

On 18

Monitoring and Controlling



during the process → مراقبة أثناء العمل

→ What is Controlling?

Controlling :- The process of monitoring,
مراقبة من النتائج
Comparing, and correcting work performance.

← تصحيح أداء العمل

• The Purpose of Control

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?

← أهمية التحكم

As the final 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.

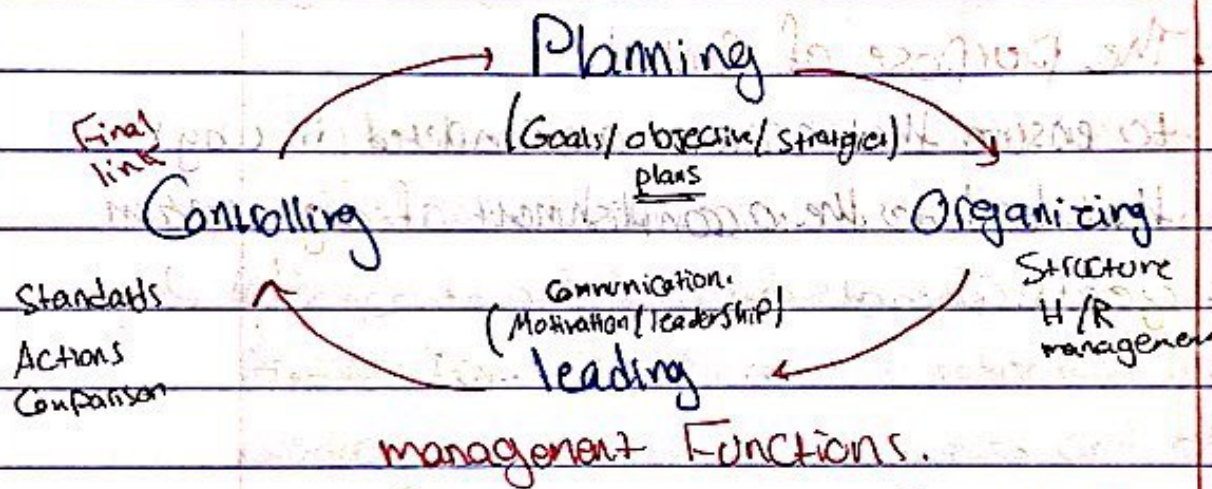
← تقديم الملاحظات

على تقييم أداء الموظفين ، بالسبب نقل
لنفس حدوث أخطاء لا يهاثر إقبالنا على

[3] Protecting the workplace -

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

السلامة في مكان العمل وتقليل من إمكانية حدوث اضطراب



⇒ The Control Process.

→ A Three-step process of

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

→ To correct deviations or inadequate standards.

→ Step 1 → Measuring actual Performance.

← قياس النتائج الواقعية لكي نعرف ما فعلنا لها. ← طرق التقييم والقياس

How We Measure - Personal observations, Statistical reports, Oral reports, written reports. ← ملاحظة ← شفوية ← مكتوبة

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

Key performance indicators. ← مؤشرات الأداء

أهم / ما يهم العالمين الذي سوف يقع عليه رضا الموظفين / أداء الموظفين

أداء الشركة. مثلاً تقييمات نركان الانترنت في نهاية الأنتقال.

Example لقياس رضا الموظفين turnover rate

Criteria → employee satisfaction ← absenteeism

→ Advantages and disadvantages for

How to Measure →

I Personal observations

- Get Firsthand Knowledge معرفة أولية من المراقبة المباشرة
- Information isn't Filtered معلومات غير فلترة / نأخذها بالعين
- Intensive coverage of work activities زحف شاملة

→ Advantage

disadvantages

- Personal biases → تحيزات شخصية / علاقات شخصية
- Time - Consuming → استهلاك الوقت
- Obtrusive → مزاحمة / العمل غير مزيج / اعتماد الملاحظة

2 Statistical Reports / تقارير رقمية (أرقام)

→ Advantages

- easy to visualize. → سهلة / مقاسية
- effective for showing relationships. → علاقات المبيعات والفروع

dis Advantages

- Provide limited information
- Ignore subjective factors. → علاقات العلاقات / تأثيرات العوامل

3 Oral Reports / تقارير شفوية

→ Adv

- Fast way to get information → طريقة سريعة لجمع المعلومات
- Allow for verbal and nonverbal feedback → السماح بالتعليقات اللفظية وغير اللفظية

⇒ dis Adv

- Information is Filtered → المعلومات مرشحة / مرشحة
- Information can't be documented → المعلومات لا يمكن توثيقها

لا تكون موثقة

14] Written Reports.

→ Adv

- Comprehensive شاملة
- Formal رسمي
- easy to File and retrieve سهل الحفظ والرجوع إليها وقت الحاجة

⇒ disadvantages

- take more time to prepare يستغرق وقتا أكثر للتحضير

→ Step 2 ⇒ Comparing Actual Performance Against the Standard

⇒ Determining the degree of variation between actual performance and standard

تحديد الفرق بين الأداء الفعلي والخطط

→ Range of variation - The acceptable parameters

of variance between actual performance and the standard

المعلمات المقبولة للتباين بين الأداء الفعلي والخطط (التوقع)

(من 17% إلى 22%) ووضع نسبة أقل ونسبة أكثر (بين وبين)

في حال كان بينهما مقبول في حال كان أقل يجب تعديل

Example → Standard sale 20% actual result 17.5%

(range of variation) 17.5% → مقبول or 16%

(17% - 22%) من النسبة

16% → غير مقبول

Step 3 → أقل من النسبة المسموحة → اتخاذ إجراء التصحيح

إجراءات إدارية

→ Step 3 ⇒ Taking Managerial Actions

1. **do nothing** → لا يفعل شيء في حال كانه الوافي من
المستوى المطلوبين أنا جديدا

مافي مشكلة بال standard

نعمل على النتائج **[2] Correcting Actual performance** طرفين لنفعل
النتائج

1. Immediate corrective action فوريت / مباشرة تتعرف

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

← جميع المشكلات في الحال (فوري) لاعادة الاداء على المسار الصحيح

2. Basic corrective action قابل اسباب المشكلة

- Corrective action that looks at How and Why

performance deviated before correcting the source

الكل كيف حارت المشكلة وليس حارت قبل ما تبين

في التصحيح (مباولا او بعد المزمع للمكانة) ويعتبر يقول

المسألة بالهوية

3. **Revise the standard** (Standard) معدل اداء على ال

- if performance consistently exceeds the goal,

then a managers should look at whether the goal is

too easy and needs to be raised.

هل الهدف كان عالي او منخفض (خط 20 و خط 25) في المثال

← ممكن انو الهدف بين و هو العالي على من
الهدف بين و هو المنخفض من قبل هو في مشكلة

Unrealistic

أدوات لقياس أداء المؤسسة

→ Tools for Measuring Organizational performance?

→ Prevent problems.

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

- Control that takes place before a work activity is done (input) يشترك على كل شيء قبل ما تبدأ شغل

[2] Concurrent Control -

- Control that takes place while a work activity is in process (processes) أجراءات روتينية 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) إدارة أخرى
لوقت خروج المدير ليتفاعل مباشرة مع الموظفين
مراقب سير العمل والأداء من خلال السير جوله
(First line managers)

[3] Feedback Control -

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

Two advantages: بما أن الأنشطة تأتي وبعدها كانت مفعلة

- gives managers information on how their planning efforts
- Feedback can enhance motivation. ردود الفعل يمكن تحفيز المدير

بتعزيز التحفيز