



ГЛОССАРИЙ

Группа компаний ДЕЛИКАТНЫЙ ПЕРЕЕЗД



Оглавление (гиперссылки)	2
Предметный указатель	2
Деятельность	3
Управление	3
Социальная среда	4
Система	5
Планирование и организация деятельности	7
Корпоративные отношения	8
Маркетинговая деятельность	8

ПРЕДМЕТНЫЙ УКАЗАТЕЛЬ

А	М	Системная устойчивость компании · 6
Активность · 4	Методологическая база [деятельности] · 4	Сообщение · 9
В	О	Социальные институты · 5
Вектор поведения · 7	Обоснованность (обоснование) · 7	Стимул · 8
Влияние · 4	Объект управления · 5	Стратегия · 8
Воздействие · 4	Ограничение · 8	Субъект управления · 5
Вычисление · 6	Организационный ресурс · 6	Т
Д	П	Теория · 4
Действие · 4	Параметр · 7	Траектория развития · 6
Деятельность · 4	План · 8	У
З	Планирование · 8	Управление · 4
Задача · 8	Плановая информация · 8	Управленческое воздействие · 5
И	Поведение · 7	Управляемость объекта · 5
Индикатор · 7	Показатель · 7	Участники корпоративных отношений · 9
Институциональная среда · 6	Р	Ф
Интеллектуальный ресурс · 6	Развитие (компании) · 6	Фактор · 7
К	Расчёт · 7	Ц
Канал передачи информации · 9	Ресурсная база · 6	Целевая функция · 6
Корпоративное управление · 9	Ресурсы · 6	Цель · 8
Корпоративные отношения · 9	С	Ш
	Сигнал · 9	Шум · 9
	Система · 6	

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Деятельность – совокупность действий одного или нескольких субъектов.

Действие – это:

- 1) Форма активности субъекта в корпоративной системе;
- 2) Акт преобразования ресурсов (ресурсной базы), принадлежащих лицу или группе лиц – расходование, перераспределение (в том числе, передача), трансформация и формирование новых ресурсов.

Результатом действия является ресурс или совокупность ресурсов, новое сочетание ресурсов.

Активность¹ – характеристика субъекта взаимодействия в корпоративной системе, показывающая его нацеленность на изменение условий взаимодействия.

Активность имеет направление и значение.

Направление активности определяется множеством УКО, на которых осуществляется воздействие вследствие совершения активным субъектом соответствующих действий.

Активность, вследствие которой увеличивается устойчивость компании, считается положительной активностью. Активность, приводящая к снижению устойчивости, – отрицательной.

Методологическая база [деятельности] – набор теоретических положений, формирующий модель реальности, в которой осуществляется деятельность.

Теоретические положения – это теории, концепции, гипотезы, аксиомы, научные предположения, допущения и др.

По-другому – это информация, определяющая причинно-следственные связи, закономерности зависимости одних величин от других, которые использует субъект при принятии решений в ходе деятельности.

Адекватная методологическая база, соответственно, формирует адекватную модель для определённой деятельности. С точки зрения организации деятельности, стратегически значимо убедиться в адекватности используемой методологической базы.

Теория – определённая форма информации об устройстве мира или части мира, среды, в которой осуществляется деятельность, системы, объекта. Теория характеризуется наличием следующей информации:

- Термины, определяющие все рассматриваемые в теории явления, объекты, а также их отношения.
- Предпосылки, аксиомы, предположения, принятые за основу в рассуждениях.
- Закономерности взаимодействия объектов, явлений, определённых принятыми терминами.
- Математический аппарат, отражающий действие рассматриваемых теорией закономерностей.

Теория, при её нормальном развитии, обеспечивает возможность расчета деятельности, поведения системы, поскольку отражает факторы, влияющие на результат.

УПРАВЛЕНИЕ

Воздействие – действие субъекта, направленное на объект.

В общем случае, воздействие осуществляется посредством передачи или изъятия у объекта вещества, энергии, информации.

В случае социальных систем, когда основным объектом воздействия является человек, воздействие осуществляется, в основном, посредством передачи информации.

Влияние – воздействие, приводящее к значимому для решения поставленной задачи изменению объекта.

Управление – это:

- 1) влияние субъекта на объект управления, приводящее к получению **заданного** результата взаимодействия объекта со средой;

¹ С точки зрения взаимодействия субъектов в корпоративной системе.

Результаты деятельности – это следствие взаимодействия системы со средой. Поэтому управление часто оценивается именно с точки зрения получения необходимого результата взаимодействия системы и среды, в которой она функционирует.

2) влияние субъекта на объект управления, обеспечивающее сохранение объектом заданной траектории движения (развития) в изменяющейся (динамической) среде.

Траектория движения (развития) – линия в пространстве состояний объекта (системы), отражающая последовательное во времени изменение состояние объекта.

Пространство состояний (фазовое пространство) – условное пространство, образованное координатными осями, отражающими значения параметров системы. Каждая точка этого пространства соответствует определённому состоянию системы.

Объект управления – элемент системы, управление которым осуществляет субъект управления.

В строгом смысле, объектами управления в корпоративной системе выступают поведение участников корпоративных отношений, процессы, информационные и материальные потоки. Остальные возможные объекты в силу природы социальных систем можно лишь условно считать объектами управления.

Субъект управления – элемент системы, принимающий решения и управляющий объектами управления.

Управляемость объекта – характеристика объекта в системе управления, показывающая способность субъекта управления осуществлять управленческие воздействия, обеспечивающие сохранение объектом заданной траектории развития в условиях динамичной среды функционирования.

Управляемость зависит от следующих факторов:

- *Наличие субъекта управления объектом, управляемость которого оценивается.*
- *Наличие в системе информации, позволяющей сделать вывод о состоянии объекта управления и вычислить отклонение текущего состояния объекта от эталонного для данного момента времени.*
- *Наличие возможности у субъекта управления обработать эту информацию и сделать вывод о состоянии объекта и отклонении этого состояния от эталонного.*
- *Наличие у субъекта управления возможности осуществить управленческое воздействие, обеспечивающее такое изменение объекта, которое приведет к желаемому результату.*

Управленческое воздействие – воздействие, осуществляемое субъектом на объект управления в процессе управления.

СОЦИАЛЬНАЯ СРЕДА

Социальные институты – информация о действиях и последствиях совершения этих действий, которую получит человек, осуществляющий деятельность (присутствующий) в рассматриваемой социальной среде, наблюдая поведение других участников или из документов.

Типичные социальные институты – это правила, нормы, принципы, стереотипы, другие информационные образования, существующие в социуме, структурирующие поведение людей.

Социальный институт имеет следующую структуру:

- *Обусловленное действие (образец поведения);*
- *Последствия совершения обусловленного действия – стимулы и ограничения, а также вероятность наступления последствий совершения действия.*

Социальные институты могут быть формальными и неформальными – в зависимости от формы их фиксации в обществе, жесткими и мягкими – в зависимости от субъективных оценок участников.

Комплекс социальных институтов социальной системы играет роль транслятора определённого вектора поведения человека. Вследствие действия комплекса социальных институтов (институциональной среды) изменяется поведение человека. Именно поэтому социальные институты рассматриваются как значимый инструмент управления.

«Социальный институт» – не равно «социальная система». В любой социальной системе есть социальные институты, но социальный институт – это именно информация (информационный объект).

Институциональная среда – совокупность социальных институтов, действующих в определённой социальной системе.

Институциональная среда формируется за счёт состава и сочетания (взаимодействия) внешних и внутренних жестких и мягких социальных институтов.

СИСТЕМА

Система – набор ресурсов, обеспечивающий возможность реализации определённой целевой функции.

Бытующее определение термина звучит как множество элементов, находящихся в отношениях и связях друг с другом, которое образует определённую целостность, единство.

Принятое нами определение не противоречит приведенному, поскольку набор ресурсов можно рассматривать как множество элементов. Причём, связи также являются ресурсами для деятельности, наличие которых обеспечивает взаимосвязанность элементов.

Соответственно, для оценки системности чего-либо, необходимо определить функцию, относительно которой производится оценка достаточности ресурсов. В случае недостатка ресурсов для реализации определённой функции, рассматриваемая совокупность ресурсов системой не является.

Один и тот же набор ресурсов может быть системой для одной функции и не быть системой относительно другой функции.

Целевая функция – это функция (работа, действие), для выполнения которой предназначена система.

Развитие (компании) – изменение компании (корпоративной системы), увеличивающее ее устойчивость, формирующее новые возможности.

Изменение, приводящее к снижению устойчивости, является деградацией.

Траектория развития – линия, отражающая движение² объекта в фазовом пространстве (пространстве возможных состояний). Каждая точка на траектории развития соответствует определённому состоянию объекта в определённый момент времени.

Системная (функциональная) устойчивость компании – это характеристика, показывающая способность компании, как социальной системы, сохранять возможность реализации целевой функции при изменении условий ее функционирования.

Ресурсы – любые материальные/нематериальные объекты и феномены:

- 1) в отношении которых у субъекта анализа имеется информация о том, как их использовать для реализации определённой функции;
- 2) которые могут быть использованы непосредственно или посредством преобразования их в производные ресурсы и/или продукты и, в силу этого, имеют определённую ценность для всех и/или отдельных участников экономического обмена.

Вследствие наличия ценности, возникает потребность в определённых ресурсах у субъектов (людей, социальных образований и т.п.), что, в свою очередь, позволяет использовать ресурсы для обмена,

Ресурс – субъективное понятие, то есть, только конкретный субъект и только для конкретной функции может оценить, является ли рассматриваемый им феномен ресурсом или нет.

Ресурсная база – совокупность ресурсов, переданных организации (или произведенных ей) участниками корпоративных отношений и использующихся в деятельности предприятия.

Организационный ресурс – ресурс, обеспечивающий координацию действий людей, информационных и материальных потоков в пространстве и во времени.

Организационный ресурс выделяется именно по функциональному назначению. Он может быть материальным или нематериальным (например, типичный организационный ресурс – документ, регламентирующий деятельность), иметь различные формы.

Интеллектуальный ресурс – способность человека мыслить, обрабатывать исходную информацию и формировать новую информацию, необходимую для деятельности.

Возможность формировать новую информацию, безусловно, зависит от наличия у человека знаний. Но, сами по себе, знания не являются интеллектуальным ресурсом – это информация.

Вычисление – процедура выполнения арифметических и логических (формальных) операций.

Вычисление является формой расчёта.

² Движение – это изменение состояния во времени.

Расчёт – это процедура принятия решения, обеспечивающая учет всех значимых факторов и/или обстоятельств.

Обоснованность (обоснование) – принцип принятия решений, обеспечивающий учёт влияния всех факторов, значимых для реализации принимаемого решения.

1. Решение должно быть необходимо (если получаем ресурс или выявили необходимость в результате анализа);
2. Должен быть определен эффект (появление ресурса);
3. Должен быть расчет эффекта;
4. Должны быть определены предпосылки, принятые допущения и предположения, а также источники данных.

Фактор – причина, движущая сила какого-либо процесса, определяющая его характер или отдельные его черты и не поддающаяся количественной оценке.

Параметр – переменная величина, которая связана известной зависимостью с состоянием системы.

Состояние системы определяет свойства относительно к конкретным условиям (среда и задача).

Индикатор – наблюдаемая и измеримая величина, связанная известной зависимостью с заранее определённым значением одного или нескольких параметров или состоянием системы.

Например, индикатор включения электроприбора показывает, что на этот прибор подано напряжение и, если нет иных повреждений, он готов к работе.

Отказ потенциального клиента встречаться может показывать его неудовлетворенность работой компании и отсутствие у него положительной (для компании) субъективной оценки вероятности получения выгодного для него предложения.

Показатель – наблюдаемая и измеримая величина, значение которой связано известной зависимостью с количественным значением состояния системы и/или значением отдельных параметров системы, результата деятельности.

Например, в отличие от индикатора, показатель, характеризующий состояние электроприбора и его готовность к работе, будет измерение напряжения – 220 вольт (для бытовой техники или другое для иного оборудования). Индикатор покажет только наличие напряжения и, может быть, то, что оно не более и не менее нормального значения, а показатель даст точное значение и уже человек должен сделать вывод о его достаточности.

Наличие входящих обращений является индикатором работы системы маркетинга, но не позволяет оценить количественно. Количество входящих обращений, изменение количества входящих обращений за период – показатели деятельности системы маркетинга компании.

Поведение – характеристика человека, как субъекта отношений в социальной системе, определяющая вероятность совершения человеком обусловленных действий в рассматриваемой социальной системе и отражающая представление человека о возможностях удовлетворения его потребностей, стимулах, ограничениях, вероятности наступления последствий, связанных с совершением определённых обусловленных действий.

Вектор поведения – векторная величина, используемая для численного выражения поведения человека в расчетах деятельности, корпоративного взаимодействия.

Вектор поведения – матрица, каждый элемент которой отражает вероятность совершения человеком действия из множества обусловленных действий, являющегося базисом вектора поведения.

Вектор поведения записывается следующим образом:

$$V(O) = (p(o_1) \quad \dots \quad p(o_k)), o_k \in O$$

$$p(o_k) = p(S(o_k) \succ L(o_k); L(\neg o_k) \succ S(\neg o_k))$$

где: $V(O)$ – вектор поведения человека в базисе обусловленных действий O ;

O – множество обусловленных действий, известных человеку;

o_k – конкретное k -е действие;

$p(o_k)$ – вероятность совершения человеком действия o_k ;

- $S(o_k)$ – стимулы для действия o_k ;
- $L(o_k)$ – ограничения, связанные с осуществлением действия o_k ;
- $S(-o_k)$ – стимулы для «не действия»;
- $L(-o_k)$ – ограничения для «не действия».

Стимул – ресурс, который получит субъект вследствие совершения действия.

Ограничение – ресурс, которого субъект лишится вследствие совершения действия.

Ограничением, в том числе, может являться трата времени для выполнения работы; штраф или иные санкции, приводящие к потере финансовых ресурсов; потеря уважения или доверия со стороны руководителя или коллектива.

Информация о стимулах и ограничениях являются основой формирования мотивов субъектов в корпоративной системе.

ПЛАНИРОВАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Планирование – процесс формирования плановой информации, описывающей условия и действия, необходимые для поддержания функционирования системы, ее развития и/или устранения отклонений, выявленных в результате анализа деятельности и состояния объекта.

Результатом планирования является информация, устраняющая или существенно снижающая неопределённость будущей деятельности.

Плановая информация – информация о будущей деятельности. Является организационным ресурсом и элементом эталона в процессе управления.

Цель – ориентир для организации деятельности, формируемый в виде желаемого результата.

Цели должны быть достижимыми, измеримыми, обоснованными, определёнными во времени, иметь направленность на развитие. Источником целей, как правило, служит анализ текущего функционирования и состояния подразделения (предприятия), который направлен на выявление системных проблем, поиск возможностей развития, управление рисками.

Задача – условная часть деятельности, выделяемая в процессе планирования, которая позволяет структурировать деятельность по достижению цели.

Разделение на задачи – это приём, используемый в планировании деятельности. Реализуется посредством ресурсной проработки цели, в ходе которой выявляются отсутствующие ресурсы, получение которых позиционируется как задача.

Стратегия – форма плановой информации, организационный ресурс, документ, определяющий правило или правила, использование которого или которых при выборе действий (принятии решений в текущей деятельности), обеспечивает достижение заданного результата деятельности с заданной вероятностью в определённых при разработке стратегии условиях.

Стратегия не связана с долгосрочностью или краткосрочностью деятельности – стратегия определяется на период осуществления деятельности.

В теории деятельности используется такое понятие, как концепция деятельности – комплекс информации, определяющий вероятность достижения результата. Стратегия – это документ, отражающий концепцию деятельности.

Стратегия – это принципиально не план деятельности. Но на основе стратегии формируется план деятельности.

План – это форма плановой информации, документ, содержащий в себе описание действий, которые необходимо совершить для получения ресурсов, недостающих для достижения намеченных целей, необходимый для:

- координации деятельности между участниками корпоративных отношений;
- координации направлений расходования ресурсов для развития компании;
- расчета деятельности и, как следствие, минимизации риска;

План должен однозначно определять деятельность. В частности, в плане фиксируются мероприятия, их назначение и результаты; момент начала и завершения; участники процесса деятельности; требуемые для выполнения работы ресурсы (в широком смысле); контрольные сроки и результаты.

КОРПОРАТИВНЫЕ ОТНОШЕНИЯ

Корпоративные отношения – отношения между участниками экономического обмена ресурсами в рамках фирмы в соответствии с действующими в данной фирме принципами и правилами, определяемыми институциональной средой фирмы.

Участники корпоративных отношений – юридические или физические лица, владеющие или имеющие возможность распоряжаться ресурсами, используемыми в деятельности предприятия, имеющие основание или намерение получить выгоду от прямого или косвенного (опосредованного) взаимодействия с компанией.

Корпоративное управление – действия, предпринимаемые участниками корпоративных отношений, для достижения нужного этим участникам распределения ресурсов.

МАРКЕТИНГОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Канал передачи информации – система, обеспечивающая передачу сообщения от передатчика приемнику.

В маркетинговой деятельности передатчиком является предприятие, приёмником – потенциальный клиент. Каналом передачи может выступать, например, радиостанция или телевизионный канал – корпоративные системы, позволяющие передавать информацию определённым лицам. Каналом передачи может быть человек, осуществляющий передачу информации клиентам, партнерам или сотрудникам.

Сообщение – форма передачи информации, совокупность знаков или иных сигналов, содержащих информацию.

Обычно сообщение передаётся в виде предложения или условного знака.

Шум – совокупность сообщений (сигналов), которые получает потенциальный УКО одновременно с полезным (для рассматриваемой корпоративной системы) сообщением (сигналом или сигналами).

Шум может препятствовать или затруднять получение или интерпретацию сообщения и, тем самым, оказывать воздействие на взаимодействие УКО с компанией.

Типичные примеры шума:

- *Объявления других компаний на странице журнала или газеты, в которых размещено объявление компании – потенциальный клиент в некоторых случаях может просто не увидеть рекламное объявление среди объявлений других компаний.*
- *Шум (во вполне привычном бытовом смысле, акустический шум) на выставке, который может помешать взаимодействию с потенциальным клиентом.*

Сигнал – код (символ, знак, совокупность символов / знаков), созданный и переданный по каналу передачи. Смысл и значение сигнала проявляются в процессе его регистрации второй (принимающей) системой.

С точки зрения корпоративного взаимодействия, сигнал содержит информацию о стимулах, ограничениях и вероятности наступления последствий, связанных с определёнными обусловленными действиями.