

kán adódik módja. Ezt a kötetet alkotói nagyon ügyesen ruházták fel azzal a színes, változatos, gyorsan pergő előadásmóddal, a szövegeknek és a képi illusztrációknak azzal az ötvözetével, amely ma is képes megragadni a figyelmünket, magán tartani az érdeklődésünket, ugyanakkor azt is lehetővé teszi, hogy – ha időnk csak annyit enged – akár szemezgesünk belőle.

A magyarok krónikája a honfoglalás 1100. évfordulójára megjelent, kiemelkedő sikerű kötet frissített kiadása. 840 nagyalakú olda-

lon 4000 szócikk, 2000-nél is több, túlnyomórészt színes illusztrációval, rengeteg korabeli ábrázolás reprodukciójával, láttató-magyarító ábrákkal, 120 térképpel. Nagy történelmi korszakokra osztva, 13 fejezetben vezet végig a magyarok krónikáján, az őstörténetől és meglepedéstől (Kr. e. 3000 – Kr. u. 1000) a rendszerváltás első évtizedének végéig (1990–1999).

Hagyományos krónika is van benne, legalább is annyiban, hogy minden fejezet egy-egy rövid átfogó tanulmánnyal kezdődik. Utánuk pedig kitűnő szerzőktől, a leg-

jobb ismeretterjesztő előadásmód szerinti kisebb-nagyobb írások, elemzések, helyzetképek, portrék, időrendi táblák, az ország életének szinte minden szegmenséről, már önmagukban is sokat mondó, mesteri címekkel.

Amerikát jelentős részben az amerikaiak erős identitástudata tette és teszi ma is nagygyá. Tanuljunk tőlük – ebben a kötetben ehhez jó segítséget találunk.

*Osman Péter*

HEIDRICH BALÁZS

## Szolgáltatás- menedzsment

*Human Telex Consulting, 2006*

**A**z utóbbi évtizedekben a fejlett gazdaságok egyik fontos jellemzője a szolgáltatási szektor dinamikus előretörése. Mivel a szolgáltatások jelentős része – főleg a technikai alapú szolgáltatások: call centerek stb. – akár külföldre is kiszervezhető, így egyértelmű, hogy a szolgáltatások piaca kevésbé fejlettnak tűnő, akár harmadik világbeli gazdaságok számára is igen fontos tényező.

Mindezek alapján nem meglepő, hogy az utóbbi években a hazai piacon is több olyan szakkönyv látott napvilágot, amelyek e

fontos témakör egy-egy elemébe kínálnak elmélyülést. Szerencsére egy ideje már magyar nyelven is hozzáférhetőek olyan szakmunkák, amelyek a hazai piaci viszonyokat alapul véve mutatják be a szolgáltatások menedzselésének kérdésköreit, vagy éppen a szolgáltatási szektor marketingtevékenységeit.

Dr. Heindrich Balázs könyve (a teljesség kedvéért említsük meg a címlapon nem jelzett többi szerzőt is: Mester Csaba, Dr. Nádor Éva, Somogyi Aliz) a szolgáltatásmenedzsment témájába kínál bete-

kintést a szakmai olvasóknak. A táblázatokkal és érdekes, áttekinthető ábrákkal gazdagon illusztrált munka első része a szolgáltatások alaprendszerének bemutatásával vezet be a témába. „A szolgáltatás bonyolult fogalom, jelentése a személyes szolgáltatástól egészen a 'szolgáltatás mint termék'-ig terjed. Egy gép vagy szinte bármilyen termék a vevőnek nyújtott szolgáltatássá alakulhat, amint az eladó testre szabott megoldást keres a vevő igényeire” – szól a szerző szolgáltatásdefiníciójának egyik alappillére. A mon-

Adatok jelzik a vállalkozás nagyságát és összetettségét: egy különlegesen kiterjedt iparág menedzselésének területeit valóban nem könnyű alig több mint 200 oldalon bemutatni. A szerző(k) alapos kutatómunkát végez(tek): a kötet egyes fejezetei széles és mély elméleti bázisról árulkodnak. A szolgáltatások elméleti háttere iránt érdeklődőknek mindenképpen hasznos összefoglalót kínál a szakkönyv. A téma iránt komolyan érdeklődők további munkáját segíti a kötet végén található, több mint 230 tételből álló bibliográfiai jegyzék.

A gyakorló szakember kérdése természetesen sokkal inkább az, hogy az elolvasottakat minként építheti be a mindennapi munkájába, a kötet gondolatai hogyan válhatnak egy működő szolgáltató cég tevékenységének, működésének építőköveivé. Az olvasó érzése e téren ambivalens. A szakkönyv egyrészt a szolgáltató cégek számára számos, a napi működés szempontjából elengedhetetlenül fontos témakört érint: a szolgáltatások minőségi kérdései, ügyfélkapcsolati feladatok, humán tényezők, marketingmunka. Ugyanakkor meg kell je-

gyeznünk, hogy a kötet némi képp visszafogottan bánik a gyakorlatba egyszerűen átültethető, illetve szemléletes gyakorlati példákkal szolgáló esettanulmányokkal. Az egyetemi szöveggyűjtemény jellegűt erősíti a kötet korábban említett ábrái, grafikonjai. Bár valóban áttekinthető illusztrációkról van szó, azok grafikai minősége bizony javítható. Reméljük, a főként egyetemi/főiskolai hallgatóknak hasznos kötet következő kiadásában ezek az apróságok is helyre kerülnek.

R. Nagy András

POÓR JÓZSEF

## HR mozgásban

*Nemzetköziesedés az emberi erőforrás menedzsmentben*

*MMPC Bt, Budapest, 2006.*

**A** gazdaság világméretű egységesülése, a gazdasági verseny globalizálódása, Magyarország EU-csatlakozással együtt járó megújult versenykörnyezete, a HR témakör iránti tudományos/gyakorlati érdeklődés állandósulása egyértelművé teszi a témaválasztás időszerűségét. A globalizáció csak felerősítette a gazdaságban a szervezetek létezésétől követhető folyamatot: a szervezetek receptíóját. A gazdaságban sikeres

szervezeti formák átvétele azonban csak önmagában nem jelentett és jelent eredményességet, ezért van szükség a szervezeti tényezők rendszerének állandó manipulációjára, az alkalmazottak sokrétű befolyásolására, a vezetés, a menedzsment hasonló kialakítására, a közel hasonló HR tevékenységekre. A rendszerváltás a korábban korlátozottan kihasznált emberi erőforrások és a velük kapcsolatos tevékenység súlyát

területileg is új dimenziókba helyezte.

Poór József legújabb munkája szinte valamennyi tudásterületet igénybe veszi ahhoz, hogy a HR-munka rendszerezése során újólá megismertesse a nemzetköziesedett HR-tudás összefüggéseinek típusosságát. A hazai gazdasági reformfolyamatok során fokozatosan kerültek előtérbe az emberi erőforrással kapcsolatos tudományos megközelí-