

7. КОРОТКИЙ СЛОВНИК БАЗОВИХ ТЕРМІНІВ

АТЕСТАЦІЯ – визначення ділової кваліфікації працівника, характеристика його здібностей, достоїнств і поведінки; офіційний документ, що містить таку характеристику.

БЮРОКРАТІЯ – тип організації, для якої характерний спеціалізований розподіл праці, чітка управлінська ієрархія, правила, стандарти, показники оцінки роботи.

ВИМОГЛИВІСТЬ – строгість, вимога багато чого від інших; пред'явлення високих вимог до чого-небудь, владність.

ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ – зобов'язання людини здійснювати задачі, що стоять перед нею, з повною підзвітністю за ефективність їх виконання.

ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ УПРАВЛІНСЬКА – необхідність, обов'язок відповідати за ухвалення або неприйняття управлінських рішень.

ВЛАДА – здатність і можливість впливати на поведінку інших людей з метою підкорити їх своїй волі за допомогою авторитету, права, насильства.

ВПЛИВ – будь-яка поведінка людини, що вносить зміни в поведінку, відчуття, відносини і почуття інших людей до неї чи організації, яку вона представляє.

ГРУПА – дві і більше людини, які взаємодіють одна з одною для досягнення загальної мети таким чином, що кожна впливає на інших і випробовує на собі їх вплив.

ДЕЛЕГУВАННЯ – наділення владними повноваженнями, обов'язками і відповідальністю нижчих працівників, процес передачі керівником частини своєї роботи підлеглим.

ДЕЛІКАТНІСТЬ – ввічливість, м'якість у звертанні; повага, визнання права іншої людини на волю думок, почуттів, поведінки.

ДЕМОКРАТІЯ – спосіб керівництва яким-небудь колективом, при якому забезпечується діяльна участь усього колективу в обговоренні проблем і прийнятті рішень.

ДИКТАТОР – особа, що користується необмеженою владою і здійснює одноособове правління.

ДИРЕКТИВА – обов'язкова для виконання провідна вказівка про цілі перспективного розвитку, що включає загальну мету дій і розрахована на тривалий період.

ДИСКУСІЯ – обговорення якого-небудь спірного питання на зборах, у пресі, приватній бесіді.

ДИСПЕТЧЕРИЗАЦІЯ – централізація (концентрація) оперативного контролю і управління, що забезпечує погоджену роботу окремих ланок керованого об'єкта з метою підвищення економічних показників, ритмічності роботи, ефективного використання техніки й устаткування.

ДИСЦИПЛІНА ВИКОНАВСЬКА – уміле виконання наказів, розпоряджень і вказівок керівника, що забезпечується кваліфікацією, досвідом, творчістю й ініціативою виконавців.

ДИСЦИПЛІНА ПРАЦІ – обов'язкове для всіх працівників підпорядкування правилам поведінки, визначеним відповідно до законів, інших нормативних правових актів, колективним договором, угодами, що містять норми трудового права, трудовим договором.

ДІАПАЗОН КОНТРОЛЮ – кількість безпосередньо підлеглих одному керівнику працівників.

ЕТИКЕТ – установлений порядок поведінки, формального обходження в якому-небудь суспільстві, у визначеному середовищі; сукупність правил поведінки, що регулюють зовнішній прояв людських взаємин: стосунки з оточуючими, форми звертання і вітання, поведінку в громадських місцях, манери й одяг.

ЄДИНОНАЧАЛЬНІСТЬ – принцип управління, що означає надання керівнику підрозділу широких повноважень, необхідних для виконання його функцій, а також установлення його персональної відповідальності за результати роботи.

ЗАОХОЧЕННЯ – форма визнання заслуг і успіхів працівника у виконанні своїх функціональних обов'язків.

ЗВ'ЯЗОК ЗВОРОТНИЙ – реакція одержувача на повідомлення джерела, її врахування джерелом, повідомлення джерелу даних про ефективність комунікації.

ІЄРАРХІЯ – чітко визначений порядок підпорядкування органів нижчого підпорядкування і посадових осіб вищим органам за строго визначеними ступенями.

ІНІЦІАТИВНІСТЬ – творчий прояв активності (пропозиції, ідеї).

ІНСТРУКЦІЯ ПОСАДОВА – письмовий виклад основних задач, повноважень, необхідних навичок для різних посад в організації.

ІНТЕГРАЦІЯ – процес об'єднання зусиль для досягнення загальних цілей.

ІНТЕРАКТИВНЕ (спілкування, навчання) – спілкування, засноване на активній, емоційно забарвленій взаємодії учасників.

ІНТЕРВ'Ю – цілеспрямована бесіда, мета якої – отримати відповіді на питання, що цікавлять.

ІНТУЇЦІЯ – чуття, проникливість, безпосереднє пізнання, засноване на попередньому досвіді і теоретичних наукових знаннях, неусвідомлений досвід.

ІНФОРМАТИКА – галузь науки, що вивчає структуру і загальні властивості інформації, а також питання, пов'язані з її пошуком, збором, збереженням, переробкою, перетворенням, поширенням і використанням у різних сферах діяльності.

ІНФОРМАЦІЯ УПРАВЛІНСЬКА – відомості про навколишній світ, процеси, які в ньому відбуваються, події, ситуації, явища, які отримують і якими обмінюються люди безпосередньо чи за допомогою певних пристроїв.

КАР'ЄРА – шлях до успіхів, значного становища в суспільстві, на службовому поприщі, а також саме досягнення такого становища.

КАР'ЄРОГРАМА – інструмент управління кар'єрою, який являє собою графічний опис того, що повинно відбуватися чи відбувається з менеджером на окремих етапах кар'єри.

КЕРІВНИК ЛІНІЙНИЙ – менеджер, повністю відповідальний за діяльність організації чи її структурного підрозділу.

КЕРІВНИЦТВО – процес впливу на поведінку і мотиви діяльності підлеглих з метою рішення виробничих задач; така комбінація переконання, примусу і прикладу, яка здатна змусити людей виконувати те, що від них потрібно; право особистості давати офіційні доручення підлеглим і вимагати їх виконання.

КОЛЕГІАЛЬНІСТЬ – принцип управління, при якому керівництво здійснюється групою уповноважених осіб, кожна з яких несе персональну відповідальність за визначену сферу діяльності.

КОЛЕКТИВ ТРУДОВИЙ – сукупність людей, об'єднаних загальною метою і діяльністю, єдністю інтересів, єдиною

організацією і взаємною відповідальністю, відносинами співробітництва і взаємодопомоги.

КОМАНДА – група людей у кількості 5-10 чоловік, з різною підготовкою, знаннями, вміннями, залучених з різних сфер професійної діяльності, з різних функціональних відділів організації для спільної роботи над виконанням визначеної задачі.

КОМПЕТЕНЦІЯ – сукупність права, обов'язків і відповідальності управлінського працівника.

КОМПЕТЕНЦІЯ СУБ'ЄКТА УПРАВЛІННЯ – сукупність повноважень і обов'язків органу управління, у межах яких він має право і зобов'язаний самостійно діяти.

КОМПРОМІС – угода з ким-небудь шляхом взаємних поступок.

КОМУНІКАБЕЛЬНІСТЬ – здатність легко спілкуватися, знаходити спільну мову.

КОМУНІКАЦІЯ В МЕНЕДЖМЕНТІ – обмін інформацією, внаслідок якого керівник отримує необхідну для прийняття ефективних рішень інформацію і доводить ці рішення до підлеглих також у формі інформації.

КОНСУЛЬТУВАННЯ – цілеспрямовані неформальні повсякденні контакти менеджера з підлеглими (у формі рад, рекомендацій і консультацій) з метою надання їм допомоги і підтримки при виконанні ними своїх функціональних обов'язків.

КОНТРОЛЬ – спостереження за досягненням організацією своїх цілей і коригування відхилень від них.

КОНФЛІКТ – відсутність згоди між двома і більше сторонами (особистостями або групами людей), зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок чи поглядів; кожна сторона робить усе можливе, щоб була прийнята її точка зору, і заважає іншій стороні робити те ж саме; від конкуренції відрізняється чіткою спрямованістю, наявністю інцидентів, жорстким веденням боротьби.

КООПЕРАЦІЯ – форма організації праці, при якій значна кількість людей діє спільно і скоординовано, беручи участь в одному чи різних, але пов'язаних між собою процесах праці заради досягнення єдиної мети; основою кооперації є взаємна вигода.

КООРДИНАЦІЯ – узгодження, супідрядність дій різних посад і підрозділів організації.

КРИТИКА – розбір, аналіз, обговорення чого-небудь з метою оцінювання.

КУЛЬТУРА МОВИ – дотримання мовних норм вимови, наголосу, слововживання і побудови висловлень; нормативність, літературність усної і письмової мови, яка полягає в грамотності, точності, ясності, чистоті, логічній стрункості.

КУЛЬТУРА ОРГАНІЗАЦІЇ – психологічний клімат і система цінностей організації, що поділяється всіма співробітниками, визначає характер взаємин і спрямованість поведінки персоналу.

ЛІДЕР – людина, за якою визнано право приймати відповідальні рішення у важливих ситуаціях і яка ефективно здійснює формальне і неформальне керівництво і лідерство.

МЕНЕДЖЕР – фахівець, який професійно керує діяльністю господарської ланки в умовах ринкової економіки, використовуючи сучасні методи управління; найманий професійний керуючий, фахівець з управління, головна задача якого – координація й організація діяльності колективу на науковій основі.

МЕНЕДЖМЕНТ – керування, завідування, організація, керівництво людьми і виробництвом, що дозволяє виконувати поставлені задачі найбільш гуманним шляхом; сукупність функцій, спрямованих на ефективне і результативне використання ресурсів для визначених організаційних цілей; система управління виробництвом, застосовувана з метою підвищення його ефективності й одержання прибутку.

МЕТА – ідеальне, уявне передбачення результату діяльності; відправний пункт при розробці і прийнятті планів і управлінських рішень; як мотив направляє і регулює людську діяльність.

МЕТОДИ АДМІНІСТРАТИВНІ – сукупність способів по здійсненню примусового впливу.

МОТИВАЦІЯ – функція менеджменту, мета якої – створити у працівників стимули до праці і спонукати їх працювати з повною віддачею для задоволення власних потреб і досягнення цілей організації.

НАВИЧКИ АДМІНІСТРАТИВНІ – технічні навички зі збору інформації, її аналізу, планування, організації, контролю і виконання інших видів управлінської діяльності.

НАВИЧКИ АНАЛІТИЧНІ – здатність розуміти зв'язок і співвідношення між частинами і єдиним цілим.

НАВИЧКИ КОМУНІКАТИВНІ – навички, необхідні для правильного розуміння інших людей і ефективної взаємодії з ними.

НАКАЗ – письмове оформлення визначеного, підлягаючого обов'язковому виконанню завдання, з переліком конкретних шляхів, термінів і порядку його виконання, відповідальних осіб і форм контролю.

НОРМА КЕРОВАНOSTI – коло повноважень менеджера, сфера (діапазон) контролю.

ОБОВ'ЯЗКИ – необхідність виконувати покладені функції і реалізувати цілі і задачі, обумовлені посадовим положенням в організації.

ОПИС РОБОТИ – письмовий документ, в якому міститься інформація про те, що реально робить працівник, який виконує дану роботу, як він це робить і в яких умовах виконується дана робота.

ОРГАНІЗАЦІЙНИЙ РОЗВИТОК – програма, націлена на зміну ставлення, цінностей і переконань службовців так, щоб вони могли зрозуміти і здійснити необхідні зміни, які проводяться звичайно за допомогою зовнішнього консультанта.

ОРГАНІЗАЦІЯ – стійка система спільно працюючих для досягнення загальних цілей людей на основі поділу праці й ієрархії.

ОРІЄНТАЦІЯ СЛУЖБОВЦІВ – надання новим співробітникам загальних відомостей про роботу, необхідних для ефективного виконання своїх обов'язків.

ПАБЛІК РІЛЕЙШНЗ (PR) – діяльність, спрямована на формування образу особистості, організації, товару, послуги або ідеї і послідовне впровадження створеного образу в суспільну свідомість із метою формування заданих знань, установок, переконань і здійснення заданих дій; мистецтво формування підтримки відносин із навколишнім середовищем, зв'язків з громадськістю.

ПЕРВИННИЙ ВІДБІР – процес селекції кандидатів, які володіють мінімальними вимогами для заняття певної посади. Здійснюється відділом людських ресурсів і служить основою відбору персоналу на індивідуальній основі.

ПЕРЕКОНАННЯ – вплив на свідому сферу людини; прийоми ефективного повідомлення точки зору однієї людини іншій.

ПІДЛЕГЛІ – посадові особи, які знаходяться в розпорядженні старшого за посадою керівника: його заступники і помічники, керівники нижчих рівнів і виконавці.

ПІДРОЗДІЛ – формальна група в організації, що відповідає за виконання конкретного переліку задач для організації в цілому.

ПЛАН – заздалегідь намічений порядок, послідовність здійснення якої-небудь програми, виконання роботи, проведення заходів, спрямованих на досягнення цілей.

ПЛАНУВАННЯ – продумана підготовка майбутньої діяльності, систематично орієнтована на цілі організації.

ПЛАНУВАННЯ І РОЗВИТОК КАР’ЄРИ – надання можливостей і сприяння, які дозволяють працівникам ставити реальні цілі і досягати їх в області кар’єри.

ПЛАНУВАННЯ ЛЮДСЬКИХ РЕСУРСІВ – процес визначення потреб організації в персоналі, тобто визначення, коли, де, скільки, які співробітники потрібні організації.

ПОВНОВАЖЕННЯ – узаконене право приймати рішення, віддавати накази і розпорядження від імені організації; визначене в певний спосіб право використовувати ресурси організації і спрямовувати зусилля її співробітників на виконання визначених завдань.

ПОРТРЕТ ІДЕАЛЬНОГО СПІВРОБІТНИКА – опис характеристик (якостей, навиків, компетенцій), якими повинен володіти “ідеальний співробітник”, тобто необхідних для успішної роботи на певній посаді.

ПРАЦЯ – свідоме застосування фізичної і духовної енергії людини, спрямоване на одержання доходів для задоволення потреб.

ПРИМУС (економічний, соціальний, політичний, фізичний) – вплив на волю людини, групи людей чи суспільство, що характеризується високим рівнем тиску.

ПРОФЕСІЙНА КАР’ЄРА – послідовність посад, займаних співробітником в одній організації.

РІШУЧІСТЬ – твердість у вчинках, непохитність, здатність приймати рішення без зайвих коливань і зволікань.

РОЗПОРЯДЖЕННЯ – акт розпорядницького впливу, що деталізує конкретні шляхи і способи рішення окремих завдань у масштабах служб, підрозділів.

СКОРОЧЕННЯ ЧИСЕЛЬНОСТІ – заходи, що проводяться організацією для скорочення чисельності своїх співробітників,

скорочення виробництва, як правило, внаслідок зміни потреб організації в персоналі.

СПІВБЕСІДА ПО ВІДБОРУ (інтерв'ю) – обмін інформацією між представником організації і кандидатом на заміщення з метою оцінки кваліфікації і потенціалу останнього для роботи на вакантній посаді.

СТИЛЬ КЕРІВНИЦТВА – гнучка поведінка менеджера стосовно співробітників, що змінюється в часі в залежності від ситуації і виявляється в способах виконання управлінських функцій.

СТИМУЛ – зовнішній регулюючий вплив на людину (групу), що спонукає до цілеспрямованих дій.

СТРУКТУРА ОРГАНІЗАЦІЙНА – будова, влаштування суб'єкта управління, спосіб його внутрішньої організації, зв'язку елементів суб'єкта між собою, що дозволяють виконувати функції управління.

СТЯГНЕННЯ – система заходів дисциплінарного впливу на працівника, який не справляється з покладеними на нього функціями, ігнорує розпорядження і доручення керівника або виконує їх з низькою якістю, несвоєчасно і не в повному обсязі.

УПРАВЛІНСЬКА КУЛЬТУРА – частина загальної культури суспільства, пов'язана переважно з формуванням управлінських знань, думок, відчуттів, настроїв, управлінських концепцій, навиків управлінської і організаційної поведінки.

ФУНКЦІЯ УПРАВЛІННЯ – відносно відособлений напрямок управлінської діяльності, що дозволяє здійснювати вплив на об'єкт управління з метою рішення поставленої задачі.

ХАРАКТЕР – сукупність стійких психологічних рис, що визначають лінію поведінки людини, її ставлення до справи, до інших людей і до себе самої.

ЦІЛЕСПРЯМОВАНІСТЬ – прагнення до досягнення ясної і визначеної мети.