

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



## معاونت پژوهش و فناوری

به نام خدا

### منشور اخلاق پژوهش

با یاری از خداوند سبحان و اعتقاد به اینکه عالم محضر خداست و همواره ناظر بر اعمال انسان و به منظور پاس داشت مقام بلند دانش و پژوهش و نظر به اهمیت جایگاه و دانشگاه در اعتلای فرهنگ و تمدن بشری، ما دانشجویان و اعضاء هیأت علمی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی متعهد می گردیم اصول زیر را در انجام فعالیت های پژوهشی مدنظر قرار داده و از آن تخطی نکنیم:

- 1- اصل برائت: التزام به برائت جویی از هر گونه رفتار غیر حرفه ای و اعلام موضع نسبت به کسانی که حوزه علم و پژوهش را به شائبه های غیر علمی می آلاینند .
- 2- اصل رعایت انصاف و امانت: تعهد به اجتناب از هر گونه جانب داری غیر علمی و حفاظت از اموال، تجهیزات و منابع در اختیار .
- 3- اصل ترویج: تعهد به رواج دانش و اشاعه نتایج تحقیقات و انتقال آن به همکاران علمی و دانشجویان به غیر از مواردی که منع قانونی دارد.
- 4- اصل احترام: تعهد به رعایت حریم ها و حرمت ها در انجام تحقیقات و رعایت جانب نقد و خودداری از هر گونه حرمت شکنی .
- 5- اصل رعایت حقوق: التزام به رعایت کامل حقوق پژوهشگران و پژوهیدگان (انسان، حیوان و نبات) و سایر صاحبان حق .
- 6- اصل رازداری: تعهد به صیانت از اسرار و اطلاعات محرمانه افراد، سازمان ها و کشورها و کلیه افراد و نهادهای مرتبط با تحقیق .
- 7- اصل حقیقت جویی: تلاش در راستای پی جویی حقیقت و وفاداری به آن و دوری از هر گونه پنهان سازی حقیقت .
- 8- اصل مالکیت مادی و معنوی: تعهد به رعایت کامل حقوق مادی و معنوی دانشگاه و کلیه همکاران پژوهش .
- 9- اصل منافع ملی: تعهد به رعایت مصالح ملی و در نظر داشتن پیشبرد و توسعه کشور در کلیه مراحل پژوهش.

امضاء پژوهشگر:



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد تهران مرکزی

دانشکده اقتصاد و حسابداری

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)

گرایش حسابداری

**عنوان:**

مقایسه رتبه بندی بانک ها مبتنی بر رویکرد ترکیبی FAHP- TOPSIS و رویکرد سازمان بورس اوراق بهادار

تهران

**استاد راهنما:**

دکتر فرزانه حیدر پور

**استاد مشاور:**

دکتر زهره حاجیها

**پژوهشگر:**

فرید بابائی نعمتی

تابستان 1391

## تعهذنامه اصالت پایان نامه کارشناسی ارشد

اینجانف فرید بابائی نعمتی دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد به شماره دانشجویی 880837813 در

رشته حسابداری که در تاریخ 1391/06/18 از پایان نامه خود تحت عنوان: "مقایسه رتبه بندی بانک ها

مبتنی بر رویکرد ترکیبی FAHP-TOPSIS و رویکرد سازمان بورس اوراق بهادار تهران" با کسب

نمره 17/75 و درجه بسیار خوب دفاع نموده ام بدینوسیله متعهد می شوم:

1- این پایان نامه حاصل تحقیق رو پژوهش انجام شده توسط اینجانف بوده و در مواردی که از دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران (اعم از پایان نامه، کتاب، مقاله و ...) استفاده نموده ام، مطابق ضوابط و رویه های موجود نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آن را در فهرست ذکر و درج کرده ام.

2- این پایان نامه قبلاً برای دریافت هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاهها و موسسات آموزش عالی ارائه نشده است.

3- چنانچه بعد از فراغت از تحصیل، قصد استفاده و هرگونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب، ثبت اختراع و ... از این پایان نامه داشته باشم، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم.

4- چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آن را بپذیرم و واحد دانشگاهی مجاز است با اینجانف مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت.

نام و نام خانوادگی:

بسمه تعالی

در تاریخ 1391/06/18 فرید بابائی نعمتی دانشجوی کارشناسی ارشد حسابداری از پایان نامه خود دفاع نموده و با نمره 17/75 به حروف هفده و هفتاد و پنج و با درجه بسیار خوب مورد تصویب قرار گرفت.

امضاء استاد راهنما

بسمه تعالی

دانشکده اقتصاد و حسابداری

(این چکیده به منظور چاپ در پژوهش نامه دانشگاه تهیه شده است)

نام واحد دانشگاهی: تهران مرکزی	کد واحد: 101	کد شناسایی پایان نامه: 10121301901023
عنوان پایان نامه: مقایسه رتبه بندی بانک ها مبتنی بر رویکرد ترکیبی <i>FAHP-TOPSIS</i> و رویکرد سازمان بورس اوراق بهادار تهران		
نام و نام خانوادگی دانشجو: فرید بابائی نعمتی	تاریخ شروع پایان نامه: 1390/02/25	تاریخ اتمام پایان نامه: 1391/06/18
شماره دانشجویی: 88083781300	رشته تحصیلی: حسابداری	
استاد راهنما: دکتر فرزانه حیدرپور	استاد مشاور: دکتر زهره حاجیها	
آدرس: تهران - خیابان انقلاب - پیچ شمیران - دانشکده اقتصاد و حسابداری دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی		
چکیده پایان نامه:		
<p>یکی از مهمترین ابزارهای تعیین نقاط قوت و ضعف عملکرد، شناسایی فرصت‌ها و تهدیدهای بیرونی شرکت‌ها، رتبه بندی شرکت‌ها است. بدلیل عدم آشنایی متولیان شرکت‌ها و تحلیلگران بازار سرمایه با مدل‌های نوین رتبه بندی، اغلب رتبه‌بندی‌ها با مفروضاتی صورت می‌گیرد که شرایط عدم اطمینان در آن لحاظ نمی‌شود. در پژوهش حاضر با ترکیب روش <i>AHP</i> با نظریه فازی شرایط عدم اطمینان بگونه‌ای منطقی و کاربردی مدل‌سازی گردید. از آنجائیکه درجه اهمیت نسبت‌های مالی برای گروه‌های مختلف متفاوت است، از اینرو با استفاده از پرسشنامه توزیع شده بین گروه‌های مختلف تاثیر گذار در تصمیمات سرمایه‌گذاران، شامل اساتید دانشگاهی، حسابرسان مستقل و مشاوران سرمایه‌گذاری، اوزان شاخص‌ها محاسبه و در نهایت با استفاده از روش <i>TOPSIS</i> بانک‌های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران در سال 1389 رتبه بندی گردید و با توجه به نتایج آزمون فرض آماری صورت گرفته وجود رابطه معنی دار بین رتبه بندی روش ترکیبی مورد بحث در این پژوهش با رتبه بندی سازمان بورس اوراق بهادار تایید گردید.</p>		

مناسب است

تاریخ و امضاء:

مناسب نیست

نظر استاد راهنما برای چاپ در پژوهش نامه دانشگاه

## فهرست مطالب

صفحه

عنوان

1.....	فصل اول: کلیات طرح.....
2.....	1-1- مقدمه .....
2.....	2-1- بیان مسئله تحقیق .....
4.....	3-1- ضرورت و اهمیت موضوع .....
5.....	4-1- اهداف تحقیق .....
6.....	5-1- سوالات و فرضیه‌های تحقیق .....
6.....	6-1- تعاریف عملیاتی متغیرها و واژه‌های کلیدی .....
9.....	7-1- روش تحقیق .....
10.....	8-1- جامعه و نمونه آماری تحقیق .....
12.....	فصل دوم: مروری بر مبانی نظری و ادبیات تحقیق.....
13.....	1-2- مقدمه .....
14.....	2-2- مدیریت عملکرد .....
16.....	3-2- تعاریف ارزیابی عملکرد .....
22.....	4-2- نظریات مربوط به معیارهای ارزیابی عملکرد .....
23.....	5-2- نظریات مربوط به چارچوب‌های ارزیابی عملکرد .....
25.....	6-2- اهداف ارزیابی عملکرد .....
28.....	7-2- ویژگیهای نظام ارزیابی اثر بخش .....
29.....	8-2- مدل‌های ارزیابی عملکرد .....

40.....	9-2- ارزیابی عملکرد بانک ها
59.....	10-2- مرور تحقیقات مشابه
80.....	<b>فصل سوم: روش شناسایی تحقیق</b>
81.....	1-3- مقدمه
81.....	2-3- روش تحقیق
82.....	3-3- فرضیه های تحقیق
83.....	4-3- قلمرو تحقیق
83.....	5-3- جامعه و نمونه آماری
84.....	6-3- روش گردآوری اطلاعات
84.....	7-3- ابزار گردآوری اطلاعات
89.....	8-3- روش تجزیه و تحلیل داده ها
96.....	9-3- رتبه بندی سازمان بورس و اوراق بهادار تهران
97.....	<b>فصل چهارم: تجزیه و تحلیل یافته های تحقیق</b>
98.....	1-4- مقدمه
98.....	2-4- شناسایی و انتخاب شاخص ها
100.....	3-4- تعیین اوزان معیارها و زیر معیارهای مدل
106.....	4-4- لیست بانک های مورد مطالعه
108.....	5-4- روش TOPSIS



111.....	4-6- رتبه بندی سازمان بورس اوراق بهادار تهران
112.....	4-7- آزمون فرضیه تحقیق
115 .....	<b>فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات تحقیق</b>
116.....	5-1- مقدمه
116.....	5-2- تفسیر نتایج
121.....	5-3- پیشنهادهای کاربردی
122.....	5-4- محدودیت های انجام تحقیق
123.....	5-5- چشم انداز های تحقیق
124.....	5-6- پیشنهادات برای تحقیقات آتی
125.....	منابع و مآخذ

## فهرست جدول ها

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
24.....	جدول 2-1: چارچوب های ارزیابی عملکرد.....
36.....	جدول 2-2: خلاصه ای از ادبیات الگوی کارت ارزیابی متوازن.....
67.....	جدول 2-3: ارزشهای نهایی و رتبه بندی بانک ها.....
68.....	جدول 2-4: مروری بر ادبیات ارزیابی عملکرد سازمانی با استفاده از روش های MADM.....
88.....	جدول 3-1: جدول شاخص تصادفی.....
91.....	جدول 3-2: مقیاس کلامی برای سنجش درجه اهمیت نسبی.....
99.....	جدول 4-1: شاخص های انتخابی برای ارزیابی عملکرد مالی و رتبه بندی بانک ها.....
101.....	جدول 4-2: ماتریس مقایسه زوجی معیار زیرمعیار کارایی کارکنان و وزن آنها.....
101.....	جدول 4-3: ماتریس مقایسه زوجی معیار زیرمعیار مدیریت دارایی و وزن آنها.....
102.....	جدول 4-4: ماتریس مقایسه زوجی معیار زیرمعیار سودآوری و وزن آنها.....
102.....	جدول 4-5: ماتریس مقایسه زوجی معیار زیرمعیار نسبت های رشد و وزن آنها.....
102.....	جدول 4-6: ماتریس مقایسه زوجی معیار زیرمعیار نسبت نقدینگی و وزن آنها.....
103.....	جدول 4-7: ماتریس مقایسه زوجی معیار زیرمعیار کفایت سرمایه و وزن آنها.....
105.....	جدول 4-8: جدول اوزان زیر معیارهای معیارهای اصلی.....
106.....	جدول 4-9: ماتریس مقایسه هازوجی شاخص های اصلی پژوهش.....
107.....	جدول 4-10: لیست بانک های مورد مطالعه.....
108.....	جدول 4-11: ماتریس نرمالایز شده شاخص های اصلی.....
109.....	جدول 4-12: نزدیکی نسبی بانک های مورد مطالعه نسبت به ایده آلهای.....
110.....	جدول 4-13: رتبه بندی بانک های مورد مطالعه با رویکرد ترکیبی.....

جدول 4-14: رتبه بندی سازمان بورس و اوراق بهادر ..... 112

جدول 4-15: نتایج آزمون فرض تحقیق ..... 113

جدول 5-1: رتبه بندی بانک های مورد مطالعه با رویکرد ترکیبی ..... 120

## فهرست شکل ها

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
15.....	شکل 1-2: اجزاء اصلی مدیریت عملکرد.....
19.....	شکل 2-2: ابعاد سیستم ارزیابی عملکرد.....
56.....	شکل 3-2: ماتریس تصمیم فرموله.....
62.....	شکل 4-2: ساختار سلسله مراتبی مدل برای ارزیابی عملکرد کل.....
63.....	شکل 5-2: ساختار سلسله مراتبی مدل برای عملکرد غیر مالی.....
66.....	شکل 6-2: ساختار سلسله مراتبی معیارهای ارزیابی عملکرد بانکداری.....
92.....	شکل 3-1: مقیاس های کلامی برای سنجش اهمیت نسبی.....
118.....	شکل 5-1: شمای کلی متغیر های پژوهش.....

فصل اول

کلیات طرح

## ۱-۱- مقدمه

نظارت و ارزیابی موضوعی است که از زمان مطرح شده نظریات کلاسیک مدیریت مطرح بوده است. به عبارت دیگر تمام نظریات مدیریت به نحوی به موضوع نظارت، کنترل و ارزیابی بها داده و آن را یکی از وظایف اساسی مدیریت دانسته اند. به این ترتیب موضوع ارزیابی عملکرد موضوعی نیست که امروزه مطرح شده باشد اما آنچه قابل ذکر است تغییر نگرشی است که در این رابطه صورت گرفته است. توسعه و گسترش وظایف در سازمانها امر ارزیابی عملکرد آنها را اجتناب ناپذیر نموده است و از سوی دیگر تحولات شگرف دانش مدیریت، ساز و کارهای ارزیابی را تحت تاثیر قرار داده است. آنچه امروز از آن به عنوان ارزیابی عملکرد یاد می شود با نگاهی ارشادی و هدایت کننده به امر نظارت پرداخته و به دنبال ایجاد بهبود عملکرد است. با توجه به این پیشرفت ضرورت دارد نظام های ارزیابی متناسب با جایگاه و کارکردهای سازمانها طراحی گردد. برای کسب و حفظ مزیت رقابتی، شرکتها باید به طور جدی به ارزیابی عملکرد بپردازند و نیز به ابعاد مالی و غیر مالی (کمی و کیفی) عملکرد توجه داشته باشند.

## ۱-۲- بیان مسئله تحقیق

سازمان های امروزی در محیطی پر تلاطم به رقابت مشغولند و جهت پیشرفت و حتی بقای خود نیازمند به تعیین نقاط قوت و ضعف خود، تهدیدها و فرصت ها جهت حصول اطمینان از نیل به اهداف اساسی خود می باشند (قدرتیان و انوار رستمی، 1383). با تغییر نقش دولت ها از تصدی گری به هدایتی و ارشادی، نگاه سازمان ها به محیط داخلی و خارجی دستخوش تحولی بس شگرف شده است، به نحوی که سازمان ها با توجه به فرهنگ رقابت پذیری و وضع قوانینی سخت گیرانه علیه انحصار طلبی، درصدد استفاده از ابزار های مختلف برای حفظ برتری و تعالی سازمان خویش می باشند (نوروزپور، 1389). یکی از مهمترین ابزارهای تعیین نقاط قوت و ضعف عملکرد و شناسایی فرصت ها و تهدیدهای بیرونی سازمان ها، رتبه بندی آنها است، که به افراد ذینفع در شناخت وضعیت نسبی و رتبه‌ی عملکردی شرکت در مقایسه با شرکت های مشابه و رقیب کمک می کند. با رقابتی شدن اقتصاد جهانی و افزایش آگاهی عمومی از مسائل مالی و سرمایه گذاری، بازار سرمایه نگاه ها را بیش از پیش به خود معطوف ساخته است.

امروزه بانکداری یکی از مهمترین بخش های اقتصادی کشور به شمار می رود که از طریق تجهیز منابع، تدارک نقدینگی، ارائه ابزار پرداخت، اعطای تسهیلات، ایجاد تعامل میان سرمایه گذاری و پس انداز و ایجاد تعامل در بخش خارجی بر کل عملکرد اقتصادی کشور تاثیر می گذارد (نوروزپور، 1389). با توجه به چنین شرایطی، اغلب بانک ها به منظور جلب توجه مشتریان اقدام به ارائه خدمات متنوع می نمایند که در این بین تعدادی از آنها نیز سعی دارند با ارائه

اطلاعات غیر واقعی و گمراه کننده، تصویر مطلوبی از وضعیت بنگاه خویش نشان داده و خود را در سطح رقابت برای جذب مشتریان جدید و حفظ مشتریان فعلی توانمند سازند. لذا مسئله اصلی این است که آیا می توان با استفاده از تئوری استدلال فازی، رتبه بندی مناسبی بر اساس عملکرد سازمان ها ارائه نمود؟

### ۱-۳- ضرورت و اهمیت موضوع

در عصر کنونی تحولات شگرف دانش مدیریت، وجود نظام ارزشیابی را اجتناب ناپذیر نموده است. سازمانها هرچه وسیع تر می شوند نیاز به کنترل در آنها مضاعف می گردد. مساله اساسی امروزه در بسیاری از سازمانها این است که روش ارزیابی عملکرد منطقی و صحیحی برای تعیین جایگاه آنها در صنعت مورد فعالیتشان ارائه نشده و فقدان وجود نظام ارزیابی و کنترل در چنین موسساتی به معنای عدم برقراری ارتباط با محیط درون و برون سازمانی تلقی می گردد که پیامد آن کاهلت و نهایتاً مرگ سازمان است.

در اقتصاد و جامعه امروز صنعت بانکداری از اهمیت قابل توجهی برای تک تک افراد جامعه برخوردار است. هر مشکلی که در سیستم جاری بانک رخ دهد به طور مستقیم ذینفعان و همچنین اقتصاد کل را تحت تاثیر قرار می دهد، بنابراین بهبود و پیشرفت در بخش بانکداری به طور متقابل تاثیر عمیقی بر بخش های دیگر اقتصاد می گذارد. از همین رو مطالعه عملکرد بانک ها نیز امری کاملاً ضروری می باشد.



با توجه به اینکه استفاده از تکنیکهای اصولی و پیشرفته به منظور دستیابی به عملکرد بهتر می تواند یکی از ابزارهای بسیار مهم در جهت بهبود عملکرد باشد، لذا در این تحقیق از رویکرد تصمیم گیری چند شاخصه فازی که جزء شناخته شده ترین شاخه تصمیم گیری هاست، استفاده شده است واضح است که نتایج چنین مدلهایی به دلیل لحاظ کردن شرایط واقعی در مدل، دقیق تر و کاربردی تر خواهد بود.

#### ۱-۴- اهداف تحقیق

بر اساس آنچه ذکر شد اهداف اصلی این تحقیق را می توان بصورت زیر بیان نمود:

- 1- شناسایی و تعیین معیارها و زیر معیارهای ارزیابی عملکرد در بانکها
- 2- طراحی مدل مناسب ارزیابی عملکرد بانکها با استفاده از رویکرد تصمیم گیری چند شاخصه فازی

از طریق دستیابی به دو هدف فوق می توان از کیفیت و چگونگی عملکرد بانکهای مورد مطالعه مطلع شده، آنها را مورد مقایسه قرارداد و از این طریق گامی در راستای بهبود مستمر عملکرد این سازمانها برداشت. همچنین از این مدل می توان در ارزیابی شعب یک بانک نیز استفاده نمود.

#### ۱-۵- سوالات و فرضیه های تحقیق

##### 1-5-1- سوالات تحقیق

با توجه به توضیحات بالا سوال اساسی این تحقیق به صورت زیر است:

آیا بین رتبه بندی صورت گرفته با استفاده از روش ترکیبی مورد بحث در این پژوهش و رتبه

بندی سازمان بورس و اوراق بهادار تفاوت معنی داری وجود دارد؟

### 1-5-2- فرضیات تحقیق

فرضیه اول: رتبه بندی رویکرد ترکیبی FAHP1-TOPSIS2 تفاوت معنی داری با رتبه بندی

صورت گرفته توسط سازمان بورس دارد.

### 1-6- تعاریف عملیاتی متغیر ها و واژه های کلیدی

متغیر های پژوهش در حالت کلی به متغیر های اصلی و زیر معیار های آن ها بصورت زیر تقسیم

می شوند:

---

۱ - Fuzzy Analytic Hierarchy Process

۲ - Technique for Order Preference by Similarity Ideal Solution

معیار های اصلی

زیر معیار هر یک از معیار های اصلی

کارایی کارکنان

بهره وری کارکنان و سودآوری کارکنان

مدیریت دارایی

نرخ بازده دارایی، نرخ گردش حسابهای

دریافتی، نسبت دارایی ثابت به کل دارایی

ها، کل بدهی ها به کل دارایی ها

سود آوری

نرخ حاشیه ی سود خالص و نرخ بازده

سرمایه

نسبت های رشد

رشد سود عملیاتی، رشد درآمد، رشد

حقوق صاحبان سهام

نسبت نقدینگی

نسبت جاری و نسبت نقدی

کفایت سرمایه

نسبت سرمایه به کل دارایی ها و نسبت

سرمایه به کل دارایی ها پس از کسر دارایی

ثابت

**1-6-1- تعریف متغیرهای تحقیق**

کارایی کارکنان: نسبت هایی که به منظور سنجش میزان کارایی و بهره وری کارکنان مورد استفاده

قرار میگیرد و میزان تاثیر عملکرد کارکنان در روند سودآوری شرکت را مورد بررسی قرار می دهد.

مدیریت دارایی: نسبت های مدیریت دارایی که به آنها نسبت های فعالیت و یا کارایی داراییها نیز گفته می شود، نسبت هایی می باشند جهت اندازه گیری اینکه داراییهای شرکت با چه درجه ای از کارایی به کار گرفته می شوند.

سود آوری: این نسبت ها در جه و میزان سود آوری شرکت را مورد سنجش قرار می دهند.

نسبت های رشد: نسبت هایی که میزان رشد سودآوری و در نتیجه افزایش حقوق صاحبان سهام از یک دوره مالی نسبت به دوره مالی بعد را مورد ارزیابی قرار می دهد.

نسبت نقدینگی: نسبت هایی که توانایی واحد تجاری در در انجام تعهدات مالی جاری را اندازه گیری می کند، نسبت های نقدینگی می باشند که به دو قسمت نسبت جاری و نسبت نقدی تقسیم می شوند.

کفایت سرمایه: نسبت های که به بررسی وضعیت سرمایه در بررسی با داراییهای واحد تجاری می پردازد.

#### 1-6-2- کلمات کلیدی تحقیق

ارزیابی عملکرد: به فرآیند سنجش جامع عملکرد و در قالب عباراتی نظیر: کارایی، اثر بخشی، توانمند سازی، قابلیت پاسخگویی در چارچوب اصول و مفاهیم برای تحقق اهداف و وظایف سازمانی، ساختاری، برنامه ای و توسعه بلند مدت سازمان ارزیابی عملکرد سازمان اطلاق می شود.

(دفتر ارزیابی عملکرد و بهبود مدیریت، 1379)