**Характеристика дискурсу відгуків на основі відібраних відгуків про заклади харчування**

Перш за все, варто зосередити увагу на питанні: чи можна вважати відгуки дискурсом і що ж таке дискурс взагалі.

**Ди́скурс** ([фр.](http://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A4%D1%80%D0%B0%D0%BD%D1%86%D1%83%D0%B7%D1%8C%D0%BA%D0%B0_%D0%BC%D0%BE%D0%B2%D0%B0) *discours* – промова, виступ, слова) – у широкому сенсі складна єдність мовної практики і надмовних факторів (значима поведінка, що маніфестується в доступних почуттєвому сприйняттю формах), необхідних для розуміння [тексту](http://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82), єдність, що дає уявлення про учасників спілкування, їхні установки й цілі, умови вироблення і [сприйняття](http://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%B9%D0%BD%D1%8F%D1%82%D1%82%D1%8F) повідомлення [1].

У сучасній лінгвістиці поняття дискурсу трактується неоднозначно та часто асоціюється з типами й формами мовлення, принципами побудови повідомлення і його риторикою (монологічне, діалогічне, риторичне, іронічне), характеристикою мовлення окремої людини та груп людей (особистісна, неповторна, колективістська, авторитарна).

Вчені розглядають дискурс і як функціональний стиль та різновид мовлення (усний, писемний, науковий, художньо-белетристичний, діловий, літературний), різновид функціонального стилю, його реалізацію в різних сферах спілкування (юридичний, судовий, газетний, радіодискурс, кінодискурс, театральний, рекламний, святковий); як жанр художньої літератури (прозовий, ліричний, драматичний).

Іншими словами, дискурс – це сукупність мовленнєво-мисленнєвих дій комунікантів, пов’язаних з пізнанням, презентацією світу мовцем та осмисленням мовної картини світу адресанта слухачем (адресатом).

Дискурс трактується як складне комунікативне явище, що включає в себе соціальний контекст, інформацію про учасників комунікації, знання процессу продукування та сприйняття текстів. Дискурс за Т. ван Дейком, – це складна комунікативна подія, ”суттєва складова соціокультурної взаємодії, характерні риси якої – інтереси, цілі та стилі [2:202].

У свою чергу, не можна не погодитись, що відгук – це зв’язаний текст, який включає в себе соціальний контекст, інформацію про учасників комунікації, їхні цілі та установки. Тобто базуючись на вищезгаданих визначеннях ми можемо вважати відгуки дискурсом.

М. Стаббс виділяє три основні характеристики дискурсу: 1) у формальному відношенні - це одиниця мови, що перевершує за обсягом речення, 2) у змістовному плані дискурс пов'язаний з використанням мови в соціальному контексті, 3) за своєю організацією дискурс інтерактивний, тобто діалогічний [3].

Давайте перевіримо, чи володіє відгук такими характеристиками:

1) Зазвичай відгук складається з кількох речень: «Що з вами сталося?!Київ, Поділ...мама купила з маком, з сиром і журавлиною та яблучний з рудзинками...Маковий просто жахливий...сам мак поганої якості!!! Сирний із журавлиною виявився з кокосом, про що не попередили...його купували для дитини(кокос не даєм) Яблучний на трійку. Або міняйте менеджмент, поварів, слідкуйте за якістю або втратите своє добре ім'я і шанувальників. Я не приємно вражена»

2) Відгук беззаперечно пов'язаний з використанням мови в соціальному контексті, адже він виражає оцінку особи стосовно якоїсь події, явища чи речі. «Цей Кумпель на площі Митній найкращий і за атмосферою і за роботою офіціантів і за кухнею. Не раз приводила гостей до вас для частування справжньою Галицькою кухнею...»

3) Відгук певним чином побудований у формі діалогу, адже має свого адресата. «...Нехай адміністратори закладу краще добирають персонал, або слідкують, щоб на кожному поверсі були певна кількість офіціантів…»

Варто зазначити, що дискурс відгуків має певні особливості:

1. Вживання розмовної мови з лексичними та орфографічними помилками: «Такий заклад мав би тримати марку в лиці адміністратора.», «спорчений» замість «зіпсутий», «даєм» замість «даємо», «гпрне», «рудзинками».

2. Вживання знаків пунктуації для вираження емоцій: «Швидко, смачно, калорійно.:-) Багато місця, є макдрайв.»

3. Використання молодіжного сленгу: «прикольно».

4. Порушення правил пунктуації: «дівчина,яка», «не міняють так як це», «на узвар а на адміністратора».

5. Численні описки: «підсунили», «рудзинками», «дуже гпрне розміщення», «навть у клозеті», «преконував».

Отже, відгуки можна вважати дискурсом, який має свої особливості.

Наступним етапом було здійснення автоматичного морфологічного аналізу, для чого було використано онлайн ресурс LanguageTool. Програма працює непогано і надає правильні результати, єдиною складністю було зняття омонімії, яке необхідно виконувати вручну, враховуючи контекст. Найбільше труднощів виникало з неправильно написаними словами, морфологічні характеристики яких програма не визначає взагалі, але підбирає не правильну початкову форму, також виникали складнощі з розрізненням знахідного та називного відмінків, сполучного слова та займенника, частки та сполучника. Для невеликої кількості слів, базуючись на конкретній ситуації вживання, було запропоновано теги, яких програма не передбачала.

Загалом робота програми виявилась доволі якісною. Такі програмні засоби є дуже корисними для перевірки тексту, але все ж потребують перевірки, адже не враховують контекст.

1. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://uk.wikipedia.org/wiki

2. Дайк Т.А., ван. Язык. Познание. Коммуникация/Пер. с англ.: Сб. работ/сост. В. В. Петров под ред. В. И. Герасимова; Вступ. ст. Ю. Н. Караулова и В. В. Петрова.- М.: Прогресс, 1989.- 312 с.

3. Карасик В. И. Языковой круг: личность, концепты, дискурс / В. И. Карасик. − Волгоград: Перемена, 2002. – 477 с.