

027.7:006.3 (477-25)

• „ • • • „

,

•

[library@twin.nauu.kiev.ua](mailto:library@twin.nauu.kiev.ua)

( )

( )

,

ISO 9001:2008.

:

,

,

,

,

•

,

(TQM),

ISO 9000.

ISO 9001:2000,

,

•

,

,

,

,

•

-

•

9000

ISO

9000:2005 (

ISO 9000:2007).

:  
 — ;  
 — ;  
 — ;  
 — ;  
 — ;  
 — ;  
 — ;  
 — ;  
 — .  
 ISO 9000:2007 «  
 » «  
 », «  
 », «  
 ».

ISO 9001:2008 (

ISO 9001:2009)

, , . ISO  
 9001:2009 « » ISO 9000

[1].

9001-2001 9001-2008 [2].

,

.

.

( ).

.

2009

-

-

,

.

,

,

-

,

.

.

-

,

.

:

-

-

;

-

;

-

( ) ;

—

,

;

—

,

( )

—

;

—

,

;

—

;

—

—

;

—

,

.

2010 .

,

.

2010 .

,

—

,

ISO

,

,

9001:2008

.

,

—

,

,

.

1-

(«

», «

», «

)»

2-

3-

—

(«

», «

», «

,

» .).

2010

2011 .

—

,

.

,

,

.

«

».

,

,

—

.

—

,

—

,

.

«

»

.

,

,

,

,

,

,

,

.

,

:

1.

;

2.

;

3.

;

4.

,

;

5.

;

6.

6.1.

;

6.2.

;

6.3.

;

7.

;

8.

;

9.

;

10.

,

10.1

.

10.2

.

;

11.

.

— «

»

,

(

,

,

,

-

.),

(ISO 9001:2008

ISO 9001:2009),

.

( 2)

,

( 3

).

«

,

»

,

,

ISO 9000:2005

ISO

9000:2007.

,

,

,

.

,

«

»

(

,

,

),

.

« »,

, :

— ;

— , , ;

— ;

— ;

— ;

— , ,

— ;

— ;

— .

, ,

,

( , , )

. ,

, ,

, .

« ».

,

, ,

,

.

« ,

».

,

« »,

( , ,

),

,

,

,

.

,

:

—

,

(

,

,

. .)

—

(

).

,

.

ISO 9001:2008

ISO

9001:2009.

.

,

,

,

.

,

(

ISO 9001:2008,

,

. .)

.

,

,

,

,

,

.

.

—

(

—

)

.

,

,



2011 .

2012 . -

75

(

),

1.

/ . , . //

. - 2009.

4. - . 10-14.

2.

/ . . //

. - 2011. - 1. - .

36-41.