



CHƯƠNG 7

KIỂM SOÁT

1 9/5/2010

www.themegallery.com LOGO



Nội dung



- 1. Kiểm soát là gì**
- 2. Các loại hình kiểm soát**
- 3. Tiến trình kiểm soát**



KHÁI NIỆM



- **Kiểm soát là tiến trình đo lường kết quả thực hiện so sánh với những điều hoạch định nhằm phát hiện ra sự sai lệch và nguyên nhân sự sai lệch trên cơ sở đó đưa ra biện pháp điều chỉnh kịp thời nhằm khắc phục sự sai lệch, đảm bảo tổ chức đạt mục tiêu như kế hoạch.**



MỤC ĐÍCH KIỂM SOÁT



❖ .

❖ .

❖ .



CÁC LOẠI HÌNH KIỂM SOÁT



1. Kiểm soát lường trước

- ❖ Mục đích của kiểm tra lường trước là tránh sai lầm ngay từ đầu.
- ❖ Cơ sở của kiểm tra là dựa vào những thông tin mới nhất về môi trường bên ngoài và môi trường nội bộ của DN để đối chiếu với những nội dung của kế hoạch mà ta đã lập ra, có còn phù hợp hay không, nếu không phù hợp thì chủ động điều chỉnh kịp thời ngay từ đầu.



CÁC LOẠI HÌNH KIỂM SOÁT



2. Kiểm soát trong khi thực hiện

- ❖ Là kiểm soát được thực hiện bằng cách theo dõi trực tiếp những diễn biến trong quá trình thực hiện kế hoạch
- ❖ Mục đích của sự kiểm soát này là nhằm tháo gỡ những vướng mắc, những cản trở xảy ra trong quá trình thực hiện để bảo đảm cho tổ chức đạt những mục tiêu đã dự kiến trong kế hoạch đề ra



CÁC LOẠI HÌNH KIỂM SOÁT



3. Kiểm soát sau khi thực hiện

- ❖ Là kiểm soát được thực hiện bằng cách đo lường kết quả thực tế và đối chiếu với kết quả dự kiến ban đầu.
- ❖ Mục đích của sự kiểm soát là nhằm rút ra những kinh nghiệm về sự thành công hay thất bại trong quá trình thực hiện kế hoạch.



TIẾN TRÌNH KIỂM SOÁT



Xây dựng các tiêu chuẩn đo lường

Đo lường kết quả thực hiện

So sánh thực hiện với tiêu chuẩn

Tìm nguyên nhân sai lệch

Điều chỉnh sai lệch



BƯỚC 1: XÁC ĐỊNH CÁC TIÊU CHUẨN



- 1. Tiêu chuẩn là những chỉ tiêu của nhiệm vụ cần được thực hiện**
- 2. Để tăng tính hiệu quả của kiểm soát, cần thực hiện các yêu cầu sau:**
 - ✓ **Khả thi**
 - ✓ **Dễ dàng cho việc đo lường**
 - ✓ **Phù hợp**



BƯỚC 1: XÁC ĐỊNH CÁC TIÊU CHUẨN



Mục tiêu/ chỉ tiêu	Nội dung đo
Độ tạp chất trong hoá chất SX ra phải < 0,001%	Chất lượng
Thời gian trung bình để đặt chỗ máy bay là 2 phút	Thời gian
Giá thành SX phải ít hơn ngân sách cho phép	Chi phí
SX 5000 thùng bánh 1 ngày	Số lượng



BUƯỚC 2: ĐO LƯỜNG KẾT QUẢ



- 1. Số đo tiếp thị: số lượng hàng bán, thị phần, chi phí tiếp thị so với doanh số bán ..**
- 2. Kỹ thuật đo lường tài nguyên nhân lực**
- 3. Chỉ tiêu đánh giá kết quả sản xuất**
- 4. Kiểm toán**



BUƯỚC 3: SO SÁNH THỰC HIỆN VỚI TIÊU CHUẨN



- ❖ **Căn cứ vào những tiêu chuẩn đề ra trong bước 1 và kết quả thực hiện ở bước 2 tiến hành đối chiếu (đối với những sự việc đang xảy ra hoặc đã xảy ra và kết thúc) hoặc lường trước (đối với những sự việc sắp xảy ra) nhằm phát hiện sai lệch hoặc nguy cơ sai lệch so với những mục tiêu dự kiến.**
- ❖ **Ví dụ: 1 nhà máy chế biến thực phẩm đặt chỉ tiêu SX 5000 thùng bánh 1 ngày. Nếu sản lượng thực chỉ là 20.000 thùng trong 5 ngày thì đã có sự sai lệch lớn giữa chỉ tiêu và kết quả thực hiện (đáng lẽ ra là 25.000 thùng)**



BƯỚC 4: TÌM NGUYÊN NHÂN SAI LỆCH



- Muốn vậy, chúng ta phải xem xét:
 - Có NV nào không có kinh nghiệm, chưa được đào tạo không?
 - NVL có đúng tiêu chuẩn không?
 - Có sử dụng NVL 1 cách tiết kiệm không?
 - Có thiết bị nào hư hỏng không ?
 - Thói quen làm việc của NV ra sao?



BƯỚC 5 : ĐIỀU CHỈNH SAI LỆCH



- ❖ Tiến hành sửa chữa bằng cách là: huấn luyện NV và tăng cường giám sát có thể giúp cải thiện sự việc
- ❖ Nếu việc tiến hành sửa chữa vẫn không đem lại hiệu quả thì: xem xét lại những tiêu chuẩn; xét lại những chiến lược (vì môi trường kinh doanh có thể thay đổi)



TÌNH HUỐNG QUẢN TRỊ



- Anh/ Chị là người quản lý một nhà hàng ăn uống tại Tp. HCM.
- Trong nhiều năm nhà hàng hoạt động rất thành công và tạo được ấn tượng tốt với khách hàng, đặc biệt là những món ăn của nhà hàng rất hợp với khẩu vị của đại đa số khách hàng
- Mặt khác, giá cả phải chăng phù hợp với những người có thu nhập trung bình, cách phục vụ của nhân viên là khá ân cần và lịch sự đã tạo được nhiều thiện cảm với khách, ngoài ra nhà hàng lại tọa lạc tại một vị trí khá thuận lợi.

9/5/2010

NGUYEN VAN THUY, MBA

15/252



TÌNH HUỐNG QUẢN TRỊ



- Chính những yếu tố trên đã làm cho số lượng khách hàng đến với nhà hàng ngày càng đông hơn và doanh thu cũng ngày càng tăng lên. Thế nhưng trong vài tháng trở lại đây doanh số của nhà hàng bỗng nhiên sụt giảm (giảm 30%).
- Với cương vị là nhà quản lý, bạn phải làm gì để khắc phục tình trạng này ?

9/5/2010

NGUYEN VAN THUY, MBA

16/252



GOOD LUCK



*Thank
You*

A decorative necklace with a heart-shaped pendant, featuring a central gemstone and floral motifs.