



?? ????? ? .???? ?? ????????? ?????? ????????????? ?????????????? ? ?????? ?????????? (??? . ? ????????? ?????????), ? ?????? ? ????????????? ????????????? ??????????????? ?? ??????. ????????? ?????? ?????? ?????? ????????? ? ?????? ????????? ??????? ? ??? ? ????????????? ?????????? /??? ?????????? ??????????, ? .?? ?????? ?????????? (??? . ?????????, ?????????, ?????????); ??????? ?????? ??? ????????? ?????????, ? .?? ????????? (??? . ??????????? ?? ?????? ?????????????, ??????? ?? ?????? ?????????????, ?????????????(??) ?? ?????? ??????); ????????? ?????? ?????????? ????????????? ??????? ? ????????????????? ????????????? ?????? ?? ????????????? ?????????? ?? ?????? ?????? ?? ??????, ?? ?? ????????? ?????????? (??? . ?? ?????????? ??????? ? ??????????, ??????? ?? ??????? ? ??????????, ?????? ??????????? ?? ??????? ? ??????????, ??????-???? ?? ???? ?????????? ????? ?????? ? ??????); ????????? ????????? ?????? ?? ?? ?????? ????????? ?????????, ????????? ?????????? ?????????? ? ????????? ????????? ???????, ? .?? ????????????? (??? . ??????????? ?????, ??????-???? ?? ?????????? ??????, ???-????? / call center ??? ??????? ??????? ?? ?????-?????); ????????? ?????????? ????????? ????????????? ??????? ?? ??????????? ?? ?? ?????? ?????? ?????????, ? .?? ?????? ????????????? (??? . ??????????? ?? ??????????????? ?? ??????????????? ?? ??????, ??????????? ?? ?????? ?? ?????????, ??? ?? ?????????????).

????????????: ? . ?????????, ????????? ??????? ? ??????????: ???? ? ?????????????? ????????? ??????, ?? 1986; ? . ????????? (??.), ? ?????????? ?????????????????, ???.–?? 1996; ? . ?????, ? . ?????, ? . ??????????, *Du yu speak anglosrpski?* ??????? ????????? ?????????????, ? . ??? 2001; ? . ?????, ????????? ? ?????????, ? . ??? 2005; O. ?????-??????, ??????? ?????????? ??? ? ?????????????? ? . ??? 2006.

?????? ??????

\*????? ?? ????????? ? 1. ????? | ??? ???? ? ????????????? (2010)