

Управление знаниями и коммуникации

**Ненад Иняц
11.10.2017.**

Структура стандарта ISO 9001-2015

1 Область применения

2 Нормативные ссылки

3 Термины и определения

4 СРЕДА ОРГАНИЗАЦИИ

4.1 Понимание организации и ее среды

4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

4.3 Определение области применения системы менеджмента качества

4.4 Система менеджмента качества и ее процессы

5 ЛИДЕРСТВО

5.1 Лидерство и приверженность

5.2 Политика

5.3 Функции, ответственность и полномочия в организации

6 ПЛАНИРОВАНИЕ

6.1 Действия в отношении рисков и возможностей

6.2 Цели в области качества и планирование их достижения

6.3 Планирование изменений

7 СРЕДСТВА ОБЕСПЕЧЕНИЯ

7.1 Ресурсы

7.2 Компетентность

7.3 Осведомленность

7.4 Обмен информацией

7.5 Документированная информация

8 ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА СТАДИЯХ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ

8.1 Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг

8.2 Требования к продукции и услугам

8.3 Проектирование и разработка продукции и услуг

8.4 Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками

8.5 Производство продукции и предоставление услуг

8.6 Выпуск продукции и услуг

8.7 Управление несоответствующими результатами процессов

9 ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка

9.2 Внутренний аудит

9.3 Анализ со стороны руководства

10 УЛУЧШЕНИЕ

10.1 Общие положения

10.2 Несоответствия и корректирующие действия

10.3 Постоянное улучшение

Знания организации 7.1.6 ИСО 9001

Организация должна определить знания, необходимые для функционирования ее процессов и для достижения соответствия продукции и услуг.

Знания должны поддерживаться и быть доступными в необходимом объеме.

При рассмотрении изменяющихся нужд и тенденций организация должна оценивать текущий уровень знаний и определять, каким образом получить или обеспечить доступ к дополнительным знаниям и их необходимым обновлениям.

Примечания

1. Знания организации - это знания, специфичные для организации; знания, полученные в основном из опыта. Знания - это информация, которая используется и которой обмениваются для достижения целей организации.

2. Основой знаний организации могут быть:

а) внутренние источники (например, интеллектуальная собственность; знания, полученные из опыта; выводы, извлеченные из неудачных или успешных проектов; сбор и обмен недокументированными знаниями и опытом; результаты улучшений процессов, продукции и услуг);

б) внешние источники (например, стандарты, научное сообщество, конференции, семинары, знания, полученные от потребителей и внешних поставщиков).

А.7 Знания организации

[Пункт 7.1.6](#) настоящего стандарта связан с потребностью определить и осуществлять менеджмент знаний, поддерживаемых организацией, для обеспечения функционирования ее процессов и достижения соответствия продукции и услуг.

Требования, относящиеся к знаниям организации, были введены с целью:

а) защиты организации от потери знаний, например из-за:

- текучести кадров;
- невозможности получения и обмена информацией;

б) стимулирования организации к приобретению знаний, например, на основе:

- обучения на собственном опыте;
- наставничества;
- изучения лучшего опыта.

Знание – это...

1/2

«Знание - совокупность познаний и навыков для решения проблемы. Знания основаны на данных и информации и входят в противоречие с теми, что всегда связаны только с одним человеком». (Лексикон Габлера в редакции «Шпрингер»).

«Знание - самое общее выражение для обозначения теоретической деятельности ума, имеющей притязание на объективную истину (в отличие, например, от мышления или мысли, которые могут быть заведомо фантастичны)». (Словарь Брокгауза и Эфрона).

«Знание - результат процесса познания, обычно выраженный в языке или в какой-либо знаковой форме». (Философский словарь).

Знание – это...

2/2

«Знание есть состояние или факт познания; естественное стремление человека к знаниям». (Американский Фонд Наследия).

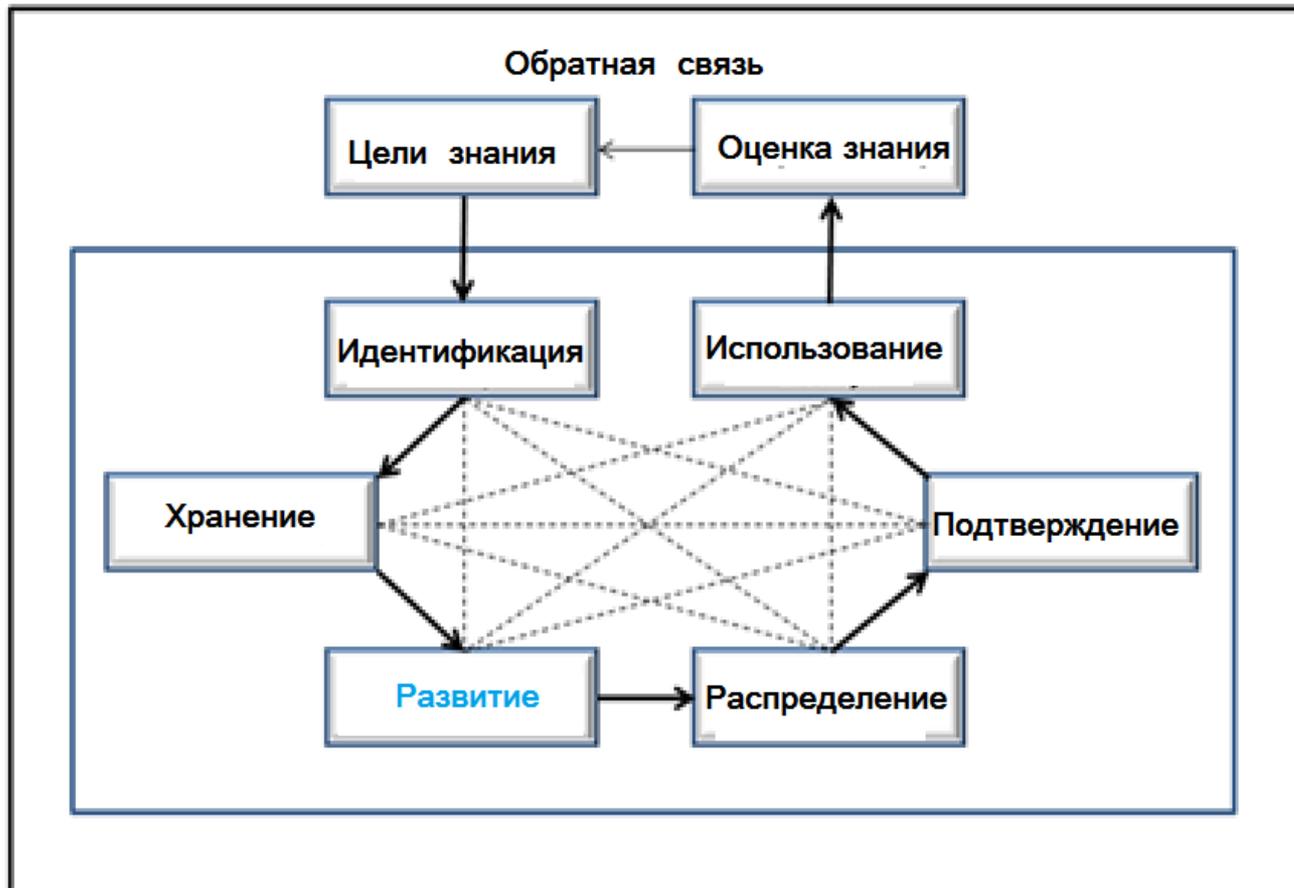
«Знание есть осознание фактической информации. Включает в себя действительные знания, личные знания (на основе собственных наблюдений) и конструктивные знания (на основе других обстоятельств)». (Вебстера Новый Мир. юридический словарь).

«Знание есть результат познания действительности, получивший подтверждение в практике; это адекватное отражение объективной реальности в сознании человека (представления, понятия, суждения, теории)». (Логический словарь)

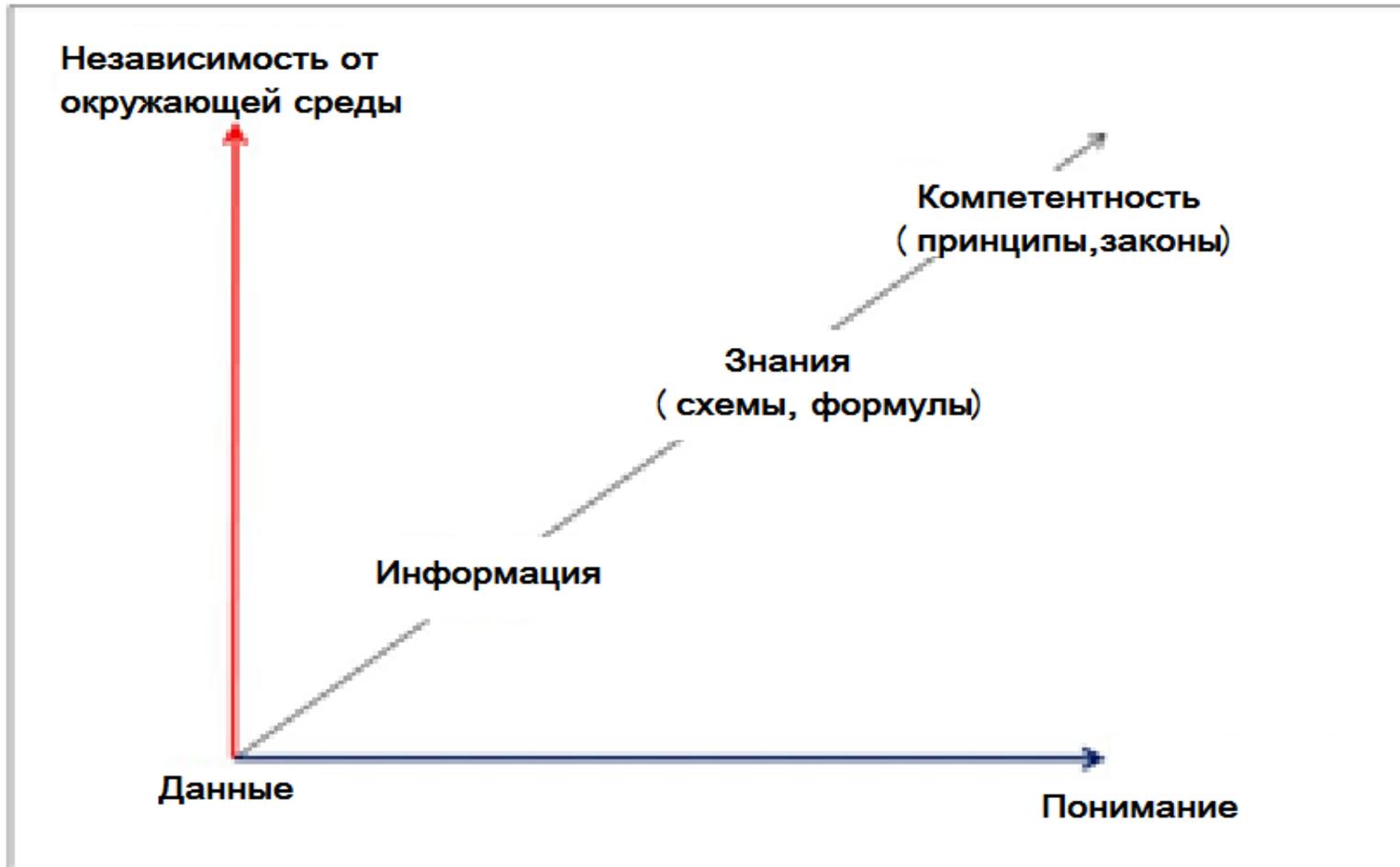
Предложения IAF аудиторам



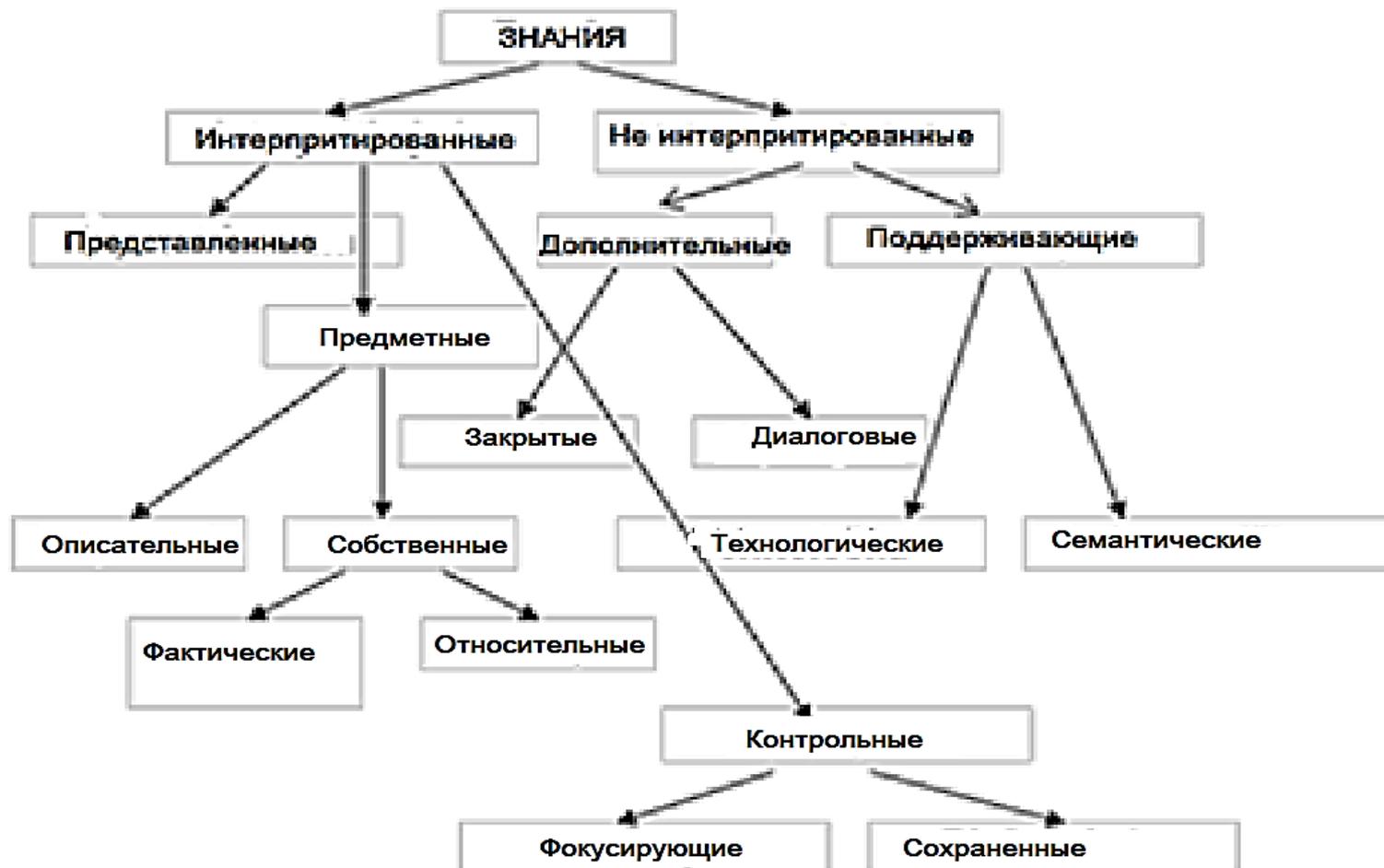
Основные принципы управления знаниями (G.Probst, C.Raub, K.Romhardt, 1997)



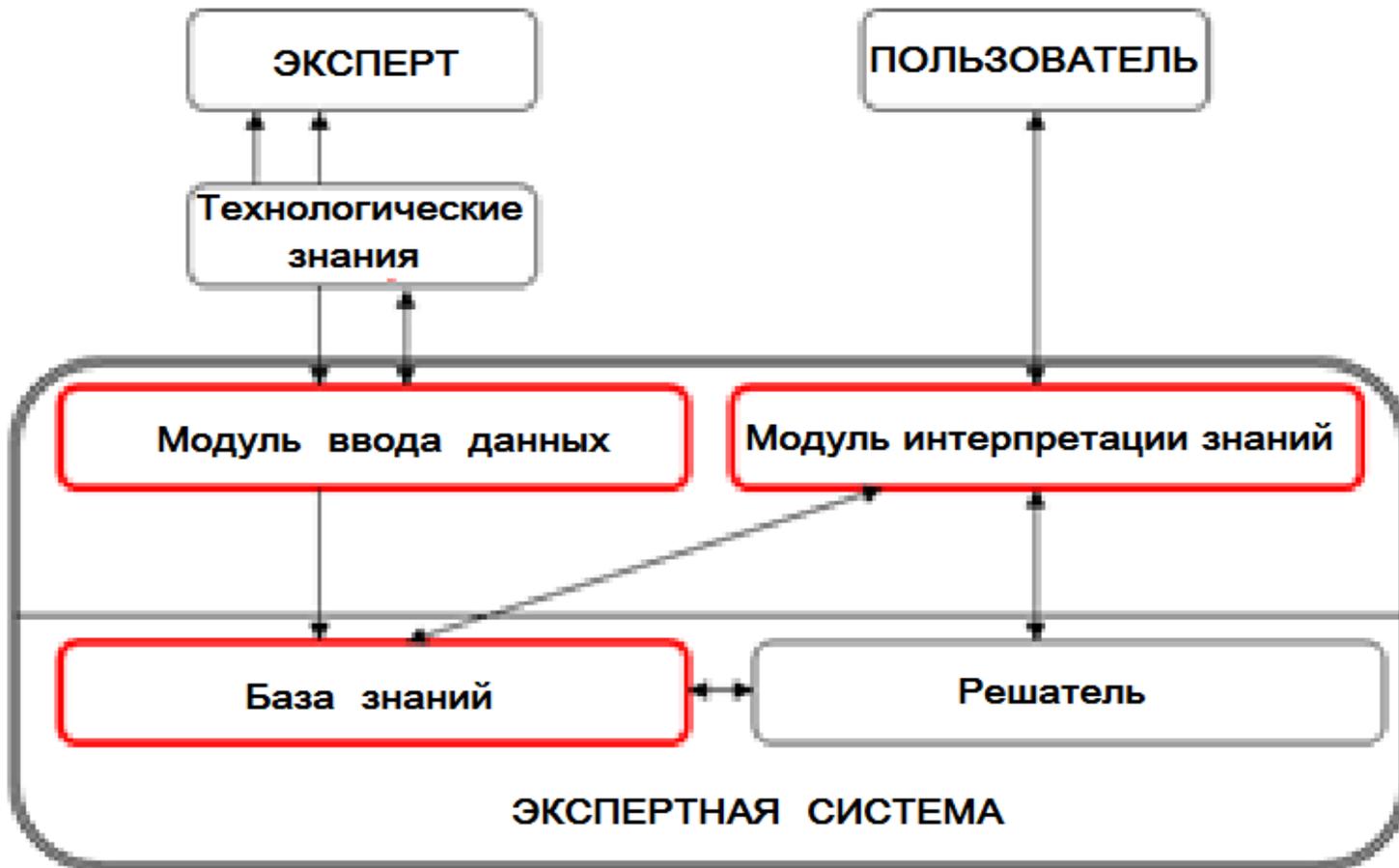
Развитие понятия «знание»



Классификация знаний



Экспертная система



Структура системы управления знаниями



Заключение

- нет четких и прямых требований и/или связей знаний организации и качества, а соответственно, и системы менеджмента качества организации;
- нет никаких указаний каких-либо действий со знаниями организации - как «собирать» (читать, оплатить) новые знания, как управлять, как поддерживать, чтобы не говорить потом о такой невыполнимой задаче, как проведение внешнего аудита;
- нет ни малейшего намека на качество знаний, не говоря уже о качестве знаний организации (и это, вероятно, авторы стандарта «подразумевали»);
- нет и намека на какой-либо вид управления (или менеджмента) знаниями, не говоря уже об управлении знаниями организации

Спасибо за внимание!

- Ненад Иняц