

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Курганский государственный университет»

Кафедра «Инноватика и менеджмент качества»

УЧЕТ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ПЕРСОНАЛА ПРИ УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ

Методические указания

к практическим занятиям и самостоятельной работе
по дисциплине «Управление качеством»
для студентов направлений 27.03.01, 27.03.04, 15.03.04



Курган 2018

Кафедра: «Инноватика и менеджмент качества».

Дисциплина: «Управление качеством»
(направления 27.03.01, 27.03.04, 15.03.04).

Составил: канд. техн. наук, профессор В.Н. Орлов.

Утверждены на заседании кафедры «28 » августа 2018 г.

Рекомендованы методическим советом университета « 20 » декабря 2017 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
1 ЦЕЛЬ РАБОТЫ.....	4
2 ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТИПА ТЕМПЕРАМЕНТА.....	5
2.1 Вопросы теста	5
2.2 Ключ к оценке типа темперамента.....	7
3 ОПРЕДЕЛЕНИЕ ХАРАКТЕРА.....	8
3.1 Вопросы теста.....	8
3.2 Ключ к определению характера.....	11
4 ОЦЕНКА УВЕРЕННОСТИ В СЕБЕ.....	12
4.1 Вопросы теста.....	12
4.2 Ключ к оценке уверенности в себе.....	12
5 ОЦЕНКА УРОВНЯ МОТИВАЦИИ К УСПЕХУ.....	13
5.1 Вопросы теста.....	13
5.2 Ключ к оценке уровня мотивации к успеху.....	14
6 ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ.....	15
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	15

ВВЕДЕНИЕ

Человек является центральной фигурой в системе управления качеством. Практически управление качеством начинается и заканчивается человеком, т. е. он и субъект и объект управления в этой системе [1].

Специалисты в области управления качеством считают, что до 95% проблем организации в области качества в конечном счете связаны с человеком, его характером, темпераментом, уверенностью в себе, образом мышления, квалификацией, мотивацией.

Эффективная деятельность организации невозможна без функционирования системы управления персоналом. Деятельность указанной системы осуществляется в соответствии с принципом «Нужный человек – на нужном месте в нужное время» [2].

В соответствии с этим принципом эффективная кадровая стратегия должна не только обеспечивать текущие потребности организации, но и одновременно готовить кадровые резервы [2].

Основной целью деятельности по управлению персоналом является формирование коллектива профессионалов высокой квалификации, заинтересованных в достижении максимальных результатов, преданных своему делу и способных обеспечить решение задачи по выпуску продукции высокого качества.

Управление персоналом состоит в подборе, правильной расстановке, эффективном использовании работников, их профессиональном развитии, оценке деятельности каждого из них с точки зрения реализации целей организации в области качества.

Для осуществления этих функций менеджерам по персоналу и руководителям подразделений необходимо собрать как можно больше информации о своих работниках. Использование собранной информации позволит руководителям более эффективно управлять персоналом, улучшать психологический климат в коллективе, учитывать социально-психологические особенности работников, повысить их мотивацию при выпуске качественной продукции.

В настоящих методических указаниях представлен ряд взаимосвязанных методик, которые позволяют определить темперамент и характер работников, оценить их уверенность в себе, а также уровень мотивации достижения успеха [3].

Каждая методика содержит тесты по соответствующей тематике. После ответов на предложенные вопросы тестов подводятся итоги, по результатам которых делаются выводы о социально-психологических особенностях сотрудников.

1 ЦЕЛЬ РАБОТЫ

Целью работы является изучение методики комплексной оценки социально-психологических особенностей персонала организации и приобретение практических навыков использования данной методики.

2 ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТИПА ТЕМПЕРАМЕНТА

Тест составлен английским психологом Г.Ю. Айзенком, создателем всемирно известного теста проверки интеллектуального коэффициента развития IQ [3].

Данный тест предназначен для определения типа темперамента по сочетанию двух факторов: экстраверсии или интроверсии, а также уравновешенности, которую автор назвал стабильностью.

Айзенк выделил четыре сочетания:

- 1 Экстравертированный, нестабильный – холерик.
- 2 Экстравертированный, стабильный – сангвиник.
- 3 Интровертированный, нестабильный – меланхолик.
- 4 Интровертированный, стабильный – флегматик.

На основании этой классификации можно определить степень экстравертированности и стабильности, а также тип темперамента любого человека.

2.1 Вопросы теста

Необходимо дать ответ (один вариант) на каждый из 12 вопросов по двум шкалам. Из трех вариантов ответа можно выбрать любой из них.

2.1.1 Шкала «Экстраверсия – Интроверсия».

- 1 Часто ли вы испытываете тягу к новым впечатлениям, к тому, чтобы отвлечься, испытать сильные ощущения?

Ответы: «да» – (+1); «нет» – (-1); «иногда» – (0).

- 2 Считаете ли вы себя беззаботным человеком?

Ответы: «да» – (+1); «нет» – (-1); «иногда» – (0).

- 3 Вы из тех людей, которые не лезут за словом в карман?

Ответы: «да» – (+1); «нет» – (-1); «иногда» – (0).

- 4 Любите ли вы часто бывать в компаниях?

Ответы: «да» – (+1); «нет» – (-1); «иногда» – (0).

- 5 Держитесь ли вы обычно в тени на вечеринках или в компании?

Ответы: «да» – (-1); «нет» – (+1); «иногда» – (0).

- 6 Обдумываете ли вы свои дела неспешно и предпочитаете ли подождать прежде чем действовать?

Ответы: «да» – (-1); «нет» – (+1); «иногда» – (0).

- 7 Предпочитаете ли вы работать в одиночестве?
Ответы: «да» – (-1); «нет» – (+1); «иногда» – (0).
- 8 Нравятся ли вам первоапрельские шутки?
Ответы: «да» – (+1); «нет» – (-1); «иногда» – (0).
- 9 Чувствуете ли вы себя неудобно в какой-нибудь другой одежде кроме повседневной?
Ответы: «да» – (-1); «нет» – (+1); «иногда» – (0).
- 10 Очень ли вы любите вкусно поесть?
Ответы: «да» – (+1); «нет» – (-1); «иногда» – (0).
- 11 Предпочитаете ли вы больше строить планы, чем действовать?
Ответы: «да» – (-1); «нет» – (+1); «иногда» – (0).
- 12 Говорите ли вы иногда первое, что придет в голову?
Ответы: «да» – (+1); «нет» – (-1); «иногда» – (0).

2.1.2 Шкала «Стабильность – Нестабильность».

- 1 Часто ли вы чувствуете, что нуждаетесь в друзьях, которые могут вас понять, ободрить или посочувствовать?
Ответы: «да» – (+1); «нет» – (-1); «иногда» – (0).
- 2 Очень ли вам трудно отказаться от своих намерений?
Ответы: «да» – (+1); «нет» – (-1); «иногда» – (0).
- 3 Чувствуете ли вы себя иногда счастливым, а иногда печальным без какой либо уважительной причины?
Ответы: «да» – (-1); «нет» – (+1); «иногда» – (0).
- 4 Часто ли у вас бывают спады и подъемы настроения?
Ответы: «да» – (-1); «нет» – (+1); «иногда» – (0).
- 5 Часто ли вы теряли сон из-за чувства тревоги?
Ответы: «да» – (-1); «нет» – (+1); «иногда» – (0).
- 6 Верно ли, что вас легко задеть?
Ответы: «да» – (-1); «нет» – (+1); «иногда» – (0).
- 7 Часто ли вы бываете погружены в свои мысли?
Ответы: «да» – (+1); «нет» – (-1); «иногда» – (0).

8 Бывает ли у вас головокружение?

Ответы: «да» – (-1); «нет» – (+1); «иногда» – (0).

9 Трудно ли вам заснуть ночью?

Ответы: «да» – (-1); «нет» – (+1); «иногда» – (0).

10 Долго ли вы переживаете после конфуза?

Ответы: «да» – (+1); «нет» – (-1); «иногда» – (0).

11 Часто ли вы себя чувствуете неловко в обществе людей выше вас по положению?

Ответы: «да» – (-1); «нет» – (+1); «иногда» – (0).

12 Часто ли у вас «сосет под ложечкой» перед важным делом?

Ответы: «да» – (-1); «нет» – (+1); «иногда» – (0).

2.2 Ключ к оценке типа темперамента

Подсчитайте количество баллов по каждой из двух шкал. Если по шкале «Экстраверсия – Интроверсия» количество баллов окажется больше нуля, то человек – экстраверт, если меньше нуля, то интроверт. Если сумма баллов по шкале «Стабильность – Нестабильность» больше нуля, то человек стабилен, если меньше нуля, то нестабилен. По сочетанию этих двух факторов определяется тип темперамента.

Как правило психологически совместимыми являются люди с разными типами темперамента, так как они не повторяют, а именно дополняют друг друга, что необходимо для длительного сотрудничества.

Если в работе требуется быстрота, то за нее лучше взяться холерику или сангвинику, а если тщательность или терпение, то флегматику или меланхолику. В таком случае пара работников будет гораздо успешнее и устойчивее, чем люди с одинаковым темпераментом. При этом оба партнера должны понимать благоприятность противоположных сочетаний.

Для более полной характеристики можно использовать рисунок 1 на котором показаны основные черты характера людей, присущие каждому из типов темперамента.

		Нестабильный	
Интровертированный	угрюмый, тревожный, суровый, сдержанный, пессимистический, скрытый, спокойный, избегающий контактов	нервный, обидчивый, агрессивный, раздражительный, изменчивый, активный, импульсивный, оптимистичный	Экстравертированный
	пассивный, благоразумный, вдумчивый, мирный, безмятежный, слабохарактерный, не повержен настроениям	общительный, открытый, словоохотливый, чувствительный, добродушный, беспечный, расторопный, склонный к лидерству	
		Стабильный	

Рисунок 1 – Черты характера, присущие разным типам темперамента

3 ОПРЕДЕЛЕНИЕ ХАРАКТЕРА

Тест включает 20 вопросов с ответами. На каждый вопрос необходимо дать только один ответ.

3.1 Вопросы теста

- 1 Часто ли вы задумываетесь над тем, какое влияние оказывают ваши поступки на окружающих?

Ответы: а) очень редко; б) редко; в) достаточно часто; г) очень часто.

- 2 Случается ли вам говорить что-либо такое, во что вы сами не верите, из упрямства, наперекор другим, либо из «престижных соображений»?

Ответы: а) да; б) нет.

- 3 Какие из нижеперечисленных качеств вы более всего цените в людях?
Ответы: а) настойчивость; б) широту мышления;
в) эффективность, умение показать себя.
- 4 Имеете ли вы склонность к педантизму?
Ответы: а) да; б) нет.
- 5 Быстро ли вы забываете о неприятностях, которые случаются с вами?
Ответы: а) да; б) нет.
- 6 Любите ли вы анализировать в свои поступки?
Ответы: а) да; б) нет.
- 7 Находясь в кругу лиц, хорошо вам известных, вы:
а) стараетесь сохранить тон, принятый в этом кругу;
б) остаетесь самим собой.
- 8 Приступая к трудному заданию, старайтесь ли не думать об ожидающих вас трудностях?
Ответы: а) да; б) нет.
- 9 Какое из перечисленных ниже определений, по вашему мнению, более всего вам подходит?
Ответы: а) мечтатель; б) рубаха-парень; в) усерден в труде;
г) пунктуален, актуален; д) философ в широком смысле этого слова;
е) суетной человек.
- 10 При обсуждении того или иного вопроса вы:
а) высказываете свою точку зрения, хотя может быть она отличается от мнения большинства;
б) считаете, что в данной ситуации лучше промолчать, хотя вы и имеете иную точку зрения;
в) поддерживаете большинство, оставаясь при своем мнении;
г) не утруждаете себя раздумьями и принимаете точку зрения, которая преобладает.
- 11 Какое чувство вызывает у вас неожиданный вызов к руководителю?
Ответы: а) раздражение; б) тревогу; в) озабоченность;
г) равнодушие.
- 12 Если в пылу полемики ваш оппонент сорвется и допустит личный выпад против вас, как вы поступите?
Ответы: а) ответите ему в том же тоне; б) проигнорируете этот факт;
в) демонстративно оскорбитесь; г) предложите сделать перерыв.

- 13 Если ваша работа забракована, это вызовет у вас:
а) досаду; б) стыд; в) гнев.
- 14 Если вы попадаете впросак, то кого вините в первую очередь?
Ответы: а) самого себя; б) фатальное невезение;
в) прочие объективные обстоятельства.
- 15 Не кажется ли вам, что окружающие вас люди, будь то руководители, коллеги или подчиненные, недооценивают ваши способности и знания?
Ответы: а) да; б) нет.
- 16 Если ваши друзья и коллеги начинают над вами подтрунивать, вы:
а) злитесь на них; б) стараетесь ретироваться;
в) не раздражаясь, начинаете подыгрывать им;
г) отвечаете смехом и, как говорится, ноль внимания;
д) делаете безразличный вид и даже улыбаетесь, но в душе негодуете.
- 17 Если вы спешите и вдруг на обычном месте не находите свой портфель (зонтик, перчатки и т. п.), то вы:
а) будете продолжать поиск молча; б) будете искать, обвиняя своих домашних в беспорядке;
в) уйдете без нужной вам вещи.
- 18 Что скорее всего выведет вас из равновесия?
Ответы: а) длинная очередь в приемной;
б) толчея в общественном транспорте;
в) необходимость приходиться в определенное место несколько раз по одному и тому же вопросу.
- 19 Закончив спор, продолжаете ли вы вести его мысленно, приводя все новые и новые аргументы в защиту своей точки зрения?
Ответы: а) да; б) нет.
- 20 Если для выполнения срочной работы вам предоставится возможность выбрать себе помощника, кого из возможных кандидатов вы выберете?
Ответы: а) человека знающего, но безынициативного;
б) человека знающего, но упрямого и спорщика;
в) человека одаренного, но с ленцой.

3.2 Ключ к определению характера

Пользуясь таблицей 1 выпишите баллы, соответствующие вашим ответам на вопросы теста.

Таблица 1 – Баллы, соответствующие ответам

№ вопроса	Баллы, соответствующие ответам	№ вопроса	Баллы, соответствующие ответам
1	а-0; б-1; в-2; г-3	11	а-0; б-1; в-2; г-0
2	а-0; б-1	12	а-0; б-2; в-1; г-2; д-3
3	а-1; б-1; в-0	13	а-2; б-1; в-0
4	а-2; б-0	14	а-2; б-0; в-0
5	а-0; б-2	15	а-0; б-2
6	а-2; б-0	16	а-0; б-1; в-2; г-0; д-0
7	а-2; б-0	17	а-2; б-0; в-1
8	а-0; б-2	18	а-1; б-0; в-2
9	а-0; б-1; в-3; г-2; д-2; е-0	19	а-0; б-2
10	а-2; б-0; в-0; г-0	20	а-0; б-1; в-2

Просуммируйте набранные баллы.

Итоговые оценки могут быть следующими:

- ниже 15 баллов. Вы человек слабохарактерный, неуравновешенный и скорее всего беззаботный. В случающихся с вами неприятностях готовы винить кого угодно, кроме себя. И в дружбе, и в работе на вас трудно положиться (задумайтесь над этим).
- от 15 до 25 баллов. У вас достаточно твердый характер. Вы обладаете реалистичными взглядами на жизнь, но не все ваши поступки равноценны. Бывают у вас и срывы, и заблуждения. Вы добросовестны и вполне терпимы в коллективе. И все же вам есть над чем подумать, чтобы избавиться от некоторых недостатков (можете не сомневаться, что это вам под силу).
- от 26 до 38 баллов. Вы принадлежите к числу людей настойчивых и обладающих достаточным чувством ответственности. Цените свои суждения и считаетесь с мнением других. Правильно ориентируетесь в возникающих ситуациях и, в большинстве случаев, умеете выбирать правильное решение. Это говорит о наличии у вас черт сильного характера. Избегайте только самолюбования и всегда помните: сильный не означает жестокий.
- свыше 38 баллов. Вряд ли существуют люди с таким идеальным характером. Возможно, такая сумма баллов является результатом не совсем объективной оценки своих поступков и поведения.

4 ОЦЕНКА УВЕРЕННОСТИ В СЕБЕ

Тест включает 15 вопросов. На каждый вопрос необходимо ответить либо «Да», либо «Нет».

4.1 Вопросы теста

- 1 Часто ли вы ощущаете внезапную усталость, если, в сущности, вы не переутомились?
- 2 Испытываете ли вы вдруг неуверенность в том, что не заперли за собой дверь?
- 3 Часто ли вы огорчаетесь без определенной причины?
- 4 Безразлично ли вам, когда, находясь в театре, вы сидите в середине ряда?
- 5 Трудно ли вам настроиться на чей-то неожиданный визит?
- 6 Пугаетесь ли вы иногда, когда звонит телефон?
- 7 Часто ли вам снятся сны?
- 8 Быстро ли вы принимаете решение?
- 9 Неприятно ли вам, если вы обнаруживаете на своей одежде пятно и приходится в таком виде куда-нибудь идти?
- 10 Любите ли вы заводить новые знакомства?
- 11 Бывает ли с вами, что перед поездкой в отпуск вы вдруг хотите отказаться от него?
- 12 Просыпаетесь ли вы ночью с ощущением сильного голода?
- 13 Хочется ли вам порой остаться наедине с самим собой?
- 14 Если вы пришли в ресторан один (одна), присаживаетесь ли вы за столик, за которым сидят посетители, хотя есть свободный стол?
- 15 Руководствуетесь ли вы в своих поступках главным образом тем, что ожидают от вас другие?

4.2 Ключ к оценке уверенности в себе

За ответы «Да» на вопросы 1, 2, 3, 4, 5, 6, 11, 12, 15 проставьте по одному баллу. Также проставьте по одному баллу за ответы «Нет» на вопросы 7, 8, 9, 10, 13, 14.

Просуммируйте набранные баллы.

Итоги оценки

0 баллов. Вы настолько самоуверенны, что возможно не откровенны в своих ответах.

1 до 4 баллов. Вы свободны от опрометчивых поступков, свойственных неврастеникам. Некоторая доля неуверенности является не недостатком, а доказательством гибкости вашей психики.

5 до 8 баллов. У вас ярко выраженная потребность чувствовать себя уверенно. Другие люди могут на вас положиться почти всегда. Правда из-за этой черты иногда страдает непосредственность выражения чувств.

9 до 12 баллов. Ваша потребность быть уверенным в себе настолько сильна, что вам грозит опасность зачастую видеть вещи не такими, какие они есть на самом деле, а так как это соответствует вашим представлениям. Если вы не готовы хотя бы изредка отважиться на «прыжок в неизвестное», то в вашей жизни будет крайне мало счастливых минут.

13 до 15 баллов. Ваш страх перед непредвиденными ситуациями настолько велик, что даже, например, выигрывая в лото, вы и тут прежде всего испытываете какие-то сомнения или опасения. Потребность устойчивости, стабильности вполне понятна, но когда она вырастает до таких размеров, то малейшее изменение обстоятельств уже разрушает у вас чувство уверенности в себе.

5 ОЦЕНКА УРОВНЯ МОТИВАЦИИ К УСПЕХУ

Тест включает 41 вопрос. На каждый вопрос необходимо ответить либо «Да», либо «Нет».

5.1 Вопросы теста

- 1 Когда имеется выбор между двумя вариантами, его лучше сделать быстрее, чем отложить на определенное время.
- 2 Я легко раздражаюсь, когда замечаю, что не могу на все 100 % выполнить задание.
- 3 Когда я работаю, это выглядит так, будто я ставлю все на карту.
- 4 Когда возникает проблемная ситуация, я чаще всего принимаю решение одним из последних.
- 5 Когда у меня два дня подряд нет дела, я теряю покой.
- 6 В некоторые дни мои успехи ниже средних.
- 7 По отношению к себе я более строг, чем по отношению к другим.
- 8 Я более доброжелателен, чем другие.
- 9 Когда я отказываюсь от трудного задания, я потом сурово осуждаю себя, так как я знаю, что в нем я добился бы успеха.
- 10 В процессе работы я нуждаюсь в небольших паузах для отдыха.
- 11 Усердие – это не моя основная черта.
- 12 Мои достижения в труде не всегда одинаковы.
- 13 Меня больше привлекает другая работа, чем та, которой я занят.
- 14 Порицание стимулирует меня сильнее, чем похвала.
- 15 Я знаю, что мои коллеги считают меня дельным человеком.
- 16 Препятствия делают мои решения более твердыми.
- 17 Я честолюбив.
- 18 Когда я работаю без вдохновения, это обычно заметно.
- 19 При выполнении работы я не рассчитываю на помощь других.
- 20 Иногда, я откладываю то, что должен был сделать сейчас.
- 21 Нужно полагаться только на самого себя.

- 22 В жизни мало вещей более важных, чем деньги.
- 23 Всегда, когда мне предстоит выполнить важное задание, я ни о чем другом не думаю.
- 24 Я менее честолюбив, чем многие другие.
- 25 В конце отпуска я обычно радуюсь, что скоро выйду на работу.
- 26 Когда я расположен к работе, я делаю ее лучше и квалифицированнее, чем другие.
- 27 Мне проще и легче обращаться с людьми, которые могут упорно работать.
- 28 Когда у меня нет дел, я чувствую, что мне не по себе.
- 29 Мне приходится выполнять ответственную работу чаще, чем другим.
- 30 Когда мне приходится принимать решение, я стараюсь делать это как можно лучше.
- 31 Мои друзья иногда считают меня ленивым.
- 32 Мои успехи в какой-то мере зависят от моих коллег.
- 33 Бессмысленно противодействовать воле руководителя.
- 34 Иногда не знаешь, какую работу придется выполнять.
- 35 Когда что-то не ладится, я нетерпелив.
- 36 Я обычно обращаю мало внимания на свои достижения.
- 37 Когда я работаю вместе с другими, моя работа дает большие результаты, чем работа других людей.
- 38 Много, за что я берусь, я не довожу до конца.
- 39 Я завидую людям, которые не загружены работой.
- 40 Я не завидую тем, кто стремится к власти и положению.
- 41 Когда я уверен, что стою на правильном пути, для доказательства своей правоты я иду вплоть до крайних мер.

5.2 Ключ к оценке уровня мотивации к успеху

За ответы «Да» на вопросы 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 14, 15, 16, 17, 21, 22, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 37, 41 проставьте по одному баллу. Также по одному баллу проставьте за ответы «Нет» на вопросы 6, 13, 18, 20, 24, 31, 36, 38, 39.

Ответы на вопросы 1, 11, 12, 19, 23, 33, 34, 35, 40 не учитываются.

Подсчитайте сумму набранных баллов.

Итоги оценки

Если вы набрали от 1 до 10 баллов, то у вас низкая мотивация к успеху.

- от 11 до 16 баллов. У вас средний уровень мотивации к успеху.

- от 17 до 20 баллов – умеренно высокий уровень мотивации к успеху.

- свыше 21 балла – высокий уровень мотивации к успеху.

6 ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ

- 1 Ознакомиться с настоящими методическими указаниями.
- 2 Руководствуясь материалами раздела 2 определить свой тип темперамента и сделать выводы.
- 3 Используя тест раздела 3 определить характер и сделать выводы.
- 4 Провести оценку уверенности в себе, используя вопросы теста в разделе 4 и сделать выводы.
- 5 Оценить свой уровень мотивации к успеху по материалам раздела 5 и сделать выводы.
- 6 Оформить результаты работы в виде отчета, акцентируя внимание на общих выводах.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- 1 Аристов О. В. Управление качеством: учебник. – Москва : ИНФРА-М, 2007–240 с.
- 2 Рогожин М. Ю. Управление персоналом. – Москва : Берлин : Директ-Медиа, 2014. – 309 с.
- 3 Шапиро С. А. Управление человеческими ресурсами : учебное пособие. – Москва : КНОРУС, 2016. – 346 с.

Орлов Валерий Николаевич

**УЧЕТ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ
УЧЕТ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ
ПЕРСОНАЛА ПРИ УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ**

Методические указания

к практическим занятиям и самостоятельной работе
по дисциплине «Управление качеством»
для студентов направлений 27.03.01, 27.03.04, 15.03.04

Редактор Н.Н. Погребняк

Подписано в печать 10.12.18	Формат 60x84 1/16	Бумага тип. 65 г/м ²
Печать цифровая	Усл. печ. л.	Уч.-изд. л.
Заказ №240	Тираж 25	Не для продажи

БИЦ Курганского государственного университета.
640020, г. Курган, ул. Советская, 63/4.
Курганский государственный университет.