riség álma: fölszállni a levegőbe, A gőzgép technikailag beérett, Kutatják a víz összetételét, A mértékrendszer tudományos megalapozása, Fény elektromosságból, Egy angol megépíti az első siklórepülőt, Számozott bankjegyek, Az ipar munkaadóvá válik, Üzembehelyezik a világ első fogaskerekű vasútját, Számos vonal a Nap színképében, Watt a gőzenergia úttörője, A fény hullámhossza ismert lesz, Megépül az első vasból készült gőzhajó, A vízikeréktől a reakciósturbináig, Utasokat szállít a világ első személyvonata, Jedlik Ányos kifejleszti a villanymotort, Mágnességből áram keletkezik, Az elektromos hírközlés, Jacobi elektromotorja, A vasút győzelme, "Dagerrotípia-mámor" az egész világon, Megkezdődik a transzatlanti gőzhajózás.

*Útban a nagyipari tömegtermelés felé, 1840-1900.* Ezen a ponton a bőség zavara miatt fel kell hagynom a részletesebb válogatással, pedig még a könyv közepéig sem jutottam. Az Angliából indult ipari forradalom a XIX. század első felében átterjedt Európára és az Egyesült Államokra is. Az iparnak addig soha nem tapasztalt fejlődése tömegtermeléshez vezetett, termékenyítőleg hatott a tudományra, ami pedig újabb találmányok sorát és fokozottabb fejlődést eredményezett. A XX. századra a technika nemcsak részese napjainknak, hanem életünk meghatározójává vált. A hátralévő részben megismerhetjük e rohamos fejlődés számos nagyjelentőségű eseményét és sok apró epizódját. *A kutatás és a technika kölcsönhatása*; majd a *Megbízásos kutatások a csúcstechnológiák korában* című fejezetekben feltárul előttünk, hogy a társadalmi igény, a tudomány haladása és a technikai fejlődés szükségszerű kölcsönhatása, hogyan vezetett el az űrtechnikához, napjaink elektronikus csodáihoz, a nyersanyag- és energiaforrások egyre hatékonyabb kihasználásához.

Végül *A holnap kutatása és technikája* tanulmány szerzője az ismeretanyag robbanásának a fokozódó nyersanyag- és energiaigénynek következményeit latolgatja és megvizsgálja a mai tudásunk szerint elképzelhető fejlődési irányokat.A *Függelék* a kémiai, fizikai Nobel-díjasok valamint a feltalálók és természettudósok névjegyzékét és eredményeiket is tartalmazza.

Látható, hogy ez a szép kiállítású, igen gazdag forrásanyagra támaszkodó, igényes munka nem csupán krónika a szó igazi értelmében. Sokkal többet ad a történések egyszerű kommentálásánál. A technika fejlődését minden korban a társadalmi háttérrel való összefüggésével magyarázza, a műszaki haladást a tudományok fejlődésével párhuzamosan, minden esetben szoros egymásrahatásukkal mutatja be.

Újra és újra kiviláglik a fejlődés mögötti társadalmi igény vagy ennek hiánya - a pangás oka. A kötet igen alkalmas a bevezetőben említett két szélsőséges nézet közelítésére, a valóság jobb megismerésére.

Nem hiányozhat egyetlen iskola könyvtárából sem. Elsősorban a technika, történelem, fizika és kémia tanításához kiváló segédkönyv.

*Felix R. Paturi: A technika krónikája, Officina Nova, Budapest, 1991.*

SCHILLER ISTVÁN

# Hasznos ötletek a hazai vállalkozások hajnalán

A Menedzser könyvek sorozatban megjelent művekről már többször írtam recenziót. Most, amikor Harvei Mackay *Cápák közt sértetlen avagy a kapitalizmus iskolája* c.

könyvét elolvastam, először gondoltam arra, hogy az amerikai írók egy olyan oktatási rendszerben nevelkedtek fel, ahol a tankönyvekben, a tanórákon sokkal több gyakorlati ismerettel találkoztak, mint mi a magyar oktatási intézményekben. Így az amerikai olvasó számára az iskolai évek folytatását is jelenti H. Mackay könyve, amely sok, a gyakorlatban is hasznosítható tanácsot tartalmaz. A magyar olvasónak pedig hiánypótló ez a mű.

A szerző - aki a Minneapolisi Levélboríték Rt. tulajdonosa - tisztában van azzal, hogy a boríték-előállítás területén nem lehet olyan forradalmi változást elérni, mint pl. az elektronikában. Hiszen feltételezem, hogy Amerikában - a magyar gyakorlattól eltérően - a borítékokat le lehet ragasztani és a különböző borítékformák, az illatosított papírok ott már elterjedtek. Ezért nemcsak a vevők igényeinek alapos ismerete, hanem életük, szokásuk teljes feltérképezése segítheti a céget a sikeres eladásban. Az a 66 pontos ügyfélismereti adatlap, amelyet az üzletkötők minden vevőről kiállítanak, nemcsak az ügyfelek nevét, becenevét, hanem iskolai és családi adatait, szakmai életrajzát, érdeklődési körét, életmódját is tartalmazza; igen alkalmas az eredményes értékesítés elősegítésére. A 66 kérdéssel információt szereznek pl. arról, hogy a vevőnek mikor van a házassági évfordulója, mi a gyermekek érdeklődési köre, dohányzik-e vagy italozik-e az ügyfél, melyek a hosszú távú személyes és üzleti célkitűzései.

Az adatlap így lehetővé teszi, hogy családi évfordulók alkalmából kedveskedjenek a vevőknek, a gyermekeknek, de az is megvalósítható, hogy a vevők érdekeivel összhangban folytassák az üzleti tárgyalásokat. A rögzített információk nagy előnye az is, hogy az üzletkötő távozásakor az új üzletkötőnek már nem lesz idegen a rábízott vevőkör. A jó üzletkötő legfontosabb jellemzője - írja H. Mackay -, hogy a vevő nem az eladót látja benne, hanem olyan tanácsadót, akinek "még az a remek tulajdonsága is megvan, hogy valaki más fizeti a bérét".

Az üzletkötőnek ezért feltétlenül jól kell ismerni a vevőt, amihez az adatlap is hozzájárul. Csak az alapos vevőismeret segít abban, hogy a vásárló fedezze fel magának azt, ami az üzleti ajánlatokban számára előnyös. A jó ügynöknek engedni kell, hogy a vevő villogjon. "Az önmutogatás úgy áll a legtöbb üzletembernek, mint valami olcsó csiricsáré ruha".

Természetesen az ügynök csak akkor tud jól dolgozni, ha nemcsak a vevőt, hanem az árut is jól ismeri. Nemcsak H. Mackay, hanem az üzleti élet több kiváló szakembere is hangsúlyozza, hogy a potenciális vevő azt szereti, ha nem eladnak neki, hanem ő vásárol. Ilyen jellegű empirikus vizsgálatot még nem végeztem, de valószínű, hogy ez az alapigazság annál inkább helytálló, minél intelligensebb a vásárló. Csak a tisztességes, a vevő érdekeit is mindig mérlegelő üzletkötő képes hosszú távon kedvező képet kialakítani a vállalatról. H. Mackay hangsúlyozza, hogyha valaki egy megrendelést hoz a cégnek, az még nem jó üzletkötő. "Az igazi üzletkötő nemcsak a megrendelést szerzi meg, hanem az utánrendelést is, mégpedig olyan vevőtől, aki mindaddig a konkurenciától vásárolt".

A Levélboríték Rt-nél 350 üzletkötő van. H. Mackay kiírta: "Aki üzletet hoz, annak az ajtó mindig nyitva áll." Dolgozóasztalán egy másik felirat: "Az értekezletet félbeszakítani tilos - kivéve, ha vevő jön."

A neves szakember vezetési stílusa teljesen összhangban van az eddig elmondottakkal. Jól tudja, hogy csak ötletgazdag, kreatív gondolkodású szakemberekkel lehet jó eredményt elérni. Felismerte, hogy a dolgozókat korántsem csak a pénz érdekli, hanem legalább annyira az elismerés és az alkotó szabadság is. Ezért az egyik amerikai zsokét tartja példaképének, aki azért a legjobb a pályán, mert ő fogja leglazábban a gyeplőt; a lovak észre sem veszik, hogy ott ül a hátukon, mindaddig, amíg nincs szükség beavatkozásra. A hibát elkövető dolgozót úgy dorgálja meg, hogy irodájában széket cserélnek, és a "bűnözőnek" a vezetői székben nyilatkoznia kell, hogy miért hibá-

zott és mit tesz a jövőben a szóbanforgó baklövés elkerülése érdekében. A neves menedzser erről így ír: "öt esetből négyben szigorúbbak voltak magukhoz, mint én magam lettem volna." Az igen jól dolgozó üzletkötőket nyilvánosan elismeri azzal is, hogy a központi épület előtti parkolóhelyen kocsijukkal odaállhatnak, ahol ki van írva: "Fenntartott hely. A hónap üzletkötőjének." Elsősorban nem a prémiumrendszerrel ösztönzi dolgozóit jobb munkára, hanem pl. azzal, hogy a kiemelkedő teljesítményű ügynökeit összíparági konferenciára küldi el, ahol a vállalatot képviselik és a házastársnak is kifizetik a repülőjegyet.

A sikeres vállalkozáshoz nemcsak tőkére, hanem a tőke működését biztosító jó környezetre, a szakma kulcsemberére is szükség van. H. Mackay szerint ezeknél is fontosabb az, hogy a vállalkozó tudja, hogy mikor kell neki félreállnia az útból.

Elgondolkodtató, amit ennek kapcsán megjegyez: "A lelke mélyén senki sem akarja, hogy az utódja ugyanolyan sikeres legyen, mint ő maga volt annak idején. Ezért aztán mindenki olyan utódokat szokott javasolni, akiknek feltehetőleg beletörik a bicskájuk a feladatba, miáltal az elődd teljesítménye annál bámulatosabbnak tűnik fel."

Az olvasmányos, rengeteg gyakorlati példával szolgáló szakkönyv igen sok ötlettel gazdagítja az olvasót. H. Mackay is, mint sok más jónevű menedzser felhívja a figyelmet az időgazdálkodás fontosságára is. Ezért, amikor egy potenciális vevőnél bejelentkezik, akkor közli azt is, hogy hány percig rabolja el az idejét, de ha "egyetlen másodperccel is tovább tartom fel, 500 dolláros adományt juttatok bármely jótékony célra, amit az úr megjelöl".

Jó tanácsokkal szolgál, hogy milyen ajándékokkal lehet kedveskedni a vevőknek, hogy miért célszerű a teherautók tetejét reklámozásra felhasználni stb. A könyv érdeme az is, hogy a vállalkozások világában új ötletek megszületéséhez járul hozzá.

*Harvei Mackay: Cápák közt sértetlen avagy a kapitalizmus iskolája*
*Park Kiadó, Budapest, 1991.*

TAKÁCS IMRE

# Flanagan köpenye

## Egy nevelési modell nyomában

Miként a jobb környezettervezők a spontán ösvények nyomvonalán jelölik ki a parkokat átszelő épített utakat, a neveléstörténetében is él egy olyan törekvés, mely a gyermek természetes - és játékos - utánzási hajlamát szem előtt tartva jelöli ki a nevelési folyamat közösségi kereteit. Az ősformák bizonyos források szerint már a XVI. században megjelentek, századunk elejének szakirodalma pedig teoretikusan is fontolóra veszi az efféle *közvetett* irányítás előnyeit. A pragmatikusabb felfogás azt bizonygatja, hogy a gyerek "jobban engedelmeskedik kortársának, mint a felnőttnek", s az árnyaltabb elmélkedésekben megjelenik a *szerephez kapcsolódó felelősség* személyiségépítő ereje is.

Az ipari társadalom, az ehhez kapcsolódó urbanizáció és az "eltömegesedés" úgyszólván futószalagon termeli a nevelési gondokat. A "magányos tömeg" - a családi irányítás bizonyosságát elveszítő nemzedékek sora - a megízlelt szabadságérzetet nem csorbító, ám mégis valamiféle *rend*, cselekvési mintákat sugalló *forma* kapaszkodóiért kiált. Ezt a kapaszkodó-rendszert kínálják a játékosan utánozható *organikus formációk*: a *családok*, *városok*, *államok* képére formált nevelési közösségek.