**Opšta i informatička informisanost**

**II deo**

|  |  |
| --- | --- |
| Naziv termina | Objašnjenje termina |
| Akcionarsko društvo A.D. | Akcionarsko društvo je privredno društvo-preduzeće takvog tipa u kome je cilj vlasnika akcija zajednički rad i zajedničko privređivanje radi ostvarivanja dobiti.  To praktično znači da je društvo osnovano na podlozi uplaćenih akcija (ilideonica) od strane fizičkih ili pravnih lica. Ovako osnovano društvo, na osnovu upladenih akcija, a kome je cilj zajednički rad i podela dobiti, srazmerno uloženom kapitalu od strane akcionara.  Akcionarsko društvo koje se kod naziva često naziva deoničarsko društvo jepravno lice koje odgovara za svoje obaveze isključivo svojom imovinom.  Akcionarsko društvo može biti otvorenog (javnog) ili zatvorenog tipa. Ako jepreduzeće otvorenog tipa njegove akcije (deonice) se vrednuju na berzi ipreduzeće ima obavezu da javno prikazuje finansijske izveštaje. Vlasnicipreduzeća su akcionari. Akcionarska društva u nazivu preduzeda imaju sufiks "a.d.".  Postoje i druge prednosti akcionarskih društava zbog kojih ona i predstavljaju dominantan oblik ogranizacije preduzeda i zbog čega upravo ta preduzeda raspolažu najvedim delom svetskog kapitala. Među najvažnijima je ograničena odgovornost akcionara. Naime, vlasnici akcija materijalno odgovaraju za rezultate poslovanja preduzeća samo do vrednosti njihovih akcija i ta vrednost je najviše što mogu izgubiti ukoliko preduzede ne posluje dobro. Akcionari ne odgovaraju celokupnom imovinom za eventualne obaveze i dugove preduzeda, već samo kapitalom uloženim u preduzede. Još jedna od prednosti je i profesionalni menadžment koji najčešde rukovodi akcionarskim društvom i odgovara akcionarima, čime se postiže razdvojenost menadžmenta od vlasništva. |
| Benčmarking | Benčmarking je alat koji omogućava analizu i upoređivanje bazirano na činjenicama, i omogućava realistično poboljšanje poslovnih procesa. Na taj način benčmarking predstavlja respektabilnu i sve više korištenu praksu u poslovnom svetu. To je proces identifikacije i razumevanja najboljih poslovnih praksi svetskih organizacija i njihova prihvatanja i apliciranja sa ciljem poboljšanja poslovnih procesa. Na vrlo efektivan način postiže se evaluacija trenutne pozicije firme u odnosu na one najbolje, čime se identifikuju područja i načini unapređenja performansi. Benčmarking se bazira na stvarnim podacima, koji se tretiraju u najstrožoj tajnosti i koji omogućavaju upoređivanje stvarnog trenutnog stanja firme u odnosu na tržište. Ponavljanjem benčmarkinga u pravilnim vremenskim periodima omogućava se efektivno praćenje trenutnog stanja i progresa. Benčmarking je potvrđena i testirana metodologija koja ima rastući trend u svetu u velikom broju firmi bez obzira na delatnost ili veličinu preduzeća.  Koncept benčmarkinga upotrebljavaju mnogobrojna poduzeća u želji da što više nauče od svojih neposrednih konkurenata. Proces benčmarkinga obuhvata upoređivanje delovanja preduzeća sa sličnim institucijama, organizacijama ili preduzećima u cilju obezbeđivanja znanja o tome koje metode, odnosno iskustva ili metode u vođenju poslova, je najbolje primeniti u određenoj grani industrije ili procesu unutar samog preduzeća. To je sistematično i stalno traženje nove, bolje, uspiješnije prakse koja će dovodi do poslovne izvrsnosti i konkurentnosti. |
| Centralizacija | Centralizacija predstavlja najmoćnije sredstvo koordinacije procesa donošenja odluka u organizaciji. To znači da se sve odluke donose na jednom mestu i donosi ih jedan čovek, a zatim se odluka dovodi do realizacije pomoću koordinacionog mehanizma direktne kontrole odnosno supervizije.  Centralizacija je stepen moći i autoriteta koji je koncentrisan u vrhovima upravljačkog mehanizma organizacije. Što je mera tako locirane moći i autoriteta veća na višim nivoima menadžmenta to je centralizma u odlučivanju više.  Organizacija je centralizovana ako su odluke donete na nižim nivoima sastavni deo generalnog seta politika, procedura i pravila, i to u situacijama kojenisu pokrivene i ostavljene kao diskreciono pravo menadžera na nižem nivou**.** |
| CEO | CEO je skraćenica od chief executive officer, glavna izvršna pozicija koja upravlja ostalim izvršnim direktorima, odnosno pozicija izvršnog direktora. Postavlja ga Upravni odbor (UO) ili Vlada (ako je u pitanju javna institucija) koji se nalazi iznad njega. |
| Ciljevi preduzeća | Ciljevi preduzeća su nameravana stanja ili situacije u koje se želi doći naosnovu preduzete planske akcije. Ciljevi predstavljaju primarnu plansku odluku u postupku razvoja preduzeća.  Ciljevima su podređene sve druge planske odluke i pojedinačni planovi i programi. Ciljevi su najznačajniji pokretači ukupne aktivnosti preduzeća i sredstvo kontrole efikasnosti rada.Svrha postavljanja ciljeva podrazumeva pretakanje poslovne strategije u tačno određene ciljeve rada, odnosno, rezultate i ishode koje menadžment želi da ostvari, kao i korišćenje tih ciljeva kao sredstva za praćenje napretka i uspešnosti organizacije. Prema tome, ciljevi organizacije trebaju da budu: specifični, merljivi da bi se pratio napredak, ostvarljivi, da doprinose ostvarenju vizije i vremenski ograničeni. |
| Decentralizacija | Decentralizacija je sistem menadžmenta u kom se odluke prepuštaju nižim nivoima. Decentralizacija funkcije upravljanja se može tumačiti kao skup organizacionih mera kojima se vrši prenošenje pojedinih nadležnosti upravljanja sa viših na niže nivoe hijerarhije upravljanja. Decentralizacija predstavlja stepen izvršenog delegiranja autoriteta u organizaciji.  Decentralizacijom se može povećati kontrola, jer rukovodioci pojedinih poslovnih jedinica preuzimaju kontrolu, ali i odgovornost za izvršavanje zadataka. |
| Delegiranje autoriteta | Delegiranje autoriteta predstavlja proces predaje, prenosa ili transfera poslova i ovlašćenja menadžera na niže ili iste nivoe, ali i sa menadžerske na nemenadžersku strukturu. Tim činom preuzimaju se obaveze i odgovornosti za rezultate izvršenja zadataka putem dobijenih ovlašćenja. |
| Departmentalizacija | Departmentalizacija je formiranje organizacionih celina u kojima će biti izvršioci i radna mesta, čiji poslovi će se efikasnije obavljati ukoliko su do određene mere integrisani.  Departmentalizacija podrazumeva grupisanje poslova u organizaciji kako bi se obezbedila koordinacija. Grupisanje poslova može da se vrši na osnovu tri kriterijuma: funkcionalni, odnosno, prema sličnosti poslova; tržišni, odnosno, prema kupcima, teritoriji i proizvodu; matrični, odnosno, kombinacijom funkcionalnog i tržišnog kriterijuma. |
| Društvo sa ograničenom odgovornošću D.O.O. | Društvo sa ograničenom odgovornošću je društvo kapitala koje se najčešće  bira prilikom organizovanja malih i srednjih preduzeća. Ono predstavlja prelazni oblik između ortakluka i akcionarskog društva. Prednost ovog oblika  organizovanja je znatno manji nivo formalnosti procedura i unutrašnje  organizacije u funkcionisanju društva u odnosu na akcionarsko društvo.  Društva sa ograničenom odgovornošću osnivaju pravna i fizička lica ulaganjem svojih novčanih ili nenovčanih sredstava radi obavljanja zajedničke delatnosti i radi ostvarivanja profita. Ulozi članova predstavljaju početni kapital. Upravljačka prava u društvu srazmerna su visini uloga članova. Članovi društva odgovaraju za obaveze društva samo do visine svojih uloga, a ne i sopstvenom privatnom imovinom. Udelima članova može da se trguje, ali obično postoje ograničenja kao što je prednost ostalih članova pred drugim kupcima i slično.  Udelima se ne trguje na berzi. Društva sa ograničenom odgovornošdu u nazivu preduzeća imaju sufiks d.o.o. |
| Komanditno društvo | Komanditno društvo je društvo više lica koja mogu biti komanditori i  komplementari koji obavljaju određenu delatnost pod zajedničkim poslovnim imenom i čiji je cilj sticanje profita. U ovom društvu barem jedan ortak odgovara neograničeno i solidarno za obaveze prema poveriocima društva, a bar jedan odgovara ograničeno do visine svog uloga u društvu. Ovo je ključno obeležje ovog tipa preduzeća koje ga čini različitim od ortačkog društva.  Komanditno društvo za svoje obaveze odgovara svojom celokupnom  imovinom. Sa stanovništva odgovornosti prema tredim licima komanditno društvo ima dve vrste članova, to su komplementari i komanditori.  - Komplementari vode poslovanje društva i odgovaraju za njegove obaveze  neograničeno solidarno, tačnije celokupnom svojom imovinom.  - Komanditori ne učestvuju u vođenju poslovanja društva i ograničeno, uvisini svog uloga, odgovaraju za obaveze društva.  Članovi ovog društva mogu da budu pravna i fizička lica, bez obzira na to da li se radi o komplementarima ili komanditorima. Komplementari imaju isti status kao i ortaci u ortačkom društvu, što znači da rade u društvu, vode društvo i odgovaraju neograničeno solidarno za obaveze društva. Ovo nije slučaj sa komanditorima koji nemaju obavezu da rade u društvu, a nemaju obavezu ni da odgovaraju za obaveze društva, oni su obavezni samo da unesu određeni ulog u društvo na osnovu koga učestvuju u raspodeli ostvarene dobiti ili pokrivaju gubitke. Za sticanje članstva u ovom tipu društva nije potrebna saglasnost komanditora. |
| Komunikacija | Komunikacija je proces ciljanog i pre svega razumljivog prenošenja misli, ideja, poruka i znakova među ljudima.  Pošto predstavlja suštinski način prenošenja informacija, jasno je da efikasnost i efektivnost ovog procesa predstavljaju srž funkcionisanja svake organizacije. Kvalitet komunikacije, kao i mogućnost izbijanja konflikta, uslovlјen je ponašanjem svih strana uključenih u komunikacioni proces. Uspešna komunikacija podrazumeva dijalog, razmenu između osoba koje su u nju uklјučene. |
| Konflikt | Konflikt je situacija kada istovremeno postoje dve želje koje se međusobno isključuju. Pod organizacionim konfliktima podrazumevamo „neslaganje između dva ili više članova organizacije ili grupa koje se pojavljuje usled toga što dele retke resurse, radne zadatke, imaju različite ciljeve, stavove ili percepcije“.  U svakoj organizovanoj ljudskoj delatnosti, pojedinci i grupe stupaju u međusobne interakcije. Te interakcije često kreiraju konflikte. Konflikti mogu biti produktivni, funkcionalni konflikti koji nastaju kao sučeljavanje razlicitih stavova i perspektiva problema i koji vode ka boljim rešenjima.  Pored toga,konflikti mogu biti i disfunkcionalni, negativni. Takvi konflikti blokiraju akcije i vode samo svađama i prekidu komunikacije.  Konflikti su veoma važna socijalna pojava. Oni se ne javljaju samo u organizacijama već i u drugim oblicima socijalnih sistema: u društvu, porodici, socijalnim slojevima itd. |
| Misija preduzeća | Misija bi trebalo da objasni osnovnu svrhu organizacije, zašto preduzeće treba da postoji, šta ona pruža svojim kupcima i klijentima. Misija preduzeća predstavlja osnovni okvir poslovanja i razvoja.  Misija objašnjava dugoročne pravce kretanja i stratešku nameru  preduzeća. Prilikom pisanja misije posebno treba voditi računa da bude određena: svrhom postojanja, strategijom, polugama koje pokreću zaposlene i standardima ponašanja.Izjava o misiji je kratka izjava, koja  definiše zašto organizacija postoji. |
| Motivacija | Motivaciju bi uopšteno mogli definisati kao stanje ili ponašanje koje je podsticano unutrašnjim potrebama, a usmereno je ka nekim ciljevima.  Motivacija je hipotetički konstrukt, koji ne možemo da vidimo ili osetimo, ali čije efekte možemo da izmerimo. Motivacija je ono što tera ljude da rade vrednije, da budu produktivniji i da, uostalom, ostanu u preduzeću. Neki zaposleni su samostalno motivisani, ali većinu je potrebno motivisati. |
| Organizacija | Grupa ljudi koji su se na određeni način i iz određenih razloga okupili oko dostizanja zajedničkog cilja predstavlja organizaciju. Organizacija je skup odnosa između ljudi u obavljanju zajedničkih poslova da bi se postigao cilj i ista se mora posmatrati u određenim uslovima. Određene uslove sačinjavaju sredstva za rad, proizvodni (poslovni) odnosi i ostali uslovi sredine. Organizacija je sredstvo za postizanje ciljeva, a postignuti ciljevi su pokazatelji uspešnosti organizacije.  Organizacija podrazumeva uređivanje, usklađivanje i vođenje sveukupnih odnosa u nekom procesu rada, radi najuspešnijeg ostvarivanja cilja.  To znači da se u procesu rada ništa ne može odigrati van utvrđene organizacije, a samim tim i da je za svakog pojedinca u procesu rada tačno utvrđeno šta mora da radi, na koji način da radi, gde kada u kom vremenu itd. Pod organizacijom se podrazumeva i sistem, sastavljen od razlicitih resursa, koji obavljanjem nekih aktivnosti stvara novu vrednost za pojedince i/ili grupe. |
| Organizaciona kultura | Organizaciona kultura je skup vrednosti, verovanja, stavova i normi ponašanja koje dele svi ili većina članova u organizaciji na svim nivoima, a koji utiču na njihovo mišljenje i ponašanje u organizaciji. Samim tim, organizaciona kultura utiče na karakteristike i na ponašanje organizacije u celini. Kultura preduzeća označava prećutno razumevanje, granice, zajednički jezik i zajednička očekivanja uspostavljena od strane članova organizacije.  Kultura predstavlja najukorenjenije nastojanje organizacije. Svaka organizacija poseduje nevidljive kvalitete, određeni stil, svojstven karakter ili određen način poslovanja („**To je način na koji mi radimo ovde.**“ – česta ako ne i najčešća definicija organizacione kulture ), što je mnogo moćnije od propisa neke osobe ili formalnog sistema. Organizacionu kulturu oblikuje vođstvo, top menadžment organizacije, i kao takva, pojačana akumuliranim znanjem članova organizacije, predstavlja moćan i razumljiv alat za određivanje ljudskog ponašanja. Organizaciona kultura doseže dublje od reči koje se koriste za izjavu o misiji preduzeća. Kultura preduzeća označava prećutno razumevanje, granice, zajednički jezik i zajednička očekivanja ustavljena od strane članova organizacije. |
| Organizaciona struktura | Organizaciona struktura podrazumeva organizaciono uklapanje svih elemenata, funkcija i činioca sistema u skladu sa ciljevima preduzeća. Organizaciona struktura je suma načina na koje organizacija deli posao i zadatke i postiže koordinaciju njihovog realizovanja.  Organizaciona struktura preduzeća označava uspostavljenu podelu rada, kompoziciju, hijerarhijsku i drugu povezanost svih radnih mesta, kao i razvrstavanje njihovih poslova i zadataka, počevši od funkcija i službi sve do pojedinačnih radnih mesta. Organizaciona struktura je rezultat izvršene podele rada, grupisanja radnih mesta i izvršilaca u organizacione jedinice,uspostavljanje hijerarhijske i druge povezanosti delova organizacije putem koordinacije i uspostavljanja menadžerske strukture. Organizaciona struktura omogućava da ljudi u organizaciji razumeju uloge koje obavljaju i da vide svoje mesto u okviru organizacionog sistema.Organizaciona struktura određuje način na koji su delegirane, kontrolisane i koordinirane uloge, moć i odgovornost i kako informacije tekuizmeđu različitih organizacionih nivoa. |
| Organizaciona šema | Organizaciona šema je grafički prikaz organizacione strukture i njom se prikazuju: podela rada, departmentalizacija, nivoi hijerarhije, raspon kontrole i rukovođenja.  Organizaciona šema je dijagram koji prikazuje strukturu organizacije, odnose i rang njenih delova i pozicija/radnih mesta. Na organizacionoj šemi se prikazuju: strukturni elementi organizacije ili blokovi i odnosi između strukturnih elemenata organizacije. |
| Ortačko društvo - ortakluk | Ortačko društvo je jedan od čestih oblika organizovanja malih i srednjih preduzeća - društva koje nastaje udruživanjem kapitala dva ili više pravnih ili fizičkih lica radi obavljanja određene delatnosti pod zajedničkim poslovnim imenom i čiji je zajednički cilj sticanje profita. Ortačka društva su sva privredna društva u kojima članovi imaju neograničenu solidarnu odgovornost za obaveze društva. Ortaci u ortačkom društvu svoje međusobne odnose regulišu i uređuju slobodno, takođe je slobodno i raspolaganje udelom među ortacima u ortačkom društvu. U ovom tipu preduzeća po pravilu ne postoji minimalni ulog kapitala. Ortačko društvo je slično inokosnim društvima (društva sa jednim vlasnikom), od kojih se razlikuje samo po broju članova. Ortačka društva se pretežno osnivaju u oblastima trgovine na veliko i malo, uslužnim delatnostima, zanatstvu, osiguranju itd. |
| Projekat | U svakodnevnom privrednom i društvenom životu termin projekat je u veoma širokoj upotrebi. Bilo da se radi o osvajanju novog tržišta, uvođenju novog informacionog sistema ili nove organizacije, razvoju novog proizvoda, rekonstrukciji proizvodnog pogona, izgradnji nove fabrike, brane, bolnice ili škole, uvek se govori o realizaciji određenog projekta. Projekat se najčešće definiše kao složeni i neponovljivi poduhvat koji se preduzima u budućnosti da bi se postigli ciljevi u predviđenom vremenu i sa predviđenim troškovima.  Kao najbolji koncept za efikasno upravljanje projektom, danas se u svetu i kod nas koristi projektni menadžment – upravljanje projektom. Ovaj koncept je razvijen u SAD prilikom realizacije krupnih vojnih programa i projekata, i danas se veoma uspešno koristi za upravljanje realizacijom poslovnih, vojnih, istraživačkih i drugih projekata, kao izvanredno upravljačko sredstvo za postizanje planiranih ciljeva projekta, a to je realizacija projekta traženih performansi u planiranom vremenu i sa planiranim troškovima.  Danas je koncept upravljanja projektom široko razvijen u svetu i nezamenljiv kod upravljanja raznovrsnim projektima, posebno kod složenih, dugotrajnih i skupih razvojnih i investicionih projekata.  Koncept upravljanja projektom se bazira na uspostavljanju efikasne organizacije koja omogućava da se na najbolji način iskoriste raspoložive metode planiranja i kontrole za efikasniju realizaciju projekta, odnosno omogućava najefikasnije korišćenje raspoloživih metoda, materijalnih resursa, finansijskih sredstava i ljudi u procesu realizacije posmatranog projekta. Upravljanje projektom predstavlja naučno zasnovan i u praksi proveren koncept kojim se, uz pomoć odgovarajućih metoda organizacije, planiranja, vođenja i kontrole vrši racionalno usklađivanje svih potrebnih resursa i koordinacija potrebnih aktivnosti da bi se određeni projekat realizovao na najefikasniji način. |
| Projektni menadžer | Osnovni zadatak projektnog menadžera je koordinacija i usmeravanje aktivnosti velikog broja učesnika u realizaciji projekta i posebno u upravljanju realizacijom projekta, radi efikasnog završetka projekta. Projektni menadžer treba da radi na tome da se projekat završi u najkraćem vremenu i sa najmanjim troškovima, kako bi se i celokupan posao završio na najefikasniji način. Projektni menadžer je čovek zadužen da projekat dovede do završetka. On ne radi na izvođenju projekta, već vodi računa da se projekat završi na najbolji način. On rukovodi ekipom ljudi, čiji je zadatak da koordinacijom učesnika i vođenjem poslova dovedu projekat do završetka.  Projektni menadžer je centralna figura projekta, osoba koja je zadužena i odgovorna za postizanje planiranih ciljeva projekta, znači za osiguranje da se efikasnim upravljanjem projekat realizuje sa planiranim resursima i troškovima, i u planiranom vremenu.  Obzirom da je jedan od osnovnih zadataka projektnog menadžera i vođenje projektnog tima, on ima i veoma značajnu ulogu vođe tima. On organizuje, usmerava i usklađuje rad članova projektnog tima, rešava probleme i konflikte, i daje zadatke i direktive, sve u cilju efikasnog završetka projekta.  Kao odgovorno lice zaduženo da se projekat efikasno dovede do kraja, projektni menadžer donosi veliki broj odluka u toku realizacije projekta. Odluke se odnose na sve aspekte realizacije projekta i vezane su za realizaciju pojedinih aktivnosti na projektu, obezbeđenje i trošenje resursa, trošenje finansijskih sredstava, koordinaciju i usmeravanje rada članova projektnog tima, izradu i distribuciju potrebnih izveštaja, itd. |
| Reinženjering | Reinženjering podrazumeva dramatične promene u unapređivanju poslovne efikasnosti. Reinženjering predstavlja novi početak pri čemu se podrazumeva odbacivanje konvencionalnih shvatanja i pretpostavki. Reinženjering je pronalaženje novih pristupa koji ako podsećaju na stari pristup, podsećaju u maloj meri. Zbog promena i njihove brzine nastupanja, reinženjering ima sve veći značaj za savremeno poslovanje. Fundamentalno, radikalno, dramatično i proces su reči koje se vezuju za proces reinženjeringa. Fundamentalno izražava potrebu za postavljanje fundamentalnih pitanja zbog sagledavanja pravila od kojih je kreirano poslovanje. Radikalno upućuje na zanemarivanje postojećih procedura i uvođenje potpuno novih smernica poslovanja. Pod pojmom reinženjeringa poslovnih procesa podrazumevaju se zahvati u organizaciji i dizajnu poslovnih procesa koji donose suštinske, kvalitativne promene, dok se manji, kozmetički i parcijalni zahvati ne smatraju reinženjeringom jer se tu ne radi o temeljnoj promeni pristupa. Dakle, reinženjering ne znači reorganizovati, prilagoditi već početi iz početka. On nije usmeren ka traženju odgovora na pitanja kako ono što radimo obavljati brže, kvalitetnije ili bolje, kako to racionalizovati i sniziti troškove, već zašto uopšte nešto raditi tako kako se radi, a ne drugačije. |
| Stavovi | Stavovi predstavljaju iskaze ljudi koji pokazuju njihov odnos prema određenom objektu i koji predisponiraju njihovo ponašanje prema tom objektu.  Taj odnos, odnosno stav, može biti pozitivan ili negativan.  Na primer, stav prema svom poslu neko može izraziti rečima „Volim svoj posao“, ali može ga iskazati i rečima: „Mrzim svoj posao“.  Iz određenog odnosa prema poslu proizilazi i određena predispozicija za ponašanje na radnom mestu. |
| Vizija preduzeća | Vizija definiše srednjoročne i dugoročne ciljeve organizacije, odnosno, dugoročnu predstavu o budućnosti preduzeća. Vizija treba da bude sastavljena tako da jasno pokazuje kuda preduzeće ima nameru da se kreće.  Pored krajnjeg ambicioznog cilja, vizijom se definiše i način na koji će se cilj ostvariti, kao i vremenski period. |
| Vrednosti | Vrednosti predstavljaju uverenja da su „određena ponašanja ili egzistencijalna stanja lično ili socijalno poželjnija u odnosu na suprotna ponašanja ili stanja“.  Vrednosti predstavljaju idealna stanja ili ponašanja u koja želimo da dovedemo sebe, svoju organizaciju ili društvo u celini. |

LITERATURA (crveno ne bih navodila u materijal za pripremu):

1. TomićM.: *Organizacijapreduzeća: Teorija, procesi, strukturaikultura,* VŠPM, Beograd, 2012.
2. Dulanović Ž., JaškoO., *Osnoviorganizacijeposlovnihsistema*, FON, Beograd, 2007.
3. Janićijević N.: *Organizaciono ponašanje*, Data Status, 2008.
4. Jovanović P:*Upravlјanjeprojektom,* VŠPM, Beograd, 2012.
5. Spendolini, Michael J., (1992), The Benchmarking Book, Amacom, New York
6. Camp, R.C., (1989), Benchmarking: The Search for Industry Best Practices That Lead to Superior Performance. Milwaukee, WI: ASQC Quality Press