

۲۲۷۸۵۷۴

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بانکدار

جلد سوم

فرهنگ، اخلاق، رفتار سازمانی و مشتری مداری
(راهنمای کاربردی جامع بانکداران و متصدیان امور بانکی)

علی اکبر صادقی پائین کولائی





سرسامه	:	صادق‌پایین کولانی، علی‌اکبر، ۱۳۴۰ -
عنوان و نام پدیدآور	:	بانکدار (راهنمای کاربردی جامع بانکداران و متصدیان امور بانکی) / علی‌اکبر صادق‌پایین کولانی.
مشخصات نشر	:	تهران: انتشارات تی‌بی، ۱۴ -
مشخصات ظاهری	:	ج.
شابک	:	دوره ۳-۹۸۱۴۳-۶۲۲-۹۷۸-۸: ج. ۱؛ ۹۷۸-۶۲۲-۹۸۱۴۳-۳-۸: ج. ۲؛ ۹۷۸-۶۲۲-۹۸۱۴۳-۷-۶: ج. ۳.
وضعیت فهرست نویسی	:	فیا
یادداشت	:	کتابنامه.
مدرجات	:	ج. ۱. شناخت نظامی، امور دریافت و پرداخت - ج. ۲. فرهنگ اخلاق، رفتار سازمانی و مشتری‌مداری
موضوع	:	متصدیان امور بانکی
موضوع	:	Bank tellers
موضوع	:	بانک و بانکداری — کارمندان و کارکنان
موضوع	:	Bank employees
موضوع	:	بانک و بانکداری — خدمات مشتری
موضوع	:	Banks and banking — Customer services
رده بندی کنگره	:	HG1615/7
رده بندی دیویی	:	۳۳۲/۱۲
شماره کاتالوگ ملی	:	۸۴۳۷۱۷۴

بانکدار: جلد ۳: فرهنگ، اخلاق، رفتار سازمانی و مشتری‌مداری

(راهنمای کاربردی جامع بانکداران و متصدیان امور بانکی)

مؤلف: علی‌اکبر صادق‌پایین کولانی

ویراستار: نادره موسوی

صحافی و چاپ: مهسن

نوبت چاپ: اول

سال چاپ: ۱۴۰۰

تعداد صفحه: ۱۸۶

شمارگان: ۱۰۰۰ جلد

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۹۸۱۴۳-۷-۶

شابک دوره: ۹۷۸-۶۲۲-۹۸۱۴۳-۴-۵

قیمت: ۶۰۰۰۰ تومان



TITI PUBLICATION



۰۹۱۲۱۴۸۵۶۷۴



AA.SADEGHI.FO@GMAIL.COM



انتشارات تی‌بی

سخن ناشر

در عرصه رقابت بانکی، سطح بالای ارائه خدمات بستگی مستقیم به قابلیت کارکنان هر بانک و میزان قابلیت نیز، به نوع آموزش و تقویت جنبه‌های مهارتی کارکنان ارتباط دارد.

متصدیان امور بانکی، عناصر خط مقدم خدمت‌رسانی به مشتریان در بانک‌ها و حرفه‌ای‌ترین و کارا‌ترین گروه منابع انسانی بانک‌ها محسوب می‌شوند. مشتریان در مراجعه به شعب و برخورد با کارکنان آن، یک مجموعه عظیم گسترده را مورد قضاوت و نقد قرار داده و بر اساس آن در خصوص ادامه رابطه - نه تنها با آن شعبه بلکه با مجموعه شعب و شخصیت حقوقی آن بانک و یا قطع رابطه موجود و مراجعه به سایر بانک‌ها تصمیم‌گیری می‌نمایند.

مجموعه این عوامل اصلی و بسیاری مؤلفه‌های دیگر، بر این مهم تأکید و تصریح دارد که آموزش بانکداری و سرمایه‌گذاری در نیروی انسانی بانک‌ها، دیگر یک انتخاب نیست، بلکه یک «ضرورت» می‌باشد و پرورش کارکنانی مجرب با کسب تخصص و مهارت‌های شغلی از اهداف نظام بانکی خواهد بود. به خاطر داشته باشیم که کارکنان امروز، مدیران آینده بانک خواهند بود.

کتاب بانکدار در سه مجلد جداگانه که مجموعه جنبه‌های مهارتی شغلی بانکداران و متصدیان امور بانکی را در بر می‌گیرد، با هدف تأمین منابع آموزشی کاربردی و جامع برای دوره‌های آموزش کاربردی ضمن خدمت بانکداران و متصدیان امور بانکی در بانک‌ها و مؤسسات اعتباری و قرض‌الحسنه تدوین شده است. در جلد اول: شناخت شغلی و امور دریافت و پرداخت بانکداران، در جلد دوم: بهداشت، امنیت، حفاظت و سلامت شغلی بانکداران و در جلد سوم: فرهنگ‌سازمانی، اخلاق حرفه‌ای و مشتری‌مداری مورد بحث و آموزش قرار گرفته است. آنچه کتاب حاضر را از یک

اثر صرفاً آموزشی متمایز می‌سازد، مهارت‌های علمی، عملی، تجارب ارزشمند، آثار قلمی و تدریس در دوره‌های آموزشی کاربردی مؤلف در حوزه‌های مختلف صنعت بانکداری است؛ که فهرست آن در بخش ضمایم کتاب - ضمیمه ۲ معرفی شده است.

امید است کتاب بانکدار، چون سایر آثار مؤلف در حوزه بانکداری، مورد توجه و استقبال خوانندگان محترم قرار گرفته و مدیران آموزشی، مدرسین و همکاران نظام بانکی، با نظرات و راهنمایی‌های خود، ما را در تکمیل هرچه بیشتر و بهتر آن در چاپ‌های آتی یاری نمایند.

انتشارات تی تی

علی‌اکبر صادقی پائین کولائی/دی‌ماه سال ۱۴۰۰

www.ketab.ir

فهرست مطالب

۱۳	بخش اول: فرهنگ سازمانی
۱۴	سازمان و فرهنگ سازمانی
۱۴	تعریف سازمان
۱۵	تعریف فرهنگ
۱۶	مفهوم فرهنگ سازمانی
۱۷	شکل‌گیری و تداوم فرهنگ سازمانی
۱۸	عوامل، اجزا و تمادهای فرهنگ سازمانی
۲۱	نمادهای فرهنگ سازمانی
۲۳	بخش دوم: فرهنگ سازمانی در بانک‌های کشور
۲۴	نشان‌واره (آرم) بانک
۲۴	تعریف و مفهوم نشان‌واره
۲۶	نشان‌واره بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران
۲۶	تغییرات نشان‌واره‌ها
۲۷	نشان‌واره برخی از بانک‌های کشور
۳۳	بیانیه مأموریت بانک
۳۳	تعریف بیانیه مأموریت
۳۴	نمونه بیانیه مأموریت بانک‌ها و سازمان‌های خارجی
۳۵	نمونه بیانیه مأموریت بانک‌های داخل کشور
۳۷	شعار بانک
۳۸	نمونه شعار بانک‌های داخل کشور
۳۹	منشور اخلاقی بانک
۴۱	تعریف منشور اخلاقی

۴۱	تدوین و اجرای منشور اخلاقی
۴۳	ارکان منشور اخلاقی
۴۳	منشور اخلاقی کارکنان بانک‌ها
۴۷	بخش سوم: اخلاق حرفه‌ای بانکداران
۴۸	مفهوم اخلاق
۴۸	واژه‌شناسی اخلاق
۴۸	تعریف اخلاق
۵۰	علم اخلاق
۵۱	اهمیت و هدف علم اخلاق
۵۲	اصول اخلاق فردی
۵۳	مسئولیت اخلاق شعلی
۵۵	اخلاق حرفه‌ای
۵۵	تعریف اخلاق حرفه‌ای
۵۷	جایگاه سازمانی اخلاق حرفه‌ای
۵۸	تصورات غلط رایج در مورد اخلاق حرفه‌ای
۵۹	جایگاه اخلاق حرفه‌ای در نظام بانکی
۶۰	بایدهای اخلاق حرفه‌ای
۶۱	نبایدهای اخلاق حرفه‌ای
۶۳	تخلفات اداری و تنبیهات مرتبط
۶۳	مفهوم تخلف
۶۳	انواع تخلفات اداری
۶۶	انواع تنبیهات اداری
۶۷	بخش چهارم: رفتار سازمانی
۶۸	رفتار اسان
۶۹	تعریف و مفاهیم رفتار اسان

۶۹	انواع رفتار انسان
۷۰	ماهیت رفتار انسان
۷۲	رفتار سازمانی انسان
۷۳	ماهیت رفتار سازمانی
۷۴	تأثیرپذیری و تأثیرگذاری رفتاری در سازمان
۷۵	رفتار حرفه‌ای
۷۵	تفاوت مفاهیم اخلاق و رفتار
۷۷	تعریف رفتار حرفه‌ای
۷۷	هدف از تدوین اصول رفتار حرفه‌ای
۷۹	عدم رعایت معیارهای رفتار حرفه‌ای
۸۰	کدهای رفتار حرفه‌ای در نظام بانکی
۸۹	منشور رفتار حرفه‌ای در بانک‌ها
۱۰۵	بخش پنجم: ارتباط مؤثر بانکدار با سرپرستان
۱۰۶	اهمیت سازمانی و ارزشی مدیران شعب
۱۰۹	آداب برخورد با سرپرستان
۱۱۷	بخش ششم: ارتباط مؤثر بانکدار با همکاران
۱۱۸	تیم، گروه و کار گروهی
۱۱۹	وجوه تمایز تیم و گروه
۱۱۹	تقسیم‌بندی گروه‌ها
۱۲۰	ماهیت کار گروهی در شعب
۱۲۲	خصیلت‌های لازم برای کار گروهی
۱۲۷	موانع انجام کار گروهی
۱۳۱	بخش هفتم: ارتباط مؤثر بانکدار با مشتریان
۱۳۲	مشتری بانک، ولی نعمت بانک
۱۳۵	شناخت و طبقه‌بندی انواع مشتریان