

PRIKAZI KNJIGA / BUCHBESPRECHUNGEN / BOOK REVIEWS

Dr. Nevenka Blažević

NJEMAČKI U RESTORANU

HoReBa, Pula, 2001., 87 str.

Mr. Brigita Bosnar Valković

ENGLISKI U RESTORANU

HoReBa, Pula, 2001., 85 str.

Mr. Dolores Miškulin Čubrić

TALIJANSKI U RESTORANU

HoReBa, Pula, 2001., 85 str.

Komunikacija s gostom jedna je od najvažnijih komponenti kvalitetne usluge u ugostiteljstvu. Budući da najveći broj stranih gostiju dolazi iz inozemstva, pretpostavka za komunikaciju je poznavanje stranih jezika, prije svega engleskog, njemačkog i talijanskog.

Da bi dala svoj doprinos razvijanju komunikacijske kompetencije hrvatskih ugostitelja, Katedra za strane jezike Fakulteta za turistički i hotelski menadžment Opatija u okviru projekta Strani jezici i turizam potakla je među ostalim razvijanje praktičnih priručnika za komunikaciju u ugostiteljskim objektima. Tako su nastali priručnici **Njemački u restoranu**, **Engleski u restoranu** i **Talijanski u restoranu**, koji su namijenjeni prije svega restauraterima, kojima je na radnom mjestu potrebno poznavanje dotičnih jezika, a mogu se koristiti i u obrazovnim institucijama ugostiteljsko-turističke struke.

Priručnici su podijeljeni na pet cjelina (1. Rezervacija stola; 2. Doček gosta; 3. Narudžba; 4. Reklamacije; 5. Plaćanje računa i oprastanje od gosta), koje slijede tijekom komunikacije između konobara i gosta. Svaka cjelina sastoji se od nekoliko tipičnih razgovora na hrvatskom i njemačkom jeziku,

te najčešćih izraza grupiranih prema komunikacijskim namjerama, koji se koriste u određenoj situaciji. Da bi ih bez poteškoća mogu koristiti i početnici, u uvodnom dijelu priručnika navedena su osnovna pravila za čitanje, odnosno izgovor.

U prilogu je na hrvatskom i dotičnom stranom jeziku naveden inventar koji se koristi u procesu posluživanja, a priručnik za njemački jezik sadrži i mali razlikovni rječnik gastronomske terminologije, koja u pojedinim zemljama njemačkog govornog područja nije identična.

Nadamo se da će ovi priručnici pomoći ugostiteljima, koji se tijekom školovanja ili samostalno žele osposobiti za komunikaciju s inozemnim gostima, čime će dati svoj skromni doprinos unapređenju turizma Hrvatske.

JADRANKA ŠKUNCA, predavač

Fakultet za turistički i hotelski menadžment,

Opatija

Mr. Brigita Bosnar Valković

ENGLISH BUSINESS LETTERS IN THE HOTEL AND TOURISM INDUSTRY

HoReBa, Pula, 2001., 171 str.

Komunikacija s gostima i poslovnim partnerima predstavlja jedan od najvažnijih segmenata u hotelijersko-turističkoj struci, a zbog okrenutosti inozemnim turističkim tržištima poznavanje stranih jezika osnovna je pretpostavka za komunikaciju. Osposobljavanje za usmenu komunikaciju daleko je jednostavnije od osposobljavanja za pismenu komunikaciju, za koju je potrebno usvajanje jezičnih

vještina nužnih za sastavljanje pravopisno, gramatički i stilski korektnih iskaza. Pri razvijanju tih vještina najveću pomoć može pružiti odgovarajući priručnik, a za engleski kao jezik međunarodne komunikacije takav priručnik dosad nažalost nije postojao na tržištu, što je potaklo mr. sc. Brigitte Bosnar Valković da napiše *English Business Letters in the Hotel and Tourism Industry*.

Priručnik **English Business Letters in the Hotel and Tourism Industry** sastoji se od jedanaest tematskih cjelina (1. Forma i dijelovi poslovnog pisma; 2. Okružnica; 3. Upit; 4. Ponuda; 5. Alotman; 6. Rezervacija i potvrda rezervacije; 7. Negativni odgovor, izmjene i otkazivanje; 8. Obračun; 9. Reklamacija; 10. Poslovna pisma osobne naravi i povodom društvenih događanja; 11. Formulari i informacijski materijali u hotelu i u turističkoj agenciji), rješenja vježbi, rječnika stručne terminologije i bibliografije.

Ova knjiga, u kojoj nalazimo sve oblike suvremenog poslovnog pisma (klasično poslovno pismo, fax i e-mail), namijenjena je s jedne strane individualnim korisnicima koji se zbog potreba na radnom mjestu žele osposobiti za pismeno komuniciranje s gostima i poslovnim partnerima, a s druge strane može se koristiti kao priručnik u srednjim, višim i visokim školama hotelijersko-turističke struke, u kojima je poslovno komuniciranje sastavni dio programa stranog jezika.

Da bi uporabu knjige učinila što jednostavnijom i pristupačnijom, a sa ciljem osposobljavanja korisnika za samostalno sastavljanje poslovnih pisama, autorica je uz autentična poslovna pisma ponudila niz raznih tipova vježbi s rješenjima, poput vježbi za razvijanje vještine čitanja s razumijevanjem, vježbi za usvajanje stručne terminologije i gramatičkih struktura koje se najčešće pojavljuju u poslovnom dopisivanju, te vježbi za razvijanje vještine pisanja poslovnog pisma.

Uz poglavlju 10 prezentiraju se i neki drugi žanrovi iz područja poslovnog komuniciranja, poput molbe za radno mjesto, životopisa, raznih čestitki, pozivnica i sl. Poglavlje 11 sadrži razne formulare koji se koriste u hotelima i turističkim agencijama, te kao takvi mogu korisnicima poslužiti kao model za sastavljanje sličnih.

Ono što posebno treba naglasiti kao prednost ove knjige je popis komunikacijskih namjera u određenom tipu poslovnog pisma i mogućnosti njihova jezičnog izražavanja, koji je priložen uz svako poglavlje. Odabir odgovarajućih izraza u velikoj mjeri olakšava priloženi prijevod istih, te rječnik stručne terminologije koji s obzirom na obim u potpunosti zadovoljava potrebe korisnika ovog priručnika.

English Business Letters in the Hotel and Tourism Industry je suvremeni priručnik za englesko poslovno dopisivanje u hotelijerstvu i turizmu koji će pomoći svima koji se tijekom školovanja ili samostalno žele osposobiti za poslovno dopisivanje na engleskom jeziku, čime će dati svoj značajan doprinos unapređenju hotelijerstva i turizma Hrvatske

*Dr. NEVENKA BLAŽEVIĆ, docent
Fakultet za turistički i hotelski menadžment,
Opatija*

Mr. Dolores Miškulin Čubrić

L'ITALIANO PER L'OPERATORE TURISTICO E ALBERGHIERO

HoReBa, Pula, 2001., 191 str.

Udžbenik *L'italiano per l'operatore turistico e alberghiero* namijenjen je studentima srednjih i viših škola za turizam i ugostiteljstvo. Ima 153 stranice i sastoji se od 11 cjelina. Četiri cjeline obrađuju građu vezanu uz turizam (*Come si organizza una vacanza di successo, Le agenzie di viaggio, itd.*), četiri cjeline analiziraju teme iz struke ugostiteljstva (*Ricettività alberghiera, Camere, Il mondo della ristorazione, itd.*) dok se ostale tri bave problematikom primjenjivom u oba smjera (*I mezzi di trasporto. La Croazia, Corrispondenza turistico-alberghiera*).

Svaka se cjelina sastoji od originalnih tekstova i tekstova preuzetih iz časopisa vezanih uz turizam i ugostiteljstvo, pitanja uz tekst i osobna pitanja, doradenih objašnjenja specifičnih termina i stranih

izraza, kojim obiluje struka a i talijanski jezik uopće, gramatičkog dijela u kojem se razrađuju morfosintaktičke strukture talijanskog jezika i na kraju svakog prikaza, vježbi.

Uz gore navedene dijelove, svaka cjelina, ima i izvorne tekstove koji, osim proširivanja građe vezane uz struku, nadopunjuju i kulturološko-civilizacijski moment. Vježbe su usredotočene na popunjavanje rječničkog i frazeološkog znanja talijanskog (umetanje izostavljenih riječi i fraza, upotpunjavanje nedovršenog teksta) te na provjeru morfosintaktičkih struktura.

Ovaj udžbenik, s pomno kombiniranim sadržajima, usko vezanim uz struku, omogućuje studentima srednjih i viših škola turističkog i ugostiteljskog smjera, da preko stranog jezika, usvoje i veliki dio gradiva njihove matične struke. U njemu nalazimo mnogo pojedinosti o turizmu i ugostiteljstvu, opisane su vrlo detaljno: određene službe, dužnosti, radna mjesta, vrsta poslova i usluga, aktivnost pojedinih djelatnika, servisi i prostorije unutar hotela; kako se obratiti gostu na recepciji, kako ponuditi razne usluge, kako i kome se obratiti za dodatne informacije, itd., sve to u standardnom talijanskom jeziku sa bogatim leksičkim znanjem. Vrijednost tog udžbenika je upravo u tome, što se kod usvajanja standardnog talijanskog jezika uronjava u komunikacijske strukture turističke i ugostiteljske struke.

Gramatička razrada pojedinih morfosintaktičkih struktura obrađena je cjelovito, ne preopširno, te će možda, za studente s manje znanja, profesor morati proširiti gradivo ili bar uputiti studenta kako i gdje potražiti pojedinosti kojih nema. Svaka je gramatička tematika popraćena opširnim vježbama gdje je dobro vidljiva upotreba obrađene gramatičke građe što omogućuje lakše usvajanje analiziranih struktura.

Svaka cjelina omogućava profesorima da obradi samo jedan dio ili pak čitavu cjelinu, ovisno o znanju studenata i broju sati, što znači da je udžbenik pogodan za različite stupnjeve nastave.

Ovaj će udžbenik omogućiti studentima turističkog i ugostiteljskog smjera da savladaju, preko lingvističke strukture,

vokabular, znanje i kulturni vid struke te, da usavrše komunikacijske vještine toliko potrebne u budućem radu.

*INGRID DAMIANI EINWALTER, prof.
Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu*

Mr. Dolores Miškulin Čubrić

**CORRISPODENZA
COMMERCIALE TURISTICO-
ALBERGHIERA ITALIANA**

Školska knjiga d.d., Zagreb, 2001., 153 str.

Rad magistricе Miškulin Čubrić dopunjuje osjetljivu prazninu na području naše turističke djelatnosti s obzirom na pitanje komunikacije i uspješno zadovoljava postavljene zadatke. Odmah se vidi da se radi o autorici koja ne samo da odlično poznaje strani jezik nego je i dobro upućena u specifičnu struku koju obrađuje. Naši brojni turistički djelatnici koji dolaze u poslovne odnose sa strancima iz Italije kao i naši stanovnici sa jadranskih područja koji se bave turističkom djelatnošću, a osobito naši studenti ugostiteljskog i turističkog smjera raspolagat će sada s odličnim tiskanim pomagalom koje će gotovo potpuno odgovarati njihovim potrebama.

Cijeli je rad podijeljen na devet tematskih jedinica (unità) sa dodatnim stručnim gradivom i kratkim rječnikom (koji sam djelomično dopunio, a moglo bi ga se još malo uvećati).

Treba naglasiti besprijekorni i stručno probrani talijanski jezik gdje nisu bili potrebni nikakvi ispravci, a i korektura je savjesno obavljena. U pojedinim poglavljima obrađuju se prikladnim primjerima najprije normalna trgovačka pisma, zatim okružnice, informacijska obavijesti s odgovorima. Tu su i primjeri za predbilježbe i ponude, govori se o odnosima s putničkim agencijama, o pitanju akontacija i eventualnih reklamacija gostiju, pisma za specifične situacije (čestitanja, radovanja), a sve uvijek sa vrlo razrađenom i bogatom frazeologijom, što treba posebno naglasiti. Spominje se i pitanje referencija i

