Облікова картка дисертації

I. Загальні відомості

Державний обліковий номер: 0419U002146

Особливі позначки: відкрита

Дата реєстрації: 18-04-2019

Статус: Захищена

Реквізити наказу МОН / наказу закладу:

II. Відомості про здобувача

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Василюк Ольга Валеріївна
2. Vasyliuk Olga V.

Кваліфікація:

Ідентифікатор ORCID ID: Не застосовується

Вид дисертації: кандидат наук

Аспірантура/Докторантура: так

Шифр наукової спеціальності: 10.02.04

Назва наукової спеціальності: Германські мови

Галузь / галузі знань: Не застосовується

Освітньо-наукова програма зі спеціальності: Не застосовується

Дата захисту: 29-03-2019

Спеціальність за освітою: Мова і література (англійська, французька) та переклад

Місце роботи здобувача:

Код за ЄДРПОУ:

Місцезнаходження:

Форма власності:

Сфера управління:

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

III. Відомості про організацію, де відбувся захист

Шифр спеціалізованої вченої ради (разової спеціалізованої вченої ради): Д 26.001.11

Повне найменування юридичної особи: Київський національний університет імені Тараса Шевченка

Код за ЄДРПОУ: 02070944

Місцезнаходження: вул. Володимирська, 60, м. Київ, Київська обл., 01033, Україна

Форма власності:

Сфера управління: Міністерство освіти і науки України

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

IV. Відомості про підприємство, установу, організацію, в якій було виконано дисертацію

Повне найменування юридичної особи: Київський національний університет імені Тараса Шевченка

Код за ЄДРПОУ: 02070944

Місцезнаходження: вул. Володимирська, 60, м. Київ, Київська обл., 01033, Україна

Форма власності:

Сфера управління: Міністерство освіти і науки України

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

V. Відомості про дисертацію

Мова дисертації:

Коди тематичних рубрик: 16.41

Тема дисертації:

1. Лінгвістичні особливості формування сервісної культури (на матеріалі сучасної англійської мови).

2. Linguistic Peculiarities of Service Culture (based on Modern English).

Реферат/анотація:

1. Дисертація присвячена вивченню поняття сервісної культури та її основних складників. Уперше розглянуто сервісне бачення як важливий елемент сервісної культури, відсутній у корпоративній культурі. Виявлено взаємозв'язок сервісної культури, корпоративного дискурсу та корпоративної культури. Визначено лексичні та структурні особливості сервісної культури в контексті віртуального корпоративного дискурсу. Проаналізовано семіотичну специфіку побудови системи персоніфікації досвіду клієнта. Досліджено лінгвістичний ландшафт у контексті сервісної культури. Розглянуто лінгвістичні особливості персоніфікації досвіду клієнта та ефективні схеми побудови відповідей на скарги клієнтів. Проаналізовано лінгвістичні характеристики зворотного зв'язку в сервісній культурі та інструменти для вимірювання лояльності клієнтів.

2. The thesis deals with linguistic traits of service culture based on modern English language data. The study focuses specifically on the notion of service culture and its key elements. We determined the interrelation of

service culture, corporate discourse, and corporate culture. We analyzed semiotic characteristics of the systems of client's experience personification. Lexical and structural traits of service culture in the context of a virtual corporate discourse were defined as well. Linguistic characteristics of the feedback in service culture and instruments for defining the clients' loyalty were analyzed. The variety of approaches were investigated to define such notions as discourse in modern linguistics, corporate discourse, and corporate culture in correlation with service culture, linguistic landscape in corporate and service culture, information visualization, and brand-communication. Phenomenological and pragmatic approaches to the understanding of service culture were also analyzed. Service culture was determined as a set of values, customs and traditions, and norms and standards of behaviour that were formed and are now developing in any economic system. Service culture is part of any organization. As such, it stems from mutual perceptions and conceptions of customer-company interaction.

Державний реєстраційний номер ДіР:

Пріоритетний напрям розвитку науки і техніки:

Стратегічний пріоритетний напрям інноваційної діяльності:

Підсумки дослідження:

Публікації:

Наукова (науково-технічна) продукція:

Соціально-економічна спрямованість:

Охоронні документи на ОПІВ:

Впровадження результатів дисертації:

Зв'язок з науковими темами:

VI. Відомості про наукового керівника/керівників (консультанта)

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Бєлова Алла Дмитрівна
2. Bielova Alla D.

Кваліфікація: д. філол. н., 10.02.04

Ідентифікатор ORCID ID: Не застосовується

Додаткова інформація:

Повне найменування юридичної особи:

Код за ЄДРПОУ:

Місцезнаходження:

Форма власності:

Сфера управління:

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

VII. Відомості про офіційних опонентів та рецензентів

Офіційні опоненти

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Солощук Людмила Василівна

2. Soloshchuk Liudmyla V.

Кваліфікація: д. філол. н., 10.02.04

Ідентифікатор ORCID ID: Не застосовується

Додаткова інформація:

Повне найменування юридичної особи:

Код за ЄДРПОУ:

Місцезнаходження:

Форма власності:

Сфера управління:

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Ананко Тетяна Рудольфівна

2. Ananko Tetiana R.

Кваліфікація: к. філол. н., 10.02.04

Ідентифікатор ORCID ID: Не застосовується

Додаткова інформація:

Повне найменування юридичної особи:

Код за ЄДРПОУ:

Місцезнаходження:

Форма власності:

Сфера управління:

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

Рецензенти

VIII. Заключні відомості

Власне Прізвище Ім'я По-батькові голови ради Бурбело Валентина Броніславівна

Власне Прізвище Ім'я По-батькові головуючого на засіданні Бурбело Валентина Броніславівна

Відповідальний за підготовку облікових документів

Реєстратор

Керівник відділу УкрІНТЕІ, що є відповідальним за реєстрацію наукової діяльності



Юрченко Т.А.