



مرکز مطالعات و نوآوری بانک انصار

عوامل مؤثر بر بهره‌وری شعب بانک‌ها

گردآوری و تدوین:

مرکز مطالعات و نوآوری بانک انصار

سری کتاب‌های سازمانی / کاربردی

سری کتاب‌های سازمانی - کاربردی، براساس سیاست تحول علمی و پژوهشی سازمانی دانشگاه جامع امام حسین (ع) چاپ و منتشر می‌شود که پاسخگویی و مسئولیت محتوای علمی کتاب را عهده‌داران مؤلفه می‌باشد.

دانشگاه جامع امام حسین (ع)

مؤسسه چاپ و انتشارات

عنوان و پدیدآور	عوامل مؤثر بر بهره‌وری شعب بانک‌ها/ گردآوری و تدوین: مرکز مطالعات و نوآوری بانک انصار
مشخصات نشر	تهران: دانشگاه جامع امام حسین(ع) - مؤسسه چاپ و انتشارات، ۱۳۹۸
مشخصات ظاهری	شانه زده، ۸۲ ص.
فروست	دانشگاه جامع امام حسین(ع)، مؤسسه چاپ و انتشارات، ۸۱۳، سری علوم بانکداری - ۵۵
شابک	سری کتاب‌های سازمانی/کاربردی ۹۷۸-۹۶۴-۴۵۲-۸۴۰-۸
وضعیت فهرست‌نویسی	فیا
موضوع	بانک انصار (Ansar Bank)
موضوع	بانک و بانکداری - ایران - تهران - مدیریت -- نمونه‌پژوهی (Bank management -- Iran -- Tehran -- Case studies)
موضوع	بانک و بانکداری - ایران - بهره‌وری کار (Banks and banking -- Iran -- Labor productivity)
شناسه افزوده	دانشگاه جامع امام حسین(ع) - مؤسسه چاپ و انتشارات
رده‌بندی کنگره	H۰۳۳۰/۲ ۱۳۹۸
رده‌بندی دیویی	۳۱۰.۹۰۵۱۲۲۲
شماره کتابشناسی ملی	۵۷۰۷۲۷۰

کلیه حقوق اعم از چاپ و تکثیر، نسخه‌برداری، ترجمه و اقتباس برای دانشگاه جامع امام حسین(ع) محفوظ است.

• عنوان: عوامل مؤثر بر بهره‌وری شعب بانک‌ها

• گردآوری و تدوین: مرکز مطالعات و نوآوری بانک انصار

• صفحه‌آرایی: ناهید آقامیرزایی

• ناظر فنی چاپ: سید محمدباقر موسوی

• لیتوگرافی، چاپ و صحافی: مرکز چاپ سپاه

• نویت چاپ: اول (خرداد ماه ۱۳۹۸)

• شمارگان: ۲۰۰ نسخه

• قیمت: ۱۳۰/۰۰۰ ریال

• نشانی: تهران، بزرگراه شهید بابایی، بعد از پل لشکرک، دانشگاه جامع امام حسین(ع)، معاونت پژوهش و فناوری.

مؤسسه چاپ و انتشارات، تلفن: ۷۴۱۸۸۲۶۰ دورنگار: ۷۴۱۸۸۲۷۴

• مرکز پخش: تهران، میدان فردوسی، فروشگاه و نمایشگاه مؤسسه چاپ و انتشارات دانشگاه جامع امام حسین(ع)،

ترنجستان امام حسین(ع)، تلفن: ۸۸۸۳۹۲۹۷

بسم الله الرحمن الرحيم

«يرفع الله الذين امنوا منكم والذين اوتوا العلم درجات»

خداوند مقام اهل ایمان و دانشمندان عالم را (در دو جهان) رفیع می گرداند.

(سوره مبارکه مجادله - آیه ۱۱)

ارزش و جایگاه علم و دانش از روزی در اسلام تا آن پایه است که خداوند کریم در قرآن مجید، ابلاغ رسالت رسول خود را ای هدایت بشریت، به اقرار آغاز نمود.

هدایت بشر، تکامل، سعادت، به تعاقب ذات اقدس الهی در گرو کسب معرفت و تحصیل علم و دانش است، علمی که به تعبیر استاد شهید مطهری، زیبایی عقل است و انسان خداجوی، معبود خود را در آن می یابد.

یکی از مسئولیت های مهم هر دانشگاه در کنار تعلیم و تربیت، نشر کتب و آثار علمی است. معاونت پژوهشی و فناوری دانشگاه جامع امام حسین(ع) نیز به منظور مشارکت فعال در بالندگی و رشد فرهنگی و علمی جامعه، دستیابی به مرجعیت علمی در حوزه های مأموریتی و ایفای رسالت خطیر خود در تولید دانش و انتشار یافته های علمی، افتخار و تلاش دارد تا زمینه و بستر لازم را جهت تشویق پژوهشگران و اساتید محترم در عرصه تولید علم، فراهم و تسهیل نماید.

امید است در سایه الطاف بیکران الهی و با گسترش فعالیت های انتشاراتی مؤسسه چاپ و انتشارات دانشگاه جامع امام حسین(ع)، این رسالت خطیر تحقق یابد.

در پایان بر روح تابناک امام راحل(ره) و شهدای گرانقدر انقلاب اسلامی دفن مقدس درود می فرستیم و با آرزوی توفیقات هر چه بیشتر مقام معظم رهبری و خدمتگزاران اسلام و کشور، از اساتید، فرهیختگان و اهل نقد و نظر تقاضا داریم با ارائه نظرات و پیشنهادات خود ما را یاری فرمایند.

و من الله التوفیق و علیه التکلان

معاونت پژوهش و فناوری

دانشگاه جامع امام حسین(ع)

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

۱	فصل ۱: مفهوم بهره‌وری
۱	□ مقدمه
۳	□ تعریف بهره‌وری
۵	□ بررسی شاخص کارایی، اثربخشی و بهره‌وری در سازمان
۶	● مفهوم کارایی
۶	● مفهوم اثربخشی
۷	● مفهوم بهره‌وری
۱۰	□ مزایای بهره‌وری
۱۰	● مزایای بهره‌وری برای سازمان
۱۰	* سودآوری
۱۰	* رقابت
۱۰	* مزایای بهره‌وری برای نیروی کار
۱۱	* مزایای بهره‌وری برای مشتری
۱۳	فصل ۲: ضرورت پرداختن به بهره‌وری
۱۳	□ مقدمه
۱۵	□ موانع بهره‌وری
۱۶	□ سطوح بهره‌وری
۱۶	● بهره‌وری در سطح فردی
۱۷	● بهره‌وری در سطح سازمان
۱۷	● بهره‌وری در سطح ملی
۱۷	● بهره‌وری در سطح بین‌المللی

- انواع بهره‌وری ۱۸
- بهره‌وری جزء ۱۸
- بهره‌وری کل عوامل ۱۸
- نحوه محاسبه بهره‌وری در کشورهای ایالات متحده آمریکا، انگلستان و ژاپن ۱۸
- ایالات متحده آمریکا ۱۸
- انگلستان ۱۹
- ژاپن ۲۱
- جایگاه و اهمیت بهره‌وری در سازمان‌ها ۲۲
- بهره‌وری در سازمان‌های خدماتی ۲۸
- اندازه‌گیری بهره‌وری در سازمان‌های خدماتی ۲۹
- جایگاه بانک در اقتصاد و نقش آن در تحقق مبادی اصولی جهاد اقتصادی ۳۳
- اهمیت و نقش بانک و موسسات پولی در اقتصاد ۳۴
- نقش حساس و تعیین‌کننده بانک در تحقق مبادی اصولی جهاد اقتصادی ۳۶

فصل ۳: عوامل مؤثر بر بهره‌وری ۳۹

- مقدمه ۳۹
- عوامل مؤثر بر بهره‌وری در سازمان ۴۱
- عوامل داخلی ۴۱
- عوامل خارجی ۴۱
- مهمترین عوامل مؤثر بر بهره‌وری ۴۳
- عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی کار ۴۳
- شیوه رهبری ۵۴
- آموزش‌های کاربردی و عمومی ۵۵
- نظام کنترل عملکرد ۵۹
- روحیه رقابت‌پذیری ۶۰
- عوامل انگیزشی ۶۰
- فناوری اطلاعات ۶۳

- ۶۴ ☒ نظام مشارکت کارکنان
- ۶۵ ☒ تعهد کارکنان
- ۶۶ ☒ خلاقیت و نوآوری کارکنان
- ۶۹ ☒ مشتری‌مداری
- ۷۰ ☐ الگوها و روش‌های افزایش بهره‌وری
- ۷۱ ☐ شاخص‌های بهره‌وری
- ۷۲ ☐ چرخه بهره‌وری در فرآیند مدیریت بهره‌وری

- منابع و مآخذ ۷۳
- ۷۳ ☐ منابع فارسی
 - ۸۰ ☐ منابع لاتین
 - ۸۰ ☐ منابع اینترنتی