



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Дата: 13 января 2016 г.

Группа по практикам аудита на соответствие ISO 9001

Рекомендации

Корпоративные знания

Знания – это ресурс, необходимый организации для поддержки процессов системы менеджмента качества и обеспечения соответствия продуктов и услуг. Это впервые четко выражено в редакции 2015 года. Ранее стандарт ISO 9001 учитывал знания частично, включением требований по документации. Однако, скрытые или коллективные знания, или знания, обусловленные опытом, не были упомянуты явным образом. Для этих видов знаний управления документами недостаточно, чтобы сделать их доступными для использования.

Корпоративные знания – это особые знания организации, получаемые либо из коллективного опыта, либо из индивидуального опыта ее сотрудников. Эти знания используются или могут использоваться – явным или неявным образом – для достижения целей организации.

Корпоративные знания, которыми обладают сотрудники организации, могут быть зафиксированы в документированной информации, прилагаемой к процессам, продуктам и услугам организации и т.д. Примерами служит документированная информация, относящаяся к спецификациям на процесс, продукт или услугу, рабочие инструкции, опыт людей, связанный с процессами и операциями, знание технологий и технических возможностей, значимых для организации, и т.д. Аудиторы должны понимать, что наличие документированной информации не обязательно может означать, что корпоративные знания определены должным образом.

Многие организации уже начали практиковать системный подход к управлению знаниями и достаточно продвинулись, другие же будут делать только первые шаги или только начнут рассматривать этот вопрос. Аудиторы должны осознавать, что ISO 9001 применяет цикл PDCA к управлению, с помощью которого организации двигаются от начальной точки, развивая и расширяя свои практики.



Перевод А.В. Горбунова

Не является официальным, исключительно для целей ознакомления!

www.pqm-online.com

Аудиторы также должны понимать, что потребности в знаниях и управлении знаниями значительно различаются в зависимости от контекста организации, отрасли, в которой она работает, уровня конкуренции на рынке и т.д. В то время, как некоторые организации действуют на так называемой границе знаний, где они соревнуются в знаниях с другими организациями, другие организации работают в относительно стабильной среде.

Наконец, аудиторы должны помнить, что знания, необходимые для осуществления процессов и достижения соответствия продуктов и услуг, также включают в себя знания, связанные с менеджментом качества и деятельностью по обеспечению качества.

Аудиторы также должны изучать, каким образом организация определяет и делает доступным знания, необходимые в ситуации изменений, а также для новых продуктов и услуг.

Требования к корпоративным знаниям в контексте СМК могут быть обобщены следующим рисунком:



Аудиторам необходимо оценить, учитывает ли организация внутренние и внешние источники знаний, такие как:



Перевод А.В. Горбунова

Не является официальным, исключительно для целей ознакомления!

www.pqm-online.com

- уроки, излеченные из неудач, предпосылок к инцидентам и успехам;
- получение информации от потребителей, поставщиков и партнеров;
- фиксацию знаний (явных и неявных), которые существуют в организации, например, через наставничество, планирование преемственности;
- данные сравнения с конкурентами;
- обмен корпоративными знаниями с соответствующими заинтересованными сторонами, чтобы гарантировать устойчивость организации;
- обновление необходимых корпоративных знаний по результатам улучшений;
- информация с конференций, выставок, семинаров по обмену опытом и других внешних мероприятий;
- и т.д.

Для более подробной информации о ISO 9001 Auditing Practices Group посмотрите, пожалуйста, документ *Introduction to the ISO 9001 Auditing Practices Group* (*Знакомство с ISO 9001 Auditing Practices Group*).

Обратная связь с пользователями для понимания, требуется ли разработка дополнительных руководящих документов или пересмотр существующих версий, будет осуществляться **Группой по практикам аудита на соответствие ISO 9001 (ISO 9001 Auditing Practices Group)**.

Комментарии по документам и иным материалам могут быть высланы по следующему электронному адресу:

charles.corrie@bsigroup.com

Другие документы и материалы ISO 9001 Auditing Practices Group можно загрузить с сайтов

www.iaf.nu

www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Ограничение ответственности

Данный документ не подлежит официальному утверждению Международной организацией по стандартизации (ISO), Техническим комитетом 176 ISO, или Международным форумом по аккредитации (IAF).

Информация, содержащаяся в документах, предназначена для образовательных и информационных целей. **ISO 9001 Auditing Practices Group** не принимает на себя никаких обязательств и не несет ответственности за любые ошибки и неточности, которые могут произойти в результате получения и последующего использования этой информации.



Перевод А.В. Горбунова

Не является официальным, исключительно для целей ознакомления!

www.pqm-online.com