**Глосарій**

Горизонтальні комунікації − обмін інформацією між членами однієї групи або співробітниками рівного рангу.

Горизонтальні зв'язки (зв'язки кооперації і координації рівноправних ланок управління) носять характер погодження і є однорівневими, їх основне призначення − сприяти найбільш ефективній взаємодії підрозділів організації при вирішенні виникаючих між ними проблем.

Декодування − перекладання отриманого повідомлення у форму, зрозумілу для отримувача.

Діагональні комунікації − комунікації, що перехрещують функції і рівні управління організації, проходять через них.

Договір − регулює проведення спільних робіт з визначенням взаємних прав та обов’язків.

Завдання − плани, що мають чіткі, однозначні, конкретно визначені цілі, які не можна тлумачити двозначно.

Зворотний зв'язок − процес передачі повідомлення у зворотному напрямі: від одержувача до відправника.

Керування − поняття, що поширюється на мистецтво тієї або іншої особи (менеджера) впливати на поведінку і мотиви діяльності підлеглих з метою досягнення цілей організації.

Класична модель прийняття рішення − модель, за якою особа, котра приймає рішення, повинна бути абсолютно об'єктивною і логічною, мати чітку мету, всі її дії в процесі прийняття рішень спрямовані на вибір найкращої альтернативи.

Комунікації − процес обміну інформацією (фактами, ідеями, поглядами, емоціями тощо) між двома або більше особами.

Координація робіт − процес узгодження дій усіх підсистем організації для досягнення її цілей.

Контракт − визначає права та обов’язки сторін щодо забезпечення послугами громадян та містить права та обов’язки сторін.

Критерій актуальності інформації − критерій, що визначає відповідність інформації до об'єктивних інформаційних потреб.

Критерій комунікативності інформації − критерій, що визначає властивістю інформації бути зрозумілою для того, кому вона адресована.

Критерій лаконічності інформації − критерій, що характеризує стислість та чіткість викладення інформації (досягається за допомогою високої згорнутості інформації без втрати ЇЇ необхідної повноти).

Критерій несуперечливості інформації − критерій, що означає, що окремі частини однієї й тієї самої інформації не мають суперечити одна одній. Критерій переконливості інформації − критерій, що визначає доведеність інформації, яка примушує вірити в її достовірність.

Критерій повноти інформації − критерій, що визначає наявність відомостей, включаючи суперечливі, необхідних та достатніх для прийняття рішення.

Критерій своєчасності інформації − критерій, що передбачає здатність задовольняти інформаційну потребу в прийнятний для виконання термін.

Лідерство − здатність впливати на окремі особи та групи осіб в процесі спрямування їх діяльності на досягнення цілей організації.

Менеджер − людина, яка займає постійну керуючу посаду, має повноваження і приймає в їх межах рішення за певними видами діяльності організації.

Менеджмент − поняття, що використовується переважно для характеристики процесів управління господарськими організаціями (підприємствами).

Мотивація − процес спонукання працівників до діяльності для досягнення цілей організації.

Невербальна комунікація − обмін інформацією, що здійснюється без використання слів (натомість застосовуються різні символи).

Низхідні комунікації − передача інформації з вищих рівнів управління на нижчі.

Одержувач − особа, для якої призначена інформація, що передається.

Організація − група людей, діяльність яких свідомо координується для досягнення загальної мети або спільних цілей.

Організаційна культура − сукупність цінностей, пріоритетів, неписаних правил, що впливають на ведення справ організацією та в організації.

Перешкоди ("шуми") − усе, що спотворює (викривлює) сутність або зміст повідомлення.

План − визначає мету, конкретні завдання діяльності, склад виконавців, методи, засоби та строки їх реалізації.

Поведінкова модель прийняття рішення − модель, що враховує вплив сукупності численних обмежувальних і суб'єктивних факторів на процес прийняття рішень.

Повноваження − формально санкціоноване право впливати на поведінку підлеглих.

Повноваження лінійні − повноваження, що передаються від начальника безпосередньо його підлеглому і далі іншим підлеглим.

Повноваження посадові − формально санкціоноване організацією право керівника впливати на поведінку підлеглих.

Повноваження функціональні − повноваження, що дають змогу особі, якій вони передаються, в межах її компетенції пропонувати або забороняти певні дії підлеглим лінійних керівників.

Правило − закріплює норми діяльності та поведінки певних груп співробітників з урахуванням традицій організації.

Прийняття рішення (загальне визначення) − процес, який починається з констатації виникнення проблемної ситуації та завершується шляхом вибору рішення, тобто вибору дії, спрямованої на усунення проблемної ситуації.

Принципи управління – керівні правила, основні положення, норми поведінки, що відображають найбільш загальні стійкі риси законів і закономірностей управління, яких необхідно дотримуватися в управлінській діяльності.

Соціальне врядування − набір норм, цінностей та поглядів і переконань, які скеровують рішення та поведінку.

Соціальні зв'язки − взаємодія індивідів (суб'єктів, діячів, акторів) у формі обміну соціальними діями, що є первинним елементом соціального капіталу, який зберігає властивості суспільства, бо орієнтація власних думок, планів і наступних дій на іншого є містком до сполучення кожного з нас із знайомими і незнайомими людьми, групами і врешті-решт − суспільством, яке і складається з величезної кількості взаємодій, тобто зв'язків.

Стиль керівництва − манера поведінки керівника стосовно підлеглих, за допомогою якої здійснюється вплив на працівників організації.

Управління − найзагальніше поняття, що поширюється на велике коло різноманітних об'єктів, явищ і процесів (технічні, господарські, суспільні та державні системи тощо).

Управлінське рішення − первісний, базовий елемент процесу управління, що забезпечує функціонування господарської організації шляхом взаємозв'язку формальних і неформальних, інтелектуальних та організаційно-практичних аспектів менеджменту.

Централізація не визнає будь-які форми автономії га самоврядування; за цією формою виконання публічних завдань повністю доручається державним службам, крім того всі адміністративні рішення ухвалюються виключно центральною ланкою державної установи.

Контроль − процес забезпечення досягнення цілей організації шляхом постійного спостереження за її діяльністю та усунення відхилень, які при цьому виникають.