**Ключови думи и понятия**

**Администриране на ЧР** – извършването на ежедневните операции (като изготвяне на описание на работата и на обяви за работа).

**Въпроси / интереси на ЧР** – темите, областите и идеите, свързани с УЧР.

**Дейности по ЧР** – разбиране на бизнес средата и планиране; осигуряване на персонал; компенсиране; усъвършенстване; установяване и поддържане на ефективни работни взаимоотношения; мониторинг и оценяване.

**Отдел „Човешки ресурси”** **/ ръководител/ екип (професионалисти по ЧР)** – официалното звено и отделните лица, отговарящи за функцията на ЧР и поради това отговорни за дейностите по УЧР в организацията.

**Партньорство** – взаимодействията на сътрудничество между отдел „Човешки ресурси” и персонала, между преките ръководители и служителите в УЧР.

**Политика за ЧР** – общите насоки, базирани на философията за ЧР, отнасящи се до развитието на практики и дейности по ЧР, които трябва да бъдат използвани от фирмата.

**Професионалисти по ЧР** – ръководителите, персоналът и специалистите.

**Програми за ЧР –**плановете за действие, които се управляват и осъществяват набор от практики по ЧР, бидейки съвместими с политиките и философията за ЧР.

**Пряк ръководител** – лицето, отговорно за управлението на хората, целящо да се постигнат бизнес целите на компанията. Те са във всички области на компанията.

**Служители –**хората в организацията, които не са мениджъри. Те работят с професионалистите по ЧР и с преките ръководители в управлението на човешките ресурси.

**Стратегия за ЧР** – развитието и изпълнението на цялостен план, който ефективно свързва дейностите по УЧР и бизнеса.

**Управление на човешките ресурси** – управлението на хората в организацията колкото се може по-ефективно; в полза на служителите, компанията, дружеството.

**Функция на ЧР** – наборът от дейности, практики, роли, отговорности, структури в организацията, ангажирани с УЧР, които могат да бъдат изпълнявани от всички служители (на ръководни и неръководни позиции).

**Философия за ЧР –**общата формулировка за важността на служителите за организацията, която оформя съдържанието на политиките по ЧР.

**Човешки ресурси** – хората, които са били привлечени, мотивирани, ангажирани или преквалифицирани от организацията.

**Анализ на длъжността** **–** определя какви умения, знания и качества са необходими на хората, за да заемат анализираната длъжност.

**Въвеждане в работата –**това е осезаемият процес на помощ на новия служител

да се приспособи към своята работа. Въвеждането в работата може да се

структурира на индивидуално ниво, на нивото на работата, отдела и организацията.

**Задържане на персонал** **–** процес, чрез който работодателят се стреми да окуражи квалифицираните и талантливи служители да продължат да работят в компанията, като се намали нежеланото текучество на персонала.

**Интелектуален капитал** – това са уникалните познания и умения, които притежава работната сила на компанията.

**Набиране на персонал –**процесът, чрез който фирмите привличат необходимите им квалифицирани работници и служители.

**Нежелано текучество**– когато компанията напускат недоволни компетентни служители.

**Подбор на персонал –**процесът на преглеждане на събраната за кандидатите за свободната позиция информация и изборът на най-подходящия.

**Разходи, свързани с текучество** – включват разходите, направени за подбор за попълване на свободните позиции, както и разходите, направени за наемане на неопитни служители, и техните грешки в началото на кариерата им.

**Социализация –**сравнително дълъг процес на фина настройка към

организационните норми. Съществуват четири етапа на социализацията:

конфронтиране и възприемане на действителността, постигане на яснота за ролята,

привикване към контекста, откриване на крайпътните камъни за успешното

социализиране.

**Текучество** – процес, при който хората се пенсионират или напускат по желание – поради несвързани с работата причини или при нуждата от намаляване на работната сила.

**Тестова батерия** – комбинация от тестове, използвани за оценка на определени  качества на кандидата с цел да се прогнозира вероятността на изпълнение на определени изисквания на дадена длъжност.

**Възнаграждения** – процесът на преглед на изпълнението добавя информация относно възнаграждаване на служителя в случай, че резултатите отговарят или надвишават стандарта. Наградите могат да бъдат под различна форма, например премии, повишения, грамоти, благодарствени писма и др.

**Измерители** – предоставят конкретна информация, която се използва за оценка на степента, в която са постигнати резултатите. Измерителите обикновено се изразяват във време, качество, количество или разход. Резултатите са форма на измерители.

**Несъответствие между желани и постигнати резултати** – разликата между действително постигнатото в сравнение със стандарта за желани резултати. По отношение на управленските усилия за постигане на изпълнението от страна на служителите, това несъответствие често се описва посредством необходими знания и умения, които стават цели за повишаване на квалификацията и за развитие на служителя.

**Оценка на изпълнението** – документиране на постигнатите резултати и посочване дали са удовлетворени стандартите. Оценката обикновено включва някаква форма на план за развитие в случаите, когато резултатите не са достатъчно добри.

**План за постигане на изпълнeнието** – включва желаните резултати, по какъв начин изпълнението се обвързва с желаните резултати на организацията, претегляне на резултати, как ще се измерват резултатите и какви стандарти ще се използват за оценка на изпълнението.

**План за развитие** – показва как се е стигнало до извода, че резултатите не са достатъчно високи; какви действия трябва да бъдат предприети, от кого и кога, кога и как ще бъдат прегледани резултатите отново.

**Показатели** – показват напредък (или липса на напредък) към постигането на даден резултат. Така например някои показатели за напредъка на даден служител към постигане на желани резултати могат да бъдат измерител за придобиване на знание от служителя (за областта или специфични умения) и производителност (изразява се в определен брой единици за определен период от време). Придобиването на знание и производителността сами по себе си не гарантират постигането на желаните резултати.

**Предпочитани цели на организацията** – общите постижения, желани от дадена организация, които често се полагат при стратегическо планиране. Нивото на конкретност на целите зависи от естеството на нуждите на организацията. Колкото по-конкретни са целите, толкова по-ясно ги разбират членовете на организацията.

**Предпочитани резултати на организацията** – процесът на управление на изпълнението включва остойностяване на организационните цели посредством резултати, които се изразяват  чрез количество, качество, своевременност или разход.

**Претегляне на резултатите** – отнася се до приоритизиране на желаните резултати на областта, често изразявано посредством ранжиране (например 1, 2, 3 и т.н.), процент използвано време и др.

**Стандарти** – определят до каква степен даден желан резултат трябва да бъде постигнат. Например: „отговаря на очакванията” или „надхвърля очакванията”.

**Съгласуване на резултати**– управлението на изпълнението поставя силен акцент върху осигуряването на възможно най-ефективното и ефикасно функциониране на всички звена на организацията за постигане на организационните резултати. Следователно изпълнението на всички звена на организацията трябва да бъде съгласувано с желаното общо изпълнение на организацията.

**Управление на изпълнението на дейността -**Управлението на изпълнението на работата означава постигане на по-добри резултати от организацията, екипите и индивидите в съответствие с договорирана рамка за планирани цели, задачи и стандарти.

**Анализ на потребността от обучение** (АПО) – процес на събиране на информация, която позволява на организацията да идентифицира и сравни актуалното с желаното равнище не изпълнение. АПО включва проучване на всяка категория служители: какво се опитват да постигнат, какви са бариерите и препятствията и как могат да се преодолеят чрез обучение.

**Култура на организацията**– основна, всепроникваща реалност на организационния живот, обхващаща широк спектър от нагласи, ценности, норми, стил и начин на общуване, т.е. всичко, което създава характерното усещане за компанията.

**Модел на двойната спирала**– показва как дейностите за развитие, които хората изпълняват и които произтичат от прегледа на изпълнението на работата, могат да се свържат с корпоративните цели или с мисията на организацията.

**Обучение и тренинг на служителите (ОТ) –**дейност или процес, чрез които индивидът развива своите знания, умения или поведение по начин, който носи полза за организацията и нейните клиенти.

*Методите на обучение се групират в две основни категории:*

* обучение ***с*** откъсване от работното място: външни семинари и курсове, външни обучители, отворени програми;
* обучение ***без*** откъсване от работното място: щатни обучаващи специалисти, преки ръководители, вътрешни семинари и курсове за обучение, наставничество.

**Организационно учене** – процес на подобряване и промяна на организационните ценности и познавателната база, на компетентността за решаване на проблеми и реализация.

**Учеща организация** – организация, търсеща и намираща ефективни начини за управление на промяната; тя разработва структури, политики и подходи, за да подпомага служителите да предприемат продължаващо развитие и усъвършенстване.

**Компетенции**– съществена характеристика на личността, която води до ефективно или съвършено (т.е. от световна класа) изпълнение на работата.

**Компетентност**– обща способност на човека да изпълнява дадена работа в съответствие с определени стандарти.

**Компетентностен подход** – същността на тези подходи е, че компетентността/ компетенциите се разглеждат като измерима величина, а това дава възможност за управлението им. Подходът, основан на компетентността/ компетенциите, е прагматичен инструмент за създаване на хоризонтално интегрирана политика за УЧР и определено е полезен за генериране на нови идеи във връзка с дейността на мениджърите.

**Компетентността, свързана с работата,** се отнася до очакванията за изпълнение на работата, до стандартите и резултатите, които трябва да се постигнат при изпълнението на определени роли.

**Поведенческата компетентност** се отнася до необходимите личностни характеристики при изпълнението на ролите – лидерство, ориентация към постижения, стратегическа перспектива и др.

**Преглед на изпълнение на дадена работа** – част от процесите на управление на изпълнението и се отнася до всичкиситуации, в които изпълнението на отделния служител се преглежда.

**Равнища на компетентност**– това са мотив и черта (характеристика), представа за себе си и социална роля, умение. Изследването на компетенциите на тези три равнища дава възможност за изграждане на богата психологическа картина за личността, обясняваща защо конкретната личност се държи по определен начин и предсказваща как би се държала в бъдещи ситуации.

**Рейтингова скала** – изисква от анкетираните да посочат доколко ефективен според тях е служителят във всички ситуации или колко често използва типовете поведение ефективно. Скалите могат да варират в зависимост от конкретното поведение. Поради факта, че не всички анкетирани са имали шанс да наблюдават всички изброени във въпросника поведения, много е важно те да имат възможност да отговорят „не мога да кажа” там, където е подходящо. Всяка точка от рейтинговата скала трябва да е ясно дефинирана, а дефинициите да са колкото се може по-опростени.

**Управленска интеграционна технология**– представлява обучение по поведение; усет за бизнеса, познаване на стратегията; явен стремеж към ефективна бизнес дейност.

**Фактори за успех** – представляват изискването за ключово поведение, което е необходимо, за да се постигне съвършено изпълнение в рамките на компанията.

**Център за оценяване и развитие**– идентифицира какво би трябвало да научи или да усъвършенства служителят, за да бъде смятан за подходящ кандидат за друга длъжност или определена схема на развитие; използва се при извънредни обстоятелства за оценка на необходимостта от развитие на настояща длъжност.

**Автоматизирани работни места (АРМ)**– интегриран комплекс от технически и програмни средства за автоматизация на рутинни дейности – напр. АРМ от типа секретар, личен състав, ръководител и т.н.

**Данни** – това са сведения и факти, които се получават в подходяща форма чрез наблюдение или измервания. Регистрират се върху информационен носител за последваща обработка с цел получаване на синтезирана информация за събитие или обект, подходяща за анализ и вземане на решение. Данните биват сурови, базисни, първични записи за различни ежедневни дейности: напр. числа, думи, символи, количества, суми и др.

**Информация** – понятието информация произлиза от латинската дума informatio (представа, понятие), която използваме със значение „споделяне и разясняване на факти, събития и явления”.

**Програмно осигуряване** – съвкупност от програми, които могат да бъдат изпълнявани в дадена компютърна система.

**Системно програмно осигуряване** – специализирани програми, предназначени за управление на ресурсите на изчислителните машини. То е посредник между софтуера и хардуера.

**Средства на информационните технологии** – сметалото, печатарската машина, модерните електронни технологии (изчислителна техника, телефонни съобщения, телевизия и други средства за комуникация).

**Управленска информация**– информацията, която обслужва процесите на производството, разпределението, обмена и потреблението на материалните блага и обезпечава решаването на задачи на организационно-икономическото управление на фирмите и техните звена.