





پایان نامه کارشناسی ارشد دانشکده علوم انسانی

گروه مدیریت صنعتی (مالی)

عنوان:

بررسی و رتبه‌بندی شاخص‌های تأثیرگذار بر عملکرد
مالی صنعت بیمه با استفاده از رویکرد تحلیلی
DEA/MADM

استاد راهنما :

دکتر داریوش فرید

استاد مشاور :

دکتر علی رضا ناصر صدر آبادی

تحقیق و نگارش:

مهدي براتی دهکردی

مهر ۹۳

بسمه تعالی

جلسه دفاعیه پایان نامه تحصیلی آقای / خانم
.....
..... دانشجوي کارشناسی ارشد رشته
..... گرایش
..... به شماره دانشجوی
..... تحت

عنوان

.....
.....
..... و تعداد واحد.....
در تاریخ با حضور اعضای هیات داوران (به شرح
ذیل) تشکیل گردید . پس از ارزیابی توسط هیات داوران ، پایان
نامه با نمره : به عدد به حروف
.....
..... و درجه مورد تصویب
قرار گرفت .

عنوان

نام و نام خانوادگی

امضاء

استاد/استادان راهنما :
استاد/استادان مشاور :
متخصص و صاحب نظر داخلی :
متخصص و صاحب نظر خارجی :
نام و نام خانوادگی نماینده تحصیلات تکمیلی دانشگاه (ناظر) :
امضاء

تعهدنامه

اینجانب دانشجوی دوره دکتری/کارشناسی ارشد رشته
دانشکده دانشگاه علم و هنر تحت راهنمایی متعهد می شوم:

• نتایج ارائه شده در این پایان نامه حاصل مطالعات علمی و عملی اینجانب بوده و مسئولیت صحت و اصالت مطالب مندرج را به طور کامل بر عهده می گیرم.

• در خصوص استفاده از نتایج پژوهش های محققان دیگر به مرجع مورد نظر استناد شده است.

• مطالب مندرج در این پایان نامه را اینجانب یا فرد دیگری به منظور اخذ هیچ نوع مدرک یا امتیازی تاکنون به هیچ مرجعی تسلیم نکرده است.

• کلیه حقوق معنوی این اثر به دانشگاه علم و هنر تعلق دارد. مقالات مستخرج از پایان نامه، ذیل نام به چاپ خواهد دانشگاه علم و هنر (Science and Art University) رسید.

حقوق معنوی تمام افرادی که در به دست آمدن نتایج اصلی پایان نامه تأثیرگذار بوده اند در مقالات مستخرج از رساله، رعایت خواهد شد

نام و امضا دانشجو

تاریخ

مالکیت نتایج و حق نشر

- کلیه حقوق معنوی این اثر و محصولات آن (مقالات مستخرج، برنامه های رایانه ای، نرم افزارها و تجهیزات ساخته شده (به دانشگاه علم و هنر تعلق دارد و بدون اخذ اجازه کتبی از دانشگاه قابل واگذاری به شخص ثالث نیست.

- استفاده از اطلاعات و نتایج این پایان نامه بدون ذکر مرجع مجاز نیست.

تقدیم به :

شما که وجودم برایتان همه رنج است و وجودتان برایم همه مهر
توانتان رفت تا به توانایی برسم و مویتان سپید گشت تا رویم سپید بماند
شما که راستی قامتم در شکستگی قامتتان تجلی یافت
شما که فروغ نگاهتان، گرمی کلامتان و روشنی رویتان
سرمایه های جاودانی زندگانی من است
سرو وجودتان همیشه سبز و استوار باد

سپاسگزاری :

حمد و سپاس پروردگاری را سزااست که عمیق‌ترین ادراکات از شناخت ذات پاکش عاجزند، پرده‌ای او را در برنگیرد و حجابی او را مستور نکند. هم او که انسان را آفرید و به او قوه تخیل عطا فرمود و به سبب برخورداری از همین قوه او را اشرف مخلوقات قرار داد.

از استادراهنمای گرامی‌ام، **جناب آقای دکتر داریوش فرید** که با راهنمایی‌های بسزایی داشتند کمال تشکر و قدردانی را ابراز می‌دارم.

بر خود لازم می‌دانم از استاد عزیز و بزرگوار **جناب آقای دکتر علیرضا ناصر صدرآبادی** به خاطر تقبل زحمت مشاوره اینجانب در تدوین این پایان‌نامه تشکر و قدردانی نمایم.

در خاتمه از کلیه‌ی کسانی که مرا در این کار پژوهشی یاری نمودند و دوستان و آشنایانی که همواره مشوق اینجانب بوده‌اند، سپاسگزاری می‌نمایم.

چکیده

یکی از بخش‌هایی که در اقتصاد وظایف مهمی را بر عهده دارد، صنعت بیمه است. نگاهی به افزایش سرمایه‌های بین‌المللی و نیز، توجه به گردش چرخ‌های اقتصادی نشان دهنده این واقعیت است که همگی متکی به تضمین‌های ناشی از بیمه هستند. اهمیت توجه به صنعت بیمه از بعد اقتصادی را می‌توان با بیان نقش بیمه به عنوان یک مؤسسه تأمین امنیت و جبران خسارت و همچنین، نقش بیمه به عنوان یک مؤسسه سرمایه‌گذاری و کمک به روند رشد اقتصادی توضیح داد.

بیمه، نقش مهم و حساسی را در رشد و توسعه اقتصادی خصوصاً در کشورهای در حال توسعه ایفا می‌کند. شرکت‌های بیمه از نهادهای مهم در بازار سرمایه هستند که از طریق پذیرش ریسک‌های متنوع و همچنین تجهیز منابع و تقویت منابع مالی جهت سرمایه‌گذاری در بازار پول و سرمایه، نقش مؤثری در توسعه اقتصادی کشور ایفا می‌کنند.

یکی از لازمه‌های ایجاد تحول در صنعت بیمه کشور در راستای خدمات مطلوب، طراحی و اجرای سیستم ارزیابی عملکرد است. ارائه یک سیستم ارزیابی جامع و شفاف با دو رویکرد کنترل و نظارت بر عملکرد شرکت‌های بیمه و همچنین ارزیابی و رتبه بندی شرکت‌های بیمه است. که لازمه آن شناسایی و رتبه بندی معیارهایی مؤثر بر عملکرد مالی شرکت بیمه می‌باشد.

موضوع بررسی و رتبه بندی شاخص‌های تأثیر گذار بر عملکرد مالی در راستای توجه مدیران به شاخص‌های مهم در جهت افزایش عملکرد مالی شرکت‌های بیمه صورت می‌پذیرد. هدف از این تحقیق بررسی و رتبه بندی معیارهای مؤثر بر عملکرد مالی صنعت بیمه با استفاده از رویکرد ویکور فازی و سپس ارزیابی و رتبه بندی مالی ۲۳ شرکت بیمه با استفاده از روش تحلیل پوششی داده‌ها می‌باشد. تحلیل پوششی داده‌ها از مهم‌ترین روش‌هایی است که به دلیل استفاده از فنون ریاضی، اجتناب از شیوه‌های ذهنی و سلیقه‌ای و داشتن صحت بالا در نتیجه گیری، در دهه‌های اخیر جایگاه علمی ویژه‌ای داشته است. در این راستا با استفاده از اطلاعات شرکت‌های بیمه به وسیله مدل BCC خروجی محور در سال ۱۳۹۰ کارایی این شرکت‌ها در ابعاد مختلف بررسی گردیده است.

نتایج حاصل از این پژوهش نه تنها به مدیران این شرکت‌ها، بلکه مسئولین اقتصادی کشور و همچنین بیمه گذاران، در شناسایی شرکت‌های کارا و ناکارا کمک خواهد کرد. همچنین با توجه به تجزیه و تحلیل‌های انجام شده در زمینه ارزیابی عملکرد شرکت‌ها، چگونگی دستیابی شرکت‌های ناکارا به سطح کارایی مشخص شده است

کلمات کلیدی: شرکت‌های بیمه، کارایی، تحلیل پوششی داده‌ها، ویکور فازی

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۲	۱-۱ مقدمه
۲	۲-۱ تعریف موضوع (تعریف مساله، هدف از اجرا و کاربرد نتایج تحقیق)
۴	۳-۱ مراجع استفاده کننده از نتایج تحقیق
۵	۴-۱ فرضیات (سوالات پژوهشی)
۵	۵-۱ قلمرو تحقیق
۵	۱-۵-۱ قلمرو موضوعی تحقیق
۵	۲-۵-۱ قلمرو مکانی تحقیق
۵	۳-۵-۱ قلمرو زمانی تحقیق
۵	۶-۱ روش تحقیق
۵	۱-۶-۱ شیوه تحقیق
۵	۲-۶-۱ جامعه آماری تحقیق
۶	۳-۶-۱ روش گردآوری اطلاعات و تحلیل آن‌ها
۶	۷-۱ شرح اصطلاحات و واژه‌های بکار رفته
۶	۸-۱ محدودیت‌های تحقیق
۶	۱-۸-۱ محدودیتها، مشکلات و موانع تحقیق
۷	۹-۱ ساختار پایان نامه
۹	۱-۲ مقدمه
۹	۲-۲ تاریخچه بیمه در جهان
۹	۳-۲ تاریخچه بیمه در ایران
۱۱	۴-۲ وضعیت صنعت بیمه در ایران
۱۲	۵-۲ عملیات شرکت بیمه
۱۴	۶-۲ انواع بیمه
۱۴	۲-۷ ارزیابی عملکرد
۱۵	۱-۷-۲ تعاریف ارزیابی عملکرد
۱۶	۲-۷-۲ ضرورت و اهمیت ارزیابی عملکرد
۱۶	۸-۲ مدل‌های ارزیابی عملکرد
۱۷	۱-۸-۲ مدل‌های حسابداری ارزیابی عملکرد
۱۸	۲-۸-۲ مدل‌های اقتصادی ارزیابی عملکرد
۱۹	۳-۸-۲ ارزش افزوده اقتصادی
۱۹	۴-۸-۲ ارزش افزوده اقتصادی پالایش شده
۲۱	۹-۲ انتخاب شاخص‌ها
۲۱	۱۰-۲ کارایی
۲۲	۱-۱۰-۲ روش‌های اندازه‌گیری کارایی
۲۳	۱۱-۲ روش تحلیل پوششی داده‌ها (DEA)

۲۴	۱-۱۱-۲ معرفی مدل‌های تحلیل پوششی داده‌ها
۲۵	۲-۱۱-۲ ماهیت الگوی مورد استفاده
۲۵	۳-۱۱-۲ محدودیت‌های روش DEA
۲۵	۴-۱۱-۲ نقاط قوت DEA
۲۶	۱۲-۲ مجموعه مرجع
۲۶	۱۳-۲ روش Vikor
۲۷	۱-۱۳-۲ رویکرد فازی
۲۷	۲-۱۳-۲ VIKOR فازی
۳۳	۱۴-۲ تحقیقات انجام شده در ارتباط با موضوع پژوهش
۳۳	۱-۱۴-۲ مروری بر مطالعات انجام گرفته داخلی
۳۴	۲-۱۴-۲ مروری بر مطالعات انجام گرفته خارجی
۳۷	۱۴-۲ جمع بندی و نتیجه گیری
۳۹	۱-۳ مقدمه
۳۹	۲-۳ روش تحقیق
۴۰	۳-۳ قلمرو زمانی تحقیق
۴۰	۱-۳-۳ قلمرو مکانی تحقیق
۴۰	۲-۳-۳ قلمرو موضوعی تحقیق
۴۰	۴-۳ معرفی شرکت‌های بیمه در ایران
۴۲	۵-۳ مراحل انجام تحقیق
۴۲	۶-۳ مطالعه ادبیات تحقیق، شناسایی و تعیین معیارهای سنجش کارایی
۴۳	۷-۳ تعیین و معرفی شاخص‌های مؤثر عملکرد مالی شرکت‌های بیمه با استفاده از روش دلفی فازی
۴۳	۸-۳ تکنیک‌های مورد استفاده در تجزیه و تحلیل داده‌ها
۴۳	۱-۸-۳ روش دلفی فازی
۴۴	۲-۸-۳ روش ویکور فازی
۴۴	۳-۸-۳ روش تحلیل پوششی داده‌ها
۴۵	۹-۳ معرفی نرم افزار DEA Solver
۴۵	۱۰-۳ تعیین ورودی و خروجی‌های مدل
۴۵	۱۱-۳ تجزیه و تحلیل داده‌ها
۴۵	۱۲-۳ نتیجه گیری
۴۷	۱-۴ مقدمه
۵۰	۲-۴ رتبه بندی و تعیین معیارهای مؤثر بر سنجش کارایی شرکت‌های بیمه با استفاده از رویکرد ویکور فازی
۵۷	۳-۴ مشخصات مالی شرکت های بیمه مورد بررسی
۵۹	۴-۴ پیاده سازی مدل تحلیل پوششی داده ها
۶۱	۵-۴ مجموعه مرجع برای شرکت های ناکارا
۶۴	۱-۵ مقدمه
۶۴	۲-۵ بررسی نتایج تحقیق
۶۶	۳-۵ مقایسه تحقیق با سایر تحقیقات انجام شده

۴-۵ پیشنهادهای کاربردی ۶۷

۵-۵ پیشنهادهایی برای پژوهشهای آتی ۶۷

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۱۱	جدول ۱-۲. سهم ایران از حق بیمه در منطقه، آسیا و جهان (درصد)
۱۲	جدول ۲-۲. ضریب نفوذ بیمه (درصد)
۲۸	جدول ۳-۲. عبارت کلامی برای اوزان اهمیت هر معیار
۲۹	جدول ۴-۲. عبارت کلامی برای رتبه بندی گزینه‌ها
۳۱	جدول ۵-۲. ترکیب ماتریسهای معیار فرد تصمیم گیرنده
۴۱	جدول ۱-۳. مشخصات کلی شرکت‌های بیمه
۴۲	جدول ۲-۳. معیارهای مؤثر در زمینه ارزیابی عملکرد شرکت‌های بیمه
۴۳	جدول ۳-۳. معیارهای مورد نظر جهت سنجش کارایی
۴۵	جدول ۴-۳. ورودی و خروجی‌های مورد استفاده در این تحقیق را نشان می‌دهد.
۴۸	جدول ۱-۴. اختلاف میانگین دیدگاههای خبرگان در دور اول و دوم
۴۹	جدول ۲-۴. اختلاف میانگین دیدگاههای خبرگان در دور دوم و سوم
۴۹	جدول ۳-۴. ورودی‌ها و خروجی‌های مورد استفاده در این پژوهش جهت تعیین کارایی شرکت‌ها
۵۰	جدول ۴-۴. اعداد فازی و عبارت کلامی
۵۳	جدول ۶-۴. جدول بیمقیاس تصمیمگیری (نرمالیزه شده)
۵۵	جدول ۷-۴. مقادیر Q و R ، S و Q
۵۶	جدول ۸-۴. رتبه‌بندی‌ها بر اساس Q ، S و R
۵۷	جدول ۹-۴. رتبه بندی نهایی گزینه‌ها
۵۷	جدول ۱۰-۴. اطلاعات مربوط به هریک از ورودی و خروجی‌ها را برای سال ۱۳۹۰ نشان می‌دهد.
۵۸	جدول ۱۰-۴. اطلاعات مربوط به هریک از ورودی و خروجی‌ها سال ۱۳۹۰
۶۰	جدول ۱۱-۴. نتایج حاصل از اجرای مدل BCC در سال ۱۳۹۰
۶۲	جدول ۱۲-۴. مجموعه مرجع شرکت‌های ناکارا، و وزن هر کدام در حالت BCC-O سال ۱۳۹۰
۶۳	جدول ۱۳-۴. رتبه بندی واحدهای کارا با استفاده از روش اندرسون پیترسون
۶۵	جدول ۱۴-۴. داده‌های مربوط به ورودی و خروجی‌های سال ۹۰
۶۵	جدول ۱-۵. شاخص‌های عملکرد مالی
۶۶	جدول ۲-۵. رتبه بندی نهایی گزینه‌ها

فصل اول

کلیات

تحقیق

این فصل به بررسی کلیات انجام تحقیق می‌پردازد و در نه قسمت تدوین شده است، که در قسمت اول به شرح تعریف موضوع و در قسمت دوم مراجع استفاده کننده، در قسمت چهارم سوالات پژوهشی، در قسمت پنجم قلمرو تحقیق، در قسمت ششم روش تحقیق، در قسمت هفتم جامعه آماری، در قسمت هشتم واژه‌ها و اصطلاحات بکار رفته و در نهایت به محدودیت‌های تحقیق پرداخته شده است.

۲-۱ تعریف موضوع (تعریف مساله، هدف از اجرا و کاربرد نتایج تحقیق)

امروزه به دنبال رقابتی شدن اقتصاد جهانی و افزایش آگاهی عمومی از مسایل مالی و ریسک‌گریزی‌های موجود، بازار سرمایه، صنعت بیمه نگاه‌ها را بیش از پیش به خود معطوف کرده است؛ در این بین تعدادی از شرکت‌ها سعی می‌کنند با ارائه اطلاعات غیرواقعی و گمراه‌کننده تصویر مطلوبی از وضعیت شرکت نشان داده و خود را در سطح رقابت برای جذب سرمایه‌گذاران حفظ کنند؛ بنابراین شناسایی و رتبه‌بندی شاخص‌هایی جهت مطالعه و تجزیه و تحلیل اطلاعات به منظور دستیابی به نتیجه‌ای مطلوب حائز اهمیت می‌باشد و از سوی دیگر ارزیابی عملکرد با شاخص‌های مناسب و گوناگون و همچنین رتبه‌بندی آن‌ها با در نظر گرفتن این شاخص‌ها مهم است و برای ذینفعان مطلوبیت دارد.

یکی از بخش‌هایی که در اقتصاد وظایف مهمی را بر عهده دارد، صنعت بیمه است. نگاهی به افزایش سرمایه‌های بین‌المللی و نیز، توجه به گردش چرخ‌های اقتصادی نشان دهنده این واقعیت است که همگی متکی به تضمین‌های ناشی از بیمه هستند. اهمیت توجه به صنعت بیمه از بعد اقتصادی را می‌توان با بیان نقش بیمه به عنوان یک مؤسسه تأمین امنیت و جبران خسارت و همچنین، نقش بیمه به عنوان یک مؤسسه سرمایه‌گذاری و کمک به روند رشد اقتصادی توضیح داد.

نقش اول، رسالت وجودی صنعت بیمه است به طوری که بیمه نا اطمینانی را کاهش می‌دهد این کارکرد صنعت بیمه برای هر گروه اجتماعی و حتی اقتصاد ملی به صورت خاص نمود پیدا می‌کند که از آن جمله، امنیت شغلی، تداوم درآمد آتی، افزایش سطح رفاه، زندگی، حفظ ثروت ملی، توسعه سرمایه‌گذاری‌ها و ایجاد اعتبار است.

در تشریح نقش دوم چنین بیان می‌شود که اگر چه امنیت و جبران خسارت در قالب نقش اول خود، سبب افزایش رشد اقتصادی می‌شود، بلکه مؤسسات بیمه‌ای از محل خالص حق بیمه‌های دریافتی اقدام به سرمایه‌گذاری می‌کنند ماهیت این صنعت به گونه‌ای است که اگر یک وقفه زمانی بین حق بیمه دریافتی و خسارت پرداختی وجود دارد لذا چنین صنعتی از همان ابتدا قادر به انجام سرمایه‌گذاری از محل حق بیمه دریافتی است و موجب افزایش رشد سرمایه و در نهایت تولید ملی می‌شود.

بیمه، نقش مهم و حساسی را در رشد و توسعه اقتصادی خصوصاً در کشورهای در حال توسعه ایفا می‌کند. شرکت‌های بیمه از نهادهای مهم در بازار سرمایه هستند که از طریق پذیرش ریسک‌های متنوع

تأثیر توسعه صنعت بیمه بر رشد اقتصادی محققان زیادی را متوجه این صنعت نموده است. مطالعات اخیر نشان می‌دهد که صنعت بیمه از طریق واسطه‌گری مالی و ریسک‌گریزی و همچنین ایجاد اشتغال می‌تواند موجب بهبود رشد اقتصادی می‌گردد. (Wei et al, 2013)

بورس، بانک و بیمه رؤس مثلث خدماتی مالی در هر جامعه را تشکیل داده‌اند. علی‌رغم نقش مهم صنعت بیمه در بازارهای مالی و رشد و توسعه اقتصادی کشور، صنعت بیمه حداقل در مقایسه با بورس و بانک کمتر مورد توجه واقع شده است. در کشور ما، علاقه مردم به نگهداری وجوه خود در بانک‌ها و همچنین سرمایه‌گذاری در بورس که اغلب انگیزه کسب سود دلیل آن است، غیر قابل انکار می‌نماید؛ اما به دلیل ناآشنایی صحیح از بیمه و خدمات آن که شاید به مسائل فرهنگی کشور مربوط می‌شود، مردم علاقه وافری به خرید بیمه‌نامه‌ها نشان نمی‌دهند. در این جاست که شرکت‌های بیمه‌ای باید به گسترش فعالیت خود از لحاظ کمی و کیفی، بستر مناسبی برای افزایش سهم این خدمات در سبد مصرفی افراد جامعه فراهم کنند. از طرف دیگر، شرکت‌های بیمه‌ای از محل درآمد سرمایه‌گذاری می‌توانند نرخ بیمه‌نامه‌های خود را کاهش دهند. این عمل، هم سبب ایجاد رقابت بین شرکت‌ها می‌شود و هم مردم و جامعه، بیمه‌نامه ارزان را راحت‌تر خریداری می‌کنند.

به دلیل اهمیت بیمه به عنوان یکی از شاخص‌های پیشرفت جامعه، فلذا نیاز به ارزیابی شرکت‌های بیمه ضروری به نظر می‌رسد. (Mistry & Balgobin, 2006)

جمال زوبایی عوامل متعددی را برای سودآوری یک شرکت معرفی کرده است. به عقیده او عوامل اصلی اثرگذار بر سودآوری شرکت‌ها دو معیار بازده سهام‌داران¹ و بازده سرمایه² عبارت بودند از: نقدینگی، نسبت بدهی بلندمدت به حقوق صاحبان سهام، رشد فروش، متوسط قیمت سهام و تولید ناخالص داخلی. (Zubairi J, H, 2009)

در واقع باید گفت که عملکرد بهینه نظام اقتصادی و مالی در هر نهاد و شرکت وابسته به وجود بخش مالی کارا و قدرتمند است بنابراین، تدوین راهکارهای صحیح، به منظور بهبود عملکرد مالی یک سازمان، یکی از مهم‌ترین اجزای فرایند ارزیابی عملکرد مالی سازمان‌ها است. تحلیل پوششی داده‌ها (DEA) یکی از روش‌های معتبر در ارزیابی عملکرد مالی، شرکت‌های مشابه، بر اساس ورودی‌ها و خروجی‌ها است. در این روش، با استفاده از نمونه‌های برنامه‌ریزی ریاضی، مرزی متشکل از شرکت‌هایی با بهترین کارایی نسبی به دست می‌آید و این مرز، معیاری برای ارزیابی عملکرد و تدوین راهکارهایی به منظور بهبود عملکرد شرکت‌ها در نظر گرفته می‌شود. در تحلیل پوششی داده‌ها، به دلیل عدم استفاده از تابع تولید، از قبل هیچ پیش‌داوری درباره شرکت‌های مورد بررسی انجام نمی‌شود و از این رو، مدل‌های DEA، به دلیل استفاده از فرضیه‌های کمتر در روند ارزیابی شرکت‌ها، نسبت به مدل‌های مشابه، به جایگاه خاصی دست‌یافته‌اند. نهادها و سازمان‌های مرتبط با ارباب‌رجوع، از مهم‌ترین بخش‌هایی هستند که به ارزیابی عملکرد مالی بسیار نیاز دارند.

بدون شک در جهان اقتصادی امروز، ساختار مالی به عنوان مهم‌ترین پارامتر مؤثر بر ارزش‌گذاری شرکت‌ها و برای جهت‌گیری آنان در بازارهای سرمایه مطرح است. محیط متحول و متغیر کنونی، درجه‌بندی شرکت‌ها را از لحاظ اعتباری نیز تا حدودی به ساختار مالی آنان منوط ساخته است که این امر برنامه‌های راهبردی آنان را به انتخاب مؤثر بر هدف حداکثر سازی ثروت سهام‌داران نزدیک کرده است. در واقع باید گفت که عملکرد بهینه نظام اقتصادی و مالی در هر نهاد و شرکت وابسته به وجود بخش مالی کارا و قدرتمند است. (میر غفوری و همکاران، ۱۳۹۱)

جستجوهای اولیه برای دستیابی به معیارهای ارزیابی عملکرد منجر به استفاده از اعداد و اطلاعات حسابداری در این زمینه شده است. بسیاری از معیارهای ارزیابی عملکرد، مبتنی بر مدل‌های حسابداری؛ به ویژه مدل سود حسابداری گزارش‌شده یا سود هر سهم است. با گذشت زمان، مدیران به منظور حفظ سطح پاداش و بهبود آن، به مدیریت سود

¹ Return On Equity=ROE

² Return On Assets =ROA

از طریق تحریف اعداد حسابداری پرداختند. این موضوع باعث شده است که علیرغم آنکه برخی از شرکت‌ها دارای وضعیت مالی مطلوبی از نظر اعداد حسابداری و معیارهای ارزیابی عملکرد مبتنی بر مدل‌های حسابداری بوده‌اند، با بحران‌های مالی از جمله کمبود نقدینگی مواجه شوند. بنابراین، معیارهای ارزیابی عملکرد مبتنی بر مدل‌های حسابداری و طرح‌های پاداش مبتنی بر آن‌ها نتوانستند در جهت منافع سهامداران و سایر گروه‌های برون‌سازمانی حرکت کنند و موجب تعدیل تضاد منافع شوند. (مهدوی و حسینی ازان آخاری، ۱۳۸۷)

ارزیابی عملکرد، خود مستلزم شاخص‌هایی است که با استفاده از آن می‌توان عملکرد را مورد ارزیابی قرار داد. مرور نظرات صاحب‌نظران نشان می‌دهد که شاخص‌های ارزیابی عملکرد جزء لاینفک سیستم‌های ارزیابی عملکرد می‌باشد و در حقیقت راهنمای عمل از سوی آنچه هست به سوی آنچه باید باشد به شمار می‌رود؛ به عبارت دیگر تا زمانی که معیار مشخص وجود نداشته باشد ارزیابی عملکرد در هیچ سطحی امکان‌پذیر نخواهد بود. (بابایی و همکاران، ۱۳۷۶)

نسبت‌های مالی مفیدترین شاخص برای عملکرد و وضعیت مالی شرکت هستند (Ertugrul I, 2006) رتبه‌بندی با لحاظ کردن چندین معیار که هر یک از جایگاه ویژه‌ای برخوردارند تنها با به‌کارگیری مدل‌های تصمیم‌گیری چند معیاره ممکن می‌شود. در این روش‌ها از شاخصه‌های مختلفی متناسب با نوع رتبه‌بندی استفاده می‌شود. (دانش شکیب و فضلی، ۱۳۸۸)

با عنایت به نقش مهمی که صنعت بیمه کشور به عنوان واسطه مالی دارد. این تحقیق به بررسی کارایی عملکرد شرکت‌های بیمه در ایران می‌پردازد. در این پژوهش با شناسایی و تحلیل معیارهای ارزیابی عملکرد شرکت‌های بیمه مدل مناسبی با استفاده از تحلیل پوششی داده‌ها یافته، آنگاه به ارزیابی و مقایسه عملکرد آن‌ها و تعیین شرکت‌های کارا و ناکارا بر اساس ورودی و خروجی‌های در نظر گرفته شده و ارائه راهکار به شرکت‌های ناکارا به منظور تبدیل شدن به شرکت‌های کارا و همچنین رتبه‌بندی آن‌ها می‌پردازیم که این رتبه‌بندی علاوه بر آگاهی دادن به ذی‌نفعان، باعث افزایش رقابت، پویایی صنعت و توسعه جامعه بر می‌گردد. مهم‌ترین اهداف کاربردی ارزیابی عملکرد شرکت‌ها عبارت‌اند از:

- ✓ امکان مقایسه شرکت‌ها با رقبایشان
- ✓ تعیین نقاط قوت و ضعف داخلی و فرصت‌ها و تهدیدهای محیطی جهت کمک به تدوین استراتژی‌های مناسب با محیط و توانمندی‌های شرکت
- ✓ بهبود، ارشاد و هدایت عملکرد مدیران ارشد شرکت و واحدهای مختلف آن مبتنی بر ارزیابی عملکرد
- ✓ کمک به اعتباردهندگان در انتخاب بهترین شرکت‌ها در اعطای اعتبارات آتی

۱-۳ مراجع استفاده کننده از نتایج تحقیق

این تحقیق برای شرکت‌های بیمه و ذی‌نفعان آن‌ها اعم از مدیران، اعضای هیئت مدیره، سهامداران و مشتریان می‌تواند مفید باشد. از آنجا که این تحقیق با بررسی و رتبه‌بندی شاخص‌های تأثیر گذار بر عملکرد مالی صنعت بیمه و همچنین رتبه‌بندی کارایی شرکت‌های بیمه را مورد بررسی قرار می‌دهد لذا می‌تواند باعث ایجاد رقابت مفید و سازنده‌ای بین شرکت‌های بیمه شود. مؤسسات تأمین مالی و بانک‌ها و اعتباردهندگان نیز می‌توانند از این تحقیق برای انتخاب گزینه‌های خود جهت اعطای اعتبار استفاده کنند.

۴-۱ فرضیات (سوالات پژوهشی)

- چه شاخص‌هایی در ارزیابی عملکرد مالی شرکت‌های بیمه مؤثر هستند؟
- اهمیت شاخص‌های تأثیرگذار بر عملکرد مالی شرکت‌های بیمه به ترتیب بر اساس اولویت چه می‌باشند؟

۵-۱ قلمرو تحقیق

۱-۵-۱ قلمرو موضوعی تحقیق

حوزه تخصصی این تحقیق، ارزیابی عملکرد می‌باشد. در این تحقیق به بررسی و رتبه بندی شاخص‌های تأثیر گذار بر عملکرد مالی شرکت بیمه پرداخته شد و سپس به ارزیابی عملکرد شرکت‌های بیمه‌ای و اولویت بندی آن‌ها با استفاده از روش تحلیل پوششی داده‌ها پرداخته شده است.

۲-۵-۱ قلمرو مکانی تحقیق

تحقیق حاضر در بین شرکت‌های بیمه‌ای فعال در صنعت بیمه جمهوری اسلامی ایران انجام شده است.

۳-۵-۱ قلمرو زمانی تحقیق

تحقیق از نظر زمانی در نیمه اول سال ۹۳ انجام گرفت ولی داده‌های تحقیق، به سال ۱۳۹۰ مربوط می‌شود.

۶-۱ روش تحقیق

۱-۶-۱ شیوه تحقیق

روش تحقیق بکار برده شده از نوع هدف، کاربردی، از حیث گردآوری داده‌ها میدانی و از نظر میزان کنترل متغیرها، توصیفی-پیمایشی است. در این پژوهش برای پوشش مباحث تئوری تحقیق، از کتب تخصصی و عمومی، مقالات و نشریات تخصصی و همچنین به منظور گردآوری داده‌ها از پرسشنامه و بهره گیری از نظرات خبرگان استفاده شده است.

۲-۶-۱ جامعه آماری تحقیق

جامعه آماری این پژوهش که به منظور رتبه بندی شاخص‌های تأثیر گذار بر عملکرد مالی و همچنین ارزیابی و رتبه بندی شرکت‌های بیمه ایرانی صورت می‌گیرد. شرکت‌های بیمه در سه بخش دولتی، خصوصی، و فعال در منطقه آزاد می‌باشند. در حال حاضر یک بیمه دولتی (ایران)، ۵ بیمه منطقه آزاد (متقابل کیش، امید، ایران معین، اتکای امین، و حافظ) و ۱۹ شرکت بیمه غیر دولتی (دانا، آسیا، البرز، معلم، پارسین، توسعه، رازی، کارآفرین، ملت، سینا، دی، سامان، آرمان، ما، کوثر، میهن، پاسارگاد، اتکای ایرانیان و نوین) در کشور فعالیت می‌کنند. در این تحقیق به علت در دسترس نبودن اطلاعات، شرکت‌های بیمه اتکای ایرانیان و اتکای امین از جامعه آماری حذف گردیدند. در نهایت جامعه آماری این تحقیق را ۲۳ شرکت بیمه تشکیل می‌دهند.

۱-۶-۳ روش گردآوری اطلاعات و تحلیل آن‌ها

برای گردآوری و تجمیع داده از پایگاه داده‌ای مرتبط با شرکت‌های بیمه مانند وب سایت www.centinsur.ir و www.irc.ac.ir و پایگاه‌های مرتبط به هر یک از شرکت‌های بیمه استفاده شده است و در مواردی که اطلاعات در دسترس نباشد از تحقیق میدانی در جهت گردآوری اطلاعات استفاده می‌کنیم. بنابراین عمده روش گردآوری اطلاعات به صورت کتابخانه‌ای خواهد بود.

روش تحقیق کتابخانه‌ای، عمدتاً، به منظور مطالعه ادبیات موضوع و استخراج معیارهای مناسب در زمینه ارزیابی عملکرد شرکت‌های بیمه و ورودی و خروجی‌های تحقیق مورد استفاده قرار می‌گیرد. در این روش ابتدا با بررسی تحقیقات صورت گرفته در این زمینه شاخص‌های مؤثر جهت سنجش عملکرد شرکت‌های تعیین شده و در مرحله بعد با استفاده از روش ویکور فازی شاخص‌های مؤثر رتبه بندی گردیده و با مرور ادبیات تحقیق و نظر خبرگان، ورودی و خروجی‌های مورد نیاز در تحلیل پوششی داده‌ها شناسایی شده‌اند.

در نهایت داده‌های مورد نیاز جمع آوری شده و با استفاده از تحلیل پوششی داده‌ها عملکرد شرکت‌ها مورد بررسی قرار گرفت.

۱-۷ شرح اصطلاحات و واژه‌های بکار رفته

تحلیل پوششی داده‌ها: روش نا پارامتریک برای تخمین تابع تولید بدون نیاز به پارامترهاست که کارایی نسبی واحدها را با مقایسه اقلام ورودی و خروجی ارزیابی می‌نماید. این روش پس از تعیین مرز کارا مشخص می‌کند که واحدهای تصمیم گیرنده در کجای این مرز قرار دارند و برای رسیدن به مرز کارا چه ترکیبی از نهاده‌ها و ستاده‌ها را بایست انتخاب کرد. (Li, Chen, Liang & Xin, 2012)

ارزیابی عملکرد: ارزیابی عملکرد مجموعه‌ای از اطلاعات و فعالیت‌ها است که به منظور استفاده بهینه از تسهیلات و منابع جهت دستیابی به اهداف سازمانی مورد استفاده قرار می‌گیرد. در واقع ارزیابی عملکرد میزان اثر بخشی فعالیت‌های سازمانی را نشان می‌دهد. (Nili, et al; 2012)

بیمه: بیمه عقدی است که به موجب آن یک طرف تعهد می‌کند. در ازای پرداخت وجه یا وجوهی از طرف دیگر در صورت وقوع یا بروز حادثه خسارت وارده را بر او جبران نموده یا وجه معینی بپردازد. متعهد را بیمه گر، طرف تعهد را بیمه گذار، وجهی که بیمه گزار به بیمه گر می‌پردازد حق بیمه و آنچه را که بیمه می‌شود موضوع بیمه می‌باشد. (ماده ۱ قانون بیمه مصوب اردیبهشت ۱۳۱۶)

۱-۸ محدودیت‌های تحقیق

۱-۸-۱ محدودیت‌ها، مشکلات و موانع تحقیق

در هر تحقیقی یک سری عوامل ناخواسته قابل کنترل و غیرقابل کنترل در انجام عادی آن محدودیت ایجاد کرده و بر نتیجه امر تأثیر می‌گذارند این عوامل در واقع مزاحم کار محقق هستند که با تأثیر گذاشتن به صورت تشدید و یا تضعیف، نتیجه تحقیق را مخدوش می‌کنند. در هر صورت تلاش برای کنترل و کاهش اثرات آن‌ها ضروری است (سید عباس زاده، ۱۳۸۰). البته پر واضح است در صورتیکه در یک کار تحقیقاتی علمی امکان حذف اثر عوامل مزاحم و

ناخواسته میسر می‌گردید خیلی مطلوب بود لکن این مطلب در تحقیقات علمی به ویژه در موضوعات علوم اجتماعی و رفتاری مثل روان شناسی میسر نیست اما تلاش برای شناسایی و گاهش اثرات آن‌ها تنها راه چاره است. ذیلاً به چند محدودیت و مشکل مطرح در این تحقیق اشاره می‌گردد:

- ۱- عدم دسترسی به خبرگان تحصیل کرده و شاغل و آشنا با رشته و صنعت بیمه
- ۲- عدم همکاری مدیران بیمه به منظور جمع آوری اطلاعات و انجام ارزیابی عملکرد مالی شرکت‌های بیمه
- ۳- کمبود مطالعات انجام شده در خصوص شاخص‌های عملکرد مالی صنعت بیمه
- ۴- به هنگام نبودن آمار و اطلاعات مورد نظر در زمینه تحقیق

۹-۱ ساختار پایان نامه

این پایان نامه از ۵ فصل تشکیل شده است. در فصل اول کلیات پژوهش شامل تعریف موضوع، سوالات پژوهشی، قلمرو تحقیق، محدودیت‌های تحقیق و شرح اصطلاحات و واژگان به کار رفته بیان می‌شود. در فصل دوم به بررسی ادبیات موضوع و پیشینه پژوهش پرداخته شده است. و به دنبال آن در فصل سوم روش تحقیق و روش مورد استفاده به منظور رتبه بندی شاخص‌های تأثیر گذار بر عملکرد مالی صنعت بیمه و همچنین ارزیابی عملکرد شرکت‌های بیمه به تفصیل مورد بررسی قرار می‌گیرد. در فصل چهارم، تجزیه و تحلیل داده‌ها برای ارزیابی نتایج بدست آمده، ارائه می‌شود. فصل پنجم هم به بررسی نتایج تحقیق و پیشنهادات اختصاص یافته است.

فصل دوم

مبانی نظری

و ادبیات

تحقیق

در سال‌های اخیر، سازمان‌های بیمه‌ای به دنبال به‌کارگیری ارزیابی عملکرد کارا و اثر بخش هستند که بتوانند به عنوان یک ابزار برای سازمان، مزیت رقابتی کسب نمایند لذا در همین راستا تحقیقات زیادی انجام شده است. بسیاری از صاحب نظران بر آن هستند که پیاده سازی ارزیابی عملکرد بتواند در کاهش هزینه‌ها، افزایش کارایی و رقابت پذیری سازمان از طریق ایجاد شاخص‌های جدید و تحلیل و تفسیر شاخص‌ها، تبدیل آن‌ها به اطلاعات ارزشمند برای تصمیم گیری به صورت جدی تأثیر گذار باشد. فعالیت شرکت‌های بیمه‌ای بدون تعیین شاخص‌های مناسب میسر نبوده و نمی‌تواند منجر به ارتقای اثر بخشی در سازمان گردد و بنابراین تبیین و تعریف معیارها و شاخص‌های مناسب برای ارزیابی عملکرد شرکت بیمه ضروری است.

۲-۲ تاریخچه بیمه در جهان

اولین قرار داد بیمه‌ای که به وجود آن پی برده‌اند قرارداد حمل و نقل است که به سال ۱۳۴۸ میلادی در شهر ژن ایتالیا منعقد شده است، پیدایش بیمه در قرن ۱۴ و یا احتمالاً یک قرن قبل از آن به این معنی نیست که قبلاً بشر در صدد یافتن وسیله‌ای برای مقابله با آثار حوادث نبوده است.

آن طور که تالمود نقل کرده‌اند در قرون قدیم بین دریانوردان حاشیه خلیج فارس مرسوم بوده است که هرگاه از کاروانی از حیوانات باربر می‌برد حیوان دیگری به هزینه افراد کاروان تهیه می‌شد تا صاحب آن به تنهایی زیان وارده را تحمل نکند.

در یونان قدیم مؤسساتی دولتی نظیر سازمان‌های بیمه اجتماعی یا مددکاری وجود داشته که به کمک درماندگان می‌شتافته است و از جمله تأمین زندگانی افراد کهن سال از کار افتاده را به عهده داشته است در روم قدیم نیز نمونه‌هایی از مستمری مادام‌العمر وجود داشته است. بدیهی است محاسبات حق بیمه در این نوع عملیات که با بیمه امروزی به هر حال شباهتی دارد مبتنی بر آمار درستی نبوده و به خصوص در مورد مستمری مادام‌العمر از جدول مرگ و میر حساب شده‌ای استفاده نمی‌شد. (بولایی، ۱۳۸۶)

۲-۳ تاریخچه بیمه در ایران

در گذشته‌های دور، اولین نمونه‌های بیمه در ایران باستان یافت شده است. طبق پژوهش‌های باستان شناسان و لوحه‌ها و اسناد به دست آمده، تخت جمشید فارغ از تمام شگفتی‌هایش از یک جنبه انسانی نیز نسبت به بناهای هم عصر خود برخوردار است.

بر اساس خشت نوشته‌های پیدا شده در تخت جمشید، تمام کسانی که در تخت جمشید کار می‌کردند و حقوق می‌گرفتند در آن زمان بیمه بوده‌اند. (رحیمی، ۱۳۸۵)

بیمه به شکل سنتی آن به مفهوم وجود نوعی تعاون و همیاری اجتماعی به منظور سرشکن کردن زیان فرد و یا افراد معدود بین همه افراد گروه یا جامعه در ایران سابقه طولانی داشته و همواره مردم این مرز و بوم با الهام از تعالیم اسلامی و فرهنگی خود برای کمک به جبران خسارت‌های ناخواسته‌ای که برای دیگر هموطنان و حتی مردم دیگر