

پژوهشنامه مدیریت (۸)

مدیریت مالی

دکتر سید محمد مقیمی (استاد دانشگاه تهران)

دکتر مجید رمضان (استادیار دانشگاه صنعتی مالک اشتر)



کتاب مهربان

Mehraban Book

سرشناسه	: مقیمی، سیدمحمد، ۱۳۵۰ -
عنوان و نام پدیدآور	: مدیریت مالی
مشخصات نشر	: تهران: موسسه کتاب مهربان نشر، ۱۳۹۴.
مشخصات ظاهری	: ۱۳۹ ص.
فروست	: پژوهشنامه مدیریت ۸
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۴۰۷-۰۱۹-۵
وضعیت فهرست‌نویسی	: فبیای مختصر
یادداشت	: فهرست‌نویسی کامل این اثر در نشانی: http://opac.nlai.ir قابل دسترسی است
شناسه افزوده	: رمضان، مجید، ۱۳۶۰ -
شماره کتابشناسی ملی	: ۳۸۶۶۵۸۰

عنوان	: پژوهشنامه مدیریت (۸) مدیریت مالی
مولفان	: دکتر سیدمحمد مقیمی، دکتر مجید رمضان
ناشر	: مؤسسه کتاب مهربان نشر
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۴۰۷-۰۱۹-۵
نوبت چاپ	: اول تابستان ۱۳۹۴ (چاپ سوم کتاب)
تیراژ	: ۱۲۰۰ نسخه

دفتر انتشارات: تهران، خیابان انقلاب، خیابان ۱۲ فروردین، خیابان لبافی‌نژاد، پلاک ۱۸۹

تلفن: ۶۶۹۷۳۱۷۵-۶

کدپستی: ۱۳۱۴۹۶۵۳۵۱

ایمیل و وب سایت: Info@mehrabanshop.com - MehrabanPub.com

فروشگاه اینترنتی: Ketabemehraban.com

کلیه حقوق و حق چاپ متن و عنوان کتاب که به ثبت رسیده است، مطابق با قانون حقوق مؤلفان و معینان مصوب ۱۳۲۸ محفوظ و متعلق به مؤسسه کتاب مهربان نشر می‌باشد. هرگونه برداشت، کثیر، پراکنده یا هر شکل اجازت، فتوکپی، انتشار الکترونیکی بدون اجازه کتبی از مؤسسه کتاب مهربان نشر ممنوع بوده و متخلفین تحت پیگرد قانونی قرار خواهند گرفت.

کتاب مهربان



«يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ»

«خداوند کسانی را که ایمان آورده‌اند و کسانی را که به آنان علم داده شده، درجات عظیمی می‌بخشد.»
(سوره مجادله، آیه ۱۱)

پیشگفتار

مجموعه‌ی پژوهشنامه مدیریت، حاصل بیش از یک دهه مطالعه‌ی جدی و گسترده است که با اندیشه‌ی گشودن فضاهای جدید تحقیقاتی در عرصه مدیریت با استفاده از ابزارهای معتبر علمی، پایه‌ریزی شده‌است. از آنجا که یکی از اصلی‌ترین ارکان هر کار پژوهشی را گردآوری داده‌ها تشکیل می‌دهد و پرسشنامه به عنوان روشی کارآمد که از طریق گویه‌های آن می‌توان نگرش‌های پاسخ دهنده را در خصوص موضوعات مختلف مورد ارزیابی قرار داد؛ همچنان در تحقیقات مدیریت دارای اهمیت ویژه است. یکی از چالش‌های مهم که همواره پژوهشگران با آن مواجه بوده‌اند، انتخاب موضوعی جدید و کاربردی و همچنین طراحی ابزار علمی معتبر برای سنجش متغیرهای تحقیق است. پژوهشنامه مدیریت این امکان را فراهم می‌آورد تا محققان برای انجام تحقیقات کمی و کیفی و مرور پرسشنامه‌های آن، ضمن انتخاب موضوع دلخواه خود و تدوین مدل مفهومی و فرضیات تحقیق بر مبنای مؤلفه‌ها و گویه‌های مطرح شده در پرسشنامه‌ها؛ به ابزارهای جدید علمی و معتبر برای گردآوری داده‌ها دسترسی داشته باشند. این پرسشنامه‌ها را می‌توان عیناً به همان صورت و یا به صورت ترکیبی و یا از طریق بومی سازی عبارات آن، متناسب با اهداف و فرضیات تحقیق مورد استفاده قرار داد.

این مجموعه تلاش دارد تا تمامی زمینه‌ها و گرایش‌های رشته مدیریت را تحت پوشش قرار دهد. لذا مؤلفین با توجه به دسته‌بندی موجود در علوم مدیریت، اقدام به گروه بندی ۸۴۱ پرسشنامه نموده و آنها را

در ۹۰ محور اصلی طبقه بندی کرده و در قالب دوازده کتاب به شرح زیر تقدیم علاقمندان نموده‌اند:

- ✓ پژوهشنامه مدیریت ۱: مبانی سازمان و مدیریت (مشمول بر ۷۵ پرسشنامه معتبر)؛
- ✓ پژوهشنامه مدیریت ۲: مدیریت رفتار سازمانی (فردی و گروهی) (مشمول بر ۸۷ پرسشنامه معتبر)؛
- ✓ پژوهشنامه مدیریت ۳: مدیریت رفتار سازمانی (سطح سازمانی) (مشمول بر ۶۳ پرسشنامه معتبر)؛
- ✓ پژوهشنامه مدیریت ۴: روانشناسی سازمانی (مشمول بر ۷۱ پرسشنامه معتبر)؛
- ✓ پژوهشنامه مدیریت ۵: مدیریت منابع انسانی (مشمول بر ۸۰ پرسشنامه معتبر)؛
- ✓ پژوهشنامه مدیریت ۶: مدیریت امور عمومی و دولتی (مشمول بر ۵۶ پرسشنامه معتبر)؛
- ✓ پژوهشنامه مدیریت ۷: مدیریت بازرگانی (مشمول بر ۷۹ پرسشنامه معتبر)؛
- ✓ پژوهشنامه مدیریت ۸: مدیریت مالی (مشمول بر ۴۲ پرسشنامه معتبر)؛
- ✓ پژوهشنامه مدیریت ۹: مدیریت صنعتی (مشمول بر ۸۱ پرسشنامه معتبر)؛
- ✓ پژوهشنامه مدیریت ۱۰: مدیریت دانش و فناوری اطلاعات (مشمول بر ۸۷ پرسشنامه معتبر)؛
- ✓ پژوهشنامه مدیریت ۱۱: مدیریت استراتژیک و کارآفرینی (مشمول بر ۶۵ پرسشنامه معتبر)؛
- ✓ پژوهشنامه مدیریت ۱۲: مدیریت آموزشی (مشمول بر ۵۵ پرسشنامه معتبر).

هرچند که پرسشنامه‌ها در یکی از محورها گنجانده شده‌اند، اما باید اذعان نمود که در برخی موارد، این پرسشنامه‌ها می‌توانست در سایر محورها و یا سایر کتب گنجانده شود. به هر حال، مؤلفین ناچار بوده‌اند که دست به انتخاب بزنند و پرسشنامه را صرفاً در یک محور یا یک کتاب قرار دهند. برای آگاهی و دسترسی خوانندگان محترم به کلیه پرسشنامه‌های این مجموعه، عناوین و شناسه‌های پرسشنامه‌ها، به صورت فهرست‌وار و به تفکیک کتب دوازده گانه، پس از پیشگفتار کتاب آورده شده است.

مطالب این مجموعه به گونه‌ای تنظیم شده است که خواننده ضمن آشنایی با مفاهیم کلیدی مدیریت در قالب چکیده‌ای مختصر و مفید، برای ارزیابی پرسشنامه‌هایی که دارای تنوع زیاد بوده و تکمیل کننده یکدیگرند، آمادگی کافی را پیدا می‌نماید. تمامی پرسشنامه‌ها نیز از معتبرترین مجلات علمی-پژوهشی دنیا و همچنین رساله‌های دکتری و کارشناسی ارشد دانشگاه‌های مطرح جهان انتخاب گردیده و در قالب چارچوبی واحد (شامل: عنوان پرسشنامه، هدف، نحوه تکمیل، متن پرسشنامه، نحوه امتیازبندی و تفسیر نتایج) تنظیم شده است. مؤلفین تمامی اهتمام خود را به کار بسته‌اند تا پرسشنامه‌هایی را برای این مجموعه انتخاب نمایند که با نیازهای واقعی و شرایط فرهنگی جامعه اسلامی‌انطباق بیشتری دارد؛ به

همین منظور در برخی موارد، سؤالات پرسشنامه‌ها را بومی سازی نموده‌اند. این پرسشنامه‌ها توسط صاحب‌نظران برجسته مدیریت در سراسر جهان طراحی گردیده و از روایی و اعتبار بسیار بالایی برخوردارند؛ به طوری که برخی از آنها در مطالعات مختلفی در اقصی نقاط جهان مورد استفاده قرار گرفته‌اند که خوانندگان محترم برای آشنایی با پیشینه آنها می‌توانند به منبع اصلی هر پرسشنامه که در صفحه مربوطه قید شده است، مراجعه نمایند.

مجموعه پژوهشنامه مدیریت برای گروه‌های مختلفی دارای کاربرد است. مخاطبین اصلی این مجموعه عبارتند از:

- اساتید رشته‌های مختلف مدیریت که به دنبال عرضه مفاهیم جدید مدیریت در قالب مثال، نمونه‌های کاربردی و مطالب قابل فهم برای دانشجویان می‌باشند، می‌توانند در کنار بهره‌گیری از چکیده مباحث نظری کتاب، با استفاده از سؤالات پرسشنامه‌ها، مطالب نظری را از حالت انتزاعی خارج نموده و کلاس‌های جذاب و پویایی داشته باشند؛
- دانشجویان کارشناسی ارشد و دکترای مدیریت که در مرحله انتخاب موضوع رساله و طراحی ابزار گردآوری داده‌ها هستند؛
- منبع آموزشی مناسب برای دانشجویان مقاطع مختلف تحصیلی رشته‌های مدیریت جهت درک مفاهیم کلیدی و همچنین انتخاب ابزار علمی برای انجام پروژه‌های درسی در راستای کاربردی نمودن مفاهیم نظری؛
- پژوهشگران عرصه مدیریت که به دنبال گردآوری داده‌های واقعی جهت حل مسائل و مشکلات سازمان‌ها و شرکت‌های تولیدی و خدماتی می‌باشند؛
- مدیران و کارشناسان سازمان‌ها و شرکت‌ها که خواهان بهبود و تحول سازمانی از طریق کاربست نتایج تحقیقات کاربردی هستند؛
- مشاورین مدیریت که به دنبال مدل‌های مفهومی و کاربردی جدید هستند، می‌توانند با استفاده از مؤلفه‌ها و سؤالات پرسشنامه‌ها، پیشنهاد‌های عملیاتی را برای بهبود و تحول در سازمان‌ها و شرکت‌های طرف مشاوره ارائه نمایند.

در تدوین این مجموعه، مؤلفین به افراد زیادی مدیون هستند. همسر و فرزندانمان همواره مشوق ما بوده و زندگی را به گونه‌ای سامان داده‌اند که با فراغ بال به کار علمی بپردازیم. لذا بر خود لازم می‌دانیم تا مراتب

سیاسگزاری خود را از آنان ابراز داریم؛ هرچند که بر این امر وقوف کامل داریم که هیچ سیاسی نمی تواند جای اوقات از دست رفته و حق مسلم آنان را بگیرد. آقای مهندس هادی دشتکی با حوصله فراوان و دقت متعهدانه، زحمت صفحه آرایی را بر عهده داشته‌اند که صمیمانه از ایشان تشکر می‌گردد.

آقای محمد باقر جعفری پور مدیر محترم گروه هنری عقیق و همکاران محترم ایشان، در انجام هماهنگی‌ها جهت انتشار این مجموعه، تلاش‌های ارزشمند و دلسوزانه‌ای مبذول داشته‌اند و همچنین آقای سید محمد هاشمی زحمت طراحی جلد کتاب متقبل شده‌اند که صمیمانه از زحماتشان تقدیر و تشکر به عمل می‌آید.

امید است این مجموعه بتواند روزه‌های جدیدی فراروی محققان این مرز و بوم اسلامی قرار دهد و بخشی از کاستی‌های نظام پژوهشی در عرصه مدیریت را که ناشی از فقدان آگاهی از موضوعات ناب و جدید متناسب با اقتضائات امروز نظامات مدیریتی دنیا، و همچنین عدم دسترسی به ابزارهای معتبر علمی برای گردآوری داده‌هاست، برطرف سازد و با توجه به نتایجی که از این پژوهش‌ها حاصل می‌شود، زمینه برای تدوین الگوهای مدیریتی بومی مبتنی بر ارزش‌های اسلامی در جهت پیشرفت مادی و معنوی جامعه فراهم گردد.

سید محمد مقیمی Moghimi@ut.ac.ir

مجید رمضان Ramezan@mut.ac.ir

فهرست مطالب

۲۱

فصل اول

مدیریت دارایی‌ها و تأمین منابع مالی

- ۲۱..... مروری بر مباحث نظری
- ۵۱۲..... ارزیابی مؤسسات مالی
- ۵۱۳..... روش‌های تأمین مالی
- ۵۱۴..... بکارگیری تأمین کنندگان خارجی
- ۵۱۵..... انگیزه سرمایه‌گذاری
- ۵۱۶..... مدیریت دارایی‌های غیرمنقول سازمان
- ۵۱۷..... عوامل موثر بر تصمیم‌گیری در سرمایه‌گذاری
- ۵۱۸..... بازگشت سرمایه‌گذاری در حوزه منابع انسانی

۴۳

فصل دوم

مدیریت بانکداری

- ۴۳..... مروری بر مباحث نظری
- ۵۱۹..... سنجش کیفیت خدمات در نظام بانکی
- ۵۲۰..... عملکرد بانک
- ۵۲۱..... درک ریسک و مدیریت ریسک در بانک
- ۵۲۲..... عوامل حیاتی موفقیت (CSF)
- ۵۲۳..... مفید بودن درک شده خدمات بانکداری
- ۵۲۴..... عوامل موثر بر انتخاب یک بانک

۶۱

فصل سوم

بانکداری الکترونیک

- ۶۱..... مروری بر مباحث نظری
- ۵۲۵..... خدمات آنلاین بانکداری
- ۵۲۶..... بانکداری الکترونیکی

۵۲۷.	موانع استفاده از بانکداری الکترونیکی	۷۰
۵۲۸.	ارزیابی کاربرد بانکداری اینترنتی	۷۲
۵۲۹.	تماس مستقیم با بانک در مقابل بانکداری الکترونیکی	۷۸

فصل چهارم

۷۹

مشتری مداری در خدمات مالی و بانکی

۷۹.	مروری بر مباحث نظری	۷۹
۵۳۰.	ادراک مشتریان از خدمات ارائه شده توسط بانک	۸۵
۵۳۱.	گرایش‌های بازار در مدیران بانک	۸۸
۵۳۲.	رضایت مشتریان بانک	۹۰
۵۳۳.	عوامل اثرگذار بر اعتماد مشتریان به بانک	۹۳
۵۳۴.	نظرات دریافت کنندگان خدمات مالی به عنوان اعضای جامعه	۹۴
۵۳۵.	نگرش افراد کم درآمد به وضعیت مالی	۹۶
۵۳۶.	رضایت مشتری از کارکنان بانک	۹۸
۵۳۷.	ادراک مشتریان از کیفیت خدمات بانکداری	۱۰۰
۵۳۸.	حفظ رابطه با مشتریان در شرکت‌های مشاوره سرمایه گذاری	۱۰۳

فصل پنجم

۱۰۵

مدیریت ریسک مالی

۱۰۵.	مروری بر مباحث نظری	۱۰۵
۵۳۹.	ریسک پذیری اقتضایی تصمیمات	۱۰۷
۵۴۰.	ریسک رابطه ای	۱۰۸
۵۴۱.	امنیت منابع سازمانی	۱۰۹
۵۴۲.	ریسک سرمایه گذاری	۱۱۱
۵۴۳.	ریسک سرمایه گذاری	۱۱۳
۵۴۴.	بررسی ریسک شرکت	۱۱۶
۵۴۵.	ارزیابی ریسک	۱۱۷
۵۴۶.	ارزیابی ریسک	۱۱۹

تخصیص منابع و بودجه بندی

- ۱۲۱ مروری بر مباحث نظری
- ۱۲۴ ۵۴۷. نقش افراد در توسعه بودجه
- ۱۲۶ ۵۴۸. بودجه بندی مشارکتی
- ۱۲۹ ۵۴۹. بودجه بندی عملکرد - محرک
- ۱۳۱ ۵۵۰. بودجه بندی افزایشی
- ۱۳۳ ۵۵۱. بودجه بندی به روش مرکز هزینه / مسئولیت
- ۱۳۴ ۵۵۲. بودجه بندی برنامه ای (PPBS)
- ۱۳۵ ۵۵۳. بودجه بندی بر مبنای صفر (ZBB)