

УД(0) 290-21

Г 75

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
«ХАРКІВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ»

М. П. Грінченко, О. В. Лобач, М. А. Грінченко

**МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ В АСПЕКТІ
КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ОБ'ЄКТІВ**

Навчальний посібник

Харків
2017

«

»

• •

, • •

, • •

,

«

» «

'

»

• •

« »

« »

2017

658.56 (075.8)

655.290-2 73

85

:
,
;
;
»
(8 « 04.11.2016 »)

85

ISBN 978-617-05-0230-8

.50. .40. .25 .

658.56 (075.8)
655.290-2 73

ISBN 978-617-05-0230-8

©
», 2017.
© « », 2017 .

.....	3
1.	5
1.1.	5
ISO 9000: 2000.....	
1.2. (TQM).....	9
1.3.	15
1.4.	18
ISO 9000 : 2000.....	
1.5. “ ” -	19
1.6. 	29
.....	
.....	36
.....	37
.....	37
2.	38
2.1. ().....	38
2.2.	-
,	42
2.3.	47
.....	61
.....	61
.....	62
3.	63
3.1.	63
3.2.	65
3.3.	69
3.4.	76
3.5.	-
.....	81
.....	86
.....	87
.....	87
4.	88
4.1. -	88

4.2.	,	91
4.3.		
,		
4.4.	,	94
	,	
	,	105
		117
		117
		118
5.		
		119
5.1.		
		119
5.2.		-
()		122
5.3.		-
		125
5.4.		-
		128
5.5.		132
		139
		139
		140
		141
		143