**Глосарій**

**(термінологічний словник)**

**Авторитарний стиль управління** - методи і стиль керівництва, при яких керівник у прийнятті рішень завжди орієнтується на власні цілі, критерії та інтереси, централізацію управління.

**Апарат управління** - колектив працівників керуючої системи, наділений правами координації діяльності підрозділів.

**Горизонтальний розподіл праці в управлінні** - розподіл праці керівників за функціями.

**Держава як суб'єкт управління** - сукупність взаємопов'язаних між собою установ і організацій, що регулюють спільну діяльність і відносини людей, суспільних груп, класів, націй і асоціацій.

**Делегування повноважень** - передача частини функцій однієї юридичної особи іншій (як правило, від вищого до нижчого), який приймає на себе відповідальність за прийняті рішення.

**Ділова оцінка персоналу організації** - цілеспрямований процес встановлення відповідності якісних характеристик персоналу (здібностей, мотивацій, психологічних особливостей) вимогам посади або робочого місця.

**Діяльність управлінська** - сукупність дій суб'єкта управління (керівника, апарату управління), спрямованих на необхідну зміну об'єкта управління. Включає в себе: постановку мети управління, збір і аналіз інформації, оцінку проблем ної ситуації, організацію системи управління, підготовку та прийняття управлінських рішень, оцінку ефективності управління, здійснення функцій соціального контролю.

**Ланка управління** - структурний підрозділ (відділ - у великих фірмах), а також окремі фахівці, які виконують відповідні функції управління або частину їх, т. Е. Менеджери, що здійснюють регулювання та координацію діяльності декількох структурних підрозділів.

**Ієрархія управління** - послідовність рівнів управління із зазначенням їх підпорядкованості один одному.

**Імідж організації** - репутація організації, її добре ім'я, образ, що складається у клієнтів, партнерів, громадськості під впливом результатів діяльності, успіхів або неуспіхів компанії.

**Контроль управлінський** - функція управління, покликана забезпечувати правильну оцінку реальної ситуації і тим самим створювати передумови для внесення коректив у заплановані показники розвитку організації.

**Конфлікт** - це протиріччя, що виникає між людьми у зв'язку з рішенням тих або інших питань суспільного та особистого життя.

**Координація** - взаємозв'язок, узгодження дій елементів всередині соціальної системи або дій зовнішніх систем по відношенню до даної системи для досягнення загальних цілей.

**Лінійна структура управління** - схема управління, заснована на принципах єдиноначальності та централізму. Передбачає виконання одним керівником всіх функцій на кожному рівні управління з повним підпорядкуванням йому на правах єдиноначальності всіх нижчестоящих підрозділів.

**Лінійно-функціональна структура управління** - схема управління, заснована на дотриманні єдиноначальності, лінійної побудови структурних підрозділів і розподілу функцій управління між ними.

**Менеджмент туризму** - управління туристськими організаціями в умовах ринку: орієнтація на рекреаційні потреби і попит клієнтів; прагнення до підвищення економічної ефективності діяльності туристської організації; прагнення до зростання її господарської самостійності; облік стану і тенденцій туристичного ринку.

**Методи управління** - способи впливів суб'єкта управління на об'єкт для досягнення поставлених цілей. Існують адміністративні, економічні, соціально-психологічні методи, які розрізняються способами впливу на людей.

**Методологія управління** - вчення про методи пізнання в теорії управління. Загальнонауковими методами управління є порівняно історичний, системний, комплексний.

**Механізм управління** - спосіб організації управління, в якому взаємопов'язані методи, засоби і принципи управління, що і забезпечує ефективну реалізацію цілей управління.

**Місія** - загальна мета організації, що виражає її призначення, вона дає уявлення про роль організації, необхідності та корисності її діяльності для суспільства та існування для співробітників.

**Мотивація** - це функція управління, спрямована на активізацію діяльності співробітників організації в плані підвищення ефективності їх праці для досягнення як особистих цілей, так і цілей фірми.

**Об'єкт управління** - фізичні та юридичні особи, а також соціально-економічні системи та процеси, на які направлено владне вплив суб'єкта управління. Об'єкт управління забезпечує реалізацію прийнятих суб'єктом управління управлінських рішень.

**Організаційна структура** - структура об'єкта управління (системи, організації), що відображає взаємодію між його еле ментами.

**Організаційне рішення** - 1) управлінське рішення, предметом якого є організаційна проблема; 2) рішення, спрямоване на формування або зміну організації діяльності. До організаційних рішень відносяться рішення але розподілу функцій управління, встановлення міри відповідальності, дисциплінарні вимоги, розподілу і делегування повноважень, запровадження регламентів і нормативів, що визначають межі діяльності.

**Організація** - це сукупність людей і груп, об'єднаних для досягнення будь-якої мети, вирішення якої-небудь задачі на основі певних правил і процедур, поділу праці і обов'язків.

**Персонал** - це особовий склад організацій, що включає всіх найманих працівників, а також працюючих власників і співвласників.

**Планування** - одна з основних функцій управління, процес вироблення планів, де передбачаються терміни, етапи та показники управлінської діяльності, прораховуються необхідні ресурси і можливий кінцевий результат.

Поведінка людини в організації - сукупність усвідомлених, соціально значущих дій, обумовлених займаної позиції, т. Е. Розумінням своїх функцій.

**Принципи управління** - основні правила, яких слід дотримуватися суб'єктами управління при прийнятті різного роду управлінських рішень. Є основним наслідком цілеспрямованого використання об'єктивних законів в практиці управління.

**Процес управління** - управлінська діяльність об'єднаних у певну структуру суб'єктів управління, спрямована на досягнення певних цілей шляхом реалізації функцій управління, застосування відповідних принципів і методів управління.

**Система управління** - 1) сукупність дій, необхідних для узгодження спільної діяльності людей; 2) сукупність ланок, що здійснюють управління, і зв'язків між ними.

**Стиль управління** - сукупність своєрідних прийомів управління. Розрізняють три основні стилі керівництва: директивний (авторитарний), демократичний і ліберальний.

**Стимулювання** - створення умов, можливостей для прояву ініціативи працівниками організації та досягнення ними певної якості роботи.

**Суб'єкти управління** - керівники, служби, ланки апарату управління, що володіють конкретними повноваженнями, обов'язками і відповідальністю.

**Трудовий потенціал людини** - це сукупність фізичних і духовних якостей, що визначають можливість і межі його участі у трудовій діяльності, здатність досягати в заданих умовах певних результатів, а також удосконалюватися в процесі праці.

**Туристська політика держави** - це діяльність держави але розвитку туристичної індустрії, раціонального використання туристичних ресурсів, підвищенню ефективності функціонування системи туризму і зміцненню на основі цієї діяльності політичного, економічного і соціального потенціалу країни.

**Управління** - функція організованих систем різної природи (біологічних, соціальних, технічних), що забезпечує зі зберігання їх певної структури, підтримання режиму діяльності, реалізацію їх програм.

**Управління сервісним підприємством** - функціональна активність, націлена на прогнозування і планування його діяльності, організацію та керівництво персоналом, облік і аналіз матеріально-фінансових ресурсів, всебічний контроль.

**Управління туризмом** - діяльність по керівництву певними процесами в сфері туризму відповідно до заздалегідь розробленої програми, яка спрямована на досягнення певної мети, яка бере організаційні форми; керівництво туристською організацією, що з точки зору економічної теорії виступає одним з факторів виробництва туристського продукту; цілеспрямований вплив на трудовий колектив туристської організації, що забезпечує підвищення ефективності її роботи, оптимізацію господарського механізму з метою отримання максимально можливого результату.

**Управління державне -** вид державної діяльності, в рамках якої практично реалізується виконавча влада.

**Управління конфліктами** - це процес цілеспрямованого впливу на персонал організації з метою усунення причин, що породили конфлікт, і приведення поведінки учасників конфлікту у відповідність зі сформованими нормами взаємин.

**Управління персоналом** - це процес системного, планомірно організованого (за допомогою взаємопов'язаних організаційних, економічних і соціальних механізмів управління) впливу на персонал організації з метою забезпечення ефективного функціонування компанії і задоволення потреб персоналу в його професійному та особистісному розвитку.

**Управлінська технологія** - мистецтво, майстерність і вміння, набір засобів і методів для здійснення цілеспрямованого управлінського впливу. Управлінська технологія включає сукупність методів і засобів збору і обробки інформації, прийомів ефективного впливу на працівників, принципів, законів і закономірностей організації і управління, систем контролю.

**Управлінське рішення** - творче, вольове дію суб'єкта управління на основі знання об'єктивних законів функціонування керованої системи і аналізу інформації про її функціонуванні, що складається у виборі мети, програми і способів діяльності колективу щодо вирішення проблеми.

**Рівень управління** - сукупність ланок управління, що займають певну щабель в системі управління.

**Філософія організації** - це сукупність внутріорганізаці- ційних принципів, моральних і адміністративних норм і правил взаємовідносин персоналу, система цінностей і переконань, що сприймається всім персоналом і підпорядкована глобальної мети організації.

**Функція управління** - певний вид управлінської діяльності, здійснюваної спеціальними прийомами і способами при відповідній організації роботи