

فعالیت‌های انجام‌شده با برنامه‌ها و اعمال اصلاحات مقتضی در مواردی که از انتظارات، انحرافی صورت گرفته است (نایه، ۱۳۸۲).

✓ کنترل عبارت است از فعالیتی منظم که ضمن آن، نتایج موردانتظار در قالب استانداردهای انجام عملیات معین می‌شوند، سیستم دریافت اطلاعات طراحی می‌شود، عملیات پیش‌بینی شده و انجام‌شده با هم مقایسه می‌شوند، اختلافات و انحرافات مشاهده‌شده، ارزیابی و میزان اهمیت آن‌ها مشخص می‌شود و سرانجام اصلاحات لازم برای تحقق هدف‌ها و مأموریت‌های سازمان انجام می‌گیرند (الوانی، ۱۳۸۹).

✓ کنترل فراگردی است که از طریق آن عملیات انجام‌شده با فعالیت‌های برنامه‌ریزی شده تطبیق داده می‌شوند (رضائیان، مبانی سازمان و مدیریت، ۱۳۸۳).

✓ کنترل و نظارت عبارت است از مشاهده و بررسی عملکرد افراد، عملیات و نتایج به‌دست‌آمده و مقایسه آنها با عملکرد، عملیات و نتایج پیش‌بینی‌شده و در صورت نیاز ارائه اصلاحاتی جهت اصلاح افراد، برنامه، عملیات و یا نتایج (خانی، علی‌احمدی، امینی و زارع، ۱۳۹۷).

برای فهم بهتر نظارت و کنترل، اندیشمندان مدیریت اقدام به طراحی یک فرآیند برای کنترل کرده‌اند که دارای چهار مرحله عمده است و سایر جزئیات هر یک به تناسب در ذیل این چهار گام جای می‌گیرند. این چهار گام عبارتند از:

۱. تعیین شاخص‌ها یا معیارهای متناسب با هدف‌های برنامه و پیش‌بینی برنامه، ۲.
- تهیه و تدوین اطلاعات مربوط به اقدامات انجام‌شده، ۳. مقایسه اطلاعات مدون با معیارها و شاخص‌ها و ۴. تصمیم‌گیری و اقدام اصلاحی برای رفع نقایص یا تصحیح انحراف‌ها (جاسبی، ۱۳۷۱).

تعریف فوق از کنترل که کنترل و نظارت را در قالب فرآیندی چهار مرحله‌ای تبیین می‌کند، دیدگاه کامل‌تری ارائه می‌کند و منظور از کنترل در مقاله حاضر این تعریف است.

البته توجه به این نکته در امر نظارت و کنترل مهم است که جدی‌گرفتن نظارت و کنترل به معنای عدم اعتماد به نیروها نیست، به عبارت دیگر می‌توان گفت