

01/18 Monitoring and Controlling



during the process → مراقبة أثناء التنفيذ

→ What is Controlling?

Controlling: The process of monitoring, comparing, and correcting work performance.

مقارنة من النتائج

← تصحيح أداء العمل

• The Purpose of Controlling

to ensure that activities are completed in ways that lead to the accomplishment of organization goals.

← التأكد من تحقيق الغرض النهائي على وجه دقيق

← كافة الأهداف

⇒ Why is Controlling important?

As the first link in management functions:

1] Planning - controls let managers know whether their goals and plans are on target and what future action to take

← تساعد على التأكد من أن الأمور التي تم تخطيطها تسير

بشكل صحيح وما هي الخطوات

2] empower their employees (employee empowerment)

control systems provide managers with information and feedback on employee performance.

تقوم المنظمات على تقييم أداء الموظفين، بالسبب نقلت
سبب حدوث أخطاء لا يهاثر اقتباساً للتعلم

③ Protecting the workplace -

→ protect the organization and its assets
control enhance physical security and
help minimize workplace disruption.

←



→ The Control Process.

→ A Three-step process of

- ① Measuring actual performance.
- ② Comparing actual performance against Standard
- ③ taking managerial action

→ To collect deviations or inadequate standards.

→ Step 1 ⇒ Measuring actual performance.

← قياس النتائج الواقعية للوظائف لها. طرف التقييم والقياس

How We Measure - Personal observations, ^{ملاحظة}

Statistical reports, ^{مستند} Oral reports, ^{شفوية} written reports. ^{ملاحظة}

What We Measure - what is measured is probably more critical to the control process than how it's measured (criteria) - KPI

Key performance indicators. ← مؤشرات الأداء

إم / ما في العالمين الذين سوف أتوقعها رضا الموظفين / أداء الموظفين

أداء الشركة. مثلًا تقييمات زبائن الانترنت في نهاية الأرقام.

Example ^{قياس رضا الموظفين} turnover rate

Criteria ⇒ employee satisfaction ^{القياس} absenteeism

⇒ Advantages and disadvantages for

How to Measure ⇒

1 Personal observations ^{ملاحظة مباشرة}

- Get Firsthand Knowledge ^{معرفة أولية عن المراقبة المباشرة}
- Information isn't Filtered ^{معلومات غير فلترة / بنا أرقامًا بالعين}
- Intensive coverage of work activities ^{تغطية مكثفة لآلية}

→ Advantage

disadvantages

- Personal biases → حساسية / خبرات شخصية / علاقات شخصية
- Time - Consuming → استهلاك الوقت
- Obtrusive → مرافقة / العمل غير مزيج / اقتحام الخصوصية

2 Statistical Reports (ارقام) / تقارير رقمية

→ Advantages

- easy to visualize / ممتعة / مقاسية
- effective for showing relationships / علاقات المبيعات / والفروع

→ Disadvantages

- Provide limited information
- Ignore subjective factors / علاقات مقاسية / بلاضمان عن الاعمال

3 Oral Reports (تقارير شفوية)

→ Adv

- Fast way to get information / طريقة ارفع لجمع المعلومات
- Allow for verbal and nonverbal feedback / السماح بالتعليقات / التعليق وغير التعليق

→ dis Adv

- Information is Filtered / ماربوفا بالحدث / مرشفت
- Information can't be documented / المعلومات / لا تكون موثقة

14] Written Reports

=> adv

- Comprehensive تامة
- Formal رسمي
- easy to file and retrieve سهل الحفظ والرجوع اليه وقت الحاجة

=> disadvantages

- take more time to prepare يستغرق وقتا اكثر للتحضير

Step 2 => Comparing Actual Performance Against the Standard

=> Determining the degree of variation between actual performance and standard تحديد الفرق بين الالاء الفعلي والظنوي

=> Range of variation - The acceptable parameters of variance between actual performance and the standard

المعيار القبول للبيانات الفعلي والظنوي (من الالى) - وفع نسبة اقل او نسبة اكر (بين وبين) لفي حال كان بينه مقبول في الكال قبل يجب تصحيح

Example => Standard sale 20% actual result 17.5%

(range of variation) 17.5% -> مقبول or 16% من النسبة
(17% - 22%)

Step 3 => 16% -> مقبول اقل من النسبة المقبولة

اجراءات ادارية

Step 3 ⇒ Taking Managerial Action

do nothing → لا يفعل شي في حال كانه الوافى من النتيجة المطلوبه بنا حسبنا

ما في مشكلة بال standard

طريقين لتعديل النتائج

[2] Correcting Actual performance

1. Immediate corrective action فوريت / صابرة بتعرف

- Corrective action that corrects problems at once in order to get performance back on track

← بتصحح المشكلات فوراً (فوري) لاعاده الاداء على المسار الصحيح

2. Basic corrective action → قبل اصلاح المسألة

- Corrective action that looks at How and why

performance deviated before correcting the source

of deviation قبل اصلاح المسألة وليس حارث قبل ما تبلي

في التصحيح (ما اول او بعد المبرر للمسألة) ويعتبر يقول

المسألة بالهوية

[3] Revise the standard (Standard)
 المشكلة من بالاداء

- if performance consistently exceeds the goal,

then a managers should look at whether the goal is

too easy and needs to be raised.

هل المسألة كان ساكن او زحف (خطت 20 و خطت 20) < مشكلة

← المسألة انو الهدف بين و هو لانه اعلى من الهدف بي و هو في حد ذاته قبل هو في مشكلة

Unrealistic

أدوات لقياس أداء المؤسسة

→ Tools for Measuring Organizational performance?

→ Prevent problems

[1] Feed Forward Control (قبل البدء بالانجاز / قبل العمل)

- Control that takes place before a work activity is done (input)
 يتخذ قبل البدء بالانجاز

[2] Concurrent Control -

- Control that takes place while a work activity is in process (processes)
 إجراءات مراقبة أثناء سير العمل

← management by walking around - a term used to describe when a manager is out in the work area interacting directly with employees. (direct supervisor)

لدى إخراج المدير للتفاعل مباشرة مع الموظفين
 إشراف المديرات الأولى (First line managers) يرافق سير العمل والأداء من خلال السير جولة

[3] Feedback Control -

- Control that takes place after a work activities is done
 بعد الانتهاء من العمل / تقييم بعد انتهاء الأداء

Two advantages:
 مزايا أنو الخطة يقيّمها كإنجازها

• gives managers information on how their planning efforts

• Feedback can enhance motivation.
 ردود الفعل يمكن تعزيز

بتعزيز التقدير
 التقدير