

Словарь терминов (глоссарий) по дисциплине «Организационное поведение»

Адаптация персонала — приспособление организма, индивидуума, коллектива к изменяющимся условиям среды или к своим внутренним изменениям, что приводит к повышению эффективности их существования и функционирования.

Адаптация социально-психологическая — это взаимодействие личности и социальной среды, которое приводит к оптимальному соотношению целей и ценностей личности и группы. Она предполагает активную позицию личности, осознание своего социального статуса и связанного с ним ролевого поведения как формы реализации индивидуальных возможностей личности в процессе решения ею общегрупповых задач.

Авторитарность – способ решения проблем, основанный на единоличном принятии решения.

Атрибуция описывает, как люди объясняют свое поведение и поведение других людей.

Аффект (от лат. *affectus* – душевное волнение, страсть) – относительно кратковременное, сильно и бурно протекающее эмоциональное переживание.

Бизнес-процесс – совокупность взаимосвязанных деловых операций.

Бифуркация (от лат. *bifurcus* – раздвоенный) – ветвления путей эволюции системы решений.

Бихевиоризм - (англ. *behavior* – поведение) в широком понимании - направление в психологии, которое изучает поведение человека и способы влияния на поведение человека; в узком понимании (или классический бихевиоризм) – бихевиоризм Дж. Уотсона и его школы, исследующий только внешне наблюдаемое поведение и не делающий различия между поведением человека и других животных.

Верования – это устойчивые представления о явлении, процессе или человеке, которые люди используют при их восприятии.

Восприятие – это процесс получения из окружения информации и ее обработки.

Гибкость – способность системы, подвергнутой определенному воздействию, нормативно или адаптивно изменять свое состояние и (или) поведение в пределах, обусловленных критическими значениями параметров системы.

Гомеостаз (от греч. *homiois* – подобный + *stasis* – состояние) – свойство системы обеспечивать постоянство обмена вещества и энергии, способность удерживать характеристики системы в пределах, допустимых для ее существования.

Гомогенный (от греч. *homohenes* – однородный) – однородный по своему составу.

Грейдинг (от англ. *grade* - располагать по степеням, ранжировать) заключается в создании иерархии должностей с привязанными к ним окладами. В каждой компании есть различные должности, на каждой из них трудятся несколько человек, которые выполняют одни и те же или похожие обязанности. Чем больше в организации подразделений и сотрудников, тем сложнее принять решение, кому сколько платить. Необходимо учитывать особенности бизнеса, экономику предприятия, а также личностные качества каждого человека, его мотивацию, стратегию компании по отношению к конкретному сотруднику. Система грейдов приводит в порядок принятие подобных решений и устанавливает четкие правила на этот счет.

Дедукция (от лат. *deductio* – выведение) – способ рассуждения от общего к частному, от общих положений к частным выводам.

Декларация – документ, в котором стороны торжественно заявляют, что они будут придерживаться одинаковой линии поведения в каком-то обсуждаемом вопросе.

Департаментизация (от франц. *departament* – административно-структурная единица) – выделение структурных подразделений организации по каким-либо признакам.

Деловая коммуникация — процесс взаимодействия деловых партнеров, направленный на организацию и оптимизацию того или иного вида деятельности.

Деловой этикет (этикет - фр. «etiquette») — это установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов, своеобразный кодекс хороших манер и правил поведения, принятых в данном обществе.

Договор – это правовой акт, который устанавливает права и обязанности сторон.

Жизненный цикл организации – это историческая эволюция, которую претерпевает компания, взаимодействуя с внешней средой.

Закон – 1) способ выражения устойчивости связей и отношений между предметами и явлениями, а также устойчивости структуры (организации) самих этих предметов и явлений; 2) отражение объективных и устойчивых связей, проявляющихся в природе, обществе, человеческом мышлении; 3) выражение существенной необходимой связи явлений, внутренней связи между причиной и следствием.

Закономерность – 1) соответствие закону; 2) проявление закона.

Закрытые системы – системы, у которых отсутствует вещественный, информационный и энергетический обмен с внешней средой.

Иерархия – размещение объектов сверху вниз по признакам значимости и степени влияния на другие объекты.

Индивидуальность – это единство неповторимых личностных свойств конкретного человека. Это также своеобразие его психофизиологической структуры (тип темперамента, физические данные, психические особенности), интеллекта, мировоззрения; сочетание семейно-бытовых, производственных и общественных функций, своеобразие жизненного опыта. Индивидуальность – это неперенный и важнейший признак личности.

Индукция (от лат. *induction* – возбуждение, наведение) – логическое мозаключение от частных, единичных случаев к общему выводу, от отдельных фактов к обобщениям.

Интересы – это неуловимые мотивы, которые приводят вас к принятию позиции; это реальные цели, потребности или желания, которые находятся за тем, что вы говорите, хотите или желаете сделать.

Имидж делового человека — образ личности, как совокупность ассоциаций и впечатлений, который складывается в сознании и формирует определенное отношение к ней. Целенаправленное формирование образа, лица, явления предмета, призвано оказать эмоционально - психологическое воздействие в целях популяризации, рекламы и т.п.

Имидж компании — спроектированный или стихийно сложившийся образ, комплекс представлений потребителя о компании и её продукции, играющий наиболее важную роль в решении о покупке.

Иновация (анг. *Innovation* - нововведение, новшество, изменение, от лат. *Innovatio* возобновление, обновление) — новая техника или технология, являющаяся результатом достижений научно-технического прогресса; выработка, синтезирование новых идей, создание новых теорий и моделей, претворение их в жизнь.

Коллегиальность – способ решения проблем, при котором участники процесса обладают совещательным голосом.

Конвенция – это договор по отдельному вопросу права, экономики или администрирования; обычно оформляются как правовое соглашение.

Конфликт определяется тем, что сознательное поведение одной из сторон (личность, группа, организация) вступает в противоречие с интересами другой стороны.

Конформизм – соглашательство.

Критерий (от греч. *criterion* – мерило, средство суждения, способность различения) – 1) признак, на основании которого производится оценка, определение или классификация чего-либо; 2) мера оценки.

Критериальная основа поведения – устойчивые характеристики личности, которые определяют выбор, принятие решений человеком по поводу его поведения.

Культура (от лат. *cultura*) – совокупность материальных духовных ценностей, созданных человеческим обществом и характеризующих определенный уровень развития общества.

Корпоративная культура:

— это набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий.

— это разделяемый членами организации набор значений, смыслов, символов, ритуалов, мифов и идеологических установок, позволяющих интерпретировать и конструировать ситуацию. Это продукт уникальной истории организации, неповторимого сочетания проблем, с которыми она сталкивалась в процессе своего развития.

— корпоративная этика, понимаемая как этические принципы, которых должны придерживаться руководители и сотрудники организации во взаимодействии между собой, а также с клиентами и партнерами.

Коммуникация — (от лат. *communico* — делаю общим, связываю, общаюсь).

Коммуникабельность — способность к установлению контакта с партнером по общению, навыки ведения беседы и умение поддерживать длительные отношений.

Командный лидер — лидер, к которому сформировано отношение доверия со стороны членов той социальной группы, к которой он принадлежит.

Команда — это группа людей, в которой все участники преданы единой цели и делу, считают себя в равной степени ответственными за него.

Командообразование — процесс, направленный на формирование команды.

Конформизм - податливость личности реальному или воображаемому давлению группы. Конформизм проявляется в изменении поведения и установок в соответствии с ранее не разделяемой позицией большинства. Различают внешний и внутренний конформизм, а также неконформизм.

Личность – это важнейший социальный признак человека, его основное свойство, в котором проявляется его общественная сущность. Личность выражает отнесенность человека определенному обществу, определенной исторической эпохе, культуре, науке и т.д.

Личностный рост — процесс развития и совершенствования личностных качеств человека

Лидер — человек, чье право на принятие решений и управление признано группой.

Материальное стимулирование работников - совокупность форм и методов обеспечения и повышения материальной заинтересованности работников в достижении определенных индивидуальных и коллективных результатов. Различают денежное и неденежное материальное стимулирование.

Менеджер - наемный работник, занятый профессиональной организаторской деятельностью в органах управления предприятия, фирмы, учреждения, наделенный субъектом собственности определенными полномочиями. К числу менеджеров относятся линейные и функциональные руководители организации или ее структурных подразделений.

Мотивация, системы оплаты труда — оплата и стимулирование труда, система материальной и моральной заинтересованности. Оценка деятельности и аттестация кадров, ориентация ее на поощрение и продвижение работников по результатам труда и ценности работника для предприятия.

Мотивация — активизирование у объекта внутреннего побуждения к выполнению каких-либо действий. Слово произошло от французского *motif* - побуждение. В организационном управлении под мотивацией понимается процесс создания побуждения к достижению корпоративных целей. Завершается такой процесс формулировкой и внедрением организационной системы мотивации. Часто под мотивацией понимается также параметр, характеризующий степень заинтересованности сотрудников в

выполнении каких-либо действий (ср.: сильная мотивация, слабая мотивация, отсутствие мотивации).

Мотиваторы — факторы, которые повышают/понижают эффективность работы человека и/или его удовлетворенность за счет того, что соответствует его внутренним мотивам и потребностям.

Модель ОП – доминирующая в мышлении руководства система убеждений, которая определяет действия менеджмента каждой организации.

Морально-психологический климат – внутренняя атмосфера в организации, складывающаяся из индивидуальных отношений и восприятия людей в организации.

Операционный менеджмент (Operations Management) — это деятельность, связанная с разработкой, использованием и усовершенствованием производственных систем, на основе которых производятся основная продукция или услуги компании.

Организационное поведение представляет собой отрасль знаний, сущность которой состоит в систематическом и научном анализе поведения отдельных личностей, групп и организаций с целью понимания, прогнозирования и улучшения показателей работы индивидуумов и в конечном итоге организаций.

Организационное поведение - совокупность действий и поступков индивида по его адаптации к условиям и требованиям окружения.

В зависимости от отношения к нормам поведения и ценностям организации различают четыре типа организационного поведения:

- 1- индивид принимает нормы поведения и разделяет ценности организации;
- 2- индивид принимает нормы поведения, но не разделяет ценности организации (приспособленец);
- 3- индивид не принимает нормы поведения, но разделяет ценности организации (оригинал);
- 4- индивид не принимает нормы поведения и не разделяет ценности организации (бунтарь).

Обряды – это стандартные и повторяющиеся мероприятия коллектива, проводимые в установленное время и по специальному поводу для оказания влияния на поведение и понимание работниками организационного окружения.

Организационная культура (ОК) – это набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий.

Организационное поведение – это область знаний, изучающая влияние личностей, групп и структуры на поведение в организации с целью применения полученных знаний в управлении для повышения эффективности организации.

Организационное развитие (ОР) есть систематическое применение положений поведенческой науки на различных уровнях организации (групповом, межгрупповом, организационном) с целью осуществления запланированных преобразований.

Официальный лидер — лидер, чье признание группой основано на его официальном статусе: служебном положении и должности. В случае, если официальный лидер не имеет достаточной харизмы (или среди членов группы есть достаточно харизматичный человек), очень часто группа «выдвигает» противостоящего ему неофициального лидера. Таким образом, для эффективного осуществления руководства коллективом официального лидерства может оказаться недостаточно. В этом случае у руководителя есть два варианта: удалять из группы наиболее харизматичных ее членов и поднимать собственную харизму.

Оценка результативности труда - направление деловой оценки персонала организации по уровню эффективности выполнения работы оцениваемым сотрудником. При этом учитываются:

- показатели непосредственных результатов труда;
- показатели условий достижения результатов труда;

- показатели профессионального поведения;
- показатели, характеризующие личностные качества.

Подчиненный - должностное лицо, подчиняющееся старшему по должности.

Позиция – сформулированное одной стороной и принятое другой стороной предложение (система предложений) о распространении влияний в зоне конфликта.

Принципы находят воплощение в устойчивых нормах поведения, ограничениях, табу, устойчивых формах реакции на явления, процессы и людей.

Протокол о намерениях означает соглашение сторон, не носящее юридического характера. Его статус – прояснить и в определенной степени согласовать намерения сторон на основе общих интересов.

Протокол фиксирует в кратком изложении соглашение, достигнутое по отдельному вопросу, либо служит пояснением отдельных статей и постановлений заключенного договора.

Производственный менеджмент - это управленческая подсистема, занятая производством товаров в определенном количестве, данного качества, в установленные сроки и при минимальных затратах.

Расположение (установка) – это априорное отношение к человеку, группе людей, явлениям, организациям, процессам и вещам, определяющее положительную или негативную реакцию на них.

Ритуалы представляют собой систему *обрядов*.

Ролевое поведение - поведение индивида в соответствии с задачами роли и ожиданиями окружающих. Необходимыми условиями ролевого поведения являются ясность и приемлемость роли.

Ясность роли предполагает, что человеку, ее исполняющему, известно и понятно не только содержание роли, но и связь его деятельности с другими людьми.

Приемлемость роли состоит в том, что человек готов ее выполнять осознанно, поскольку поведение в соответствии с данной ролью будет приносить ему определенное удовлетворение.

Руководитель - работник, принимающий решения по важнейшим вопросам деятельности аппарата управления с целью обеспечения эффективного труда производственного коллектива. В круг должностных обязанностей руководителя входит подбор и расстановка кадров, координация работы исполнителей, производственных звеньев и подразделений управления.

Система мотивации — система организационных мероприятий и стандартов, предназначение которой состоит в управлении активностью членов организации в достижении корпоративных целей. Создание системы мотивации - ключевой элемент организационного управления.

Стиль руководства - способ обращения руководителей с подчиненными в процессе исполнения служебных обязанностей. По К.Левину различают три типа стилей руководства:

- демократический (коллегиальный);
- директивный (авторитарный, единоличный);
- попустительствующий (либеральный, анархический, пассивный).

Стимулирование труда - способ управления трудовым поведением работника, состоящий в целенаправленном воздействии на поведение персонала посредством влияния на условия его жизнедеятельности, используя мотивы, движущие его деятельностью.

Стресс (с англ. stress - «действие, напряжение, усилие, нажим, внешнее воздействие»). Исследования, проведенные психологами и социологами в последние десятилетия, показали, что стресс имеет нежелательные последствия и является одним из самых "дорогостоящих" видов издержек фирмы, негативно воздействующий как на состояние здоровья работников, так и на прибыль компании. Среди упоминаемых

профессиональных проблем здоровья – стресс находится на втором месте. По данным исследовательского центра MBS, за последние 6 месяцев - 65% опрошенных испытывали стресс на работе.

Самоуважение определяет, какими человек воспринимает собственную компетентность и собственный образ.

Самоэффективность определяется тем, как сам человек оценивает свою способность справляться с каждодневными ситуациями по мере их возникновения.

Связь – отношение между элементами системы.

Система – целостная совокупность взаимосвязанных элементов.

Соглашение – это договор по вопросу сравнительно небольшого значения или временного характера, заключаемый на непродолжительный срок.

Сопrotивление изменениям – любые поступки работников, направленные на дискредитацию, задержку или противодействие осуществлению перемен в процессе труда.

Социальный – общественный, общественно значимый, определяемый сообществом людей.

Стереотип – тенденция воспринимать другого человека через его принадлежность к определенному классу или категории.

Структура – 1) взаиморасположение и связь составных частей какого-либо объекта 2) строение системы.

Теория (от греч. *theoria* – рассмотрение, исследование) 1) учение, система основных идей в той или иной отрасли знаний; 2) форма научного знания, дающая целостное представление о закономерностях и существенных связях действительности; 3) совокупность обобщенных положений, образующих науку или раздел науки; 4) сложившееся у кого-либо мнение, суждение, взгляд на что-либо.

Темперамент – психологическая модель, описывающая эмоциональные и деятельные особенности психотипа как системы.

Трансформация – изменение, приводящее к смене структуры, а не только оболочек организации.

Теории лидерства - научные теории, объясняющие феномен лидерства, его происхождение и функционирование.

Трудовая адаптация персонала - процесс:

- приспособления работников к содержанию и условиям трудовой деятельности и непосредственной социальной среде;

- совершенствования деловых и личных качеств работников.

Управление стрессом — подразумевает, прежде всего, управление собой в стрессе.

Управление конфликтами (конфликт – лат. «столкновение»). По результатам многочисленных исследований, в среднем руководители тратят 30% рабочего времени на разрешение различного рода конфликтов. Управление конфликтом является одной из важнейших функций (компетенций) руководителя (управленца). Это своего рода «техника безопасности», включающая в себя набор средств и методов предотвращения и разрешения конфликтов, применение которых если и не позволит вам полностью избегать, то хотя бы уменьшить количество и напряженность, минимизировать негативные последствия конфликтов, вовремя и умело их разрешать.

Управление проектами — комплекс взаимосвязанных мероприятий, предназначенных для достижения, в течение заданного периода времени и при установленном бюджете, поставленных задач, с четко определенными целями, что обеспечивает постоянный баланс требований содержания, времени, стоимости и качества проекта, а также требований и ожиданий различных заинтересованных участников проекта, что становится возможным посредством создания и постоянного развития

проектной команды, силами которой и осуществляется планирование и выполнение проекта.

Управление изменениями — это процесс осуществления организационных изменений посредством проведения организации (подразделения, группы) через осознание необходимости изменений, инициацию, реализацию преобразований и осуществление контроля над результатами.

Управление поведением - система мер по формированию принципов и норм поведения работников в организации. Различают:

- меры административного воздействия;
- меры материального вознаграждения;
- меры социально-психологического воздействия.

Удовлетворенность трудом – это набор благоприятных чувств и эмоций, возникающих у работника в процессе и при оценке результатов работы.

Формальный – регулируемый правилами (форматом) организации.

Формирование впечатления – это процесс, определяющий, какого рода впечатление люди хотят произвести на других и что они для этого предпринимают.

Функции – определенный круг задач и системного инструментария в узкой области.

Харизма — наделение личности свойствами, вызывающими преклонение перед ней и безоговорочную веру в ее возможности.

Цель – 1) внутренний побуждающий мотив действия; 2) идеальный, мысленно сконструированный образ будущего результата действий; 3) наиболее предпочтительное состояние системы в будущем.

Ценности – это набор стандартов и критериев, которым человек следует в своей жизни.

Человек – родовое понятие, указывающее на отнесенность существа к высшей ступени развития живой природы – к человеческому роду; это специфическое, уникальное единство биологического и социального.

Элемент – мельчайшая неделимая с точки зрения целей исследования часть системы.

Эмерджентность (от англ. *emergence* – возникновение, появление нового) 1) несводимость свойств системы к свойствам ее элементов; 2) невыводимость свойств системы из свойств ее элементов).

Эффект «ореола» – восприятие личности на основе одной из ее черт (интеллект, внешность, надежность, склонность к сотрудничеству и т.п.).