

Kontrola

Kontrola

- analýza odchylek reality od plánu
- hodnocení správnosti vytyčených cílů
- hledání odpovědi na otázku „jak se to dá dělat lépe“
- vyvození příslušných závěrů
 - úprava plánu a realizace \neq „najít chyby a potrestat“
- **odchyly**
 - pozitivní a negativní
 - významné, nevýznamné a zanedbatelné
- aby bylo možno kontrolu provádět, musejí být napřed stanoveny měřitelné cíle - kvantitativní, kvalitativní - nejlépe když je dopředu řečeno, jak postupovat v případě zjištění odchylek

Kontrola

- **úrovně kontroly**
 - **na nejvyšší úrovni** (kontrola plnění strategických plánů)
 - **na nižších úrovních** (organizační jednotky - kontrola plnění taktických, operativních, marketingových plánů)
- **z časového hlediska**
 - kontroly pravidelné a nepravidelné
 - preventivní, průběžné a následné
- **z pohledu realizátora** - interní a externí
- **z věcného hlediska** - komplexní, finanční, personální (úroveň řízení, komunikace...)
- **metody kontroly** - analýza finančních ukazatelů, expertní metody (konzultanti, delfská metoda...), dotazníkové šetření, rozhovory s vedoucími pracovníky, průběžná kontrola, do které jsou zapojeni všichni pracovníci (TQM, kaizen)

Kontrola

- **výsledek kontroly** - úprava plánu, úprava metod a postupů, personální závěry
- nárůst objemu kontrolních mechanismů ve velkých firmách, role výpočetní techniky

Benchmarking

- metoda kontroly formou srovnání se špičkovými konkurenty
- poprvé Xerox, 1979
- učení se od nejlepších, nikoliv kopírování
- **analýza podnikových činností** - výrobní postupy, propagace, informační systém podniku, distribuční cesty, systém dodávek, systém zpracování zakázek, systém odměňování pracovníků...
- **nalezení organizací**, které to „dělají lépe“ v rámci oboru i mimo něj - v čem je jejich postup lepší a jak se dá použít v našich podmínkách - **implementace**
- Global Benchmarking Network - **benchmarkingová centra**
- Česká společnost pro jakost - databáze firem s informacemi o jejich charakteristikách (dobrovolný dotazník)