

Management - Lexique

Chapitre 1: Aux sources du management contemporain

| | |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Division du travail | Décomposition rationnelle du travail en tâches parcellaires et répétitives |
| Révolution industrielle | Mouvement sociohistorique et socio-économique né en G-B à la fin du XVIIIème siècle avant de se diffuser dans toute l'Europe et l'Amérique du nord et caractérisé par l'avènement simultané de l'énergie mécanique, de la production de masse et de modes de transport plus efficaces |
| École classique du management | Terme servant à désigner les hypothèses des théoriciens du management scientifique et de la théorie administrative générale |
| Management scientifique | Utilisation d'une méthodologie scientifique pour définir la manière optimale de réaliser une tâche |
| Therbligs | Système de classification des mouvements inventé par les époux Gilbreth, répertoriant 17 gestes élémentaires de la main |
| Bureaucratie | Modèle théorique d'organisation défini par Weber et caractérisé par la division du travail et la mise en place d'une hiérarchie clairement définie, de règles et de normes précises, ainsi qu'un mode de relation impersonnel |
| Approche systémique | Définit le système comme un ensemble d'éléments interdépendants agencés de manière à former un tout cohérent |
| Systèmes fermés | Qui n'interagissent pas avec leur environnement et qui n'en subissent aucune influence |
| Systèmes ouverts | Qui interagissent dynamiquement avec leur environnement et qui transforment les ressources qu'ils traitent |
| Partenaires (ou parties prenantes) | Tout groupe potentiellement affecté par les décisions et les orientations de l'entreprise |
| Théorie de la contingence | Approche intégrée du management qui affirme qu'il n'existe pas une méthode idéale qu'il suffirait d'appliquer, mais que les types d'approches ou de solutions envisagées dépendent toujours du contexte et de la situation rencontrés |

Chapitre 2: Les métiers du management

| | |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Organisation | Ensemble de personnes rassemblées afin d'atteindre des objectifs, par une division du travail et des fonctions, grâce à des modalités de coordination définies |
| Employés | Personnes s'occupant d'une tâche donnée et n'ayant aucune responsabilité de supervision du travail des autres |
| Managers | Personnes coordonnant et dirigeant dans une organisation les activités des autres, soit un mode hiérarchique, soit un mode transversal |
| Management | Processus par lequel des résultats sont obtenus de façon efficace et performante, via et avec autrui |
| Performance | Se réfère au fait d'effectuer une tâche correctement, à la maîtrise de la relation entre les ressources et le rendement, le tout en cherchant à minimiser le coût du processus |
| Efficacité | Mesure se référant au fait d'effectuer les tâches qui s'imposent, d'atteindre des objectifs |
| Planification | Phase du processus de management englobant la définition d'objectifs, l'élaboration d'une stratégie et le développement de plans pour coordonner les activités |
| Organisation | Phase du processus de management consistant à déterminer les tâches devant être effectuées, qui doit s'en charger, comment regrouper les missions, qui rend des comptes à qui et le niveau auquel les décisions sont prises |
| Direction | Phase du processus comprenant la motivation des personnes, l'administration des activités des autres collaborateurs, le choix du canal de communication le plus probant et des messages les plus percutants ainsi que la résolution des conflits |
| Contrôle | Phase de processus visant à surveiller les performances, à les comparer avec les objectifs, et à corriger tout écart éventuel |

| <i>Management - Lexique</i> | |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rôles du manager | Catégories spécifiques de comportements dégagées par Mintzberg, et regroupant 3 catégories: les rôles interpersonnels, informationnels et décisionnels |
| Petite ou moyenne entreprise | Toute entreprise indépendante et poursuivant un but lucratif, employant moins de 500 personnes |
| Compétences conceptuelles | Capacité mentale d'un manager à coordonner l'ensemble des intérêts et activités de l'organisation |
| Compétences interpersonnelles | Capacité d'un manager à travailler en équipe, comprendre autrui, servir de mentor et motiver, tant au niveau individuel que collectif |
| Compétences techniques | Capacité d'un manager à employer des outils, des procédures et des techniques propres à un domaine spécialisé |
| Compétences politiques | Capacité d'un manager à s'assurer une base de pouvoir et à étaler les contacts opportuns |
| Capacités de management | Ensemble des connaissances, de compétences et d'attitudes garantes de la performance managériale |
| Chapitre 3: la nouvelle donne | |
| Village mondial | Concept d'un monde sans frontières de production et de commercialisation |
| Multinationales | Entreprises opérant simultanément dans 2 pays ou plus, mais installées dans leur pays d'origine |
| Entreprises transnationales | Entreprises opérant simultanément dans plusieurs pays et décentralisant la prise de décisions pour chaque opération en local |
| Organisation sans frontières | Structure de management dans laquelle les organisations internes imposant des barrières géographiques artificielles sont abandonnées |
| Alliances stratégiques | Une entreprise nationale et une autre étrangère partagent le coût de développement de produits ou de construction d'installations de production à l'étranger |
| E-commerce | Toute transaction informatique se produisant lorsque les données sont traitées et transmises via Internet |
| E-business | Panoplie d'activités nécessaires à une entreprise basée sur Internet |
| Ethique | Ensemble de règles et de principes distinguant une bonne d'une mauvaise conduite |
| Code d'éthique (de déontologie) | Documents officiels répertoriant les valeurs fondamentales d'une entreprise ainsi que les règles d'éthique que les managers et les employés doivent respecter dans le cadre de leur travail |
| Entrepreneuriat | Processus consistant à lancer un projet, à organiser les ressources nécessaires et à assumer tant les risques que les bénéfices |
| 1. Intrapreneurs | Dans une entreprise, personnes affichant un profil de chef d'entreprise à travers les projets qu'ils mettent en oeuvre et capables de mener à terme ces projets dans une logique d'essaimage |
| Downsizing (réduction des effectifs) | Action dont l'objectif est d'obtenir un gain de performance via des financements massifs |
| Externalisation | Recours à des partenaires externes pour se procurer les produits et services requis |
| Main-d'oeuvre occasionnelle | Travailleurs à temps partiel, temporaire ou sur contrat, disponibles pour répondre à des besoins ponctuels |
| Empowerment | Refonte des fonctions, des missions et des méthodes de management permettant d'augmenter la participation et la responsabilisation des employés face aux prises de décisions les concernant |
| Perfectionnement continu (gestion de la qualité) | Engagement de l'organisation à améliorer sans cesse la qualité d'un produit ou d'un service |
| Kaizen | En japonais, une organisation en quête de perfectionnement continu |
| Chapitre 5: La prise de décision | |

| <i>Management - Lexique</i> | |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Processus décisionnel | Série de 8 étapes successives, allant de l'identification du problème au choix d'une solution et à l'évaluation de son efficacité, dans un contexte de gestion de problème ou de saisie d'opportunité |
| Problème | Divergence entre un état des choses existant et celui souhaité |
| Critères de décision | Ensemble des facteurs de toute nature, perçus par le décideur, et pesant dans une décision |
| Mise en oeuvre d'une décision | Application pratique supposant la communication de la décision aux personnes concernées et l'obtention de leur engagement en retour |
| Choix rationnel | C'est une décision cohérente et générant de la valeur dans la limite des contraintes données |
| Certitude | Contexte impliquant qu'au moment de prendre une décision, un manager connaît déjà le résultat de chaque option possible |
| Risque | Désigne à la fois l'éventualité d'un événement ou d'une situation pouvant affecter le résultat et l'exposition délibérée à cet événement ou situation dans le but d'obtenir un meilleur résultat que si rien n'avait été tenté |
| Incertitude | Contexte dans lequel les managers n'ont pas une connaissance absolue du problème et ne peuvent donc déterminer une probabilité acceptable de résultats |
| Créativité | Contexte à développer des idées, originales et utiles face aux problèmes à résoudre ou aux opportunités à saisir |
| Rationalité limitée | Comportement rationnel mis en oeuvre par un acteur en fonction des éléments qu'il perçoit d'une réalité, et respectant les paramètres d'un modèle simplifié qui intègre les grandes lignes d'un problème |
| Heuristiques | Stratégies mentales de simplification de la réalité utilisées dans la prise de décision et caractérisées par des raccourcis de jugement |
| Heuristique d'accessibilité mentale | Tendance de l'acteur à fonder ses jugements sur les informations les plus immédiatement disponibles à sa mémoire |
| Heuristique de représentativité | Tendance de l'acteur à fonder ses jugements sur la probabilité des choses familières et la similitude avec d'autres situations qu'il connaît |
| Escalade d'engagement | Renforcement de l'engagement envers une décision antérieure et la mise en oeuvre de ressources et d'efforts supplémentaires, en dépit d'informations négatives ou de résultats insatisfaisants |
| Problèmes structurés | Problèmes connus et simples familiers, faciles à cerner, et dont la résolution n'exige pas d'avoir recours à des données complexes |
| Problèmes non structurés | Problèmes nouveaux pour lesquels les informations disponibles sont ambiguës, lacunaires ou incomplètes |
| Décision programmée | Décision répétitive pouvant être gérée par une approche routinière et uniforme, ayant fait ses preuves dans le passé |
| Procédure | Série d'étapes séquentielles liées entre elles et qu'un manager peut suivre pour régler un problème bien structuré |
| Règle | Affirmation explicite indiquant au manager ce qu'il doit ou ne doit pas faire dans une circonstance donnée |
| Politique | Orientation générale de cadrage de la réflexion et de l'action, qui fixe des paramètres pour les décideurs |
| Décisions non programmées | Décisions spécifiques visant à résoudre des problèmes uniques et non récurrents |
| Systèmes experts | Logiciels agissant comme un expert pour analyser et résoudre des problèmes mal structurés |
| Réseaux neuronaux | Logiciels conçus pour imiter la structure des cellules du cerveau et les connexions les reliant |
| Pensée de groupe | Dans un groupe à forte cohésion, tendance des membres à dissimuler les opinions |

| <i>Management - Lexique</i> | |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | divergentes et à masquer tout sens critique afin de faire croire à un accord |
| Brainstorming | Processus de génération d'idées par un groupe encourageant la formulation de propositions tout en mettant de côté les critiques éventuelles |
| Technique du groupe nominal | Technique de prise de décisions avec laquelle les membres du groupe sont physiquement présents mais agissent de façon individuelle, à partir d'une réflexion écrite |
| Réunion électronique | Type de technique proche du groupe nominal, mais dans laquelle les participants sont connectés par ordinateur |
| Ringisei | Terme japonais désignant les décisions consensuelles de groupe |
| Chapitre 6: Les structures organisationnelles | |
| Structuration organisationnelle | Processus par lequel des managers conçoivent, développent ou modifient la structure de leur organisation |
| Spécialisation du travail | Composante de la structuration organisationnelle selon laquelle un individu effectue chaque étape d'une activité et non la tâche entière |
| Chaîne hiérarchique | Principe de management selon lequel chaque employé doit se référer à un seul et unique supérieur |
| Éventail de contrôle | Nombre d'employés sous sa responsabilité directe qu'un manager peut diriger de manière efficace |
| Autorité | Droit inhérent à une position hiérarchique de donner des ordres et de les voir exécutés |
| Responsabilité | Obligation de réaliser des tâches assignées |
| Autorité hiérarchique | Autorité permettant à un supérieur de contrôler le travail d'un employé |
| Autorité fonctionnelle | Autorité revenant à certains postes et devant permettre de décharger, d'assister et déconseiller les détenteurs d'autorité hiérarchique |
| Pouvoir | Capacité d'acteur à influencer des décisions ou à amener d'autres acteurs à agir dans une direction donnée |
| Centralisation | Mesure dans laquelle l'autorité de prise de décisions est diffusée dans les niveaux inférieurs de l'organisation. Plus l'organisation est centralisée et plus les décisions sont prises à des niveaux élevés |
| Décentralisation | Délégation de l'autorité de prise de décisions aux niveaux inférieurs de l'organisation |
| Départementalisation fonctionnelle | Regroupement d'activités selon les fonctions réalisées |
| Départementalisation par produit | Regroupement d'activités par produit fabriqué |
| Départementalisation par client | Regroupement d'activités selon les grandes catégories de clients traités par l'organisation |
| Départementalisation géographique | Regroupement d'activités par territoire |
| Départementalisation par processus | Regroupement d'activités par flux de travail ou de clientèle |
| Structure mécaniste | Structure bureaucratique affichant un niveau élevé de spécialisation, de formalisation et de centralisation |
| Structure organique | Organisation de type adhocratique affichant un niveau faible de spécialisation, de formalisation et de centralisation en vue d'une plus grande adaptabilité de l'entreprise à son environnement |
| Structure simple | Organisation dont le niveau de spécialisation et de formalisation est faible et celui de centralisation élevé |
| Structure fonctionnelle | Organisation dans laquelle des activités similaires et liées entre elles sont |

| <i>Management - Lexique</i> | |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | regroupées |
| Structure divisionnaire | Organisation composée d'unités autonomes |
| Structure matricielle | Organisation combinant des éléments des structures fonctionnelle et divisionnaire dans laquelle des spécialistes issus de départements fonctionnels sont affectés à un ou plusieurs projets ou types d'unités sous la coupe d'un ou plusieurs chefs de projets ou responsables d'unité |
| Structure en équipe | Organisation entièrement composée de groupes ou d'équipes de travail |
| Organisation virtuelle | Organisation non délimitée par des frontières ou des catégories, comme les approches traditionnelles l'exigent |
| Organisation apprenante | Organisation ayant développé la capacité d'évoluer en permanence grâce à la participation active de tous les membres dans l'identification et la résolution des problèmes liés au travail |
| Culture organisationnelle | Système commun de signification élaboré au sein d'une organisation et qui détermine, dans une large mesure, comment les employés agissent et réagissent en situation |
| Chapitre 7: Le changement et l'innovation | |
| Changement | Modification durable apportée à l'environnement, la structure, la technologie ou au personnel d'une organisation en vue d'une amélioration significative de son fonctionnement et de ses résultats |
| Agent de changement | Individu ou groupe qui sert de déclencheur, prend en charge la modification des processus et des comportements et assume les responsabilités de gestion du processus de changement |
| Métaphore des eaux tranquilles | Description des techniques et théories traditionnelles concernant les organisations qui s'apparentent à un grand bateau traversant une mer d'huile: la route est connue et une tempête se produit de façon occasionnelle |
| Métaphore des eaux vives | Description d'une organisation comparable à un petit radeau descendant des rapides en situation permanente d'incertitude, de perte des repères et d'aléatoire |
| Développement organisationnel | Activité conçue pour favoriser des changements globaux à long terme par la priorité accordée aux valeurs et attitudes des membres de l'organisation. Il s'agit essentiellement d'effort pour changer la culture d'une organisation |
| Enquête de rétroaction | Méthode permettant d'évaluer les attitudes et les perceptions des employés par rapport aux changements qui se présentent à eux en posant des questions précises |
| Consultation | Recours à des consultants externes pour aider les agents du changement à évaluer des événements tels que le flux de travail, des relations informelles entre unités et des canaux officiels de communication |
| Team building | Activité permettant aux groupes de travail de définir des objectifs, d'établir des relations interpersonnelles positives et de clarifier les rôles et les responsabilités de chaque membre |
| Harmonisation intergroupe | Activité tentant d'accroître la cohésion et l'efficacité entre deux ou plusieurs groupes de travail |
| Stress | Etat de tension mentale et physique qu'une personne ressent lorsqu'elle se retrouve face à des opportunités, des contraintes ou des exigences qu'elle perçoit à la fois comme incertaines et importantes |
| Karoshi | Terme japonais désignant une mort subite occasionnée par une surcharge de travail |
| Conflit de rôle | Situation dans laquelle un acteur rencontre du fait de son rôle, des attentes professionnelles difficiles à satisfaire, parce que contradictoires ou incompatibles |
| Surcharge de rôle | La charge de travail excessive fait que l'individu concerné se sent submergé, le temps disponible ne lui permettant pas de l'assumer correctement |
| Ambiguïté de rôle | Les définitions de rôle mal comprises font que l'individu éprouve un sentiment d'incertitude face à ce que l'on attend de lui |

| <i>Management - Lexique</i> | |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Programmes d'aide au personnel | Pour aider leur employés à combattre des problèmes personnels et de santé |
| Programmes de bien-être | Pour aider leur employés à prévenir des problèmes de santé |
| Créativité | Capacité de combiner des idées de façon unique ou inhabituelle |
| Innovation | Processus de transformation d'une idée créative en produit, service ou méthode appliquée |
| Chapitre 9: Le travail en équipe | |
| Formation | Première phase du développement d'une équipe de travail, caractérisée par l'incertitude concernant le but, la structure et les leaders du groupe |
| Agitation | Deuxième, phase, marquée par les conflits |
| Stabilisation | Troisième phase, lors de laquelle des relations étroites s'établissent et les membres commencent à afficher une certaine cohésion |
| Action | Quatrième phase, qui est alors totalement opérationnelle et acceptée par les membres |
| Dispersion | Cinquième et ultime phase, lors de laquelle l'équipe se prépare à être démantelée |
| Groupe de travail | Groupe qui interagit principalement pour partager des informations et prendre des décisions qui aideront chaque membre à intervenir ensuite dans son domaine de responsabilité |
| Équipes fonctionnelles | Equipes de travail composées d'un manager et des employés sous sa responsabilité et impliquées dans l'amélioration des activités ou dans la résolution de problèmes spécifiques au sein d'une unité fonctionnelle donnée |
| Équipes de résolution de problèmes | Equipes de travail généralement composées de 5 à 12 salariés issus du même service et se réunissant chaque semaine pour trouver comment améliorer la qualité, l'efficacité et l'environnement de travail |
| Cercles de qualité | Equipes de travail composées de 8 à 10 employés appartenant au même domaine de responsabilité et se réunissant régulièrement pour commenter les problèmes de qualité, en rechercher les causes, avancer des solutions et prendre des mesures correctives, mais sans aucune autorité d'application |
| Équipes autonomes | Groupes formels d'employés fonctionnant sans manager et responsables d'un processus de travail ou segment complet pour fournir un produit ou un service à un client externe ou interne |
| Equipes transversales | Equipes composées d'employés de niveau hiérarchique équivalents mais issus de divers services de l'organisation et rassemblés pour réaliser un tâche ou un projet précis |
| Equipes virtuelles | Equipes se réunissant de façon électronique et permettant à des groupes de communiquer sans contraintes temporelles ou spatiales |
| Chapitre 10 : La motivation | |
| Motivation professionnelle | Volonté de fournir un effort important afin d'atteindre les objectifs fixés par l'entreprise, conditionnée par la capacité dudit effort à satisfaire un besoin personnel. |
| Besoin | Etat interne dynamique qui éveille chez l'individu le désir d'atteindre un résultat donné |
| Théorie de la pyramide des besoins | Développée par Maslow, elle propose un classement hiérarchique des 5 besoins de l'être humain : besoins physiologiques, de sécurité, d'appartenance, d'estime et d'auto-accomplissement. Chacun ne s'exprime qu'à partir du moment où le précédent a été comblé. |
| Théorie des 2 facteurs | Théorie développée par Frederick Herzberg selon laquelle la satisfaction et l'insatisfaction professionnelle seraient respectivement liées à des facteurs intrinsèques (facteurs moteurs) et extrinsèques (facteurs d'hygiène). |
| Facteurs d'hygiène | Ce terme désigne certains facteurs liés à l'environnement du travail, tels que les |

| <i>Management - Lexique</i> | |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | conditions de travail ou le salaire, susceptibles, lorsqu'ils opèrent de manière adéquate, d'éliminer l'insatisfaction professionnelle sans nécessairement accroître la satisfaction. |
| Facteurs moteurs | Ce terme désigne certains liés au contenu même du travail, tels que la reconnaissance ou le développement personnel, qui augmentent la satisfaction professionnelle. |
| Théorie des 3 besoins | Théorie développée par McClelland, selon laquelle les besoins d'accomplissement, de pouvoir et d'affiliation représentent des moteurs essentiels de l'activité professionnelle. |
| Besoin d'accomplissement | L'envie de se surpasser, de s'accomplir au delà des normes établies, de se battre pour réussir. |
| Besoin de pouvoir | Le besoin d'imposer aux autres un comportement qu'ils n'auraient pas adopté en temps normal. |
| Besoin d'affiliation | Le désir d'établir des relations interpersonnelles amicales et intimes. |
| Théorie de l'équité | Théorie développée par Adams, selon laquelle les employés évaluent subjectivement ce qu'ils retirent de leur travail (rétributions) par rapport à ce qu'ils y investissent (contributions). Ils comparent ensuite ce ratio mental avec celui d'un référent pertinent. |
| Modèle des caractéristiques de l'emploi (MCE) | Modèle de description du travail mis au point par Hackman et Oldham, fondé sur la définition de 5 dimensions centrales : variété des compétences, identité de la tâche, importance de la tâche, autonomie et feedback. |
| Enrichissement du travail | Expansion verticale du travail par adjonction des responsabilités de planification et d'évaluation. |
| Théorie des attentes | Théorie développée par Vroom, selon laquelle l'individu agit dans l'attente d'un résultat donné et en fonction de l'intérêt qu'il lui attribue. |
| Horaires à la carte | Ils offrent aux employés la possibilité de définir eux-mêmes, dans une certaine mesure, leurs emplois du temps. |
| Télétravail | Travail à domicile sur un ordinateur connecté à l'entreprise. |
| Chapitre 11 : Le leadership | |
| Leader | Personne disposant d'une autorité formelle de manager et se montrant capable d'influencer autrui et de mobiliser une collectivité (groupe, équipe, entreprise). |
| Théorie des traits de personnalité du leader | Théorie fondée sur l'identification des caractéristiques personnelles de toutes natures censées distinguer les leaders des non-leaders. |
| Théories comportementales du leadership | Ensemble de théories fondées sur l'identification des déterminants comportementaux qui distinguent les leaders efficaces des leaders inefficaces. |
| Leader autocratique | Centralise l'autorité, impose ses méthodes de travail, prend des décisions unilatérales et limite la participation des employés. |
| Leader démocratique | Implique ses employés dans le processus décisionnel, délègue son autorité, encourage la concertation dans l'élaboration des méthodes de travail et la définition des objectifs, et prend soin de motiver ses subordonnés en s'appuyant sur leurs réactions. |
| Leader non-interventionniste | Laisse ses employés libres de prendre les décisions qu'ils jugent pertinentes et d'accomplir leur travail comme ils l'entendent. |
| Structuration | La structuration mesure la volonté d'un leader à définir et structurer son rôle et celui de ses employés en vue d'atteindre un objectif. |
| Considération | La considération se rapporte au fait qu'un leader entretient des relations de travail caractérisées par l'établissement d'une confiance réciproque et le respect des idées et des sentiments des employés. |
| Orientation vers l'employé | Le leader orienté vers l'employé met l'accent sur les relations interpersonnelles, accorde un intérêt particulier aux besoins des employés et accepte leurs différences |

| <i>Management - Lexique</i> | |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | individuelles. |
| Orientation vers la production | Le leader orienté vers la production privilégie l'aspect technique ou productif du travail, se préoccupe essentiellement de l'accomplissement des tâches assignées au groupe. |
| Grille managériale | Représentation bidimensionnelle des styles de leadership fondée sur l'opposition entre l'intérêt pour les personnes et l'intérêt pour la production. |
| CMA (questionnaire) | Questionnaire permettant d'établir si le leader concerné est plutôt orienté vers la tâche (fonctionnel) ou vers les relations humaines (affectif). |
| Modèle du leadership contingent de Fiedler | Théorie selon laquelle l'efficacité d'un groupe dépend de l'adéquation entre d'une part les procédés d'interaction du leader avec ses subordonnés, et d'autre part le degré d'influence et de contrôle que lui confère la situation. |
| Théorie de l'objectif trajectoire | Théorie selon laquelle il revient au leader d'aider ses subordonnés à atteindre leurs objectifs en leur donnant les instructions et en leur offrant le soutien nécessaire. |
| Modèle de la participation du leader | Théorie du leadership basé sur l'application séquentielle d'une série de règles permettant de déterminer la forme et l'ampleur adéquates de l'implication décisionnelle du leader suivant le type de situation. |
| Théorie du leadership situationnel | Modèle qui montre comment un leader doit ajuster son style de leadership afin de s'adapter au niveau de maturité/autonomie de ses subordonnés. |
| Maturité (autonomie) | Ce terme désigne ici la compétence et l'engagement d'un subordonné. |
| Théorie du leadership charismatique | Théorie selon laquelle les subordonnés, face à certains comportements, attribuent au leader des compétences extraordinaires ou héroïques. |
| Leadership visionnaire | Capacité de concevoir et d'énoncer une vision réaliste, crédible et attractive du futur correspondant à une évolution positive de la situation présente. |
| Leader transactionnel | Le leader transactionnel oriente et stimule ses subordonnés en clarifiant les rôles et les tâches qui leur sont assignés, afin de les pousser à atteindre les objectifs fixés. |
| Leader transformationnel | Le leader transformationnel incite ses subordonnés à transcender leur intérêts personnels pour le bien de l'entreprise, et possède la capacité d'exercer sur eux une influence durable et profonde. |
| Confiance | Sentiment de fiabilité envers l'intégrité, le caractère et l'aptitude d'un leader. |
| Confiance de dissuasion | Confiance fondée sur la crainte de représailles en cas de violation. |
| Confiance d'expérience | Confiance fondée sur la prévisibilité comportementale qui résulte d'une longue période d'interaction et de connaissance mutuelle. |
| Confiance d'identification | Confiance fondée sur l'existence d'un lien affectif et émotionnel entre les parties. |
| Chapitre 13 : Les bases du contrôle | |
| Contrôle | Suivi des activités visant à garantir leur conformité aux préconisations de départ et à corriger tout écart trop important. |
| Contrôle par le marché | Système de contrôle privilégiant l'utilisation de mécanismes commerciaux externes tels que la concurrence sur les prix ou les parts de marché. |
| Contrôle par les procédures | Système de contrôle privilégiant l'autorité et s'organisant autour des normes, des règlements, des procédures et des politiques administratives. |
| Contrôle par la culture | Conception des systèmes de contrôle dans laquelle le comportement des employés se trouve régulé par les valeurs, normes, traditions, rites et convictions qui définissent la culture d'entreprise. |
| Management baladeur | Concept décrivant les activités d'un manager qui s'invite sur le lieu de travail et dialogue directement avec les employés. |
| Marge de variation | Définit l'écart acceptable entre les performances mesurées et les normes fixées. |
| Action corrective immédiate | Permet de traiter les problèmes sur le champ et de rétablir aussi tôt un niveau de performance adéquat. |

| <i>Management - Lexique</i> | |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Action corrective de fond | Consiste à déterminer de quelle manière et pour quelle raison les performances ont dévié, afin de supprimer la source de cette déviation. |
| Contrôle préventif | Type de contrôle préliminaire qui permet d'anticiper les problèmes. |
| Contrôle continu | Type de contrôle qui intervient pendant le déroulement de l'activité. |
| Contrôle rétroactif | Type de contrôle a posteriori situé en aval de l'activité. |
| Chapitre 14 : Le management des opérations et la chaîne de valeur | |
| | L'étude et l'application du processus de transformation. |
| | Le processus par le biais duquel une entreprise crée de la valeur en transformant des ressources (personnels, capitaux, équipements, matériaux) en produits (biens ou services). |
| | Entreprise qui produit des biens matériels. |
| | Une entreprise qui produit des produits immatériels, tels que des services dans le domaine de l'éducation, de la médecine ou du transport. |
| | Le rapport entre la production globale des biens et services et leur ressources nécessaires à cette production. |
| | Concept générique recouvrant les performances, les caractéristiques, les particularités, ou tout autre aspect d'un bien ou d'un service pour lesquels le client se montre prêt à sacrifier certaines ressources. |
| | Concept décrivant la totalité des activités successives qui, à chaque étape, depuis la manipulation des matières premières jusqu'au produit fini placé entre les mains de l'utilisateur, ajoutent de la valeur. |
| | Processus qui consiste à gérer l'enchaînement des activités et l'information sur les flux de production tout au long de la chaîne de valeur. |
| | Processus qui désigne la gestion des installations, des fonctions et des activités qui interviennent dans la production et la livraison d'un produit ou d'un service, du fournisseur au client. |
| Modèle économique (business model) | Désigne le schéma qu'une entreprise entend suivre pour tirer profit de l'ensemble de ses stratégies, procédés et activités. |
| Juste-à-temps (JAT) | Systèmes qui consistent à livrer les éléments au moment précis où le processus de production l'exige au lieu de les stocker. |
| Kanban | Mot japonais désignant « carte » ou « fiche » ; désigne un système de livraison par conteneur, fondé sur le concept du JAT (le retour d'une carte déclenche une livraison lorsqu'un conteneur est ouvert). |
| Contrôle de la qualité | Processus permettant de s'assurer que les unités produites correspondent aux normes préétablies. |
| Projet | Ensemble d'activités temporaires, non répétitives, comprenant un début et une fin clairement déterminés. |
| Gestion de projets | Consiste à assurer la réalisation des activités en temps et en heure, dans les limites du budget imparti, et conformément aux spécifications. |
| Diagramme de Gantt | Outil de planification qui met en regard sous la forme d'un histogramme, les dates d'achèvement prévu d'une série de tâches et leur état d'avancement effectif. |
| Diagramme de charge | Version modifiée du diagramme de Gantt, le diagramme de charge utilise une liste d'individus ou de ressources. |
| Analyse PERT (Program Evaluation and Review Technique) | Organigramme décrivant les activités successives nécessaires à l'accomplissement d'un projet, et précisant la durée et le coût de chacune d'entre elles. |
| Chemin critique | Concept décrivant la plus longue succession d'étapes et d'activités permettant de réaliser le projet en un minimum de temps. |
| Marge libre | L'écart de durée entre le chemin critique et tous les autres chemins. |

| | |
|-----------------------------|--|
| <i>Management - Lexique</i> | |
| | |

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|