**A Adanma** (committment), kişinin işine ve organizasyonuna tutku derecesinde bağlanması ve amaçlar için özverili bir şekilde istekle çalışmasıdır. **Analitik düşünme** (analytical thinking), bir sorunu çözmek için bilgileri ayrıştırarak ve sorunun alt unsurlarına inerek sonuç çıkarma şeklindeki sistematik düşünme tarzıdır.

**B**  **Bağlılık,** (loyalty) işlerin olumlu veya olumsuz gittiği durumlarda çalışma arzusunu kesintisiz destekleyen zihinsel ve duygusal bir süreçtir. **Balanced Scorecard** (dengeli sonuç kartı – kurum karnesi), yöneticilere uzun dönemli stratejik hedeflerin kısa dönemli eylemlere dönüştürülmesinde aşamalı bir yaklaşım ile yol gösteren ve sonuç olarak stratejik kararlar ile uygulamaları bütünleştiren yeni bir yönetim sistemidir. **Başvuru formu,** (application form) bir adaydan şirketin almak istediği spesifik bilgileri derlemek üzere şirkete özgü olarak hazırlanmış bir bilgi formu **Benchmarking** (Kıyaslama), bir organizasyonun kendini değerlendirerek, rakiplerini, iş ortaklarını, diğer sektörlerdeki başarılı örnekleri inceleyerek, iç ve dış pazarlardaki uygulamaları araştırarak ve en iyi uygulamaları örnek alarak zayıf olduğu yönleri geliştirmesidir. **Bir defalık primler,** (lump sum bonus) çalışanların başarılarının şirketin başarısının bir parçası olduğunu göstermek amacıyla ve performansa dayalı olarak bir defalık yapılan nakit ödemelerdir. **Bilgi için ödeme** (pay for knowledge), çalışana, görevi ile ilgili yeni bilgi ve beceriler elde etmesine bağlı olarak belirlenen ek bir ücretin ödenmesidir. **Bilgilendirmeye yönelik eğitim**, (knowledge based training) ürün bilgisi, imalat teknikleri, hizmet prosedürleri, pazar bilgisi, şirket politikaları, muhasebe ilkeleri ve uygulamaları, mali analiz teknikleri, dış ticaret, vergi mevzuatı gibi konularda yapılan sınıf eğitimleridir. **Beceri geliştirmeye yönelik eğitimler** (skill based training), İletişim, etkili sunuş, dinleme, karar alma, sorun çözme, liderlik, motivasyon, toplantı yönetimi, takım oluşturma, çatışma yönetimi gibi konular katılımcı merkezli ve uygulama ağırlıklı olarak verilen eğitimlerdir.

**C/Ç Cam Tavan** (glass ceiling), bir organizasyonda kadınların ve azınlıkların üst yönetim basamaklarına çıkmasını engelleyen görünmeyen duvar.  **Coaching** (bkz: koçluk) **Çalışan için hisse senedi sahipliği planı (ESOP:** Employee Stock Ownership Plans **),** çalışana şirketin sahipliğinin bir kısmının verilmesi ve onların da kârlılık ve performans artışından doğrudan etkilenmesinin sağlanmasıdır. **Çalışma grubu,** (work group / work team) üyeleri, genellikle bilgiyi, en iyi uygulamaları veya bakış açılarını paylaşmak ve her bireyin kendi sorumluluk alanındaki performansını nasıl gerçekleştireceğine karar vermek için birbirleriyle ilişki kuran takımlardır. **Çatışma,** (conflict) İki ya da daha fazla insanın ya da grubun aynı anda aynı yeri ya da kaynağı kullanmaya teşebbüs etmesi sonucu ihtiyaçların, çıkarların veya isteklerin birbiriyle çelişmesi ile ortaya çıkan anlaşmazlık, savaş, duygusal gerilim veya çarpışmadır.

**D Danışmanlık** (counselling), bir yöneticinin çalışanına iş performansını etkileyen kişisel sorunlarını tanımlaması ve üstüne gitmesi için yardım etme, destekleme sürecidir.  **Değerlendirme Merkezi,** /assessment center) genellikle yönetim görevlerine başvuran ya da yükseltilecek olan adayların yerine getirmesi istenen bir dizi simülasyon, egzersiz ve görevden oluşan ve belirli bir zaman dilimine yayılan bir seçme ve değerlendirme sürecidir.  **Değerler,** (values) bir organizasyonda çalışanların bireysel ve kolektif olarak üstün gördükleri, yücelttikleri, önemli ve değerli bulduklarının tümüdür.  **Değer Zinciri Analizi,** (value chain analysis) bir organizasyonun kendi içindeki güçlü ve zayıf yönlerini sistematik olarak tanımlamak ve analiz etmek için kullanılabilecek bir çerçevedir.  **Danışmanlık,** (counselling) işte ya da iş dışında bir sorun yaşayan bir çalışanın sorununu çözmesi için kendisine yol gösterilmesi, yardım edilmesi **Durumsal mülakat,** (situational interview) soruların doğrudan gerçekleştirilen iş aktivitelerine yönelik olarak sorulduğu, işte karşılaşılan özgün sorunlar ve durumlara göre yapılandırılmış bir mülakat tekniğidir.  **Durumsallık,** (contingency) yönetici ya da liderin çalışanların olgunluk düzeyine, yani bilgi ve beceri ve tutumlarına bağlı olarak tarzını değiştirmesi ve duruma göre; eğitici, koç, mentor ya da kaynak olarak liderlik etmesidir.

**E Eğitim,** (training) organizasyonlarda işe alınan insanların işlerini etkili bir şekilde yapabilmeleri için sahip olmaları gereken bilgi, beceri ve tutumların onlara verilmesidir.   **Eğitim ihtiyaç analizi,** (training needs analysis), çalışanların hangi bilgi, beceri ve tutum eksikliği içinde olduğunu ve bu açığın nasıl ve ne zaman kapatılabileceğini sistematik olarak incelemektir.   **Eğitim politikası,** (training policy), çalışanların organizasyon içinde ya da dışında katılacağı eğitim ve geliştirme etkinliklerinin “kuruma özgü” gerekçelerinin yazılı ya da sözlü açıklamasıdır.  **Eğitimin transferi,** eğitimde edinilen bilgi, beceri ve davranışların iş yaşamında kullanılmasıdır.  **Eğitim yönetimi** (training administration / management) organizasyonun insan kaynaklarının belirlenecek vizyon, misyon, amaçlar, uzun dönem planlar ve stratejiler doğrultusunda eğitilmesi ve geliştirilmesi için uygun eğitim politikasının belirlenmesi, eğitimin planlanması, eğitimin organizasyonu, eğitim bütçesinin belirlenmesi ve eğitimlerin etkinliğinin değerlendirilmesi çalışmalarının tümüdür.  **Eleman seçme,** (recruitment / selection) yetenekleri, becerileri ve ilgileri organizasyonun ihtiyaçlarına en uygun olan adayların sistematik bir şekilde belirlenmesi çalışmalarıdır. **Empati,** (empathy) başkalarının duygularını sezmek, bakış açılarını anlamak ve endişeleriyle etkin bir biçimde ilgilenmektir.  **Entelektüel kapital,** (intellectual capital) bir organizasyonun çalışanları, müşterileri ve tedarikçileri gibi tüm insan kaynaklarının sahip olduğu, değere dönüştürülebilen ve rekabetçi üstünlük sağlayan bilgidir  **Ergonomi,** (ergonomy) çalışanın fiziksel özellikleri ile işin fiziksel ortamı arasındaki etkileşimin ve uyumun incelenmesidir.   **Esnek çalışma programları**, (flextime programs) aile, eğitim ya da sağlık gibi nedenlerle alışılmış iş gün ve saatlerine uyum sağlamakta zorluk yaşayanlar için normal sekiz saatlik çalışma gününde bazı değişiklikler getirmektir. **Etik anlayış,** (ethical approach) aklın ve sağduyunun yönlendirdiği görüşleri izlemek, yerleşik, toplumsal ve ahlak kurallarına saygılı davranmak ve bu amaçla kişisel istek ve çıkarlardan özveride bulunmaktır. **Eylem planı,** (action plan) kısa dönem içinde nelerin yapılması gerektiğini, bunları kimlerin, ne zaman, nerede ve nasıl yapacağını, yürütme sorumluluğu ve onay yetkisinin kimlerde olduğunu, kime bilgi verileceğini ve kimlerden destek isteneceğini belirten kararlar dizisidir.

**F Farklılıkların yönetimi,** (managing diversity) yaş, cinsiyet, din, inanç, kişilik gibi yönleriyle farklı insanları etkili bir şekilde yönetmek için planlanan ve uygulanan kurumsal sistemlerin; farklılığın yararlarını en üst düzeye çıkarırken, sorunlarını ve sakıncalarını en alt düzeye indirecek şekilde kurulmasıdır.

**G Göreve ilişkin roller,** (position oriented roles)  Bir takımın amacına ulaşması için takım liderinin ve üyelerinin ne yapmaları gerektiği ve takımın işinin *ne* olduğu ve *niçin* yapıldığı ile ilgili rollerdir. **Grup,** (group) belirli konularda ortak değerleri paylaşan ve toplumsal rolleri, gelişmiş ilişkileri ve beklentiler sistemi ile birbirine kenetlenen insan topluluğudur.

**H Hedeflerle yönetim**, (management by objectives) yönetici ile çalışanının karşılıklı görüşerek hedef belirlemesini ve belirli hedeflerin elde edilmesine dayalı olarak çalışanın değerlendirilmesini içeren bir yönetim ve performans değerlendirme yaklaşımıdır.

**İ İnsan kaynakları planlaması,** (human resources planning) bir organizasyonun gelecekteki hedeflerine etkin bir biçimde ulaşabilmesi için ihtiyaç duyacağı insanların sayısının ve niteliklerinin önceden belirlenmesine ve bu ihtiyacın nasıl ve ne düzeyde karşılanabileceğinin saptanmasına ilişkin faaliyetlerin tümüdür. **İnsan kaynakları yönetimi,** **İKY** (HRM- human resources management) bir organizasyondaki insan kaynaklarının iç ve dış gelişmelere uygun olarak ve etkili bir biçimde oluşturulması, geliştirilmesi ve kullanılması amacıyla gözden geçirilmesine, yapılandırılmasına ve değerlendirilmesine ilişkin tüm çalışmalardır.   **İletişim,** (communication) insanlar arasında bilgi, haber, duygu ve düşüncelerin alınıp verilmesini sağlayan ve etkili olduğunda güveni, anlayışı, paylaşımı, ortak yaşamı kolaylaştıran iki yönlü bir süreçtir.  **İş analizi,** (job analysis)işi oluşturan unsurların çözümlenmesi yoluyla işin etkin yapılmasında belirleyici olan faktörlerin ortaya konulmasıdır. **İş basitleştirme,** (job simplification)kişinin yapması gereken işlerin sayısını azaltarak görev etkinliğini artırmayı amaçlayan, işleri; basit, tekrarlı, standart hale getirerek eğitim ve beceri geliştirme ihtiyacını ortadan kaldıran bir süreçtir.   **İş değerleme**, (job evaluation) bir işin değerinin ölçülmesi için kullanılan yönetsel bir prosedürdür.  **İş genişletme,** (job enlargement) bir dizi görevi yeni, daha kapsamlı ve daha ilginç bir iş haline getirmek için birleştirmek ve bir çalışana birden fazla işin sorumluluğunu vermektir.

**İş gerekleri,** (job spesifications) bir çalışanın işinin temel unsurlarını başarılı bir şekilde yerine getirebilmesi için mutlaka sahip olması gereken niteliklerin en önemli olanlarını belirten bir liste. **İş rotasyonu,** (job rotation) çalışanın yerine getirdiği değişik işlerin sayısını artırmak ve motivasyonu sağlamak amacıyla sistematik olarak çalışanı bir işten başka bir işe (bir görevden diğer bir göreve) geçirmektir.  **İş stresi,** (job stress) organizasyonlarda işle bağlantılı olarak yaşanan gerilimler, endişe ve kaygılardır. **İş ekibi,** (task force)belirli bir amacı elde etmek için sorumluluk alan birbirleriyle bağlantılı insanların oluşturduğu biçimsel iş gruplarıdır. **İş tanımı,** (job description) bir işin içerdiği görevlerin, sorumlulukların ve iş özelliklerinin listesidir. **İş tasarımı,** (job design) belirli bir işin nasıl yapılacağının ve başarılı olması için hangi görevlerin yerine getirilmesinin gerektiğinin tanımlanmasıdır. **İş tatmini,** (job satisfaction) bir çalışanın yaptığı işin ve elde ettiklerinin ihtiyaçlarıyla ve kişisel değer yargılarıyla örtüştüğünü ya da örtüşmesine olanak sağladığını fark etmesi sonucu yaşadığı bir duygudur. **İş zenginleştirme*,***(job enrichment) sorumluluk alma, fark edilme, takdir edilme kişisel gelişim ve büyüme, öğrenme ve başarma duyguları gibi yüksek düzeyde motivasyon sağlayan faktörleri işin yapısı içinde bir araya getirmeyi amaçlayan iş tasarımı sürecidir.

**K**

**Kariyer,** (career) bir insanın yaşamı boyunca süren işle ilgili deneyimlerinin tümüdür.   **Kariyer basamakları** (career stages) bir çalışanın iş yaşamı boyunca geçirdiği ve araştırma, yerleşme, orta kariyer, geç kariyer ve iniş şeklinde isimlendirilen beş kariyer aşaması **Kariyer geliştirme**, (career development) insanların iş yaşamları boyunca kariyer amaçlarına ulaşabilmeleri için yürüttükleri uyum sağlama, yetkinlik, yeterlilik ve kişilik geliştirme gibi tüm eylemler ve faaliyetlerdir. **Kariyer planlama**, (career planning) kişinin bilgi, beceri, ilgi, değer yargıları ve güçlü ve güçsüz yönlerini değerlendirmesi, organizasyon içi ve dışı kariyer olanaklarını tanımlaması, kendisi için kısa, orta, uzun dönemli hedefler saptaması, eylem planlarını hazırlaması ve bunları uygulaması sürecidir. **Kariyer yönetimi,** (career management)insan kaynakları planları ile sistemin bütünleştirilmesi, kariyer yollarının belirlenmesi, kariyer bilgisinin artırılması için açık işlerin duyurulması, çalışanların performanslarının değerlendirilmesi, astlara kariyer danışmanlığı yapılması, iş deneyimlerinin artırılması ve eğitim programlarının düzenlenmesi faaliyetlerinin tümüdür. **Katılımcı yönetim,** (participative management) çalışanların kendi işlerinin günlük etkinliklerini daha fazla denetleyebilmelerine olanak veren bir yönetim anlayışıdır. **Kazanç paylaşımı,** (gain sharing) bir birimdeki yöneticilerin ve çalışanların takım olarak çalışmasını özendirmek amacıyla önceden belirlenen performans hedeflerine ulaşıldığında elde edilen kazançla orantılı olarak ödüllendirilmesidir.   **Koçluk**, (coaching), bireyleri veya takımları sonuçlara ulaştırmak için yetkilendiren, geliştiren ve cesaretlendiren uygun ortam ve koşulları yaratan yönetsel bir eylemdir. **Kurum kültürü,** (corporate culture)bir vizyon ve misyon etrafında toplanan insanların sahiplendikleri belirli bir inanç ve değerler sistemidir.

**L Lider,** (leader) organizasyonlarda insanların gayretlerini, belirlenen amaçları gerçekleştirmek üzere birleştiren, harekete geçiren, bütün yeteneklerini ortaya koymalarını sağlayan ve onları etkili biçimde yönelten kişidir.

**M Mentoring (akıl hocalığı)**, kişisel ve profesyonel gelişime yardımcı olmak üzere deneyimlerini, uzmanlıklarını ve düşüncelerini birbirine aktaran iki insan arasındaki bir yardımlaşma ve paylaşma ilişkisidir. **Mentor,** (mentor) daha az deneyimli bir çalışanın gelişmesi için ona yardım eden deneyimli ve kıdemli bir çalışan ya da yönetici. **Misyon,** (mission) bir organizasyonun varlık nedeninin; müşterileri, karşılanan ihtiyaçları ve kullanılan teknolojiyi de belirtecek şekilde bir cümle ile ifade edilmesidir. **Motivasyon,** (motivation) belirli bir eylemi yerine getirmek için bir insanın bazı içsel ve dışsal faktörlerden aldığı güçle coşku, canlanma, davranışlarda kararlılık göstermesi ve davranışlarını yönetmesidir. **Mülakat,** (interview) genellikle 20 ile 40 dakika arasında süren, yüz yüze görüşme şeklinde gerçekleşen ve çoğunlukla bir karara varmak amacıyla gerçekleştirilen bir iletişim ortamıdır.

**O/Ö Organizasyon,** (organization)büyük bir kısmı yüz yüze ilişki içinde bulunmayan çok sayıda insanın karşılıklı olarak üzerinde anlaşmış oldukları amaçlarının bilinçli ve sistematik olarak geliştirilmesi ve gerçekleştirilmesi için aralarında kurdukları düzenli ilişki biçimi ve yüklendikleri karmaşık görevler topluluğudur.  **Organizasyon (2),**ortak bir görevin tanımlanması veya bir amacın gerçekleştirilmesi için bireysel çabalarını sistematik ve bilinçli bir şekilde birleştiren insanlar topluluğudur.  **Organizasyonel öğrenme**, (organizational learning) organizasyon içinde ortak bir amacı gerçekleştirmek için birlikte çalışan insanların yaptıkları işleri daha iyi anlamalarını ve sonuçta daha etkili olmalarını sağlamak için gerekli olan yeteneklerin geliştirilmesi ve yeni ve yararlı bilginin tanımlanması, elde edilmesi ve uygulanması sürecidir.  **Oryantasyon,** (orientation) yeni çalışanlara organizasyonu ve kendi iş birimlerini tanıtmak ve işe alıştırmak için gerçekleştirilen aktivitelerdir.    **Outdoor training,** çoğunlukla; kendine güven, takım çalışması, iletişim, liderlik gibi konulara odaklanan, açık alanlarda gerçekleştirilen ve deneyerek öğrenme yaklaşımına dayanan özel eğitimlerdir. **Outplacement,** **(dışarıdan işe yerleştirme)** işten çıkarılanlara ya da ayrılanlara yeni iş bulma yeteneklerini artıracak şekilde destek olmak, bağlantılar oluşturmak, eğitimler vermek ve danışmanlık yapmaktır.  **Outsourcing (dış kaynak kullanımı)**, bir organizasyonun kendi kaynaklarına ve çalışanlarına dayalı olarak yürüttüğü bir etkinliği, dış kaynakların “stratejik iş ortaklığı” yoluyla organizasyon dışında gerçekleştirmesi, bazı fonksiyonlarını o alanda uzmanlaşmış ve etkinliğini kanıtlamış kişi ya da kuruluşlara yönlendirmesi uygulamasıdır. **Öğrenme**, (learning) insanların işlerini etkin bir şekilde yapabilmek için ihtiyaç duydukları bilgi, beceri ve tutumları elde etmeleridir.

**P**

**Performans,** (performance) amaçları elde etmenin etkinlik düzeyi ve verimliliğidir.  **Performans anlaşması**, (performance agreement) yönetici ve çalışanın hedefleri, engelleri ve bunların aşılması için gerekenleri görüşüp karara bağladıkları ve çalışanın yüksek performans için kendini işe adama yönünde taahhütte bulunmasıdır. **Performans değerlendirme**, (performance evaluation/assessment/review) organizasyonda çalışanların amaçlara ne kadar etkin ve verimli bir şekilde ulaştıklarının biçimsel olarak ölçülmesi ve değerlendirilmesi sürecidir. **Performans için ödeme,** (pay for performance) çalışanlara bireysel performanslarına göre ödeme yapılması veya çalışanın performansa yaptığı katkı ile orantılı olarak ödüllendirilmesidir. **Performans standartları,** (performance standards) bir fonksiyonun ya da görevin, beklentileri karşılaması veya aşması için ne düzeyde yerine getirilmesi gerektiğini tanımlayan yazılı ifadelerdir. **Performans yönetimi sistemi,** (performance management system)gerçekleştirilmesi beklenen kurumsal amaçlara ve bu yönde çalışanların ortaya koyması gereken performansa ilişkin ortak bir anlayışın organizasyonda yerleşmesi ve çalışanların bu amaçlara ulaşmak için gösterilen ortak çabalara yapacağı katkıların düzeyini artırıcı bir biçimde yönetilmesi, değerlendirilmesi, ücretlendirilmesi, ödüllendirilmesi ve geliştirilmesi sürecidir.

**R Reengineering (yeniden yapılanma)**, İş süreçlerinin daha etkin olmasını ve son ürün ya da hizmetlerin kalitesinin iyileştirilmesini sağlamak üzere gözden geçirilmesi ve yeniden tasarlanmasıdır.  **Rehberlik,** (coaching/guidance) bir tarafın ya da her iki tarafın becerilerinin ve performansının geliştirilmesi ve zenginleştirilmesi için uygun bir ilişkiler ortamı oluşturma sürecidir.