**Практичне заняття № 9.**

**Тема. Інструменти управлінського контролю**

**Мета: розглянути сутність поняття “контроль”, типи та процес**

**контролю.**

**План заняття**

1.Питання для обговорення (письмово):

2.Практичні завдання:

3.Ситуації для аналізу:

4.Тестові завдання письмово:

**1.Питання для обговорення (письмово):**

1. Поняття і зміст контролю.

2. Типи контролю.

3. Процес контролю та техніка його проведення.

4. Забезпечення ефективності контролю.

**2.Практичні завдання:**

1. Підприємство виготовляє м’ясну продукцію. Розробити оптимальну систему контролюючих заходів, які б забезпечували збереження матеріальних цінностей та суворе дотримання технології і рецептури виготовлення продукції.

2. Змоделюйте поведінку менеджера в процесі контролю за пристосуванням співробітників до організаційної культури підприємства.

3. Розробіть програму дій менеджера в ситуації, коли контроль суперечливо впливає на співробітників підприємства.

**3.Ситуації для аналізу:**

1. Приватна косметична клініка “Ренесанс”, яка існує на ринку уже понад п'ять років, щораз частіше почала стикатись з проблемами у веденні бізнесу. На початку діяльності усе йшло добре. Молодий енергійний директор, випускник медінституту, швидко зорієнтувався у ситуації та знайшов власну, доволі прибуткову нішу на ринку послуг. Пропоновані послуги завдяки невисоким розцінкам користувались попитом у молоді та жінок різного віку. Заробітна плата була високою, тому персонал працював охоче. Проте з часом, оскільки чи не кожен лікар сформував коло “власних” клієнтів, частина коштів від наданих ним послуг не потрапляла безпосередньо у бюджет клініки. Отримувані для роботи медпрепарати та ліки не завжди були належної якості, тому доводилось самостійно шукати якісні, переважно імпортні складники, опрацьовувати літературу та розробляти рецепти ефективних масок.

Довіряючи підлеглим, керівництво не контролювало жорстко час та тривалість робочого часу лікарів, лояльно ставилось до тривалих перерв у роботі окремих працівників. Становище на ринку з часом ускладнилось гострішою конкуренцією. Окремі скарги на якість послуг певних лікарів виглядали як непорозуміння і їх не сприймали серйозно. Внаслідок цього за 2-3 роки прибутки клініки знизились на 60%, зарплата персоналу знизилась на 45%, довелось піти на скорочення 20% працівників.

Вказати, які і де були допущені помилки у процесах контролювання на різних етапах. Яких дій доцільно вжити для налагодження ситуації?

2. Під час перевірки виготовлення медичних препаратів було виявлено відхилення щодо вмісту складників у лікарській суміші для лікування захворювань горла. Відсоток складників не відповідав стандартам, встановленим науково-дослідною лабораторією на підприємстві та затвердженим Міністерством охорони здоров'я України. Отримані результати контролю призвели до зупинки виробничого процесу.

Проаналізуйте: Який вид контролю використовується у цій ситуації? Розпишіть процес контролю за етапами його виконання. Які дії вам, як керівнику підприємства, варто застосувати для вирішення цієї проблеми?

3. Ви директор меблевого підприємства. Останнім часом на продукцію вашого підприємства почали надходити скарги і рекламації. Щоб з'ясувати реальний стан речей, ви плануєте контроль матеріальних та трудових ресурсів.

Опишіть використання відповідних видів контролю до вказаних ресурсів, використовуючи таблицю 1.

Таблиця 1.

Функція контролювання на меблевому підприємстві

|  |  |
| --- | --- |
| **Види контролю** | **Характеристика процесу контролю щодо ресурсів** |
| **Матеріальні ресурси** | **Трудові ресурси** |
| Попередній |   |   |
| Поточний |   |   |
| Заключний |   |   |

**4.Тестові завдання письмово:**

*1. Контроль – це:*

а) вид управлінської діяльності, який визначає перспективу і майбутній стан організації, шляхи і способи його досягнення;

б) вид управлінської діяльності щодо оцінки рівня виконання завдань і досягнення цілей, виявлення відхилень, недоліків та причин їх виникнення з метою уникнення нагромадження й повторення помилок, мінімізації втрат, подолання складних організаційних проблем;

в) вид управлінської діяльності, який забезпечує процес спонукання себе та інших працівників до діяльності, що спрямована на досягнення особистих цілей та цілей організації;

г) процес, за допомогою якого керівник усуває невизначеність, безладдя та конфлікти між людьми щодо роботи або повноважень і створює середовище придатне для їх спільної діяльності.

*2. Стан і поведінка об’єкта управління – це:*

а) предмет контролю;

б) об’єкт контролю;

в) суб’єкт контролю;

г) процес контролю.

*3. Коли здійснюється попередній контроль в організації?*

а) у період виконання запланованих робіт;

б) після виконання запланованих робіт;

в) до фактичного початку виконання певних робіт;

г) у період виконання окремих робіт.

*4. Коли здійснюється поточний контроль в організації?*

а) після виконання певних робіт;

б) до фактичного початку виконання певних робіт;

в) під впливом чинників, що випадково виникають у процесі діяльності;

г) під час проведення певних робіт.

*5. Коли здійснюється заключний контроль в організації?*

а) до фактичного початку виконання робіт;

б) під час проведення певних робіт;

в) після виконання запланованих робіт;

г) під впливом чинників, що випадково виникають у процесі діяльності.

*6. До видів контролю не належать:*

а) централізований;

б) поточний;

в) матричний;

г) фінансовий.

*7. Способи та прийоми здійснення перевірки відповідності підконтрольних об’єктів заданим параметрам називаються:*

а) методами контролю;

б) процесом контролю;

в) системою контролю;

г) чинниками контролю.

*8. Залежно від завдання контроль розрізняють:*

а) гласний та негласний;

б) попередній, поточний та заключний; в) централізований та децентралізований;

г) лінійний, функціональний та операційний.

*9. Група людей або організація, що наділена відповідними повноваженнями є:*

а) предметом контролю;

б) суб’єктом контролю;

в) об’єктом контролю;

г) формою контролю.

*10. Характеристиками ефективної системи контролю є:*

а) аналіз, перевірка, ревізія;

б) економічність та гнучкість системи контролю;

в) створення відповідних організаційних умов для персоналу;

г) постійне удосконалення системи стимулювання праці персоналу.

***Рекомендована література:***

1. Осовська Г. Основи менеджменту [текст] : Підручник / Галина Осовська, Олег Осовський. – 3-е вид. перероб. и доп. – К. : Кондор, 2006. – 661 с.
2. Скібіцька Л. І. Менеджмент [текст] : Навчальний посібник для вищих навч. закладів / Л. І. Скібіцька, О. М. Скібіцький. – Мін-во освіти і науки України. – К. : Центр навчальної літератури, 2007. – 415 с.
3. Хміль Ф. І. Менеджмент [текст] : Підручник для студ. вуз. / Федір Іванович Хміль. – К. : Академвидав 2003. – 607 с.
4. Шегда А. Менеджмент [текст] : Учебник / Анатолий Шегда. – 3-е изд. испр. и доп. – К. : Знання, 2006. – 645 с.
5. Менеджмент : теорія і практика [текст] : Навчальний посібник / Заг. ред. канд. екон. наук, проф. Г.Є. Мошека. – К. : Атіка, 2007. – 584 с.
6. Скібіцька Л.І., Скібіцький О.М. Менеджмент [текст] : Навчальний посібник / Л.І. Скібіцька, О.М. Скібіцький. – К. : ЦУЛ, 2007. – 416 с.