего и русского языкознания федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Государственный институт русского языка им. А.С. Пушкина» Министерства науки и высшего образования Российской Федерации.

Научный руководитель – **Гончарова Любовь Марковна**, кандидат филологических наук, доцент, доцент кафедры общего и русского языкознания федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Государственный институт русского языка им. А.С. Пушкина» Министерства науки и высшего образования Российской Федерации.

Официальные оппоненты назначены диссертационным советом из числа компетентных в соответствующей отрасли науки ученых, имеющих публикации, связанные с темой исследования соискателя (списки научных публикаций прилагаются к отзывам) и давших на это свое согласие в соответствии с п. 22 «Положения о присуждении ученых степеней» (утверждено постановлением Правительства РФ от 24.09.2013 № 842):

1. **Зыкова Ирина Владимировна**, гражданка РФ, доктор филологических наук, доцент, ведущий научный сотрудник отдела теоретической лингвистики федерального государственного бюджетного учреждения науки «Институт языкознания Российской академии наук»;

2. **Папуша Ирина Сергеевна**, гражданка РФ, доктор филологических наук, доцент, профессор кафедры славистики, общего языкознания и культуры коммуникации факультета русской филологии федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Государственный университет просвещения»

дали положительные отзывы о диссертации.

Ведущая организация – федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «**Казанский (Приволжский) федеральный университет**» (г. Казань) назначена диссертационным советом в соответствии с п. 24 «Положения о присуждении ученых степеней» от 24.09.2013 № 842. В своем положительном заключении ведущая организация отметила, что диссертация «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 дискурсологии в рамках филологической науки».

Ведущая организация задала 4 вопроса, касающихся интенсивности институциональных признаков сервисной коммуникации и специфики их влияния на проявляемую институциональность, источника устно-речевого материала, коммуникативных стратегий и тактик, а также соотношения жанров сервисной коммуникации.

Заключение составлено **Агеевой Юлией Викторовной**, доктором филологических наук (научная специальность 10.02.01 – Русский язык), профессором, профессором кафедры русского языка как иностранного. Заключение подписано **Габдреевой Натальей Викторовной**, доктором филологических наук (научная специальность 10.02.01 – Русский язык), профессором, заведующим кафедрой русского языка как иностранного.

Диссертация Ян Цань «Сервисная русскоязычная коммуникация как тип институционального дискурса: коммуникативно-прагматические характеристики» соответствует требованиям пп. 9-14 «Положения о присуждения ученых степеней», утвержденного постановлением Правительства РФ № 842 от 24.09.2013. Ян Цань заслуживает присуждения ученой степени кандидата филологических наук по научной специальности 5.9.5 – Русский язык. Языки народов России.

Выбор федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Казанский (Приволжский) федеральный университет» в качестве ведущей организации обоснован тем, что сотрудники кафедры русского языка как иностранного известны как авторитетные исследователи проблем, связанных с теорией дискурса, теорией коммуникации (в том числе в аспектах исследования коммуникативной компетенции, коммуникативных стратегий и тактик), лексико-семантической теорией, русистикой и лингвопрагматикой.

Выбор доктора филологических наук по научной специальности 10.02.19 – Теория языка, доцента, ведущего научного сотрудника отдела теоретической лингвистики федерального государственного бюджетного учреждения науки «Институт языкознания Российской академии наук» Зыковой Ирины Владимировны в качестве официального оппонента обосновывается тем, что И.В. Зыковой принадлежат научные статьи, в которых рассматриваются вопросы теории дискурса, лингвокультурологии, лингвокреативности, когнитивной лингвистики и семиотики.

Выбор доктора филологических наук по научной специальности 10.02.01 – Русский язык, доцента, профессора кафедры славистики, общего языкознания и культуры коммуникации факультета русской филологии федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Государственный университет просвещения» Папуши Ирины Сергеевны в качестве официального оппонента обосновывается тем, что И.С. Папуша является специалистом в области речевой коммуникации и автором научных работ по синтаксису, культуре речи и исследований, посвященных психолингвистическим аспектам сервисной коммуникации.

На автореферат диссертационной работы было получено 4 отзыва от:

1. **Романенко Надежды Михайловны**, доктора педагогических наук по научной специальности 13.00.01 – Общая педагогика, история педагогики и образования, профессора, профессора 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».

2. **Голикова Леонида Михайловича**, кандидата филологических наук по научной специальности 10.02.01 – Русский язык, доцента, доцента кафедры русского и иностранных языков факультета психологии и пробации федерального казенного образовательного учреждения высшего образования «Вологодский институт права и экономики Федеральной службы исполнения наказаний».

3. **Бахтиозиной Марины Георгиевны**, кандидата филологических наук по научной специальности 10.02.04 – Германские языки, доцента кафедры теории преподавания иностранных языков факультета иностранных языков и регионоведения федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова».

4. **Сергиенко Полины Игоревны**, кандидата филологических наук по научной специальности 10.02.04 – Германские языки, преподавателя кафедры английского языка для гуманитарных факультетов факультета иностранных языков и регионоведения федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова».

Все отзывы положительные, некоторые из них содержат вопросы и замечания. Н.М. Романенко спрашивает о возможности продолжения данного

исследования в сопоставительном аспекте, например, в российской и китайской сервисной коммуникации. Вопросы П.И. Сергиенко касаются отношения рекламных текстов к сервисному дискурсу и правомерности соотношения понятий «сфера услуг» и «образовательные услуги».

В отзывах отмечается актуальность и новизна исследования, практическая и теоретическая значимость, достоверность результатов исследования, логичность и доказательность положений, выносимых на защиту. Авторы всех отзывов считают, что диссертационное исследование соответствует требованиям пп. 9-14 «Положения о присуждения ученых степеней», утвержденного постановлением Правительства РФ № 842 от 24.09.2013, а соискатель Ян Цань заслуживает присуждения ученой степени кандидата филологических наук по научной специальности 5.9.5 – Русский язык. Языки народов России.

Соискатель имеет 7 печатных работ по теме диссертации, общим объемом 3,6 п. л., в том числе 3 опубликованные в рецензируемых научных изданиях, включенных в перечень ВАК при Минобрнауки России:

1. Ян Цань. Сервисная коммуникация как статусно-ориентированный тип дискурса: языковые и коммуникативно-прагматические характеристики / Цань Ян, Л.М. Гончарова // Научные исследования и разработки. Современная коммуникативистика. – 2022. – Т. 11. – № 6. – С. 29–39. (0,6 п.л. / 0,2 п.л.)
2. Ян Цань. Ценностные ориентиры сервисной коммуникации / Цань Ян, Л.М. Гончарова // Научные исследования и разработки. Современная коммуникативистика. – 2023. – Т. 12, № 1. – С. 60–66. (0,4 п.л. / 0,4 п.л.)
3. Ян Цань. Мягкий и жесткий варианты институциональности сервисной коммуникации / Цань Ян // Филологические науки. Вопросы теории и практики. – 2023. – Т. 16. – № 5. – С. 1416–1423. (1,2 п.л.)
4. Ян Цань. Сервисная коммуникация как тип институционального дискурса / Цань Ян // Гуманитарные технологии в современном мире: Сборник статей IX Международной научно-практической конференции. Памяти доктора педагогических наук, главного редактора научного журнала «Современная коммуникативистика», профессора Оскара Яковлевича Гойхмана, Светлогорск, 03–05 июня 2021 года / Составители Л.М. Гончарова, Т.В. Нестерова, Э.А. Китанина. – Калининград: РА «Полиграфычъ», 2021. – С. 199–204. (0,4 п.л.)
5. Ян Цань. Коммуникативный имидж адресанта в сервисной деятельности / Цань Ян // Общение в эпоху конвергенции технологий. – Москва : Психологический институт Российской академии образования, 2022.

– С. 380–383. (0,4 п.л.)

6. Ян Цань. Изменяющиеся принципы общения в сервисной коммуникации / Цань Ян, Л.М. Гончарова // Гуманитарные технологии в современном мире : Сборник статей X Международной научно-практической конференции, посвященной памяти доктора педагогических наук, главного редактора научного журнала «Современная коммуникативистика», профессора Оскара Яковлевича Гойхмана, Калининград, 19–22 мая 2022 года. – Калининград: Полиграфычъ, 2022. – С. 77–80. (0,3 п.л. / 0,1 п.л.)

7. Ян Цань. Сервисная коммуникация в сети Интернет / Цань Ян // Коммуникация – Общество – Человек: Сборник научных трудов I Национальной научно-практической конференции научно-педагогических и практических работников с международным участием, Ярославль, 13–15 октября 2022 года / Под редакцией Т.Б. Колышкиной и И.В. Шустиной. – Ярославль: Общество с ограниченной ответственностью «ПКФ «СОЮЗ-ПРЕСС», 2022. – С. 244–249. (0,3 п.л.)

Наиболее значимые научные работы по теме диссертации:

1. Ян Цань. Сервисная коммуникация как статусно-ориентированный тип дискурса: языковые и коммуникативно-прагматические характеристики / Цань Ян, Л.М. Гончарова // Научные исследования и разработки. Современная коммуникативистика. – 2022. – Т. 11. – № 6. – С. 29–39. (0,6 п.л. / 0,2 п.л.)

2. Ян Цань. Ценностные ориентиры сервисной коммуникации / Цань Ян, Л.М. Гончарова // Научные исследования и разработки. Современная коммуникативистика. – 2023. – Т. 12, № 1. – С. 60–66. (0,4 п.л. / 0,4 п.л.)

3. Ян Цань. Мягкий и жесткий варианты институциональности сервисной коммуникации / Цань Ян // Филологические науки. Вопросы теории и практики. – 2023. – Т. 16. – № 5. – С. 1416–1423. (1,2 п.л.)

Диссертационный совет отмечает, что на основании выполненных соискателем исследований:

– обоснованы институциональные признаки рассматриваемого вида дискурса, который ранее комплексному лингвистическому анализу не подвергался;

– доказано существование в сервисном дискурсе мягкого и жесткого вариантов, проявляющихся в зависимости от ряда факторов (трафаретность текстов, формальность ситуаций, гибкость правил институтов, статусно-ролевая иерархия и степень знакомства участников);

– разработаны фреймы-сценарии сервисного дискурса, проявляющиеся на разных стадиях коммуникативного процесса (фреймы-сценарии до / в

процессе / после пользования услугой), каждый из которых отличается зафиксированным алгоритмом коммуникативных действий участников;

– *выявлены* используемые коммуникантами речевые стратегии и тактики, разделенные на конструктивные – способствующие эффективному общению, и деструктивные – разрушающие коммуникацию;

– *классифицированы* тексты, использующихся в сервисной коммуникации по жанровых характеристикам: официальные документы (инструкции, правила для пользователей и пр.); отзывы пользователей и ответы представителей компаний; рекламные тексты сервисных компаний и др.

– *рассмотрены* лексико-стилистические особенности сервисной коммуникации: профессиональная терминология, жаргонные и общеупотребительные слова, использование аббревиатур и сокращенных слов, функционирование стилистических фигур и т.д.;

– *установлена* асимметричность коммуникативных ролей участников сервисной коммуникации, проявляющаяся в жестко регламентированных текстах услугодателей и относительно свободном речевом поведении услугополучателей.

Теоретическая значимость исследования обоснована тем, что:

– *разработана* новая область дискурсивной теории, охватывающая социально значимую сферу – сервисную коммуникацию;

– *установлены* коммуникативно-прагмалингвистические характеристики сервисного институционального дискурса;

– *предложена* научная концепция сервисной коммуникации как особого типа институционального дискурса, отличающегося от персонального дискурса наличием институциональных признаков;

– *определены* факторы, влияющие на нестабильность институциональности, проявление жесткого и мягкого вариантов в рассматриваемом дискурсе.

Оценка достоверности результатов исследования выявила:

– диссертационное исследование проведено с опорой на фундаментальные методологические теории: дискурсивного поля, текстового поля, фреймового моделирования, речевой коммуникации и языковой личности, авторитетные классические и современные труды отечественных и зарубежных ученых;

– гипотеза исследования подтверждается репрезентативным эмпирическим материалом (объем составляет 1115 текстов и фрагментов текстов по сервисной коммуникации, включая тексты инструкций, письма и

рекламные сообщения сервисных компаний, отзывы клиентов и другие документы, связанные со сферой услуг, размещенные на официальных сайтах сервисных компаний, в социальных сетях, на сайтах, где опубликованы отзывы клиентов и т.п.), комплексным подходом к анализу языкового материалов и системными методами исследования, отвечающими сущности объекта и поставленным цели и задачам исследования; полученные результаты иллюстрируются исчерпывающими обобщающими таблицами и рисунками.

Личный вклад соискателя состоит в непосредственной разработке основной идеи исследования, сборе, обработке, анализе и систематизации эмпирического материала; в интерпретации результатов исследования и формулировании выводов; в апробации результатов работы на научно-практических конференциях (Ян Цань приняла участие в 5 международных научно-практических конференциях) и в 7 публикациях.

Диссертация охватывает основные вопросы поставленной научной проблемы, соответствует критерию внутреннего единства, что подтверждается тщательной разработанностью методологической базы исследования, логикой решения поставленных задач, достоверностью и убедительностью полученных выводов.

На заседании 17 апреля 2024 года диссертационный совет пришел к выводу о том, что диссертация представляет собой научно-квалификационную работу, которая соответствует критериям, установленным «Положением о порядке присуждения ученых степеней», утвержденным постановлением Правительства РФ № 842 от 24.09.2013, и принял решение присудить Ян Цань ученую степень кандидата филологических наук по научной специальности 5.9.5 – Русский язык. Языки народов России.

При проведении тайного голосования диссертационный совет в количестве 9 человек, из них 4 доктора наук по научной специальности 5.9.5 – Русский язык. Языки народов России, участвовавших в заседании, из 12 человек, входящих в состав совета, проголосовали: за присуждение учёной степени – 9, против присуждения учёной степени – 0, недействительных бюллетеней – нет.

17 апреля 2024 г.

Председатель
Диссертационного совета
Ученый секретарь
диссертационного совета



П.А. Катышев

Э.А. Китанина