

理解控制的内涵与基本过程



案例导入

麦当劳 (McDonalds) 公司通过详细的程序、规则和条例规定,使分布在世界各地的所有麦当劳分店的经营者和员工们都遵循一种标准化、规范化的作业。麦当劳公司对制作汉堡包、炸土豆条、招待顾客和清理餐桌等工作都事先进行详实的动作研究,用以指导各分店管理人员和一般员工的行为。公司在芝加哥开办了专门的培训中心——汉堡包大学,要求所有的特许经营者在开业之前都接受为期一个月的强化培训,确保公司的规章条例得到准确的理解和贯彻执行。

为了确保所有特许经营分店都能按统一的要求开展活动,麦当劳公司总部的管理人员还经常走访、巡视世界各地的经营店,进行直接的监督和控制。例如,有一次巡视中心发现某家分店自作主张,在店厅里摆放电视机和其他物品以吸引顾客,这种做法因与麦当劳的风格不一致,立即得到了纠正。

除了直接控制以外,麦当劳公司还定期对各分店的经营业绩进行考核。为此,各分店要及时提供有关营业额和经营成本、利润等方面的信息,这样总部管理人员就能把握各分店经营的动态和出现的问题,以便商讨和采取改进的对策。

请问:什么是控制?麦当劳公司是如何进行控制的?



案例解析

“案例导入”中麦当劳公司同时采用了三种控制类型:对特许经营者进行开业之前的强化培训是事前控制;总部管理人员经常走访、巡视各地的经营店,进行直接的监督和控制,是现场控制;定期对各分店的经营业绩进行考核属于事后控制。