

طراحی الگوی ارزیابی عملکرد در بانک ها و موسسات اعتباری



دکتر سید مرتضی صالحی

مترجم و ویراستار: شیرین فرجی

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

طراحی الگوی ارزیابی عملکرد در بانکها و موسسات اعتباری

تالیف:

دکتر سید مرتضی صالحی

مترجم و ویراستار:

شیرین فرجی



انتشارات موجک



سرشناسه: صالحی، سید مرتضی، ۱۳۴۲ -

عنوان و نام پدیدآور: طراحی الگوی ارزیابی عملکرد در بانک‌ها و موسسات اعتباری / تالیف سید مرتضی صالحی.

مشخصات نشر: تهران: انتشارات موجک، ۱۳۹۷.

مشخصات ظاهری: ۱۸۰ ص.: جدول، نمودار.

شابک: ۳-۴۴-۸۷۹۹-۶۰۰-۹۷۸-۵۶۰۰۰۰ ریال

وضعیت فهرست نویسی: فیبا

موضوع: بانک و بانکداری -- ارزشیابی

موضوع: Banks and banking -- Evaluation

موضوع: بانک و بانکداری -- ایران -- ارزشیابی

موضوع: Banks and banking -- Iran -- Evaluation

موضوع: بانک و بانکداری -- نظارت

موضوع: Controllership

رده بندی کنگره: ۱۳۹۷: ۲ ص ۴ الف / ۱۶۱۶ HG

رده بندی دیویی: ۳۳۲/۱۲

شماره کتابشناسی ملی: ۴۷۲۹۸۸۲

انتشارات موجک



تلگرام: ۰۹۳۶۳۰۳۱۲۵۸ - ۰۹۰۱۷۶۷۲۵۰۲ - کانال: telegram.me/mojak1

تلفن مرکز پخش: ۰۲۶۳۲۷۰۵۳۱۸ - ۰۲۶۳۲۷۲۱۸۱۹ - ۰۲۱۶۶۱۲۷۵۹۳ - ۰۲۱۶۶۴۲۹۷۳۳

ایمیل: mojakpublication@yahoo.com

سایت فروشگاه کتاب: www.mojak.ir

عنوان: طراحی الگوی ارزیابی عملکرد در بانک‌ها و موسسات اعتباری

تالیف: دکتر سید مرتضی صالحی

مترجم و ویراستار: شیرین فرجی

طراح جلد: سیده زهرا روشنایی

مشخصات ظاهری: ۱۸۰ صفحه، قطع وزیری

چاپ اول: بهار ۱۴۰۰، تیراژ: ۵۰۰ جلد

قیمت: ۵۶۰۰۰۰ ریال، شابک: ۳-۴۴-۸۷۹۹-۶۰۰-۹۷۸

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر برای انتشارات موجک محفوظ است. هیچ شخص حقیقی و حقوقی حق چاپ و تکثیر این اثر را به هر شکل و صورت اعم از فتوکپی، چاپ کتاب و ... را ندارد. متخلفین به موجب بند ۵ ماده قانون حمایت از ناشرین تحت پیگرد قانونی قرار می‌گیرند.

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

سخن مولف ۱

پیشگفتار ۳

خلاصه‌ای از آنچه در جلد اول کتاب الگوهای ارزیابی عملکرد بیان شد ۵

خلاصه فصل اول: مبانی ارزیابی عملکرد ۶

خلاصه فصل دوم: تعاریف ارزیابی عملکرد ۷

خلاصه فصل سوم: مدیریت عملکرد ۸

خلاصه فصل چهارم: انواع ارزیابی عملکرد ۹

خلاصه فصل پنجم: مدل‌های ارزیابی عملکرد (۱) ۱۰

خلاصه فصل ششم: مدل‌های ارزیابی عملکرد (۲) ۱۱

خلاصه فصل هفتم: مدل‌های ارزیابی عملکرد (۳) ۱۲

خلاصه فصل هشتم: تکنیک‌های ارزیابی عملکرد ۱۲

بخش اول: الگوهای ارزیابی عملکرد در بانک‌های خارجی و داخلی ۱۵

فصل اول: ارزیابی عملکرد در بانک‌های خارجی ۱۷

۱-۱ مقدمه ۱۷

۲-۱ شیوه‌های ارزیابی عملکرد در بانک‌های خارجی ۱۸

۱-۲-۱ بررسی شیوه‌های سنتی ارزیابی عملکرد در بانک‌های خارجی ۱۸

۲-۲-۱ بررسی شیوه‌های نوین ارزیابی عملکرد در بانک‌های خارجی ۲۲

فصل دوم: ارزیابی عملکرد در بانک‌های داخلی ۲۷

۱-۲-۱ مروری بر عملیات بانکی در ایران ۲۷

۲-۲-۱ روش‌های ارزیابی عملکرد در بانک‌ها و موسسات اعتباری ایران ۳۱

۱-۲-۲ درجه‌بندی شعب در بانک تجارت ۳۲

۲-۲-۲ درجه‌بندی شعب در بانک کشاورزی ۳۸

۳-۲-۲ درجه‌بندی شعب در بانک صادرات ۴۱

۴-۲-۲ درجه‌بندی شعب در بانک ملی ۴۴

۵-۲-۲ درجه‌بندی شعب در بانک قوامین ۴۵

۳-۲-۳ بررسی روش‌های نوین ارزیابی عملکرد در بانک‌های ایران ۵۰

۱-۳-۲ بانک کشاورزی ۵۱

۲-۳-۲ بانک تجارت ۵۲

۳-۳-۲ بانک مسکن ۵۳

۴-۳-۲ بانک ملت ۵۴

۵-۳-۲ بانک رفاه ۵۴

۴-۲-۳ بررسی مقالات پژوهشی در زمینه روش‌های نوین ارزیابی عملکرد در بانک‌ها و موسسات

اعتباری ایران ۵۵

بخش دوم: مطالعه موردی (طراحی الگوی ارزیابی عملکرد بانک‌ها و موسسات

اعتباری) (بانک قوامین) ۶۵

فصل سوم: کلیات ۶۷

۱-۳-۱ مقدمه ۶۷

۶۸.....	۲-۳ بیان مسأله
۷۰.....	۳-۳ اهمیت مساله
۷۱.....	۴-۳ اهداف
۷۲.....	۵-۳ سوال‌ها
۷۲.....	۶-۳ روش پژوهش
۷۳.....	۷-۳ تعریف عملیاتی واژگان
۷۴.....	۸-۳ ارائه الگوی مفهومی ارزیابی عملکرد
۸۱.....	۹-۳ روش گردآوری داده‌ها
۸۲.....	۱۰-۳ پایایی و روایی پرسشنامه
۸۴.....	۱۱-۳ جامعه آماری و نمونه
۸۵.....	۱۲-۳ تکنیک‌های مورد استفاده برای تحلیل داده‌ها
۸۶.....	۱۳-۳ تحلیل عاملی
۸۹.....	۱۴-۳ مدلسازی معادلات ساختاری
۹۳.....	۱۵-۳ تکنیک DEA
۱۰۱.....	۱۶-۳ تاریخچه بانک قوامین

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها..... ۱۰۳

۱۰۳.....	۱-۴ مقدمه
۱۰۳.....	۲-۴ مدل پیشنهادی برای اندازه‌گیری کارایی بانک قوامین
۱۰۴.....	۳-۴ تشریح مراحل تصدیق سازه‌ها در مدل پیشنهادی
۱۰۶.....	۱-۳-۴ شناسایی گویه‌ها (روایی محتوا)
۱۰۷.....	۲-۳-۴ ارزیابی روایی سازه
۱۲۵.....	۴-۴ پایایی
۱۲۶.....	۵-۴ استفاده از مدلسازی معادلات ساختار یافته بمنظور اثبات مدل پیشنهادی
۱۲۷.....	۱-۵-۴ بررسی مدل اندازه‌گیری حوزه منابع ورودی

- ۲-۵-۴ بررسی مدل اندازه‌گیری حوزه سرمایه بازار ۱۲۹
- ۳-۵-۴ بررسی مدل اندازه‌گیری سرمایه دانش ۱۳۱
- ۴-۵-۴ بررسی مدل اندازه‌گیری نهایی و کلی ۱۳۴
- ۶-۴ آزمون مدل در ارزیابی عملکرد ۱۳۷
- ۱-۶-۴ شاخص‌های ورودی و خروجی شعب ۱۳۷
- ۲-۶-۴ شاخص‌های خروجی شعب ۱۳۷
- ۳-۶-۴ شاخص‌های ورودی شعب ۱۴۰
- ۴-۶-۴ محدوده وزنی شاخص‌های اصلی خروجی و ورودی ۱۴۲
- ۷-۴ طراحی مدل‌های ارزیابی عملکرد شعب ۱۴۴
- ۱-۷-۴ نوع بازده به مقیاس ۱۴۴
- ۲-۷-۴ ماهیت ورودی یا خروجی ۱۴۴
- ۳-۷-۴ واحدهای الگو و مقدار تغییر در هر شاخص بمنظور کارا شدن ۱۴۵

فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادها ۱۵۱

- ۱-۵ مقدمه ۱۵۱
- ۲-۵ بررسی بیشتر یافته‌های کتاب ۱۵۱
- ۱-۲-۵ نتایج مدل‌سازی معادلات ساختار یافته ۱۵۱
- ۲-۲-۵ نتایج تکنیک تحلیل پوششی داده‌ها ۱۵۳
- ۳-۵ ارائه توصیه‌های سیاستی ۱۶۳

منابع ۱۷۱

- منابع فارسی ۱۷۱
- منابع انگلیسی ۱۷۴

سخن مولف

موضوع ارزیابی عملکرد در سازمان تا آن حد اهمیت یافته است که صاحب نظران دانش مدیریت معتقدند: «آنچه را که نتوان اندازه گیری نمود، نمی توان مدیریت کرد» امروزه مدیران بانکها جهت برنامه ریزی و اداره امور شعب خود نیاز به اندازه گیری و ارزیابی عملکرد شعب دارند تا بتوانند شعب خود را با یکدیگر مقایسه کرده و از نقاط ضعف و قوت آنان آگاه شوند. بنابراین بانکها، خصوصاً بانکهای دولتی که از نظر ساختاری حجیم می باشند و بعضاً مسئولیت گردش وجوه دولت نیز بر عهده آنان می باشد، ارتقاء حتی یک درصد در برنامه های بهبودشان، کمک شایان توجهی به امر خدمات رسانی به مردم وهم مدیریت بانک می نماید. بانک قوامین نیز در این راستا همواره سعی در پایش عملکرد خود داشته اما تاکنون فاقد یک مدل ارزیابی عملکرد مبتنی بر پژوهش های انجام شده بوده است. در این کتاب قصد بر آن است تا مدلی جامع برای ارزیابی عملکرد بانک قوامین ارائه شود و پس از تایید مدل به ارزیابی عملکرد شعب شهر تهران پرداخته شود. این مدل در سه بعد ارائه شده است اما در نهایت دو بعد آن مورد تایید قرار گرفت. از مهمترین جنبه های نوآوری این کتاب، توجه به بعد رضایت مشتری و کارکنان همراه با شاخص هایی است که به نوعی کمتر در صنعت بانکداری کشور استفاده شده است و به آنها توجه شده است.

سید مرتضی صالحی

زمستان ۱۳۹۹

پیشگفتار

مؤسسات، سازمان‌ها و دستگاه‌های اجرایی با هر مأموریت، رسالت، اهداف و چشم‌اندازی که دارند نهایتاً در یک قلمرو ملی و یا بین‌المللی عمل می‌کنند و ملزم به پاسخگویی به مشتریان، ارباب رجوع و ذینفعان هستند. شرکتی که هدفش سودآوری و رضایت مشتری است و سازمانی که هدف خود را اجرای کامل و دقیق وظایف قانونی و کمک به تحقق اهداف توسعه و تعالی کشور قرار داده بایستی پاسخگو اهداف و مأموریت خود باشند. لازمه پاسخگویی مناسب به ذینفعان هر سازمان ارائه بازخوردی کامل و صحیح از عملکرد آن سازمان می‌باشد. لذا نگاه اول برای ارزیابی عملکرد یک سازمان بررسی چشم‌انداز، مأموریت، اهداف کلان، راهبردهای بلندمدت و کوتاه مدت و برنامه‌های عملیاتی و توجه خاص به فعالیت‌های اصلی آن می‌باشد. منابع احصاء و اقتباس شده برای تدوین شاخص‌های ارزیابی عملکرد سازمان‌های دولتی، قوانین و مصوبات مجلس و هیات دولت و برنامه‌های توسعه اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و همچنین چشم‌انداز بیست ساله کشور و استراتژی توسعه صنعتی کشور می‌باشد. کیفیت و اثربخشی مدیریت و عملکرد آن عامل تعیین‌کننده و حیاتی تحقق برنامه‌های توسعه و رفاه جامعه است. آرایه خدمات و تولید محصولات متعدد و تامین هزینه‌ها از محل منابع، حساسیت کافی را برای بررسی تحقق اهداف، بهبود مستمر کیفیت، ارتقای رضایتمندی مشتری و شهروندان، عملکرد سازمان و مدیریت و کارکنان را ایجاد کرده است. در صورتی که ارزیابی عملکرد با دیدگاه فرایندی و بطور صحیح و مستمر انجام شود، در بخش دولتی موجب ارتقا و پاسخگویی دستگاه‌های اجرایی و اعتماد عمومی به عملکرد سازمان‌ها و کارایی و اثربخشی دولت می‌شود. در بخش غیردولتی نیز موجب ارتقای مدیریت منابع، رضایت مشتری، کمک به توسعه ملی، ایجاد قابلیت‌های جدید، پایداری و ارتقای کلاس جهانی شرکت‌ها و مؤسسات می‌شود. بنابراین، بررسی نتایج عملکرد، یک فرایند مهم راهبردی تلقی می‌شود و شاخص‌ها مسیر حرکت سازمان‌ها را برای رسیدن به اهداف مشخص می‌کند.

به هر حال ارزیابی عملکرد در شعب بانک‌ها هم امری اساسی می‌باشد که توسط کارشناسان بانک‌های کشور انجام می‌گردد. نتایج این ارزیابی اثرات فراوانی در شعب به جا می‌گذارد. به طور کلی یکی از مسائلی که همواره پیش روی یک مدیر قرار دارد، ارزیابی عملکرد واحدهای تحت مدیریت وی و جایگاه نسبی هر واحد در میان سایر واحدهاست، یک مدیر مدبر بانک، علاقمند است، واحدهای تحت مدیریت خود را با اهرم‌های تشویق و تنبیه، کنترل و ارتقاء بخشیده، یعنی با عوامل انگیزه بخش، مسئولان و کارمندان واحدهای کوچک و مستقل تحت مدیریت، مانند شعب یا سرپرستی‌ها را، وادار به انجام هر چه بهتر امور نماید. به همین جهت ارزیابی عملکرد بانک از گذشته مورد توجه مسئولین بانک‌ها بوده است. قابل توجه اینکه، بانک‌های داخلی کمتر علاقه‌مند هستند که روش‌های مورد استفاده خود را در این زمینه انتشار دهند. این کتاب که حاصل بخشی از کار پژوهشی مستخرج از رساله دکتری جناب آقای سید مرتضی صالحی می‌باشد، می‌تواند برای بانک‌ها و موسسات اعتباری سرلوحه و گام مهمی در ارزیابی عملکردشان باشد.

سید رضا سید جوادین

عضو هیات علمی و رئیس سابق دانشکده مدیریت دانشگاه تهران

Design of Performance Evaluation Model in Banks and Credit Institutions

By: Seyed Morteza Salehi

Translator and editor: Shirin Faraji

امروزه ارزیابی عملکرد در بانک‌ها به دو روش سنتی و نوین انجام می‌گیرد، در روش سنتی صرفاً ارزیابی عملکرد به شاخص‌های مالی توجه دارد و در روش نوین، علاوه بر شاخص‌های مالی، شاخص‌های غیر مالی هم لحاظ می‌گردد. در دهه‌های اخیر، تفاوت‌های اساسی بین روش‌های سنتی و نوین ارزیابی عملکرد بوجود آمده است. در روش‌های قدیمی‌تر بازرسی و قضاوت در مورد عملکرد بر هدف‌هایی نظیر بهبود و آموزش برتری داشته است، اما اثربخشی فعالیت‌های سازمانی و چگونگی توسعه و بهبود ظرفیت‌های سازمانی از جمله مواردی است که در روش‌های نوین ارزیابی مورد توجه قرار گرفته است.

