**Глоссарий по дисциплине Основы менеджмента**

**А**

**Автократичный руководитель** -  руководитель, который стремится сконцентрировать в своих руках всю власть, основанную на вознаграждении и принуждении, и полагается на законные полномочия.

**Адаптивная (органическая) структура** - организационная структура, позволяющая гибко реагировать на изменения в окружающей среде и, изменяться в соответствии с требованиями внешнего окружения. Ее варианты: проектная, матричная, конгломеративная.

**Аппарат управления** – совокупность работников организации, выполняющих функции управления.

**Б**

**Бюрократические организации** – организации, в которых управление осуществляется посредством четкого определения должностных обязанностей и ответственности работников, ведения формальной отчетности, разделения собственности и управления.

**В**

**Взаимосвязанность факторов внешней среды** - это уровень силы, с которой изменения одного фактора воздействуют на другие факторы.

**Властные полномочия** – официальное законное право менеджера принимать решения, отдавать приказы и распределять ресурсы для достижения желаемых организационных результатов.

**Власть** – это потенциальная способность индивида влиять на поведение других людей.

**Внешняя организационная среда** - находящиеся вне пределов компании, но оказывающие на неё существенное воздействие элементы: конкуренты, ресурсы, законы поставщики.

**Внутренние переменные организации,** - формирующие ее как систему: люди, цели, задачи, технология, структура, управление, культура.

**Воздействие управляющее** - сознательное влияние на деятельность человека или коллектива работников, несущее в себе целевую установку, импульс трудовой активности и согласованности совместной работы.

**Внутренний менеджмент** (интраменеджмент) – 1) тип управления, отличающийся приоритетами внутренних проблем над внешними, 2) функция управления, выполняемая чаще всего заместителем первого лица и предназначенная для разгрузки его от текущих дел для осуществления стратегического управления или инфраменеджмента.

**Виды информации.** В практике управления используется информация различных видов. Главными среди них являются: информация экономическая, организационная, социальная и социально-психологическая, технологическая. Кроме того, важную роль играет выделение информации оперативной, текущей и стратегической, информации по отдельным функциям управления (плановая, статистическая, по кадрам и пр.).

**Д**

**Делегирование** - процесс передачи менеджерами задач и полномочий лицу, которое принимает на себя ответственность за их выполнение. Это средство, при помощи которого руководство распределяет среди сотрудников многочисленные задачи,  которые должны быть выполнены для достижения  целей организации.

**Дельфи группа** – форма группового принятия управленческий решений.

**Департаментализация** - процесс деления организации на отдельные блоки, которые могут называться отделами, отделениями, секторами, департаментами.

**Децентрализация** – смещение властных полномочий по принятию решений в направлении нижних уровней организации.

**Дивизиональная** организационная структура - современный тип развития механистической организационной структуры. Наиболее распространенные варианты: продуктовая, ориентированная на потребителя, региональная:

· продуктовая структура, при которой выделяются отделения по продуктам, а в них производственные и управленческие подразделения (оперативного управления);

· структура ориентированная на потребителя, в которой все подразделения группируются вокруг определенных групп потребителей;

· региональная структура создается когда территориальные различия более существенны, чем продуктовые и потребительские.

Бывают более сложные структуры, представляющие комбинацию названных вариантов.

**Динамичность** (подвижность внешней среды - скорость с которой происходят изменения в факторах внешнего окружения.

**Дисфункциональный конфликт** - конфликт, который приводит к снижению степени удовлетворенности работой, ослаблению межгруппового сотрудничества, снижению эффективности деятельности организации.

**Достоверность информации** имеет три уровня: абсолютный (100%), доверительный (более   80%), негативный (менее 80%).

**Е**

**Единоначалие** - это принцип организации означающий, что работник должен получать полномочия только от одного начальника и отвечать только перед ним.

**Ж**

**Жизненный цикл  организации** – прохождение организацией стадий эволюционного развития (рождение, юность, зрелость).

**З**

**Задача** в менеджменте - эта работа (задание) или комплекс работ (заданий), необходимых для достижения  поставленной цели.

**Законная (легитимная власть)** – власть, проистекающая из официальной должности менеджера и сопряженных с ней полномочий.

**Закрытая система** – система, не взаимодействующая с внешней средой.

**Звенья системы управления** – обособленная единица системы управления. Звенья выделяются по специфике функций управления, объему и масштабу полномочий, трудоемкости работы, равномерности распределения нагрузки, квалификационным требованиям к персоналу, информационному обеспечению, возможностям территориального размещения. Звенья, составляющие систему управления, различны. Они отличаются главным образом комбинацией функций и полномочий управления, по которым выделяются основные связи соподчиненности звеньев, формируется конструкционная основа системы управления – структура системы управления и на основе которых система управления приобретает иерархическую форму. Звенья системы управления могут быть: линейными, функциональными, линейно-функциональными, функционально-линейными.

**И**

**Интуиция** – способность индивида, не обращаясь к логическим выкладкам. Быстро "схватывать " особенности текущей ситуации и принимать решения на основе прошлого опыта.

**Информация** - совокупность сведений о состоянии управляемой системы и внешней среды её функционирования**.** **Информация** - совокупность сведений о внутреннем и внешнем состоянии управляемой системы (объекта управления), используемых для оценки ситуации и разработки управленческих решений.  Управление осуществляется тогда, когда существуют как совпадающие интересы людей, так и информация о характере этих интересов и возможностях их реализации.

**Интерес** – стремление к удовлетворению потребности, обусловленное осознанием потребности и условий ее реализации.

**Информационное обеспечение управления** – совокупность информационных ресурсов, средств, методов и технологий, способствующая эффективному проведению всего процесса управления, в том числе разработке и реализации управленческих решений.

**Искусство управления** – комплекс характеристик управленческой деятельности, отражающих роль индивидуальных качеств менеджера в достижении успеха или эффективности управления. К числу таких характеристик относятся: развитость интуиции, опыт работы, характер образования, профессионализм, коммуникабельность, тип мышления, убежденность, решительность, инициативность.

**Информационный потенциал менеджмента.** Информационные ресурсы и возможности их использования. Характеризуется полнотой и ценностью информации, достоверностью, формой представления, объемом, своевременностью поступления, структурой информации, возможностью (условиями) использования информации при разработке управленческих решений.

**К**

**Коммуникация в менеджменте** - это обмен информацией между двумя или более субъектами.

**Канал** – средство доставки сообщения.

**Классическая модель принятия управленческого решения** – модель, основывающаяся на допущении, что менеджеры принимают логически обоснованные решения в соответствии с экономическими интересами организации.

**Коммуникации** – процесс обмена информацией.

**Контроль** – управленческая функция, предполагающая наблюдение за действиями работников, точным следованием организации по выбранному курсу, а также внесение необходимых корректив.

**Конфликт** - отсутствие согласия между двумя и более сторонами, которые могут быть конкретными лицами и группами. Глубинной причиной, лежащей в основе конфликта является восприятие.

**Концепция** – комплекс ключевых положений (идей, принципов), дающих целостное представление о каком-либо явлении или событии, способствующих достаточно глубокому их пониманию, определяющих методологию и организацию практической деятельности.

**Классификация целей** – способ, позволяющий конкретизировать цель, раскрыть ее содержание, выбрать наилучшие формы, механизмы и методы ее реализации.

**Коммуникационная сеть** – это соединение определенным образом участвующих в коммуникационном процессе индивидов с помощью информационных потоков.

**Коммуникативная структура управления** – совокупность каналов, по которым осуществляются коммуникации в организации.

**Коммуникабельность** – способность человека к совместной работе, продуктивному общению.

**Коммуникационные роли** – способы распоряжения поступающей информацией. Различают следующие роли: «Сторож» – индивид, контролирующий потоки сообщений в организациях; «Связной» – индивид, связывающий на межличностной основе две или более группы в системе; «Лидер мнений» – индивид, к суждениям которого прислушиваются сослуживцы; «Космополит» – индивид, который чаще других контактирует с внешней средой.

**Л**

**Либеральный стиль управления** – стиль управления, предполагающий сведение до минимума участие менеджера в принятии управленческих решений.

**Лидер** - это человек, который воодушевляет людей и вселяет в них энтузиазм, передавая им свое видение будущего и помогая им адаптироваться к новому; он сам устанавливает свои цели и использует их для изменения отношений последователей к делу, строит свои отношения на доверии, которое закладывается в основу групповой работы. Лидер может не быть менеджером. Менеджер может не быть лидером.

**Лидерство** - это тип управленческого взаимодействия между лидером и последователями, основанный на более эффективном для данной ситуации сочетании различных источников власти и направленный на побуждение людей к достижению общей цели. Лидерство является функцией лидера, его последователей и ситуации.

**Лидерство** – возникновение особого статуса у менеджера или иного члена группы. Этот статус характеризуется отношением, в основе которого лежат доверие, авторитет, уважение, признание высокого уровня квалификации, готовность поддерживать во всех начинаниях, личные симпатии, стремление учиться и перенимать опыт.  Отношения лидерства могут совпадать с формальными полномочиями менеджера. В этом случае менеджер соединяет должность и лидерство. Но отношения лидерства и должностных полномочий могут не совпадать и даже противоречить друг другу. Тогда возникает конфликтная ситуация.

**Линейный менеджер** - это руководитель отвечающий за линейную (основную) деятельность в организации, действующий на принципе единоначалия, ответственный полностью за состояние и развитие организации (подразделения, цеха, участка, бригады).

**Линейные полномочия** - это полномочия передаваемые непосредственно от начальника к подчиненном} и далее к другим подчиненным. Делегирование линейных полномочий создает иерархию уровней управления (цепь команд или «скалярную цепь») в организации.

**М**

**Мотивация** – использование действующих и формирование необходимых мотивов поведения человека в практике управления его деятельностью. Мотивы проявляются в виде реакции человека на факторы его внутреннего состояния или воздействия окружающей среды, внешней обстановки, ситуаций, условий. Каждый человек обладает собственной структурой мотивов, которая формируется в процессах его развития, проявления и самооценки своих способностей, достижения каких-либо результатов.

**Матричная структура** - это симбиоз проектной и функциональной структур.

**Менеджер** - это член организации, субъект управления, возглавляющий определенный коллектив и осуществляющий: руководство людьми (формирует отношения внутри и вне организации, мотивирует членов организации на достижение целей, координирует усилия членов организации); определяющий цели организации; принимающий решения; отвечающий за деятельность руководимого коллектива.

**Менеджер нижнего звена** - отвечает за выполнение производственного задания (операции работу), за непосредственное использование выделенных ресурсов, за деятельность подчиненных работников. Его работа связана с решением оперативных и тактических задач, очень разнообразна. К ним относятся мастера, начальники смен, начальники участков, старшие мастера, старшая медсестра.

**Менеджмент** - это интеграционный процесс, с помощью которого профессионально подготовленные специалисты формируют организации и управляют их функционированием и развитием путем постановки целей и разработки способов их достижения.

Менеджмент можно рассматривать как процесс, как систему, как науку управления, искусство управления, органы или аппарат управления.

**Менеджмент как система** - это совокупность взаимосвязанных подсистем, которые в свою очередь состоят из совокупности блоков и элементов: структурно-функциональная подсистема; информационно-поведенческая подсистема и подсистема саморазвития.

**Менеджмент стратегический** – разновидность менеджмента, главной особенностью которого является дальновидность, целеустремленность, перспективность, работа по стратегической программе. Менеджмент стратегический возник в результате усиливающейся динамики экономичеcкого развития, остроты конкуренции, научно-технического прогресса, повышения роли человеческого фактора управления, возникновения новых методологий предвидения и моделирования тенденций развития.

**Методология управления** – логическая схема действий, которая определяется пониманием путей, средств и возможностей достижения целей.

**Механизм управления (менеджмента)** – совокупность средств воздействия на деятельность людей. К средствам относятся интересы, ценности, мотивы, установки, опасения, приоритеты, стимулы. Средства управления формируются условиями жизнедеятельности и проектируются в процессах установления отношений управления. Использование механизма управления проявляется в учете и способствовании развитию тех качеств человека, которые определяют успех и эффективность его деятельности.

**Миссия** - это предназначение организации, обоснование деятельности организации.

**Миссия организации** – это набор концептуальных положений, в обобщенной форме раскрывающих то, чему решила посвятить себя организация, своеобразная философская, социальная установка организации, ведущее направление ее деятельности.

**Мотивация** – совокупность внешних и внутренних  движущих сил, побуждающих человека осуществлять деятельность с затратой определенных усилий в направлении достижения определенных целей.

**Мотив** - внутренняя сила, побуждающая человека к осуществлению определенных действий.

**Н**

**Неопределенность внешней среды** - функция от количества информации, которой располагает организация по каждому фактору внешней среды и ее достоверности.

**Норма управляемости** - количество работников, которые непосредственно подчиняются конкретному руководителю. Устанавливается посредством делегирования линейных полномочий.

**Насыщенность информации** – это соотношение полезной и фоновой информации.

**О**

**Организация как объект менеджмента** - это относительно автономная группа людей с четко структурированной совместной деятельностью и определенными границами, которая создается или существует для достижения общей цели (целей).

**Организационная культура** - это система общепринятых и разделяемых работниками организации ценностей, базовых предположений, убеждений, правил, норм поведения. Это обычаи, традиции. Ценностные ориентации передаются через «символические средства» духовного и материального внутри организационного окружения.

**Основа власти** - это то, откуда она происходит. Выделяют две основы власти: должностную и личностную.

**Ответственность** - обязательство выполнять имеющиеся задачи и отвечать за их удовлетворительное решение перед тем, кто делегировал эти задачи. Ответственность не делегируется.

**Основные функции управления** – виды деятельности, отражающие в своей совокупности содержание и реальность воздействия на объект управления. К ним относятся: предвидение и планирование, организация, активизация и мотивирование, контроль, координация и регулирование.

**Объем воспринимаемой информации** имеет три уровня: информационная избыточность, субминимальный уровень, недостаток информации (информационный голод).

**Открытость информации** – это возможность предоставления ее различным контингентам людей. Существуют три уровня открытости: секретная, конфиденциальная, публичная

**П**

**Парадигма** – 1) ключевая идея, лежащая в основе построения концепции; 2) исходная позиция (понятие, модель) в постановке проблем, их объяснении и решении.

**Планирование** – определение целей и показателей деятельности организации в будущем,  а также постановка задач и оценка необходимых иx  решения ресурсов.

**Полномочия** - представляют собой ограниченное право использовать ресурсы организации и направлять усилия работников на выполнение делегированных задач.

**Плоская структура** – управленческая структура, характеризующаяся высокой нормой управляемости в горизонтальном измерении и незначительном числом организационных уровней.

**Предмет управленческого труда** - это люди, их трудовая деятельность, информация, с которой они работают.

**Принципы управления** – основные правила, которые должны соблюдаться  в определённых условиях и на соответствующих уровнях.

**Процесс управления (менеджмента)** – последовательность и комбинация действий (операций и процедур), из которых складывается управляющее воздействие. Процесс управления характеризуют четыре этапа, по которым распределяются его операции – целеполагание, определение и оценка ситуации, поиск и установление проблемы, разработка и реализация управленческого решения (разрешение проблемы). В осуществлении процесса управления большое значение имеет наличие, ценность, объем информации и возможности ее своевременного поступления и обработки.

**Принятие управленческого решения** - это процесс выбора альтернативы действия или бездействия по достижению поставленной цели.

**Проблема** – ситуация, когда полученные организацией результаты не отвечают поставленным перед ней целям.

**Продукт управленческого труда** - это управляющее воздействие в форме управленческого решения. **Проектная организационная структура** - это временная структура, создаваемая для решения конкретной задачи (разработки или выполнения конкретного проекта).

**Процессный подход** - рассматривает управление как непрерывную серию взаимоувязанных управленческих функции: планирование, организация, мотивация, контроль.

**Процесс принятия решения** – процесс идентификации проблем и возможностей и последующий выбор вариантов их устранения или использования.

**Полномочия** – 1) право на принятие управленческих решений, закрепленное организационным положением;

2) реализация власти в действиях менеджера. Полномочия определяют иерархическое строение системы управления, выделение ступе ней, а также характеризуют степень централизации управления.

Существует объем и масштаб полномочий. Объем полномочий отражает состав проблем, которые может и должен решать менеджер, масштаб – состав и количество подчиненных ему непосредственно звеньев системы управления. Если полномочия концентрируются на верхних ступенях системы управления, то управление становится высокоцентрализованным. Современное управление стремится к максимально возможной децентрализации управления, которая устанавливается тогда, когда полномочия распределяются в системе управления в соответствии с необходимостью достижения гибкости, оперативности, креативности, профессиональной ответственности, демократичности.

При перегрузке менеджера или повышении профессионализма персонала или в целях повышения качества управленческих решений, их своевременности осуществляется делегирование полномочий, т.е. передача их на нижестоящий уровень.

**Процедуры управления** – совокупность операций процесса управления, сгруппированных по принципам обязательной последовательности, общего предмета, необходимого взаимодействия, относительной законченности и одинакового назначения. Примером процедур управления могут быть операции проведения совещания, обработки документов, проведения аттестации персонала, разработки цели и миссии фирмы, поощрения работников и пр.

**Проектирование систем управления** – разработка модели системы управления по показателям ее эффективного функционирования. К числу показателей, по которым можно оценить систему управления или проектировать ее преобразование, относятся следующие: состав и структура функций дифференциации управленческой деятельности, звенья системы управления и их распределение по ступеням иерархии, величины звеньев, распределение полномочий, информационное обеспечение управления, связи и их информационная нагрузка, квалификационные требования.

**Принцип** – основное правило, в соответствии с которым осуществляется деятельность, достигается успех, решаются проблемы.

**Противоречие** – результат взаимодействия сторон с различной степенью восприятия и оценкой одного и того же явления или объекта, которые вместе с тем находятся во внутреннем единстве (в рамках одной системы) и являются источником развития и познания. Развитие противоречия может иметь четыре ступени; различие, поляризация, столкновение и антагонизм.

**Р**

**Решение** – выбор, осуществляемый из нескольких вариантов.

**Решение управленческое** – 1) акт деятельности менеджера или управляющей системы, ведущий к разрешению проблемы и тем самым определяющий нормальное функционирование или развитие социально-экономической системы; 2) заключительный этап процесса управления, превращающий его в импульс трудовой активности, целенаправленности и согласованности совместных действий людей.

Основными характеристиками управленческого решения являются адресность, своевременность, мотивационный потенциал, соответствие цели управления, организующая сила, определенность, конкретность, контролируемость.

**Руководитель высшего звена** - президенты (директора), и вице-президенты (заместители директора). Они определяют общие направления функционирования и развития организации в целом, ее крупных подразделений.  Принимают ключевые решения,  стратегии функционирования  и развития,; найма дополнительного персонала.

**Руководитель среднего звена** - координирует и контролирует работу руководителей низового звена. Характер действий его зависит от содержания работ возглавляемого подразделения (отдела, цеха, бюро, филиала, отделения по продукту (региону, потребителю). В решаемых задачах преобладают тактические и могут быть элементы стратегических проблем.

**Разделение управленческой деятельности** – объективный процесс возникновения в управлении разных видов деятельности, которые выполняются различными работниками и из которых складывается воздействие управляющей системы на управляемую (субъекта на объект управления). Разделение управленческой деятельности вызвано тенденцией увеличения работ по управлению и потребностью совместной деятельности для повышения эффективности управления.

В результате разделения управленческой деятельности возникают функции управления (виды управленческой деятельности) и полномочия (право на принятие решений по комплексу функций управления).

**С**

**Система** - это некоторая целостность, состоящая из взаимозависимых частей, каждая из которых вносит свой вклад в характеристики целого.

**Системный подход к менеджменту** - означает, что руководители должны рассматривать организацию как совокупность взаимосвязанных элементов, таких как люди, технологии задачи, структура, которые ориентированны на достижение различных целей в условиях меняющейся внешней среды.

**Ситуационный подход к менеджменту** - означает, что не существует единого, идеального («лучшего») способа управления организацией. Пригодность различных методов управления определяется ситуацией. Самым эффективным методом является тот. который более всего соответствует данной ситуации.

**Скалярная цепь** - это иерархия уровней управления, цепь команд.

**Сложность внешней среды** - количественно измеряемый признак характеризуемый количеством и вариантностью факторов внешнего окружения,.на которые организация обязана реагировать.

**Социальная ответственность организации** - это добровольный отклик организации  на нужды сообщества, в котором функционирует данная организация.

**Среда прямого воздействия** - (микроокружение, бизнес-среда) - это факторы внешнего окружения непосредственно воздействующие на производственный (операционный) процесс: поставщики, потребители, конкуренты, законы и органы государственной власти, профсоюзы.

**Среда косвенного воздействия (макросреда)** - это факторы косвенно воздействующие на организацию: общеэкономическая, общеполитическая ситуация, научно-технический прогресс, социокультурная среда, международная ситуация.

**Средства управленческого труда** - информация как средство связи, средства организационной и вычислительной техники.

**Стратегические планы -**   действия, которые компания намеренна предпринять для достижения стратегических целей.

**Стратегические цели** – общие утверждения, описывающие состояние организации в будущем.

**Стратегия** – план, описывающий направленное на достижение целей организации, распределение ресурсов и её порядок действий во внешней среде.

**Структурно-функциональная подсистема** сиcтемы менеджмента - это совокупность управленческих органов, подразделений и исполнителей, выполняющих закрепленные за ними функции и решающих поставленные перед ними задачи, а так же совокупность методов, с помощью которых осуществляются управленческие воздействия.

**Стимулирование** – создание атмосферы, условий и возможностей заинтересованности человека в достижении определенного качества своей деятельности. Стимулирование – это использование интересов в управлении, формировании системы интересов. Стимулы так же, как и мотивы, выступают в процессах управления как рычаги воздействия, которые менеджер использует в согласовании совместной деятельности людей и направлении ее на определенные результаты и цели.

**Стимул** – фактор воздействия, который менеджер использует для достижения поставленных целей и получения результатов.

**Субъект управления** – звено или часть системы управления, являющиеся источником воз действия на объект управления. Субъект управления всегда является частью объекта управления, поэтому выделение субъекта управления всегда ограничено масштабами управляемой социально-экономической системы и тех связей в них, которые характеризуют систему управления.

**Свойства информации.** Информация обладает определенными свойствами: накопление, движение, сохранение при использовании, стоимость, измерение, коммуникативность, разнообразие форм. Эти свойства информации играют важную роль в понимании характеристик информационного обеспечения управления.

**Т**

**Тактические планы** – планы,  разрабатываемые с целью претворения стратегических планов, предполагающие прохождение определённого этапа стратегии фирмы.

**Тактические цели** – результаты, которые должны достичь подразделения и отделы компании, что обеспечивает выполнение задач организации в целом.

**Теории содержания** – группа теорий, в которых описываю лежащие в основе мотивации людей потребности.

**Теория процессов** – группа теорий мотивации, призванных объяснить процесс выбора людьми направленных на удовлетворение индивидуальных потребностей образцов поведения

**Теория иерархии потребностей** – теория содержания, в основе которой лежит допущение о том, что мотивация человека определяется комплексом потребностей, которые располагаются в иерархическом порядке.

**Теория ожиданий** – одна из теорий процессов, основывающаяся на предположении, что уровень  мотивации зависит от представлений индивидов относительно своих способностей к выполнению тез или иных задач и получению желаемого вознаграждения.

**Теория приобретённых потребностей МакКлелланда** -- теория содержания, в которой выделяются три вида потребностей ( достижения, соучастия и властвования)

**Теория справедливости** - одна из теорий процессов, изучающая представления сотрудников организации о том, насколько объективно менеджмент оценивает внесенный ими трудовой вклад в сравнении с остальными работниками.

**Теория Z** – концепция менеджмента, объединяющая японские и американские методы управления.

**Теория управления** – 1) комплекс теоретических положений, обобщенных до определенного уровня абстракции, позволяющих дать описание, объяснение и предвидение объективных явлений управления;

2) совокупность категорий, раскрывающих сущность, содержание и специфику управления.

В теории управления объектом изучения является социально-экономическая система. Иногда называют объектом изучения организацию, определение которой соответствует понятию социально-экономической системы. Предмет изучения теории управления – специфическое явление общественной жизни, деятельности человека, которое имеет название «управление». Проблематика теории управления включает методологию и организацию управления, дифференциацию и интеграцию деятельности, социально-экономические и организационно- технические аспекты управления. Ключевыми понятиями теории управления являются также понятия «система управления», «процесс управления», «механизм управления». Они отражают статику и динамику управления, движущие силы его осуществления, факторы эффективности и развития.

**Технология управления** – последовательность и комбинация операций, выбираемые менеджером по критериям эффективности воздействия на объект управления.

**«Телефон доверия»** – разновидность обратной связи коммуникативного общения. Специально созданный рабочий орган систематически в установленное время принимает по телефону самые различные сигналы «снизу». Полученная информация обобщается и докладывается руководству.

**У**

**Управление как процесс** - это процесс планирования, организации, мотивации и контроля необходимый для того чтобы сформулировать и достичь целей организации.

**Управленческое решение** - это альтернатива действия или бездействия по достижению поставленной цели.

**Управленческий труд** - это разновидность косвенно-производительного труда, сочетающего в себе творческие, логические и технические операции, носящего информационную природу и характеризуемого многообразием решаемых задач.

**Управленческий труд** – 1) сознательная деятельность человека по целенаправленному согласованию совместной деятельности других людей;

2) комплекс реализуемых усилий, необходимых для согласования деятельности человека

**Управление по целям – (УПЦ)** – метод планирования, предусматривающий определение менеджерами и сотрудниками целей для каждого отдела, проекта, работника, используемых для наблюдения за последующими результатами деятельности организации.

**Управляемость** – 1) реакция управляемой системы на воздействие управляющей системы;

 2) характер и мера восприятия коллективом управленческих решений, принимаемых менеджером.

**Ф**

**Функциональный менеджер** - руководитель ответственный за определенную сферу управленческой деятельности (учетную, финансовую, маркетинговую) и возглавляющий функциональное подразделение, например, отдел маркетинга, бюро в финансовом отделе.

**Х**

**Характеристики информации** - объем, достоверность, ценность, насыщенность и открытость.

**Ц**

**Цель в менеджменте** - это желаемое состояние объекта управления или ожидаемые результаты, на достижение которых направлена деятельность организации.

**Цель управленческого труда** - создание условий для достижения целей организации, координация и сбалансирование совместной деятельности работников организации.

**Централизация** – концентрация властных полномочий по принятию решений на верхних уровнях управления организацией.

**Целеполагание** – этап процесса управления, включающий операции по разработке, формулированию и постановке цели управления и цели деятельности людей.

**Ценность информации** характеризуется снижением уровня затрат ресурсов (материалов, времени, денег) на принятие правильного решения.

**Ш**

**Шум в системе коммуникации** определяется как проявление искажения смысла передаваемого сигнала, сообщения. Различают «физический шум», «семантический шум», «прагматический шум».

**Э**

**Эффективность управления** – результативность управления, характеризующаяся степенью использования ресурсов, предназначенных для достижения цели.

Эффективность управления – сопоставимость результатов управления и ресурсов, затраченных на его достижение.

**Эффективность управления** – один из основных показателей совершенства управления. Ее можно оценить путем соизмерения полученной прибыли и затрат на управление. Но такая элементарная оценка не всегда оказывается корректной. Во-первых, результат управления не всегда заключается в прибыли. Во-вторых, существует в управлении непосредственный результат и опосредованный, который скрывает роль управления в его достижении. Прибыль часто выступает как опосредованный результат. В-третьих, результат управления может быть не только экономическим, но и социальным, социально-экономическим, социально-психологическим. В-четвертых, затраты на управление не всегда возможно достаточно строго выделить. Поэтому в практике эффективность управления чаще всего определяется аналитическим или экспертным путем, сопоставлением многих факторов – производительность, степень достижения цели, управляемость, ритмичность работы, прирост качества, удовлетворенность трудом, экономия времени в процессе управления, формирование корпоративной культуры.