



МЕДИЦИНСКИ УНИВЕРСИТЕТ – ПЛОВДИВ
ФАКУЛТЕТ „ОБЩЕСТВЕНО ЗДРАВЕ“

ЦЕНТЪР ЗА ДИСТАНЦИОННО ОБУЧЕНИЕ

Лекция №10

**КОНТРОИРАНЕ – СЪЩНОСТ,
ФУНКЦИИ И СРЕДСТВА**

доц. Макрета Драганова

Значимост на контрола

1. Установява се ред при решаване на повтарящи се задачи;
2. Информация за:
 - Какво е направено;
 - Как е направено;
 - За колко време е направено;
 -
3. Реализират се целите
4. Установяват се отклоненията
5. Осигурява се мениджъра с точна и полезна информация за оценка на дейността
6. Насърчава се спазването на установените правила без да се потиска инициативата и иновациите.

Задача:

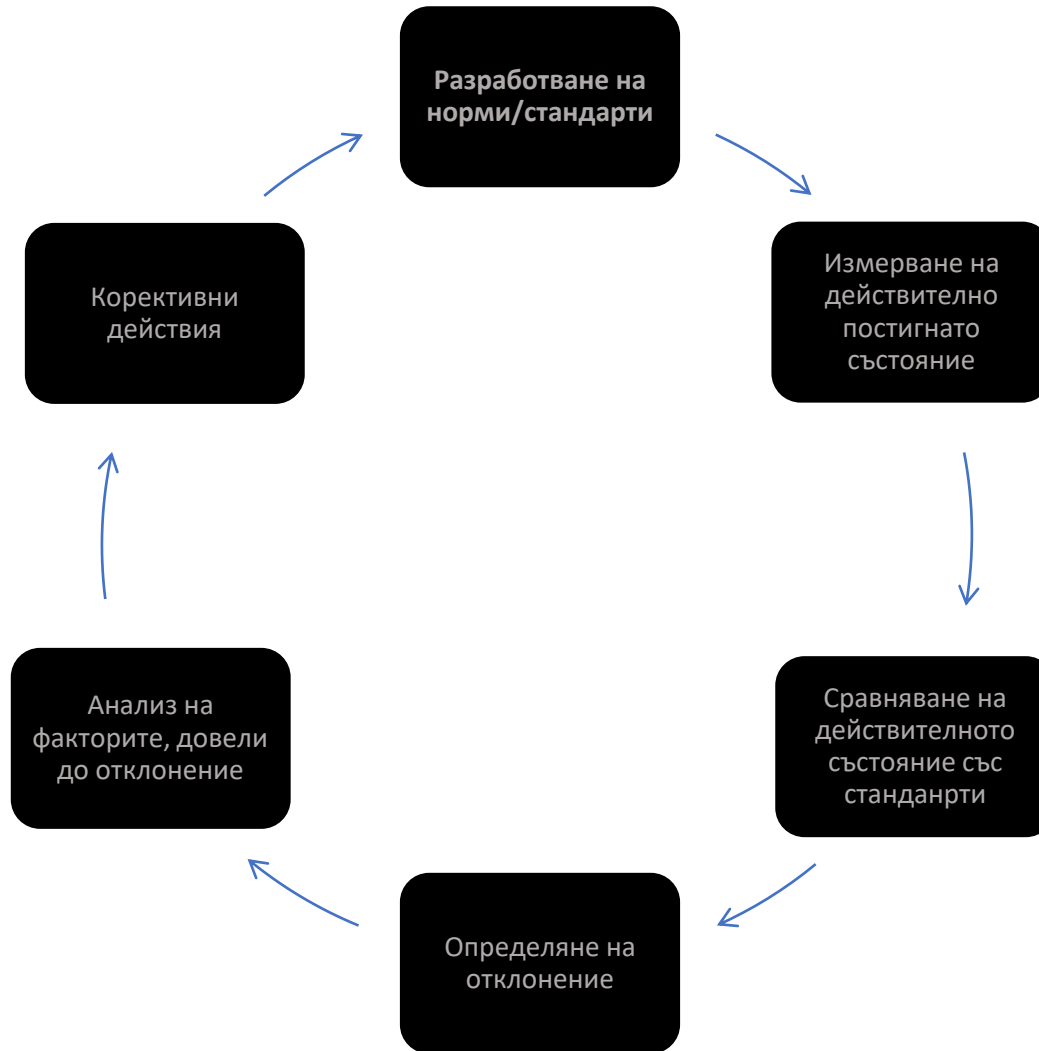
Напишете определение на
понятието „контрол“!

Финалният елемент на мениджърския процес според Файол е **контролт**, който може да се определи като **“проверка дали всяко нещо настъпва съгласно възприетия план, издадените инструкции и установените принципи....**

Контрол - същност

- Процес, при който се уверяваме, че реално предприеманите действия съответстват на планираните действия и на поставените цели.
- Процес, при който се установяват отклоненията и се предлагат коригиращи мерки.
- Контролът като процес включва
 - - определяне на стандарти или норми;
 - - отчитане на действителните резултати (ефективността);
 - - сравняване на действителни резултати със стандарти;
 - - корективно действие

Процес на контрола



Непрекъснатостта на процеса може да се изрази чрез формулата:

$$Пс + Прс + ОВ + К \rightarrow П$$

{**Пс**- поставени стандарти + **Прс** - приложени стандарти + **ОВ** - обратна връзка + **К** – корекция, което ще доведе до **П** – подобрене)}

Допишете задачите на контрола

- **да посочи**
- **да коригира**
- **да предотврати**

Задачи на контрола

- **да посочи слабости и грешки;**
- **да коригира пропуски;**
- **да предотврати повторянето им**

Видове контролни системи

- Входящ контрол (превантивен, предварителен) – прогнозиране
- Текущ контрол – наблюдение и оценка
- Изходящ контрол – „контрол чрез обратна връзка“ - корекция

Видове контрол

- Според обхвата – **общ и специален;**
- В зависимост от принадлежността на контролните органи - **вътрешен и външен (Държавен и Обществен);**
- В зависимост от използваните средства – **механизиран и автоматизиран;**
- Според предназначението си – **за целесъобразност и законосъобразност**

Функции на контрола

- Осведомителна функция
- Сравнителна функция
- Коригираща функция
- Селективна функция
- Развиваща функция – влияние върху бъдещи решения

Принципи на контрола:

- **1. Принципът на единство**, т.е. контролът е свързан с организационната структура.
- **2. Принципът на сравнението** – т.е. контролът е сравнение с изисквани стандарти за дейност, (вкл. за минала дейност), и обясняване на резултатите от гледна точка на тези стандарти. Днес това се нарича **benchmarking** (определяне на бази за сравнение).
- **3. Принципът на изключението**, т.е. определят се изключенията от стандартите.

Задача

- Всяка система се състои от:
 - ВХОД
 - процес
 - ИЗХОД
 - обратна връзка
- **Кога според вас се осъществява контрол?**

Какво контролираме?

- На **входа на системата** са ресурсите;
- **Процесът** се състои от действия на персонала, свързани с крайни резултати за потребителя и от мениджърски действия.
- **Изходът на системата** (крайният резултат) се описва или определя от гледна точка на потребителя и се измерва чрез качествени и количествени индикатори.
- **Обратната връзка и корекциите** подпомагат контролния елемент на мениджмънт.

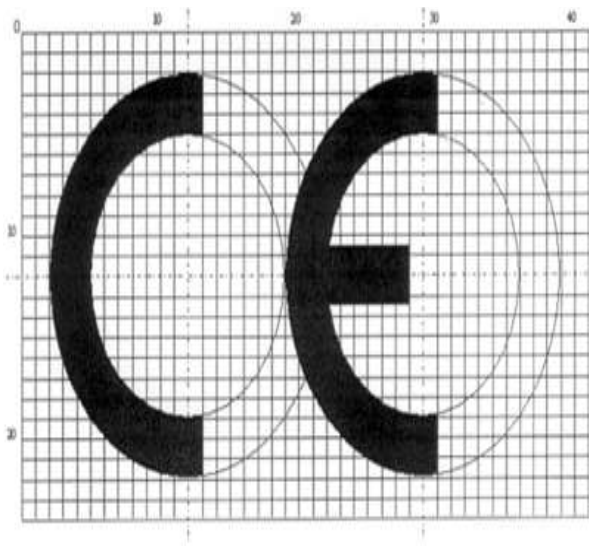
Една ефективна система за контрол
включва:

- стандарти;
- средства за измерване;
- процес на проследяване;
- корективно действие.

Стандарти - същност

- доброволни писмени споразумения, които установяват важни критерии за продукти, услуги и процеси.
- документи, разработени с консенсус на основата на обединяване на резултатите от науката, технологиите и производствения опит;
- Стандартите са общопризнати **правила и норми** и може да включват подробни технически спецификации (характеристики и изисквания към продуктите), процедури за производство, методи за изпитване и оценяване на съответствието.
- „Документ, създаден чрез консенсус или одобрен от признат орган за стандартизация, който определя за общо и повтарящо се прилагане на правила, насоки и характеристики за дейности или техните резултати за да се постигне оптимален ред в дадена съвкупност от обстоятелства“

Маркировка за съответствие с европейски стандарт



Маркировката “CE” е пътен лист за свободно движение на продукта на европейския пазар.

Стандартите като аршин (критерии) за измерване на качеството и количеството на продукти/услуги

Стандартите представляват установени норми, правила за дейност.

Норми

- **Нормите** са – „правилата“, определящи общопризнатите стандарти за продуктите и услугите.
- Те регламентират – изисквания към продуктите, методите на работа, понятията, измервателните методи

Видове стандарти

- **Стандартите за грижи**

- определят нивото на грижи, които пациентът може да очаква да получи в дадена ситуация.

Те са клинични бази за сравнение и са основа на програмите за подобряване на качеството.

Видове стандарти

- **Структурните стандарти** описват средата, в която трябва да се реализират дейностите.
- **Стандартите за процеси** описват серии от дейности, промени или функции, които водят до даден край или резултат.
- **Стандартите за резултати** представляват резултатите, които трябва да бъдат достигнати.

Една *добра система за контрол* има следните *10 характеристики на средствата* (по Fulmer and Franklin, 1982):

1. Средствата за контрол трябва да отразяват характера на дейността.

2. Средствата за контрол трябва да регистрират грешките точно.

3. Средствата за контрол трябва да гледат в перспектива.

4. Средствата за контрол трябва да посочват изключенията в критичните точки.

5. Средствата за контрол трябва да бъдат обективни.

6. Средствата за контрол трябва да бъдат гъвкави.

7. Средствата за контрол трябва да **отразяват организационния модел.**
8. Средствата за контрол трябва да **бъдат икономични.**
9. Средствата за контрол трябва **да бъдат разбираеми.**
10. Средствата за контрол трябва **да посочват корективно действие.**

*Подходи за оценка от гледна
точка на субектите в процеса*

Задача: Допълнете подходите за оценяване

- 1. прекият ръководител оценява подчинения;
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....

Подходи за оценяване на ефективността

- 1. прекият ръководител оценява подчинения;
- 2. група ръководители оценяват подчинените;
- 3. група колеги оценяват свой колега;
- 4. подчинените оценяват своя ръководител
- 5. самооценка

Ключове за успех при оценяването

1. Концентрирайте се върху поведението, а не върху личността;
2. Не се опитвайте да съдите оценявания, а да го предразположите, за да ви вярва;
3. Стремете се да избягвате следните грешки:
 - снизходителност
 - прекалена строгост
 - уравниловка
4. Бъдете активен слушател, не правете прибързани изводи, не прекъсвайте!
5. Избягвайте да изразявате лични чувства и позицията „Аз“ когато обсъждате проблемите;
6. Търсете разнообразни източници на информация за ефективността на оценяване;
7. Оценявайте ефективността непрекъснато, а не епизодично!

Грешки в управлението

1. Предположението, че най-добрият производител може да стане най-добрия ръководител!
2. Отказ от делегиране – синдром на тези, които са „дошли отдолу“!
3. Отказ от общуване – Информацията – това е власт!
4. Отказ от обучение – „Вече знам всичко“???
5. Съпротивление срещу измененията

Грешки в управлението

- 6. Не се отделя време на подчинените – управлението е работа с хора!
- 7. Не се признават достиженията на работниците
- 8. Стремех към бързо отстраняване на проблемите вместо към тяхното окончателно решаване
- 9. Прекалено сериозно възприемане на всичко, което се случва

Нека да обобщим.....

Да си РЪКОВОДИТЕЛ

Туй не е шега!

Много, много грижи имаш ти сега!

Но със знанията в главата

И с **УСМИВКА НА УСТАТА,**

Ще успееш да планираш, хората да мотивираш, ефективно да контролираш и резултати за организацията да реализираш!

УСМИВКАТА
Е НАЙ-МАЛКОТО
ДОБРО.
ПОСЛЕ ВСИЧКО Е
ПО-ЛЕСНО.

*Почти винаги
усмивката е породена
от друга усмивка*

**Усмивката не
винаги означава,
че си щастлив!
Понякога означава,
че си СИЛЕН!!**



Благодаря за вниманието