

РОЗДІЛ 2

ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГІЧНІ ПРОБЛЕМИ СТУПЕНЕВОГО НАВЧАННЯ І ВИХОВАННЯ УЧНІВ ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНИХ ЗАКЛАДІВ ОСВІТИ

ГОРБАТЮК УДК 377.1:811.161.2

I.В. Бабій, м. Львів, Україна / I. Baibii, Lviv, Ukraine
e-mail: irynd_babij@ukr.net

ПРОФЕСІЙНІ ЯКОСТІ У СТРУКТУРІ ПРОФЕСІЙНОЇ МОВНОЇ ОСОБИСТОСТІ МАЙБУТЬОГО ФАХІВЦЯ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Анотація. Сфера послуг належить до професій типу «людина-людина», що передбачає сформовані уміння і навички вербальної і невербальної комунікації. У статті розглянуто поняття «мовна особистість», «професійна мовна особистість», виокремлено їх сутнісні характеристики. З'ясовано, що професійна мовна особистість майбутнього фахівця сфери обслуговування має тривірневу структуру (нульовий, логіко-когнітивний, діяльнісно-комунікативний рівні), що зумовлює поетапність її становлення; проаналізовано об'єктивні і суб'єктивні чинники, що впливають на професійну мовну особистість. Обґрунтовано роль і місце професійних якостей у структурі професійної мовної особистості фахівця досліджуваної галузі. Шляхом анкетування визначено професійні якості, формування яких відбувається в процесі рідномовної підготовки. З огляду на релевантність професійних якостей їх поділено на інтегральні (вибір мови, наявність мовної свідомості, почуття мовного обов'язку, мовну стійкість) та диференційні, останні кваліфіковано як такі, що відрізняють професійну мовну особистість сервісного фахівця від представників інших професій; у системі диференційних якостей виокремлено вербальні і невербальні. Виявлено, що найбільш актуальними для майбутнього працівника сфери обслуговування є сформованість таких диференційних якостей, як: комунікативність, компліментарність, увічливість, емоційність, нормативність, низька конфліктогенність, коректність, креативність.

Ключові слова: професійні якості, інтегральні якості, диференційні якості, мовна особистість, професійна мовна особистість, сфера обслуговування, фахівець сфери обслуговування.

Professional qualities in the structure of professional language personality of future specialist of the sphere of services

Annotation. The article deals with the notion «language personality», «professional language personality». It was stated that professional language personality of future specialist of the sphere of services has three-level structure that presupposes phasing of its formation; objective and subjective factors that influence the professional language personality are analyzed. The role and place of professional qualities in the structure of professional language personality of the specialist of the investigated sphere are grounded. With the help of questioning the main professional qualities the formation of which is in the process of native language training are defined. Due to the relevance of professional qualities they are defined as integral and differentiating, the last are qualified as the ones that distinguish professional language personality of service specialist from the representatives of other professions; it was defined that the most actual differentiating qualities are: communicative, normative and complimentary skills, politeness, emotionality, low conflict potential, reasonableness, creativity.

Key words: professional qualities, integral qualities, differentiating qualities, language personality, professional language personality, sphere of services, specialist of the sphere of services.

Професійний розвиток невіддільний від особистісного, адже усе, що входить у сферу учнівських зацікавлень та інтересів (йдеться про обрану професію) є особистісно значущим. Однак вимоги до загального рівня особистісного розвитку неоднакові у різних видах діяльності, зокрема у професіях типу «людина – людина», до яких належить сервісний сектор, зрілість особистості є умовою і невід'ємним компонентом успішного професійного становлення, оскільки робота сервісних працівників пов'язана із задоволенням суспільних потреб. Більшість

спеціальностей сервісної галузі є лінгвоактивними, що потребує сформованих мовних, мовленнєвих і комунікативних компетенцій. Особливо роль мовних дисциплін зростає в сучасних умовах сьогодення, адже учні і випускники ПТНЗ зазвичай демонструють низький рівень мовленнєвої культури, не вміють чітко, грамотно формулювати свої думки, працювати з довідковою літературою, характеризуються відсутністю потреби в самоосвіті і самовихованні.

Мета статті – проаналізувати систему професійних якостей у структурі професійної мовної

особистості майбутнього фахівця сфери послуг, з'ясувати можливості рідномовної підготовки у ПТНЗ у процесі формування цих якостей.

Аналіз попередніх досліджень. Методологічні основи формування професійних якостей особистості представлено у працях А. Деркача, Б. Душкова, Е. Зеєра, Н. Кузьміної, В. Сластьоніна, В. Щадрикова та ін., що визначило прикладні напрями дослідження заявленої проблеми, як-от: формування професійно важливих якостей різногалузевих фахівців вивчали К. Байчоров (будівельника), В. Гаврилюк (водія), Л. Денисенко (швей), М. Лобур (фахівця харчової галузі), Е. Луговська (техніка-механіка) та ін. Різновекторне вивчення мовної особистості / професійної мовної особистості в педагогічній теорії і практиці здійснили О. Горошкіна, І. Дроздова, О. Кучерук, Л. Мацько, О. Семенов та ін.

Виклад основного матеріалу. Положення про базові якості, які покликана розвивати мовна освіта визначені вимогами Державного освітнього стандарту. Зокрема, вивчення мов, у тому числі рідної, повинно розвивати мовні, інтелектуальні та пізнавальні здібності, формувати гуманістичний світогляд, моральні переконання та естетичні смаки, сприяти засвоєнню національних і загальнолюдських цінностей, виховувати в учнів потребу в удосконаленні власної мовленнєвої культури впродовж усього життя [7]. Значним потенціалом у формуванні особистісних і професійних якостей відзначається рідномовна підготовка. Пріоритетність і увага до особистості мовця у лінгводидактиці вписується у сучасне розуміння професійної підготовки майбутніх фахівців (С. Гончаренко, Р. Гуревич, В. Кремень, Н. Ничкало, В. Рибалка та ін.), що передбачає не інертне засвоєння певних професійних знань і вмій, а й особистісний розвиток майбутнього фахівця «з певною спрямованістю, активною життєвою та професійною позиціями, системою соціальних та професійних установок» [3, с. 99]. Саме така людина може реалізувати свої природні задатки і можливості. Саморозвиток і самореалізація, своєю чергою, сприяють розширенню сфери творчої діяльності.

Очевидно, що рідномовна підготовка забезпечує виховання передусім розвинутої мовної особистості – носія мови, який не лише володіє сумою лінгвістичних знань чи репродукує мовленнєву діяльність, а й володіє навичками активної роботи зі словом [4, с. 35]. Перші дослідження мовної особистості провели лінгвісти, зокрема у працях В. Виноградова, Й. Вайсгербера, Ю. Караулова, В. Маслової та інших здійснено різноаспектний аналіз мовної особистості, з'ясовано її сутнісні характеристики та структуру. Так, Г. Богін вважає, що мовна особистість – це людина, яка володіє набором мовних здібностей, умінь здійснювати мовленнєві вчинки різного ступеня складності, які класифікуються як за видами мовленнєвої діяльності (говоріння, аудіювання, читання, письмо), так і за мовними

рівнями (фонетичним, граматичним тощо), створювати і сприймати мовленнєвий продукт [1, с. 1]. Ю. Караулов визначав мовну особистість як людину, що володіє здатністю створювати і сприймати тексти, які різняться ступенем структурно-мовної складності, глибиною і точністю відображення дійсності, певною цільовою спрямованістю [5, с. 3]. Крім того, Ю. Караулов зазначає, що мовна особистість є наскрізною ідеєю, яка пронизує усі аспекти вивчення мови й одночасно руйнує межі між дисциплінами, що вивчають людину, оскільки не можна вивчати людину поза її мовою [5, с. 3]. Процитоване актуалізує дослідження «мовної особистості» у межах різних дисциплін і зокрема в контексті професійної мовної підготовки, що відображено у працях вітчизняних педагогів-мовників М. Вашуленка, О. Горошкіної, О. Кучерук, Л. Мацько, А. Нікітіної, М. Пентиліук, О. Семенов та інших, які розглядають заявлену проблему через призму різнотипних підходів, вивчають можливості змістового та методичного оновлення рідномовного навчання, що сприятиме ефективному формуванню мовної особистості на різних освітніх рівнях.

Структура мовної особистості найбільш ґрунтовно представлена у працях Ю. Караулова, В. Маслової, Л. Мацько. Зокрема Ю. Караулов розробив тривірневу модель мовної особистості, яка включає *вербально-семантичний* рівень – задовільне володіння природною мовою шляхом засвоєння парадигматичних і синтагматичних відношень, *когнітивний* рівень – охоплює інтелектуальну сферу особистості, яка через мову може здійснювати вихід до знань, свідомості, процесів пізнання і *прагматичний* (мотиваційний) рівень – охоплює мету, мотиви, інтереси, установки мовця, реалізуючи його комунікативно-діяльнісні потреби [5, с. 51]. В. Маслової здійснила структурний аналіз мовної особистості, до складу якої включила такі принципово важливі, на наш погляд, ціннісний, світоглядний, культурологічний і особистісний компоненти [6, с. 119], що дозволяє охарактеризувати вплив національної мовної культури на розвиток особистісних якостей носія та соціально-культурну ефективність його діяльності як суб'єкта суспільних і виробничих відносин. Українська дослідниця Т. Симоненко також підкреслює, що в сучасних умовах йдеться про формування мовної особистості, яка поєднує добрі лінгвістичні знання із глибоким усвідомлення національної мовної специфіки, а також володіє високим рівнем комунікативних умінь та мовною стійкістю [8]. Отже, на сучасному етапі важливим є трактування мовної особистості як глибоко національного феномену, тому слід говорити про формування саме української мовної особистості, яка характеризується здатністю берегти та розвивати національну мову і традиції.

В умовах професійної діяльності, вербальної і невербальної взаємодії формується особливий тип мовної особистості – **професійна мовна особистість**

(ПМО), сутність, структура, способи репрезентації, когнітивно-комунікативна специфіка якої є одним із об'єктів досліджень у сучасній професійній лінгводидактиці (О. Голованова, М. Панов та ін.). Дослідження ПМО дозволяє виявити вплив і можливості професійної підготовки на процес становлення мовної особистості майбутнього фахівця, що особливо актуального для працівників лінгвоінтенсивних професій, до яких належить сфера обслуговування.

Поняття *професійна мовна особистість* викликає значний науковий інтерес не лише лінгвістів і педагогів, а й представників суміжних дисциплін, адже саме у професійній діяльності завершується процес формування особистості людини, а різноаспектне вивчення ПМО дозволяє систематизувати і узагальнити відомості про вербальну комунікативну поведінку представників різних професій, уточнити вимоги до мовно-мовленнєвої підготовки відповідних фахівців, а також розкрити механізми професійного самовизначення, трудової соціалізації, адаптації тощо. Аналіз наукових джерел дозволяє виділити широке і вузьке розуміння ПМО. Так, російська дослідниця О. Голованова визначає професійну мовну особистість як сукупність інтелектуальних і морально-вольових якостей людини, сформованих в особливому професійно-культурному середовищі й таких, що відображаються в особливостях свідомості фахівця, його поведінці і діяльності [2, с. 263]. Це визначення вводить ПМО у тісні корелятивні зв'язки з такими поняттями як «професія», «професійний дискурс», «професійна комунікація», «професійна свідомість», що засвідчує багатоаспектність дослідження цього феномену. У педагогічному контексті більш вдалим вважаємо розгляд професійної мовної особистості як сукупності вербальних і невербальних якостей, які забезпечують ефективне виконання професійної діяльності у різних ситуаціях професійно-комунікативної взаємодії з огляду на рольові вимоги професії та цілі професійної діяльності. У цілому професійна мовна особистість є тим ідеальним концептом, який допомагає виявити і розвинути якості майбутнього професійного працівника, діяльність якого пов'язана зі словом. Наведені дефініції дозволяють виокремити такі сутнісні характеристики професійної мовної особистості: діяльність у спеціальній сфері; соціальна поліфункційність, (здатність до актуалізації декількох соціальних ролей у процесі професійної діяльності); володіння професійною мовою; сформованість професійної мовної свідомості.

Зазначимо, що модель ПМО є своєрідною проекцією моделі мовної особистості з огляду на вимоги професійної діяльності. Професійна мовна особистість, як і мовна особистість, має рівневу організацію, зокрема людина у процесі професійномовленнєвого розвитку поступово переходить від нижчого рівня мовної особистості до

вищого. За основу професійної мовної особистості фахівця сфери обслуговування було взято трирівневу модель мовної особистості, розроблену Ю. Карауловим [5]:

– *нульовий рівень* – базові лінгвістичні знання з фонетики, граматики, лексики, які учні здобувають упродовж навчання у школі, а згодом повторюють, систематизують і поглиблюють у професійно-технічному навчальному закладі;

– *перший* (логіко-когнітивний) – репрезентований тезаурусом особистості, який відображає «професійно мовну свідомість»; «систему професійних знань про світ»; передбачає засвоєння терміносистеми обраного фаху на основі фахових текстів;

– *другий* (діяльнісно-комунікативний) відображає систему цілей, мотивів, установок особистості, що спонукають розвиток професійної мовної особистості, а їх лінгвістичними відповідниками є сформовані уміння застосовувати фахову мову (терміни, типові конструкції тощо) відповідно до умов професійної комунікації, налагоджувати взаємодію зі споживачами.

Процес професійномовленнєвої підготовки є поетапним і охоплює всі рівні структури професійної мовної особистості. Крім того, рівні формування професійної мовної особистості співвідносні з рівневою структурою мовної системи, відтак представлені рівні ПМО можуть визначати різні моделі навчання професійному мовленню у ПТНЗ, а також можуть бути представлені в програмах з мови і професійно орієнтованих дисциплін як змістові елементи інтегративного характеру.

Підкреслимо, що запропонована рівнева модель професійної мовної особистості фахівця сфери обслуговування є інваріантною. Уточнення й конкретизація змістових і структурних компонентів моделі здійснюється з огляду на специфіку професійної діяльності у тій чи іншій галузі сервісного сектора (кухар, кондитер, перукар, флорист, бармен тощо).

На формування професійної мовної особистості впливають об'єктивні і суб'єктивні чинники. До об'єктивних належать: стан самої мови, її вноормованість і подальша кодифікація, рівень розвитку її підсистем, стилістична диференціація; сприятлива/несприятлива для розвитку мови суспільно-політична ситуація; повноцінне використання мови в усіх сферах життя (державницькій, правовій, економічній, культурній, сервісній тощо); стан і розвиток терміносистеми відповідної галузі. До суб'єктивних чинників належать: здатність мовця здобувати мовну освіту й досконало володіти мовою; мовне виховання; потреба вдосконалювати мовні уміння і навички виражати свою особистість через мову; розуміння мовних обов'язків громадянина і їх виконання; активне ставлення до мови, належний рівень мовної і

мовленнєвої культури [9].

Специфіка діяльності у сервісній галузі визначає систему професійних якостей, які характеризують ПМО фахівця сфери послуг. У процесі науково-дослідної роботи були виокремлені *інтегральні* і *диференційні* якості. Інтегральні «наповнюють» зміст мовної особистості фахівця, поєднуючи його з іншими типами мовних особистостей. До інтегральних якостей ПМО належать: вибір мови, наявність мовної свідомості, почуття мовного обов'язку, мовну стійкість. Усі названі інтегральні якості, без сумніву, мають суттєвий вплив на рівень і культуру професійного мовлення майбутніх фахівців сфери обслуговування, а їх сформованість сприяє підвищенню загальної і професійної культури. Однак визначальними в процесі формування ПМО сервісного працівника вважаємо диференційні професійні якості, які аналізуємо за двома параметрами – вербальним і невербальним. Кожен параметр уміщує якості, котрі на попередньому етапі дослідження відзначалися професійною специфікою. Вербальні диференційні якості розглядаємо як засоби, що матеріалізуються у словесних формах, відтак їх розвиток передбачає актуалізацію або оволодіння відповідними мовними, мовленнєвими, комунікативними знаннями, вміннями і навичками. Невербальні диференційні якості (комунікативна привітність, організація робочого простору, міміка, жести) супроводжують вербальне спілкування і служать для створення, передавання і сприйняття повідомлень, інформують сервісного працівника про особистість клієнта, його темперамент, емоційний стан, особистісні якості, соціальний статус тощо. За допомогою невербальних засобів виражається також ставлення учасників комунікації, мовленнєвої ситуації, один до одного.

Анкетування виявило, що кваліфікований сервісний працівник характеризується такими диференційними вербальними якостями:

– *нормативність* (грамотність) – базується на виявленні і визначенні норми, що є базовим поняттям культури мовлення. У процесі вивчення основних лінгвістичних розділів учні засвоюють орфоепічні, акцентуаційні, лексичні, граматичні, стилістичні норми;

– *увічливість* – якість, виявом якої є повага до оточуючих, тобто повсякденна норма поведінки. Увічливість сервісного працівника виявляється у відсутності висловлювань з категоричною конотацією, слів-подрозників, комунікативних табу тощо;

– *емоційність* – якість ПМО, що засвідчує ставлення мовця до сказаного. Основними засобами її вираження є інтонація, частки, емоційно марковані слова, а також метафори, порівняння, гіперболи, які посилюють сугестивність, естетичність мовлення, сприяють кращому розумінню, запам'ятовуванню почутого і врешті забезпечують ефективну взаємодію між тим, хто надає послугу і споживачем;

– *коректність* – якість, яка дозволяє виявити

толерантне ставлення до співрозмовника, що зумовлено традиціями поведінки в суспільстві, комерційним інтересом до кожної людини як потенційного клієнта. Коректність спілкування потребує уміння вживати евфемізми – слова-замінники, які «заступають» небажані лексеми. У роботі сервісного працівника об'єктом евфемізації можуть бути зовнішні, вікові характеристики клієнта, його настрої, емоційний стан тощо;

– *комунікативність* – якість, що сприяє обміну інформацією, пізнанню людьми один одного, управлінню власною поведінкою, створенню позитивної емоційної атмосфери, дозволяє програмувати процес спілкування, «вживатися» в соціально-психологічну атмосферу ситуації; комунікативність є чинником, що визначає якісні характеристики результату професійної діяльності фахівця сфери послуг;

– *креативність* – бажання знаходити конструктивні, нетрадиційні рішення навчальних, а потім і професійних завдань; здатність відходити від шаблонів, генерувати нові ідеї. У контексті мовної підготовки йдеться про творче ставлення особистості до професійної мови, адже мовна діяльність – це здатність людини щоразу заново породжувати завершене оригінальне висловлювання із компонентів мовного коду, уміння привносити в значення елементів суб'єктивного сенсу;

– *компліментарність* – якість, що передбачає умінням вибирати та застосовувати клішовані формули для вираження захоплення співрозмовником. Основна функція компліменту – викликати в адресата позитивну емоційну реакцію, що допомагає налагодити контакт, підтримати доброзичливі стосунки між комунікантами;

– *низька конфліктогенність* – уміння уникати дискусій, конфліктів, нейтралізувати протиріччя, за допомогою відповідних мовленнєвих засобів. Конфліктний комунікативний акт, як правило, засвідчує низку невідповідностей у поглядах, установках, цілях, знаннях співрозмовників. Як правило, провокатором конфліктів у сфері обслуговування є клієнт, тому майбутні сервісні працівники повинні засвоїти вербальні засоби, які провокують конфліктну ситуацію й такі, що допомагають залагодити конфлікт.

Висновки. Високі вимоги ринку праці актуалізують проблему формування професійної мовної особистості, яка характеризується системою професійних якостей, сформованість яких допомагає випускникам професійно-технічних навчальних закладів продуктивно вибудувати фахову діяльність у сучасній динамічній сфері послуг. Структурними компонентами професійної мовної особистості сервісного фахівця є дві групи якостей: інтегральні і диференційні. Найбільш релевантними виявилися диференційні якості, які формуються на другому – діяльнісно-комунікативному рівні професійної мовної

особистості, що свідчить про зорієнтованість ПМО компонент професійної діяльності.
фахівця сфери обслуговування на комунікативний

Література:

1. Богин Г. И. Модель языковой личности в ее отношении к разновидностям текстов / Г. И. Богин. – Л., 1984. – 31 с.
2. Голованова Е. И. Профессиональная языковая личность: специфика профессиональных процессов в сфере теории и практики / Е. И. Голованова // Non multum, sed multa: Немного о многом. У когнитивных истоков современной терминологии : сб. науч. тр. в честь В. Ф. Новодрановой. – М. : Авторская академия, 2010. – С. 261-270.
3. Єгорова Є. Психологічні проблеми розвитку особистості у процесі набуття професії / Є. Єгорова // Педагогіка і психологія професійної освіти. – 2007. – № 3. – С. 99-105.
4. Єрмоленко С. Я., Навчально-виховна концепція вивчення української (державної) мови / С. Я. Єрмоленко, Л. І. Мацько // Початкова школа. – 1995. – № 1. – С. 33-37.
5. Караулов Ю. Н. Русский язык и языковая личность / Ю. Н. Караулов. – М. : Наука. 1987. – 264 с.
6. Маслова В. А. Лингвокультурология / В. А. Маслова. – М. : «Академия», 2001. – 208 с.
7. Постанова Кабінету міністрів України Про затвердження Державного стандарту базової і повної загальної середньої освіти від 23 листопада 2011 р. № 1392 [електронний ресурс] – Режим доступу : <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1392-2011-%D0%BF>
8. Симоненко Т.В. Формування національно-мовної особистості на уроках української мови в 5-7 класах : автореф. дис. на здобуття наукового ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.02 - теорія і методика навчання / Симоненко Тетяна Володимирівна ; Інститут педагогіки АПН України. - К., 2000. -18 с.
9. Чернявський К. Шляхи формування мовної особистості студента / К. Чернявський // Молодь і державна мова : Київ, Молодіжна науково-практична конференція, 19-20 травня 2000 р. : Зб. матеріалів. – К., 2000. – С. 31-34.

УДК 377.112.4:37.026.7

О.Ю. Беліченко, м. Вінниця, Україна / O. Belichenko, Vinnytsia, Ukraine
e-mail: olegbelichenko@gmail.com

БІЛІНГВАЛЬНА ОСВІТА ЯК ФАКТОР ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПРОФЕСІЙНОГО НАВЧАННЯ

Анотація. У статті розглянуто роль англійської мови як мови міжнародного спілкування й обґрунтовано, що знання іноземної мови є важливим фактором формування професійної компетентності. Проведено аналіз Державних стандартів професійно-технічної освіти, на основі якого зазначено, що навчання іноземної мови має носити не тільки комунікативний характер, а й професійно-орієнтований.

Автором охарактеризовано сучасні підходи до професійно-орієнтованого навчання англійської мови у професійно-технічних навчальних закладах і зазначено, що одним із найбільш ефективних підходів в опануванні іноземної мови спеціального вжитку є її вивчення через зміст фахових дисциплін, тобто білінгвальне навчання. Акцентовано увагу, що білінгвальна освіта є дієвим інструментом оновлення змісту професійно-технічної освіти. Доведено, що випускник професійно-технічного навчального закладу, який навчається у білінгвальних умовах, краще адаптується до нових засад сучасної економіки.

У статті описано основні напрями методичної роботи у ДПТНЗ «Вінницьке вище професійне училище сфери послуг» щодо удосконалення навичок мовлення іноземною мовою у майбутній професійній діяльності, окреслено ключові вектори реалізації проекту «Впровадження білінгвальної освіти при підготовці висококваліфікованих робітників для сфери послуг». Визначено роль інформаційних технологій в опануванні іноземної мови, наведено приклади використання програмного забезпечення для вивчення англійської мови професійного спрямування.

Ключові слова: іноземна мова, англійська мова, професійно-технічна освіта, білінгвальне навчання, білінгвальна освіта, висококваліфікований робітник, професійно-орієнтоване навчання, професійне спілкування.

Bilingual education as a quality improvement factor of vocational training

Annotation. The article is devoted to the role of English as a language of international communication and proves its importance for the formation of professional competence. The analysis of state standards for vocational education indicates that teaching of foreign languages should have not only communicative but also professionally-oriented nature.

The author describes modern approaches to professionally-oriented language teaching in vocational establishments and points out that bilingual education is one of the most effective approaches to technical language learning. He underlines that bilingual teaching is an effective tool that can update the content of vocational education. It is also proved that the graduate of vocational school, who studied in bilingual surrounding, is adaptable to new principles of modern economy.

The article describes the main areas of methodical work in SVE «Vinnytsia high vocational school of public services» regarding the improvement of foreign language speaking skills of future specialists. The key vectors of the project «Introduction of bilingual education in the training for qualified public service workers» are also distinguished. The author of the article determines the role of