

Универзитет у Београду
Факултет организационих наука
Београд

Гордана Д. Матић

**ПРИЛОГ РАЗВОЈУ МОДЕЛА
СТАНДАРДИЗАЦИЈЕ ТЕРМИНОЛОГИЈЕ
МЕНАџМЕНТА У ОРГАНИЗАЦИЈИ**

докторска дисертација

Београд, 2012

**University of Belgrade
Faculty of Organizational Sciences
Belgrade**

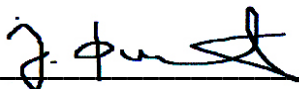
Gordana D. Matic

**STANDARDIZATION OF MANAGEMENT
TERMINOLOGY IN ORGANIZATION
- a contribution to the model -**

Doctoral Dissertation

Belgrade, 2012

Ментор:

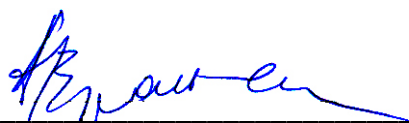


Проф. др Јован Филиповић, редовни професор Факултета организационих наука
Универзитета у Београду

Чланови Комисије:



Проф. др Маја Леви Јакшић, редовни професор
Факултет организационих наука Универзитета у Београду



Проф. др Александра Вранеш, редовни професор
Филолошки факултет Универзитета у Београду



Проф. др Весна Половина, редовни професор
Филолошки факултет Универзитета у Београду



Др Ивана Мијатовић, доцент
Факултет организационих наука Универзитета у Београду

Датум одбране докторске дисертације: _____

Датум промоције докторске дисертације: _____

As always, to my son Marko

ACKNOWLEDGEMENT

The completion of my dissertation and subsequent Ph.D. has been a long journey. It is true that “Life is what happens” when you are completing your dissertation. But, on the other hand, looking back, I am surprised and at the same time very grateful for all that I have received throughout these years. It has certainly shaped me as a person and has led me where I am now. All these years of PhD studies are full of such gifts.

There are a number of people who have been important in the completion of this dissertation, both academically and personally. This work, and the time that I have spent engaged in research and writing would have been much poorer without them. I owe them a great deal.

My most sincere thanks go to my first advisor and mentor, Prof. Dr Mile Pešaljević for introducing me to the wonders and frustrations of scientific research. During the time of knowing him, he has helped me to see life and science in their full depth, and taught me how to appreciate the good scientific work that helps other researchers to build on it. Professor Pešaljević would have been proud to have seen the dissertation completed.

I am indebted to my actual mentor Prof. dr Jovan Filipović for his invaluable help on tracking the writing of this dissertation, his guidance, encouragement and support during the development of this work. He has been teaching me all about self-discipline in the work and in scientific communication. His patience, flexibility, genuine caring and concern, and faith in me during the dissertation process enabled me to attend to life while also earning my Ph.D. He’s been motivating, encouraging, and enlightening.

I could not have succeeded without the invaluable support of some people I am very grateful to. Without these supporters, especially the select few I’m about to mention, I may not have got to where I am today.

To this select group, I’d like to give special thanks, beginning with Dr. Predrag Uskoković for his numerous helpful advices and inspiring discussions. He has provided, with kindness, his insight and suggestions, which are precious to me. I especially appreciate his constructive criticism and prompt responses to my queries.

In addition, these acknowledgements would not be complete if I did not mention and express special thanks to Prof. Dr Zoran Radojičić for his help, generosity, and friendship.

I also want to express my sincere gratitude to Ružica and Tihomir Novaković who have especially helped push me through the last chapters. Their flexibility in scheduling, gentle encouragement and relaxed demeanor made for a good working relationship and the impetus for me to finish this work. They remained a supporter and provided insight and direction-right up to the end. For this, I cannot thank them enough.

Last, but certainly not least, I must acknowledge with tremendous and deep thanks to my husband Velimir and my son Marko who have been motivating, encouraging, and enlightening. They have never judged nor pushed when they knew I needed to juggle priorities. When others doubted, they remained a fan. When I became too serious, their humor and friendly sarcasm allowed me to laugh and lightened my perspective. This understanding was priceless for me. They have re-energized and given me a much-needed reprieve from this serious work.

ПРИЛОГ РАЗВОЈУ МОДЕЛА СТАНДАРДИЗАЦИЈЕ ТЕРМИНОЛОГИЈЕ МЕНАЏМЕНТА У ОРГАНИЗАЦИЈИ

Апстракт

Стварање терминологије захтева разумевање концептуализације на којој почива људско знање у предметној области. Како се терминологија бави језиком струке у посебној области знања, техничка документација је незамислива без стандардизованих терминолошких израза па је, стога неопходно да се формира терминологија потребног нивоа квалитета. Стварање модела стандардизације терминологије менаџмента у организацији има за циљ омогућавање споразумевања на квалитетан и разумљив начин у свим областима људског живота.

У првом сегменту модела дефинисали смо предмет и циљ истраживања као и начин реализације истраживања како бисмо, на основу њихових резултата дали предлог за стварање могућег модела стандардизације терминологије менаџмента у организацији. Други сегмент модела односи се на дефинисање и вредновање термина, анализу утицаја других језика а нарочито интернационализама, па, упоредо са тим, разматра појаву превођења термина по сваку цену, погрешну употребу страних речи у српском језику, појаву терминолошких синонима и процес документовања терминолошких информација. Трећи сегмент модела одређује појам стандардизације, преглед поступака у процесу стандардизације, наглашава потребу за стандардизовањем термина у употреби, изради речника у одговарајућим областима и наводи значајне међународне, европске и српске стандарде. Четврти сегмент модела истиче потребу за утврђивањем значаја терминологије менаџмента у организацији, даје пресек стања терминолошке изграђености у менаџменту организације, испитује разлоге њене неуједначености и неједнозначности и истиче неопходност стварања одговарајућих терминосистема. Пети сегмент разматра однос између стандардизације и терминологије менаџмента у организацији, стање терминолошке изграђености и анализира основна терминолошка начела. Шести сегмент модела приказује апликативни део дисертације и даје конкретне прилоге развоју модела стандардизације терминологије у области менаџмента организације са приказаним институционалним и нормативним компонентама модела.

У постављању могућег модела стандардизације терминологије менаџмента у организацији придржавали смо се принципа за терминолошки рад који су дати у наведеним стандардима.

Аутор ове докторске дисертације не жели да прејудицира било каква друга решења већ даје свој допринос постављању могућег модела стандардизације из угла и у области само једног језичког сегмента па је тако оријентација дисертације да представи објективну слику употребе терминологије у организацији као и да пружи реалан и објективан приступ проблематици у одговарајућој језичкој средини.

Кључне речи: Терминологија, Стандардизација, Организација, Модел, Менаџмент.

Научна област: Управљање квалитетом

Ужа научна област: Управљање квалитетом

STANDARDIZATION OF MANAGEMENT TERMINOLOGY IN ORGANIZATION - a contribution to the model -

Abstract

The creation of terminology requires an understanding of the underlying conceptualization of human knowledge in the subject area. As the terminology deals with the language in a special area of knowledge, technical documentation is unacceptable without standardized terminology and is therefore, imperative to form its required quality level. By creating a model of standardization of management terminology in organization, aims at providing communication and understanding in a comprehensive way in all areas of human life.

The first segment of the model defines the subject and the goal of the research and the way of conducting it in order to give a proposal for a possible model for standardization of the terminology of management in organization, based on its results. The second segment of the model refers to defining and evaluation of terms, the analysis of the influence of other languages, occurrence of internationalisms, and, in line, considers the calque translation of terms, misuse of foreign words in Serbian, the occurrence of terminological synonyms and the process of documenting terminological information. The third segment of the model defines the term standardization, and presents the overview of the phases in the process of standardization. It emphasizes the need for standardization of the terms which are in use, creation of lexicography in specific areas and lists the significant international, European and Serbian standards. The fourth segment of the model emphasizes the need for determining the importance of the terminology of management in organization, analyses its current state, aims at determining the reasons for the lack of its uniformity and meaning, and points out the necessity of understanding the appropriate terminological systems. The fifth segment discusses the relationship between standardization and terminology of management in organization, the developmental level of the terminological system and presents the basic terminological guidelines. The sixth segment of the model presents the conducted research and its results, defines the institutional and normative features of the model, giving agreeably the basis for the development of the model of standardization of terminology in the area of management in organization.

When contributing to a possible model of standardization of management terminology in organization, we adhere to the principles of terminology work presented in the standards.

The intention of the author of this doctoral dissertation is not to prejudge any other solutions, but only to contribute to building a possible model and, therefore, the overall orientation of the dissertation is to present a fair view on the use of terminology in organization and provide realistic and objective approach to the problem in the appropriate linguistic environment.

Key Words: Terminology, Standardization, Organization, Model, Management.

Scientific Area: Quality Management

Specific Scientific Area: Quality Management

ЗАВЕШТАЊА СТЕФАНА НЕМАЊЕ

ЗАВЕШТАЊЕ ЈЕЗИКА

Чувајте, чедо моје мило, језик као земљу. Реч се може изгубити као град, као земља, као душа. А шта је народ изгуби ли језик, земљу, душу?

Не узимајте туђу ријеч у своја уста. Узмеш ли туђу ријеч, знај да је ниси освојио, него си себе потуђио. Боље ти је изгубити највећи и најтврђи град своје земље, него најмању и најнезнатнију ријеч свога језика.

Земље и државе не освајају се само мачевима него и језицима. Знај да те је непријатељ онолико освојио и покорио колико ти је ријечи потро и својих потурио.

Народ који изгуби своје ријечи престаје бити народ.

Постоји, чедо моје, болест која напада језик као зараза тијело. Памтим ја такве заразе и морије језика. Бива то најчешће на рубовима народа, на додирима једног народа са другим, тамо гдје се језик једног народа таре о језик другог народа.

Два народа, мило моје, могу се бити и могу се мирити. Два језика никада се помирити не могу. Два народа могу живјети у највећем миру и љубави, али њихови језици могу само ратовати. Кад год се два језика сусретну и измијешају, они су као двије војске у бици на живот и смрт. Док се год у тој бици чује један и други језик, борба је равноправна. Кад почиње да се боље и више чује један од њих, тај ће превладати. Најпослије се чује само један. Битка је завршена. Нестао је један језик, нестао је један народ.

Знај, чедо моје, да та битка изеђу језика не траје дан-два, као битка међу војскама, нити годину-двије, као рат међу народима, него вијек или два, а то је за језик исто тако мала мјера времена као за човјека трен или два. Зато је, чедо моје, боље изгубити све битке и ратове него изгубити језик. Послије изгубљеног језика нема народа.

Човјек научи свој језик за годину дана. Не заборавља га док је жив. Народ га не заборавља док постоји. Туђи језик човјек научи исто за годину дана. Толико му је потребно да се одрече свога језика и прихвати туђи. Чедо моје мило, то је та зараза и погибија језика, кад један по један човјек почиње да се одриче свога језика и прихвати туђи, било што му је то воља, било што мора.

Чувајте се, чедо моје, инојезичника. Дођу непримјетно, не знаш када и како. Клањају ти се и склањају ти се на сваком кораку. И зато што не знају твој језик улагују ти се и умиљавају како то раде пси. Никад им не знаш што ти мисле, нити можеш знати, јер обично шуте. Они први који долази да извиде како је, дојаве другима, и ето ти их, преко ноћи домиле у непрекидним редовима као мрави кад нађу храну. Једнога дана тако осванеш опкољен гомилом инојезичника са свих страна.

Тада дознајеш касно да нису мутави и да имају језик и пјесме, и своја кола и обичаје. Постају све бучнији и заглашенији. Сада више не моле нити просе, него траже и отимају. А ти остајеш на своме, али у туђој земљи. Нема ти друге него да их тјераш или да бјежиш, што ти се чини могућнијим.

На земљу коју тако освоје инојезичници не треба слати војску. Њихова војска ту долази да узме оно што је језик освојио.

Језик је, чедо моје, тврђи од сваког бедема. Када ти непријатељ провали све бедеме и тврђаве, ти не очајавај, него гледај и слушај шта је са језиком. Ако је језик остао недирнут, не бој се. Пошаљи уходе и трговце нека дубоко зађу по селима и градовима и нека слушају. Тамо гдје одзвања наша ријеч, гдје се још глагоља и гдје се још, као стари златник, обрће наша ријеч, знај, чедо моје, да је то још наша држава без обзира ко у њој влада. Цареви се смјењују, државе пропадају, а језик и народ су ти који остају, па ће се тако освојени дио земље и народа опет кад-тад вратити својој језичкој матици и своме матичном народу.

Запамти, чедо моје, да свако освајање и отцјепљење није толико опасно за народ колико је штетно за нараштај. То може штетити само једном нараштају, а не народу. Народ је, чедо моје, трајнији од нараштаја и од сваке државе. Кад-тад народ ће се спојити као вода чим пукну бране које га раздвајају. А језик, чедо моје, језик је та вода, увијек иста с обје стране бране, која ће као тиха и моћна сила која брегове рони опет спојити народ у једно отачаство и једну државу.¹

¹ Медић М. „Завјештања Стефана Немање“, поглавље „Завјештање језика“, ИП „Филип Вишњић“, Београд, 1995, стр. 45-55.

САДРЖАЈ

ПОГЛАВЉЕ 1.

УВОД

1.1. Предмет истраживања	13
1.2. Циљ истраживања	14
1.3. Хипотезе истраживања	15
1.4. Методе истраживања	15
1.5. Очекивани научни доприноси	18

ПОГЛАВЉЕ 2.

ТЕРМИНОЛОГИЈА

2.1. Појам и функције терминологије	19
2.2. Приступ у раду на терминологији	24
2.3. Појам, термин и вредновање термина	28
2.3.1. Појам	28
2.3.2. Термин	29
2.3.3. Вредновање термина	30
2.4. Речи страног порекла	31
2.4.1. Позајмљенице	34
2.4.1.1. Интегралне позајмљенице	35
2.4.1.2. Адаптиране позајмљенице	36
2.4.1.3. Преведеница или калк	36
2.4.1.4. Прилагођенице	36
2.4.1.5. Усвојенице	36
2.4.1.6. Домаћи термин	37
2.4.1.7. Лексички синоними	37
2.4.2. Интернационализми	38
2.5. Утицај енглеског језика	39
2.6. Превођење	43
2.7. Погрешна употреба страних речи у српском језику	47
2.8. Терминолошки синоними	49
2.9. Терминографија	52

ПОГЛАВЉЕ 3.

СТАНДАРДИЗАЦИЈА

3.1. Историјски развој стандардизације	56
3.2. Начела стандардизације	60
3.2.1. Консензус	61
3.2.2. Укључивање свих заинтересованих страна	61

3.2.3. Јавност рада	61
3.2.4. Стање технике	62
3.2.5. Кохерентност.....	62
3.3. Циљеви и принципи стандардизације.....	62
3.4. Простор стандардизације	66
3.5. Систем стандардизације и његово окружење	68
3.6. Појам, врсте и примена стандарда	74
3.6.1. Појам стандарда	74
3.6.2. Врсте стандарда	76
3.6.3. Примена стандарда	80
3.7. Међународни и национални стандарди – њихова веза и класификација	82
3.8. Стандардизација терминологије.....	86

ПОГЛАВЉЕ 4.

ТЕРМИНОЛОГИЈА МЕНАѢМЕНТА У ОРГАНИЗАЦИЈИ

4.1. Увод	90
4.2. Појам <i>организаѢија</i>	91
4.3. Појам <i>менаѢмент</i>	95
4.4. Појам <i>систем менаѢмента</i>	98
4.5. Однос између термина <i>организаѢија</i> и <i>менаѢмент</i>	100
4.6. Значај терминологије менаѢмента у организаѢији	101
4.7. Разлози неуједначености и неједнозначности терминологије менаѢмента у организаѢији	103
4.8. Термино системи	106
4.8.1. Аутохтоне компоненте	107
4.8.2. Позајмљене (семантички калкиране или лексички прилагођене) компоненте	107
4.8.3. Интернационалне компоненте.....	107

ПОГЛАВЉЕ 5.

СТАНДАРДИ И ТЕРМИНОЛОГИЈА У МЕНАѢМЕНТУ ОРГАНИЗАЦИЈЕ

5.1. Стање термилошке изграђености српског језика	108
5.2. Стање термилошке изграђености терминологије менаѢмента у организаѢији и потреба за њеном стандардизацијом	110
5.3. Стварање термина и примери термилошке недоследности у области менаѢмента у организаѢији.....	114
5.3.1. Основна термилошка начела	115
5.3.1.1. Домаћи термини имају предност над страним	115
5.3.1.2. Називи латинског и грчког порекла имају предност над терминима преузетим из енглеског, француског, немачког итд.	117
5.3.1.3. Назив мора бити усклађен са (фонолошким, морфолошким, творбеним, синтаксичким) саставом српског стандардног језика на свим језичким нивоима	119
5.3.1.4. Краћи страни термини имају предност над дужим домаћим термином	121
5.4. Постојећи (међународни и српски) стандарди који се односе на менаѢмент у организаѢији	127
5.5. Термилошки стандарди	140
5.5.1. Садржај термилошких стандарда	140
5.5.2. Употреба термилошких стандарда	141
5.5.3. ДистрибуѢија термилошких стандарда.....	142
5.6. Речници стандарди.....	150
5.6.1. Речници стандарда система менаѢмента	150

ПОГЛАВЉЕ 6.
ИНСТИТУЦИОНАЛНИ ОБЛИЦИ СИСТЕМА СТАНДАРДИЗАЦИЈЕ
ТЕРМИНОЛОГИЈЕ МЕНАЏМЕНТА У ОРГАНИЗАЦИЈИ

6.1. Послови и задаци система стандардизације терминологије менаџмента у организацији	156
6.2. Људски ресурси и њихова структура у систему стандардизације терминологије менаџмента у организацији	157
6.3. Истраживачке активности у утврђивању обима и начина коришћења и нивоа познавања терминологије менаџмента у организацији	164
6.3.1. Експериментално истраживање.....	164
6.3.2. Циљно истраживање.....	173
6.3.3. Специјализовани (писани) корпус.....	188
6.4. Функционисање система стандардизације терминологије менаџмента у организацији.....	200
6.4.1. I група термина – МЕНАЏМЕНТ	202
6.4.2. II група термина – СИСТЕМ.....	206
6.4.3. III група термина – ТЕХНИКЕ И НАЧИН ИСКАЗИВАЊА РЕЗУЛТАТА ОРГАНИЗАЦИЈЕ	208
6.4.4. IV група термина – ЗАДОВОЉЕЊЕ КОРИСНИКА.....	211
6.4.5. V група термина – ЗАШТИТА ЖИВОТНЕ СРЕДИНЕ	213
6.4.6. VI група термина – РИЗИК У ОРГАНИЗАЦИЈИ.....	213
6.4.7. VII група термина – СИСТЕМ ОДРЖАВАЊА	219
6.5. Институционални облици и нормативна основа стандардизације терминологије менаџмента у организацији	221
6.5.1. Институционални облици уређења терминологије српског језика	221
6.5.1.1. Улога терминолошких институција.....	221
6.5.1.2. Постојеће институције које пружају терминолошке услуге.....	222
6.5.2. Нормативни облици уређења терминологије српског језика	225

ПОГЛАВЉЕ 7.
ЗАКЉУЧНА РАЗМАТРАЊА

Закључна разматрања	231
---------------------------	-----

ЛИТЕРАТУРА

Литература	238
------------------	-----

ПРИЛОЗИ

1. СРПС ISO 9000:2007 – Обавезни термини	250
2. Упитници	256
3. Анализа корпуса	267
3.1. Преглед одбрањених дипломских радова.....	268
3.2. Преглед одбрањених мастер и специјалистичких радова (струковне и академске студије) ...	269
3.3. Преглед одбрањених магистарских теза.....	270
3.4. Преглед одбрањених докторских дисертација	271
4. Хијерархија институција (предлог модела)	272
5. Стандарди и закони	275
6. Списак слика.....	283
7. Списак табела.....	284
Биографија аутора	285

ПОГЛАВЉЕ 1.

УВОД

Теоријом стандардизације терминологије менаџмента у организацији бавило се мало аутора, и то само појединачним питањима из ове области. Недостатак целовитог теоријског приступа овој проблематици, вишегодишње искуство на пословима превођења стручних текстова из ове научне дисциплине, као и сама актуелност проблематике, побудили су наше интересовање за ову тему.

1.1. ПРЕДМЕТ ИСТРАЖИВАЊА

Техничка документација је незамислива без одговарајуће употребе термилошких израза и извора. Пошто је простор настанка и примене техничке документације цео свет, то је она, једноставно, производ више језика у зависности од говорног подручја. Стога је и императив времена захтев да се формира вишејезичка терминологија потребног нивоа квалитета.

Стандардизација терминологије је питање од изузетног значаја, а истовремено и проблем који захтева системски приступ због средње развијених земаља, земаља у транзицији и земаља у развоју, јер су оне углавном корисници производа из развијеног света, било да су у питању научна и стручна достигнућа, или нека техничка и друга решења, опрема, средства рада и друго.

Зато се пред менаџментом терминологије нашла практична примена плански, системски и систематично дефинисаних технолошких истраживања која полазе од дефинисања предмета стручне терминологије, а затим прелазе на поље терминографског бележења тих информација у форми термилошких база, лексикона, специјализованих енциклопедија, речника итд.

Предмет истраживања ове докторске дисертације јесте проучавање методологије стандардизације терминологије техничких појмова из области система менаџмента у организацији, и развоја могућег модела стандардизације терминологије менаџмента у организацији на бази експонираних система менаџмента тј. система менаџмента квалитета; система менаџмента заштите животне средине; система менаџмента заштите здравља и безбедности на раду; система менаџмента заштите података и других сродних система менаџмента у организацији.

1.2. ЦИЉ ИСТРАЖИВАЊА

Основни циљ истраживања јесте дефинисање модела система стандардизације термина из изабраног подручја. Под тим се подразумева сагледавање наведеног модела са низа гледишта којим се дефинишу основни параметри наведеног система, као што су: послови и задаци; људски ресурси; методе и поступци; техничка опрема; организација и друго, с тим што ће тежиште истраживања бити на методама и поступцима стандардизације техничке терминологије.

Наведени основни циљ праћен је и низом допунских циљева, међу којима се посебно истиче стварање семантичких, организационих и других механизма за:

- (1) једнозначно тумачење прихваћених и дефинисаних термина;
- (2) исправку постојећих термина, односно њихових дефиниција за које је утврђено различито тумачење;
- (3) дефинисање новостворених термина који неће одударати од претходно изграђене термиолошке основе.

Да бисмо ограничили термиолошко поље нашег истраживања и одлучили које термине да уврстимо у наш корпус на коме бисмо вршили лингвистичку анализу, сматрали смо да друга фаза нашег рада треба да буде класификација термина и њихово разграничавање према врстама и функцији које се проучавају у овој области науке, као и према ужим научним дисциплинама које улазе у састав терминологије менаџмента у организацији:

- Образовање корпуса енглеских термина и њима одговарајућих српских преводних еквивалената који ће бити анализирани у овом раду;

- Анализа сложености енглеских термина и њихових преводних еквивалената;
- Утврђивање преводилачких техника које су коришћене у превођењу енглеског термина из нашег корпуса на српски језик;
- Лингвистичка анализа преводних еквивалената на фонолошком, морфолошко-синтаксичком и лексичко-семантичком плану језичке структуре.

1.3. ХИПОТЕЗЕ ИСТРАЖИВАЊА

Последњих година дошло је до значајног развоја епистемолошких студија у оквиру филозофије науке а у вези са начином на који се непрестано ствара, саопштава и мења научна грађа, и на који стручна терминологија утиче на поменуте процесе. У светлу пост модернизма, теорије хаоса, синергија и других парадигми које су из корена промениле наше научне погледе на живот и на себе саме, неопходно је преиспитати односе између предмета које опажамо и појмова које конструишемо у процесу мишљења (сазнавање и поновно сазнавање предмета), као и термина које користимо за означавање тих појмова.

Прелиминарна истраживања обављена у припреми ове дисертације, дала су основу да се дефинишу одређене хипотезе, међу којима се посебно истичу:

- У техничкој литератури се уочава низ истих термина са различитим тумачењима;
- У пракси се уочава преузимање туђих термина, чак и са погрешним тумачењем (а посебно писањем), што изазива забуну и спречава грађење сопственог језика;
- Постоји потреба за грађењем модела стандардизације техничких термина из области менаџмента у организацији;
- Терминолошко уређивање мора да произилази из концептуално разјашњених појмова (не само лингвистички).

1.4. МЕТОДЕ ИСТРАЖИВАЊА

У раду су коришћене опште и посебне методе, као што су:

- дескриптивна метода, емпиријска метода, метода научног посматрања;
- анализа, синтеза, конкретизација, генерализација, индукција, дедукција и аналогија;

- формална спецификација и описивање развоја модела помоћу јединственог језика за моделирање;
- формална спецификација и описивање размене података коришћењем одређених језика означавања (*markup language*);
- евалуација истраживања путем навођења примера из изабране области (језик струке) као и друге посебне методе и поступци.

Полазним планом истраживања предвидели смо да се истраживања обављају у одређеним фазама, и то:

- Истраживање литературе и преглед досадашњих резултата истраживања у домену на који се дисертација односи;
- Дефинисање предмета, циљева, и хипотеза дисертације;
- Истраживање директних и индиректних утицаја;
- Спровођење анкете и анализа добијених резултата;
- Истраживање појмова и термина менаџмента у организацији, квалификационе структуре корисника термина у корпусу дипломских, магистарских, мастер и специјалистичких и докторских радова;
- Анализа добијених резултата
- Доношење закључака.

Под енглеским језиком, који је у овом раду означен као изворни језик (*source language*), подразумева се британска и америчка варијанта без диференцијације, а под српским језиком – циљним језиком (*target language*), источна варијанта стандардног српског, и то углавном писаног језика.

Приступ разматрању је синхронијски, а корпус обухвата савремени језик, с тим што смо укључили и извесне елементе дијахронијског приступа, јер смо сматрали да су они неопходни да би се разумеле неке језичке појаве као што су језичка синонимија, утицај језика посредника и слично.

Докторска дисертација, у складу са датим прелиминарним садржајем, има седам поглавља са следећим основним садржајем:

- **Први део** рада садржи уводне напомене. Дефинисан је предмет и циљ истраживања, уведене хипотезе истраживања, дефинисан начин реализације истраживања и наведени су очекивани научни доприноси.

- **Други део** рада посвећен је дефинисању појма термин и његовом вредновању, анализи утицаја других језика и појави стварања интернационализама. Наведени су примери који показују колика је потреба за превођењем термина,

случајева у којима се избегава употреба уобичајено коришћених термина, као и примери појаве термилошких синонима.

– **Трећи део** рада одређује појам стандардизације и наглашава значај и потребу за стандардизовањем термина у употреби и даје преглед поступака у процесу стандардизације. Наводи значајне међународне, европске и домаће стандарде. Наглашава и потребу за израдом речника у одговарајућим областима.

– **Четврти део** се бави дефинисањем појма терминологије у организацији и њеним значајем. Даје се пресек стања термилошке изграђености у менаџменту организације и испитују се разлози њене неуједначености и неједнозначности. Сматра се да је неопходно стварање одговарајућих терминосистема и анализа њихових саставних компоненти.

– **Пети део** рада односи се на разматрање односа између стандардизације и терминологије менаџмента у организацији. Конкретно се разматра стање термилошке изграђености терминологије менаџмента у организацији, анализирају се основна термилошка начела и истиче потреба за стандардизацијом у овој области.

– **Шести део** рада има за циљ да прикаже апликативни део дисертације са конкретно представљеним прилозима развоју модела стандардизације терминологије у области менаџмента организације.

– **Седми део** рада садржи закључна разматрања. Приказана је синтеза резултата и истакнути су доприноси рада; сумирани су постигнути резултати, дат приказ научног доприноса, као и објашњење исправности постављених хипотеза истраживања.

На крају је наведена литература која је коришћена у реализацији докторске дисертације.

Проблеми који су се јавили приликом израде овог рада били су многобројни. Ово термилошко поље обухвата веома велики број термина, постоји мали број теоријских радова о терминологији менаџмента у организацији код нас и у свету, мали број преведених дела са енглеског на српски језик; до сада нема значајнијег енглеско-српског речника термина менаџмента у организацији, а влада и велика несагласност у употреби термина због нестандардизоване и неуједначене терминологије у оба језика.

Основу за истраживање представља база термина из стандарда система менаџмента у организацији и њихових дефиниција из области коју истражујемо.

1.5. ОЧЕКИВАНИ НАУЧНИ ДОПРИНОСИ

Научни допринос ове докторске дисертације очекује се у теоријском и практичном смислу и он се посебно огледа у:

а) анализи досадашњих модела стандардизације терминологије као савременог приступа у развоју терминолошке науке, при чему се извршило повезивање техника које су се код нас ретко, или никако, користиле у терминологији, за моделирање података, појава, њихових интеракција, као и њихова примена;

б) виду формализације захтева, анализе, дизајна и примене којом се смањују:

- проблеми интеграције различитих модела,
- проблеми неконзистентне интерпретације података,
- проблеми адаптације решења за будуће примене,
- тешкоће прихватања решења која пружају стручњаци у појединим областима.

Највећи допринос претходне формализације је стварање јединственог окружења за рад на терминологији, које ће омогућити практичарима различитих профила (преводиоцима, терминолозима, експертима струке и др.) да анализирају, развијају и примењују конкретне моделе који ће смањити нежељене разлике између пројектованог и примењеног.

Секундарни допринос овог рада је, да ће проучавана методологија имати примену и у другим областима терминологије где се јавља велика разноликост знања и профила учесника потребних за решавање конкретних проблема у језику струке, и где је размена информација како по садржају, тако и по количини веома сложена.

Аналогним разматрањем језика у терминолошкој науци, може се на систематски начин проучавати и изграђивати концептуални модел стандардизације терминологије у појединој области сазнања (језик струке). У случају превођења међународних стандарда, на овај начин може се дефинисати конзистентан систем или фамилија модела у којима ће бити постигнута хармонизација појмова и термина. Степен и структура концептуалног модела требало би да послуже као основа за постављање система стандардизације терминологије и у другим областима.

ПОГЛАВЉЕ 2. ТЕРМИНОЛОГИЈА

2.1. ПОЈАМ И ФУНКЦИЈЕ ТЕРМИНОЛОГИЈЕ

Терминологија је област која се среће не само у сфери теоријских проучавања, већ има и практичну примену. Терминологија је увек била предмет проучавања у случајевима када се ствара специјализована информација или научна грађа, када се саопштавају, бележе, прослеђују, складиште или изнова користе информације. Под термином *терминологија* подразумевамо:

- (1) групу термина који се користе у датој научној области, и
- (2) залагање за општи системски научни приступ према формирању и примени терминолошких система.¹

Терминологија је скуп појмова и термина из специфичне области у оквиру неког језика. Прво значење речи терминологија јесте да је то скуп специјалних речи које припадају науци, уметности, аутору или друштвеној целини, на пример, медицинска терминологија, компјутерска терминологија. Исти термин, мало општије означава „језичку дисциплину посвећену специфичном изучавању појмова и термина коришћених у стручном језику“.² Терминологија је грана примењене лингвистике која обухвата специјализовану лексикографију, специјализовано превођење, техничко писање и предавања из специјализованог (стручног) језика и ове четири професионалне примене лингвистике уско су међусобно повезане.

¹ Бугарски Р. „О вредновању термина“ [*On the Evaluation of Terms*], *Зборник радова Стандард-дизација терминологије [Standardization of Terminology]*, ed. by Vinaver et al., 1996, pp. 25-27.

² Pavel S., Nolet D. „Handbook of Terminology“, Minister of Public Works and Government Services Canada, 2001.

Предмет терминологије као науке је вишедисциплинаран јер не само што припада лингвистици и њеним гранама већ и логици, онтологији, информатици и укључује читаву скалу наука, расправљајући о терминима и њиховим дефиницијама.

Свакодневни језик је онај који се користи у свакодневној комуникацији, док је стручни језик – језик који се користи да олакша комуникацију у оквиру одређене стручне области, заснован на речнику и специфичној употреби језика која важи у тој области.

Комуникација у специјализованој области постала је посебна врста дискурса са текстовима специфичног типа и садржаја. Терминологија као сложени скуп појмова и њихових ознака у одређеној области може се сматрати инфраструктуром специјализованог знања. Вођење техничких списа и документације, такође су немогући без одговарајуће употребе терминолошких извора. Будући да је продукција техничких текстова проширена на више језика, вишејезичка терминологија високог квалитета постала је изузетно тражена на светском језичком тржишту.

Већ неколико деценија одређивали су се начини терминолошке делатности који су засновани на потребама и принципима опште стандардизације.

Аутор прве семантичке теорије о терминологији био је Вустер (Eugene Wüster, 1898–1977), који је у својој докторској дисертацији¹ 1931. године обрадио тему стандардизације техничког језика и предложио систематизацију метода рада на терминологији, установио одређен број принципа потребних за рад на терминологији и процесуирању терминолошких података. Вустер, инжењер са великим интересовањем за информације о науци и жестоки заговорник недвосмислене стручне комуникације, развио је теорију терминологије на основу свог терминографског искуства у састављању машинског алата. Пример је његов Међујезички речник основних концепата² – систематски приређен речник стандардизованих термина на француском и енглеском језику (са немачким, као додатком), намењен као модел за стварање будућих техничких речника.

Вустер је својим радом поставио низ циљева у области терминологије, као што су:

1. потреба да се отклоне нејасноће у области техничког језика применом стандардизације терминологије, како би се овај језик могао користити као ефикасно

¹ Wüster E. „Internationale Sprachnormung in der Technik, besonders in der Elektrotechnik“, (Die nationale Sprachnormung und ihre Verallgemeinerung), Berlin: VDJ 1931. 2. erw. Aufl. Bonn: Bouvier, 1966.

² Wüster E. „An Interlingual Dictionary of Basic Concepts“, Technical Press, London, 1968.

средство комуникације;

2. потреба да покаже свим корисницима техничких језика каква је корист од стандардизованих терминологија;

3. потреба да се успостави терминологија као дисциплина за све практичне сврхе и да она добије статус науке.

У његовом раду истиче се разлика између терминологије и лингвистике на више нивоа:

а) у вези језика:

- приоритет концепата,
- прецизност појмова (моносемија),
- једнозначност појма (одсуство синонима),
- семиотичке концепције ознака,
- искључиво интересовање за вокабулар, укључујући речи и изразе а остављајући по страни све остале лингвистичке нивое,
- синхронијски третман термина,
- приоритет писаном регистру;

б) у погледу претпоставке о његовој еволуцији:

- свесна контрола еволуције (планирање, обједињавање, стандардизација),
- приоритет дат међународним начинима означавања,
- брига само за писане облике језика.

У истом периоду, 30-тих година 20. века, започела су истраживања из области терминологије у Москви, а сличне теорије су се прошириле и на друге европске земље, на САД и Канаду, земље које имају интензиван индустријски и пратећи научно-стручни развој. Модерне теорије су се наставиле на традиционалне и развиле многе нове приступе и погледе на ову тематику. Студије терминологије развијале су се као интердисциплинарне, између лингвистике, семиотике, логике, философије, епистемологије, информационих технологија, превођења.

Рад на терминологији наставио се кроз дуги низ година. Тако је из *UNISIST*-овог међународног програма размене научних и техничких обавештења произашао *INFOTERM*, међународни центар за терминологију, основан 1971. године у Бечу. Међународна организација за стандардизацију (The International Organization for Standardization – ISO) основана је 1947. године и наследник је такве исте организације основане пре Другог светског рата са истим циљевима а од 2006.

године, свака земља чланица има свог представника у овој организацији. Ствара се и Међународна електротехничка комисија, Биро за терминологију Европске уније и друге вишенационалне асоцијације чија је основна делатност рад на стварању и изградњи терминологије свих људских делатности из датих области. Ове установе се баве обрадом термина, израдом глосара, израдом вишејезичких речника итд.

Рад на терминологији на просторима бивше Југославије започињао је неколико пута у последњих шездесетак година. Израда систематизоване терминологије односила се на уске области електротехнике и изводила се у врло компетентним установама, али се ту и заустављала. Највећи допринос раду и изградњи терминологије дао је тадашњи Савезни завод за стандардизацију, тиме што су усвојени појмови и системи појмова према терминолошким стандардима, које је урадио Комитет за терминологију Интернационалне електротехничке комисије *IEC* и тако допринео интернационализацији наше електротехничке терминологије. Интернационализацију у раду на нашој терминологији умногоме је допринела одлука да наши стандарди буду еквивалентни стандардима *IEC*.

Комуникацијом у оквиру неке специфичне научне области свакодневно се ствара велики број нових техничких термина на стотинама језика широм света. Ти термини, удружени као скуп речи са специфичним значењем, чине терминологију једне научне области у оквиру одређеног језика. Термини се могу састојати од простих речи или од сложених реченица специфичних морфо-синтаксичких карактеристика које су непознате свакодневном језику, али су својствене појединим областима.

Терминологија има више различитих функција:

- остваривање комуникације (међусобно разумевање, подршка комуникацији у различитом културолошком окружењу, превођење са једног на друге језике);

- пружање информација (складиштење и измена података) уз примену одговарајуће логистике (конзистентност техничке документације, прецизност у идентификацији, универзалност у употреби информација);

- сазнање (формирање појма, конзистентност у размишљању и именовању објеката у свету, подршка сазнајном процесу);

- знање (ширење идеја, размишљање);

- професионализам у науци, технологији, индустрији, трговини, култури, спорту итд.

Функције терминологије односе се и на низ захтева за рад из области терминологије:

- способност за идентификацију термина који означавају појмове који припадају некој стручној области;
- способност за потврђивање употребе термина у релевантним референтним документима;
- способност за концизно описивање појмова;
- способност разликовања правилне од неправилне употребе термина;
- способност за подстицање или спутавање одређених видова употребе термина, а све у циљу недвосмислене комуникације.

Употреба термина у тексту благо мења њихово значење. Иако у теорији термини представљају непроменљиве концепте у различитим комуникацијским контекстима, они у пракси трпе утицај тих контекста у конотацији или чак значењу. Стога је у великим интертекстуалним оквирима (правна документа, стандарди, и слично) изузетно тешко гарантовати прецизност и конзистентност употребљене терминологије. Аутоматска провера конзистентности преко анализе узорка је врло ограничена по свом капацитету и у погледу поузданости.

Када се између језика преноси научна грађа, одређивање појмова се често разликује од језика до језика. У компаративној терминологији, процес идентификације термина открива све противуречности, будући да одређене карактеристике у једном од језика могу изостати. У том случају, улога терминолога је да опише те проблеме и предложи решења за њихово премошћавање. Како би предложени термин био прихватљив и валидан, он мора бити заснован на темељном познавању језика и лексичких правила, мора бити интегрисан у постојећи терминолошки скуп и мора бити јасно представљен према предлогу терминолога.

У једнојезичкој терминологији, појављивање нових појмова, без обзира на то да ли су позајмљени из других области или су створени као потпуно нове јединице, може водити умножавању синонима. У тим случајевима, улога терминолога је да идентификује те термине и припреми терминолошке фајлове случаја за сваки појединачно са намером да се стандардизује њихова употреба. Упоредну или унакрсну употребу проучавају одбори за стандардизацију терминологије или одбори за одобравање терминологије који издају званичну језичку напомену која информише кориснике о најприкладнијим терминима. Ти одбори углавном раде у оквиру компанија или професионалних удружења на националном или интернационалном нивоу, и скоро увек су састављени од терминолога и експерата из датих области.

Дефиниције термина дају семантичке карактеристике на основу којих се термини међу собом разликују; контекст је цитирани текст који илуструје дефиницију; узорци примене и фразеологизми показују како се термин користи; напомене дају додатне информације које се односе на употребу термина у дискурсу; и коначно, референце дају информацију о изворима текстуалне подршке. Значење термина се одређује помоћу дефиниција, које су основ савременог терминолошког рада. Дефиниције су сачињене тако да се, што је могуће више, избегну све језичке условљене специфичности.

Све прикупљене информације се анализирају, филтрирају, креирају и сакупљају у терминолошки запис. Најважније компоненте записа су област којој појам припада, језици који се користе, термини, њихова употреба и текстуална позадина. Развој банака података и Интернета којима се приступа *on-line* олакшао је сакупљање терминолошких записа у облику електронских фајлова за потребе консултовања међу корисницима и терминолозима.

2.2. ПРИСТУП У РАДУ НА ТЕРМИНОЛОГИЈИ

Развој терминологије као кључног елемента специјализоване употребе језика, одражава научни, технички и економски напредак у области на коју се односи. Захваљујући различитој брзини и динамици развоја појединих области, специјализовани дискурс се дели на све већи број секторски специјализованих језика, тј. терминологија. Постоји чврста терминолошка организациона мрежа представљена националним, вишенационалним и међународним удружењима за терминологију.

Приступ у раду на терминологији мора бити суштински, јер зависно од процене и потребе морају се дати шира објашњења за наведене појмове. Посебно се мора истаћи значај динамике терминологије која, као „жива материја“, никада није коначна. Она прати развој струке, врши корекције (допуне или измене датих израза), уводи нове термине, има стручну оправданост, компетентност и прихватљивост, обезбеђује на најбољи начин стручну информисаност и омогућава правовремено усаглашавање ставова и мишљења најширих стручних кругова.

Можемо разликовати неколико приступа у раду на терминологији: прескриптивни, дескриптивни и формални приступ. Они нису строго одвојени и најчешће се укрштају. Ови приступи не разликују се по квалитету, већ имају различиту сврху и различит домен примене.

Формални приступ се користи као основа за истраживање процеса учења језика или системски опис језика као људске способности. Дескриптивни приступ се односи на опис особина одређеног језика или поређење два или више језика. Прескриптивни приступ има за циљ да дефинише стандардни (књижевни) језик и правопис.

Дескриптивни приступ указује на проблеме са којима се суочавамо у садашњој терминологији као што су:

- неуједначеност неких дефиниција, појмова, или израза;
- стари термини;
- термини у супротности са концептом савременог изражавања;
- грешке у писању;
- грешке у вербалној комуникацији.

Из овога произилазе потребе за праћењем динамике терминологије, усаглашавањем ставова и мишљења као и потреба за стручном информисаношћу. Када је реч о стручној информисаности, у зависности од потребе, поред дефиниције одређеног појма, морају се дати и шира објашњења са циљем да се боље схвати целовитост уведеног термина, како бисмо се ближе упознали са многобројним начинима његове примене.

До термилошких база података може се доћи *on-line* претрагом, а доступне су и у форми електронских речника или као приватне базе података које састављају и одржавају инжењери, компјутерски експерти, хемичари и други (који раде као преводиоци, писци техничке литературе, и сл.) за разне сврхе:

- превођење уз помоћ рачунара;
- писање техничке и научне грађе уз помоћ рачунара;
- материјални информациони систем;
- термилошка истраживања у лингвистици, информационим наукама, научној филозофији, технолошкој социологији итд.

У те сврхе развијени су специјални програми (програми за менаџмент термилошких база података), који су доступни на тржишту интернационалне терминологије или су развијени као прототип у оквиру академских истраживачких пројеката. Захваљујући изненађујуће великој разноликости термилошких извора који су потенцијално битни за примену, термилошке базе података се могу међусобно доста разликовати. Један принцип, ипак, може бити сматран њиховим заједничким именитељом: појам који се посматра увек је полазна тачка за стварање

базе података; улази у базу података посматрају се у односу на један одређени појам у датом тренутку. Терминолошки улаз може садржати осим еквивалентног термина у другом језику, синониме, скраћенице, регионалне варијанте, дефиниције, контекст и графичке приказе, као и везе са другим појмовима (упућивање на повезане улазе), име класе и класификационог система итд., како би улази везани за одређену област били лако доступни.

Главни алати терминолога су:

- штампана или електронска документација (*cd-rom*, интернет, или било који други медији који одговарају сврси);
- скенери (оптичко препознавање карактера);
- софтвер за екстракцију термина, снимање података и менаџмент великим скуповима терминолошких података;
- азбучни регистри;
- алати за равнање текста;
- апликације за десктоп и електронско објављивање.

Када се научна грађа преноси између језика, одређивање појмова се често разликује од језика до језика. У компаративној терминологији, процес идентификације термина открива све противречности, будући да одређене карактеристике у једном од језика могу изостати. У том случају, улога терминолога је да их опише и да предлоге за њихово премошћавање. Да би предложени термин био прихватљив и валидан, он мора бити заснован на темељном познавању језика и лексичких правила, мора бити интегрисан у постојећи терминолошки скуп и мора бити јасно представљен према предлогу терминолога.

Терминолошки корпус се ствара и проширује на више начина:

- а) Стварањем нових термина:
 - деривација (извођење),
 - композиција (слагање),
 - абривијација (скраћивање): кратке форме, спојене форме, скраћенице, иницијализми, акроними;
- б) Коришћењем постојећих термина или њихових елемената:
 - конверзија,
 - терминологизација (стицање новог значења),
 - семантички трансфер унутар одређеног језика,
 - интердисциплинарна позајмица (метафоре);
- в) Коришћењем међујезичких позајмљеница:

- директне позајмљенице,
- преведене позајмљенице.

Свака термилошка активност, од идентификације до створеног термина може се извести „ручно“ или коришћењем компјутера што омогућава невероватан напредак у продуктивности, квалитету, доступности. Ово посебно важи за термилоге који раде у предузећима, владине организације или преводилачке сервисе где се морају стварати, обнављати и правилно користити велики термилошки фајлови креирани за велики број корисника и за потребе јасне и одређене комуникације.

Иако често добијамо сличне резултате, циљ и намера дескриптивног и прескриптивног рада на терминологији се веома разликују, посебно по степену ауторитативности резултата. Стандардизована терминологија може имати различити ниво ауторитета, у зависности од степена стандардизованости.

У прескриптивној терминологији постоји више врста приступа који имају мање или више формални или обавезујући карактер. Правно прописане одлуке имају *de jure* ауторитет, иако често значајно варирају у зависности од тога у којој мери је стручњаци из дате области користе. Ако припадају „основним стандардима“, онда представљају снажну препоруку. Ако је из „нормалних“ техничких стандарда, онда оне представљају научно технички тренд који се сматра нивоом ауторитета одмах испод правних регулатива. Неки стандарди, преузети из европских или националних закона добијају форму законских одредби, односно прописа. Битно је напоменути да постоје одлуке о употреби терминологије на свим нивоима у правном и техничким секторима.

У овом раду под термином „терминологија“ који је вишезначан, подразумевамо систематски уређен скуп термина испитиване научне области – менаџмента у организацији. Термин схватамо као ознаку појма који припада систему појмова менаџмента у организацији, дакле, његову формалну репрезентацију на плану језичког израза, док под појмом подразумевамо садржај термина на екстралингвистичком плану. Проналажење најближег преводног еквивалента у језику превода за термин полазног језика представља посебну језичку операцију.

2.3. ПОЈАМ, ТЕРМИН И ВРЕДНОВАЊЕ ТЕРМИНА

2.3.1. Појам

Појмови су најмање јединице (атоми) специјализованог знања. Под појмом подразумевамо садржај термина на екстралингвистичком плану. Појам се никада не јавља изоловано, већ као део сложених појмовних мрежа које су вишедимензионалне, захваљујући широкој лепези концептуалних веза међу њима. Узимајући у обзир ограничења природног језика, представљање појмова у специјализованом дискурсу (ограничен број термина у сваком језику), може се рећи да се појмови све више изражавају нелингвистичким ознакама.

Можемо разликовати:

а) Символично представљање:

- термини (скраћенице, алфанумерички кодови...),
- графички симболи,
- аудиовизуелни симболи,
- комбинација оба наведена;

б) Описно представљање:

- дефиниције, објашњења итд., као језичко описивање појмова,
- слике, дијаграми итд., као графичко/сликовно описивање појмова,
- комбинација оба наведена.

Теорије о терминологији, које су се развиле у току последњих седам деценија, појмове одређују као:

- јединице мисли;
- јединице знања;
- јединице комуникације.

Појмовна анализа обухвата:

1. опис појмова путем набрајања њихових карактеристика,
2. опис веза које држе на окупу појмове у оквиру система.

Утврђено је и посебно наглашено на Бечкој школи терминологије¹ Вустер (Wüster, 1985), да је појмовна анализа централни проблем терминологије, кључан за ограничавање и поделу номенклатура, стварање дефиниција, разликовање квази синонима, управљање неологизмима, извођење вишејезичке термилошке анализе и комуникацију међу експертима. Упркос њеном значају, појмовна анализа се и даље изводи у *ad hoc* маниру: до данас не постоји довољно развијена методологија. Само је с времена на време, могуће наићи на графичке или текстуалне презентације система појмова „попут слагалице коју нико не може саставити јер неки делови недостају и не постоји слика целине која би послужила као водич“.² Осим недостатка установљене методологије, више фактора отежава формализовану појмовну анализу:

- Терминолог често није експерт из дате области, тако да се суочава са свим проблемима презентације знања који карактеришу процес инжењеринга знања;
- Будући да је свако дељење стварности у неку руку произвољно, везе међу појмовима често се појављују као сложене и слојевите;
- Конзистентност и појмовна јасност су тешко одрживи на пољима која се брзо развијају или која су широка и мултидисциплинарна.

2.3.2. Термин

Термилошка јединица је назив за ознаку појма у појмовном систему. То може бити реч, израз, симбол, хемијска или математичка формула, научни назив на латинском, акроним, иницијал, званични назив позиције, организација, административна јединица.

Термин схватамо као ознаку појма који припада систему појмова једне области, дакле, његову формалну репрезентацију на плану језичког израза. Термин или термилошка јединица у специјализованом језику разликују се од речи из свакодневног језика по јединственој значењској вези (званој моносемија) коју има са специјализованим појмом који означава и по стабилности везе између форме и садржаја у тексту који се бави тим појмом (званог лексикализација). Статус термина одређен је учесталашћу његове употребе и релативно устаљеном појмовном

¹ Wüster E. „Einführung in die Allgemeine Terminologielehre und Terminologische Lexikographie“, 2. Aufl. Copenhagen: NEPU-tryk, 1985.

² Skuce D., Meyer I. „A Knowledge-Based Approach to Documentation“, University of Ottawa, Canada, 1990.

окружењу, као и типографским побољшањима (италик, наводници итд.). Крајњи показатељ је његов ограничени скуп морфолошких и лексичких структура: именица (проста, сложена, изведена), глагол, придев, именичка синтагма, глаголска синтагма, придевска синтагма.

Ако бисмо хтели да дефинишемо идеални систем неке науке, онда би таква дефиниција морала да укључи следећа битна обележја термина:

- апсолутну корелацију са специјалним појмом (предметом),
- одсуство синонимије, полисемије и разних конотација,
- краткоћу и употребљивост само у једној професионалној области,

струци, науци.

2.3.3. Вредновање термина

Представљајући хијерархијску матрицу за системско вредновање термина, Бугарски¹ наводи десет критеријума, истичући да „сви критеријуми не морају да буду подједнако релевантни за сваку научну или стручну област, као ни за све њихове термине.“ То су: *системност* (мера уклопљивости појединачног термина у релевантни термилошки систем или подсистем), *продуктивност* (деривациони потенцијал основног термина, тј. могућност извођења различитих именичких, придевских и других облика, као и синтагми), *једнозначност*, *интернационалност*, *мотивисаност*, *раширеност*, *стабилност*, *конотације*, *краткоћа* и *лакоћа писања* и *изговора*.

Карактеристике идеалног термина, према Шипки² су следеће:

- *транспарентност* (особина термина да се већ на основу самог назива назире његово значење);
- *интернационалност* (способност термина да буде интернационално препознатљив);

¹ Бугарски Р. „О вредновању термина“, Савезни завод за стандардизацију Институт за српски језик, Српска академија наука и уметности Београд, 1996, стр. 26, наводи четири групе таквих критеријума: *формалне* (односе се на дужину, лакоћу изговора и писања, деривациони потенцијал термина, уклопљивост у термилошки систем итд.), *семантичке* (појмовна адекватност, прозирност, прецизност, једнозначност, синонимија итд.), *прагматичке* (економичност, степен одомаћености, еквиваленти у другим језицима, интернационалност итд.) и *социолингвистичке* (традиција социокултурних средина у погледу пуризма, односно интернационализма, аудиторјум итд.).

² Шипка Д. „Српскохрватски текстуални корпуси“, Универзитет Адама Мицкјевича у Познању, Катедра за славистику, Пољска, 1998, стр. 128.

- *устаљеност* (особина да је термин општеприхваћен у датој дисциплини);
- *краткоћа* (најбољи су термини који се састоје из једне речи);
- *системност* (уклопљивост у терминолошки систем);
- *недвосмисленост*;
- *прецизност*; и
- *несинонимност*.

Сматарамо да су *интернационалност* и *несинонимност* најважнији критеријуми када је реч о области менаџмента, у овој фази развоја српске терминологије. Те две карактеристике потпадају под семантичке (несинонимност), односно прагматичке (интернационалност) критеријуме „изграђивања, систематизовања, стандардизовања и прихватања термина“ у одређеној научној области.¹

Интернационалност или међународна препознатљивост, као карактеристика идеалног термина, посебно је актуелна данас у области менаџмента, када смо сведоци преузимања огромног броја термина из енглеског језика као апсолутно супериорног језика.

Несинонимност, тесно повезану са стандардизацијом терминологије, данас је тешко остварити, имајући у виду непостојање ауторитативног тела за нормирање терминологије у овим областима код нас.

2.4. РЕЧИ СТРАНОГ ПОРЕКЛА

Језик, уколико жели да игра улогу националног идентификатора, мора да испуни следеће критеријуме:

- 1) да има своје сопствено писмо, које је карактеристично само за њега;
- 2) да има разрађена правописна правила;
- 3) да има стандардизовану писану граматику;
- 4) да има издат речник, тј. лексикон заснован на националној књижевности са оригиналним текстовима писаним на том језику; и
- 5) да тако стандардизован језик прихвате државни органи и промовишу као једини језички израз у јавној употреби и администрацији.

¹ Бугарски Р. „О вредновању термина“, Савезни завод за стандардизацију Институт за српски језик, Српска академија наука и уметности Београд, 1996, стр. 84.

Речи страног порекла присутне су у сваком савременом језику. Бугарски¹ предлаже да се уведе термин “домаћа реч страног порекла”, који погађа суштину одомаћених позајмљеница, али се сматра да је овакав термин сувише дуг и незграпан за ширу употребу. Сматра се да су то речи другог језика у српском језику. Њихово туђе порекло истиче се изворним обликом писања. Било која страна реч из било ког страног језика може се употребити у тексту на српском језику. Самом употребом речи страног порекла, она не постаје реч српског језика. Стране речи се могу употребљавати из стилских разлога (нпр. ако не постоји реч у домаћем језику) али, уколико се не може наћи одговарајућа реч на српском језику, користи се оригинал из језика из кога та реч долази.

Преузимање и прилагођавање ових речи фонетским, морфолошким и граматичким особинама словенских језика почело је још делатношћу Ћирила и Методија. Током историјског развоја јужнословенских народа, у њихове језике улазиле су речи из разних страних језика, у зависности од конкретних историјских, културних и привредних веза тих народа. Пошто ови народи имају сличну судбину, природно је да у њиховим језицима налазимо велику блискост која се односи, с једне стране, на језике из којих су преузимане речи, са друге стране, на семантику тих језика, а са треће стране, на време и активност преузимања.

Речи из других језика у нашем језику понашају се на два начина: као одомаћене или као стране:

1. одомаћене – То су речи које су давно ушле у језик, постале обичне у употреби а говорници их често и не препознају као туђе јер су прилагођене гласовним и морфолошким особинама и пишу се као остале речи нашег језика.

2. стране – То су речи које се дословно преносе у наш језик и пишу посебним типом слова – курзивом.

У експанзији речи, нарочито оних којима се означавају нове друштвене појаве, много је оних које некритично преузимамо, преводимо или које се стварају нашем уобичајеном праксом, без пуног познавања њиховог значења, чак и када наносе изразиту штету и нашим националним интересима и одржању језика. Такве речи се прихватају хаотично и често немају никакав смисао у нашем језику. Постоје и случајеви у којима се оне уносе у наш језик уз свесну, срачунату тежњу да успоставе одређену нијансу значења. Медији такође прихватају такве термине и устаљују их у језичкој пракси масовном употребом, пошто је српски језик пријемчив за

¹ Бугарски Р. „Стране речи данас: појам, употреба, ставови. О лексичким позајмљеницама“, Суботица – Београд, 1996.

прихватање страних речи. Оне се врло често и лако уклапају у наш језик и за многе се уопште и не зна да су прихваћене стране речи. У разним периодима историје, српски језик је био у тесном додиру са различитим језицима и тако је од њих и примао нове речи. Крај прошлог века обележен је значајним додиром српског језика са енглеским језиком и великим приливом нових речи, најчешће везаних за нове технологије, економију и друштвене делатности, што је довело до покретања питања честог прихватања савремених страних речи.

Београдски лингвиста Фекете¹ у тексту *Нема говора без туђица* скреће пажњу на то „да ваљаним разлозима немотивисане, одвећ експлицитне и нагле, а притом искључиве интервенције у језику не могу успевати – уосталом, добро је познато да је језик податан еволуцији, али не и револуцији, те да он, некако, прати развој културе у целини“.

Посебно је питање како аутоматски препознати стране речи, односно речи страног порекла и да ли је уопште могуће направити коначну карактеризацију језика тако што за дату реч утврђујемо да ли је реч српског језика или не. Ако језик посматрамо само у одређеној синхронијској равни, могли бисмо створити неке критеријуме на основу којих би било могуће препознавање и класификација датих речи на српске и стране. Сигурнији и ефикаснији начин представља критеријум графемског састава и структуре речи на основу кога се може утврдити да дата реч уз одређену вероватноћу припада, односно не припада српском језику. Спасић² наводи следеће критеријуме за проглашавање речи страном:

- „појава карактера који не припадају графемском систему српског језика,
- појава узастопних вокала,
- појава консонантних група нетипичних за српски језик,
- појава словних сегмената типичних за неки страни језик,
- појава страног префикса,
- појава страног суфикса,
- непоштовање правила палатализације,
- непоштовање правила једначења сугласника по звучности итд.“.

¹ Ћупић Д., Фекете Е., Терзић Б. „Слово о језику, Језички поучник“, књига друга, Партенон, Београд, 2002, стр. 155-157.

² Спасић И. „Аутоматско препознавање речи у научним и техничким текстовима у српском језику“, Зборник о терминологији: Између праксе и теорије, Стандардизација терминологије I, Српска академија наука и уметности, Београд, 1996.

Он тврди да (се) „речи неког језика се записују помоћу карактера који припадају графемском систему тог језика. Ако се у запису неке речи појави карактер који није из тог система, онда она сигурно није реч у том језику. Дакле, ако реч није записана искључиво помоћу карактера из графемског система српског језика, онда је та реч страна.“¹

Око правописа речи страног порекла постоје различита гледишта и, сходно томе, постављају се питања као што су:

- Како их писати ако не знамо писмо тог језика (грчки, арапски)?
- Како ћемо писати речи које садрже гласове за које српски језик нема одговарајући знак? Да ли је транскрипција (преношење система једних фонема у систем других фонема) одговарајуће решење?
- Шта радити са неким графемама за које немамо одговарајући графем? Да ли је транслитерација (пребацавање графема једног језика у графем другог језика) одговарајуће решење?
- Да ли стручне речи, термине и изразе у научном тексту, резимеима и стручним часописима и литератури, уџбеницима и слично, писати коришћењем изворног писма?

2.4.1. Позајмљенице

Позајмљенице су речи страног порекла које су у српски језик улазиле кроз контакте са другим народима. Постоје различите поделе позајмљеница према различитим критеријумима. Навешћемо само неколико карактеристичних примера позајмљенице у нашем језику које су потпуно одомаћене и најчешће немају синонима:

- оријентализми – (арабизми, турцизми): *занат, јастук, јорган, авет, алат, бакар, балкан, барут, башта, боја, бубрег, дуван, дадиља, дугме, дуд, ђон, ђубре, ексер* итд.
- романизми: *бал, банкет, дама, журнал, мода, артиљерија, армија, бајонет, батаљон, бригада, командир, регрут, резерва* итд.
- германизми: *берза, вага, гроф, кељ, кромпир, кугла, мајстор, малтер, пегла, шунка* итд.

¹ Спасић И. „Аутоматско препознавање речи у научним и техничким текстовима у српском језику“, Зборник о терминологији: Између праксе и теорије, Стандардизација терминологије I, Српска академија наука и уметности, Београд, 1996.

- италијанизми: *арија, банда, банка, бас, бокал, бомба, браво, виолина, галерија, кабаница, салама, салата* итд.
- хунгаризми: *ашов, бунда, варош, вашар, газда, гулаш, добош, салаш* итд.
- русизми: *запета, књаз, рејон, степа, тундра, чај, чистка, шињел* итд.
- грцизми: *анђео, архитекта, апотека, библиотека, географија, гимназија, гимнастика, граматика, демократија, филозофија* итд.
- латинизми: *архива, вулкан, геније, елемент, датум, директор, дисциплина, инсект* итд.
- англицизми: *компјутер, лорд, магазин, пудинг, рум, сноб, спорт, фармер, филм, фудбал* итд. и
- интернационализми.¹

Постоји често дилема да ли су позајмљенице исто што и туђице. Основна разлика је у томе што су позајмљенице „(стране) речи које припадају старијем слоју и које су већ претрпеле одређене адаптације, фонетске и морфолошке, у језику који их је преузео“, док су туђице „познијег датума... као *mots savants* најчешће задржале оригинални фонетски и морфолошки лик“². Међу овим два категоријама страних речи није увек могуће успоставити јасну линију разграничења, али то је мање битан фактор разликовања него оно што ове две класе речи, које у сваком случају имају странско порекло, раздваја од других двеју класа које имају облик домаћих речи али страни садржај, које ће бити од већег значаја за наше истраживање.

Семантичке позајмљенице имају, поред основног значења у једном језику ново, најчешће врло специфично значење према значењу у другом језику, задржавајући притом, у највећем броју случајева, и своје основно значење.

Преведеница је новообразована реч која дотада уопште није постојала у једном језику, а начињена је према моделу из другог језика.

2.4.1.1. Интегралне позајмљенице

Интегралне позајмљенице су преводни еквиваленти – позајмљенице из страног језика које нису потпуно адаптиране према језичком систему српског језика

¹ Ћорић Б. „Позајмљенице и врсте речи“, Научни састанак слависта у вукове дане, 27/2, Београд, 1998.

² Црепајац Љ. „Прилог проучавању грчких семантичких позајмљеница и преведеница у српскохрватском“, Жива антика / *Antiquite vivante* XXVIII/1–2, Скопје, стр. 75–84.

– то су речи страног порекла које су правописно прилагођене српском гласовном саставу, али задржавају нека својства изворног језика која нису својствена српском језику. Оне задржавају неприлагођену гласовну особину (*компјутер, бицикл, дубл, џингл, фајл, лифт, џојстикс, кекс*) или имају туђе место или врсту нагласка (*бифе, кафе*). И за интегралне позајмљенице важи предлог да се, уколико не постоји одговарајућа замена, пишу курзивом и у изворном облику: *offline* а не *офлајн*, *rent-a-car* а не *рентакар*, *bypass* а не *бајпас*.¹

Хауген и Филиповић², их називају *foreign word* (страна реч), односно, то је ситуација када билингвални говорник уводи нове речи у фонетском облику који је толико близу облика извора колико тај говорник може изговорити, и *foreign loan* (туђица), тј. преводни еквиваленти у којима наступа делимична замена домаћим елементима.

2.4.1.2. Адаптиране позајмљенице

Преводни еквиваленти добијени овом техником су такође позајмљенице, али са потпуном фонолошком и морфолошком адаптацијом према правилима језика превода. То је позајмљеница, *loanword* по Хаугену (оп. цит.).

2.4.1.3. Преведеница или калк

Преведеница, калк или буквални превод је превођење стране речи, замена страног материјала домаћим, без увођења слободног морфема али у складу са страним моделом. То је *loanshift*, или *loan translation* по Хаугену (оп. цит.).

2.4.1.4. Прилагођенице

Прилагођенице су речи страног порекла које су гласовно или по деклинацији прилагођене српском језику. Речи као нпр. *едуковати, есенцијално, принтер, процесор, бит, центар, чип, курсор, информација* представљају прилагођенице јер

¹ Клајн И. „Утицај енглеског језика у италијанском“, Филолошки факултет Универзитета у Београду, Београд, 1971.

² Филиповић Р. „Теорија језика у контакту: увод у лингвистику језичких додирара“, Југословенска академија знаности и умјетности, Школска књига, Загреб, 1986; Haugen E. „Bilingualism in the Americas: A Bibliographical and Research Guide“, American Dialect Society, University of Alabama Press, 1956.

суштински не одступају од састава српског језика. Више се користе у овом облику у техничким текстовима. Глаголи се прилагођавају саставу српског језика додавањем наставака: *-ати, -овати, -ирати* (нпр. *принтати, титловати, форматирати* и друго).

2.4.1.5. Усвојенице

Усвојенице су речи које су потпуно уклопљене у српски језик тако да се не разликују од изворних речи јер често само стручњаци знају да су оне биле стране, нпр.: *бисер, боја, бресква, будала, чарапа, кревет, пушка, шећер* итд. Пишу се по општим правилима која важе за друге речи. Није потребно, а и није ни могуће замењивање другим речима.

2.4.1.6. Домаћи термин

То су домаћи термини устаљени у нашем језику, које преводилац доводи у везу са страним термином на основу познавања оба језика као и садржаја појма енглеског и домаћег термина. Сви преводни еквиваленти су страним терминима „домаћи“ језички материјал, јер се употребљавају у српском језику. Домаћи термини се разликују од калка, тј. буквалног превода, где преводиоцу најчешће није познат садржај термина већ преводни еквивалент одређује искључиво према свом познавању страног језика, најчешће слепо следећи граматичку форму изворног термина.

2.4.1.7. Лексички синоними

Термин води порекло од Њумарка¹ (Newmark). Лексички синоними су преводни еквиваленти у којима постоје семантичка померања између термина полазног језика и еквивалената у језику превода. При анализи ових преводних еквивалената морају се укључити и елементи социолингвистичког приступа језичком материјалу.

¹ Newmark P. „Approaches to Translation“, Oxford: Pergamon, 1981.

2.4.2. Интернационализми

Терминолошка интернационализација сматра се једним од основних циљева рада на терминологији. Она обухвата интернационализацију појмова, дефиницију и илустрацију облика термина и дословних значења појмова које означавају, па и интернационализацију писма, уколико је то могуће. Један од најважнијих детаља приликом интернационализације је приказ посебних скупова знакова и подршка локалним стандардима везаним уз одређен језик и земљу.

Интернационализми или међународнице су позајмљенице које у више језика имају исто основно значење и у својој основи исти израз.

За термине кажемо да су интернационални ако постоје у више језика из различитих фамилија, ако се између себе много не разликују и ако су етимолошки идентични, што значи да произилазе из истог основног облика. Интернационализми су међународне речи, најчешће речи латинског или грчког порекла, које се налазе у свим, многим или бар у већини европских језика. У новије време прихватају се као интернационалне и многе друге речи из других савремених европских језика па их називамо европеизмима. Вредност интернационалних облика термина је у томе што се они лако прихватају, при чему њихова дословна значења појмова које означавају морају бити иста у свим језицима где се појављују. Као и у другим терминологијама и у терминологији српског језика јављају се интернационални термини различитог порекла. То су, пре свега, речи изведене из латинско-грчких корена, речи других језика прихваћених на интернационалном нивоу или речи изведене из старих корена и прилагођене нашем језику. У српском језику дата је предност интернационализмима латинског и грчког порекла пред другим интернационализмима јер се латинске и грчке речи, за разлику од енглеских, француских, немачких и других, лако уклапају у састав српског језика.

Интернационалност или међународна препознатљивост, као карактеристика идеалног термина, посебно је актуелна данас, када смо сведоци преузимања огромног броја термина из енглеског језика, који је апсолутно супериоран језик у техничким областима као што је систем менаџмента у организацији.

За разлику од општег језика, у области научне терминологије интернационализмима се често даје предност у односу на домаће термине, јер се сматра да, уколико желимо функционално ефикасну терминологију, она треба да тежи спољној интеграцији. Сматра се, такође, да сви други аспекти о којима се води

рачуна у општем језику (неговање сопственог језика и слично), овде имају секундарни значај.

С друге стране, понекад избегавање интернационалног научног термина служи за прикривање заостајања домаће науке и струке, па се то заостајање брани употребом домаћег термина.

2.5. УТИЦАЈ ЕНГЛЕСКОГ ЈЕЗИКА

Иако постоји тенденција да се вештачки наметне идеја о једном светском језику који је намењеном свима, она се није у потпуности остварила у многим земљама. Са јачањем англофоне културе, енглески језик почео је муњевитом брзином да осваја свет. Енглески језик је најраспрострањенији језик света данас, има статус *лингва франка*, око 600-700 милиона људи употребљава енглески редовно, око 377 милиона људи користи енглески као свој матерњи језик, а подједнак број људи га користи као свој други страни језик. Као резултат тога, током говора на матерњем језику масовно се употребљавају речи, чак и структуре енглеског језика.

Један од разлога за масовну употребу енглеског језика је комуникативне природе, пошто скоро све новине из разних животних области долазе из англофоног света, па говорници других језика, пошто немају термин којим би означили нови појам, посежу за већ постојећим. Други разлог који је помогао ширењу енглеског језика у светским размерама, више је психолошке природе јер у савременом свету постоји неписано правило да је знати енглески језик „ин“, и „тренд“. Присуство енглеског језика у другим језицима света сада је већ толико да је сасвим очигледно да он утиче на структуру других језика. Овај феномен постао је предмет истраживања многих лингвиста, и то на различитим нивоима језичке структуре.

С обзиром на постојеће активности у процесу усвајања нових термина и њихове адаптације у српској терминологији, проблеми везани за коришћење и стандардизацију терминологије у српском језику су све чешћи. У позајмљивању речи у случају било којег језика, па тако и нашег, могуће су у основи две ситуације – директно преузимање из другог језика и преузимање путем једног или више језика посредника. Претпоставља се да се директно преузимање речи вршило из језика са којима смо имали ближи географски контакт (италијански и мађарски), као и оних који су имали културни утицај на нас и нашу земљу (енглески, грчки, француски, латински, немачки) мада постоје и мишљења да постоји значајна улога енглеског

језика као посредника између нашег и других језика са којима нисмо имали директне географске и културне контакте.

Док је у другим земљама присуство енглеског језика наметнуто у мањој или већој мери, енглески језик се појавио у српском језику и наметнуо сасвим природно, с том разликом што српски говорници различито изговарају речи енглеског порекла. Неки говорници их изговарају скоро као енглеске речи, док их други прилагођавају српском изговору, али на различите начине. Другим речима, српски говорници нису сигурни како да изговоре реч која припада страном фонолошком систему, посебно код ознака производа на енглеском језику. Овакве појаве посебно су изражене у регистру рачунарства, јер је то област која незауостављиво напредује и, наравно, долази из англофоне културе. Језичке промене које се тренутно дешавају у српском језику, не можемо обележити ни као напредак у развоју језика а ни као пропадање језика.

Како је енглески језик последњих десетак година постао средство међународне комуникације и како огроман број појмова у области менаџмента пристиже са енглеског говорног подручја, дошло је до појаве многих нових термина у терминологији ове области у нашем језику. То је за последицу имало прихватање мноштва англицизама, било у изворном облику, било англицизама прилагођених у извесној мери језичким правилима српског језика па су, истовремено, поједини већ постојећи домаћи или одомаћени термини замењени англицизмима, што је довело до терминолошке непрецизности у овим областима.

Англицизми су речи енглеског порекла. Када се користе у нашем језику, прилагођени су структури српског језика и понашају се као домаће речи. Англицизми представљају речи преузете из енглеског језика, које означавају неки предмет, идеју или појам као саставни део енглеске цивилизације. Оне не морају бити енглеског порекла, али морају бити прилагођене према саставу енглеског језика и интегрисане у енглески вокабулар.

Лингвисти будно прате актуелне промене у језику, тако да има доста радова на тему англицизама у српском језику. Они се махом баве пописом англицизама у различитим регистрима, углавном у регистрима стандардног језика или се баве анализом њихових морфолошких и семантичких карактеристика. Неке од ових примера налазимо у радовима аутора Половина, Перваз, Чупић, Радић-Дугоњић, у зборнику радова *О лексичким позајмљеницама*.¹ Англицизми

¹ Зборник радова са научног скупа: Стране речи и изрази у српском језику: О лексичким позајмљеницама, Институт за српски језик Српске академије наука и уметности, Београд, 1996.

закупљају пажњу још неких аутора, као што су Бугарски и Прћић, али им они приступају из другачије, социолингвистичке перспективе. Бугарски говори о ставу према страним речима, а Прћић¹ уводи појам англосрпског језика. Прћић се такође бави стандардизацијом писања англицизама.

Пошто се нови термини из енглеског језика уводе прилично стихијски у српску терминологију, на основу преференција скоро сваког стручњака у свакој области понаособ и без утврђених принципа превођења на српски језик и често без претходне одговарајуће адаптације у складу са правилима српског језика, потребно је најпре прецизно дефинисати шта се подразумева под терминологијом у једној области.

Веома важан и обухватан допринос студијама о англицизмима представља Филиповићева *Теорија језика у контакту*². Овај аутор је опсежно анализирао адаптацију англицизама из разних регистара на фонолошком (сегментном), морфолошком и семантичком нивоу, осим на графолошком нивоу.

Међу речницима англицизама посебно се издвајају Филиповићев речник *Англицизми у хрватском или српском језику*³ у коме аутор пописује англицизме из разних регистара (даје њихове моделе, графолошки и фонолошки облик) и одређује степен фонолошке и морфолошке интегрисаности. Други речник је новији: *Do you speak anglosrpski? Речник новијих англицизама*⁴. Аутори Васић, Прћић и Нејгебауер приказују нове англицизме из разних регистара, одређују њихов индекс интегрисаности и предлажу српске еквиваленте.

Што се графолошких аспеката тиче, Клајн⁵ говори о правописним проблемима везаним за англицизме, а Прћић⁶ предлаже како да се реши проблем у вези са писањем англицизама.

Утицај енглеског на српски језик је једносмеран и остварује се преко писане и изговорене речи, преко језика посредника, најчешће немачког, комбиновањем наведених метода као и слепим подражавањем облика оригинала,

¹ Прћић Т. „Адаптација нових речи из енглеског језика превођењем“, *Примењена лингвистика*, бр. 3, Београд, 2002.

² Filipović R. „Teorija jezika u kontaktu, uvod u lingvistiku jezičkih dodira“, Jugoslavenska akademija znanosti i umjetnosti, Školska knjiga, Zagreb, 1986.

³ Filipović F. „Anglicizmi u hrvatskom ili srpskom jeziku porijeklo, razvoj, značenje“, Jugoslavenska akademija znanosti i umjetnosti, Školska knjiga, Zagreb, 1990.

⁴ Васић В., Прћић Т., Нејгебауер Г. „Речник новијих англицизама – Do you speak anglosrpski?“, Змај, Нови Сад, ISBN: 86-489-0314-9, 2001.

⁵ Клајн И. „Творба речи у савременом српском језику“, Завод за уџбенике и наставна средства, Институт за српски језик САНУ, Матица српска, Београд, 2002–2003.

⁶ Прћић Т. „Адаптација нових речи из енглеског језика превођењем“, *Примењена лингвистика*, бр. 3, Београд, 2002.

калкирањем, превођењем „реч за реч“, као и употребом речи пронађених у речнику. Могу се поставити питања:

(а) Какав је фонолошки и графолошки облик англицизама, тј. до које мере су они интегрисани у српски језик?

(б) Да ли енглески фонолошки и графолошки системи кроз англицизме утичу на исте системе у српском језику и да ли их мењају?

(в) Како се англицизми обрађују да би постали део система српског језика?

Употреба англицизама се сматра неоправданом ако већ постоји домаћа или одомаћена реч или израз за дати појам и може се превести на дати језик. Њихова употреба се такође сматра условно оправданом ако нам нуди могућност краће и економичније изражавања новог или постојећег садржаја од домаће речи.

Оправдана је употреба англицизама ако се уводи нова нијанса значења у систем нашег језика. Сасвим је оправдана употреба англицизама ако они уносе потпуно ново значење у систем нашег језика и тиме се попуњава лексичка празнина.

Мотивација за употребу англицизама (попуњавање лексичке и/или појмовне празнине) у извесној мери оправдава стручњаке за недовољну бригу о негативном утицају, па чак и доминацији енглеског језика у њиховој стручној области. Уочава се лакоћа којом се енглески термини преузимају за употребу у српском језику иако су недовољно прилагођени. Поједини енглески термини користе се, не зато што су објективно надмоћни и што прецизније преносе укупни садржај и значење термина, већ и због тога што „свака страна реч може бити извор мистификације и начин да се изазове страхопоштовање чак и тамо где му није место, како закључује Одбор за стандардизацију српског језика, тренутно најауторитативније тело које треба да води бригу о чистоти српског језика.“¹

Понекад непотребно, недовољно утемељено, па чак и наметљиво истицање англицизама често „демонстрира само високопарну недоученост“ и служи да покаже „колико је човек који се њима служи ‘у току’“.² Велики је број примера у литератури који илуструју овакву тенденцију преузимања енглеских термина без претходне адаптације или уз њихово делимично прилагођавање правилима српског језика, а то се преваходно односи на термине преузете у изворном облику, без

¹ Поткоњак Н., „Зашто научни скуп о школи“, Будућа школа - зборник радова са научног скупа, Српска академија образовања, ИСБН 978-86-907495-3-9 Београд, 2009.

² Прћић Т. „Енглески у српском“, Змај, Нови Сад, 2005.

било каквог (фонолошког, ортографског, морфолошког, синтаксичког или семантичког) прилагођавања, које је лако превести на српски језик.

Неки аутори сматрају да ће временом англицизми истиснути домаће речи из терминологије, која ће постепено постати застарела, јер у такмичењу за опстанак унутар српске терминологије побеђује онај израз „који је

- (1) новији,
- (2) који је звучнији,
- (3) који је краћи, и надасве
- (4) који је помоднији¹,

а те критеријуме управо задовољавају англицизми. Чини се као да је дошло до раслојавања у терминологији – први слој је домаћи и препознатљив, понекад дуго коришћен, а други је англицизиран, који се одликује мноштвом позајмљеница са англосаксонског говорног подручја.

Степен оправданости увођења англицизма, ипак, зависи од главне мотивисаности за коришћење енглеског израза.

Имајући у виду чињеницу да најшири корпус литературе у области менаџмента долази управо са енглеског говорног подручја, као и да аутори чији је матерњи језик енглески предњаче у развоју науке, последњих десетак година, са појавом огромног броја нових појмова, дошло је до појаве све чешћег прихватања англицизама као стручних и научних термина у терминологији менаџмента.

2.6. ПРЕВОЂЕЊЕ

„Преводјење је најважнији светски посао.“

(Гете)

Неспорно је да се преводјење са страних језика сматра потребом па се без преводјења и не може. Секулић² каже да „преводи увек имају карактер огледа; сваки оглед зове нови оглед... Преводи су неизбежна потреба; преводи су и бела и црна нужда; преводи истерају понекад специфичне домете, па и лепоте, али, у основи основе, преводи су апсурдна ствар.“ Преводи се могу схватити као „апсурдна ствар“ само уколико се пође од чињенице да би најбоље било да можемо страна

¹ Ибид.

² Секулић И. „Говор и језик, културна смотра народа“, Београд, 1956.

књижевна дела читати у – оригиналу. Пошто не могу сви читати оно што желе у оригиналу, морају се помирити са преводима, с тим што се с правом тражи да ти преводи буду што бољи. Ни они који знају стране језике не могу бити преводиоци. Иво Андрић је једном приликом рекао: „Више вреди с успехом превести неку добру књигу него написати пет-шест просечних романа.“ Другим речима, превод се уздиже на висок ниво стваралаштва.

Бугарски¹ превођење сматра обликом комуникације, при коме се неки ванјезички садржај, претходно изражен у једном језику, преноси у неки други језик, а теорију превођења, теоријом овог процеса. Предмет превођења обухвата све врсте и облике превођења и све језике света. Овај аутор дели превођење на *људско* и *машинско*; *људско* на *писмено* и *усмено*; *писмено* на *стручно* и *књижевно*; *књижевно* на *прозно*, *поетско*, *драмско*; *усмено* на *симултано* и *консекутивно*. Теорија превођења је мање или више дифузан скуп сазнања или мисли о датој појави, теоријско размишљање насупрот практичној делатности у одговарајућем домену. Она, поред општег нивоа, садржи и посебне нивое, дефинисане (бар једним делом), врстом текстова који се преводе, дакле специфичностима испитиваног предмета. Теорија превођења је лингвистички заснована дисциплина, јер је превођење језичка операција на чијем почетку и крају налазимо текстове сачињене према правилима језичког система. По самој природи то је интердисциплинарно поље проучавања на лингвистичким и комуникативним основама. Постоји подела на лингвистичку и књижевну с тим што лингвистички приступ може бити довољан само за стручне текстове, док је за књижевно превођење потребан књижевно-теоријски приступ. Апсолутне еквиваленције између различитих језика нема, па се треба задовољити оним што Најда² (*Nida*) назива најближим преводним еквивалентом. Адекватност превода схвата се као функционална еквивалентност у датом језичком и ситуационом контексту. Теорија превођења је део науке о превођењу. Превођење са једног језика на други захтева дефинисање проблема односа еквиваленције за сваки пар језика, на свим нивоима структуре: фонолошко-графолошком, граматичком, лексичком, фразеолошком и стилистичком.

Следеће, не мање важно питање, представља питање превода стручних текстова, односно, питање да ли је могуће и у којим ситуацијама превести техничке, стручне термине. Ово питање доводи до несагласности код језичких стручњака и у

¹Бугарски Р. „Еквивалентност у превођењу лингвистичке терминологије“, МСЦ 16, св. 3, Београд, 1981.

² Nida E. A. „Towards a science of translating“, Brill, 1964.

јавности. Винавер¹ каже да се „у многим питањима изградње термина, еквиваленције термина (не превођења јер термини се не преводе) морамо ослонити на анализе и резултате лингвиста, наравно под условом да је лингвистика једне средине достигла ниво знања науке о језику“.

Поново се поставља основно питање, да ли преводити и када преводити, и да ли се баш све може превести с једног језика на други. Постоје различита мишљења. Екстремна су залагања да треба преводити по сваку цену, као и да не треба преводити већ само транскрибовати и прихватити нове речи као такве. Право решење је, као и увек, негде између, али је проблем како одредити границу. Сигурно је да постоје специфичности у језику које се једноставно *не могу превести*, па се морају интерпретирати. Некада страна реч нема одговарајућу српску реч, па је морамо прихватити. Највећи проблем су стране речи за које постоје превод који би се могао користити, али је он често буквалан и није у складу са контекстом у коме се страна реч појављује.

Када се ради о стручном језику у смислу да те изразе користе само људи који се конкретно баве том облашћу, који користе нови речник за своје потребе и врло често на страном језику, па због тога и не траже одговарајући превод, врло често наилазимо на сукобљавање мишљења око правог превода неке речи и одсуство спремности на компромис, а нарочито инсистирање на једном преводу. Ако се прихвате принципи поштовања контекста и мотивације речи, онда добијамо слободу да једну реч или термин преведемо на различите начине на основу контекста и мотивације.

Поступак превођења стручних назива захтева добро бирани термине. За то је потребно добро познавање матерњег језика, пре него познавање страног језика са ког се (или на који се) преводи. Пожељно је да преводи буду што ближи оригиналу. Најбољи превод је свакако онај превод који на јасан начин преноси контекст значења речи. Такође, врло је чест случај да реч мења значење зависно од контекста у случајевима када страна реч има више значења за која постоје одговарајуће речи у нашем језику и када више страних речи имају исто или слично значење, а у нашем језику се за то користи само једна реч.

Без адекватног превода нема ни адекватног превода научног текста у целини. Да би превод био адекватан, морају се при преводу задовољити основни услов који се односи на то да се мора обезбедити адекватан превод сваке појединачне речи у конкретном тексту. Сваки термин се мора током превођења

¹ Винавер Н. „О терминологији: између праксе и теорије, Стандардизација терминологије I“, Српска академија наука и уметности, Београд, 1996.

проверити са аспекта термилошког система формалне организације научних и стручних текстова, како у изворном тако и у преводном језику. Морају се, такође, узети у обзир и разлике међу терминима настале као последица специфичног начина преношења мисли на сваком од језика. Проблем настаје јер се семантичко поље термина у изворном језику углавном не подударе са семантичким пољем тог истог термина у преводном језику. До проблема може доћи јер се у изворном и преводном језику једна иста област знања може описивати различитим терминосистемима чију основу чине различити системи појмова, различите теорије и концепције.

Многе организације имају централизована складишта термилошких података. Када таква складишта постоје, она често добијају облик неформалних глосара које експерти у тој области могу повремено проверавати и допуњавати. Када ова централизована складишта термилошких података не постоје, настаје хаотично стање, почев од чињенице да људи који се баве израдом документације најчешће морају прво да открију ко је створио термин, шта значи појам оји он означава, како и у којим контекстима се може користити, како се преводи итд. Недостатак централизованости термилошких података ствара проблеме и људима који су последња карика у ланцу израде документације као што су издавачи, коректори и преводиоци јер су најдаље од извора појмова, јер имају најмање стручног знања из те области јер су лингвистички експерти а не стручњаци из посебних области.

Једна група стручњака више воли превођење као главну стратегију увођења новог термина, док друга група, или инсистира на задржавању изворног термина који је у појединим случајевима преобликован, или, се опредељује за тзв. скривене англицизме, оне изразе који „одражавају норму енглеског језика, кријући у облицима српског језика значења и/или употребе својствене облицима енглеског језика“¹.

Да би се олакшао поступак, термилозима је потребно подробно разумевање дате научне области како би на прави начин интерпретирали одговор експерата и извукли праве информације из тог одговора. Што се тиче модернизовања, јасно разумевање тренутног стања научне грађе може дати термилозима базу за поређење када испливају нове структуре и карактеристике појмова. Концептуални проблеми се повећавају када је област широка, када је комплексне структуре или се брзо мења.

¹ Прћић Т. „Енглески у српском“, Змај, Нови Сад, 2005, стр. 145.

Оно што је најважније је став да треба преводити што више, али само ако то има смисла и ако превод заиста поштује дух нашег језика. Треба волети и чувати свој језик, као део личне културе и очувања традиције, али је заиста тешко у овој области остати доследан. Стога би решење требало да лежи у компромисима које се праве по сопственом осећају јер не треба преводити само речи, већ пренети значења и дух онога што се преводи.

2.7. ПОГРЕШНА УПОТРЕБА СТРАНИХ РЕЧИ У СРПСКОМ ЈЕЗИКУ

Упркос настојањима лингвиста да укажу на потребу коришћења правилног речника у духу српског језика, све већа произвољна и нетачна употреба страних речи ствара збрку у језику и води ка непрецизности и неразумљивости. Постоји појава нестајања из употребе више српских речи и израза које је вековна усмена и писмена пракса усталичила. Поменимо само неколико примера:

1. Реч *опција*, која на латинском (*optio, onis*) значи *слободна воља, избор*, код нас се употребљава у свим могућим значењима, а најчешће као *могућност* и слично.

2. Реч *инсинуација* долази од латинске речи *insinuatio, onis* и значи жив увод говора, који продире до срца а глагол *insinuo* - *продрети, увући се*. Код нас се користи у значењу *клевета, подметање*. На француском језику једно од значења речи *insinuation* је *наговештај, „пуштање у“*, то јест, вешт начин да се нешто стави до знања а да се експлицитно не каже.

3. Реч *ингеренција* долази од латинског глагола *ingero*, који значи *унети, убацити, наметнути*, може означавати *право, компетенцију, позваност*. У последње време на српском језику се стално говори о некоме ко „има ингеренције“ или их нема, или слично. *Ингеренција* значи *мешање, уплитање*. На француском, то означава реч *ingérence*, а одговарајући глагол је *s'ingérer*.

Постоје различита мишљења у оквиру лингвистичких заједница око питања интернационалне препознатљивости научно-стручне терминологије у смислу, да ли настојати да се одржи сопствена терминологија или допустити да се она обогати или осиромаша прихватањем преобликованих позајмљеница из других језика. Тако,

нпр. Беговић¹ сматра да би „доследна примена начела којим се забрањује употреба туђица, десетковала српски економски речник“, као и да би „било потребно наћи нове, домаће изразе за већ одавно одомаћене термине као што су: *преференција, маркетинг, реструктурирање* итд. Бугарски² такође сматра да научна терминологија, „да би била уистину функционална за све потребе, треба да тежи спољној интеграцији, тј. да у великој мери буде интернационална“. Силашки³ сматра да су „Интернационализми (су) у научној и стручној терминологији потребни и ради међусобне повезаности у науци, а сваки нови термин (под условом да долази са енглеског говорног подручја) „релативно лако поприма интернационални статус“ захваљујући брзини протока информација и лакоћи њихове доступности путем разноврсних медија комуницирања. Други аутори, са друге стране, имају другачије мишљење и инсистирају на прочишћењу терминологије од туђица и позајмљеница.“

Ако узмемо област терминологије менаџмента у организацији, видећемо да имамо ситуацију која није потпуно усклађена са међународном терминологијом ИЕС-а. Еквивалентни и идентични термини не одговарају увек истим појмовима нити системи појмова одговарају међународним системима. При образовању дефиниција узимани су за узор искази превасходно из енглеског језика и често су се прихватили њихови дословни преводи који, у једном броју случајева не одговарају домаћим називима, односно преводима, па на овом подручју није остварена њихова потпуна интернационализација.

Језичка политика би требало да има два циља: очувати српски језички систем у погледу граматике и основног фонда речи и омогућити развој савременог српског језика на такав начин да он ни у ком погледу не заостаје за модерним светским језицима. Стране речи не треба користити по сваку цену и упркос свему без обзира што се сматра да се њиховом претераном употребом показује ученост и познавање страних језика. Ако се не мора у свим случајевима бити против речи и израза који замењују друге који се губе, треба сузбијати то ишчезавање, пре свега због спречавања сиромашења српског језика.

¹Беговић, Б. „Превођење нових термина економске науке: случај контестабилности“, у: Винавер, Н. *et al.* (ур.): Стандардизација терминологије, стр. 207-210, Београд, Српска академија наука и уметности, 1996.

²Бугарски, Р. „Лингвистика у примени“, Завод за уџбенике и наставна средства, Београд, 1986.

³Силашки Н. „Ка стандардизацији терминологије у области маркетинга и менаџмента“, Економске теме, Ниш, 2009.

2.8. ТЕРМИНОЛОШКИ СИНОНИМИ

Синонимија, као језичка појава која значи да се један исти садржај може изразити помоћу више различитих речи, покреће читав низ значајних теоријских и практичних питања као што су: како се дефинише синонимија, како се успоставља разлика међу синонимима, како се употребљавају синоними. Према ауторима који су поставили теоријске поставке синонимије су: Прћић¹, Бугарски², Шипка³, синоними су термини са различитим обликом а истим значењем, који су чести у свим нестабилним, нестандардизованим термилолошким системима. Формулацију „исто значење“ треба прихватити условно, јер ако се под синонимима сматрају термини различитог облика који имају потпуно исто значење на свим функционалним нивоима, онда је таквих лексема у језику веома мало. „Ако се прихвати блажи критеријум и ако се синонимним терминима сматрају они који су различитог облика, са истим дескриптивним али различитим социјалним или емотивним значењем, тада се синоними могу сврстати у географске, функционалне и дијахронијске“. Лајонс⁴ (Lyons).

Разлике међу синонимима успостављају се на три начина:

- (1) по асоцијативном значењу,
- (2) по додатној импликацији, којом се нијансира основно значење, и
- (3) по колокацији, одн. уобичајеном јављању са другим речима или групама речи.

Поред ових, разлике се могу уочити нпр. и по граматичким конструкцијама и по фреквенцији употребе.

Укупно значење једне речи одређују две комплементарне компоненте: основно и асоцијативно значење.

Основно или дескриптивно значење, у домену лексичке семантике и прагматике, представља централну, обавезну и објективну компоненту, која је заступљена у знању већине представника одређене језичке заједнице.

¹ Прћић, Т. *Семантика и прагматика речи*, Издавачка књижарница Зорана Стојановића, Сремски Карловци, Нови Сад, 1997

² Бугарски, Р. *Увод у општу лингвистику*, Чигоја штампа, Београд, 1989

³ Шипка, Д. *Стандарднојезичка преиспитивања*, Прометеј, Нови Сад, 2010.

⁴ Lyons, J. „Semantics“, Cambridge University Press, Vol. 1, part 9, Cambridge, 1977.

Асоцијативно значење, у домену лексичке стилистике, чини периферну, факултативну и субјективну компоненту, која није без остатка заступљена у знању већине представника одређене језичке заједнице. Асоцијативно значење обухвата читав сплет додатних информација у вези с применљивошћу речи у конкретним ситуацијама од стране конкретних говорника. Географске, тематске, интерперсоналне и хронолошке димензије обједињене су у стилском значењу, одражавајући функцијско-ситуациону раслојеност језика у целини (коју разматрају Радовановић¹ и Бугарски²) па тако, поред свог основног значења, извесна реч може бити својствена неком ужем или ширем географском простору (нпр. војвођанска, шумадијска, црногорска, београдска), некој тематској области (нпр. песничка, медицинска, правна, спортска), некој позицији на скали интерперсоналних односа (нпр. формална, неформална, жаргонска), некој позицији на хронолошкој равни (нпр. застарева, застарела, архаична).

Испољавање различитих позитивних или негативних ставова и расположења говорника спада у експресивно значење; тако, речи могу бити похвалне, од миља, пежоративне, погрдне, еуфемистичне. И на крају, субјективна реаговања говорника на објективну стварност – укључујући и реаговања на саме речи, односно, њихово историјско порекло, дужину, милозвучност – одсликава конотативно значење; она су најбројнија и најразноврснија, а условљена су најчешће искуством појединца, па их је отуда и најтеже систематизовати.³

Истоветност основног значења представља кључни критеријум за успостављање односа синонимије па се синоними дефинишу као речи које деле истоветно основно значење, и које су по томе упоредиве и међузаменљиве у појединим контекстима (основно значење служи и за утврђивање не само сличности него и разлика између значења речи).

Веома је важно приметити да синонимија не представља однос између речи као форме, него однос између значења речи јер представља однос између појединачних значења појединачних речи у одређеном контексту.

У значењски однос синонимије ступају речи из целокупног лексичког фонда једног језика, без обзира на то да ли су домаћег порекла, да ли спадају у стандардни језик, да ли спадају у савремени језик и да ли су просте, изведене, или сложене. Међутим, из домена синонимије искључене су речи које, поред истог

¹Радовановић, М. „Социолингвистика“, Књижевна заједница Новог Сада и Дневник, Нови Сад, 1986, погл. 8.

²Бугарски, Р. „Увод у општу лингвистику“, Београд, 1989, погл. 15.

³Прћић, Т. „Семантика и прагматика речи“, Издавачка књижарница Зорана Стојановића, Сремски Карловци, Нови Сад, 1997, одељци 2.2. и 4.4.

основног значења, имају и сличну форму, при чему се разлике манифестују или на фонолошком/ортографском или морфолошком плану.

Општејезички (самостални) синоними су синоними који су познати већини говорника.

Индивидуални (контекстуални) синоними су синоними који постоје само у одређеном контексту те су најчешће део стваралаштва неког писца.

Вероватно најбитније својство синонимије, као језичке појаве да се један исти садржај може изразити помоћу више различитих речи, јесте пружање могућности одабирања речи које ће живописније, прецизније или суптилније пренети и представити намеравани садржај у одређеној ситуацији. Међутим, од изузетне је важности да могућност избора никако не сме бити изједначена с механичким замењивањем једне синонимне речи другом, јер се тиме у потпуности поништава суштина и сврсисходност синонимије. У осмишљеној употреби језика питање које се увек мора поставити је, којим би се све речима жељени садржај могао изразити или, које нам речи стоје на располагању за изражавање овог садржаја и како се оне међусобно разликују. Не треба заборавити да у језику постоји изузетно мали број речи које су у потпуности идентичне по свим својим својствима, основном и асоцијативном значењу и додатној импликацији, колокацији и граматичким конструкцијама и фреквенцији употребе.

Нажалост, наша свакодневна језичка пракса, у поређењу с теоријом, сасвим је друкчија. Лаичко поимање синонима, нарочито у популарном и журналистичко-публицистичком сегменту, често доводи до механичке међузаменљивости синонима, притом не водићи рачуна о евентуалним последицама које та замена собом носи. Систематског рада на синонимима, који би, уз остало, озбиљније и креативније неговао изражајни потенцијал нашег језика, али и оних који се свакодневно њиме служе уз врло малобројне изузетке, у образовном процесу нема. Чак ни расположиви речници, укључујући и онај специјално посвећен синонимима¹, не пружају увек недвосмислен увид у односе међу значењски блиским речима.

У циљу налажења термилошког синонима по сваку цену, највећа штета српском језику наноси се претераном употребом англицизама који често имају високи статус.

У области менаџмента, наилази се на бројне изједначене синониме, који се користе, без икаквог уочљивог нијансирања: *привреда – економија; тржиште –*

¹ Лалевић, М. „Синоними и сродне речи српскохрватског језика“, Свезнање, Београд, 1974.

пијаца; производ – продукт; напредак – прогрес; чињеница – факат; смањити – редуковати, затим се спомињу: „*конфликти, физибилити студије, интенције, каква ти је агенда*“ и многе друге. Као што се лако може приметити, најзаступљенији су парови, и то врло често домаћих и „страних“ речи, при чему се губи из вида, рецимо, да *имплементација* није увек *примена*, да *референца* не мора увек да буде *преорука* и још многи други.

Уочавају се такође и случајеви потирања синонимности, тако што једна реч почиње трајније да означава све своје синониме који временом бивају истиснути из употребе као непотребни. Пример за потирање синонимности у виду потискивања, види се и у неколико случајева постепене преваге „стране речи“ или страног узора над домаћим: *информација – обавештење; демантовати – оповргнути; охрабривати* (од енглеског *encourage*) – *подстицати*.

Ови изложени примери указују да најчешћи третман синонима данас може да доведе до обесмишљавања суштине и сврсисходности синонимије као веома моћног комуникативног средства, и да нашу свакодневну комуникацију, сведе на коришћење необележених, неутралних, обичних и општих речи.

Уз популаризацију језика и подизање језичке културе, најзначајније је и неопходно саставити свеобухватног речник диференцираних синонима или тезаурус као облик исцрпног азбучног пописа синонима, разврстаног по тематској сличности, у којима би била сагледана појединачна комуникативна вредност свих значењски упоредивих речи у лексичком фонду српског језика без обзира на то да ли су домаћег порекла, да ли спадају у стандардни савремени језик или не.

2.9. ТЕРМИНОГРАФИЈА

Терминографија је процес документовања терминолошких информација, који се одвија на једнојезичком, двојезичком и вишејезичком нивоу. Начела утемељена на сврси и примени одређују облик техничких речника, глосара и других терминографских производа намењених различитим циљним групама у различитим областима.

Терминографија се бави графичком обрадом и представом података добијених терминолошким истраживањем и графичким изгледом терминолошких стандарда. Терминографски процес рада је сложена активност која се састоји од више узастопних, понављајућих и међусобно испреплетаних корака, као што су планирање, допуњавање, корекција, ревизија и израда како би се створиле

специјализоване базе података, попут систематских специјализованих речника, глосара и тезауруса.

Главни део сваког термилошког стандарда је речник, односно скуп тачака који се односи на термине и дефиниције појмова. Класификација или распоред ових тачака могу се вршити према усвојеним системима појмова.

Групе аутора терминографских извора најчешће чине преводиоци, терминологи из термилошких центара и институција за стандардизацију као и стручњаци у специјализованим областима. Као снабдевачи информацијама у оквиру специјализованог језика, морају савладати правила презентовања термилошких података с намером да их дистрибуирају и примене, одговорни су за дату област и морају пружити могућност корисници терминологије да добију кохерентне податке који одговарају стандардима квалитета.

Главни облик бележења података је термилошки запис. Селектовани и представљени подаци морају информисати корисника о области којој појам припада, језицима на којима је појам описан, терминима који означавају појам на сваком од тих језика, о дефиницији појма као и о извору који потврђује те информације.

Садржај термилошких бележака процењује се на основу бројних критеријума, укључујући:

- присуство дефиниције појма,
- конзистентну употребу термина који означава појам,
- ограничени број стилских, синтаксичких и варијаната у писању,
- одражавање стандардизованих термина у датој области,
- оправданост употребе или стварања нових термина.

Квалитет термилошких записа такође се заснива на аутентичности и репрезентативности употребе коју документују аутори. Међу различитим документованим употребама, аутори записа морају препознати и идентификовати оне које стручњаци из области користе или избегавају, препоручују или користе са опрезом.

У нашим стандардима усвојено је груписање појмова у системе и подсистеме према IES-овим термилошким стандардима, па су и референтни бројеви термина идентични са бројевима у овим стандардима.

У интернационалном стандарду ISO 10241 из 1992. године, који се односи на терминографију, за сваки појам се одређује приоритетни термин који се пише у посебном реду после референтног броја и то малим, црним словима. Дозвољени

термини пишу се у посебном реду белим словима. Ако је у питању хомоним, сваки појам мора имати своју тачку са својим референтним бројем. Скраћеница се пише у одвојеном реду пре или после потпуног облика у зависности од приоритета. Пише се великим или малим словима према њеној уобичајеној представи.

Опис појма почиње новим ставом и то угаоном заградом у којој се налази ужа област на коју се појам односи. Дефиниција се пише у истом реду малим белим словима укључујући и почетно слово, сем када ортографска правила захтевају велико слово. Дефиниција је без тачке на крају. Референце других тачака истог стандарда у дефиницији се означавају у малој загради, а референце из других докумената дају се после дефиниције у средњој загради. Примери и напомене се пишу белим словима у петиту.

Еквивалентни термини у другим језицима пишу се у одвојеној колони. Испред страних термина треба ставити симболе за језике према стандарду *ISO 639* из 1988. године а који се састоје из два мала слова. Стандарди поседују регистре са српским и страним терминима. Регистри садрже и референтне бројеве термина из системске класификације. Сви термини, приоритетни или не, укључени су у ове регистре. Дозвољени термини уписани су на одговарајућим местима алфаветског реда. Препорука је да се они испишу белим словима са референтним бројем приоритног термина у полуцрним цифрама.

Структура научне грађе једне области резултат је терминолошке анализе која је заправо анализа текста у специјализованом језику са циљем разумевања и описивања појмова означеним терминолошким јединицама. Рад на терминологији захтева одлично познавање структуре и лингвистичког система сваког језика који се проучава, као и познавање одређене употребе у специјализованом језику. Познавање правила за лексичко формирање термина, граматичких правила и стилских карактеристика различитих језичких нивоа помаже терминолозима да процене језичке квалитете специјализованих докумената и да припреме записе који одговарају критеријумима обезбеђења квалитета.

ПОГЛАВЉЕ 3.

СТАНДАРДИЗАЦИЈА

Данас је готово немогуће наћи област људске делатности, у којој се не срећемо са стандардизацијом. Стандардизација је делатност која тражи и налази решења понављајућих задатака у области науке, технике и економије, усмерена на достизање оптималног степена уређености у одређеној области.

Стандардизација је активност на утврђивању одредаба за општу и виšekратну употребу, у односу на стварне или потенцијалне проблеме, ради постизања оптималног нивоа уређености у одређеној области, производње и пружања услуга.¹

Под појам стандардизације може се подвести поступак, процес или активности доношења стандарда, некада и техничког прописа, делатност, област рада, функција у организацији или организационим целинама, научна дисциплина.

Друштвено-економски развој иде ка све већој подели рада и специјализацији организација што условљава дефинисање и примену одређених стандарда при размени знања и добара. Стандардизација смањује случајности и неизвесност, омогућава понављање и систематски поступак. Осим тога, омогућава масовну производњу, рационално обезбеђење и коришћење ресурса, постизање кратког времена израде једног производа. Осим у производњи, допринос стандардизације је видљив и у коришћењу, односно одржавању производа, посебно у погледу замене стандардизованих делова производа.

Предмет стандардизације обухвата материју која се стандардизује. Изрази „производ, процес или услуга“ у ширем смислу подразумевају предмет стандардизације и односе се на: материјал, компоненте, опрему, систем, интерфејс,

¹ „Закон о стандардизацији Републике Србије“, Београд, 2009.

протокол, поступак, функцију, методу или активност, а све се то налази у оквиру одређених области људске делатности.

Поступак стандардизације састоји се од израде, прихватања и примене норми. Стандардизација доприноси прикладности производа, производних поступака и услуга у њиховој примени, уклања препреке у трговини и олакшава техничку сарадњу.

Стандардизација је заснована на следећим принципима:

- добровољно учешће свих заинтересованих страна у поступку доношења стандарда;
- добровољна примена стандарда;
- усаглашавање ставова заинтересованих страна у вези са техничким садржајем стандарда која се постиже консензусом;
- јавност и транспарентност поступака доношења стандарда;
- међусобна усклађеност стандарда;
- остваривање оптималне користи за друштво у целини.

Посебни циљеви стандардизације су рационална разноврсност, компатибилност и замењивост производа, сигурност и заштита живота, здравља, околине, имовине и потрошача.

3.1. ИСТОРИЈСКИ РАЗВОЈ СТАНДАРДИЗАЦИЈЕ

Још од давнина човек се бавио стандардизацијом. Знакове, пиктограме и друге облике писма можемо сматрати раним примерима стандардизације. Најстарија писма настала су пре око шест хиљада година у Сумери и Египту. Сумери су око 3400. године п.н.е. створили прво писмо – клинасто писмо. У почетку су то били знакови који су представљали поједине речи, да би касније знакови представљали поједине гласове или гласовне групе. Египатско сликовно писмо (хијероглифи) је такође настало око 3000. године п.н.е. Цифре представљају стандардизовани начин приказивања бројних вредности и настале су у Вавилону, пре око четири хиљаде година. У Кини и Грчкој је пре око 2000 година дошло до уједињавања државе на економском и културном плану и спроведено неколико значајних мера на нивоу царства. Прва од њих била је стандардизација мерних јединица према тадашњим стандардима државе Ћин. Монетарни систем је стандардизован по истом принципу. Друга важна мера је била стандардизација

кинеског језика и писма. Број карактера сведен је на шест хиљада, елиминисањем варијантних писања и многобројних синонима. Употреба новог писма била је обавезна широм царства.

Стандардизација мерних јединица представља још један пример стандардизације. Многе старе мере за дужину проистекле су од различитих делова људског тела. У египатским гробницама нађени су еталони дужине – египатски кубит (царски лакат), који су коришћени при изградњи пирамида. Дужина египатског кубита била је једнака дужини подлактице, од лакта до врха испруженог средњег прста владајућег фараона. Еталон је био направљен од црног гранита, а мерила су била направљена од дрвета или обичног камена. Према одлуци фараона свако мерило се морало поредити са еталоном сваког пуног месеца.

Сличне примере срећемо и у Европи. Године 1120. краљ Енглеске Хенри I дефинисао је јард као растојање од његовог носа до краја руке. Године 1324. краљ Едвард II дефинисао је инч као дужину три јечмена зрна, округла и сува, положена уздуж. Крајем 17. века стандардна мера за дужину била је стопа, дефинисана као дужина стопала краља Луја XIV.

За време ренесансе, као резултат развоја економских веза између држава долази до коришћења различитих метода стандардизације. Због потребе изградње великог броја бродова у Венецији, почињу да се састављају галије од унапред произведених елемената (метод унификације).

Са развојем индустријализације почиње и стандардизација индустријских производа и алата. Ускоро се у то укључују и национална удружења инжењера као носиоци стварања стандарда.

Међународна *Конвенција о метру* закључена је 1875. године, чиме је прихваћен јединствени мерни састав као основа будућих националних и међународних стандарда.

Међународна конференција *Договор о јединственим испитним методама за грађевинске и конструкцијске материјале* (Дрезден, 1886) представља зачетак међународне стандардизације.

Након тога оснивају се међународне организације за стандардизацију у које се могу учланити одговарајућа национална тела за стандардизацију било које државе и националне организације за стандардизацију које уводе стандардизацију доступну националној јавности:

– Међународна електротехничка комисија (*International Electrotechnical Commission, IEC, 1906*);

- Међународна организација за стандардизацију (*International Organization for Standardization, ISO, 1946*) – (настала од Међународне федерације националних удружења за стандардизацију (*International Federation of the National Standardizing Associations – ISA, 1926*);
- Међународна унија за телекомуникације, Сектор за стандардизацију телекомуникација (*International Telecommunication Union, основана као Међународна телеграфска унија, 1865*);
- *British Standards Institution – BSI, British Engineering Standards Committee (1901)*);
- *American National Bureau of Standards (1901)*, познат као *National Institute of Standards and Technology (NIST)*);
- *Deutsches Institut für Normung – DIN, (1917)*);
- *Österreichisches Normungsinstitut – ON (1920)*);
- *Association Francaise de Normalisation – AFNOR, (1926)*.

Оснивају се такође европске организације за стандардизацију као организације у које се могу учланити одговарајућа национална тела за стандардизацију европских држава, и то:

- Европски комитет за стандардизацију (*European Committee for Standardization – CEN, (1961)*);
- Европски комитет за стандардизацију у области електротехнике (*European Committee for Electrotechnical Standardization – CENELEC, (1973)*);
- Европски институт за стандарде из области телекомуникација (*European Telecommunications Standards Institute – ETSI, (1988)*).

У најближем окружењу наше земље, као последица збивања на овим просторима, оснивају се институције за стандардизацију, као што су:

- Словенски институт за нормизацију – СИСТ (2001);
- Хрватски завод за норме – ХЗН (2004);
- Институт за стандардизација на Република Македонија – ИСПМ (2004);
- Институт за стандардизацију Црне Горе – ИСМЕ (2007).

Преко 50 међународних организација којима стандардизација није главно подручје деловања баве се стандардизацијом у свом ужем подручју рада и објављују препоруке. Њихов рад сматра се допуном деловања организација *ISO* и *IEC*.

Више од 400 међународних организација сарађује са споменутим специјализованим међународним организацијама.

У бившој Југославији званичан рад на стандардизацији почиње 1939. године, када је основан *Југословенски национални комитет за стандардизацију*. Наставља се 1945. године оснивањем Привременог одбора за стандардизацију, а 1946. године излази Уредба о стандардизацији. Савезна комисија за стандардизацију 1952. године објављује први стандард ЈУС-а. Од 1960. године стандардизацију уређује савезни закон. Бивша СФРЈ била је члан ISO-а (од 1950.) и IEC-а (од 1953.). Данас се питањима стандарда и стандардизације у Србији бави Институт за стандардизацију Србије¹. Ова институција је правни следбеник Завода за стандардизацију (2006–2003), Савезног завода за стандардизацију (2003–1978), Југословенског завода за стандардизацију (1978–1962) и Савезне комисије за стандардизацију (1962–1946).

Институт за стандардизацију Србије је јавна установа која ради на основу Закона о стандардизацији (2009) и Одлуке о изменама и допунама оснивачког акта Института за стандардизацију Србије (2009).

Оснивач Института је Влада Републике Србије. Надзор над радом Института у обављању наведених послова врши министарство надлежно за послове стандардизације, а сада је то Министарство за економију и регионални развој.

Институт за стандардизацију Србије²:

- доноси, објављује, преиспитује и повлачи српске стандарде;
- даје тумачење српских стандарда;
- обезбеђује усаглашеност српских стандарда са међународним и европским стандардима;
- води регистар донетих и повучених српских стандарда;
- учествује у изради и преиспитивању међународних и европских стандарда и сарађује са међународним и европским организацијама за стандардизацију;
- обезбеђује доступност јавности донетих и повучених српских стандарда и делује као информативни центар за стандарде;
- промовише примену српских стандарда.

¹ Према подацима Међународне организације за стандардизацију (ISO), још 1939. године постојао је неки облик институционалне националне стандардизације у тадашњој Краљевини Југославији.

² <http://www.iss.rs/>

Институт за стандардизацију Србије је равноправни члан многих међународних и европских организација за стандардизацију:

- Међународне организације за стандардизацију (*ISO*), у којој има статус пуноправног члана од 1950. године;
- Међународне електротехничке комисије (*IEC*), у којој има статус пуноправног члана од 1953. године;
- Међународном *IEC* систему за испитивање усаглашености и сертификацију (*IECEE*), пуноправни члан од 1985. године;
- Европског комитета за стандардизацију (*CEN*), придружени члан од јануара 2008. године;
- Европском комитету за електротехничку стандардизацију (*CENELEC*), придружени члан од октобра 2005. године.

Један од захтева *EU* за давање сагласности на чланство наше земље у *EU* а који се односи на процес стандардизације у Србији је да Институт за стандардизацију Србије постане пуноправни члан Европског комитета за стандардизацију (*CEN*) и Европског комитета за електротехничку стандардизацију (*CENELEC*). Најтежи од девет услова за то је хармонизација 80% српских стандарда са европским стандардима. У овом тренутку хармонизован је 9.541 српски стандард, што нас доводи на пола задатог пута. План је да се до краја 2012. године испуни услов да Институт постане пуноправни члан *CEN*-а и *CENELEC*-а.

3.2. НАЧЕЛА СТАНДАРДИЗАЦИЈЕ

Један од предуслова за успешно решавање свих техничких проблема је успостављање стандарда, односно, стандардизација. Израда конкретног стандарда се увек базира на достигнућима науке и праксе у некој области. Основ за стандардизацију у некој области је постојање привредне активности у тој области, односно потреба да се та активност стандардизује. Да би се дошло до квалитетног документа који се може назвати стандардом, морају се испоштовати следећа основна начела:

- консензус;
- укључивање свих заинтересованих страна;
- јавност рада;
- стање технике;
- кохерентност.

3.2.1. Консензус

Основно начело стандардизације је консензус.

Консензус значи општу сагласност коју карактерише одсуство трајног супротстављања заинтересованих страна по битним питањима расправе, која се постиже кроз процес који настоји да узме у обзир начела свих учесника у расправи и усаглашавањем свих спорних чињеница. Под консензусом се не подразумева једногласност у доношењу стандарда.

3.2.2. Укључивање свих заинтересованих страна

Укључивање свих заинтересованих страна представља демократски поступак припреме стандарда и претпоставља укључивање свих заинтересованих страна, које имају право да учествују и дају свој допринос изради стандарда како би га касније без поговора примењивали.

Заинтересована страна је орган државне управе, привредно друштво, предузетник, организација потрошача и друго правно или физичко лице које показује интерес за процесе и резултате стандардизације (нпр. компаније, мала и средња предузећа, научно-истраживачке установе, тела за оцену подобности, друштвене организације, струковна удружења, стручњаци – појединци итд.).

3.2.3. Јавност рада

Процедура припремања стандарда, од покретања иницијативе за доношење стандарда, у свим фазама, до расправе о нацрту стандарда и издавању стандарда, мора бити доступна јавности на прикладан начин. Јавност мора бити обавештена на одговарајући начин о следећем:

- почетку припреме неког стандарда,
- поступку припреме стандарда од почетка и у свим фазама,
- телу које га припрема,
- документу који служи као основа за његову припрему и
- фазама припреме (јавна расправа о нацрту стандарда, објављивање стандарда).

3.2.4. Стање технике

Стање технике означава степен развоја технике у датом времену, који се односи на производе, процесе и услуге, утемељен на провереним научним, техничким и искуственим сазнањима.

3.2.5. Кохерентност

Збирка стандарда мора бити кохерентна; стандарди не смеју бити конфликтни тј. при доношењу новог стандарда за дати предмет, стари стандарди се повлаче из употребе проглашавањем новог за исти предмет који обрађује.

3.3. ЦИЉЕВИ И ПРИНЦИПИ СТАНДАРДИЗАЦИЈЕ

Стандардизација може да има један или више циљева који омогућавају да производ, процес или услуга буду у складу са њиховом наменом, како је представљено на слици 3.1.

Општи циљеви стандардизације су:

1. остваривање потпуног реда у некој области;
2. повећавање ефикасности у пројектовању, производњи, контроли и управљању;
3. рационално коришћење финансијских средстава приликом реализације пројекта;
4. отклањање техничких препрека и остваривање сарадње са другим техничким областима;
5. обезбеђивање прикладности неког производа, процеса или услуге да служи својој намени у одређеним условима;
6. ограничавање разноликости избором оптималног броја типова или величина;
7. обезбеђивање компатибилности и замењивости различитих производа;



Слика 3.1. Циљеви стандардизације

8. пружање сигурности;
9. пружање заштите здравља;
10. пружање заштите околине;
11. обезбеђивање научно-технолошког прогреса;
12. побољшање конкурентске способности производа, процеса и услуга;
13. рационално коришћење ресурса;
14. техничка и информациона компатибилност;
15. упоредивост резултата испитивања и мерења, техничких и економско-статистичких података;

16. унапређење трговине спречавањем или отклањањем непотребних техничких препрека;

17. побољшавање заштите живота, здравља и безбедности људи, животиња и биљака и заштите животне средине.

Циљеви стандардизације према Закону о стандардизацији у Републици Србији¹ су:

1) унапређивање заштите живота, здравља и безбедности људи, животиња и биљака, као и заштите животне средине;

2) побољшавање квалитета производа, процеса и услуга, њихова типизација, компатибилност и заменљивост;

3) обезбеђивање јединствене техничке основе;

4) развој и унапређивање производње и промета производа, извођења радова, односно вршења услуга кроз развој међународно усклађених стандарда ради ефикасног коришћења рада, материјала и енергије;

5) унапређивање међународне трговине, спречавањем или отклањањем непотребних техничких препрека.

Стандардизација се остварује у складу са принципима:

1. добровољне примене стандарда;

2. узимања у обзир законских интереса заинтересованих страна при изради стандарда, стремљењу свих заинтересованих страна да нађу заједничко решење, узимајући у обзир мишљење сваке заинтересоване стране;

3. примене међународних стандарда као основе за израду националних стандарда, осим у случају када захтеви међународних стандарда не одговарају климатским и географским специфичностима земље, техничким или технолошким специфичностима;

4. забране доношења стандарда који су у супротности са техничким прописима;

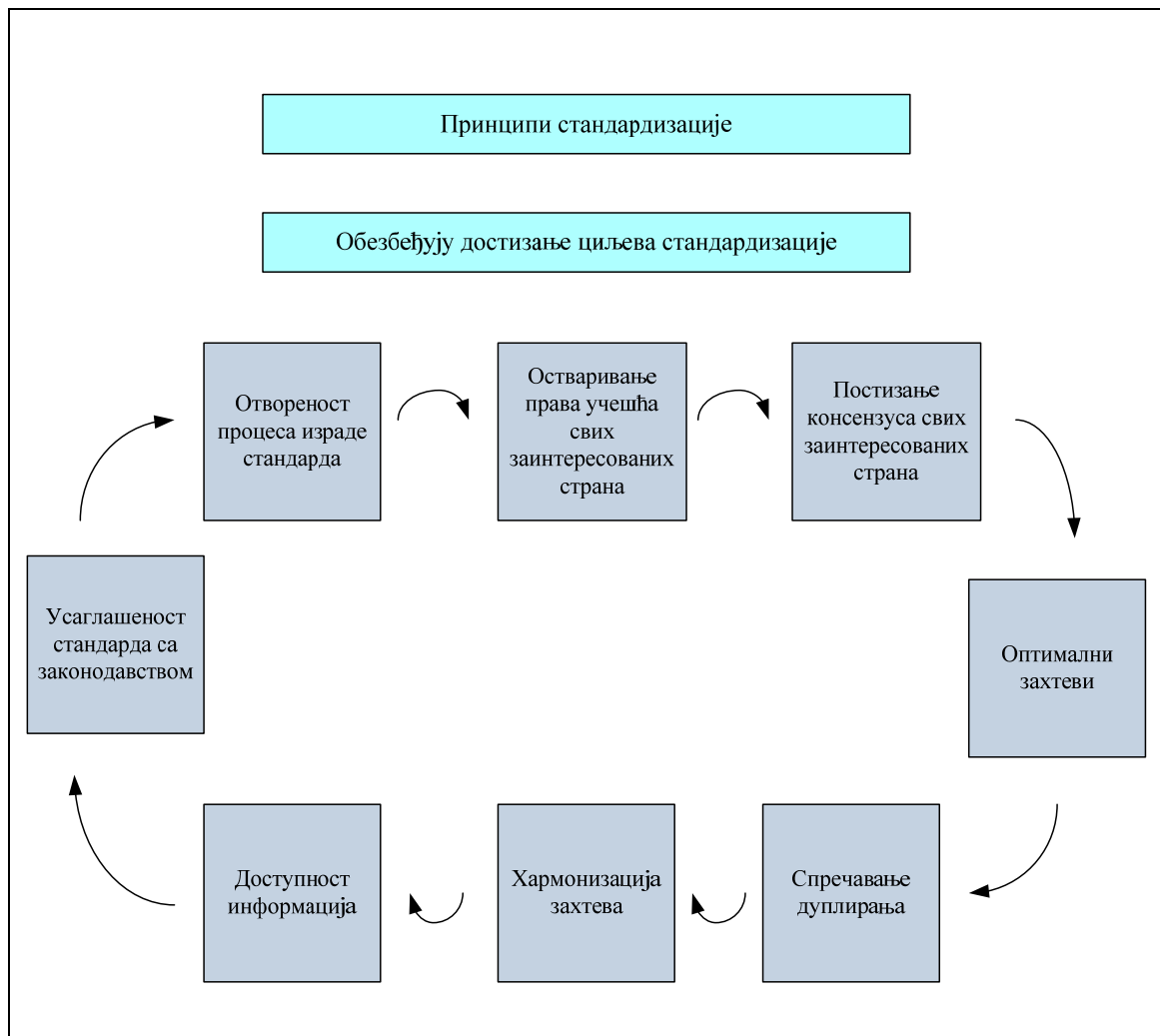
5. динамичности стандардизације, која се обезбеђује периодичном провером стандарда, уношењем измена или укидањем стандарда и доношењем нових стандарда;

6. приоритетности доношења стандарда који обезбеђују безбедност, компатибилност и заменљивост производа;

7. прецизне формулације захтева стандарда;

¹ „Закон о стандардизацији Републике Србије“, Београд, 2009, члан 5.

8. постизања консензуса, приликом развоја и усвајања стандарда;
9. дефинисања захтева стандарда, који прате достигнућа науке, технике и технологије;
10. спречавања дуплирања стандарда који се односе на исти објект стандардизације;
11. доступност информација о стандардима свим заинтересованим странама.



Слика 3.2. Принципи стандардизације

Интересантно је навести и основне принципе стандардизације који су коришћени међу првима поставкама према Т. Р. Б. Сандерсу (Т. R. B. Sanders):¹

¹ Sanders T. R. B. „The Aims and Principles of Standardization by Sanders“, The International Organization for Standardization, Geneva, 1972.

1. Стандардизација је, у суштини, процес упрошћавања, настао као резултат свесног напора друштва да смањи број неких предмета. Она доводи не само до смањивања постојеће сложености, него настоји да спречи непотребну сложеност у будућности;

2. Стандардизација је у истој мери и друштвена колико и економска активност и мора се одвијати на бази узајамне сарадње свих заинтересованих. Увођење стандарда мора бити засновано на општем споразуму;

3. Само објављивање стандарда је од мале вредности ако се стандард не примењује. Примена захтева уступке неколицине ради добра већине;

4. При доношењу стандарда, акција треба да се састоји прво у селекцији, после које следи утврђивање изабраног;

5. Стандарде треба прегледати у правилним временским размацама и ревидирати их ако је потребно. Размак између ревизија зависи од посебних услова;

6. Када се прописују карактеристике које производ треба да има при употреби, као и остале карактеристике, морају се прописати и методе испитивања које ће се користити да се утврди да ли дати производ одговара или не одговара донетим прописима;

7. Потребу да се националним стандардима дâ снага прописа треба пажљиво размотрити, имајући у виду природу стандарда, ниво индустријализације и законе и услове који су битни за друштво за које се стандарди припремају.

3.4. ПРОСТОР СТАНДАРДИЗАЦИЈЕ

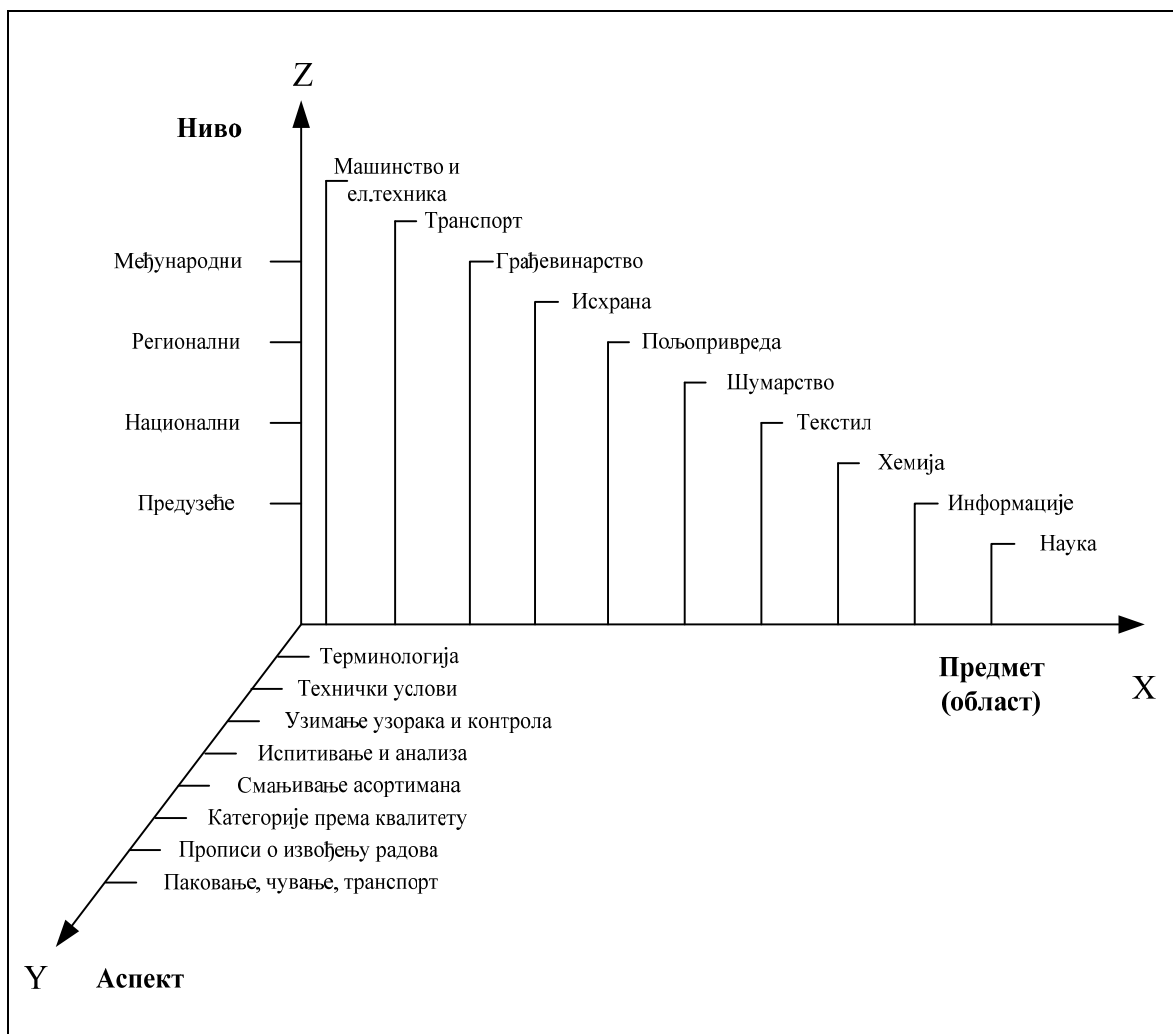
Стандардизација обухвата широк простор друштвеног деловања који се може представити на шематски начин како је показано на слици 3.3, у координатном систему X-Y-Z, где X представља предмет, односно област, Y представља аспект, а Z представља ниво стандардизације.

Елементи простора стандардизације који су шематски приказани на слици 3.3, међусобно су повезани у заједничко садејство а да притом, ниједан од њих није ван тих односа.

1. Предмет стандардизације је материја која се стандардизује. Изрази „производ, процес или услуга“ подразумевају предмет стандардизације у ширем смислу и односе се нпр. на материјал, компоненте, опрему, систем, поступак, функцију, методу или активност;

2. Аспект стандардизације чине:

- терминологија;
- технички услови;
- узимање узорака и контрола;
- испитивање и анализа;
- смањивање асортимана;
- категорије према квалитету;
- прописи о извођењу радова;
- паковање, чување и транспорт.



Слика 3.3. Простор стандардизације

3. Област стандардизације је група одговарајућих предмета стандардизације. Областима стандардизације могу се, на пример, сматрати машинство, транспорт, пољопривреда итд;

4. Ниво стандардизације је географски, политички или економски степен укључености у активности стандардизације. У складу са тим може се разликовати:

а) међународни ниво стандардизације, тј. стандардизација у којој могу да учествују одговарајуће организације свих земаља. Међународни стандарди су резултат договора националних организација за стандардизацију.

б) регионални ниво стандардизације, тј. стандардизација у којој могу да учествују одговарајуће организације једног географског, политичког или економског подручја света. Регионални стандарди настају иницијативом мање групе од неколико независних земаља или иницијативом регионалног тела за стандардизацију (на пример *CEN* – Европски комитет за стандардизацију, *CENELEC* – Европски комитет за стандардизацију у области електротехнике);

в) национални ниво стандардизације, тј. стандардизација на нивоу одређене земље (СРПС, ДИН, БС);

г) покрајински ниво стандардизације, тј. стандардизација на нивоу одређене територије у оквиру једне земље;

д) интерни (локални).

У оквиру земље или територијалног дела земље, стандардизација може бити на нивоу гране или сектора, на локалном нивоу, на нивоу удружења и организација. Интерни стандарди, које издају поједина предузећа, или у неким случајевима групе предузећа, припремају се на бази удруживања различитих служби предузећа у циљу усмеравања набавке, израде, продаје и других активности.

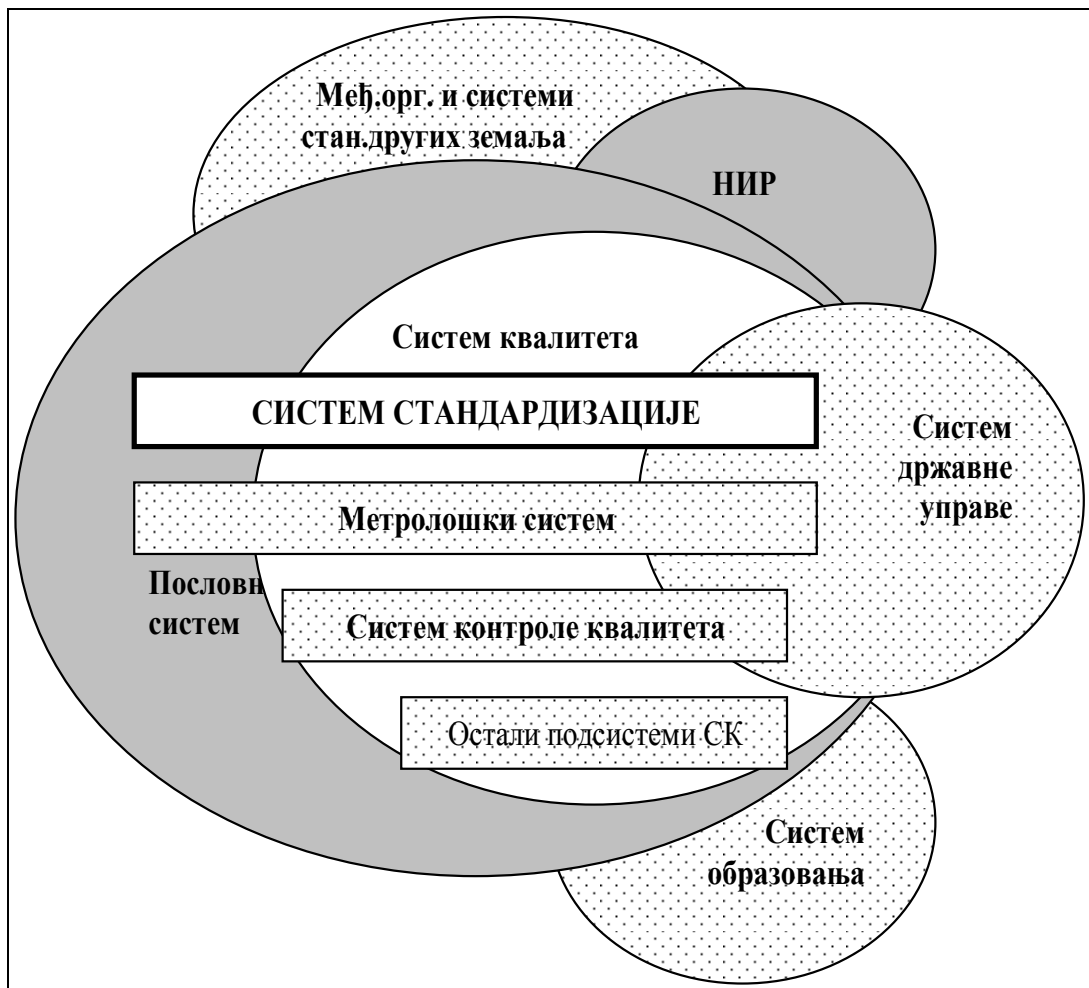
3.5. СИСТЕМ СТАНДАРДИЗАЦИЈЕ И ЊЕГОВО ОКРУЖЕЊЕ

Када делови, ресурси, активности или процеси дејствују међусобно повезано унутар јединствене целине ради постизања одеђених циљева, ту целину називамо системом. Према ISO 9000:2000, систем је дефинисан као скуп међусобно повезаних или међусобно делујућих елемената. Реч *систем* изведена је од грчке речи *σύντομα* која значи „поставити заједно“. Постоје бројне дефиниције:

– Систем је скуп објеката, релација између објеката и њихових особина тако да они чине једну целину;

– Систем је интегрисани скуп интерактивних елемената који заједно извршавају одређену функцију;

– Систем је свеукупност међусобно повезаних променљивих (елемената) који се налазе у интеракцији итд.

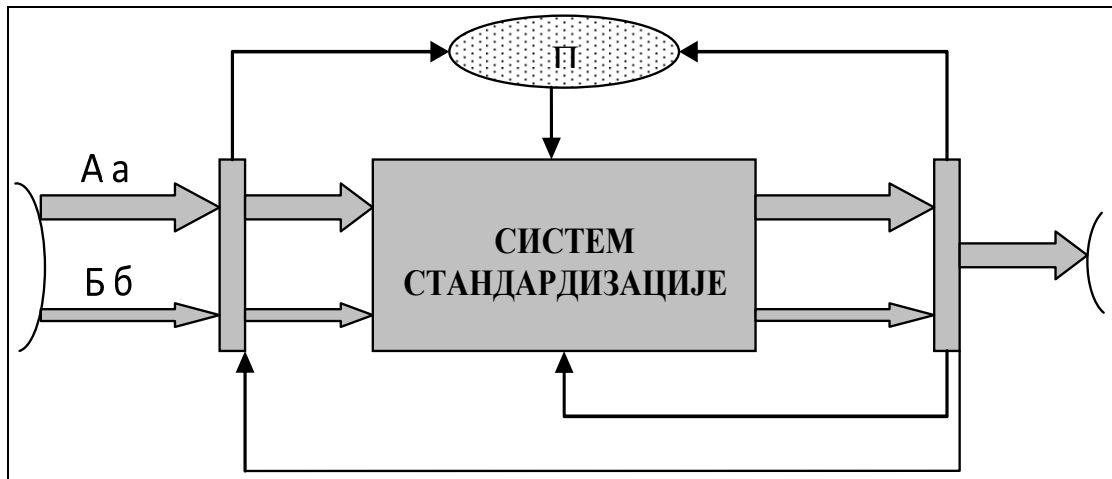


Слика 3.4. Окружење система стандардизације¹

Основни улаз у систем стандардизације чине захтеви за стандардима и техничким прописима, атестирањем производа и информацијама из области стандардизације. Пратећи улаз у систем стандардизације је: кадар, опрема, материјал, енергија и информације, као и финансијска средства за надокнаду рада и развој система, односно обезбеђење пратећих улаза. Основни излаз из система стандардизације чине: стандарди и технички прописи, атести о усаглашености и информације из области стандардизације. Пратећи излаз из овог система су: кадар,

¹ Пешаљевић М. „Инжењерске комуникације и логистика“, Факултет техничких наука Универзитета у Новом Саду, Нови Сад, 1995.

информације, расходована опрема, неутрошени или отпадни материјал и финансијска средства.



А, Б = Основни и пратећи улази;
а, б = Основни и пратећи излази;
) (= Окружење;
П = Поремећаји из окружења;

Слика 3.5. Основни параметри система стандардизације¹

Ниједан систем, без обзира на његову делатност, не може и не егзистира никада сам већ постоји интерактивно дејство у оквиру окружења једних система на друге, већег или мањег интензитета. Не постоји систем који у одређеном домену није повезан са системом стандардизације и то као сопствени подсистем, вршећи активности за потребе пословног система. Према томе, све појаве, између осталог и стандардизација, могу се посматрати, везати за или идентификовати као систем или део система.

Сваки систем има аутономију у оквиру своје мисије, али и пуну интегрисаност везану за све учеснике.

Учесници у том интерактивном односу могу бити:

– *Пословни системи*, јер се развијеност овог подсистема у оквиру пословног система директно рефлектује на квалитет процеса и/или услуге, а и гарантује бољу пословну позицију на тржишту;

¹ Пешаљевић М. „Инжењерске комуникације и логистика“, Факултет техничких наука Универзитета у Новом Саду, Нови Сад, 1995.

– *Систем контроле квалитета*, јер се бави доношењем и праћењем примене стандарда из области квалитета а важно је да се све активности уоче и спроводе за обезбеђење квалитета као препознатљиве особине организације на тржишту;

– *Систем образовања*, јер је на неки начин укључен у аспекте образовања а истовремено и обезбеђује кадрове који могу бити укључени у процесе стандардизације као и пословне системе организације;

– *Системи метрологије* повезан је са *стандардизацијом* јер су мерна средства производ, и у неким случајевима се за њих дефинишу и доносе стандарди;

– *Систем државне управе* дефинише стратешка опредељења рада и развоја система стандардизације, контролише њихово извршење и обезбеђује средства из државног буџета потребних за реализацију свих програмираних активности;

– *Систем научно-истраживачког рада* због коришћења резултата из система научно-истраживачког рада, односно његових институција;

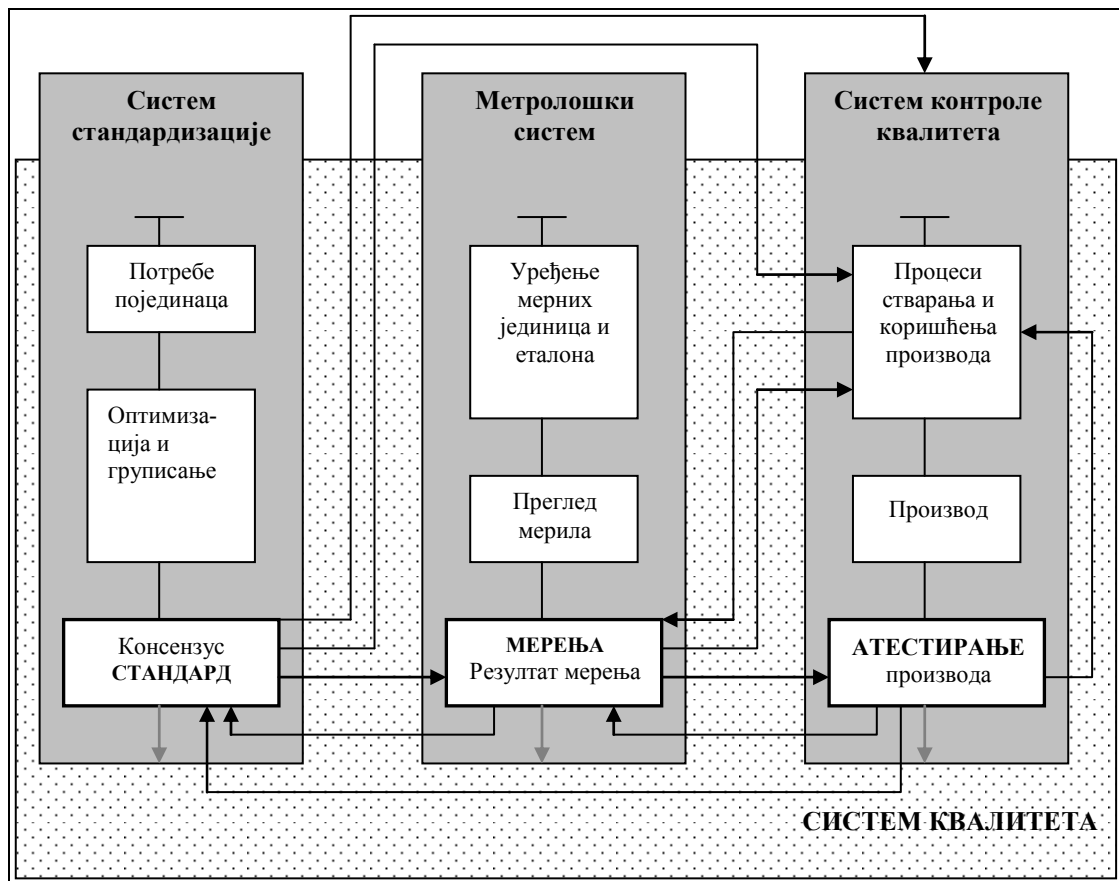
– *Информациони системи битних институција* (стручних, научних, привредних), прате у потребној динамици и детаљима да би се обезбедио захтевани стандардизовани квалитет решења хардверске и софтверске природе.

Постоји чврста веза система стандардизације са системом квалитета и унутар њега са системом контроле квалитета и системом индустријске својине. У одређеним случајевима, у зависности од усвојених правила и донетих прописа, наведени системи се преплићу, можда непотребно, дуплирајући активности.

Везе система стандардизације и система квалитета остварују се од нивоа предузећа до нивоа земље. На нивоу земље, између система стандардизације и система квалитета остварују се везе стратешког карактера, док су на нижим нивоима везе оперативног карактера, условљавајући да на тим нивоима систем стандардизације једним својим делом постаје подсистем система квалитета. Систем стандардизације у одређеним срединама и у одређеном времену, понекад и претерано, задире у систем контроле квалитета, уопште у област квалитета. То је обично израженије на нивоу земље, него на нивоу предузећа. По основном опредељењу стандардизација би требало да се бави доношењем и праћењем примене стандарда и техничких прописа из области квалитета. У неким случајевима то праћење примене стандарда и техничких прописа о квалитету тражи да организација за стандардизацију у својим оквирима формира лабораторије за сертификацију производа, односно, за утврђивање усаглашености квалитета

производа са тим стандардима и техничким прописима. У суштини, утврђивање квалитета представља основну делатност система контроле квалитета, а у неким случајевима (обично на нивоу земље), посебно формираног система за сертификацију производа, који се за то специјализује и опрема, па је логично да он формира лабораторије за утврђивање квалитета производа, односно за утврђивање усаглашености квалитета производа и стандарда, и да о томе прослеђује одговарајуће информације систему стандардизације.

На слици 3.6, дата је графичка презентација система стандардизације са другим системима у окружењу.



Слика 3.6. Везе система стандардизације, система контроле квалитета и метролошког система¹

Систем стандардизације бави се доношењем стандарда и техничких прописа о квалитету, и то по основу информација о:

¹ Пешаљевић М. „Инжењерске комуникације и логистика“, Факултет техничких наука Универзитета у Новом Саду, Нови Сад, 1995.

(1) научним достигнућима, потребама појединаца, група појединаца или области за стандардизованим квалитетом производа;

(2) могућностима остваривања стандардизованог квалитета производа од пословног система, односно од процеса стварања и коришћења производа и од система контроле квалитета и

(3) могућностима мерења стандардизованих параметара квалитета производа од метролошког система.

Систем контроле квалитета прослеђује информације о утврђеном квалитету производа:

1. пословном систему, односно процесима стварања и коришћења производа како би се управљало у њима и тиме обезбеђивао жељени, односно стандардизовани квалитет производа;

2. систему стандардизације како би он пратио усаглашеност производа са стандардима по којима се производе;

3. метролошком систему, да би он обезбеђивао потребна мерења параметара квалитета производа.

Метролошки систем је при томе спона система стандардизације и система контроле квалитета обезбеђујући им метролошку подршку, како је графички приказано на слици 3.6.

Систем стандардизације и систем индустријске, односно интелектуалне својине, иако постоје у истом индустријском и трговинском окружењу служе различитим циљевима. Систем стандардизације има циљ да шири технологију у општем интересу, док систем индустријске, односно интелектуалне својине има циљ да штити ту својину. Стандардизација не може успешно да се одвија ако се јасно не разреше потенцијални сукоби између циљева стандардизације и принципа којима се регулишу права индустријске својине. Ако би се доносили стандарди који не би узимали у обзир права интелектуалне својине нестало би подстицај за развој нових производа и поступака који би могли бити основа будуће стандардизације. У складу са тим, предлагач стандарда, чије се одредбе заснивају на одређеним правима интелектуалне својине, требало би да обезбеди сагласност носиоца тих права да је спреман да их, под разумним условима, уступи свима онима који би примењивали тај стандард. Ако се не би добила сагласност носиоца права, она му се не могу одузети само ради доношења стандарда, осим ако нису у питању императивни разлози безбедности или јавног интереса, а не може се наћи ниједно друго техничко решење.

Систем стандардизације помаже систему образовања знањима из области стандардизације и стандардима, захтевајући од њега потребан кадар, који прихвата ради обезбеђивања свог рада и развоја.

Резултати научно-истраживачког рада су основа за доношење стандарда и, уопште, рада у систему стандардизације, што доприноси стварању чврсте везе међу њима. Уочљива је и веза стандардизације са системом државне управе, посебно на нивоу земље. При томе, систем управе дефинише одређена стратешка опредељења рада и развоја система стандардизације, контролише њихово извршавање и обезбеђује одређена својства из државног буџета, потребна за реализацију тих опредељења. Ако везе посматраних система нису успостављене, или не функционишу оптимално, долази до више или мање изражених поремећаја у свим системима.

Осим наведених веза, значајно је истаћи да систем стандардизације на нивоу државе остварује и везе са одговарајућим системима других држава, као и везе са међународним организацијама које се баве стандардизацијом.

На основу свега наведеног, систем стандардизације можемо дефинисати као скуп делова повезаних у целину ради обављања послова и задатака из области стандардизације, тј. ради доношења стандарда и техничких прописа, обезбеђења надзора њихове примене и давања информација из области стандардизације уз оптимална улагања како би се постигли дефинисани циљеви стандардизације. Систем стандардизације повезан је с низом других система на које делује и који делују на њега а налазе се у његовом окружењу, као што су пословни систем и системи: квалитета, метрологије, контроле квалитета, поузданости, образовања, државне управе, научноистраживачког рада, научних и технолошких информација и друго.

3.6. ПОЈАМ, ВРСТЕ И ПРИМЕНА СТАНДАРДА

3.6.1. Појам стандарда

Стандардизација је процес развијања, доношења и примене стандарда када се мисли на планску и систематску привредну стандардизацију, јер је стандардизација неке врсте или неког степена део готово сваке људске активности. Да би организација увела стандардизацију и њеним увођењем постигла постављене циљеве, мора да поседује одређена нормативна документа, и то: *стандарде*,

техничке спецификације, правила праксе и прописе. Под појмом *документа* подразумева се сваки медијум, односно носилац информације заједно са записаним или садржаним информацијама. Активности стандардизације првенствено се састоје од припреме, обликовања и издавања стандарда, а након тога и омогућавања примене стандарда.

Стандарди су једно од најважнијих средстава организације управљања научно-технолошким развојем, побољшавања квалитета и поузданости производа. Развојем науке и технологије и усавршавањем производа непрекидно се шири област примене принципа стандардизације. Стандарди су резултат конкретног рада на стандардизацији, обављеног на бази достигнућа науке и праксе и доносе их надлежне институције. Стандарди настају и развијају се као резултат достигнућа у науци и техници, као и на основу искуства и добре праксе у свим областима. Стандарди се доносе када истовремено постоји потреба за њима и заинтересоване стране желе да учествују у процесу њиховог доношења.

Према дефиницији Међународне организације за стандардизацију (ISO), „стандарди су документовани споразуми који садрже техничке спецификације или друге прецизно исказане критеријуме намењене конзистентној употреби у виду правила, смерница или дефиниција карактеристика, који обезбеђују да материјали, производи, процеси и услуге одговарају својој намени“. Стандарди се развијају као одговор на потребе садашњости и будућности и морају пратити технолошке промене.

Стандард је документ који садржи карактеристике и захтеве за производ, поступке производње или методе испитивања и оцењивања усаглашености производа са захтевима. Примена стандарда је добровољна, осим у случају када се на њих ексклузивно позивају технички прописи. Коришћењем стандарда у производњи и пружању услуга повећава се ефикасност и ефективност процеса и подиже квалитет производа и услуга. Тиме се истовремено излази у сусрет потребама корисника производа и услуга и доприноси подизању нивоа њиховог задовољства. Захтеви стандарда треба да се односе првенствено на перформансе, а не на облик и начин израде, јер се тако ограничавају креативност произвођача и спречава развој технологија. Применом стандарда врши се трансфер технологија из развијених земаља у земље у развоју и транзицији.

Стандард је врста прописа којим се утврђују одређене карактеристике неког производа или дефинишу неке бројне вредности, величине, јединице, називи, својства или поступци. Стандарди су документовани споразуми који садрже техничке спецификације или друге прецизно исказане критеријуме намењене

конзистентној употреби у виду правила, смерница или дефиниција карактеристика, који обезбеђују да материјали, производи, процеси и услуге одговарају својој намени. Стандард се може дефинисати и као скуп спецификација за делове, материјале или процесе, који се користи за постизање униформности, ефикасности и одређеног нивоа квалитета.

У Закону о стандардизацији¹ наводи се: „Стандард је документ, утврђен консензусом и одобрен од признатог тела, којим се утврђују, за општу и виšekратну употребу, правила, смернице или карактеристике за активности или њихове резултате, ради постизања оптималног нивоа уређености у датом контексту.“ Стандард је дефинисан и као „документ којим се, у циљу добровољне, виšekратне употребе, дефинишу карактеристике производа, процеса производње, експлоатације, складиштења, транспорта, реализације и утилизације, вршења послова и пружања услуга. Такође, стандард може садржати захтеве који се односе на терминологију, паковање и обележавање.“²

У техници се под стандардом подразумева пропис техничког карактера утврђен договором, донешен ради постизања економских и других погодности. Синоним речи стандард је латинска реч *норма* са значењем: правило, образац, инструкција.

То је документ који има сагласност и одобрење овлашћеног органа, а намењен је општој и виšekратној употреби. Он одређује правила, одреднице и правце деловања и њихове резултате да би се постигао оптимални ниво уређености у подручју на које се норма односи. Циљ стандарда је да се постигне што већа сређеност на неком подручју људског деловања. Темељи се на провереним научним, технолошким и искуственим сазнањима које се утврђују договором на одређеном нивоу, у циљу остваривања највеће користи за заједницу. Ако друштво прихвати стандард, он постаје правило или пропис.

3.6.2. Врсте стандарда

Генерална подела стандарда је према доносиоцима стандарда на *јавне* и *приватне* стандарде.

Јавне стандарде могу поставити међународне и националне институције или ЕУ. Они су обавезни, јер су повезани са националним и међународним законима

¹ „Закон о стандардизацији“, SRPS ISO/IEC Guide 2:2007, Београд, 2007.

² ибид

и прописима. Непоштовање ових стандард води ка забрани продаје производа или услуга на датом тржишту.

Најчешће познати јавни стандарди укључују стандарде који се односе на безбедност хране, оцењивање и стандарде квалитета итд. Произвођачи и трговци који желе да извозе морају бити упознати са јавним стандардима који су на снази на тржишту где се планира извоз производа.

Приватне стандарде могу поставити купци, добављачи, институције за стандардизацију, институције за инспекцију и сертификацију или невладине организације. Они нису у законској обавези већ су добровољни.

Њихов циљ је да се омогући продаја производа или да се испуне захтеви одређене групе клијената.

Стандарди као нормативни акти у којима су дефинисани захтеви који се односе на производ, процес, услугу или пословни систем представљају резултат процеса стандардизације и по том основу могу се разликовати следеће врсте стандарда:

1. *Основни стандарди*. Ови стандарди имају широку област примене и садрже опште одредбе за једну посебну област. Могу се примењивати директно као стандард, или могу служити као основа за друге стандарде. Стандарди за мерне јединице предуслов су за трговину, техничке дисциплине, здравство и друго. Постоје такође, основни стандарди у областима као што су електроника, машинство, грађевина.

– *Језички стандард* припада групи основних стандарда. Његов циљ је да пружи допринос терминологији чинећи стандард лингвистички и концептуално конзистентним. Може се стандардизовати само оно што сви учесници у комуникацији разумеју. У том смислу постоји и разлика између техничких и језичких стандарда. Језички стандард је слагање око тога који се технички термини могу користити као стандард;

2. *Терминолошки стандарди*. Стандарди о појмовима и њиховим дефиницијама – могу садржати и објашњења, илустрације, примере итд. Појмови који се користе у техничким и правним дисциплинама морају бити јасно дефинисани. Терминологија и симболи су један од видова комуницирања. *Стандарди за квалитет* су терминолошки стандарди, који се односи на термине, обично са њиховим дефиницијама и понекад са напоменама за објашњења, илустрацијама, примерима итд;

3. *Стандарди за производ*. Њима се одређују захтеви које производ или група производа треба да испуне да би одговорили својој намени. Стандард за

производ може да, осим захтева који се односе на намену производа, директно или позивањем на друге стандарде, садржи аспекте као што су: терминологија, узорковање, испитивање, паковање и обележавање, а понекад и захтеве који се односе на производни процес. Стандард за производ може бити потпун или непотпун у зависности да ли утврђује све или само део неопходних захтева. У том смислу разликују се стандарди за мере, стандарди за материјале, стандарди за испоруку итд;

4. *Употребни стандарди.* Они служе за услуге и то су стандарди који спецификују захтеве које мора да испуни нека услуга. Стандарди за услуге могу се донети за подручја као што су телекомуникације, банкарство, трговина, осигурање, туризам, одржавање;

5. *Стандарди за процес.* Овим стандардима се одређују захтеви које треба да испуни производни процес да би одговорио својој намени;

6. *Стандарди за димензије.* Сачињавајући компоненте према стандардизованим димензијама, омогућава се међусобна заменљивост;

7. *Стандарди перформанси.* Критеријуми који одражавају сврсисходност производа врло су важни за кориснике. Заједно са захтевима који се односе на безбедност део су стандарда перформанси;

8. *Стандарди за испитивање.* То су декларацијски стандарди који се односе на методе испитивања, понекад допуњени другим одредбама у вези са испитивањима, као што је узорковање, коришћење статистичких метода, редослед испитивања.¹

Стандарди се могу поделити и на:

- међународне стандарде;
- регионалне стандарде;
- европске стандарде;
- националне стандарде;
- интерне стандарде.

Међународни стандард је стандард доступан јавности, који је усвојила нека међународна организација за стандардизацију.²

¹ Пешаљевић М. „Инжењерске комуникације и логистика“, Факултет техничких наука Универзитета у Новом Саду, Нови Сад, 1995.

² *BAS EN 45020:2009, дефиниција 3.2.1.1.*

Основни разлози за увођење међународних стандарда су светски напредак и либерализација трговине, преплитање различитих индустријских области (делатности), светски комуникациони систем, глобални стандарди за технологије у развоју, развој земаља итд.

Најзначајнији су стандарди које су донеле следеће међународне организације за стандардизацију:

- **ISO** – *International Organization for Standardization*;
- **IEC** – *International Electrotechnical Commission*;
- **IEEE** – *Institute of Electrical and Electronics Engineers*.

Регионални стандард је стандард доступан јавности, који је усвојила нека регионална организација за стандардизацију.¹

Европски стандард је стандард доступан јавности, који је усвојила европска организација за стандардизацију/стандарде (стандард који је прихватио CEN/CENELEC или ETSI и који се обавезно мора применити као идентични национални стандард а сви национални стандарди се морају ускладити са њим:

- *The international ISO 12616 Standard*;
- *The European Advertising Standards Alliance (EASA) standards*;
- *ISO 704. 2002. Principles and Methods of Terminology. ISO*;
- *European Telecommunications Standards Institute (ETSI) standards*.

Национални стандарди доносе се и издају у складу са националним законима, који су усклађени с правилима европских и међународних организација за стандардизацију, као и Кодексом добре праксе за израду, доношење и примену стандарда из Споразума о техничким препрекама у трговини Светске трговинске организације. Као основа за доношење националних стандарда могу се користити међународни или европски стандарди и сродни документи или национални стандарди и сродни документи других земаља, достигнућа науке и праксе, међународни стандарди и сродни документи. У случају да у одређеној области не постоји међународни стандард или је важећи међународни стандард неодговарајући, као основа се могу користити европски или национални стандарди и сродни документи других држава.

Неки од најпознатијих националних стандарда су:

- **DIN** – *Deutsches Institute fur Normung*;
- **ANSI** – *American National Standards Institute*;
- **BS** – *British Standard*;

¹ BAS EN 45020:2009, дефиниција 3.2.1.2.

- **AFNOR** – *Association Francaise de Normalisation*;
- **GOST** – *Ruski nacionalni standard*;
- **SRPS** – *Srpski standard itd.*

Интерне стандарде доносе за своје потребе поједине организације, како би обезбедиле квалитет својих процеса.

Технички прописи су прописи који садрже техничке и друге захтеве за процесе, производе и услуге непосредно или позивањем на стандард.

Техничким прописима се утврђују захтеви чијом се применом обезбеђује:

1. заштита живота и здравља људи, животне средине и слично;
2. несметан промет робе и услуга на домаћем тржишту и са иностранством;
3. техничка и конструкциона сигурност објеката, постројења, уређаја и других средстава, као и сигурност при извођењу радова;
4. заштита корисника производа и услуга (заштита потрошача);
5. брз, тачан и разумљив пренос и саопштавање информација.

3.6.3. Примена стандарда

Утицај стандарда у свакодневним активностима често се не види, али они дају огроман допринос у готово свим аспектима свакодневног живота. Увођење система стандарда постаје обавезан елемент пословања у савременом друштву. Широки распон међународних стандарда уводи ред у пословање привредних субјеката, организација и институција. Стандардизација процеса производње гарантује да производ одговара унапред постављеним захтевима, да је усаглашен са прописима, уређајима и инсталацијама и да ће испуњавати дефинисане критеријуме безбедности и ефикасности у коришћењу. Поштовањем стандарда постиже се одговорност за сваку фазу производње или промета одређеног производа, што доводи до неупоредиво веће ефикасности контролних субјеката у ланцу догађаја од произвођача до потрошача.

Заинтересоване стране за развој стандарда су: произвођачи роба и услуга, корисници, потрошачи, струковне организације, државна управа, јавна предузећа, образовне и научне институције, лабораторије за испитивање, еталонирање и контролисање, привредне и друге коморе, удружења потрошача. Стандарди одражавају резултате заједничког рада свих укључених компетентних и

заинтересованих страна и потврђени су консензусом, а све са циљем да представе све релевантне интересе: произвођачке, интересе корисника, лабораторија, јавне управе, потрошача и слично. Коришћењем стандарда у производњи и пружању услуга повећавају се ефикасност и ефективност процеса и подиже квалитет услуга, чиме се истовремено излази у сусрет потребама корисника производа и услуга и доприноси подизању нивоа њиховог задовољства.

Применом стандарда постижемо:

- једнозначност у планирању, пројектовању, процесу рада и контроли,
- успостављање јединствених метода рада и употребљених средстава,
- оцену развоја поједине струке и могућности за њен даљи развој,
- избегавање конфликта, при комуницирању представника разних техничких струка.

техничких струка.

У Србији се стандарди примењују према Закону о стандардизацији:¹, „Примена српских стандарда и сродних докумената је добровољна. Изузетно од става 1. овог члана, ако се технички пропис позива на српски стандард тако да је испуњавање захтева тог стандарда једини начин да се постигне усаглашеност са захтевима из техничког прописа, такав стандард се примењује као технички пропис.“

Примена стандарда је добровољна, осим у три случаја:

Обавезна примена у целини – у случају унификације делова, подсклопова и склопова одређених техничких производа – ако је стандард делимично или у целини прозван техничким прописом;

Делимично обавезна примена – односи се на произвођача, учеснике у промету робе и давању услуге, у случају када се декларишу да је њихов производ/услуга извршена по том, наведеном стандарду – ако се на стандард позива уговор између произвођача – испоручиоца и купца;

Необавезна примена – у случајевима када су у питању производи за личну употребу појединца који је наручио њихову израду, уметничка дела, производи домаће радиности, примењене уметности и уметничких заната, уникатни производи за личну употребу. – ако произвођач изјави да је производ произведен, односно услуга извршена према одређеном стандарду.

Стандарде припремају специјалне комисије у појединачним областима стандардизације, које за обављање послова из уже области рада могу основати поткомисије и радне групе. Основни задатак комисија за стандарде је припрема и

¹ „Закон о стандардизацији“, Службени Гласник, бр. 36-09, Београд, 2009, члан 17.

реализација плана и програма доношења стандарда у одређеној области стандардизације, праћење рада и учествовање у раду одговарајућих техничких радних тела међународних и европских организација за стандардизацију, као и обављање осталих активности дефинисаних у Интерним правилима стандардизације.

Комисије за стандарде формирају се на предлог стручних савета, који се образују ради усмеравања стручног рада у појединим областима стандардизације. Задатак стручних савета је припрема стручних основа за годишњи програм рада и годишњи план доношења српских стандарда и сродних докумената, обављање послова комисија за стандарде када их из објективних разлога није могуће образовати, као и други задаци утврђени у Одлуци о изменама и допунама оснивачког акта Института за стандардизацију Србије.

3.7. МЕЂУНАРОДНИ И НАЦИОНАЛНИ СТАНДАРДИ – ЊИХОВА ВЕЗА И КЛАСИФИКАЦИЈА

Велики број националних стандарда израђен је на основу међународних или страних стандарда. Неки од њих су идентични са међународним, односно страним стандардима, а неки одступају у погледу редакције, или у погледу техничког садржаја.

Могућа је и хармонизација стандарда о истом предмету, коју одобравају различита тела за стандардизацију, тако да се омогућава међусобна заменљивост производа, услуга, поступака, узајамно прихватање вредности добијених испитивањима, или датих података у складу са овим стандардима.

За приказивање везе између стандарда користе се симболи које су утврдиле Међународна организација за стандардизацију (*ISO*) и Међународна електротехничка комисија (*IEC*).

Показаћемо неколико симбола који показују везу између међународних и српских стандарда. Значење тих симбола је следеће:

– ***idt*** = српски стандард за који се у вези са међународним или страним стандардом наводи ова ознака, представља превод тог стандарда од почетка до краја, без икаквих измена, било у погледу редакције текста, било у погледу техничког садржаја;

– ***eqv*** = српски стандард за који се у вези са међународним или страним

стандардом наводи ова ознака, у погледу техничког садржаја у потпуности одговара том стандарду за који се даје та веза;

– **neq** = српски стандард за који се у вези са међународним или страним стандардом наводи ова ознака разликује се у извесној мери и у редакцијском погледу, и у погледу техничког садржаја од тог међународног, односно страног стандарда.¹

Примери:

- СРПС Б.Д8.321:1991 eqv ISO 5013:1985;
- СРПС Б.Д8.322:1992 idt ISO 1893:1989;
- СРПС Б.Е4.330:1987 neq ISO 3105:1976.

Класификација према предмету стандардизације треба да пружи могућност корисницима да избором предмета стандардизације дођу до информација о свим објављеним стандардима у оквиру тог предмета. Предмети стандардизације разврстани су на основу Међународне класификације стандарда (ICS – *International Classification for Standards*).

Међународна класификација стандарда треба да служи као структура за каталоге међународних, регионалних и националних стандарда, као и осталих нормативних докумената, и као основа за системе са сталним поруџбинама за међународним, регионалним и националним стандардима. Може се такође користити за класификацију стандарда и нормативних докумената у базама података, библиотекама и слично. Међународна класификација стандарда требало би да олакша усклађивање информација и наручивање алата, као што су каталози, селективне листе, библиографије и базе података на магнетним и оптичким медијумима, а тиме и промовише дисеминацију међународних, регионалних и националних стандарда и других нормативних докумената широм света.

Међународна класификација стандарда заснована је на хијерархијској структури која се састоји од три нивоа.

1. Две цифре означавају широко поље области стандардизације;
2. Три цифре означавају сужени део наведене области;
3. Две цифре означавају подгрупу суженог дела наведене области.

¹ Институт за стандардизацију, <http://www.jus.org.yu/katalog-2009/III%20Tabela-VEZA-SRPS-STRANI-2009.pdf>, 01.07.2009.

Пример:

01 ОПШТЕ. ТЕРМИНОЛОГИЈА. СТАНДАРДИЗАЦИЈА. ДОКУМЕНТАЦИЈА;

01.100 Технички цртежи;

01.100.20 Машински цртежи.

Национална класификација стандарда такође је заснована на хијерархијској структури која се састоји од три нивоа.

Ознака СРПС класификације стандарда састоји се од:

1. Префикса СРПС;
2. Ознаке гране којој стандард припада (једно велико слово латинице);
3. Ознака главне групе;
4. Нумерички део (број стандарда).

Пример:

Грана М: Машиноградња и металска индустрија;

Главна група М.Е: Термоенергетски уређаји и судови под притиском;

СРПС М.Е4.024 Комплетна ознака стандарда са нумеричким делом.

Национална класификација стандарда обухвата следеће гране:

- Грана А: Основни и општи стандарди;
- Главна група А.А: Основни стандарди о означавању, графичким симболима, техничким цртежима; стандардни бројеви, величине, јединице, симболи и слично;
- Главна група А.Ц: Терминологија. Документација. Библиотекарство;
- Главна група А.Д: Књиговодство. Привредна економика;
- Главна група А.Е: Организација управљања и експлоатације;
- Главна група А.Ф: Обрада информација;
- Главна група А.К: Квалитет и атестирање производа;
- Грана Б: Рударство и прерада минерала, уља и нафте;
- Грана Ц: Металургија и технологија прераде материјала;
- Грана Д: Шумарство, дрвна индустрија и прерада дрвенстих материја;
- Грана Е: Пољопривреда, прехранбена и дуванска индустрија;
- Грана Ф: Текстилна и одевна индустрија;

- Грана Г: Индустрија коже, гуме и пластичних маса;
- Грана Х: Хемијска индустрија;
- Грана И: Информационе технологије;
- Грана Ј: Енергетика;
- Грана К: Индустрија алата и прибора;
- Грана Л: Индустрија мерних и других апарата и прецизне механике;
- Грана М: Машиноградња и металска индустрија;
- Грана Н: Електротехника;
- Грана П: Уређаји, постројења и возила шинског саобраћаја;
- Грана Р: Бродоградња, уређаји и постројења речног и поморског саобраћаја;
- Грана У: Грађевинарство;
- Грана З: Стандарди који не улазе ни у једну посебну групу стандардизације:
 - Главна група З.А: Штампарство (графички и књиговезачки производи);
 - Главна група З.Б: Заштита здравља;
 - Главна група З.Ц: Ватрогарство и заштита од пожара;
 - Главна група З.Д: Спорт и туризам, лов и риболов;
 - Главна група З.Е: Фотографија, кинематографија и микрографија;
 - Главна група З.Ф: Средства система осматрања, обавештавања и узбуњивања становништва;
 - Главна група З.Х: Медицина и хигијена (изузев лекова и дрога);
 - Главна група З.М: Амбалажа;
 - Главна група З.Н: Нуклеарна енергија;
 - Главна група З.П: Бука, вибрације и механички удари;
 - Главна група З.С: Транспорт, техничка опрема јавних путева, сигнализација;
 - Главна група З.Т: Отпад.¹

¹ Институт за стандардизацију, Национална класификација стандарда, 2009.

3.8. СТАНДАРДИЗАЦИЈА ТЕРМИНОЛОГИЈЕ

Нови термини настају спонтано током природне еволуције језика као саставни део свакодневног живота. Тако се постојећи термини користе са новим значењима које веома често постаје нејасно. Нови термини стварају се наменски или случајно улазе у употребу у свим доменима опште и специјализоване употребе језика. Током времена, специјализовани језик прелази у свакодневни језик. Његов концепт постаје нејасан и врло често се стварају нови термини, изведени од оригиналних, да би покрили исто значење. Као један од начина да се превазиђу такве појаве, врши се стандардизација терминологије.

Стандардизована терминологија је богат извор терминолошких информација и често се сматра корисним оруђем за размену између стандарда. Испитивања показују да је само око 30% до 50% укупне стандардизоване терминологије садржано у терминолошким стандардима док је већина садржана у различитим специфичним стандардима. Под стандардизацијом терминологије подразумева се рад на доношењу терминолошких стандарда и терминолошких одељака у другим стандардима, рад на доношењу посебних стандарда за терминолошки рад и истраживања, као и рад на озваничењу терминологије. Стандардизација терминологије укључује и стандардизацију основних принципа и теорија терминологије, стандардизацију методологије рада на терминологији (конвенционалне методе и методе у којима се користи рачунар), испитивање утицаја стандардизације терминологије на друге активности, утицај других стандарда на стандардизацију терминологије (нпр. стандардизација симбола и кодова, менаџмент квалитета, документација, *Data modeling*, и слично).

Теоријску и методолошку базу за стандардизацију терминологије на интернационалном нивоу чине стандарди терминолошких принципа и метода које развијају ISO/TC 37 „*Terminology (Principles and Coordination)*“.

Стандардизована терминологија (тј. стандардизовани систем појмова којима су додељени стандардизовани термини или графички симболи) плод је рада многих радних група или пододбора на националном, европском и интернационалном нивоу. Према процени DIN-а – Немачког Института за Стандарде (*German Standards Institute*), постоји око 150 радних група које раде на стандардизацији интернационалне терминологије и вероватно преко 1000 радних

група које стандардизују терминологију на националном нивоу широм Европе.¹ ISO/TC 37 је технички комитет у оквиру Међународне организације за стандардизацију који припрема стандарде и друге докуменате у вези са методологијом и принципима терминологије и језичких ресурса. ISO/TC 37 је такозвани „хоризонтални комитет“ који техничким комисијама пружа смернице за стандарде о томе како да решавају терминолошке проблеме.

На стандардизацији термина раде специјалисти који врше избор термина и стварају нове термине. Процес стандардизације одвија се у неколико етапа до коначног стандарда. При прикупљању терминолошких података користе се интернационални терминолошки стандарди IEC-а, уџбеници за универзитетску и средњу наставу, стручне књиге, речници и енциклопедије. Сви преднацрти стандарда треба да прођу кроз стручне комисије, које чине најкомпетентнији стручњаци који веома исцрпно и детаљно разматрају сваку тачку, како би дошли до најбољих решења. Националне установе за стандардизацију углавном развијају једнојезичку терминологију.

Због великог броја терминолошких стандарда IEC-а и детаљног рада на терминолошкој обради података постоји још један број области за које нису у потпуности донети и усвојени стандарди. За многе терминолошке стандарде потребно је урадити нови текст због многобројних измена које су током година и интернационално усвојене.

Навешћемо најважније терминолошке стандарде према ISO као и листу стандарда који су у припреми:

Важни међународни ISO стандарди

1. ISO 639-1:2002 Code for The Representation of Names of Languages – Part 1: Alpha-2 Code;
2. (ISO 639-1/RA - Registration Authority for the Maintenance of the Code: Infoterm http://linux.infoterm.org/infoterm-e/raiso639-1_start.htm);
3. ISO 639-2:1998 Code for the Representation of Names of Languages – Part 2: Alpha-3 Code;
4. (ISO 639-2/RA – Registration Authority for the Maintenance of the Code: Library of Congress <http://lcweb.loc.gov/standards/iso639-2/>);
5. ISO 704:2000 Terminology work – Principles and Methods;
6. ISO 860:1996 Terminology work – Harmonization of Concepts and Terms (under review);

¹ Budin G., Melby A. K. „*Accessibility of Multilingual Terminological Resources – Current Problems and Prospects for the Future*“, LREC, Athens, Greece, 2000.

7. ISO 1087-1:2000 Terminology – Vocabulary – Part 1: General Concepts;
8. ISO 1087-2:2000 Terminology work – Vocabulary – Part 2: Computer Applications;
9. ISO 1951:1997 Lexicographical Symbols Particularly for Use in Classified Defining Vocabularies (under revision);
10. ISO 10241:1992 Preparation and Layout of International Terminology Standards (under revision);
11. ISO 12199:2000(E) Alphabetical Ordering of Multilingual Terminological and Lexicographical Data Represented in the Latin Alphabet;
12. ISO 12200:1999 Computer Applications in Terminology – Machine-readable Terminology Interchange Format (MARTIF) – Negotiated Interchange;
13. ISO 12616:2001 Translation-Oriented Terminography;
14. ISO/TR 12618:1994 Computer Aids in Terminology – Creation and Use of Terminological Databases and Text Corpora (under revision);
15. ISO 12620:1999 Computer Applications in Terminology – Data Categories;
16. ISO 15188:2001 Project Management Guidelines for Terminology Standardisation;
17. ISO 16642:2003 Computer Applications in Terminology – Terminology Markup Framework (TMF).

Међународни стандарди у припреми

1. ISO/AWI 860 Terminology work – Harmonization of Concepts and Terms (Revision of ISO 860:1996);
2. ISO/WD 1951 Presentation/Representation of Entries in Specialized Dictionaries (Revision of ISO1951:1997);
3. ISO/WD 10241 International Terminology Standards – Preparation and Layout (Revision of ISO 10241:1992);
4. ISO 12615:2004 Bibliographic References and Source Identifiers for Terminology Work;
5. ISO/PWI 12620-2 Computer Applications in Terminology – Data Categories – Part 2:Terminological Data Categories (Revision of ISO 12620:1999);
6. ISO/NP 21829 Terminology of Language Resource Management;
7. ISO/PWI 22128 Quality Assurance Guidelines for Terminology Products;
8. ISO/AWI 22134 Terminology in Sociolinguistic Application;
9. ISO/WD 24613 Lexical Markup Framework (LMF).

Већина проблема везаних за развој стандардизоване терминологије су опште природе и односе се на методологије које се примењују и на начин ширења стандардизованих термина. Највећи проблем је квалитет и доследност терминологије. Постоји ризик да лоше одабрани и непотпуни термини и дефиниције уђу у широку примену, и тако поремете процес размене информација. Узимајући у обзир чињеницу да су терминолошки стандарди неопходни када

поједине области имају изузетан развој, а таква је област менаџмента у организацији, потребно је посветити посебну пажњу приликом доношења терминолошких стандарда у овој области.

ПОГЛАВЉЕ 4.

ТЕРМИНОЛОГИЈА МЕНАЏМЕНТА У ОРГАНИЗАЦИЈИ

4.1. УВОД

Истраживање управљања организацијом старо је колико и људско друштво, јер су се људи одувек удруживали са различитим циљевима (ратови, религије, трговина и слично). Међутим, тек током последњих стотину година са пуним развојем капитала и индустријског друштва, истраживање менаџмента, почев од првих радова Тејлора (Taylor)¹, заузима централно место у друштву и постаје фактор опстанка организације. Током последње три деценије изражен је значајан пораст идеја, теорија и техника менаџмента, па можемо рећи да се налазимо у златној ери менаџмента без обзира на ачињеницу да један број организација не може да се прилагоди новом модерном окружењу и наступајућој глобализацији. Њихов проблем не лежи у недостатку компетентних ресурса, већ у неразумевању промена и недовољној примени адекватних алата менаџмента.

Теорије организације и менаџмента као научне дисциплине развијале су се паралелно и неодвојиво током људске историје и практично их је немогуће раздвојити неком фиксном и јасном границом. Сазнања, принципи и методе једне и друге области узајамно су се надопуњавали и изграђивали у међусобној интеракцији, а истраживачи, научници и искусни менаџери су систематизовали и објашњавали организационе и управљачке поставке, концепте, моделе или практичне технике.

Да бисмо могли детаљно да анализирамо терминологију менаџмента у науци о организацији као и да покажемо колики је њен значај, указаћемо најпре на

¹ Taylor F. W. „The Principles of Scientific Management“, Harper&Row, New York, 1911.

неке дефиниције и дати основне термине који се односе на појам менаџмента и организације, затим ова два појма аналитички посматрати у циљу препознавања њихове интеракције са циљем успостављања сталних поступака пројектовања, примене и одржавања система менаџмента.

4.2. ПОЈАМ ОРГАНИЗАЦИЈА

Појам *организација* се често користи у разним областима људског рада и деловања. Среће се како у свакодневном животу, тако и у професионалним делатностима. Организација почиње са појавом човека. Човек се почео бавити организацијом када је почео да обавља користан производни рад и преобликује предмете рада у разноврсне производе у циљу подмиривања животних потреба. Човек је уз квалитетну организацију и уз мањи напор, боље и брже постигао много веће резултате у свим подручјима свог деловања.

Почетке проучавања организације налазимо код Египћана и Вавилонца који су морали имати одређена знања о организацији да би се изградиле такве монументалне грађевине као што су пирамиде и храмови. Први писани трагови о организацији налазе се у Хамурабијевом законнику у којем су дати одређени нацрти друштвене организације.

У Европи, прве записе о организацији налазимо код старих Грка. Они су, стварањем теорије о организацији правили одговарајуће организационе облике управљања многобројним градовима и државама. Стари Римљани су се такође бавили организацијом (Катон, Ворон). Након Рима, Црква се највише бавила организацијом и то првенствено сопственом (Црквена организација стара је преко 2000 година). У касном феудализму о организацији су писали и Леонардо да Винчи и Галилеј.

Повећање сложености организације рада захтевало је све више бављење организовањем. Од индустријске револуције проучавање организације постаје све интензивније и добија све израженији теоријски садржај. Са развојем индустријских предузећа, праћеним снажном механизацијом и применом електрицитета током 19. века, у разним крајевима света и на разним нивоима друштвеног развоја настајале су и развијале су се различите теорије и школе које су својим тумачењима утицале на праксу пословања пословне организације. Разликујемо три степена развоја организационе теорије: класична теорија, неокласична и савремене теорије предузећа.

Прекретница у проучавању организације догодила се објављивањем дела Тејлора (Taylor)¹. Тејлор је изучавао начин на који се обавља рад, услове у којима се рад обавља, улогу радника и руководиоца и систем плаћања радника. Многи теоретичари су касније критиковали и дорађивали Тејлоров научни приступ организацији.

У Европи се неговао дедуктивни приступ организацији. Најпознатији европски класични теоретичар организације Фајол (Fayol) разматра проблеме управљања свим активностима и предузећем у целини. По Фајолу², постоји јединствена теорија управљања предузећем, па пословање предузећа групише у шест основних функција од којих административна заузима централно место јер повезује и усклађује све остале (техничку, комерцијалну, финансијску, рачуноводствену и сигурносну). Административну функцију дели на пет елемената: предвиђање, организовање, командовање, усклађивање и контролу.

Класична теорија није могла пружити задовољавајућа решења за пораст индустријске производње након Првог светског рата, јер није била довољно флексибилна, па се тако јавља неокласична теорија организације. Преломни тренутак у настанку ове теорије сматра се спровођење експеримената које је спровео Е. Мајо (E. Mayo) са сарадницима од 1927. до 1932. године. Највеће признање и највећи број следбеника неокласична теорија добила је после рата, односно, 50-тих година 20. века, када је неокласична теорија организације доминирала. Неокласична теорија уноси нов поглед на човекову улогу у организацији и не третира га као „*homoeconomicus*“ него као комплексну личност чије понашање није увек предвидиво.

Савремене теорије организације настају услед децентрализације организације и њихово значење све снажније долази до изражаја са убрзаним развојем технике и технологије. Најновије тенденције у развоју организационе теорије, упоредо са напретком у технологији и техници допуштају већу флексибилност организације.

Појам *организације* означава, како процес организовања неких активности, тако и резултате тог процеса којим се обликују организационе јединице различитих врста, ширине и структура у свим подручјима друштвеног живота. Без обзира на важне техничке компоненте, организација је ипак друштвена наука, јер организацијом људи успостављају одговарајуће друштвеноекономске односе и

¹ F. W. Taylor, *Shop management; A paper read before the American society of mechanical engineers*. New York, 1903; Fayol, H., *Administration Industrielle et Général*, 1917.

осигуравају њихову репродукцију.

Са постепеним развојем производних снага, које су довеле до развоја одговарајућих друштвено-економских односа, развијала се и организација, повећавао се број и облици организације све док није добила данашње размере кад је немогуће решавати све сложеније организационе проблеме без научног приступа, а успостављати модерну, флексибилну и ефикасну организацију. Организацији се у модерном друштву мора поклонити пуна пажња да би се правилно користила у остваривању свих пословних циљева, али и омогућила реализација све хуманијег процеса рада.

Појам *организације* је комплексан и обухвата многе активности: од управљачких до припремних, извршних и контролних у разноврсним подручјима друштвеног и привредног живота, па зато организација и представља важну полуку друштвеног и привредног живота. *Организација* омогућава реализацију најсложенијих задатака, проширује обим човекове индивидуалне снаге, јер од тих индивидуалних снага ствара друштвену снагу, убрзава процес остваривања задатака, односно, скраћује потребно радно време за његово извршење, па се одговарајућом организацијом смањују трошкови постизања истих резултата. Битна обележја организације су циљ, односно задатак који се жели остварити, складност материјалних средстава и људског потенцијала и њихова рационална употреба.

Организација има своју језичку основу у старогрчкој речи *οργάνωση* (оруђе, алатка, справа; прављење, стварање). Ово је касније послужило за грађење разноврсних термина и за објашњавање различитих појмова у другим језичким подручјима. У скоро свим језицима *организација* се користи у значењу: *уредити, стварати, спремати, обликовати*. Примери су: у латинском језику – „*organisatorius*“ и „*organisatio*“, у француском језику – „*organiser*“ и „*organisme*“, у енглеском језику – „*organization*“ и „*organize*“, у немачком језику – „*organisation*“ и „*organisieren*“ итд.

У стручној литератури има много разноврсних дефиниција организације. Можемо рећи да готово нема аутора који се бавио овим подручјем, а да није покушао да дâ своју дефиницију *организације*. Једна од најопштијих дефиниција *организације* је да је она свесно удруживање људи којима је циљ да одговарајућим средствима испуне одређене задатке с најмањим могућим напором у било ком подручју живота.

Према стандарду ISO 9000:2005, *организација* се дефинише као: „компанија, корпорација, фирма, предузеће, орган власти или институција, њихов део или комбинација, удружени или не, јавни или приватни, који имају сопствену

функцију.“

Постоје и друга схватања организације:

1. Организација у ужем (*остваривање привредних циљева*) и организација у ширем смислу (*остваривање било којих заједничких циљева*);
2. Организација као наука (*формулација начела за постизање оптималних резултата*) и организација као вештина (*човекова способност коришћења средстава и метода за постизање постављених циљева*);
3. Организација као стање (*тренутна ситуација*) и организација као процес (*промена одређеног организационог стања*);
4. Интегрално схватање организације подразумева јединство облика (организационе структуре) и садржаја (*сврсисходно функционисање помоћу управљачких активности*);
5. Организација – искључиво бављење људима и њиховим односима или складно повезивање и људи и средстава;
6. Организација као начин успостављања хијерархијских односа или начин регулисања рада и живота свих припадника неке заједнице.¹

Организација (organization) у савременој терминологији у зависности од контекста, подразумева: обим и форму институционалног уређења друштвене делатности, стање и структуру, организовање или научну дисциплину. „Организација је превасходно радна целина сврсисходно повезана и усклађен рад људи и средстава чијим деловањем треба да се остваре пословни циљеви у различитим подручјима друштвене делатности (економском, здравственом, образовном, политичком, војном, религијском итд.), организацију представља систем функција које појединци обављају да би постигли одређене циљеве.“²

Различитост у схватању појма *организација* видљива је чак и у језичком смислу јер се појављује као именица (систем, предузеће, научна дисциплина), затим као глагол (процес организовања) и као придев (карактеристика квалитета система, ниво организовања).

Као најважнија начела организације могу се навести следећа начела:

- начело поделе рада и специјализације;
- начело повезивања елемената производње;

¹ Robbins, S. P. „Organizational Behavior – concepts, controversies, and applications“ (8th ed.), Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 1998.

² McFarland, D. „Management: Principles and Practice“, 3rd ed.; The Macmillan Company, 1970.

- начело координације;
- начело добровољног укључивања у организацију.

Уједначавање и ред у организацији постиже се коришћењем стандардизације као специфичног поступка проналажења оптималних решења, односно утврђивања особина које мора имати производ, материјал или технолошки поступак. Употребом стандарда у организацији постиже се боља употреба капацитета производних средстава, расположивог фонда радног времена, већа искоришћеност материјала, боља специјализација и друго.

Свака организација има своју намену, мисију и визију. Мисија је типично исказана кроз остваривање циљева за које организација очекује да их испуни. Свака организација се састоји од људи, јер је за обављање послова у оквиру организације потребно више запослених лица која ће на тај начин остваривати циљеве. Све организације развијају неку наменску структуру како би њени чланови могли обављати посао. Та структура може да буде: а) отворена и флексибилна, без јасних и прецизно описаних радних обавеза, или б) обавеза са строгим правилима и било којим експлицитним пословним аранжманима, односно, једноставна мрежа лабавих односа.

У данашње време имамо нову организацију која превазилази концепт традиционалне организације. Садашње организације постају отвореније, флексибилније; нема крутих поставки већ се оне прилагођавају према потреби. Динамичне су и склоне променама, јер је окружење, свет око њих у сталним друштвеним, економским, глобалним, политичким и технолошким променама: амбијент у коме организације које конзистентно испуњавају своје циљеве, морају да прихвате нове начине обављања послова. Да би се све активности успешно и разумљиво одвијале без обзира где се налази сваки учесник, основни услов добре комуникације мора да буде јасна и тачна целокупна терминологија науке у организацији, да буде доступна и стандардизована према принципима науке о организацији и терминологији.

4.3. ПОЈАМ МЕНАЏМЕНТ

Менаџмент представља једну од најчешће разматраних категорија јер се под њеном садржином подразумева читав низ различитих схватања, у зависности од тога са ког аспекта се прилази посматрању и истраживању. *Менаџмент* је врло

комплексан и сложен феномен и може се посматрати са различитих аспеката: као друштвени феномен, као научна дисциплина, као вештина и способност, као посебна управљачка структура у организацији, као професија, као посебна специјалност, као струка и наука, па чак и као уметност.

Према стандарду ISO 9000:2005, *менаџмент* се дефинише као „координиране активности за утврђивање правца и управљање организацијом.“

Менаџмент је специфичан друштвени феномен који постоји колико и људска цивилизација и односи се на све типове организација у које се људи удружују, постоји у свим друштвеним системима и везан је за скоро све пословне функције у оквиру организације. *Менаџмент* као управљање привредним организацијама стар је око 200 година. У 20. веку *менаџмент* је прерастао у посебну научну дисциплину, која доживљава снажан развој и усавршавање.

Менаџмент се може посматрати и дефинисати као процес управљања одређеним пословима и системима ради ефикаснијег достизања заједничких циљева. *Менаџмент* представља процес планирања, организовања, вођења и контроле напора свих чланова организације и коришћење свих организационих ресурса како би се остварили постављени организациони циљеви. Савремени менаџмент карактерише високи професионализам.

Менаџмент се може посматрати и као посебна група људи чији је посао да управљају извршавањем процеса и задатака које обављају други људи, ради ефикасног достизања утврђених, заједничких циљева. *Менаџмент* је активност усмерена на постизање одређених, унапред зацртаних циљева, али напорима других људи. То је процес усмеравања понашања других према извршењу одређеног задатка.

Менаџмент представља усмеравање или навођење система из почетног ка неком жељеном стању, наводи Галбрајт (Galbraith, J.)¹. Ова дефиниција указује на сву ширину менаџерске активности у којој се идентификују три битна елемента: почетно стање у коме се систем налази; управљачка активност коју менаџери обављају; и жељено стање, циљ ка коме се тежи.

Почетак двадесетог века у привреди САД обележен је појавом терминологије менаџмента као и одређених менаџмент активности и метода. Термин *менаџмент* прихваћен је и у другим земљама као појам који има више значења за која је веома тешко наћи нов, адекватан израз у преводу. Интересантно је напоменути да се наука тада веома ослањала на концепције и методе које се

¹ Galbraith, J., Downey, D., Kates, A., *Designing Dynamic Organizations: A Hands-on Guide for Leaders at All Levels*, Amacom, New York, 2002.

стално усавршавају, па је управо овај интердисциплинарни приступ веома много допринео сталном развоју терминологије менаџмента као научне дисциплине.

Менаџмент има различита тумачења а најчешће се узима као:¹

а) *Менаџмент* – посебна научна дисциплина, мултидисциплинарног карактера, која се бави истраживањем проблема управљања пословима, подухватима и друштвеним системима. Ова дисциплина проучава управљање као сложени процес са низом потпроцеса, и као групу људи која управља процесима и системима, а такође проучава све појединачне управљачке проблеме и феномене везане за ефикасно извршавање одређених задатака и послова.

б) Процес планирања, организовања и контролисања рада људи у датим условима ради постизања циљева, процес управљања одређеним пословима, подухватима или системима ради ефикасног постизања заједничких циљева; „организациони или административни процес“, односно процес у смислу посла или активности коју садржи ова функција, а менаџери је извршавају. Као организациони процес, „менаџмент“ се дефинише као „процес којим се креирају, усмеравају, одржавају и делују (послују) сврсисходне организације посредством координираног, кооперативног људског напора“;

в) „Наука, дисциплина или вештина“, тј. дисциплина за разумевање овог концепта (теорија, принципи и примена);

г) „Група индивидуалаца, посебна група људи која води организацију“, или људи који обављају овај посао као – професија, чији је посао да управљају извршавањем послова и задатака, које обављају други људи ради ефикасног остваривања предвиђених, заједничких циљева; активност којом се обављају основне менаџерске функције са намером да се на ефикасан начин обезбеде, распореде и искористе људски напори и физички ресурси како би се постигао неки циљ;

д) „Стварање каријере у занимању“ или укратко менаџмент као каријера.

Менаџмент се као термин користи да означи управљање привредном организацијом. Англосаксонска реч *management* тешко се преводи на друге језике, јер њено порекло води истовремено од енглеског глагола „*manage*“ (*управљати, руковати, руководити, водити*), италијанске речи „*maneggiare*“ (*руковати, служити се*), латинске „*manus*“ (*рука*) и француске речи „*manager*“ (*штедети, пазити, спремити, прибавити*). Савремени израз у француском језику данас је *la*

¹ Mc Farland, E. Dalton, „*Management – Foundations and Practices*“, Macmillan Publishing Co., Inc., New York, 1979.

gestion. Менаџмент се раније преводио нашим термином *руковођење*, али ова два термина нису синоними, јер *руковођење* представља само једну од функција менаџмента. Не постоји јединствена и универзална дефиниција менаџмента.

Глагол *manage* има прелазан и непрелазан облик. Као прелазан облик он значи: *водити, извршити, савладати*; као непрелазан облик наводе се следећа значења: *моћи урадити нешто, моћи завладати ситуацијом, успети* и слично.

У нашем језику, *менаџмент* се у већини случајева преводи као *управљање* или *руковођење* а често се употребљава и пише и као „*менаџмент*“.

Независно од аспекта са ког се посматра појам *менаџмента*, јасно је да се мора посматрати као управљачки процес, који се између осталог, оријентише на међуљудске односе, комуникацију и понашање у организацији.

4.4. ПОЈАМ СИСТЕМ МЕНАЏМЕНТА

Систем менаџмента представља систем за успостављање политике и циљева, као и за остваривање тих циљева. Концепцијски, систем менаџмента можемо дефинисати као „организациону структуру, одговорности, процедуре, праксе, процесе, активности и ресурсе, потребне за развој, примену, постизање и одржавање политика и циљева организације“¹.

То је, дакле, скуп међусобно повезаних и узајамно делујућих елемената намењен *руковођењу* и *управљању* организацијом ради постизања датих циљева/исхода у одређеној области (квалитет, безбедност, животна средина, финансије, безбедност хране...).

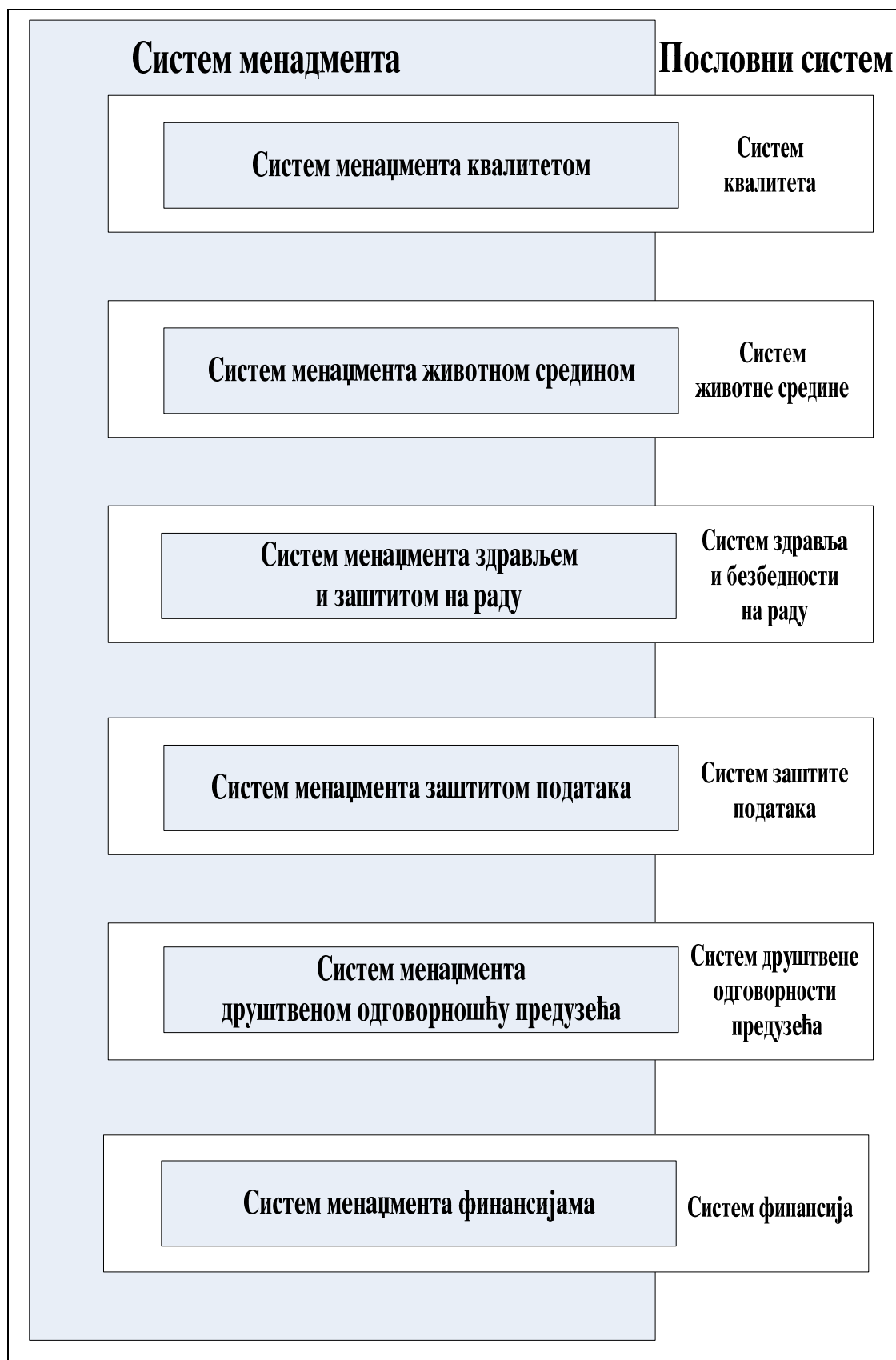
Односи појединих делова система менаџмента могу бити различити:

- могу имати супротстављена дејства,
- могу имати различите објекте управљања,
- могу истовремено деловати на заједничке објекте управљања.

Систем менаџмента организације може обухватати различите системе менаџмента (Слика 4.1).

У основи, сваки систем менаџмента представља начин кретања информација унутар организације. Његов задатак је да праве информације дођу на право место у право време, како би се донеле праве одлуке.

¹ BS 8800:1996, API Publication 9100A:1998, AS/NZ4581:1999.



Слика 4.1. Подсистеми система менаџмента организације

4.5. ОДНОС ИЗМЕЂУ ТЕРМИНА ОРГАНИЗАЦИЈА И МЕНАЏМЕНТ

Термини *организација* и *менаџмент* се веома често неразграничено преплићу у смислу да се у неким случајевима *менаџмент* сматра саставним делом *организације*, док у другим случајевима *организација* улази у састав *менаџмента*.

Ако говоримо о односу *организације* као структуре или радне мреже односа између појединца и позиција у радној средини и процеса којима се структура креира, одржава и користи, са једне стране, и *менаџмента*, са друге, можемо разликовати два подједнако важна, међусобно зависна аспекта: статички аспект који се односи на структуру и динамички који се односи на процес који подржава управљачка функција (*менаџмент*).

„Функција *организације* јесте средство помоћу кога се одвајају људски и материјални ресурси, који су иначе спојени да би формирали интегрални, оперативни систем... функцијом управљања (*management*)... координира се делатност различитих оперативних јединица и испуњавају циљеви предузећа“.¹

Основни правац у избору ових знања, алата и техника менаџмента је успостављање структуре организације која неће бити физички скуп функција и задатака распоређених по организационој структури и за које су одговорни поједини менаџери са парцијалним циљевима. Организација мора бити постављена као *интегрисани систем* у коме менаџери треба да успоставе и касније контролишу односе међу елементима и интегришу снагу индивидуалних циљева и интелектуалне снаге у креирању будућности. Они морају да развију оне алате који ће ујединити људе у организацији. У савременом пословном свету постоје примери организација које су овим приступом остварили напредак и постигли завидне резултате.

Менаџмент је специјалност која се бави питањима времена и међуљудских односа онако како се јављају у организацијама. Представа о времену унутар организације садржи неколико елемената:

- *Менаџмент* је покушај да се оствари жељена могућност, имајући у виду прошлост и садашњост;
- *Менаџмент* се спроводи у одређеном историјском периоду и његов је одраз;

¹ Johnson A. R., Kast E. F., Rosenzweig E. J. „The Theory and Management of Systems“, Mc Graw-Hill Book Co., New York, 1979.

– *Менаџмент* је пракса која ствара одређене последице и ефекте који израњају током времена.

Научни приступ менаџменту може да уведе ред у овом подручју и да се, аналогно принципима научног рада, спроведе у фазама:

1. Мерење и истраживање постојећег стања битних карактеристика пословног система;
2. Анализа и идентификација утицајних фактора на негативне трендове;
3. Успостављање хипотеза и избор метода којима се очекују повољнији трендови;
4. Провера хипотеза кроз експерименталну примену нових метода;
5. Валидација метода, модификовање или потврђивање хипотеза, као и имплементација и стандардизација нових метода.

Мултидимензионалност појмова *организација* и *менаџмент* очигледно захтева додатно објашњавање и прецизније одређење у циљу коректније употребе термина који их означавају у истраживачким, пројектантским или менаџерским активностима.

4.6. ЗНАЧАЈ ТЕРМИНОЛОГИЈЕ МЕНАЏМЕНТА У ОРГАНИЗАЦИЈИ

Тежња сваке науке је постизање једнозначности (моносемичности) термина, тј. што тачнијег означавања појмова које проучава, као и утврђивање вештачког говора – скупа вештачки направљених израза (термина) у својим специфичним оквирима. Појава неједнозначности терминологије резултат је велике сложености предмета истраживања и уске повезаности са другим дисциплинама као и теоријске хетерогености која је својствена идеји организације. Данашњи степен развоја научног језика и терминологије науке менаџмента у организацији не показује стабилност и уједначеност због присутности знатног броја термина који означавају различита значења.

Изучавање терминологије менаџмента у организацији започело је онда када је потреба да се јасно одреде и дефинишу појмови у организацији постала неопходна. У својој докторској дисертацији Вустер¹ (*Wüster*) је 1931. године

¹ Wüster E. „Internationale Sprachnormung in der Technik, besonders in der Elektrotechnik,

поставио прву семантичку теорију о терминологији организације кроз обраду теме стандардизације техничког језика у земљама имају интензивни индустријски, као и пратећи научно-стручни развој. Потом се јављају модерне теорије које се једним делом настављају на традиционалне и класичне теорије а другим пружају нове приступе овој врсти науке. Проучавање терминологије ове области развија се интердисциплинарно: између лингвистике, семиотике, информативних технологија, превођења и др.

Основни термини теорије организације, као примарни елементи система објашњења, произилазе из карактеристика око којих се образују крупни и отворени проблеми организације и менаџмента, који се односе на свако удруживање људи и њихово заједничко деловање са одговарајућим материјалним средствима за постизање одређених циљева на било ком подручју живота и рада (пословања и производње). За развој науке менаџмента у организацији као и за њену практичну примену, важну улогу имају тачне дефиниције појмова, без којих не могу да се формулишу принципи и ставови на којима се заснива теоријска концепција, утврђују законитости и научне истине. Суштинским дефинисањем појмова организације (прецизним одређивањем садржаја појмова означеним терминима), елиминише се могућност импровизације и нетачност, која је иначе присутна у нашој научној и стручној пракси, а посебно у оквиру комуникације између представника различитих организација.

Терминологија менаџмента у организацији је практична примена терминолошких истраживања која полази од одређивања предмета стручне терминологије а затим прелази на терминографско бележење тих информација у облику терминолошких база података, речника, лексикона, специјализованих енциклопедија итд.

Терминологија менаџмента у организацији има више различитих функција:

а) *комуникација* (међусобно разумевање, подршка међукултурној комуникацији, превођење). комуникацијом у оквиру специфичне техничке научне области као што је организација, ствара се велики број нових техничких термина у оквиру бројних језика широм света, који чине терминологију једне научне области у оквиру одређеног језика, у овом случају, терминологију менаџмента у организацији;

б) *информација* (складиштење података (*data storage*), измена података који се односе на менаџмент у организацији (*data modeling*), логистика – конзистентност техничке документације, прецизност у идентификацији,

(Die nationale Sprachnormung und ihre Verallgemeinerung)“, Berlin: VDJ 1931. 2. erw. Aufl. Bonn, 1931.

универзалност у употреби);

в) *сазнање* (формирање појма, конзистентност у размишљању и именовану објекта у свету, подршка сазнајном процесу);

г) *знање* (ширење идеја, размишљање);

д) *процесе менаџмента* (менаџмент квалитета, стално побољшање);

ђ) *процедуре менаџмента* (поузданост, менаџмент квалитета);

е) *менаџмент производа* (употребљивост производа и услуга, процедуре сертификације);

ж) *професионализам* у науци, технологији, индустрији, трговини, култури, спорту итд.

Прихватањем системског приступа као методолошке оријентације могло би да дође до убрзаног увођења терминолошке стандардизације како би се обезбедила успешна комуникација међу стручњацима и научницима из ове и других области. С обзиром на карактер менаџмента у организацији, тешко је одговорити на питање који је модел стандардизације терминологије менаџмента у организацији најприхватљивији, али зато сваки истраживач има право да представи идеју свог оптималног модела на бази својих идеја и истраживања, због чега је он предложен.

4.7. РАЗЛОЗИ НЕУЈЕДНАЧЕНОСТИ И НЕЈЕДНОЗНАЧНОСТИ ТЕРМИНОЛОГИЈЕ МЕНАЏМЕНТА У ОРГАНИЗАЦИЈИ

Бројно различита, углавном парцијална схватања и објашњења организације, а тиме и изазвана конфузија о суштини предметне материје, резултат су велике сложености и специфичности феномена организације, као и различитог приступа њеном посматрању и проучавању. Творци појединих теорија прилазили су истраживању само са аспеката који је најинтересантнији за струку којом су се професионално бавили.

Неуједначеност научног и стручног језика и неједнозначност научне терминологије у области организације и менаџмента јесу последица велике сложености предмета истраживања и уске повезаности са другим наукама и теоријске хетерогености и присутности већег броја теоријских праваца и школа. Постоје бројни разлози неуједначености и неједнозначности терминологије менаџмента у организацији.

Предмет организације није довољно прецизно одређен јер између аутора ове дисциплине не постоји потпуна сагласност о томе шта је у ствари садржина, шта она представља и у чему се састоји њена проблематика. Организација (и/или менаџмент) као посебна, самостална, мешовита и гранична научна дисциплина (синтетичко-интеграцијска наука) настала је на основама комплекса разних наука, са којима је заједно и даље тесно повезана.

Други разлог се односи на постојање мноштва „великих“ и „малих“ теорија организације, са ужим и ширим, али још увек недовољним, системима објашњења, као и бројних доприноса са претензијама или без њих да буду прихваћени као теорије, школе или правци у науци о организацији, који су мање или више развијени и научно засновани. Ово мноштво теоријских праваца и школа, које прихватају само поједине мање или веће групе теоретичара, имају извесних заједничких елемената, али знатних међусобних разлика.

У литератури се сусрећу различите класификације и као илустрацију навешћемо неколико најчешћих назива према врстама теоријских праваца и школа:

- Процесна или функционалистичка школа (правац управљања и руковођења, теорија административног управљања);
- Школа међуљудских односа (бихејвиористичка);
- Емпиријска школа (правац студије искуства руководиоца);
- Квалитативна школа („Тејлоризам“);
- Школа социјалних система (теорија бирократске организације, теорија кооперације);
- Математички или квантитативни правац;
- Теорија одлучивања;
- Теорија организационих система;
- Ситуациони и гешталт приступ итд.

Последњих деценија, као реакција на постојећу теоријску хетерогеност и расцепканост, чине се велики напори да се повежу и интегришу заједнички елементи различитих организационих теорија преко системског приступа.

Питања неуједначености и неједнозначности терминологије менаџмента у организацији сматрају се веома битним с обзиром на могуће разлоге њиховог настанка. Њихов настанак, односно узрок њиховог настанка могу се посматрати на макро и микро плану.

Макроплан значи да на простору једне државе не постоји терминолошка уређеност а то подразумева да су, пре свега, одређене институције друштва морале

бити активни чиниоци у елиминисању неуједначености и неједнозначности терминологије менаџмента у организацији. Елиминисање таквих појава претпоставља да је за питања терминологије и стандардизације задужена национална институција која се бави терминологијом и стандардизацијом и да у својим програмима рада треба да обезбеди да се сви стандарди који се односе на ту проблематику припреме за доношење и усвајање. У таквом приступу обезбеђују се основне претпоставке да се елиминишу наведени проблеми.

Светска привреда, а самим тим и индустрија, почивају на непрестаном развоју наука као генератора укупног напретка цивилизације. Тај напредак цивилизације подразумева стално појављивање нових појмова, који захтевају терминолошку обраду и уношење у научне, стручне и образовне средине на одговарајући начин.

Због тога национална институција мора да, пре свега, има улогу и значај код развијених земаља света, има потребне капацитете како би могла да се озбиљно бави овим послом и да има људске и друге потребне ресурсе да своје задатке ажурно и активно решава.

Микроплан подразумева ниво организације, који највише зависи од пословних поставки које поставља највише руководство. Ако највише руководство има визију свог рада и приступа правим програмима и активностима, онда та организација има просперитетне видике. Зато улога руководства у систему менаџмента није никакво нелогично постављено питање. Ако оно није потпуно опредељено за систем менаџмента, или за било које друге програме и пројекте, онда ти програми и пројекти неће имати, односно донети очекиване резултате.

Зато је питање коришћења одређене терминологије, у овом случају терминологије менаџмента у организацији, пре свега, у домену захтева највишег руководства, а потом и потреба да пословни токови у оквиру свих сегмената организације користе једнозначно дефинисану терминологију менаџмента у организацији. Таквим захтевом организација обезбеђује:

- а) терминолошку уједначеност и доследност,
- б) подиже ниво стручне комуникације,
- в) подиже углед организације код пословних партнера,
- г) елиминише непрецизност у односима у организацији и са окружењем,
- д) употпуњује фонд знања запослених.

Ако поставимо питање како све ове захтеве остварити, морамо се окренути анализи коришћења стандарда у области делатности организације јер стандарди не

смеју бити само материјал који постоји. Поштујући стандарде, значи да, пратећи их и користећи их, успостављамо стручан приступ процесима и другим активностима који се дешавају у организацији, а стандарди обезбеђују да смањимо могућност грешке на најмању меру, што значи да, пре свега, морамо развити потребан однос према стандардима. Сваки стандард поред своје основне намене, предмета и подручја примене, има поглавље „Термини и дефиниције“ и ти термини треба да постану саставни део пословне и стручне комуникације како у оквиру организације, тако и са пословним партнерима из окружења.

Највише руководство мора обезбедити претпоставке да се сва потребна терминологија менаџмента у организацији, пре свега, унесе у све акте и документе организације и да се одомаћи у пословним токовима организације и међу запосленима. Поред тога, одређени ниво образовања међу запосленима треба спровести, ако се укаже потреба, за боље информисање запослених и разјашњење односних појмова, како не би било неспоразума по питању неуједначености и неједнозначности.

Усвајањем одређених термина и њиховим коришћењем, рад на терминологији у овој области није завршен. Мора се дефинисати место у организацији где ће се, ако се укаже потреба, вршити ажурирање и пуштање у оптицај одређених нових термина а једно од добрих решења представљају организационе јединице које су задужене за послове и активности система менаџмента у организацији.

4.8. ТЕРМИНОСИСТЕМИ

Терминологија сваке области науке и сваког језика у оквиру које се представљају научни резултати, без обзира на своју прецизност, неуређеност или стандардизованост, чини једну хијерархијски организовану целину или терминосистем.

Компоненте терминосистема могу бити по свом пореклу тројаке:

а) аутохтоне (као резултат специфичности појаве у домаћем језику, друштву или географском простору, или искорак у развоју поједине научне области на датом језику;

б) позајмљене, кад су преузете из конкретног страног језика, било да су семантички калкиране или лексички прилагођене;

в) интернационалне (кад постоје у великом броју језика и кад се, без обзира на етимолошку лоцираност, не може у конкретном случају са извесношћу прецизно утврдити из ког су страног језика преузете.

4.8.1. Аутохтоне компоненте

Аутохтоне компоненте терминосистема могу бити објективно условљене, кад су резултат специфичности појаве у домаћем језику, друштву или географском простору. Оне могу бити субјективно условљене кад су резултат искорака у развоју поједине научне области на датом језику.

4.8.2. Позајмљене (семантички калкиране или лексички прилагођене) компоненте

Компоненте једног терминосистема могу бити семантички позајмљене, тј. дословце преведене или калкиране. Сложеност прихватања оваквих терминолошких кованица према туђем семантичком моделу огледа се у томе, што се језичко осећање опире њиховом прихватању због извештачености и што изворни термин има вишевековну традицију која се чином индивидуалног превођења не може ни превести ни надокнадити.

Терминолошке јединице могу бити лексички позајмљене (уз фонетску, морфолошку и творбену адаптацију).

4.8.3. Интернационалне компоненте

Интернационалне компоненте у језику представљају скуп свих новостворених термина који су из различитих језика унети у домаћи језик. О њима смо више говорили у претходним поглављима.

ПОГЛАВЉЕ 5.

СТАНДАРДИ И ТЕРМИНОЛОГИЈА У МЕНАЏМЕНТУ ОРГАНИЗАЦИЈЕ

5.1. СТАЊЕ ТЕРМИНОЛОШКЕ ИЗГРАЂЕНОСТИ СРПСКОГ ЈЕЗИКА

Да би се у потпуности схватило стање српског језика данас и да бисмо могли да на неки начин предвидимо његов даљи развој и перспективу, потребно је да се вратимо уназад, када Срби, крајем 18. и почетком 19. века, заједно са другим словенским народима почињу да стварају своју националну филологију. На прагу 18. и 19. века рађа се илиризам као идеја у високим научним круговима аустро-угарске монархије а ту идеју су 30-их година 19. века на свој начин оживели Људевит Гај и његове присталице. Имбро Игњатијевић Ткалац је написао: „Може се говорити што се хоће, ми смо с ове и с оне стране (Саве и Дунава) један народ, с једним језиком, с једним обичајима, с једним одређењем у свијету, с једном будућношћу, коју ми морамо заједнички да остваримо, јер ћемо иначе морати заувјек да пропаднемо“.¹

Препрека стварању Илирства била је српска национална свест, и посебно српски књижевни језик предвуковског периода, који је нераскидиво био везан за Српску православну цркву², у коме су учествовали Хрвати, Срби и Словенци. Крајем 19. века у Хрватској је победила струја лингвиста који су увели језик Караџићевог типа, који су за хрватски језик узели српски књижевни језик са фонетским правописом и ијекавским наречјем.

¹ „Орџа енциклопедија“, ЈЛЗ, Загреб, 1977, стр. 572.

² „Енциклопедијски лексикон“, Интерпрес, Београд, 1972, стр. 40-41.

Оснивањем ЈАЗУ (1867) и долажењем за њеног секретара тада највећег српског лингвисте Ђуре Даничића, централно место сербокroatистике постаје Загреб. Прихватањем оваквог решења српска филологија остаје без свог националног центра и постаје зависна од хрватске филологије. Овако конституисана сербокroatистика оставила је негативне последице како у сфери српских филолошких наука, тако и у духовном животу српског народа. У 19. веку српски језик је био само српски, док у 20. веку српски језик постаје српскохрватски, а у Хрватској, хрватски. Велико питање је да ли је у протеклих 50 година постојала српска језичка политика, ко је ту политику водио, да ли су је водили Срби, да ли је та политика била добра, мудра, далековида и успешна, као и да ли ту политику треба наставити или мењати.

После распада Југославије и нестанка тзв. српско-хрватске језичке заједнице на крају другог миленијума, српски народ и српски језик нашли су се на раскршћу без путоказа. Док су се на српским националним територијама стварале друге државе, а од српског језика други језици (хрватски, босански, црногорски), српски језик се није развијао на исти начин јер нису постојали ни потребни услови, ни стручна тела која би преузела те задатке на себе а ни одговорни појединци и државне институције.

Замена назива „српскохрватски језик“ називом „српски језик“ није повукла никакве измене у особинама тог језика. Није се појавила тенденција избацивања интернационализама јер су неки српски лингвисти сматрали да би таква врста пуризма осиромашила језик и оштетила његову комуникациону моћ. Са друге стране, Клајн¹ тврди да „треба да се трудимо да не употребљавамо стране речи без потребе; против тога се треба борити и подсећати да домаћу реч, макар и давно усвојену, не треба замењивати енглеском, само зато што је то у моди“.

Дугогодишњи изостанак државног ауторитета у српском језику довео је до стања у коме свака област постојања уводи своју „терминологију“. У овако створеном амбијенту актуелан је и проблем неписмености као велики системски проблем чије се последице огледају у појави граматичких и стилских грешака. Од пет легитимних језичких стилова у српском језику, у јавном говору преовладава један стил, што значи да већи део нације, према стручним проценама, употребљава око 200 глагола и можда два пута више именица. Књижевни језик и сликовити говор, могу се наћи само у лепој књижевности и књигама о беседништву.

¹ Клајн И. „Творба речи у савременом српском језику“, Завод за уџбенике и наставна средства, Институт за српски језик САНУ, Матица српска, Београд, 2002–2003.

5.2. СТАЊЕ ТЕРМИНОЛОШКЕ ИЗГРАЂЕНОСТИ ТЕРМИНОЛОГИЈЕ МЕНАЏМЕНТА У ОРГАНИЗАЦИЈИ И ПОТРЕБА ЗА ЊЕНОМ СТАНДАРДИЗАЦИЈОМ

Један од општих услова и критеријума развијености једне науке јесте изграђеност заједничког научног језика и терминологије којом се служе припадници исте науке да би се могли међусобно разумети. Као и целокупна научна мисао, тако се и језик, тј. научна терминологија, мења и усавршава кроз стални процес у складу са новим научним, теоријским и емпиријским открићима. Међутим, и поред ове динамичности, научна терминологија у одређеној фази развитка дате науке мора бити релативно стабилна и уједначена. Њена термилошка стабилност и уједначеност су израз њене научне зрелости.

Појам менаџмента у савременој литератури нашао је своје место половином 20. века, када се све више говори о менаџменту као процесу у пракси, па менаџмент постаје посебна научна и стручна дисциплина.

Комуникацијом у оквиру неке специфичне научне области свакодневно се ствара велики број нових техничких термина на стотинама језика широм света. Ти термини, удружени као скуп речи са специфичним значењем, чине терминологију једне научне области у оквиру одређеног језика. У терминологији једне области јављају се термини који се могу састојати од простих речи или од сложених реченица специфичних морфо-синтаксичких карактеристика које су својствене тој области. Терминологија је структурирани скуп појмова које она представља у одређеном подручју¹, а сваки термилошки рад почиње од појма².

Пре него пређемо на анализу стања језичко-термилошке изграђености науке о организацији и менаџменту треба нешто рећи и о значењу тзв. стручне терминологије која је „скуп, систем назива у некој научној области, струци, збирка термина, номенклатура у оквиру неког језика, односно, наука о стручним изразима“³ или скупа свих посебних, специфичних термина који са највећом тачношћу означавају одређене појмове (појаве, односе и процесе) у датој науци и струци.

¹Wright S. E., Budin G. „Handbook of Terminology Management“, Vol. I, *Basic Aspects of Terminology Management*, John Benjamins Publishing Company, Amsterdam/Philadelphia, 1997.

²Wüster E. „Einführung in die allgemeine Terminologielehre und Terminologische Lexikographie“, НЕРУ-tyrk, Kopenhagen, 1985, pp. 1.

³Pavel S., Nolet D. „Handbook of Terminology“, Ministry of Public Works and Government Services, Canada, 2001.

Разумевање и дефинисање менаџмента као друштвене појаве било би веома тешко сагледати само семантичким гледиштем, односно преводећи енглеску реч *management* као управљање, руковођење. Уколико би се дефинисање менаџмента заснивало само на овако посматраном појму, могле би се створити велике заблуде и нејасноће о суштини менаџмента. У новијој литератури постоји мноштво дефиниција појма менаџмента, којима различити теоретичари, али и практичари, покушавају објаснити његову суштину. У најширем значењу ова објашњења полазе од тога да је менаџмент „наука о управљању“, или „вештина управљања“, „процес управљања“ итд.

Менаџмент се изучава као посебна научна дисциплина или област, готово у целом свету. Последњих година код нас, а у свету и много раније, у оквиру науке о менаџменту све се више говори и о Теорији менаџмента, као неизоставном делу сваке науке. Ова теорија у себи садржи принципе, критеријуме и законитости, који настоје да свеобухватношћу објасне феномене из области менаџмента. Централни проблем било које науке је, свакако, предмет изучавања. У менаџменту као научној дисциплини он се поставља кроз проучавање два основна правца: стратегијског и оперативног менаџмента. Стратегијски менаџмент се највећим делом односи на управљање и обухвата разматрања о визији, мисији, циљевима и стратешкој позицији организације (предузећа), док се оперативни менаџмент бави функцијама организације (предузећа) – управљање, планирање, одлучивање, руковођење, организовање посла, извршење одлука и контрола њиховог спровођења.

Менаџмент у најопштијем схватању појма је релативно лако, али и тешко дефинисати, с обзиром на све бројнију литературу, угао приступа проблему, али и на све већа практична искуства. Посматрано са теоријско-истраживачког аспекта, присутне су бројне дефиниције управљања и руковођења, чији преглед не омогућава једноставно и консензусно одређење овог појма. У највећем броју случајева садржина појмовне дефиниције мењала се са променом карактера окружења у коме се одвија пословање (активност) одређене организације. С обзиром да се оквир овог разматрања (менаџмент и организација) креће у области друштвених делатности и јавног сектора, може се сматрати „довољно свеобухватном и прилагодљивом захтевима савременог друштвеног окружења“ Краитнер (Kraitner R.)¹ која наглашава да је менаџмент: „процес рада који се одвија уз помоћ и сарадњу са другим људима, ради ефикасног остваривања постављених организацијских циљева, уз рационалну и ефикасну употребу ограничених ресурса у

¹ Kraitner R. „Management“, Mc Grow-Hill, New York, 1993.

условима променљивог окружења“.

Организација са својим функцијама и обухватношћу предствља битан фактор обликовања и стварања друштвеног амбијента. Друштвени карактер организације нарочито је индикативан у процесима који утичу на промене у појединим међуљудским односима, што се посебно огледа у развијању друштвених контаката, пословне комуникације и слично. Другим речима, делатност организације као битан чинилац друштвене делатности својим јавним карактером значајан је развојни фактор сваког друштва. Осим општих друштвених вредности, организација последњих деценија постаје и незаобилазан чинилац економског амбијента. Многи се пословни аранжмани склапају у условима појединих организацијских догађаја и активности, а читави системи комуникација остварују се посредством организација. Савремена организација подразумева у себи и постојање нових међусобних односа актера организацијске делатности. Свакако да основне принципе менаџмента у организацији треба спровести кроз развијање организације очувањем мисије и духа организације, задовољењем циљева вишеструке јавности, развијањем стабилне позиције организацијске структуре и њене конкурентности, децентрализацијом и делегирањем ауторитета и интегралном применом и развојем свих функција менаџмента.

Процесом менаџмента у организацији постављају се циљеви организације, као места реализације организацијских активности. Циљевима се обликује будућност ове области, па оријентација ка њиховом остварењу мора бити основна категорија свих чинилаца који је окружују. Дух организације мора бити интегрисан, како у спољно, тако и у унутрашње окружење организацијског амбијента једног друштва. Окружење у коме се организација налази усмерава његово кретање и све промене које се у том и таквом кретању дешавају.

Утицај спољног окружења (политички, социјални, правни, економски и други фактори) могу бити одлучујући у постављању управљачке функције у организацији, што свакако има утицаја и на карактер процеса менаџмента у организацији. Еволутивни процес развоја менаџмента у организацији отпочео је са појавом првих професионалних организација. Као вештина и емпиријско искуство различитих чинилаца организацијско-пословног процеса (посредника – менаџера организације, тимова), почео се развијати појавом систематског научног знања о менаџменту. Менаџмент у организацији је своју диференцираност утемељио на појавама раста професионализације организације и развојем науке о менаџменту (прво у профитном – бизнис сектору, а затим и у сектору јавних и друштвених делатности). Нарасли захтеви за утврђивањем начина ефикасног и

управљања организацијама крајем осамдесетих година прошлог века, условили су да се озбиљнијим приступом и укључивањем многих субдисциплина (социологије организације, психологије организације, маркетинга и других) стекну услови за обликовање праксе менаџмента у савременим организацијама.

Рад на стандардизацији терминологије менаџмента у организацији је веома разнолик. Постоји извесна сарадња са институцијама за стандардизацију али је хармонизација терминологије обично сведена на појединачне институције, па у том случају терминологија често не подразумева дефиниције и јавља се неуједначено одступање од стандардизованих правила рада у области терминологије. Посао је углавном поверен техничким лицима и стручњацима из дате области, док је рад терминолога и преводилаца сведен на стварање вишејезичке терминологије. Нови појмови и термини настају током процеса истраживања и развоја. Иако проналазачи дају нове називе својим проналасцима, они нису свесни чињенице да заправо раде на проширењу терминологије. Резултати оваквог рада на терминологији скоро никада нису систематизовани и унети у терминолошке базе података, нити се о њима подробно обавештава јавност. Нови термини се најчешће појављују без објашњења, у извештајима сектора за истраживање и развој и у сличним документима.

Када говоримо о стандардизацији терминологије у области менаџмента организације морамо поново да нагласимо да постоји насушна потреба да се у овој, иначе веома неуређеној области предузму кораци, како на међународном, тако, чак и више на нашем националном плану језика. За потребе менаџмента у организацији данас, терминологија није стандардизована у већини земаља, или се одговарајућа употреба овакве терминологије не користи једнообразно.

Питање стандардизације терминологије менаџмента у организацији је веома деликатно јер се дужи низ година примају термини, обично из најразвијенијих земаља света и у свакодневnoj употреби прихвата њихово значење из језика из којих они потичу а да се притом не узима у разматрање питање њихових дефиниција и адекватног превода. Стандардизација терминологије у менаџменту организације подразумева споразум у погледу тога који ће се стручни или научни термини користити као стандардни, дефинисање карактеристика на основу којих је такве термине потребно схватити, као и дефинисање услова за прецизирање терминологије и увођење појмовно конзистентних стандарда, и коначно, прескрипцију, као кључни резултат стандардизације. У том смислу, неопходно би било да се од неколико постојећих синонимних варијација изабере онај термин који, и у стручном и у лингвистичком погледу, представља најадекватније

представљање сваког појма, а одбацити све оне који су непотребни, а неретко и неприхватљиви.

Проблематиком стварања српске терминологије преводиоци и терминолози бавили су се још од 80-тих година прошлог века, када је, као последица стварања глобалног друштва и заједничког тржишта, стандардизација интензивно захватила и подручје организације и менаџмента организације. Из разних мотива, пре свега тржишних, организације имају потребу а некада и обавезу доказивања да је њихово пословање у складу са одговарајућим стандардним моделом менаџмента. У том циљу су изграђене међународне шеме сертификације примењеног система менаџмента. У том смислу се пред организације поставља озбиљан проблем јер се број нових стандарда стално повећава, а тиме нарастају и потребе за стандардизацијом терминологије која се у њима користи.

Као једно од задовољавајућих објашњења зашто је потребна стандардизација терминологије менаџмента у организацији је да овај методолошки приступ обезбеђује разумљивост на свим просторима без обзира која се тема обрађује и на тај начин обезбеђује научну, стручну, техничко-технолошку или другу комуникацију, као једну од битних функција терминологије. Због тога се и сматра да је неопходно потребно прићи стандардизацији терминологије уопште а посебно у случају стандардизације терминологије менаџмента у организацији, која је предмет проучавања ове докторске дисертације, на институционализован начин.

5.3. СТВАРАЊЕ ТЕРМИНА И ПРИМЕРИ ТЕРМИНОЛОШКЕ НЕДОСЛЕДНОСТИ У ОБЛАСТИ МЕНАЏМЕНТА У ОРГАНИЗАЦИЈИ

У терминологији менаџмента организације у српском језику свакодневно се стварају нове јединице јер се исти појам често означава различитим терминима. Стога је потребно успоставити јасна начела која воде грађењу складних терминолошких састава усклађених са стандардизованим терминима. Нови термини најчешће настају прихватањем страних назива, прихватањем интернационализама или назива који имају елементе тих језика, као и претварањем речи општег језика у називе (терминологизација). До тог претварања данас најчешће долази под утицајем страног језика, тј. семантичким позајмљивањем. Нови термини могу такође настати и преузимањем назива из друге струке (ретерминологизација – нпр. *cluster - klaster*), или повезивањем речи у свезе, (нпр. *mobbing – злостављање на послу/на радном месту*).

Често за исти појам и исти страни назив настају многи српски називи обликовани различитим начинима постанка назива, тј. једном страном називу одговара низ српских назива насталих различитим поступцима. Постојање истозначних назива за термилошки састав није добро, па је нужно да се међу терминима који означавају исти појам одабере један и то онај који је, сходно одређеним начелима, најбољи и међу њима успоставе нормативни односи и одреди који је термин препоручен, који је допуштен а који је, или застарео, или недопуштен.

Да би се успоставили правилни односи међу истозначним називима, донета су основна термилошка начела која нам омогућавају да се стандардизација терминологије не врши напамет или према индивидуалном језичком осећају већ према утврђеним захтевима. Стандардизација термина се може посматрати као део сређивања знања и спознаје у свакој појединачној струци.

Пре него што размотримо основна термилошка начела и пређемо на анализу примера термилошке недоследности, треба да се подсетимо да се пред сваки термилошки састав постављају два основна захтева:

1. да буде у складу са савременим нивоом и најновијим достигнућима науке и технике,
2. да буде у складу са српским стандардним језиком.

Да би се испунили ови захтеви, потребно је успоставити сарадњу између стручњака у оној области чији се термини стандардизују (у нашем примеру стручњака менаџмента организације) и лингвиста.

5.3.1. Основна термилошка начела

Сматрамо да се следећа основна термилошка начела могу применити у поступку стандардизације терминологије менаџмента у организацији:

5.3.1.1. *Домаћи термини имају предност над страним*

Предност треба дати домаћем термину и у случајевима када је реч о терминима који су добро прихваћени као и устаљеним интернационализмима.

Ово је начело често у сукобу с начелом које даје предност проширењу термина. Када је то могуће, ипак треба дати предност домаћој речи. Дилеме се

најчешће јављају код термина које већи део стручне јавности тако и осећа. Дилеме се појављују и код термина који су традиционално утемељени на интернационализмима. Ипак, кад постоји добар српски термин, нема разлога да се тај термин не употреби уместо интернационализма (нпр. *обим* уместо *волумен*, *неспојивост* уместо *инкомпатибилност*, *међусобно деловање* уместо *интеракција*).

Интернационализми се могу користити кад за њих или за део опсега њиховог садржаја не постоји добра домаћа замена. Нормално се преузима само основни страни термин, а не цела његова породица. Остале речи и термини се изводе из њега у складу с творбеним правилима српског језика. Ипак би требало интензивно радити на изградњи термина помоћу којих би се предност давала српској речи, настојати да се изграде српски термини и да се они прихвате и на тај начин сигурно буду разумљивији просечном кориснику.

Менаџмент је област чија је специфичност да обилује интернационалним називима па, стога и постоји стална недоумица да ли употребити домаћи или страни назив и у ком облику (фонолошке или морфолошке измењености) али сматрамо да, у суштини, предност ипак треба дати домаћем називу.

У складу с овим начелом навешћемо неке примере српских термина у менаџменту организације за које сматрамо да им треба дати предност у односу на стране:

Страни назив или назив са страним елементом	Српски назив
Border line	<i>Поремећај, гранични поремећај</i>
Bridging	<i>Премошћавање</i>
Incidenca	<i>Појава</i>
Monitoring	<i>Праћење, посматрање, надзор</i>
Prevalencija	<i>Преовладавање</i>
Prevenција	<i>Спречавање</i>
Validacija	<i>Процена</i>
Flow chart	<i>Дијаграм тока</i>
Check list (ček lista)	<i>Листа за срањивање</i>
Ekološki feedback	<i>Повратна веза у екологији</i>

Eko monitoring	Еколошки надзор
Check sheet	Табела за сравањивање (грешака) путем „реци“ ¹
Kompeticija	Конкуренција

5.3.1.2. Називи латинског и грчког порекла имају предност над терминима преузетим из енглеског, француског, немачког итд.

Не само да латински и грчки језик представљају темељ на коме је изграђена наша и европска култура и цивилизација, него се латинске и грчке речи, за разлику од енглеских, француских, немачких или речи из било којих других језика, лако уклапају у српски језички састав. Европска култура се веома дуго привикавала на латинске и грчке речи и елементе речи, па је и српски језик развио одговарајуће механизме да може примати грчко-латинске елементе на прикладан начин. Тако су у стандардном језику ови језици добили другачије место од речи из других језика. Створила се представа о значењу тих речи или њихових елемената, па и начин да се могу створити нове речи и изрази у српском језику. То указује на чињеницу да не треба настојати да се интернационализми латинског и грчког порекла и сложени термини (ако су правилно састављени од латинских елемената) по сваку цену преводе или да се тражи одговарајући еквивалент у српском језику. Називи из латинског и грчког језика преузимају се у српски стандардни језик према одређеним правилима и у српском језику треба да имају облик према тим језицима, а не према језику посреднику из кога је термин преузет. Посебна толеранција према терминима латинског и грчког порекла потребна је код термина који се користе у менаџменту, (*консултација* а не *конзалтинг*, *купци*, *опрез* а не *caveat emptor*, *post factum* (мере) а не *post fact* (нпр. *експериментално истраживање* а не *пилот-истраживање*).

Показаћемо и неколико интересантних примера неких речи чији се корен налази у латинском и грчком језику кроз дијахронијски развој:

– **Обвезнице (Bonds)**. Овај термин је преузет из ране енглеске речи *band*, што значи *причвршћивање*. Реч *bond* подразумева да је нека особа „везана“ за отплату обавеза.

– **Позајми (Borrow)**. Реч потиче од старо енглеске речи *borg*, која значи „обећање“.

¹ Филиповић, Ј. Ђурић М. „Основе квалитета“, ФОН, Београд, 2009.

– **Буџет (Budget)**. У средњем веку, француски трговци носили су свој новац у *bougette*, или „малој торби“. Реч је позајмљена од латинске речи *bulga*, што значи „кожна торба“. Унутар торбе, држана су новчана средства.

– **Бизнис (Business)**. Реч се првобитно користила да означи лице осумњичено за учешће у несташним активностима. Касније, односила се на било какву врсту активности, а још нешто касније, на неку врсту занимања.

– **Капитал (Capital)**. Ова реч долази од латинске речи за „head“. Речи *capital* и *cattle* (говеда) потичу из тог истог корена. Говеда су била и извор богатства које се обично мерило колико „грла“ имате.

– **Картел (Cartel)**. Ова реч потиче од латинске речи *charta*, што значи „на папиру“ и довела је до енглеске речи за *chart* (графикон). У почетку, реч се односила на писмени изазов за борбу. Касније је променила своје значење и означавала је клеветничку писмену изјаву. До 1600. год., постојала је реч која је значила договор у вези размене ратних заробљеника. На крају, дошла је до текућег значења – „споразум ограничавање трговине“.

– **Компанија (Company)**. Латинске речи *cum*, и „*panis*“, „хлеб“, комбинују се стварајући извор речи *company*. У почетку, реч је релациона и одговара речи *патилац*. На крају, дошла је до пословног контекста.

– **Потрошач (Consumer)**. Латински израз *consumo* значи „појести потпуно“, што је, разумљиво, довело до наше актуелне употребе термина *consumer* – потрошач.

– **Готовина (Cash)**. Ова реч потиче од латинске речи за кутију – *cassa*. Првобитно, овај термин су користили Французи и односио се на „*moneybox*“ – кутију за новац али се касније термин примењује за означавање речи новац – готовина.

– **Депозит (Deposit)**. Депозит је настао спајањем две латинске речи: *de*, релативно чест префикс који значи „далеко“ и *positus*, што значи „налази“.

– **Економиста (Economist)**. Ова важна реч је преузета из грчке речи *oikonomia*, што значи „кућни менаџмент“. Он се првобитно примењивао на лица која су били добри администратори у заједници, на послу или у кући.

– **Финансије (Finance)**. Финансије произилазе из латинског и старе француске речи за *fine* – казну, која је првобитно значила „end“ – крај. Француска реч за *finance* значила је и „плаћање“ и „завршетак“, али у 18. веку Енглези су је прилагодили да значи „управљање новцем“.

– **Рад (Labor)**. Ова реч потиче од латинске речи *laborare*, што значи „бити уморни“. Почев од реформације, рад је наводно почео да се сматра дужношћу.

– **Менаџер (Manager)**. Реч *manager* долази од италијанске речи

maneggiare, „тренирање коња“, која је потекла од речи *mano*, у значењу „рука“.

– **Спајање (Merger)**. Римска реч *mergo* означава „пад“ или „тоњење“.

– **Новац (Money)**. Једна од одговорности римске богиње Џуно била је да упозори Римљане на предстојећу опасност. У том својству, она је названа Juno Moneta, од чега је настала реч *money*.

5.3.1.3. Назив мора бити усклађен са (фонолошким, морфолошким, творбеним, синтаксичким) саставом српског стандардног језика на свим језичким нивоима

Фонолошки ниво

Усклађивање на фонолошком нивоу је најчешће видљиво код преводних еквивалената који су добијени преводом и техникама интегралних и адаптираних позајмљеница. Начине формирања фонолошког облика преводног еквивалента треба утврдити према изговору термина полазног језика, према његовој ортографији и према утицају језика посредника.

Могу се разликовати следећи типови према степену фонолошке адаптације преводног еквивалента према правилима језика превода:

а) Потпуна трансфонемизација (фонеме полазног језика замењују се одговарајућим фонемима језика циља чији опис одговара опису фонема модела);

AQAP (а ку а пе) (Allied Quality Assurance Publications)	ne	AQAP (ei kju ei pi)
PDCA (пе де це а) (Plan – Do – Check – Act)	ne	PDCA (pi di si ei)
CMM (це ем ем) (Capability Maturity Model)	ne	CMM (si em em)

б) Делимична (компромисна) трансфонемизација (фонеме полазног језика замењују се одговарајућим фонемима језика превода чији опис само делимично одговара опису фонема модела);

brainstorming	брејнсторминг
benchmarking	бенчмаркинг
reengineering	реинжењеринг

в) Слободна трансфонемизација (фонеме полазног језика немају ни делимичне артикуларне еквиваленте у језику примаоцу, па се замењују потпуно слободно).

Морфолошко-синтаксички ниво

Примери усклађивања на морфолошко-синтаксичком нивоу могу се добити следећим анализама:

1. Анализа основног облика термина полазног језика према врсти речи којој припада и морфолошке промене које доживљава у језику превода, нарочито у погледу граматичких категорија које карактеришу поједине врсте речи. Нарочито се обраћа пажња на оне категорије које се разликују у полазном језику и језику превода.

2. Анализа типа трансморфемизације кроз који пролази промена позајмљеног основног облика речи.

Синтаксички ниво

метода мерења>	мерна метода
подаци мерења >	мерни подаци

Творба речи

Brain+storming	Мождана + олуја
Bench+marking	Тезга за рад + репери
Re+engineering	Поново + инжењеринг (али поновно осмишљавање, не само побољшање)
Reverse+engineering	Унатраг + инжењеринг (користи се израз „инжењеринг унатраг“)

Лексичко-семантички ниво

У лексичко-семантичкој анализи се обично анализирају преводни еквиваленти добијени техникама лексичке синонимије, домаћег термина, преводног пара и дефиниције, тј. она преводна решења која на интерлингвистичком плану показују семантичка померања између полазног термина и његовог преводног еквивалента. Тако би следећи термини из области менаџмента као преводни еквиваленти требало да гласе:

ROA (return of assets)	ПС – повраћај средстава
VAE (value added per employee)	ДВПЗ – додата вредност по запосленом
CS (customer satisfaction)	ЗК – задовољство (задовољење) корисника
RATER Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, Responsiveness	поузданост, поверење, опипљивост, (учешће опипљивих производа), разумевање, одзив
MS (market share)	УНТ (удео на тржишту)

5.3.1.4. Краћи страни термини имају предност над дужим домаћим термином

Код примене тог правила треба имати у виду да је важно дати предност дужем домаћем називу над краћим страним називом мада су у нашем језику прихваћени многи страни краћи термини (*mobing/mobbing* > *злостављање на радном месту*, *perceived quality*, за који се чешће користи преводни еквивалент *перцепирани квалитет* а не *корисничково поимање квалитета*). Преводни еквивалент *процесовани материјал* је сасвим нормалан превод израза *processed materials*.

Интересантно би било и наћи одговарајући превод за енглески израз **5W2H** – (*what, why, where, when, who, how, how much*). Ми смо наишли на превод – „7 стандардних питања која се постављају у планирању квалитета“¹ али је питање да ли постоји неки краћи назив који би могао да задовољи значење овог описног назива.

Терминолошка начела се наравно не могу примењивати механички али о њима свакако треба водити рачуна при анализи термина. Међутим, да би се одлучило који је од истозначних термина бољи, треба узети у обзир сва наведена

¹ Филиповић Ј., Ђурић М. „Основе квалитета“, ФОН, Београд, 2009.

начела, а не само једно. Проблем избора између стране и домаће речи још је увек проблем који изазива највише недоумица у терминолошком раду. Различита гледишта су још увек оштро супротстављена, па међу стручњацима има оних који се залажу за позајмљенице (посебно интернационализме), тврдећи да нам оне олакшавају споразумевање са светским научницима и оних који искључују сваку употребу позајмљеница. Потпуно је специфична ситуација у терминима изграђеним на интернационализмима (у том смислу су потпуно специфични термини у менаџменту) у којима је латински језик, језик међународне недвосмислене комуникације.

У менаџменту организације веома често наилазимо и на појаву тзв. „лажних пријатеља“ („*false friends*“). Лажне парове, лажне пријатеље или међујезичке хомониме означава „група коју чине речи које на језицима са којег се преводе и на који се преводе звуче исто али немају исто значење.“¹ То су парови речи које изгледају слично, али су у ствари „лажни пријатељи“, јер имају различита значења.

Навешћемо и неке примере „лажних пријатеља“ у следећим језицима:

Енглеско – хрватски „лажни пријатељи“

English	Croatian	Meaning in Croatian
but	but	(a ham)
more	more	(sea)
pet	pet	(five)
rat	ràt	(war)
red	red	(order; line; queue ...)
ten	ten	(complexion)

Енглеско – француски „лажни пријатељи“

English	French	Meaning in French
delay (v)	retarder	(to belate)
	délayer	(to dissolve)
bookstore	librairie	
library	bibliothèque (cf. Romanian)	

Енглеско – немачки „лажни пријатељи“

English	German	Meaning in German
high school	Hochschule	(the German term is strictly reserved for university grade schools)
fabric	fabrik	(factory)

¹ ибид

gift	gift	(poison)
thesis	these	(theory only)
lack	lack	(varnish)
eventual	eventuell	(possible)
control	kontrollieren	(check)
actual	aktuell	(up to date or of current interest)

Енглеско – руски „лажни пријатељи“

English	Russian	Meaning in Russian
decoration noun	декорация noun	{{theatre} set)
corpse noun	корпус noun	(body, trunk, torso, case, frame, hull, building, corps etc.)
fabric	фабрика	(factory)
factory noun	Фактория noun	(trading station / outpost)
concurrence noun	конкуренция noun	(competition)
actual adj	актуальный adj.	(urgent; timely, topical)
intelligent adj.	интеллигентный adj.	(civilized, refined)

Енглеско – италијански „лажни пријатељи“

English	Italian	Meaning in Italian
factory	fattoria	(farm)
cold	caldo	(hot)
fabric	fabbrica	(factory)
educated	educato	(polite)
argument	argomento	(topic, subject of a discussion)
code	coda	(tail)
corpse	corpo	(body)
parent	parente	(relative)
to pretend	pretendere	(claim)
editor	editore	(publisher)
brave	bravo	(clever)
annoyed	annoiato	(bored)
canteen	cantina	(cellar)
camera	camera	(room)
horse	orso	(bear)
mare	mare	(sea)
morbid	morbido	(soft)

Енглеско– шпански „лажни пријатељи“

English	Spanish	Meaning in Spanish
support	soportar	not „endure“
sensitive	sensible	not „sensible“
murder	asesinato	not specifically „assassination“
pregnant	preñada	(only used when speaking of animals)
pregnant	embarazada	(a pregnant woman)
bizarre	bizarro	handsome, brave
success	suceso	an event, incident
deception	decepción	disappointment
educated	educado	polite; cultivated
sympathise	simpatizar	to hit it off
exit	éxito	a result; success

Навешћемо следеће интересантне парове речи у менаџменту организације:

a) control vs. inspection (управљање или контрола)

Ова два израза – контролисање или контрола за идентичан појам (*control*) често су предмет неразумевања. Енглески термин *control* на српском језику не значи *контрола* или *контролисање* већ *управљање*. Појам *контрола* означен је термином *inspection* на енглеском језику. Битно је знати да се разликује појам *контролисање* од појма *испитивање* (на енглеском *test*). *Контролисање* и *контрола* су два израза за исти појам.

Према стандарду,¹ *контролисање* је дефинисано као „вредновање усаглашености посматрањем и процењивањем, уз, када је погодно, мерење, испитивање или процењивање применом шаблона“ или као „утврђивање једне или више карактеристика према процедури“.

Исти појам је дефинисан и као „преглед пројектног решења производа, процеса или инсталације и одређивање њихове усаглашености са посебним или, на основу професионалног мишљења са општим захтевима.“²

Из наведеног, можемо закључити да се *контролисање* у општем смислу односи на процес поређења карактеристика производа/услуга са карактеристикама за које су дефинисани критеријуми за њихово прихватање.

¹ ISO 9000:2005 ISO/IEC.

² ISO/IEC 17000:2004.

Сходно томе, „*control chart*“ не би могао да се преведе као „*контролни*“, већ као „*управљачки*“ графикон.¹

б) interested parties vs stakeholders (заинтересована страна – интересна страна)

Честа је појава у српском језику да се за ова два појма грубо користи термин *заинтересоване стране*. Међутим, суштина се налази у правилном схватању појма *заинтересоване стране* и дефинисању њихових захтева.

Према стандарду², *заинтересоване стране* су дефинисане као „особе или група које имају интерес у перформансама или успеху организације.“ Под појмом *група* може се подразумевати организација, део организације или више од једне организације. Треба нагласити да је увек неопходно сагледати утицај који производ/услуга има на заинтересоване стране у току целокупног циклуса.

Stakeholders, или интересне стране³ чине „групе без чије подршке би организација престала да постоји“, са друге стране, може се односити на унутрашње и спољашње кориснике⁴.

Постоји и категорија сродних речи (*cognates*). То су речи у различитим језицима који имају сличан правопис и значење нпр. *variation* – *варијација*.

Делимично сродне речи су парови речи у два језика које имају исто значење у неким али не свим контекстима. Откривање стварног значења у контексту може бити корисно за машине за превођење.

Семантички метод за разликовање „сродних“ од „лажних пријатеља“ полази од основне претпоставке да, ако две речи означавају сродне појмове, онда би већина речи у свом локалном контексту требало да буду преводи једни других. Идеја је формализована коришћењем *Weba* као корпуса, речника познатих превода речи које су коришћене као међујезички „мостови“, и векторски просторни модел.

Осим појаве „лажних пријатеља“, најчешћа општеприхваћена појава у менаџменту је појава прихватања интернационализама за коју је најчешћи разлог који се наводи управо лакше споразумевање са светским научницима, остваривање међународне размене информација итд. Треба разликовати речи страног порекла које су изворно написане и потпуно неприлагођене српском језику и позајмљеница

¹ Deming W. E. „Nova ekonomska nauka“, Grmeč-Privredni pregled, Beograd, 1996.

² ISO/IEC 17000:2004.

³ Концепт је први пут коришћен 1963. у интерном меморандуму Stanford Research Institute. Ову теорију је касније развио и заговорник Р. Едвард Фримен 1980. године. Од тада је стекла широко прихватање у пословној пракси и теорија у вези стратегијског менаџмента, корпоративног управљања, пословне сврхе и корпоративне друштвене одговорности (CSR).

⁴ Филиповић Ј., Ђурић М. „Основе квалитета“, ФОН, Београд, 2009, стр. 185.

које су више или мање прилагођене српском језичком саставу. Ако већ прихватамо позајмљеницу, боље је прихватити усвојеницу (речи тако потпуно уклопљене у српски језик да се не разликују од изворних српских речи – нпр. *околност*, *појам*, *одличан*, *покривитељ*, *часопис*, *банка*) него прилагођеницу (речи страног порекла прилагођене језичком саставу језика у који су преузете (нпр. *резонанца*), прилагођеницу него туђицу (речи страног порекла које су правописно прилагођене српском гласовном саставу, али задржавају нека својства изворног језика несвојствена српском језику (нпр. *брејнсторминг*, *бенчмаркинг*, *реинжењеринг*, *бајпас*). При одлучивању о прихватању термина страног порекла у српски језик треба разликовати степен усвојености тих страних термина.

Интернационализација српског језика није потребна у превеликом обиму јер не помаже процесу очувања и неговања српског језика јер српски термини морају бити део српског језика, да српски термини у начелу имају предност пред страним, ако задовољавају и остале захтеве. Пошто стране речи не припадају српском језику, не могу постати препоручени српски термини, с тим што се у научном тексту могу налазити ако су писани курзивом како би се означило њихово страно порекло.

При стандардизацији терминологије треба водити рачуна и о томе да различити језици имају различит однос према језичкој чистоти и да је тај однос условљен низом историјских, социолингвистичких, политичких и других фактора. Појмовне саставе би требало ускладити за сваки језик, по могућности учинити истоветним, а сваки би језик у том случају појединачном појму независно и слободно придруживао свој термин. Стручњаци често неоправдано потцењују могућности српског језика који има изузетно богате творбене могућности па би се, уз добру сарадњу стручњака и преводаца сигурно могли задовољити сви захтеви који се пред њега постављају. Осим тога, треба имати на уму да је значење термина увек утврђено дефиницијом, тј. да термин има оно значење које му стручњаци дефиницијом доделе па се не би требало бојати да ће српски термин бити непоуздан. Ту поновно треба нагласити и неистоветност творбеног и терминолошког значења.

У области менаџмента у организацији од великог значаја у поступку стандардизације термина представља и превођења стандарда на српски језик. (О превођењу термина из стандарда са енглеског на српски језик биће више речи у анализи корпуса у седмом поглављу).

5.4. ПОСТОЈЕЋИ (МЕЂУНАРОДНИ И СРПСКИ) СТАНДАРДИ КОЈИ СЕ ОДНОСЕ НА МЕНАЏМЕНТ У ОРГАНИЗАЦИЈИ

Рад на припреми међународних стандарда се обично спроводи кроз ISO техничке комитете. Свака чланица заинтересована за предмет за који је технички комитет основан, има право да буде представљена у том комитету. Међународне организације, владине и невладине, заједно са ISO, такође учествују у раду.

Међународни стандарди израђују се у складу са правилима садржаним у Директивама ISO/IEC, Део 2. Главни задатак техничких комитета је припремање међународних стандарда. Нацрт међународног стандарда који усвоје технички комитети шаље се чланицама ISO на гласање. Објављивање међународних стандарда захтева одобрење најмање 75% чланица при гласању.

Да би се могао извршити избор одређених система менаџмента који су интересантни за систем менаџмента одређене организације, требало би знати који су то стандарди који третирају ову проблематику и да ли и колики степен међусобне униформности поседују.

Тај скуп главних система менаџмента интересантних за менаџмент организације чине:

1. Систем менаџмента квалитета;
2. Систем менаџмента заштите животне средине;
3. Систем менаџмента заштите здравља и безбедности на раду;
4. Систем менаџмента заштите и безбедности информација;
5. Управљање кризним ситуацијама;
6. Систем менаџмента пословања;
7. Систем менаџмента заштите хране.

1. Систем менаџмента квалитета

Систем менаџмента квалитета (СМК) је систем менаџмента којим се са гледишта квалитета води управљање организацијом. Развојем пословања дошло се до потребе да се дефинише минимални скуп захтева који би гарантовао уједначеност квалитета тражених производа, али и спречавало да производ који није по предвиђеним спецификацијама стигне до купца (корисника).

Систем менаџмента квалитета има за циљ задовољење купаца и подизање нивоа квалитета пословног система. Он помаже организацији да повећа задовољење корисника и купаца који желе производ са карактеристикама које задовољавају њихове потребе и очекивања. Како се потребе и очекивања корисника и купаца временом мењају због конкуренције и напретка технике, организације су приморане да стално унапређују своје производе и процесе. Да би се повећало задовољство корисника и купаца и других заинтересованих страна, систем менаџмента квалитета може обезбедити оквир за стална побољшања и поверење корисника и купаца у организацију да може да обезбеди производ који испуњава захтеве.

Систем менаџмента квалитета се ослања на модерне мале и велике флексибилне организације које су примерене за производне и услужне делатности. Успешно вођење организације може се остварити применом и одржавањем система менаџмента, који је пројектован да стално побољшава перформансе, обухватајући потребе свих заинтересованих страна. Организација заснована на принципима система менаџмента квалитета погодна је за организовање институција, асоцијација и јавне управе. Принципи система менаџмента својим организованим, синергијским и равномерним деловањем унапређују све елементе пословања у организацији.

Принципи менаџмента квалитета дефинишу се као свеобухватно, фундаментално правило или претпоставка за вођење и управљање организацијом, усмерено на непрекидно побољшавање перформанси на дуге стазе, усредсређивањем на кориснике, уз истовремено задовољавање свих заинтересованих страна. Поменућемо само неколико најважнијих стандарда који се односе на менаџмент квалитета.

Серија стандарда ISO 9000

Ово је серија стандарда који се односе на системе управљања квалитета и створена је са циљем да помогне организацијама да задовоље потребе потрошача и других заинтересованих страна. ISO 9000 се бави основама система менаџмента квалитета, укључујући осам принципа управљања на којима се заснива серија стандарда. Једна од главних предности ISO 9000 групе стандарда је било олакшавање међународне трговине. Постављање ISO 9000 као универзалног стандарда обезбедило је одређени ниво сигурности клијентима широм света да могу да купују производе и услуге који имају стални ниво квалитета.

ISO 9000 серија стандарда, односно његов модел за сертификацију – QMS, није стандард за производ/услугу, али се односи на процесе (системе) који их

креирају. Њихов карактер је генерички, тако да се могу користити у целокупној светској привреди. Издати су 1987. године, допуњени 1994. године а значајно измењени 2000. године.

Утицај Деминговог дела на развој теорије и праксе менаџмента квалитетом јасно је препознатљив у структури и основама стандарда серије ISO 9000:2000. За разлику од издања из 1994. године које представља систем обезбеђења квалитета – QA, ово издање третира систем менаџмента квалитетом (QM) са елементима TQM-а. То значи да се најзначајнија улога у управљању квалитетом односи на функцију менаџмента пословним процесима почев од врховног менаџмента. При томе се експлицитно наглашавају захтеви за системским и процесним прилазом, што је у основи поставио Деминг у својим принципима. Следећи Демингов концепт, комитет ISO/TC 176 у издању стандарда *ISO 9000:2000 – Основе и речник* даје осам принципа менаџмента квалитетом. Ови принципи у концизном облику дају основе „стандардне“ теорије менаџмента квалитетом, која је даље прецизније образложена кроз скуп дефиниција датих у истом стандарду. Посматрајући ову „стандардну“ теорију у светлу напред описане „теоријске џунгле“, може се рећи да се она налази у подручју биолошког модела (одговорност руководства, управљање према циљевима, формална организациона структура) са доста елемената друштвеног модела (процесни модел, лидерство, учешће особља). Овај „стандардни“ модел теорије менаџмента свакако представља праксу највећег броја организација савременог пословног света, те у том смислу представља узор за организације које теже у ово друштво. С тога је разумевање датих 8 принципа менаџмента врло битно за поступке пројектовања, имплементације и одржавања система менаџмента.

Стандард ISO 9000:2000, под насловом *Системи менаџмента квалитетом – Основе и речник (Quality Management Systems – Fundamentals and Vocabulary)* настао 2000. и последњи пут ревидиран 2005. године (ISO 9000:2005); стандард описује речник и основне принципе система управљања квалитетом и њихову организацију. Пре објављивања као међународног стандарда, овај систем менаџмента је више деценија издржао пробу у свим врстама организација. Овај стандард треба искористити како би организација на најлакши и најбољи начин унапредила своје пословање.

Скраћеница **ISO 9000**, идентификује број прописа и смерница које издаје Међународна организација за стандардизацију и који дефинишу услове за примену у организацији, систем менаџмента квалитета у циљу спровођења пословних процеса, унапређење ефикасности и ефикасности у производњи и пружању услуга,

да би се постигло и повећало задовољство корисника.

Серије ISO 9000 стандарда су универзалне и њихова примена, без обзира на величину или сектор активности, могу бити предузеће или било која друга врста организације. Они дефинишу опште принципе друштва који треба да се прате, али не и начин на који треба да производе одређене производе. У складу са овим, ISO 9001, обезбеђује контролу процеса производње и њену ефикасност, а не њену ефективност.

ISO 9000 је замишљен да буде минималан скуп захтева и ISO 9000 провера је уобичајено „пролази/не пролази“ тест. То је систем провера треће стране (*third party audit*); ISO 9000 сертификација се додељује од стране акредитованих тела која обављају провере ради утврђивања да ли компаније задовољавају захтеве сертификације. Ова провера треће стране избегава проблеме који су повезани са проверама друге стране. Минимизује потребе од стране појединачних купаца да непосредно проверавају снабдеваче; уместо тога они се могу ослонити на услуге провере које нуде акредитовани проверивачи треће стране.

Снабдевач има један сталан систем захтева а не већи број, потенцијално контрадикторних захтева клијената и не морају да се сусрећу са узастопним проверама из различитих извора.

Постојање једног међународног стандарда око кога се сви слажу елиминише потребу купца да развија сопствене захтеве.

ISO 9001:1994, ISO 9001:2000, ISO 9001:2008

Стандард ISO 9001, под насловом *Системи управљања квалитетом – Захтеви (Quality Management Systems – Requirements)*: настао 1994. године, знатно ревидиран 2000. и последњи пут ревидиран 2008. године (ISO 9001:2008); стандард дефинише захтеве за систем управљања квалитетом за организације које треба да покажу своју способност да испоруче производ који испуњава захтеве купца и захтев системске регулативе, у циљу повећања задовољства купца. Захтеви стандарда ISO 9001:2000, могу бити коришћени за интерну примену у организацији, сертификацију или уговорне сврхе у било ком типу организације.

Нова верзија стандарда ISO 9001:2008 (14.11.2008. године) изазвала је велико интересовање и предмет је анализирања и поређења са верзијом стандарда ISO 9001:2000 са разних аспеката и од стране различитих заинтересованих страна.

У основи нове верзије стандарда је, као и до сада, у осам принципа менаџмента квалитета задржан процесни приступ, који сертифициваној организацији омогућава ефективно управљање међусобно повезаним

активностима.

ISO 9001 је први пут објављен 1987. године. Био је заснован на BS 5750 стандарду из серије које су биле предложене за ISO 1979. Његова историја може се пратити уназад неких двадесетак година пре тога, када је Министарство одбране САД објавило МИЛ-П-9858 стандард у 1959. МИЛ-П-9858 био је ревидиран у NATO AQP серије стандарда 1969., што се касније ревидирало у BS 5179 упутства серије стандарда објављених 1974. године, и коначно ревидиран у BS 5750 серије стандарда захтева 1979. године, уласка у ISO.

Једини ISO 9000 стандард којим се компанија може сертифицирати је ISO 9001 и друга упутства су само корисна, али необавезна, како би се олакшала правилна примена и тумачење принципа система менаџмента квалитетом. Његова последња ревизија датира из 2005. године, а у најновијем издању лексикона проширена је и дорађена у циљу омогућавања његове примене и на друге области (влада, универзитети, услужне компаније ...). ISO 9004 омогућава побољшање услова наведених у ISO 9001.

Опште је признато да правилно управљање квалитетом унапређује пословање, често има позитиван ефекат на инвестиције, удео на тржишту, раст продаје, и конкурентску предност. Принципи квалитета ISO 9000:2000 обезбеђују свеобухватан модел за системе менаџмента квалитетом који може да било коју фирму учини конкурентном.

Претходно су постојали ISO 9002 и 9003, које је заменио ISO 9001, и њихова сертификација није више призната у земљи и иностранству, јер је као трајно повучена 2003. године.

14. новембра 2008, ISO www.iso.org је објавила ново издање стандарда ISO 9001:2008.

ISO 9004:1994, ISO 9004:2000, ISO 9004:2009

ISO 9004, под називом *Управљање организацијом за одрживи успех – приступ управљања квалитетом (Managing the Organization for Sustained Success – The approach of Quality Management)*: настао 1994. године, знатно ревидиран 2000. и последњи пут ревидиран 2009. године (ISO 9004:2009); документ није правило, већ путоказ да помогне организацијама у постизању успеха кроз управљање квалитетом.

2. Систем менаџмента заштите животне средине

Серија стандарда ISO 14000

Нови системи управљања организацијама треба да се заснивају на сталном унапређењу пословних процеса у складу са одрживим развојем. У оквиру концепта квалитета, поред тржишне и пословне димензије, одржање квалитета живота се јавља као значајни аспект стратегије квалитета. Квалитет живота обухвата заштиту здравља и безбедност људи, заштиту човекове радне и животне средине и штедњу природних ресурса.

Систем управљања околином (*EMS – Environment Management System*) представља део укупног система који укључује уређивање организације, активности планирања, имплементацију, преиспитивање и одржавање политике управљања околином. Квалитетно примењен стандард даје доказ руководству организације и заинтересованим странама које послују са датом организацијом да су све активности које се предузимају у оквиру производних процеса таквог карактера да немају штетног утицаја на околину.

Концепција *EMS* система заснована је на увођењу системског поступка управљања околином на начин да организација лакше спречи и контролише неповољне утицаје на околину. С аспекта сличности са другим системима управљања у организацији *EMS* систем је најсличнији систему управљања квалитетом, према серији ISO 9000. То не значи да је систем квалитета услов за увођење *EMS*, него да организације са већ уведеним системом квалитета према серији ISO 9000, имају одређене предности јер су оба система заснована на сличној пословној филозофији и имају бројне заједничке особине.

Заштитом околине осигурава се потпуно очување њеног квалитета, очување природних заједница, рационално коришћење природних извора и енергије на најповољнији начин за околину као основни услов здравог одрживог развоја. Најчешће активности које предузима предузеће, у циљу заштите околине, су: планирање производње и производа, примена нових технолошких поступака у производњи, инвестирање у заштиту околине и формирање посебне службе за заштиту околине у предузећу.

Серија стандарда ISO 14000 има исте опште принципе управљања као и серија ISO 9000. У принципу су скоро исти, а разликују се у специфичним циљевима заинтересованих страна. Сви системи управљања, били они усмерени ка квалитету, заштити здравља или животне средине, безбедности, имају дефинисане заједничке

елементе.

ISO 14000 серија стандарда објављена је 1996. године, као глобални модел за систем менаџмента животне средине (*EMS*). Његовом применом организација обезбеђује доказ да се одговорно понаша према животној средини, односно да контролише и управља свим параметрима производног и технолошког процеса који могу нарушити успостављање параметара заштите околине. *EMS* такође обезбеђује сагласност пословања са међународним законима и правилима о заштити животне средине, превенцији хазардних ситуација, смањењу отпада и стварању позитивног угледа организације у друштву. Организације се сертифицију према моделу ISO 14001, који показује добру менаџмент праксу у превенцији заштите животне средине. Ова серија стандарда подржава и еколошко обележавање, оцену животног века производа са аспекта заштите животне средине, еколошке аспекте стандарда производа и оцену еколошких перформанси.

Еколошки ISO стандарди присиљавају предузећа на бројне активности у погледу заштите околине. Главне препреке које спречавају ове активности у предузећу су лоша обавештеност, помањкање воље и одговарајућа стимулација. Заштита околине мора се уградити у срж производних процеса, затим утицати на избор сировина, оперативне поступке, технологију и радну снагу. Еколошки менаџер мора имати знања из природних и друштвених наука и мора деловати као координатор процеса између економије и екологије. Он такође мора деловати на смањење потрошње природних ресурса, на смањење загађења околине и стварање позитивне „еколошке климе“.

Због све веће спознаје о важности и утицају животне средине на опстанак садашњих и будућих генерација, велики број организација се одлучује за имплементацију захтева стандарда ISO 14000, што не само да показује њихову позитивну оријентацију према заштити животне средине, већ истовремено смањује њихове трошкове ресурса и енергије. Исто тако, многим организацијама њихове заинтересоване стране захтевају испуњавање захтева појединих стандарда из серије ISO 14000. Организације се све више труде да постигну и покажу свој учинак заштите животне средине контролисањем утицаја својих активности, производа и услуга на животну средину, у складу са својом политиком и циљевима заштите животне средине. Оне тако поступају у складу са све строжијим законодавством, развојем економских и других мера које захтевају заштиту животне средине и све израженијом бригом заинтересованих страна за питања заштите животне средине и одрживи развој. Услед свега тога, а захваљујући систему управљања заштитом животне средине, многе фирме ће остати на тржишту, проширити своја тржишта и

увећати свој приход.

Према стандардима ISO 14000, управљање заштитом животне средине представља управљање људским активностима у циљу смањивања негативних утицаја на животну средину. Дакле, у савременим условима пословања неопходно је у систем управљања једног пословног система интегрисати и систем управљања заштитом животне средине.

Основни циљ серије ISO 14000 је смањење загађења, при чему стандард не прописује ниво тог смањења, већ је то прописано националном законском регулативом. На овај начин, ISO покушава да усклади захтеве у погледу заштите животне средине који се постављају пред индустрију у свим крајевима света. „ISO 14000“ је назив за серију стандарда који се односе на систем заштите животне средине. Циљ је успостављање општих оквира на нивоу предузећа за менаџмент заштитом животне средине. Стандард не утврђује апсолутне захтеве у погледу учинка заштите животне средине осим у односу на обавезе дате у политици заштите животне средине да ће се организација усагласити са законским и другим захтевима, да ће радити на спречавању загађивања и сталном унапређивању. Тако, две организације које обављају сличне активности али које имају различит учинак заштите животне средине могу бити у складу са захтевима овог стандарда.

ISO 14001:2004

Од свих раније уведених, додатних захтева организацијама, тренутно се посебно истиче управљање заштитом животне средине по захтевима стандарда ISO 14001:2004 и сродних стандарда из серије ISO 14000. Важна карактеристика ових стандарда (као општа карактеристика стандарда) је да су они добровољни. То значи да не постоји законска обавеза да се спроведу, већ мора да постоји пословна одлука о примени (на добровољној основи).

Међународни стандард ISO 14001:2004: систем менаџмента заштите животне средине као део укупног система менаџмента организације који се користи да развије и примени политику заштите животне средине и управља својим аспектима животне средине. То је скуп повезаних елемената којима се успоставља политика и циљеви ради њиховог остваривања. Под животном средином подразумевамо окружење у којем одређена организација ради укључујући ваздух, воду, земљиште, природне ресурсе, флору (биљни свет), фауну (животињски свет), људе и њихове узајамне односе.

Стандард ISO 14001:2004, који је по приступу и структури сличан са ISO 9001:2000, доприноси проширењу активности пословних система на подручја која

нису везана само за купца и квалитет производа и услуга, већ и на утицај према животној средини, смањење загађења, отпада, потрошње енергије и слично.

Намењен је организацијама које желе да:

- уведу, спроводе и побољшавају *EMS* систем,
- осигурају деловање у складу са јасно дефинисаном политиком заштите околине,
- добију сертификат од стране независне организације, којом се потврђује придржавање управљања организацијом заштите околине,
- обезбеде да *EMS* систем организације буде у складу са захтевима стандарда.

Овај стандард захтева да организација обликује своју политику заштите околине, дефинише оперативне циљеве пословања, тако да се уважавају закони управљања заштите околине. Сам стандард није намењен за неку специјалну индустрију или индустријску грану већ је његово подручје примене у свим делатностима. Стандард ISO 14001:2004 спада у групу генеричких стандарда баш као и стандард ISO 9001:2000, па се може применити у свим организацијама без обзира на величину или делатност коју обављају. Према овом стандарду, одговорност за заштиту човекове средине директно је у рукама менаџмента организације јер они који утичу на политику и поступке предузећа имају овлашћења да дефинишу однос организације према животној средини.

3. Систем менаџмента заштите здравља и безбедности на раду

Заштита здравља и безбедности на раду строго је контролисана област, уређена од стране државе многобројним законима, подзаконским актима и другим документима. Примена ових регулатива обавезна је и мора се поштовати јер је свако непоштовање кажњиво. Њима је дефинисан минимум који организација мора испунити чиме је загарантован одређени ниво безбедности радне средине. Разлог овако строге законске регулативе јасан је ако се у обзир узме да држава мора да заштити сваког свог грађанина а да грешке у овој области могу довести до озбиљних повреда, па чак и смртних исхода.

Систем менаџмента заштите здравља и безбедности на раду је део укупног система менаџмента који олакшава управљање ризицима у заштити здравља и безбедности на раду повезаним са пословањем организације. Обухвата

организациону структуру, активности планирања, одговорности, праксу, процедуре и ресурсе за развој, примену, остварење, преиспитивање и одржавање политике заштите здравља и безбедности на раду дате организације. То је скуп повезаних елемената којима се успоставља политика и циљеви ради њиховог остваривања.

Под заштитом здравља и безбедношћу на раду подразумевамо услове и факторе који имају утицај на добробит запослених, привремених радника, особља уговарача, посетилаца и других лица на радном месту.

Систем менаџмента заштите здравља и безбедности на раду свака организација остварује дефинисаним механизмима. Неопходно је да организација дефинише и донесе политику заштите здравља и безбедности на раду чијим се декомпоновањем долази до конкретних планова. На основу ових планова заштите здравља и безбедности на раду дефинишу се циљеви а потом процеси и ресурси неопходни за постизање тих циљева.

OHSAS 18001

OHSAS 18001 стандард су развила европска тела за стандардизацију, као стандард за менаџмент система за заштиту здравља и безбедност запослених (ОХСМС). Циљ му је да створи безбедно радно место. OHSAS 18001 садржи захтеве за планирање, оцену ризика, идентификацију опасности, консултације и комуникације, управљање и поступања у ванредним ситуацијама. Овај стандард је идеалан за организације које желе да повећају безбедност својих запослених, заштите њихово здравље, смање медицинске трошкове лечења изненадних повреда и повећају превенцију из ове области.

OHSAS води порекло од речи енглеског језика *Occupational Health & Safety Assessment Series*. Овај стандард постоји од 1999. године када је настала његова прва верзија. Након тога, 2006. године извршена је његова ревизија. Настао је на основу британског стандарда BS 8800. Стандард је такође пројектован да буде генеричког типа као и ISO 9001 и ISO 14001, па га је могуће применити у свим организацијама. Менаџмент организације игра главну улогу и у овом стандарду јер је у њиховим рукама читава организација.

Основни тј. главни циљ сваког система менаџмента заштите здравља и безбедношћу на раду јесте обезбеђење безбедне радне средине, тј. здраве и продуктивне радне средине без повреда на раду. Неопходно је на сваки могући начин стати на пут повредама и болестима на раду. Ни овај стандард не утврђује апсолутне захтеве осим уколико исти произилазе из националног законодавства.

Серија 18000 односи се на два стандарда. У питању су:

1. OHSAS 18001:2007 Систем управљања заштитом здравља и безбедношћу на раду – Захтеви;
2. OHSAS 18002:2007 Систем управљања заштитом здравља и безбедношћу на раду – Упутства за примену OHSAS 18001.

4. Систем менаџмента заштите и безбедности информација

Стандард ISO 27000 је значајан стандард за организације које се баве услугама у областима које су на било који начин повезане са Информационим технологијама и потребом за очување поверљивости информација. Његова имплементација и примена омогућавају бољу сарадњу са сличним организацијама широм света које послују по овом моделу. Овим стандардом, организације демонстрирају својим корисницима и осталим заинтересованим странама да послују са пословним процесима на бази принципа сигурности и да је пословна политика усмерена на стална побољшавања у систему менаџмента за безбедност информација и процесима пружања услуга повезаним са њим.

Заштита и безбедност информација за данашњи свет бизниса је много важнија него икада раније. Данас, у великој мери, бизнис зависи од информационих технологија, комуникација путем мрежа, као и бежичних и мобилних комуникација. Обављање послова путем интернета и компјутера, подуговарање и коришћење услуга треће стране постају све чешћи видови савременог пословања. Ланац снабдевања постаје све сложенији и већи, а могућност компјутерских превара доводи до повећања ризика у свим областима пословања. Успешан бизнис и доношење добре одлуке могуће је остварити само уз правовремени приступ правим и сигурним информацијама које су за то неопходне. Заштита таквих информација постаје предуслов за остваривање претходно поменутог и зато јој треба прићи системски.

Међународни стандарди серије ISO/IEC 27000, који се односе на информационе технологије, технике заштите и систем менаџмента безбедности информација, донети су и развијени са намером да помогну системски приступ у обезбеђењу овог предуслова. Да би се стекло поверење у тачност и поузданост потребних информација, потребно је имати поверење у систем менаџмента њихове безбедности. Поузданост и поверење у систем менаџмента безбедности информација постиже се његовом сертификацијом од независне и непристрасне

треће стране, односно сертификационог тела, компетентног за обављање тог посла и које је своју компетентност такође доказало на адекватан начин. Најподеснији начин потврђивања компетентности ових сертификационих тела јесте акредитација коју спроводи национално акредитационо тело. Сертификацијом се потврђује усаглашеност ISMS са захтевима дефинисаним у стандарду ISO/IEC 27001:2005. Процес сертификације у односу на стандард ISO/IEC 27001:2005 је у основи исти као онај који се спроводи при сертификацији система менаџмента квалитетом према ISO 9001 или неког другог система менаџмента. Стандард ISO/IEC 17021 (СРПС ISO/IEC 17021) дефинише критеријуме за сертификациона тела, која спроводе проверу и сертификацију било ког система менаџмента неке организације укључујући и систем менаџмента безбедношћу информацијама и он представља основ за акредитацију. Ако пак сертификационо тело жели да се акредитује за сертификацију система менаџмента безбедношћу информацијама у складу са ISO/IEC 27001:2005, тада је потребно да задовољи додатне специфичне захтеве у односу на захтеве ISO/IEC 17021 а који су дефинисани у стандарду ISO/IEC 27006:2007.

Почетком деведесетих година Британски институт за стандардизацију (БСИ) је поставио основе за развој стандарда за заштиту информација подстакнут изразитим захтевима организација у том правцу. Године 1995., усваја се први текст стандарда за систем управљања безбедношћу информација BS 7799 који је прву ревизију доживео 1998. године.

Касније са изразитим развојем Интернета и брзих рачунарских мрежа објављује се и други део стандарда BS 7799. Ови стандарди се прихватају од стране међународне организације за стандардизацију ISO и они коначно у јуну 2005. године објављују другу верзију стандарда FISO 17799 под називом Информационе технологије – безбедност технике – Начела управљања безбедношћу информација, а у октобру 2005. године објављују стандард ISO 27001 под називом Информационе технологије – Системи управљања безбедношћу информација – Захтеви. Тако је стандард ISO 27001 компатибилан са стандардом ISO 9001 и по овом моделу се после испуњења у њему дефинисаних захтева, могу овлашћена сертификациона тела да спроведу сертификацију система.

Серију ISO 27000 чине следећи стандарди који су међусобно повезани:

– ISO/IEC 27000:2009, *Information Security Management System – Overview and Vocabulary* који даје општи приказ система менаџмента безбедности информација и дефинише одговарајуће термине;

– ISO/IEC 27001:2005, *Information Security Management System – Requirements*, назначајнији стандард ISMS серије који дефинише модел за

успостављање, примену, функционисање, одржавање и побољшање система менаџмента безбедности информација;

– ISO/IEC 27002: 2005 (претходно BS 7799-1 и ISO/IEC 17799), *Code of Practice for Information Security Management*, дефинише правила добре праксе управљања безбедношћу информација, односно обезбеђује специфичне савете и упутства за контролисање ISMS као подршку ISO/IEC 27001;

– ISO/IEC 27003 (у изради), *Information Security Management System Implementation Guidance*, обезбеђује упутство за процесно оријентисани приступ и успешну примену ISMS у складу са ISO/IEC 27001;

– ISO/IEC 27004 (у изради), *Information Security Management System – Measurement*, који даје упутства и савете како спровести мерења у циљу оцене ефективности ИСМС;

– ISO/IEC 27005:2008, *Information Security Risk Management* који даје упутства за ISMS методе и технике управљања ризиком као подршка ISO/IEC 27001;

– ISO/IEC 27006:2007, *Requirement for Bodies Providing Audit and Certification of Information Security System*, који даје захтеве за акредитацију за сертификациона тела која сертифицију ISMS према ISO/IEC 27001 захтевима. Он наводи специфичне захтеве за сертификацију и заједно са ISO/IEC 17021 представља основни стандард за акредитацију;

– ISO/IEC 27007 (у изради), *Guidelines for Information Security Management Systems Auditing*, обезбедиће упутства за интерне и екстерне провере ISMS и програм провера у складу са стандардом ISO/IEC 27001.

Поред наведених основних, постоји и одређени број стандарда који се односе на специфичне секторе, и допуна су серији ISO/IEC 27000 стандарда, као:

– ISO/IEC 27011, захтеви за сектор телекомуникација;

– ISO/IEC 27012, захтеви за аутомобилску индустрију;

– ISO/IEC 27013, светска организација за лото;

– ISO/IEC 27014, информациони систем у транспорту;

као и стандард:

– ISO 27799:2008, *Health Informatics-Information Security Management in Health Using ISO/IEC 27002*.

Политика система менаџмента безбедности информација, заједно са његовим циљевима и дефинисаним мерама на унапређењу система у погледу побољшања безбедности информација, чине „План-Планирај“ део система менаџмента безбедности информација према захтевима стандарда ISO 27001. На

основу исказаних захтева корисника и кроз успостављање политике ISMS организација, улази у фазу успостављања односно планирања система за управљање безбедности информација. У овој фази се спроводе и активности на дефинисању критеријума за оцену ризика, дефинише се прилаз и методологија за оцену ризика, дефинишу се нивои прихватљивости ризика и друго.

5.5. ТЕРМИНОЛОШКИ СТАНДАРДИ

Ако се термилошки стандарди могу сматрати логичним резултатом процеса стандардизације, треба утврдити шта је тачно садржај термилошког стандарда, коме је намењен, где се може наћи и да ли је у довољној мери објављен и доступан корисницима.

Термилошки стандарди се сматрају основним стандардима. Они пружају спецификацију заједнички договореног речника за коришћење у стандардима или фамилији стандарда. Термилошки стандарди, уместо да дају спецификације за производ, услугу или процес, наводе жељени термин заједно са његовом дефиницијом (спецификацију термина) за коришћење, како би се обезбедило заједничко разумевање кључних концепата у датом стандарду. Термилошки стандарди могу бити самостални – у облику посебних стандарда који садрже све стандардне термине и дефиниције које се користе у породици сродних стандарда или, могу бити повезани са одређеним стандардом и укључени као део у оквиру техничког стандарда.

Термилошки стандарди су генерално *de jure* стандарди, стандарди који су резултат стандардизације или предлога званичног тела. Они су производ отвореног, добро организованог процеса стандардизације произвођењем формалних правила и на тај начин једнако доступни свима. Пошто *de facto* стандарди представљају оне стандарде који су утврђени на тржишту, сматра се да ће технологија и њена терминологија постати *de facto* стандард онда када она постане доминантна.

5.5.1. Садржај термилошких стандарда

Терминологија и симболи су један од основних видова комуницирања. Термилошки стандард представља један број концепата специфичних за

специјалне области, било да су основни појмови, врло специфични појмови, или појмови који су генерисани као резултат одређене двосмислености. Сваки појам је предмет уноса који по правилу садржи индекс, жељени термин, дозвољен термин и синоним термина (плус све скраћенице које се тренутно користе) као и текст дефиниције термина. Уз ово се могу такође додати слике, објашњења, илустрације, примери, као и географски или регионални маркери. У неким случајевима може се додати и објашњење за коришћење термина, као нпр.: „застарео“, „застарео у том смислу“, или „веома застарело“, одређене области у којима се примењује термин са таквом дефиницијом као и дефинисани граматички облик, нпр. „именица“ или „придев“. Стандарди могу бити једнојезички, двојезички или вишејезички. За двојезичке и вишејезичке стандарде, могу се дати исте информације за сваки појединачни језик. Појмови који се користе у техничким и правним дисциплинама морају бити јасно дефинисани. *Стандарди за квалитет* су термилошки стандарди, који се односе на термине, обично са њиховим дефиницијама и понекад са напоменама за објашњења, илустрацијама, примерима итд.

5.5.2. Употреба термилошких стандарда

Стандард је, без обзира да ли је термилошки стандард или не, намењен професионалцима у одређеној области (произвођачима, инжењерима, трговцима, техничким саветницима итд.) као и јавности (предузећима, привреди, владама итд.). Друга категорија корисника, коју бисмо могли да оквалификујемо као кориснике „језика услужних делатности“ обухвата преводиоце, коректоре, лекторе, писце, уреднике, термилоге, новинаре, наставнике језика за посебне намене, као и друге језичке специјалисте. Ова категорија добија на значају са ширењем масовних медија; обим научно-техничке документације који може бити предмет неког вида језичке обраде значајно се повећава, а самим тим тачна термилогија постаје предуслов за рад и употребу свим корисницима. Према Будину¹ (Budin), употреба термилошких стандарда има велики значај јер они пружају преводилачкој делатности веома ефикасан алат и „промовишу високо квалитетан рад на термилогији на међународном нивоу повећањем поузданости превода и, у исто време, нуде преводиоцима референтан документ за пружање језичких услуга својим потрошачима широм света“. Сматра се такође, да би термин постао саставни део

¹ Budin G. „A Critical Evaluation of the State-of-the-Art of Terminology Theory“. *ITTF Journal*, No. 12 (Vol. 1-2), 2001, pp. 7-23.

терминолошких стандарда, мора да задовољи следеће услове:

- економичност (термин није компликован ни тежак за употребу),
- прецизност (термин је јаснији од других),
- одговајућа употреба (нема вишезначност).

5.5.3. Дистрибуција терминолошких стандарда

Терминолог или било који други језички стручњак који жели да користи терминолошки стандард неће имати лак задатак у проналажењу таквог документа. Уз велики напор и упорност терминолог може да открије технички стандард, али када је терминолошки стандард у питању, готово га је немогуће пронаћи а претпоставља се да је дистрибуција терминолошких стандарда скоро немогућа. Вероватно је да стручњаци у појединим областима познају и примењују стандарде који се односе на њихову специјалност, али када су језички стручњаци у питању, проблем је другачији и треба да буде решен на генералном нивоу.

Сматра се да су три главне организације за стандардизацију одговорне за доношење и дистрибуцију терминолошких стандарда на међународном нивоу:

– *Међународна организација за стандардизацију – ISO*, која покрива велики број различитих области, од којих велики број има своје поткомитете задужене за рад на терминологији на енглеском, француском и руском језику као званичним радним језицима;

– *Међународна електротехничка комисија – IEC*, која је већ 1909. године започела вршење стандардизације и дефинисање електротехничке терминологије. У оквиру Међународне електротехничке комисије ради Технички комитет за питања терминологије (TC1);

– *Међународна унија за телекомуникације – ITU* као међународна организација у оквиру УН где владе и привредни сектор врше координацију глобалних телекомуникационих мрежа и услуга и у оквиру које постоје формиране терминолошке базе података из ове облсти на енглеском, француском и шпанском језику;

– У оквиру *ISO*¹, који тренутно има 229 техничких комитета и око 3000 поткомитета и радних група постоји и Технички комитет за стандардизацију терминолошких принципа и метода у контексту мултијезичке комуникације и културних разлика: **ISO/TC 37 „Terminology and Other Language and Content**

¹ http://www.iso.org/iso/standards_development/technical_committees.htm.

Resources¹ са следећом структуром:

- **Одговорна ISO чланица:** Austrian Standards Institute (ON);
- **ISO/TC 37 секретаријат:** International Information Centre for Terminology (Infoterm);
- **Поткомитети ISO/TC 37 су:**
 1. ISO/TC 37/SC 1 „Принципи и методе“ (ISO TC 37/SC 2 – *Principles and Methods*);
 2. ISO/TC 37/SC 2 „Терминографија и лексикографија“ ISO TC 37/SC 2 (*Terminographical and Lexicographical Working Methods*);
 3. ISO/TC 37/SC 3 „Компјутерска примена у терминологији“ ISO TC 37/SC 3 (Системи за управљањем терминологијом, знањем и садржајем (*Systems to Manage Terminology, Knowledge And Content*));
 4. ISO/TC 37/SC 4 „Менаџмент језичких ресурса“ (*Language Resource Management*).

Чланови поткомитета су угледни експерти, преводиоци и вође пројеката.

Документација коју је припремио овај Технички комитет бави се питањима која се могу разврстати у четири категорије:

1. речник терминологије;
2. процедура припремања националних и међународних стандардизованих речника;
3. национална и међународна стандардизација појмова, термина и њихових дефиниција: принципи њиховог успостављања и критеријуми за вредновање;
4. нацрт једно и вишејезичких речника, и лексикографски симболи.

¹ http://www.termnet.org/downloads/english/projects/IFAP/pres_drame_term_stand.pdf.

TC 37			
Terminology and other language and content resources			
<i>Secretariat:</i>	ON		
<i>Secretary:</i>	Dr. Christian Galinski		
<i>Chair:</i>	Mr. Håvard Hjulstad until end 2006		
<i>Scope:</i>	Standardization of principles, methods and applications relating to terminology and other language and content resources in the contexts of multilingual communication and cultural diversity.		
<i>Total number of published ISO standards related to the TC and its SCs:</i>	15		
<i>Number of published ISO standards under the direct responsibility of the TC 37 Secretariat:</i>	none		
<i>Participating countries:</i>	26		
<i>Observer countries:</i>	32		
<i>Other ISO and IEC committees in liaison:</i>	ISO TC 12 , TC 20/SC 8 , TC 46 , TC 61/SC 1 , TC 120 , TC 145 , TC 154 , TC 173/SC 2 , TC 176/SC 1 , TC 184/SC 4 , TC 215 ISO/IEC JTC 1 , JTC 1/SC 22 , JTC 1/SC 29 , JTC 1/SC 31 , JTC 1/SC 32 IEC IEC/TC 1		
<i>International organizations in liaison:</i>	AILA , BISFA , CE - Commission , CERN , EAFI , FAO , GTW , ICAO , ICOGRADE , ICSU , IFAC , IFLA , IFT , IIR , ISKO , ITU , IUPAC , Infoterm , LAS , LISA , OIML , REALITER , RIFAL , TERMNET , UATI , UEA - Esperanto , UIC , UN , UN/ECE , UNESCO , UPLU , WHO , WMO , eCl@ss e.V.		
<i>ISO technical programme:</i>	(drafts and new work items under the direct responsibility of TC 37)		
<i>Business plan</i>	(PDF 148 KB)		
<i>Working area on ISOTC</i>	Working area on ISOTC		
Committee Title			
TC 37/AG	Advisory group	<i>The convener can be reached through:</i> ON	
TC 37/JAC	ISO 639 RA Joint Advisory Committee	<i>The convener can be reached through:</i> SN	
TC 37/SC 1	Principles and methods		
TC 37/SC 2	Terminographical and lexicographical working methods		
TC 37/SC 3	Computer applications for terminology		
TC 37/SC 4	Language resource management		
Meeting calendar			
* Information definite but meeting not yet formally convened			
** Provisional			
Month	Date	Location	Committee
April 2006	20-22	Los Angeles (USA)	** TC 37/SC 4
August 2006	20 & 23	Beijing (China)	TC 37/AG
August 2006	20-25	Beijing (China)	** TC 37/SC 3
August 2006	21 & 23-24	Beijing (China)	TC 37/SC 4
August 2006	24	Beijing (China)	TC 37/SC 1
August 2006	24	Beijing (China)	TC 37/SC 2
August 2006	25	Beijing (China)	TC 37
August 2006	25	Beijing (China)	TC 37/SC 3

Слика 5.1. ISO/TC 37

Рад Комитета резултирао је објављивањем следећих ISO препорука:

Класа 1: Речник

ISO/р 1087:1969 Речник терминологије;

Класа 2: Радне методе

ISO/Р 919:1969 Водич за припрему класификованих речника;

Класа 3: Принципи именовања

ISO/Р 704:1968 Принципи именовања

ISO/Р 860:1968 Међународна унификација појмова и термина;

Класа 4: Нацрт за класификоване речнике

ISO/Р 1149:1969 Нацрт за вишејезичке класификоване речнике

ISO/Р 639:1967 Символи за језике, земље и ауторитете.

Развој Инфотерма (*International Information Centre for Terminology*) утицао је на даљи развој терминолошких стандарда. Захваљујући својој блиској вези са Инфотермом, који је постепено успостављо методологију „Терминологија и Документација“ (*T&D* по аналогији са *I&D, Information and Documentation*) као основу за вишејезички менаџмент информацијама, секретаријат ISO/TC 37 био је активно укључен на нивоу ISO/ЦС у формулацију ISO Смернице 2 и у развој ISO/ИНФЦО, Информационог комитета ISO-а, и који је допринео успостављању ISONET-а, информационе мреже ISO-а. Прво издање ISONET-овог приручника објављено је 1985. године.

Рад ISO Препорука наставио се са циљем да их претвори у међународне стандарде. Основани су поткомитети комитета ISO/TC 37: SC 1 (први састанак у Москви, 1980), SC 2 (први састанак у Немачкој, 1983), SC 3 (први састанак у Копенхагену, 1985). Сарадња са другим техничким ISO и IEC комитетима интензивирана је у облику међународних веза, и велики број међународних организација постале су спољни сарадници ISO/TC 37.

На крају тог периода, постало је јасно да је оригинална шема од три групе изгубила смисао, делом и због развоја компјутерских технологија и његовог утицаја на методе рада и моделирање података.

Током 1989. до 2003. године, рад ISO/TC 37/SC 3 постао је оперативан, и много нових тема је отворено у оквиру два нова поткомитета. На пленарној седници у Тунису 1989. године, изведена је ревизија оперативне структуре ISO/TC 37. Сви поткомитети су реорганизовани у складу са првим ISO/TC 37 Бизнис планом из 1988. године. Та унутрашња реформа водила је новим начинима рада са јасним

одговорностима радних група и вођа пројеката.

Нове радне теме усредсређене пре свега на примену терминологије увеле су нове погледе на методологију стандардизације у области терминологије. Сва претходна документа су или измењена или одбачена, преко 15 стандарда објавили су поткомитети током тог периода. Само је ISO 6156:1987 задржан као важећи, јер се може још увек негде користити, иако је употреба „mainframe“ компјутера у терминологији давно превазиђена.

На крају ове фазе започета је још једна велика реформа: ISO/TC 37 одлучио је да прошири своје активности као одговор на потребе језичке индустрије. Током 2001. године назив је промењен у „Терминологија и други језички ресурси“ (*Terminology and Other Language Resources*).

Терминолошки стандарди као резултат рада поткомитета:

1. TC 37/SC 1 – Принципи и методе (Principles and Methods)

- **ISO 704:2009** Рад на терминологији – Принципи и методи (**ISO 704:2009 Terminology work – Principles and Methods**);
- **ISO 860:2007** Рад на терминологији – Усклађивање појмова и термина (**ISO 860:2007 Terminology work – Harmonization of Concepts and Terms**);
- **ISO 1087-1:2000** Рад на терминологији – Речник – Део 1: Теорија и примена (**ISO 1087-1:2000 Terminology Work -- Vocabulary – Part 1: Theory and Application**);
- **ISO/TR 22134:2007** Практичне смернице за друштвену терминологију (**ISO/TR 22134:2007 Practical Guidelines for Socio Terminology**);
- **ISO/TR 24156:2008** Смернице за коришћење УМЛ обележавања у терминолошком раду (**ISO/TR 24156:2008 Guidelines for Using UML Notation in Terminology Work**);
- **ISO 29383:2010** Терминолошке политике – развој и примена (**ISO 29383:2010 Terminology policies – Development and Implementation**).

Издајамо један од најзначајних терминолошких стандарда - терминолошки стандард ISO 704:2009. ISO 704 припремио је Технички комитет ISO/TC 37, Терминологија и други језички садржај ресурса, Поткомитет SC 1, Принципи и методе.

Терминолошки принципи и методе у овом међународном стандарду засновани су на савременим гледиштима и пракси у раду на терминологији. Терминолошки рад је мултидисциплинаран и добија подршку од броја дисциплина

(нпр. логика, епистемологија, филозофија науке, лингвистика, студија превода, информатике и когнитивних наука) у својој студији концепата и њихових представника у посебном и општем језику. Он комбинује елементе из многих теоријских приступа који се баве описом, наручивањем и трансфером знања. Терминолошки рад у овом међународном стандарду у вези је са терминологијом која се користи за недвосмислену комуникацију у природним, људским језицима. Циљ рада на терминологији као што је описано у овом међународном стандарду је, дакле, појашњење и стандардизација појмова и терминологије у сврху комуникације међу људима. У складу са постојећим трендом у стандардизацији ка пружању водећих принципа, овај међународни стандард има за циљ да стандардизује основне елементе за рад на терминологији. Општи циљ овог међународног стандарда је да се обезбеди заједнички оквир размишљања и да се објасни како организације или групе треба да примене то мишљење. Стандард има даље за циљ да пружи помоћ онима који су укључени у менаџмент терминологије. Принципи и методе треба посматрати не само за руковање терминолошким информацијама, већ и у процесу планирања и доношења одлука који су саставни део терминологије.

Главне активности укључују следеће:

- Идентификацију концепата и односа међу концептима;
- Анализу и обликовање система концепата на основу идентификованих концепата и система концепата;
- Успостављање представљања концепта система кроз концепт дијаграма;
- Дефинисање појмова;
- Приписивање назива (претежно термина) сваком концепту у једном или више језика;
- Бележење и представљање терминолошких података, углавном у штампаним и електронским медијима (терминографија).

Објекти, концепти, ознаке и дефиниције су у основи терминолошког рада и самим тим чине основу овог међународног стандарда. Објекти се доживљавају или издвајају у концепте који, у посебним језицима, представљају ознаке и/или дефиниције, скуп ознака који припадају у један посебан језик који представља терминологију одређеног поља: Предмет.

2. TC 37/SC 2 – Терминографске и лексикографске радне методе
(*Terminographical and Lexicographical Working Methods*):

- **ISO 639-1:2002** Кодови за представљање назива језика – Део 1: алфа-2 код (*ISO 639-1:2002 Codes for the Representation of Names of Languages – Part 1: Alpha-2 code*);
- **ISO 639-2:1998** Кодови за представљање назива језика – Део 2: алфа-3 код (*ISO 639-2:1998 Codes for the Representation of Names of Languages – Part 2: Alpha-3 code*);
- **ISO 1951:1997** Лексикографски симболи посебно за употребу у посебно дефинисаним речницима – (*ISO 1951:1997 Lexicographical Symbols Particularly for Use in Classified Defining Vocabularies*);
- **ISO 10241:1992** Припрема и нацрт међународних термилошких стандарда (*ISO 10241:1992 International Terminology Standards – Preparation and Layout*);
- **ISO 12199:2000** Слагање вишејезичких термилошких и лексикографских података представљених у латинском алфabetу (*ISO 12199:2000 Alphabetical ordering of Multilingual Terminological and Lexicographical Data Represented in the Latin Alphabet*);
- **ISO 12615:2005** Библиографске референце и идентификатори извора за терминологију (*ISO 12615:2005 Bibliographic References and Source Identifiers for Terminology Work*);
- **ISO 12616:2002** Терминографија оријентисана ка превођењу (*ISO 12616:2002 Translation Oriented Terminography*);
- **ISO 15188:2001** Смернице за менаџмент пројектима за стандардизацију терминологије (*ISO 15188:2001 Project Management Guidelines for Terminology Standardization*).

3. TC 37/SC 3 Системи за управљањем терминологијом, знањем и садржајем (*Systems to Manage Terminology, Knowledge and Content*):

- **ISO 1087:1990** Речник терминологије (*ISO 1087-2:2000 Terminology Work – Vocabulary – Part 2: Computer Applications*);
- **ISO 12200:1999** Примена рачунара у терминологији – Формат за размену који чита компјутер (МАРТИФ) (*ISO 12200:1999 Computer Applications in Terminology – Machine-Readable Terminology Interchange Format (MARTIF) – Negotiated Interchange*);
- **ISO 12620:1999** Примена рачунара у терминологији – Категорије података (*ISO 12620:1999 Computer Applications in Terminology – Data Categories*);

– **ISO 16642:2003** Употреба компјутера у терминологији – Терминолошки маркап оквир (*ISO 16642:2003 Computer Applications in Terminology – Terminological Markup Framework*).

4. **TC 37/SC 4** Менаџмент језичких ресурса – (*Language Resource Management*)

- **ISO/WD 21829** Terminology for Language Resources;
- **ISO /PRF 24610-1** Language Resource Management – Feature Structures – Part 1: Feature Structure Representation;
- **ISO/CD 24611** Language Resource Management – Morpho Syntactic Annotation Framework;
- **ISO/AWI 24612** Language Resource Management – Linguistic Annotation Framework
- **ISO/CD 24613** Language Resource Management – Linguistic Annotation Framework;
- **ISO/AWI 24614-1** Word Segmentation of Written Texts for Mono-Lingual and Multi-Lingual Information Processing – Part 1: General Principles and Methods.

Такође, 2001. године ISO/TC 37 отпочео је рад на припремању основних принципа и захтева за стварање вишејезичког садржаја и моделирање података у оквиру електронског пословања, електронског учења, електронског здравства и осталих сектора у електронском облику. Ова активност започета је предложеном радном темом ISO/PWI (*proposed working item*) 22274 „Основни принципи и захтеви за класификацију вишејезичких производа за електронску трговину“.

Година 2004. донела је много промена у области стандардизације терминологије. Будући да је неколико нових стандарда активирани у току претходне фазе, ISO/TC 37 одлучио је да још једном ревидира свој рад, прилагођавајући га новим ситуацијама, проузрокованим појавом информационалних и комуникацијских технологија (*ICT*) које су се развијале вртоглавом брзином у глобалне *ICT* инфраструктуре. На пленарној седници у Паризу 27.08.2004. године отпочета је дискусија о наилазећим променама.

Данас, у оквиру овог комитета има 29 објављених стандарда са 28 земаља које су узеле учешћа у њиховој изради као и 33 земље посматрача.¹

¹http://www.iso.org/iso/standards_development/technical_committees/other_bodies/iso_technical_committee.htm.

5.6. РЕЧНИЦИ СТАНДАРДА

„Dictionaries are like watches: the worst is better than none, and the best cannot be expected to go quite true.“

(„Rečnici su kao satovi: i najgori je bolji od nikakvog, a ni od najboljeg se ne može očekivati da je potpuno tačan.“)

SAMUEL JOHNSON,
engleski leksikograf i pesnik (1709–1784).

5.6.1. Речници стандарда система менаџмента

Стандарди система менаџмента су специфична врста стандарда која је оријентисана на све врсте организација у оквиру којих их могу користити интерне и екстерне заинтересоване стране, укључујући сертификациона тела за оцењивање способности организације за испуњавање захтева корисника. Користе их организације уз захтев за повећану ефективност и ефикасност, за законе и прописе примењиве на производе или услуге. Стандарди система менаџмента третирају питања квалитета, заштите животне средине, безбедности на раду и здравља радника, заштите информација, финансија, ризика и друго.

Код свих ових стандарда организације се посматрају са аспекта процесног приступа у којима се развија, примењује и побољшава ефективност система менаџмента организације по кључним питањима, уз стално побољшање свих процеса организације.

Сваки добар термилошки производ састоји се из следећих компоненти:

- термилошка одредница (уз дефиницију термина, одређење његовог домена и свих специфичности, како лингвистичких, тако и екстралингвистичких, његове употребе);
- библиографски подаци о публикацијама из области терминологије релевантни за дати термин и област(и) којима припада;
- подаци о институцијама, стручњацима, програмима и активностима у области терминологије.

Термилошке одреднице представљају се на различите начине:

- у облику традиционалних штампаних материјала (нпр. речника или лексикона);

- у облику електронског записа (као базе података са или без пропратног софтвера);
- кроз информативне системе на Интернету.¹

У циљу постизања потпуне једнозначности термина, или шире, терминологије стандарда система менаџмента, Технички комитет ISO/TC 176 установио је „Основе и речник“ свих битних стандарда, како би се олакшало узајамно разумевање у националној и међународној комуникацији, односно у оквиру свих пословних односа организација и институција.

Да бисмо сагледали колико је важна терминологија која се користи у стандардима, даћемо један сажети преглед речника најбитнијих стандарда и број појмова које они третирају како бисмо видели са колико термина је која област знања покривена и на који начин, сходно томе, обезбеђује терминолошку базу за добро комуницирање у пословним токовима, како интерним, тако и екстерним.

1. Стандардизација и сродне активности

Општи речник – JUS ISO IEC, Упутство 2:2001, садржи 17 поглавља и то:

- Стандардизација са 11 термина;
- Циљеви стандардизације са 7 термина;
- Нормативни документи са 13 термина;
- Тела одговорна за стандарде и прописе са 12 термина;
- Типови стандарда са 8 термина;
- Хармонизација стандарда са 9 термина;
- Садржај нормативних докумената са 10 термина;
- Структура нормативних докумената са 2 термина;
- Израда нормативних докумената са 9 термина;
- Примена нормативних докумената са 4 термина;
- Повезивање на стандарде у прописима са 7 термина;
- Оцењивање усаглашености са 15 термина;
- Утврђивање карактеристика са 5 термина;
- Вредновање усаглашености са 6 термина;
- Доказивање усаглашености са 8 термина;
- Споразум о одобравању и признавању са 6 термина;
- Акредитација тела и особа за оцењивање усаглашености са 4 термина.

¹ ISO 704:1987.

То значи да је област стандардизације и њених сродних активности покривена са 136 термина са дефиницијама, и без обзира ко их користи од земаља чланица ISO имаће тачно дефинисан појам у овој области у којој се појам дефинише термином на сопственом језику на најадекватнији начин.

Због битности за тему дисертације разматрали смо стандарде:

– Терминолошки рад – *Вокабулар* JUS ISO 1087-1:2003. У овом вокабулару третирано је 167 основних појмова који су представљени, термина на енглеском и српском језику (дато у Прилогу); и

– Терминолошки рад – *Принципи и методе* СРПС ISO 204:2005. Терминолошки рад – *Принципи и методе* дате у поглављу „Појмови дефиниције“ 111 термина што смо приложили у Прилогу кроз термине на енглеском и српском језику.

2. Поузданост, одржавање и расположивост СРПС I.AO 024:1985 – Термини и дефиниције садржи 28 термина на 8 језика, (у Прилогу).

3. Систем менаџмента квалитетом – основе и речник СРПС ISO 9000:2007

Сви термини у овом речнику су груписани у 10 поглавља и то:

- Термини који се односе на квалитет, 7 термина;
- Термини који се односе на менаџмент, 15 термина;
- Термини који се односе на организацију, 8 термина;
- Термини који се односе на процес и производ, 5 термина;
- Термини који се односе на карактеристике, 4 термина;
- Термини који се односе на усаглашеност, 13 термина;
- Термини који се односе на документацију, 6 термина;
- Термини који се односе на преглед, 7 термина;
- Термини који се односе на проверу, 14 термина;
- Термини који се односе на менаџмент квалитетом за мерне процесе, 6 термина.

Укупно термина који се третирају овим речником је 92, њихов приказ дат је у прилогу кроз термине на енглеском и српском језику.

4. Управљање заштитом животне средине – Речник, JUS ISO 14050:2005

Укупна терминологија овог стандарда је дата у шест целина и то:

- Општи термини који се односе на управљање заштитом животне средине, 17 термина;
- Термини који се односе на систем заштитом животне средине, 5 термина;
- Термини који се односе на проверавање, 12 термина;

- Термини који се односе на систем производа, 21 термин;
- Термини који се односе на оцену животног циклуса, 19 термина;
- Термини који се односе на ознаке и декларације о заштити животне средине, 16 термина.

Укупан број термина који покрива област заштитом животне средине у стандардима је 122, (у прилогу) дати су термини на енглеском и српском језику.

5. Менаџмент ризика – Речник, JUS ISO/IEC, Упутство 73:2003

Менаџмент ризика усредсређен је на превенцију и ублажавање штете. Термини са дефиницијама су изложени по наведеном редоследу.

а) Основни термини:

- ризик,
- последица,
- вероватноћа,
- догађај,
- извор,
- критеријуми ризика,
- менаџмент ризиком,
- систем менаџмента ризиком (8 термина);

б) Термини који се односе на људе или организације погођене ризиком:

- акционар/интересна страна (стејкхолдер),
- заинтересована страна,
- опажање/запажање ризика,
- комуникација ризиком (4 термина);

в) Термини који се односе на оцењивање ризика:

- оцењивање ризика,
- анализа ризика,
- идентификовање ризика,
- идентификовање извора,
- процена ризика,
- вредновање ризика (6 термина);

г) Термини који се односе на третирање/разматрање ризика и управљање ризиком:

- третирање/разматрање ризика,
- управљање ризиком,
- оптимизација ризика,
- смањивање ризика,

- ублажавање,
- избегавање ризика,
- пренос ризика,
- финансирање ризика,
- задржавање ризика,
- прихватање ризика,
- преостали ризик (11 термина).

Укупан број термина који покрива област менаџмент ризика чине 29 термина.

Можемо да закључимо да термини који се налазе у наведеним стандардима, искључиво строго тематски, са нужном минималном везом са организацијом и менаџментом, дају терминолошку базу за простор тих стандарда. Због тога се пре давања предлога за формирање могућег модела стандардизације терминологије менаџмента организације свакако морају, у функционалном садејству узети у обзир сви битни термини који чине: организацију, менаџмент и систем управљања организацијом.

ПОГЛАВЉЕ 6.

ИНСТИТУЦИОНАЛНИ ОБЛИЦИ СИСТЕМА СТАНДАРДИЗАЦИЈЕ ТЕРМИНОЛОГИЈЕ МЕНАЏМЕНТА У ОРГАНИЗАЦИЈИ

Методолошки приступ у оквиру институционализације система стандардизације терминологије тражи да се на менаџмент и његове функције и активности не гледа само као на једноставан поступак управљања или на једноставан скуп одговорних људи на одговорним функцијама, већ као на симбиозу интерних и екстерних услова и ограничења, која у добро постављеним организацијама пружа синергијски ефекат резултата у односу на постављене циљеве.

Због тога се у терминолошкој анализи као и у стварању система стандардизације менаџмента у организацији морају обухватити сви битни термини у укупном простору менаџмента у организацији. Овај захтев нам налаже да, стога, у процесу разматрања питања институционалних облика система стандардизације терминологије обрадимо следећа питања која се односе на:

- послове и задатке система стандардизације терминологије,
- људске ресурсе у систему стандардизације терминологије,
- организацију система стандардизације терминологије,
- технологију функционисања система стандардизације терминологије.

Тек након добијених одговора на ова питања, можемо говорити о два, веома важна питања која се односе на институционалне облика и нормативне основе стандардизације терминологије менаџмента у организацији а онда и шире, о стварању језичке и терминолошке политике, као дуготрајног и обимног посла на територији на којој се језик (у нашем случају, српски језик) користи.

6.1. ПОСЛОВИ И ЗАДАЦИ СИСТЕМА СТАНДАРДИЗАЦИЈЕ ТЕРМИНОЛОГИЈЕ МЕНАЏМЕНТА У ОРГАНИЗАЦИЈИ

На ком нивоу развијености друштва ће се разматрати и третирали питања везана за институционализоване облике и друга питања стандардизације терминологије, представља посебно, а истовремено и најважније питање. Интерес друштва мора лежати у чињеници да организације тог друштва располажу потребним нивоом знања и потребном терминолошком прецизношћу, поштујући пре свега свој језик, показујући одговарајућу кооперативност, како на микро тако и на макро плану кад је у питању окружење ван граница државе. Посебно је питање од великог значаја, питање потребе да друштво постави себи задатак да његове одговарајуће стручне институције буду носиоци оваквих капиталних пројеката стандардизације терминологије менаџмента у организацији, уз сву потребну стручну и материјалну подршку и уз стално извештавање налогодавца.

Систем стандардизације терминологије менаџмента у организацији захтева да се, због важности проблематике којом се бави као и последица које се могу произвести несистематичним приступом, императивно наметне потреба за детаљним дефинисањем који су то послови и задаци које треба обавити у поступку стварања одговарајућег модела стандардизације терминологије у овој области.

Цео циклус стварања система стандардизације терминологије¹ је због тога глобално подељен на фазе а фазе су подељене на послове и задатке.

Сходно томе, стандардизована терминологија менаџмента у организацији би требало да буде резултат који произилази из рада током четири фазе:

а) *Припремна фаза са спецификацијом конкретних активности;*

б) *Фаза обликовања, дизајнирања послова са датим условима потребним за обављање посла;*

в) *Фаза оперативног рада, имплементација рада по пословима;*

г) *Фаза евалуације и верификације.*

а) Припремна фаза

У припремној фази утврђујемо сврху пројекта, вршимо идентификацију потенцијалних корисника (интересних група) и њихових потреба и дефинишемо услове за остваривање пројекта (обезбеђивање законског, језичког, финансијског и

¹ ISO 15188 – Project Management for Terminology Standardization.

организационог оквира).

б) Фаза обликовања, дизајнирања посла

У фази обликовања, дизајнирања посла врши се избор и именовање вође пројекта, формирају се радне групе, поставља се организација посла, врши обука учесника пројекта (начин рада, циљеви) и обезбеђује се потребан материјал. Након тога се дефинишу методе рада, врши успостављање радних материјала, циљева, простора и примене стандардизоване терминологије.

в) Фаза оперативног рада, имплементација

Фаза оперативног рада, имплементације обухвата одређивање и процену документације, анализу концепта, приступа, развој система приступа, формирање грубе дефиниције. У овој фази треба направити избор термина, пронаћи и проценити еквиваленте, направити структурне улазе, прикупити, обрадити и размотрити коментаре.

г) Фаза евалуације и верификације

У фази евалуације и верификације одобравају се улазни подаци за ажурност и тачност података и врши се техничка ажурност података. Урађен преглед евалуације и верификације, односно формирана стандардизована терминологија из области менаџмента организације чини завршни преглед реализације пројекта.

Пројекат управљања стандардизацијом терминологије менаџмента у организацији сматра се завршеним када се ураде:

- финални извештај, анализа свих предвиђених фаза пројекта и пратећа документација,
- финансијски извештај, упоредни преглед планираних са актуелним, оствареним трошковима.

6.2. ЉУДСКИ РЕСУРСИ И ЊИХОВА СТРУКТУРА У СИСТЕМУ СТАНДАРДИЗАЦИЈЕ ТЕРМИНОЛОГИЈЕ МЕНАЏМЕНТА У ОРГАНИЗАЦИЈИ

У малим земљама као што је наша, у којима су термини тек у развоју, најважније је да се најпре створи и спроведе одговарајућа терминолошка политика која ће извршити припрему основних назива који се сматрају најхитније потребним а

да се након тога одреди приоритет једног или више подручја у којима прво треба применити дефинисану термилошку политику. Тиме се постиже и признавање и укључивање домаћих технологија у модерне технологије а подршка језичком развоју такође охрабрује чување културног наслеђа и различитости земље.

У термилошкој политици сваке земље изградња институција и капацитета представља важно питање. Потреба за термилошком инфраструктуром може се појавити већ у почетном степену обликовања програма термилошког планирања. У почетном степену су нам посебно потребни термилози и стручњаци, како би се избегле замке у спровођењу термилошке политике. Слично томе, поставља се и план акције за изградњу људских капацитета потребних за спровођење свих аспеката одређене термилошке политике и наставак свих других термилошких активности које се сматрају значајним. На тај начин се олакшава стварање и додатно образовање термилошких стручњака.

Појам менаџмент људских ресурса интензивно улази у научну литературу и третира се као посебан предмет истраживања последњих 10-15 година. Многа важна научна сазнања која данас улазе у подручје које се бави људским ресурсима и које су непосредни подстицај за њихов развој, настале су у првој половини прошлог века нпр. Масловљева¹ теорија мотивације 1943. године, Хезбергова² теорија 1959. године, Ликертова³ психометријска скала 1961. године и др. Људи, њихово радно и организацијско понашање, фактори који га одређују и усмеравају, деценијама су предмет истраживања, а највећи приоритет постају у савременом пословању. Модел људских ресурса заснован је на схватању да човек има потребу да користи и развија своје способности и вештине. Продуктивност и квалитет обављеног посла су у директној вези са принципима да људски рад има предност над природним, финансијским и технолошким ресурсима. Ангажовање запослених врши се са циљем да се скривене људске могућности, способности и таленти који углавном не долазе до изражаја у традиционалној организацији рада, испоље, развију и усмере на реализацију циљева модерне организације. Под људским ресурсима се подразумева укупан духовни и физички потенцијал запослених једне организације, али и латентни и коришћени потенцијал. Основу третирања људских ресурса чини тежња да се овај ресурс изједначи у третманима са осталим пословним ресурсима предузећа, како у погледу трошкова, тако и у погледу његове функционалне везе са

¹ Maslow A. H. „Мотивација и личност“, Нолит, Београд, 1982, стр. 14.

² Herzberg, F., "One more time: how do you motivate employees?", *Harvard Business Review*, vol. 46, iss. 1, 1968.

³ Likert R. „A Technique for the Measurement of Attitudes“, *Archives of Psychology*, 1932, No. 140.

процесом рада. Третирање људи у процесу рада у организацији као ресурс, чини процес управљања његовог коришћења и развоја врло сложеним. Из тог разлога, да би се тај потенцијал користио, односно усмерио његов развој, потребно је да менаџери имају неопходна теоријска знања, као и да примењују одређене методе, процесе и поступке током вршења свих менаџерских функција.

Послови стандардизације терминологије су веома специфични и с обзиром на ниво који би требало да се бави овом проблематиком, захтевају одређене специјализоване људске ресурсе, како би се могли одвијати послови и задаци једног таквог пројекта на потребном нивоу квалитета. Због тога смо све наведене активности и послове на пројекту стандардизације методологије разматрали са аспекта потребне стручности учесника у њима. Тржишни услови привређивања намећу потребу да се схвати колико су људски ресурси важни у организацији, односно, важна је чињеница да запослени у једној организацији представљају њен најважнији ресурс. Основни принцип који задовољава савремени концепт квалитета је, да је човек најважнији ресурс. Људи представљају основни потенцијал који организација има и они морају бити полазна и крајња тачка у унапређењу квалитета пословања. Без људи са одговарајућим знањем, способностима и искуством ни најбоља идеја неће бити остварена. Људски ресурси и могућности које они нуде представљају основне факторе развоја, а одговорност је основни принцип који обликује модерну организацију. Запослени представљају ствараоце нових техничких, технолошких и организационих решења, нових вредности и односа, управљаче у процесу рада и развоја организације.

Развој концепта квалитета пословања захтева унапређење функције менаџмента људских ресурса у циљу свеопштег образовања. У претходним периодима појам капитала и стварање вредности био је у сфери новца и материјалних средстава док данас капитал и вредности све више представљају људи и њихово знање, креативни и развојни ресурси. Људи, њихов развој, мотивација и задовољство послом постају основно оруђе конкурентске способности и предности на глобалном светском тржишту. Људи, људски ресурси и менаџмент људских ресурса несумњиво су кључни фактори и доминантна преокупација савремених менаџера и организација.

Елементи модела људских ресурса у менаџменту у организацији би били следећи:

- а) Организација поседује материјалне, финансијске и људске ресурсе,
- б) Најважнији су људски ресурси,

в) Запослени поседују потенцијал – скривене могућности, способности и склоности које се углавном не испољавају у традиционалној организацији рада,

г) Руководилац има задатак да:

- добро упозна запослене, открије њихове способности, знање, мотиве, укупне потенцијале, усклади их и усмери ка остварењу циљева организације и
- континуирано изграђује подстицајни амбијент за испољавање способности, примену и увећање знања и вештина.

Основа модела људских ресурса јесте да се појединци схвате као целовите, зреле личности, носиоци идеја и креативности, продуктивности и квалитета. Да би човек могао да активира и испољи свој креативни потенцијал, неопходна је повољна клима, демократска атмосфера, одговарајуће награђивање, флексибилно радно време и др. Потребна је организацијска средина достојна човека и третман запослених као сарадника и партнера менаџмента. Организација треба да обезбеди познавање и учешће запослених у дефинисању циљева предузећа, комплексно мотивисање, уз индивидуални приступ, ситуационо руковођење, организацију посла примерену ситуацији и запосленима, отворене канале комуникације, усклађивање интерних односа, демократску културу и климу и др. Са друге стране, организација од запослених очекује ефикасност у раду, продуктивност, квалитет, креативност и иновативност.

На успех у раду, односно квалитет запослених утиче више фактора: знање, способност, особине личности, унутрашња мотивација, амбијент организације (руковођење, организовање, мотивисање, комуникација и контрола).

Људске ресурсе чине укупна знања, вештине, способности, креативне могућности, мотивација и оданост којом располаже нека организација. То је укупна интелектуална и психичка енергија коју организација може ангажовати на остваривању циљева и развоја пословања. Менаџмент људских ресурса чини низ међусобно повезаних активности и задатака менаџмента и организација усмерених на осигуравање адекватног броја и структуре запослених, њихова знања, вештина, мотивације и облика понашања потребних за остваривање актуелних, развојних и стратегијских циљева организације. То је процес планирања, организовања и контроле, активности којима се прибавља, припрема, развија и ангажује људски потенцијал. Све активности у оквиру овог процеса морају бити међусобно компатибилне и усмерене ка остварењу захтева и циљева организације међу којима је и квалитет. Управљање људским ресурсима се обавља кроз две повезане групе мера и активности и то: прву која обухвата обезбеђење потребних људи, уз

међусобно усклађивање индивидуалних карактеристика појединаца и захтева радног места и циљева предузећа и другу, која се односи на активирање радног потенцијала запослених изградњом подстицајне организацијске средине. Концепт управљања људским потенцијалом у организацији зависи од старости и величине организације, природе делатности, техничко технолошког нивоа, организацијске структуре.

Савремена организација захтева од запослених ефикасност, продуктивност, квалитетан рад и креативност а за остваривање ових циљева они морају поседовати низ способности, особина личности, вештина и мотивацију. Ако особа нема потребне особине личности и способности за успешно руковођење знање јој неће бити од велике помоћи али, исто тако, ако особа има потенцијал за успешно руковођење, неће моћи да га развије и примени без одговарајућих знања. Тешко се може очекивати да добро изабрани запослени према захтевима посла остваре добре резултате и раде квалитетно ако нема доброг руководиоца или ако нису на одговарајући начин мотивисани.

Модерна организација је настала на темељима традиционалне организације и њене промене настале су као резултат развоја друштва и нових тенденција у поимању појма организације. Укупна трансформација друштвено-економског амбијента, повећање продуктивности као лични однос сваког појединца, омогућили су стварање једног од основних инструмената за промену постојећег начина ангажовања запослених, промену њиховог односа према раду и квалитету и промену руководиоца и запослених.

Повећање продуктивности савремене организације, као императив модерне економије, постиже се само уз коришћење способности свих људи и њихову мотивацију, у атмосфери међусобног разумевања и поверења између руководиоца и запослених. Пракса људских ресурса спроводи свој позитиван утицај путем обезбеђења и побољшања компетентности запослених, утицањем на њихову мотивацију и посвећеност и планирање посла тако да се запослени подстакну да дају свој максимум у раду. Квалитет производа и услуга се не може постићи без одговарајућих запослених који располажу знањима, способностима и личним особинама примереним делатности предузећа, пословним циљевима и захтевима тржишта. Наше организације су до сада, у складу са владајућим административним моделом привреде и оријентацијом на производњу, уместо на тржиште, биле углавном усмерене на обезбеђење квантитета према формалним школским квалификацијама. За модерне организације које тржишно послују и којима је квалитет приоритет, оваква оријентација је контрапродуктивна; њима је потребан

рационалан број запослених, са знањима, способностима и особинама важним за рад и понашање које води ка успеху и задовољавању потреба купаца и корисника услуга. Инсистирање на рационалности не подразумева другу крајност и запостављање квантитета јер долази до преоптерећености и брзог исцрпљивања запослених.

Да би се осигурао квалитет, потребна је оптимална кадровска структура, по броју примерена обиму посла, а по знањима, способностима и особинама личности захтевима који произилазе из садржаја посла и циљева организације. Модерна организација и менаџмент не очекују од запослених само физичку снагу, уско оперативно знање, послушност, већ и техничку и стручну оспособљеност, креативност, иновативност, високу мотивисаност и одговарајуће организационо понашање.

Обезбеђење квалитета захтева стална побољшања и унапређења процеса рада, производа и услуга, а то могу да остваре само људи, пуним ангажовањем и развојем својих укупних унутрашњих диспозиција. С обзиром да се назив сваког предметног подручја или области повећава сваким даном и сваким новим изумом, као и чињеницом да се информације шире, неопходно је прикупљање одговарајућих научних, техничких, образовних и привредних термина који означавају посебне интересне појмове а које ће стручњаци у језичкој заједници пренети одговарајућим термилошким средствима.

Код стварања тимова и радних група за превођење стандарда и других значајних докумената из области стварања и уређивања термилошке политике менаџмента у организацији можемо разликовати четири модела са различитом структуром ангажованих учесника и композиције радних екипа:

1. Први модел садржи екипу која у свом саставу има: вођу пројекта, који је задужен и одговоран за већину главних послова и активности, стручњака из дате области, терминолога, и секретара. По овом моделу предвиђено је да постоји терминолог и консултант ван радне групе;

2. Други модел има исту структуру радне групе, с тим што укључује специјалисту из одређене области за обављање тумачења дефиниција. Иначе, терминолог је предвиђен као стални члан групе. Послови секретара у овом моделу, као посебни послови не постоје, већ те послове извршавају сви чланови екипе;

3. Трећи модел нема посебног вођу пројекта, као и секретара, већ терминолога који ствара речник са специјалистом, стручним лицем;

4. Четврти модел је модификован трећи модел, где терминолог ради са стручним лицем као консултантом.

Тимови за превођење стандарда састоје се од чланова који развијају и одржавају стандарде превођења (као што су речник и заједничке збирке фраза и израза) и држе се предложених и утврђених смерница. Ово је рад у тиму и захтева ближу сарадњу са стручњацима из датих области.

У случају модела стандардизације терминологије менаџмента у организацији сигурно је да мора да постоји консултант – специјалиста из области организације и менаџмента. Број учесника се дефинише према обиму посла и предвиђеној динамици. Могуће су варијанте које су производ конкретног посла око стандардизације терминологије и њених специфичности, па стога и потреба за тачно дефинисаним профилима људских ресурса се према томе и одређује.

У поступцима стварања термина преводиоци често имају најважнију улогу јер у процесу превођења често предлажу нове називе у циљном језику на темељу нових назива који се појављују у изворном језику. У свим случајевима процес стварања и прилагођавања термина захтева тесну сарадњу међу терминолозима, стручњацима у одређеном подручју, лингвистима, преводиоцима и осталим учесницима у образовном процесу јер треба удружити напор како би се избегло стварање конфликтних назива.

Ако терминолошка политика садржи и планове везане за стварање терминолошких институција, потребно је обезбедити и образовање запослених и њихову специјализацију за управљање терминолошким пројектима, учешће у терминолошком раду и терминографији. Координираним радом терминолога који спроводе истраживања о секундарним начелима и пракси стварања назива, терминографа који могу предложити називе, преводаца који ће оригиналне називе превести у дати језик и уз потребну тесну сарадњу са стручњацима из одређеног подручја могу се створити документи из области менаџмента у организацији у складу с посебним терминографским начелима и праксом и саставити нацрте пописа одговарајућих стручних назива. Сви стручњаци морају свакако детаљно да покажу познавање правописа и начела творбе речи језика у коме се термини стварају.

6.3. ИСТРАЖИВАЧКЕ АКТИВНОСТИ У УТВРЂИВАЊУ ОБИМА И НАЧИНА КОРИШЋЕЊА И НИВОА ПОЗНАВАЊА ТЕРМИНОЛОГИЈЕ МЕНАЏМЕНТА У ОРГАНИЗАЦИЈИ

Приликом прављења основног концепта за обраду докторске дисертације предвидели смо да извршимо истраживање које се односи на степен и начин садашњег коришћења терминологије у организацијама и да утврдимо да ли се може успоставити заједнички став за све испитиване групе у погледу критичних перформанси које су претходно постављене, како би се могло приступити давању предлога за стварање могућег модела стандардизације терминологије менаџмента у организацији.

Да бисмо то постигли, морали смо да поставимо редослед истраживачких поступака на основу којих смо усмерили свој рад, односно створили аргументовану поставку идеје. Следеће активности су нас водиле до жељених сазнања:

- постављање циља истраживања,
- дефинисање извора информација,
- обраде података и
- давање закључака за одговор на кључно питање рада – на који начин

дати прилог одговарајућем моделу стандардизације терминологије менаџмента у организацији.

Вршена су следећа истраживања:

- а) Експериментално истраживање;
- б) Циљно истраживање;
- в) Истраживање специјализованог корпуса.

Истраживања су имала за циљ да пруже конкретнији увид у садашње стање терминологије менаџмента у организацији и да помогну у дефинисању предлога једног од могућих модела њене стандардизације.

6.3.1. Експериментално истраживање

Експериментално истраживање је обављено на самом почетку израде докторске дисертације и имало је за циљ да пружи основне смернице за рад на овој

теми, да пружи оквирни облик и обим проблема у третираном подручју.

Циљ истраживања

Циљ нашег истраживања био је тражење података који се односе на то колико је у нашим организацијама:

- а) заступљена терминологија из простора менаџмента у организацији;
- б) да ли је терминологија менаџмента у организацији у сталној употреби у пословној комуникаци;
- в) да ли је корисницима, запосленим у организацији, потпуно јасно значење појмова које користе;
- г) да ли су системи менаџмента, ако су укључени у пословни систем организације, допринели већем коришћењу појмова менаџмента у организацији;
- д) која категорија запослених више користи термине у оквиру терминологије менаџмента у организацији;
- ђ) на бази чега су запослени, ако је било таквих активности, употпуњавали знање и коришћење термина из менаџмента у организацији;
- е) да ли су запослени кроз коришћење појмова ширили своја сазнања у вези менаџмента организације;
- ж) колико је запослених укључено и упознато са активностима система менаџмента у организацији.

Дефинисање извора истраживања

При дефинисању извора информација пошло се од идеје да то буду организације различитих делатности. Разлог за овакав приступ проистекао је из чињенице да нема људске делатности где није приметно присуство битних елемената менаџмента.

За потребе овог истраживања изабран је узорак за анкетање у пет организација како би се снимило стање и степен коришћења појмова терминологије менаџмента. Анкетни лист је састављен тако да пружи одговоре на питање који се термини најчешће користе у комуницирању у организацији, ко их све користи и на ком нивоу стручне спреме, са колико година радног искуства као и да ли је у анкетаној организацији уведен неки од система менаџмента. Примерак анкетног листа дат је у прилогу рада. (Прилог бр. 4, Анкета 1.)

Делатности организација у којима су извршене анкете су:

а) Комунална делатност (А) – снабдевање водом и одвођење отпадних вода;

б) Грађевинска делатност (Б) – изградња објеката за системе;

в) Здравствена делатност (Ц) – јавно здравље;

г) Трговинска делатност (Д) – продаја аутомобила и одржавање;

д) Пројектовање (Е) – објекти грађевинске инфраструктуре.

Обрада података

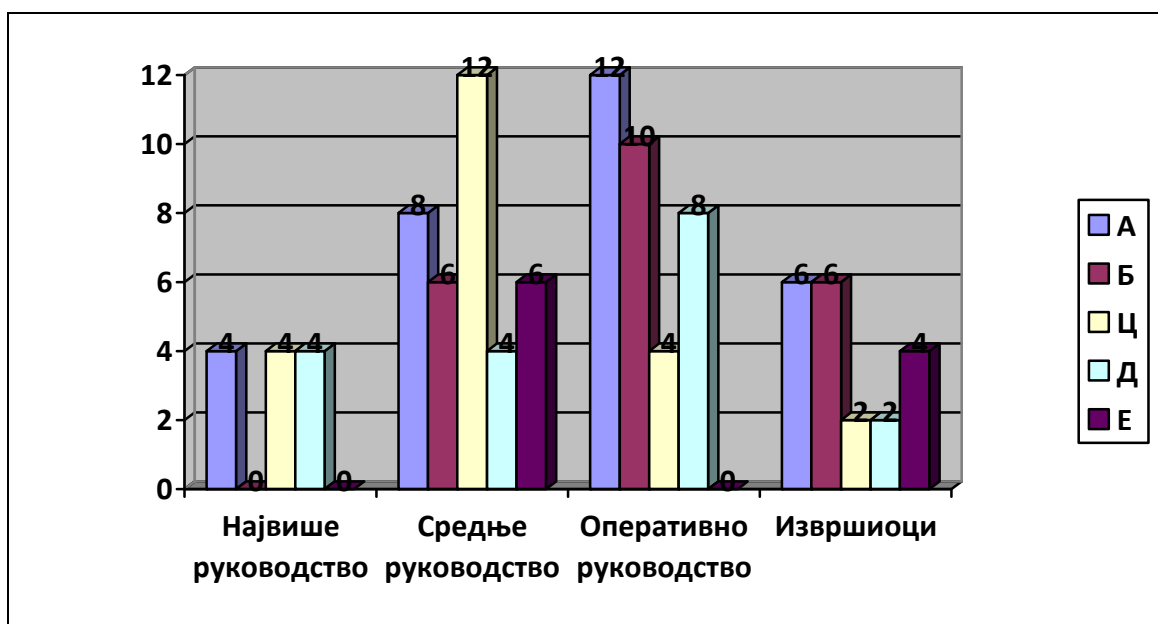
Упитник се састоји од питања подељених у два блока: блок А и блок Б. Блок А обухвата питања која се односе на прикупљање личних података о испитаницима док блок Б испитује њихове ставове по постављеним питањима. Обрада података вршена је на основу одговора испитаника из анкетних листова. Број анкетираних по организацијама дат је у Табели 6.1.

БЛОК А

Број, назив и профил занимања испитаника

Органи-зација	Људски ресурси				
	Број	Функције			
		Највише руководство	Средње руководство	Оперативно руководство	Извршиоци
А	30	4	8	12	6
Б	22	-	6	10	6
Ц	22	4	12	4	2
Д	18	4	4	8	2
Е	10	-	6	-	4
Укупно	102	12 (11,76%)	36 (35,29%)	34 (33,33%)	20 (19,60%)

Табела 6.1. Број и структура анкетираних по организацијама

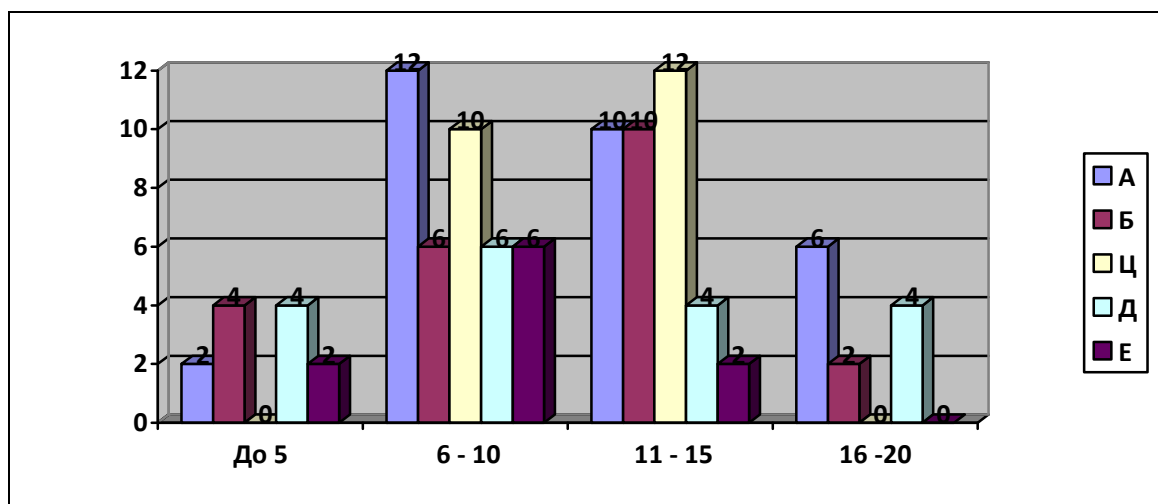
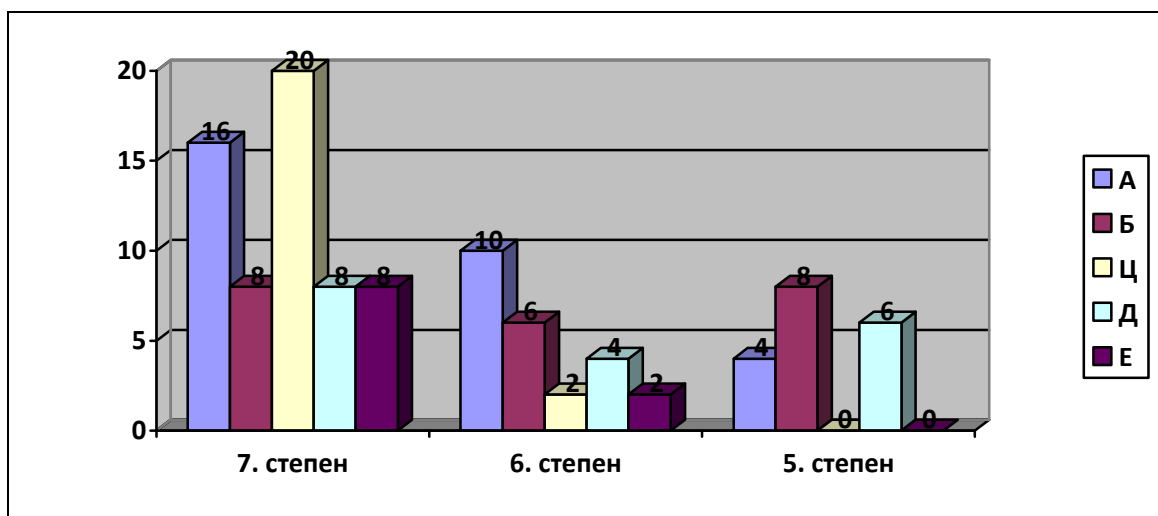


Сматрамо да је за дефинисану намену, број анкетираних, гледано са становишта њихових позиција у организацијама, могао у потпуности да одговори, односно пружи потребан ниво сазнања о степену коришћења термина из области менаџмента у организацији и адекватном третирању термина.

Из дате табеле може се констатовати да је највећи број учесника у анкети био из дела менаџмента – 82 (80,39%) - највише, средње и оперативно руководство), што пружа основу да се на најбољи начин постави питање коришћења терминологије менаџмента у организацији.

Организа- ција	Људски ресурси						
	Стручна спрема			Године радног искуства			
	7. степен	6. степен	5. степен	До 5	6 - 10	11 -15	16 -20
А	16	10	4	2	12	10	6
Б	8	6	8	4	6	10	2
Ц	20	2	-	-	10	12	-
Д	8	4	6	4	6	4	4
Е	8	2	-	2	6	2	-
Укупно	60 (58,82%)	24 (23,52%)	18 (17,64%)	12 (11,76%)	40 (39,21%)	38 (37,25%)	12 (11,76%)

Табела 6.2. Структура анкетираних према стручној спреми и годинама радног искуства



На основу добијених података може се рећи да је у организацији А, највећи број анкетираних са 7. степеном стручне спреме 60 (58,82%), са 6. степеном 24 (23,52%) а најмањи број испитаника је са 5. степеном 18 (17,64%).

Према годинама искуства, у анкети је учествовало 12 (11,76%) испитаника са радним искуством до пет година, 40 (39,21%) испитаника од шест до десет година радног искуства, 38 (37,25%) испитаника од једанаест до петнаест година радног искуства и 12 (11,76%) испитаника од шеснаест до двадесет година радног искуства.

БЛОК Б

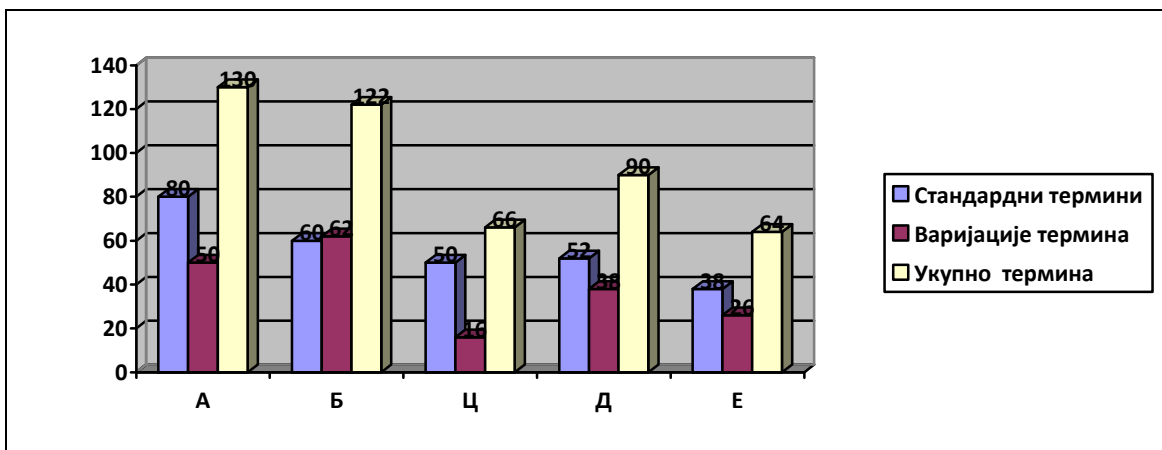
Подаци о терминологији и стандардизацији

На прво питање из анкете „*Наведите термине које најчешће користите у оквиру пословне комуникације у менаџменту у организацији*“, дошли смо до укупног броја термина од 1.326 што је 13 термина по испитанику (Табела 6.3). Неки термини се понављају као нпр. *менаџмент, менаџер, ресурси, процес, управљање, план, мисија, циљеви*. Списак коришћених термина дат је у Прилогу 4. Упитник 1.

На бази Прилога 4. и Упитника 1 у коме су дати сви појмови које су анкетирани у организацијама користили, може се констатовати да, ако узмемо у обзир да се првих 40 стандардних података организације А налазе и у осталим организацијама, а да су нови појмови по организацијама респективно: Б – 6, Ц – 4, Д – 7, Е – 4, специфични сходно њиховој делатности, постоји укупно исказаних: 61 стандардни термин и 31 варијација термина, што значи да је однос 66,3 : 33,7 у корист стандардних термина.

Организација	Стандардни термини	Варијације термина	Укупно термина	Однос у % (колоне 3 и 4)
А	80	50	130	61,5 : 38,5
Б	60	62	122	42,2 : 50,8
Ц	50	16	66	75,8 : 24,2
Д	52	38	90	58,8 : 42,2
Е	38	26	64	59,4 : 40,6
Укупно		1.326		

Табела 6.3. Најчешће коришћени термини у менаџменту организације

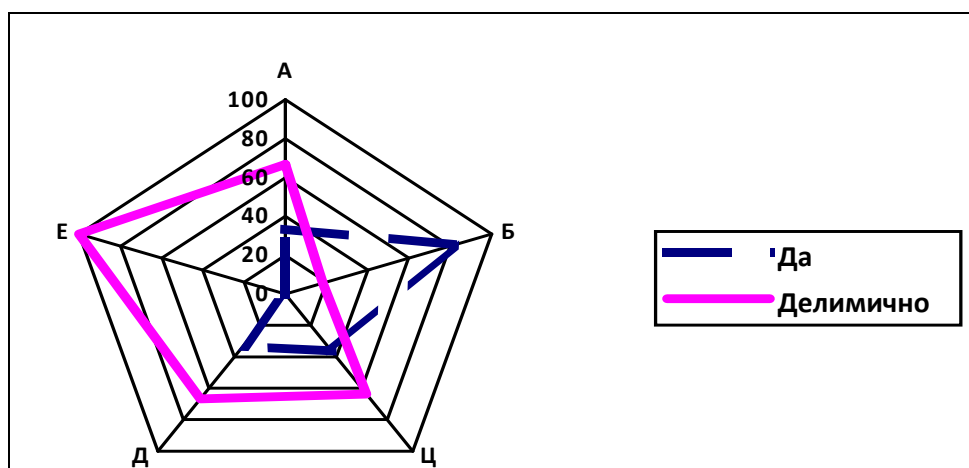


У питању 2 „Да ли Вам је смисао термина познат“ понуђени су следећи термини: менаџмент, организација, испитивање, испоручилац, квалитет, квантитет, систем, систем менаџмента, стандард, стандардизација. Понуђене су следеће могућности за давање одговора: **да**, **делимично** и **не**.

Добили смо следеће резултате по организацијама:

Ред. бр.	Организација	Да		Делимично		Не	
1.	А	10	33,3%	20	66,6%	-	-
2.	Б	18	81,8%	4	18,2%	-	-
3.	Ц	8	36,4%	14	63,6%	-	-
4.	Д	6	33,3%	12	66,6%	-	-
5.	Е	-	-	10	100%	-	-
Укупно			46,27%	60	53,73%		

Табела 6.4. Познавање термина



Из обрађених података види се да су се анкетирани у веома високом проценту (53,73%) изјаснили за „*делимично*“ познавање значења термина, док је потпуно познавање значења термина („*да*“), показало 46,27% испитаника. Није било одговора („*не*“). Резултати нам показују да испитаници више познају термине *делимично* него *потпуно*.

Што се тиче питања око увођења неког од система менаџмента, имамо следећу ситуацију по организацијама:

- Организација А је у 10 организационих јединица већ увела систем менаџмента квалитета а у једној систем менаџмента заштите животне средине;
- Организација Б увела је само систем менаџмента квалитета;
- У организацији Ц је на целом нивоу уведен систем менаџмента квалитета док је систем менаџмента заштите животне средине уведен само у делове организације и то оне које се баве испитивањем и контролом животне средине;
- Организација Д има уведен систем менаџмента квалитета на целом простору организације, док је систем менаџмента заштите животне средине уведен у део организације која се бави сервисирањем и поправком возила;
- У организацији Е уведен је само систем менаџмента квалитета.

На бази анализе обрађених података из анкетних листова по организацијама, можемо констатовати следеће:

а) По питању најчешће коришћених термина у оквиру пословне комуникације у менаџменту организације, може се рећи да је код уско специјализованих делатности (здравство, трговина и пројектовање) број коришћених термина знатно мањи (36,4%) у односу на делатности ширег спектра активности (комунална – водоснабдевање и одвођење отпадних вода, грађевинска – изградња објеката). Међутим, интересантно је да од наведеног броја коришћених термина, 31% до 33,7% термина представља варијације коришћених термина или двојних израза (61% до 66,3%);

б) Сматра се да је најделикатније питање у овој анкети питање познавања значења појма који означава коришћени термин;

в) Ако се посматра на којим се позицијама налазе анкетирани и ако те податке упоредимо са подацима о њиховој стручној спреми, долазимо до закључка да су у највећем броју анкетираних учествовали средњи менаџери са високом стручном спремом; дакле, особе на руководећим положајима који свакако могу да наметну потребу коришћења стандардизованих термина;

г) Подаци у вези са годинама радног искуства испитаника не могу се посматрати одвојено јер се морају довести у координацију са осталим подацима. У просеку 45,34% (за све организације) испитаника имају радно искуство од 15 до 20 година;

д) Може се закључити да је у организацијама, где је поред система менаџмента квалитета уведен и систем менаџмента заштите животне средине, фонд коришћених термина нешто већи али с обзиром на ширину те области, ипак недовољан;

ђ) Број неадекватно употребљених термина је резултат недовољног познавања стручне материје из области менаџмента у организацији и система менаџмента као новије појаве;

е) Број термина из области менаџмента заштите животне средине је веома мали, испод 6%;

ж) Делимично познавање значења појмова означених датим терминима изражено је у високом проценту;

з) Запослени са мањим радним искуством су у редовним школама (факултетима и вишим школама) имали прилику да се упознају са терминологијом менаџмента у организацији;

и) Запослени са већим радним искуством су тек при увођењу система менаџмента у организацији или, ако је организација имала систем сталног образовања из области менаџмента у организацији, могли да се упознају са терминологијом менаџмента у организацији. Показује се да велики број организација код нас има запослене са просеком старосне структуре преко 25 година;

ј) Веома мали број запослених у организацијама укључен је у послове око увођења и коришћења система менаџмента. Организација А је једна од ретких где је разне врсте обука (за интерне провериваче, за учеснике у послу израде документације система менаџмента) завршило око 5% запослених;

к) Поступак увођења система менаџмента у организацијама, није био прилагођен с обзиром на састав учесника и њихове карактеристике (завршене школе, године радног искуства и слично). Сматра се да је при обуци запослених било коришћено Упутство за обучавање JUS ISO 10015:2002, резултати анкете би били много бољи;

л) Учесници у анкети одговарали су на питања у ком обиму и на који начин користе термине из области менаџмента у организацији у свакодневним пословима и међусобној комуникацији. Резултати анкете не могу да дају одговор на

питање који то идеални модел стандардизације терминологије менаџмента у организацији треба створити. Учесници у анкети су запослени који користе могућности, принципе и технике менаџмента и њихова је жеља да употребом одговарајућих термина постигну јасан и разумљив ниво комуникације, користе стручну литературу и развијају се и тиме стварају непроцењив људски капитал за организацију. Резултати анкете могу се сматрати само смерницама ка развијању одговарајућег модела стандардизације терминологије менаџмента у организацији;

љ) У дискусији је наведено, да при увођењу система менаџмента, консултанти, углавном, тежиште свог рада усмеравају на захтеве појединих стандарда и да су усредсређени на израду документације, а све у циљу стварања услова да организација добије одређени сертификат.

На основу резултата добијених из спроведене анкете као и одговора током дискусије са запосленима у оквиру „округлог стола“, може се извести општи закључак да се питању употребе термина и стандардизације терминологије менаџмента у организацији мора системски приступити и то на много вишем нивоу. Што се тиче самих организација, а ради лакше и разумљивије комуникације, намећу се следећи закључци:

а) Запослени би (све категорије менаџера и извршиоци) требало да се побрину да се предложени модел стандардизације терминологије менаџмента у организацији адекватно примењује;

б) Највише руководство у организацији би морало да спроведе поступак контроле јединственог приступа у коришћењу терминологије менаџмента у организацији у свим документима организације као и у свакодневnoj комуникацији, а на основу дефинисаног модела;

в) Организације би морале створити потребне предуслове да се што већи број запослених укључи у акцију адекватног коришћења терминологије менаџмента у организацији додатном едукацијом у овој области.

6.3.2. Циљно истраживање

Како резултати које смо добили током експерименталног истраживања нису били очекивани, с обзиром на то да се пошло од претпоставке да постоји већи ниво познавања терминологије и употребе термина у овој области, приступило се истраживању у коме је узорак био састављен управо од испитаника за које се

сматрало да су на извору образовања и стварању системске терминологије. Резултати експерименталног истраживања навели су нас да, нешто проширеним бројем питања проверимо колико запослени у академској области (Факултет организационих наука), познају терминологију у области менаџмента у организацији и како се она користи у образовним организацијама које школују и припремају људске ресурсе за рад у овој области. Основу за истраживањенашли смо у чињеници да, осим других важних фактора, стандардизација терминологије нужно треба да има и едукативни карактер и да Факултет организационих наука представља извор знања и актуелних информација.

Упитник се састојао од десет питања подељених на два блока: блок А обухватио је питања која се односе на прикупљање личних података о испитаницима док блок Б испитује њихове ставове по постављеним питањима.

Обрада података вршена је на основу одговора испитаника из анкетних листова. (Прилог 4. Упитник 2).

Дефинисање извора истраживања

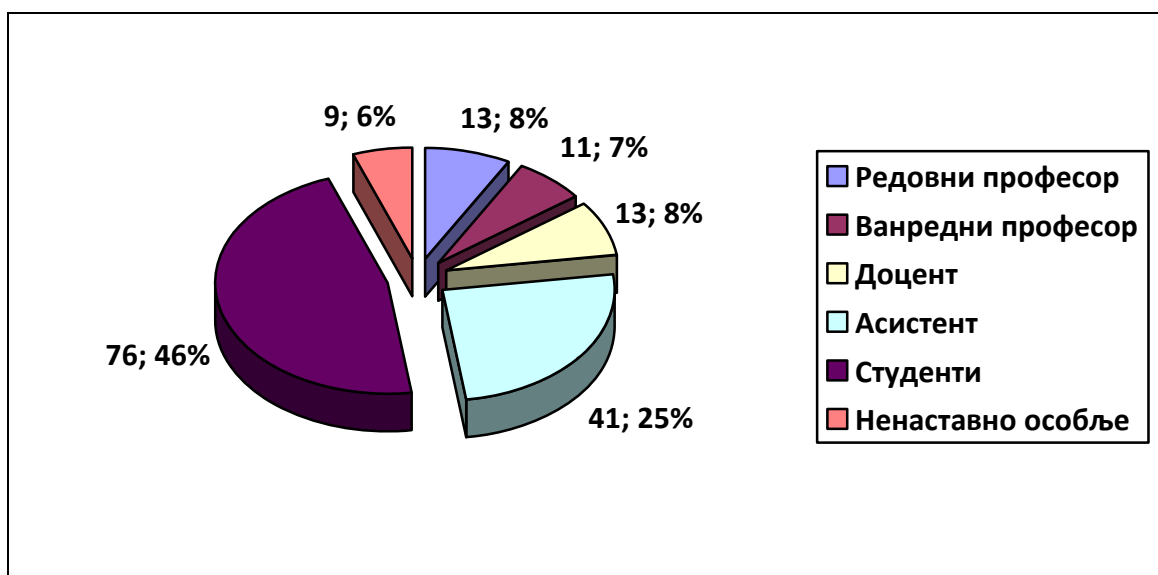
У анкети је учествовало укупно 163 испитаника. Узорак циљног истраживања састојао се од редовних и ванредних професора, доцената, асистената, студената основних студија, студената мастер студија и ненаставног особља Факултета организационих наука Универзитета у Београду. Број анкетираних дат је у Табели 6.5.

Обрада података

БЛОК А

Назив занимања	Број	Процент (%)
Редовни професор	13	8,0%
Ванредни професор	11	6,7%
Доцент	13	8,0%
Асистент	41	25,2%
Студенти	76	46,62 %
Ненаставно особље	9	5,5%
Укупно	163	100%

Табела 6.5. Број, профил и степен стручне спреме занимања испитаника



Према структури занимања, у анкети је учествовало: редовних професора 13 (8,0%), ванредних професора – 11 (6,7%), доцената – 13 (8,0%), асистената – 41 (25,2%), студената додипломских студија – 75 (46,0%), студената мастер студија – 1 (6%), ненаставног особља са високом школом – 8 (4,9%) и са средњом школом – 1 (6%). Највише испитаника је било студената 85 (52%), од тога студената дипломских студија 75 (46,0%), асистената 41 (25,2%), редовних професора и доцената 13 (8,0%), ванредних професора 11 (6,7%) и ненаставног особља 9 (5,5%).

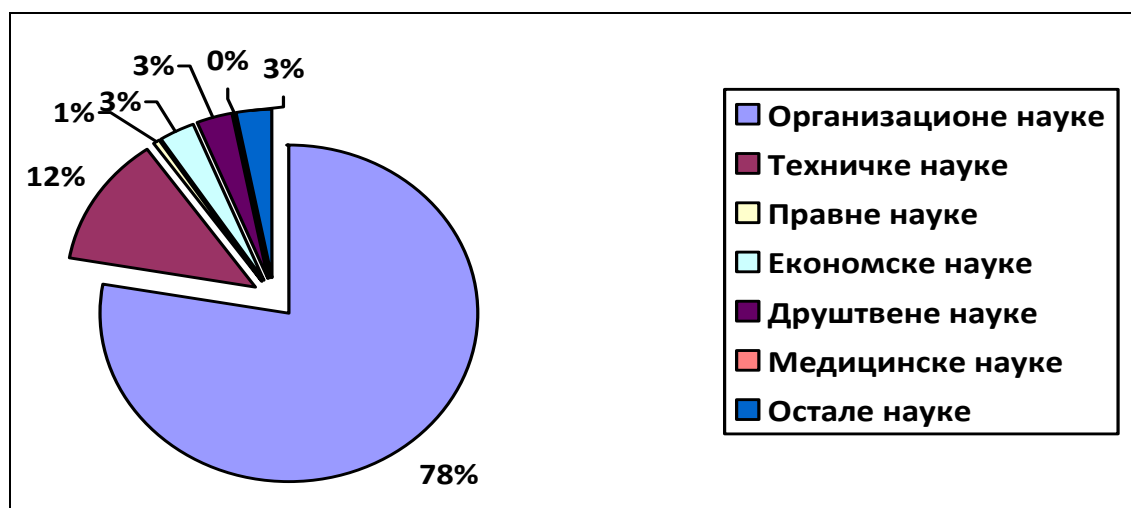
Степен стручне спреме		
ССС	Бр.	Процент (%)
8	39	23,9%
7	48	29,4%
5	4	2,5%
4	72	44,2%

Више од половине испитаника стекло је 7. степен стручне спреме (29,4%) и осми степен стручне спреме (23,9%). Према структури образовне делатности коју су испитаници завршили, анализа упитника показује да су испитаници превасходно припадали научној области техничких наука (90%). Од тога, организационе науке су заступљене у 127 (77,9%) као део техничких наука, техничке науке - 20 (12,3%), правне науке – 1 (6%), економске науке – 5 (3,1%), друштвене науке – 5 (3,1%) и остале науке – 5 (3,1%). Према научној области и степену стручне спреме (ССС)

постоји статистички значајна разлика $p = 0,004$ где се уочава да 7. и 8. степен стручне спреме има већу учесталост техничких наука него код осталих испитаника.

Област	Број	Процент %
Организационе науке	127	77,9%
Техничке науке	20	12,3%
Правне науке	1	0,6%
Економске науке	5	3,1%
Друштвене науке	5	3,1%
Медицинске науке	0	0,0%
Остале науке	5	3,1%

Табела 6.6. Степен стручне спреме и области образовања



БЛОК Б

Подаци о терминологији и стандардизацији

На питање да ли у пословној комуникацији испитаници користе понуђене термине, понуђени одговори су били: **да**, **не** или **делимично**.

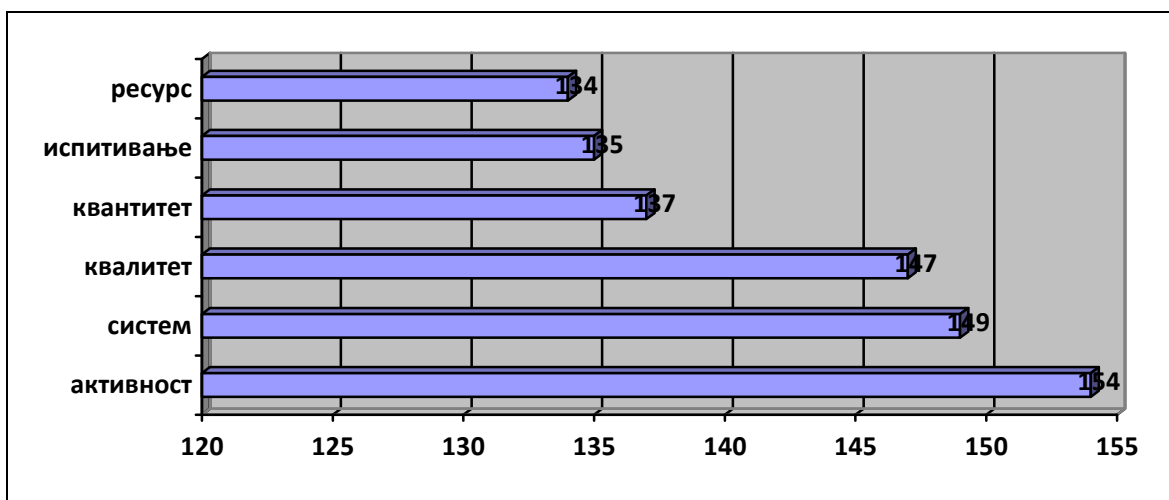
Понуђени термини су били: *активност, аудит, испитивање, испоручилац, компетентност, корективна мера, квалитет, квантитет, метролошко потврђивање, паритет, превентивна мера, ресурс, систем, систем менаџмента, следљивост, стандард, стандардизација, требовање, усаглашеност и валидација*.

Термини и дефиниције изабрани су из стандарда ISO СРПС 9000:2007.

Показује се следећа стопа учесталости коришћења одређених термина: учесталост од 80% до 100%, од 40% до 80% и мање од 40% испитаника.

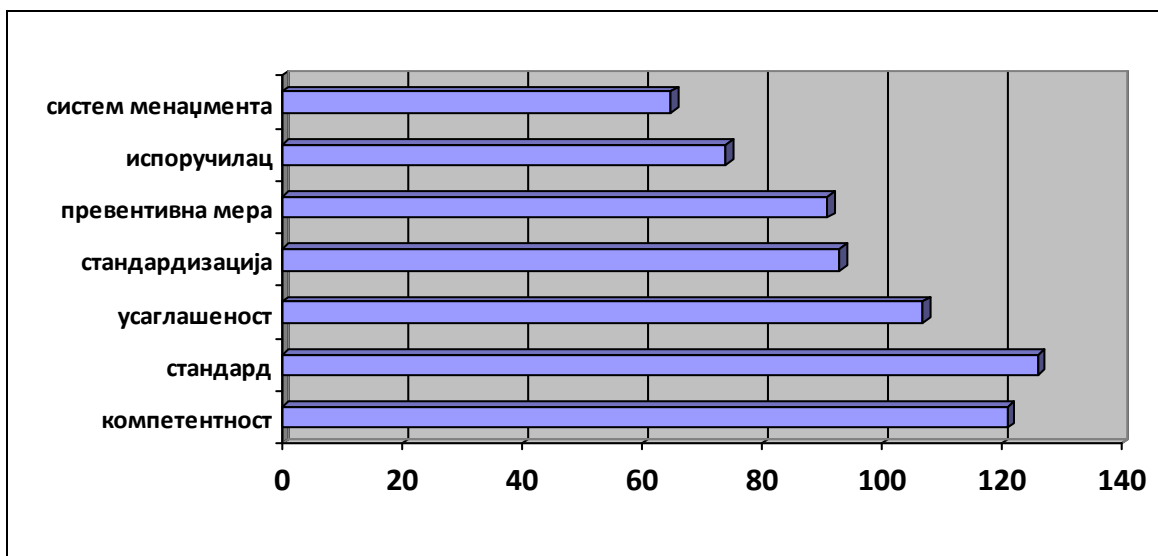
1. Наведене термине редовно користи више од 80% испитаника:

<i>активност</i>	154 (94,5%)
<i>систем</i>	149 (91,4%)
<i>квалитет</i>	147 (90,2%)
<i>квантитет</i>	137 (84,0%)
<i>испитивање</i>	135 (82,8%)
<i>ресурс</i>	134 (82,2%)



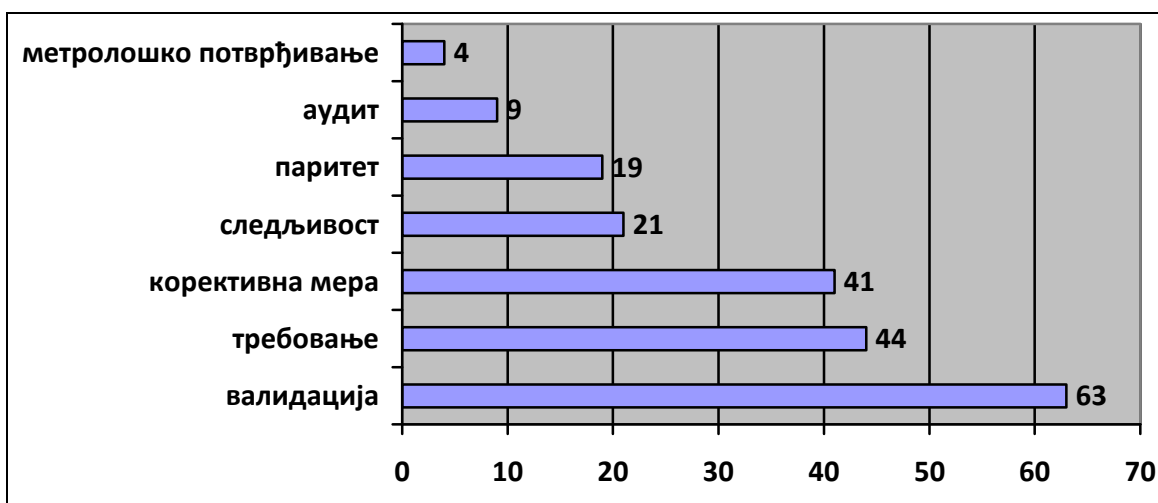
2. Између 40% и 80% испитаника редовно користи следеће термине:

<i>компетентност</i>	121 (74,2%)
<i>стандард</i>	126 (77,3%)
<i>усаглашеност</i>	107 (65,6%)
<i>стандардизација</i>	93 (57,1%)
<i>превентивна мера</i>	91 (55,8%)
<i>испоручилац</i>	74 (45,4%)
<i>систем менаџмента</i>	65 (39,9%)



3. Мање од 40% испитаника користи термине као што су:

<i>валидација</i>	63 (38,7%)
<i>требовање</i>	44 (27,0%)
<i>корективна мера</i>	41 (25,2%)
<i>следљивост</i>	21 (12,9%)
<i>паритет</i>	19 (11,7%)
<i>аудит</i>	9 (5,5%)
<i>метролошко потврђивање</i>	4 (2,5%)



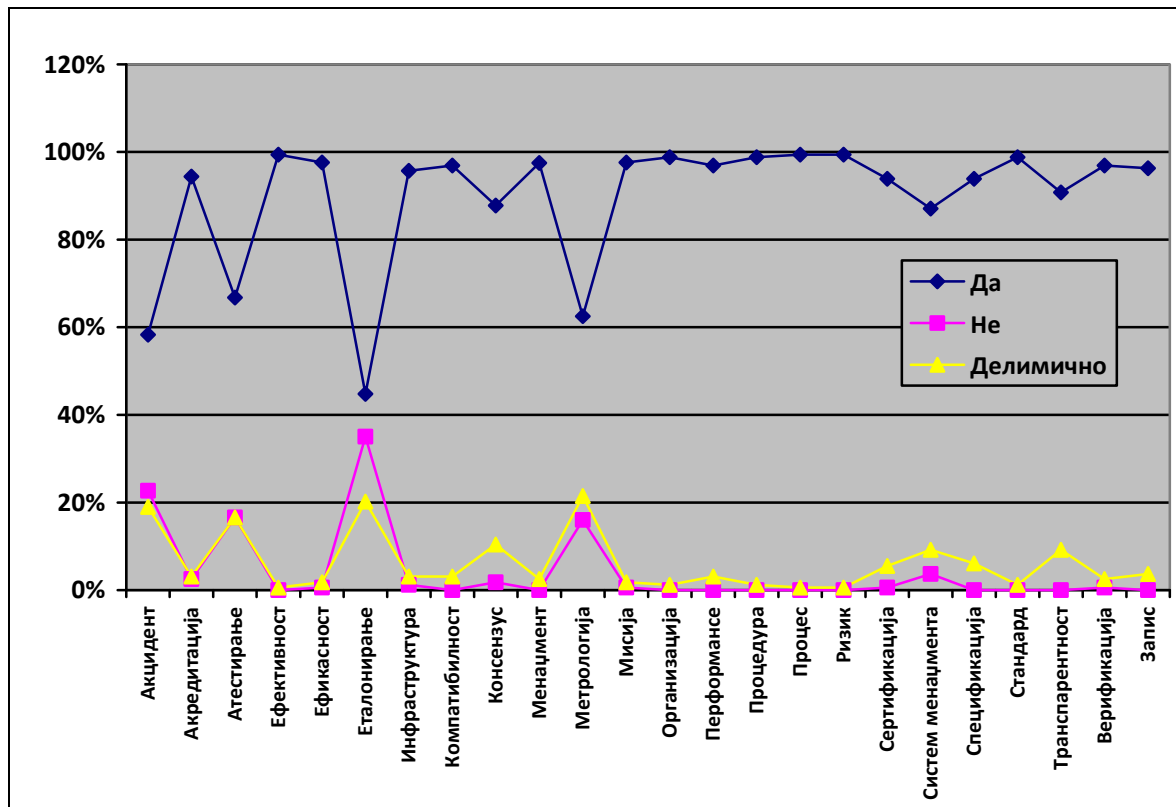
У оквиру питања да ли испитаници знају које појмове означавају дати

термини, навели смо 24 термина и понудили три могућности: *да*, *не* и *делимично*. Ако је одговор *да*, тражили смо да испитаници наведу извор информисања. Понуђени су следећи извори информисања: *пропис*, *стандард*, *лексикон*, *уџбеник*, *стручни рад*, *остали извори*. (Табела 6.7.)

Коришћење термина	Да						Не	Делимично
	Пропис	Стандард	Лексикон	Уџбеник	Стручни рад	Остали извори		
Акцидент	0,6%	6,7%	4,9%	8,6%	2,5%	35,0%	22,7%	19,0%
Акредитација	19,6%	22,1%	3,7%	16,0%	2,5%	30,7%	2,5%	3,1%
Атестирање	9,2%	10,4%	5,5%	11,7%	1,8%	28,2%	16,6%	16,6%
Ефективност	1,2%	6,7%	6,1%	60,7%	4,3%	20,2%	0,0%	0,6%
Ефикасност	0,6%	6,7%	3,7%	59,5%	4,3%	22,7%	0,6%	1,8%
Еталонирање	2,5%	6,7%	4,9%	12,3%	0,6%	17,8%	35,0%	20,2%
Инфраструктура	3,7%	8,6%	4,3%	30,7%	2,5%	46,0%	1,2%	3,1%
Компатибилност	1,2%	6,7%	9,2%	34,4%	2,5%	42,9%	0,0%	3,1%
Консензус	12,3%	6,1%	6,1%	19,6%	1,2%	42,3%	1,8%	10,4%
Менаџмент	0,6%	5,5%	3,1%	63,8%	3,1%	21,5%	0,0%	2,5%
Метрологија	1,8%	3,1%	6,7%	20,9%	2,5%	27,6%	16,0%	21,5%
Мисија	1,2%	4,3%	5,5%	36,2%	3,1%	47,2%	0,6%	1,8%
Организација	3,1%	6,1%	3,1%	59,5%	1,8%	25,2%	0,0%	1,2%
Перформансе	1,2%	5,5%	8,0%	31,9%	4,9%	45,4%	0,0%	3,1%
Процедура	8,6%	14,7%	3,7%	27,0%	3,1%	41,7%	0,0%	1,2%
Процес	5,5%	14,1%	1,8%	44,2%	1,8%	31,9%	0,0%	0,6%
Ризик	2,5%	11,0%	5,5%	36,8%	1,2%	42,3%	0,0%	0,6%
Сертификација	9,8%	19,6%	6,1%	25,2%	3,7%	29,4%	0,6%	5,5%
Систем менаџмента	1,8%	8,0%	3,1%	55,2%	2,5%	16,6%	3,7%	9,2%
Спецификација	4,9%	10,4%	4,9%	35,6%	1,2%	36,8%	0,0%	6,1%
Стандард	8,0%	19,6%	4,9%	35,0%	0,0%	31,3%	0,0%	1,2%
Транспарентност	2,5%	4,9%	9,2%	19,6%	1,8%	52,8%	0,0%	9,2%
Верификација	4,9%	14,1%	6,7%	29,4%	2,5%	39,3%	0,6%	2,5%
Запис	4,3%	12,3%	3,7%	19,6%	3,7%	52,8%	0,0%	3,7%

Табела 6.7. Процент коришћења термина и извори информација

Уочава се да су испитаници у већини случајева навели уџбеник као извор информација: термин *менаџмент* у уџбеницима (63,8%) а у стандарду само (5,5%), термин *ефективност* у уџбеницима (60,7%) а у стандарду (6,7%), термин *ефикасност* у уџбеницима (59,5%) а у стандарду (6,7%), термин *организација* у уџбеницима (59,5%) а у стандарду (6,1%). Веома је диференцирано мишљење према осталим изворима што указује на отвореност ка новим облицима прикупљања информација као што је *Интернет* и други садржаји тог типа.



Испитаници су показали завидан ниво познавања значења појмова означених датим терминима. Испитаници су показали познавање значења појмова означених терминима у 100% код следећих термина: *ефективност, компатибилност, менаџмент, организација, перформансе, процедура, процес, ризик, спецификација, стандард, транспарентност и запис*. Само у случају термина: *атестаирање (66,8%), метрологија (62,5%), акцидент (58,3%), и еталонирање (44,8%),* испитаници су показали мањи проценат познавања значења појмова означених терминима.

У односу степена стручне спреме и познавања термина постоји статистички значајна разлика код термина који означавају следеће појмове:

– *Акцидент*

Испитаници са нижим степеном стручне спреме у мањој мери се користе наведеним појмом у односу на више степене стручне спреме. Наставничка занимања углавном наведени термин узимају из осталих извора док га друга занимања проналазе у уџбеницима ($p = 0,003$).

– *Атестирање*

Уочава се да доценти наводе да је стандард извор информација за наведени термин, док редовни професори наводе уџбеник као извор информација.

– *Аудит*

Уочава се да доктори наука чешће користе наведени појам у односу на друге степене стручне спреме. Наставничка звања користе термин *аудит* више од других занимања.

– *Еталонирање*

Испитаници са нижим степеном стручне спреме не користе наведени термин. Редовни професори налазе термин *еталонирање* у оквиру осталих извора, а доценти равномерно распоређују по наведеним категоријама.

– *Инфраструктура*

Испитаници са нижим степеном стручне спреме у мањој мери користе наведени термин у односу на испитанике са вишим степеном стручне спреме, који га најчешће налазе у другим изворима.

– *Консензус*

Испитаници са нижим степеном стручне спреме сматрају да је пропис извор информација за овај термин, док испитаници са вишим степеном стручне спреме као извор информација наводе уџбеник.

– *Метрологија*

Испитаници са вишим степеном стручне спреме чешће се сусрећу са овим термином кроз уџбенике док га испитаници са нижим степеном стручне спреме не користе у свом изражавању. Студенти не користе наведени термин, а наставничка занимања углавном наводе уџбеник као место где се наведени појам користи.

– *Мисија*

Испитаници са вишим степеном стручне спреме чешће сусрећу овај термин у уџбеницима док га испитаници са нижим степеном стручне спреме сусрећу у оквиру осталих извора.

– *Перформансе*

Испитаници са вишим степеном стручне спреме чешће се сусрећу са овим термином кроз уџбенике док га испитаници са нижим степеном стручне спреме скоро и не користе у свом изражавању. Ванредни професори користе уџбеник као извор информисања а студенти углавном користе остале изворе.

– *Процедура*

Испитаници са вишим степеном стручне спреме чешће се сусрећу са овим термином кроз уџбенике док га испитаници са нижим степеном стручне спреме повезују са прописима и стандардом. Термин *процедура* испитаници са вишом стручном спремом чешће налазе у уџбенику као средству информисања док га испитаници са нижим степеном стручне спреме повезују са прописом и стандардом.

– *Систем менаџмента*

Редовни професори користе овај термин из осталих извора док га остала занимања углавном користе у уџбеничкој литератури.

– *Следљивост*

Испитаници са 7. и 8. степеном стручне спреме чешће користе овај термин у односу на испитанике са нижим степеном стручне спреме. Термин *следљивост* више користе запослени на факултету него студенти и испитаници са нижим степеном стручне спреме.

– *Стандард*

Уочава се да испитаници са нижим степеном стручне спреме више користе наведени термин у односу на испитанике са вишим степеном стручне спреме.

– *Стандардизација*

Испитаници са нижим степеном стручне спреме више користе наведени термин у односу на испитанике са вишим степеном стручне спреме.

– *Требовање*

Уочава се да испитаници са 4. степеном стручне спреме у 50% случајева не користе наведени термин.

– *Валидација*

Уочава се да испитаници са вишим степеном стручне спреме употребљавају овај термин. Испитаници са нижим степеном стручне спреме не употребљавају овај термин.

– *Валидација*

Уочава се да термин више користе запослени на факултету него студенти и испитаници са нижим степеном стручне спреме.

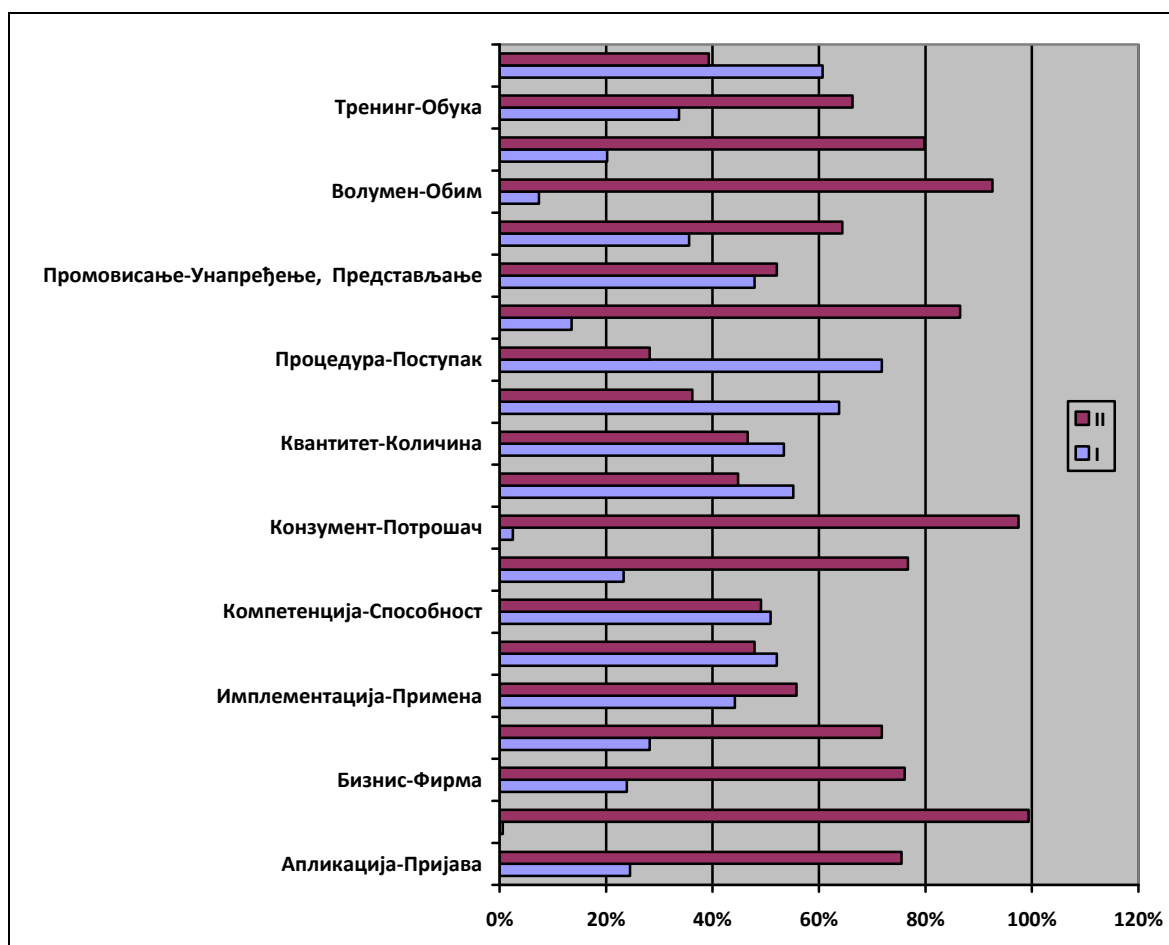
– *Запис*

Уочава се да испитаници са вишим степеном стручне спреме термин користе из стандарда као извора информисања, док га испитаници са нижим степеном стручне спреме користе из других извора.

На питање ком термину испитаници дају предност у употреби, добили смо резултате дате у Табели 6.8.

Термин		Термин 1	Термин 2
Термин 1 (страног порекла)	Термин 2 (српски)	Процент (%)	Процент (%)
Апликација	Пријава	24,5%	75,5%
Аудит	Провера	0,6%	99,4%
Бизнис	Фирма	23,9%	76,1%
Бизнис	Пословање	28,2%	71,8%
Имплементација	Примена	44,2%	55,8%
Иницирање	Покретање	52,1%	47,9%
Компетенција	Способност	50,9%	49,1%
Конекција	Веза	23,3%	76,7%
Конзумент	Потрошач	2,5%	97,5%
Кореспонденција	Преписка	55,2%	44,8%
Квантитет	Количина	53,4%	46,6%
Позиција	Положај	63,8%	36,2%
Процедура	Поступак	71,8%	28,2%
Процесуирање	Обрада	13,5%	86,5%
Промовисање	Унапређење	47,9%	52,1%
Референца	Препорука	35,6%	64,4%
Волумен	Обим	7,4%	92,6%
Бенефит	Корист	20,2%	79,8%
Тренинг	Обука	33,7%	66,3%
Тестирање	Испитивање	60,7%	39,3%

Табела 6.8. Предност у коришћењу термина



Не постоји статистички значајна разлика у коришћењу већине термина осим у следећим примерима:

- *Бизнис* или *пословање*

Испитаници са вишим степеном стручне спреме у већини случајева (више од 80%), користе термин *пословање* у односу на испитанике са нижим степеном стручне спреме који подједнако користе наведене термине.

- *Кореспонденција* или *преписка*

Испитаници са осмим степеном стручне спреме већином се опредељује за термин *преписка* у односу на остале испитанике.

- *Референца* или *преорука*

Испитаници са четвртим степеном стручне спреме више користе термин *преорука* у односу на друге који углавном уједначено користе наведене термине. Професорска занимања више користе термин *референца*, док доценти и студенти више користе термин *преорука*).

Уочава се да у већини случајева испитаници користе српске термине осим у следећим случајевима са релативно малом процентуалном разликом: *иницирање - покретање* (52,1% - 47,9%), *компетенција - способност* (50,9% - 49,1%).

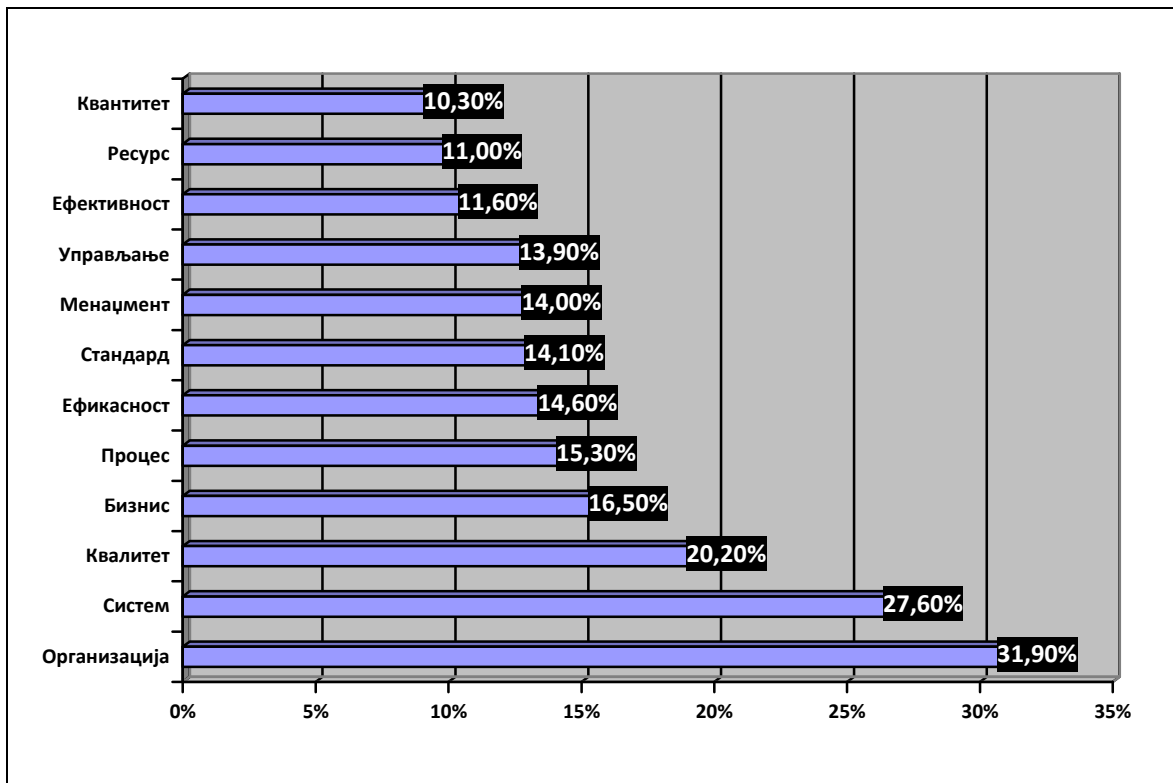
У случају употребе следећих термина, процентуална разлика се повећава у корист термина са страним пореклом: *кореспонденција - преписка* (55,2% - 44,8%), *квантитет - количина* (53,4% - 46,6%), *позиција - положај* (63,8% - 36,2%), *тестирање - испитивање* (60,7% - 39,3%), *процедура - поступак* (71,8% - 28,2%).

На питање да наведу до десет термина из области менаџмента које најчешће користе у пословној комуникацији, испитаници су навели 1044 термина, што представља 8 термина по испитанику. Статистичком обрадом дошло се до податка да испитаници у комуникацији најчешће користе 335 термина. У више од 10% поменути су следећи термини: *бизнис, ефективност, ефикасност, квалитет, квантитет, менаџмент, организација, процес, ресурс, систем, стандард, управљање*. Термини се користе у следећим процентима:

Термин	Процент
<i>Организација</i>	31,90%
<i>Систем</i>	27,60%
<i>Квалитет</i>	20,20%
<i>Бизнис</i>	16,50%
<i>Процес</i>	15,30%
<i>Ефикасност</i>	14,60%
<i>Стандард</i>	14,10%
<i>Менаџмент</i>	14,00%
<i>Управљање</i>	13,90%
<i>Ефективност</i>	11,60%
<i>Ресурс</i>	11,00%
<i>Квантитет</i>	10,30%

На питање у ком облику треба дати термине и дефиниције појмова, добили смо следеће податке: између 40% и 80% испитаника сматра да термин и припадајућу дефиницију треба дати на српском језику (без обзира на извор), док мање од 20% сматра да термин и припадајућу дефиницију треба дати у оригиналу (на страном језику) из међународног стандарда.

– 63% испитаника се изјаснило за први понуђени одговор (*Термин и припадајућа дефиниција (без обзира на извор) дати на српском језику и прилагођени правилима српског језика*),



– 14% испитаника се изјаснило за други понуђени одговор (*Термин и припадајућа дефиниција дати (слободним превођењем) из међународног стандарда*),

– 7% испитаника се изјаснило за трећи понуђени одговор (*Термин и припадајућа дефиниција дати у оригиналу (на страном језику) из међународног стандарда*),

– 12% за четврти понуђени одговор (*Термин и припадајућа дефиниција дати (слободним превођењем) из међународног стандарда и у оригиналу (на страном језику) из тог стандарда*) и

– 4% за пети понуђени одговор (*Термин и припадајућа дефиниција преузети (слободним превођењем) из другог страног извора*).

На питање где треба објавити тачне дефиниције, добили смо следеће одговоре:

- Термини треба да буду дефинисани у оквиру уџбеника (93,9%),
- Термини треба да буду дефинисани у оквиру стандарда (93,3%),
- Термини треба да буду дефинисани у оквиру прописа (89,6%).

Ауторске радове, јавна гласила и интерна документа испитаници сматрају мање битним извором информисања. Уочавамо да испитаници у великом проценту сматрају да термини треба да буду дефинисани у оквиру стандарда (само 0.6% мање од уџбеника) У оквиру претходних показатеља уџбеници се сматрају битним у дефинисању само ако дефиниције посматрамо са укупног становишта.

На питање које би институције требало да се баве стандардизацијом терминологије у нашој земљи, испитаници сматрају да овим проблемом треба да се баве:

- Институт за стандардизацију (58,3%),
- научне установе (55,8%),
- универзитети (54,0%)
- државни органи (23,3%),
- невладине стручне организације (8,0%) и
- остало (1,8%).

Испитаници сматрају да проблематика стандардизације терминологије треба да буде одвојена од државних организација и других (САНУ, НВО и друге), што нам је нарочито послужило у предлагању могућег институционалног модела стандардизације. Испитаници сматрају да Институт за стандардизацију треба да буде водећа установа у доношењу прописа тј. дефиниција. У укупном утицају, научне установе су заступљене на другом месту.

У одговору на питање да наведу аспекте стандардизације који нису наведени у овој анкети, уочава се да испитаници имају различите ставове о аспекту стандардизације. Наводимо најважније предлоге испитаника као допуну аспеката стандардизације који нису наведени у питањима:

- *Сачувати уторитет положаја или знања,*
- *Залогати се за одржање ћириличног писма,*
- *Дефинисати стручну терминологију у тиму стручака из више области,*
- *Омогућити активно учешће јавности пре усвајања правила,*
- *Настојати да се смањи велика неуређеност у терминологији,*
- *Не треба користити буквални превод у области која укључује стране термине,*
- *Очувати српски језик,*

– Донети одлуку или пропис којим се уређује проблематика стандардизације терминологије,

– Направити правилан избор стручњака који ће се бавити стандардима,

– Треба вршити стандардизација терминологије у свакој организацији,

– Увести управљање терминологијом - периодично увођење,

– Увести терминологију као предмет на факултету,

6.3.3. Специјализовани (писани) корпус

Циљно истраживање је пружио донекле другачију слику о стању терминологије у менаџмента у организацији али, с обзиром на то да се у оба истраживања користио упитник као инструмент истраживања, одлучили смо се да приступимо трећем начину истраживања са корпусним приступом. За разлику од традиционалног приступа лингвистичком изражавању, корпусни приступ значи усмеравање на реалну употребу језика, има емпиријски карактер и користи велики скуп природног текста.¹

Дефинисање извора истраживања

Изабрали смо специјализовани корпус са посебним контекстима и варијететима дипломских, мастер, специјалистичких и докторских радова одбрањених на Факултету организационих наука Универзитета у Београду. Истраживање анализира корпус наслова докторских дисертација, магистарских теза и мастер и специјалистичких радова који су одбрањени на Факултету организационих наука Универзитета у Београду, у периоду од 2000. до 2010. године. Укупан број анализираних радова је: 109 докторских дисертација, 259 магистарских теза и 1451 мастер и специјалистички рад.

Истраживањем су се посебно утврдили проблеми у употреби два термина: *менаџмент* и *организација* преузетих из ISO стандарда, као и различитост одговарајућих српских еквивалената за нове појмове који означавају нове институте у српском језику. Употреба тих термина захтева интердисциплинарно знање а све у тежњи да се успостави једнозначна терминологија и доведе до већег реда у области

¹ http://wwwg.uni-klu.ac.at/iaa/papers/nikoladobric/CORPUS%20AND%20LANGUAGE%20LEARNING_NDobric.pdf

у којој тренутно влада хаотично стање. Посебан акценат у истраживању стављен је на успостављање доследности у употреби термина како би се побољшао квалитет њихове употребе и самих превода на српски језик. Анализа употребе два кључна термина део је докторске дисертације којом се настоји дати допринос уређењу и и могућности стандардизације терминологије у области менаџмента у организацији.

Обрада података

Анализа се састојала од следећих елемената:

1. Општа статистика (укупан број радова, укупан број и проценат радова у којима су употребљени термини);
2. Учесталост појављивања (за сваки термин);
3. Термини и њихов превод на српски језик;
4. Најчешће колокације;
5. Типови односа између термина.

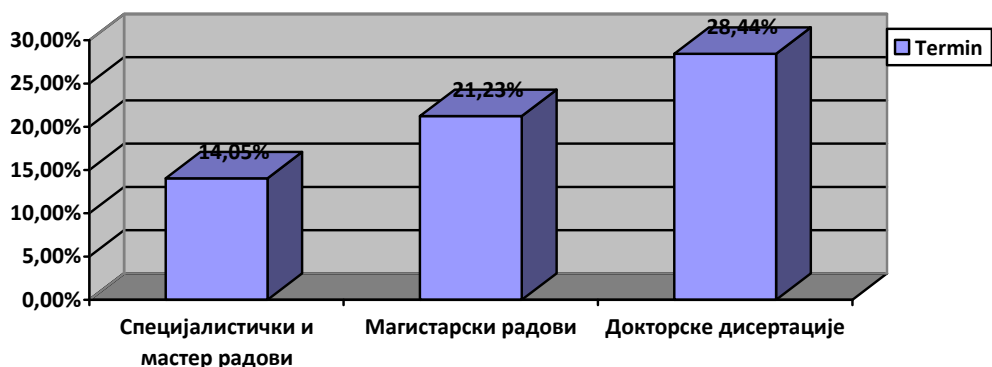
Термин менаџмент

На основу анализе наслова специјалистичких и мастер радова, магистарских радова и докторских дисертација увидели смо да се овај термин користи у броју и проценту (Табела 6.9.).

Као што табела показује, највећи број радова који у свом називу користе термин *менаџмент* су докторске дисертације (28,44%), затим следе магистарски радови (21,23%), и најзад, специјалистички и мастер радови (14,05%).

	Укупан број радова	Специјалистички и мастер радови	Магистарски радови	Докторске дисертације
Прегледан број радова	1.819	1.451	259	109
Термин употребљен у (број)	290	204	55	31
Термин употребљен у (процент)	35,39%	14,05%	21,23%	28,44%

Табела 6.9. Општа статистика (термин *менаџмент*)



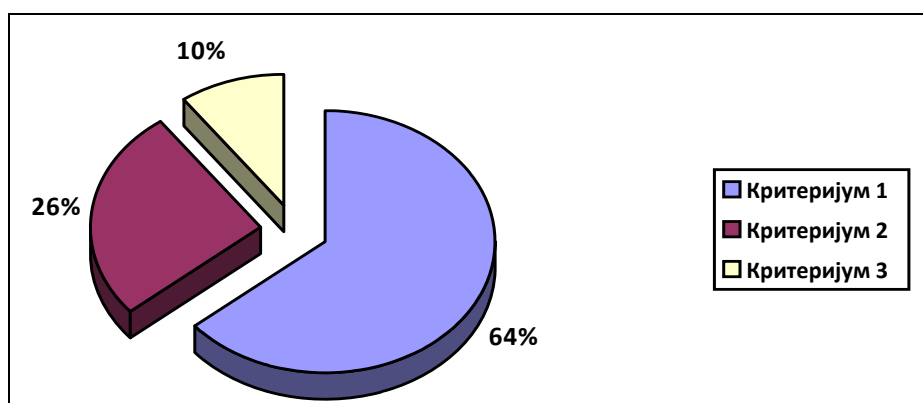
Пошто је један од циљева истраживања корпуса био истражити степен конзистентности употребе у поређењу са терминима и дефиницијама датим у стандарду ISO серије 9000 који је код нас преведен као СРПС ISO 9000:2007 (Комисија за стандарде, Институт за стандардизацију Србије), поставили смо следеће критеријуме:

- 1) Одговарајућа употреба термина;
- 2) Недовољна или лоша употреба термина;
- 3) Неодговарајућа употреба термина.

Добили смо податке који су представљени у Табели 6.10.

Термин менаџмент		
Прегледан број радова:		
Употребљен:	број радова	процент
	290	
Критеријум 1	185	(63,79%)
Критеријум 2	76	(26,20%)
Критеријум 3	29	(10,00%)

Табела 6.10. Употреба термина менаџмент по критеријумима 1, 2 и 3



Од укупно 1.819 прегледаних радова, термин *менаџмент* се користи у насловима 290 радова. Од тога, термин *менаџмент* се користи у складу са дефиницијом из стандарда у 185 радова (63,79%). У 76 радова (26,20%), нејасна је и недовољна употреба термина, док се термин користи на неодговарајући начин и меша са употребом других термина у 29 радова (10,00%).

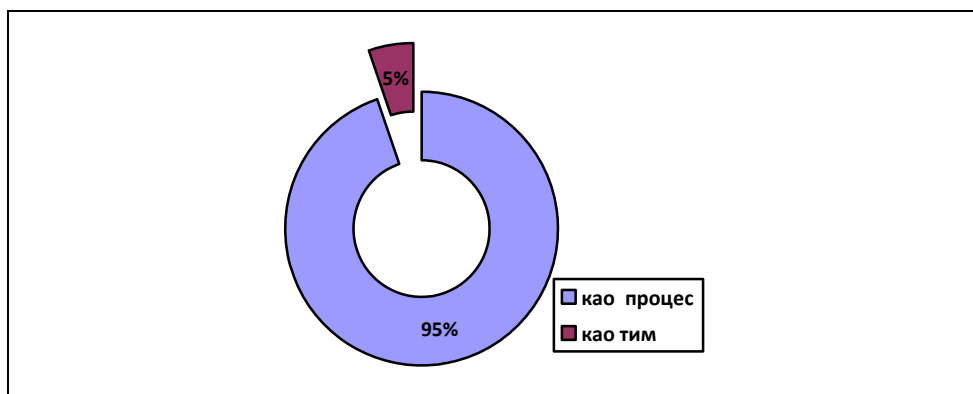
Пре даљег приступа анализи корпуса, поставили смо следеће нивое учесталости термина:

- Ниво 1: Специјалистички и мастер радови, (број и проценат употребе термина ***менаџмент* као процес** и ***менаџмент* као тим**);
- Ниво 2: Магистарски радови, (број и проценат употребе термина ***менаџмент* као процес** и ***менаџмент* као тим**);
- Ниво 3: Докторске дисертације, (број и проценат употребе термина ***менаџмент* као процес** и ***менаџмент* као тим**).

С обзиром на раније поменућу употребу термина *менаџмент*, у анализи корпуса смо се ограничили на прве две дефиниције и то: *менаџмент* као процес и *менаџмент* као тим. Дошли смо до следећих резултата:

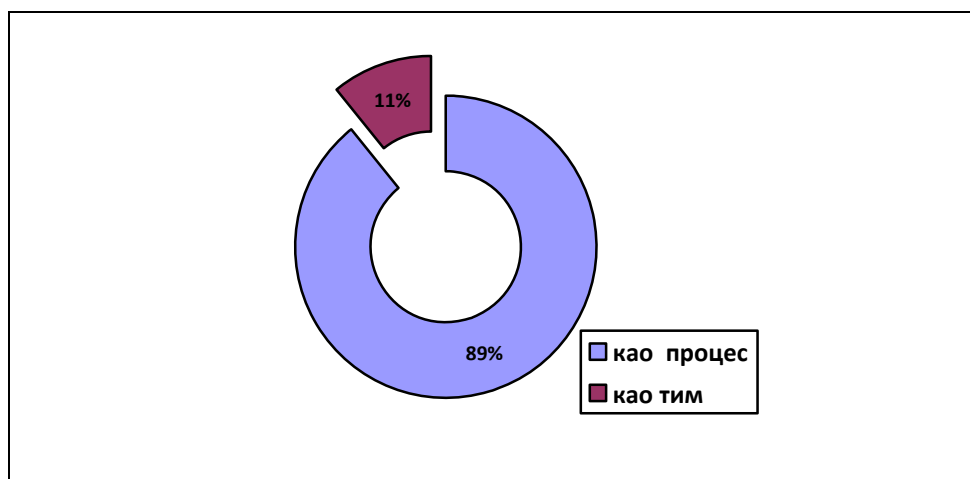
Специјалистички и мастер радови			
Прегледан број радова: 1.451			
<i>Менаџмент</i>	укупно	као процес	као тим
Термин поменут (број)	204	193	11
Процент употребе	14%	94,60%	5,40%

Табела 6.11. Ниво употребе 1



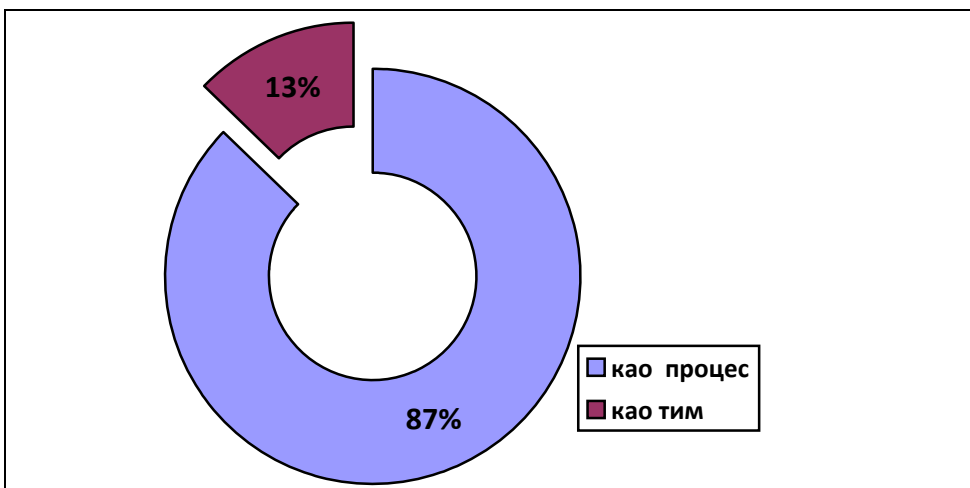
Магистарски радови			
Прегледан број радова: 259			
Менаџмент		као процес	као тим
Термин поменут (број)	55	49	6
Процент употребе	21,23%	89,09%	10,91%

Табела 6.12. Ниво употребе 2



Докторске дисертације			
Прегледан број радова: 109			
Менаџмент		као процес	као тим
Термин поменут (број)	31	27	4
Процент употребе	28,44%	87,10%	12,90%

Табела 6.13. Ниво употребе 3



Примери употребе термина за појам *менаџмент*

Појам *менаџмент* се у радовима означава терминима: *менаџмент*, *управљање* и *руковођење*. У случајевима када је употребљен термин *менаџмент* као процес, запазили смо да је најчешће коришћен облик герундијума - *управљање*, који прати именица у инструменталу (нпр. *управљање квалитетом*), у ретким примерима *управљање* који прати именица у генитиву (нпр. *управљање квалитета* - појављује се само у једном наслову магистарског рада). Српски калк *менаџмент* праћен је именицом у генитиву. У најмањем броју случајева појављује се термин *руковођење* (организацијом).

Управљање:
експозитуром банке
финансијама
групама људи
инвестицијама
каналима дистрибуције
кључним купцима
комуникацијама
конфликтима
континуитетом услуга
кредитном политиком
документацијом
кредитним ризиком банке
кризним ситуацијама
квалитетом - квалитета - 1
ланцима снабдевања
личним идентитетом
ликвидношћу
људским ресурсима
логистиком
маркетингом
односима са потрошачима
организацијом
отпадом
перформансама
пословним успехом
процесом
продајом
пројектом
променама
радном ефективношћу
развојем
развојем банкарске апликације
ризиком
садржајем
сигурношћу података
токовима готовине
тражњом
трошковима
заштитом животне средине
знањем
фондовима

Менаџмент:
менаџмент корпоративне репутације
менаџмент знања
менаџмент људских ресурса
менаџмент производње
менаџмент ризиком*
менаџмент трансфера технологије
менаџмент заштитом животне средине*
менаџмент заштитом података*
менаџмент терминологије
пројект менаџмент
(систем) менаџмента у организацији
(систем) менаџмента квалитетом* ¹
стратегички менаџмент
кризни менаџмент
менаџмент (без објекта)

¹ Према стандарду

Наводимо и следеће називе: Развој *управљања* у процесу, Стратешко *управљање* развојем малих предузећа, Стратегијско *управљање* финансијама предузећа, *Управљање* квалитетом у пословним системима, *Управљање* технолошким иновацијама, *Управљање* развојем предузећа, *Управљање* развојем привреде, *Управљање* пројектима заједничких улагања, *Управљање* еколошком подобношћу производа, *Управљање* доживљајем потрошача, *Управљање* пословном комуникацијом у банкарству, *Управљање* односима са корисницима, *Управљање* кључним купцима.

Колокације

Најчешће колокације налазимо у следећим примерима:

- *Управљање* ризиком;
- *Управљање* пројектом;
- *Управљање* људским ресурсима, менаџмент људских ресурса.

У колокацијама се најчешће наилази на следеће односе:

1. Именица + Именица:

- *Менаџмент* (људских) ресурса;
- *Менаџмент* развоја;
- *Менаџмент* пројектом;
- *Менаџмент* иновација.

2. Придев+ именица

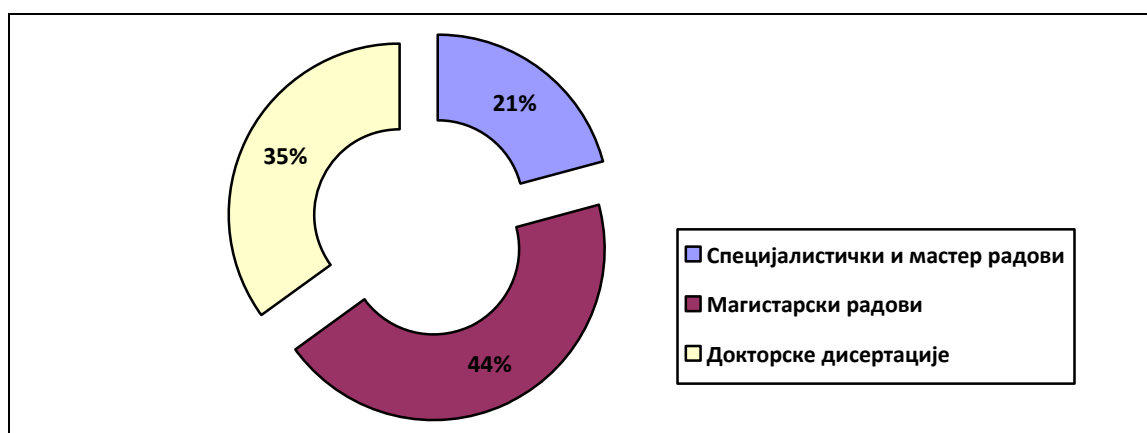
- *Предузетнички менаџмент*;
- *Стратешки технолошки менаџмент*;
- *Интеркултурни менаџмент*.

Термин *организација*

Као што је показано у табели 6.14, термин *Организација* употребљава се у највећем броју у насловима магистарских радова, затим докторских дисертација и у најмањем броју у насловима специјалистичких и мастер радова.

	Специјалистички и мастер радови	Магистарски радови	Докторске дисертације
Прегледан број радова	1451	259	109
Термин употребљен у (број)	127	48	16
Термин употребљен у (процент)	8,75%	18,53%	14,68%

Табела 6.14. Општа статистика (термин *организација*)



За разлику од термина *менаџмент*, темама везаним за *организацију* бавило се највише магистарских радова (18,53%), затим докторских дисертација (14,68%) а у најмањем проценту специјалистички и мастер радови (8,75%).

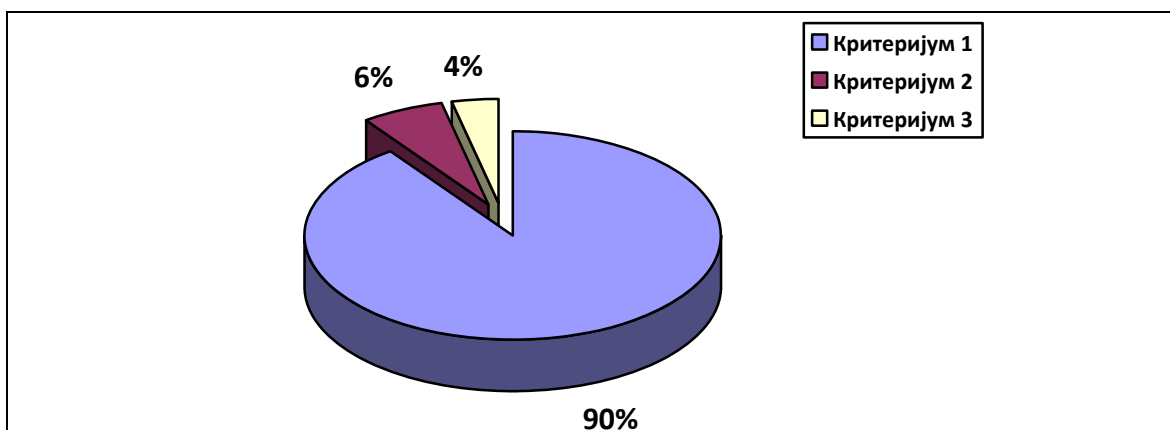
Анализом термина *организација* по критеријумима:

- 1) одговарајућа употреба термина;
- 2) недовољна или лоша употреба термина;
- 3) неодговарајућа употреба термина;

а у складу са стандардом СРПС ISO 9000:2007, дошли смо до следећих закључака:

Термин <i>организација</i>		
Прегледан број радова: 1.819		
Употребљен:	број радова	процент
	191	10,50%
Критеријум 1	172	(90,05%)
Критеријум 2	12	(6,28%)
Критеријум 3	7	(3,66%)

Табела 6.15. Употреба термина *организација* по критеријумима 1, 2 и 3



Запажа се да се овај термин много правилније користи у односу на термин *менаџмент* (90,05%:63,79%) с обзиром на чињеницу да је овај термин прихватљивији у српском језику, има јаснију дефиницију и преводне еквиваленте, за разлику од термина *менаџмент*. Констатујемо такође да је занемарљив проценат (3.66%) критеријума неодговарајуће употребе термина *организација*.

У анализи корпуса ограничили смо се на три дефиниције термина *организација* и то:

- ***организација као процес,***
- ***организација као институција и***
- ***организација као структура.***

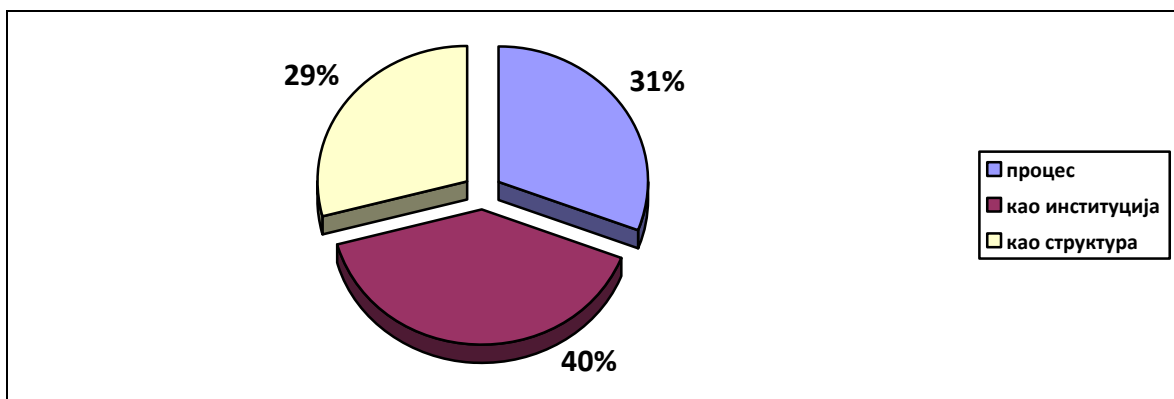
Поставили смо такође следеће нивое учесталости термина:

- **Ниво 1:** Специјалистички и мастер радови, (број и проценат употребе термина *организација као процес, организација као институција и организација као структура*);
- **Ниво 2:** Магистарски радови, (број и проценат употребе термина *организација као процес, организација као институција и организација као структура*);
- **Ниво 3:** Докторске дисертације, (број и проценат употребе термина *организација као процес, организација као институција и организација као структура*).

Дошли смо до следећих резултата:

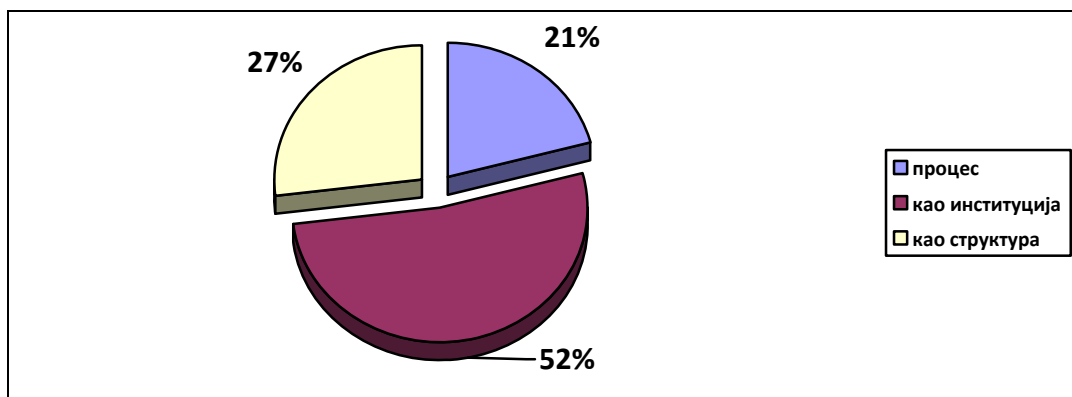
Специјалистички и мастер радови				
Прегледан број радова: 1.451				
<i>Организација</i>	укупно	као процес	као институција	као структура
Термин поменут (број)	127	39	51	37
Процент употребе	8,75%	30,70%	40,15%	29,14%

Табела 6.16. Ниво употребе 1



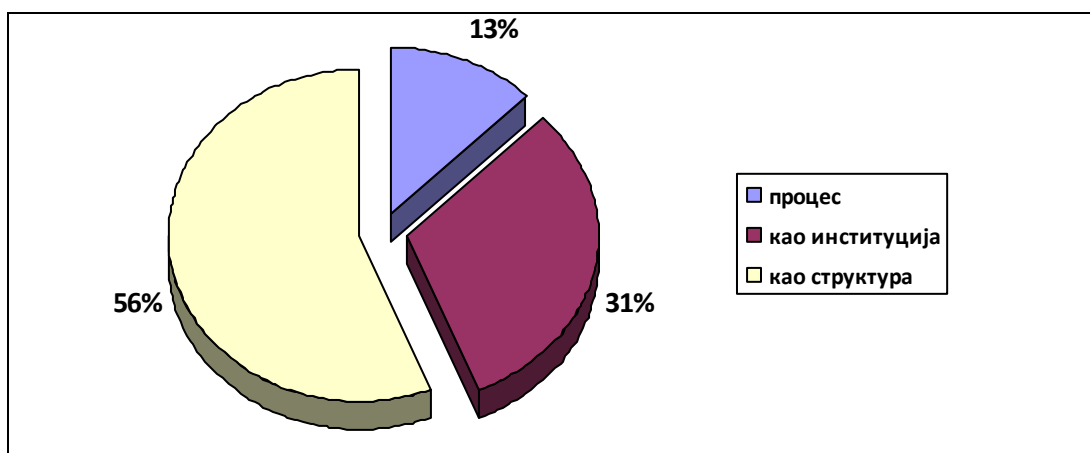
Магистарски радови				
Укупан број радова: 259				
Организација	укупно	као процес	као институција	као структура
Термин поменут (број)	48	10	25	13
Процент употребе	18,53%	20,83%	52,08%	27,08%

Табела 6.17. Ниво употребе 2



Докторске дисертације				
Укупан број радова: 109				
Организација	укупно	као процес	као институција	као структура
Термин поменут (број)	16	2	5	9
Процент употребе	14,67%	12,50%	31,25%	56,25%

Табела 6.18. Ниво употребе 3



Као што је показано у Табелама 6.16, 6.17. и 6.18. термин **организација као процес** најзаступљенија је у специјалистичким и мастер радовима (30,70%), затим у магистарским (20,83%) а најмање се употребљава у докторским дисертацијама (12,50%). Термин **организација као институција** највише се користи у магистарским радовима (52,08%), у специјалистичким и мастер радовима (40,15%) а најмање у докторским дисертацијама (31,25%). Термин **организација као структура** највише се употребљава у докторским дисертацијама (56,25%), мање у специјалистичким и мастер радовима (29,14%) а најмање у магистарским радовима (27,08%).

Термин има само један преводни еквивалент *организација* и придев организациони/а/е.

Примери употребе термина за појам *организација*

Појављује се у облику именице, придева и прилога. У већини анализираних наслова из корпуса термин *организација* користи се у облику именице. Као именица, има облике *организација* или *организовање* (герундијум).

Организација

Најчешће колокације са овим термином су:

3. Именица + Именица:

а) Термин *организација*, који је анализиран у корпусу (праћен инструменталом):

- *Организација (система);*
- *Организација (обрачуна трошкова);*
- *Организација (тржишта хартија од вредности);*
- *Организација (истраживања);*
- *Организација (искоришћавања живих јестивих ресурса);*
- *Организација (производње);*
- *Организација (припреме производње);*
- *Организација (повезивања науке и образовања).*

б) Именица (герундијум) + именица

- *Пројектовање организације;*
- *Обликовање (модела) организације;*
- *Оптимизација организације;*
- *Реструктурирање организације;*
- *Фактори организације унутрашње контроле.*

в) Придев + именица

Најчешће пронађени придеви у корпусу који имају улогу квалификатора именице су:

- *Радна организација;*
- *Производна организација;*
- *Сложена организација;*
- *Штабна организација;*
- *Системска организација.*

г) Облик *организациони/о/а* у функцији придева као квалификатора именице нашли смо у следећим примерима:

- *Организациони развој;*
- *Организационе структуре;*
- *Организационо структурирање;*
- *Организациони аспект;*
- *Организациони модел повезаности пословних јединица;*
- *Организациони системи;*
- *Организациона адаптација;*

Организовање

Овај термин смо пронашли у следећим примерима:

Организовање:

- образовне функције,
- контроле квалитета,
- научно-истраживачког рада.

У једном случају пронашли смо пример: *процес* организовања.

Примери употребе термина *менаџмент* и *организација* заједно:

Примери:

- *Менаџмент* организационих промена;
- *Менаџмент* пословних процеса и организационе промене;
- *Развој менаџмента* у спортским организацијама;
- Концепт управљања организацијом интегрисањем стратешког и пројектног *менаџмента*;
- *Управљање* комуникацијама у функцији организационих промена.

Термини који означавају *тим* (групу људи или појединаца који управљају процесом или институцијом су *менаџмент* или *менаџер*, изведена од термина *manager* у неколико примера – *руководилац*. Ако термин прати објекат, он је у генитиву (*менаџер људских ресурса*).

6.4. ФУНКЦИОНИСАЊЕ СИСТЕМА СТАНДАРДИЗАЦИЈЕ ТЕРМИНОЛОГИЈЕ МЕНАЏМЕНТА У ОРГАНИЗАЦИЈИ

На основу добијених резултата истраживања, сазнања о предметној проблематици а обухватајући све функције терминологије, сматрамо да је класификацијом термина према садржају, функцији, језичкој форми, унутарјезичким и изван језичким критеријумима, могуће дати прилог моделу стандардизације терминологије менаџмента у организацији. Све класификације помажу да се сагледају одлике термина, по којима се они сврставају у групе, односно типове.

У предлагању могућег модела стандардизације терминологије менаџмента у организацији пошли смо од идеје да се термини и дефиниције појмова изабрани из стандарда у области менаџмента у организацији, могу разврстати у седам група сходно кибернетском приступу разматрања ове проблематике. У стварању могућег модела посматрамо организацију, систем у њеној динамици са улазним и излазним дејствима у окружењу у коме постоји, са циљем да извршимо декомпозицију кроз груписање и да сагледамо укупан простор менаџмента у организацији, па, сходно томе, предлагемо следеће групе:

I група термина односи се на појам **менаџмент** и све основне одреднице, појмове који су у органској вези са њим, а глобално дефинишу његов простор и принципе.

II група термина односи се на појам **систем**, процес кроз који менаџмент функционише кроз коришћење систематских поставки.

III група термина односи се на **технике и начине** на које се исказују резултати рада менаџмента.

IV група термина бави се прво **корисником производа/услуга** који му обезбеђује организација и свим оним елементима који својим радом обезбеђују да функционише у оквиру своје делатности (мисије) као и основних друштвених претпоставки пословања.

V група термина односи се на термине из менаџмента у организацији са аспекта система **заштите животне средине**.

VI група термина посматра термине који се односе на активности менаџмента у организацији са аспекта **ризика**.

VII група термина посматра термине који се односе на активности менаџмента у организацији у односу на **систем одржавања средстава рада** за производњу или за вршење услуга.

Поред пописа термина по групама, дато је и значење појмова на бази дефиниција а који су означени терминима јер дефиниција представља основу савременог термилошког рада пошто се дефинисањем појмова остварује разумевање на најразличитијим језицима света.

Оквирно представљено, ових седам група чине простор менаџмента, односно, то је скуп термина који га у потпуности термилошки заокружују: од појма менаџмента и простора деловања по могућим врстама, све до оцене успешности организације, пословно вођене менаџментом и оцене њене ефикасности и ефикасности, до задовољства корисника робе/услуга и активности које треба

спровести да би се то обезбедило.

6.4.1. I група термина: МЕНАЏМЕНТ

Основна глобална подела менаџмента је на стратешки и оперативни, без обзира на врсте менаџмента.

Простор деловања менаџмента представља организација која има своје особености изражене кроз мисију, визију, стратегију и политику, усмерено ка дефинисаном циљу, док се степен реализације исказује преко ефективности и ефикасности.

Да би се постигли циљеви организације, менаџмент користи своје основне функције:

а) планирање (Planning) – врсте планова:

- стратешки,
- краткорочни,
- годишњи,
- месечни;

б) организовање (Organizing) – врсте организације:

- функционалне,
- матичне;

в) функција вођења (Leadership Function):

- групе,
- тимови;

г) контрола (Inspection):

- превентивна,
- текућа,
- корективна.

Попис термина I групе са дефиницијама

Ред. број	Појам		Дефиниција
	Српски термин	Енглески термин	
1.	Менаџмент	Management	а) Координисане активности за вођење и управљање организацијом. б) Координисање радних активности тако да се оне обаве ефикасно и ефективно уз помоћ људи и преко других људи.
2.	Стратешки менаџмент	Strategic Management	Скуп менаџерских одлука и акција који одређују дугорочно пословање једне организације.
3.	Оперативни менаџмент	Operations Management	а) Пословање, операције и контрола трансформационог процеса који претвара ресурсе у готову робу или услуге. б) Обједињује стратешко и оперативно управљање којим се одабира програм производа и услуга који ће задовољити потребе купца, и обезбеђује ефикасно спровођење програма, све до продаје производа/услуге на тржишту.
4.	Менаџмент људских ресурса	Human Resource Management	Низ међусобно повезаних активности и задатака менаџмента и организација усмерених на обезбеђење одговарајућег броја и структуре запослених, њихових знања, вештина, интереса, мотивације и облика потребних понашања за остваривање актуелних, развојних и стратешких циљева организације.
5.	Менаџмент организационих промена	Change Management	Управљање процесом стварања (осмишљавања) и имплементације организационих промена.
6.	Менаџмент ланца снабдевања	Supply Chain Management	Подразумева координацију свих активности набавке једне организације од њених добављача и активности испоруке производа/услуге њеним купцима.
7.	Менаџмент електронског пословања	E-Business Management	Избор правилне стратегије и начина како преживети у све комплекснијем и конкурентнијем окружењу електронског пословања.
8.	Менаџмент знања	Knowledge Management	Систематично, експлицитно и промишљено изграђивање, обнова и примена знања ради унапређења ефикасности организације, на основу знања и главних интелектуалних предности.
9.	Менаџментски информатички систем – МИС	Management Information System – MIS	Формални систем који обезбеђује менаџмент информација потребан за доношење одлука.
10.	Менаџмент заснован на управљању активностима	Activity Based Management – ABM	Један од савремених система менаџмента, заснован на управљању активностима.

Ред. број	Појам		Дефиниција
	Српски термин	Енглески термин	
11.	Менаџмент права	Rights Management	Права која менаџмент верује да не може да подели са синдикатом ако хоће да има слободу да делотворно управља.
12.	Менаџмент „отворене књиге”	Open Book Management	Мотивациони приступ према коме се финансијски извештаји („књиге”) организације дају свим запосленима.
13.	Менаџмент на лицу места	Management by Walking Around	Термин који се користи да опише менаџмент који се налази баш тамо где се обавља посао и директно контактира са запосленима.
14.	Менаџмент помоћу циљева	Management by Objectives – MBO	Систем менаџмента према коме специфичне циљеве пословања заједнички утврђују запослени и њихови менаџери, напредовање ка постизању тих циљева се периодично контролише, а награде се додељују у зависности од напретка.
15.	Менаџмент заснован на вредностима	Value Based Management	Приступ у управљању у којем менаџери постављају и одржавају заједничке вредности у организацији.
16.	Менаџмент социјалног утицаја	Social Influence Management	Област испитивања на укрштању пословне праксе и ширих социјалних питања које рефлектују и поштују комплекс међузависности између те две реалности.
17.	Менаџмент финансија	Financial Management	Функционална област менаџмента, чији је задатак управљање новчаним токовима у организацији, односно управљање стицајем и коришћењем новчаних средстава потребних за ефикасно пословање и развој организације.
18.	Маркетинг менаџмент	Marketing Management	Функционална област менаџмента у оквиру које се различитим процесима и активностима, усмеравају процеси стварања одређених производа или услуга да би се омогућило да појединац или групе људи добију оно што желе или оно што им је потребно.
19.	Научни менаџмент	Science Management	Употреба научних метода да би се одредио један од најбољих начина за извршавање одређеног задатка.
20.	Функције менаџмента	Management Functions	Активности и задаци који сачињавају менаџерски процес: планирање, организовање, вођење и управљање људским потенцијалима као и контролисање организационих активности.
21.	Организација	Organization	а) Сврсисходан скуп људи који су се организовали ради остваривања одређене сврхе. б) Функција менаџмента која укључује процес стварања организационе структуре путем утврђивања који задаци треба да се изврше, ко треба да их изврши, како посао треба да се групише, ко је коме одговоран и где се доносе одлуке. в) Група људи, објеката и припадајуће опреме, са успостављеним одговорностима, овлашћењима и односима.

Ред. број	Појам		Дефиниција
	Српски термин	Енглески термин	
22.	Планирање	Planning	Функција менаџмента која укључује дефинисање циљева организације, успостављање укупне стратегије за постизање тих циљева и развијање свеобухватног пакета планова за интегрисање и координацију организационог рада.
23.	Руковођење	Management	Активност усмерена на постизање одређених, унапред зацртаних циљева, али напорима других људи; функција која произилази из положаја у процесу рада, а условљена је техничком поделом рада.
24.	Контрола	Inspection	а) Надзирање активности да би се обезбедило њихово обављање као што је планирано и исправљање свих значајних одступања, б) Функција у систему менаџмента којом се повећава његова ефективност и ефикасност, а тиме и способност прилагођавања променама у организацији и ван ње.
25.	Мисија	Mission	Сврха или разлог постојања организације.
26.	Визија	Vision	Претпоставка која претпоставља знатна побољшања организације у будућности у односу на садашњу ситуацију.
27.	Стратегија	Strategy	Начин како ће организација постићи планиране циљеве.
28.	Политика	Policy	Упутство за доношење одлука у циљу достизања циљева
29.	Окружење	External Environment	Спољне институције или снаге које потенцијално угрожавају пословање организације.
30.	Циљеви	Goals	а) Жељено стање система, или резултати који се желе постићи, б) Жељени исходи за појединце, групе или целокупне организације.
31.	Највише руководство	Top Management	Особа или група људи која на највишем нивоу води организацију и њоме управља.
32.	Менаџер средњег нивоа	Middle Manager	Менаџери између менаџера првог (оперативног) нивоа и највишег руководства у организацији.
33.	Оперативни менаџер	Operating Manager	Особа која руководи људима директно укљученим у производњу производа или услуга у некој организацији.

6.4.2. II група термина – СИСТЕМ

Друга група термина односи се на простор деловања менаџмента, кроз коришћење систематских поставки у оквиру система (system) и процеса (process).

Систем је целина међусобно повезаних делова у интеракцији, чији је резултат већи од збира резултата припадајућих делова. Да би једна организација ефективно функционисала, мора да утврди и обавља менаџмент бројним повезаним активностима. Процес чине активности или група активности које користе ресурсе и имају менаџмент којим омогућавају трансформацију улазних елемената у излазне.

Примена система процеса унутар организације, заједно са идентификацијом и међусобним деловањем тих процеса, као и менаџмент њима, да би се постигли жељени резултати могу се схватити као процесни приступ.¹

Процеси могу бити:

- процес контроле (Control Process),
- процес управљања људским ресурсима (Human Resource Management Processes),
- процес пословне комуникације (Business Communication Process),
- процес селекције (Selection Management Process),
- процес стратегијског управљања (Strategic Management Process),
- процес групног одлучивања (Group Decision Making Process),
- процес инвестирања (Investment Process).

Да би се процеси одвијали ефективно и били препознатљиви широм света, потребно је да се одвијају на бази стандарда, односно стандардизације. Стандарди система менаџмента који су постали основе менаџмента крајем 20. и почетком 21. века су:

- ISO 9001: 1080 Систем менаџмента квалитета;
- ISO 14001 – Систем управљања заштитом животне средине;
- OHSAS 18001 – Систем управљања заштитом здравља и безбедношћу на раду;
- ISO 22000 – Систем управљања заштитом хране;
- ISO 2700 – Систем управљања заштитом информација;
- JUS ISO/IEC Упутство 73:2004 Ризик и појмови менаџмента ризика.

¹ СРПС ISO 9001:2008

Попис термина II групе са дефиницијама

Ред. број	Појам		Дефиниција
	Српски термин	Енглески термин	
1.	Процес контроле	Control Process	Процес који се састоји из три корака, укључујући мерења реалног учинка, утврђивање реалног учинка у односу на стандард и предузимање управљачких мера ради кориговања одступања или неадекватних стандарда.
2.	Процес управљања људским ресурсима	Human Resource Management Processes	Ток међусобно зависних догађаја и активности који се постепено развијају у организацији, ради остваривања стратешких, тактичких и оперативних циљева у области управљања људским ресурсима
3.	Процес пословне комуникације	Business Communication Process	Процес се састоји од следећих активности: истраживање јавности, одређивање циљева комуникације, планирање финансијских средстава за комуникацију, креирање порука, избор канала комуникације, утврђивање комбинација комуникационог микса, реализације комуникацијских активности, утврђивање резултата успешности комуникације и спровођење комуникацијских активности.
4.	Процес селекције	Selection Management Process	Процес одабирања најпогоднијих кандидата за одређено радно место.
5.	Процес стратегијског управљања	Strategic Management Process	Континуирани процес који се односи на утврђивање стратегија организације, њену примену и контролу.
6.	Процес групног одлучивања	Group Decision Making Process	Представља сложен квантитативно-квалитативни процес решавања проблема. Обухвата: дефинисање проблема, одређивање захтева, одређивање циљева, генерисање алтернатива, дефинисање критеријума, избор метода групног решавања, оцену и избор најбоље алтернативе, оцену решења.
7.	Процес инвестирања	Investment Process	Процес улагања новчаних средстава и добијања ефеката. Обухвата скуп свих активности у целокупном периоду планирања, припреме и реализације једног инвестиционог пројекта, односно целокупан процес реализације, од ставрања идеје за инвестирањем до коначног завршетка инвестиционог подухвата.

6.4.3. III група термина - ТЕХНИКЕ И НАЧИН ИСКАЗИВАЊА РЕЗУЛТАТА ОРГАНИЗАЦИЈЕ

Трећа група термина односи се на доношење одлука за обезбеђење производа/услуга, као примарних дела пословних циклуса, за праћење резултата пословања преко утврђених критеријума на бази показатеља стања у односу на постављене циљеве организације.

Производ процеса одлучивања у организацији је доношење одлука и најзначајнија подела одлука је на:

- стратешке,
- тактичке и
- оперативне.

Одлуке се формирају на бази одређене документације (скуп докумената), односно документа. Документ којим се исказује добијени резултат или дају докази о извршеним активностима у оквиру процеса је запис.

Одлуке у организацијама, које су усмерене на планирано одвијање и синхронизацију процеса обезбеђују: производ и услугу као резултат процеса у оквиру организације.

Поједини процеси у оквиру организације су унутрашњи процеси за делове организације, као и *outsourcing* процеси од стране трећих лица* ван организације, што значи да они могу бити унутрашњи (у оквиру пословног система) и спољашњи за потребе пословног система, било да је у питању производ, било услуга (одржавање, софтверска подршка, услуга транспорта и др.).

Одлуке се доносе на основу извештаја који могу имати одређену статистичку обраду или на основу наменских анализа специфичних методологија као и стандардних анализа везаних за потребе одређених пословних проблема.

Све активности имају за циљ да се утврди стање и провере процеси и организација да би се утврдио степен до кога су испуњени захтеви система менаџмента и идентификовале могућности за сталним побољшањем.

* Треће лице – трећа страна (СРПС ISO 14050:2005 – 1.6) Појединац или тело који се са предмета укључених страна сматрају независним у односу на питање које се разматра. Напомена 1: Укључена страна су обично добављачи (прва страна) и купци (друга страна) који имају интерес (ISO 14024).

Стално побољшање и оцена његове ефикасности, утврђивање стања процеса према циљевима и плановима прати се преко показатеља стања као крајњи резултат неке активности у случају система менаџмента заштите животне средине, могу бити¹:

- индикатор стања животне средине,
- индикатор учинка заштите животне средине,
- индикатор учинка руководства, и
- индикатор оперативног учинка управљања заштитом животне средине – вредновање учинка заштите животне средине – смернице².

Попис термина III групе са дефиницијама

Ред. број	Појам		Дефиниција
	Српски термин	Енглески термин	
1.	Одлука	Decision	Избор између две или више алтернатива.
2.	Процес доношења одлука	Decision making process	Процес доношења одлука представља скуп од извесног броја корака, који почиње препознавањем проблема и критеријума одлуке и алокацијом тежње на ове критеријуме а онда наставља даље са развијањем, анализирањем и избором алтернативе која може да реши проблем, пружи одговор кроз одређену алтернативу и закључује проценом о ефикасности одлуке.
3.	Стратешке одлуке	Strategic decisions	Скуп менаџерских одлука и акција које одређују дугорочни начин пословања организације
4.	Тактичке одлуке	Tactical decisions	Одлуке које обезбеђују и одређују кораке за неке битне активности: развој, снижење трошкова, стабилност и др.
5.	Оперативне одлуке	Operational decisions	Одлуке које процесом трансформације претварају ресурсе на бази организације процеса и контроле у производ или услугу.
6.	Six sigma	Six sigma	Заснива се на разумевању корисникових захтева, доследној употреби чињеница и података, њиховој статистичкој анализи и примени решења кроз управљање и побољшање пословних процеса.
7.	Реинжењеринг пословних процеса	Reengineering of Business Processes	Савремени и креативни приступ организационом редизајнирању и почива на три основна стуба: оријентација на процесе (процесни приступ), спровођење радикалних промена и постизање битног побољшања.

¹ СРПС ISO 14050:2005

² СРПС ISO 14031:2005

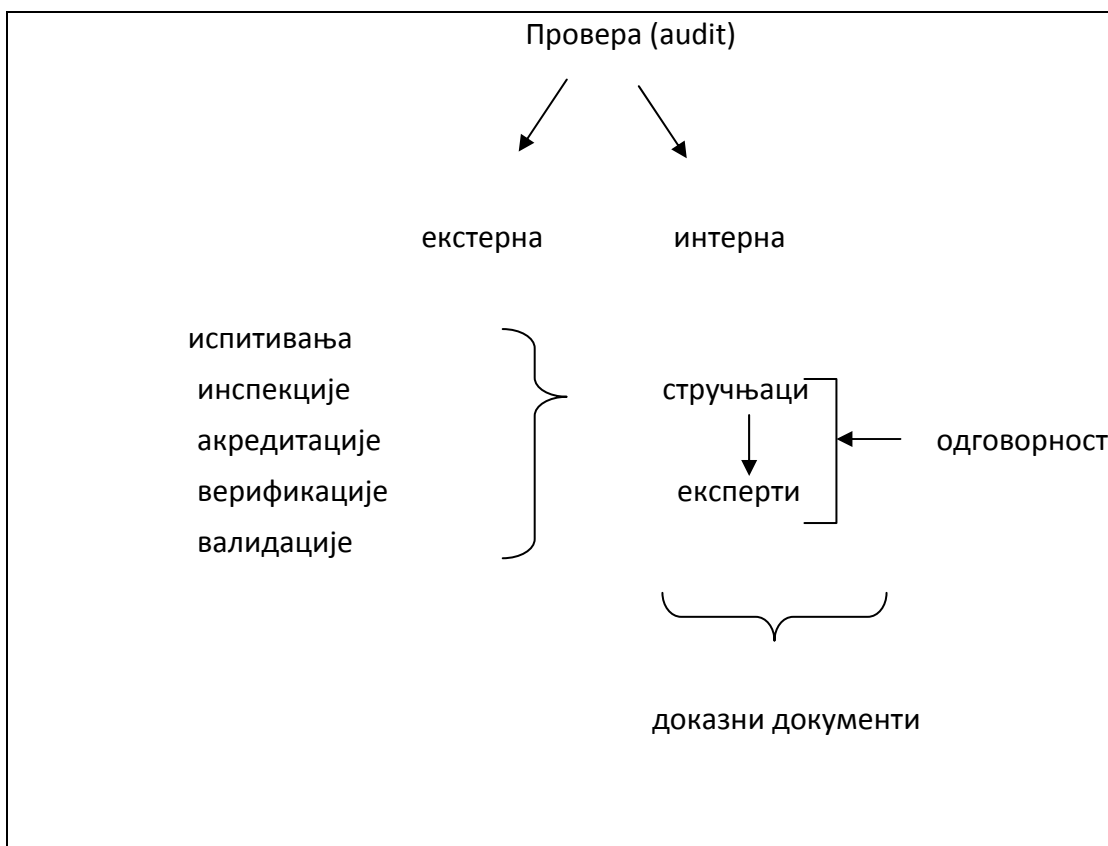
Ред. број	Појам		Дефиниција
	Српски термин	Енглески термин	
8.	SWOT анализа	SWOT analysis	Стратегијски инструмент помоћу кога се сучељавају снаге/слабости организације.
9.	Анализа постојећег стања	Analysis of the Present State	Фаза у процесу одлучивања којом се утврђује шта стоји на располагању за решавање проблема којима се бавимо.
10.	Анализа потенцијала предузећа	Analysis of Enterprise Potentials	Најопштији дијагностички и прогностички инструмент за стратегијско одређивање снага и слабости организације.
11.	Анализа посла	Job Analysis	Систематски поступак утврђивања природе и садржаја посла (задатака, одговорности, дужности, услова и метода).
12.	Анализа пројекта	Project Analysis	Детаљно разматрање свих аспеката ради одређивања потребних услова за оцелу и реализацију пројекта
13.	Анализа трошкови-корист	Cost-Benefit Analysis	Метода којом се утврђују и процењују укупни друштвени ефекти кој еједан подухват доноси
14.	Анализа образовних потреба	Training Need Analysis	Процес којим организација утврђује која су знања и вештине потребне, колико и које људе треба образовати.
15.	Анализа флукуације	Turnover Analysis	Утврђивање због чега запослени напуштају организацију а спроводи се у оквиру процене будућих потреба за запосленима.
16.	Анализа менаџмента	Management Analysis	Део анализе интерних фактора, односно снаге/слабости организације.
17.	Анализа одлучивања	Decision Making Analysis	Оквир за решавање проблема одлучивања систематским логичким уравнотежењем свих чинилаца који утичу на одлуку.
18.	Анализа гепа	Gap Analysis	Анализа разлике између одређеног циља као планске одлуке и <i>status quo</i> предвиђања
19.	Анализа ризика	Risk Analysis	Логички оквир који доносиоцу одлуке омогућава избор најбољих активности у условима.
20.	Анализа осетљивости	Sensitivity Analysis	Једна од метода која се користи при одлучивању у условим анеизвесности и ризика.
21.	Анализа тока знања	Knowledge Flow Analysis – KFA	Експлицитна анализа постојећих или потенцијалних токова знања унутар једне организације.
22.	Анализа знања	Knowledge Analysis	Употреба специфичних метода, укључујући основну анализу знања.
23.	Анализа тренда	Trend Analysis	Начин предвиђања кроз екстраполацију трендова из претходног раздобља у будућност.
24.	Анализа тржишта	Market Analysis	Процес оцелу и интерпретације кључних сила које утичу на пословање организације и њену способност остваривања профита на одређеном тржишту.
25.	Анализа вредности	Value Analysis	Анализа ресурса и способности стварања вредности за потрошаче, односно стварања конкурентне предности на комерцијалном тржишту.

6.4.4. IV група термина – ЗАДОВОЉЕЊЕ КОРИСНИКА

Четврта група термина бави се делом простора као циља менаџмента: организација, процеси, системи, анализе стања и квалитет робе/услуге у циљу задовољења корисника производа/услуга јер је систем менаџмента усмерен на корисника. Организације зависе од својих корисника, и према томе, треба да схвате актуелне будуће потребе корисника, испуне захтеве корисника и настоје да пруже и више него што корисници очекују.

То се, пре свега, односи на задовољење корисника, преко корисности производа/услуге. Да би се то постигло, потребна је спремност организације, система, процеса да реализује производ/услугу. Све ово је могуће остварити на бази менаџмента, менаџмента квалитета, планирањем квалитета, управљањем квалитетом, обезбеђењем квалитета и кроз побољшавање квалитета и сталног побољшања.

Да би се све ове активности обавиле морамо имати сталне провере:



Слика 6.1. Провере активности

Корисник производа сходно врсти и улози, поставља адекватан систем одржавања, како његова функција не би угрозила реализацију постављених планова и циљева организације. Организације не би смеле да престану са интересовањем за кориснике након преузимања производа, поготово ако је уговорен сервис и обезбеђење обавезних и препоручених резервних делова.

Такође, императивно се намеће питање познавања и односа према корисницима производа, што представља животни циклус производа - интервал коришћења, експлоатације, као и начини и спровођење одржавања и ефикасне оцене, што мора бити пропраћено на адекватан начин.¹

Међутим, крај животног циклуса и његово одлагање или рециклажа морају бити потпуно одрађени и системски постављени у свакој организацији која жели да буде успешна.

Попис термина IV групе са дефиницијама

Ред. број	Појам		Дефиниција
	Српски термин	Енглески термин	
1.	Провера	Audit	Систематичан, независан и документован процес за добијање доказа провере и његово објективно вредновање да би се утврдио степен до којег су испуњени критеријуми провере.
2.	Испитивање	Test	Техничка операција за утврђивање једне или више карактеристика датог производа, процеса или услуге по одређеном поступку. Утврђивање једне или више карактеристика према процедури.
3.	Контролисање	Inspection	Вредновање усаглашености посматрањем и процењивањем уз, када је то погодно, мерење, испитивање или процењивање применом шаблона.
4.	Верификација	Verification	Потврђивање пружањем објективног доказа да су испуњени спецификовани захтеви.
5.	Валидација	Validation	Потврђивање пружањем објективног доказа да су испуњени захтеви за специфичну предвиђену употребу или примену.
6.	Технички експерт	Technical expert	Особа која пружа специфично знање тиму проверивача.

¹ JUS ISO 14040:2000; JUS ISO 14041:2002; JUS ISO 14042:2005; JUS ISO 14043:2005.

6.4.5. V група термина – ЗАШТИТА ЖИВОТНЕ СРЕДИНЕ

У овој групи се налазе термини везани за заштиту животне средине и одрживог развоја.

Развој цивилизације, за који се слободно може рећи да није пропорционалан већ експоненцијалан, довео је да планета Земља и њен еко систем буде избачен из равнотеже и да, као резултат тога, становништву и природи запрете многе појаве које је тешко контролисати, па је пред људском заједницом озбиљно питање како се понаша и шта треба чинити да се планета врати у нормалне услове прогреса, живљења и понашања у односу на животну околину.

Због тога се организације труде да постигну и јасно покажу свој учинак у заштити животне средине путем контроле утицаја својих активности, производа или услуга на животну средину, у складу са политиком и циљевима заштите животне средине. Оне тако поступају због све строжијих закона, развоја економских и других мера за унапређење животне средине, као и због општег пораста бриге интересних страна за питања заштите животне средине, укључујући и одржив развој.

Овај простор је зато термилошки веома интересантан и не може се одвојити од укупног менаџмента у организацији, односно представља део стварања термилошког модела менаџмента у организацији.

На слици 6.2. приказан је однос термина организације и система управљања заштитом животне средине.

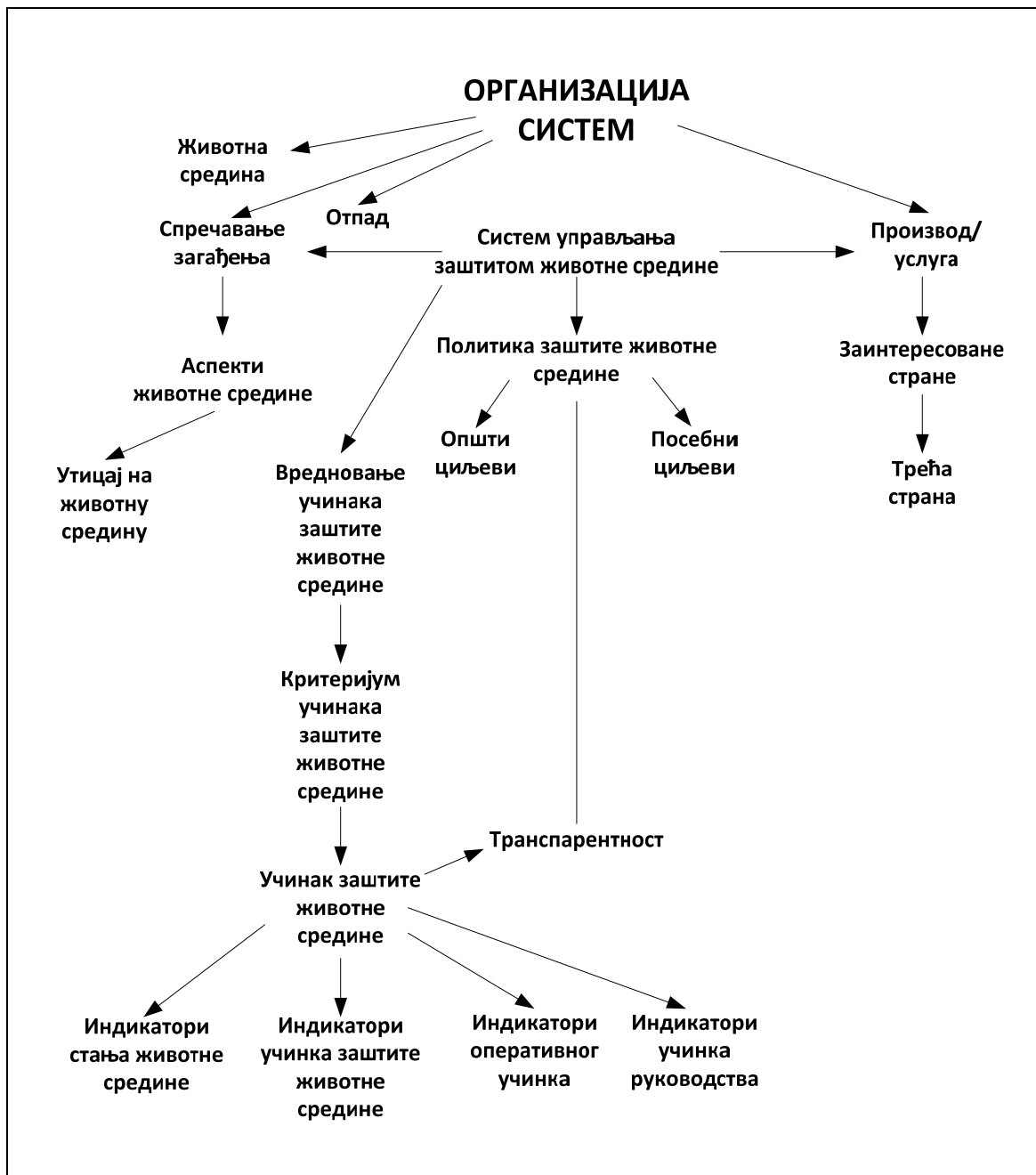
6.4.6. VI група термина – РИЗИК У ОРГАНИЗАЦИЈИ

Свака организација, без обзира на делатност, суочава се са ситуацијама или догађајима који могу пружити корист или представљају претњу за њихов успех. Ти догађаји или ситуације се разликују у оквиру пословних активности: развој, освајање новог производа, прихватање одређеног концепта одржавања за одређени технички систем, удруживање организација, примена нових материјала и технолошких решења и друго.

Ове ситуације се нарочито срећу код типова предузетништва који карактеришу стални развој и промене, стварање и коришћење прилика за нове пословне подухвате, иновирање пословања за побољшање пословне успешности и налажење нових пословних потенцијала и могућности.

У оваквим околностима, менаџмент ризика је препознатљив као процес који се односи на позитивне и негативне аспекте ових несигурности, а самим тим мора се са њим обавезно рачунати са аспекта активности менаџмента у организацијама и појмовне и термилошке дефинисаности. VI група термина се односи на менаџмент ризика у активности организације.

На слици 6.3. приказан је однос појмова, термина и њихових дефиниција у односу на „ризик“ и однос између термина и њихових дефиниција у односу на „менаџмент ризика“.



Слика 6.2. Однос термина организације и система управљања заштитом животне средине

Попис термина V групе са дефиницијама

Ред. број	П о ј а м		Дефиниција
	Српски термин	Енглески термин	
1.	Животна средина	Environment	Окружење* у којем одређена организација ради, укључујући ваздух, воду, земљиште, природне ресурсе, флору, фауну, људе и њихове узајамне односе.
2.	Аспект** животне средине	Environmental Aspect	Елемент активности, производ или услуга дате организације који може да буде у узајамном односу са животном средином.
3.	Утицај на животну средину	Environmental Impact	Свака промена животне средине, било погоршање или побољшање, која је потпуно или делимично резултат активности, производа или услуга неке организације.
4.	Заинтересована страна	Interested Party	Појединац или група заинтересовани за учинак или резултат организације или система.
5.	Трећа страна	Third Party	Појединац или тело који се са гледишта укључених страна*** сматрају независним и у односу на питање које се разматра.
6.	Спречавање загађења****	Pollution Prevention	Примена процеса праксе материјала или производа којима се избегава, смањује или контролише загађивање може да обухвати поновно коришћење, обраду, промене процеса, контролне механизме, ефикасну употребу ресурса и замену материјала.
7.	Отпад	Waste	Све што нема даљу употребу и што се одбаци или спусти у животну средину.
8.	Учинак заштите животне средине	Environmental Performance	Резултат управљања заштитом животне средине организације.
9.	Вредновање учинка заштите животне средине	Environmental Performance Evaluation	Процес који руководству олакшава доношење одлука везаних за учинак заштите животне средине организације селекцијом индикатора, сакупљањем и анализом података, процењивањем информација у односу на критеријуме учинка заштите животне средине, извештавањем и комуникацијом, као и периодичним преиспитивањем и унапређењем овог процеса.

* У овом контексту, ОКРУЖЕЊЕ се протеже од оног у оквиру организације до глобалног система.

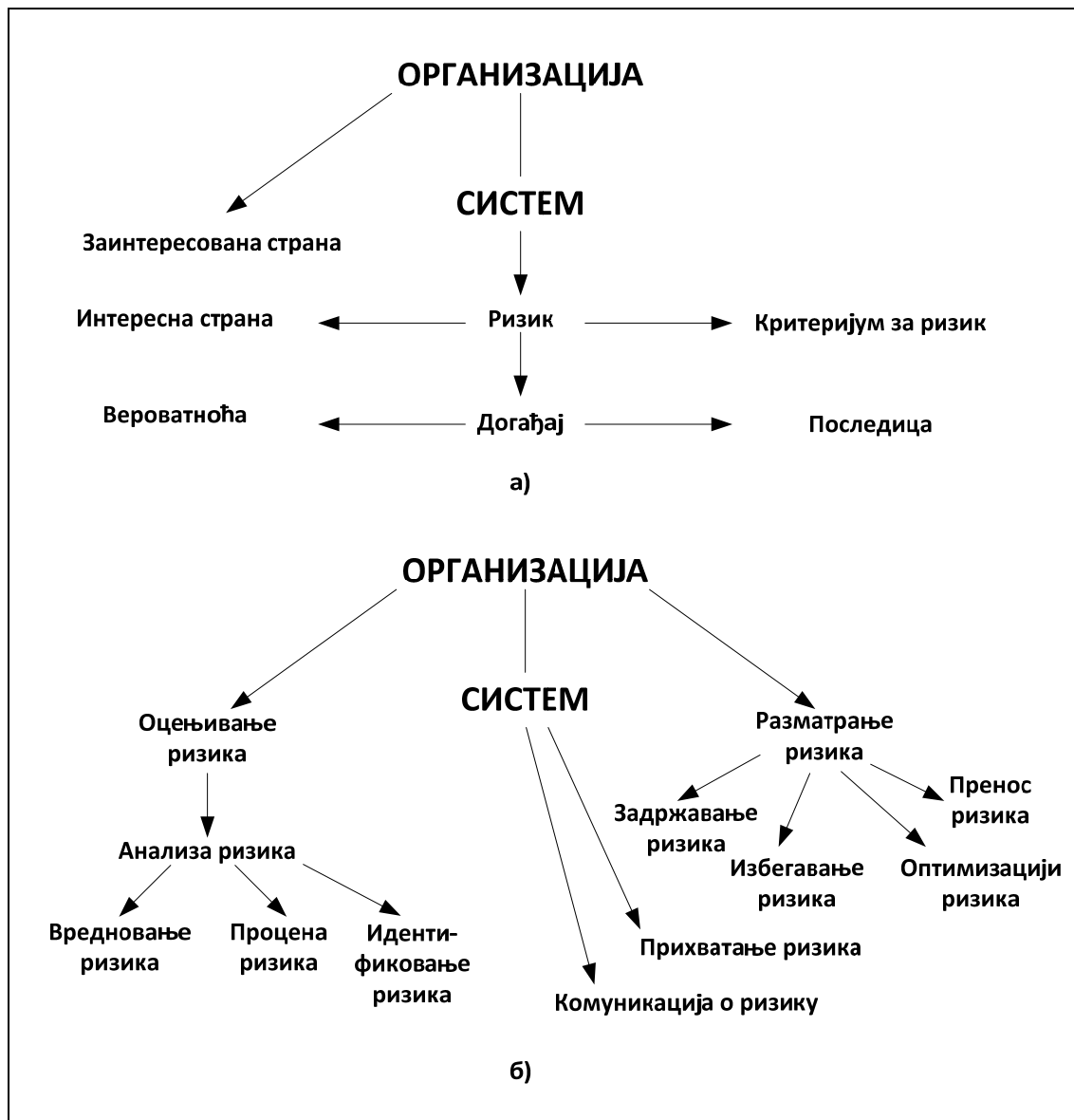
** Значајан АСПЕКТ животне средине јесте онај аспект животне средине који има или може да има, значајан утицај на животну средину.

*** УКЉУЧЕНЕ СТРАНЕ су обично добављач (прва страна) и купац (друга страна) који имају интерес.

**** Потенцијална корист од спречавања загађења огледа се у смањењу штетних утицаја на животну средину, повећању ефикасности и смањењу трошкова.

Ред. број	Појам		Дефиниција
	Српски термин	Енглески термин	
10.	Критеријум учинка заштите животне средине	Environmental Performance Criterion	Општи и посебан циљ заштите животне средине или други одређени ниво учинка заштите животне средине који поставља руководство организације и који се користи за вредновање учинка заштите животне средине.
11.	Индикатор стања животне средине	Environmental Condition Indicator	Специфичан израз који пружа информацију о локалном, регионалном, националном или глобалном стању животне средине.
12.	Индикатор учинка заштите животне средине	Environmental Performance Indicator	Специфичан израз који пружа информације о учинку заштите животне средине организације.
13.	Индикатор учинка руководства	Management Performance Indicator	Индикатор учинка заштите животне средине који пружа информације о напорима руководства да утиче на учинак заштите животне средине организације.
14.	Индикатор оперативног учинка	Operational Performance Indicator	Индикатор учинка заштите животне средине који пружа информацију о учинку заштите животне средине организације и њених поступака.
15.	Транспарентност	Transparency	Отворено, свеобухватно и разумљиво представљање информација.
16.	Систем управљања заштитом животне средине	Environmental Management System	Део укупног система управљања који обухвата организациону структуру, активности планирања, одговорност, праксу, поступке, процесе и ресурсе за развој, увођење, постизање, преиспитивање и одржавање политике заштите животне средине.
17.	Политика заштите животне средине	Environmental Policy	Изјава организације о намерама и принципима који се односе на њен укупан учинак заштите животне средине, која обезбеђује оквир за акцију и утврђивање општих циљева заштите животне средине и посебних циљева заштите животне средине.
18.	Општи циљ заштите животне средине	Environmental Objective	Свеукупан циљ заштите животне средине проистекао из политике заштите животне средине који организација сама себи поставља и бројчано га исказује кад год је то могуће.
19.	Посебан циљ заштите животне средине	Environmental Target	Детаљан захтев који се односи на учинак заштите животне средине, бројчано исказан кад год је то могуће, који се може применити на организацију или њене делове, а проистиче из општих циљева заштите животне средине и постављен и остварен тако да се ти општи циљеви постигну.
20.	Стално унапређење	Continual Improvement	Процес унапређивања система управљања заштитом животне средине ради постизања побољшања целокупног учинка заштите животне средине, у складу са политиком заштите животне средине организације.

Ред. број	Појам		Дефиниција
	Српски термин	Енглески термин	
21.	Учинак заштите животне средине	Environmental performance	Мерљиви резултати система управљања заштитом животне средине добијени контролом аспеката животне средине коју обавља дата организација на основу своје политике заштите животне средине, општих и посебних циљева заштите животне средине.



Слика 6.3. Однос термина и њихових дефиниција у односу на „ризик“ и на „менаџмент ризика“

Попис термина VI групе са дефиницијама

Ред. бр.	Појам		Дефиниција
	Српски термин	Енглески термин	
1	Ризик	Risk	Комбинација вероватноће догађаја и његове последице.
2	Догађај	Event	Појављивање одређеног нивоа околности.
3	Вероватноћа	Probability	Степен извесности да се догађај догоди.
4	Последица	Consequence	Исход догађаја.
5	Критеријуми за ризик	Risk Criteria	Оцењивање значаја ризика.
6	Заинтересована страна	Interested Party	Особа или група које имају интерес у перформансама или успеху организације.
7	Интересна страна	Stakeholder	Било који појединац, група или организација који могу да утичу на ризик или могу бити изложени ризику, или могу сами сматрати да су изложени или да могу бити изложени ризику.
8	Менаџмент ризика	Risk Management	Координиране активности за вођење и управљање организацијом у односу на ризик.
9	Систем менаџмента ризика	Risk Management System	Скуп елемената система менаџмента једне организације који се односе на менаџмент ризика.
10	Оцењивање ризика	Risk Assessment	Свеобухватни процес анализа ризика и вредновање ризика.
11	Анализа ризика	Risk Analysis	Системско коришћење информација да би се идентификовао извор и проценио ризик.
12	Вредновање ризика	Risk Evaluation	Процес поређења процене ризика у односу на дате критеријуме ризика, да би се одредио значај ризика.
13	Идентификовање ризика	Risk Identification	Процес проналажења, пописивања и карактерисања извора.
14	Процена ризика	Risk Estimation	Процес који се користи за додељивање вредности вероватноћи и последицама ризика.
15	Разматрање ризика	Risk Treatment	Процес избора и примене мера за модификацију избора.
16	Задржавање ризика	Risk Retention	Прихватање терета губитка или користи од добитка за одређени ризик.
17	Пренос ризика	Risk Transfer	Расподела, у вези са ризиком терета губитка или користи од добитка са другом страном.
18	Избегавање ризика	Risk Avoidance	Одлука да се не дође до ризичне ситуације или активности организације да се изађе из ње.
19	Оптимизација ризика	Risk Optimization	Процес, који се односи на ризик, за смањивање негативних последица и одговарајућих вероватноћа на најмању могућу меру и повећање позитивних последица и одговарајућих вероватноћа на највећу могућу меру.

Ред. бр.	Појам		Дефиниција
	Српски термин	Енглески термин	
20	Прихватање ризика	Risk Acceptance	Одлука о прихватању ризика.
21	Комуникација о ризику	Risk Communication	Размена или коришћење информација о ризику између доносиоца одлуке и осталих интересних страна.

6.4.7. VII група термина – СИСТЕМ ОДРЖАВАЊА

Битне активности организације односе се на одржавање објеката, опреме и инсталација. Без спремних средстава за производњу или давања услуга нема остваривања планова, програма организација, а то има одређене последице на остваривање плана укупног прихода, што може довести до поремећаја у многим сегментима пословања. Зато принципи одржавања, постављени концепт и управљање одржавањем захтевају системски и систематичан приступ, нешто са чиме свака организација мора да озбиљно рачуна и на основу чега се сврставају у једну од најбитнијих функција организације.

Због захтева за систематичношћу у приступу одржавању намеће се потреба за термилошким уређењем појмова из овог сегмента пословања при развоју модела стандардизације терминологије менаџмента у организацији.

Попис термина VII групе са дефиницијама

Ред. бр.	Појам		Дефиниција
	Српски термин	Енглески термин	
1.	Одржавање	Maintenance	Активност која има за циљ да одржи средство у којем оно може да обавља своју захтевану функцију или да га врати у то стање. Под одржавањем се подразумевају активности испитивања, мерења, замене, подешавања и поправке.
2.	Погодност одржавања	Maintainability	Лакоћа са којом се обавља одржавање средстава у складу са утврђеним захтевима.
3.	Корективно одржавање	Corrective maintenance	Одржавање које се обавља у циљу отклањања насталих мана.
4.	Превентивно одржавање	Preventive maintenance	Одржавање које се обавља у циљу спречавања појава мана.
5.	Планирано одржавање	Scheduled maintenance	Одржавање које се обавља периодично, према утврђеном плану.
6.	Време рада	Operating time	Део употребљивог времена у току којег средство ради.

Ред. бр.	Појам		Дефиниција
	Српски термин	Енглески термин	
7.	Време мировања	Idle time	Део употребљивог времена у току којег средство не ради.
8.	Време застоја	Down time	Време у току којег се средство не може користити због неког недостатка. Време застоја може бити последица мане средства, грешке у средству или неиспуњених спољних услова; у првом случају ово време је исто што и неупотребљиво време.
9.	Изгубљено време	External loss time; environmental loss time	Време застоја због недостатка који није везан за средство.
10.	Производно време система	System production time	Део радног времена који је ефективно искоришћен од неког корисника.
11.	Производно време програма	Program production time	Део производног времена система у току којег се исправно извршава рачунски програм неког корисника.
12.	Време провере система	System test time	Део радног времена у току којег се проверава да ли средство исправно функционише.
13.	Отказ	Failure	Престанак способности средства да обавља своју захтевану функцију.
14.	Мана	Fault	Неповољан услов који проузрокује да средство откаже при обављању своје захтеване функције.
15.	Субјективна грешка, омашка	Mistake	Људска активност која има за последицу нежељени резултат.
16.	Поузданост	Reliability	Способност средства да врши захтевану функцију у задатим условима и у току задатог периода времена. Изражава се вероватноћом без отказног рада.
17.	Средње време између отказа	Mean time between failures	Средња аритметичка вредност интервала времена између сукцесивних отказа за одређени период века средства при задатим условима.
18.	Средње време између поправки	Mean time to repair	Средња аритметичка вредност времена корективног одржавања за одређени период века средства.
19.	Расположиво време	Available time	Време у току којег се, са гледишта корисника, средство може користити.
20.	Нерасположиво време	Unavailable time	Време у току којег се, са гледишта корисника, средство не може користити.
21.	Употребљиво време	Operable time; uptime	Време у току којег се средство, ако би се употребило, исправно функционисало.
22.	Неупотребљиво време	Inoperable time	Време у току којег средство, ако би се употребило, не би могло исправно да функционише, иако су сви спољни услови задовољавајући.

Сврставањем термина у седам група према областима пружили смо суштинску основу терминологије у области менаџмента у организацији па смо, на основу декомпозиције кроз груписање термина могли да уђемо у следећу фазу која

се односи на дефинисање институционалног облика могућег модела и његовог нормативног установљења.

6.5. ИНСТИТУЦИОНАЛНИ ОБЛИЦИ И НОРМАТИВНА ОСНОВА СТАНДАРДИЗАЦИЈЕ ТЕРМИНОЛОГИЈЕ МЕНАЏМЕНТА У ОРГАНИЗАЦИЈИ

6.5.1. Институционални облици уређења терминологије српског језика

У Републици Србији нису најјасније дефинисани принципи терминолошке политике, потреба и начини организовања, носиоци њеног стварања и спровођења, као ни активности у раду на терминологији, без обзира што се стално истиче да је потребна одлучнија политика у овој делатности у смислу да друштвена заједница и њене институције треба да посвете пуну пажњу и изграде све потребне нивое језика, да одрже свој језик и развијају га кроз познате документационе облике.

6.5.1.1. Улога терминолошких институција

Улога институција које пружају терминолошке услуге је да стварају терминолошку политику потребну за обликовање, развој, спровођење и одржавање стратегија које се односе на терминологију и да саветују о терминолошкој политици и осталим питањима која се тичу терминологије и терминолошког развоја. Оне треба да успоставе и оцене стандарде за терминографске сврхе, за стварање алата као и за примену поступака стандардизације, за прикупљање, документацију, стандардизацију и ширење терминолошких информација за различите језичке заједнице у земљи. Терминолошке институције треба такође да пружају услуге о посебним језичким правилима и терминографским питањима, да врше координацију, да подржавају и олакшавају пројекте за развој посебних језика, чинећи доступним терминолошке алате и производе.

Посебну улогу у стварању терминолошке политике и стандардизације терминологије једног језика имају националне терминолошке институције. Циљ националних терминолошких институција треба да буде стварање одговарајућих терминолошких производа у различитим подручјима, координација, успостављање партнерства са сарадницима и заинтересованим странама, управљање националном терминолошком базом података и ширење терминолошких

информација корисницима, клијентима и сарадницима помоћу пописа назива, техничких речника и електронских медија. Оне треба и да подстичу оспособљавање свих грађана да дају допринос терминологији и тиме олакшају комуникацију на различитим нивоима, у различитим предметним подручјима и подручјима активности.

Национална термилошка институција може постати координационо тело за термилошки рад у једној земљи јер потреба за новим терминима из дана у дан расте. Она може деловати као елемент који олакшава овај процес на националном нивоу документовањем термилошког уноса различитих говорних и предметних заједница у централну или дистрибуирану базу података, па тако национална термилошка институција може пружати важне термилошке услуге читавом друштву.

Постоји могућност да термилошка институција пружа услуге једној земљи или већем броју земаља или да различите институције на националним и регионалним нивоима пружају термилошке услуге као део свог примарног задатка.

6.5.1.2. Постојеће институције које пружају термилошке услуге

Према закону из 1991. године државни органи су носиоци задужени за стварање језичке политике у Србији. Осим њих, у послове који су капитални за народ и државу по питању језика, речника и правописа, укључени су и универзитети, одговарајући факултети због потребног учешћа појединих катедри, лингвистичка и друга друштва која се баве језичким питањима. Не мање важну улогу има и Институт за стандардизацију Републике Србије као институција која се бави стандардима и стандардизацијом и која у свом саставу већ има одговарајуће комисије за превођење стандарда.

Улога уређивања језичке и термилошке политике и стандардизације термилологије српског језика, сходно оквиру делатности, припада Српској академији наука и уметности. Одбор за стандардизацију српског језика који би требало да у Србији буде тренутно најауторитативније тело за бригу о чистоти српског језика и који делује под окриљем Српске академије наука и уметности, основан је децембра 1997. године, а његово оснивачко језгро чине САНУ, ЦАНУ, АНУРС, Матица српска, Српска књижевна задруга, Институт за српски језик у Београду као и све универзитетске катедре осам универзитета на којима се изучава

српски језик које имају своје представнике у Одбору. Одбор је основан као стручно тело са комисијама: за фонологију, за морфологију и творбу речи, за синтаксу, за лексикологију и лексикографију, за праћење и истраживање правописне проблематике, за историју језичког стандарда, за везе с јавношћу и решавање неодложних питања, за стандардни језик у школству, администрацији, издаваштву и јавним гласилима.

Институт за српски језик¹ је један од осам института које је основала Српска академија наука и уметности 1947. године са циљем да се реализује пројекат израде великог Речника српскохрватског књижевног и народног језика (до 2007. године објављено 18 томова). Овај пројекат Институт је наследио од ранијег Лексикографског завода (основаног 1893. године).

Један од пет научноистраживачких пројеката за изучавање српског језика којима се Институт за српски језик бави је и *Опис и стандардизација савременог српског језика*, који проучава савремени српски језик у укупности његових структура и функција на свим језичким нивоима, као и у њиховој узајамној повезаности. У Програму рада Одбора се истиче да (би) „оваква истраживања допринела ... томе да, слично другим модерним европским језицима, савремени српски језик буде што исцрпније описан и што боље стандардизован сагласно принципима савремене теорије и праксе језичке стандардизације.“²

Петог децембра 2002. године основано је и Национално веће за српски језик и писмо, као заједничко стручно тело које су утемељиле културне, научне, друштвене, образовне и друге научне установе са циљем друштвене и техничке стандардизације примене српског језика и писма у локалном и међународном окружењу. Једна од области деловања Већа и његових комисија³ је и терминолошки аспект технологије и глобалне цивилизације. Осим наведеног аспекта, Веће се бави правним аспектима, развијањем законске регулативе, социокултурним и друштвеним аспектима, цивилизацијским и друштвеним аспектима образовања, информатизацијом, јавним информисањем и привредно-производним аспектима, што такође наводи на закључак да постоји чврст основ за наведену активност.

Не сме се заборавити да у послове који су важни за народ и државу по питању језика, речника и правописа треба паралелно да буду укључени и Влада Републике Србије и њена ресорна министарства као и универзитети са припадајућим факултетима због потребног учешћа појединих катедри у раду на

¹ http://govori.tripod.com/institut_za_srpski_jezik.htm.

² Ибид.

³ <http://www.jezik.org/>

стандардизацији терминологије.

Национални савет за високо образовање образован је ради обезбеђивања развоја и унапређења квалитета високог образовања.¹ Међутим, Национални савет нема у својој надлежности јасно дефинисана питања стварања и уређивања језичке и терминолошке политике. Претпоставља се да се у општем оквиру рада, Национални савет у одређеним сегментима може бавити и наведеном проблематиком, која се односи на терминологију.

Овлашћења и делокруг Министарстава Владе Републике Србије утврђена су Законом о државној управи („Службени гласник РС“ број 79/05, 101/2007 и 95/2010) и Законом о министарствима („Службени гласник РС“, бр. 16/2011). Министарства у оквиру свог делокруга обављају послове државне управе који се односе на припрему, усвајање, односно предлагање техничких прописа.² Министарства немају јасно дефинисана овлашћења за послове из области терминологије, стандардизације терминологије уопште или по областима.

У оквиру овлашћења Министарства просвете и науке постоје уопштени послови државне управе који се односе на систем, развој и унапређење научноистраживачке делатности у функцији научног, технолошког и привредног развоја, утврђивање и реализацију политике и стратегије научног и технолошког развоја, утврђивање и реализацију програма научних, технолошких и развојних истраживања, усавршавање кадрова за научноистраживачки рад, утврђивање и реализацију иновационе политике; подстицање технопредузетништва, трансфера знања и технологија у привреди итд.

На Филолошким факултетима се терминолошка политика спроводи делимично и у оквирима који су ограничени на области у којима се спроводе програмске активности учења језика. Не постоје јасно одређене и програмски осмишљене активности за стварање и спровођење терминолошке политике.

Лингвистичка друштва Србије имају у свом програму активности које се односе на област терминологије и баве се, у мањој или већој мери овим питањима. Поменућемо главна лингвистичка друштва: Друштво за стране језике и књижевности Србије, Друштво за лингвистику Србије, Удружење научних и стручних преводаца Србије, Друштво за примењену лингвистику Србије, Удружење англиста Србије као подружница *European Society for the Study of English*, Славистичко друштво Србије и Удружење научних и стручних преводаца Србије.

¹ „Закон о високом образовању“, Службени Гласник, Београд, 2006, чл. 9.

² „Закон о државној управи“ („Службени гласник РС“ број 79/05, 101/2007 и 95/2010) и „Закон о министарствима“ („Службени гласник РС“, бр. 16/2011).

Институт за стандардизацију Србије представља самосталну непрофитну организацију са статусом правног лица. Основан је према Закону о стандардизацији, Одлуци о оснивању Института за стандардизацију Србије и статуту Института, на који је Влада Републике Србије дала сагласност 2. августа 2007. године а уписан у регистар Трговинског суда у Београду 1. октобра 2008. године.

Институт је правни следбеник Завода за стандардизацију (2006-2003), Савезног завода за стандардизацију (2003-1978), Југословенског завода за стандардизацију (1978-1962) и Савезне комисије за стандардизацију (1962-1946). Институт је имао статус органа државне управе али се правна форма Института трансформисала у самосталну непрофитну организацију у циљу стварања услова да у ближој будућности постане пуноправни члан Европског комитета за стандардизацију (CEN) и Европског комитета за стандардизацију у области електротехнике (CENELEC).

Један од задатака из делатности Института је да обухвата послове у вези са доношењем српских стандарда и сродних докумената, као и друге послове који су повезани са стандардима и стандардизацијом, даје основу за израду техничких прописа и обезбеђује усаглашеност српских стандарда и сродних докумената са европским и међународним стандардима и сродним документима.

У тренутној ситуацији све наведене надлежне институције желе да пребаце одговорност за послове стандардизације терминологије српског језика на неке друге, па можемо констатовати да тренутно не постоји институција која има ентралну надлежност за послове стандардизације терминологије српског језика.

6.5.2. Нормативни облици уређења терминологије српског језика

Устав Републике Србије¹ у члану 10 (Језик и писмо) дефинише употребу језика и писма па у њему можемо тражити и основе за стварање терминологије српског језика и терминолошке политике у смислу постизања сагласности око принципијелних питања.

Нормативну регулисаност на нивоу државе чини скуп прописа – закона, уредби, правилника и других нормативних докумената којима се успостављају, уређују и надгледају елементи уређености једне области од регистрације, па до потребних и довољних услова за њено нормално функционисање и извршавање

¹ http://www.parlament.gov.rs/content/lat/akta/ustav/ustav_1.asp

обавеза према друштву. Што се тиче нормативног регулисања проблематике терминологије српског језика, треба напоменути да је веома важно да друштво функционише на простору потпуне нормативне дефинисаности терминологије по свим релевантним питањима. Ово се односи и на сферу нормативног регулисања термилошке политике у Републици Србији а самим тим и терминологије менаџмента у организацији, што је основа ове докторске дисертације. Организовање савремене термилошке мреже захтева јавност рада. Јавност рада захтева државну арбитражу и решавање правних питања термилошких информација, критеријуме стручности и научности, задатке који се односе на обраду и нормирање српског језика и чине га доступним свим Србима у земљи и у свету.

Због тога је намера аутора дисертације да, на основу истраживања спроведених у дисертацији као и на основу анализе свеобухватног стања језичке политике у Србији, стваралаца и носилаца те политике, почев од поставки за стандардизацију терминологије српског језика а више се концентришући на област терминологије менаџмента у организацији, предложи нека решења институционалног и нормативног облика модела стандардизације терминологије у овој области. Сматрамо да је доношење одлуке о телу, институцији или организацији за управљање термилошком политиком и за њено спровођење веома важно. При доношењу те одлуке у обзир треба узети резултате истраживања, оцењивања, договарања као и пропратну документацију и резултате почетних истраживања као и резервну могућност у случају да се именовано тело, институција или организација не понаша у складу с очекивањима.

Према садашњој организацији органа државне управе и других државних организација, које су основане на основу закона и одлука Владе и министарстава, извори за одређивање и стављање иницијативе за утврђивање предлога стандардизације терминологије су све законом основане организације за производну и услужну делатност, правна и физичка лица, које своје предлоге могу да достављају посебним термилошким институцијама, односно њиховим, новоформираним одељењима за терминологију.

С обзиром на величину наше језичке заједнице, хаотичну ситуацију у подручју примене термилошке политике у области менаџмента у организацији као и недостатку довољно заинтересованих и компетентних институција за вршење послова ове врсте, наш предлог је да се оснује нова институција или организација пројектног типа која би централизовала све захтеве, потребе и друге пројектне задатке на простору Републике Србије и вршила усклађивање, примену и коришћење стандардизоване терминологије у свим областима. Оваква институција

би могла да носи назив Институт за стандардизацију терминологије српског језика која би се усагласила око избора норме на основу које би се стандардизовали постојећи и уводили нови термини. Овакво нормативно тело би требало да буде састављено од најугледнијих стручњака у одговарајућим областима као и представника лингвистичке професије.

Институт за стандардизацију терминологије српског језика би требало основати законом, као посебу научну институцију. Истим Законом, као општим прописом, требало би утврдити надлежност, начела поступка, опште критеријуме, форму и начин доношења одлука о утврђивању стандарда у терминологији српског језика. Пре доношења законског или подзаконског акта којим би се регулисала материја уређивања терминологије у области менаџмента у организацији, треба направити нацрт коначног текста званичног документа. Приликом израде нацрта коначног текста важно је истражити различите кораке политике и мотивације стручних заједница заинтересованих за пружање подршке тим активностима. Коначан нацрт терминолошке политике треба бити у форми јасно израђеног, сразмерно кратког документа који пружа тачне и прецизне информације о питањима која захтевају интересовање свих субјеката који учествују у доношењу одлука. Тај документ је потребан јер представља основу за израду нацрта законског текста који се подноси на службено одобрење, који омогућава лако упућивање на питања о предложеној терминолошкој политици и даје увид у последице спровођења терминолошке политике (акције које треба предузети и потребна средства). Од изузетне важности је и представљање јасне и непристрасне слике која садржи јаке и слабе стране тренутне терминолошке ситуације у језичкој заједници наше земље.

Посебно је важно обратити пажњу на садржај овог документа с обзиром на чињеницу да је он важан референтни документ који ће користити службеници и законодавци који нису терминолози и чији ће задатак бити да одобре ту предложену политику. Овај документ треба да службено потврде службеници, политичари, законодавци, јавност и медији али, осим тога, он треба да представља прави план деловања и да добије пуну подршку током спровођења.

На основу тог Закона, Институт за стандардизацију терминологије српског језика доноси посебан пропис (нпр. Правилник о начину и поступку доношења одлука о утврђивању стандарда у терминологији српског језика и њихове важности) којим разрађује одредбе Закона у погледу поступка и начина доношења одлука о утврђивању стандарда у терминологији српског језика.

Утврђени предлози Института за стандардизацију терминологије српског језика могу се презентовати законом у форми решења, одлуке и сл., а касније се Правилником може предвидети и обавезност одлука, које доноси Институт а тиме и обавезност примене термилолошких стандарда и у којој области. Постоје области, нпр. област техничких наука, где би стандард био обавезан и где би био коришћен у доношењу техничких прописа. У неким областима нпр. у области друштвених наука, (књижевност и др.) стандард не би могао да буде обавезујући.

Институт за стандардизацију терминологије српског језика би спроводио званично одобравање коначне термилолошке политике на неколико начина:

- јавним објављивањем или проглашењем закона (или другим врстама законских одредаба);
- упућивањем на коначни документ о термилолошкој политици и план њеног спровођења;
- службеним прихватањем и давањем мандата телу за спровођење поступка започињања спровођења термилолошке политике;
- другим врстама јавног одобравања, посебно кад друге владине или невладине институције утврђују своју термилолошку политику.

Одлуке се морају доносити на основу успостављених координацијских механизма, дефинисаног акцијског плана и поступака за његово спровођење, на основу људских и финансијских ресурса као и на основу примене механизма праћења.

- Институт за стандардизацију терминологије српског језика може наложити спровођење термилолошке политике:
 - једној или више владиних институција,
 - одбору или другом удружењу,
 - постојећој институцији или организацији.

Наведене организације могу међусобно да сарађују како би сачинили нацрт предлога за стандардизацију терминологије, који се доставља Институту за стандардизацију терминологије српског језика.

Институт за стандардизацију терминологије српског језика, након пријема нацрта предлога за стандардизацију терминологије, свој предлог доставља САНУ, Универзитетима – Националном савету за високо образовање и Министарству просвете и науке који дају своје мишљење, образлажу и утврђују коначне предлоге, достављају их Институту за стандардизацију терминологије српског језика, као

коначној инстанци, која ће донети одлуку о одређивању сваког појединачног стандарда терминологије у свим појединачним делатностима па, сходно томе и у терминологији менаџмента у организацији.

Сматрамо да данас у нашем систему, вероватно и у системима других држава у ближем и ширем окружењу, не постоји правно регулисан поступак за утврђивање стандарда у терминологији, па би овај предложени институционални и нормативно регулисан модел стандардизације терминологије у свакој области, могао да се примени и угради у институционални и правни оквир сваке државе са превасходним циљем да разреши већ дугогодишње постојеће стање шароликости у употреби термина и њиховој вишезначности.

Морамо навести и неке основне постулате без обзира на то каква је тренутно ситуација у нашој језичкој заједници а овде у конкретном случају терминологије менаџмента у организацији.

Политичка, друштвена и привредна ситуација у нашој земљи недвосмислено одређује нормативни приступ и институционалне облике стандардизације терминологије менаџмента у организацији. Да би се постигла добра основа за нормативни приступ и институционализацију терминолошке политике на националном и међународном нивоу треба темељно припремити припремне студије и документацију као темељни доказни материјал уз већи степен обухватности тих студија који значи и већу уштеду на времену и финансијским средствима.

Потребно је такође проучити и искуства других земаља, примере успешности и најбоље праксе у спровођењу терминолошке политике и стандардизације терминологије, урадити анализу примера грешака и њихово оцењивање како би се избегле замке на које су друге земље у истом овом процесу већ наишле и успешно заобишле.

Обликовање и спровођење терминолошке политике је активност коју треба да спроводи велики број особа и институција. Важно је покренути мотивисаност, широк дух заједничког деловања и избећи негативна гледишта оних заинтересованих страна које нису увршћене у спровођење овог процеса и укључити их што је пре могуће.

Најбољи резултати у језичком и терминолошком развоју, постижу се када лингвисти, терминолози и други језички стручњаци раде заједно у тимовима, јер то представља комбинацију различитих знања: појмовно знање (знање специфично за одређено подручје), језичко знање (опште и посебно језичко), терминолошко знање) и када се тим, већ формираним тимовима додају искуства која имају и

стручњаци у одређеном подручју.

Развој термилошке политике и давање нормативне основе стандардизацији терминологије је, као и сâм језик жива материја која се развија и која се мора прилагођивати савременим токовима окружења. Стога треба започети изградњу капацитета добрих стручњака. Образовање таквих стручњака треба што пре почети како би се осигурао континуитет у спровођењу термилошке политике.

Најзад, неопходно је развијати и стварати свест језичке заједнице о потреби стварања и спровођења исправне и прихватљиве термилошке политике од које би сви субјекти имали користи.

ПОГЛАВЉЕ 7. ЗАКЉУЧНА РАЗМАТРАЊА

Предмет истраживања ове докторске дисертације је био проучавање методологије стандардизације терминологије техничких појмова из области система менаџмента у организацији и предлог могућег модела стандардизације терминологије менаџмента у организацији на бази експонираних система менаџмента тј. система менаџмента квалитета, система менаџмента заштите животне средине, система менаџмента заштите здравља и безбедности на раду, система менаџмента заштите података и других сродних система менаџмента у организацији.

Основни циљ истраживања био је да се дефинише модел система стандардизације термина из изабраног подручја. Под тим се подразумевало сагледавање наведеног модела са низа гледишта којим се дефинишу основни параметри наведеног система, с тим што је тежиште истраживања било на методама и поступцима стандардизације терминологије у области менаџмента у организацији, при чему се посебно наглашава потреба за једнозначним тумачењем прихваћених и дефинисаних термина, исправка постојећих термина, односно њихових дефиниција за које је утврђено различито тумачење као и дефинисање новостворених термина који неће одударати од претходно изграђене терминолошке основе.

Сврха вредновања и анализе могућег модела система стандардизације термина има за циљ рационализацију у побољшању квалитета система управљања, коришћењем дескриптивне, емпиријске методе, методе научног посматрања и других посебних метода и поступака.

Процеси менаџмента у организацији, у садашњим условима функционисања организације на унутрашњем нивоу као и везе са окружењем (корисници производа, услуга, добављачи, институције, пословни партнери и други), не могу се замислити без одговарајуће терминологије која прати и подржава све те

активности и процес. Стање терминологије у овој области, односно њена стандардизација, није задовољавајућа.

Терминологија менаџмента, с обзиром да и сâм менаџмент у организацији представља релативно нову област која се и даље развија, допуњује из дана у дан, проширује и надграђује и има глобалну примену, не познаје границе, политичке системе, језичке баријере. Зато се у поставци модела њене стандардизације мора успоставити и одржавати такав модел који ће осмишљено и ефикасно покривати целу област и бити активан за даљу надградњу.

За потребе рада, урађена су два емпиријска истраживања која су обухватила укупно 265 испитаника. У првом, иницијалном истраживању учествовало је 102 испитаника из организација комуналне, грађевинске, здравствене, трговинске делатности и пројектовања. Истраживање показује да је познавање терминологије менаџмента у организацији код највећег броја запослених у организацијама „делимично“ или „незадовољавајуће“ па је стога и знање из области менаџмента у организацији недовољно за ефективно пословање. Запослени имају прилично професионално усмерене активности по редоследу дешавања па једноставно коришћење нових метода рада, поготову у систему менаџмента, сматрају „непотребним баластом“.

За циљно истраживање смо се одлучили делом због тога што су резултати иницијалног истраживања показали недовољно познавање истраживане проблематике па смо, нешто проширеним бројем питања, проверили познавање терминологије у области менаџмента у организацији из академске области (Факултет организационих наука), с обзиром на чињеницу да, осим других важних фактора, стандардизација терминологије нужно треба да има и едукативни карактер и да Факултет представља извор знања и актуелних информација. У овом циљном истраживању учествовало је 163 испитаника (редовних и ванредних професора, доцентата, асистената, студената и ненаставног особља).

Део истраживања који је спроведен у академској области показује боље резултате јер се показује бољи ниво познавања значења датих појмова означених одговарајућим терминима и довољан број термина из ове области (1044 термина).

Велики број испитаника (између 40% и 80%) сматрао је да термине и припадајуће дефиниције треба дати на српском језику (без обзира на извор), док је мање од 20% сматрало да термине и припадајуће дефиниције треба дати у оригиналу (на страном језику) из међународног стандарда. Важно је напоменути да је степен образовања у директној повезаности са употребом термина (што је већи степен образовања, то је већа потреба за очувањем термина на српском језику и

обрнуто).

У емпиријском делу истраживања коришћене су методе учесничког посматрања, интервјуа и метод анкетног истраживања.

Осим емпиријских истраживања урађено је и теоријско истраживање у облику анализе специјализованог корпуса дипломских, мастер и специјалистичких радова и докторских дисертација који су одбрањени на Факултету организационих наука Универзитета у Београду у периоду од 2000. до 2010. године, у коме је прегледано укупно 1.819 радова. Циљ истраживања био је успостављање доследности у употреби термина и на тај начин побољшање квалитета њихове употребе и превода на српски језик. Као што је илустровано на примерима два кључна термина: *менаџмент* и *организација*, преузетих из стандарда, њихова употреба захтева интердисциплинарно знање а све у тежњи да се успостави једнозначна терминологија и доведе до већег реда у области у којој тренутно влада хаотично стање.

Анализом употребе ова два термина у насловима наведених радова дошло се до закључка да се термин *менаџмент* у великом проценту (94,60% - специјалистички и мастер радови, 89,09% - магистарски радови и 87,10% - докторске дисертације) користи да означи појам *менаџмент* као процес а у занемарљивом проценту да означи појам *менаџмент* као тим. Термин се користи у складу са преводом ISO стандарда 9000:2007 у највећем броју случајева.

Појам *менаџмент* се у радовима означава терминима: *менаџмент*, *управљање* и *руковођење*. Српски калк *менаџмент* праћен је именицом у генитиву. У случајевима када је термин *менаџмент* употребљен као процес, запазили смо да је најчешће коришћен облик герундијума – *управљање*, (нпр. *управљање квалитетом*), у ретким примерима *управљање квалитета* (појављује се само у једном наслову магистарског рада). У занемарљиво малом броју случајева појављује се термин *руковођење* (организацијом).

Термин *организација* користи се у највећем проценту да означи појам *организација* као структура (56,25%), *организација* као *институција* (52,08%) и *организација* као процес (30,70%). Термин има само један преводни еквивалент: *организација* и придев и прилог *организациони/а/е/о*.

Добијени резултати из обављеног истраживања у нашем конкретном приступу развоја могућег модела стандардизације терминологије менаџмента у организацији дали су нам идеју да цео простор стандардизације терминологије сегментирамо у седам група појмова међусобно повезаних пословима менаџмента у организацији: од менаџмента као носећег појма и свих његових облика, преко

система и процеса где се примењује, техника и начина на који се прате резултати рада и функционисања организације до корисника (као централног субјекта због кога се све догађа), производа/услуга од општег интереса друштвене заједнице и самих организација, заштите животне средине, препознавања ризика у функционисању организације до одржавања објеката, опреме и инсталација у организацијама. Груписање термина показало је све битне елементе на плану организације и њене ефикасности и ефикасности а везано за менаџмент и у ширем контексту њеног окружења, животне средине и материјалних ресурса и њихове експлоатације у животном циклусу организације. Тиме је задовољен циљ овог истраживачког рада који не инсистира само на успостављењу модела терминологије већ, изнад свега, на системски осмишљеном, функционално постављеном и стручно заснованом терминолошком концепту.

Формирању могућег модела стандардизације терминологије менаџмента у организацији мора се свакако прићи у функционалном садејству свих битних елемената који чине организацију, менаџмент и систем управљања организацијом. Модел стандардизације терминологије треба да предвиди и потребу да, ако постоје термини који се шире користе у међународној терминологији, онда их треба употребљавати као основу за стварање одговарајућих националних или регионалних стандарда, осим у случају када су ти термини некорисни или неодговарајући. Уколико се тежи интернационализацији терминологије, треба детаљно описати начела усвајања изворних термина у складу с правилима српског језика, као и правила њихове адаптације на фонолошком, ортографском, морфолошком, синтактичком и семантичком нивоу. Модел стандардизације терминологије менаџмента у организацији предвиђа и израду квалитетног терминолошког речника са појмовима из ове области у коме ће одреднице бити детаљно описане, и са изворним термином наведеним у заградама. У оквиру модела предвиђено је и доследно коришћење прописане терминологије у стручној и научној комуникацији. С обзиром на то да је менаџмент научна област која пролази кроз фазу брзог развоја, потребно је да модел предвиди спремну реакцију на мноштво нових термина који продиру са других језичких подручја како би се очувао српски језик, па сходно томе, треба што пре започети процес стандардизације терминологије у области менаџмента у организацији.

Пошто су испитаници сматрали да бављење проблематиком стандардизације терминологије треба да буде одвојено од било каквих организација, како државних тако и других врста (САНУ, НВО и друге), овај став нас је, узимајући и друге показатеље у обзир, навео да предложимо могући

институционални и, упоредо са њим и нормативни оквир модела стандардизације терминологије српског језика уопште а посебно терминологије менаџмента у организацији. Као део модела стандардизације терминологије предложили смо да се формира институција која би преузела послове стандардизације терминологије и која би могла да носи назив Институт за стандардизацију терминологије српског језика. Институт би, по типу, требало да припада независној профитабилној организацији која би била у двосмерној комуникацији са свим чиниоцима друштва и међународне заједнице који су релевантни за одлучивање у овој области (Прилог 4.1.)

У нормативном делу, оснивање Института би требало регулисати законом, као посебну научну институцију и општим прописом утврдити надлежност, начела поступка, опште критеријуме, форму и начин доношења одлука о утврђивању стандарда у терминологији српског језика. Институт за стандардизацију терминологије српског језика би у оквиру своје делатности имао и послове који се односе на стварање комисија за стандардизацију терминологије менаџмента у организацији. Од првог момента рада на стандардизацији терминологије, комисије би морале да буду састављене од чланова који су стручњаци свих профила. Комисије за рад на стандардизацији терминологије требало би да буду сачињене од техничких лица и стручњака из дате области, док би део комисија који чине терминолози и преводиоци био инкорпориран у рад стручњака из ове области и односио би се, превасходно, на рад на стварању једнозначне техничке терминологије. Њихову координацију би требало поверити академским институцијама које су компетентне за едукацију у свакој појединачној области, у нашем случају терминологије менаџмента у организацији, Факултету организационих наука Универзитета у Београду, као најкомпетентнијој институцији у овој области. (Прилог 4.1.)

Послови и задаци ових комисија би били следећи:

1. Што раније покренути поступак стандардизације терминологије менаџмента у организацији, с обзиром на чињеницу да се много нових термина, пре свега са енглеског говорног подручја, стално појављује у широкој употреби;

2. Предочити начела формирања термина на свим језичким нивоима и подробно описати усаглашену норму. Уколико се тежи интернационализацији терминологије, детаљно описати начела усвајања изворних енглеских термина у складу с правилима српског језика, као и правилима њихове адаптације на фонолошком, ортографском, морфолошком, синтактичком и семантичком нивоу;

3. Израдити квалитетан термилошки речник менаџмента у организацији у коме ће одреднице бити детаљно описане, са изворним терминима наведеним у заградама;

4. Доследно користити прописану терминологију у свим облицима стручне и научне комуникације;

5. Омогућити доступност учествовања свих заинтересованих лица и организација у поступцима стандардизације на свим нивоима;

6. У циљу усклађивања терминологије, Институт за стандардизацију терминологије српског језика би се, у обиму у коме је то могуће, морао на прикладан начин бавити хармонизацијом терминологије српског језика са међународном терминологијом и њеном стандардизацијом.

Стандардизација терминологије менаџмента у организацији, која би била један од саставних елемената делатности Института, треба да се пренесе и на међународни ниво. Институт за стандардизацију терминологије би требало да узме учешће и покаже националне интересе за предмете на које се односи међународно деловање. На регионалном нивоу, учешће у стандардизацији терминологије менаџмента у организацији би требало да буде по начелу консензуса који је потребан због усклађивања посебних националних потреба и потреба региона, и увек треба да одржи равнотежу националних и регионалних интереса, док би на националној основи, Институт за стандардизацију терминологије требало да учествује у поступку стандардизације терминологије у складу са начелима консензуса због одржавања равнотеже интереса група као што су произвођачи, купци, потрошачи и други.

У раду је дат значајан научни допринос у достизању одређеног нивоа сазнања о могућем моделу стандардизације терминологије менаџмента у организацији. Научни допринос ове докторске дисертације дат је и у теоријском и у практичном смислу.

1. Допринос стварању модела стандардизације терминологије као савременог приступа у развоју термилошке науке, дат је кроз повезивање техника за обликовање података, њихових интеракција и појава као и кроз њихову примену. На тај начин се смањују проблеми интеграције различитих модела, проблеми неконзистентне интерпретације података, проблеми адаптације решења за будуће примене и тешкоће око прихватања решења која пружају стручњаци у појединим областима.

2. Приказан је и дат критички осврт на савремене приступе који директно или индиректно одређују суштину појма *менаџмент* и *организација*. Указано је на терминолошко нејединство и различите ставове у савременој литератури на српском и другим језицима и указано је на потребу постизања интердисциплинарног консензуса у овој области. У случају превођења међународних стандарда на овај начин може се дефинисати конзистентан систем или фамилија модела у којима ће бити постигнута хармонизација појмова и термина.

3. Значајан научни допринос је остварен кроз дефинисање предлога конкретног предлога модела стандардизације (груписање термина, институционални и нормативни оквир модела стандардизације) и дефинисања општих модела перформанси чијом применом се омогућава систематски приступ у области менаџмента у организацији.

4. Научни допринос је нарочито остварен кроз стварање јединственог окружења за рад на терминологији које ће омогућити практичарима различитих профила да у оквиру предложеног институционалног и нормативног решења анализирају, развијају и примењују конкретне моделе који ће смањити нежељене разлике између пројектованог и примењеног. Резултати у оквиру постављеног модела стандардизације терминологије менаџмента у организацији моћи ће се пренети кроз проучавану методологију и применити и у другим областима терминологије где се јавља велика разноликост знања и профила учесника потребних за решавање конкретних проблема у језику струке, и где је размена информација како по садржају, тако и по количини веома сложена и у којима би степен и структура концептуалног модела требало да послуже као основа за постављање система стандардизације терминологије.

Компетенције аутора ове докторске дисертације задржавају се на тренутно виђеном предлогу. Аутор не жели да прејудуцира било каква друга решења већ даје свој допринос стварњу могућег модела стандардизације из угла и у области само једног језичког сегмента. Сходно томе, основна оријентација дисертације је да представи објективну слику о употреби терминологије у организацији као и да пружи конкретне, реалне и објективне предлоге за приступ проблематици у, тренутно несређеној средини српског језика која, изнад свега, показује сталну пријемчивост ка новоствореним терминима, најчешће страног порекла.

ЛИТЕРАТУРА

- Ahmad K. „Special Texts and their Quirks“, *TAMA Proceedings*, TermNet, Vienna, 1998.
- Allen J. „Adapting the Concept of ‘Translation Memory’ to ‘Authoring Memory’ for a Controlled Language Writing Environment“, In *Proceedings of the Twenty-first International Conference on Translating and the Computer 10-11 November 1999, London* (unnumbered). London: ASLIB IMI, 1999.
- Antia B. E. „Metadiscourse in Terminology: thesis, antithesis, synthesis“, *IITF Journal*, No. 12 (1–2), 2001.
- Antia B. E. „Terminology and Language Planning. An Alternative framework of practice and discourse“, John Benjamins, Amsterdam/Philadelphia, 2000.
- Antia B. E. „Terminology and Language Planning: an alternative framework of discourse and practice“, John Benjamins, Amsterdam/Philadelphia, 2000.
- Arntz, Reiner, and Heribert Picht. 1989. Einführung in die Terminologiearbeit. Studien zu Sprache und Technik. Vol. 2. Reiner Arntz and Norbert Wegner, eds. Hildesheim/ Zürich/New York: Georg Olms
- Baletić Z. (ed.) „Ekonomski leksikon“, CD-ROM, Leksikografski zavod Miroslav Krleža, Masmedia, Zagreb, 1996
- Bamgbose A. „Language and the nation“, The language question in sub-Saharan Africa, Edinburgh University Press, Edinburgh, 1991.
- Bea-Darvas O., Krivosik S., Uličná E. „HACCP i zdravstvena bezbednost hrane“, Adžes, Novi Sad, 2006.
- Béjoint H., Thoiron P. (eds.). „Le sens en terminologie“, Travaux du CRTT, Presses universitaires de Lyon, Lyon 2000.
- Bhatia V. K. „Analysing Genre: Language Use in Professional Settings“, Longman, London, New York, 1993.
- Boulanger J. C. „Présentation: Images et parcours de la socioterminologie“, *Meta* 40(2), 1995.
- Bourigault D., Jacquemin C., L’Homme M. C. (eds.) „Computerm 98. First Workshop on Computational Terminology“, Proceedings, Université de Montréal, Montréal, 1998.
- BS 8800:1996, API Publication 9100A:1998, AS/NZ4581:1999.
- Budin G. „A critical evaluation of the state-of-the-art of terminology theory“, *ITTF Journal*, No. 12 (Vol. 1-2), 2001.
- Budin G. „Terminology Management“, University of Vienna: Center for Translation Studies.
- Budin G. et al., „Integrating Translation Technologies Using SALT“, In *Proceedings of the Twenty-first International Conference on Translating and the Computer 10-11 November 1999, London* (unnumbered), ASLIB IMI, London, 1999.
- Budin G., Melby A. K. „Accessibility of Multilingual Terminological Resources – Current Problems and Prospects for the Future“, LREC, Athens, Greece, 2000.

- Cabré M. T. (ed.) „Terminología y modelos culturales“, Institut Universitari de Lingüística Aplicada, Barcelona, 1999.
- Cabré M. T. „Análisis textual y terminología, factores de activación de la competencia cognitiva en la traducción“, In Alcina-Caudet A., Gamero-Pérez S. (eds.) „*La traducción científico-técnica y la terminología en la sociedad de la información*“, pp. 87–107, Universitat Jaume I, Castelló de la Plana, 2002.
- Cabré M. T. „El discurs especialitzat o la variació funcional determinada per la temàtica“, *Caplletra, Revista Internacional de Filologia* 25, 1998. pp. 173-194.
- Cabré M. T. „*La terminologia. La teoria, els mètodes, les aplicacions*“, Ed. Empúries, Theories of terminology 197, Barcelona, 1992.
- Cabré M. T. „*La terminologia: representación y comunicación*“, *Elementos para una teoría de base comunicativa y otros artículos*, Institut Universitari de Lingüística Aplicada, Barcelona : 1999.
- Cabré M. T. „Terminology, Methods and Applications“, A'dam, Benjamins Publ., Philadelphia, 1999.
- Cabré M. T., Feliu J. (eds.). „La terminología científico-técnica: reconocimiento, análisis y extracción de información formal y semántica“, Barcelona: Institut Universitari de Lingüística Aplicada, *Cahiers de Linguistique Sociale* 18, 1991, Les Presses de l'Université de Rouen, Rouen, 2001.
- Cabré M. T., Feliu J. (eds.). „Terminología y cognición: II Simposio Internacional de Verano de Terminología“ (13–16 de julio 1999), Institut Universitari de Lingüística Aplicada, Barcelona, 2001.
- Cabré M.T. „Textos especializados y unidades de conocimiento“, In García Palacios, J. and M.T. Fuentes (eds), *Texto, terminología y traducción*, Ediciones Almar, Salamanca, 2002, pp. 15-36.
- Cabré. M. T. „Terminology. Theory, Methods and Applications“, (edited by Juan C. Sager and translated by Anne DeCesaris), John Benjamins, Amsterdam/Philadelphia, 1999.
- Čatal Hejuk, <http://sr.wikipedia.org/wiki/ČatalHejuk>, 2009.
- Chomsky N. „*An Interview on Minimalism*“ (Noam Chomsky interviewed by A. Belletti and L. Rizzi, Nov. 8-9, 1999), University of Siena, Siena, 2000.
- Cobarrubias J., Fishman-Joshua A. [eds.] „*Progress in Language Planning*“, International Perspectives, Berlin/New York: Mouton, 1983.
- Cooper R. L. „*Language Planning and Social Change*“, Cambridge, 1989< Department of Arts and Culture of the Republic of South Africa, National Language Policy Framework, Final Draft, Pretoria: DAC, 2002.
- Cosmai D. „*Tradurre per l'Unione europea. Problematice e strategie operative*“, Milano, Hoepli, 2003.
- Cox C. „*Meta Standards: Tools for Harmony Within Cultural Diversity*“ In *Proceedings of the Fifth International Congress on Terminology and Knowledge Engineering 23-27 August 1999, Innsbruck, Austria (694-700)*, TermNet, Vienna, 1999.
- Crystal D. „*A dictionary of linguistics and phonetics*“, 4th edition, MA: Blackwell, Cambridge, 1997.
- Crystal D. „*The Cambridge Encyclopedia of the English Language*“, Cambridge University Press, Cambridge, 1995.
- Davenport T. H., Prusak L. „*Working Knowledge. How Organizations Manage What They Know*“, Harvard Business School Press, Boston, Mass., 1998.
- Deming W. E. „*Kako izaći iz krize*“, Grmeč, Privredni pregled, Beograd, 1996.
- Deming W. E. „*Nova ekonomska nauka*“, Grmeč, Privredni pregled, Beograd, 1996
- Drozdz L. Seibicke W. „*Deutsche Fachund Wissenschaftssprache*“, Wiesbaden, 1973.
- Dubuc R. „*Manuel Pratique de Terminologie*“, 2nd edition, revue et augmentee, Linguatex, Quebec, 1985.

- Embley D., Kurtz. B., Woodfield S. „Objectoriented Systems Analysis: a Model-driven Approach“, Prentice Hall, New Jersey, 1992.
- Felber H. (ed.). „Theory of Terminology and Terminological Lexicography“, Springer, Vienna/New York, 1979.
- Felber H. „Terminology Manual“, UNESCO and Infoterm, Paris, 1984.
- Felber H., Galinski, C., „International Efforts of TermNet Towards the Recording of Terminologies in Machine- Readable Form“, *Mitteilungsblatt fur Dolmetscher und Ubersetzer*, Vol. 28, No. 1, 1982, pp. 8-10; *Terminologie Bulletin*, No. 39, 1981.
- Filipović J. „Osnove kvaliteta“, autorizovana skripta, Beograd, 2005.
- Filipović J. „Uloga standardizacije terminologije u tržišnoj privredi“, *Menadžment totalnim kvalitetom*, br. 1, Vol 26, Beograd, 1998.
- Filipović J., Filipović R. „General trends in standardization of scientific Terminology in Serbian: a critical analysis of the state of affairs“, *International Congress on Terminology*, IVAP/UZEI, Donostia-San Sebastián, Baskija, Španija, 1997.
- Filipović R. „Anglicizmi u hrvatskom ili srpskom jeziku: Porijeklo-razvoj-značenje“, *Jugoslavenska akademija znanosti i umjetnosti, Školska knjiga*, Zagreb, 1990.
- Filipović R. „Teorija jezika u kontaktu, uvod u lingvistiku jezičkih dodira“, *Jugoslavenska akademija znanosti i umjetnosti, Školska knjiga*, Zagreb, 1986.
- Foster S. T. Jr. „Org. Glossary from Managing Quality: An Integrative Approach“, Courtesy of Prentice Hall, 2003.
- Gadelii K. E. „Language Planning: Theory and Practice“, *Evaluation of language planning cases world-wide*, UNESCO, Paris, 1999.
- Galinski C. „Standardization in Terminology. An Overview“, in *Infoterm, Terminologies for the Eighties*, K. G. Saur, MUnchen/New York/London/Paris, 1982, (Infoterm Series 7).
- Galinski C., Budin G., de V. Cluver A. D. „Terminologieplanung und Sprachplanung“, In: Hoffmann L., Kalverkämper H., Wiegand H. E. [eds.] „*Fachsprachen/Languages for Special Purposes*“, Ein internationales Handbuch zur Fachsprachenforschung und Terminologiewissenschaftm, deGruyter, Berlin/New York, 1999.
- Gaudin F. „Pour une socioterminologie: Des problèmes pratiques aux pratiques institutionnelles“, *Publications de l'Université de Rouen*, Rouen, 1993.
- Gläser R. „Linguistic Features and Genre Profiles of Scientific English“, Peter Lang, Frankfurt/M, 1995.
- Gläser R. ed. „Aktuelle Probleme der Anglistischen Fachtextanalyse“, Peter Lang, Frankfurt/Main, 1992.
- Glorigrijević V. „Englesko-srpskohrvatski i srpskohrvatsko-engleski ekonomski rečnik“, *Savremena administracija*, Beograd, 1986.
- Gotti M. „Investigating Specialized Discourse“, Peter Lang, Bern, 2005.
- Gouadec D. „Terminologie: Constitution des donnees“, AFNOR, Paris, 1990.
- Hann M. „ABasis for Scientific and Engineering Translation“, J. Benjamins Publ. Co., Amsterdam, 2004
- Hatim B., Mason I. „*Discourse and the Translator*“, Longman, 1990.
- Heid U. „Extracting terminologically relevant collocations from German technical texts“, In *Terminology and Knowledge Engineering Proceedings*, Innsbruck, Austria, 1999.
- Herzberg F. „Motivation Management Of Success Navigation“, 1960.
- Hoffmann H., Kalverkaemper, Wiegand H. E. (ur.) „*Languages for Special Purposes*“, Berlin, 1998.
- Hohnhold I. „Übersetzungsorientierte Terminologiearbeit“, Eine Grundlegung flir Praktiker, Intra, Stuttgart, 1990.
- Hutchinson T., Waters A. „*English for Specific Purposes*“, Cambridge University Press, Cambridge, 2000.

- Ivir V. „General and Technical Translation in Croatia“, u: Šarčević S. ur. „*Legal*“, Janoš Varga, Ljiljana Đorđević, Biljana Đorđević, Magdalena Karadžić-Németh, 2001.
- Ivir V. „Hrvatsko ili srpsko–engleski rječnik privrednog nazivlja“, Školska knjiga, Zagreb, 1978.
- Ivir V. „Teorija i tehnika prevođenja“, Novi Sad, 1984.
- Johnson A. R., Kast E. F., Rosenzweig E. J. „The Theory and Management of Systems“, Mc Graw-Hill Book Co., New York, 1979.
- Kageura K. „The Dynamics of Terminology: A descriptive theory of term formation and terminological growth“, John Benjamins, Amsterdam/Philadelphia, 2002.
- Kageura K. „Theories ‘of ’ terminology: A quest for a framework for the study of term formation“. *Terminology* 5(1), 1998/1999.
- Kageura K. „Toward the theoretical study of terms — A sketch from the linguistic viewpoint“, *Terminology*, No. 2(2), *National Center for Science Information Systems*, Amsterdam, The Netherlands, 1995.
- Katić M. „Engleski jezik u službi međunarodnog menadžmenta“, Zbornik radova XII međunarodna konferencija Industrijski sistemi, Vrnjačka Banja, 2002.
- Katičić R. „Novi jezikoslovni ogleđi“, Školska knjiga, Zagreb, 1992..
- Kewley-Draskau J., Picht H. (eds.) „*International Conference on Terminology Science and Terminology Planning*“, Riga, 1992.
- Kocourek R. „Prerequisites for an applicable linguistic theory of terminology“, In *Actes du 5e Congrès de l’Association internationale de linguistique appliquée*, pp. 216-228, Presses de l’Université Laval, Québec, 1981.
- Koskinnen K. „Institutional Illusions, Translating in the EU Commission“, *The Transaltor*, Vol. 6, No. 1, 4965, 2000
- Kraitner R. „Management“, Mc Grow-Hill, New York, 1993.
- Kuhn T. S. „The Structure of Scientific Revolutions“, University of Chicago Press, Chicago, 1962.
- Lara F. „‘Concepts’ and term hierarchy“, *Terminology* 5(1): 59-76. 198, M. Teresa Cabré Castellví, 1998/1999.
- Lara F. „Término y cultura : hacia una teoría del término“, In Cabré, T. (ed.), *Terminología y modelos culturales*, pp. 39-60, Institut Universitari de Lingüística Aplicada, Barcelona, 1999.
- Laurén C., Myking J., Picht H. „Language and domains: a proposal for a domain dynamics taxonomy“, *LSP and professional communication*, Vol. 2, 2002, pp. 23-30.
- Laurén C., Myking J., Picht H. „Terminologie unter der Lupe“, *TermNet*, Vienna, 1998.
- Laurén C., Picht H. „Vergleich der terminologischen Schulen“, In Laurén C., Picht H. (eds.), *Ausgewählte Texte zur Terminologie*, pp. 493-539, *TermNet*, Vienna, 1993.
- Lederer M. „Translation, The Interpretive Model“, St. Jerome Publishing, Manchester, 2003.
- Likert R. „A Technique for the Measurement of Attitudes“, *Archives of Psychology*, 1932, No. 140.
- Lyons J. „Semantics“, Cambridge University Press, Vol. 1, part 9, Cambridge, 1977.
- M. Teresa Cabré Castellví „Theories of terminology“, Their description, prescription and explanation, John Benjamins Publishing Company *Terminology* 9:2 (2003), pp. 163-199.
- Magris M., Musacchio M., Rega L., Scarpa F. „Manuale di terminologia Aspetti teorici, metodologici e applicativi“, Hoepli, Milano, 2002.
- Majoral A. R. „*Translating Official Documents*“, St. Jerome Publishing Manchester, 2003
- Maričić B. „Rečnik marketinga“, IP „Žarko Abruv“, Beograd, 2002.
- Maslow A. H. „Мотивација и личност“, *Нолит*, Београд, 1982, стр. 14.
- Mc Farland, E. Dalton „Management – Foundations and Practices“, Macmillan Publishing Co., Inc., New York, 1979.

Melby A. „Data Exchange Standards from the OSCAR and MARTIF projects. In *Proceedings of the First International Conference on Language Resources and Evaluation. 28-30 May 1998, Granada, Spain*, (Vol. 1, 3-8); Edited by Antonio Rubio, Natividad Gallardo, Rosa Castro, and Antonio Tejada. ELRA, Paris, 1998.

Melby A., Wright, S.E., „Leveraging Terminological Data for Use in Conjunction with Lexicographical Resources“, in *Proceedings of the Fifth International Congress on Terminology and Knowledge Engineering 23-27 August 1999, Innsbruck, Austria* (544-569), TermNet, Vienna, 1999.

Meo-Evoli L., Negrini G., „CoReC: A Model for Integrating Classification Systems. In *Proceedings of the Fifth International Congress on Terminology and Knowledge Engineering 23-27 August 1999, Innsbruck, Austria* (293-306), TermNet, Vienna, 1999.

Meye R. „Knowledge Management for Terminology-Intensive Applications“, Canada, Artificial Intelligence Laboratory, Dept of Computer Science: Artificial Intelligence Laboratory, Dept. of Computer Science, University of Ottawa.

Meyer D. S. A „Knowledge-Based Approach to Documentation“, University of Ottawa, Canada.

Mihaljević J., Pintarić N. (ur.) „Prevođenje: Suvremena strujanja i tendencije“, Zbornik HDPL, Zagreb.

Montviloff V. „National information policies“, A handbook on the formulation, approval, implementation and operation of a national policy on information. UNESCO (publication PGI-90/WS/11), Paris, 1990.

Murray-Rust P., West L. „Terminology, Language, Knowledge on the Web: Some Advances Made by VHGT™“, in *Proceedings of the Fifth International Congress on Terminology and Knowledge Engineering 23-27 August 1999, Innsbruck, Austria* (618-624), TermNet, Vienna, 1999.

Myking J. „Against Preciptivism? The ‘Sociocritical’ Challenge to Terminology“, *IITF Journal* 12(1-2): 49-64, 2001.

Newmark P. „Approaches to Translation“, Oxford, Pergamon, 1981.

Nida E. A. „Towards a science of translating“, Brill, 1964.

Nolet S. P. „Handbook of Terminology“, Minister of Public Works and Government Services, Canada, 2001.

Nord C. „Translation as a Purposeful Activity“, St. Jerome, Manchester, 1997.

Onysko A. „ESP: English for Specific Purposes“, 114, 1999.

„Opća enciklopedija“, JLZ, Zagreb, 1977, str. 572.

„Osnov za organizacione dobiti“, Festival kvaliteta, Kragujevac, 2007.

„Pomorski zbornik“, Društvo za proučavanje i unapređenje pomorstva Republike Hrvatske, Rijeka.

Paul A. „Ocena kvaliteta poslovnog sistema“, Autorizovana skripta, Fakultet organizacionih nauka, Beograd, 2008.

Pavel S., Nolet D. „Handbook of Terminology“, Ministry of Public Works and Government Services, Canada, 2001.

Pearson J. „Terms in Context“, John Benjamins, Amsterdam/Philadelphia, 1998.

Peirce C. S. „Peirce on Signs. Writings on Semiotic by Charles Saunders Peirce“, *Edited by James Hoopes*. (184-189), The University of North Carolina Press, Chapel Hill and London, 1991.

Pešaljević M. „Inženjerske komunikacije i logistika“, Fakultet tehničkih nauka univerziteta u Novom Sadu, Novi Sad, 1995.

Picht H. (eds.) „Ausgewählte Texte zur Terminologie“, TermNet, Vienna, 1999.

Picht H., Jennifer D. „Terminology: an Introduction“, Survey: The Department of Linguistic and International Studies, 1985.

Popper K. R. „La miséria del historicismo“, Alianza, Madrid, 1973.

Pritchard B. „Neke osobitosti prevođenja institucionalnih tekstova u pomorstvu“, 1995.

Pritchard B. „O nekim pitanjima prevođenja hijerarhijskih leksičkih skupova“, *Quality Management & Excellence*, Vol. 36, No. 1-2, 2008,

- Rey A. „Essays in Terminology“, (translated by Juan C. Sager, John Benjamins, Amsterdam/Philadelphia, 1995.
- Rey A. „La terminologie: noms et notions“, Presses universitaires de France, Paris, 1979.
- Rey A. „Terminology between the experience of reality and the command of signs“, *Terminology* 5(1): 121-134, 1998/1999.
- Riggs F. „The CONTA Conference Proceedings of the Conference on Conceptual and Terminological Analysis in the Social Sciences“, Indeks Verlag, Frankfurt, 1984.
- Robins S. P., Coulter M. „Management by Pearson“, wc. Upper Saddle River, New Jersey, 2005.
- Roelcke T. „Fachsprachen“, E. Schmidt Verlag, Berlin, 1999.
- Rubin J., Jernudd B. [eds.]. „Can Language Be Planned? Sociolinguistic Theory and Practice for Developing Nations“, University Press of Hawaii, Hawaii, 1971.
- Sager J. C. „A Practical Course in Terminology Processing“, John Benjamins, Amsterdam, Philadelphia, 1990.
- Sager J. C. A „Practical Course in Terminology Processing“, John Benjamins Publishing Company, Amsterdam and Philadelphia, 1990.
- Sager J. C., Dungworth D., McDonald P. „English Special Languages, Principles and practice in science and technology“, Oscar Brandstetter, Wiesbaden, 1980.
- Sager J. C., Nkwenti-Azeh B. „Terminological problems involved in the process of exchange of new technology between developing and developed countries (Study on recent developments in the relationship between science, technology and society in different economic, social and cultural contexts)“, UNESCO Document, Paris, No. 59, 1989.
- Sanders T. R. B. „The Aims and Principles of Standardization by Sanders“, The International Organization for Standardization, Geneva, 1972.
- Sanders T. R. B. „The aims and principles of standardization, prevod: ciljevi standardizacije“, Jugoslovenski zavod za standardizaciju, Beograd, 1974.
- Šarčević S. (ur) „Legal Translation, Preparation for Accession to the European Union“, Faculty of Law, Rijeka, 2001.
- Šarčević S. „New Approach to Legal Translation“, Kluwer Law International, The Hague, 2000.
- Scarpa F. „La traduzione specializzata“, Hoepli, Milano, 2001.
- Schmitz K-D. „ISO 12200 (MARTIF) – Basic Concepts and Testing Report“, in: *Terminology in Advanced Microcomputer Applications. Proceedings of the 4th TermNet Symposium; Tools for Multilingual Communication/TAMA '98* (303-316), TermNet, Vienna, 1998.
- Schmitz K-D. „Language Resource Management“, University of Applied Science, Cologne, Germany, 2002.
- Schubert K. „Resource and Workflow Management Support in Teletranslation“, in *Proceedings of the Twenty-first International Conference on Translating and the Computer 10-11 November 1999, London* (unnumbered), ASLIB IMI, London, 1999.
- Simić D. „Implementacija bezbednosti podataka u poslovnom sistemu novosadski sajam A.D.“, International Journal Total.
- Simić V., Baćović I. „Sertifikacija upravljačkog sistema – primena, problemi i budućnost, Časopis Kvalitet, god XVII, br. 1-2, 2007.
- Skuce D., Meyer I. „A Knowledge-Based Approach to Documentation“, University of Ottawa, Canada, 1990.
- Slodzian M. „Comment revisiter la doctrine terminologique aujourd'hui?“, *La banque des mots* 7: 11-18, 1995.
- Slodzian M. „La V.G.T.T. et la conception scientifique du monde“, *Le langage et l'homme* XXVIII(4): 223-232, 1993.
- Stoiljković V., Veljković B. „TQM – Modeli izvrsnosti QS 9000“, CIM College, Mašinski fakultet, Niš, 1977.

- Stoiljković V., Veljković B., Stoiljković P., Jevremović D. „Promenama do svetske klase“, CIM College Mašinski fakultet, Niš, 1977.
- Stolze R. „Die Fachübersetzung, Eine Einführung“, G. Narr Verlag, Tübingen, 1999.
- Surdučki M. „Srpskohrvatski i engleski u kontaktu“, Matica srpska, Novi Sad, 1978.
- Swales J. M. „Genre analysis: English for academic and research settings“, Cambridge University Press, Cambridge, 1990.
- Taylor F. W. „The Principles of Scientific Management“, Harper&Row, New York, 1911.
- „Terminología y modelos culturales. 39–60. Barcelona: Institut Universitari de Lingüística Aplicada.
- „Terminologie et Intelligence Artificielle (TIA) Actes (1995), Villetaneuse, France.
- „Terminologie et Intelligence Artificielle (TIA) Actes (1997), Toulouse, France.
- „Terminologie et Intelligence Artificielle (TIA) Actes (1999), Nantes, France.
- „Terminologie et Intelligence Artificielle (TIA) Actes (2001), Nancy, France.
- „Terminologies nouvelles (2000). „Terminologie et diversité culturelle“ 21.
- „Terminology. 1998/1999. *International Journal of Theoretical and Applied Issues in Specialized Communication*, 5(1). *Terminology Science and Research*. 2001. 12–13(1–2).
- „Translation. Preparation for Accession to the European Union. Faculty of Law, Rijeka
- Temmerman R. „Towards New Ways of Terminological Description. *The Sociocognitive approach*, Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 2000.
- Temmerman R. „Why traditional terminology impedes a realistic description of categories and terms in the life sciences“ „*Terminology* 5(1): 77–92, 1998/1999.
- Thurmair, G. & Ritzke, J. & McCormick, S., 1999. „The Open Lexicon Interchange Format (OLIF). In *Terminology in Advanced Microcomputer Applications. Proceedings of the 4th TermNet Symposium; Tools for Multilingual Communication/TAMA '98 (237-262)*. Vienna: TermNet
- Toft, B. 2001. „Review of 'Towards New Ways of Terminology Description; the sociocognitive approach' by Rita Temmerman 2000“. *Terminology* 7(1): 125–128.
- Tokić, B, M. Davies, J. Jemeršić (ur.) (1999) „*Contradictions and Balances, English for Specific Purposes*. The British Council, HUPE, Sveučilište u Splitu.
- Toulmin, S. E. 1953. „*The Philosophy of Science*. London: Hutchinson.
- Trimble, L. (1985) „*English for Science and Technology*. CUP, Cambridge
- UNESCO. „Recommendation on the promotion and use of multilingualism and universal access to Cyberspace (32C/Resolution 41). Paris: UNESCO, 2003.
- Vujović A., Krivokapić Z. „ISO 27001 I ISO 20000
- Walters, J. (2002). „Why is English the International Lingua Franca? *Portal fo Freelance Translators and Translation Agencies: TranslationDirectory.com*. (21. maj 2010.) <<http://www.translationdirectory.com/article171.htm>>.6.
- Voich, D., Wren, D. (1984): *Management, Proces, Structure and Behavior*. New York: Wiley 2.
- Kraitner, R. (1993): *Management*. New York: Mc Grow-Hill
- Weigand, E. (1998) „Contrastive Lexical Semantics'. E. Weigand, ur.: *Contrastive Lexical Semantics*, John Benjamins, Amsterdam
- Wills, W. (1982) „*The Science of Translation. Problems and Methods*. Tübingen, G. Narr Verlag
- Wren, D., Voich, D. (2001): „*Management, Process, Structure and Behaviour*, prevod, Grmeč – Privredni pregled, Beograd
- Wright S. E., Budin G. „Handbook of Terminology Management“, Vol. I, *Basic Aspects of Terminology Management*, John Benjamins Publishing Company, Amsterdam/Philadelphia, 1997.
- Wright, Sue Ellen; Budin, Gerhard [eds.]. „Handbook of Terminology Management. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing, 1997 (vol. 1), 2001 (vol. 2).
- Wüster E. „Einführung in die allgemeine Terminologielehre und Terminologische Lexikographie“, HEPU-tyrk, Kopenhagen, 1985.

Wüster E. „Einführung in die Allgemeine Terminologielehre und Terminologische Lexikographie“, 2. Aufl. Copenhagen: HEPU-tryk, 1985.

Wüster E. „Internationale Sprachnormung in der Technik, besonders in der Elektrotechnik, (Die nationale Sprachnormung und ihre Verallgemeinerung)“, Berlin: VDJ 1931. 2. erw. Aufl. Bonn, 1931.

Wüster E. „Internationale Sprachnormung in der Technik, besonders in der Elektrotechnik“, (Die nationale Sprachnormung und ihre Verallgemeinerung), Berlin: VDJ 1931. 2. erw. Aufl. Bonn: Bouvier, 1966.

Wüster E. „An interlingual Dictionary of Basic Concepts“, Technical Press, London, 1968.

Wüster E. „The Machine Tool. An interlingual dictionary of basic concepts“, Technical Press, Theories of terminology 199, London, 1968.

Wüster E. „Die allgemeine Terminologielehre — Ein Grenzgebiet zwischen Sprachwissenschaft, Logik, Ontologie, Informatik und den Sachwissenschaften“, *Linguistics* 119: 61–106, 1974.

Wüster E. „Einführung in die allgemeine Terminologielehre und terminologische Lexikographie“, Vienna/New York: Springer, 1979.

Wüster, E., „Einführung in die Allgemeine Terminologielehre und Terminologische Lexikographie, 2 Teile (General Theory of Terminology and Terminological Lexicography-An Introduction),“ 2 parts, Springer, Wien/New York, 1979 (Schriftenreihe der Technischen Universität Wien, Vol. 8).

Wüster E. „Grundsätze der fachsprachlichen Normung (Principles of Terminology Standardization),“ in Muttersprache, Vol. 81, No.5, 1971.

Wüster E. „International Sprachnormung in der Technik, besonders in der Elektrotechnik (International Standardization of Languages in Engineering. Particularly in Electrical Engineering), VDI-Verlag GMBH, Berlin, 1931, Third Updated Edition, Bouvier & Co. Verlag, Bonn, 1970.

Zawada B. E., Swanepoel P. „On the empirical inadequacy of terminological concept theories: A case for prototype theory“, *Terminology* 1(2): 253–275, 1994.

Živković V., Krnjić D. „Sistem menadžmenta bezbednošću informacija – uloga i značaj sertifikacije i akreditacije, Akreditaciono telo Srbije, Beograd.

„Енциклопедијски лексикон“, Интерпрес, Београд, 1972, стр. 40-41.

„Закон о високом образовању“, „Службени гласник РС“, Београд, 2006, чл. 9.

„Закон о државној управи“ „Службени гласник РС“ број 79/05, 101/2007 и 95/2010, Београд.

„Закон о министарствима“ „Службени гласник РС“, бр. 16/2011, Београд, 2011.

„Закон о стандардизацији“, Службени Гласник, бр. 36-09, Београд, 2009.

„Закону о стандардизацији“, SRPS ISO/IEC Guide 2:2007, Београд, 2007.

„Први кинески цар“, [http://sr.wikipedia.org/wiki/ Ćin Š'huang](http://sr.wikipedia.org/wiki/Ćin_Š'huang), 2009.

Ахманова О. С. „Словара лингвистических терминав“, Москва, 1966.

Бугарски Р. „Еквивалентност у превођењу лингвистичке терминологије“, MSC 16, св. 3, Београд, 1981, стр. 6.

Бугарски Р. „Језик у друштву“, Просвета, Београд: 1986, стр. 7.

Бугарски Р. „О вредновању термина“ [*On the evaluation of terms*]“, Зборника радова Стандардизација терминологије [*Standardization of terminology*], ed. by Vinaver et al., 1996, pp. 25-27.

Бугарски Р. „О вредновању термина“, Савезни завод за стандардизацију Институт за српски језик, Српска академија наука и уметности Београд, 1996

Бугарски Р. „Терминологија генеративне граматике“, Лингвистика у примени, Чигоја штампа, Београд, 1996,

Бугарски Р. „Увод у општу лингвистику“, Београд, 1989, погл. 15.

Васић В., Прћић Т., Нејгебауер Г. „Речник новијих англицизама – Do you speak anglosrpski?“, Змај, Нови Сад, ISBN: 86-489-0314-9, 2001.

Винавер Н. „О терминологији: између праксе и теорије, Стандардизација терминологије I“, Српска академија наука и уметности, Београд, 1996.

Зборник радова са научног скупа: „Стране речи и изрази у српском језику: О лексичким позајмљеницама“, Институт за српски језик Српске академије наука и уметности, Београд, 1996.

Клајн И. „Творба речи у савременом српском језику“, Завод за уџбенике и наставна средства, Институт за српски језик САНУ, Матица српска, Београд, 2002-2003.

Клајн И. „Утицај енглеског језика у италијанском“, Филолошки факултет Универзитета у Београду, Београд, 1971, стр. 63.

Лалевић М. „Синоними и сродне речи српскохрватског језика“, Свезнање, Београд, 1974.

Матић Г. „Енглески језик I“, Факултет организационих наука, Београд, 2009.

Матић Г. „Енглески језик II“, Факултет организационих наука, Београд, 2009.

Матић Г. „Енглески језик III“, Факултет организационих наука, Београд, 2009.

Медић М. „Завјештања Стефана Немање“, поглавље „Завјештање језика“, ИП „Филип Вишњић“, Београд, 1995, стр. 45-55.

Митровић Ж. „Основе интегралног управљања квалитетом производа“, Београд, 2004.

Митровић Ж. „Основе модела система квалитета“, Београд, 1996.

Пешаљевић М. „Инжењерске комуникације и логистика“, Факултет техничких наука Универзитета у Новом Саду, Нови Сад, 1995.

Пешаљевић М. „Инжењерске комуникације и логистика“, Факултет техничких наука Универзитета у Новом Саду, Нови Сад, 1995.

Писмо, <http://sr.wikipedia.org/wiki/Pismo>, 15.2.2009. године.

Прћић Т. „Адаптација нових речи из енглеског језика превођењем“, *Примењена лингвистика*, бр. 3, Београд, 2002.

Прћић Т. „Енглески у српском“, Змај, Нови Сад, 2005, стр. 145.

Прћић Т. „Семантика и прагматика речи“, Издавачка књижарница Зорана Стојановића, Сремски Карловци, Нови Сад, 1997, одељци 2.2. и 4.4.

Радовановић М. „Социолингвистика“, Књижевна заједница Новог Сада и Дневник, Нови Сад, 1986, погл. 8.

Сајферт З., Ђорђевић Б., Бешић Д. „Лексикон менаџмента“, Агенција Матић, Београд, 2006.

Спасић И. „Аутоматско препознавање речи у научним и техничким текстовима у српском језику“, Зборник о терминологији: Између праксе и теорије, Стандардизација терминологије I, Српска академија наука и уметности, Београд, 1996.

Ђупић Д., Фекете Е., Терзић Б. „Слово о језику, Језички поучник“, књига друга, Београд, Партенон, 2002.

Филиповић Ј., Ђурић М. „Основе квалитета“, ФОН, Београд, 2009.

Филиповић Р. „Теорија језика у контакту: увод у лингвистику језичких додира“, Југословенска академија знаности и умјетности, Школска књига, Загреб, 1986, стр. 28; Haugen E. „Bilingualism in the Americas: A Bibliographical and Research Guide“, American Dialect Society, University of Alabama Press, 1956.

Шипка Д. „Српскохрватски текстуални корпуси“, Универзитет Адама Мицкјевича у Познању, Катедра за славистику, Пољска, 1998.

Референтни веб сајтови:

<http://www.jus.org.yu/katalog-2009/7-NacionalnaKlasifikacija>, Институт за стандардизацију, Standarda-2009.pdf, 01.07.2009. године.
<http://www.iso.ch>, и <http://www.bsi.org.uk/iso-tc176-sc2>.
<http://www.iso.ch>, <http://www.bsi.org.uk/iso-tc176-sc2>
http://govori.tripod.com/institut_za_srpski_jezik.htm
http://www.iso.org/iso/standards_development/technical_committees.htm.
http://www.iso.org/iso/standards_development/technical_committees/other_bodies/iso_technical_committee.htm.
http://www.iso.org/iso/standards_development/technical_committees.htm
<http://www.iss.rs/tc/>
<http://www.jezik.org/>
<http://www.jus.org.yu/katalog-2009/III%20Tabela-VEZA-SRPS-STRANI-2009.pdf>, Институт за стандардизацију, 01.07.2009. године.
http://www.parlament.gov.rs/content/lat/akta/ustav/ustav_1.asp
http://www.rastko.rs/filologija/odbor/program_c.html
http://www.termnet.org/downloads/english/projects/IFAP/pres_drame_term_stand.pdf.
<https://launchpad.net/~translation-standards-devel>.
www.Businessdictionary.com/definition/stakeholder.html.

СТАНДАРДИ

ISO 9000:2005 ISO/IEC.
СРПС ISO 9001:2008
ISO 15188 – Project management for terminology standardization.
ISO/IEC 17000:2004.
IEC 60050-191, International Electrotechnical Vocabulary – Chapter 191: Dependability and quality of service.
IEC 60050-191/A2:2002, International Electrotechnical Vocabulary – Chapter 191: Dependability and quality of service: Amendment 2.
IEC 60300-1: – Менаџмент сигурношћу функционисања – Део 1: Програми менаџмента сигурношћу функционисања.
IEC 60300-1:-, Менаџмент сигурношћу функционисања – Део 1: Менаџмент програмом сигурности функционисања.
ISO 10005:1995, Менаџмент квалитетом – Упутства за планове квалитета.
ISO 10006:1997, Менаџмент квалитетом – Упутства за менаџмент квалитетом у пројекту.
ISO 10007:1995, Менаџмент квалитетом – Упутства за менаџмент конфигурацијом.
ISO 10011-1:1990, Упутства за проверу система квалитета – Део 1: Провера.
ISO 10011-2:1991, Упутства за проверу система квалитета – Део 2: Критеријуми за квалификовање проверача система квалитета.
ISO 10011-3:1991, Упутства за проверу система квалитета – Део 3: Менаџмент програмима провере.
ISO 10012, Measurement management systems – Requirements for measurement processes and measuring equipment.
ISO 10012-1:1992, Захтеви за обезбеђење квалитета мерне опреме – Део 1: Метролошки систем потврђивања мерне опреме.

- ISO 10012-2:1997, Обезбеђење квалитета мерне опреме – Део 2: Упутства за управљање мерним процесима.
- ISO 10013:1995, Упутства за израду пословника о квалитету.
- ISO 10015:1999, Менаџмент квалитетом – Упутства за обуку.
- ISO 10019, Guidelines for the selection of quality management system consultants and use of their services.
- ISO 10241, International terminology standards – Preparation and layout.
- ISO 10576-1:–, Статистичке методе – Упутство за вредновање усаглашености са специфичним захтевима – Део 1: Основне поставке.
- ISO 1087-1, Terminology work – Vocabulary – Part 1: Theory and application.
- ISO 14001:1996, Системи менаџмента животном средином – Спецификација са упутством за коришћење.
- ISO 14004:1996, Системи менаџмента животном средином – Опште упутство за принципе, системе и поступке.
- ISO 19011, Guidelines for quality and/or environmental managements systems auditing.
- ISO 3534-2, Statistics – Vocabulary and symbols – Part 2: Applied statistics.
- ISO 704, Terminology work – Principles and methods.
- ISO 9000 + ISO 14000 News (a bimonthly publication which provides comprehensive coverage of international developments relating to ISO's management system standards, including news of their implementation by diverse organizations around the world).
- ISO 9000 + ISO 14000 Новости (двомесечна публикација која пружа исцрпан приказ међународног развоја стандарда ISO система менаџмента, укључујући новости о њиховој примени широм света).
- ISO 9000-3:1997, Стандарди за менаџмент квалитетом и обезбеђење квалитета – Део 3: Упутства за примену ISO 9001:1994 у развоју, набавци, уградњи и одржавању компјутерског софтвера.
- ISO 9001:2000, Quality management systems – Requirements.
- ISO 9001:2000, Системи менаџмента квалитетом – Захтеви.
- ISO 9004:2000, Quality management systems – Guidelines for performance improvements.
- ISO 9004:2000, Системи менаџмента квалитетом – Упутства за побољшавање перформанси.
- ISO 9004-4:1993, Елементи менаџмента квалитетом и система квалитета – Део 4: Упутства за побољшавање квалитета.
- ISO/IEC 17000, Conformity assessment – Vocabulary and general principles.
- ISO/IEC 17025:1999, Општи захтеви за компетентност лабораторија за испитивање и лабораторија за еталонирање.
- ISO/IEC Directives, Part 1, Part 2:2004 and Supplement.
- ISO/IEC Guide 2, Standardization and related activities – General vocabulary.
- ISO/TR 10014:1998, Упутства за менаџмент економиком квалитета.
- ISO/TR 10017:1999, Упутства о статистичким техникама за ISO 9001:1994.
- ISO/TR 10013, Guidelines for quality management system documentation.
- ISO/TR 10014:1998, Упутства за менаџмент економиком квалитета.
- ISO/TR 10017, Guidance on statistical techniques for ISO 9001:2000.
- ISO/TR 10017:1999, Упутства о статистичким техникама за ISO 9001:1994.
- ISO/TR 13425, Guidelines for the selection of statistical methods in standardization and specification.
- ISO/TR 13425:1995, Упутство за избор статистичких метода у стандардизацији и спецификацијама.
- JUS ISO 14004:2005; 3.20.
- JUS ISO IEC Uputstvo 2:2001 – Standardizacija i opšte aktivnosti – opšti rizik.
- VIM:1993, International vocabulary of basic and general terms in metrology, BIPM/IEC/IFCC/ISO/OIML/IUPAC/IUPAP.
- Брошура о принципима менаџмента квалитетом.
- Брошура о принципима менаџмента квалитетом.

Статистичке методе за контролу квалитета – Том 1: Терминологија и ознаке – Пријемно узорковање, ISO Приручник, 4. издање, 1995.

Статистичке методе за контролу квалитета – Том 2: Методе мерења и резултати. Интерпретација статистичких података – Контрола процеса, ISO Приручник, 4. издање, 1995.
JUS ISO 14040:2000; JUS ISO 14041:2002; JUS ISO 14042:2005; JUS ISO 14043:2005.

ПРИЛОЗИ

ПРИЛОГ 1.

SRPS ISO 9000:2007 – OBAVEZNI TERMINI

1. Proizvod – (3.4.2) definiše se kao „rezultat nekog procesa (3.4.1)“;

Product (is defined as „result of a process“ – process is defined as „set of interrelated or interacting activities which transforms inputs into outputs“ – product becomes „result of a set of interrelated or interacting activities which transforms inputs into outputs“.

2. Kvalitet – Nivo do kojeg skup svojstvenih karakteristika (18:1) ispunjava zahteve (x1.2).

NAPOMENA 1 Termin „kvalitet“ može se koristiti sa pridevima kao što su nedovoljan, dobar ili izvrstan.

NAPOMENA 2 „Svojstven“, za razliku od „pridodat“, znači postojanje u nečemu, naročito kao trajna karakteristika.

Quality – degree to which a set of inherent („svojstven“– za razliku od „pridodat“ characteristics fulfills requirements.

3. Zahtev – potreba ili očekivanje koji su iskazani, po pravilu podrazumevani ili obavezni – izraz u sadržini nekog dokumenta kojim se saopštava kriterijum koji treba ispuniti ako se zahteva usklađenost sa tim dokumentom i od kojeg nije dopušteno nikakvo odstupanje.

Requirement (need or expectation that is stated, generally implied or obligatory).

4. Sistem – Skup međusobno povezanih ili međusobno delujućih elemenata.

System (a set of interrelated or interacting elements).

5. Sistem menadžmenta – Sistem (3.2.1) za uspostavljanje politike i ciljeva i za ostvarivanje tih ciljeva.

NAPOMENA Sistem menadžmenta organizacije (3.3.1) može obuhvatati različite sisteme menadžmenta, kao što su sistem menadžmenta kvalitetom (3.2.3), sistem menadžmenta finansijama ili sistem menadžmenta životnom sredinom.

Management system – system to establish policy and objectives and to achieve those objectives.

6. Sistem menadžmenta kvaliteta – Sistem menadžmenta (3.2.2) kojim se, sa stanovišta kvaliteta (3.1.1), vodi organizacija (3.3.1) i njome upravlja.

Quality management system – management system (3.2.2) to direct and control an organization (3.3.1) with regard to quality (3.1.1).

7. Politika kvaliteta – Sveobuhvatne namere i vođenje organizacije (3.3.1), koji se odnose na kvalitet (3.1.1), kako ih zvanično izražava najviše rukovodstvo (3.2.7).

NAPOMENA 1 Politika kvaliteta usklađuje se sa opštom politikom organizacije i daje okvir za uspostavljanje ciljeva kvaliteta (3.2.5).

NAPOMENA 2 Principi menadžmenta kvalitetom dati u ovom međunarodnom standardu mogu predstavljati osnov za uspostavljanje politike kvaliteta.

Quality policy - overall intentions and direction of an organization (3.3.1) related to quality (3.1.1) as formally expressed by top management (3.2.7).

NOTE 1 Generally the quality policy is consistent with the overall policy of the organization and provides a framework for the setting of quality objectives (3.2.5).

NOTE 2 Quality management principles presented in this International Standard can form a basis for the establishment of a quality policy. (See 0.2.)

8. Menadžment – Koordinisane aktivnosti za vođenje organizacije (3.3.1) i upravljanje njome.

NAPOMENA U engleskom jeziku se termin „management“ ponekad odnosi na ljude, tj. na osobu ili grupu ljudi sa ovlašćenjem i odgovornošću za vođenje i upravljanje organizacijom. Kada se „management“ upotrebljava u ovom smislu, treba ga uvek koristiti sa nekim oblikom atributa da bi se izbeglo mešanje sa gore definisanim pojmom „management“. Na primer, „management shall ...“ treba izbegavati, a treba reći „top management (3.2.7) shall ...“.

Management – coordinated activities to direct and control an organization (3.3.1)

NOTE: In English, the term „management“ sometimes refers to people, i.e. a person or group of people with authority and responsibility for the conduct and control of an organization. When „management“ is used in this sense, it should always be used with some form of qualifier to avoid confusion with the concept „management“ defined above. For example, „management shall ...“ is deprecated whereas „top management (3.2.7) shall ...“ is acceptable.

9. Najviše rukovodstvo – Osoba ili grupa ljudi koja na najvišem nivou vodi organizaciju (3.3.1) i njome upravlja.

Top management – person or group of people who directs and controls an organization (3.3.1) at the highest level.

10. Planiranje kvaliteta – Deo menadžmenta kvalitetom (3.2.8) usredsređen na uspostavljanje ciljeva kvaliteta (3.2.5) i na utvrđivanje neophodnih operativnih procesa (3.4.1) i odgovarajućih resursa za ispunjavanje ciljeva kvaliteta.

NAPOMENA Uspostavljanje planova kvaliteta (3.7.5) može predstavljati deo planiranja kvaliteta.

Quality planning – part of quality management (3.2.8) focused on setting quality objectives (3.2.5) and specifying necessary operational processes (3.4.1) and related resources to fulfill the quality objectives.

NOTE Establishing quality plans (3.7.5) can be part of quality planning.

11. Upravljanje kvalitetom – Deo menadžmenta kvalitetom (3.2.8) usredsređen na ispunjavanje zahteva (3.1.2) kvaliteta.

Quality control – part of quality management (3.2.8) focused on fulfilling quality requirements.

12. Obezbeđenje kvaliteta – Deo menadžmenta kvalitetom (3.2.8) usredsređen na obezbeđenje poverenja u to da su ispunjeni zahtevi kvaliteta.

Quality assurance – part of quality management (3.2.8) focused on providing confidence that quality requirements will be fulfilled.

13. Pобољшање квалитета – Deo menadžmenta квалитетом (3.2.8) усредсређен на повећавање способности да се испуњавају захтеви квалитета.

NAPOMENA Захтеви се могу односити на све аспекте, као што су ефикасност (3.2.14), ефикасност (3.2.15) или следљивост (3.5.4).

Quality improvement – part of quality management (3.2.8) focused on increasing the ability to fulfill quality requirements.

NOTE The requirements can be related to any aspect such as effectiveness (3.2.14), efficiency (3.2.15) or traceability (3.5.4).

14. Ефективност – Мера реализације планираних активности и планираних резултата.
Effectiveness – extent to which planned activities are realized and planned results achieved.

15. Ефикасност – Однос остварених резултата и употребљених ресурса.

Efficiency – relationship between the result achieved and the resources used.

16. Организација – Група људи, објеката и припадајуће опреме, са успостављеним одговорностима, овлашћенима и односима.

PRIMER Компанија, корпорација, фирма, предузеће, институција, хуманитарна организација, трговинска организација, асоцијација или њихови делови, односно њихова комбинација.

NAPOMENA 1 Одговорности, овлашћења и односи између особља по правилу су уређени.

NAPOMENA 2 Организација може бити јавна или приватна.

NAPOMENA 3 Ова дефиниција ваљана је за потребе стандарда за систем менаџмента квалитетом (3.2.3). Термин „организација“ другачије је дефинисан у ISO/IEC Guide 2.

Organization – group of people and facilities with an arrangement of responsibilities, authorities and relationships.

EXAMPLE Company, corporation, firm, enterprise, institution, charity, sole trader, association, or parts or combination thereof.

NOTE 1 The arrangement is generally orderly.

NOTE 2 An organization can be public or private.

NOTE 3 This definition is valid for the purposes of quality management system (3.2.3) standards. The term „organization“ is defined differently in ISO/IEC Guide 2.

17. Организациона структура – Успостављене одговорности, овлашћења и односи између особља.

NAPOMENA 1 Одговорности, овлашћења и односи између особља по правилу су уређени.

NAPOMENA 2 Званична организациона структура често се даје у пословнику о квалитету (3.7.4) или у плану квалитета (3.7.5) за пројекат (3.4.3).

NAPOMENA 3 Организациона структура може да обухвати и релевантни интерфејс са спољним организацијама (3.3.1).

Organizational structure – arrangement of responsibilities, authorities and relationships between people.

NOTE 1 The arrangement is generally orderly.

NOTE 2 A formal expression of the organizational structure is often provided in a quality manual (3.7.4) or a quality plan (3.7.5) for a project (3.4.3).

NOTE 3 The scope of an organizational structure can include relevant interfaces to external organizations (3.3.1).

18. Zainteresovana strana – osoba ili grupa koje imaju interes u performansama ili uspehu organizacije.

Napomena: Grupa može podrazumevati organizaciju, deo organizacije ili više od jedne organizacije.

Interested party – person or group having an interest in the performance or success of an organization.

NOTE: A group can comprise an organization, a part thereof, or more than one organization.

19. Procedura – postupak – Utvrđen način za obavljanje neke aktivnosti iii procesa (3.4.1).

NAPOMENA 1 Procedura može biti dokumentovana iii nedokumentovana.

NAPOMENA 2 Kada je procedura dokumentovana, često se koristi termin „pisana procedura“ ili „dokumentovana procedura“. Dokument (3.7.2) koji sadrži proceduru može da se naziva „dokument procedure“.

Procedure – specified way to carry out an activity or a process (3.4.1).

NOTE 1 Procedures can be documented or not.

NOTE 2 When a procedure is documented, the term „written procedure“ or „documented procedure“ is frequently used. The document (3.7.2) that contains a procedure can be called a „procedure document“.

20. Sledljivost – Mogućnost da se slede istorijat, primena iii lokacija onoga što se razmatra.

NAPOMENA 1 Kada se razmatra proizvod (3.4.2), sledljivost se može odnositi na:

- poreklo materijala i delova;
- istorijat procesiranja;
- distribuciju i lokaciju proizvoda posle isporuke.

NAPOMENA 2 U oblasti metrologije prihvata se definicija data u VIM: 1993, 6.10.

Traceability – ability to trace the history, application or location of that which is under consideration

NOTE 1 When considering product (3.4.2), traceability can relate to:

- the origin of materials and parts,
- the processing history, and
- the distribution and location of the product after delivery.

NOTE 2 In the field of metrology the definition in VIM:1993, 6.10, is the accepted definition.

21. Usaglašenost – Ispunjenost zahteva (3.1.2).

NAPOMENA Termin „conformance“ je sinonim, ali se ne preporučuje.

Conformity – fulfilment of a requirement.

NOTE The term „conformance“ is synonymous but deprecated.

22. Preventivna mera – Mera za otklanjanje uzroka moguće neusaglašenosti (3.6.2) ili druge neželjene moguće situacije.

NAPOMENA 1 Može postojati više od jednog uzroka moguće neusaglašenosti.

NAPOMENA 2 Preventivna mera preduzima se da bi se sprečilo dešavanje, a korektivna mera (3.6.5) preduzima se da bi se sprečilo ponavljanje dešavanja.

Preventive action – action to eliminate the cause of a potential nonconformity (3.6.2) or other undesirable potential situation.

NOTE 1 There can be more than one cause for a potential nonconformity.

NOTE 2 Preventive action is taken to prevent occurrence whereas corrective action (3.6.5) is taken to prevent recurrence.

23. Informacija – podaci od značaja.

Information – meaningful data.

24. Specifikacija – Dokument (3.7.2) kojim se iskazuju **zahtevi** (3.1.2).

NAPOMENA Specifikacija se može odnositi na aktivnosti (na primer dokument procedure, specifikacija procesa i specifikacija ispitivanja) ili na **proizvode** (3.4.2) (na primer specifikacija proizvoda, specifikacija crteža i performansi).

Specification – document (3.7.2) stating requirements (3.1.2).

NOTE A specification can be related to activities (e.g. procedure document, process specification and test specification), or products (3.4.2) (e.g. product specification, performance specification and drawing).

25. Zapis – Dokument (3.7.2) kojim se iskazuju dobijeni rezultati ili daju dokazi o izvršenim aktivnostima.

NAPOMENA 1 Zapisi se mogu upotrebiti, na primer, za dokumentovanje **sledljivosti** (3.5.4), kao i da se pruže dokazi o **verifikaciji** (3.8.4), **preventivnim merama** (3.6.4) i **korektivnim merama** (3.6.5).

NAPOMENA 2 Po pravilu, na zapise ne treba da se odnosi upravljanje revizijom.

Record – document (3.7.2) stating results achieved or providing evidence of activities performed.

NOTE 1 Records can be used, for example, to document traceability (3.5.4) and to provide evidence of verification (3.8.4), preventive action (3.6.4) and corrective action (3.6.5).

NOTE 2 Generally records need not be under revision control.

26. Provera – Sistematičan, nezavisan i dokumentovan proces (3.4.1) za dobijanje dokaza provere (3.9.4) i njegovo objektivno vrednovanje da bi se utvrdio stepen do kojeg su ispunjeni kriterijumi provere (3.9.3).

NAPOMENA 1 Interne provere ponekad se nazivaju „provere preko prve strane“ i obavlja ih sama organizacija (3.3.1), ili se obavljaju u njeno ime, u svrhu preispitivanja od strane rukovodstva i za ostale interne potrebe i za organizaciju one mogu predstavljati osnov za deklarisanje o usaglašenosti (3.6.1). U mnogim slučajevima, naročito u manjim organizacijama, nezavisnost se pokazuje time što proveravač nije odgovoran za aktivnost koja se proverava.

NAPOMENA 2 Eksterne provere obuhvataju ono što se obično naziva „provere preko druge strane“ ili „provere preko treće strane“. Provere preko druge strane obavljaju zainteresovane strane u odnosu na organizaciju, kao što su korisnici ili druge osobe u njihovo ime. Provere preko treće strane obavljaju eksterne nezavisne organizacije, kao što su one koje obavljaju sertifikaciju i registraciju usaglašenosti sa ISO 9001 ili ISO 14001.

NAPOMENA 3 Kada se dva ili više sistema menadžmenta (3.2.2) proveravaju zajedno, to se naziva „kombinovana provera“.

NAPOMENA 4 Kada dve ili više organizacija za proveru sarađuju na proveri iste organizacije koja se proverava (3.9.8), to se naziva „zajednička provera“.

Audit – systematic, independent and documented process (3.4.1) for obtaining audit evidence (3.9.4) and evaluating it objectively to determine the extent to which audit criteria (3.9.3) are fulfilled.

NOTE 1 Internal audits, sometimes called first-party audits, are conducted by, or on behalf of, the organization (3.3.1) itself for management review and other internal purposes, and may form the basis for an organization's declaration of conformity (3.6.1). In many cases,

particularly in smaller organizations, independence can be demonstrated by the freedom from responsibility for the activity being audited.

NOTE 2 External audits include those generally termed second- and third-party audits. Second-party audits are conducted by parties having an interest in the organization, such as customers (3.3.5), or by other persons on their behalf. Third-party audits are conducted by external, independent auditing organizations, such as those providing certification/registration of conformity to ISO 9001 or ISO 14001.

NOTE 3 When two or more management systems (3.2.2) are audited together, this is termed a combined audit.

NOTE 4 When two or more auditing organizations cooperate to audit a single auditee (3.9.8), this is termed a joint audit.

27. Validacija – Potvrđivanje pružanjem objektivnog dokaza (3.8.1) da su ispunjeni zahtevi (3.1.2) za specifičnu predviđenu upotrebu ili primenu.

NAPOMENA 1 Termin „validiran“ koristi se za označavanje odgovarajućeg statusa.

NAPOMENA 2 Uslovi za validaciju mogu biti stvarni ili simulirani.

Validation – confirmation, through the provision of objective evidence (3.8.1), that the requirements (3.1.2) for a specific intended use or application have been fulfilled.

NOTE 1 The term „validated“ is used to designate the corresponding status.

NOTE 2 The use conditions for validation can be real or simulated.

28. Verifikacija overavanje – Potvrđivanje pružanjem objektivnog dokaza (3.8.1) da su ispunjeni specificirani zahtevi (3.1.2).

NAPOMENA 1 Termin „verifikovan“ koristi se da označi odgovarajući status.

NAPOMENA 2 Potvrđivanje može da sadrži, na primer, sledeće aktivnosti:

- obavljanje alternativnih proračuna;
- upoređivanje nove projektne specifikacije (3.7.3) sa sličnom odobrenom projektnom specifikacijom;
- preduzimanje ispitivanja (3.8.3) i prikazivanja;
- preispitivanje dokumenata pre izdavanja.

Verification – confirmation, through the provision of objective evidence (3.8.1), that specified requirements (3.1.2) have been fulfilled.

NOTE 1 The term „verified“ is used to designate the corresponding status.

NOTE 2 Confirmation can comprise activities such as

- performing alternative calculations,
- comparing a new design specification (3.7.3) with a similar proven design specification,
- undertaking tests (3.8.3) and demonstrations, and
- reviewing documents prior to issue.

29. Ispitivanje – Utvrđivanje jedne ili više karakteristika (3.5.1) prema proceduri (3.4.5).

Test – determination of one or more characteristics (3.5.1) according to a procedure (3.4.5).

30. Kompetentnost – pokazane lične osobine i pokazana sposobnost primene znanja i veština.

Competence (demonstrated personal attributes and demonstrated ability to apply knowledge and skills).

ПРИЛОГ 2. УПИТНИЦИ

Приликом прављења основног концепта за обраду докторске дисертације предвидвиђено је да се изврши истраживање које се односи на степен и начин садашњег коришћења терминологије менаџмента у организацији.

Вршена су следећа истраживања:

- а) Експериментално истраживање;
- б) Циљно истраживање;
- в) Истраживање специјализованог корпуса.

У експерименталном и циљном истраживању коришћени су упитници 1 и 2, као инструменти истраживања.

За потребе експерименталног истраживања изабран је узорак за анкетирање у организацијама како би се снимило стање и степен коришћења појмова терминологије менаџмента.

Упитник је састављен тако да пружи одговоре на питање који се термини најчешће користе у комуницирању у организацији, ко их све користи и на ком нивоу стручне спреме, са колико година радног искуства као и да ли је у анкетираној организацији уведен неки од система менаџмента.

Упитник се састоји од четири питања у оквиру блока **А** (Подаци о људским ресурсима организације) и четири питања у оквиру блока **Б** (Терминологија менаџмента у организацији).

Резултати експерименталног истраживања навели су нас да, нешто проширеним бројем питања проверимо колико запослени у академској области (Факултет организационих наука), познају терминологију у области менаџмента у организацији и како се она користи у образовним организацијама које школују и припремају људске ресурсе за рад у овој области.

Основу за истраживање нашли смо у чињеници да, осим других важних фактора, стандардизација терминологије нужно треба да има и едукативни карактер и да Факултет организационих наука Универзитета у Београду представља извор знања и актуелних информација.

Упитник се састоји од десет питања подељених на два блока:

- Блок **А** обухватио је питања која се односе на прикупљање личних података о испитаницима;
- Блок **Б** испитује њихове ставове по постављеним питањима и састоји се од два питања постављена у блоку **А** (Општи подаци) и осам питања у блоку **Б** (Подаци о терминологији и стандардизацији)

УПИТНИК 1.

ИНСТРУМЕНТАРИЈ ЗА ПРИКУПЉАЊЕ ПОДАТАКА О СТАЊУ СТАНДАРДИЗАЦИЈЕ ТЕРМИНОЛОГИЈЕ МЕНАѢМЕНТА У ОРГАНИЗАЦИЈИ
Анкету спроводи: Универзитет у Београду, Факултет организационих наука
Циљ истраживања: Стање стандардизације терминологије менаџмента у организацији.
Анкета се врши за потребе израде докторске тезе „Прилог развоју модела стандардизације терминологије менаџмента у организацији“
аутора мр Гордане Матић
Датум: 2010. година
Упитник рађен у складу са стандардима СРПС ИСО/ИЕЦ, Упутство 2:2007, СРПС ИСО 9000:2007

УПИТНИК О СТАЊУ СТАНДАРДИЗАЦИЈЕ ТЕРМИНОЛОГИЈЕ МЕНАѢМЕНТА У ОРГАНИЗАЦИЈИ СТМ – 2010-12-23

ИНСТРУМЕНТАРИЈ ЗА ПРИКУПЉАЊЕ ПОДАТАКА О СТАЊУ СТАНДАРДИЗАЦИЈЕ ТЕРМИНОЛОГИЈЕ МЕНАѢМЕНТА У ОРГАНИЗАЦИЈИ

ИНСТРУМЕНТАРИЈ ЗА ПРИКУПЉАЊЕ ПОДАТАКА О СТАЊУ СТАНДАРДИЗАЦИЈЕ ТЕРМИНОЛОГИЈЕ МЕНАѢМЕНТА У ОРГАНИЗАЦИЈИ
Анкету спроводи: Универзитет у Београду, Факултет организационих наука
Циљ истраживања: Стање стандардизације терминологије менаџмента у организацији.
Анкета се врши за потребе израде докторске тезе „Прилог развоју модела стандардизације терминологије менаџмента у организацији“
аутора мр Гордане Матић
Датум: 2010. година
Упитник рађен у складу са стандардима СРПС ИСО/ИЕЦ, Упутство 2:2007, СРПС ИСО 9000:2007

Поштовани,

Молимо Вас да поклоните мало свог времена за попуњавање Упитника за потребе израде докторске тезе: „Прилог развоју модела стандардизације терминологије менаџмента у организацији“, аутора *мр Гордане Матић*.

Прикупљене информације су заштићене и биће коришћене *искључиво* за потребе ове докторске тезе.

Аутор докторске тезе унапред се захваљује на сарадњи!

1. ОРГАНИЗАЦИЈА _____

2. ДЕЛАТНОСТ ОРГАНИЗАЦИЈЕ _____

ИНСТРУМЕНТАРИЈ ЗА ПРИКУПЉАЊЕ ПОДАТАКА О СТАЊУ СТАНДАРДИЗАЦИЈЕ ТЕРМИНОЛОГИЈЕ МЕНАѢМЕНТА У ОРГАНИЗАЦИЈИ
 Анкету спроводи: Универзитет у Београду, Факултет организационих наука
 Циљ истраживања: Стање стандардизације терминологије менаџмента у организацији.
 Анкета се врши за потребе израде докторске тезе „Прилог развоју модела стандардизације терминологије менаџмента у организацији“
 аутора мр Гордане Матић
 Датум: 2010. година
 Упитник рађен у складу са стандардима СРПС ИСО/ИЕЦ, Упутство 2:2007, СРПС ИСО 9000:2007

1. ПОДАЦИ О ЉУДСКИМ РЕСУРСИМА ОРГАНИЗАЦИЈЕ

Питање бр. 1

Коју функцију обављате у организацији? Користите знак ✓

топ менаџер	средњи менаџер	оперативни менаџер	извршилац
-------------	----------------	--------------------	-----------

Питање бр. 2 Која је Ваша стручна спрема? (Користите знак ✓)

5. степен стручне спреме	6. степен стручне спреме	7. степен стручне спреме
--------------------------	--------------------------	--------------------------

Питање бр. 3 Колико година радног стажа имате? (Користите знак ✓)

До 5 година	Од 6 до 10 година	Од 11 до 15 година	Од 16 до 20 година

Питање бр. 4 Да ли је организација у којој сте запослени увела неки стандард система менаџмента?

(Користите знак ✓)

	Стандард	Да	Не	Не знам
1.	OHSAS 18001:1999 Систем управљања заштитом здравља и безбедношћу на раду			
2.	ISO 9000:2001 Систем менаџмента квалитетом			
3.	ISO 14000 Систем управљања заштитом животне средине			
4.	ISO 10012:2001 Управљање мерним процесима			

ИНСТРУМЕНТАРИЈИ ЗА ПРИКУПЉАЊЕ ПОДАТАКА О СТАЊУ СТАНДАРДИЗАЦИЈЕ ТЕРМИНОЛОГИЈЕ МЕНАѢМЕНТА У ОРГАНИЗАЦИЈИ
Анкету спроводи: Универзитет у Београду, Факултет организационих наука
Циљ истраживања: Стање стандардизације терминологије менаџмента у организацији.
Анкета се врши за потребе израде докторске тезе „Прилог развоју модела стандардизације терминологије менаџмента у организацији“
аутора мр Гордане Матић
Датум: 2010. година
Упитник рађен у складу са стандардима СРПС ИСО/ИЕЦ, Упутство 2:2007, СРПС ИСО 9000:2007

АНКЕТНИ ЛИСТ

ДЕО 1. Термини који се користе у менаџменту организације

Питање бр 1. Наведите термине које најчешће користите у оквиру пословне комуникације у менаџменту организације:

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

Питање бр. 2 Да ли Вам је познат смисао следећих термина? (Користите знак ✓)

термин	да	понекад	не
<i>менаџмент</i>			
<i>организација</i>			
<i>испитивање</i>			
<i>испоручилац</i>			
<i>квалитет</i>			
<i>квантитет</i>			
<i>систем менаџмента</i>			
<i>стандард</i>			
<i>стандардизација</i>			

ИНСТРУМЕНТАРИ ЗА ПРИКУПЉАЊЕ ПОДАТАКА О СТАЊУ СТАНДАРДИЗАЦИЈЕ ТЕРМИНОЛОГИЈЕ МЕНАѢММЕНТА У ОРГАНИЗАЦИЈИ
Анкету спроводи: Универзитет у Београду, Факултет организационих наука
Циљ истраживања: Стање стандардизације терминологије менаџмента у организацији.
Анкета се врши за потребе израде докторске тезе „Прилог развоју модела стандардизације терминологије менаџмента у организацији“
аутора мр Гордане Матић
Датум: 2010. година
Упитник рађен у складу са стандардима СРПС ИСО/ИЕЦ, Упутство 2:2007, СРПС ИСО 9000:2007

Питање бр. 3 Да ли користите следеће термине? (Користите знак ✓)

термин	да	не	делимично
<i>запис</i>			
<i>аудит</i>			
<i>ресурс</i>			
<i>процедура</i>			
<i>компетенција</i>			
<i>процедура</i>			
<i>верификација</i>			
<i>валидација</i>			

Питање бр. 4 Ако се сретнете са два или више значења термина, да ли прихватате и користите само једно значење? (Користите знак ✓)

да	не	понекад

ХВАЈА!

Анкетирани:

Анкету водио:

Датум анкете

ИНСТРУМЕНТАРИЈ ЗА ПРИКУПЉАЊЕ ПОДАТАКА О СТАЊУ СТАНДАРДИЗАЦИЈЕ ТЕРМИНОЛОГИЈЕ МЕНАѢМЕНТА У ОРГАНИЗАЦИЈИ

Анкету спроводи: Универзитет у Београду, Факултет организационих наука

Циљ истраживања: Стање стандардизације терминологије менаџмента у организацији.

Анкета се врши за потребе израде докторске тезе „Прилог развоју модела стандардизације терминологије менаџмента у организацији“ аутора

мр Гордана Матић

Датум: 2010. година

Упитник рађен у складу са стандардима СРПС ИСО/ИЕЦ, Упутство 2:2007, СРПС ИСО 9000:2007

Питање бр. 5

Да ли користите термине из:

а) система менаџмента организације Користите знак **да** **не** **понекад**

б) метрологије Користите знак **да** **не** **понекад**

Питање бр. 6 Ако се сретнете са два или више значења термина, да ли прихватате и користите само једно значење

да **не** **понекад**

Користите знак

Датум анкете:
Анкету водио:

Анкетирани:

ХВАЛА

УПИТНИК 2.

Анкету спроводи: Универзитет у Београду, Факултет организационих наука
Циљ истраживања: Стање терминологије менаџмента у организацији и стандардизација
Анкета се врши за потребе израде докторске дисертације:
„Прилог развоју модела стандардизације терминологије менаџмента у организацији“,
аутора мр Гордана Матић.
Упитник рађен у складу са стандардима СРПС ИСО/ИЕЦ, Упутство 2:2007, СРПС ИСО 9000:2007.
Година: 2011.

УПИТНИК О СТАЊУ СТАНДАРДИЗАЦИЈЕ ТЕРМИНОЛОГИЈЕ МЕНАѢМЕНТА У ОРГАНИЗАЦИЈИ ИНСТРУМЕНТАРИЈ ЗА ПРИКУПЉАЊЕ ПОДАТАКА О СТАЊУ СТАНДАРДИЗАЦИЈЕ ТЕРМИНОЛОГИЈЕ МЕНАѢМЕНТА У ОРГАНИЗАЦИЈИ СТМ – 2011-05-25

Анкетни лист

Поштовани/а,
молимо Вас да посветите мало свог времена попуњавању овог Упитника.
Прикупљене информације су заштићене и биће коришћене *искључиво* за потребе
израде ове докторске дисертације.
Хвала!

А – ОПШТИ ПОДАЦИ

Назив и профил вашег занимања (x):

Назив занимања:
Степен стручне спреме:

Област	(x)
Организационе науке	
Техничке науке	
Правне науке	
Економске науке	
Друштвене науке	
Медицинске науке	
Остале науке	

Наставно звање (x)

Ред. проф.	Ванр. проф.	Доцент

Сарадничко звање (x)

Асистент	Сарадник

Студент (x)

Дипломск.	Мастер	ДР

Ненастава (x)

ВСС	ССС

АНКЕТНИ ЛИСТ: Стандардизација терминологије менаџмента у организацији

Б – ПОДАЦИ О ТЕРМИНОЛОГИЈИ И СТАНДАРДИЗАЦИЈИ

Б1 – Да ли у пословној комуникацији користите следеће термине?

Р. бр.	Термин	Да (x)	Понекад(x)	Не (x)
1.	Активност			
2.	Аудит			
3.	Испитивање			
4.	Испоручилац			
5.	Компетентност			
6.	Корективна мера			
7.	Квалитет			
8.	Квантитет			
9.	Метролошко потврђивање			
10.	Паритет			
11.	Превентивна мера			
12.	Ресурс			
13.	Систем			
14.	Систем менаџмента			
15.	Следљивост			
16.	Стандард			
17.	Стандардизација			
18.	Требовање			
19.	Усаглашеност			
20.	Валидација			

Б2 – Да ли знате шта значе следећи термини?

Р. бр.	Термин	Да (x) - Навести извор						Не (x)	Дели-мично (x)
		Про-пис	Стан-дард	Лек-сикон	Уџбе-ник	Стручни рад	Остали извори		
1.	Акцидент								
2.	Акредитација								
3.	Атестирање								
4.	Ефективност								
5.	Ефикасност								
6.	Еталонирање								
7.	Инфраструктура								
8.	Компатибилност								
9.	Консензус								
10.	Менаџмент								
11.	Метрологија								
12.	Мисија								
13.	Организација								
14.	Перформансе								
15.	Процедура								
16.	Процес								
17.	Ризик								
18.	Сертификација								
19.	Систем менаџмента								
20.	Спецификација								
21.	Стандард								
22.	Транспарентност								
23.	Верификација								
24.	Запис								

2. од 4

АНКЕТНИ ЛИСТ: Стандардизација терминологије менаџмента у организацији

Б3 – Ком термину дајете предност?

Р. бр.	Термин 1	×	или	Термин 2	×
1.	Апликација			Пријава	
2.	Аудит			Провера	
3.	Бизнис			Фирма	
4.	Бизнис			Пословање	
5.	Имплементација			Примена	
6.	Иницирање			Покретање	
7.	Компетенција			Способност	
8.	Конекција			Веза	
9.	Конзумент			Потрошач	
10.	Кореспонденција			Преписка	
11.	Квантитет			Количина	
12.	Позиција			Положај	
13.	Процедура			Поступак	
14.	Процесуирање			Обрада	
15.	Промовисање			Унапређење, Представљање	
16.	Референца			Препорука	
17.	Волумен			Обим	
18.	Benefit			Корист	
19.	Тренинг			Обука	
20.	Тестирање			Испитивање	

Б4 – Наведите (до десет) термине из области менаџмента које најчешће користите у пословној комуникацији:

Р. бр.	Термин
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	

Б5 – У ком облику, по Вашем мишљењу, треба дати термине и њихове дефиниције?

Р. бр.	Избор	×
1.	Термин и припадајућа дефиниција (без обзира на извор) дати на српском језику и прилагођени правилима српског језика	
2.	Термин и припадајућа дефиниција дати (слободним превођењем) из међународног стандарда	
3.	Термин и припадајућа дефиниција дати у оригиналу (на страном језику) из међународног стандарда	
4.	Термин и припадајућа дефиниција дати (слободним превођењем) из међународног стандарда и у оригиналу (на страном језику) из тог стандарда	
5.	Термин и припадајућа дефиниција преузети (слободним превођењем) из другог страног извора	
6.	На неки други начин. Наведите који ?	

АНКЕТНИ ЛИСТ: Стандардизација терминологије менаџмента у организацији

Б6 – Где, по Вашем мишљењу, морају бити објављене тачне дефиниције појединих термина (за наше говорно подручје)?

Р. бр.	Место објављивања дефиниције значајних термина из области менаџмента	х	Напомена
1.	Пропис		
2.	Стандард		
3.	Уџбеник		
4.	Ауторски рад		
5.	Јавно гласило (новине, радио, телевизија и др.)		
6.	Интерни документ организације		
7.	Остало (наведите назив):		

Од наведених места објављивања термина, наведите ознаке које, по Вама, репрезентују значајност тих извора (нпр. 1-3-5-2-4-6-7)

- - - - - -

Б7 – Која су, по Вашем мишљењу, тела која би требало да се баве стандардизацијом терминологије (у нашој земљи)?

Р. бр.	Орган или организација	х	Напомена
1.	Државни орган (Скупштина, Влада, министарства...)		
2.	Институт за стандардизацију Србије		
3.	Српска академија наука и уметности		
4.	Универзитет (Факултет)		
5.	Научна установа (Институт)		
6.	Невладина стручна организација		
7.	Остали (наведите назив):		

Б8 – Молимо Вас да наведете аспекте стандардизације терминологије који, по Вашем мишљењу, нису наведени у овој анкети.

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

Место и датум: _____

Анкету водио: _____

ПРИЛОГ 3.

АНАЛИЗА КОРПУСА

КОРПУС ДИПЛОМСКИХ, МАГИСТАРСКИХ, МАСТЕР И СПЕЦИЈАЛИСТИЧКИХ РАДОВА И ДОКТОРСКИХ ДИСЕРТАЦИЈА, ОДБРАЊЕНИХ НА ФАКУЛТЕТУ ОРГАНИЗАЦИОНИХ НАУКА УНИВЕРЗИТЕТА У БЕОГРАДУ

Специјализовани корпус је део дисертације са подацима на основу којих смо вршили анализу са циљем да пружимо допринос уређењу и стандардизацији терминологије менаџмента у организацији.

Корпус се састоји од дипломских, магистарских, мастер и специјалистичких радова и докторских дисертација, одбрањених на Факултету организационих наука.

Треба нагласити да је до садашње синтетизоване базе података било веома тешко доћи пошто су се подаци, или налазили по појединачним категоријама или нису постојали у електронском облику па смо, из тих разлога, пуно времена морали да проведемо у прикупљању и обједињавању података са свих страна у циљу даље анализе.

Сматрамо да су прилози из специјализованог корпуса, осим што су послужили за остварење научних доприноса дисертације, дали и велики допринос самом Факултету организационих наука Универзитета у Београду.

Овај прилог, осим што је део докторске дисертацији постоји и у електронском облику и тако представља основу за даљу надоградњу уношењем нових података о будућим одбрањеним радовима.

У том смислу, без обзира на неке неодговарајуће околности, утрошено време, у почетној неуређености и несређености података, изражавамо велико задовољство што Факултету организационих наука остављамо тако драгоцен документ, на основу кога се могу вршити и многе друге даље компаративне анализе.

**ПРЕГЛЕД
ОДБРАЊЕНИХ ДИПЛОМСКИХ РАДОВА**

Р.б.	Досије	Име и презиме	Назив теме	Ментор			Смер	Датум одбране	Средња/Виша школа
				Име и презимр	Титула	Звање			
1.									
2.									
3.									
4.									
5.									
6.									
7.									
8.									
9.									
10.									
11.									
12.									
13.									
14.									
15.									
16.									
17.									
18.									
19.									
20.									
21.									
22.									
23.									
24.									
25.									
26.									
27.									
28.									
29.									
30.									

**ПРЕГЛЕД
 ОДБРАЊЕНИХ МАСТЕР И СПЕЦИЈАЛИСТИЧКИХ РАДОВА (СТРУКОВНЕ И АКАДЕМСКЕ СТУДИЈЕ)**

Р. бр.	Бр. досијеа	Назив теме	Име и презиме кадидата	Завршен факултет		Тип: М, САС, ССС	Студијски програм	Ментор			Датум одбране
				Назив	Год.			Име и презиме	Ти- тула	Звање	
1.											
2.											
3.											
4.											
5.											
6.											
7.											
8.											
9.											
10.											
11.											
12.											
13.											
14.											
15.											
16.											
17.											
18.											
19.											
20.											
21.											
22.											
23.											
24.											
25.											
26.											
27.											
28.											
29.											
30.											

**ПРЕГЛЕД
ОДБРАЊЕНИХ МАГИСТАРСКИХ ТЕЗА**

Р.б.	Досије	Име и презиме	Тема	Ментор			Смер	Датум одбране	Завршен факултет	
				Име и презиме	Ти-тула	Звање			Назив	Го-дина
1.										
2.										
3.										
4.										
5.										
6.										
7.										
8.										
9.										
10.										
11.										
12.										
13.										
14.										
15.										
16.										
17.										
18.										
19.										
20.										
21.										
22.										
23.										
24.										
25.										
26.										
27.										
28.										
29.										
30.										

**ПРЕГЛЕД
 ОДБРАЊЕНИХ ДОКТОРСКИХ ДИСЕРТАЦИЈА**

Р.Б.	Досије	Датум уписа	Ти-тула	Име и презиме	Назив докторске дисертације	Ментор			Датум одбране	Магистарски рад	
						Име и презиме	Ти-тула	Звање		Датум одбране	Институција
1.											
2.											
3.											
4.											
5.											
6.											
7.											
8.											
9.											
10.											
11.											
12.											
13.											
14.											
15.											
16.											
17.											
18.											
19.											
20.											
21.											
22.											
23.											
24.											
25.											
26.											
27.											
28.											
29.											
30.											

ПРИЛОГ 4.

ХИЈЕРАРХИЈА ИНСТИТУЦИЈА ЗА УРЕЂИВАЊЕ И СПРОВОЂЕЊЕ СТАНДАРДИЗАЦИЈЕ ЈЕЗИЧКЕ И ТЕРМИНОЛОШКЕ ПОЛИТИКЕ У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ (ПРЕДЛОГ МОДЕЛА)

У Републици Србији нису најјасније дефинисани принципи термиолошке политике, потребе и начини организовања, носиоци њеног стварања и спровођења, као ни активности у раду на терминологији, у нашем случају у области менаџмента у организацији.

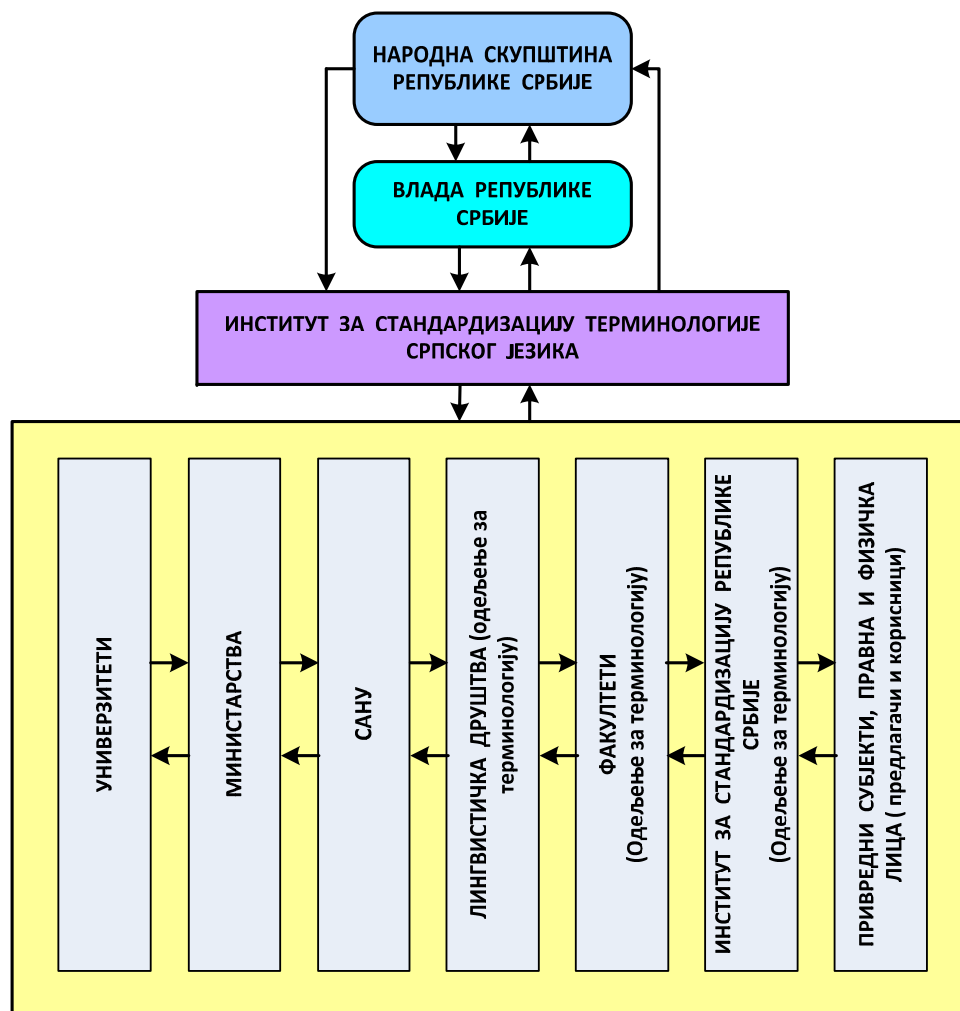
У дисертацији смо дали предлог да се оснује нова институција или организација пројектног типа која би централизовала све захтеве, потребе и друге пројектне задатке на простору Републике Србије и вршила усклађивање, примену и коришћење стандардизоване терминологије у свим областима.

Прилог који графички представља Институт за стандардизацију терминологије српског језика показује хијерархијски однос предложеног Института и других институција које се баве спровођењем термиолошке политике, у смислу да Институт може наложити спровођење термиолошке политике једној или више владиних институција, одбору или другом удружењу или постојећој институцији или организацији. Наведене организације могу међусобно да сарађују како би сачиниле нацрт предлога за стандардизацију терминологије, који се доставља Институту за стандардизацију терминологије српског језика.

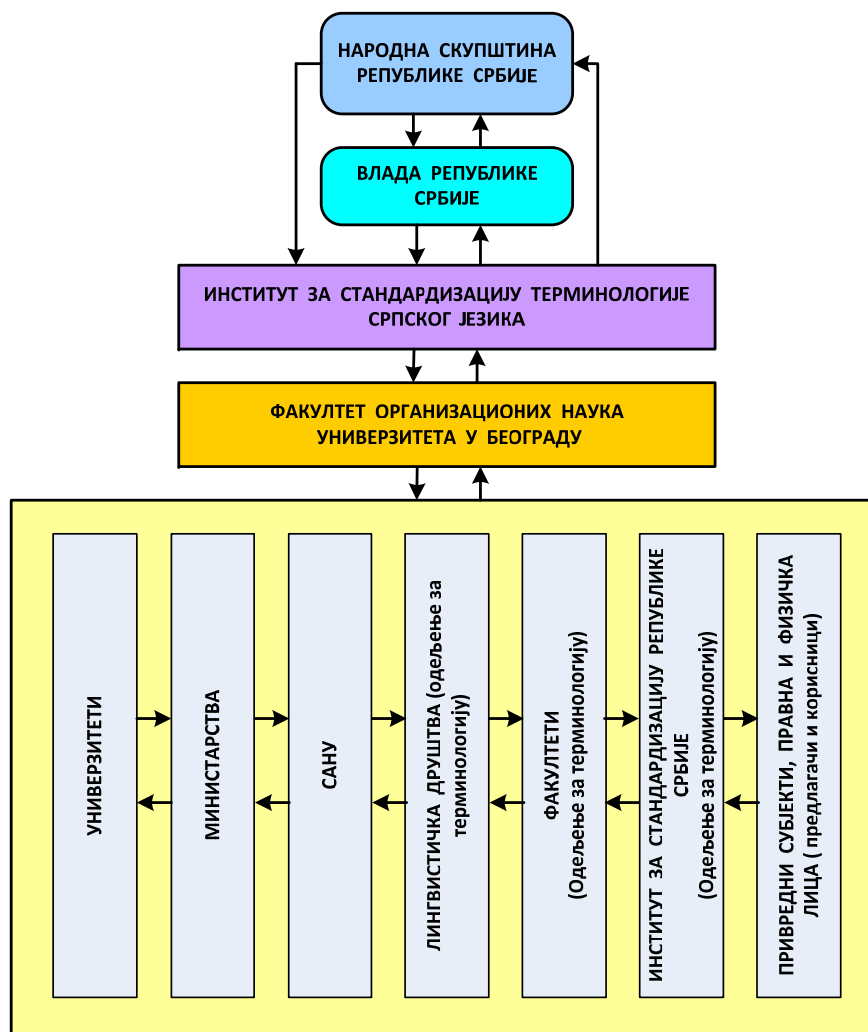
Овакво нормативно тело, састављено од најугледнијих стручњака у одговарајућим областима као и представника лингвистичке професије доносило би одлуке на основу успостављених координацијских механизма, дефинисаног акцијског плана и поступака за његово спровођење, на основу људских и финансијских ресурса као и на основу примене механизма праћења.

Институт за стандардизацију терминологије српског језика, након пријема нацрта предлога за стандардизацију терминологије, свој предлог доставља САНУ, Универзитетима – Националном савету за високо образовање и Министарству просвете и науке који дају своје мишљење, образлажу и утврђују коначне предлоге, достављају их Институту за стандардизацију терминологије српског језика, као коначној инстанци, која ће донети одлуку о одређивању сваког појединачног стандарда терминологије у свим појединачним делатностима па, сходно томе и у терминологији менаџмента у организацији.

ХИЈЕРАРХИЈА ИНСТИТУЦИЈА ЗА УРЕЂИВАЊЕ И СПРОВОЂЕЊЕ ЈЕЗИЧКЕ И ТЕРМИНОЛОШКЕ ПОЛИТИКЕ У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ
(предлог модела)



ХИЈЕРАРХИЈА ИНСТИТУЦИЈА ЗА УРЕЂИВАЊЕ И СПРОВОЂЕЊЕ ТЕРМИНОЛОГИЈЕ МЕНАѢМЕНТА У ОРГАНИЗАЦИЈИ



ПРИЛОГ 5. СТАНДАРДИ И ЗАКОНИ

Прилог Стандарди и закони састоји се од листе постојећих најважнијих ИСО стандарда као и листе других међународних стандарда у припреми.

Посебно је наведен списак стандарда из области система менаџмента у организацији и дат списак организација у области стандардизације.

Važni ISO standardi:

- ISO 9000:2005 ISO/IEC.
- СРПС ISO 9001:2008
- ISO 15188 – Project management for terminology standardization.
- ISO/IEC 17000:2004.
- ISO 10241:1992 Preparation and layout of international terminology standards (under revision)
- ISO 1087-1:2000 Terminology – Vocabulary – Part 1: General Concepts
- ISO 1087-2:2000 Terminology work – Vocabulary – Part 2: Computer applications
- ISO 12199:2000(E) Alphabetical ordering of multilingual terminological and lexicographical data represented in the Latin alphabet
- ISO 12200:1999 Computer applications in terminology – Machine-readable terminology interchange format (MARTIF) – Negotiated interchange
- ISO 12616:2001 Translation-oriented terminography
- ISO 12620:1999 Computer applications in terminology – Data categories
- ISO 15188:2001 Project management guidelines for terminology standardisation
- ISO 16642:2003 Computer applications in terminology – Terminology Markup Framework (TMF)
- ISO 1951:1997 Lexicographical symbols particularly for use in classified defining vocabularies (under revision)
- ISO 639-1/RA – Registration Authority for the maintenance of the code: Infoterm http://linux.infoterm.org/infoterm-e/raiso639-1_start.htm
- ISO 639-1:2002 Code for the representation of names of languages – Part 1: Alpha-2 code
- ISO 639-2/RA – Registration Authority for the maintenance of the code: Library of Congress <http://lcweb.loc.gov/standards/iso639-2/>
- ISO 639-2:1998 Code for the representation of names of languages – Part 2: Alpha-3 code
- ISO 704:2000 Terminology work – Principles and methods
- ISO 860:1996 Terminology work – Harmonization of concepts and terms (under review)
- ISO/TR 12618:1994 Computer aids in terminology – Creation and use of terminological databases and text corpora (under revision)

Međunarodni standardi u pripremi:

(MARTIF) – *Negotiated Interchange*. Geneva:

IEC 60050-191, International Electrotechnical Vocabulary – Chapter 191: Dependability and quality of service.

IEC 60050-191/A2:2002, International Electrotechnical Vocabulary – Chapter 191: Dependability and quality of service: Amendment 2.

International Organization for Standardization

ISO 10012, Measurement management systems – Requirements for measurement processes and measuring equipment.

ISO 10019, Guidelines for the selection of quality management system consultants and use of their services.

ISO 10241, International terminology standards – Preparation and layout.

ISO 1087-1, Terminology work – Vocabulary – Part 1: Theory and application.

ISO 12 200: 1999 *Computer-Applications in Terminology Machine-readable Terminology Interchange Format*

ISO 12 620: 1999 *Computer Applications in Terminology Data Categories*. Geneva: International Organization for Standardization

ISO 12615:2004 Bibliographic references and source identifiers for terminology work

ISO 19011, Guidelines for quality and/or environmental managements systems auditing.

ISO 3534-2, Statistics – Vocabulary and symbols – Part 2: Applied statistics.¹

ISO 704, Terminology work – Principles and methods.

ISO 9000 + ISO 14000 News (a bimonthly publication which provides comprehensive coverage of international developments relating to ISO's management system standards, including news of their implementation by diverse organizations around the world).²

ISO 9001:2000, Quality management systems – Requirements.

ISO 9004:2000, Quality management systems – Guidelines for performance improvements.

ISO/AWI 22134 Terminology in sociolinguistic application

ISO/AWI 860 Terminology work – Harmonization of concepts and terms (Revision of ISO 860:1996)

ISO/IEC 17000, Conformity assessment – Vocabulary and general principles.

ISO/IEC Directives, Part 1, Part 2:2004 and Supplement.

ISO/IEC Guide 2, Standardization and related activities – General vocabulary.

ISO/NP 21829 Terminology of language resource management

ISO/PWI 12620-2 Computer applications in terminology – Data Categories – Part 2: Terminological data categories (Revision of ISO 12620:1999)

ISO/PWI 22128 Quality assurance guidelines for terminology products

ISO/WD 10241 International terminology standards – Preparation and layout (Revision of ISO 10241:1992)

ISO/WD 1951 Presentation/Representation of entries in specialized dictionaries (Revision of ISO1951:1997)

ISO/WD 24613 Lexical Markup Framework (LMF)

ISO/TR 10013, Guidelines for quality management system documentation.

ISO/TR 10017, Guidance on statistical techniques for ISO 9001:2000.

ISO/TR 13425, Guidelines for the selection of statistical methods in standardization and specification.

Osnove i rečnik. 9000-2001 JUS ISO.

¹ To be published. (Биће објављен).

² To be published.

Quality Management Principles Brochure.¹

REČNIK ZAKONSKE METROLOGIJE, Savezni zavod za mere i dragocene metale, Beograd, 1983.

Savezni zavod za standardizaciju, JUS ISO IEC UPUTSTVO 2:2001 – Standardizacija i srodne aktivnosti – opšti rečnik.

Savezni zavod za standardizaciju, UPUTSTVO O OPŠTIM TERMINIMA I NJIHOVIM DEFINICIJAMA KOJE SE ODOSE NA STANDARDIZACIJU I ODGOVARAJUĆE DELATNOSTI, Prevod dokumenta ISO/IEC Guide 2 – General terms and their definitions concerning standardization and related activities (1991.); Beograd 1992.

Savezni zavod za standardizaciju, ZAKON O STANDARDIZACIJI („Službeni list SRJ“, br. 30/96).

VIM: 1993, International vocabulary of basic and general terms in metrology, BIPM/IEC/IFCC/ISO/OIML/IUPAC/IUPAP.

Zakon o standardizaciji („Službeni list SCG“, br. 44/2005).

Zakon o tehničkim zahtevima za proizvode i ocenjivanju usaglašenosti proizvoda s propisanim zahtevima („Službeni list SCG“, br. 44/2005).

**СПИСАК СТАНДАРДА
 ИЗ ОБЛАСТИ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА У ОРГАНИЗАЦИЈИ**

Ознака групе	Ознака извора	Ознака стандарда	Назив стандарда
00.099	BSI	PASS 99:2006	Specification of Common Management System Requirements as a Framework for Integration
02.000	JUS ISO	2382-20:1997	Информациона технологија – Речник
05.000	СРПС ISO	5725-1:2007	Тачност (истинитост и прецизност) метода и резултата мерења. Део 1: Општи принципи и дефиниције
05.000	СРПС ISO	5725-2:2007	Тачност (истинитост и прецизност) метода и резултата мерења. Део 2: Основна метода за одређивање поновљивости и репродукбилности стандардне методе мерења
05.000	СРПС ISO	5725-3:2007	Тачност (истинитост и прецизност) метода и резултата мерења. Део 3: Средње мере прецизности стандардне методе мерења
05.000	СРПС ISO	5725-4:2007	Тачност (истинитост и прецизност) метода и резултата мерења. Део 4: Основне методе за одређивање истинитости стандардне методе мерења
09.000	СРПС ISO	9000:2007	Системи менаџмента квалитетом – Основе и речник
09.000	JUS ISO	9001:2001	Системи менаџмента квалитетом – Захтеви
09.000	JUS ISO	9004:2001	Системи менаџмента квалитетом – Упутство за побољшавање перформанси
09.000	JUS ISO	9126:1997	Информациона технологија – Вредновање софтверских производа — Карактеристике квалитета и смернице за њихову употребу
09.000	JUS ISO/IEC	9294:1997	Информациона технологија – Смернице за управљање софтверском документацијом
10.000	СРПС ISO	10002:2007	Менаџмент квалитетом – Задовољење корисника – Поступање са приговорима у организацијама
10.000	СРПС ISO	10005:2007	Системи менаџмента квалитетом – Упутства за планове квалитета

¹ To be published.

Ознака групе	Ознака извора	Ознака стандарда	Назив стандарда
10.000	СРПС ISO	10006:2007	Системи менаџмента квалитетом – Упутства за менаџмент квалитетом у пројектима
10.000	СРПС ISO	10007:2007	Систем менаџмента квалитетом – Упутство за менаџмент конфигурацијом
10.000	СРПС ISO	10012:2007	Систем менаџмента мерењем – Захтеви за процесе мерења и опрему за мерење
10.000	JUS ISO/TP	10013:2002	Упутства за документацију система менаџмента квалитетом
10.000	JUS ISO/TP	10014:2002	Упутство за управљање економијом квалитета
10.000	СРПС ISO	10014:2006	Системи менаџмента – Упутства за остваривање финансијске и економске користи
10.000	JUS ISO	10015:2002	Менаџмент квалитетом – Упутства за обучавање
10.000	СРПС	10017:2007	Упутство о статистичким техникама за ISO 9001:2000
10.000	СРПС ISO	10019:2007	Смернице за избор консултаната за систем менаџмента квалитетом и коришћење њихових услуга
12.000	JUS ISO/IEC	12207:1998	Информациона технологија – Процеси животног циклуса софтвера
14.000	JUS ISO	14001:2005	Системи управљања заштитом животне средине – Захтеви са упутством за примену
14.000	СРПС ISO	14004:2005	Системи управљања заштитом животне средине – Опште смернице за принципе, системе и технике подршке
14.000	СРПС ISO	14015:2005	Управљање заштитом животне средине – Оцењивање заштите животне средине локација и организација (ЕАСО)
14.000	СРПС ISO	14020:2003	Ознаке и декларације о заштити животне средине – Општи принципи
14.000	СРПС ISO	14021:2004	Ознаке и декларације о заштити животне средине – Самодекларишуће тврдње о заштити животне средине (означавање о заштити животне средине типа II)
14.000	СРПС ISO	14040:2000	Управљање заштитом животне средине – Оцењивање животног циклуса – Принципи и оквир (идентичан са ISO 14040:1997)
14.000	СРПС ISO	14041:2002	Управљање заштитом животне средине – Оцењивање животног циклуса – Дефинисање циља и предмета и анализа инвентара
14.000	JUS ISO	14042:2005	Управљање заштитом животне средине – Оцењивање животног циклуса – Оцењивање утицаја животног циклуса
14.000	JUS ISO	14043:2005	Управљање заштитом животне средине – Оцењивање животног циклуса – Интерпретација животног циклуса
14.000	СЦС ISO	14048:2002	Управљање заштитом животне средине – Оцењивање животног циклуса – Документациони формат података
14.000	JUS ISO	14049:2005	Управљање заштитом животне средине – Оцењивање животног циклуса – Примери примене ISO 14041 у дефинисању циља и предмета и анализе инвентара животног циклуса
14.000	JUS ISO	14050:2000	Управљање заштитом животне средине – Речник
14.000	JUS ISO	14061:2003	Информација као помоћ шумарским организацијама у примени стандарда за управљање животном средином ISO 14001 и ISO 14004
14.000	JUS ISO	14062:2005	Управљање заштитом животне средине – Укључивање аспеката животне средине у пројектовање и развој производа
14.000	ISO -	14971:2000	Медицински уређаји – Примена управљања ризиком у вези са медицинском опремом
15.000	СРПС ISO	15189:2003	Медицинске лабораторије – Посебни захтеви за квалитет и компетентност
15.000	СРПС ISO	15195:2003	Медицинске лабораторије – Захтеви за лабораторије за референтна мерења

Ознака групе	Ознака извора	Ознака стандарда	Назив стандарда
16.000	JUS ISO/TC	16949:2002	Систем менаџмента квалитетом – Посебни захтеви за примену ISO 9001:2000 за аутоиндустрију и организације одржавања
16.000	СЦС ISO/TC	16949:2006	Систем менаџмента квалитетом – Посебни захтеви за примену ISO 9001:2000 за произвођаче аутомобила и резервних делова
17.000	СРПС ISO/IEC	17000:2007	Оцењивање усаглашености – Речник и општи принципи
17.000	СРПС ISO	17001:2007	Оцењивање усаглашености – Непристрасност – Принципи и захтеви
17.000	СРПС ISO	17002:2007	Оцењивање усаглашености – Поверљивост – Принципи и захтеви
17.000	СРПС ISO/ПАС	17003:2007	Оцењивање усаглашености – Приговори и жалбе – Принципи и захтеви
17.000	СРПС ISO	17004:2007	Оцењивање усаглашености – Откривање информација – Принципи и захтеви
17.000	ISO/IEC CD	17007:2007	Conformity Assessment — Guidelines for Drafting Standards and Specified Requirements for Conformity Assessment
17.000	СРПС ISO/IEC	17011:2007	Оцењивање усаглашености – Општи захтеви за акредитациона тела која акредитују тела за оцењивање усаглашености
17.000	JUS ISO/IEC	17020:2002	Општи критеријуми за рад различитих врста тела која обављају контролисање
17.000	СРПС ISO/IEC	17021:2006	Оцењивање усаглашености – Захтеви за тела која спроводе провере и сертификацију система менаџмента
17.000	JUS ISO/IEC	17024:2005	Оцењивање усаглашености – Општи захтеви за тела која врше сертификацију особа
17.000	SCS ISO/IEC	17025:2006	Општи захтеви за компетентност лабораторија за испитивање и лабораторија за еталонирање
17.000	JUS ISO/IEC	17030:2005	Оцењивање усаглашености – Општи захтеви за знак усаглашености преко треће стране
17.000	СРПС ISO	17040:2007	Оцењивање усаглашености – Општи захтеви за колегијално оцењивање тела за оцењивање усаглашености и акредитационих тела
17.000	JUS ISO/IEC	17050-1: 2005	Оцењивање усаглашености – Декларација испоручиоца о усаглашености – Део I : Општи захтеви
17.000	JUS ISO/IEC	17050-2: 2005	Оцењивање усаглашености – Декларација испоручиоца о усаглашености – Део II : Документација подршке
17.000	ISO	17799:2005	Информацион технологије — Security techniques — Code of Practice for Information Security Management
18.000	ОХСАС	18001:2007	Систем управљања заштитом здравља и безбедношћу на раду – Захтеви
18.000	СРПС ОХСАС	18002:2007	Систем управљања заштитом здравља и безбедношћу на раду – Упутства за примену ОHSAS 18001
19.000	JUS ISO	19011:2003	Упутства за проверавање система менаџмента квалитетом и/или система менаџмента животном средином
20.000	ISO	20858:2004	Ships and Marine Technology — Maritime Port Facility Security Assessments and Security Plan Development
22.000	СРПС ЕН ISO	22000:2007	Системи менаџмента безбедношћу хране – Захтеви за сваку организацију у ланцу хране
22.000	СРПС ISO	22004:2007	Системи менаџмента безбедношћу хране – Упутство о примени стандарда ISO 22000 :2005
22.000	ISO	22222:2005	Personal Financial Planning – Requirements for Personal Financial Planners

Ознака групе	Ознака извора	Ознака стандарда	Назив стандарда
22.000	ISO	22869:2005	Медицинске лабораторије – Упутство за спровођење међународног стандарда ISO 15189:2003 у лабораторијама
27.000	ISO/IEC	27001:2005	Информациона технологија – Технике заштите – Систем менаџмента заштитом података/информација – Захтеви
27.000	ISO	27001:2005	Information Technology — Security Techniques — Information Security Management Systems — Requirements
28.000	ISO	28000:2005	Specification for Security Management Systems for the Supply Chain
29.000	JUS ISO	29001:2005	Индустрија нафте, петрохемијска и индустрија природног гаса – Системи менаџмента специфични за сектор – Захтеви за организације које испоручују производ и услуге
Уп	СРПС ISO IEC	Упутство 02:2007	Стандардизација и сродне активности – Општи речник
Уп	JUS ISO/IEC	Упутство 07:1994	Смернице за израду стандарда намењених процени усаглашености
Уп	JUS ISO IEC	Упутство 28:2005	Оцењивање усаглашености – Упутство за систем сертификације производа преко треће стране
Уп	JUS ISO/IEC	Упутство 37:2002	Упутство за употребу производа од интереса за потрошаче
Уп	СРПС ISO/IEC	Упутство 53:2007	Оцењивање усаглашености – Упутство за коришћење система менаџмента квалитетом организације при сертификацији производа
Уп	СРПС ISO/IEC	Упутство 60:2007	Оцењивање усаглашености – Кодекс добре праксе
Уп	JUS ISO/IEC	Упутство 62:1996	Општи захтеви за организације које спроводе оцењивање и сертификацију/регистрацију система квалитета
Уп	JUS ISO/IEC	Упутство 65:1999	Општи захтеви за организације које спроводе системе сертификације производа
Уп	JUS ISO/IEC	Упутство 66:2001	Општи захтеви за организације које спроводе оцењивање и сертификацију/регистрацију система управљања заштитом животне средине
Уп	СРПС ISO/IEC	Упутство 67:2007	Оцењивање усаглашености – Основни принципи сертификације производа
Уп	СЦС ISO/IEC	Упутство 68:2006	Договори о признавању и прихватању резултата оцењивања усаглашености
Уп	JUS ISO/IEC	Упутство 73:2003	Менаџмент ризиком – Речник – Смернице за коришћење у стандардима

СПИСАК ОРГАНИЗАЦИЈА У ОБЛАСТИ СТАНДАРДИЗАЦИЈЕ

Р. б.	Лого	СТАНДАРДИЗАЦИЈА – Назив и адреса организације
1.		Институт за стандардизацију Србије, http://www.iss.rs/
2.		JUSK – Јединствено удружење Србије за квалитет http://www.jusk.org/
3.		CEN – European Committee for Standardization (Европски комитет за стандардизацију), http://www.cen.eu
4.		CENELEC – European Committee for Electrotechnical Standardization (Европски комитет за електротехничку стандардизацију), http://www.cenelec.org
5.		ISO – International Organization for Standardization (Међународна организација за стандардизацију), http://www.iso.org
6.		IEC – Commission Electrotechnique Internationale (Међународна електротехничка комисија), http://www.iec.ch/
7.		European Telecommunications Standards Institute (Европски институт за телекомуникационе стандарде), http://www.etsi.org/
8.		http://www.codexalimentarius.net FAO/WHO Food Standards CODEX alimentarius
9.		World Standards Services Network (Светска мрежа организација за стандардизацију), http://www.wssn.net
10.		Немачки институт за стандардизацију http://www.din.de
11.		Институт за стандардизација на Република Македонија http://www.isrm.gov.mk/

Р. б.	Лого	СТАНДАРДИЗАЦИЈА – Назив и адреса организације
12.		Zavod za standardizaciju, mjeriteljstvo i patente Bosne i Hercegovine Institut za standardizaciju Bosne i Hercegovine, http://www.ipr.gov.ba/ , http://www.bas.gov.ba/
13.		Hrvatski zavod za norme http://www.hzn.hr/
14.		Slovenski inštitut za standardizacijo (Словеначки институт за стандардизацију), http://www.sist.si/
15.		Deutsches Institut für Normung (Немачки институт за стандардизацију), http://www.din.de/ , http://www.beuth.de/
16.		British Standards Institution Britanski institut za standarde http://www.bsi-global.com
17.		American Standards for Testing and Materials (Амерички стандарди за испитивање и материјале), http://www.astm.org
18.		Österreichisches Normungsinstitut (Аустријски институт за стандарде), http://www.on-norm.at
19.		AFNOR -Rôle de la normalisation http://www.afnor.org/

ПРИЛОГ 6.

СПИСАК СЛИКА

Редни број	Назив слике	Ознака	Број стране
1.	Циљеви стандардизације	3.1.	63
2.	Принципи стандардизације	3.2.	65
3.	Простор стандардизације	3.3.	67
4.	Окружење система стандардизације	3.4.	69
5.	Основни параметри система стандардизације	3.5.	70
6.	Везе система стандардизације, система контроле квалитета и метролошког система	3.6.	72
7.	Подсистеми система менаџмента организације	4.1.	99
8.	ISO/TC 37	5.1.	144
9.	Провере активности	6.1.	211
10.	Однос термина организације и система управљања заштитом животне средине	6.2.	214
11.	Однос термина и њихових дефиниција у односу на „ризик“ и на „менаџмент ризика“	6.3.	217

ПРИЛОГ 7.

СПИСАК ТАБЕЛА

Редни број	Назив слике	Ознака	Број стране
1.	Број и структура анкетираних по организацијама	6.1.	166
2.	Структура анкетираних према стручној спреми и годинама радног искуства	6.2.	167
3.	Најчешће коришћени термини у менаџменту организације	6.3.	169
4.	Познавање термина	6.4.	170
5.	Број, профил и степен стручне спреме занимања испитаника	6.5.	174
6.	Степен стручне спреме и области образовања	6.6.	176
7.	Процент коришћења термина и извори информација	6.7.	179
8.	Предност у коришћењу термина	6.8.	183
9.	Општа статистика (термин <i>менаџмент</i>)	6.9.	189
10.	Употреба термина <i>менаџмент</i> по критеријумима 1, 2 и 3	6.10.	190
11.	Ниво употребе 1	6.11.	191
12.	Ниво употребе 2	6.12.	192
13.	Ниво употребе 3	6.13.	192
14.	Општа статистика (термин <i>организација</i>)	6.14.	195
15.	Употреба термина <i>организација</i> по критеријумима 1, 2 и 3	6.15.	195
16.	Ниво употребе 1	6.16.	196
17.	Ниво употребе 2	6.17.	197
18.	Ниво употребе 3	6.18.	197

БИОГРАФИЈА АУТОРА

Мр Гордана Матић рођена је 15. августа 1952. године у Алексинцу. Основну школу и Педагошку академију завршила је у Алексинцу са просечном оценом 5,00, као носилац дипломе „Вук Караџић“. Филозофски факултет Универзитета у Нишу, смер енглески језик и књижевност завршила је 1978. године са просечном оценом 8,65. образовање је наставила на последипломским магистарским студијама на Филолошком факултету Универзитета у Београду, смер Примењена лингвистика и методика наставе енглеског језика и положила све планом предвиђене испите са просечном оценом 10 (десет). Магистарску тезу под називом „Граматичка објашњења у уџбеницима енглеског језика за основно усмерено образовање на подручју СР Србије“ обрадила је под менторством угледног проф. др Љубомира Михаиловића, успешно одбранила и стекла академски назив магистра филолошких наука 1987. године на Филолошком факултету Универзитета у Београду. Године 2007. одобрен јој је рад на докторској дисертацији на Факултету организационих наука Универзитета у Београду.

Мр Гордана Матић има богато искуство у настави. Након дипломирања, предавала је енглески језик у основним и средњим школама (од 1978. до 1983. године). Године 1984. изабрана је у звање саветника за енглески језик у Министарству просвете и културе Републике Србије и до 1990. године обављала послове надзора извођења наставе енглеског језика у Републици Србији. Године 1990. изабрана је у звање вишег предавача за енглески језик и до 1993. године изводила је наставу (ESP – енглески језик у медицини) на Медицинском факултету у Нишу. Од 1993. до 1998. године изводила је наставу (ESP – енглески језик у уметности и филозофским наукама) на Високој школи за примењену уметност и Филозофском факултету Универзитета у Београду.

У периоду од 1998. до 2003. године била је запослена у Влади Републике Србије (Савезно министарство за иностране послове – први саветник, Министарство за међународне економске односе Републике Србије – секретар министарства) и Народној банци Србије – саветник за међународне односе).

Од 2003. године предаје енглески језик на Факултету организационих наука Универзитета у Београду у звању наставника страног језика – енглески језик (ESP – енглески језик у организационим наукама). Изводи и наставу енглеског језика на међународном TEMPUS пројекту „CONCUR“ – дипломске академске студије – мастер: Менаџмент пословних перформанси и Предузетнички менаџмент.

Области њеног научно-истраживачког рада и интересовања су: проучавање језика на синхронијском и дијахрониском плану, истраживање коришћења и развоја терминологије у различитим областима и могућности за њену хармонизацију и стандардизацију у српском језику, са посебним освртом на област техничких наука и уопште, језик струке у посебним областима знања. До сада је, самостално и у сарадњи са другим ауторима, објавила осам научних и стручних радова у националним и међународним часописима, осам научних и стручних радова у зборницима међународних и националних научних скупова, превод монографије *The University of Belgrade* и шест универзитетских уџбеника који се користе у настави енглеског језика на универзитетима у Србији.

Прилог 1.

Изјава о ауторству

Потписана: ГОРДАНА МАТИЋ

Број уписа: 419/2007

Изјављујем

да је докторска дисертација под насловом:

**„ПРИЛОГ РАЗВОЈУ МОДЕЛА СТАНДАРДИЗАЦИЈЕ ТЕРМИНОЛОГИЈЕ
МЕНАЏМЕНТА У ОРГАНИЗАЦИЈИ“**

- резултат сопственог истраживачког рада,
- да предложена дисертација у целини ни у деловима није била предложена за добијање било које дипломе према студијским програмима других високошколских установа,
- да су резултати коректно наведени и
- да нисам кршио/ла ауторска права и користио интелектуалну својину других лица.

Потпис докторанда

У Београду, 20.04.2012.

Gordana Matic

Прилог 2.

Изјава о истоветности штампане и електронске верзије докторског рада

Име и презиме аутора: **ГОРДАНА МАТИЋ**

Број уписа: **419/2007**

Студијски програм: **Управљање квалитетом**

Наслов рада „**ПРИЛОГ РАЗВОЈУ МОДЕЛА СТАНДАРДИЗАЦИЈЕ
ТЕРМИНОЛОГИЈЕ МЕНАЏМЕНТА У ОРГАНИЗАЦИЈИ**“

Ментор: **Проф. др Јован Филиповић, редовни професор Факултета
организационих наука Универзитета у Београду**

Потписана: **Гордана Матић**

изјављујем да је штампана верзија мог докторског рада истоветна електронској верзији коју сам предао/ла за објављивање на порталу **Дигиталног репозиторијума Универзитета у Београду**.

Дозвољавам да се објаве моји лични подаци везани за добијање академског звања доктора наука, као што су име и презиме, година и место рођења и датум одбране рада.

Ови лични подаци могу се објавити на мрежним страницама дигиталне библиотеке, у електронском каталогу и у публикацијама Универзитета у Београду.

Потпис докторанда

У Београду, 20.04.2012.

Gordana Matic

Прилог 3.

Изјава о коришћењу

Овлашћујем Универзитетску библиотеку „Светозар Марковић“ да у Дигитални репозиторијум Универзитета у Београду унесе моју докторску дисертацију под насловом:

„ПРИЛОГ РАЗВОЈУ МОДЕЛА СТАНДАРДИЗАЦИЈЕ ТЕРМИНОЛОГИЈЕ МЕНАџМЕНТА У ОРГАНИЗАЦИЈИ“,

која је моје ауторско дело.

Дисертацију са свим прилозима предао/ла сам у електронском формату погодном за трајно архивирање.

Моју докторску дисертацију похрањену у Дигитални репозиторијум Универзитета у Београду могу да користе сви који поштују одредбе садржане у одабраном типу лиценце Креативне заједнице (Creative Commons) за коју сам се одлучио/ла.

1. Ауторство

2. Ауторство - некомерцијално

3. Ауторство – некомерцијално – без прераде

4. Ауторство – некомерцијално – делити под истим условима

5. Ауторство – без прераде

6. Ауторство – делити под истим условима

(Молимо да заокружите само једну од шест понуђених лиценци, кратак опис лиценци дат је на полеђини листа).

Потпис докторанда

У Београду, 20.04.2012.

Bordana Jerić