

第七章 控制

一、名词解释

1. 控制
2. 现场控制
3. 反馈控制
4. 间接控制
5. 预算
6. 零基预算

二、单项选择

1. () 控制发生的实际变化过程之中。
A、前馈 B、后馈 C、同步 D 预防
2. 控制过程的最后一步是：()
A、制定标准 B、纠正偏差
C、用标准衡量业绩 D、质量控制
3. 在衡量业绩的过程中，() 对于改变成绩毫无意义。
A、改变标准 B、全力运用反馈控制
C、保持现状 D、A 和 C
4. 现场控制还可以被称为 ()
A、反馈控制 B、前馈控制 C、同步控制 D、预防控制
5. () 期望在资源成为工作系统组成部分之前就能对其数量和质量进行有效的控制
A、标准控制 B、前馈控制
C、同步控制 D、反馈控制
6. 控制过程中合理的顺序是 ()
A、制定标准、纠正偏差、衡量业绩
B、衡量业绩、制定标准、纠正偏差
C、衡量业绩、纠正偏差、制定标准
D、制定标准、衡量业绩、纠正偏差
7. () 控制着眼于组织的产出情况
A、机械 B、同步 C、前馈 D、后馈
8. 控制最基本的目的在于 ()
A、寻找错误 B、衡量业绩
C、确保行为依循计划发展 D、使人们失去自由
9. 对于控制全局的管理人员来说，重要的是现状所预示的趋势而非现状本身是指 ()
A、反映计划要求原理 B、控制关键点原理
C、控制趋势原理 D、组织适应性原理
10. 对于主管人员的控制来讲，越将注意力集中于特例，则控制工作的效能和效率就越高。反映的是 ()
A、控制关键点原理 B、例外原理
C、组织适应性原理 D、直接控制原理
11. 为了进行有效的控制必须要特别注意那些对于根据计划衡量业绩有关键意义的因素。反映的是 ()
A、控制关键点原理 B、例外原理
C、组织适应性原理 D、直接控制原理

三、多项选择

1. 按照控制作用的环节来分, 控制类型有 ()

- A、前馈控制 B、现场控制
C、更正控制 D、反馈控制

2. 按照采用的手段来分, 控制类型有 ()

- A、前馈控制 B、直接控制
C、间接控制 D、预先控制

3. 按照控制来源来分, 控制类型有 ()

- A、现场控制 B、正式组织控制
C、群体控制 D、自我控制

4. 控制的基本过程是 ()

- A、确定标准 B、改变标准
C、衡量业绩 D、纠正偏差

5. 为了实施有效控制, 必须要注意 ()

- A、控制的目的性 B、控制的及时性
C、控制的经济性 D、控制的客观性等

6. 控制的目的是 ()

- A、维持现状 B、打破现状
C、考察人员工作情况 D、显示领导权威

7. 预算分为 ()

- A. 经营预算 B. 项目预算
C. 财务预算 D. 投资预算

8. 经营比率包括 ()

- A. 市场占有率 B. 投入一产出比率
C. 存货周转率 D. 相对市场占有率

四、填空

1. 控制过程的第一个步骤是_____。

2. 在组织行为发生过程中就进行控制的方式称为_____。

3. _____注重于对已发生的错误进行检查改进。

4. 控制的目的一是_____, 一是_____。

5. 控制的基本过程包括_____, _____, _____。

6. 按不同的内容可以将预算分为_____, _____, _____三大类。

7. 盈亏平衡分析, 是根据_____, _____和_____三者之间的相互依赖关系, 对企业盈利情况进行分析的一种方法。

8. 计划评审技术的核心是_____。

五、是非判断

1. 大部分组织仅仅只需要一种控制系统 ()

2. 衡量业绩是控制活动的唯一目的 ()

3. 对企业的一切业绩都要制定出以实物或以货币来衡量的标准 ()

4. 控制关键点原理与例外原理的区别在于前者强调点上的异常情况, 后者强调点的选择 ()

六、简答题

1. 什么是控制? 控制与计划的关系是什么?

2. 控制的基本过程是什么?

3. 有效衡量的基本要求是什么？
4. 纠正偏差对于管理者而言有哪些行动方案？
5. 直接控制与间接控制的区别何在？
6. 简述预算的性质
7. 零基预算的程序是什么？
8. 简述计划评审技术的特点。

七、论述题

1. 试论控制的基本过程及有效控制
2. 论述建立控制系统的基本原理。

八、案例分析

弹性时间

凯西是华盛顿某政府机关办公室的管理人员。最近，她的下属职工们士气低落，原因是他们原先实行了弹性工作制，现又恢复了上午8时到下午4时半的传统工作制。

上级批准她的办公室实行弹性时间时，他慎重地宣布了弹性时间制度。上午10时到下午2时半为核心时间，每人必须上班；上午6时到下午6时可由个人自由选择上下班时间补足8小时。她相信职工是诚实的并且已经被激励，因此没有制定新的控制系统。

一切工作进行顺利，士气旺盛。两年后，从中会计办公室来了位审计员，调查凯西产职工每人每天工作岗位小时，有两位雇员只要核心时间来工作已达两个月之久。凯西的部门经理看到审计员的报告后，命令凯西的办公室仍恢复一般传统工作制度。凯西非常不安，对她的职员很失望，她认为自己信任的人使压不下了台。

问题：

1. 控制系统的制定是否与激励员工士气相对立，为什么？
2. 凯西为了避免上述问题的发生应该采取什么样的措施？为什么？
3. 凯西的部门经理无视弹性工作时间带来的好处，而要求恢复传统工作制度，是否有道理？

第七章 控制

【本章参考答案】

一、名词解释

1. 控制：是指对组织内部的管理活动及其效果进行衡量和校正，以确保组织的目标以及为此而拟定的计划得以实现。其目的—是为了维持现状—是为了打破现状。
2. 现场控制：又称为同期控制，是指发生在活动进行之中的控制，管理者可以在发生重大损失以前及时纠正问题。
3. 反馈控制：是最常见的控制类型。是指控制作用发生在行动之后，是从已执行的计划和已发生的事件中获得信息，运用这种信息来评价，纠正今后计划。
4. 间接控制：通过预先制定计划和标准形成控制系统对控制对象进行的控制。
5. 用数字编制未来某一时期的计划，亦是用财务数字或非财务数字来表明预期的结果。
6. 在每个预算年度开始时，将所有还在进行的管理活动看作重新开始，即以零为基础，重新排出优先次序，并根据次序重新分配资金和其他资源。

二、单项选择

- 1、C 2、B 3、D 4、C 5、B
6、D 7、D 8、C 9、C 10、B 11、A

三、多项选择

- 1、A、B、D 2、B、C 3、B、C、D
4、A、C、D 5、A、B、C、D 6、A、B
7、A、C、D 8、A、B、D

四、填空

- 1、建立标准
- 2、现场控制
- 3、反馈控制
- 4、维持现状 打破现状
- 5、确定标准、衡量业绩、纠正偏差
- 6、经营预算 投资预算 财务预算
- 7、销售量 成本 利润
- 8、寻找关键线路

五、是非判断

- 1、错误 2、错误 3、错误 4、错误

六、简答题

- 1、控制的概念
 计划是控制的前提
 控制是计划的保证
- 2、确定标准
 衡量业绩
 纠正偏差
- 3、衡量要与标准直接相关
 对样本的衡量必须具有代表性
 衡量必须是可靠而且有效的
- 4、不采取行动
 改进实际绩效
 修订标准
- 5、采用的手段不同
 控制方法不同
 控制主体不同
- 6、①预算是一种计划；②预算是一种预测；③预算主要是一种控制手段。
- 7、①建立起考核的目标体系；②审查预算时，将所有过去的活动当作重新开始；③确定必要项目，并根据目标排出优先次序；④编制预算。
- 8、①体现了系统工程的整体性，综合性和科学性的原理；
 ②能找出主要矛盾，抓住关键环节；
 ③能有效地对工作进度进行控制；
 ④能为选择最优方案创造条件；
 ⑤项目越复杂，优点越显著。

七、论述题

- 1、(1) 确定标准
 衡量业绩

纠正偏差

(2) 控制的目的性

控制的及时性

控制的经济性

控制的客观性

2、反映计划要求原理

组织适宜性原理

控制关键点的原理

例外原理

控制趋势原理

直接控制原理