

## 7.2. Глосарій (термінологічний словник)

Бізнес-план — документ, який містить систему взаємопов'язаних у часі та просторі й узгоджених з метою й ресурсами заходів і дій, спрямованих на отримання максимального прибутку внаслідок реалізації підприємницького проєкту (угоди).

Бізнес-планування — процес розробки та здійснення системи заходів щодо реалізації підприємницького, інвестиційного проєкту, розвитку підприємства на визначений період часу

Внутрішньогруповий конфлікт – конфлікт всередині групи, зокрема між конфліктною стороною та групою.

Внутрішньоособистісний конфлікт – конфлікт, який виникає між людьми, що перебувають на одному рівні в системі управлінських стосунків

Екстраверт – це людина, схильна більше цікавитися тим, що відбувається навколо неї, ніж всередині неї.

Емпатія – вміння відчувати емоції інших людей, розуміти їхній погляд та активно цікавитися їхніми турботами.

Естетичні цінності – предмети і явища природи, доступні людському пізнанню; сама людина (її вигляд, дії, вчинки, поведінка); речі, як створюють люди, й створена друга природа, продукти духовної діяльності; твори мистецтва.

Інтроверт – тип особистості, орієнтований «всередину» або «на» себе.

Імідж – позитивний («золотий») запас будьякої компанії; основна конкурентна перевага; загальний образ, репутація, думка громадськості, споживачів і партнерів про престиж підприємства, його товари та послуги.

Іміджологія – наука, яка вивчає проблеми формування та створення в громадській свідомості образів суспільних інститутів і окремих політичних та інших лідерів, розробляє сукупність прийомів, технологій і засобів формування в громадській свідомості відповідних образів реальних суб'єктів політики.

Керівництво – це право особи давати офіційні доручення підлеглим і вимагати їх виконання.

Компетентність – поінформованість, авторитетність, обізнаність.

Компетентність менеджера – це результативність та ефективність дій менеджера згідно з цілями та стратегіями фірми.

Компроміс – тип поведінки в конфлікті, що забезпечує часткове задоволення як власних інтересів, так і інтересів протилежної сторони.

Комунікація – це процес, за допомогою якого інформацію передають і засвоюють двоє (кілька) людей.

Конфлікт – зіткнення протилежно спрямованих, але різних за своєю значущістю потреб, інтересів, ціннісних орієнтацій, соціальних настановлень, планів як окремих працівників організації, так і формальних чи неформальних груп, що функціонують в організації.

Конфлікт бажань – зіткнення кількох бажань у свідомості однієї людини або зіткнення свідомостей кількох людей (груп) з приводу того самого бажання.

Конфлікт норм поведінки – зіткнення цінностей, норм поведінки життєвого досвіду в процесі соціальної взаємодії та спілкування людей (або груп людей).

Конфлікт ролей – зіткнення різних соціальних ролей, які виконує одна людина, або уявлень різних людей про зміст виконання тієї самої соціальної ролі.

Коопераційне розв'язання конфлікту – це таке розв'язання конфлікту, коли його учасники працюють спільно для розв'язання проблеми.

Культура (лат. *cultura* — обробка, виховання, освіта) — сукупність матеріальних і духовних цінностей, а також способів їх створення, умінь використовувати їх для подальшого прогресу людства, передавати від покоління до покоління.

Культура організації — а) система колективних цінностей, переконань, традицій та норм поведінки, що робить помітний вплив на поведінку як окремих індивідів, так і груп людей, що працюють на підприємстві, а отже, й на процеси та результати спільної роботи; б) характер, особливості, стиль функціонування організації, які виявляються в поведінці й реакціях особистостей та соціальних груп її працівників, у їх судженнях, відносинах, способах вирішення проблем організації праці й виробництва, в обладнанні та внутрішній естетиці, використовуваній техніці й технології тощо.

Культура особистості — рівень розвитку системи соціокультурних якостей, які формуються в структурі та процесі життєдіяльності індивіда (в умовах мікро- і макросередовища) й забезпечують як продуктивні, так і репродуктивні її сторони. Культура особистості являє собою індивідуальну форму відбиття результатів сприйняття особистістю культурних цінностей, міру активного засвоєння загальнолюдських і національних культурних багатств, міру її індивідуальної культурної діяльності. Компонентами культури особистості виступають ціннісні якості, які системно формуються та реалізуються в діяльності, та в яких досягнення суспільної культури проявляються як особистісні досягнення.

Культура управління — сукупність теоретичних та практичних положень, принципів, норм і цінностей, що мають загальний характер і стосуються певною мірою різних аспектів управлінської діяльності.

Лідер (англ. *leader* – провідник, той, що веде, керівник, вождь, командир) – особистість, яка користується беззастережним авторитетом і повагою з огляду на свої видатні індивідуальні людські, інтелектуальні або фахові якості.

ЛІДЕРСТВО — а) один із механізмів інтеграції групової діяльності, коли індивід або частина групи поєднує, направляє дії всієї групи; б) специфічний тип управлінської взаємодії, який характеризується здатністю однієї особи (лідера) ефективно поєднувати (сполучати) залежно від конкретної ситуації різні джерела влади для впливу на іншу особу або групу людей (послідовників) з метою спрямування їх діяльності на досягнення

спільних цілей. Отже, лідерство є функцією лідера, послідовників і ситуаційних змінних.

Менеджер – це керівник, який спрямовує роботу інших і несе персональну відповідальність за її результати.

Модель лідерства «ШЛЯХ-МЕТА» ХАУСА-МІТЧЕЛЛА — ґрунтується на передбаченні, що між ефективним лідерством і рівнем мотиваційної сили очікувань послідовників існує прямий зв'язок. Отже, ефективний лідер — той, хто допомагає послідовникам йти шляхом, який веде до бажаної мети, тобто пояснює підлеглим як найкраще й найзручніше виконати завдання та завдяки цьому збільшити персональне винагородження.

Модель ситуаційного лідерства П. ХЕРСІ Й К.БЛАНШАРА — ґрунтується на передбаченні, що вибір керівником одного із чотирьох запропонованих у моделі стилів лідерства («давати вказівки», «переконання», «залучення до участі», «делегування») залежить від ступеня (стадії) «зрілості підлеглих».

Модель ситуаційного лідерства Ф. ФІДЛЕРА — пояснює вибір одного з двох, запропонованих у моделі стилів лідерства (орієнтація на підлеглих або орієнтація на роботу), впливом таких трьох ситуаційних факторів: 1) стосунки: лідер — послідовники; 2) структурованість завдання для підлеглих; 3) рівень посадових повноважень керівника

Моральна самооцінка – результат того, як людина морально оцінює свої вчинки, їхні мотиви і моральні якості.

Моральна свідомість – вираження ідеального належного, на яке слід орієнтуватись.

Моральна справедливість – співвідношення кількох явищ з погляду розподілу блага і зла між людьми.

Моральна якість – відносно стійкі ознаки поведінки людини, які виявляються в однотипних вчинках, що відповідають критеріям добра (чесноти, доброчесності) чи суперечать їм (моральні вади, пороки).

Мотивація (з лат. *movere*) – спонукання до дії; динамічний процес фізіологічного та психологічного плану, що керує поведінкою людини, який визначає її організованість, активність і стійкість; здатність людини діяльно задовольняти свої потреби.

Навчання поведінки – досить усталений у часі процес зміни поведінки людини на основі досвіду, що відображає дії людини та реакцію оточення на ці дії.

Паблік рилейшнз, або зв'язки з громадськістю – (англ. *public relations, PR*) – мистецтво досягнення взаємопорозуміння та згоди між людьми, соціальними групами, класами, націями, державами на основі цілеспрямованого формування громадської думки та управління нею.

Поведінковий підхід до лідерства — сукупність концепцій лідерства, які ґрунтуються на передбаченні, що результативність лідерства визначається тим, як лідер поводить себе з послідовниками. Поведінкові концепції спрямовані на дослідження того, що та як роблять ефективні лідери у взаємовідносинах з послідовниками

Посада керівника – це результат свідомої дії формальної організації.

Розвиток лідерства – це цілеспрямоване формування і поглиблення відповідних якостей і навичок. Сектизм – зверхнє, зневажливе ставлення представників / представниць однієї статі до іншої. Ґрунтується на уявленні про гадану перевагу моральних, інтелектуальних, культурних, фізичних та інших властивостей в одній статі стосовно іншої.

Силове розв'язання конфлікту – це таке розв'язання конфлікту, коли обидві сторони конфлікту спрямовують свої зусилля на досягнення перемоги і пригнічення протилежної сторони.

Спілкування – визначається як передача інформації в будь-якій формі від однієї особи до іншої безпосередньо або за допомогою засобів зв'язку будь-якого типу.

Способи поведінки в конфлікті – конкретні дії учасників конфлікту

Стиль керівництва — сукупність типових і відносно стабільних прийомів і механізмів владного та лідерського впливу керівника на підлеглих з метою ефективного виконання управлінських функцій, виробничих завдань досягнення цілей організації (системна поведінка керівника щодо безпосередньо підпорядкованих йому управлінських працівників, яка змінюється в часі залежно від ситуації та проявляється у способах виконання управлінських робіт і впливу на об'єкт управління підпорядкованого керівнику управлінського персоналу).

Стиль керівництва автократичний — стиль, за яким керівник централізує повноваження, структурує роботу підлеглих, відмовляє їм у свободі прийняття рішень, здійснює психологічний тиск, погрози для забезпечення цілей організації.

Стиль керівництва демократичний — стиль керування, для якого характерні: високий ступінь децентралізації повноважень, широке залучення підлеглих до прийняття рішень, добре налагоджені комунікації між керівником і підлеглими.

Стиль керівництва комбінований — стиль, який передбачає різні варіанти поєднання демократичного, ліберального й автократичного стилів керівництва.

Стиль керівництва ліберальний (пасивний) — стиль керування, який характеризується мінімальною участю керівника. Підлеглі при цьому мають майже повну свободу визначати цілі діяльності, приймати рішення й контролювати свою роботу. Фасилітатор – фахівець, який не зацікавлений у підсумках обговорення, не представляє інтереси жодної з груп учасників і не бере участі в обговоренні, але несе відповідальність за якісне виконання завдань.

Фасилітація (від англ. facilitate – допомагати, полегшувати, сприяти) – це організація процесу колективного розв'язання проблем у групі, яким керує фасилітатор (ведучий, голова).

Цілі – загальні довгострокові орієнтири.

Цінність – це позитивна значущість; це те, що явно чи неявно бажане для окремої людини чи групи і що впливає на вибір з доступних способів,

засобів і результатів дії; будьяке матеріальне або ідеальне явище, яке має значення для людини чи суспільства, заради якого вона діє, витрачає сили, заради якого вона живе.

Цінності – джерело мотивації діяльності; це також соціально схвалювані уявлення більшості людей про те, що таке добро, справедливість, патріотизм, любов, дружба тощо.

***Якості особистості керівника (manager personal qualities)*** – найстійкіші характеристики, що мають вирішальний вплив на управлінську діяльність.