

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

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

?????? ?????

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