[فصل دوم – بخش اول 10](file:///H:\ali%20payan%20name\پایان%20نامه%20علی%20کرمی%20نهایی.doc#_Toc398651277)

[2-1- پیشینه نظری 11](#_Toc398651279)

[2-1-1- مقدمه 11](#_Toc398651279)

[2-1-2- صنعت بیمه 11](#_Toc398651279)

[2-1-3- ضرورت و اهمیت ارزیابی عملکرد 13](#_Toc398651281)

[2-1-4- ارزیابی عملکرد 14](#_Toc398651281)

[2-1-5- رویکردهای ارزیابی عملکرد سازمان 14](#_Toc398651282)

[2-1-6- ويژگي هاي نظام ارزيابي عملكرد سازماني کارآمد 15](#_Toc398651283)

[2-1-7- ارزیابی عملکرد مالی چند معیاره 15](#_Toc398651284)

[2-1-8- معیارهای ارزیابی عملکرد مالی 17](#_Toc398651285)

[2-1-9- عملکرد مبتنی بر حسابداری 17](#_Toc398651286)

[2-1-10- مدل «سينك و تاتِل» 18](#_Toc398651286)

[2-1-11- ماتريس عملكرد 20](#_Toc398651286)

[2-1-12- مدل تحليل ذي نفعان 20](#_Toc398651286)

[2-1-13- ساختار و چارچوب مدل تعالی سازمانی 22](#_Toc398651286)

[2-1-14- فرآیندتحلیل سلسله مراتبی (مدل AHP) 25](#_Toc398651286)

[بخش دوم-سابقه تحقیقات مشابه 31](file:///H:\ali%20payan%20name\پایان%20نامه%20علی%20کرمی%20نهایی.doc#_Toc398651287)

[۲-۲-۱- مقدمه 32](#_Toc398651290)

[۲-۲-۲- مروری بر سابقه تحقیقات مشابه داخلی 32](#_Toc398651291)

[۲-۲-3- مروری بر سابقه تحقیقات مشابه خارجی 35](#_Toc398651293)

**2-1-پیشینه نظری**

**2-1-1- مقدمه:**

اکثر سازمان‌ها به این نکته پی برده‌اند که اگر می‌خواهند در دنیای کنونی بقا داشته باشند باید به سمت مشتری مداری حرکت کنند. سازمان‌هایی که در تمرکز بر روی نیازهای مشتریان قصور بردارند و محصول مداری را دنبال می‌کنند دیری نمی‌پاید که در چرخه هستی و رقابت به کنار زده می‌شوند. اولین گام در تغییر به تحت مشتری مداری کسب موافقت و هم پیمانی تک تک اعضای بانک به منظور حرکت به سوی مشتری مداری و رضایت مشتریان است.

در این بخش (بخش اول از فصل دوم تحقیق حاضر) مروری مستند بر ادبیات موضوعی مربوط به رضایتمندی شغلی و موضوعات مرتبط با آنها شامل: مدل‌های تعهد، انواع تعهد، راهکارهایی برای افزایش تعهد و مدل مفهومی، تحقیق خواهد شد.

## 2-1-2- صنعت بیمه

بیمه، اشخاصی را که متحمل لطمه، زیان یا حادثه ناخواسته‌ای شده‌اند قادر می‌سازد که پیامدهای این وقایع ناگوار را جبران کنند. خسارت‌هایی که به این قبیل افراد پرداخت می‌گردد از منابعی تأمین می‌شود که برای خرید بیمه‌نامه می‌پردازند و با پرداخت آن در جبران خسارت همدیگر مشارکت می‌کنند. به بیان دیگر همه آنهایی که خود را بیمه می‌کنند با مشارکت در سرمایه‌ای که متعلق به همه خریداران بیمه است، در جبران خسارت و زیان‌های هر یک از افراد بیمه‌شده، شریک و سهیم می‌شوند.‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬

قانون بيمه ايران (مصوب ارديبهشت ماه 1316 شمسي) بيمه را چنين تعريف مي‌كند: “بيمه عقدي است كه به موجب آن يك طرف تعهد مي‌كند در ازاي پرداخت وجه يا وجوهي، از طرف ديگر در صورت وقوع حادثه، خسارت وارد بر او را جبران نموده يا وجه معيني بپردازد. متعهد را بيمه‌گر و طرف تعهد را بيمه‌گذار و وجهي را كه بيمه‌گذاربه بیمه­گر مي‌پردازد حق بيمه و آنچه كه بيمه مي‌شود موضوع بيمه مي‌نامند.”

در واقع بیمه صندوق تعاونی است که تعداد زیادی در واریز وجوه در آن نقش داشته لکن تعداد محدودی از آن به‌عنوان تأمین خسارت استفاده می­نمایند.

مقدار حق بیمه مربوط به هر نفر متقاضی بیمه با توجه به دو عامل مهم محاسبه می­شود:

نخست این که، به طور کلی احتمال بروز خسارت در آینده چه قدر است و دوم، آن که احتمال وقوع حادثه برای بیمه­گذار متقاضی بیمه بیشتر یا کمتر از میانگین احتمال خطر مزبور باشد. برای روشن شدن موضوع،۳ مثال می­آوریم:‬‬‬‬‬‬‬

1. در بیمه­های مربوط به اتومبیل: راننده­ای که قبلاً چند مورد تصادف داشته و خودش مقصر بوده است، از راننده­ای که تصادف نکرده است، حق بیمه بیشتری می­پردازد.
2. در بیمه آتش­سوزی: صاحب مغازه ساندویچ فروشی، از صاحب یک دفتر خدماتی حق بیمه بیشتری می­پردازد یعنی، هر چه احتمال خطر بیشتر باشد، حق بیمه نیز بیشتر خواهد بود.‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬
3. برای فردی جوان و تندرست که شغل بی­خطری دارد خریدن بیمه زندگی آسان­تر و حق بیمه آن هم کمتر خواهد بود تا فرد سالمندی که شغل پرخطری هم دارد.‬‬‬‬

پیشرفت صنعت بیمه با توسعه اقتصادی کشور مقارن است. ترمیم وضع اقتصادی یک کشور، افزایش مبادلات، ترقی سطح زندگی و توسعه سرمایه­گذاری، موجب پیشرفت صنعت بیمه در آن کشور شده و متقابلاً پیشرفت و اشاعه بیمه نیز به بهبود وضع معیشت افراد کشور و حفظ ثروت ملی و تشکیل پس­اندازهای بزرگ منجر می­شود (چاوشی و همکاران، 1387). شركت‌هاي بيمه وجوه بيمه‌گذاران را كه به صورت ذخاير فني در اختيار دارند به عنوان دارايي سودآور به كار مي‌گيرند و در فعاليت‌هاي مناسب اقتصادي سرمايه‌گذاري ومدیریت مي‌كنند. اين شركت‌ها به عنوان مؤسسات مالي، وجوه متراكم‌شده بيمه‌گذاران را در مؤسسات صنعتي و بازرگاني متعلق به دولت و بخش خصوصي مي‌توانند سرمايه‌گذاري كنند. در بازارهاي بزرگ، صنعت بيمه در توسعه بازارهاي مالي و سرمايه‌اي و نيز كسب ارز خارجي كه موجب بهبود تراز پرداخت‌ها در شرايط ركود اقتصادي است، مشاركت مستمر و مؤثري مي‌تواند ايفا کند (پيكارجو، 1380). شركت‌هاي بيمه مي‌توانند با استفاده از وجوه شركت و ذخاير فني (وجوه بيمه‌اي) سرمايه‌گذاري نمايند. يك شركت بيمه براي فروش بيمه و تعهد جبران خسارات در آتيه،‌ نياز به هزينه‌هاي سرمايه‌اي زيادي ندارد و لذا اين امكان براي شركت‌هاي بيمه ايجاد مي‌شود كه منابع غير بيمه‌اي خود از قبيل سرمايه و اندوخته‌ها را سرمايه‌گذاري نمايند. علاوه بر وجوه شركت، دريافت حق بيمه براي تمام يا لااقل قسمتي از مدت بيمه تا قبل از پرداخت خسارت،‌ براي ارائة‌ خدمات مالي احتمالي در آينده و همچنين وجود فاصله زماني بين تاريخ ايجاد خسارت و تاريخ پرداخت و تصفيه آن، موجب ايجاد ذخاير فني در شركت‌هاي بيمه مي‌شود. در ايران بر اساس مصوبه شوراي عالي بيمه، ذخاير شركت‌هاي بيمه (ذخاير فني) شامل موارد ذيل است:

1. ذخيره حق بيمه براي جبران خطرهاي جاري در بيمه‌هاي عمر زماني و غير زندگي.
2. ذخيره رياضي براي پرداخت مستمري‌ها در بيمه‌هاي عمر زماني و غير زندگي.
3. ذخيره مشاركت بيمه‌گذاران در منافع بيمه‌هاي عمر زماني و غير زندگي.
4. ذخيره خسارت‌هاي معوق در مورد بيمه‌هاي غير زندگي براي پرداخت خساراتي كه اعلام شده‌است.
5. ذخيره بازگشت حق بيمه در بيمه‌هاي غير زندگي كه براي استرداد حق بيمه به علت فسخ يا ابطال تقليل حق بيمه بعد از دوره مالي در حساب‌ها منظور مي‌شود.
6. ذخيره فني تكميلي براي تقويت ساير ذخاير فني بيمه‌هاي عمر زماني و بيمه‌هاي غير زندگي.
7. ذخيره فني تكميلي براي تقويت ساير ذخاير فني بيمه‌هاي عمر زماني و بيمه‌هاي غير زندگي (پيكارجو،1380).

**2**-**1-3-ضرورت و اهمیت ارزیابی عملکرد**

در محیط رقابتی کنونی که یکی از مشخصه های بارز آن کمیابی منابع است، مدیریت و ارزیابی عملکرد، نقشی حیاتی برای سازمان ایفا می کند (آمادو و همکاران، 2012). صاحبنظران و محققان معتقدند عملكرد، موضوعي اصلي در تمامي تجزيه و تحليل‌هاي سازماني است و مشكل بتوان سازماني را تصور كرد كه مشمول ارزيابي و اندازه‌گيري عملكرد نباشد. سازمان ها جهت فراهم آوردن بازخورد به مدیران در ارتباط با نیل به اهداف استراتژیک به ارزیابی عملکرد متکی اند (کراونس و همکاران، 2010). مدت هاست تئوری مدیریت و مدیریت در عمل، رابطه ای بین اندازه گیری عملکرد اثربخش و مدیریت اثربخش قائل شده اند. انداره گیری عملکرد، هدف نهایی نیست ولی ابزاری برای مدیریت عملکرد اثربخش است (لاندبرگ وهمکاران، 2009). اثربخشی اندازه گیری عملکرد به چگونگی استفاده از آن وابسته است و اندازه گیری عملکرد به عنوان ابزاری مدیریتی نیاز دارد که گستره ی وسیعی از معیار های عملکردی را شامل شود (وایدیا و چیتنیس، 2012). در راستای دست یابی به اهداف نهایی سازمان، ارزیابی عملکرد امکانی را فراهم می سازد تا سازمان ها بتوانند برنامه های گذشته و استراتژی های اجرا شده را با طرح استراتژی های آینده و اهداف عملکردی کارکنان مقایسه کنند (جلالیون و طاهردوست، 2012). بنا به گفته ی گرین و کیم، ارزیابی عملکرد وسیله ای است برای نیل به کل اهداف (گرین و کیم[[1]](#footnote-1)، 1983). از سوی دیگر فقدان وجود نظام ارزیابی و کنترل در یک سیستم به معنای عدم برقراری ارتباط با محیط درون و برون سازمان تلقی می‌گردد که پیامدهای آن کهولت و نهایتاً مرگ سازمان است. لکن مطالعات نشان می‌دهد فقدان نظام کسب بازخورد امکان انجام اصلاحات لازم برای رشد، توسعه و بهبود فعالیت های سازمان را غیر ممکن می‌سازد(عادلی، 1384). از این رو تعیین مناسب ترین شیوه برای ارزیابی عملکرد، از دغدغه های اصلی محققین و مدیران سازمان ها می باشد(آمادو و همکاران، 2012).

**2-1-4- ارزیابی عملکرد**

ارزيابي عملکرد سازماني به چگونگي انجام ماموريتها و وظايف و فعاليت هاي سازماني و نتايج حاصله از انجام آنها اطلاق مي گردد. ارزيابي به فرايند پيچيدة سنجش، ارزش گذاري و قضاوت در خصوص عملكرد اطلاق مي شود (انواري رستمي وحسيني، 1384). اندازه‌گيري عملکرد، ابزاري براي فهم وضعيت شرکت و اطمينان از موفقيت آن در آينده است. رز معتقد است اندازه‌گيري عملکرد، ابزاري تحليلي است که شاخص‌ها را تعيين می‌کند، نتايج را به صورت کمّي نشان مي‌دهد و عکس‌العمل‌هاي بعدي را تعیین مي‌نمايد (رز[[2]](#footnote-2)، 1995). در راستای دست یابی به اهداف نهایی سازمان، ارزیابی عملکرد مقایسه برنامه های گذشته و استراتژی های اجرا شده با طرح استراتژی های آینده و اهداف عملکردی است (جلالیون و طاهردوست، 2012). همچنین ارزیابی عملکرد سنجش دوره‌ای میزان پیشرفت اهداف کوتاه مدت و بلند مدت وگزارش‌دهی به مدیران است (تاکار و همکاران، 2007).

**2-1-5- رویکردهای ارزیابی عملکرد سازمان**

با یک نگرش عمومی ارزیابی عملکرد سازمان ها در شرایط نوین، با رویکرد هایی متفاوت صورت می گیرد. این رویکرد های متفاوت را می توان در چهار حوزه دسته بندی کرد. دسته اول رویکرد هایی هستند که سازمان را از جنبه های کیفیتی مورد ارزیابی قرار می دهند، مانند ارزیابی با استفاده از مدل تعالی سازمان ([[3]](#footnote-3)EFQM). دسته دوم رویکردهایی هستند که سازمان را از جنبه ها استراتژیکی ارزیابی می کنند که یکی از مشهورترین آنها مدل کارت امتیازدهی متوازن ([[4]](#footnote-4)BSC) است. دسته سوم استفاده از فنون تحقیق در عملیات[[5]](#footnote-5) برای ارزیابی عملکرد است که شناخته شده ترین آنها روش تحلیل پوششی داده ها([[6]](#footnote-6)DEA) است. اما در دهه گذشته نیز شاهد آن بودیم که بکارگیری ترکیبی از این رویکردهای سه گانه، بیشترین توجه محققان را به خود جلب نموده است که از این میان می توان به ترکیب روش DEA و مدل BSC جهت ارزیابی عملکرد اشاره کرد (صفایی و خلیلی، a1391). با توجه به حجم مطالعات انجام شده در سال های اخیر می توان ادعا نمود که در حوزه ارزیابی عملکرد بکارگیری فنون تصمیم گیری چند معیاره ([[7]](#footnote-7)MCDM) که یک زمینه پیشرفته در حوزه ی تحقیق در عملیات محسوب می گردد (زاوادسکاس و ترسکیس، 2011) بیشترین توجه را به خود جلب نموده است و قابلیت ترکیب با روش های ارزیابی عملکرد متفاوت را به خوبی داراست و می توان آن را در دسته ی چهارم جای داد (صفایی و خلیلی،b1391).

### 2-1-6- ويژگي هاي نظام ارزيابي عملكرد سازماني کارآمد

تعدادي از ويژگيهاي مهم نظام ارزيابي عملکرد کارآمد عبارتند از:

* روشن و مشخص بودن معيارها و شاخص هاي ارزيابي
* قابليت سنجش و اندازه گيري شاخصهاي ارزيابي
* قابل حصول بودن اهداف و انتظارات در موعد يا مواقع مقرر
* معطوف به نتيجه و فرآيند بودن نظام ارزيابي
* معطوف به زمان بودن ارزيابي

بطور کلي، نگاه حاکم بر ارزيابيها مي بايد به گونه اي باشد که مشورت دهنده و تسهيل كننده عملكرد سازمان باشد، معطوف به رشد وتوسعه و بهبود عملكرد باشد، رشد و ارشاد و توسعه ظرفيت ارزيابي شونده را مدنظر خود قرار دهد، مبتني بر گفت و گو و اصول خود استانداردگذاري و خودارزيابي باشد و همچنين معطوف به آينده و مبتني بر آينده نگري باشد (انواري رستمي وحسيني، 1384).

**2-1-7- ارزیابی عملکرد مالی چند معیاره**

یکی از جنبه های عملکردی سازمان ها که به طور سنتی، بسیار مورد توجه قرار داشته است، جنبه مالی آن هاست. از آنجا که کسب سود، هدف اصلي بسياري از شرکت‌ها قلمداد می شود، عملکرد مالي و اندازه‌گيري آن از اهميت بسيار زيادي برخوردار است (تقی زاده و فضلی، 1390). در اقتصاد رقابتی امروزی، ارزیابی عملکرد مالی شرکت نه تنها برای مدیران و سرمایه گذاران بالقوه اهمیت فراوانی دارد، بلکه برای دیگر شرکت های مشارکت کننده در آن صنعت نیز مهم است. ارزیابی عملکرد شرکت ها عموما در بستری از تحلیل های مالی صورت گرفته است. از آنجایی که مفهوم عملکرد مالی تحت مفاهیم متفاوتی مانند بازده، بهره وری، خروجی و رشد اقتصادی در نظر گرفته می شود، استفاده از نسبت های مالی در فرآیند ارزیابی عملکرد می تواند برای شرکت ها و بخش های مرتبط مناسب باشد (یالکین و همکاران، 2012).

اغلب تصمیم گیری های مربوط به حوزه های اقتصادی، صنعتی، مالی و یا حتی سیاسی مسائلی چند شاخصه می باشند. لحاظ نمودن مطلوبیت و ترجیحات تصمیم گیران در حل این قبیل مسائل، بسیار حائز اهمیت است. در بسیاری از مواقع به دلیل عدم وجود یک راه حل بهینه برای ارزیابی های چند معیاره، مسائل مربوط به انتخاب و یا رتبه بندی گزینه ها، به راحتی قابل حل نخواهد بود،کیفیت بیشتر هزینه ی بالاتری را خواهد طلبید، معیارها با یکدیگر در تضادند، در چنین حالتی یک راه حل توافقی باید لحاظ گردد. استفاده از رویکردهای یک بعدی در حل چنین مسائلی نوعی ساده انگاری در ماهیت آنها محسوب می گردد. در بسیاری از مسائل دنیای واقعی، تصمیم گیران مجموعه ای از اهداف متضاد را پیش رو دارند. همه ی ایده های جدید و انحرافات ممکن در تصمیمات بایستی در قالب معیارهای چندگانه با یکدیگر مقایسه شوند (زاوادسکاس و ترسکیس، 2011). این در حالیست که اغلب در مطالعات مربوط به عملکرد مالی بر تعیین روابط بین سنجه های مالی و تاثیر آنها روی عملکرد شرکت ها تاکید شده و در این راستا نیز بیشتر از مدل های رگرسیونی جهت نشان دادن میزان اثرگذاری هر یک از این سنجه ها روی عملکرد بهره گرفته شده است (یالکین وهمکاران[[8]](#footnote-8)، 2012). از جمله فنون تحقیق در عملیات که در ارزیابی عملکرد مالی سازمان ها سهم بسزایی داشته، تحلیل پوششی داده ها را ی توان نام برد از جمله جدید ترین مطالعات این حوزه می توان به مطالعه ی تهرانی و همکاران (تهرانی و همکاران[[9]](#footnote-9)، 2012) اشاره کرد. اما همان طور که پیش از این نیز عنوان شد استفاده از فنون تصمیم گیری چند معیاره از سال های گذشته تا به امروز در زمینه ارزیابی عملکرد بسیار مورد توجه قرار دارد و حیطه مالی نیز از این مسئله مستثنی نبوده است. به ویژه استفاده از این فنون در محیط فازی به دلیل ماهیت مبهم وغیر قطعی بسیاری از مسائل و محدودیت های پیش رو و همچنین امکان ایجاد نگاه چند بعدی به موضوع با لحاظ قرار دادن معیارهای متضاد، در مطالعات سال های اخیر بسیار مورد توجه محققین حوزه های مختلف ارزیابی عملکرد قرار دارد.

**2-1-8- معیارهای ارزیابی عملکرد مالی**

انتخاب سنجه های مناسب عملکرد مالی یکی از چالش های اساسی پیش روی سازمان هاست. سیستم های سنجش عملکرد نقشی کلیدی در توسعه برنامه های استراتژیکی، ارزیابی میزان دستیابی به اهداف سازمانی و مدیریت پاداش دهی ایفا می کنند. در مطالعات مختلف بر این نکته اذعان شده است، از آنجایی که امروزه تمرکز سازمان ها بر ایجاد ارزش برای ذینفعان سازمان به عنوان اهداف اصلی بلندمدت قرار دارد، سنجش عملکرد مالی تنها بر اساس شاخص های مالی مبتنی بر حسابداری جوابگوی این نیاز نیست. از این رو معیارهای مبتنی بر ارزش جهت گنجاندن صریح هزینه سرمایه در محاسبات عملکردی ابداع شدند (ونانزی[[10]](#footnote-10)، 2012).

در مطالعات مختلف به معیارهای متنوعی برای ارزیابی عملکرد مالی شرکت ها اشاره شده است که بسته به ادراک مدیریت شرکت می توان از معیارهای مناسب بهره گرفت. نسبت های مالی برآمده از داده های مربوط به صورت های مالی به عنوان ابزار سنجشی مهم در تعیین چگونگی عملکرد و دارایی های مالی شرکت ها در نظر گرفته شده اند. سال های طولانی تعداد زیادی از مطالعات، سودمندی های نسبت های مالی را نشان داده اند. این نسبت ها برای کاربران این امکان را به وجود می آورندکه یک جمع بندی و تحلیل از داده های مرتبط برای فراهم آوردن اطلاعات معنی دار جهت تصمیم گیری، فراهم کنند (سیگا و اشمیدگال[[11]](#footnote-11) ، 2002).

در یک نگاه کلی می توان معیارهای ارزیابی عملکرد مالی را به دو دسته معیارهای سنتی یا مبتنی بر حسابداری و معیارهای مدرن یا معیارهای مبتنی بر ارزش تقسیم نمود. در تحقیق پیش رو بر اساس مدل ارائه شده توسط یالکین و همکاران در سال 2012 برای ارزیابی عملکرد مالی شرکت های بورس اوراق بهادار استانبول و با استفاده از نظرات متخصصین حوزه مالی و بورس کشور، ترکیبی از معیارهای مالی حسابداری و مبتنی بر بازار بورس جهت ارزیابی عملکرد شرکت های فعال در بورس اوراق بهادار تهران بهره گرفته شده است که به همراه زیرمعیارهای مدل تحقیق در ادامه معرفی می گردند.

**2-1-9- عملکرد مبتنی بر حسابداری**

در مطالعات انجام شده در زمینه ارزیابی عملکرد، عمدتا از نسبت های مالی استفاده شده که عموما مربوط هستند به سودآوری شرکت ها. اغلب برای ارزیابی وضعیت مالی و عملکرد شرکت ها، سنجه های مالی سنتی که به سنجه های عملکرد مالی مبتنی بر حسابداری مشهورند، مورد توجه قرار داشته اند. این سنجه ها اطلاعات کمی مفیدی را هم برای سرمایه گذاران و هم برای تحلیلگران فراهم می آورند تا اینکه آنها بتوانند در طول زمان عملیات شرکت را ارزیابی نموده و وضعیت آن را مورد تجزیه و تحلیل قرار دهند (گالیزو و سالوادور[[12]](#footnote-12) ، 2003). مقادیر نسبت های مالی همچنین قادر است قدرت و ضعف شرکت ها را از لحاظ نقدینگی، رشد و سودآوری مورد ارزیابی قرار دهد. در ادبیات مالی به سنجه های عملکرد مالی سنتی متنوعی اشاره شده است که می توان آنها را به این دلیل که اطلاعات مشابهی را از فراهم می آورند در یک گروه دسته بندی نمود. به عبارت دیگر سنجه های عملکرد مالی مبتنی بر حسابداری را با توجه به اطلاعاتی که فراهم می نمایند می توان به عنوان نسبت های نقدینگی، اهرمی، سودآوری، فعالیت و نسبت های رشدی دسته بندی نمود (یالکین و همکاران، 2012).

معیارهای مبتنی بر حسابداری یا معیارهای سنتی عملکرد مالی، بر پایه اطلاعات تاریخی قرار داشته و بر صورت سود و زیان و ترازنامه تاکید دارند. با توجه به نظرات متخصصین مالی در این مطالعه از چهار معیار حسابداری نرخ بازده دارایی[[13]](#footnote-13) (ROA)، حقوق صاحبان سهام[[14]](#footnote-14) (ROE)، رشد سود عملیاتی[[15]](#footnote-15) (OPG) و نسبت قیمت به سود (P/E) جهت ارزیابی عملکرد مالی شرکت ها استفاده می شود.

**2-1-10- مدل «سينك و تاتِل»**

يكي از رويكردها به سيستم ارزيابي عملكرد مدل «سينك و تاتِل» است. در اين مدل، عملكرد يك سازمان ناشي از روابط پيچيده بين هفت شاخص عملكرد به شرح زير است:

الف) اثربخشي كه عبارت است از «انجام كارهاي درست، در زمان مناسب و با كيفيت مناسب». در عمل اثر بخشي با نسبت خروجي ‌هاي واقعي بر خروجي هاي مورد انتظار معرفي مي ‌شود.

ب) كارايي كه معناي ساده آن «انجام درست كارها» است و با نسبت مصرف مورد انتظار منابع بر مصرف واقعي تعريف مي ‌شود.

ج) كيفيت كه مفهومي گسترده دارد و براي ملموس تر كردن مفهوم كيفيت، آن را از شش جنبه مختلف بررسي و اندازه گيري مي كنند.

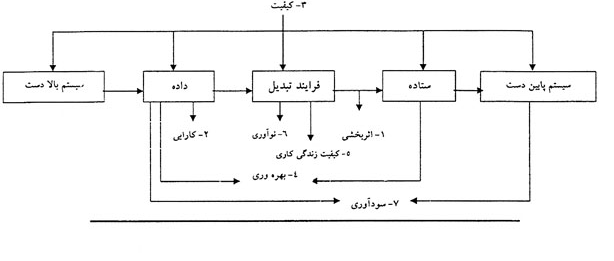
د) بهره وري كه با تعريف سنتي نسبت خروجي به ورودي معرفي شده است.

ه) كيفيت زندگي كاري كه بهبود آن كمك زيادي به عملكرد سازمان مي كند.

و) نوآوري كه يكي از اجزاي كليدي براي بهبود عملكرد است.

ز) سودآوري كه هدف نهايي هر سازماني است.

شکل شماره 2-1 هفت شاخص عملکرد و ارتباط متقابل آنها را نشان می دهد. هر يك از آيتم هاي موجود در اين مدل همانند كارايي، اثربخشي و بهره وري در نهايت موجب افزايش سودآوري خواهند شد.

****

شکل 2-1: هفت شاخص عملکرد

منبع: آکِر، دیوید[[16]](#footnote-16)، 1384، مدیریت استراتژیک بازار، ص 150

اگرچه نسبت به زمان ارائه اين مدل تغييرات بسياري در صنعت رخ داده است، اما همچنان اين هفت شاخص از اهميت بالايي در عملكرد سازمان برخوردارند. با این وجود، اين مدل داراي يكسري محدوديت هاي اساسي نيز می باشد. به عنوان مثال در اين مدل به «انعطاف پذيري» كه يكي از ضروريات بازارهاي دهه اخير است، توجهي نمي شود. همچنين محدوديت ديگر مدل «بي توجهي به مشتريان سازمان» است (تانگِن[[17]](#footnote-17)، 2004، ص 30).

**2-1-11- ماتريس عملكرد**

«كيگان[[18]](#footnote-18)» در سال 1989 میلادی ماتريس عملكرد را معرفي كرد. نقطه قوت اين مدل آن است كه جنبه هاي مختلف عملكرد سازماني شامل جنبه هاي مالي و غيرمالي و جنبه هاي داخلي و خارجي را به صورت يكپارچه مورد توجه قرار مي دهد، اما اين مدل به خوبي و به صورت شفاف و آشكار روابط بين جنبه هاي مختلف عملكرد سازماني را نشان نمي دهد.

**2-1-12- مدل تحليل ذي نفعان**

طراحي سيستم ارزيابي عملكرد با شناخت اهداف و استراتژي هاي سازمان شروع مي شود و به همين دليل است كه كارت امتيازدهي متوازن، طراحي سيستم ارزيابي عملكرد را با اين سؤال شروع مي كند كه: «خواسته هاي سهامداران ما چيست؟» در واقع مدل كارت امتيازدهي متوازن به طور ضمني فرض مي كند كه تنها سهامداران هستند كه بر اهداف سازمان اثر گذارند و ديگر ذي ‌نفعان در تعيين اهداف نقشي ندارند. به بيان ديگر، اين مدل تأثير ديگر ذي نفعان بر سازمان را ناديده گرفته است. بي توجهي به تفاوت هاي اثرگذاري ذي نفعان مختلف در محيط هاي مختلف يكي از دلايل اساسي عدم موفقيت برخي شركت هاي بزرگ در استفاده از اين مدل می باشد. مدل تحليل ذي نفعاني كه توسط دكتر «لي[[19]](#footnote-19)» ارائه گرديده، در شكل شماره 2-2 نشان داده شده است. در اين مدل، ذي نفعان به دو گروه دسته بندي مي شوند:

1. ذي نفعان كليدي و

2. ذی نفعان غيركليدي.

ذي نفعان كليدي بر سازمان كنترل مستقيم دارند و خواسته هاي آنها در اهداف سازمان متبلور مي شود. مانند: سهامداران و ذي نفعان غيركليدي از مكانيزم هاي خارجي نظير بازار و فرهنگ براي حفظ منافع خود استفاده مي كنند و در هدف گذاري اثرگذار نيستند. مانند: مشتريان.

اهداف سازمان نمايانگر انتظارات و تمايلات ذي نفعان كليدي است و ذي نفعان كليدي تمام قدرت را از طريق ساختار حاكميت سازمان براي هدف گذاري اعمال مي كنند و ذي نفعان غيركليدي چندان در هدف گذاري قدرتمند نيستند و در عوض از طريق مكانيزم ‌هاي خارجي بر روي استراتژي هاي سازمان اثر گذارند و از اين طريق چگونگي رسيدن به اهداف با توجه به محيط خارجي را مشخص مي كنند. لذا سيستم ارزيابي عملكرد از استراتژي ها شروع شده و به عنوان پلي بين رفتار مديران و انتظارات ذي نفعان عمل مي كند. شکل شماره 2-2 نشانگر مدل تحلیل ذی نفعان، یکی دیگر از مدل های سیستم ارزیابی عملکرد می باشد.

بازار

رقباء

فرهنگ

قانون و دولت

قانون و دولت

ذی نفعان

ذی نفعان کلیدی

ذی نفعان غیر کلیدی

اهداف

استراتژی

سیستم ارزیابی عملکرد

رفتار مدیران

شکل 2-2: مدل تحلیل ذی نفعان

منبع: کِلُوت و همکاران[[20]](#footnote-20)، 2008، ص 76

**2-1-13- ساختار و چارچوب مدل تعالی سازمانی**

مدل تعالی سازمانی چارچوبی غیراجباری و غیر توصیه ای[[21]](#footnote-21) بر اساس مفاهیم مدیریت کیفیت جامع[[22]](#footnote-22) دارد و بر پایه 9 معیار اصلی ایجاد شده است که پنج معیار آن «توانمندساز[[23]](#footnote-23)» و چهار معیار دیگر «نتایج[[24]](#footnote-24)» می باشد. معیارهای توانمندساز (چگونه[[25]](#footnote-25)) آنچه را که سازمان انجام داده کوشش می دهند. معیارهای نتایج (چه[[26]](#footnote-26)) آنچه را که سازمان بدست می آورد پوشش می دهند (مدل تعالی سازمانی، 1999). نتایج به وسیله توانمندسازها حاصل می شوند و با یکدیگر مرتبط هستند. با بهبود «توانمندسازها» بهبود مسلم در «نتایج» بدست خواهد آمد.

**M**

کارکنان

افراد محور

کیفیت مؤسسه

**Q**

**T**

کیفیت کار

فرآیند محور

مشتری محور

کیفیت توانمندسازها

کیفیت فرآیندها

جامعه محور

کیفیت نتایج

رهبری

مدیریت

شکل 2-3: مفاهیم مدیریت کیفیت جامع و مدل تعالی سازمانی

سازمان هایی که مدل تعالی سازمانی را در داخل سازمان شان به کار برده اند، تعالی در کسب و کار را از طریق مدیریت کیفیت جامع[[27]](#footnote-27) که عامل مؤثر در تجهیز آنها برای رقابت در بازار جهانی بوده است، پیگیری کرده اند. آرمان تعالی کیفیت اروپا در مدل تعالی سازمانی در سال 2000 میلادی چنین بیان شده است:

مدل تعالی سازمانی برای انگیزش و تشویق سازمان های اروپایی برای مشارکت و هدایت در بهبود فعالیت ها جهت نیل به تعالی با رضایت مندی مشتری، رضایت مندی کارکنان، مدیریت دانش، اثر بر جامعه و نتایج تجاری می باشد.

مدل تعالی سازمانی جهت پشتیبانی مدیریت سازمان های اروپایی برای تسریع در فرآیند ساخت مدیریت کیفیت جامع به عنوان فاکتور مؤثر برای نیل به مزایای رقابت جهانی می باشد.

مدل تعالی کیفیت اروپا به عنوان ابزاری جهت نیل به اهداف زیر به کار می رود:

* تمهید شرایط لازم برای تمرکز روی بازار.
* نیل به عملکرد بالای کیفی در کلیه بخش های سازمان.
* فراهم کردن روش عملی برای کلیه کارکنان.
* اجازه بازبینی عملکرد خودارزیابی سازمانی از طریق فراهم نمودن سلاح رقابتی با روش کیفی.

مدل تعالی سازمانی به صورت شماتیک در شکل شماره 2-4 نشان داده شده است.

شرکاء و

منابع

نتایج توانمندسازها

رهبری

سیاست و

استراتژی

نتایج مشتری

نتایج

کلیدی عملکرد

فرآیندها

کارکنان

نتایج

جامعه

نتایج

کارکنان

کارکنان

شکل 2-4: ساختار و چارچوب مدل تعالی سازمانی - ویرایش سال 2010

نه معیار اصلی مدل تعالی سازمانی، نمایانگر حوزه هایی هستند که از آنها برای ارزیابی پیشرفت سازمان جهت دستیابی به تعالی استفاده می شود. در این شکل پویایی مدل به نمایش گذاشته شده است. نوآوری و یادگیری به عنوان ابزاری کمکی جهت بهبود توانمندسازها که منتهی به بهبود نتایج نیز می شوند، مشاهده می گردد. مدل مزبور دیدگاه وسیعی برای حصول به تعالی مورد قبول در تمامی عملکردهای مورد انتظار دارد و بر این پایه استوار است که نتایج عالی در رابطه با عملکرد، مشتریان، کارکنان و جامعه از طریق تحقق رهبری، اتخاذ خط مشی و استراتژی، کارکنان، مشارکت، منابع و فرآیندها به دست می آیند.

**2-1-14- فرآیندتحلیل سلسله مراتبی (مدل AHP):**

فرآیند تحلیل سلسله مراتبی یکی از روش‌های تصمیم گیری با معیارهای چند گانه ۱ است که به منظور تصمیم گیری و انتخاب یک گزینه از میان گزینه های متعدد تصمیم، با توجه به شاخص‌هایی که تصمیم گیرنده تعیین می کند، به کار می‌رود. این روش در سال ۱۹۸۰ به همت توماس ال ساعتی ابداع و ارائه گردید. فرآیند تحلیل سلسله مراتبی منعکس کننده رفتار طبیعی و تفکر انسانی است. این تکنیک مسائل پیچیده را بر اساس آثار متقابل آنها مورد بررسی قرار می‌دهد و آنها را به شکلی ساده تبدیل کرده، به حل آن می‌پردازد (مهرگان،۱۶۵،۱۳۸۷).

فرآیند تحلیل سلسله مراتبی به ما کمک می کند تا بتوانیم تصمیمات مناسب برای موضوعات پیچیده را با ساده نمودن و هدایت مراحل تصمیم گیری اتخاذ کنیم. فرآیند تحلیل سلسله مراتبی روشی است که در آن یک وضعیت پیچیده، به بخشهای کوچک‌تر آن تجزیه شده، سپس این اجزاء در یک ساختار سلسله مراتبی قرار می‌گیرد. در این روش به قضاوت‌های ذهنی با توجه به اهمیت هر متغیر مقادیر عددی اختصاص داده، متغیرهایی که بیشترین اهمیت را دارند، مشخص می‌شوند؛ به عبارت دیگر، ترتیب اولویت متغیرهای تعیین می شود(قادیکلایی و دیگران،2013).

فرآیند تحلیل سلسله مراتبی با نظم بخشیدن به فرآیند تفکر گروهی، یک ساختار مؤثر برای تصمیم گیری ایجاد می کند. تخصیص مقادیر عددی به متغیرهای مسئله، به تصمیم گیرندگان کمک می کند تا الگوی مناسب تفکر را برای رسیدن به نتیجه دارا باشد.

به علاوه ماهیت اجماع در تصمیم گیری گروهی (ماهیت مشورتی آن) موجب بهبود سازگاری قضاوت‌ها شده، پایائی فرآیند تحلیل سلسله مراتبی را به عنوان یک ابزار تصمیم گیری افزایش می‌دهند. به این ترتیب، به کمک فرآیند تحلیل سلسله مراتبی می‌توان مسائل پیچیده ای که در بر گیرنده عوامل متعددند را درک نمود (آذر و رجب زاده، ۱۳۸8،۱۱-۱۰).

فرایند AHP مدلی انعطاف پذیر می باشد که این زمینه را فراهم می‌سازد تا افراد و گروه‌ها عقایدی را شکل دهند و مسائل را به‌وسیله تصورات خود و اخذ راه حل مناسب، تعریف نمایند. همچنین فرایند فوق افراد را قادر می‌سازد تا حساسیت راه حل یا نتیجه را نسبت به تغییرات در اطلاعات، ارزیابی نمایند. فرایند سلسه مراتب تحلیلی، فرایندی قدرتمند بوده و برای برخورد موفقیت آمیز با مسائل پیچیده اقتصادی اجتماعی و سیاسی طراحی شده است (ساعتی۱، ۱۹۹۴،۴۴۷-۴۲۶).

همچین (AHP) ساختاری موثر را برای تصمیم گیری گروهی به‌وسیله اعمال یک نظم بر فرایندهای تفکر گروه، فراهم می‌سازد. ضرورت تعیین ارزش عددی برای هر متغیر مسئله، به تصمیم گیرندگان کمک می‌نماید تا الگوهای تفکر منسجمی را حفظ نموده و به یک نتیجه دست یابند. بعلاوه ماهیت توافق در تصمیم گیری گروه موجب بهبود هماهنگی و ثبات قضاوت‌ها شده به عنوان یک ابزار تصمیم گیری افزایش (AHP) و اعتبار می‌یابد. به‌کارگیری این روش مستلزم چهار گام عمده زیر است (مهرگان،۱۳۸۷،۱۶۵).

گام ۱. مدل سازی: در این گام، مسئله و هدف مورد نظر به صورت سلسله مراتبی از عناصر که با یکدیگر در ارتبا ط می‌باشند، در می‌آید؛ که این عناصر تصمیم شامل «شاخصهای تصمیم گیری» و «گزینه های تصمیم» می‌باشند.

گام ۲. قضاوت ترجیحی: مقایسه هایی بین گزینه های مختلف تصمیم، بر اساس هر شاخص صورت گرفته و در مورد اهمیت شاخص تصمیم با انجام زوجی.

گام ۳. محاسبات وزنهای نسبی: وزن و اهمیت «عناصر تصمیم» نسبت به هم از طریق مجموعه ای از محاسبات عددی تعیین می شود.

گام ۴. ادغام وزنهای نسبی: این گام به معنی رتبه بندی گزینه های تصمیم صورت می‌پذیرد.

ابن روش، مانند آنچه در مغز انسان انجام می شود، به تجزیه و تحلیل مسایل می‌پردازد. فرآیند تحلیل سلسله مراتبی تصمیم گیرندگان را قادر می‌سازد اثرات متقابل و همزمان بسیاری از وضعیت های پیچیده و نامعین را تعیین کنند. این فرآیند، تصمیم گیرندگان را یاری می کند تا اولویت‌ها را بر اساس اهداف، دانش و تجربه خود تنظیم نمایند؛ به نحوی که احساسات و قضاوت های خود را به طور کامل در نظر گیرند. برای حل مسایل تصمیم گیری از طریق فرآیند تحلیل سلسله مراتبی، باید مسئله را به دقت و با همه جزئیات، تعریف و تبیین کرد و جزئیات آن را به صورت ساختار سلسله مراتبی ترسیم نمود. فرآیند تحلیل سلسله مراتبی بر اساس سه اصل زیر استوار است:

* اصل ترسیم در خت سلسله مراتبی
* اصل تدوین و تعیین اولویت‌ها
* اصل سازگاری منطقی قضاوت‌ها.

**اصل ترسیم درخت سلسله مراتبی**

بر اساس این اصل، درک یک مسئله در حالت کلی و پیچیده، برای انسان کاری دشوار است و ممکن است ابعاد مختلف و مهم مسئله مورد نظر، مورد توجه قرار نگیرد. از این رو، تجزیه یک مسئله کلی، به چندین مسئله جزئی تر، در درک مسئله بسیار کارساز می باشد. در واقع تجزیه یک مسئله بزرگ تر به مسائل کوچک تر، بیانگر روابط موجود بین عناصر کوچک تر است؛ به گونه ای که با انجام این عمل، روابط مفاهیم مسئله مورد تصمیم گیری و همچنین ارتباط هر عنصر با عناصر دیگر، به دقت درک می شود. با این کار، «درخت سلسله مراتبی تصمیم» بوجود می‌آید و در درک مسئله، کمک قابل توجهی می کند.

در درخت سلسله مراتبی، در سطح اول، «هدف» قرار می‌گیرد. در سطح دوم، «معیارها» ذکر می‌شوند. اگر «معیارهای فرعی» نیز وجود داشته باشند، در سطح سوم ذکر می شود. در پائین ترین سطح، «گزینه‌ها» قرار می گیردکه در نمودار ۲-۱۰ نشان داده شده است.

نمودار 2-5: درخت سلسله مراتبی تصمیم (یو۱،۲۰۱۱، ۳۵۵۲)

**تعیین اولویت‌ها**

انسان نمی‌تواند یک مسئله را به طور کلی درک نماید؛ بنابراین، آن‌ها را به مسایل کوچک‌تر تجزیه می کند و با توجه به معیارهای مشخص، بین آنها مقایسات زوجی انجام داده و برتری یک گزینه بر گزینه دیگر را مشخص می‌نماید. سپس این نتایج، وارد مدل های مختلف تصمیم گیری شده تا درک بهتری از کل سیستم ارائه شود.

**سازگاری منطقی قضاوت‌ها**

ذهن انسان می‌تواند به نحوی بین اجزا، رابطه برقرار کند که بین آن‌ها سازگاری و ثبات منطقی وجود داشته باشد. سازگاری در دو مفهوم به کار می‌رود:

ایده‌ها و اشیاءمشابه، باتوجه به ارتباطشان، در یک گروه قرار می‌گیرند. برای نمونه یک انگور و یک مهره، از نظر معیار گردی، در یک گروه قرار می‌گیرند؛ ولی اگر معیار مورد نظر طعم باشد، بین این دو ارتباطی وجود ندارد.

معیار دوم، میزان ارتباط بین ایده های مختلف، با توجه به معیار خاص آنهاست. این ارتباطات، تأثیر نسبی اجزای هر سطح را به اجزای سطوح بالاتر نشان می‌دهد (مؤمنی، ۱۳۸۷،۴۲-۴۰).

**الگوریتم AHP**

در این مرحله با مدل تحلیل سلسله مراتبی داده، مسئله را تجزیه و تحلیل کرده و آن را به چند قسمت ساده تر تجزیه می‌کنیم. پس از آن که گزینه‌ها و شاخص‌ها مشخص شد، بین شاخص‌ها مقایسات زوجی انجام می‌دهیم. در مرحله بعد، برای هر شاخص بین گزینه‌ها، مقایسات زوجی انجام می‌دهیم. سپس از الگوریتم زیر پیروی می‌کنیم:

الف) به هنجار کردن ماتریس مقایسات زوجی

ب) به دست آوردن میانگین حسابی هر سطر ماتریس به هنجار شده مقایسات زوجی (که به آن وزن های نسبی گفته می شود)

ج) ضرب وزن های نسبی شاخص‌ها در میانگین حسابی گزینه‌ها

د) رتبه بندی کردن گزینه‌ها.

بعد از این مرحله، به سراغ «سنجش نرخ ناسازگاری» می‌رویم. به این منظور، مراحل زیر را طی می‌کنیم:

گام۱. محاسبه بردار مجموع وزنی (WSV): ماتریس مقایسات زوجی (D) را در بردار وزن های نسبی ضرب کنید. به بردار حاصل، «بردار مجموع وزنی» گفته می شود.

WSV=D×W

گام ۲. محاسبه بردار سازگاری (CV): عناصر بردار مجموع وزنی را بر بردار وزن های نسبی تقسیم کنید. به بردار حاصل، «بردار سازگاری» گفته می شود.

گام۳. محاسبه بزرگ‌ترین مقدار ویژه ماتریس مقایسات زوجی (maxλ): برای محاسبه بزرگ‌ترین مقدار ویژه ماتریس مقایسات زوجی، میانگین عناصر بردار سازگاری محاسبه می شود.

گام ۴. محاسبه شاخص ناسازگاری (II): شاخص ناسازگاری به صورت زیر حساب می شود.

II=

گام۵. محاسبه نرخ ناسازگاری (IR): به این منظور، به ترتیب زیر عمل می شود:

IR=

در اینجا،IRI (شاخص ناسازگاری تصادفی) مقداری است که از جدول مربوطه استخراج می شود. جدول شاخص ناسازگاری تصادفی، بر اساس شبیه سازی به دست آمده است و به صورت جدول ۲-۷ است:

جدول (2-1) شاخص ناسازگاری تصادفی

|  |  |
| --- | --- |
| ۱۰ ۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱ | N |
| ۵۱/۱ ۴۵/۱ ۴۱/۱ ۳۲/۱ ۲۴/۱ ۱۲/۱ ۹۰/۰ ۵۸/۰ ۰ ۰ | IRI |

مؤمنی، ۱۳۸۷، (۴۴)

در صورتی که نرخ ناسازگاری، کوچک‌تر یا مساوی ۱/۰ باشد، در مقایسات زوجی، سازگاری وجود دارد و می‌توان کار را ادامه داد. در غیر این صورت، تصمیم گیرنده باید در مقایسات زوجی تجدید نظر کند.

لازم به ذکر است که برای پر کردن ماتریس مقایسات زوجی، از مقیاس ۱ تا ۹ استفاده می شود تا اهمیت نسبی هر عنصر نسبت به عناصر دیگر، در رابطه با آن خصوصیت، مشخص شود. جدول (۲-۸)، مقیاس را برای انجام مقایسات زوجی نشان می‌دهد.

جدول (2-2) مقیاس AHP

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| شرح | تعریف | درجه اهمیت |
| دوعنصر، اهمیت یکسانی داشته باشند | اهمیت یکسان | ۱ |
| ۱ عنصر نسبت به عنصر دیگر، نسبتا ترجیح داده می شود. | نسبتا مرجح | ۳ |
| یک عنصر نسبت به عنصر دیگر، زیاد ترجیح داده می شود. | ترجیح زیاد | ۵ |
| یک عنصر نسبت به عنصر دیگر، بسیار زیاد ترجیح داده می شود. | ترجیح بسیار زیاد | ۷ |
| یک عنصر نسبت به عنصر دیگر، ترجیح فوق العاده زیادی دارد. | ترجیح فوق العاده زیاد | ۹ |
|  | ارزش های بینابین | ۸،۶،۴،۲ |

مؤمنی، ۱۳۸۷، (۴۵)

**فصل دوم**

**بخش دوم**

**سابقه تحقیقات مشابه**

**۲-۲-۱- مقدمه**

مرور مطالعات و تحقیقات مرتبط با موضوع از منابع مختلف نظیر دانشگاه‌ها و مراکز تحقیقاتی داخل و خارج کشور و نیز سایت‌های اینترنتی متصل به مؤسسات، دانشگاه‌ها و مراکز تهیه و تدارک کننده منابع علمی و پژوهشی، مؤید این نکته هستند تاکنون مطالعات و تحقیقات زیادی در مورد موضوع ارزیابی عملکرد انجام شده است. همان گونه که در فوق نیز اشاره شده است مطالعات و تحقیقات انجام شده مرتبط با موضوع تحقیق وجود دارد که ذیلاً به تعدادی از آن‌ها که شباهت و قرابت بیشتری با تحقیق حاضر داشته‌اند اشاره می‌گردد.

**۲-۲-۲- مروری بر سابقه تحقیقات مشابه داخلی**

در سال های اخیر تحقیقات و پژوهش های بسیاری انجام شده اندکه با استفاده از فنون تصمیم گیری چند معیاره به ارزیابی عملکرد مالی سازمان ها و واحدهای صنعتی مختلف پرداخته اند. در این بخش به شرح مفصل برخی از این تحقیقات خواهیم پرداخت.

**دقیقی و دیگران (1392) سیستم نظارت مالی در صنعت بیمه ایران را با سه سیستم دیگر نظارت بر توانگری ارزیابی و مقایسه نموده اند. نتایج حاصل از ارزیابی چهار سیستم مذکور بر مبنای 11 معیار انتخاب‌شده نشان‌دهنده آن بود که سیستم نظارت بر توانگری پیشنهادی بیمه مرکزی نسبت به سیستم‌های دیگر مزیتی ندارد.**

تقی زاده و فضلی (1390) در مطالعه ای با هدف ارائهروش اندازه‌گيري عملکرد مالی شرکت‌ها در بورس اوراق بهادار تهران با استفاده از فنون تصمیم گیری چند معیاره فازی، از ترکيب تحلیل رابطه خاکستري[[28]](#footnote-28) و FTOPSIS[[29]](#footnote-29) بهره بردند. داده های مورد استفاده در این تحقیق مربوط به معيارهایی از نسبت‌هاي مالي شامل نسبت نقدينگي، نسبت اهرمي، ارزش بازار، نسبت فعاليت و سودآوري بوده است. نمونه آماري تحقيق شامل 7 شرکت از بين پنجاه شرکت برتر بورس در سال 1387 که داده‌هاي آنها طي 12 ماه سال مذکور مورد تجزيه و تحليل قرار گرفتند، انتخاب شد. از آنجا که برخي نسبت‌هاي مالي شبيه به هم و داراي ساختار يکساني هستند، در اين تحقيق ابتدا شاخص های مالی مورد استفاده براي سال مورد بررسي، با استفاده از تحلیل رابطه خاکستري خوشه‌بندي شد که هر خوشه، شامل تعدادي از نسبت‌هاي مالي مشابه است. در پایان نیز با استفاده از FTOPSIS رتبه‌بندي نهايي شرکت‌هاي مورد نظر ارائه گردید.

مرادزاده فر و همکاران (1390) با هدف ارائه مدلی نوین در رتبه بندی و ارزیابی عملکرد مالی شرکت ها با استفاده از فنون تصمیم گیری های چند معیاره ی[[30]](#footnote-30)FAHPو TOPSIS به ارزیابی عملکرد شرکت های حاضر در صنعت فلزات سازمان بورس و اوراق بهادار تهران پرداختند. معیارهای مورد استفاده در این تحقیق شامل 5 معیار اصلی نسبت های نقدینگی، نسبت های بدهی، نسبت های فعالیت، نسبت های اهرمی و نسبت هاب رشد و 18 زیر معیار مرتبط با آنها بود. محققین پس از تعیین درجه اهمیت معیارها با استفاده از ابزار پرسشنامه و نظرخواهی از خبرگان، از FAHP برای تعیین اوزان هریک از زیرمعیارها استفاده کردند و در نهایت با استفاده از TOPSIS، 20 شرکت حاضر در صنعت فلزات اساسی را رتبه بندی نمودند.

سوخکیان و همکاران (1389) با استفاده از فنون تصمیم گیری چند معیاره و با استفاده از متغیر های مالی به انتخاب سهام در بورس اوراق بهادار تهران پرداختند. نمونه مورد مطالعه آنها شامل 54 شرکت فعال در بورس و اوراق بهادار تهران (که در صنایع فراورده هاي غذايي و آشاميدني، مبلمان و مصنوعات ديگر و منسوجات دسته بندی شده بودند) بود. تکنیک مورد استفاده در این مطالعه الکتریک تری[[31]](#footnote-31) بود که برای رتبه بندی نهایی شرکت های برتر از آن بهره برده شد.

در این تحقیق نشان داده، با توجه به سند چشم انداز بيست ساله صنعت بيمه كشور و سياست هاي اصل 44 قانون اساسي، تحولات بسياري پيش روي صنعت بيمه كشور است. خصوصي سازي شرکت هاي بيمه و فروش سهام آنها به بورس اوارق بهادار، آزادسازي، مقررات زدايي و نرخ زدايي خدمات بيمه اي منجر به افزايش رقابت در بازار بيمه كشور شده و در نتيجه نقش صنعت بيمه كشور در رشد و شكوفايي اقتصاد كشور بيش از پيش آشكار مي گردد، چرا كه محققان و انديشمندان، نقش بيمه در اقتصاد را از ديد كلان شامل حفظ ثروت ملي، تضمين و توسعه سرمايه گذاري ها، ايجاد اعتبار و توسعه مبادلات و بهبود موازنه هاي ارزي و در اقتصاد خرد شامل افزايش ميل به پس انداز، ‌افزايش كارايي بازرگانان، ايجاد امنيت مالي براي فعاليت هاي بازرگاني و كمك مؤثر در توزيع نسبي هزينه ها دانسته اند.

**فلاح(1389)** مدل مديريت عملکرد براي دانشگاه دولتي اصفهان به کمک تلفيق کارت امتيازي متوازن و روش فرآيند تحليل سلسله مراتبي را ارائه نموده است. پژوهش مذکور از نوع اکتشافي است که تمرکز خود را بر روي ارزيابي عملکرد دانشگاه دولتي اصفهان، با بهره گيري از روش هاي تحليل سلسله مراتبي، روش دلفي و کارت امتيازي متوازن قرار داده است. در اين پژوهش ابتدا به روش دلفي سنجه هاي مرتبط با کارت امتيازي متوازن دانشگاه اصفهان به دست آمد و سپس به کمک روش تحليل سلسله مراتبي و پرسشنامه زوجي که توسط رياست دانشگاه، معاونين و مديران گروه تکميل گرديد، به اولويت بندي سنجه هاي به دست آمده پرداخته شده است. با مقايسه نتايج تحقيق مشخص شد که مهمترين منظر در بين منظرهاي کارت امتيازي متوازن منظر فرآيند داخلي بوده است و مهمترين سنجه هاي هر يک از منظرها شامل: مشارکت با صنعت در منظر مالي، سرشناس بودن اساتيد در صنعت از منظر يادگيري و رشد، نسبت اساتيد به دانشجويان از منظر فرآيند داخلي و ميزان روحيه علمي و پژوهشگري ايجاد شده در دانشجويان از منظر مشتري مي باشند.

**مهدوی و سیفلو (1389) راهكارهاي توسعه بيمه در بازار پول و سرمايه از سه زاويه جايگاه بيمه گري صنعت بيمه در بازار پول و سرمايه، جايگاه بيمه گري بازار پول وسرمايه در صنعت بيمه، و جايگاه سرمايه گذاري صنعت در بازار پول و سرمايه را مورد بررسي قرار دادند. در این مقاله شيوه هاي گسترش بيمه در بازار پول و سرمايه از طريق انجام فعاليت هاي بيمه گري توسط بازار پول و سرمايه معرفی شد.**

**حسن­زاده و زارع (1387) با استفاده از روش کارت های امتیازی متوازن مدلی را برای ارزیابی عملکرد شرکت­های بیمه ارائه دادند. در این پژوهش معیار های عملکرد سازمان در چهار حوزه مالی، مشتری، فرآیندهای داخلی و رشد و یادگیری شناسایی و طبقه­بندی شده است.**

جدول (2-3): سابقه تحقیقات مشابه داخلی

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | سال | محقق | شرح |
| 1 | 1392 | دقیقی و دیگران | سیستم نظارت مالی در صنعت بیمه ایران با استفاده از مدل AHP |
| 2 | 1390 | تقی زاده و فضلی | ارائه روش اندازه‌گيري عملکرد مالی شرکت‌ها در بورس اوراق بهادار تهران با استفاده از فنون تصمیم گیری چند معیاره فازی و رتبه بندی شرکت ها باFTOPSIS |
| 3 | 1390 | مرادزاده فر و همکاران | ارائه مدلی نوین در رتبه بندی و ارزیابی عملکرد مالی شرکت ها با استفاده از فنون تصمیم گیری های چند معیاره یFAHPو TOPSIS |
| 4 | 1389 | سوخکیان و همکاران | با استفاده از فنون تصمیم گیری چند معیاره و با استفاده از متغیر های مالی به انتخاب سهام در بورس اوراق بهادار تهران پرداختند. |
| 5 | 1389 | فلاح | ارائه مدل مديريت عملکرد براي دانشگاه دولتي اصفهان به کمک تلفيق کارت امتيازي متوازن و روش فرآيند تحليل سلسله مراتبي |
| 6 | 1389 | مهدوی و سیفلو | راهكارهاي توسعه بيمه در بازار پول و سرمايه از سه زاويه جايگاه بيمه گري صنعت بيمه در بازار پول و سرمايه |
| 7 | 1388 | كشوري فيني | تحقیقی با موضوع بهينه سازي ارزيابي عملکرد صنعت بيمه با استفاده از روش تلفيقي مدل تعالي سازماني و کارت امتيازي متوازن |
| 8 | 1387 | حسن­زاده و زارع | با استفاده از روش کارت های امتیازی متوازن مدلی را برای ارزیابی عملکرد شرکت­های بیمه ارائه دادند. |

**۲-۲-3- مروری بر سابقه تحقیقات مشابه خارجی**

امروزه با توجه به رشد و اهميت فزاينده سازمانها و فضای رقابتی کسب و کار، ارزيابي عملکرد و رتبه بندی سازمانها و عوامل موثر بر آن بسیار مورد بررسی قرار می گیرد. جوشی و دیگران (2013) در بخش مالی استرالیا به بررسی تاثیر سرمایه فکری[[32]](#footnote-32) بر روی عملکرد مالی شرکت ها پرداخته اند. در این **پژوهش که با روش محاسبه ضریب ارزش افزوده فکری[[33]](#footnote-33) انجام شده به این نتیجه رسیده اند که شرکت های بیمه در مقایسه با سایر سازمان ها بیشتر بر روی سرمایه های فیزیکی تمرکز دارند و این امر سبب کاهش عملکرد مالی و سود شرکت ها گردیده است و پژوهشی پیرامون این موضوع در شرکت های بیمه ایران نشان دادکه ارزش افزوده سرمایه فکری واجزای آن رابطه مثبت ومعنی دار با عملکرد مالی شرکت دارد (علیپور، 2012).**

**مدل های گوناگونی جهت ارزیابی عملکرد سازمانها ارائه شده است از قبیل مدل کارت های امتیازی متوازن، تحلیل سلسله مراتبی داده ها، مدل های تعالی و غیره که در این مدل ها از جنبه های مختلف سازمان ها مورد ارزیابی قرار می گیرند.در این راستا پژوهش های مختلفی صورت پذیرفته است.به عنوان مثال کرمی در پژوهشی با به کارگیری کارت های امتیازی متوازن و روش DEA به طراحی مدلي براي ارزیابی عملکرد بانک توسعه تعاون که نمونه ای از موسسات خدمات مالي و اعتباری دولتی است، پرداخته است (کرمی و دیگران،2012).**

**وو و همکاران به ارزیابی عملکرد مراکز آموزش عالی و دانشگاه ها پرداختند. آنها تحقیق خود را در سه دانشگاه در تایوان انجام دادند و بااستفاده از تکنیک دیمتل به بررسی رابطه علی و معلولی بین شاخص ها پرداختند(وو و دیگران ،2011).**

**بالزنتیس و همکاران (2012) با استفاده از فنون FMCDM و بر اساس نسبت های مالی به ارزیابی بخش های اقتصادی لیتوانی در فاصله ی سال های 2010-2007 پرداختند. آنها شش نسبت مالی را پس از مشورت با خبرگان به عنوان معیارهای ارزیابی برگزیدند. نتیجه محاسبات نشان داد که نسبت جاری و نسبت گردش حساب های دریافتنی بالاترین درجه اهمیت را دارند و بعد از آنها حاشیه سود خالص، نسبت گردش سرمایه، نسبت نقدینگی و نرخ بازده دارایی به ترتیب بالاترین اهمیت را دارا می باشند. در این تحقیق برای شناسایی بخش های دارای بهترین عملکرد مالی از فنون FVIKOR، FTOPSIS و[[34]](#footnote-34) FARAS به طور همزمان بهره گرفته شد (بالزنتیس و همکاران، 2012).**

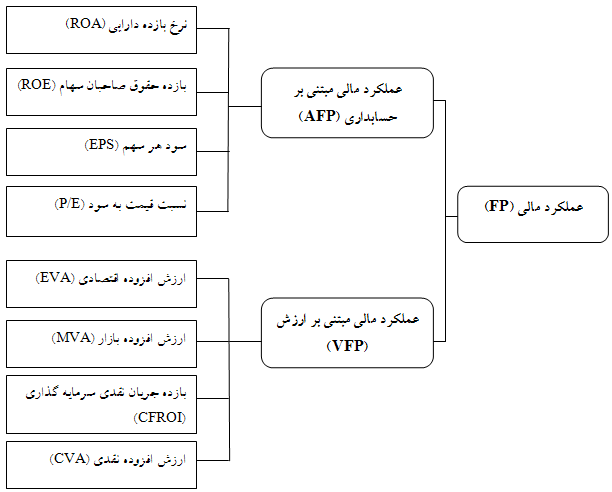
**ایگناتیوس[[35]](#footnote-35) و همکاران (2012)، در تحقیق خود به ارزیابی عملکرد مالی شرکت های اتومبیل سازی ایرانی فعال در بورس اوراق بهادار تهران، با استفاده از فنون تصمیم گیری چند معیاره اقدام نمودند. آنها برای رتبه بندی هشت شرکت از روش PROMETHEE II بهره گرفتند و با استفاده از تحلیل هندسی تعاملی ([[36]](#footnote-36)GAIA)اعتبار یافته ها را مورد بررسی قرار دادند. نتایج حاکی از نقاط قوت و ضعف شرکت های اتومبیل سازی ایران از لحاظ رفتارهای مالی بود (ایگناتیوس و همکاران، 2012).**

**چنگ و همکاران[[37]](#footnote-37) (2012)، در مطالعه خود با هدف ارزیابی عملکرد مالی در صنایع نیمه رسانا، از ترکیبی از روش انتگرال فازی و میانگین وزنی ترتیبی ([[38]](#footnote-38)OWA) در این مطالعه پس از انجام تحلیل عاملی و شناسایی معیارهای مالی مناسب، با بهره گیری از OWA وزن معیارها تعیین شده و با استفاده از انتگرال فازی و لحاظ کردن روابط درونی میان معیارها، ارزیابی انجام گردید (چنگ و همکاران، 2012).**

**ارگل و سیف ا... اگولاری[[39]](#footnote-39) (2012)، در مطالعه ا ی به رتبه بندی شرکت های خرده فروشی فعال در بورس و اوراق بهادار استانبول، همت گماردند. ایشان در این تحقیق از روش ELECTRE III برای انتخاب بهترین شرکت خرده فروشی از میان پنج شرکت مورد بررسی در فاصله زمانی 2008 تا 2010 بهره بردند (ارگل و سیف ا... اگولاری، 2012).**

**بایراکداراگلو و یالکین[[40]](#footnote-40) (2012)، در مطالعه ای به ارزیابی عملکرد مالی استراتژیک هفده شرکت فعال در بورس و اوراق بهادار استانبول در فاصله زمانی 1998 تا 2011 و با استفاده از فنون تصمیم گیری چند معیاره در محیط فازی پرداختند.ایشان در این تحقیق برای تعیین وزن معیارهای مالی استراتژیک از نظرات خبرگان و روش FAHP بهره گرفتند و در نهایت با استفاده از تکنیک VIKOR، شرکت های مورد مطالعه را رتبه بندی نمودند(بایراکدراگلو و یالکین، 2012).**

**یالکین و همکاران (2012) با هدف ارزیابی عملکرد مالی شرک های تولیدی ترکیه با استفاده از** روش های FAHP ، VIKOR و TOPSIS به بررسی و رتبه بندی شرکت های تولیدی ترکیه که در سازمان بورس و اوراق بها دار استانبول ([[41]](#footnote-41)ISE) فعالیت داشتند پرداختند و در هفت بخش این کشور رتبه بندی از این شرکت ها در هفت بخش مختلف صنعت ترکیه ارائه دادند. در این تحقیق معیارها بر اساس نظریات گروهی خبره در ISE انتخاب و وزن دهی شد (یالکین و همکاران، 2012). شکل1-2 مدل سلسله مراتبی یالکین وهمکاران را برای ارزیابی عملکرد مالی صنایع تولیدی ترکیه نشان می دهد.



شکل 2-6 : مدل سلسله مراتبی یالکین وهمکاران برای ارزیابی عملکرد مالی

در جدول 2-3 نیز مقایسه ای فشرده از جدیدترین مطالعات مرور شده در مورد موضوع مورد بحث ارائه گشته است.

جدول (2-4): سابقه تحقیقات مشابه خارجی

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | سال | محقق | شرح |
| 1 | 2013 | جوشی و دیگران | در بخش مالی استرالیا به بررسی تاثیر سرمایه فکری[[42]](#footnote-42) بر روی عملکرد مالی شرکت ها پرداخته اند. |
| 2 | 2012 | یالکین و همکاران | با هدف ارزیابی عملکرد مالی شرک های تولیدی ترکیه با استفاده از روش های FAHP ، VIKOR و TOPSIS به بررسی و رتبه بندی شرکت های تولیدی ترکیه که در سازمان بورس و اوراق بها دار استانبول (ISE [[43]](#footnote-43)) فعالیت داشتند پرداختند |
| 3 | 2012 | کرمی و دیگران | در پژوهشی با به کارگیری کارت های امتیازی متوازن و روش DEA به طراحی مدلي براي ارزیابی عملکرد بانک توسعه تعاون |
| 4 | 2012 | بالزنتیس و همکاران | با فنون FMCDM و بر اساس نسبت های مالی به ارزیابی بخش های اقتصادی لیتوانی در فاصله ی سال های 2010-2007 پرداختند. |
| 5 | 2012 | ایگناتیوس و همکاران | در تحقیق خود به ارزیابی عملکرد مالی شرکت های اتومبیل سازی ایرانی فعال در بورس اوراق بهادار تهران پرداختند. |
| 6 | 2012 | بایراکداراگلو و یالکین | در مطالعه ای به ارزیابی عملکرد مالی استراتژیک هفده شرکت فعال در بورس و اوراق بهادار استانبول در فاصله زمانی 1998 تا 2011 و با استفاده از فنون تصمیم گیری چند معیاره در محیط فازی پرداختند. |
| 7 | 2012 | ارگل و سیف ا... اگولاری | در مطالعه ا ی به رتبه بندی شرکت های خرده فروشی فعال در بورس و اوراق بهادار استانبول، همت گماردند. |

**منابع فارسی:**

1. آذر، عادل و رجب زاده، علی،(1388). تصمیم گیری کاربردی (رویکرد MADM) ، انتشارات نگاه دانش، تهران.
2. انواري رستمي، علي اصغر و حسيني، سيد حميد، (1384) .بررسي تحليلي الگو و مدل ارزيابي عملکرد دستگاههاي اجرايي کشور. دومين کنفرانس بين المللي مديريت کيفيت فراگير و تجارت جهاني.
3. پاشايي زاد، حسين (1389) " نگاهي اجمالي به روش دلفي "، پيك نور، سال ششم، شماره دوم ، صص63-79.
4. پيكارجو، كامبيز، بررسي حجم بازده سرمايه‌گذاري شركت‌هاي بيمه دولتي و پيامد‌هاي خصوصي‌سازي در بازار سرمايه، فصلنامه صنعت بيمه، 1380، شماره 64، صص31-60.
5. تقی زاده، رسول و فضلی، صفر،(1390). روش اندازه‌گيري عملکرد شرکت‌ها با استفاده از رويکرد ترکيبي آناليز روابط خاکستري و تاپسيس فازي. دو­فصلنامه مدیریت صنعتی، 2، 150-125.
6. چاوشی، کاظم، کشوری، مرضیه و آرمان، محمدحسین. سنجش سطح کارایی سرمایه فکری در صنعت بیمه ایران، همایش بین­المللی صنعت بیمه: چالش­ها و فرصت­ها، 1387.
7. دقیقی اصلی،‌ علیرضا و پریزادی، عیسی و طیار، شاهین(1392) " اولویت‌بندی سیستم‌های مختلف نظارت بر توانگری شرکت‌های بیمه با استفاده از تکنیک فرایند تحلیل سلسله مراتبی (AHP) "، فصلنامه پژوهشنامه بیمه، بهار 1392، شماره 109، صص1-31.
8. حسن­زاده، حمیدرضا، زارع، محمدصادق. (1387)، تبیین شاخص‌های ارزیابی عملکرد شرکت‌های بیمه خصوصی با استفاده از روش امتیازی متوازن با نظر خبرگان، فصلنامه صنعت بيمه، شماره 3 و 4، 7-36.
9. سوخكيان، محمدعلي، ولي پور، هاشم و فياضي، ليدا (1389). روش چند معياره (MCDM) براي انتخاب سهام در بورس اوراق بهادار تهران با استفاده از متغيرهاي مالي. مهندسي مالي و مديريت پرتفوي، 1(5)، 53-35.
10. صفایی قادیکلایی، عبدالحمید و خلیلی اسبوئی، صابر، (a1391)، مقایسه نظری راهکارهای ارزیابی عملکرد سازمان با استفاده از ترکیب روش تحلیل پوششی داده ها وکارت امتیازدهی متوازن. چهارمین کنفرانس ملی تحلیل پوششی داده ها، دانشگاه مازندران، بابلسر.
11. صفایی قادیکلایی، عبدالحمید و خلیلی اسبوئی، صابر، (b1391). مقایسه نظری راهکارهای ارزیابی عملکرد سازمان با بکارگیری فنون تصمیم گیری چند معیاره. اولین کنفرانس ملی حسابداری، مدیریت مالی و سرمایه گذاری، دانشگاه جامع علمی کاربردی گلستان، گرگان.
12. عادلی، علیرضا (1384). ارزیابی عملکرد نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران در برقراری نظم و امنیت شهرستان بم. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم انتظامی.
13. عبده تبريزي،‌ حسين(1380) " نقش صنعت بيمه در بازارهاي سرمايه‌ جهاني شده"، فصلنامه صنعت بيمه، شماره 64، صص93-109.
14. فلاح، محمد علی، (1389). ارائه مدل مديريت عملکرد براي دانشگاه دولتي اصفهان به کمک تلفيق کارت امتيازي متوازن و روش فرآيند تحليل سلسله مراتبي، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان، پژوهشکده امور اقتصادي.
15. قدسی پور،‌ س.ح ( 1379) " فرآیند تحلیل سلسله مراتبی داده ها"، تهران: دانشگاه صنعتی امیر کبیر (پلی تکنیک تهران)، مرکز نشر.
16. مراد زاده فرد، مهدی و موسی زاده عباسی، نورالدین و مشعشعی، سید محمد (1390). ارائه ی مدلی نوین در رتبه بندی و ارزیابی مالی شرکت ها (مورد مطالعاتی: صنعت فلزات اساسی بورس اوراق بهادار تهران)، مجله مهندسی مالی و مدیریت پرتفوی، 5، 53-35.
17. مومني، منصور و نجفي مقدم، علي (1383). ارزيابي عملکرد اقتصادي شرکت‌هاي پذيرفته شده در بورس تهران با استفاده از مدلTOPSIS ، بررسی های حسابداری و حسابرسی، 66، 52-41.
18. مهدوی،‌ غدیر و سیفلو، سجاد (1389) " راهكارهاي توسعه بيمه در بازار پول و سرمايه   "، سمینار بیمه و توسعه، [هفدهمين همايش ملي و سومين سمينار بين المللي بيمه و توسعه](http://www.civilica.com/Papers-INSDEV17=%D9%87%D9%81%D8%AF%D9%87%D9%85%DB%8C%D9%86-%D9%87%D9%85%D8%A7%DB%8C%D8%B4-%D9%85%D9%84%DB%8C-%D9%88-%D8%B3%D9%88%D9%85%DB%8C%D9%86-%D8%B3%D9%85%DB%8C%D9%86%D8%A7%D8%B1-%D8%A8%DB%8C%D9%86-%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%84%D9%84%DB%8C-%D8%A8%DB%8C%D9%85%D9%87-%D9%88-%D8%AA%D9%88%D8%B3%D8%B9%D9%87.html) ، ارائه شفاهی.
19. مهرگان،محمد رضا،پژوهش عملیاتی پیشرفته،تهران: نشر کتاب دانشگاهی،چاپ سوم،1387.
20. وب سایت رسمی بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران، 03/04/1393، [www.centinsur.ir](http://www.centinsur.ir).
21. وب سایت رسمی بورس اوراق بهادار تهران، 05/04/1393، http://www.irbourse.com*.*
22. *وب سایت رسمی شرکت بیمه آسیا، 12/03/1393،* www.bimeh**asia**.com.
23. وب سایت رسمی شرکت بیمه دانا ، 03/04/1393، www.dana-**insurance**.com.
24. وب سایت رسمی شرکت بیمه البرز ، 03/04/1393، [www.**alborzinsurance**.ir](http://www.alborzinsurance.ir).
25. وب سایت رسمی شرکت بیمه ملت ، 03/04/1393، www.mellat**insurance**.com.
26. وب سایت رسمی شرکت بیمه پارسیان ، 03/04/1393، [www.**parsianinsurance**.i](http://www.parsianinsurance.i)

**منابع لاتین:**

1. Alipour, M., A., (2012). The effect of Intellectual Capital on Firm Performance: an insurance companies investigation of Iran. MEASURING BUSINESS EXCELLENCE, VOL. 16 NO. 1 2012, pp. 53-66.
2. Amado, C., A., F., Santos, S., P., Marques, P., M., (2012). Integrating the Data Envelopment Analysis and the Balanced Scorecard approach for enhanced performance assessment. Omega, Vol 40, pp: 390-403.
3. Balzentis, A., Balzentis, T., Misiunas, A., (2012). An integrated assessment of lithuanian economoc sectors based on financial ratios and fuzzy MCDM methods.Technological and Economic Development of Economy, 18(1), 34-53.
4. Bayrakdaroglu, A., Yalcin, N., (2012). Strategic Financial Performance Evaluation of the Turkish Companies Traded on ISE. EGE ACADEMIC REVIEW, 12(4), 529-539.
5. Chou, W., C., Cheng, Y., P., (2012). A hybrid fuzzy MCDM approach for evaluating website quality of professional accounting firms. Expert System with Applications, 39, 2783-2793.
6. Cravens, K., S., Oliver, E., G., Stewart, J., S., (2010). Can a positive approach to performance evaluation accomplish your goals?. Kelley School of Business, 53, 269-279.
7. Ergul, N., Seyfullahogullari, C., A., (2012). The Ranking of Retail Companies Trading in ISE. European Journal of Scientific Research, 70 (1), 29-37.
8. Ghadikolaei, A. S, Esbouei, S. K and Antucheviciene, J., (2013). APPLYING FUZZY MCDM FOR FINANCIAL PERFORMANCE EVALUATION OF IRANIAN COMPANIES, Technological and Economic Development of Economy, In press.
9. Gallizo, J. L. and Salvador, M., (2003). Understanding the behavior of financial ratios: The adjustment process. Journal of Economics and Business, 55(3), 267–283.
10. Green , G., I., Keim, R. T. (1983). After implementation what’s next? Evaluation. Journal of System Management, 34 (9), 10-15.
11. Ignatius, J., Behzadian, M., Malekan, H., S., Lalitha, D., (2012). Financial Performance of Iran’s Automotive Sector based on PROMETHEE II. Proceeding of the 2012 IEEE ICMIT, 35-38.
12. Joshi, M., Cahill, D., Sidhu, J., (2013). Intellectual capital and financial performance: an evaluation of the Australian financial sector. Journal of Intellectual Capital, Vol. 14 No. 2, 2013
13. Karami, M., Mehdiabadi, A., Shahabi, A., Mardani, M., (2012). An empirical study for measuring the success index of banking industry. Management Science Letters, 2 (2012) 1155–1166.
14. Jalaliyoon, N., Taherdoost, H., (2012). Performance evaluation of higher education; a necessity, Journal of Procedia, Vol 46, pp: 5682-5686.
15. Linstone, H. A., & Turrof, M. (2002). The Delphi methods: techniques and applications. 618 pp. Online book available at: http://is. njit. edu/pubs/delphibook/delphibook. pdf (accessed 01.04. 11).
16. Lundberg, K., Balfors, B., Folkeson. L., (2009). Framework for environmental performance measurement in a Swedish public sector organization. Journal of Cleaner Production, 17, 1017-1024.
17. Rose, K.H., (1995). A performance measurement methodو Quality progress, 28, 63-66.
18. Wu, H.Y., Lin, Y.K., & Chang, C.H. (2011). Performance evaluation of extension education centers in universities based on the balanced scorecard. Evaluation Program Planning, 34(1), 37-50.
19. Tangen, S. (2004), "Professional practice performance Measurement: from philosophy to practice", International Journal of Productivity and performance Management, Vol.53No.8,pp26-37.
20. Tehrani, R., Mehragan, M. R. and Golkani, M. R. (2012). A Model for Evaluating Financial Performance of Companies by Data Envelopment Analysis: A Case Study of 36 Corporations Affiliated with a Private Organization. International Business Research, 5(8), 8-16.
21. Thakkar, J., Deshmukh, S. G., Gupta, A. D. and Shankar, R. (2007). Development of a balanced scorecard: An integrated approach of Interpretive Structural Modeling (ISM) and Analytic Network Process (ANP). International Journal of Productivity and Performance Management, 56(1), 25-59.
22. Safaei Ghadikolaei, A., Khalili Esbouei, S., (2013). Integrating FAHP and Fuzzy ARAS for evaluating financial performance, Bol. Soc. Paran. Mat., (3s.) v. 32 2 (2014): 163–174. SPM: [www.spm.uem.br/bspm](http://www.spm.uem.br/bspm).
23. Singh, A. J. and Schmidgall, R. S., (2002). Analysis of financial ratios commonly used by US lodging financial executives. Journal of Retail & Leisure Property. 2(3), 201–213.
24. Vaidya, O., Chitnis, A., (2012). Performance evaluation in Indian corporate organizations: A survey, Procedia- Social and Behavioral Sciences, 37, 38-45.
25. Yalcin, N., Bayrakderaglu, A., Kahraman, C., (2012). Application of fuzzy multi-criteria decision making methods for financial performance evaluation of Turkish manufacturing industries. Expert Systems With Applications, 39, 350-364.
26. Zavadskas, E., K., Turskis, Z., (2011). Multiple criteria decision making (MCDM) methods in economics. Technological and Economic Development of Economy, 17 (2), 397-427.

1. .Green & Keim [↑](#footnote-ref-1)
2. .Rose [↑](#footnote-ref-2)
3. . European Foundation for Quality Management [↑](#footnote-ref-3)
4. .Balanced Scorecard [↑](#footnote-ref-4)
5. .Operation Research (OR) [↑](#footnote-ref-5)
6. .Data envelopement Analysis [↑](#footnote-ref-6)
7. .MultiCriteria Decision Making [↑](#footnote-ref-7)
8. .Yalcin et al [↑](#footnote-ref-8)
9. .Tehrani et al [↑](#footnote-ref-9)
10. .Venanzi [↑](#footnote-ref-10)
11. .Singh and Schmidgall [↑](#footnote-ref-11)
12. .Gallizo and Salvador [↑](#footnote-ref-12)
13. .Return of Assets [↑](#footnote-ref-13)
14. .Return of Equity [↑](#footnote-ref-14)
15. .Operating Profit Growth [↑](#footnote-ref-15)
16. . David & Aker [↑](#footnote-ref-16)
17. . Tangen [↑](#footnote-ref-17)
18. . Kigan [↑](#footnote-ref-18)
19. . Lii [↑](#footnote-ref-19)
20. . Kloot & etal [↑](#footnote-ref-20)
21. . Non-Prescriptive [↑](#footnote-ref-21)
22. . Total Quality Management (TQM) [↑](#footnote-ref-22)
23. . Enablers [↑](#footnote-ref-23)
24. . Results [↑](#footnote-ref-24)
25. . How [↑](#footnote-ref-25)
26. . What [↑](#footnote-ref-26)
27. . Total Quality Management (TQM) [↑](#footnote-ref-27)
28. . Grey relation Analysis [↑](#footnote-ref-28)
29. .Fuzzy Technique for Order Performance by Similarity to Ideal Solution [↑](#footnote-ref-29)
30. .Fuzzy Analytic Hirercial Process [↑](#footnote-ref-30)
31. . ELimination Et Choix Traduisant la Realité TRI [↑](#footnote-ref-31)
32. . Intellectual capital [↑](#footnote-ref-32)
33. . The value-added intellectual(VAIC) [↑](#footnote-ref-33)
34. . Fuzzy Addactive Ratio Assesment [↑](#footnote-ref-34)
35. . Ignatius et al [↑](#footnote-ref-35)
36. . Geometrical Analysis for Interactive Aid [↑](#footnote-ref-36)
37. . Cheng et al [↑](#footnote-ref-37)
38. . Order Weight Average [↑](#footnote-ref-38)
39. . Ergul&Seyfullahogullari [↑](#footnote-ref-39)
40. . Bayrakdaroglu&Yalcin [↑](#footnote-ref-40)
41. . Istanbul Stock Exchange [↑](#footnote-ref-41)
42. .Intellectual capital [↑](#footnote-ref-42)
43. .Istanbul Stock Exchange [↑](#footnote-ref-43)