

صلى الله عليه وسلم



دانشگاه اصفهان
دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی
گروه مدیریت ورزشی

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته تربیت بدنی و علوم ورزشی
گرایش مدیریت ورزشی

مقایسه میزان یادگیری سازمانی در باشگاه های ورزشی شهر اصفهان
بر اساس استاندارد ایزو ۹۰۰۰

استاد راهنما:

دکتر محمد سلطان حسینی

استاد مشاور:

دکتر مسعود نادریان جهرمی

پژوهشگر:

زهرا نوری

مهر ماه ۱۳۹۱

کلیه حقوق مادی مترتب بر نتایج مطالعات،
ابتکارات و نوآوری های ناشی از تحقیق موضوع
این پایان نامه متعلق به دانشگاه اصفهان است.



دانشگاه اصفهان
دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی
گروه مدیریت ورزشی

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته تربیت بدنی و علوم ورزشی
گرایش مدیریت ورزشی خانم زهرا نوری تحت عنوان

مقایسه میزان یادگیری سازمانی در باشگاه های ورزشی شهر اصفهان

بر اساس استاندارد ایزو ۹۰۰۰

در تاریخ توسط هیأت داوران زیر بررسی و با درجه به تصویب نهایی رسید.

۱- استاد/استادان راهنمای پایان نامه دکتر با مرتبه علمی امضا

۲- استاد/استادان مشاور پایان نامه دکتر با مرتبه علمی امضا

۳- استاد/استادان داور داخل گروه دکتر با مرتبه علمی امضا

۴- استاد/استادان داور خارج از گروه دکتر با مرتبه علمی امضا

امضای مدیر گروه

با حمد و سپاس بی پایان به درگاه خداوند سبحان ، از اینکه توفیق عطا نمود که کار پژوهش و نگارش این پایان نامه به اتمام رسد.

از آنجایی که سپاس از معلم ، قدردانی از انسانی است که هدف و غایت آفرینش را تامین می کند و سلامت امانت هایی را که به دستش سپرده اند، تضمین؛
بر حسب وظیفه

از “**پدر و مادر**” عزیزم ، این دو معلم بزرگوaram ، که همواره بر کوتاهی و درشتی من، قلم عفو کشیده و کریمانه از کنار غفلت هایم گذشته اند و در تمام عرصه های زندگی ، یار و یاور بی چشم داشت برای من بوده اند،

از استاد با کمالات و شایسته ، جناب آقای دکتر “**محمد سلطان حسینی**” که در کمال سعه صدر، با حسن خلق و فروتنی، از هیچ کوششی در این عرصه بر من دریغ ننمودند و زحمت راهنمایی این پایان نامه را بر عهده گرفتند؛

از استاد صبور و بزرگوار ، جناب آقای دکتر “**مسعود نادریان**” ، که با نهایت تلاش ، ظرافت و دلسوزی، زحمت مشاوره این پایان نامه را متقبل شدند ؛

کمال تشکر و قدردانی را دارم.

باشد که این خردترین ، بخشی از زحمات آنان را سپاس گوید.

تقدیم به

خدایی که داشتنش ، جبران همه نداشته هایم است.

خدایی که بزرگترین امید و باور ، در لحظه لحظه ی زندگی ام است .

خدایی که بی صدا و بی منت می بخشد و من حسابگرانه تسبیحش می گویم .

خدایی که به من آرامش و متانت عطا کرده که چیزهایی را که نمی توانم تغییر دهم ، پذیرفته و با آن ها سازگار گردم.

خدایی که به من جسارت و اراده قوی عطا کرده تا در مسائلی که می توانم، تغییر و دگرگونی ایجاد نمایم .

خدایی که به من توانایی و شایستگی عطا کرده تا اشخاصی که مرا به نوعی مورد سرزنش قرار داده و خشمگین و آزرده می سازند، نادیده بگیرم .

خدایا هرگز نگویم دستم بگیر ، عمریست گرفته ای ، رهایم مکن . . .

و تقدیم به

همه کسانی که دوستشان دارم

چکیده

با توجه به توسعه دانش و فناوری در دنیای امروز، سازمان‌ها باید سریعتر یادگرفته و به سرعت خود را با تغییرات محیطی انطباق دهند. در غیر این صورت، دوام و بقا نخواهند یافت. هدف از این تحقیق، مقایسه میزان یادگیری سازمانی در باشگاه‌های ورزشی شهر اصفهان براساس استقرار استاندارد ایزو ۹۰۰۰ بود. روش پژوهش توصیفی پیمایشی بود که به صورت میدانی انجام شد. جامعه آماری، شامل کلیه کارکنان ۴ باشگاه ورزشی شهر اصفهان - فولاد مبارکه سپاهان، ذوب آهن (دارای گواهینامه استاندارد ایزو ۹۰۰۰) و فولاد ماهان، گیتی پسند (فاقد گواهینامه استاندارد ایزو ۹۰۰۰) - که تعداد آن‌ها جمعاً ۲۷۰ نفر بود. نمونه‌گیری این پژوهش در زمستان ۱۳۹۰ انجام شده است. روش نمونه‌گیری در این پژوهش دردسترس بود. حجم نمونه آماری با استفاده از جدول کرجیس و مورگان، ۱۵۹ نفر انتخاب شد و به همین میزان پرسشنامه توزیع گردید. اما پرسشنامه‌های برگشتی ۱۴۲ عدد بود و بر همین اساس تجزیه و تحلیل آماری انجام شد. روش گردآوری اطلاعات، استفاده از پرسشنامه استاندارد یادگیری سازمانی گومز و همکاران می‌باشد که توسط ۱۶ سوال، ۴ قابلیت یادگیری سازمانی را اندازه‌گیری می‌کند. این ۴ قابلیت عبارتند از: تعهد مدیریت، دید سیستمی، انتقال و یکپارچه‌سازی دانش، فضای باز و آزمایشگری. روایی این پرسشنامه، مورد تایید کارشناسان قرار گرفته است و پایایی آن نیز، ۰/۷۰ محاسبه گردید. روش‌های آماری مورد استفاده در این پژوهش، آمار توصیفی شامل فراوانی، درصد، میانگین، انحراف معیار و واریانس و آمار استنباطی شامل آزمون t مستقل، آزمون فریدمن و تحلیل واریانس چندمتغیره (مانوا) بوده است. یافته‌ها نشان داد که بین میزان یادگیری سازمانی در باشگاه‌های ورزشی دارا و فاقد ایزو ۹۰۰۰ تفاوت معنا داری وجود دارد ($t = ۳/۹۹$ و $\alpha = ۰/۰۵$). میزان یادگیری سازمانی باشگاه‌های ورزشی دارای ایزو ۹۰۰۰، بیشتر از باشگاه‌های ورزشی فاقد ایزو ۹۰۰۰ بود. نتایج پژوهش حاکی از آن بود که در باشگاه‌های ورزشی دارای ایزو، توجه بیشتری به مباحث یادگیری و حمایت از تفکرات جدید و خلاقانه شده است.

واژه‌های کلیدی: یادگیری سازمانی - استاندارد ایزو ۹۰۰۰ - باشگاه ورزشی.

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول: کلیات پژوهش

۱ - ۱ - ۱ - مقدمه.....	۱
۱ - ۲ - بیان مساله	۳
۱ - ۳ - اهمیت و ضرورت.....	۶
۱ - ۴ - اهداف پژوهش.....	۸
۱ - ۴ - ۱ - هدف اصلی.....	۸
۱ - ۴ - ۲ - اهداف فرعی.....	۸
۱ - ۵ - فرضیه های پژوهش.....	۹
۱ - ۵ - ۱ - فرضیه اصلی.....	۸
۱ - ۵ - ۲ - فرضیه های فرعی.....	۹
۱ - ۶ - تعاریف نظری و عملیاتی واژگان.....	۹
۱ - ۶ - ۱ - تعاریف نظری.....	۹
۱ - ۶ - ۲ - تعاریف عملیاتی.....	۱۱

فصل دوم: ادبیات و پیشینه پژوهش

۲ - ۱ - مقدمه.....	۱۳
۲ - ۲ - قسمت اول: استاندارد و ایزو.....	۱۴
۲ - ۲ - ۱ - مفهوم استاندارد.....	۱۴
۲ - ۲ - ۲ - تاریخچه اندازه گیری.....	۱۴
۲ - ۲ - ۳ - تاریخچه استاندارد.....	۱۵
۲ - ۲ - ۴ - واژه استاندارد.....	۱۶
۲ - ۲ - ۵ - انواع استانداردها.....	۱۷
۲ - ۲ - ۶ - تاریخچه تاسیس سازمان بین المللی استاندارد (ISO).....	۱۹
۲ - ۲ - ۷ - خواستگاه ایزو.....	۲۰
۲ - ۲ - ۸ - روز جهانی استاندارد.....	۲۱
۲ - ۲ - ۹ - استاندارد در ایران.....	۲۱

۲ - ۲ - ۱۰	سازمان های همکار ایزو در جهان.....	۲۱
۲ - ۲ - ۱۱	آشنایی با مجموعه استاندارد های ISO 9000.....	۲۴
۲ - ۲ - ۱۲	مجموعه استانداردهای ISO 9000.....	۲۶
۲ - ۲ - ۱۳	سایر استانداردهای خانواده ISO 9000.....	۲۸
۲ - ۲ - ۱۴	عناصر استانداردهای سری ISO 9000.....	۲۹
۲ - ۲ - ۱۵	مزایای یک سیستم مدیریت کیفیت.....	۳۰
۲ - ۲ - ۱۶	مزایای یک شرکت دارای گواهینامه ISO 9000.....	۳۰
۲ - ۲ - ۱۷	روند ومسیر سیستم های مدیریت کیفیت.....	۳۱
۲ - ۲ - ۱۸	مدیریت کیفیت جامع.....	۳۴
۲ - ۲ - ۱۹	فلسفه مدیریت کیفیت جامع.....	۳۴
۲ - ۲ - ۲۰	الزامات اجرایی مدیریت کیفیت جامع.....	۳۵
۲ - ۲ - ۲۱	آموزش و یادگیری به عنوان ابزار راهبردی برای پیاده سازی ISO 9000.....	۳۸
۲ - ۲ - ۲۲	اقدامات لازم برای دریافت ISO 9000.....	۳۹
۲ - ۳ - ۳	قسمت دوم : یادگیری سازمانی.....	۴۱
۲ - ۳ - ۱	پیشینه یادگیری سازمانی.....	۴۱
۲ - ۳ - ۲	مفاهیم و تعاریف یادگیری سازمانی.....	۴۲
۲ - ۳ - ۳	عناصر یادگیری سازمانی.....	۴۵
۲ - ۳ - ۴	مکانیسم های یادگیری سازمانی.....	۴۵
۲ - ۳ - ۵	ابعاد یادگیری سازمانی.....	۴۶
۲ - ۳ - ۶	انواع یادگیری سازمانی.....	۵۰
۲ - ۳ - ۷	یادگیری سازمانی و سازمان یادگیرنده.....	۵۲
۲ - ۳ - ۸	سازمان یادگیرنده.....	۵۴
۲ - ۳ - ۹	ویژگی های سازمان یادگیرنده.....	۵۷
۲ - ۳ - ۱۰	سطوح یادگیری سازمانی.....	۵۹
۲ - ۳ - ۱۱	ویژگی های یادگیری سازمانی.....	۵۹

عنوان	صفحه
۲ - ۳ - ۱۲ - هدف های یادگیری سازمانی.....	۶۰
۲ - ۳ - ۱۳ - عوامل موثر بر یادگیری سازمانی.....	۶۱
۲ - ۳ - ۱۴ - موانع یادگیری سازمانی.....	۶۳
۲ - ۴ - بررسی تحقیقات انجام شده مرتبط با پژوهش.....	۶۵
۲ - ۴ - ۱ - پژوهش های داخلی.....	۶۵
۲ - ۴ - ۲ - پژوهش های خارجی.....	۶۹
۲ - ۵ - جمع بندی.....	۷۱

فصل سوم : روش شناسی تحقیق

۳ - ۱ - مقدمه.....	۷۳
۳ - ۲ - روش پژوهش.....	۷۴
۳ - ۳ - جامعه آماری.....	۷۴
۳ - ۴ - حجم نمونه و روش نمونه گیری.....	۷۵
۳ - ۵ - ابزارهای پژوهش.....	۷۵
۳ - ۶ - روایی پرسشنامه.....	۷۶
۳ - ۷ - پایایی پرسشنامه.....	۷۶
۳ - ۸ - روش جمع آوری داده ها.....	۷۷
۳ - ۹ - روش ها آماری تجزیه و تحلیل داده ها.....	۷۷

فصل چهارم : تجزیه و تحلیل داده ها

۴ - ۱ - مقدمه.....	۷۸
۴ - ۲ - بررسی ویژگی های جمعیت شناختی گروه نمونه.....	۷۹
۴ - ۳ - یافته های توصیفی پژوهش.....	۸۱
۴ - ۴ - یافته های استنباطی پژوهش.....	۸۶
۴ - ۵ - یافته های جانبی براساس ویژگی های جمعیت شناختی.....	۹۲

فصل پنجم : بحث و نتیجه گیری

۹۴.....	۵ - ۱ - مقدمه.....
۹۵.....	۵ - ۲ - بحث و نتیجه گیری.....
۹۵.....	۵ - ۲ - ۱ - فرضیه اصلی پژوهش.....
۹۶.....	۵ - ۲ - ۲ - فرضیه اول پژوهش.....
۹۷.....	۵ - ۲ - ۳ - فرضیه دوم پژوهش.....
۹۸.....	۵ - ۲ - ۴ - فرضیه سوم پژوهش.....
۹۹.....	۵ - ۲ - ۵ - فرضیه چهارم پژوهش.....
۱۰۰.....	۵ - ۳ - پیشنهادهای کاربردی.....
۱۰۱.....	۵ - ۴ - پیشنهادهای پژوهشی.....
۱۰۲.....	۵ - ۵ - محدودیت های پژوهش.....
۱۰۳.....	پیوست . پرسشنامه یادگیری سازمانی.....
۱۰۵.....	منابع.....

فهرست جدول ها

صفحه	عنوان
۲۹.....	جدول (۱-۲) عناصر لازم سیستم مدیریت کیفیت.....
۳۱.....	جدول (۲-۲) جهت گیری سیستم مدیریت کیفیت.....
۳۳.....	جدول (۳-۲) تنظیم ساختار عمومی.....
۳۳.....	جدول (۴-۲) روندهای اصلی حاکم بر سیستم های مدیریت کیفیت.....
۴۴.....	جدول (۵-۲) تعاریف یادگیری سازمانی.....
۴۶.....	جدول (۶-۲) مکانیسم ها و شاخص های یادگیری سازمانی.....
۴۷.....	جدول (۷-۲) مولفه های یادگیری سازمانی(مدل لاهتین ماکي).....
۵۴.....	جدول (۸-۲) تفاوت بین یادگیری سازمانی و سازمان یادگیرنده.....
۷۴.....	جدول (۱-۳) توزیع جامعه آماری براساس محل خدمت و پرسشنامه های برگشتی.....
۷۵.....	جدول (۲-۳) طیف پنج درجه ای لیکرت.....
۷۶.....	جدول (۳-۳) مولفه های پرسشنامه یادگیری سازمانی و سوالات مربوط به آن ها.....
۷۷.....	جدول (۴-۳) ضرایب پایایی پرسشنامه یادگیری سازمانی و مولفه های آن.....
۷۹.....	جدول (۱-۴) توزیع فراوانی گروه نمونه بر اساس جنسیت.....
۷۹.....	جدول (۲-۴) توزیع فراوانی گروه نمونه براساس سن.....
۸۰.....	جدول (۳-۴) توزیع فراوانی گروه نمونه براساس میزان تحصیلات.....
۸۰.....	جدول (۴-۴) توزیع فراوانی گروه نمونه براساس سابقه خدمت.....
۸۱.....	جدول (۵-۴) نتایج توصیفی پاسخ های گروه نمونه نسبت به مولفه تعهد مدیریت براساس گزینه های سوالات.....
۸۲.....	جدول (۶-۴) نتایج توصیفی پاسخ های گروه نمونه نسبت به مولفه دید سیستمی براساس گزینه های سوالات.....
۸۳.....	جدول (۷-۴) نتایج توصیفی پاسخ های گروه نمونه نسبت به مولفه فضای باز و آزمایشگری براساس گزینه سوالات.....
۸۴.....	جدول (۸-۴) نتایج توصیفی پاسخ های گروه نمونه نسبت به مولفه انتقال ویکپارچه سازی دانش براساس گزینه سوالات.....
۸۵.....	جدول (۹-۴) نتایج توصیفی مولفه های پرسشنامه یادگیری سازمانی.....
۸۶.....	جدول (۱۰-۴) نتایج آزمون کالماگوروف - اسمیرونف فرض نرمال بودن توزیع جامعه.....
۸۶.....	جدول (۱۱-۴) نتایج آزمون t مستقل مقایسه میانگین میزان یادگیری سازمانی در باشگاه های ورزشی دارای ایزو ۹۰۰۰ و فاقد ایزو ۹۰۰۰.....

عنوان

صفحه

جدول (۴-۱۲) نتایج آزمون t مستقل مقایسه میانگین میزان تعهد مدیریت در باشگاه های دارای ایزو ۹۰۰۰ و فاقد ایزو ۹۰۰۰.....	۸۷
جدول (۴-۱۳) نتایج آزمون t مستقل مقایسه میانگین میزان دید سیستمی در باشگاه های ورزشی دارای ایزو ۹۰۰۰ و فاقد ایزو ۹۰۰۰.....	۸۸
جدول (۴-۱۴) نتایج آزمون t مستقل مقایسه میانگین میزان فضای باز و آزمایشگری در باشگاه های ورزشی دارای ایزو ۹۰۰۰ و فاقد ایزو ۹۰۰۰.....	۸۸
جدول (۴-۱۵) نتایج آزمون t مستقل مقایسه میانگین میزان انتقال و یکپارچه سازی دانش در باشگاه های ورزشی دارای ایزو ۹۰۰۰ و فاقد ایزو ۹۰۰۰.....	۸۹
جدول (۴-۱۶) نتایج آزمون فریدمن رتبه بندی میانگین مولفه های یادگیری سازمانی باشگاه های ورزشی دارای ایزو ۹۰۰۰.....	۹۰
جدول (۴-۱۷) نتایج آزمون فریدمن رتبه بندی میانگین مولفه های یادگیری سازمانی باشگاه های ورزشی فاقد ایزو ۹۰۰۰.....	۹۰
جدول (۴-۱۸) مقادیر میانگین و انحراف معیار نظرات کارکنان در خصوص مولفه های یادگیری سازمانی باشگاه های ورزشی بر اساس ویژگی های جمعیت شناختی.....	۹۱
جدول (۴-۱۹) نتایج آزمون لوین فرض همگنی واریانس های نظرات کارکنان در خصوص مولفه های یادگیری سازمانی باشگاه های ورزشی بر اساس متغیرهای جمعیت شناختی.....	۹۲
جدول (۴-۲۰) نتایج آزمون F (مانوا) مقایسه میانگین نظرات کارکنان در خصوص مولفه های یادگیری سازمانی باشگاه های ورزشی بر اساس متغیرهای جمعیت شناختی.....	۹۳

فهرست شکل ها

صفحه	عنوان
۵۰	شکل (۱-۲) یادگیری تک حلقه ای و دو حلقه ای.....
۵۵	شکل (۲-۲) مدل سازی سازمان.....

فصل اول

کلیات پژوهش

۱ - ۱ - مقدمه

دوره کنونی حیات بشری با تحولات و دگرگونی های شگفت انگیزی همراه است. دنیای متغیر امروزی سازمان ها را مجبور ساخته تا برای کسب موفقیت و بقا، تغییرات شگرفی در خود ایجاد نمایند. سازمان ها به عنوان زیرمجموعه ای از حیات انسانی، باید برای بقا و بالندگی، خود را در رویارویی با این تحولات عظیم آماده نمایند، در غیر این صورت از گردونه رقابت خارج خواهند شد. منظور از این آمادگی، تنها آمادگی فن آوری و تجهیزات نیست، بلکه آن ها باید کارکنان، یعنی سرمایه های اصلی و ارزشمند سازمان را آماده سازند. (عبدالهی و نوه ابراهیم، ۱۳۸۵) در این شرایط راه حل های پیشین، پاسخگوی مسایل امروزی نیست. پس "آموختن به قصد حل مساله" و "یادگیری با هدف توسعه" به دستور کار سازمان ها افزوده شده است تا در حال حاضر که بهره گیری از قواعد و فرمول های از پیش تعیین شده راهگشا نیست، فرصت هایی برای رفع نیازهای فوری به کمک یادگیری و رشد فراهم نمود (قدمگاهی و آهنچیان، ۱۳۸۴). صاحب نظران و کارشناسان مدیریت منابع انسانی معتقدند توجه به دانش و یادگیری موجب خواهد شد کارکنان از استعداد و انگیزه و نیروی نهفته خود بیشتر استفاده کنند و استفاده از تمام این نیروهای نهفته در کنار استراتژی دانایی، موجب خواهد شد از

سازمان در مسیر رشد و شکوفایی گام بردارد و بی توجهی به موضوع دانش و یادگیری در سازمان، می تواند آن را مسیر پیشرفت منحرف کند (گادبوت^۱، ۲۰۱۰). امروزه سازمانی موفق تر است که بتواند بهتر و سریعتر از رقبا یاد بگیرد. چراکه یادگیری، عامل کلیدی، اصلی و مورد نیاز سازمانی است که می خواهد در دنیای جدید اقتصادی پابرجا بماند. توانایی یادگیری زودتر و سریع تر از سایر رقبا، تنها مزیت نسبی در دهه های آینده خواهد بود. در آینده ی نزدیک سازمان هایی خواهند توانست ادعای برتری کنند که قادر باشند از قابلیت، تعهد و ظرفیت یادگیری افراد در تمامی سطوح سازمانی به بهترین نحو بهره برداری نمایند. هر قدر بر توانایی یادگیری سازمانی افزوده شود، بهتر می تواند خود را با محیط در حال تغییر سازگار نماید. برای تحقق این امر آموزش نیروی انسانی و پرورش مدیریت از مهمترین فعالیت های سازمان ها به شمار می رود. در بحث پرورش مدیریت، مدیریت کیفیت بسیار اهمیت دارد (اخوان و جعفری، ۱۳۸۵). در جهان صنعتی امروز که تحت تاثیر رقابت های تنگاتنگ صنعتی قرار گرفته است، ضرورت توجه به کیفیت و بهبود مستمر در کیفیت برای مدیران هر سازمان تولیدی یا خدماتی از اهمیت ویژه ای برخوردار شده است (تقی زاده، ۱۳۸۰). در واقع بحث درباره کیفیت مترادف با بحث درباره مدیریت و عملکرد سازمان ها است. به عبارت دیگر اگر سازمانی ادعا کند که به دنبال کیفیت می باشد، باید آن سازمان به گونه ای اداره شود که بتواند نیازها و انتظارات مشتری های خود را برآورده کند. با این دیدگاه، کیفیت نه تنها یک واژه انتزاعی و جدا از مدیریت و عملکرد سازمان ها نمی باشد، بلکه مفهوم آن هر موضوع مرتبط با مدیریت سازمان ها را از سیاست گذاری تا تصمیم گیری، از رهبری تا انگیزش، از سرپرستی تا نظارت و از فلسفه وجودی تا دورنما، رسالت و ارزش های یک سازمان را دربرمی گیرد (شوقی شفق آریا و همکاران، ۱۳۸۹). مساله مدیریت کیفیت که یک دیدگاه فلسفی مدیریت است، هم اکنون با سرعت فزاینده جایگاه خود را در جوامع مختلف باز نموده و به طور عمده بر توجه به نیاز مشتریان و جلب رضایت آنان و از طریق ارتقای کیفیت کالا و خدمات استوار است، مطرح می شود (فرجی، ۱۳۸۲). مدیریت کیفیت اقدامی است هوشمندانه، آرام و مستمر که تاثیری هم نیروزا در تامین اهداف سازمان دارد و در نهایت به رضایت مشتری، افزایش کارایی و بالا بردن توانایی رقابت در بازار ختم می شود. مدیریت کیفیت، بهبودی در روش های سنتی انجام کار و تجارت و فنی اثبات شده برای تضمین بقا در جهان رقابتی کنونی به شمار می رود. تمام استانداردها در جهت رفاه بیشتر تدوین یافته اند. از این رو، هر چه استانداردسازی توسعه یابد و تعهد به رعایت آن بیشتر شود، از پیشرفت و تعالی جامعه خیر می دهد (محمدی و همکاران، ۱۳۹۰). آنچه که امروز بیش از همه در عرصه تجارت بین المللی و بازار رقابت مورد توجه جهانیان قرار گرفته، رعایت استاندارد های بین المللی در

تولید و عرضه محصولات و خدمات و توجه به خواست های مشتری است. این موضوع در کنار توسعه روزافزون فعالیت های صنعتی در عصر حاضر موجب شد تا سازمان بین المللی استاندارد (ISO) ، در سال ۱۹۸۷، استانداردهای جهانی نظام کیفیت موسوم به سری استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ را تدوین و عرضه کند. ایزو از مهمترین استانداردهای مطرح شده و مورد قبول در بازارهای جهانی استاندارد است. همه سازمان های تولیدی و خدماتی به دنبال دریافت این گواهینامه ها هستند و بنابراین می کوشند تا شرایط سیستم تولیدی و خدماتی خود را با شرایط ایزو منطبق کنند. باشگاه های ورزشی از جمله ی این سازمان ها هستند که تاکنون تعدادی از آن ها موفق به کسب انواع گواهینامه های استاندارد شده اند. پژوهش حاضر بر همین مبنا به بررسی میزان تفاوت یادگیری سازمانی در باشگاه های ورزشی دارا و فاقد استاندارد ایزو سری ۹۰۰۰ در باشگاه های ورزشی می پردازد.

۱ - ۲ - بیان مساله :

همراه با رشد روزافزون علوم و فنون مختلف و با توسعه حیطه های کسب و کار، رقابت در عصر حاضر با چالش های زیادی روبرو گردیده که تداوم و ادامه حیات را برای بسیاری از پایگاه های اقتصادی مشکل ساخته است. پیچیدگی نظام حاکم بر سازمان ها ایجاب می کند کالاها و خدمات دارای مشخصات تایید شده ای باشند تا سلیقه ها و مصلحت های فردی بر آن ها حاکم نگردد. بنابراین باید همه پدیده های مصرفی و خدماتی زیر نظر کیفیتی واحد در کل دنیا درآید. شناسه های اعلام شده از سوی سازمان استاندارد جهانی (ایزو)، برای تامین چنین هماهنگی پدید آمده است. استاندارد به مشخصات فنی و مدارک قابل دسترسی گفته می شود که بر نتایج پذیرفته شده علم، فن و تجربه مبتنی بوده و با هدف ارتقاء بهره وری جامعه، با همکاری و توافق ضمنی همه دست اندرکاران تهیه و توسط نهادی معتبر به تصویب رسیده باشد (خداپرستی، ۱۳۸۸).

یکی از انواع استاندارد، سری ایزو ۹۰۰۰ می باشد. مجموعه استاندارد ایزو سری ۹۰۰۰، دربرگیرنده مفاهیم و راهنمای جامع و فراگیر سیستم های مدیریت کیفیت همراه با مدل های متعدد است که سازمان را از هر نوع و با هر اندازه ای که باشد، در استقرار و اجرای موثر سیستم های کیفیت و برآورده ساختن نیازهای مشتریان یاری می دهد (جوادی و امانی، ۱۳۸۸). هدف استانداردهای ایزو ۹۰۰۰، ارائه الگوی بین المللی برای پیاده سازی سیستم مدیریت و تضمین کیفیت، به عنوان روشی دقیق برای درک خواسته های مشتریان می باشد (محمدی و

همکاران، ۱۳۹۰). در جهان صنعتی امروز، ضرورت توجه به کیفیت و بهبود مستمر و یادگیری برای مدیران و کارکنان سازمان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. سیستم مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۰، تمام فعالیت‌هایی که بر کیفیت اثر می‌گذارد، را شناسایی و مکتوب می‌کند و پس از انطباق با نیازمندی‌های استاندارد، در سرتاسر سازمان به اجرا در می‌آورد. در حال حاضر اکثر شرکت‌های امریکایی و اروپایی و بیش از ۱۵۰ شرکت داخلی موفق به کسب گواهینامه ایزو شده‌اند (مصدق راد و همکاران، ۱۳۸۴). در جهان امروز، تمامی ابعاد سازمان‌ها با شتابی خیره‌کننده در حال تبدیل به حالتی دیگر هستند (ژیانگ، ۲۰۰۸). در چنین شرایطی سازمان‌ها برای اینکه بتوانند خود را در محیط پرتلاطم اطراف حفظ کنند، از قالب محیط‌های غیرپویا خارج می‌شوند و به سمت توسعه یادگیری و ایجاد سازمان‌های یادگیرنده حرکت می‌کنند (اسدی و همکاران، ۱۳۸۸). امروزه سازمان‌هایی موفق هستند که زودتر، سریعتر و بهتر از رقبای یاد بگیرند (بهنامی، ۱۳۸۴). سازمان باید خودش را برای ورود به چنین فضای متلاطمی آماده کند. برای این کار میزان یادگیری سازمانی باید مورد بررسی قرار گیرد تا در صورت وجود شکاف، راهبردهایی برای افزایش سطح آن اتخاذ گردد (نادری خورشیدی ۱۳۸۱).

یادگیری سازمانی روشی است که طی آن، سازمان‌ها به تولید، تکمیل و سازماندهی دانش می‌پردازند، فعالیت‌های خود را بر اساس آن عادی می‌سازند و آن را به درون فرهنگ خود وارد می‌کنند و به عنوان نیرومحركه قدرتمندی برای موفقیت سازمان‌ها به حساب می‌آید (قربانی زاده و مشبکی، ۱۳۸۷). یادگیری سازمانی عامل تعیین‌کننده‌ای در عملکرد طولانی‌مدت و بقای سازمان و عاملی موثر برای موفقیت سازمانی و منبعی برای کسب مزیت رقابتی می‌باشد (بتنکار، ۲۰۰۶، یوکل، ۳، ۲۰۰۹). پژوهشگران از دیدگاه‌های متفاوتی به موضوع یادگیری پرداخته‌اند. اقدسی و خاکزار در سال ۱۳۸۷، در پژوهشی که در این زمینه انجام دادند، یادگیری سازمانی را به عنوان قابلیت خلق، کسب، انتقال و یکپارچه‌سازی دانش و اصلاح رفتار سازمان برای انعکاس وضعیت جدید با دیدگاه بهبود عملکرد در رفتار سازمان معرفی کرده‌اند. هم چنین گومز و همکاران (۲۰۰۵)، برای اندازه‌گیری یادگیری سازمانی با استفاده از ادبیات و روش مفهوم‌سازی، چهار مولفه یادگیری سازمانی را استخراج کرده‌اند که آن‌ها را قابلیت یادگیری سازمانی نامیدند. مولفه‌های استخراج شده آن‌ها "تعهد مدیریت، دید سیستمی، فضای باز و آزمایشگری، انتقال و یکپارچه‌سازی دانش" بوده است (اقدسی و خاکزار، ۱۳۸۷).

-
- 1 . Jiang
 2. Bhatnagar
 - 3 . Yuki
 - 4 . Gomez

در ایران به عنوان کشوری که شناخت اهمیت یادگیری سازمانی را شروع کرده و سفرش را برای توسعه

سازمان های یادگیرنده در سراسر کشور آغاز می کند، موارد مهمی رخ داده است که عبارتند از (زالی، ۱۳۸۵):

- تصویب سند چشم انداز ملی ایران
- تعیین جایزه بهره وری ملی و تعالی سازمانی برای شرکت ها و سازمان های ایرانی
- افزایش تعداد شرکت های ایرانی متقاضی دریافت انواع مختلف گواهینامه های ایزو (ISO) و ...

هیچ روشی برای موفقیت پایدار سازمانی بدون یادگیری سازمانی وجود ندارد. از این رو ایجاد سازمان یادگیرنده، اولین و مهمترین اقدام استراتژیک برای دستیابی به کیفیت و تعالی سازمانی در شرکت ها، سازمان ها و موسسات ایرانی است. یکی از سازمان هایی که باید از قالب محیط های غیرپویا خارج شود و به سمت توسعه یادگیری و مدیریت کیفیت و ایجاد سازمان های یادگیرنده حرکت کند، باشگاه ورزشی است (اسدی و همکاران، ۱۳۸۸). امروزه ورزش، به عنوان یک صنعت معرفی شده و این صنعت یکی از صنایع به سرعت در حال رشد در جهان است و با جنبه های مختلف اقتصادی درآمیخته است. در امر ورزش تغییر و تحول به منظور بهتر ساختن زمینه ورزش اجتناب ناپذیر است. سازمان های ورزشی در عصر حاضر، در معرض تغییرات مداوم قرار دارند و ارتباط و تعامل این سازمان ها با عوامل مختلفی چون دولت، بخش خصوصی، حامیان مالی و دیگر سازمان های ورزشی ملی و بین المللی و مهمتر از همه عوامل اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و فرهنگی موجب می شود که این سازمان ها در معرض خواسته های متفاوت و گوناگونی قرار گیرند. از این رو ضروری است تا این سازمان ها برای حفظ جایگاه و موفقیت در رسالت سازمانی خود از راه یادگیری سازمانی و دیگر روش های علمی عملکرد خود را بهبود بخشند. ایجاد سازمان های یادگیرنده در ورزش، سازمان های ورزشی را تا حدود زیادی در برابر تغییرات محیطی حفظ می کند. شایان ذکر است که ایجاد سازمان ورزشی یادگیرنده با مختصاتی که ابداع کنندگان یادگیری سازمانی برمی شمارند، پیش از آنکه نقطه مشخصی در انتهای مسیر طولانی باشد، مسیری بی انتهاست. بنابراین ایجاد سازمان یادگیرنده به معنی پیش رفتن در این مسیر بی انتها و حرکت روبه جلو از یک مرحله به مرحله بعد است. سازمان های ورزشی، نهادهای هدفداری هستند که در طول زمان به شیوه های گوناگون در جستجوی توسعه بوده اند. باشگاه های ورزشی نیز به عنوان بخشی از سازمان های ورزشی، یکی از ارکان مهم اشاعه ورزش بین افراد هر جامعه ای، می باشد و نقش مهمی در عمومی کردن ورزش، ارتقای سطح ورزش و سلامت، توسعه پایدار و سرافرازی کشور، ایجاد انگیزه و جذب جوانان به ورزش قهرمانی و تربیت ورزشکار

دارند و همانند دیگر سازمان ها ، در راستای دستیابی به اهداف سازمانی خود، نیازمند یادگیری مستمر در تمام سطوح کاری سازمان است (شفایی، ۱۳۸۰). از این رو نقش و سهم باشگاه های ورزشی به عنوان بنگاه های اقتصادی نباید فراموش شود. در برنامه چهارم توسعه توجه خاصی به باشگاه های ورزشی شده تا در مدت زمان اجرای برنامه ، امکان رشد و توسعه کمی و کیفی آن ها فراهم شود و وضعیت آن ها به وضعیت مطلوب تغییر یابد. با توجه به نقش سازنده باشگاه های ورزشی در جامعه، بررسی کیفیت فعالیت های باشگاه ها برای پیدا کردن نقاط ضعف و اقدام برای برطرف کردن تنگناها، امری ضروری و اجتناب ناپذیر است. زیرا بهبود کیفیت را می توان یکی از رویکردهای اصلی برای ارتقای توانایی سازمان در جهت بهبود فرایندها، محصولات و خدمات دانست. لذا سازمانی از بقاء و تعالی برخوردار خواهد بود که به مقوله کیفیت در تمام سطوح سازمان توجه نماید (زنگنه، ۱۳۸۷). کیفیت از مفاهیم علم مدیریت است که در ارزیابی سازمان ها و مدیران مورد توجه قرار می گیرد، و آن چه می تواند به عنوان بهترین شاخص برای نشان دادن میزان توجه و تمرکز بر خواسته های مشتریان مطرح شود، مقوله کیفیت است (یوسفی پور و ایزدی، ۱۳۸۳). بنابراین نیاز است که در مدیریت باشگاه های ورزشی جدیدترین تئوری های سازمانی به کار گرفته شود. از جمله آن ها، رویکرد مدیریت کیفیت و کسب گواهینامه استاندارد ایزو ۹۰۰۰ می باشد. ایزو ۹۰۰۰ قدم ابتدایی برای حرکت به سوی مدیریت کیفیت فراگیر است و به عنوان یک زبان مشترک در بیان چگونگی برآوردن حداقل نیازهای یک سازمان در حرکت به سوی رشد و توسعه به کار رفته اند. در دیدگاه نوین ایزو ۹۰۰۰، مدیریت کیفیت بر مبنای اصول و معیارهای پایه ای استوار می باشد، به طوری که در این الگوی اجرایی، الزاماتی به منظور تحقق اصول فوق در یک سازمان تدوین گردیده است (اسدی و همکاران، ۱۳۸۸). بنابراین لازم است محققان، این الزامات و مولفه های گوناگون و میزان تاثیر آن ها را در سازمان هایی که موفق به کسب این گواهینامه شده اند را مورد بررسی قرار دهند تا سازمان بهتر بتواند با شرایطی که بعد از اجرای این استانداردها به وجود می آید، منطبق گردد. لذا از نظر محقق مسئله این است که: آیا بین میزان یادگیری سازمانی در باشگاه های ورزشی دارای ایزو ۹۰۰۰ و باشگاه های فاقد ایزو ۹۰۰۰ تفاوت وجود دارد؟ با توجه به موارد مذکور، تعیین میزان یادگیری سازمانی در باشگاه های ورزشی دارا و فاقد ایزو ۹۰۰۰ شهر اصفهان، موضوعی است که در پژوهش حاضر به آن پرداخته خواهد شد.

۱ - ۳ - اهمیت و ضرورت :

بنابر قانون بوم شناسی که بیان می کند سرعت یادگیری یک موجود زنده جهت بقا باید بزرگتر یا مساوی تغییرات محیطی باشد، سازمان ها نیز به منظور بقا در این عصر تغییرات باید سرعت یادگیری خود را افزایش دهند. در این