

ОТЗЫВ ОФИЦИАЛЬНОГО ОППОНЕНТА

о диссертации Ян Цань

«Сервисная русскоязычная коммуникация как тип институционального дискурса:
коммуникативно-прагматические характеристики»

по научной специальности 5.9.5 – Русский язык. Языки народов России
на соискание ученой степени кандидата филологических наук

Рецензируемое диссертационное исследование Ян Цань посвящено малоизученной с точки зрения лингвистики теме – русскоязычной сервисной коммуникации как типу институционального дискурса. Как ни странно, ранее сервисная коммуникация практически не изучалась с точки зрения лингвистики, хотя данная область деятельности имеет колоссальное значение в обществе. Ян Цань высказала весьма важную мысль о том, что сервисная коммуникация связана не только с непосредственным процессом предоставления услуг, но и является составной частью многих видов деятельности, где оказание услуг необходимо: они сопровождают продажу товаров, работу транспорта, административных, медицинских, образовательных и других организаций. Ранее попытки изучения коммуникативных параметров сервисной коммуникации предпринимались известным ученым, профессором О.Я. Гойхманом, но относились к речевой подготовке специалистов отрасли и созданию словаря по сервису. Ян Цань впервые осуществила комплексный анализ сервисной коммуникации как вида институционального дискурса, включив в круг исследовательских задач определение признаков, видов и параметров институциональности сервисной коммуникации с позиций взаимодействия участников данного дискурса; исследование жанрово-стилистических характеристик и лексико-семантических особенностей сервисной коммуникации; выявление коммуникативных стратегий и тактик, используемых в процессе сервисной коммуникации. Сказанное определяет **актуальность и научную новизну** диссертационного исследования.

Теоретическая значимость работы определяется вкладом диссертанта в развитие дискурсивных исследований. Автором определяются общие параметры оценки характера институциональности разных видов дискурса, анализируются институциональные признаки сервисной коммуникации, диалектично рассматривается ее колеблющаяся институциональность, описываются фрейм-сценарии сервисной коммуникации, выявляются типологии и характеристики текста данного вида коммуникации – то есть комплексно исследуется новый тип институционального дискурса с прагмалингвистических позиций.

Практическая значимость исследования может оцениваться в ключе применения результатов работы для преподавания дисциплин, посвященных аспектам изучения дискурса («Дискурс-анализ», «Теория коммуникации», «Речевая коммуникация»), а также в практической деятельности сервисных компаний (например, для разработки коммуникативных тренингов или кейсов, развивающих коммуникативно-сервисную компетенцию сотрудников отрасли).

Достоверность и обоснованность результатов исследования обеспечивают основательная теоретическая база (изучена теория дискурса, научные положения теории коммуникации, высказанные многими известными учеными: В.И. Карасик,

В.В. Красных, О.Я. Гойхман и др.), большой объем языковых материалов (всего проанализировано 1115 текстов и фрагментов текстов по сервисной коммуникации) и системные методы исследования (использованы описательный, аналитический, типологический методы, методы обобщения и т.д. в процессе исследования от первичного анализа языковых материалов до формулирования выводов). Апробация работы происходила на научных конференциях, результаты представлены в опубликованных статьях, в том числе в научных изданиях из перечня ВАК.

Структура работы представляется четко и логично выстроенной, обеспечивая выполнение поставленных автором задач исследования. Диссертационная работа состоит из введения, трех глав, заключения и списка использованной литературы (165 источников).

Первая глава **«Русскоязычная сервисная коммуникация как тип институционального дискурса»** посвящена описанию признаков, отличающих институциональный дискурс от персонального, а также перечислены уже известные и описанные в работах ученых виды институционального дискурса. В ракурсе существующих исследований рассмотрена сервисная коммуникация с доказательством ее институциональности. Автор обращается к ключевому для сервисного дискурса концепту «услуга», определяет сферы сервисной коммуникации, выделяет и обосновывает на примерах мягкие и жесткие формы институциональности, определяет факторы, влияющие на ригидность дискурсивных признаков: по мнению исследователя, институциональность сервисного дискурса колеблется под влиянием различных факторов, таких как, формальность, принудительность, степень знакомства коммуникантов, гибкость правил.

Во второй главе **«Психолингвистические аспекты институционального сервисного дискурса»** описаны основные типы услугополучателей и услугодателей, характерные фреймы-сценарии сервисной коммуникации, используемые коммуникантами речевые стратегии и тактики. Особый интерес представляют разработанные автором фреймы-сценарии, отображающие разные стадии сервисной коммуникации (до / в процессе / после пользования услугами) в виде типовых моделей с фиксированным алгоритмом действий коммуникантов. Описание конструктивных и деструктивных речевых стратегий и тактик, реализующихся в процессе коммуникативного взаимодействия услугодателей и клиентов также вносит вклад в развитие коммуникативно-прагматической теории. Примеры, иллюстрирующие использование языковых средств для выражения эмоций коммуникантов, логично подводит исследование к третьей главе исследования.

Третья глава **«Текст как информационная составляющая институционального сервисного дискурса»** посвящена изучению текстов сервисной коммуникации. Внимание автора фокусируется на лексических единицах, функционирующих в текстах сервисной коммуникации. Ввиду огромного количества сервисных услуг, следует разделить автором специальной лексики на «общесервисную» (межинституциональную) терминологию и специальную; кроме того, на лексическом уровне зафиксированы шаблонность,

употребление аббревиатур и сокращенных слов, применение стилистических фигур, использование профессионализмов – «полуофициальных» лексических единиц, а также наличие разговорно-просторечной и грубо-жаргонной лексики в текстах услугополучателей, что доказывает асимметричность коммуникативного поведения специалистов и клиентов, а также их подчиненность / неподчиненность требованиям институциональности.

В заключении подведены итоги, сделаны выводы.

Последовательное, грамотное, хорошо выполненное изложение проработанного материала позволяет сделать вывод о том, что работа Ян Цань не только состоялась, но и представляет собой законченное, оригинальное авторское исследование, обладающее всеми качествами серьезного научного произведения.

Вместе с тем, не в укор автору, но в развитие дискуссии хотелось бы высказать ряд соображений, возникших в процессе прочтения диссертации.

1. В таблице 13 на с.136 автор приводит повторяющуюся в текстах сервисного дискурса лексику, среди которых выделяет слово «скидка». Можно ли считать это проявлением именно сервисной коммуникации? Ведь традиционно это слово соотносится с рекламным текстом и стимулированием сбыта, да и приведенные примеры относятся не к услугам, а к продаже товаров.

2. К деструктивным речевым тактикам диссертант среди прочих относит тактики **«сам виноват»** – «перекладывание» ответственности на клиента: *«вы же смотрели, что заказываете»* и **«аргумент для увольнения»**, которую Ян Цань трактует как «неуважительное отношение, предложение поиска другого варианта с намерением выразить клиенту порицание или недовольство его позицией: *«Недовольны порядками в нашей больнице – обратитесь в кремлевскую больницу»* (с.106). Возникает вопрос, в чем разница между данными речевыми тактиками и почему последняя тактика получила подобное название? Вопрос также появляется по тактике **«выдача желаемого за действительное»** – «советы клиенту по поводу выбора и принятия им решения, что лучше, желательно соотносить исходя из очевидности, разумности и реальности»: *«Вы нигде не найдете таких цен и таких услуг!»* (там же). Почему данная достаточно популярная фраза, являющаяся, по сути, стимулированием покупательской способности, отнесена к деструктивному речевому поведению?

3. В таблице 6 «Типы текстов сервисного дискурса по разным критериям» (с.117) диссертант по параметру вербальности / иконичности сообщения выделяет тексты креолизованные (смешанного типа), некреолизованные, частично креолизованные. Хотелось бы получить комментарий автора относительно различия креолизованных и частично креолизованных текстов (поскольку обычно оппозиция «креолизованный-некреолизованный» не имеет срединного варианта). И в продолжение вопроса о выделяемых типологиях обратимся к таблице 7 «Типология жанров, характерных для сферы сервиса в соответствии с функционально-стилевыми характеристиками» (с.119). Среди жанровых разновидностей, относящихся к разговорно-бытовому стилю речи, Ян Цань выделяет в том числе *бытовые беседы* и *личные письма*. Учитывая рассуждения автора об институциональности сервисной коммуникации, можно ли говорить о функционировании названных жанров в данном типе дискурса?

Данные вопросы носят частный характер и не влияют на общее глубоко положительное впечатление от диссертационного исследования Ян Цань.

Основные положения работы отражены в 7 публикациях, 3 из которых опубликованы в изданиях, включенных в перечень ВАК РФ.

Автореферат и публикации автора полностью отражают содержание и структуру диссертации.

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 научной 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 (специальность 10.02.01 – Русский язык)
доцент

профессор кафедры славистики, общего языкознания и культуры коммуникации
факультета русской филологии

федерального государственного автономного образовательного учреждения
высшего образования «Государственный университет просвещения»

141014, Россия, Московская обл., г. Мытищи, ул. Веры Волошиной, д. 24,
+7 (495) 780-09-40, info@guppros.ru, <https://guppros.ru>

Ирина Сергеевна Папуша

11 марта 2024 г.

Подпись И.С. Папуши удостоверяю

**ЗАМЕСТИТЕЛЬ
НАЧАЛЬНИКА
ОТДЕЛА КАДРОВ
СТРОИЛОВА Н С**



С основными трудами Ирины Сергеевны Папуши можно ознакомиться на сайте:
https://www.elibrary.ru/author_items.asp?authorid=590187&show_refs=1&pubrole=100&show_option=0

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ»
(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ)

141014, Московская область, г. Мытищи,
ул. Веры Волошиной, д. 24

Тел.: (495) 780-09-40; факс: (499) 261-22-28
E-mail: info@guppros.ru

**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	Папуша Ирина Сергеевна
Гражданство	Российская Федерация
Ученая степень (с указанием шифра специальности научных работников, по которой защищена диссертация)	Доктор филологических наук (10.02.01– Русский язык)
Ученое звание	Доцент
<i>Место работы</i>	
Почтовый индекс, адрес, телефон, веб-сайт, электронный адрес организации	141014, Россия, Московская обл., г. Мытищи, ул. Веры Волошиной, д. 24, Тел.: +7 (495)780-09-40, https://guppros.ru , info@guppros.ru
Полное наименование организации в соответствии с уставом	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Государственный университет просвещения»
Ведомственная принадлежность	Министерство просвещения Российской Федерации

Наименование подразделения	Кафедра славистики, общего языкознания и культуры коммуникации факультета русской филологии
Должность	Профессор
<i>Публикации по специальности и тематике диссертации</i>	
1. Папуша И. С. Внешняя и внутренняя коммуникация индивида в системе его потребностей и устремлений/ И. С. Папуша // Научные исследования и разработки. Современная коммуникативистика. – 2023. – Т. 12, № 6. – С. 71-74. (https://elibrary.ru/item.asp?id=56993539) 2. Папуша И. С. Синергия уровней хронотопа в сложном синтаксическом целом / И. С. Папуша // Русский язык в славянской межкультурной коммуникации : сборник научных трудов по итогам Международной научной конференции, посвященной 80-летию со дня рождения д-ра филол. н., профессора Войловой К.А., Москва, 27 февраля 2023 года. – Москва: ООО "Постатор", 2023. – С. 287-293. (https://elibrary.ru/item.asp?id=53807335) 3. Папуша И. С. Молчание как буферная зона между коммуникацией и когницией / И. С. Папуша // 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. 60-63. (https://elibrary.ru/item.asp?id=49879218) 4. Папуша И. С. Молчание и конструктивная рефлексия как аттракторы коммуникации и когниции / И. С. Папуша // Научные исследования и разработки. Современная коммуникативистика. – 2022. – Т. 11, № 4. – С. 23-28. (https://elibrary.ru/item.asp?id=49326685) 5. Папуша И. С. Интенция автора сложного синтаксического целого в фокусе психологического уровня хронотопа / И. С. Папуша // Лекантовские чтения - 2022 : Материалы Международной научной конференции, Москва, 18 ноября 2022 года. – Москва: Московский государственный областной педагогический университет, 2022. – С. 123-130. (https://elibrary.ru/item.asp?id=50503218)	

6. Папуша И. С. Значение речевой коммуникации в достижении престижных потребностей человека / И. С. Папуша // Научные исследования и разработки. Современная коммуникативистика. – 2021. – Т. 10, № 6. – С. 71-74. – DOI 10.12737/2587-9103-2021-10-6-71-74.

(<https://elibrary.ru/item.asp?id=47405906>)

7. Папуша И. С. Значимость речевой коммуникации в системах потребностей человека / И. С. Папуша // Научные исследования и разработки. Современная коммуникативистика. – 2020. – Т. 9, № 4. – С. 25-30.

(<https://elibrary.ru/item.asp?id=43321864>)

8. Папуша И. С. Когнитивная функция сложного синтаксического целого как средства формирования мысли / И. С. Папуша // Язык и актуальные проблемы образования : Научные труды IV Международной научно-практической конференции, Москва, 18 января 2019 года / Под редакцией Е.И. Артамоновой, О.С. Ушаковой. – Москва: Некоммерческое партнерство "Международная академия наук педагогического образования", 2019. – С. 163-168.

(<https://www.elibrary.ru/item.asp?id=37269603>)

Официальный оппонент



И. С. Папуша

Верно:

Проректор по научной работе



Д. А. Куликов

Ученый секретарь организации



Н. В. Дейнега

1.02.2024