

**کالج پروژه**

**[www.collegeprozheh.ir](http://www.collegeprozheh.ir)**



**دانلود پروژه های دانشگاهی**

**بانک موضوعات پایان نامه**

**دانلود مقالات انگلیسی با ترجمه فارسی**

**آموزش نگارش پایان نامه ، مقاله ، پروپوزال**

**دانلود جزوه و نمونه سوالات استخدامی**

## فرم پیشنهاد تحقیق

### پایان نامه‌ی کارشناسی ارشد

عنوان تحقیق به فارسی:

بررسی عوامل موثر بر ریسک عملیاتی و کنترل و مدیریت آن در موسسات مالی

مطالعه موردی: بانک ملی ایران

نام دانشجو:

گروه تخصصی:

نام خانوادگی دانشجو:

گرایش:

رشته تحصیلی:

نیمسال شروع به تحصیل:

نیمسال ورود به مقطع جاری:

نام و نام خانوادگی استاد (اساتید) مشاور:

نام و نام خانوادگی استاد (اساتید) راهنما:

-۱

-۱

-۲

-۲

تاریخ تصویب در شورای پژوهش پردیس:

تاریخ تصویب در شورای گروه تخصصی:

تائید مدیر پژوهش پردیس:

تاریخ ارسال به حوزه پژوهش واحد:

تأیید کارشناس پژوهش:

تاریخ بررسی و تأیید امور پژوهش واحد:

تأیید مدیر کل پژوهش:

تأیید معاون پژوهش واحد:

**توجه:** لطفاً این فرم با مساعدت و هدایت استاد راهنما تکمیل شود.

– اطلاعات مربوط به پایان نامه:

الف – عنوان تحقیق

۱ – عنوان به زبان فارسی:

بررسی عوامل موثر بر ریسک عملیاتی و کنترل و مدیریت آن در موسسات مالی

مطالعه موردی: بانک ملی ایران

۲ – عنوان به زبان انگلیسی/(آلمانی، فرانسه، عربی):

**تذکر:** صرفاً دانشجویان رشته های زبان آلمانی، فرانسه و عربی مجازند عنوان پایان نامه خود را به زبان مربوطه در این بخش درج نمایند و برای بقیه دانشجویان، عنوان بایستی به زبان انگلیسی ذکر شود.

**Evaluation Managing and Controlling the Factors Affecting  
Operational risk in Financial Institutions  
Case Study: Bank Melli Iran**

ج- بیان مسأله اساسی تحقیق به طور کلی (شامل تشریح مسأله و معرفی آن، بیان جنبه‌های مجهول و مبهم، بیان متغیرهای مربوطه و منظور از تحقیق):

ریسک عملیاتی<sup>۱</sup> را احتمال بروز زیان ناشی از نامناسب بودن و عدم کفایت فرآیندها و روشها، افراد و سیستمهای داخلی و یا ناشی از رویدادهای خارج از موسسه اعتباری را تعریف کرده اند . یا به عبارت دیگر ریسک مربوط به زیان های مستقیم یا غیر مستقیم که ناشی از فرآیندهای ناکافی یا ناصحیح داخل سازمان ، افراد ، سیستم و وقایع خارج سازمان را ریسک عملیاتی می گویند. در سال های اخیر به دو دلیل ریسک عملیاتی در سازمانه مورد توجه واقع شده اند: ۱- رشد بسیار سریع استفاده از فناوری ، ۲- افزایش ارتباطات میان شرکت کنندگان در بازار سرمایه ( تقی لو، ۱۳۸۸).

از انواع رویدادهایی که می توانند زیان های عمده ناشی از ریسک عملیاتی را در پی داشته باشند، عبارتند از:

۱. رویدادهای مربوط به فرآیندها و روشها شامل عدم کفایت یا نامناسب بودن رهنمودها، سیاستها و رویه ها، عدم کفایت ارتباطات و یا ایجاد وقفه در آنها؛ خطاهای مربوط به ورود اطلاعات؛ عدم سازگاری فرآیندها و روشها و یا ناکافی بودن آنها؛ مستندسازی ضعیف و ناقص اطلاعات مشتریان؛ مستندسازی ضعیف و ناکافی امور حقوقی؛ عدم کفایت کنترل های امنیتی؛ نقض قانون، مقررات و عدم رعایت الزامات؛ و .... ۲. رویدادهای مربوط به درون سازمان شامل نقض دستورالعمل های داخلی، سیاستها و رویه ها؛ عدول از اختیارات واگذار شده؛ سوء استفاده کارکنان سازمان شامل اختلاس، ارتشا، ارائه گزارش های غلط (عمدی یا سهوی به ویژه در مورد مانده حساب ها)، سرقت، مبادلات غیر قانونی به حساب شخصی خود، و .... ۳. رویدادهای مربوط به اختلالات کاری و نواقص سیستم شامل عدم کفایت نحوه نگهداری و مدیریت سخت افزارها و نرم افزارها، شبکه و اختلالات کاری و نارسایی سیستم های مختلف (سرور<sup>۲</sup>) ارائه دهنده خدمت (رایانه

<sup>۱</sup> Operational Risk

<sup>۲</sup> Server

ای و ...) از قبیل نواقص سخت افزاری و نرم افزاری، مشکلات مربوط به ارتباطات از راه دور، استفاده از فناوریهای قدیمی و غیر استاندارد. ۴. رویدادهای مربوط به خارج از موسسه شامل اعمال مجرمانه مانند کلاهبرداری، سرقت، جعل، سوء استفاده از چک و جرایم رایانه ای؛ عملکرد اشتباه فروشندگان و اختلافات با فروشندگان دارایی های مورد نیاز موسسه اعتباری (مانند تجهیزات، مستغلات و ...)؛ عملیات تروریستی و ناآرامیهای اجتماعی؛ بلایای طبیعی مانند زلزله، آتش سوزی، سیل و ...؛ علل مختلف سیاسی، حقوقی و مقرراتی از جمله دعاوی مربوط به عملکرد استخدای و ایمنی محیط کار و ... ( شربت اوغلی، ۱۳۸۷).

اما نکته مهم اینجاست که بسیاری از سازمانها و شرکت های مالی ریسک عملیاتی را به عنوان یک ریسک مهم تلقی نمی کنند. این مطلب را می توان از توزیع پایین بار مالی ( هزینه سرمایه ای) این ریسک نسبت به ریسک های دیگر مشاهده کرد ( مانند ۱۵ تا ۲۰ درصد کل سرمایه اقتصادی یا سرمایه تنظیمی). بسیاری دیگر ریسک عملیاتی را به عنوان ریسکهای عملیات پشتیبانی سازمان در نظر می گیرند و به طور کلی مدیران اجرایی و مالی بر این باورند که اساسا مدیریت ریسک عملیاتی در ارتباط با کنترل ضعف های جریان کار در سطح عملیات است. این نگرش اغلب تصمیمات کارمند یابی و استخدام را شکل می دهد که بر تخصیص صحیح منابع و توسعه روش شناسی تاثیرگذار است (کینگ<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱).

مدیریت سنتی ریسک عملیاتی در واقع به کنترل تهدید خطرات حتمی که به یک راه حل تاکتیکی نیاز دارند، می پردازد. اما رویکرد نوین در مدیریت و کنترل ریسک عملیاتی فقط در زمینه اندازه گیری نیست، بلکه در رابطه با ایجاد و توسعه فرایندهای نظام مند و قوی برای ترکیب نمودن اطلاعات ریسک- جبران ریسک- کنترل در تصمیمات تجاری و مالی کسب و کارهاست. این فرایند بویژه برای تصمیم گیری های تجاری، در جایی که سطح ریسکی هم ریدف حداقل استانداردهای خسارت و ریسک سهامداران است، در نظر گرفته می شود (دوروگوس<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۳).

اما نکته بسیار مهم در مدیریت نوین ریسک عملیاتی آن است که مدیران شرکت باید از نیاز به مدیریت ریسک عملیاتی آگاه باشند و با در نظر گرفتن چارچوب، توسعه سیاست ها، فرایندها و مراحل مدیریت ریسک عملیاتی؛ به شناسایی و ارزیابی ریسک عملیاتی و موارد ضرر و زیان ناشی از

---

<sup>1</sup> King

<sup>2</sup> Dorogovs et al.

آن و تدوین سیاستها و فرایندهایی برای، ارزیابی، نظارت و کنترل کاهش خطرات ناشی از آن پردازند (باسل<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴).

بنابراین برای مدیریت ریسک عملیاتی، که اغلب با مواردی مانند دسترسی های خارجی غیر مجاز به منابع اطلاعاتی سازمان و دسترسی به اطلاعات محرمانه مشتریان همراه است، بهره گیری از تکنیکهای جدید مدیریت ریسک عملیاتی که از زوایای مختلف داخلی و خارجی و نیز زیرساختهای فناوری اطلاعات در سازمان به بررسی عوامل موثر بر ایجاد این ریسک می پردازند، جهت تحقق بخشیدن به تداوم فعالیت های موسسات مالی لازم به نظر می رسد (ال.آر. اف. سی. ام. سی. ۲، ۲۰۰۶). در یک محیط مدیریت ریسک عملیاتی نوین، مدیر ارشد ریسک عملیاتی را به عنوان یک شرط لازم برنامه ریزی استراتژیک، مدیریت کسب و کار و فرایند مدیریت ریسک شرکت باید در نظر بگیرد تا از این راه استانداردهای برای مدیریت این گونه ریسک در سازمان نهادینه گردد (تقی لو، ۱۳۸۸).

این رویکردهای جدید معمولاً به بررسی عواملی مانند عوامل انسانی و موارد مربوط به آنها، عوامل فناورانه سخت افزاری و نرم افزاری، ضعف در فرایندهای داخلی سازمان، عوامل خارجی و .... در ایجاد ریسکهای عملیاتی در موسسات مالی می پردازند (رومانوس و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۰۸).

در راستای مطالب ارائه شده، تحقیق حاضر تلاش دارد تا به بررسی رویکرد نوینی در ارزیابی و کنترل ریسکهای عملیاتی در بانک ملی ایران، با بررسی عوامل مختلف داخلی و خارجی در این سازمان مالی پردازد تا از این راه بتواند در نهایت به ارائه راهکارهایی جهت کنترل و کاهش این ریسکها در این بانک پردازد. انتظار می رود نتایج این پژوهش بتواند به عنوان نکاتی کاربردی در شناسایی ریسکهای عملیاتی و کنترل آنها، در دیگر موسسات مالی و بانکها نیز کاربرد داشته باشد.

**د - اهمیت و ضرورت انجام تحقیق (شامل اختلاف نظرها و خلاءهای تحقیقاتی موجود، میزان نیاز به موضوع، فواید احتمالی نظری و عملی آن و همچنین مواد، روش و یا فرآیند تحقیقی احتمالاً جدیدی که در این تحقیق مورد استفاده قرار می گیرد:**

در سالهای اخیر به دو دلیل توجه به ریسک عملیاتی در بانکها و موسسات مالی مورد توجه قرار گرفته است: ۱. رشد نمایی استفاده از فن آوری و ۲. افزایش ارتباطات میان شرکت کنندگان در بازار سرمایه.

<sup>۱</sup> Basel

<sup>۲</sup> LRFCMC

<sup>۳</sup> Romanovs et al.

با وجود آنکه فن اوری سبب سهولت در انجام امور و رشد بهره وری سازمانی می گردد، اما سازمانها را با مشکلات جدید از جمله دستیابی غیر مجاز به اطلاعات طبقه بندی موسسات نیز روبرو نموده است. این عامل که یکی از مهمترین عوامل ایجاد کننده ریسک عملیاتی در سازمانهای مالی است، در کنار مابقی دلایل ایجاد کننده این ریسک، باعث شده است تا سازمانهای مالی به هیچ وجه نتوانند از رویارویی با ریسک عملیاتی اجتناب نمایند. اهمیت این تحقیق نیز در راستای این مورد غیر قابل اجتناب، بررسی عوامل موثر بر ایجاد این ریسک در یکی از بزرگترین واحدهای مالی کشور یعنی بانک ملی ایران در جهت کنترل مدیریت این ریسک در مقابل غافلگیر شدن و ایاد ضرر و زیان ناشی از آن است.

از سوی دیگر تحولات عمده در محیط کسب و کار، مثل جهانی شدن کسب و کار و سرعت بالای تغییرات در فناوری، باعث افزایش رقابت و دشواری مدیریت در سازمانها گردیده است. در محیط کسب و کار امروز، مدیریت و کارکنان می بایست توانایی برخورد با روابط درونی و وابستگیهای مبهم و بغرنج میان فناوری، داده ها، وظایف، فعالیتها، فرایندها و افراد را دارا باشند. در چنین محیطهای پیچیده ای سازمانها نیازمند مدیرانی هستند که این پیچیدگیهای ذاتی را در زمان تصمیم گیریهای مهمشان لحاظ و تفکیک کنند. مدیریت ریسک مؤثر که بر مبنای یک اصول مفهومی معتبر قرار دارد، بخش مهمی از این فرایند تصمیم گیری را تشکیل می دهد. زیانهای مانند سرقت داخلی، سرقت خارجی، آسیب به داراییهای فیزیکی، تغییرات در محیط های تجاری و اشکالات و خطاهای سیستمی، اختلال در مدیریت اجرا، تحویل و فرایندها در موسسات مالی، اختلال در فرایندهای مربوط به کارکنان سازمان و ....، ضرورت انجام تحقیقاتی مدون و دوره ای برای شناسایی ریسکهای عملیاتی در موسسات مالی و ارائه راهکار برای پیشگیری، کنترل و کاهش آنها را با توجه به عدم اطمینان محیطی و شدت رقابت سازمانها و تقویت و ارتقای اثربخشی آنها ایجاب می کند.

**ه- مرور ادبیات و سوابق مربوطه (بیان مختصر پیشینه تحقیقات انجام شده در داخل و خارج کشور پیرامون موضوع تحقیق و نتایج آنها و مرور ادبیات و چارچوب نظری تحقیق):**

تحقیقات در زمینه رویکردهای نوین در مدیریت ریسکها عملیاتی تقریباً تعداد زیادی ندارد. در ادامه به برخی از مقالات و تحقیقات مرتبط با این حوزه اشاره می شود:

خوش سیما و شهیکی تاش (۱۳۹۱) در تحقیقی با عنوان "تاثیر ریسکهای اعتباری، عملیاتی و نقدینگی بر کارایی نظام بانکی ایران"، هدف محوری این تحقیق را بررسی ارتباط کارایی و ریسک در صنعت

بانکداری ایران معرفی کرده اند. در این تحقیق به منظور ارزیابی کارایی و رتبه بندی بانکها، انتخاب مدل بهینه و سپس شناسایی تاثیر ریسکهای اعتباری، نقدینگی و عملیاتی بر کارایی نظام بانکی، از دو رویکرد پارامتریک با مبنای اقتصادی و ناپارامتریک با مبنای بهینه سازی ریاضی استفاده شده است. ۱۵ بانک در فاصله سالهای ۱۳۸۴-۱۳۸۹ برای تحقیق مد نظر قرار گرفته و یافته های تحقیق بیانگر تفاوت در دو روش پارامتریک و ناپارامتریک در ارزیابی کارایی بانکها بوده است و نیز رابطه معنی دار فیما بین ریسکهای اعتباری و عملیاتی و کارایی بانکها به دست آمده است.

تقی لو (۱۳۸۸) در تحقیقی با عنوان "مدیریت ریسک عملیاتی نوین"، این ریسک را مهمترین خطر پیش روی سازمانهای مالی برشمرده است چرا که بیشتر خسارتهای مالی بیست سال اخیر در اروپا و آمریکا و بحرانهای مالی و اعتباری بزرگ ناشی از ریسکهای عملیاتی و زیانهای ناشی از آنها بوده است. در این تحقیق محقق ابتدا به تبیین مفهوم ریسک عملیاتی و عوامل به وجود آورنده آن پرداخته ، در ادامه به تشریح و تبیین رویکردهای مدیریتی و کنترل سنتی و نوین در پایش ریسک عملیاتی و ویژگی های آنها پرداخته است. در نهایت روشهای اندازه گیری ریسک عملیاتی مورد توضیح قرار داده شده اند و آنها را مورد طبقه بندی قرار داده است.

عرفانیان ( ۱۳۸۶) در تحقیقی با عنوان "ریسکهای عملیاتی در بانکها، مطالعه موردی: بانک صنعت و معدن"، ریسک را مقوله ای معرفی کرده است که هر بنگاه اقتصادی با آن روبروست و در موسسات مالی مدیران وظیفه کنترل و مدیریت انواع ریسکهای موجود از جمله ریسک عملیاتی ، اعتباری و بازار را بر عهده دارند . دستاورد این مقاله تبیین اهمیت ریسکهای عملیاتی، چگونگی شناسایی این ریسکها، و تشریح روشهای مختلف اندازه گیری آنها در موسسات مالی به ویژه بانکها بوده است و در نهایت راهکارهایی برای کنترل و مدیریت این ریسک ارائه شده است.

داوری و پهلوانی قمی ( ۱۳۸۸) در تحقیقی با عنوان "مدیریت ریسک عملیاتی در بانک های تجاری"، ریسک عملیاتی و شیوه های مدیریت آن را یکی از مباحث قابل توجه در صنعت بانکداری دانسته اند، که تاثیرات بالقوه ای بر عملکرد بانک ها و موسسات مالی دارد. یکی از گامهای اصلی مدیریت ریسک عملیاتی، اندازه گیری آن با هدف اندازه گیری سرمایه مورد نیاز این ریسک است که با توجه به حرکت بانک های کشور به سمت رعایت قوانین و استانداردهای کمیته بال ۲، اندازه گیری سرمایه مورد نیاز برای ریسک عملیاتی جهت مواجهه با بحرانها و همچنین اعمال آن در نسبت کفایت سرمایه بانک ها از اهمیت خاصی برخوردار است. برای اندازه گیری ریسک عملیاتی و در نتیجه محاسبه سرمایه مورد



نیاز، سه رویکرد شاخص «پایه» ، «استاندارد شده» و «پیشرفته»، وجود دارد که دو رویکرد پایه و استاندارد نسبت به رویکرد پیشرفته به اطلاعات کمتری نیاز دارند؛ در صورتیکه در رویکرد پیشرفته نیاز به بانک اطلاعاتی وسیعی از داده های مربوط به زیان است.

دوروگوس و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۳) در تحقیقی با عنوان " روندهای نوین در مدیریت و کنترل ریسکهای عملیاتی در سازمانهای مالی" اذعان نموده اند که امروزه در موسسات مالی مدیریت ریسک تاثیر فراوانی بر توانایی های سودآوری سازمان دارد. بنابراین مدیریت ریسک بخش مهمی از ابزارهای مالی در سازمانها برشمرده می شود. در این تحقیق در ابتدا مبانی ریسک و ریسکهای موجود در موسسات مالی مورد تشریح قرار گرفته است. در ادامه به بررسی شاخه ها و عوامل سازنده مختلف ریسک عملیاتی در موسسات مالی پرداخته شده است ، سپس دو فرضیه برای مدیریت نوین در ریسک عملیاتی پیشنهاد شده و عوامل سازنده ریسک عملیاتی از چهار منظر انسانی، نرم افزاری، ضعف در فرایندها و عوامل خارجی سازمان مورد بررسی قرار گرفته است. در پایان محققان به سه دسته کنترل منابع انسانی و داخلی، کنتر و مدیریت سوء استفاده ها و کنترل داده و سیستم و اجزای آنها برای کنترل نوین ریسک های عملیاتی در موسسات مالی اشاره نموده اند.

وانگ و های سو<sup>۲</sup> (۲۰۱۳) در تحقیقی با عنوان " هیئت مدیره و اتفاقات ناشی از ریسک عملیاتی در موسسات مالی"، به بررسی رابطه بین ترکیب هیئت مدیره و رویدادهای ناشی از ریسک عملیاتی در موسسات مالی در دوره زمانی ۱۹۹۶ – ۲۰۱۰ پرداخته اند. در ابتدا ادبیات اداره امور شرکت ها مورد بررسی قرار گرفته است و سپس ویژگی های هیئت مدیره سازمانهای مالی با احتمال وقوع ریسک های عملیاتی مد نظر قرار گرفته است. به طور کلی یافته های این پژوهش نشان داده است که ترکیب هیات مدیره دارای رابطه منفی و غیر خطی با احتمال رویداد ریسک عملیاتی در سازمانهای مالی داشته است و عوامل دیگری مانند نوع مشتریان، محصولات، شیوه های کسب و کار، سرقتها و تقلب های داخلی و خارجی عوامل موثر تری در بروز رویدادهای ریسک عملیاتی بوده اند.

بناروچ و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۲) در تحقیقی با عنوان " چشم انداز کنترل داخلی در رویدادهای ریسک عملیاتی فناورانه موثر بر ارزش بازار"، به بررسی تاثیر اقتصادی ابعادی از ریسک عملیاتی فناورانه با ابعاد یکپارچگی، محرمانگی، دسترسی، افشا و ... بر میزان ارزش بازار شرکتهای مالی پرداخته اند . در

<sup>1</sup> Dorogows et al.

<sup>2</sup> Wang and Hy su

<sup>3</sup> Benaroch et al.

نهیات نتایج تحقیق نشان داده اند که شرکتهای دارای پتانسیل رشد بازار بالاتر دارای مخاطره های بزرگتری در زمینه ریسک های عملیاتی فناورانه نیز بوده اند و فناورای اطلاعات و ریسکهای ناشی از آن تاثیر بالاتری بر اینگونه شرکتها در کسب ارزش بازار داشته است.

## و - جنبه جدید بودن و نوآوری در تحقیق:

توجه به ریسک عملیاتی و عواقب و زیانهای ناشی از آن زمان زیادی نیست که مورد توجه موسسات مالی و بانکها از یک سو و محققان برای یافتن عوامل موثر بر پدید آمدن آن قرار گرفته است. از سوی دیگر رویکردهای نوین در مدیریت و کنترل ریسک عملیاتی که پیش بینی و پایش آنها را به عنوان جزئی از برنامه ریزی استراتژیک خود و به عنوان جزئی اجتناب ناپذیر از برنامه های مدیریت ریسکهای مالی می داند و نه به عنوان خطری که تنها در موقع بروز باید به آن توجه نمود، از رویکردهای نوین در این عرصه است که تحقیقات زیادی تا کنون در حوزه داخلی و خارجی به آن پرداخته اند و رویکرد نوآورانه این تحقیق نیز پرداختن به حیطه ای نو در عرصه مدیریت و کنترل ریسک های عملیاتی در موسسات مالی است.

## ز- اهداف مشخص تحقیق (شامل اهداف آرمانی، کلی، اهداف ویژه و کاربردی):

هدف کلی این تحقیق بررسی عوامل موثر بر بروز ریسک عملیاتی و کنترل و مدیریت آن در بانک ملی ایران است. این هدف کلی دارای چهار زیر هدف است:

۱. تبیین تاثیر عوامل انسانی در بروز ریسک عملیاتی .
۲. تبیین تاثیر عوامل فناورانه در بروز ریسک عملیاتی.
۳. تبیین تاثیر ضعف در فرایندهای داخلی در بروز ریسک عملیاتی.
۴. تبیین تاثیر عوامل خارج از سازمان در بروز ریسک عملیاتی.

هدف کاربردی این تحقیق بررسی عوامل موثر بر ایجاد ریسک عملیاتی در قالب مدیریت و کنترل نوینی در ریسکهای عملیاتی سازمانهای مالی برای ارائه راهکارهایی مناسب برای کنترل و کاهش این ریسکها و کاهش زیانهای ناشی از آنهاست.

## ح - در صورت داشتن هدف کاربردی، نام بهره‌وران (سازمان‌ها، صنایع و یا گروه ذینفعان) ذکر شود (به عبارت دیگر محل اجرای مطالعه موردی):

نتایج این تحقیق برای مدیران و کارشناسان و برنامه ریزان مالی بانک ملی ایران در کنترل و کاهش اثرات ریسک عملیاتی می توان موثر باشد.

#### ط- سؤالات تحقیق:

این تحقیق در پاسخگویی به سؤالات زیر شکل گرفته است:

۱. آیا اقدامات غیر عمدی عوامل انسانی (عدم آموزش، نادانی و ...) سبب بروز ریسک عملیاتی انسانی است؟
۲. آیا اقدامات عمدی عوامل انسانی (دزدی، دشمنی، آسیب به دارایی ها و ....) سبب بروز ریسک عملیاتی انسانی است؟
۳. آیا خرابی نرم افزاری سبب بروز ریسک عملیاتی فناورانه است؟
۴. آیا خرابی سخت افزاری سبب بروز ریسک عملیاتی فناورانه است؟
۵. آیا ضعف در طراحی و پیاده سازی فرایندها سبب بروز ریسک عملیاتی فرایندی است؟
۶. آیا ضعف در فرایندهای کنترلی سبب بروز ریسک عملیاتی فرایندی است؟
۷. آیا حوادث طبیعی سبب بروز ریسک عملیاتی خارج از سازمان است؟
۸. آیا مسائل قانونی سبب بروز ریسک عملیاتی خارج از سازمان است؟
۹. آیا وابستگی خدمات به بیرون از سازمان سبب بروز ریسک عملیاتی خارج از سازمان است؟

#### ی- فرضیه های تحقیق:

۱. به نظر می رسد اقدامات غیر عمدی عوامل انسانی (عدم آموزش، نادانی و ...) بر بروز ریسک عملیاتی انسانی تاثیر دارد.
۲. به نظر می رسد اقدامات عمدی عوامل انسانی (دزدی، دشمنی، آسیب به دارایی ها و ....) بر بروز ریسک عملیاتی انسانی تاثیر دارد.
۳. به نظر می رسد خرابی نرم افزاری بر بروز ریسک عملیاتی فناورانه تاثیر دارد.
۴. به نظر می رسد خرابی سخت افزاری بر بروز ریسک عملیاتی فناورانه تاثیر دارد.
۵. به نظر می رسد ضعف در طراحی و پیاده سازی فرایندها بر بروز ریسک عملیاتی فرایندی تاثیر دارد.
۶. به نظر می رسد ضعف در فرایندهای کنترلی بر بروز ریسک عملیاتی فرایندی تاثیر دارد.

۷. به نظر می رسد حوادث طبیعی بر بروز ریسک خارج از سازمان انسانی تاثیر دارد.
۸. به نظر می رسد مسائل قانونی بر بروز ریسک عملیاتی خارج از سازمان تاثیر دارد.
۹. به نظر می رسد وابستگی خدمات به بیرون از سازمان بر بروز ریسک عملیاتی خارج از سازمان تاثیر دارد.

## ک- تعریف واژه‌ها و اصطلاحات فنی و تخصصی (به صورت مفهومی و عملیاتی):

### ۱. ریسک عملیاتی<sup>۱</sup>

از حیث نظری ریسک عملیاتی را احتمال بروز زیان ناشی از نامناسب بودن و عدم کفایت فرآیندها و روشها، افراد و سیستمهای داخلی و یا ناشی از رویدادهای خارج از موسسه اعتباری را تعریف کرده اند.

از نظر عملیاتی رویدادهای مربوط به فرآیندها و روشها شامل عدم کفایت یا نامناسب بودن رهنمودها، سیاستها و رویه ها، رویدادهای مربوط به درون سازمان شامل نقض دستورالعمل های داخلی، سیاستها و رویه ها؛ رویدادهای مربوط به خارج از موسسه شامل اعمال مجرمانه مانند کلاهبرداری، سرقت، جعل، سوء استفاده از چک و جرایم رایانه ای، رویدادهای مربوط به اختلالات کاری و نواقص سیستم شامل عدم کفایت نحوه نگهداری و مدیریت سخت افزارها و نرم افزارها، شبکه و اختلالات کاری و نارسایی سیستم های مختلف و ... عوامل شکل دهنده ریسک عملیاتی هستند.

### ۲. عوامل انسانی<sup>۲</sup>

از حیث نظری عامل انسانی به کلیه افراد تشکیل دهنده سازمان که در ان دارای رابطه و تعاملات دو و چند جانبه هستند اطلاق می شود (سعادت، ۱۳۸۵).

از حیث عملیاتی در این تحقیق منظور از عامل انسانی خطاهای غیر عمد عامل انسانی در بروز ریسک عملیاتی مانند ( جهل و عدم دانایی، ناتوانی در کار، عدم آموزش دیدگی و ...) و خطاهای عمدی عامل انسانی در بروز ریسک عملیاتی مانند (سوء استفاده، تقلب، خرابکاری، سرقت و ...) است (دوروگوس<sup>۳</sup>، ۲۰۱۳).

<sup>۱</sup> Operational Risk

<sup>۲</sup> Human Factors

<sup>۳</sup> Dorogovs et al.

### ۳. عوامل فناورانه<sup>۱</sup>

از حیث نظری فناوری اطلاعات شامل استفاده از رایانه های الکترونیکی و نرم افزارهای رایانه ای برای تبدیل کردن ، ذخیره کردن ، حمایت کردن ، پردازش کردن ، انتقال دادن و بازیافت اطلاعات است.

از حیث عملیاتی در این تحقیق عوامل مربوط به سخت افزار ( خرابی، قدیمی شدن، کمبود ظرفیت عدم بهره وری، نگهداری نامناسب ، منسوخ شدن تجهیزات و ... ) و عوامل مربوط به نرم افزار (نا سازگاری ، پیکر بندی نامناسب ، مدیریت نامناسب در تغییرتنظیمات، امنیتی نادرست، برنامه نویسی نا امن، شیوه های تست نامناسب، و ...) در بروز ریسک عملیاتی است ( دوروگوس<sup>۲</sup>، ۲۰۱۳).

### ۴. عوامل خارجی<sup>۳</sup>

از حیث نظری عوامل خارجی سازمان شامل عوامل محیطی، عوامل سیاسی، اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی، قانونی و به طور کلی کلیه عواملی که سبب ایجاد تغییر و اشکال در سازمان از خارج می شوند می باشد.

از حیث عملیاتی در این تحقیق عوامل خارجی که سبب بروز ریسک عملیاتی در موسسات مالی می شوند شامل عوامل محیطی ، عوامل قانونی و حقوقی و تامین خدمات از خارج از سازمان می باشند ( دوروگوس و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۱۳).

### ۵. ضعف در فرایندهای داخلی<sup>۵</sup>

از حیث نظری فرآیند مجموعه فعالیتهای متوالی و مرتبط بوده که محصول خاصی را بوجود می آورد و برای ایجاد این محصول به درون دادهای خاصی نیاز دارد که زمینه را برای درست عمل نمودن آن فراهم می سازند.

از حیث عملیاتی در این تحقیق فرایندهای داخلی که اشکال در آنها موجب بروز ریسک عملیاتی می شود عبارتند از فرایندهای برنامه ریزی و طراحی و فرایندهای کنترلی (دوروگوس و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۱۳).

---

<sup>1</sup> IT Factors

<sup>2</sup> Dorogovs et al.

<sup>3</sup> External Factors

<sup>4</sup> Dorogovs et al.

<sup>5</sup>Weakness in Internal Process

<sup>6</sup> Dorogovs et al.

## ۵- روش شناسی تحقیق:

الف- شرح کامل روش تحقیق بر حسب هدف، نوع داده ها و نحوه اجراء (شامل مواد، تجهیزات و استانداردهای مورد استفاده در قالب مراحل اجرایی تحقیق به تفکیک):

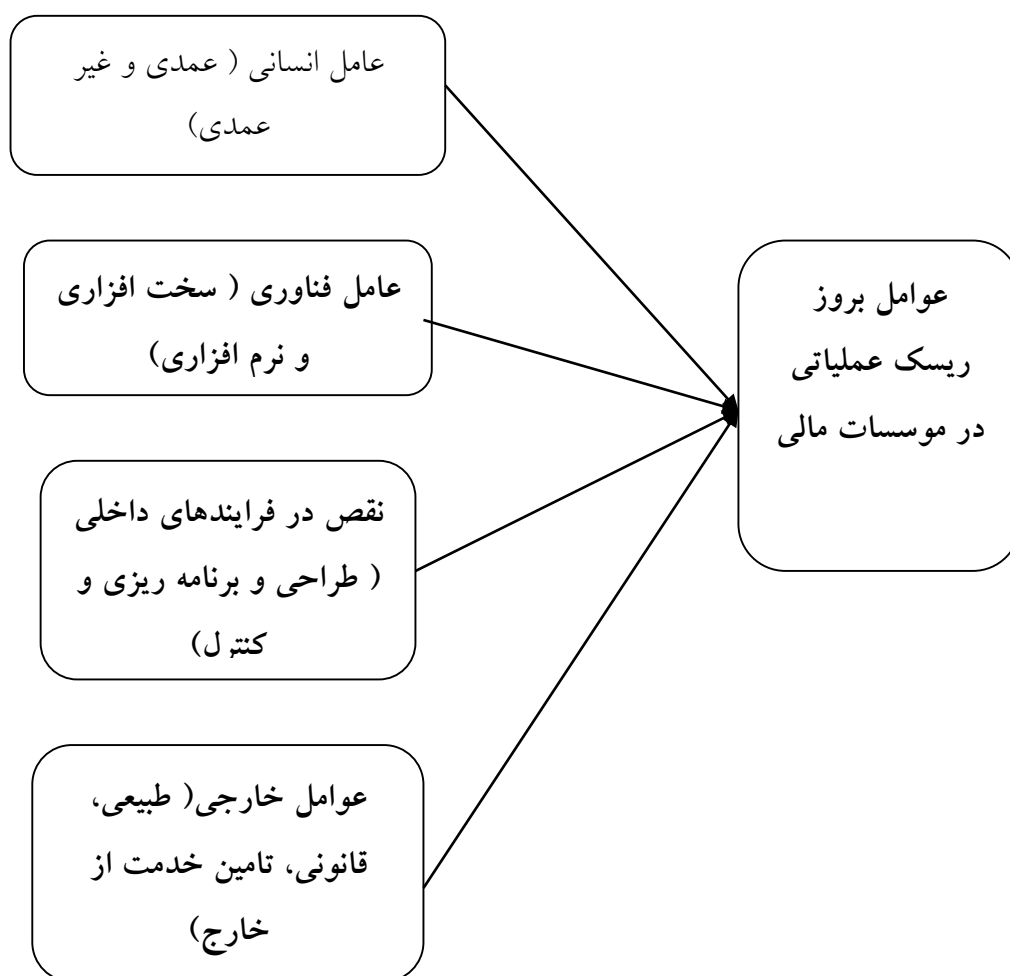
تذکر: درخصوص تفکیک مراحل اجرایی تحقیق و توضیح آن، از به کار بردن عناوین کلی نظیر، «گردآوری اطلاعات اولیه»، «تهیه نمونه های آزمون»، «انجام آزمایش ها» و غیره خودداری شده و لازم است در هر مورد توضیحات کامل در رابطه با منابع و مراکز تهیه داده ها و ملزومات، نوع فعالیت، مواد، روش ها، استانداردها، تجهیزات و مشخصات هر یک ارائه گردد.

این پژوهش از نظر هدف توسعه ای - کاربردی است چرا که از سویی به دنبال توسعه و بسط مفهوم جنبه های مدیریتی نوین در کنترل ریسک عملیاتی در موسسات مالی است ، و از سوی دیگر به دنبال ارائه راهکارهای عملی برای شناسایی، مدیریت و کنترل منشا ریسک عملیاتی در موسسات مالی است از سوی دیگر این تحقیق از حیث ماهیت و روش توصیفی - پیمایشی است. تحقیق توصیفی آنچه را هست توصیف می کند. شامل توصیف، ثبت و تجزیه و تحلیل و تغییر شرایط موجود است.. در تحقیق پیمایشی پژوهشگر برای کشف عقاید، افکار، ادراکات و تجربیات افراد مورد نظر از پرسشنامه و مصاحبه استفاده می کند (جان بست<sup>۱</sup>، ۱۳۷۶، ۱۲۷: ۱۲۰).

ب- متغیرهای مورد بررسی در قالب یک مدل مفهومی و شرح چگونگی بررسی و اندازه گیری متغیرها: متغیرهای پنجگانه تحقیق ( که در قسمت تعریف واژه ها از نظر عملی و نظری تعریف شدند)، فرضیه های چهار گانه تحقیق را بر اساس مدل زیر تشکیل می دهند:

---

<sup>۱</sup> Jan Best



تمامی متغیرها از تحقیق دوروگوس و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۳) استخراج گردیده است.

**ج - شرح کامل روش (میدانی، کتابخانه‌ای) و ابزار (مشاهده و آزمون، پرسشنامه، مصاحبه، فیش برداری و غیره) گردآوری داده‌ها :**

داده‌های لازم جهت یک طرح پژوهشی را می‌توان هم از روش‌های کتابخانه‌ای و بررسی متون و هم از روش‌های میدانی مانند پرسشنامه، مصاحبه و ... گردآوری نمود. در این پژوهش از روش کتابخانه‌ای برای گردآوری اطلاعات در زمینه ادبیات تحقیق و پیشینه تحقیق‌های انجام گرفته در زمینه‌های مرتبط با پژوهش استفاده می‌شود، و سپس از روش میدانی برای جمع‌آوری داده‌های مربوط به تأیید یا رد فرضیه‌های پژوهش استفاده می‌شود.

<sup>۱</sup> Dorogovs et al.

ابزار گردآوری داده‌ها در مرحله گردآوری اطلاعات کتابخانه‌ای استفاده از کتب، نشریات علمی و مقالات چاپ شده در زمینه این تحقیق، پایان نامه‌های قبلی کار شده در این زمینه در دانشگاه‌ها و مراکز علمی معتبر و نیز منابع علمی اینترنتی است. در مرحله گردآوری اطلاعات میدانی، از آنجا که این تحقیق یک تحقیق پیمایشی است معمولاً پرسشنامه و مصاحبه از بهترین ابزارها جهت جمع‌آوری اطلاعات در این نوع پژوهش به شمار می‌رود. پرسشنامه فن جمع‌آوری بسیار سازمان یافته‌ایست که بوسیله آن از هر پاسخ دهنده مجموعه سوالات یکسانی پرسش می‌شود و از این رو استفاده از پرسشنامه شیوه کارآمدی جهت پدید آوردن ماتریس داده در نمونه‌های بزرگ است (داوس<sup>۱</sup>، ۱۳۷۶: ۱۰۰). ابزار گردآوری اطلاعات در این تحقیق پرسشنامه محقق ساخته با توجه به فاکتورهای اشاره شده در تحقیق دوروگوس و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۱۳) است که سوالات آن در زمینه عوامل انسانی، عوامل فناوری، عوامل خارجی و ضعف در فرایندهای داخلی در مورد بروز ریسک عملیاتی است.

#### د - جامعه آماری، روش نمونه‌گیری و حجم نمونه (در صورت وجود و امکان):

جامعه آماری در این تحقیق کارشناسان و مدیران شعب بانک ملی ایران در شهرستان تهران می‌باشد که به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای مورد نمونه‌گیری قرار می‌گیرند. به این صورت که ابتدا شعب شهر تهران به ۴ خوشه شمالی - جنوبی - شرقی و غربی تقسیم می‌شوند. و سپس از هر یک از این ۴ خوشه ۵ شعبه انتخاب می‌شوند و از هر شعبه ۱۰ نفر به عنوان نمونه اصلی برای پرسش سوالات مد نظر قرار می‌گیرند. پس جمعا ۲۰ شعبه و جمعا ۲۰۰ نفر جامعه آماری این تحقیق را تشکیل می‌دهند. که بر اساس فرمول شارل کوکران با ضریب اطمینان ۹۵٪، نمونه آماری این تعداد بالغ بر ۱۴۰ نفر خواهد بود.

#### ه - روش‌ها و ابزار تجزیه و تحلیل داده‌ها:

در این پژوهش از آمار توصیفی مانند محاسبه میانگین، درصدها، انحراف معیارها و پراکندگی‌ها و نیز آمار استنباطی برای آزمون فرضیه‌ها استفاده می‌شود. در قسمت آمار استنباطی از روش معادلات ساختاری برای آزمون فرضیات بهره‌برده خواهد شد. در این روش مجموعه‌ای از روابط بین یک یا چند متغیر

<sup>۱</sup> Daws

<sup>۲</sup> Dorogovs et al.



مستقل ، با یک یا چند متغیر وابسته ، مورد بررسی قرار می گیرد و هر دو متغیر مستقل و وابسته می توانند به صورت عوامل و متغیرهایی اندازه گیری شوند .

## منابع

- تقی لو، حمید(۱۳۸۸)، مدیریت ریسک عملیاتی نوین ، تازه های جهان بیمه، شماره ۱۳۰ و ۱۳۱، صص ۲۳-۲۸.
- خوش سیم، رضا، شهیکی تاش، محمد نبی(۱۳۹۱)، تاثیر ریسک های اعتباری، عملیاتی و نقدینگی بر کارایی نظام بانکی ایران، فصلنامه علمی پژوهشی مالیات و بودجه، سال هفدهم، شماره ۴، صص ۶۹-۹۵.
- داوری مجیدرضا، پهلوانی قمی معصومه ( ۱۳۸۸)، مدیریت ریسک عملیاتی در بانک های تجاری، پژوهشنامه اقتصادی ، شماره ۶، صص ۱۵-۳۱.
- شربت اوغلی. احمد (۱۳۸۵)، مطالعه تطبیقی و اجرای مدل های اندازه گیری ریسک عملیاتی در بانک صنعت و معدن، فصلنامه شریف، شماره ۸۵.
- عرفانیان، امیر ( ۱۳۸۶)، ریسک های عملیاتی در بانکها ( مطالعه موردی: بانک صنعت و معدن)، پژوهشها و سیاستهای اقتصادی ، شماره ۴۱ و ۴۲، صص ۹۵-۱۱۶.
- Basel Committee for Banking Supervision (2004), International Convergence of Capital Measurement and Capital Standards: A Revised Framework, Basel Committee for Banking Supervision.
- Dorogovs, Pjotrs, Solovjova, Irina, Romanovs, Andrejs(2013), New tendencies of management and control of operational risk in financial institutions , Social and Behavioral Sciences, No.99, pp: 911-918.
- King J. (2001), Operational Risk: Measuring and Modeling, John Wiley & Sons.
- LRFCMC (2006), Recommendations for Operational Risk Governance. Latvian Republic Financial and Capital Market Commission (in Latvian).
- Romanovs A., Merkuryev Y., Klimov R., Solovjova I. (2008), A Technique for Operational IT Risk Management in Latvian Monetary and Financial Institutions, 8th WSEAS International Conference on Applied Computer Science, Venice, Italy, pp 230-235.
- Wang, Tawei, Hsu, Carol(2012), Board composition and operational risk events of financial institutions, Journal of Banking & Finance, No. 37 , pp: 2042-2051

- Zhaoyang, Lu (2013), Measuring the capital charge for operational risk of a bank with the large deviation approach, Mathematical and Computer Modeling , No.58 , pp: 1634–1647.

#### ۶- استفاده از امکانات آزمایشگاهی واحد:

آیا برای انجام تحقیقات نیاز به استفاده از امکانات آزمایشگاهی واحد علوم و تحقیقات می‌باشد؟ ☐ بلی ☐ خیر

در صورت نیاز به امکانات آزمایشگاهی لازم است نوع آزمایشگاه، تجهیزات، مواد و وسایل مورد نیاز در این قسمت مشخص گردد.

نوع آزمایشگاه	تجهیزات مورد نیاز	مواد و وسایل	مقدار مورد نیاز

امضاء استاد راهنما:

امضاء مدیر گروه تخصصی:

#### ۷- زمان بندی انجام تحقیق:

الف- تاریخ شروع: ..... ب- مدت زمان انجام تحقیق: ..... ج- تاریخ اتمام: .....

تذکر: لازم است کلیه فعالیت‌ها و مراحل اجرایی تحقیق (شامل زمان ارائه گزارشات دوره‌ای) و مدت زمان مورد نیاز برای هر یک، به تفکیک پیش‌بینی و در جدول مربوطه درج گردیده و در هنگام انجام عملی تحقیق، حتی‌الامکان رعایت گردد.

پیش‌بینی زمان‌بندی فعالیت‌ها و مراحل اجرایی تحقیق و ارائه گزارش پیشرفت کار

ردیف	شرح فعالیت	زمان کل (ماه)	۱ ۲ ۳ ۴ ۵				
			۱	۲	۳	۴	۵
۱	انتخاب مقاله کلیدی معتبر و جدید	نیم ماه ( دو هفته )					
۲	تدوین پروپوزال تحقیق و تصویب و تایید آن توسط اساتید محترم و گروه مربوطه	یک ماه					
۳	تهیه پیشینه و مطالعات کتابخانه ای	۱,۵ ماه					
۴	طراحی پرسشنامه	نیم ماه ( دو هفته )					
۵	توزیع پرسشنامه به صورت پایلوت جهت سنجش روایی و پایایی	۱ ماه					
۶	ادامه کار داده برداری و تکمیل پرسشنامه ها به طور کامل	۱ ماه					
۷	تجزیه و تحلیل داده ها	نیم ماه ( دو هفته )					
۸	نتیجه گیری، گزارش نویسی پایان نامه و جمع‌بندی	۱,۵ ماه					

توجه: ۱- زمان و نوع فعالیت‌های اجرایی پایان‌نامه، حتی‌الامکان باید با مندرجات جدول منطبق باشد.

۲- حداقل زمان قابل قبول برای پیش‌بینی مراحل مطالعاتی و اجرایی پایان‌نامه کارشناسی ارشد ۶ ماه و حداکثر ۱۲ ماه می‌باشد.