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

Актуальність дослідження полягає в знаходженні особливостей дискурсу відгуків на основі їх аналізу.

Предметом дослідження є відгуки про паб “The Gas Station” та «Хмільний дім Роберта Домса» – заклади, які щодня відвідують сотні львів’ян та гостей міста. На першому етапі було знайдено 7 відгуків про “The Gas Station” та 1, але дуже розширений і змістовний відгук про «Хмільний дім Роберта Домса».

Спершу треба визначити чи відгук є дискурсом. Кожен науковець в сфері лінгвістики трактує визначення дискурсу по різному. Наприклад, В.Варакіна стверджує, що дискурс – це «вербалізована в тексті комунікативна інтеракція адресанта й адресата, яка відбувається в конкретних комунікативних, соціальних та прагматичних ситуаціях і спрямована на здійснення конкретного когнітивного, емоційного чи інтелектуального прагматичного впливу на адресата[1]. У нашому випадку відвідувачі закладів є адресантами, адже вони бажають за допомогою відгуків, тобто дискурсу у письмовій формі, донести певну інформацію до працівників закладів – адресатів.

Степанов зазначає: «дискурс існує перш за все і головним чином у текстах, але таких, за якими стоїть особлива граматика, особливий лексикон, особливі правила слововживання і синтаксису, особлива семантика, – в кінцевому підсумку – особливий світ. У світі будь-якого дискурсу діють свої правила синонімічних замін, свої правила істинності, свій етикет. Кожен дискурс – це один із можливих світів»[2]. Це визначення також певним чином стосується відгуків, адже кожен відвідувач пише по різному, використовуючи особливу граматику, лексику, правила слововживання та синтаксису.

У своїй книзі Кочерган пише, що дискурс – це текст, занурений у життя. До дискурсу належать не тільки власне мовні засоби, а й міміка, жести, за допомогою яких виражається референція, емоційно-оцінний вплив на співрозмовника. Дискурс вивчається разом із відповідними «формами життя»[3]. У відгуках кожен відвідувач оцінює різні аспекти закладу, зокрема їжу, обслуговування, інтер’єр.

Отже, відгук можна вважати яскравим прикладом розмовного дискурсу. Адже коли відвідувачі залишають відгуки про певний заклад, вони хочуть висловити свої позитивні або негативні емоції та думки щодо нього і тим самим показати власникам та працівникам, що саме треба змінити.

1. Варакіна В. В. Дискурс як соціально обумовлена форма мовленнєвої взаємодії / В. В. Варакіна // Нова філологія. – 2009. – № 35. – С. 43-46.

2. Степанов Ю. С. Альтернативный мир. Дискурс. Факт и принцип причинности / Ю. С. Степанов // Язык и наука конца ХХ века : сб. статей. – М. : РГГУ, 1995. – С. 44-45.

3. Кочерган М. П. Загальне мовознавство: Підручник. Видання 2-ге, виправлене і доповнене: — К.: Видавничий центр «Академія», 2006. — 464 с.

На другому етапі було проаналізовано відгуки за допомогою LanguageTool. Програма виявляє орфографічні та пунктуаційні помилки в тексті, а також іншомовні слова(зокрема русизми). На її основі було перевірено всі відгуки і знайдено такі помилки: «колишнього клієта» – пропущено букву «н», «занавєс» – завіса, «скидка» – знижка, «своім» – а не «своїм», «потьоки» - розводи, «наврядчи» – навряд чи, «по телефону» - телефоном, «прийміть якісь міри» – вживати заходів, «мясо» – м'ясо, і таке інше. Також були деякі механічні пунктуаційні помилки, наприклад, крапка замість коми перед сполучником «а». Великою перевагою у програмі є те, що натиснувши на неправильне слово, можна подивитися в чому полягає помилка і які є варіанти правильності вживання того чи іншого слова.

Під час морфологічного аналізу виникли труднощі саме з неправильно написаними словами, адже програма не змогла підшукати правильної початкової форми до них і визначити частину мови та інші морфологічні характеристики. Language Tool не виявила таких помилок як вживання не з різними частинами мови.

Недоліком програми є те, що вона є досить неточною, до одного слова підбирає багато лишніх неправильних варіантів, а інколи всі вони виявляються неправильними. Також трапляються випадки, коли програма підбирає неправильну початкову форму і тому неправильно визначає інші характеристики.

Через деяку некоректність програмного аналізу потрібно здійснювати зняття омонімії вручну. Проте, в деяких випадках складно розрізнити родовий та знахідний, називний та знахідний відмінки; займенники та їхні розряди, такі службові частини мови: прийменники, сполучники, частки; знайти, якого відмінка потребують слова після певних прийменників. Також важко визначити відмінки абревіатур, наприклад: 12 грн, та деяких словосполучень, наприклад: півтори години, пів години.