

### 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."<sup>1</sup> 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

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