


Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт филологии и языковой коммуникации
Кафедра восточных языков
45.03.02 Лингвистика

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой ВЯ


_____ Е.В. Чистова
« ____ » _____ 2020 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА
**КОМПОНЕНТЫ И ФУНКЦИИ КИТАЙСКОГО
БАНКОВСКОГО ДИСКУРСА**

Выпускник



И.Д. Чернякова

Научный руководитель



канд. филол. наук,
доц. каф. ВЯ
И.Г. Нагибина

Нормоконтролер



Е.В. Буркова

Красноярск 2020

РЕФЕРАТ

Тема бакалаврской работы – «Компоненты и функции китайского банковского дискурса». Бакалаврская работа представлена в объеме 60 страниц, включает в себя список использованной литературы, состоящей из 67 источников, 4 иллюстраций, одного приложения.

Ключевые слова: ДИСКУРС, ИНСТИТУЦИОНАЛЬНЫЙ ДИСКУРС, ДИСКУРС-АНАЛИЗ, БАНКОВСКИЙ ДИСКУРС, КОМПОНЕНТЫ, ФУНКЦИИ.

Целью является комплексное описание китайского банковского дискурса и методов его исследования, а также описание компонентов и функций современного китайского банковского дискурса.

Задачи:

1. Отобразить понятие дискурса.
2. Рассмотреть термин институционального дискурса в отечественной лингвистике, а также банковский дискурс как тип институционального.
3. Разобрать методы исследования институциональной коммуникации.
4. Описать компоненты и функций китайского банковского дискурса.

Актуальность работы обусловлена недостаточной изученностью китайского институционального дискурса, а также новизной описания компонентов и функций китайского банковского дискурса.

Основные выводы и результаты исследования:

1. Компоненты играют важную роль в формировании китайского банковского дискурса.
2. Функции определяют модель китайского банковского дискурса.
3. Банковская сфера в Китае – это отдельный социальный институт, с особенными характеристиками.
4. В дискурсе работников китайского банка наблюдается повышенное уважение к старшим.
5. В рамках банка созданы максимальные условия для комфортного взаимодействия между агентом и клиентом.
6. Не смотря на глобализацию банковской сферы, коммуникация внутри китайского банка складывается под влиянием традиций.
7. Просматривается тенденция интимизации отношений между агентом и клиентом в ходе диалога.
8. Соблюдение ритуалов в банковском дискурсе.
9. Работники определяют цели банка выше собственных целей.
10. Высокое стремление работников к сохранению лица.

Перспективы дальнейшего исследования: проведенное в работе исследование может найти свое применение в исследованиях китайского институционального дискурса, как в целом, так и отдельно, в рамках банковского дискурса в Китае, так как на сегодняшний день дискурс работников банковской сферы в Китае находится на начальной стадии изучения.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПОНЯТИЯ ДИСКУРС	6
1.1. Понятие дискурса в различных областях гуманитарного знания	6
1.2. Институциональный дискурс: его основные признаки и характеристики....	11
1.2.1. Банковский дискурс как тип институционального общения	15
1.3. Дискурс-анализ: методы исследования институционального дискурса	18
1.3.1. Модель В.И. Карасика: анализ банковского дискурса	21
1.3.2. Функции институционального дискурса по классификации Л.С. Бейлинсон.....	23
ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 1.....	25
ГЛАВА 2. СТРУКТУРНЫЕ ОСОБЕННОСТИ КИТАЙСКОГО БАНКОВСКОГО ДИСКУРСА	27
2.1. Компоненты китайского банковского дискурса	27
2.1.1. Участники китайского банковского дискурса	28
2.1.2. Хронотоп работников китайской банковской сферы.....	29
2.1.3. Цели китайского банковского дискурса и стратегия вежливости как средство их достижения	33
2.1.4. Аксиологический компонент в китайском банковском дискурсе	35
2.1.5. Прецедентные тексты и дискурсивные формулы, используемые работниками китайских банков.....	39
2.2. Функции китайского банковского дискурса	41
2.2.1. Языковые способы реализации перформативной функции	41
2.2.2. Языковые способы реализации нормативной функции	42
2.2.3. Языковые способы реализации презентационной функции	43
2.2.4. Языковые способы реализации парольной функции	45
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	49
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	52
ПРИЛОЖЕНИЕ А Изображения банков Китая	58

ВВЕДЕНИЕ

На сегодняшний день теория дискурса является одним из наиболее активно развивающихся и приоритетных направлений в современной лингвистике. Несмотря на то, что понятие дискурса изучается уже весьма долгое время, оно до сих пор остаётся одним из самых сложных и труднообъяснимых понятий.

Наиболее важной и интересной проблемой является понимание и исследование китайского институционального дискурса, который ещё не был изучен в отечественном научном пространстве, поэтому обращение к данной теме в настоящей работе является современным и важным.

Актуальность работы обусловлена недостаточной изученностью китайского институционального дискурса, а также новизной описания компонентов и функций китайского банковского дискурса.

Основной **целью** исследования является комплексное описание китайского банковского дискурса, а также описание компонентов и функций современного китайского банковского дискурса.

Для достижения цели необходимо выполнение следующих **задач**:

1. Отобразить понятие дискурса.
2. Рассмотреть термин институционального дискурса в отечественной лингвистике, а также банковский дискурс как тип институционального общения.
3. Разобрать методы исследования институциональной коммуникации.
4. Описать компоненты и функций китайского банковского дискурса.

Объектом исследования является китайский институциональный дискурс, а именно его тип – китайский банковский дискурс.

Предметом исследования являются компоненты и функции китайского банковского дискурса, их языковая реализация в дискурсе работников китайской банковской сферы.

Материалом для исследования послужили аудиозаписи и скрипты фрагментов речи работников китайского банка, реализуемой между агентами и клиентами банка. Данные материалы были собраны в банках Китая: «Промышленный и коммерческий банк Китая» («中国工商银行»), «Сельскохозяйственный банк Китая» («中国农业银行»), «Промышленный банк» («兴业银行»). Объем проанализированного материала составил 102 часа аудиозаписей и 76 200 знаков.

Методы исследования, которые используются в данной работе: теоретический анализ литературы по теме исследования, метод лингвистического наблюдения, который применялся во время обучения в Харбинском политехническом университете (КНР) для сбора информации об исследованиях китайского банковского дискурса, а также метод лингвистического описания и метод интерпретации.

Теоретической базой исследования послужили работы следующих учёных: Н.Д. Арутюновой, Л.С. Бейлинсон, Э. Бенвениста, Р. Водак, В.И. Карасика, Е.С. Кубряковой, Ю.С. Степанова, З. Харриса, Е.И. Шейгал, М. Фуко, Т.М. Николаевой, В.З. Демьянкова, В.Г. Борботько, П. Серио, Т.Ю. Махортова, М. Стаббса, Л.В. Куликовой, Н.Г. Бурмакиной и других.

В первой главе освещаются понятие дискурса, а также его вид – институциональный дискурс, и банковский дискурс как тип институционального. Также освещаются особенные характеристики институционального общения, методы его исследования, а также компоненты и функции дискурса.

Во второй главе описываются компоненты и функции китайского банковского дискурса, влияющие на специфику языкового общения банковских рабочих.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПОНЯТИЯ ДИСКУРС

1.1. Понятие дискурса в различных областях гуманитарного знания

Термин дискурс широко используется во многих научных сферах и направлениях, таких как лингвистика, социология, психология, социолингвистика, прагмалингвистика и так далее. Этот термин является многозначным, то есть четкого определения дискурса не существует. Возможно, именно это способствовало популярности понятия. Рассмотрим наиболее распространённые определения дискурса различных учёных.

Основоположник лингвистики Ф. де Соссюр не использовал термин дискурс, поскольку он считал язык единственным предметом лингвистики и противопоставлял его речи. Однако его последователи стремились к переходу от понятия речи к понятию дискурса.

Впервые этот термин употребил американский лингвист Зелиг Харрис в своей статье «Дискур-анализ» [Harris, 1952]. С этого момента начинается история неоднозначного понятия дискурс. Он определил дискурс как последовательность высказываний, отрезок текста больший, чем предложение. Однако в статье З. Харриса термин «дискурс» появился лишь формально. Более того, данное определение не позволяло разграничить понятия «дискурс» и «текст».

Более чёткое определение ввёл французский лингвист Э. Бенвенист, который обозначил дискурс как речь, присваиваемую говорящим [Бенвенист, 2009]. Этим понятием Э. Бенвенист разграничил термины «дискурс» и «текст», в связи с чем появилась возможность изучать дискурс в рамках живого общения.

Развивая идеи Э. Бенвениста, французский философ М. Фуко определяет дискурс как «совокупность высказываний, принадлежащих к одной и той же системе формаций» [Фуко, 2004: 108]. Идея М. Фуко заключалась в том, что мы осваиваем окружающий мир через призму речи, в

ходе которой создаются правила этой речи и складываются определённые мыслительные конструкции. М. Фуко сводил деятельность людей к речи, то есть к дискурсу.

В научную практику термин «дискурс» был введён Т.А. ван Дейком, который выделял два определения дискурса. В широком смысле он определял дискурс как «коммуникативное событие, происходящее между говорящим, слушающим в процессе коммуникативного действия в определённом временном, пространственном и проч. контексте». Он подчёркивал, что «коммуникативное действие может быть речевым, письменным, иметь вербальные и невербальные составляющие». В узком смысле он определял дискурс как «завершённый или продолжающийся «продукт» коммуникативного действия, его письменный или речевой результат, который интерпретируется реципиентами». Таким образом, в общем понимании он определял дискурс как письменный или вербальный продукт коммуникативного действия [Дейк, 1998].

В «Кратком словаре терминов лингвистики текста» Т.М. Николаева определяет дискурс, как «многозначный термин лингвистики текста, употребляемый рядом авторов в значениях, почти омонимичных» [Николаева, 1978: 467]. Т.М. Николаева считала, что важнейшими из этих значений это:

- 1) связный текст;
- 2) устно-разговорная форма текста;
- 3) диалог;
- 4) группа высказываний, связанных между собой по смыслу;
- 5) речевое произведение как данность – письменная или устная.

Советский и российский лингвист Ю.С. Степанов в своей работе писал, что «дискурс – это первоначально особое использование языка, в данном случае русского, для выражения особой ментальности, в данном случае также особой идеологии; особое использование влечёт активизацию черт языка и, в конечном счете особую грамматику и особые правила лексики. И, как мы

увидим дальше, в конечном счёте в свою очередь создаёт особый “ментальный мир”» [Степанов, 1995: 38]. Таким образом он рассмотрел дискурс как отражение языковой и социальной реальности. По его мнению, дискурс является выражением определённой ментальности. Действительно, дискурс нельзя рассматривать вне языка и вне ментальности народа, который использует этот язык.

Ю.С. Степанов так же считал, что наиболее точное определение дискурсу дал В.З. Демьянков, так как оно углубляет и дополняет предыдущие дефиниции. В.З. Демьянков обозначил дискурс, как «произвольный фрагмент текста, состоящий более чем из одного предложения или независимой части предложения. Часто, но не всегда, концентрируется вокруг некоторого опорного концепта; создаёт общий контекст, описывающий действующие лица, объекты, обстоятельства, времена, поступки и т.п., определяясь не столько последовательностью предложений, сколько тем общим для создающего дискурс и его интерпретатора миром, который «строится» по ходу развёртывания дискурса. Исходная структура для дискурса имеет вид последовательности элементарных пропозиций, связанных между собой логическими отношениями конъюнкции, дизъюнкции и т.п. Элементы дискурса: излагаемые события, их участники, перформативная информация и «не-события», то есть а) обстоятельства, сопровождающие события; б) фон, поясняющий события; в) оценка участников события; г) информация, соотносящая дискурс с событиями» [Демьянков, 2005: 7]. Из этого определения видно, что дискурс определяется значительно шире, чем текст.

По определению Н.Д. Арутюновой, которое часто называют классическим, дискурс понимается как «связный текст в совокупности с экстралингвистическими, прагматическими, социокультурными, психологическими и другими факторами», как «речь, погружённую в жизнь» [Арутюнова, 1998: 136]. Арутюнова говорит о том, что при изучении дискурса необходимо учитывать его прагматические и социальные факторы. Поэтому термин дискурс отличается от термина текст тем, что он не применяется к

древним и другим текстам, связи которых с живой жизнью не восстанавливаются непосредственно.

По определению В.Г. Борботько, дискурс есть текст, но такой, который состоит из коммуникативных единиц языка – предложений и их объединений в более крупные единства, находящиеся в непрерывной смысловой связи, что позволяет воспринимать его как цельное образование [Борботько, 1981].

В.Г. Борботько, как и многие другие, подчеркивает, что текст как языковой материал не всегда представляет собой связную речь, то есть дискурс. Текст является более общим понятием, чем дискурс. Дискурс всегда является текстом, но текст не всегда является дискурсом.

Швейцарский лингвист П. Серио определил восемь значений дискурса, такие как:

- 1) любое конкретное высказывание;
- 2) единица, по размеру превосходящая фразу, высказывание в глобальном смысле;
- 3) воздействие высказывания на его получателя с учётом ситуации высказывания;
- 4) беседу, как основной тип высказывания;
- 5) речь, присваиваемая говорящим;
- 6) употребление единиц языка, их речевую актуализацию;
- 7) социально или идеологически ограниченный тип высказываний;
- 8) теоретический конструкт, предназначенный для исследований условий производства текста [Серио, 1999].

Такое множество определений, данное одним учёным, уже доказывает то, что может существовать огромное множество определений дискурса, которые, в большинстве случаев, дополняют друг друга, а не противостоят друг другу.

Специалист в области дискурс-анализа Е.С Кубрякова определяет дискурс как «форму использования языка в реальном времени, которая отражает определённый тип социальной активности человека, создаётся в

целях конструирования особого мира с помощью его детального языкового описания и является в целом частью процесса коммуникации между людьми, характеризуемого, как и каждый акт коммуникации, участниками коммуникации, условиями её существования и, конечно же, её целями» [Кубрякова, 2004: 525]. Таким образом в понятии «дискурс» важна непосредственная коммуникация между людьми, её место, время и другие условия.

В своей работе «Языковой круг: личность, концепты, дискурс» лингвист В.И. Карасик приводит определение М. Стаббс, который выделяет три характеристики дискурса:

1) в формальном отношении это – единица языка, превосходящая по объему предложение;

2) в содержательном плане дискурс связан с использованием языка в социальном контексте;

3) по своей организации дискурс интерактивен, т.е. диалогичен [Stubbs, 1983].

Сам В.И. Карасик рассматривает дискурс как «общение людей, рассматриваемое с позиций их принадлежности к той или иной социальной группе или применительно к той или иной типичной речеповеденческой ситуации» [Карасик, 2002: 233]. Такое определение акцентируется на рассмотрении дискурса с точки зрения социологии, общества, в котором реализуется дискурс. По этой причине понятие В.И. Карасика может служить отправной точкой для дальнейшего рассмотрения институционального дискурса.

Сделав обзор множества понятий дискурса в отечественном и зарубежном языкознании, можно сделать вывод, что до сих пор определение дискурса является спорным, и понимается многими учеными по-разному. Изучению дискурса посвящено множество исследований, авторы которых определяют это явление в различных научных парадигмах. В связи с этим, можно сделать вывод о многополярности термина дискурс.

1.2. Институциональный дискурс: его основные признаки и характеристики

С точки зрения социолингвистики, дискурс рассматривается как общения представителей того или иного социального института, регулируемое установленными нормами и правилами. Институциональный дискурс проявляет себя в типичных коммуникативных актах, характерных для определённого социального института.

Социолог Л.А. Седов определяет социальный институт как устойчивый комплекс формальных и неформальных правил, принципов, норм, установок, регулирующих различные сферы человеческой деятельности и организующих их в систему ролей и статусов, образующих социальную систему [Седов, 1990].

В.И. Карасик в своей работе «О типах дискурса» выделяет два основных типа дискурса: персональный и институциональный. Наше внимание будет сконцентрировано на институциональном дискурсе. Институциональный дискурс – это общение между людьми, ограниченное определёнными рамками социума. Эти рамки сформированы исторически, они обусловлены ролевыми отношениями, разницей статусного положения людей и так далее [Карасик, 2000].

В.И. Карасик выделяет следующие виды институционального дискурса: политический, дипломатический, административный, юридический, военный, педагогический, религиозный, мистический, медицинский, деловой, рекламный, спортивный, научный, сценический и массово-информационный [Там же, 2000].

Однако данный список не является единственным правильным, так как институциональный дискурс – это достаточно широкое понятие. К тому же, в современном мире существует множество социальных институтов, которые в свою очередь изменяются и порождают новые институты.

Основными участниками институционального дискурса являются представители определённого института, и те, кто обращаются в этот институт

за определённой услугой. Простыми словами, участниками институционального дискурса являются агент и клиент. Каждый из участников институционального дискурса имеет свою цель. Например, в медицинском дискурсе агент, т.е. врач должен ставить перед собой цель максимально эффективно вылечить клиента, т.е. пациента. Пациент в свою очередь ставит перед собой цель избавиться от недуга, болезни. Оба участника получают свою выгоду: агент получает зарплату, а клиент получает прежний комфорт и здоровье. В таком обмене состоит суть социальных отношений.

Л.С. Бейлинсон выделяет следующие основные признаки институционального дискурса:

1) специфическая цель общения, заключающаяся в решении определённых проблем, которые и обусловили существование соответствующего института;

2) специфические обстоятельства общения, происходящего в рамках определённого социального института, и вытекающие отсюда официальность стиля, жесткая заданность тематики, наличие институциональных символов;

3) специфические характеристики участников общения – представляющих институт агентов и обращающихся в институт клиентов, выступающих в представительской статусно-ролевой функции;

4) специфические характеристики текстов, которые содержат знаки принадлежности агентов к социальному институту, прямо или косвенно выражают ценности этого института, соответствуют сложившимся жанрам в рамках определённого типа дискурса [Бейлинсон, 2009].

Также Л.С. Бейлинсон замечает, что помимо основных признаков институциональный дискурс в его конкретном проявлении неизбежно включает нейтральные признаки, которые относятся к любым типам дискурса и характеризуют общение как таковое, а также признаки, которые свойственны другим типам институционального или персонального дискурса, но в единичных случаях встречаются в данном типе институционального дискурса.

В статье «Функции институционального дискурса» Л.С. Бейлинсон выделяет основные функции институционального дискурса:

1) перформативная, состоящая в выполнении действий, определяющих суть того или иного института;

2) нормативная, состоящая в установлении и сохранении норм и правил поведения между институтом и обществом, между агентами и клиентами и между агентами внутри института;

3) презентационная, состоящая в создании имиджа института и его агентов;

4) парольная, состоящая в установлении границы между агентами и клиентами [Бейлинсон, 2009].

Перформативная функция заключается в выполнении действий присущих определённому институту, реализуемых в коммуникации, например, в диалоге агента с клиентом. Обычно эта функция характеризуется набором типичных действий, выполняемых агентами на постоянной основе в рамках института.

Нормативная функция является одной из самых главных функций, так как эта функция устанавливает и контролирует нормы коммуникации между участниками института, агентами и клиентами. Данная функция обусловлена ценностями и нормами общества, в котором существует институт.

Презентационная функция заключается в создании положительных характеристик института. Клиенты должны положительно оценивать тот или иной институт, чтобы воспользоваться его услугами. Для этого агенты института должны следовать определённым профессиональными правилами, создавая тем самым благоприятный имидж.

Парольная функция заключается в установлении дистанции между агентом и клиентом. Данная функция может выражаться специальными знаками, которые чётко отделяют агентов от клиентов [Там же, 2009].

Все вышеперечисленные функции могут уточняться в типах и жанрах институционального дискурса.

Можно выделить несколько компонентов институционального дискурса:

- 1) представление о социальной миссии данного института;
- 2) особый язык, включая профессиональный, который принято использовать при конкретной институциональной коммуникации;
- 3) система базовых ценностей, транслируемых и внушаемых посредством институциональных коммуникаций;
- 4) основные стратегии институционального дискурса;
- 5) жанры институционального дискурса;
- 6) прецедентные тексты;
- 7) типичные дискурсные формулы, т.е. фразеологизмы, анекдоты, жесты и так далее [Русакова, Русаков, 2008].

Подробнее говоря о жанрах институционального дискурса, следует выделить следующие основные виды жанров:

- 1) жанры профессиональных ритуалов: обряды, дипломатические приёмы, корпоративные традиции и др.;
- 2) жанры административной работы с персоналом: приём на работу, собрание, планерка, выговор, увольнение и др.;
- 3) жанры делопроизводства: протокол, приказ, служебная записка автобиография, запись в трудовой книжке и др.;
- 4) жанры профессиональных текстов: диссертация, монография, научная статья, рецензия и др.;
- 5) жанры профессиональной деятельности: осмотр пациента, операция, лечебные процедуры и так далее [Там же, 2008].

В целом, в лингвистике активно развивается направление институциональной дискурсологии. Из вышесказанного мы видим, что институциональный дискурс – это специализированная разновидность общения между людьми, которое регулируется в соответствии с нормами данного социума. Институциональный дискурс обладает своими признаками, характеристиками и особенностями, в рамках которых он изучается.

1.2.1. Банковский дискурс как тип институционального общения

Банковский дискурс является одной из разновидностей институционального дискурса, представляющую собой многомерное коммуникативное образование, состоящее из множества элементов, пересекающихся и взаимодействующих друг с другом. Банковский дискурс также является неотъемлемой частью современного социума. Он осуществляется в рамках банковского пространства между клиентами и агентами банков, включая в себя лингвистические и экстралингвистические средства.

Н.Г. Бурмакина и Л.В. Куликова в своей работе «Академический дискурс: институциональность, стиль, жанры» выделили характеристики академического дискурса. Данные характеристики можно использовать применительно к банковскому дискурсу, так как академический и банковский дискурс являются видами институционального дискурса, и могут обладать схожими чертами. Таким образом, рассматривая банковский дискурс как тип институционального дискурса, можно выделить следующие характеристики институциональности:

- банковское общение регламентировано комплексом норм, правил, ограничений;
- банковской коммуникации присущи шаблонность, клишированность;
- субъекты банковской коммуникации не действуют спонтанно, они исполняют установленные социальные роли;
- субъекты банковского общения могут обладать как равными статусами, так и находиться разных статусных отношениях [Бурмакина, Куликова, 2018].

Специалист в сфере профессиональной коммуникации Т.Ю. Махортова рассматривает банковский дискурс как вербализацию интерактивного институционального общения, обусловленного заданными рамками статусно-ролевых отношений банк-клиент и факторами, среди которых

участники общения, хронотоп, концепты и ценности, цели и стратегии, прецедентные тексты и так далее. Также банковский дискурс можно определить как особую специализированную разновидность институционального общения [Махортова, 2007].

Т.Ю. Махортова подчеркивает следующие признаки БД, необходимые для его исследования:

- конститутивные признаки, включающие участников, условия, организацию, способы общения;

- признаки институциональности, конкретизирующие конститутивные признаки дискурса в виде типичных хронотопов, символических и ритуальных действий, речевых клише;

- признаки типа институционального дискурса, характеризующие тип общественного института на базе анализа его ключевых концептов;

- нейтральные признаки, включающие общедискурсивные характеристики, типичные для любого типа общения, личностно-ориентированные признаки и признаки, транспонированные из другого дискурса [Там же, 2007].

В своей статье «Информационно коммуникативная среда банковского дискурса» А.В. Федорова (Жарова) определяет современный банковский дискурс, как «многомерный феномен, который включает лингвистические и экстралингвистические компоненты, а также объединяет основные концепты, зависящие от цели, стратегий, социального пространства дискурса» [Федорова (Жарова), 2014: 157]. Не смотря на сложившийся стереотипный образ солидного и труднодоступного института, современный банк стремится создать положительный и доверительный образ в рамках социума, тем самым становясь более понятным и простым для клиентов банковской сферы.

Основным инструментом информационно коммуникационной политики банка является:

- личное общение;
- общение по телефону;

- почтовая связь;
- интернет и так далее [Там же, 2014].

Для банковского дискурса характерна шаблонность. Коммуникация в рамках банковской деятельности осуществляется по клишированной схеме, которая включает определённые этапы. Однако эта типичная для банковского дискурса схема не является постоянной и нерушимой. Банковский дискурс включает в себя различные институциональные формы общения, которые напрямую относятся к банковской деятельности. Он находит реализацию в ситуациях специфической деятельности. Например, консультация в банке, консультация с клиентом по средствам сотовой связи, открытие счёта и другие виды операций.

В современном мире ключевым фактором при определении качества услуг, предоставляемых в той или иной организацией, которой в свою очередь является банк, является язык, используемый в процессе предоставления тех или иных услуг. Банк, являясь важнейшим социально-экономическим институтом, строит свою деятельность и влияет на социум через дискурс, именно поэтому в банковских организациях уделяется большое внимание речи работников.

Таким образом БД является сложным многосторонним образованием, которое состоит из ряда элементов, находящихся в определённых отношениях друг с другом. Банковский дискурс – это специализированное общение между банком и клиентами, которое, как и другие виды институционального дискурса, регулируется в соответствии с нормами определённого социума. Банковский дискурс обладает особыми признаками и характеристиками, в рамках которых мы можем его изучать. Актуальной остается проблема исследования банковского дискурса, как институционального дискурса, в рамках которой следует осветить такое понятие как «дискурс-анализ».

1.3. Дискурс-анализ: методы исследования институционального дискурса

Термин дискурс-анализ понимается как сфера исследования коммуникации с учётом различных факторов: формы, функций, контекста, социальной среды. Дискурс-анализ можно определить, как междисциплинарное явление, изучаемое не только лингвистами, но и психологами, социологами, а также математиками и программистами. Дискурс-анализ является перспективным направлением, в котором можно соединить лингвистические и нелингвистические подходы к тексту. Понятие дискурс-анализ впервые ввёл в З. Харрис, который определил его, как метод анализа связанной речи, предназначенной для расширения дескриптивной лингвистики за пределы одного предложения в данный момент времени и для соотнесения культуры и языка [Harris, 1952].

Как говорилось ранее, дискурс-анализ имеет междисциплинарный характер, и применяется к таким дисциплинам, как антропология, лингвистика, прагматика, семиотика, социолингвистика, когнитивная психология.

Т.А. ван Дейк полагает, что возникновение междисциплинарного поля исследования дискурса обусловлено следующими причинами:

- 1) интересом к естественному использованию языка в противовес абстрактным языковым системам и придуманным примерам;
- 2) необходимостью исследовать более крупные единицы, нежели изолированные слова и предложения – тексты, дискурсы, коммуникативные события;
- 3) включением в сферу лингвистики коммуникативных действий и интеракций;
- 4) учётом не только вербальных, но и невербальных аспектов коммуникации;
- 5) исследованием языка в социальном, культурном и когнитивном контексте;

б) обращением к ряду понятий, которые ранее игнорировались учеными, таким как; когеренция, макроструктуры, речевые акты, смена коммуникативных ролей и так далее [Дейк, 1989].

В качестве объекта дискурс-анализа могут выступать естественные речевые события, такие как диалог, монологи. Например, документы, электронная почта, тексты массовой коммуникации, художественная литература и так далее.

Одним из инструментов дискурс-анализа является способ фиксации устного дискурса на бумаге, называемый транскрипцией. Существует несколько разновидностей нотационных систем:

- 1) стандартная орфография;
- 2) «литературная» буквенная транскрипция;
- 3) псевдофонетическая транскрипция;
- 4) фонетическая транскрипция с применением международного фонетического алфавита (IPA) [Макаров, 2003].

К единицам дискурс-анализа можно отнести речевую ситуацию, речевое событие, речевой акт, коммуникативный акт, коммуникативный ход и т.д.

Также можно обозначить параметры дискурс-анализа:

1) участники общения, анализируемые по физиологическим, психологическим социальным критериям; статусу; отправитель или получатель информации; уровень коммуникативной и культурной компетенции; взаимоотношения между коммуникантами т.д.;

2) контекст общения, а именно внутренний или внешний; речевой; ситуационный; психологический и т.д.

3) форма коммуникации, а именно прямая или косвенная; опосредованная или не опосредованная;

4) виды коммуникативной деятельности: говорение, слушание, чтение, письмо;

5) содержательная составляющая;

б) социально-интерактивная составляющая: взаимосвязи высказываний в дискурсе; смена коммуникативных ролей; типы коммуникативного обмена; коммуникативная стратегия и т.д.;

7) эмоциональная составляющая: релевантное проявление эмоций в дискурсе; резкие смены темы; различные тактики; невербальное поведение и так далее [Леонтович, 2015].

Область применения дискурс-анализа очень широкая. С помощью дискурс-анализа можно исследовать диалогические и монологические тексты, естественную речь, художественную речь. Метод можно применить при изучении практически всех видов институционального дискурса: политического, медицинского, спортивного, экономического, педагогического и т.д.

Существует мнение, что основная задача анализа институционального дискурса заключается в том, чтобы вскрыть механизм не простых взаимоотношений между социальным институтом, речью и поведением.

В лингвистических исследованиях разграничивают два подхода к анализу институционального дискурса: дескриптивный и критический [Шейгал, 2000].

Дескриптивный подход охватывает:

1) изучение речевого поведения в рамках определённого социального института, а именно лингвистических средств, риторических приёмов, языковых стратегий;

2) анализ содержательной стороны институционального общения.

Критический подход нацелен на критическое изучение социального неравенства, выраженного в языке и дискурсе. Представители данного направления рассматривают проблему использования языка как средства власти и социального контроля. Они утверждают, что понимание социального, порядка наиболее полно и естественно достигается через критическое осмысление власти языка [Wodak and Chilton, 2005].

Р. Водак отмечает, что «институты – это статусно-ориентированные образования: принадлежность к определённомu социальному слою, пол, возраст, образование и другие факторы обуславливают друг друга и своеобразно переплетаются, играя важнейшую роль в институциональном восприятии и отношении» [Wodak, 1997: 23].

Говоря о методах исследования институционального дискурса, можно выделить несколько общенаучных методов:

- 1) методы эмпирического исследования: наблюдение, эксперимент, описание, сравнение;
- 2) методы теоретического познания: формализация, индукция, дедукция;
- 3) общелогические методы: анализ, синтез, обобщение, аналогия, системный подход;
- 4) методы лингвистического анализа: описательный, сопоставительный, метод корпусной лингвистики;
- 5) социологические методы: опрос, анкетирование, тестирование, метод наблюдения;
- б) методы психологии.

Исходя из вышеизложенного очевидно, что список вышеприведённых методов исследования институционального дискурса нельзя назвать полным, так как существует их огромное множество. Главная проблема исследования институционального дискурса заключается в сложности подбора релевантного метода, который будет подходить для конкретного исследования и определённого вида институционального дискурса. Таким образом, становится очевидным, что поиск подходящих методов исследования институционального дискурса по сей день остаётся актуальным.

1.3.1. Модель В.И. Карасика: анализ банковского дискурса

Для подробного анализа банковского дискурса необходимо учитывать и подробно рассматривать все аспекты коммуникации: социальную среду,

коммуникантов, лингвистические и экстралингвистические факторы, контекст и многие другие компоненты. В данной работе мы опираемся на компоненты, обозначенные В.И. Карасиком в его работе «О типах дискурса». На основании предложенной В.И. Карасиком модели, мы делаем вывод, что под понятием компонент подразумевается уникальный составной элемент, образующий каждый из видов дискурса и определяющий его особенности.

По мнению В.И. Карасика, характеристика институционального дискурса требует рассмотрения следующих компонентов:

1) участники, т.е. их характеристики – возраст, социальный статус, а также другие факторы, влияющие на речевое поведение;

2) хронотоп, т.е. обстановка, характерная для институционального дискурса работников банковской сферы в Китае;

3) цели, т.е. специфические цели общения присущие участникам данного социального института;

4) ценности, т.е. ключевые концепты;

5) стратегии, используемые для достижения целей;

6) прецедентные тексты;

7) дискурсивные формулы, т.е. своеобразные обороты речи, свойственные общению в данном социальном институте, анекдоты. [Карасик, 2000].

Для подробного и детального анализа такого вида институционального дискурса, как банковский дискурс, рассмотрение данных компонентов является целесообразным, так как все эти факторы обуславливают речевое поведение служащих китайского банка. Коммуникация в рамках банка обладает особенностями, которые отличают её от других видов коммуникационной деятельности. Каждый компонент обладает своей уникальностью и особенностями в рамках китайского банковского дискурса, который позволяет отделить его от других видов институционального дискурса.

1.3.2. Функции институционального дискурса по классификации Л.С. Бейлинсон

В статье «Функции институционального дискурса» Л.С. Бейлинсон выделяет основные функции институционального дискурса. [Бейлинсон, 2009]. Опираясь на работу учёного Л.С. Бейлинсон, «функция дискурса» определяется нами как «роль», которая выполняется в рамках определённой социальной сферы и определяющая основные процессы, в данном случае в китайской банковской сфере. Мы так же рассмотрим данные функции во второй главе нашей работы, для более подробного и детального описания особенностей китайского банковского дискурса.

Функции институционального дискурса:

1) перформативная, состоящая в выполнении действий, определяющих суть того или иного института;

2) нормативная, состоящая в установлении и сохранении норм и правил поведения между институтом и обществом, между агентами и клиентами и между агентами внутри института;

3) презентационная, состоящая в создании имиджа института и его агентов;

4) парольная, состоящая в установлении границы между агентами и клиентами [Там же, 2009].

Перформативная функция заключается в выполнении действий присущих определённому институту, реализуемых в коммуникации, например, в диалоге агента с клиентом. Обычно эта функция характеризуется набором типичных действий, выполняемых агентами на постоянной основе в рамках института.

Нормативная функция является одной из самых главных функций, так как эта функция устанавливает и контролирует нормы коммуникации между участниками института, агентами и клиентами. Данная функция обусловлена ценностями и нормами общества, в котором существует институт.

Презентационная функция заключается в создании положительных характеристик института. Клиенты должны положительно оценивать тот или иной институт, чтобы воспользоваться его услугами. Для этого агенты института должны следовать определённым профессиональными правилами, создавая тем самым благоприятный имидж.

Парольная функция заключается в установлении дистанции между агентом и клиентом. Данная функция может выражаться специальными знаками, которые чётко отделяют агентов от клиентов.

Функции институционального дискурса играют важную роль в формировании и реализации дискурса работников банковской сферы, в связи с чем необходимо более подробное рассмотрение использования данных функций работниками банков при осуществлении специфической деятельности в рамках банковского дискурса.

ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 1

В данной главе мы рассмотрели теоретический аспект понятия «дискурс», его определение различными учеными, которые рассматривали данный термин в различных научных парадигмах, и проблему многозначности термина «дискурс». Исходя из множества понятий, можно сделать вывод, что дискурс всегда определяется ценностями, социальными нормами. Также мы рассмотрели его виды и составляющие, включая институциональный дискурс, его характеристики, компоненты и функции.

Исходя из сказанного во главе, можно сделать вывод, что дискурс – это многозначное понятие, изучаемое многими научными направлениями. Термин «дискурс» стал шире понятия «язык». Однако дискурс нельзя рассматривать вне языка и вне общества, который использует данный язык. Социологический фактор дискурса, а именно его реализация в обществе, позволил нам рассмотреть институциональный дискурс.

Институциональный дискурс – это очень широкое понятие, подразделяется на множество видов, и охватывает почти все сферы человеческой деятельности. Базой институционального дискурса являются социальные институты, в рамках которых осуществляется коммуникация. Несмотря на популярность исследований институционального дискурса, подходы к его определению и методы его исследования ещё недостаточно сформированы.

Также мы рассмотрели такое понятие, как банковский дискурс, который является одним из видов институционального общения. Банк является одним из важнейших составляющих деятельности современного общества и играет значимую роль в жизни социума. Исследование китайского банковского дискурса являются одним из перспективных направлений в современной науке, направленное на выявления специфических особенностей и характеристик банковского дискурса как разновидности институционального дискурса.

Компоненты и функции, рассмотренные нами в первой главе, являются методологической основой для полного описания структуры китайского банковского дискурса. Для рассмотрения общения в рамках китайского банковского дискурса мы будем опираться на компоненты обозначенные В.И. Карасиком, а также функции, предложенные Л.С. Бейлинсон.

ГЛАВА 2. СТРУКТУРНЫЕ ОСОБЕННОСТИ КИТАЙСКОГО БАНКОВСКОГО ДИСКУРСА

2.1. Компоненты китайского банковского дискурса

Банковский дискурс в Китае, как и любой вид институционального дискурса ограничивается определёнными рамками, которые обусловлены ролевыми отношениями, разницей в статусе участников коммуникации, обстановкой и множеством других неотъемлемых компонентов институционального дискурса. Рассмотрение этих компонентов необходимо для характеристики китайского банковского дискурса как институционального.

В ходе анализа нами были собраны материалы для исследования китайского банковского дискурса, а именно фразы, используемые банковскими работниками в диалогах с клиентами. Данные материалы были собраны в банках Китая: «Промышленный и коммерческий банк Китая» («中国工商银行»), «Сельскохозяйственный банк Китая» («中国农业银行»), «Промышленный банк» («兴业银行»). Объём проанализированного материала составил 102 часа аудиозаписей и 76 200 знаков.

В данной работе мы будем рассматривать речевое поведение работников китайской банковской сферы, опираясь на компоненты институционального дискурса, выделенные В.И. Карасиком [Карасик, 2000]:

- 1) участники, т.е. их характеристики – возраст, социальный статус, а также другие факторы, влияющие на речевое поведение;
- 2) хронотоп, т.е. обстановка, характерная для институционального дискурса работников банковской сферы в Китае;
- 3) цели, т.е. специфические цели общения присущие участникам данного социального института;
- 4) ценности, т.е. ключевые концепты;

- 5) стратегии, используемые для достижения целей;
- б) прецедентные тексты;
- 7) дискурсивные формулы, т.е. своеобразные обороты речи, свойственные общению в данном социальном институте, анекдоты.

Основываясь на работе В.И. Карасика «О типах дискурса», мы придерживаемся понятия компонентов, как уникальных составных элементов, образующих каждый из видов дискурса и определяющих его особенности.

2.1.1. Участники китайского банковского дискурса

Участниками китайского банковского дискурса, как уже было сказано ранее, являются агент и клиент, то есть рабочие китайского банка и клиенты, которые обращаются в банк за определёнными услугами. По нашим наблюдениям, рабочие китайского банка – это мужчины и женщины в возрасте от 30 до 50 лет. Анализу была подвергнута речевая деятельность представителей таких должностей, как менеджер по работе с клиентами, операционист, охранник, т.е. работники, которые постоянно контактируют с клиентами различных социальных слоёв и возрастов. Возраст клиентов, которые обращаются за определённой услугой в банк может напрямую влиять на языковые единицы, используемые работникам. Несмотря на то, что работники банковской сферы должны относиться к каждому клиенту одинаково, т.е. рассматривать их как равных, в обращениях банковских рабочих к представителям старшего возраста гораздо отчётливее видно уважительное отношение. Этот феномен напрямую связан с заложенной в китайской духовной традиции установкой на уважение и почитание старших людей.

Например, по отношению к клиентам более старшего возраста можно услышать следующие обращения: «先生» / «господин», «女士» / «госпожа»,

«大娘» / «госпожа» (обычно к пожилым женщинам). Также используется уважительное местоимение «您» / «вы».

К представителям молодого поколения работники могут использовать такие обращения как «美女» / «девушка», «小伙子» / «молодой человек». Также возможны такие неформальные обращения как «大哥» / «вы», которое обычно может применяться по отношению к ровесникам.

Это связано с тем, что в основе существования китайского общества лежит принцип уважения и почитания старших по возрасту или социальному статусу, а также яркая демонстрация соблюдения данного принципа в рамках общения в социуме.

Работники китайской банковской сферы крайне редко напрямую спрашивают имена клиентов и обращаются к ним по именам. Сами работники китайской банковской сферы также не представляются клиентам напрямую, так как каждый работник имеет бейдж, в соответствии с которым клиент может обращаться к агенту.

Таким образом, от различных характеристик участников китайского банковского дискурса, а именно пола, возраста, социального статуса, речевого поведения самих клиентов и так далее, зависит сам ход банковского дискурса и языковые единицы, которые будут использоваться агентами, т.е. работниками китайской банковской сферы.

2.1.2. Хронотоп работников китайской банковской сферы

Хронотопом китайского банковского дискурса является обстановка, типичная для диалога клиента с агентом, а именно территория банка в определённые дни и часы его работы. Все диалоги, которые мы анализировали в своём исследовании, происходили в общем зале отделения банков.

Как правило, банки в Китае работают с 8 до 20 часов. Однако развитие современных технологий позволило банкам Китая обеспечить

круглосуточный доступ клиентов к некоторым банковским услугам. Например, снятию и внесению наличных на карту. В связи с этим на территории банковского отделения, внутри или снаружи, работают несколько банкоматов. На корпусе данных банкоматов или непосредственно над ними часто можно встретить такие фразы, как «欢迎光临» / «Добро пожаловать», «欢迎使用 ATM 自动取款机» / «Добро пожаловать к использованию банкомата».

Данная фраза выполняет функцию приветствия для каждого клиента, в независимости от того, контактирует ли клиент с персоналом (рис. 1).



Рисунок 1. Банкомат в Китае

Также на полу перед терминалами, кассовыми окнами и остальных местах, где возможно скопление очереди можно увидеть фразу «请在一米线外等候» / «Пожалуйста, ожидайте за линией». Так как очереди в китайских банках бывают достаточно большими, данная фраза используется для контроля клиентов и поддержания порядка в помещении банка. Также в помещении китайского банка распространено такое явление, как «安全提示» / «Safety Tips» / «Инструктаж по технике безопасности», в которых указаны

основные правила самостоятельного успешного выполнения банковских операций, а также оповещение о круглосуточной помощи и консультации по различным вопросам и проблемам, возникшим у клиентов в ходе выполнения той или иной банковской операции (рис. 2).

Таким образом, система китайского банка устроена так, что все условия располагают к успешной и комфортной деятельности клиента на территории банка. «顾客满意是我最大的心愿» / «Удовлетворённость клиента – это наше заветное желание».



Рисунок 2. Инструктаж по технике безопасности

В связи с тем, что китайцы очень часто пользуются услугами банков, вне зависимости от их социального статуса, банки в Китае расположены в различных районах, как в престижных, так и в обычных районах города. Интересен тот факт, что одни и те же банки могут располагаться на небольшом расстоянии друг от друга, так, что люди со всех районов имеют постоянный доступ к ним.

В целом, хронотоп китайского банковского дискурса – это любая официально-деловая обстановка, в рамках которой осуществляется дискурс, ограниченный по времени установленными рамками рабочего дня агентов. Такая официально-деловая обстановка обеспечивает необходимые условия для осуществления банковского дискурса, и определяет характерные черты коммуникации работников китайских банков.



Рисунок 3. Банкомат в Китае

2.1.3. Цели китайского банковского дискурса и стратегия вежливости как средство их достижения

Основной целью работника китайского банка является вовлечение клиента в коммерческую деятельность банка, установление постоянных деловых отношений между банком и клиентом. Второстепенными целями любого работника китайского банка являются получение зарплаты за успешно проделанную работу, а также создание и сохранение благоприятного имиджа организации, участником которой он является, так как интересы общества и организации стоят на первом месте в иерархии ценностей китайской культуры. Стремление к выполнению данных целей проявляется в китайском банковском дискурсе с помощью фраз и выражений, показывающих уважение и открытость к клиенту.

Для выполнения целей работники китайского банка используют стратегии кооперации. Чаще всего в речи китайских банковских работников в можно встретить стратегию вежливости:

- «您好, 请问您要办理什么业务?» / «Здравствуйте, чем я могу помочь вам?».
- «请问您兑换后要取走现金还是存入卡里?» / «Как вам удобней, забрать деньги наличными, или поместить на карту?».
- В данных примерах, с помощью общеупотребительной формы обращения «请问» / «разрешите спросить», используется стратегия вежливости.
 - «您讲慢写好吗?» / «Пожалуйста, говорите помедленней».
 - «你填写表格下来好吗?» / «Пожалуйста, заполните бланк».

В данных примерах мы видим, что для просьб работники китайских банков часто используют вопросительную форму предложения, с добавлением вопросительной частицы 好吗 в конце, тем самым создавая более вежливую форму предложения.

Также работники китайских банков используют утвердительную форму предложения для просьб, рекомендаций, и так далее, в начале которых, как правило используется каузативный глагол 请, который выполняет вежливую побудительную функцию, и, в то же время, относится к официальной лексике:

- «请到 7 号柜台办理» / «Пройдите к 7 окошку».
- «请到开放式柜台办理» / «Пройдите к свободному окошку».
- «请填写存款单，写明数额、姓名、地址和工作单位» / «Заполните депозитную квитанцию, укажите имя, адрес и место работы».
- «请写上你的姓名、证件号码和联系方式» / «Укажите свое имя, номер документа и контакты».
- «请收好单据» / «Возьмите квитанцию».
- «请出示护照» / «Ваш паспорт».
- «请签名» / «Распишитесь, пожалуйста».
- «请告诉我您要换多少» / «Какую сумму хотите обменять?»
- «请清点一下现金» / «Пересчитайте пожалуйста сумму».
- «请输入密码» / «Введите пароль, пожалуйста».
- «请告诉可以为您效劳的» / «Могу я вам чем-то помочь?»

В следующих примерах можно видеть коммуникативные клише, которые используются работниками китайских банков при просьбе ожидания. Их использование также демонстрирует уровень уважения и вежливости по отношению к клиенту:

- «好的，请稍等» / «Пожалуйста, подождите немного».
- «请等一下» / «Подождите немного».
- «等一会儿» / «Секундочку».
- «请等一等» / «Пожалуйста, подождите».
- «请先在大厅休息一下，马上会有客户经理来帮助您» / «Присядьте пока в зале, скоро наш менеджер подойдет к вам».

Используя стратегию вежливости работники китайских банков влияют на сознание клиента, формируют положительные стереотипы клиента по отношению к банку и его устройству, к его деятельности и услугам, устанавливают и поддерживают отношения между банком и клиентами. Таким образом речевая деятельность работника китайского банка направлена на реализацию как своих личных целей, так и глобальных целей банка.

2.1.4. Аксиологический компонент в китайском банковском дискурсе

Понятие ценности является одним из основных понятий в рамках коммуникационной деятельности человека. Ценности определяют сущность человека, совокупность ценностей, формирующихся на протяжении всего существования той ли иной культуры, а также являются составляющим человеческого сознания и определяют его деятельность [Гибатова, 2011]. А.В. Кирьякова в своей работе упоминает, что «всё многообразие предметов человеческой деятельности, общественных отношений и включённых в их круг природных явлений, может выступать в качестве ценностей как объектов ценностного отношения, может оцениваться в плане добра и зла, истины и не истины, красоты и безобразия, допустимого или запретного, справедливого и несправедливого» [Кирьякова, 2010]. Действительно, в каждой культуре ценности определяют свои рамки и грани человеческой деятельности, оценивая человеческое существование во всех сферах жизни, таких как семья, работа и так далее.

Ценности той или иной культуры, в данном случае культуры Китая, дают чёткую характеристику её представителей и имеют свойство сохраняться в языке и отражаться в ходе коммуникативной деятельности. «В общем пространстве духовной культуры на всех этапах её эволюции присутствуют ценности и идеалы, которые регламентируют социальное поведение человека» [Горелов, Горелова, 2015]. Порядок, гармония, совершенство, иерархия, социальная справедливость, семья, мораль – это главные ценности

традиционного китайского общества. Одна из основополагающих ценностей китайского традиционного общества, а именно порядок, является одним из главных факторов, влияющих на банковский дискурс. Житель поднебесной с детства воспитывается с осознанием необходимости соблюдения такого понятия как «礼» / «ритуал». Само понятие «礼» многогранно, оно может относиться и к философским, и к политическим, и к моральным представлениям. В нашем случае понятие «礼» отвечает за соблюдение работниками китайского банка правил поведения и церемоний, присущих данному институту. Концепция «礼» удерживает сотрудника в рамках нормы, позволяя использовать ритуалы и этику для достижения социальной гармонии в рамках такого социального института, как банк. Наряду с понятием ритуала в китайском обществе действуют устойчивые стандарты поведения, речи, обрядов и церемония фиксируемое таким понятием, как «道» / «мораль», которое должно соблюдаться всеми членами общества без исключений. Мораль и ритуал в рамках такого социального института как банк говорят о послушании и подчинении рабочих руководству и служению на благо имиджа и целей банковской организации, так как интересы общества должны ставиться выше собственных интересов.

Интересно, что Китай является страной, где не смотря на мировое развитие и глобализацию по сей день сохраняются многовековые устои и традиции, которые в то же время гармонично сочетаются с западными новшествами. Осознавая необходимость развития и принятия новых веяний и изменения образа мышления Китай по-прежнему следует своим духовным традициям, параллельно перенимая западные идеи, реализуя их на свой манер. Молодые люди Китая, которые так же являются представителями банковской сферы в Китае трудятся изо всех сил, ради возвышения престижа страны и сферы своей деятельности. Проведённый в 2015 году опрос С.А. Митькиной показал, что высшие ценности для китайской нации – это по-прежнему общественные ценности [Митькина, 2018].

В Китае также существует такое понятие, как «职业道德» / «профессиональная этика». 职业道德 – это базовая этика, которой люди должны руководствоваться в своей профессиональной деятельности. Это общий термин для «职业品德» / «профессиональной морали», «职业纪律» / «профессиональной дисциплины», «专业胜任能力» / «профессиональной компетентности», «职业责任» / «профессиональной ответственности». Профессиональная этика – это моральная ответственность и обязательства определенной отрасли перед обществом. 职业道德 не имеет определённой формы, она воплощается в концептах, привычках и убеждениях [叶勇忠, 2018].

Банковское дело – это особая сфера услуг с большим социальным воздействием, поэтому от работников банковской сферы требуют четко следовать профессиональной морали: соблюдать дисциплину, быть честным и надежным, служить людям, вносить свой вклад в общество, эффективно осуществлять свою деятельность, соблюдать банковскую тайну, уважать клиента.

Профессиональная этика работников китайских банков – это моральный кодекс, который соответствует особым требованиям банка, совокупность моральных качеств, связанных с профессиональной деятельностью сотрудников банка. Это не только требования к сотрудникам банка, но и моральная ответственность и обязательства банковской сферы перед обществом. Профессиональная этика является основным составляющим общественной морали. Профессиональная этика – это то, как каждый работник китайской банковской сферы относиться к своей работе, его жизненная позиция, система ценностей.

Высокий уровень профессиональной этики является гарантией качественного обслуживания клиентов агентами, если же профессиональная этика на низком уровне, сложно предоставить качественные услуги. Не следуя правилам так называемой 职业道德, работник банка не только портит репутацию банка, но и теряет своё лицо, что называется «丢面子» / «потерять

достоинство» и является недопустимы, так как сохранение репутации, или «保全面子» является необходимым.

Основные правила и нормы банковского персонала отражает высказывание «客户第一，信誉至上，爱岗敬业» / «клиент всегда прав, репутация превыше всего, люби своё дело».

Одним из главных понятий, относящихся к ценностям работников банка является «文明礼貌» / «культура и вежливость». Ценностная установка «文明礼貌» является важным составляющим имиджа предприятия, так как имидж каждого отдельного сотрудника банка, его поведение оказывает влияние на всё предприятие. Она также требует соблюдения определённых языковых норм от работников банковской сферы в Китае, таких как использования естественного язык, доброжелательного тона, соблюдение умеренного темпа речи, соблюдение лаконичности речи, использование путунхуа, использование уважительной формы обращения, избегание слов-табу, умение проявлять языковую сдержанность при возникновении споров с клиентами, умение улыбаться при общении с клиентами [叶勇忠, 2018].

Например, соблюдение доброжелательного тона и умеренного темпа речи достигается работниками китайского банка с помощью формы обращения «请问» / «разрешите спросить» и вопросительной частицы «好吗»:

- «您好，请问您要办理什么业务?» / «Здравствуйте, чем я могу помочь вам?».
- «请问您兑换后要取走现金还是存入卡里?» / «Как вам удобней, забрать деньги наличными, или поместить на карту?».
- «您讲慢写好吗?» / «Пожалуйста, говорите помедленней».
- «你填写表格下来好吗?» / «Пожалуйста, заполните бланк».

К тому же, речь работников банка действительно весьма лаконична, они строят свои предложения максимально просто и доступно для понимания клиента, не используя лишних слов и единиц:

- «请到 7 号柜台办理» / «Пройдите к 7 окошку».
- «请收好单据» / «Возьмите квитанцию».
- «请出示护照» / «Ваш паспорт».
- «请清点一下现金» / «Пересчитайте пожалуйста сумму».

При обращении к клиентам также используется уважительное местоимение «您», в речи не были замечены слова или выражения, способные задеть личность клиента, т.е. слова-табу.

Таким образом, ценности, сформированные в Китае на протяжении многих столетий, ярко отражаются в речи работников китайского банка. Гармоничное сочетание национальных ценностей традиционной культуры Китая сочетается с приобретёнными современными веяниями. Эти ценности работников китайской банковской сферы заключаются в исполнении профессиональной этики, соблюдению иерархии в общении с клиентами и начальством, стремлению следовать профессиональной морали и нормам, что в свою очередь реализуется в речи. Соблюдение ценностей обеспечивает успешное общение между агентом и клиентом.

2.1.5. Прецедентные тексты и дискурсивные формулы, используемые работниками китайских банков

Прецедентные тексты китайского банковского дискурса являются значимыми компонентами для работников банков в Китае, они знакомы любому представителю банковской сферы. Прецедентные тексты играют важную роль в банковской деятельности.

Прецедентные тексты, а именно афоризмы, выражения, используемые банковскими работниками в речи:

- «顾客满意是我最大的心愿» / «Удовлетворённость клиента – это наше заветное желание».
- «服务就是我们的使命» / «Наша служба – это наше призвание».

- «全心全意为顾客服务» / «Служить клиентам всем сердцем и всеми помыслами».

- «客人的满意是我们的事业的动力» / «Удовлетворённость клиента – наша мотивация».

- «周到的服务才能赢得顾客的信任» / «Доверие клиента можно завоевать хорошим обслуживанием».

К дискурсивным формулам китайского банковского дискурса можно отнести анекдоты, которые используются работниками китайских банков для сближения с клиентом и установления контакта:

- «– 请写证件号码。 – 我的吗？ – 如果想写我的» / «– Напишите номер документа. – Моего? – Ну если хотите, напишите моего».

- «– 你好，我的卡被你们的取款机吃了。 – 不要着急，我们马上让它吐出您的卡» / «– Здравствуйте, ваш банкомат «зажевал» мою карточку. – Не волнуйтесь, сейчас мы заставим его «выплюнуть» вашу карточку».

- «– 你好，我是来提钱的。 – 别和我提钱，提前伤感情，大哥，你最好到提款机面前提，他没感情» / «– Здравствуйте, я пришел снять деньги. – Только не снимайте деньги с меня, иначе я огорчусь. Лучше пойдите к банкомату, у него нет чувств».

Использование дискурсивных формул позволяет приводить в действие процесс интимизации, который очень свойственен современному китайскому банковскому дискурсу. Таким образом работник китайского банка становится не просто безликим адресантом какой-либо информации, но и личностью, мнение которого становится важным и авторитетным для адресанта, в связи с чем происходит сближение между агентом и клиентом. В целом, прецедентные тексты и дискурсивные формулы безусловно играют свою важную роль в речевом поведении работников китайской банковской сферы, в них отражаются ценности представителей банковской сферы, их отношение к работе и клиентам.

2.2. Функции китайского банковского дискурса

Существует четыре основных функции институционального дискурса, выделенные Л.С. Бейлинсон в рамках которых мы будем анализировать китайский банковский дискурс:

1) Перформативная функция, состоящая в выполнении действий, определяющих суть того или иного института;

2) нормативная функция, состоящая в установлении и сохранении норм и правил поведения между институтом и обществом, между агентами и клиентами;

3) презентационная функция, состоящая в создании имиджа института и его агентов;

4) парольная функция, состоящая в установлении границы между агентами и клиентами [Бейлинсон, 2009].

Опираясь на работу учёного Л.С. Бейлинсон, мы определяем функцию, как роль, которая выполняется в рамках определённой социальной сферы и определяющая основные процессы, в данном случае в китайской банковской сфере.

2.2.1. Языковые способы реализации перформативной функции

Перформативная функция заключается в выполнении действий присущих банковской отрасли, реализуемых в коммуникации между агентом и клиентом. Эта функция характеризуется набором типичных фраз, которые используют работники банка при осуществлении ежедневной профессиональной деятельности:

- «你好，请问您要办理什么业务?» / «Здравствуйте, чем я могу вам помочь?».
- «请告诉我能为您做什么» / «Чем я могу вам помочь?».
- «你好，您有是需要帮忙吗» / «Здравствуйте, могу я вам помочь?».

- «请出示护照» / «Ваш паспорт, пожалуйста».
- «请你填写这些表格» / «Заполните бланки, пожалуйста».
- «请等一下» / «Подождите немного».
- «请等一等» / «Пожалуйста, подождите».
- «请签名» / «Пожалуйста распишитесь».
- «不用谢» / «Не за что».
- «不客气» / «Пожалуйста».

Данные примеры следуют друг за другом в порядке их естественного употребления работниками китайского банка. Они показывают последовательную организацию типичного для банковской сферы дискурса работником банка. Работник банка может выбрать множество альтернатив употребляемых фраз, различающихся по лексическому наполнению, однако функция этих фраз отличаться не будет. Таким образом перформативная функция в речевом поведении работников китайского банка реализуется в наборе коммуникативных клише.

2.2.2. Языковые способы реализации нормативной функции

Нормативная функция является одной из самых важных функций, так как эта функция контролирует нормы коммуникации между участниками китайского банковского дискурса, т.е. между агентом и клиентом. В речи работников китайской банковской сферы данная функция обусловлена ценностями, профессиональной этикой и моралью сотрудников банка, которые мы рассматривали выше. То есть данная функция, напрямую связана с аксиологическим фактором и ценностями, присущими китайской нации.

В китайском банковском дискурсе нормативная функция не выражена явно в виде конкретных фраз или речевых клише, эта функция автоматически, не заметно для окружающих, содержится в дискурсе банковских работников. Это обусловлено тем, что китайская коммуникация максимально направлена

на демонстрацию уважения, почтения и вежливости. Речевые нормы банковских работников являются естественными для данного социального института, и их выполнение обязательно для каждого представителя банковской сферы.

В качестве примера можно рассмотреть следующие фразы:

- «您讲慢写好吗?» / «Пожалуйста, говорите помедленней».
- «你填写表格下来好吗?» / «Пожалуйста, заполните бланк».

В данных фразах используется вопросительная частица 好吗, которая при употреблении подчеркивает вежливый тон, умеренный темп речи.

- «您好，请问您要办理什么业务?» / «Здравствуйте, чем я могу помочь вам?».
- «请问您兑换后要取走现金还是存入卡里?» / «Как вам удобней, забрать деньги наличными, или поместить на карту?».

В данных примерах, с помощью общеупотребительной формы обращения «请问» / «разрешите спросить», демонстрируется вежливость по отношению к клиенту.

Использование работниками банка подобных языковых единиц отражает их знание того, как правильно общаться с клиентами в рамках институционального дискурса. Это знание заложено вместе с пониманием ценностей и профессионального этикета работников банковской сферы в Китае.

2.2.3. Языковые способы реализации презентационной функции

Презентационная функция заключается в создании работниками китайской банковской сферы положительного имиджа для самого банка, а также для сотрудников, которые работают в этом банке. Эта функция является очень значимой в связи с наличием в Китае такого понятия как «脸面» / «лицо» или «面子» что в широком смысле можно трактовать, как социальный статус,

репутация, которая так важна в рамках китайской культуры. Чтобы воспользоваться услугами определённого банка, клиенты должны положительно оценивать его работников, услуги, предоставляемые банком, их исполнение.

- «您使用我们银行的劳务做的真好» / «Вы правильно сделали, что обратились в наш банк».
- «您的满意是我们主要的目的» / «Для нас главное, чтобы вы остались довольны нашими услугами».
- «我们很高兴为您劳动» / «Мы очень рады вам помочь».
- «我们很高兴再见到您» / «Будем очень рады видеть вас снова».
- «欢迎再次光临» / «Пожалуйста, приходите к нам снова».

Стоит заметить, что во всех вышеперечисленных фразах работники китайского банка используют местоимение 我们, тем самым создавая имидж не лично себе и своей деятельности, а совокупной профессиональной деятельности банка, что показывает на приоритет интересов организации на собственными интересами работника китайского банка.

Также в китайских банках можно увидеть множество плакатов и табличек, который выражают заботу о клиентах и невербально обозначают внимательность сотрудников банка по отношению к клиентам. Интересно, что на большинстве таблиц и плакатов, расположенных в банке, используется как китайский язык, так и английский, что связано с необходимостью создания имиджа не только перед местными клиентами, но и перед иностранными клиентами, а также показать развитость и современность китайского банка в условиях мировой глобализации. Например, дружелюбные таблички с изображением работников полиции, оповещающие клиентов о мерах безопасности после снятия наличных, с напоминанием телефона представителей закона (рис. 4).

Используя данные фразы и выражения, работники китайских банков закрепляют в сознании клиентов положительные характеристики о банке,

формируют у клиентов желание посетить конкретный банк, повторно воспользоваться услугами банка, обеспечивая тем самым поток постоянных клиентов, а также обеспечивая сохранение такого понятия, как «保全面子» / «сохранить лицо».



Рисунок 4. Табличка в китайском банке

2.2.4. Языковые способы реализации парольной функции

Парольная функция заключается в установлении дистанции между агентом и клиентом в китайском банковском дискурсе. Парольная функция разграничивает работников банка от клиентов банка. Клиент должен понимать, что он общается с профессионалом своего дела, что обеспечит уважение

клиента по отношению к работнику банка и необходимую для работы дистанцию между участниками банковского дискурса.

Обычно парольная функция реализуется в специальной банковской терминологии, которую в основном используют лишь специалисты банковского дела. Например, использование такой профессиональной лексики, как:

- «账户编号» / «номер счёта»
- «兑现» / «обналичить»
- «止付» / «остановка платежа»
- «无息贷款» / «беспроцентный кредит»
- «兑换率» / «курс валюты»
- «透支» / «овердрафт»
- «活期存款账户» / «текущий счёт в банке» и другие.

Используя профессиональную лексику, работники китайского банка разделяют участников банковского дискурса на своих и чужих, то есть на клиентов и агентов, а также поддерживают дистанцию в процессе коммуникации.

Таким образом, все проанализированные нами функции китайского банковского дискурса по классификации Л.С. Бейлинсон: перформативная, нормативная, презентационная и парольная являются важнейшими функциями для дискурса работников банковской сферы в Китае, они ежедневно реализуются в речи работников китайских банков, позволяя организовать банковский дискурс в соответствии с нормами банковской сферы в Китае и определяя основные процессы происходящие в рамках китайского банковского пространства.

ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 2

Во второй главе мы рассмотрели компоненты и функции китайского банковского дискурса, речь работников банковской сферы в Китае, используемые ими в ежедневной профессиональной деятельности языковые единицы, речевые клише, фразы и выражения, которые характеризуют банковский дискурс в Китае. Коммуникация работников банковской сферы в Китае обладает своей спецификой, обусловленной как социальными, так и культурными факторами.

Основываясь на речи банковских работников в Китае, мы рассмотрели следующие компоненты китайского институционального дискурса: участники, хронотоп, цели, ценности, стратегии, прецедентные тексты и дискурсивные формулы. В результате анализа данных компонентов, мы выяснили, что они играют важную роль в формировании дискурса работников банковской сферы в Китае.

Участники, различные характеристики которых, такие как возраст, статус, пол; цели и стратегии, которые используются для успешного осуществления дискурса; хронотоп, который непосредственно влияет на речевое поведение рабочих банков; ценности, которые являются основой речевого поведения работников китайских банков; а также прецедентные тексты и дискурсивные формулы, использующиеся для установления контакта с клиентом – все эти компоненты в совокупности создают уникальную систему корпоративного банковского дискурса в Китае.

Мы также провели анализ реализации функций институционального дискурса в речи работников банковской сферы в Китае: перформативной, в рамках которой проявляется постоянно используемый набор типичных фраз дискурса работников банка; нормативной, которая устанавливает нормы речевого поведения работников банка в Китае; презентационной, отвечающей за создания благоприятной модели банка Китая в глазах клиента; и парольной, которая устанавливает границы между клиентом и агентом.

По результатам анализа китайского банковского дискурса в рамках компонентов институционального дискурса и его функций, можно сделать вывод, что банковская сфера в Китае – это отдельный социальный институт, с особенными характеристиками участников, обстоятельств, своими специфическими реализациями целей и стратегиями, и самое главное исторически сформированными ценностями. Не смотря на мировую глобализацию, в китайском банковском дискурсе сохранены традиционные ценности, проявляется высокая склонность к интимизации отношений, превосходство целей организации над личными целями агентов, а также максимальное уважение по отношению к клиенту и создание для него благоприятных условий. Особое, отношение к своей профессиональной деятельности, к общему имиджу банковской индустрии Китая – всё это отражается в дискурсе банковских рабочих в Китае.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В теоретической части мы осветили понятие дискурса, и выделили одну из его разновидностей – институциональный дискурс. Институциональный дискурс является одним из ключевых понятий нашей работы. Термин «институциональный дискурс» можно определить, как специализированную разновидность общения между представителями социума, которое обладает своими признаками, характеристиками, особенностями, в рамках которых мы имеем возможность его изучать.

Ключевые признаки институционального дискурса, которые мы рассмотрели в теоретической части работы и использовали в нашем исследовании – это компоненты институционального дискурса выделенные В.И. Карасиком и функции институционального дискурса по классификации Л.С. Бейлинсон.

На основании предложенной В.И. Карасиком модели, мы сделали вывод, что под понятием компонент подразумевается уникальный составной элемент, образующий каждый из видов дискурса и определяющий его особенности. Каждый компонент обладает своей уникальностью и особенностями, который позволяют подробно описать китайский банковский дискурс как тип институционального дискурса.

Опираясь на работу учёного Л.С. Бейлинсон мы определили функцию дискурса как «роль», которая выполняется в рамках определённой социальной сферы и определяющая основные процессы, в данном случае в китайской банковской сфере. Функции институционального дискурса играют важную роль в формировании и реализации дискурса работников китайской банковской сферы.

В практической части нашего исследования мы сделали попытку описать и сделать анализ китайского банковского дискурса как институционального дискурса, а также рассмотреть, как китайский

банковский дискурс реализуется в уже выделенных в отечественной лингвистике компонентах и функциях институционального дискурса.

Компоненты институционального дискурса: участники, хронотоп, цели, ценности, стратегии, прецедентные тексты, дискурсивные формулы отчётливо проявляются в речи работников китайского банка. Несмотря на то, что все эти компоненты, присущие каждому институциональному дискурсу, они имеют особенные характеристики конкретно в китайском банковском дискурсе. Особенная система ценностей, сформировавшаяся в китайском обществе, повлияла на организацию банковской социальной среды и речевую деятельность работников. Ценности определяют ключевые правила профессиональной этики, которая формирует коммуникационную деятельность работников китайского банка. Характеристики клиентов и самих работников банковского дискурса, такие как возраст, пол и другие, определяет приветствия и обращения, используемые рабочими банка, что связано с многовековой традицией и установкой на почитание старших. Обстановка китайского банка, созданная для максимально комфортного пребывания клиента, и время, в рамках которых происходит дискурс, влияет на общую атмосферу и коммуникацию между агентом и клиентом. Стратегия вежливости, используемая работниками банка при коммуникации с клиентами, позволяет достичь цели организации, и также определяет способ общения агентов с клиентами благоприятный для служения на благо социальному институту банка. Прецедентные тексты и дискурсивные формулы делают речь банковских работников в Китае более оживлённой и естественной, отражая свойственную для работников банковской сферы склонность к интимизации отношений с клиентами.

Функции китайского банковского дискурса, каждая в отдельности организует китайский банковский дискурс: перформативная функция – определяет речевые клише и постоянно используемые фразы; нормативная функция – устанавливает нормы употребления тех или иных единиц, использование которых необходимо для демонстрации уважения китайской

традиции вежливости; презентационная функция, направленная на сохранение таких понятий как «脸面» и «面子» / «лицо», «репутация», и определяющая использование выражений, презентующих банковскую сферу, как положительную; и парольная функция – разделяющая языковой код агента и клиента.

В ходе нашей работы мы выяснили, что дискурс работников банковской сферы в Китае весьма разнообразен в своём содержании. Это зависит от множества факторов, которые прописаны культурой, многовековой системой ценностей и людьми, которые участвуют в дискурсе, т.е. Китаем и народом Китая.

На наш взгляд, проведённое в работе исследование может найти свое применение в исследованиях китайского институционального дискурса, как в целом, так и отдельно, в рамках банковского дискурса в Китае, так как на сегодняшний день дискурс работников банковской сферы в Китае находится на начальной стадии изучения.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Арутюнова Н.Д. Дискурс // Языкознание. Большой Энциклопедический Словарь / под ред. Ярцевой В.Н. М.: Большая Российская энциклопедия, 1998. С. 136–137.
2. Баландина А.А. Институциональный дискурс как сложное коммуникативное явление // Интеллектуальный и научный потенциал XXI века. 2016. С. 92–95.
3. Бейлинсон Л.С. Функции институционального дискурса // Вестник ИГЛУ. Серия: Филология. 2007. №3 (7). С. 142–147.
4. Бенвенист Э. Общая лингвистика. М.: Прогресс, 2009. 448 с.
5. Борботько В.Г. Элементы теории дискурса. Грозный, 1981. 117 с.
6. Винокур Т.Г. Говорящий и слушающий. Варианты речевого поведения. М.: Наука, 1993. 172 с.
7. Водак Р. Язык. Дискурс. Политика. Волгоград: Перемена, 1997. 139 с.
8. Водак Р. Критическая лингвистика критический анализ дискурса // Политическая лингвистика. Вып. 4. Екатеринбург: 2011. С. 286–291.
9. Воропаев Н.Н. Прецедентные имена и другие прецедентные феномены в китайскоязычном политическом дискурсе // Политическая лингвистика. Серия: Языкознание. 2011. Вып. 1. С. 119–125.
10. Гаспаров Б.М. Язык, память, образ. Лингвистика языкового существования. М.: Новое литературное обозрение, 1996. 352 с.
11. Гибатова Г.Ф. Аксиология языка // Вестник ОГУ №2, 2011. С. 127–132.
12. Гладоров В., Которова Е.Г. Контрастивное изучение моделей речевого поведения // Жанры речи. Саратов: СГУ. 2015. №2 (12). С. 27–39.
13. Горелов И.Н. Невербальные компоненты коммуникации. М.: Наука, 1980. 238 с.

14. Горелов И.Н., Седов К.Ф. Основы психолингвистики. М.: Лабиринт, 2001. 304 с.
15. Горелова А.А., Горелова Т.А. Эволюция и смысл культуры. М.: Летний сад, 2015. С. 31.
16. Дейк Т.А. ван. Язык. Познание. Коммуникация / пер. с англ. М.: Прогресс, 1989. 312 с.
17. Дейк Т.А. ван. К определению дискурса. Л.: Сэйдж, 1998. 384 с.
18. Демьянков В.З. Текст и дискурс как термины и как слова обыденного языка // Язык. Личность. Текст: сб. ст. к 70-летию Т.М. Николаевой / Ин-т славяноведения РАН; Отв. ред. В. Н. Топоров. М.: Языки славянских культур, 2005. С. 34–56.
19. Зимняя И.А. Лингвопсихология речевой деятельности. М.: Московский психолого-социальный институт, Воронеж: МОДЭК, 2001. 432 с.
20. Иссерс О. С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи. М., 2008. 288 с.
21. Карасик В.И. Этнокультурные типы институционального дискурса // Этнокультурная специфика речевой деятельности: сб. обзоров. М.: ИНИОН РАН, 2000. С. 37–64
22. Карасик В.И. О типах дискурса // Языковая личность: институциональный и персональный дискурс: сб. науч. тр. Волгоград: Перемена, 2000. С. 5–20.
23. Карасик В.И. Языковой круг: личность, концепты, дискурс. Волгоград: Перемена, 2002. 447 с.
24. Карасик В.И. Языковые ключи. М.: Гнозис, 2009. 406 с.
25. Карасик В.И. Языковая матрица культуры. М.: Гнозис, 2013. 319 с.
26. Караулов Ю.Н. Русский язык и языковая личность. М.: Наука, 1987. 264 с.
27. Кибрик А.А. Когнитивные исследования по дискурсу // Вопросы языкознания. 1994. № 5. С. 126–139.

28. Кирьякова А.В. Теория ценностей – методологический базис аксиологии образования // Аксиология и инноватика образования. 2010. №1. С. 2–32.
29. Кубрякова Е.С. Язык и знание. На пути получения знаний о языке: части речи с когнитивной точки зрения. Роль языка в познании мира / Рос. академия наук. Ин-т языкознания. М.: Языки славянской культуры, 2004. 560 с.
30. Леонтович О.А. Методы коммуникативных исследований. М.: Гнозис, 2011. 224 с.
31. Леонтович О.А. Метод дискурс-анализа // ДИСКУРС-ПИ. Екатеринбург: Институт философии и права УрО РАН. 2015. №2 (19). С. 185–187.
32. Леонтьев А.А. Основы теории речевой деятельности. М.: Наука, 1974. 368 с.
33. Макаров М.Л. Основы теории дискурса. М.: Гнозис, 2003. 280 с.
34. Маслов А.А. Наблюдая за китайцами. Скрытые правила поведения. М.: Рипол-Классик, 2010. 288 с.
35. Мечковская Н. Б. Социальная лингвистика. М.: АО Аспект Пресс, 1994. 207 с.
36. Митькина С.А. Традиционная система ценностей в современной китайской культуре // Научные труды Московского гуманитарного университета, 2018. С. 100–106
37. Нагибина И.Г. Формирование дискурсивно-коммуникативной парадигмы в китайском языкознании: от теории к социальной практике: дис. ... канд. филол. наук: 10.02.19. Красноярск, 2007, 231 с.
38. Николаева Т.М. Краткий словарь терминов лингвистики текста // Новое в зарубежной лингвистике. Вып. 8. М.: Прогресс, 1978. С. 467–471.
39. Писаная Т.О. Институциональный дискурс: общие характеристики и основные функции // Иностранные языки: лингвистически и методические аспекты. 2014. Вып. 27. С. 117–121.

40. Полякова Л.С. Понятие «Речевое поведение»: Теоретические аспекты // Актуальные проблемы филологии и педагогической лингвистики. Владикавказ: СОГУ. 2012. №14. С. 44–47.
41. Русакова О.Ф., Русаков В.М. PR-Дискурс: Теорико-Методологический Анализ. Екатеринбург: Институт философии и права УрО РАН: Институт международных связей, 2008. 282 с.
42. Седов Л.А. Институт социальный. // Современная западная социология. М., 1990.
43. Серио П. Как читаются тексты во Франции // Квадратура смысла: Французская школа анализа дискурса. М.: Прогресс, 1999. С. 12–53.
44. Сорокин Ю.А. Психолингвистические аспекты изучения текста. М.:Наука, 1985. 168 с.
45. Степанов Ю.С. Язык и наука конца 20 века. М.: Российский государственный гуманитарный университет, 1995. 432 с.
46. Степанов Ю.С. Язык и метод. К современной философии языка. М.: Языки русской культуры, 1998. – С. 655.
47. Стернин И.А. Модели описания коммуникативного поведения. Воронеж: Гарант, 2000. 52 с.
48. Стернин И.А. Русское и китайское коммуникативное поведение. Воронеж: Истоки, 2002. 76 с.
49. Стернин И.А. Значение в языковом сознании: специфика описания // Вопросы психолингвистики. 2006. Вып. 4. С. 171–179.
50. Супрун А.Е. Лекции по теории речевой деятельности. Минск: БГУ, 1996. С. 125.
51. Традиционные ценности китайского общества [Электронный ресурс]. 2012. URL: <https://www.gumilev-center.ru/tradicionnyye-cennosti-kitajjskogo-obshhestva/> (дата обращения 03.06.2020)
52. Федорова (Жарова) А.В. Информационно-коммуникативная среда банковского дискурса. Язык и культура (Новосибирск), 2014. С. 157–161.

53. Формановская Н.И. Речевой этикет и культура общения. М.: Высшая школа, 1989. 159 с.
54. Фрумкина Р.М. Вероятность элементов текста и речевое поведение. М.: Наука, 1971. 168 с.
55. Фуко М. Археология знания. СПб.: Гуманитарная Академия, 2004. 416 с.
56. Хурматуллин А.К. Понятие дискурса в современной лингвистике // Ученые записки Казанского Государственного Университета, 2009. Т. 151, кн. 6. С. 32–33.
57. Чернявская В.Е. Дискурс как объект лингвистических исследований // Текст и дискурс. Проблемы экономического дискурса: Сб. науч. ст. СПб., 2001. С. 11–22.
58. Шейгал Е.И. Семиотика политического дискурса: Монография. Волгоград, 2000.
59. Hao Sun, Daniel Z. Kadar. It's the Dragon's Turn – Chinese institutional Discourses. 2008. 262 p.
60. Harris Z. Discourse analysis // Language. 1952. V. 28. №1. P. 1–30.
61. Huntington S. The west: Unique, not universal // Foreign Affairs, 75 (6). 1996. P. 28–46.
62. Keyton J. et al. Investigating Verbal Workplace Communication Behaviors // Journal of Business Communication. 2013. 50 (2). P. 152–169.
63. Stubbs M. Discourse Analysis: The Sociolinguistic Analysis of Natural Language. – Oxford: Blackwell, 1983. 272 p.
64. Wodak R., Chilton P. A New Agenda in Discourse Analysis: Theory, Methodology and Interdisciplinary. Amsterdam: John Benjamins, 2005. 321 p.
65. Zhan K. The Strategies of Politeness in the Chinese Language / K. Zhan. – Berkeley: Institute of East Asian Studies, University of California. – 1992 p. – 188 p.
66. 叶勇忠。银行工作人员职业道 (Шэ Юн Чжун. Профессиональная этика работников банков) [Электронный ресурс]. 2018.

URL:<https://wenku.baidu.com/view/2b268ef0dbef5ef7ba0d4a7302768e9950e76e68.html> (дата обращения: 11.04.2019).

67. 百度 [Электронный ресурс]. 2020. URL: <http://www.baidu.com> (дата обращения 10.05.20).

Изображения банков Китая



Рисунок 1. Банкомат в Китае



Рисунок 3. Банкомат в Китае



Рисунок 2. Инструктаж по технике безопасности




Рисунок 4. Табличка в китайском банке


Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт филологии и языковой коммуникации
Кафедра восточных языков
45.03.02 Лингвистика

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой ВЯ


_____ Е.В. Чистова
« ____ » _____ 2020 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА
**КОМПОНЕНТЫ И ФУНКЦИИ КИТАЙСКОГО
БАНКОВСКОГО ДИСКУРСА**

Выпускник  И.Д. Чернякова

Научный руководитель  канд. филол. наук,
доц. каф. ВЯ
И.Г. Нагибина

Нормоконтролер  Е.В. Буркова

Красноярск 2020