

## **Аналіз психологічних аспектів забезпечення та впровадження системи управління якістю (СУЯ)**

*Тетяна Лісніченко*

*магістранта ННІ психології,*

*ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна*

*Ірина Сингаївська*

*кандидат психологічних наук, доцент, директор ННІ психології,*

*ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,*

*ORCID: 0000-0001-6802-008*

Психологічні аспекти розвитку держави, регіонів, підприємств та бізнесу розпочинаються з розуміння впливу людських ресурсів на успішність компаній та підприємств. Відповідно до ДСТУ ISO 9000 [1] люди становлять суттєво важливий ресурс в організації. Дієвість організації залежить від того, як персонал поводить себе в межах системи, у якій він працює. У межах організації персонал стає залученим і діє згуртовано у разі спільного розуміння політики у сфері якості та результатів, які бажає здобути організація.

В теорії і практиці управління застосовують три групи методів: адміністративні, економічні та соціально-психологічні. Оскільки менеджмент персоналу є складовою менеджменту, ці методи актуальні при управлінні персоналом підприємства [2].

Аналізуючи проблеми психології забезпечення та впровадження СУЯ на підприємствах, були розглянуті соціально-психологічні (виховання та мотивація); психологічні (створення психологічного клімату в колективі, психологічна дія позитивними прикладами) чинники.

Управління з психологічної точки зору-це діяльність, спрямована на створення ефективного середовища для праці людей. Це процес взаємодії керівника з іншими людьми щодо забезпечення активної скоординованої участі усіх у досягненні поставленої мети. Така діяльність передбачає вплив психології окремої людини та групи на процес управління і, навпаки, вплив управлінських відносин на психологію окремої людини та групи [3].

Відповідно до ДСТУ ISO 9000 психологічні чинники належать до робочого середовища. Люди співпрацюють у межах процесу, щоб здійснювати свою повсякденну роботу. Деякі види робіт установлені та залежать від розуміння цілей організації, тоді як інші такими не є, і їхній характер і виконання-реакція на зовнішні впливи. Організація повинна визначити, забезпечити та підтримувати середовище для функціонування своїх процесів.

У разі забезпечення та впровадження СУЯ необхідно враховувати, до якого психологічного типу належить персонал. Психологічні типи як елементи інтегрального інтелекту, які спеціалізуються на виконанні деяких унікальних функцій і кооперуються в єдину систему-соціон. Наявність системного підходу дозволяє краще зрозуміти сутність психотипів, відділити типові і випадкові, відповісти не лише на запитання «Яким чином?», але також «Навіщо? З якою

метою?». Знання типових ознак дозволяє краще зрозуміти конкретну людину, пізнати її унікальну індивідуальність [4]. Наявні чотири соціальні функції:

- кваліфікованої праці;
- організації господарської діяльності;
- владної функції (організація і захист всієї спільноти).

**Ключові слова:** психологія управління; мотивація.

### Список використаних джерел

1. ДСТУ ISO 9000 : 2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник (ISO 9000 : 2015, IDT)
2. Проблеми та перспективи розвитку бізнесу в Україні : матеріали Міжнародної наук.-практ. конф. молодих вчених і студентів (м. Львів, 19 лют. 2021 р.) : тези доповідей. Львів : Львівський торговельно-економічний університет, 2021. 344 с. [http://www.lute.lviv.ua/fileadmin/www.lac.lviv.ua/data/instituty/IEF/Docs/Nauka/23\\_2021\\_zbirnik.pdf](http://www.lute.lviv.ua/fileadmin/www.lac.lviv.ua/data/instituty/IEF/Docs/Nauka/23_2021_zbirnik.pdf)
3. Безродна С. М. Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці: ПБКФ Технодрук, 2017. 174 с. URL: [http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPI-Press/34024/1/Bezrodna\\_Upravlinnia\\_yakistiu\\_2017.pdf](http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPI-Press/34024/1/Bezrodna_Upravlinnia_yakistiu_2017.pdf)
4. Психологічні аспекти в менеджменті: типологія Юнга, соціоніка, психоінформатика. Київ-Тернопіль : Мандрівець-Port-Royal, 1997. 204 с. URL: <https://www.ar25.org/article/psychologichni-aspekty-v-menedzhmenti-typologiya-yunga-socionika-psyhoinformatyka.html-0>