



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Date: 13 January 2016

Группа Аудиторской Практики Руководство по:

Знания Организации

Знания – это ресурс, необходимый организации для поддержки процессов системы менеджмента качества и обеспечения соответствия продукции и услуг. Впервые, в явном виде, он рассматривается в редакции 9001 2015 года. В прошлом ISO 9001, знания рассматривались частично, включая требования к документации. Однако неявные или общие знания, или знания, полученные из опыта, не рассматривались в явном виде. Для этих типов знаний, контроль документации недостаточен, чтобы сделать их доступными и пригодными для использования.

Знания Организации — это специфические знания организации, вытекающие либо из ее коллективного опыта, либо из индивидуального опыта её сотрудников. Явным или косвенным образом эти знания используются или могут использоваться для достижения целей организации.

Знания Организации у персонала могут быть зафиксированы в документированной информации, заложены в процессы, продукты и услуги организации и т. д. Примеры включают документированную информацию, касающуюся процесса, технических условий на продукцию или услуги, рабочие инструкции, опыт людей, связанный с процессами и операциями, знаний технологий и инфраструктуры, важных для организации, и т. д. Аудиторы должны осознавать, что наличие документированной информации не обязательно означает, что знания организации определены надлежащим образом.

Многие организации уже начали применять системные подходы к управлению знаниями и имеют зрелые подходы, в то время как другие делают первые шаги или только начнут рассматривать этот вопрос. Аудиторам следует помнить, что в ISO 9001 используется подход PDCA к управлению, благодаря которому организации проходят с начальной точки, а затем развивают и улучшают свою практику. Эти различные ситуации должны быть соответствующим образом рассмотрены во время аудита.

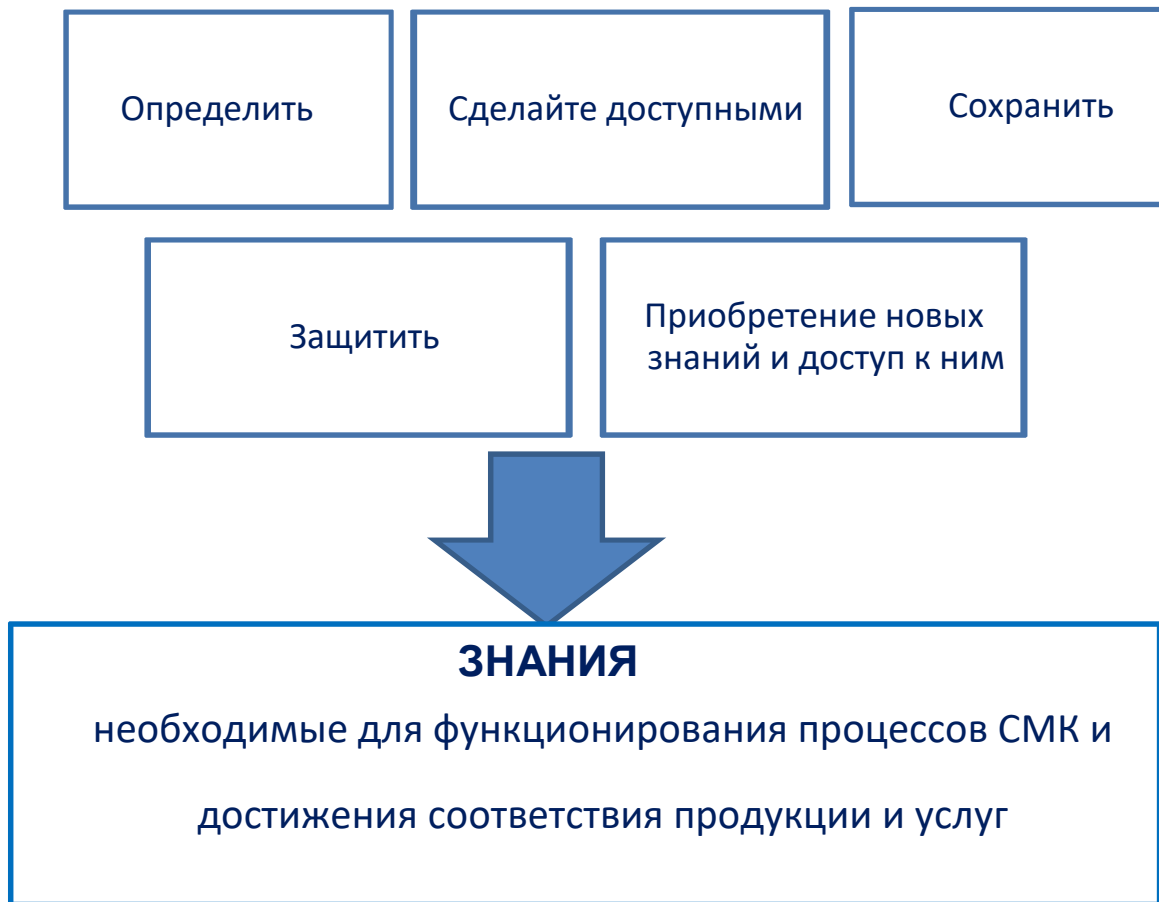
Аудиторы также должны знать, что потребности в знаниях и управлении знаниями, значительно различаются в зависимости от контекста организации, сектора, в котором она работает, конкурентоспособности её рынков и т.д. В то время как некоторые организации работают на так называемых границах знаний, где они конкурируют за знания с другими организациями, другие работают в относительно стабильной среде.

При проведении ревизий следует также учитывать, что знания, необходимые для управления процессами и обеспечения соответствия продуктов и услуг, также включают знания, связанные с управлением качеством и деятельностью по обеспечению качества.

Существует тесная связь между знаниями организации и компетентностью персонала, причем последние способны применять знания.

Аудиторам также следует обратить внимание на то, как организация определяет и делает доступными знания, необходимые в меняющихся ситуациях и для новых продуктов и услуг.

Требования к знаниям организации, в контексте СМК, можно обобщить в виде следующей картинки:



Аудиторы должны оценить, учитывают ли организации внутренние и внешние источники, такие как:

- извлечение уроков из неудач, критических ситуаций и успехов;
- сбор информации от клиентов, поставщиков и партнеров;
- сбор знаний (неявных и явных), которые существуют в организации, т.е. через наставничество, планирование преемственности
- сравнительный анализ с конкурентами
- обмен знаниями организации с соответствующими заинтересованными сторонами для обеспечения устойчивости организации
- обновление необходимых знаний организации на основе результатов улучшения
- знания, полученные в ходе конференций, участия в ярмарках, сетевых семинарах и других внешних мероприятиях
- и т.д.

Дополнительную информацию о Группе аудиторской практики ISO 9001 см. в документе Введение в Группу аудиторской практики ISO 9001.

Отзывы пользователей будут использоваться Группой аудиторской практики ISO 9001 для определения того, следует ли разрабатывать дополнительные руководящие документы или же эти текущие документы следует пересмотреть.

Комментарии к документам или презентациям можно отправить на следующий адрес электронной почты: charles.corrie@bsigoup.com.

Другие документы и презентации Группы аудиторской практики ISO 9001 можно загрузить с веб-сайтов:

www.iaf.nu

www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Отказ о ответственности

Настоящий документ не был одобрен Международной организацией по стандартизации (ISO), Техническим комитетом ISO 176 или Международным форумом по аккредитации (IAF).

Содержащаяся в нем информация доступна для целей образования и коммуникации. Группа аудиторской практики ISO 9001 не несет ответственности за любые ошибки, упущения или другие обязательства, которые могут возникнуть в результате предоставления или последующего использования такой информации.