

ОТЗЫВ ОФИЦИАЛЬНОГО ОППОНЕНТА
о диссертации на соискание ученой степени
кандидата филологических наук Ян Цань на тему: «Сервисная
русскоязычная коммуникация как тип институционального дискурса:
коммуникативно-прагматические характеристики»
по специальности 5.9.5 – Русский язык. Языки народов России

Диссертация Ян Цань представляет собой многофокусное изучение сервисного дискурса, являющегося одним из наиболее востребованных типов институциональной коммуникации и важным сегментом не только профессионально-деловой, но и повседневной сферы межличностного взаимодействия носителей русского языка.

Актуальность рецензируемого диссертационного исследования не вызывает сомнений. В своей работе Ян Цань обращается к ряду вопросов современной лингвистики, интерес к которым неуклонно растет в последние десятилетия. Это вопросы о специфике формирования сервисного дискурса как особого типа институционального дискурса, о параметрах и вариантах институциональности, отличающих русскоязычную сервисную коммуникацию, о коммуникативно-прагматических особенностях общения в рамках сервисной деятельности, составляющей важный компонент повседневной жизни, о принципах функционирования разнородных языковых единиц с целью достижения конкретных прагматических задач, о способах моделирования коммуникативных ситуаций, направленных на повышение качества межличностного общения, о типах и различиях коммуникативного поведения услугодателей и услугополучателей. Важен в этой связи и выбор материала исследования. Актуальность рецензируемой диссертации определяется привлечением к анализу разножанровых или разнотипных текстов, представляющих сервисный дискурс, и современных лингвистических методов их изучения. Таким образом, выстроенный путь исследования, позволяющий охватить целый спектр важных аспектов исследуемой проблемы на репрезентативном языковом материале, дает основания утверждать, что проведенное Ян Цань исследование является актуальным и своевременным.

Научная новизна диссертации состоит в разработке алгоритма комплексного анализа русскоязычной сервисной коммуникации. Благодаря разработанной и примененной в диссертации методике в научный оборот филологии (русистики, в частности) вводятся новые сведения о характеристиках и отличительных особенностях сервисного дискурса в современном русскоязычном социуме, о способах использования определенных речевых стратегий и тактик в сервисной коммуникации, о создании или внедрении новаций, касающихся разных уровней русского языка (морфологического и синтаксического, лексического и др.) и

разных аспектов его коммуникативно-прагматического функционирования в рассматриваемой профессионально-деловой сфере общения. Обобщение полученных результатов формирует представление об изменениях, характерных для сервисной коммуникации в последние годы и новых путях ее эволюционирования, определяемых общими социальными и экономическими тенденциями развития российского общества.

Достоверность и объективность полученных результатов, а также положений и выводов, к которым приходит Ян Цань, определяются тем, что исследование выполнено на репрезентативной выборке материала: 1115 текстов и фрагментов текстов, относящихся к сфере сервиса (тексты инструкций, письма и рекламные сообщения, отзывы клиентов и т.д.) (с. 9). Немаловажным фактом, свидетельствующим в пользу валидности полученных в ходе диссертационного исследования научных данных, является примененный автором методологический инструментарий: методика компонентного анализа, описательный метод, социолингвистический анализ (подробнее с. 7). Стоит также отметить, что в рецензируемой диссертации во внимание принимается теоретический и практический опыт по преимуществу отечественных ученых, а также и зарубежных исследователей в области теории текста и дискурса, коммуникативистики (определенных ее направлений) и теории языковой личности, сервисологии и социолингвистики (Библиография содержит 151 научную работу и 10 словарей), проводится сравнение авторских данных с данными, полученными ранее по рассматриваемой тематике. Обобщение полученных реферативных и эмпирических сведений проводится с помощью шестнадцати таблиц, обеспечивающих их структурированную репрезентацию и облегчающих их восприятие.

В работе **решены следующие исследовательские задачи:**

- определены институциональные признаки (русскоязычного) сервисного дискурса и сформулировано понятие «сервисный дискурс»;
- выделены и описаны коммуникативно-прагматические характеристики сервисной коммуникации;
- выявлены лексические средства, характерные для сервисного дискурса, и установлены его жанро-стилистические особенности;
- проанализированы с позиции их эффективности речевые стратегии и тактики, используемые в сервисной коммуникации;
- определены виды и параметры институциональности сервисной коммуникации с точки зрения взаимодействия ее участников (услугодателей (сотрудников) vs. услугополучателей (клиентов)).

Структура диссертации традиционна для такого рода научных работ. Она состоит из введения, трех глав с выводами к каждой главе, заключения,

библиографического списка, и соответствует целеполаганию предпринятого исследования и поставленным научным задачам.

Перейдем к обсуждению **полученных результатов**, свидетельствующих о сформированной в ходе научной работы доказательной базе, позволяющей подтвердить выдвигаемую в диссертации гипотезу (с. 6).

В диссертационном исследовании в исчерпывающем, на наш взгляд, объеме и с опорой на ведущих специалистов в области, прежде всего, дискурс-анализа, коммуникативистики и социолингвистики освещаются подходы к разработке понятия «институциональность», а также специфика формирования институционального дискурса (его отдельных типов), проводится обстоятельный анализ исследований, посвященных разным аспектам сервисной коммуникации. Можно отметить взвешенный подход Ян Цань к построению понятийного аппарата исследования, к определению круга необходимых для проведения анализа понятий и их раскрытия в степени, достаточной для логичного развертывания разрабатываемой научно-исследовательской линии. В рецензируемой работе особое внимание уделяется подходам к пониманию таких взаимосвязанных общих и частных понятий, как «дискурс», «институциональный дискурс», «социальные институты», «услуга» в отношении к понятиям «сервис» и «товар», «сервисная коммуникация» и «сфера сервисной коммуникации», «сервисная услуга», «сервисная деятельность». Примечательно, что обсуждение данных понятий проводится на фоне рассмотрения целого круга релевантных вопросов: о видах и признаках институционального дискурса; о компонентах институциональной коммуникации, среди которых участники, цели, хронотоп, ценности, материал и т.д. (по В. И. Карасику); о модусах общения применительно к сервисному дискурсу; о социальном статусе человека и статусно-ролевых стандартах поведения; о принципах разграничения институционального и персонального дискурсов; об иерархичности в сфере услуг; о классификации услуг и о категоризации сфер сервисной коммуникации, в результате которой проводится ее дифференциация по разным основаниям. В ходе исследования Ян Цань систематизирует услуги государственных и рыночных субъектов, выделяя на данный момент три основных категории: 1) материально-ориентированные виды сервисной деятельности; 2) нематериально-ориентированные виды сервисной деятельности; 3) другие виды (с. 41–47). Опираясь на модель институционального дискурса, предложенную В. И. Карасиком, автор диссертации детально анализирует основные компоненты сервисного дискурса как институционального (с. 47–56), а также его мягкие и жесткие варианты институциональности.

Нет сомнений в том, что сформированная Ян Цань теоретическая база исследования, систематизирующая по определенным параметрам накопленный

опыт изучения (в разных, но взаимосвязанных) аспектах рассматриваемой научной проблемы, послужила надежным ресурсом для разработки эффективного алгоритма анализа русскоязычной сервисной коммуникации.

В положительном ключе стоит отметить детальный анализ типов коммуникантов (клиентов и сотрудников) в сфере сервисных услуг, выделенных исследователями с учетом разных критериев (например, в соответствии с психологическими характеристиками клиента, возможностью совершения покупки, устойчивостью к стрессу клиента и сотрудника, умением сотрудника подстроиться под желание/настроение клиента и др.). В диссертационном исследовании выделяются три фрейма-сценария сервисной коммуникации и анализируются их вербальное «наполнение» и вербальная структура, а также коммуникативные роли клиента и сотрудника (например, роль инициатора общения, роль ответчика и т.д.). Особый интерес представляют выделенные Ян Цань речевые стратегии и тактики, используемые клиентами и сотрудниками в процессе общения. В частности, в диссертации показано, что стратегия самопрезентации реализуется агентами сервисных организаций с помощью таких речевых тактик, как: «прямая самореклама» (*выгодное предложение, мировой лидер*), «искренность» (*стыдно, что подвели; понимаем; постараемся помочь*), «кооперативность» (*при возникновении трудностей, пишите нам*). Показательны также установленные в диссертации случаи использования эмотивной лексики, раскрывающей психологическое состояние адресанта в сервисной коммуникации (радость, благодарность, неудовлетворение и т.д.), например: *радовал, приятные сотрудники, [сотрудники] дарят положительные эмоции*. Все отмеченные и многие другие факты, выявленные в ходе диссертационного исследования позволяют ее автору прийти к заключению о неравномерности проявления институциональности в сервисной коммуникации: речевые действия клиентов обладают относительной свободой выражения, в то время как речевые действия поставщиков услуг довольно жестко регламентированы.

Отдельный интерес представляют описанные в работе подходы к типологии текстов, применение которых к сервисному дискурсу позволяет изучить его внутреннюю дифференциацию с учетом разных критериев (например, по модели функционирования языка, по соотношению с вербальностью или иконичностью сообщения) и выделить его функционально-стилевые характеристики. На базе проведенного анализа в диссертации определены основные жанры институционального сервисного дискурса: инструкции и информационные письма, рекламные предложения, ответы агентов сервисных служб по вопросам сервисного обслуживания и др. Рассматривается влияние используемых новых технологий в области ИИ на развитие языка сервисной коммуникации (в частности, усиление его клишированности). Внимания заслуживают и результаты

изучения функционирования в сервисном дискурсе отдельных классов лексики (терминов, жаргонных и просторечных слов, инвективов и обценных выражений, аббревиатур, заимствованных слов и выражений), грамматических средств (императивных конструкций, страдательного залога и др.), а также стилистических приемов (сравнений, метафор, метонимии, гиперболы, иронии). Сделанные автором наблюдения проясняют специфику языковой организации сервисного дискурса, отличающей его от других типов (институционального) дискурса.

При общем положительном впечатлении, полученном от работы, в диссертации обнаружилось отдельные моменты, в отношении которых имеются **вопросы и замечания**.

1. Как указано в тексте диссертации, в ходе исследования были проанализированы 1115 текстов или фрагментов текстов (с. 9). Однако нет информации о том, по каким критериям или принципам проводился отбор данных текстов. За какой период времени? Поскольку тексты отличаются типологическим разнообразием (предложения, реклама, жалоба и т.д.), встает вопрос об их соотношении в исследовательском материале, от которого зависят и устанавливаемые языковые особенности сервисного дискурса и специфика проявления мягких (устная коммуникация) и жестких (письменная коммуникация) вариантов (с. 59) институциональности сервисной коммуникации. Необходимо также уточнить, как исследовался устный модус сервисной коммуникации (шестое положение, выдвигаемое на защиту).

2. Особое внимание Ян Цань уделяет в своей работе анализу таких важных компонентов сервисного дискурса, как прецедентные тексты и дискурсивные формулы. Как указано на странице 23 диссертации, к этим двум классам единиц относятся фразеологизмы разных структурно-семантических классов, от идиом до пословиц и поговорок. Описывая результаты исследования (стр. 55–56), автор диссертации приводит в разделе «Прецедентные тексты сервисной коммуникации» такие выявленные в сервисном дискурсе фразеологизмы, как: *вооруженный до зубов, лицом к лицу, не по душе, первый блин – комом* и под. (тж. с. 140). Трудно согласиться с отнесением данных фразеологизмов со структурой словосочетания и предложения (паремии) к прецедентным текстам. Возникает вопрос: на какой подход к определению «прецедентного текста», «фразеологизма» и «дискурсивной формулы» опирается автор в своей работе? Существуют ли критерии разграничения данных языковых явлений и какие? Стоит уточнить и понятие «профессиональный фразеологизм». Являются ли такие фразеологизмы, как *здравствуй(те), хорошего дня* и под. профессиональными фразеологизмами, если их использование характерно и для обыденной речи или

повседневного общения? На страницах 135–137 используются и другие термины в отношении данных единиц: «клише», «этикетные формулы».

3. В диссертации подробно описываются речевые (коммуникативные) стратегии и речевые (коммуникативные) тактики, реализуемые в сервисной коммуникации. Интерес вызывают их частотность применения, релевантность по отношению друг другу и эффективность. К примеру, Ян Цань выделяет тактику «рефрейминга» для перевода негативных аспектов предлагаемых услуг в позитивные и тактику «комплексного вопроса (увязывания)» для обретения клиентом дополнительных (возможно, ненужных ему) услуг. Исходя из данных анализируемого материала, насколько часто они были использованы, и какая из данных тактик обладает большей релевантностью или эффективностью по сравнению с остальными?

4. Анализируя обнаруженные в сервисной коммуникации ошибки, Ян Цань делит их на две группы: случайные и неслучайные (намеренные, специальные). Необходимо, с нашей точки зрения, пояснить, по какому принципу представленные в работе случаи квалифицируются как ошибки. Вопрос обусловлен тем, что, к примеру, капитализация (с. 112) определяется в современной лингвистической литературе как разновидность языковой (графической) игры, а также как особый прием выделения информации, стратегия/способ выражения эмоционального состояния с помощью графических средств. Другой упомянутый случай – отсутствие знаков препинания. Как определяется их отнесенность к ошибкам, а не к случаям, например, ускоренного способа передачи информации (постановка знаков препинания требует переключения режимов клавиатуры)? Могут ли орфографические/фонетические искажения быть отнесены к намеренной имитации или подражанию неправильной речи с целью выражения негативных эмоций, высмеивания, оскорбления и т.д., а не к ошибкам?

5. На странице 148 автор диссертации приводит следующий пример такого стилистического приема, как сравнение: *<...> Интернет всегда будет заканчиваться. А в это время счастье несется прямо к вам. Как снег на голову, как гром среди ясного неба. <...>* Мы не можем согласиться с тем, что словосочетания *как снег на голову* и *как гром среди ясного неба* представляют стилистический прием сравнения. Данные языковые единицы являются синонимичными фразеологизмами – устойчивыми и воспроизводимыми единицами языка, о чем свидетельствует их регистрация во фразеологических словарях (см., например, https://phrase_dictionary.academic.ru)

Заданные вопросы и высказанные замечания не затрагивают сути исследования Ян Цань, его частных и общих выводов, не умаляют его теоретическую значимость и практическую ценность. Очевидно, что к защите представлена хорошо продуманная и четко выстроенная работа. Принимая во

внимание объем фактически проанализированного языкового материала, его всестороннее изучение посредством выработанного в работе алгоритма и полученные в результате лингвистические сведения, не вызывает сомнений тот факт, что **все выносимые на защиту положения и гипотеза получают исчерпывающее обоснование**, а все полученные в диссертации данные характеризуются достаточно высокой степенью аргументированности. Результаты, полученные в ходе исследования представляют интерес для ряда филологических дисциплин, и могут быть использованы для разработки теоретических курсов по социолингвистике, дискурсологии и лингвопрагматике.

Диссертация прошла необходимую апробацию на международных научных конференциях. По теме диссертационного исследования опубликовано семь работ, три из которых в журналах, рекомендованных ВАК РФ.

Диссертационная работа «Сервисная русскоязычная коммуникация как тип институционального дискурса: коммуникативно-прагматические характеристики» соответствует требованиям п.п. 9–14 действующего «Положения о присуждении ученых степеней», утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.09.2013 № 842, а ее автор, Ян Цань, заслуживает присуждения ученой степени кандидата филологических наук по специальности 5.9.5 – Русский язык. Языки народов России.

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

Официальный оппонент:

Доктор филологических наук (10.02.19 – Теория языка),

доцент, ведущий научный сотрудник

отдела теоретической лингвистики

Федерального государственного бюджетного

учреждение науки Институт языкознания

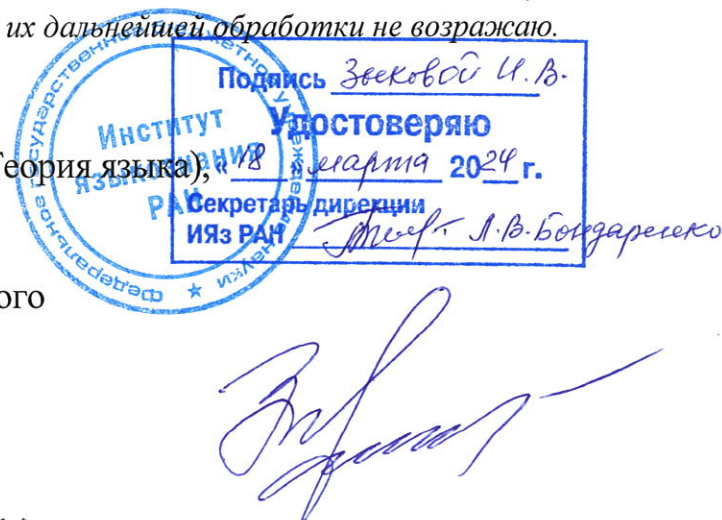
Российской академии наук

(адрес организации:

125009 Москва, Б. Кисловский пер. д.1 стр. 1

Тел.: (495) 690-35-85; факс: (495) 690-05-28

E-mail: iling@iling-ran.ru сайт: <https://iling-ran.ru/web/>)



Зыкова Ирина Владимировна

18 марта 2024 г.

С основными трудами Зыковой Ирины Владимировны можно ознакомиться на сайте: <https://iling-ran.ru/web/ru/scholars/zykova>

Сведения об официальном оппоненте

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

Фамилия, Имя, Отчество	Зыкова Ирина Владимировна
Гражданство	Российская Федерация
Ученая степень (с указанием шифра специальности научных работников, по которой защищена диссертация)	Доктор филологических наук (10.02.19 – Теория языка)
Ученое звание	Доцент
<i>Место работы</i>	
Почтовый индекс, адрес, телефон, веб-сайт, электронный адрес организации	Россия, 125009, г. Москва, Большой Кисловский переулок 1, стр. 1, +7 (495) 690-35-85, http://iling-ran.ru , iling@iling-ran.ru
Полное наименование организации в соответствии с уставом	Федеральное государственное бюджетное учреждение науки «Институт языкознания Российской академии наук»
Ведомственная принадлежность	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Наименование подразделения	Отдел теоретической лингвистики
Должность	Ведущий научный сотрудник
<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>	
1. Зыкова И. В. Языковая игра в конструировании поэтики комедийного кинодискурса / И. В. Зыкова // Труды института русского языка им. В.В. Виноградова. – 2019. – № 19. – С. 205-215. (https://elibrary.ru/item.asp?id=41241595) 2. Зыкова И. В. О книге "Лингвокреативность в дискурсах разных типов: Пределы и возможности" / И. В. Зыкова // Мосты. Журнал переводчиков. – 2021. – № 4(72). – С. 75-76. (https://elibrary.ru/item.asp?id=47395658)	

3. Зыкова И. В. Термины как триггеры лингвистической креативности в комедийном кинодискурсе / И. В. Зыкова // Когнитивные исследования языка. – 2021. – № 1(44). – С. 242-250. (<https://elibrary.ru/item.asp?id=45611274>)

4. Лингвокреативность в дискурсах разных типов: Пределы и возможности : коллективная монография / В. З. Демьянков, Е. В. Захаркив, М. И. Киосе [и др.]. – Москва : Р.Валент, 2021. – 564 с. – ISBN 978-5-93439-625-2. (<https://elibrary.ru/item.asp?id=47182124&selid=47217215&ysclid=lr5mh83quu40149655>)

5. Зыкова И. В. Полимодальная концептуализация чувств и эмоций в кинодискурсе / И. В. Зыкова // Когнитивные исследования языка. – 2022. – № 3(50). – С. 49-54. (<https://elibrary.ru/item.asp?id=49738374>)

6. Зыкова И. В. Языковая vs. полимодальная картины мира: о креативном взаимодействии вербального и невербального / И. В. Зыкова // Универсальное и национальное в языковой картине мира : материалы V международной научной конференции, Минск, 21–23 октября 2022 года. – Минск: Учреждение образования "Минский государственный лингвистический университет", 2022. – С. 17-19. (<https://elibrary.ru/item.asp?id=50237371>)

7. Зыкова И. В. Лингвокреативность в полимодальном дискурсе: метод параметризации / И. В. Зыкова // Когнитивные исследования языка. – 2023. – № 3-1(54). – С. 615-620. (<https://elibrary.ru/item.asp?id=54081705>)

8. Зыкова И. В. Лингвокреативное моделирование дискурсов разной модальности / И. В. Зыкова // Вопросы когнитивной лингвистики. – 2023. – № 3. – С. 16-30. – DOI 10.20916/1812-3228-2023-3-16-30. (<https://elibrary.ru/item.asp?id=54181569>)

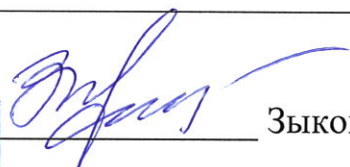
9. Зыкова И. В. Лингвистическая креативность в современном научном контексте: понятийные интерфейсы и актуальные методы / И. В. Зыкова // Германистика-2022: nove et nova : Материалы V Международной научной конференции, Москва, 07–09 декабря 2022 года / Редколлегия: А.А. Клиновская [и др.]. – Москва: Московский государственный лингвистический университет, 2023. – С. 123-126. (<https://elibrary.ru/item.asp?id=53926439>)

Официальный оппонент

Верно:

30.01.2024



 Зыкова И.В.

МП