Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Южно-Уральский государственный колледж»

Тема: «*Контроль* как функция менеджмента»

МДК 04.01. Управление деятельностью функционального подразделения

для специальности 43.02.10 Туризм

Преподаватель высшей

квалификационной категории:

Торгашова Т.П.

2022г.
Челябинск

Содержание

Что такое контроль?.....4-6

Этапы контроля 4

Виды контроля.....5

Принципы эффективного контроля сервисной деятельности

Технология контроля.....6

Основные элементы процесса контроля.....7

Этапы процесса контроля.....8

Как избежать негативного воздействия контроля?.....9

Вывод.....10

- **Студент должен знать:**
- **понятие контроля, его сущность, значение в управленческой деятельности, виды и правила контроля, принципы эффективного контроля, методы контроля;**
- **Студент должен уметь:**
- **составлять схему организации контроля, контролировать качество работы персонала.**

Что такое контроль?

<u>Контроль</u> — это процесс обеспечения достижения организацией своих целей. Он представляет собой систему наблюдения и проверки соответствия процесса функционирования управляемой подсистемы принятым решениям, а также выработки определенных действий.

Контроль это-

- **Управленческая деятельность целью которой является качественная и количественная оценка и учет результатов деятельности предприятия.**
- **Деятельность менеджеров по установлению стандартов, норм и нормативов и слежению по их соблюдению .**
- **Определение качества и корректировки выполняемой подчиненными работы с целью обеспечения выполнения планов и задач, направленных на достижение целей организации.**

- **Контроль предусматривает разработку стандартов, измерение фактически достигнутых результатов и проведение корректировок в том случае, если достигнутые результаты существенно отличаются от установленных стандартов.**

- **Контроль означает процесс соизмерения (сопоставления) фактически достигнутых результатов с запланированными.**

Этапы контроля

- ***Первый этап контроля - установление стандартов***
- ***Второй этап контроля - сравнение достигнутых результатов с установленными стандартами.***
- ***Третий этап контроля - корректирующие действия.***

Основные элементы процесса контроля

<u>Процесс контроля состоит из трех основных элементов:</u>

- установления стандартов деятельности организации, подлежащих проверке;
- измерения и анализа результатов, информация о которых получена с его помощью;
- корректировки хозяйственных, технологических и иных процессов в соответствии со сделанными выводами и принятыми решениями.

Виды контроля:

- **П**редварительный контроль. Осуществляется до фактического начала работ. Средства осуществления — реализация определенных правил, процедур и линий поведения. Используется по отношению к человеческим (анализ профессиональных знаний и навыков, необходимых для выполнения должностных обязанностей, отбор квалифицированных людей), финансовым (составление бюджета) и материальным ресурсам (выработка стандартов минимально допустимых уровней качества, проведение проверок);
- Текущий контроль. Осуществляется непосредственно в ходе проведения работ. Базируется на измерении фактических результатов, полученных после проведения работы. Для осуществления контроля аппарату управления необходима обратная связь;
- Заключительный контроль. Одна из функций состоит в том, что контроль дает руководству информацию, необходимую для планирования, если аналогичные работы предполагается проводить в будущем. Также способствует мотивации, так как измеряет достигнутую результативность.

Принципы эффективного контроля сервисной деятельности

1. Контроль должен быть всеобъемлющим
2. Система контроля должна иметь четкую стратегическую направленность
3. Контроль - неотъемлемая часть процесса планирования.
4. Контроль должен быть своевременным.
5. Гибкость системы контроля.
6. Система контроля должна быть экономичной.
7. Эффективный контроль невозможен без учета человеческого фактора.

Технология контроля

<u>Технология контроля осуществляется по следующей схеме:</u>

- выбор концепции контроля (система, процесс, частная проверка);
- определение целей контроля (целесообразность, правильность, регулярность и эффективность контроля);
- установление норм контроля (этические, производственные, правовые);
- выбор методов контроля (диагностический, терапевтический, предварительный, текущий, заключительный);
- определение объема и области контроля (сплошной, эпизодический, финансовый, качества продукции).

Как избежать негативного воздействия контроля?

<u>Чтобы избежать негативного воздействия контроля на поведение сотрудников и повысить его эффективность, необходимо:</u>

- Устанавливать осмысленные, понятные для сотрудников стандарты – люди должны чувствовать, что стандарты достаточно полно и объективно отражают их работу, помогают организации;
- Устанавливать двухстороннее общение – возможность обсудить проблемы, связанные с системой контроля, поддерживать взаимосвязь между начальником и подчиненным — не только говорить, но и слушать;
- Избегать чрезмерного контроля – нельзя перегружать подчиненных многочисленными формами контроля, излишний мелочный контроль – вызывает раздражение и обиду;
- Устанавливать жесткие, но достижимые стандарты – четкий и ясный стандарт создает мотивацию – чего ждет организация от работников. Мотивацию разрушают нереальные, и низкие стандарты.
- Устанавливать справедливые вознаграждения за достижение стандарта.

Вывод:

Контроль завершает управленческий цикл и связывает результаты анализа отклонений от желаемого состояния объекта со всеми основными функциями менеджмента. По данным контроля производится корректировка ранее принятых решений, плановых заданий, нормативов, показателей или организационных условий их выполнения, т.е. осуществляется обратная связь в управленческом цикле.