***Административная школа управления*** *(классическая теория организации)* - система взглядов на менеджмент, которые прорабатывали подходы к усовершенствованию управления организацией в целом (А. Файоль, М. Вебер, Л. Урвик, Ч. Бернард).

***Администрирование*** – понятие, которое распространяется на управление государственными учреждениями или для обозначения процессов управления деятельностью аппарата управления предприятия.

***Аудит*** – незалежна формальная верификация финансовых отчетов и операционных видов деятельности организации.

***Базовые параметры работ*** *(за Г. Хекманом)*: 1) ***соединение навыков*** – степень, в которой работа требует варьирования разных действий для использования разных навыков и способностей; 2) ***определенность*** – степень, в которой работа требует завершенности или идентификации отдельных частей; 3) ***значимость*** – степень, в которой работа влияет на деятельность других сотрудников организации; 4) ***самостоятельность (автономность)*** – степень, в которой работа обеспечивает независимость работника в установлении графику работы и процедур ее выполнения; 5) ***обратной связь*** – степень, в которой работа требует получения четкой информации об эффективности ее выполнения.

***Базовые схемы департаменталізації***: 1) ***функциональная*** – за основными функциями управления в организации; 2) ***продуктовая*** – за отдельными видами продуктов, которые производятся организацией; 3) ***территориальная*** – за географией физического расположения отдельных подразделов организации; 4) ***ориентированная на потребителя*** – по принципу удовлетворения потребностей наиболее значимых для организации потребителей.

***Баланс*** - финансовый документ, в котором средства организации (в денежной форме) сгруппированы как за их составом и размещением, так и по источникам поступления.

***Бюджет*** - плановые или фактические показатели расходов (денежные средства, активы, сырье и ресурсы, заработная плата) структурных единиц организации.

***Бюджет балансовый*** - план активов и пассивов организации на конец бюджетного периода.

***Бюджет расходов*** – план ожидаемых расходов подраздела организации.

***Бюджет доходов*** – план денежных поступлений, который предусматривается получить в процессе деятельности подраздела организации.

***Бюджет капиталовложений*** - план инвестиций в основные фонды организаций.

***Бюджет кассовый*** - план потоков денежных средств (ежедневных или еженедельных), которые позволяют организации выполнять ее обязательство.

***Бюджет операционный*** – план подраздела организации на бюджетный период, в котором четко определен объем финансовых ресурсов данного подраздела.

***Бюджет прибылей*** - комбинация бюджетов расходов и доходов подразделов организации, которые образуют единственный баланс прибыли.

***Бюджет финансовый*** – план подраздела организации на бюджетный период, в котором определены источники поступления и направления использования денежных средств.

***Бюджеты*** – планы, в которых осуществляется распределение ресурсов между отдельными видами деятельности и подразделами организации.

***Бюджетирование*** - процесс деления финансовых ресурсов организации между отдельными ее подразделами.

***Вертикальное деление труда*** – отделение работы из координации действий от самих действий, которые координируются.

***Вознаграждение*** - широкий спектр конкретных средств, которые базируются на системе ценностей человека.

***Восходящие коммуникации*** – передача информации из низших уровней управления на более высоких.

***Отправитель*** – лицо, которое генерирует информацию, которая предназначена для передачи.

***Власть*** - возможность влиять на поведение других людей.

***Внутренний анализ*** – процесс оценки факторов, которые поддаются управлению и контролю со стороны организации, то есть факторов, которые являются результатом деятельности или бездеятельности ее руководства.

***Влияние*** - поведение одного лица, которое вносит изменения в поведение другой.

***Установление диапазона контроля*** - определение количества работников, непосредственно подчиненных данному менеджеру.

***Гигиенические факторы*** - факторы, которые вызывают неудовлетворение в процессе работы и осуществляют демотивуючий влияние.

***Глобальная цель*** – это представление об общественном назначении организации.

***Глобальные факторы*** - условия и тенденции, которые образуются в макросреде организации.

***Гибкость*** - способность организации перераспределять ресурсы из одного вида деятельности на другой с целью выпуска нового продукта на запросы потребителей.

***Горизонтальное деление труда*** - деление общей работы в организации на ее составные части.

***Горизонтальные коммуникации*** – обмен информацией между членами одной группы или сотрудниками ровного ранга.

***График Гантта*** – инструмент разработки графиков производственных процессов и контроля за их выполнением.

***Декодирование*** - переложение полученного сообщения в форму, понятную для получателя.

***Делегирование полномочий*** – процесс передачи руководителем части своей работы и необходимых для ее выполнения полномочий подчиненному, который принимает на себя ответственность за ее выполнение.

***Департаментализация*** - группирование работ и видов деятельности в определенные блоки (группы, отделы, секторы, цеха, производства и тому подобное).

***Децентрализация*** - передача права принятия определенных решений из высших уровней управления на более низких.

***Диагональные коммуникации*** – коммуникации, которые перекрещивают функции и ровные управления организации, проходят сквозь них.

***Диапазон контроля*** – количество рабочих, непосредственно подчиненных данному менеджеру.

***Долгосрочные планы*** – планы, рассчитанные на перспективу 3-5 лет и учитывают изменения во внешней среде организации и ее своевременную реакцию на них.

***Эффективная селекция кадров*** - подбор работников не только за их квалификацией, способностями относительно выполнения соответствующей работы, но и за человеческими качествами, возможностью согласованно работать в коллективе.

***Эффективность*** - следствие того, что верно (правильно) создаются нужные вещи

***Эффективность групповая*** - уровень выполнения заданий группами работников или подразделами организации.

***Эффективность индивидуальна*** - уровень выполнения заданий конкретными работниками или членами организации.

***Эффективность*** – оптимальне соотношения (соединение) производства, качества, результативности, гибкости, удовлетворенности, конкурентноздатності и развитию организации.

***Эффективность организации*** – соотношение “выходов” к введенным факторам.

***Эффективность организационная*** - уровень выполнения заданий организацией.

***Задание*** – планы, которые имеют четкие, однозначные, конкретно определенные цели, которые нельзя объяснять двусмысленно.

***Задачи организации*** – это заявления организации о том, как, с помощью чего она собирается выполнять свою миссию.

***Удовлетворенность*** - уровень удовольствия организацией потребностей своих работников.

***Отчет о прибылях и убытках*** - финансовый документ, который характеризует общие суммы доходов организации и ее затраты за определенный период (три, шесть месяцев, год).

***Отчет о движении наличности*** – финансовая отчетность о поступлении денег в организацию из всех источников и их выплаты за обязательствами организации.

***Обратной связь*** - процесс передачи сообщения в обратном направлении: от получателя к отправителю.

***Содержательность работы*** – відносний степень влияния работника на работу или на ее среду: самостоятельность в планировании и выполнении работы, самостоятельность в определении ритма работы, участие в принятии решений и тому подобное.

***Внешний анализ*** – процесс оценки внешних относительно организации факторов.

***Иррациональная модель принятия решения*** предусматривает, что решение принимается без исследования альтернатив.

***Канал коммуникации*** – средство, с помощью которого передается информация.

***Управление*** – понятие, которое распространяется на искусство той или другого лица (менеджера) влиять на поведение и мотивы деятельности подчиненных с целью достижения целей организации.

***Классическая модель принятия решения*** предусматривает, что лицо, которое принимает решение, повинно быть абсолютно объективной и логической, иметь четкую цель, все ее действия в процессе принятия решений направлены на выбор наилучшей альтернативы.

***Кодировка*** – процесс трансформации (превращение) информации в сообщение с помощью слов, интонаций голоса, рисунків, жестов, выражений лица и тому подобное.

***Комиссия*** – постоянная группа, которая сформирована из представителей разных подразделов организации с целью решения определенной долгосрочной проблемы или выполнения долгосрочного задания.

***Композиционный подход к эффективности управления*** - основывается на определении степени влияния управленческого труда на результаты деятельности организации в целом.

***Компоненты внутренней среды организации***: производство, исследование и разработки, технология, сырье, материалы, финансы, персонал и тому подобное.

***Компоненты внешней среды прямого влияния***: поставщики, потребители, конкуренты, экономические партнеры (например, банки, научно-исследовательские учреждения и тому подобное).

***Коммуникации*** – процесс обмена информацией (фактами, идеями, взглядами, эмоциями и тому подобное) между двумя или больше лицами.

***Конкурентные преимущества*** – определение преимуществ организации в сравнении с ее конкурентами. Конкурентные преимущества выплывают из сферы стратегии и соответствующего к ней распределения ресурсов организации.

***Конкурентноздатнисть*** - положение организации в отрасли, ее способность конкурировать в борьбе за потребителя.

***Контроль*** – процесс обеспечения достижения целей организации путем постоянного наблюдения за ее деятельностью и устранения отклонений, которые при этом возникают.

***Контроль опережающий*** - контроль “входов” в систему, которая осуществляется к началу трансформационного процесса.

***Контроль заключителен*** – контроль результатов трансформационного процесса (“выходов” из организации).

***Контроль текущий*** – контроль непосредственного хода трансформационного процесса.

***Координация работ*** – процес согласования действий всех подсистем организации для достижения ее целей.

***Краткосрочные планы*** – планы, которые складываются на период до 1 года и, как правило, не изменяются.

***Критерий актуальности информации*** определяется соответствием информации объективным информационным потребностям.

***Критерий коммуникативности информации*** определяется свойством информации быть понятной для того, кому она адресована.

***Критерий лаконичности информации*** определяется сжатостью и четкостью изложения информации (достигается за счет высокой згорнутості информации без потери ее необходимой полноты).

***Критерий непротиворечивости информации*** значит, что отдельные части одной и той же информации не должны противоречить друг друга.

***Критерий убедительности информации*** определяется доказанностью информации, которая принуждает верить в ее достоверность.

***Критерий полноты информации*** определяется наличием сведений, включая противоречивые, которые необходимы и достаточные для принятия решения.

***Критерий своевременности информации*** определяется способностью удовлетворять информационную потребность в приемлемый для выполнения срок.

***Критерий точности информации*** определяется степенью соответствия информации оригинала.

***Лидерство*** – способность делать влияние на отдельные личности и группы лиц в процессе направления их деятельности на достижение целей организации.

***Ликвидность*** – способность организации своевременно платить свои долговые обязательства за счет собственных активов, то есть конвертировать свои активы в наличность для расчетов за своими долгами.

***Менеджер*** – человек, который занимает постоянную управляющую должность, наделенная полномочиями и принимает в их пределах решение за определенными видами деятельности организации.

***Менеджмент*** – понятие, которое используется преимущественно для характеристики процессов управления хозяйственными организациями (предприятиями).

***Менеджмент*** *(в узком понимании)* – це процесс планирования, организации, мотивации и контроля организационных ресурсов для результативного и эффективного достижения целей организации.

***Менеджмент*** *(в широком понимании)* – умение достигать поставленных целей, используя труд, интеллект и мотивы поведения других людей.

***Цель*** – конечное состояние, которого организация стремится достичь в определенный момент в будущем.

***Цель планирования*** - создание системы плановых документов, которые определяют содержание и определен порядок действий для обеспечения длительного существования организации.

***Метод “пакетного менеджмента”*** - метод деления групп (пакетов) продукции организации в соответствии с их рейтингом за двумя критериями.

***Метод критического пути (СРМ****)* - метод, который на основании производственного графику позволяет установить критическую последовательность операций, которые ограничивают скорость осуществления любого процесса.

***Методы перепроектування работ***: 1) ***ротация работ*** – перемещение работников через определенные промежутки времени из одной работы на другую. Ротация работ может быть как горизонтальной так и вертикальной; 2) ***формирование рабочих модулей*** – ротация в относительно короткие промежутки времени, например, на протяжении одного рабочего дня; 3) ***расширение работы*** - горизонтальное расширение работы за счет увеличения количества операций и уменьшения частоты повторения цикла. 4) ***обогащение работы*** - процесс углубления работы, повышения ее содержательности. 5) ***использование альтернативных графиков работы***

***Искусство управления*** - умение менеджера-практика приспособить достижение науки управления к особенностям собственного характера, особенностей подчиненных, особенностей соответствующей сферы бизнеса.

***Миссия организации*** – это представление о назначении организации с точки зрения самой организации.

***Множественный подход к оценке эффективности управления*** - попытка оценить эффективность управления с помощью синтетических (обобщающих) показателей, с помощью которых охватываются важнейшие аспекты управленческой деятельности конкретной организации.

***Мотивационные факторы*** – факторы, которые побуждают человека к высокопродуктивному труду и вызывают удовольствие от работы.

***Мотивация*** *(в широком понимании)* – процесс побуждения работников к деятельности для достижения целей организации.

***Предоставление стратегии конкретной формы*** - это внедрение стратегии, превращения стратегии в конкретные действия организации.

***Невербальная коммуникация*** – обмен информацией, который осуществляется без использования слов (зато применяются разные символы).

***Неформальная организация*** – система взаимосвязей между сотрудниками организации, которые возникают и развиваются спонтанно (не санкционировано).

***Нисходящие коммуникации*** – передача информации из высших уровней управления на более низких.

***Объем работы*** - количество операций та/або задач, которые выполняются одним работником, та частота их повторения.

***Получатель*** – лицо, для которого предназначена информация, которая передается.

***Признаки деятельности менеджера***: 1) управление работой одного или нескольких сотрудников организации; 2) управление частью или всей организацией; 3) наличие определенных полномочий и принятия в пределах этих полномочий решений, которые будут иметь последствия для других сотрудников организации.

***Оперативная (временная рабочая)* *группа*** – группа, которая создается из работников разных подразделов для выполнения специального задания или решения специфической краткосрочной проблемы.

***Оперативные планы*** – планы, в которых стратегия детализируется в рассчитанных на короткий срок решениях относительно содержания, исполнителей и способов выполнения определенных действий.

***Организационная деятельность*** – процесс устранения руководителем неопределенности и конфликтов между людьми относительно работы или полномочий и создания среды, пригодной для их совместной деятельности.

***Организационная культура*** – комплекс ценностей, приоритетов, неписаных правил, которые влияют на ведение дел организацией и в организации.

***Организационная структура*** - абстрактная категория, которая характеризуется тремя организационными параметрами: 1) степенью сложности; 2) степенью формализации; 3) степенью централизации.

***Организационные изменения*** - любое изменение в одном или нескольких элементах организационной деятельности.

***Организация*** – функция управления, в пределах которой осуществляется деление работ между отдельными работниками и их группами и согласования их деятельности.

***Организация*** - это группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общей цели или общих целей”.

***Ориентиры*** – планы, которые носят характер направления действий и не привязывают управления к жестким конкретным целям, то есть предоставляют в определенных пределах свободу для маневра.

***Перепроектування (реорганизация) работ*** - изменение традиционной направленности проектирования работ.

***Препятствия ("шумы")*** – все, что искажает (викривлює) сущность или содержание сообщения.

***Подфункции планирования***: цілевстановлення, прогнозирование, моделирование, программирование.

***Поведенческая модель принятия решения*** учитывает влияние совокупности многочисленных ограничивающих и субъективных факторов на процесс принятия решений.

***Поведенческий (многопараметрический) подход к определению эффективности*** - взгляд на эффективность деятельности организации с точки зрения удовлетворения интересов всех работников и их групп, которые принимают участие в деятельности организации.

***Поведенческий подход к оценке эффективности управления*** - основывается на измерении степени удовлетворения надежд и потребностей всех групп, заинтересованных в результатах деятельности организации (главный критерий - достижение баланса интересов).

***Сообщение*** - закодирована с помощью любых символов информация, предназначенная для передачи.

***Полномочия*** - формально санкционировано право влиять на поведение подчиненных.

***Полномочия линейные*** – повноваження, которые передаются от начальника непосредственно его подчиненному и дальше другим подчиненным.

***Полномочия функциональны*** - полномочия, которые позволяют лицу, которому они передаются, в пределах ее компетенции предлагать или запрещать определенные действия подчиненным линейных руководителей.

***Полномочия штабные*** – полномочия, которые передаются лицам, которые осуществляют консультативные, обслуживающие функции относительно линейных руководителей.

***Подол труда*** - деление общей работы в организации на отдельные составные части, достаточные для выполнения отдельным работником в соответствии с его квалификацией и способностями.

***Политика*** – общее руководство для действий и принятия решений, своеобразный “кодекс законов организации”, который определяет, в каком направлении следует действовать.

***Понятие “достижения удовлетворенности”*** означает состояние, когда страх менеджера относительно принятия не наилучшего решения пересиливает попытку достичь оптимального решения. Удовлетворенность достигается при условиях выбора решения, которое достаточно хорошим при данных условиях.

***Понятие “ограниченной рациональности”*** значит, что люди могут только пытаться принять рациональное решение, но их рациональность всегда будет ограниченной (теоретически всегда существует решение лучше принятого);

***Потребность*** – особенное состояние психики индивида, ощущения недостатка (нехватке) чего-то, отображение несоответствия между внутренним состоянием и внешними условиями.

***Потребности в безопасности*** - потребности в удовлетворении базовых (физиологичных) потребностей и в дальнейшем.

***Потребности в принадлежности*** - потребности объединяться с другими людьми (принадлежность к фирме, рабочей группе, спортивной команды и тому подобное).

***Потребности в уважении*** - потребности в удовлетворении самолюбия человека (осознание личных достижений, компетенции, признания другими людьми).

***Потребности в самореализации*** - потребности в реализации своих потенциальных возможностей, в росте как личности.

***Потребности в успехе*** - потребности в превышении установленных стандартов деятельности.

***Потребности во власти*** - потребности влиять на поведение других людей.

***Потребности физиологичны*** – потребности, связанные с обеспечением физического выживания человека (потребности в еде, жилье, семье и тому подобное).

***Правила*** – описание содержания действий, которые требуются от исполнителя. Это наиболее узкая форма планов, которые повторяются. Сущность любого правила заключается в том, что оно указывает: следует не следует ли выполнять определенные действия.

***Принятие решения*** *(общее определение)* – это процесс, который начинается с констатации возникновения проблемной ситуации и завершается выбором решения, то есть выбором действия, которое направлено на устранение проблемной ситуации.

***Принятие решений*** *(в узком понимании)* - выбор лучшего решения из многочисленных альтернатив. Необходимо учитывать, что альтернативные варианты не возникают сами собой, то есть процесс принятия решений состоит не только из выбора лучшего варианта, но и из поиска альтернатив, установления критериев оценки, выбора способа оценки альтернатив и тому подобное.

***Принятие решений*** *(в расширенном понимании)* охватывает весь процесс управления (принятие решений, их выполнения и контроль результатов их реализации).

***Программы*** – планы, которые охватывают достаточно большое количество действий, которые не повторяются в будущем.

***Производительность*** – способность организации обеспечивать количество и качество продукта в соответствии с требованиями внешней среды.

***Проекты*** – планы, которые за своей сущностью похожие на программы, но отличаются от них за своей широтой и сложностью. Конечно, проекты являются составной частью более широкой программы.

***Проектирование работ*** - процесс определения объемов и содержания каждого вида работ в организации.

***Процесний подход к управлению*** - система взглядов на менеджмент, который рассматривает управление как серию взаимоувязанных действий (функций управления), которые реализуются в определенной последовательности.

***Результативность*** - следствие того, что делаются нужные подходящие вещи.

***Результативность управления*** - целевая направленность системы управления организацией на создание нужных, полезных вещей, способных удовлетворять определенные потребности, обеспечить достижение конечных результатов, адекватных поставленным целям.

***Развитие*** – спосіб обеспечения эффективности, которая заключается в инвестировании средств в удовлетворение будущее спроса внешней среды.

***Распределение ресурсов*** – спосіб распределения ограниченных ресурсов организации между отдельными подразделами. Пропорции распределения ресурсов определяются выбором сферы стратегии.

***Роли менеджера в организации***: 1)***главный руководитель*** – символический председатель, в обязанности которого входит выполнение обычных действий руководителя (прием посетителей, участие в церемониях и тому подобное); 2)***лидер*** – руководитель, который отвечает за наем, учебу и мотивацию работников; 3)***связывающее звено*** – руководитель, который обеспечивает внешние контакты (переписка, участие в совещаниях на стороне и тому подобное); 4)***тот, кто принимает информацию,*** – руководитель, который разыскивает и получает разную информацию (обработка почты, личные контакты, поездки и тому подобное); 5)***тот, кто распределяет информацию,*** – руководитель, который передает полученную информацию членам организации; 6) ***представитель*** – руководитель, который передает информацию для внешних контактов организации, действует как эксперт; 7) ***предприниматель*** – руководитель, который ищет возможности для усовершенствований, инициирующее новое, обеспечивает его реализацию; 8)***тот, кто устраняет нарушение*** – забезпечує коррекции курса действий в случае возникновения отклонений от планов; 9)***тот, кто распределяет ресурсы,*** – руководитель, который распределяет в пределах своей компетенции ресурсы организации (разработка бюджетов); 10)***тот, кто проводит переговоры,*** – руководитель, который представляет организацию на внешних переговорах.

***Сильные стороны*** – особливі, уникальные, оригинальные свойства, качества организации, которые отличают ее от конкурентов.

***Синергия*** – это эффект целостности, возможность получения дополнительного эффекта за счет интеграции всех возможностей организации. Синергичный эффект возникает как результат интегрированной реализации всех элементов стратегии.

***Системный подход к определению эффективности*** – взгляд на эффективность деятельности организации, которая предусматривает определение основных элементов в организации (входы – процесс – выходы) и необходимость ее адаптации к условиям системы высшего уровня, частью которой она является (внешней среды).

***Системный подход к управлению*** - система взглядов на менеджмент, которые рассматривают организацию как систему в единстве частей, из которых она состоит, и связей с ее внешней средой.

***Ситуационный подход к управлению*** - система взглядов на менеджмент, который одновременно признает подобие общих процессов управления и специфичность приемов управления, выбор которых зависит от конкретной ситуации.

***Сетевое планирование и управление (СПУ)*** – система специфических методов планирования и управления процессами разработки (реализации) проектов путем применения сетевых графиков.

***Сетевой график*** - план выполнения комплекса взаимоувязанных работ (операций), который задается в графической форме сетки.

***Слабые стороны*** – качества, которых не хватает организации в сравнении с успешными конкурентами.

***Побуждение*** – потребность, осознанная с точки зрения необходимости осуществления конкретных целеустремленных действий.

***Стандарты*** - специфические цели, на основании которых оценивается прогресс относительно их достижения.

***Стандартные операционные процедуры*** *(СОП)* - последовательность конкретных действий, которые должен осуществить исполнитель при определенных обстоятельствах. СОП – випробувані способы действий в ситуациях, которые часто повторяются.

***Создание механизмов координации*** - обеспечение вертикальной и горизонтальной координации работ и видов деятельности.

***Стиль управления*** – манера поведения руководителя относительно подчиненных, через которую осуществляется влияние на работников организации.

***Стиль межличных коммуникаций*** – манера поведения лица в процессе обмена информацией.

***Стратегические планы*** – планы, которые определяют главные целые организации, стратегию приобретения и использования ресурсов для достижения этих целей.

***Стратегия*** – генеральная долгосрочная программа действий и порядок распределения приоритетов и ресурсов организации для достижения ее целей.

***Стратегия дифференциации*** направлена на предоставление товарам или услугам качеств, более привлекательных для потребителей против продукции конкурентов.

***Стратегия контроля за расходами*** основывается на уменьшении собственных расходов на производство продукции против расходов конкурентов.

***Стратегия фокусировки*** – сосредоточение производства продукции или предоставления услуг для отдельных сегментов рынка.

***Степень сложности организационной структуры*** – количество выразительных признаков организации (вертикальных уровней в иерархии управления, структурных подразделений).

***Степень формализации организационной структуры*** – степень, в которой организация полагается на правила и процедуры, направляя поведение своих работников.

***Степень централизации организационной структуры*** - место подавляющего сосредоточения права принятия решений.

***Сущность мотивации*** - создание условий, которые позволяют работникам чувствовать, что они могут удовлетворить свои потребности таким поведением, которое обеспечивает достижение целей организации.

***Сфера стратегии*** – средства адаптации организации к своей внешней среде.

***Схема организационной структуры управления*** - отображение структурных взаимосвязей основных уровней и подразделов организации, их подчиненности.

***Технология*** *(в широком понимании)* – процес конверсии (превращение) входов в организацию (человеческих, финансовых, физических и информационных ресурсов) в выходы из организации (продукция, услуги, прибыли/убытки).

***Технология инженерная*** – процесс превращения с частыми изменениями заданий и проблемами, которые решаются отработанными методами.

***Технология нерутинна*** – процесс превращения с частыми изменениями заданий и многими проблемами, которые трудно поддаются решению.

***Технология ремесленная*** – процесс превращения из относительно постоянными заданиями и проблемами, которые трудно поддаются анализу.

***Технология рутинна*** – процесс превращения из относительно постоянными, постоянными заданиями и проблемами, которые легко поддаются анализу и решению.

***Управление*** – наиболее общее понятие, которое распространяется на большой круг разнообразных объектов, явлений и процессов(технические системы, хозяйственные системы, общественные системы, государственные системы и тому подобное).

***Управленческое решение*** - первобытный, базовый элемент процесса управления, которое обеспечивает функционирование хозяйственной организации за счет взаимосвязи формальных и неформальных, интеллектуальных и организационно практических аспектов менеджмента.

***Формализация*** – ознакомление нового работника в процессе приема в организацию с письменным описанием его работы.

***Функциональный подход к оценке эффективности управления*** - взгляд на эффективность управления с точки зрения организации труда и функционирования управленческого персонала, то есть результатов и расходов самой управленческой системы.

***Центр расходов*** – подраздел организации, руководитель которого контролирует потоки расходов (отдел исследований и разработок, отдел заработной платы и тому подобное).

***Центр доходов*** – подраздел организации, бюджет которого формируется на получаемых доходах или групповых поступлениях (отдел сбыта, отдел реализации услуг и тому подобное).

***Центр инвестиций*** – подраздел организации, бюджет которого рассчитывается на основании стоимостей активов, которые используются для достижения заданного уровня прибыли.

***Центр прибыли*** – подраздел организации, бюджет которого формируется как разница между доходами и расходами, то есть структурная единица организации, которая способна самостоятельно обеспечивать прибыль.

***Цикл менеджмента*** – процесс выполнения функций менеджмента в определенной последовательности (планирование – организация – мотивация – контроль).

***Целевой подход к определению эффективности*** – взгляд на эффективность деятельности организации с точки зрения достижения цели как критерия для оценки эффективности.

***Целевой подход к оценке эффективности управления*** - основывается на ссылке, что главной целью деятельности любой системы управления является достижение организацией установленных целей наиболее целесообразным способом. В соответствии с этим подходом эффективность управления измеряется степенью достижения организацией показателей, которые характеризуют главные цели ее деятельности.

***Часовая модель организационной эффективности*** основывается на системном подходе и дополнительном факторе – параметре времени.

***Школа человеческих отношений*** - система взглядов на менеджмент, которые исследовали преимущественно проблемы индивидуальной психологии работников организации.

***Школа науки управления*** *(количественный подход)* - система взглядов на менеджмент, которые рассматривали управление как систему математических моделей и процессов. В центре внимания этой школы находится математическая модель, с помощью которой управленческую проблему можно отобразить (передать) в виде основных ее целей и взаимосвязей.

***Школа научного управления*** – система взглядов на менеджмент, которые направлены на исследование проблем повышения производительности труда рабочих (непосредственных исполнителей) путем усовершенствования операций ручного труда (Френсис Тейлор, Фрэнк и Лилиан Гилбрет, Генри Форд, Генри Гант).

***Школа организационного поведения*** - система взглядов на менеджмент, которые концентрировали внимание на изучении типов группового поведения, на понимании организации как сложного социального организма, который находится под воздействием определенных представлений, привычек, конфликтов, культурного окружения и тому подобное.

***Качество*** – удовлетворение запросов потребителей относительно функционирования изделий или предоставления услуг.

***Качества, которые необходимы успешному менеджеру***: 1) ***технические способности*** - способность квалифицированно, профессионально, со знанием дела выполнять работу на своем участке, технические приемы конкретной деятельности; 2) аналитические ***способности*** - способность идентифицировать ключевые факторы той или другой ситуации, определять как они взаимодействуют и которые из них требуют наибольшего внимания; 3) диагностические ***способности*** - способность ставить диагноз проблем организации, то есть определять их симптомы и причины возникновения; 4) способность ***взаимодействовать с людьми*** - способность налаживать благоприятные отношения с сотрудниками организации); 5) концептуальные ***способности*** - способность осознавать причинно-следственные связки в организации, координировать деятельность отдельных частей организации для достижения поставленных целей наиболее производительным способом.