

005.336.3

К20

# УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Г.І. КАПНОС  
І.В. ГРАБОВСЬКА

НАВЧАЛЬНИЙ  
ПОСІБНИК

management quality

 **КОНДОР**



• •

, • •



2016

005.336.3  
65.050  
20

( 10 28.04.2016 .)

( 041/542 11.05.2016 .)

20  
2016. – 278 .

**ISBN 978-617-7278-83-1**

(TQM),

ISO 9000.

(QFD).

TQM.

ISO 19011.

ISBN 978-617-7278-83-1

**005.336.3  
65.050**

© .., 2016  
© - .., 2016

.....	<b>6</b>
<b>1.</b>	<b>8</b>
.	<b>8</b>
1.1.	8
1.2.	10
1.3.	13
1.4.	15
1.5.	
1.6.	ISO 9000-2007..... 19
,	..... 23
<b>2.</b>	<b>25</b>
2.1.	..... 25
2.2.	..... 32
2.3.	..... 38
2.4.	..... 41
<b>3.</b>	<b>45</b>
(TQM).....	<b>45</b>
3.1.	TQM..... 45
3.2.	..... 47
3.3.	TQM..... 50
<b>4.</b>	<b>56</b>
4.1.	..... 56
4.2.	..... 63
4.3.	..... 66
4.4.	..... 68
4.5.	..... 72
4.6.	..... 75
<b>5.</b>	<b>ISO 9000..... 78</b>
5.1.	..... 78
5.2.	ISO 9000..... 84
5.3.	ISO 9000..... 85

5.4.	ISO 9000.....	94
<b>6.</b>		
	, (QFD)....	<b>100</b>
6.1.	.....	100
6.2.	.....	108
6.3.	.....	114
<b>7.</b>		<b>120</b>
7.1.	.....	120
7.2.	.....	125
7.3.	.....	130
7.4.	.....	132
<b>8.</b>		
	TQM.....	<b>140</b>
8.1.	.....	140
8.2.	.....	147
<b>9.</b>		<b>151</b>
9.1.	.....	151
9.2.	..	155
9.3.		
	ISO 19011.....	160
9.4.	, .....	164
<b>2.</b>		<b>169</b>
<b>10.</b>		<b>169</b>
10.1.	.....	169
10.2.	.....	174
<b>11.</b>		<b>191</b>
11.1.	.....	191
11.2.	.....	198
11.3.	-	
	( ) .....	201
<b>12.</b>		<b>218</b>
12.1.	.....	218
12.2.	-	
	.....	221

13.	,	.....	230
3.		.....	241
14.		.....	241
15.	-	.....	251
16		.....	256
(	).....	.....	273