

检查纠偏—分析控制过程

教学教案十九：检查纠偏—分析控制过程

主题名称	检查纠偏—分析控制过程		
学情分析	我们已经学习了管理学的七个模块,今天我们学习管理的最后一个职能—控制。即使有了好的计划、组织和领导激励的手段,没有控制组织的目标就		
教学目标	知识目标	能力目标	素质目标
	掌握控制的含义 控制的作用 控制的类型	能进行有效控制	培养学生运用已学知识分析问题、推导新知识
本单元任务	情境描述		任务
	对肯德基的调查:用严格标准和控制手段树立肯德基的高品质形象 制定严格的业务操作标准(汉堡包大学、几百页的经营手册、雇员着装、门窗擦洗的次数、一磅肉所含的脂肪要小于19%、面包的尺寸、食品的存放时间(炸薯条7分钟、汉堡包10分钟、咖啡30分钟,超过时间必须倒掉) 始终如一遵守高标准(严格的监督机制,避免任何一家分店的失误对整个肯德基品牌的影响;苛刻的眼光选址,确保每个分店都具有巨大的成功机会;严格执行企业形象识别系统,不得有丝毫的改动;增加食品花色品种时,必须经过仔细研究、实验和论证。		请同学们思考:1.你喜欢去肯德基吗?2.你为什么喜欢去肯德基? 3.你认为肯德基为什么会如此成功?
教学重点	控制的含义 控制的作用 控制的类型		
教学难点	有效控制技巧的运用		
思政之光	当遇到与计划有出入的情况如何解决。 当遇到计划赶不上变化的情况下,学生应该有清晰的认知和提前准备的意外状况的预案,养成良好的心态。		
教法与学法	教学方法	案例教学法、讲授法	
	学习方法	探究学习,小组讨论	
教学资源	教材讲义	自编教材及讲义	
	课件	见《管理学基础》课程资源库课件文件包	
	案例	肯德基的调查 哈勃望远镜 盛田昭夫的报价 详见《管理学基础》课程资源库案例集	
	参考资料	1.自编教材: 2.参考教材	

检查纠偏—分析控制过程

		<p>王燕云, 管理学基础, 中国轻工业出版社</p> <p>单凤儒, 《管理学》, 北京: 高等教育出版社出版, 2015</p> <p>周三多, 《管理学》, 高等教育出版社</p> <p>周三多, 《管理学原理与方法》, 第六版, 清华大学出版社</p> <p>3. 课程资源库:</p> <p>中国总经理网 http://www.cnceo.com/</p> <p>中华经理学刊 http://www.vcmc.net/xuekan/</p> <p>中国杰出企业家网 http://www.china-enterpriser.com</p> <p>中华管理学术通讯 http://www.cme.org.tw/</p> <p>管理学理论研究网 http://www.manage9.com</p>
--	--	---

教学内容与过程

环节	教学内容
----	------

复习 (2')	<p>【师生互动活动】</p> <p>1 如何激励员工?</p>
------------	---

尽管计划可以制定出来, 组织结构可以调整得非常有效, 员工的积极性也可以调动起来, 但是这仍然不能保证所有的行动按计划执行, 不能保证管理者追求的目标一定能达到

——斯蒂芬·罗宾斯

课程知识点定位:

任务
导入
(5')



案例导入: 1. 肯德基的调查 2. 盛田昭夫的报价

20 世纪 50 年代末, 日本索尼公司开始向世界市场进军。公司创始人之一盛田昭夫专程赶到美国, 推销刚刚试制成功的半导体微型收音机。一家著名百货公司的采购经理看了样品之后, 对产品很满意, 准备订购 1 万台, 要求盛田昭夫报价。于是盛田昭夫报了一个单价。采购经理说: “如果我订购 10 万台, 报价又是多少?” 盛田昭夫大概计算了一下后, 报了一个比 1 万台订货量高得多的单价。该采购经理几乎难以相信自己的耳朵, 从来都是买得越多越便宜, 没听过厂商面对大批量订单的报价反而高于小批量订单的。

检查纠偏—分析控制过程

请同学们思考：盛田昭夫为什么报了一个比1万台订货量高得多的单价？他的真实想法究竟是什么？

3. 哈勃望远镜之殇

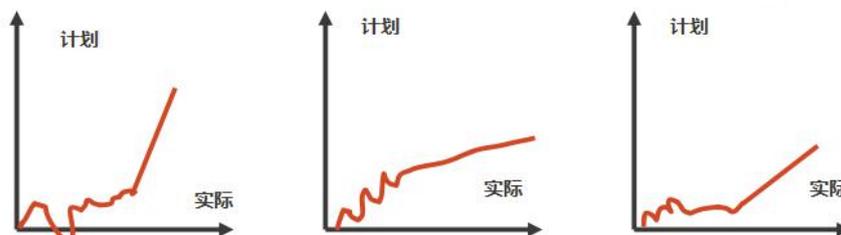
经过长达15年的精心准备，耗资15亿美元的哈勃太空望远镜最后终于在1990年4月发射升空。但是，美国国家航天局仍然发现望远镜的主镜片存在缺陷。由于直径达94.5英寸的主镜片的中心过于平坦，导致成像模糊。因此望远镜对遥远的星体无法象预期那样清晰地聚焦，结果造成一半以上的实验和许多观察项目无法进行……

哈勃望远镜的例子说明了，在一个组织机构中，如果没有控制将发生什么。

【问题导入】

为什么需要控制？如果不进行控制将会出现什么后果？

一、控制的实质



管理控制的实质：确保实际活动与规划活动相一致。

1.1.3 控制贯穿于管理全过程



任务知识讲授
(13')

二、控制的定义

控制：按照计划标准衡量所取得的成果，并纠正所发生的偏差，以确保计划目标的实现。

控制职能（广义）：由管理人员对组织实际运行是否符合预定的目标进行测定并采取措施确保组织目标实现的过程。

三、控制的作用

控制能帮助组织，预测、监控并回应不断变化的环境

及时的控制能避免小错误不断积累形成大问题

复杂的组织结构就需要完善系统的控制措施，以避免组织混乱

控制最大的贡献就是可降低成本。

检查纠偏—分析控制过程

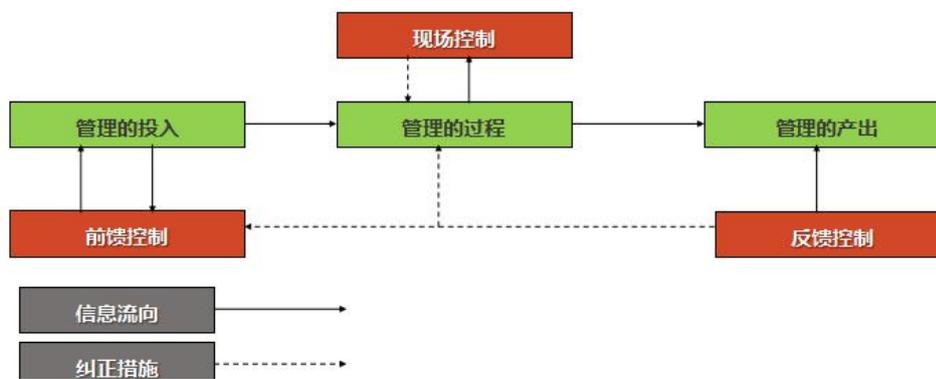
四、控制的类型

【案例】

例：有一次，魏文王问名医扁鹊：“你们家兄弟三个，都精于医术，到底哪一位最好呢？”扁鹊回答说：“我大哥最好，二哥次之，我是最差的。”文王很疑惑地问：“那么为什么你最出名呢？”扁鹊回答说：“我大哥治病，是在病情发作之前治。由于一般人不知道他事先能铲除病因，所以他的名气无法传出去，只有我们家的人才知道。我二哥给人治病，是在病情初起的时候治。一般人以为他只能治轻微的小病，所以他的名气只是在本乡里广为流传。而我扁鹊治病，是在病情严重的时候治。人们都看到我在经脉上穿针管放血、在皮肤上敷药这样的大手术，所以以为我的医术高明，名气因此而传遍全国。”

【思考】你认为谁的医术高呢？

根据时机、对象和目的的不同，可以将控制分为三类：



控制的类型示例

岗前培训	前馈控制
病人满意度调查	反馈控制
护士长查房	同期控制
护士绩效考核	反馈控制
突发事件预案	前馈控制
临床带教	同期控制
护理差错事故调查	反馈控制

【案例分析】：摆梯子

在某集团生产车间的一个角落，因工作需要，工人需要爬上爬下，此，甲放置了一个梯子，以便上下。可由于多数工作时间并不需要上屡有工人被梯子所羁绊，幸亏无人受伤。于是管理者乙叫人改成一活动梯子，用时，就将梯子支上；不用

检查纠偏—分析控制过程

	<p>时,就把梯子合上并移到拐角。由于梯子合上竖立太高,屡有工人碰倒梯子,还有人受伤。为了防止梯子倒下砸着人,管理者丙在梯子旁写了一个小条幅:请留神梯子,注意安全。</p> <p>一晃几年过去了,再也没有发生梯子倒下砸着人的事。一天,外商来谈合作事宜。他们注意到这个梯子和梯子旁的小条幅,驻足良久。外方一位专家熟悉汉语,他提议将小条幅修改成这样:不用时,请将梯子横放。很快,梯子边的小条幅就改过来了。</p> <p>练习题:</p> <p>1.通过本案例,最能说明的是()。 A.越是高层管理者,控制职能越重要 B.越是基层管理者,控制职能越重要 C.无论管理层次高低,控制职能都很重要 D.很多外国企业能成功,主要是善于行使控制职能</p> <p>2.属于事前控制的有()。A.甲B.乙C.丙D.外方一位专家</p> <p>3.属于事后控制的有()。A.甲B.乙C.丙D.外方一位专家</p> <p>4.控制效率最高的是()。A.甲B.乙C.丙D.外方一位专家</p> <p>5.本案例给我们的最重要的一个启示是()。 A.控制过程也是一个不断学习过程 B.事前控制的效果一般好于事后控制 C.控制并非是投入越大,取得收益越多 D.事前控制的成本一般高于事后控制</p>
<p style="text-align: center;">总结 (3')</p>	<p>这节课我们通过案例和讨论,学习了有效控制的含义,掌握了控制的作用和类型,明确了控制在哪个环节上做最有效,学会了做事情要做好前馈控制以减少损失。</p>
<p style="text-align: center;">预习任务与课后作业 (2')</p>	<p>【拓展任务】 (王老师怎么啦?)</p> <p>某校软件学院教学楼 307 室,上课的铃声刚刚结束,教管理学的王老师就拿起了点名册开始了点名。5 分钟过后,王老师点完了名,正准备开始讲课时,10 多名同学陆陆续续地进入教室并安静地坐了下来。王老师犹豫了一下,脸露不悦,厉声地说道:“请刚才迟到的同学站起来,说一说你们为什么会迟到。”同学们各自都给出了不同的理由。</p> <p>●2 分钟过后,王老师的心情平静了下来,挥挥手对那些迟到的同学说:“好了,请大家坐下吧!现在我们开始上课。请大家翻到课本 218 页,今天我们开始讲管理的第四大职能控制。”</p> <p>●课间休息的时候,王老师走出了教室,在走廊上有几位刚才迟到的同学来到了王老师的面前,并对他们的迟到向王老师表示了歉意,李老师说:“没关系,以后注意就是。”</p> <p>第二节课开始时,王老师站在讲台上环视了一周,然后说:“对不起,我应该对上节课那些迟到的同学的情绪失控表示歉意。但因为今天才开始讲控制,我一直都在思考着几个问题,这就是,控制是什么?老师要不要对学生实行控制?为什么?如果要的话,该怎样对学生实行控制?我想请同学们思考一下这几个问题,它将有助于我们学好控制职能。”</p> <p>【预习任务】</p> <p>如何做到有效控制呢?有哪些方法可以借鉴?请同学们预习有效控制。。</p>
<p style="text-align: center;">教学</p>	<p>这节课我们通过案例和讨论,学习了控制的含义,作用和分类,明确了控制的</p>

检查纠偏—分析控制过程

评价	重要性，分清楚控制的最佳时机，这样同学们可以在生活中做好前馈控制，付出最小的代价完成目标。
----	---