

СЪДЪРЖАНИЕ

ВЪВЕДЕНИЕ.....	13
----------------	----

Част I

ТЕОРЕТИЧНИ И МЕТОДОЛОГИЧНИ ОСНОВИ НА ВИРТУАЛНИТЕ ЕКИПИ	17
---	----

Глава 1. КЛАСИЧЕСКА УПРАВЛЕНСКА ТЕОРИЯ И ШКОЛАТА НА ЧОВЕШКИТЕ ОТНОШЕНИЯ	19
--	-----------

1.1. Класическа организационна перспектива.....	19
1.2. Динамика на човешките отношения.....	22
1.3. Перспективата за човешките ресурси.....	24
1.4. Управлението на участието и перспективата на мащабното въвличане.....	25

Глава 2. СИСТЕМНИ ТЕОРИИ И РАЗВИТИЕ НА СОЦИОТЕХНИЧЕСКАТА И ВИРТУАЛНАТА ЕКИПНА ПЕРСПЕКТИВА	27
--	-----------

2.1. Отворени системи и перспектива на обкръжението	27
2.2. Теория на социотехническите системи	30
2.3. Теория за обогатяване на длъжностните характеристики.....	32
2.4. Подходът на СУРЕ	33

Глава 3. СИТУАЦИОННА ТЕОРИЯ: ИНДИВИДУАЛНИ И ТЕХНИЧЕСКИ РАЗЛИЧИЯ И ДИНАМИКА НА ПРОМЕНЕТЕ ВЪВ ВЪНШНАТА СРЕДА	35
---	-----------

3.1. Индивидуални подходи при характеристика на служителите.....	36
---	----

3.2. Технологични фактори.....	37
3.2.1. Сложност на задачата.....	37
3.2.2. Рутинност на задачата.....	38
3.2.3. Взаимозависимост на задачата.....	39
3.3. Динамика на обкръжението.....	39

Глава 4. ЕВОЛЮЦИОННО РАЗВИТИЕ

НА ВИРТУАЛНИТЕ ЕКИПИ	41
4.1. Видове екипи в управлението – същност и разграничения	41
4.2. Възникване на виртуалните екипи.....	46
4.3. Специфични измерения на виртуалните екипи	55
4.4. Елементи на организационната инфраструктура при проектирането на виртуални екипи	57
4.5. Характеристики на виртуалните екипи	68
4.5.1. Основни характеристики на проектиране на виртуалните екипи	70
4.5.2. Характеристики на дейността на виртуалните екипи	76
4.5.3. Характеристики на резултатите на виртуалните екипи	83
4.6. Теоретична и методологическа рамка на функциониране на виртуалните екипи	84
4.6.1. Формирането на виртуални екипи – жизнен цикъл	85
4.6.2. Критерии при избора на членове във виртуалните екипи	88
4.6.3. Идентификация с виртуалните екипи	90
4.6.4. Конфигурация на виртуалния екип.....	92
4.6.5. Ограничения върху виртуалните екипи.....	93

Глава 5. СЪВРЕМЕННИ ТЕОРИИ И МОДЕЛИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ И ЕФЕКТИВНОСТ НА ВИРТУАЛНИТЕ ЕКИПИ	103
5.1. Модел на Макграт „вход–процес–изход“	104

5.2. Модел на Хакман за екипна ефективност.....	105
5.3. Модел на Бал и Гъндри за ефективност на виртуалните екипи	109
5.4. Модел на Пауел и екип за жизнения цикъл на виртуалните екипи	112
5.5. Контекстуален модел на Дрискъл и Салас за развитие на група	114
5.6. Модел „вход–процес–резултат“ на Мартинс и екип за функциониране на виртуални екипи	118
5.7. Модел на Мортенсен за ефективност на виртуални екипи	121

Глава 6. РАЗРАБОТВАНЕ НА ТЕОРЕТИЧНА РАМКА

ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ВИРТУАЛНИТЕ ЕКИПИ.....	127
6.1. Синтез на теоретичните модели	127
6.2. Концептуален интегративен модел за ефективност на виртуалните екипи.....	130

Част II

ЕКИПНИ ПРОЦЕСИ ВЪВ ВИРТУАЛНА СРЕДА.....	135
--	------------

Глава 7. ТЕХНОЛОГИЧНИ И РАБОТНИ ПРОЦЕСИ

НА ВИРТУАЛНИТЕ ЕКИПИ.....	137
7.1. Технологични процеси във виртуална среда	138
7.2. Работни процеси във виртуална среда	147
7.2.1. Системи за управление на работните процеси	148
7.2.2. Структура на работния процес.....	150
7.2.3. Интегриране на технологиите в работните процеси	152
7.3. Мотивационни теории във виртуална екипна среда.....	157
7.3.1. Теории за удовлетворението	158
7.3.2. Процесуални мотивационни теории.....	163
7.3.3. Други мотивационни теории	168
7.3.4. Обвързване и мотивация.....	168

7.3.5. Мотивация и парично възнаграждение	170
7.3.6. Мотивация и поведение.....	170
7.4. Талант, ресурси и процедури за извършване на работата във виртуална среда.....	172
7.4.1. Талант – знания, умения и способности	172
7.4.2. Ресурсите в системата на работните процеси във виртуална среда.....	173
7.4.3. Процедури за протичане на работните процеси във виртуална среда.....	175
7.4.4. Задачите – основен фактор в работния процес на виртуалните екипи	176

Глава 8. МЕЖДУЛИЧНОСТНИ И СОЦИАЛНО-ЕМОЦИОНАЛНИ ПРОЦЕСИ ВЪВ ВИРТУАЛНИТЕ ЕКИПИ

8.1. Комуникационният процес във виртуалните екипи.....	178
8.1.1. Комуникация и управление на виртуални екипи.....	179
8.1.2. Е-комуникации във виртуална среда – избор на комуникационна платформа и средства	183
8.1.3. Комуникация и социален капитал – изграждане на социални и междуличностни отношения	185
8.1.4. Основни предизвикателства на комуникациите във виртуален контекст	186
8.1.5. Ролята на координацията във виртуалните екипи	187
8.2. Сътрудничество и управление на знанията във виртуална среда	189
8.2.1. Процеси за изграждане на виртуално сътрудничество – основни предизвикателства.....	189
8.2.2. Сътрудничество и конфликти във виртуална екипна среда.....	192

8.2.3. Управление на знанията във виртуалните екипи – инструменти и процеси.....	199
8.3. Единство и доверие във виртуална екипна среда.....	205
8.3.1. Изследване на връзката за единството в системата на виртуални екипи	205
8.3.2. Процес на изграждане на доверие – същностни характеристики, видове и форми	208
8.3.3. Динамика и основни принципи в социално-емоционалните процеси.....	214
8.4. Процеси на взаимодействие между виртуалните екипи и външните групи.....	219
8.4.1. Посланически дейности между виртуалните екипи и управленските структури на организацията.....	220
8.4.2. Външни дейности за координиране на задачите	221
8.4.3. Проучвателни дейности.....	222

Глава 9. УПРАВЛЕНСКИ ПРОЦЕСИ ВЪВ ВИРТУАЛНИТЕ ЕКИПИ – ЛИДЕРСТВО И УПРАВЛЕНИЕ НА КОНФЛИКТИ.....

9.1. Е-лидерство и ръководство във виртуална екипна среда – същност и разграничения	224
9.2. Модели за ръководство и лидерство във виртуалните екипи.....	228
9.2.1. Традиционни и нови парадигми за лидерството.....	228
9.2.2. Избор на ефективни е-лидери – портфолио от специфични знания и умения.....	245
9.2.3. Управленски стилове и лидерски роли.....	253
9.2.4. Лидерството в процеса на проектиране на адекватна виртуална среда.....	258
9.2.5. Е-лидерство и екипна ефективност	264

9.3. Управление на конфликтите във виртуалните екипи – същност, видове, източници и въздействие върху ефективността	277
9.3.1. Видове конфликти във виртуалните екипи	278
9.3.2. Източници на конфликти	281
9.3.3. Въздействие на конфликтите върху ефективността на виртуалните екипи	284
9.4. Роли и отговорности на е-лидерите при управлението на конфликти	286

Част III

ВИРТУАЛНИТЕ ЕКИПИ – ИЗТОЧНИК НА ЕФЕКТИВНОСТ И ВИСОКИ ОРГАНИЗАЦИОННИ РЕЗУЛТАТИ	293
--	------------

Глава 10. СПЕЦИФИКА НА ЦЕЛЕПОЛАГАНЕТО ВЪВ ВИРТУАЛНИТЕ ЕКИПИ.....	295
---	------------

10.1. Формулиране на екипните цели – основни изисквания.....	295
10.1.1. SMART цели на екипа: специфични, измерими, постижими, ориентирани към резултати и времево ограничени.....	295
10.1.2. Цели на екипа и резултати от дейността на виртуалните екипи.....	297
10.2. Основни фактори в процеса на целеполагане.....	298
10.2.1. Управление чрез цели	299
10.2.2. Формулиране и анализ на екипните цели и задачи.....	301

Глава 11. ИЗМЕРЕНИЯ НА ЕКИПНАТА ЕФЕКТИВНОСТ ВЪВ ВИРТУАЛНА СРЕДА.....	303
---	------------

11.1. Нива на екипна ефективност – организационно, екипно и индивидуално.....	304
--	-----

11.1.1. Ролята на философията, културата и политиките върху ефективността на виртуалните екипи на организационно ниво	304
11.1.2. Ефективност на екипно и индивидуално ниво	309
11.2. Системи за измерване резултатите на виртуалните екипи	314
11.2.1. Традиционни форми за оценяване на изпълнението	314
11.2.2. Оценяване на екипното развитие.....	315
11.2.3. Форми за взаимно оценяване на индивидуалния принос във виртуална екипна среда	318
11.2.4. Критерии и средства за измерване и оценка на ефективността на виртуалните екипи	321
11.3. Основни фактори за екипна ефективност във виртуален контекст	330
11.3.1. Структура на виртуалния екип.....	330
11.3.2. Социално-емоционална ангажираност и чувство за присъствие	332
11.3.3. Разпределение на времето	334
11.3.4. Индивидуални характеристики на членовете на виртуалния екип	335
11.3.5. Управление на изпълнението.....	344
11.3.6. Динамика на виртуалния екип	347

**Глава 12. АФЕКТИВНО ИЗПЪЛНЕНИЕ - ИЗСЛЕДВАНЕ
НА ВЪЗДЕЙСТВИЕТО НА ИНДИВИДУАЛНИТЕ НАГЛАСИ,
ЕМОЦИИ И УДОВЛЕТВОРЕНОСТ ВЪРХУ
ЕФЕКТИВНОСТТА НА ВИРТУАЛНИТЕ ЕКИПИ**

12.1. Нива на афективно изпълнение – организационно, екипно и индивидуално.....	357
--	-----

12.1.1. Афективно представяне на организационно ниво	357
12.1.2. Афективно представяне на екипно ниво	359
12.1.3. Афективно представяне на индивидуално ниво.....	361
12.2. Сложност на оценката във виртуална екипна среда	364
12.3. Основни фактори за афективно изпълнение във виртуална екипна среда	366
12.3.1. Доверие и управление на информацията	366
12.3.2. Мотивационни нагласи и взаимодействия	368
12.3.3. Лидерски стилове	369
12.3.4. Управление на конфликти	371
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	377
БИБЛИОГРАФИЯ	387
SUMMARY	399