

III. PRIKAZI KNJIGA

Dr. Ivanka Avelini Holjevac

KONTROLING - UPRAVLJANJE POSLOVNIM REZULTATOM

*Hotelijski fakultet Opatija, Opatija, 1998.
str. 478.*

Oni koji poznaju dosadašnji znanstveno-istraživački, nastavni i publicistički rad prof. dr. Ivanke Avelini Holjevac, složiti će se da je ona dugogodišnje usmjerena na istraživanje funkcije znanosti i visokoškolskog obrazovanja u hotelijerstvu. U tome, okosnicu čine teorija analize poslovanja te upravljanje i ocjenjivanje poslovnog uspjeha hotelskih poduzeća. Prof. dr. Ivanka Avelini Holjevac spada u red prvih naših autora koji su uočili i pojam "kontrolinga" u svjetskoj literaturi i praksi kao novi koncept u kvaliteti upravljanja i organizacijskih rješenja.

Knjiga koja je pred nama pod naslovom "Kontroling - upravljanje poslovnim rezultatom", predstavlja sintezu dosadašnjih dostignuća autorice obogaćenu i oplemenjenu spoznajama najkompetentnijih svjetskih autora i prilagođenih potrebama hrvatskog turističko-hotelijskog gospodarstva.

Ova knjiga, pristupom, metodama i tehnikama istraživanja i izlaganja, svojom teorijskom utemeljenošću, kompleksnošću, strukturnošću i načinom prezentiranja predstavlja novost ne samo u poslovnoj tematici hotelijerstva već i u širem području ekonomske i obrazovne djelatnosti.

Autorica u knjizi ukazuje na smisao kontrolinga kao koncepcije i prakse

upravljanja poduzećem. Naglašava da je to posljedica suvremenih turbulentnih i vrlo složenih uvjeta poslovanja kao i odgovor na teškoće koje su se javile u tradicionalnom pristupu rješavanja upravljačkih problema. Stoga je kontroling kao predmet obrade u ovoj knjizi aktualan i važan istraživački i praktički projekt.

U knjizi se obrađuju tematski sadržaji kakvi se gotovo podjednako javljaju u svim poduzećima (kao na primjer: metode i tehnike poslovanja; upravljanje potpunom kvalitetom i uspješnost poslovanja; planiranjem i mjerenjem poslovnog rezultata i dr.) pri čemu se posebnosti hotelijerstva ističu primjerima, raščlanjujući problematiku od "općeg" prema "posebnom". Ta posebnost je u dovoljnoj mjeri naglašena i zalački obrađen.

U svezi s tim potrebno je skrenuti pozornost na neke tematske posebnosti u hotelijerstvu.

Jedna od tih su hotelski standardi kao sredstvo kontrolinga i pretpostavka uspješnog poslovanja, što je često bila tema istraživanja autorice. Ona je to u nas najpotpunije obradila, dajući dovoljno prostora i u ovoj knjizi. Uz pregled vrsti hotelskih standarda značajno je njeno ukazivanje na povezanost i interaktivnost standarda s kvalitetom hotelskih usluga, racionalizacijom poslovanja i menadžmentom u hotelu.

Obrađujući kadrovske resurse autorica traži način kako pronaći, osposobiti i stimulirati dobre radnike. Tu ukazuje na kadrovske posebnosti u hotelijerstvu, na specifičnosti rada, važnost kadrovske politike i odnos prema kadrovima, upućujući na odgovarajuće analize i načine ocjenjivanja strukture kadrova.

Poznavajući problematiku troškova, složenost poslovnih procesa i važnost odnosa prema imovini u hotelijerstvu, autorica ukazuje na potrebu stalnog praćenja i racionaliziranja kako troškova poslovanja, tako i imovine, pojedinih poslovnih procesa i funkcija. U tom smislu upućuje na mogućnost rješenja i zagovara odgovarajuće analize, prilagođene posebnosti hotelijerstva.

Odlično poznavanje problematike hotelijerstva, praćeno plastičnim izlaganjem, prikazima, primjerima, modelima i zaključcima, omogućilo je autorici da u ovoj knjizi predoči način kako doći do željenog poslovnog uspjeha hotela i kako mjeriti i ocjenjivati uspješnost poslovanja i poslovnih rezultata.

Polazeći od sadržaja, načina istraživanja i prezentiranja kao i drugih kvaliteta ove knjige mogu joj se pripisati tri važne značajke:

Prvo, knjiga je uspješan sveučilišni udžbenik jer se bavi objašnjavanjem poslovnih fenomena i upravljačkim zadacima, te primjerima eksplicira strukturu problema i način njihova rješavanja. Kao takva ona je preporučljiva za sve studente ekonomskih fakulteta i veleučilišnih studija.

Drugo, knjiga predstavlja i praktični priručnik jer demonstriranjem postupaka u rješavanju stvarnih upravljačkih problema može poslužiti kao izuzetna pomoć menadžerima svih razina i funkcija.

Treće, knjiga se karakterizira i elementima znanstvenog rada jer uspješno odabranim znanstvenim metoda i tehnikama otkriva i unosi nove spoznaje u znanost o upravljanju. Time autorica daje znatan doprinos ekonomskoj misli i stvara primjerenu teoretsku podlogu za unapređenje prakse u području kontrolinga kao upravljanja poslovnim aktivnostima i rezultatima poslovanja.

Na kraju želim istaći svoje uvjerenje da će se o ovoj knjizi dati još puno dobrih ocjena i da ona postaje nezaobilazna

literatura za svakog istraživača koji će se ovom materijom baviti.

Prof. dr. sc. JADRANKA DEŽELJIN
Ekonomski fakultet Rijeka

Mr. Nevenka Blažević

DEUTSCH IN HOTELLERIE UND TOURISMUS

Školska knjiga Zagreb, Zagreb, 1998.
str. 204.

Tvrđnju da je dobar udžbenik jedan od preduvjeta za uspješno izvođenje nastave stranog jezika dokazala je praksa u mnogo slučajeva. Jedan od takvih udžbenika je i udžbenik Nevenke Blažević: **Deutsch in Hotellerie und Tourismus** prvenstveno namijenjen studentima hotelijerstva i turizma kojima je njemački prvi strani jezik.

Bez obzira na činjenicu što je on predviđen i namijenjen ciljnoj grupi "koja posjeduje jezična znanja naprednog stupnja", dobro je došao i u završnim razredima hotelijersko-turističkih škola, jer pruža obilje raznovrsnog, aktualnog i autentičnog nastavnog materijala, što je veliki doprinos suvremenoj nastavi. Aktualan i autentičan nastavni materijal pruža, između ostalog, i dragocjene civilizacijske informacije o Njemačkoj.

Udžbenik se sastoji osam tematskih cjelina: 1. Tourismus; 2. Urlaubspläne; 3. Im Hotel; 4. Empfangsdienst; 5. Unterbringung und Zimmerservice; 6. Service im Restaurant; 7. Kroatien - ein kleines Land für einen großen Urlaub; 8. Korrespondenz. Na kraju udžbenika se nalazi rječnik.

Svaka tematska cjelina sastavljena je od jedne ili više lekcija, koja uključuje

osnovni tekst, vježbe za razumijevanje teksta, gramatičke i komunikacijske vježbe, te jedan ili više dodatnih tekstova s vježbama.

Udžbenik sadrži niz gramatičkih vježbi, no budući da autorica polazi od pretpostavke da su studenti savladali gradivo srednje škole, odnosno gramatička znanja, on ne slijedi gramatičku progresiju i ne sadrži gramatički pregled.

Tekstovi su sa stručne strane poticajni, jer pružaju obilje zanimljivog materijala iz područja hotelijerstva i turizma.

Kao posebnu prednost udžbenika istaknula bih njegovu komunikacijsku orijentaciju koja uvelike doprinosi komunikativnoj kompetenciji ciljne grupe, obzirom da se radi o polaznicima kod kojih je komunikacija u prvom planu (recepcija, restoran, turistička agencija). Njegova komunikacijska orijentacija je, očito, rezultata autoričine procjene realne situacije i prioriteta struke ciljne grupe, koja se bazira na argumentima logike, zdravog razuma i nastavnčkog iskustva. Kroz koncepciju svojeg udžbenika autorica u ciljnoj grupi stalno održava prisutnom želju da se komunicira na njemačkom jeziku.

Glavna je teza ove knjige da je nastava stranog jezika, kojoj je cilj komunikacija, u biti odnos između pojedinih ljudskih bića, a ne samo učenje napamet i suhoparno ponavljanje fraza i vježbanje struktura. Tu bih navela često citiranu rečenicu Wilge Rivers, u kojoj kaže da bi sat stranog jezika morao biti za učenika ili studenta "istinsko iskustvo komunikacije, a ne samo još jedan dosadni sat više."¹ U svezi s tim mogli bismo još reći da je cijela knjiga parafraza uvijek popularnog polazišta da polaznik nije objekt nego subjekt nastave.

Predzadnju cjelinu, gdje se obrađuje Hrvatska s turističkog aspekta, bih istakla kao vrijednost rada i uloženog truda domaćeg autora koji donosi dragocjene informacije o turističkim destinacijama u Hrvatskoj, što je od velike koristi za polaznike u njihovoj budućoj praksi.

Konačno treba naglasiti da ovaj udžbenik, prvenstveno orijentiran prema praksi i komunikaciji, može biti od velike koristi našim hotelijersko turističkim djelatnicima u produbljivanju znanja iz njemačkog jezika, posebno danas, kada je uspostavljanje kontakata s gostima i poslovnim partnerima imperativ hrvatskog turističkog gospodarstva.

BRIGITA BOSNAR-VALKOVIĆ
Hotelijerski fakultet Opatija

¹ W.M. Rivers, *Teaching Foreign Language Skills*, The University of Chicago Press, 1984.