Практическое занятие. Организация контроля.

Учебная цель:

- ознакомиться с основными видами и принципами управленческого контроля

Обеспеченность занятия (средства обучения):

1. Учебно-методическая литература:

- Методические указания для студентов по выполнению практических работ;

2. Технические средства обучения:

- ПК с выходом в интернет;

3. Ручка, бумага.

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы

Контроль – это количественная и качественная оценка и учет результатов деятельности организации.

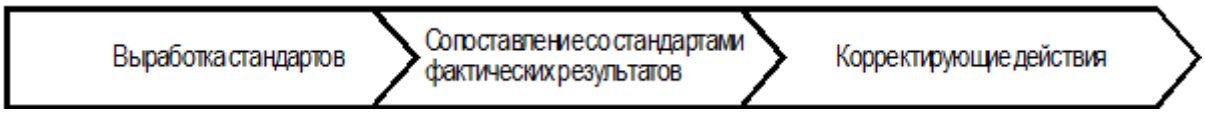

Рисунок. Процесс управленческого контроля

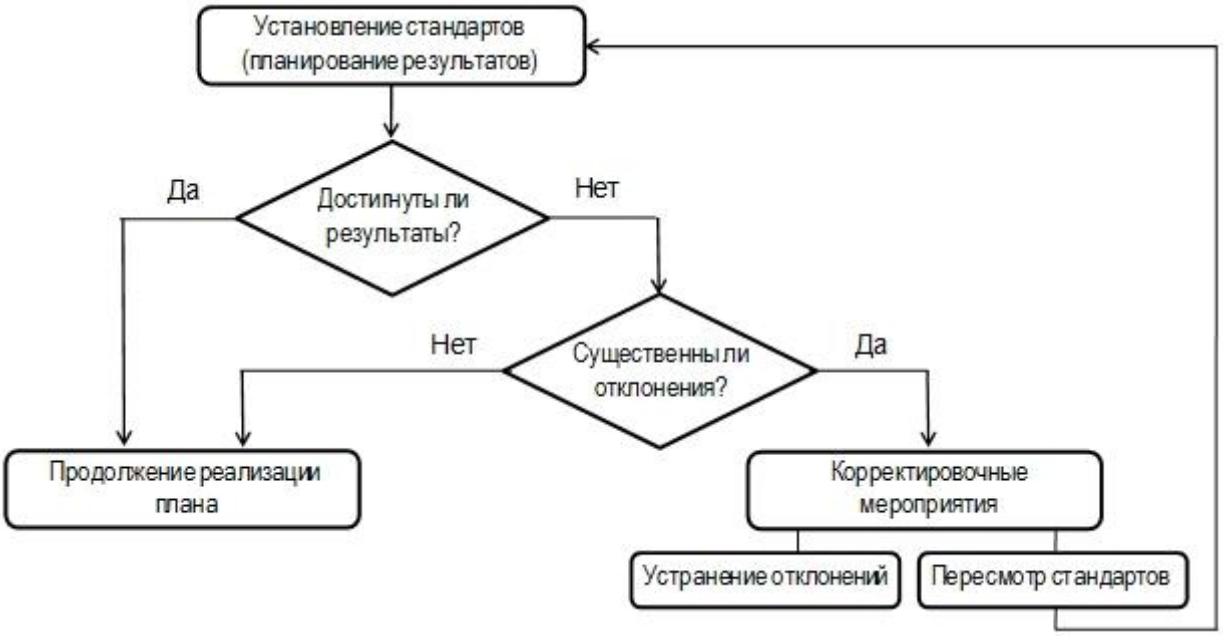

Рисунок. Общая блок-схема алгоритма управленческого контроля

Как видно из блок-схемы, начальным этапом процесса контроля является планирование, т.к. только при наличии установленных норм, стандартов и требований, предъявляемых к результатам работы организации, можно говорить об объективном контроле ее деятельности.

Таким образом, управленческий контроль включает в себя три основных компонента:

1. Установление стандартов.

2. Сопоставление результатов, достигнутых за определенный период, с планами.

3. Понимание способов устранения отклонений (исправления ошибок).

Принципы эффективного контроля.

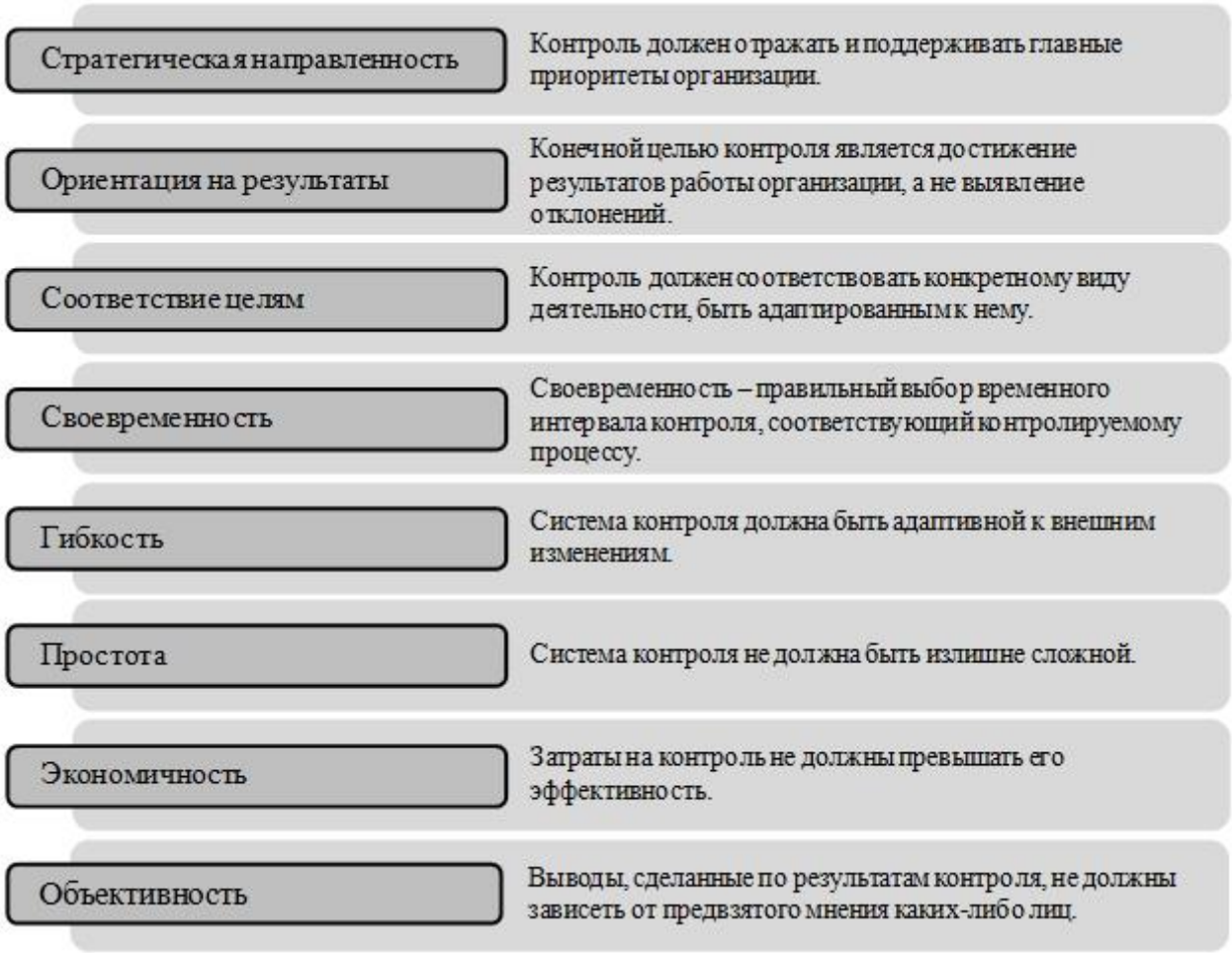

Рисунок. Принципы эффективного контроля

К основным рекомендациям по организации эффективного контроля можно отнести следующее:

1. Сотрудники должны знать и разделять цели и ценности компании. Причины и характер системы контроля должны быть понятны исполнителям.

2. Менеджмент должен устанавливать адекватные, понятные работникам, стандарты и нормы. Для чего должно быть организовано двухстороннее общение «работник – менеджер».

3. Руководство должно отказываться от чрезмерно сложного и частого контроля. Сложность механизмов контроля должна соответствовать сложности управляемого объекта – организации. Частота контрольных замеров должна соответствовать динамике контролируемых процессов и уровню информационной неопределенности. Чем чаще происходят изменения и чем неопределеннее информация об условиях протекания

процессов, тем чаще и точнее должны осуществляться контрольные процедуры. Рисунок показывает, что неправильный выбор периодичности контроля может привести к ошибочным выводам о характере контролируемого процесса.

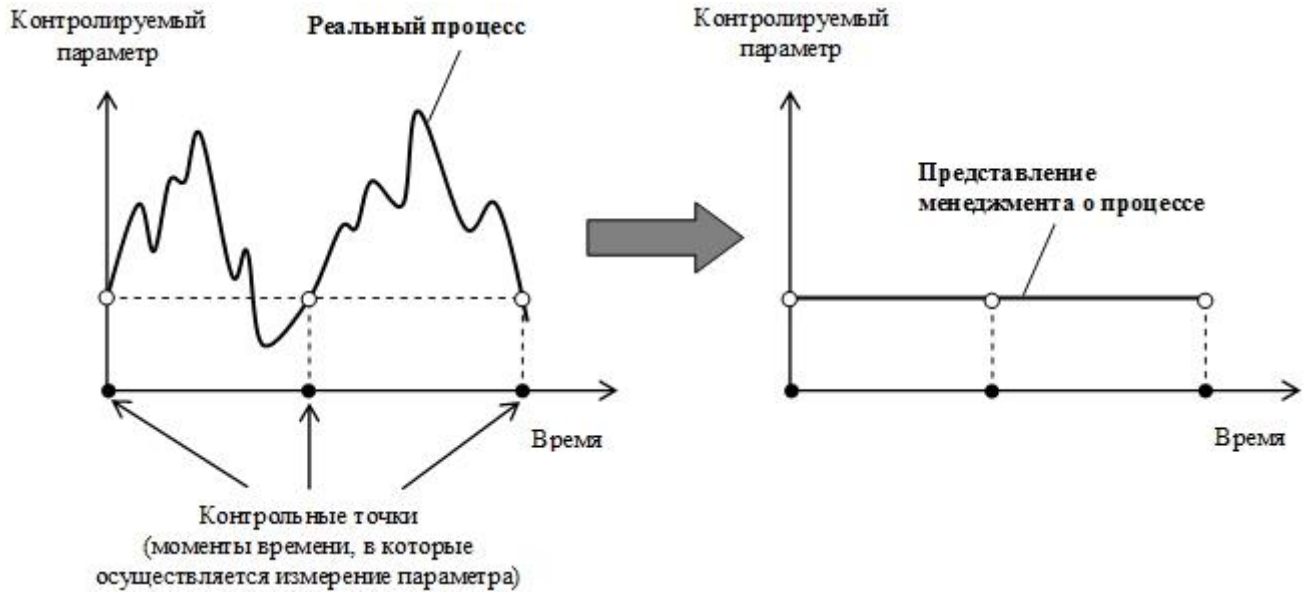

Рисунок. Ошибки контроля

4. В организации должен соблюдаться принцип справедливого вознаграждения лучших сотрудников по результатам контроля, а также принцип обязательных последующих мер по отношению к лицам, допустившим существенные нарушения. Для чего менеджмент должен иметь четкие представления не только о стандартах и номах, но и о масштабах допустимых отклонений для каждого контролируемого процесса, параметра и т.п.

Задания для практического занятия:

Задание 1.

Представьте себе, что вы – старший мастер цеха машиностроительного предприятия. Какие мероприятия вы будете осуществлять с помощью ваших мастеров и бригадиров? Составьте и заполните таблицу (см. пример оформления).

Пример оформления

Сфера	Содержание контрольных мероприятий	Комментарии
Персонал		
Производство		
Реализация		
Другое _____		

Задание 2. Представьте, что вы управляете отделом, отвечающим за сбор информации о мнениях клиентов о продукции вашей компании (рекламаций, предложений и т.п.). В вашем подчинении – семь человек. Сформируйте свою систему допусков на отклонения работы отдела от установленных норм. Заполните таблицу (см. пример оформления).

Пример оформления

№	Контролируемый процесс	Допустимое отклонение от нормы	Ваши действия в случае превышения допустимых отклонений
1	Распорядок рабочего дня – прибытие сотрудников на работу.	Опоздание: _____ мин.	Однократно:
			Повторно:
2	Сроки выполнения сотрудниками индивидуальных заданий.	Затягивание сдачи отчетов: _____ дней	Однократно:
			Повторно:
3	Точность оценки мнений клиентов.	Ошибка оценки количества недовольных клиентов	Однократно:

		(по итогам анализа за один месяц): _____ %	Повторно:
4	Сроки выполнения отделом отчетов о работе за квартал (три месяца) и отправка их руководству компании. *Подумайте, кто (что) в этом случае будет являться объектом контроля?*	Затягивание сдачи отчетов: _____ дней	Однократно: Повторно:

Задание 3. Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Что представляет собой контроль, как функция менеджмента?

2. Что такое масштаб допустимых отклонений?

3. Что представляет собой предварительный контроль? Зачем он осуществляется?

4. Перечислите принципы эффективного контроля.

Задание 4.Приведите примеры использования функции контроля в сфере электроэнергетики.

Задание 5. Составьте перечень правил управленческого контроля.

Критерии оценки выполнения практических заданий:

Работа студента оценивается за правильно выполненные ответы по 5 заданиям:

«отлично» - если даны все 5 заданий;

«хорошо» - если даны 4 из 5 заданий;

«удовлетворительно» - если даны 3 из 5 заданий;

«неудовлетворительно» - если даны 2 из 5 заданий.