

به نام خدا

حضرت امام رضا (ع):  
 به دیدن یکدیگر روید تا یکدیگر را دوست  
 داشته باشید و دست یکدیگر را بفشارید و به  
 هم خشم نگیرید  
 (بحار الانوار، ج ۷۸، ص ۳۴۷)



دکتر طالبی:

## مهم ترین اصل، جذب و حفظ مشتریان است

شرایط رقابتی دشوار و متفاوتی پیش روی نظام بانکی کشور قرار دارد اما بانک کشاورزی به عنوان بانکی قدیمی، کهنه کار و بنیه دار امتیازات ویژه ای دارد که می تواند ما را در این رقابت یاری کند. وی تعلق خاطر همکاران را مهم ترین و بهترین امتیاز دانست و گفت: این امتیاز بزرگی است که می تواند در این رقابت به ما کمک کند ضمن اینکه علاوه بر احساسی که نسبت به بانک داریم باید اقداماتی عملی انجام بدهیم.

دکتر طالبی اضافه کرد: شعبه دایره و اداره یک بانک نیست پس نباید دنبال گذشته رفت زیرا ما به آینده نگاه می کنیم و چنانچه در ذهن خود خصوصیات یک دایره را از بانک داریم باید در ذهن خود که منشأ تصمیم خواهد شد درک مشتری ایجاد کنیم تا به تدریج این دایره را به یک مرکز خرید که محل آمد و رفت مشتریان است تبدیل کنیم.

وی در بخش دیگری از سخنانش تبدیل شعب را به مرکز خرید کار ساده ای دانست و متذکر شد: پیش نیاز این کار اراده، عزم و هوشمندی رئیس شعبه است علاوه بر آن رفتار و ظاهر دیگر کارکنان شعب نیز نقش تعیین کننده ای دارد. دکتر طالبی ضمن تشریح نقش ارتباطات به ویژه ارتباط خوب چهره به چهره گفت: محبت و احترام رمز موفقیت در ارتباطات هستند

دکتر محمد طالبی رئیس هیئت مدیره و مدیرعامل بانک در دیدار با کارکنان و روسای شعب مدیریت استان بوشهر گفت: مهم ترین چیزی که باید برای ما اصل باشد آوردن مشتریان و جلب کردن نظر آنان است و مهم تر اینکه مشتریان را حفظ کنیم

به گزارش روابط عمومی، دکتر طالبی با اشاره به مطلب فوق افزود: ما باید موقعیتی را که در آن هستیم درک کنیم و با استفاده از سامانه های جدید همچون مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) و اعتبارات خرد به عنوان ابزارهایی جدید، شرایط کنونی را پشت سر بگذاریم و از یک مقطع، سیستم های قدیمی را تعطیل کنیم.

وی با اشاره به نقش و اهمیت آموزش در افزایش کارایی این سامانه ها خاطر نشان کرد: تمام کارکنان شعب و دیگر همکاران برای عملی شدن این مهم باید تمام تلاش خود را به کار گیرند. دکتر طالبی اضافه کرد: برای تغییر سامانه مهر به مهرگستر تلاش های قابل توجهی صورت گرفت و در حال حاضر تغییر سیستم سنتی به سیستم متمرکز در حال انجام است و در اکثر شعب پرونده سیستم سنتی بسته شد و فقط مهرگستر وجود دارد. رئیس هیئت مدیره و مدیرعامل بانک ضمن تشریح شرایط نظام بانکی کشور یاد آور شد: اگرچه

### حرف اول

#### جی.پی.اس

کامیون سرعت خود را کاهش می دهد و به جاده فرعی می پیچد، اندکی پیش می رود و سپس نیم ساعتی توقف می کند. آنگاه برمی گردد و با رسیدن به جاده اصلی، به مسیر خود ادامه می دهد. ساعاتی بعد به شهری می رسد، ولی به جای استفاده از جاده کمربندی و ادامه مسیر به سمت مقصد، به منطقه شهری وارد شده و نیم روزی متوقف است. آنگاه دوباره به راه می افتد ...

راننده بی خیال به راه خود در جاده های اروپا ادامه می دهد، ولی در دفتر شرکت حمل و نقل مالک کامیون، افرادی هوشیار شده اند. چرا راننده وارد مسیر فرعی شد؟ چرا به شهر رفت و سفر خود را نیم روزی درازتر کرد؟ چرا با سرعت بیش از حد می راند؟ چرا اینقدر کند می رود؟ اینها پرسش هایی است که تا سال هایی پیش امکان طرح نداشتند؛ راننده که از شهر خود بیرون می ریزد، برای مدیران شرکت حمل و نقل هیچ وسیله ای جز تلفن های گه گاه راننده تعیین کننده وضعیت کامیون و بار نبود. امروزه به یاری دستگاه تعیین مختصات جغرافیایی (جی.پی.اس) که کاربرد آن حتی در اتومبیل های شخصی عمومیت یافته، ردیابی و تعیین موقعیت و محل و حتی عیوب احتمالی کامیونی در هزاران کیلومتر دورتر ممکن شده است. نظارت بر آنچه جریان دارد به مثابه یک نیاز حیاتی آسان شده است.

چنین کارکردی، ضرورتی نوظافته برای بسیاری از حوزه هاست؛ حوزه هایی که اتفاقاً تحولات آن، اهمیتی بسیار بیش از چگونگی حرکت ناوگان از کامیون ها در جاده ها دارند. نمونه پیش روی آن، روند ارتباط با مشتریان در یک موسسه مالی است که با طیف گسترده ای از مشتریان در تماس بوده و از قضا، بقایش نیازمند رضایت حداکثری همان جامعه مشتریان است. بی تردید در پاسخ به این نیاز، سامانه مدیریت ارتباط با مشتریان در بانک کشاورزی راه اندازی شد؛ سامانه ای که روند ارتباط با مشتری را رصد کرده و آن را به مسیر مطلوب هدایت می کند تا چشم انداز بانک که همانا خدمت بی نظیر به مشتری است، محقق شود.

مدیر مسئول

#### خوب است بدانیم:



مدیریت استان همدان در سال ۱۳۹۱ بیش از ۲ هزار و ۴۰۰ میلیارد ریال تسهیلات به ۲۹ هزار و ۱۶۱ نفر از کشاورزان و روستاییان برای اجرای طرح های مختلف کشاورزی در قالب تسهیلات تکلیفی، غیر تکلیفی و وجوه اداره شده پرداخت کرد. بیش از ۸۰ درصد این اعتبارات نیز از محل منابع داخلی بانک کشاورزی تامین شد. یک هزار و ۵۷۴ میلیارد ریال تسهیلات به بیش از ۱۶ هزار نفر از کشاورزان و تولیدکنندگان تا پایان مهرماه سال جاری پرداخت شد که نسبت به مدت مشابه سال قبل رشدی معادل ۳۱ درصد داشت.

## همکاری بانک کشاورزی و صندوق ضمانت سرمایه گذاری صنایع کوچک



تأمین خواهد شد. شاهرودی با تأکید بر ضرورت تأمین اعتبارات و ارائه خدمات به صنایع تبدیلی و تکمیلی بخش کشاورزی ابراز امیدواری کرد: با این تفاهم نامه بخش مهمی از مشکلات مجریان طرح های اشتغالزا و دارای توجیه اقتصادی در این بخش بر طرف شود. مدیر امور اعتبارات و وصول مطالبات بانک کشاورزی اضافه کرد: بر اساس مفاد این تفاهم نامه، ضمانت نامه های صادره از سوی صندوق معادل حد اکثر ۷۰ درصد اصل سود تسهیلات (در مناطق محروم ۸۵ درصد) و از نظر مبلغ حداکثر ۱۰ میلیارد ریال خواهد بود.

هدف از انعقاد این تفاهم را سرعت بخشیدن به رشد و توسعه صنایع تبدیلی در بخش کشاورزی و همچنین سهولت در ارائه تسهیلات بانکی به این صنایع اعلام کرد. وی با اشاره به مشکلات متقاضیان دریافت تسهیلات در تأمین وثایق مورد نیاز افزود: بر اساس این تفاهم نامه، تمام یا بخشی از کسری وثیقه تسهیلات اعطایی این بانک به متقاضیان سرمایه گذاری در حوزه صنایع کوچک برای احداث، توسعه، بهسازی و نوسازی و تجهیز صنایع، سرمایه در گردش، خرید فناوری و دانش فنی توسط صندوق ضمانت سرمایه گذاری صنایع کوچک

مدیر امور اعتبارات و وصول مطالبات بانک کشاورزی گفت: به منظور فراهم کردن توسعه سرمایه گذاری بخش غیر دولتی در صنایع کوچک، این بانک و صندوق ضمانت سرمایه گذاری صنایع کوچک تفاهم نامه همکاری امضا کردند. به گزارش روابط عمومی بانک کشاورزی؛ دکتر خسرو شاهرودی

### با تسهیلات بانک کشاورزی به بهره‌برداری رسید

- سه واحد گلخانه در سطح ۳۰۰۰ مترمربع در شهرستان کنگان (روستای پرک) و جم استان بوشهر با صرف هزینه‌ای معادل ۵ میلیارد ریال و زمینه اشتغال ۱۱ نفر
- واحد پرور بند بندگی گوساله ۱۰۰ راسی در شهرستان لردگان استان چهار محال و بختیاری با صرف هزینه‌ای بالغ بر ۲ میلیارد ریال و زمینه اشتغال ۶ نفر
- واحد بسته بندی گوشت مرغ و ماهی با ظرفیت ۳۵۰۰ تن در سال در منطقه آران و بیدگل استان اصفهان با صرف هزینه‌ای معادل ۱۰ میلیارد ریال
- واحد پرورش مرغ مادر گوشتی با ظرفیت ۵۰ هزار قطعه در شهرستان چادگان استان اصفهان با صرف هزینه‌ای معادل ۱۰ میلیارد ریال
- کارگاه گلاب گیری در شهرستان کاشان استان اصفهان با صرف هزینه‌ای معادل ۷ میلیارد و ۵۰۰ میلیون ریال
- دو واحد پرورش گل رز در شهرستان یاسوج استان کهگیلویه و بویراحمد به ظرفیت ۴۱۰ هزار شاخه با صرف هزینه‌ای معادل ۱۴ میلیارد و ۸۰۰ میلیون ریال و زمینه اشتغال ۸ نفر
- واحد بسته بندی حبوبات در شهرستان ملایر استان همدان با ظرفیت ۱۰۰۰ تن در سال و با صرف هزینه‌ای بیش از ۲ میلیارد و ۴۵۰ میلیون ریال و زمینه اشتغال ۸ نفر
- ۴ واحد آبیاری تحت فشار در سطح ۹۶/۳ هکتار در شهرستان‌های اسلام‌آباد غرب، کوزران، سر پل ذهاب و کرمانشاه با صرف هزینه‌ای معادل ۶ میلیارد و ۹۶۹ میلیون ریال و زمینه اشتغال ۱۶ نفر
- واحد گلخانه سبزی و صیفی جات هیدرو پونیک به مساحت ۵۰۰۰ متر مربع در شهرستان سلماس استان آذربایجان غربی با صرف هزینه ای بالغ بر ۳ میلیارد ریال و زمینه اشتغال ۶ نفر



## نوبین کشاورز، شگفتی‌ساز لیگ برتر والیبال ایران

در ست های اول و سوم را جبران کند، این تیم بیشتر تیم والیبال آئومینیم المهدی هم‌زمان را هم (۲-۳) شکست داده بود. تیم نوبین کشاورز، اوج درخشش خود را مقابل تیم کاله آمل قهرمان فصل گذشته به نمایش گذاشت و موفق شد. تیم قهرمان آسیا و دارنده مقام پنجم باشگاه‌های جهان را هم (۱-۳) شکست دهد. تیم‌های شهرداری ارومیه و شهرداری تبریز تیم قدرتمند دیگری بود که مقابل نوبین کشاورز تن به شکست دادند. نوبین کشاورز (۲-۳) شهرداری ارومیه را در ارومیه برد و بعد (۱-۳) از سد شهرداری تبریز گذشت.

تیم والیبال نوبین کشاورز، در ادامه شگفتی سازی های خود در لیگ برتر والیبال ایران، تیم پرافتخار و پرستاره سایپا را هم شکست داد تا نوار پیروزی‌های درخشان خود را ادامه دهد. به گزارش روابط عمومی بانک کشاورزی، این تیم که از جوانانی جویای نام و با انگیزه شکل گرفته است، سه‌شنبه هفته گذشته در دیداری نفس گیر موفق شد، تیم والیبال سایپا را (۲-۳) شکست دهد. تیم نوبین کشاورز در ست‌های دوم، چهارم و پنجم به پیروزی‌های (۲۵-۲۳)، (۲۷-۲۵)، (۲۳-۲۵) و (۹-۱۵) رسید تا شکست

پرداخت تسهیلات و غرامت

- با حمایت صندوق بیمه محصولات کشاورزی استان همدان در سال زراعی گذشته ۱۸ محصول در سطح استان تحت پوشش بیمه قرار گرفتند.
- مدیریت استان قزوین طی ۸ ماهه اول سال جاری مبلغ ۱۸۶۹ میلیارد ریال تسهیلات به مشتریان پرداخت کرد.
- مدیریت استان قزوین از طریق سامانه اعتبارات خرد به مشتریان شعب این استان ۲۲۱۸ فقره تسهیلات پرداخت کرد.
- مدیریت استان سمنان برای بهسازی و نوسازی مسکن روستایی حدود ۲ میلیارد ریال تسهیلات پرداخت کرد.
- مدیریت استان همدان از ابتدای سال جاری تا پایان آبانماه بیش از ۷۱۵ میلیارد ریال تسهیلات پرداخت کرد
- مدیریت استان ایلام ۲۵ میلیارد و ۴۶۰ میلیون ریال از محل کمک‌های فنی و اعتباری سال جاری پرداخت کرد
- مدیریت استان لرستان بیش از ۱۵ هزار هکتار از زمین‌های کشاورزی استان را زیر پوشش بیمه کشاورزی قرار داد.
- مدیریت استان لرستان از آغاز مهرماه سال ۱۳۹۲ حدود ۹۰ میلیارد ریال غرامت به خسارت‌دیدگان تحت پوشش بیمه کشاورزی استان پرداخت کرد
- مدیریت استان ایلام از ابتدای سال جاری تاکنون بیش از ۲۸ میلیارد ریال تسهیلات برای ساخت مسکن روستایی به متقاضیان پرداخت کرد.



## معرفی پژوهشگران و مدیران پژوهشی منتخب نظام بانکی

آوری در سیستم‌ها و روش‌ها از مهم‌ترین شاخص‌های ارزیابی و معرفی مدیران پژوهشی و پژوهشگران منتخب به شمار می‌آیند.

این درحالی است که در انتخاب و معرفی مدیران پژوهشی، علاوه بر معیارهای فوق شاخص‌هایی همچون مدیریت طرح‌های تحقیقاتی همسو با راهبردهای سازمان، ارتباط با مراکز علمی و پژوهشی و عقد تفاهم‌نامه‌های همکاری با این مراکز و حمایت از طرح‌های مطالعاتی داخلی (پایان‌نامه‌ها و طرح‌های استانی) ... استفاده شده است.

لازم به ذکر است؛ معرفی مدیران پژوهشی منتخب نظام بانکی، پژوهشگر منتخب بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران، پژوهشگر منتخب نظام بانکی، پژوهشگر منتخب پژوهشکده پولی و بانکی، پژوهشگران منتخب بانک‌ها همچنین آثار منتخب در حوزه پولی و بانکی و حوزه بانکداری اسلامی مهم‌ترین برنامه‌های پژوهشکده پولی و بانکی در مراسم بزرگداشت هفته پژوهش بود.

همزمان با هفته پژوهش، پژوهشگران و مدیران پژوهشی نظام بانکی کشور طی مراسمی معرفی شدند. به گزارش روابط عمومی بانک کشاورزی در این مراسم که با حضور دکتر ولی‌الله سیف‌رییس کل بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران و جمعی از مدیران ارشد نظام بانکی روز سه‌شنبه بیست و ششم آذرماه در پژوهشکده پولی و بانکی برگزار شد، از مدیران پژوهشی برگزیده نظام بانکی، پژوهشگران منتخب و آثار برگزیده قدردانی شد.

بر اساس این گزارش از حمیدرضا نعمتیان رئیس اداره کل تحقیق و توسعه بانک کشاورزی به عنوان مدیر پژوهشی منتخب و ابوالفضل صالحیان معاون اداره کل بانکداری خرد این بانک به عنوان پژوهشگر منتخب نظام بانکی قدردانی به عمل آمد.

این گزارش می‌افزاید؛ تألیف و ترجمه کتاب، تهیه مقالات، سخنرانی در همایش‌ها، اجرای طرح‌های عملیاتی و کاربردی، انجام پژوهش‌های توسعه‌ای و کاربردی و نو

### باحتی بانک کشاورزی استان آذربایجان شرقی

## رقابت‌های کشتی آزاد نوجوانان کشور در شهرستان ملکان برگزار شد

نوجوانان در ملکان گفت: با شناختی که از شهرستان ملکان دارم این شهرستان یکی از قطب‌های اصلی کشتی آذربایجان است که دارای کشتی‌گیران نامداری همچون یونس سرمستی است.

در پایان رقابت پس از انجام ۳۲۳ کشتی، مازندران با ۹۱ امتیاز در صدر ایستاد و تیم‌های گیلان با ۵۱ و تهران با ۴۶ امتیاز دوم و سوم شدند. تیم‌های توابع تهران با ۴۳، کرمانشاه با ۳۹ و همدان با ۳۷ امتیاز در رده‌های چهارم تا ششم این رقابت‌ها قرار گرفتند.

داشتند. این مسابقات با رژه ۳۱ تیم از سراسر کشور و با حضور بیش از ۵۰۰ کشتی‌گیر، مربی و کادر فنی برگزار شد.

بانک کشاورزی نیز که سابقه حمایت از ورزش‌های مادر کشور را در پرونده خود دارد یکی از حامیان اصلی این مسابقات بود و پیش از این قهرمانی کشتی‌های جام روستائیان در این شهرستان با حمایت این بانک برگزار شد.

رسول خادم مدیر تیم‌های ملی کشتی با حضور در مسابقات کشتی

رقابت‌های کشتی آزاد نوجوانان کشور با شرکت ۳۱ تیم از سراسر کشور و با حضور بیش از ۵۰۰ کشتی‌گیر، مربی و کادر فنی در روزهای ۲۹-۲۷ آذر در شهرستان ملکان برگزار شد.

به گزارش روابط عمومی بانک کشاورزی استان آذربایجان شرقی؛ در مراسم افتتاحیه این مسابقات سید محمد شروین اسبقیان مدیرکل ورزش و جوانان آذربایجان شرقی، شهروز افخمی نماینده مردم ملکان در مجلس شورای اسلامی، دکتر شهرام دبیری ریاست شورای شهر تبریز حضور

یک سوال، یک جواب

## امتیاز دهی به دوره های آموزشی کارکنان بانک کشاورزی

**پرسش:** امتیاز دهی به دوره های آموزشی کارکنان چگونه است و هریک از همکاران طی خدمت خود باید چند ساعت کلاس آموزشی داشته باشند؟

کارکنان به یادگیری فرصتی را فراهم می آورد که کارکنان قابلیت ها و مهارت های شغلی خود را تکامل بخشند و مهارت های کسب شده را به شغل خود انتقال داده و بر پایه ی آن بتوانند وظایف و مسئولیت های محوله را منطبق با استانداردهای مورد قبول در جهت رسیدن به اهداف عالی سازمان انجام دهند. در این میان وقتی صحبت از عوامل انگیزشی و ایجاد سازوکار تشویق و امتیاز دهی به فراگیران دوره های آموزشی مطرح می شود باید قبول کنیم پشتیبانی، نظارت و حمایت های بی دریغ مدیریت و مسئولین عالی رتبه بانک در صدر نظام ارزش گذاری به آموزش قرار دارد و در کنار این چتر حمایتی است که فراگیران دوره های آموزشی می توانند از امتیازات آموزشی به طور مستقیم و غیر مستقیم بهره مند شوند.

برای مثال یک فراگیر دوره آموزشی می تواند با شرکت در کلاس و کارگاه های آموزشی هم دانش عمومی و شغلی خود را ارتقاء بخشد و هم از دانش و تجارب مفید سایر شرکت کنندگان و امکانات رفاهی، آموزشی محل آموزش بصورت رایگان استفاده کند و در صورت وجود فاصله (قابل قبولی) بین محل آموزش و محل کار از فوق العاده ماموریت نیز بهره مند شود. در جای دیگر همکاری ممکن است به عنوان آموزشیار (مدرس) یک دوره آموزشی هم از شان و منزلت مربی گری و نظام ارزشی حاکم

**پاسخ:** اکبر صالحی معاون اجرای آموزش در بانک کشاورزی به این سوال اینگونه پاسخ داد: فرآیند آموزش بر مبنای استاندارد ۱۰۰۱۵ ISO یک فرایند چهار مرحله ای شامل:



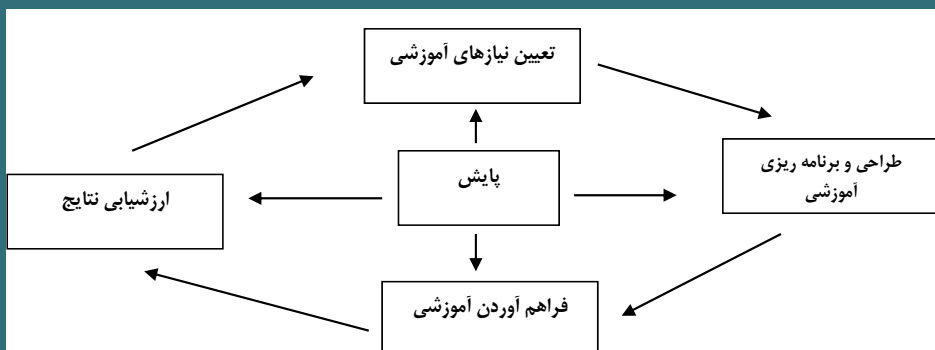
– تعیین نیازهای آموزشی  
– طراحی و برنامه ریزی آموزش  
– فراهم آوردن اجرای آموزش  
– ارزشیابی نتایج آموزش

است که در چرخه زیر نشان داده شده است. این فرآیند آموزشی چنانچه نظامند طرح ریزی شود می تواند نقش مهمی در یاری رساندن به سازمان برای بهبود توانمندی ها و تامین اهداف کیفی آنها ایفا کند.

محور قابل توجه در این سیستم؛ شناسایی نیازهای آموزشی و ایجاد انگیزش و علاقه به منظور محقق شدن فرآیند یادگیری و تاثیرگذاری آن در رفتارهای سازمانی (شغلی) فردی و گروهی است.

در این راستا، رویکرد کارکنان به آموزش و گذراندن دوره های آموزشی مرتبط با شغل آنان که همسو با اهداف و چشم انداز سازمان (بانک) تعریف شده باشد، بسیار مهم و تاثیرگذار است.

برقراری عوامل انگیزشی و ترغیب و تشویق



• مدیر عامل مجمع مالی خبرگان بخش کشاورزی گفت: یک درصد کشاورزان نمونه و خبرگان این بخش حدود ۲۷ درصد محصولات بخش کشاورزی را تولید می کنند.

• در جلسه بررسی شیوه استفاده از منابع صندوق توسعه مقرر شد: اختصاص ۱۲۹ درصد از منابع ریالی صندوق توسعه به بخش کشاورزی و صنعت

• رئیس جمهوری در حکمی وزیر جهاد کشاورزی را به عنوان رئیس کارگروه ملی بیابان زدایی منصوب کرد.

• معاون وزیر جهاد کشاورزی در امور دام از بسترسازی برای رسیدن به مرز خودکفایی در تولید گوشت قرمز تا ۱۰ سال آینده خبر داد و پیش بینی کرد که امسال بیش از ۹۰۰ هزار تن گوشت قرمز، دو میلیون تن گوشت مرغ و حدود ۹۰۰ هزار تن تخم مرغ در کشور تولید شود.

• ۷۵۰ میلیارد تومان اعتبار برای توسعه مکانیزاسیون کشاورزی کشور اختصاص یافت.

• رئیس سازمان جهاد کشاورزی استان سمنان از تخصیص ۲۶۷ میلیارد و ۵۰۰ میلیون ریال از محل تسهیلات ریالی صندوق توسعه ملی برای طرح های کشاورزی این استان خبر داد.

• نایب رئیس کمیسیون کشاورزی مجلس شورای اسلامی از اضافه شدن ۱۰ تراکتور به ناوگان مکانیزاسیون کشاورزی کشور خبر داد.

• مؤسسه تحقیقات جنگل ها و مراتع کشور بیش از ۲۰۰ طرح تحقیقاتی عرصه مرتعی را در دست اجرا دارد.

• مدیر جهاد کشاورزی شهرستان رضوانشهر از شروع کشت گندم و جو در این شهرستان خبر داد و گفت پیش بینی می شود که گندم و جو امسال در سطحی معادل ۴۵۵ هکتار کشت شود.

• با توجه به توافقات اخیر صورت گرفته بین وزارت جهاد کشاورزی و صندوق توسعه ملی برای حمایت از بهره برداران از سرمایه گذاران بخش کشاورزی ۲۲ هزار میلیارد ریال تسهیلات بانکی از محل اعتبارات صندوق توسعه ملی برای اجرای طرح های کشاورزی اختصاص یافت.



اخبار اقتصادی - بانکی

● معاون اقتصادی بانک مرکزی گفت که پژوهش باید معطوف به حل معضلات جامعه و برای ارتقای کیفیت زندگی مردم باشد.

● رییس کل بانک مرکزی از بازنگری در ساختار بانک مرکزی بر اساس نظام حسابرسی داخلی خبر داد و گفت که تامین سرمایه در گردش واحدهای تولیدی اولویت نخست پرداخت تسهیلات بانکی است

● سیاست‌گذاران بانک مرکزی آمریکا به اجرای قانون والکر (VOLCKER) رأی مثبت دادند به گزارش شبکه تلویزیونی یورونیوز، این قانون بانک‌ها را از اجرای معاملات مخاطره پذیر با بول خود باز می‌دارد و خواستار افزایش مسئولیت‌پذیری بانک‌ها است.

● هکرها اطلاعات ۴۰ میلیون کارت اعتباری متعلق به خریداران در آمریکا که طی سه هفته گذشته از فروشگاه‌های شرکت خرده فروشی تارگت خرید کرده بودند را به سرقت برده‌اند.

● دبیرکل بانک مرکزی از طراحی و راه‌اندازی طرح نظام داده‌ها (نماد) سامانه نظام هویت سنجی الکترونیکی بانکی (نهاب) خبر داد و گفت اولین دفتر پیشخوان خدمات گواهی مهرماه امسال در بانک مرکزی تأسیس و ارائه خدمات عمومی و صدور گواهی در سایر دفاتر، تا پایان آذرماه امکان‌پذیر خواهد بود.

● معاون برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس‌جمهور گفت: با روی کار آمدن دولت یازدهم، تورم در کشور از ۴۰ درصد به ۳۷ درصد تقلیل پیدا کرده که پیش‌بینی می‌شود در سال ۹۳ به کمتر از ۲۵ درصد برسد.

● معاون ارزی اسبق بانک مرکزی یکسان‌سازی نرخ ارز با منابع موجود را کاملاً امکان‌پذیر دانست و گفت: برای تحقق این هدف باید مدیریت منابع ارزی کشور در اختیار بانک مرکزی باشد و راهکار آن نیز وارد کردن بانک‌ها به خرید و فروش ارز آزاد است.

● مبادلات تجاری ایران و اتحادیه اروپا در اکتبر ۲۰۱۳ با رشد ۱۷ درصدی به ۵۲۲ میلیون یورو رسید که ۴۶۷ میلیون یورو از این رقم شامل صادرات اتحادیه اروپا به ایران بوده است.

و یا به عبارتی یعنی ۵۱۰ ساعت آموزش در شناسنامه آموزشی خود داشته باشد و در دهه دوم با گذراندن دوره آموزشی متناسب با نیازهای شغلی اش حداکثر ۱۰۰ امتیاز دیگر را بخود اختصاص دهد و از ۵۰ امتیاز باقیمانده نیز برای ضرورت‌های آموزشی و شغلی دهه سوم خدمت استفاده کند.

گرچه رعایت این ترتیب توصیه می‌شود لیکن مشاهده می‌شود که در بسیاری از موارد به دلیل فراوانی نیازهای آموزشی و گستردگی عرصه و فضاهای آموزشی بانک و نظارت غیر مستمر و همه جانبه آموزشی این توصیه، رعایت نمی‌شود و تعدادی از کارکنان آن چنان از فرصت‌های آموزشی استفاده می‌کنند که در دهه نخست خدمت از مجموع امتیاز عامل آموزش بهره مند شده‌اند.

بنابراین در اختصاص امتیاز عامل آموزش ذکر این نکته ضروری است که هر امتیاز جزئی از ۱۰,۰۰۰ امتیازی است که یک کارمند بر اساس طرح طبقه بندی مشاغل و آئین نامه امتیازات (سیستم امتیازی) می‌تواند در طول دوره خدمت از بابت ویژگی شغل و شاغل بدست آورد و جمع این امتیازات در ضریب حقوقی هر سال ضرب می‌شود و نتیجه آن حقوق آن مقطع زمانی کارمند ذینفع را رقم می‌زند. لذا ترغیب و تشویق کارکنان به شرکت در دوره‌های آموزشی و از طرف دیگر بی‌انگیزه بودن برای استفاده از موقعیت‌های آموزشی، نرخ متفاوت دارد و در میزان حقوق، حق جذب (کارانه)، فوق العاده‌های اضافه کار و مأموریت... تاثیر گذار است.

از سوی دیگر استفاده از آموزش و حصول موفقیت در گذراندن دوره‌های آموزشی مرتبط با شغل می‌تواند در تغییر وضعیت شغلی و رتبه بندی مشاغل کارشناسی کارکنان نیز موثر باشد بطوریکه هر کارشناسی با گذراندن ۳۴ ساعت آموزشی می‌تواند یک نمره به مجموع امتیازات قابل محاسبه در رتبه بندی کارشناسی خود اضافه و یا به ازای هر ۳۴ ساعت تدریس در دوره‌های آموزشی حداکثر ۲ امتیاز به مجموع امتیازات قابل محاسبه در ارتقاء رتبه کارشناسی اش اضافه کند.

امید است در فرصت‌های بعدی بتوانیم به سایر مزایا و امکاناتی که به واسطه‌ی مشارکت در فعالیتهای علمی، آموزشی و تحقیقاتی ایجاد می‌شود، اطلاع‌رسانی موثر و لازم را داشته باشیم.

بر محیط‌های آموزشی استفاده کند و هم از آموزانه (حق التدریس) و فوق العاده مأموریت برای مدت زمان آموزش، که این موارد جزء عوامل و مجموعه امتیازاتی است که به صورت ضمنی در دوره‌های آموزشی ایجاد می‌شود. از طرف دیگر بر اساس ماده ۱۷ آیین نامه استخدامی نظام بانکی دولتی (آئین نامه امتیازات)، از مجموع ۴۰۰۰ امتیازی که برای ویژگی‌های شاغل در نظر گرفته شده ۳۰۰ امتیاز به عامل آموزش اختصاص داده شده است و کلیه کارکنان بانک به شرط گذراندن دوره‌های آموزشی مرتبط با شغل مورد تصدیق و بر اساس برنامه جامع آموزشی مصوب بانک می‌تواند از آن بهره مند شوند.

نحوه‌ی برقراری امتیاز عامل آموزش بر اساس تصمیم‌گیری هیئت مدیره وقت بانک مقرر شد به ازای هر ۱۷ ساعت (معادل یک واحد درسی دانشگاهی) حضور موثر فراگیران در دوره‌های آموزشی (به شرط موفقیت در آزمون پایان دوره) ۵ امتیاز برای دوره‌های آموزش شغلی (آموزش‌های ارتقاء شغلی) - آموزش‌های حین خدمت کارکنان استخدام آزمایشی - همایش و دوره‌های آموزشی داخل و خارج از بانک و... اختصاص یابد و با عنایت به ضرورت و اهمیت آموزش‌های توجیهی بدو خدمت در آشنا ساختن کارکنان جدید الاستخدام با اهداف، وظایف و قوانین و مقررات بانک. به ازای هر ۱۷ ساعت آموزش ۷ امتیاز به فراگیران این دوره‌ها اختصاص یابد.

بر این اساس با فرض وجود رابطه زیر «برخورداری از ۵ امتیاز عامل آموزشی = هر ۱۷ ساعت آموزش مرتبط شغلی»

نتیجه می‌گیریم که برای اختصاص ۳۰۰ امتیاز عامل آموزش، گذراندن حداقل ۱۰۲۰ ساعت آموزش به صورت موثر و موفقیت‌آمیز لازم است.

ساعت آموزش ۱۰۲۰ = ۱۷ × ۶۰ (گروه امتیازی ۶۰ : ۵ = ۳۰۰ امتیاز عامل آموزش) نظر به اینکه در سیستم امتیازدهی فعلی ۳۰۰ امتیاز عامل آموزش برای گذراندن دوره‌های آموزشی در طول ۳۰ سال خدمت دوره اشتغال در نظر گرفته شده است. عدالت آموزشی و توزیع بودجه و سرانه آموزشی ایجاد می‌کند برنامه‌های آموزشی بانک متناسب با سابقه خدمت و ضرورت کسب مهارت و قابلیت‌های شغلی و برای تامین هدف‌های سازمان طراحی و به اجرا گذاشته شود بطوریکه در دهه اول خدمت هر کارمند بانک، حداکثر ۱۵۰ امتیاز

## پیشنهادهای شما



- ۲- مشاهده همه اطلاعات و مشخصات مشتریان که شامل شماره کارت، روز درخواست، شماره نامه صادره دایره توزیع خدمات کارت، تاریخ نامه، شماره مسووله پستی که پست مستقر در دبیرخانه صادر کرده است، تاریخ مسووله
  - ۳- امکان رویت و چاپ و اعلام وصول نامه از طریق سایت معرفی شده، عدم ارسال اعلام وصول مسووله به صورت نامه فیزیکی از شعب به اداره کل خدمات کارت که در هزینه ارسال از طریق پست صرفه جویی می شود زیرا کاربران از طریق سیستم اعلام وصول خواهند کرد
  - ۴- امکان پیگیری مسووله حاوی کارت و رمز بوسیله شعب با استفاده از شماره ۲۰ رقمی مسوولها از طریق پست محلی و منطقه ای در هر شهرستان
  - این پیشنهاد در آبان ماه ۱۳۸۹ اجرایی شده است.
- امتیاز پیشنهاد: ۰,۷۵ نمره**

**عنوان پیشنهاد:** سیستم رهگیری مسووله های حاوی کارت و رمز مشتریان  
**کد پیشنهاد:** ۱۱۹۴۶  
**نام پیشنهاد دهنده:** علیرضا عارفی پور  
**کد پرسنلی:** ۱۲۳۹۹  
**محل خدمت:** اداره کل بانکداری خرد  
**متن پیشنهاد به شرح ذیل است:**  
 با توجه به:  
 - حجم بالای تماسهای تلفنی بی وقفه کارکنان شعب درباره درخواستهای مشتریان  
 - سوالات مکرر ایشان درباره شماره کارت و سایر مشخصات مشتریانی که کارت برای آنها درخواست شده است  
 - چاپ روزانه بیش از ۹۰۰ نامه و ارسال آنها به همراه کارتها و رمزهای درخواستی به شعب که هزینه بسیار زیادی دارد  
 - نبودن سایت اینترنتی در خصوص پیگیری و رهگیری درخواستهای مشتریان بصورت منسجم و یکپارچه  
 - سردرگمی شعب در مورد درخواستهای کارت و رمز مشتریان  
**پیشنهاد می شود:**  
 یک سایت اینترنتی منسجم ایجاد گردد که با دارا بودن اطلاعات و مشخصات درخواستهای مشتریان شعب، مشخص شود درخواستهای روزانه شعب در چه مرحله ای است و امکان پیگیری و رهگیری آنها وجود داشته باشد  
**مزایای این پیشنهاد:**  
 ۱- افزایش سرعت و دسترسی آسان از طریق اینترنت برای پیگیری کارتهای ارسال شده

## برگزیده مباحث تالار اندیشه از سامانه پیوند

### جلوگیری از تلاش برای تحقیق و پژوهش؛ چرا؟

در نظام ارزیابی و رتبه بندی کارشناسان و بازرسان بر اساس بخشنامه ۱۱۹؛ برای مقالات و پژوهش های همکاران کارشناس بندی وجود دارد که حدنصاب امتیاز آن برای کارشناسان ستاد و مدیریت در هر بار رتبه بندی ۵ امتیاز و کارشناسان شعب ۳ امتیاز است. سؤال اینجاست که چرا امتیاز متعلقه این بند برای کارشناسان شعب فقط ۳ امتیاز است؟ تکلیف همکارانی چون بنده و دیگر دوستان (به حد وفور) که همین الان ۹ امتیاز از مقالات کسب کرده ایم و همین مقدار امتیاز مقاله و کتاب هم در راه داریم چه می شود؟ اصلاً مگر می شود برای تحقیق و پژوهش سقف تعیین کرد؟ سؤال دیگر اینست که چرا وقتی یک همکار کارشناس می تواند در رتبه بندی امتیازی را کسب کند که به یکبار از رتبه ۴ به رتبه ۱ صعود کند اینگونه جهشی پیش بینی نشده است؟ همکارانی مثل بنده که تازه کارشناس شده اند و تمام امتیازات ممکنه را کسب کرده اند با این وضعیت دیگر باید... البته واضح است که تحقیق و پژوهش فقط بخاطر امتیاز متعلقه نیست ولی ...

### محسن آبالان

با سلام خدمت همکاران گرامی و به خصوص مهندس آبالان، در خصوص مشکل امتیاز، باید بگویم دوره وجود دارد، راه اول اصلاح بخشنامه مذکور و دادن حق مساوی به همه همکاران و راه دوم پیداکردن راهی ..... برای ورود به مدیریت شعب بانک در استان. موفق باشید

### فرهاد محمودی

با سلام انشالله این مشکل که مربوط به کارشناسان شعب است حل شود و همچنین امتیاز مدرک تحصیلی بالاتر که فقط یک بار لحاظ می شود نیز اصلاح شود. متشکرم

### شهرام سیدین

## بهتر است بدانید

### ۲۱ خرداد ۱۳۱۲ بانک فلاحتی تأسیس شد

بانک ملی ایران، بر اساس مفاد ماده ۳ قانون اجازه تأسیس بانک فلاحتی و پس از جلب موافقت هیئت نظارت بانک، طرحی را به هیئت دولت تقدیم کرد که منتهی به صدور تصویبنامه شماره ۱۶۴۹ مورخ ۱۳۱۲/۳/۱۱ شد که باتوجه به اهمیت آن، متن مصوبه در پی می آید.

#### وزارت جلیله مالیه

در تقییب و توضیح و تصویبنامه شماره ۱۴۹۲، هیئت وزرا در جلسه دوشنبه هشتم خرداد ۱۳۱۲ تصمیم گرفتند که قانون اجازه تأسیس بانک فلاحتی و صنعتی ایران بلافاصله برای تصویب و تصدیق مجلس شورای ملی تقدیم شود. تا انتخاب قطعی از طرف مجمع عمومی بانک مزبور، هیئت وزرا:

« جناب آقای میرزا قاسم خان صور اسرافیل را به سمت مدیر، جناب آقای میرزا علی اکبر خان حکیمی را به سمت مدیر و آقای کارل اکر را به سمت مدیرعامل معین می کند به طوری که معزی الیهم از امروز هیئت مدیره بانک فلاحتی و صنعتی ایران را که در دست تأسیس است تشکیل می دهند. هیئت وزرا به هیئت مدیره مزبور اجازه می دهند که مقدمات کار فراهم سازند و مخصوصاً اساسنامه بانک را که وزیر مالیه باید با موافقت هیئت وزرا تنظیم کند تهیه نمایند.»

« هیئت وزرا به هیئت مدیره مزبور اجازه می دهد که اسناد قضایی راجع به تأسیس بانک فلاحتی و صنعتی ایران را که به شکل یک شرکت سهامی تأسیس خواهد شد امضا نمایند.

پس از طرح لایحه مربوط، قانون تأسیس بانک فلاحتی و صنعتی ایران در جلسه مورخ بیست و یکم خرداد ۱۳۱۲ تصویب و به موجب ماده اول آن، دولت مجاز شد که بانک مزبور را به صورت شرکت سهامی با سرمایه بیست میلیون ریال تأسیس کند تا برای بسط و توسعه فلاحتی و صنعت در سراسر کشور، کلیه معاملات لازم را انجام دهد.

گزیده خبرهای داخلی

• همایش روسای شعب بانک کشاورزی استان کرمان روز پنجشنبه ۲۱ آذر ماه سال جاری با حضور مدیر شعب بانک، مدیران گروه‌های تخصصی، کارشناسان و روسای شعب این استان در محل سالن اجتماعات مدیریت کرمان برگزار شد.

• مکان جدید شعبه گاندی روز یکشنبه ۲۴ آذرماه با حضور تقی خانی مشاور وزیر جهاد کشاورزی، رسولی رییس هیات مدیره و عبدلی عضو هیات مدیره شرکت خدمات حمایتی کشاورزی، جلالیان مدیر ستادی تهران بزرگ، صدیق معاون اداره کل روابط عمومی، غلامی و رییس‌ی معاونان اداره کل نظارت و امور شعب، مدیران گروه‌های مدیریت و تعدادی از کارشناسان این مدیریت افتتاح شد.

• یک دوره مسابقات ورزشی به مناسبت بزرگداشت هشتادمین سالگرد تاسیس بانک کشاورزی به میزبانی استان البرز برگزار شد

یک دوره مسابقه فوتسال به مناسبت هشتادمین سالگرد تاسیس بانک کشاورزی با حضور ۷ تیم از شهرستان‌ها و مدیریت استان ایلام روز جمعه بیست و دوم آذر ماه در محل سالن شهدای قلاویزان ایلام برگزار شد.

دوره جدید برگزاری همایش‌های کارکنان شعب بانک کشاورزی در مناطق مختلف استان آغاز شده است.

• جلسه ای روز یازدهم آذرماه با حضور نمایندگان اداره کل دامپزشکی، معاونت بهبود تولیدات دامی، اتحادیه مرغداران استان و انجمن صنفی تولید کنندگان جوجه یک روزه در مازندران در زمینه دستورالعمل اجرایی جدید بیمه طیور در محل مدیریت بانک کشاورزی برگزار شد.

• جلسه نظام پیشنهادها با حضور دبیران نظام پیشنهادات روز یکشنبه ۲۴ آذر ماه در دفتر مدیر ستادی بانک در استان سمنان برگزار شد. به گزارش روابط عمومی مدیریت استان، در این جلسه حاتمی مدیر ستادی اظهار داشت: اهمیت نظام پیشنهادها بر هیچ کس پوشیده نیست و همکاران باید با به کارگیری خلاقیت خود، در راستای ایجاد سازمانی پویا و کارا تلاش کنند.

تحقیق و توسعه با نگاه کاربردی

## آیا زمان مراجعه مشتریان بر انتظارات آنها از شعب شهری تأثیر گذار است؟



اگرچه با توسعه خدمات بانکداری الکترونیکی و بانکداری مجازی محدودیت زمان استفاده از خدمات بانک‌ها از بین رفته است (۷\*۳۴)، اما کامکان تعدلزادزی از مشتریان نظام بانکی ایران علاقمندند تا با حضور در شعب بانک به خدمات مورد نیاز خود دسترسی یابند. پرسش کلیدی برای شعب شهری بانک کشاورزی این است که اگر

عدم بروز وقفه در حین ارائه خدمت درخواستی مشتری توسط کاربر باجه یا سایر ایستگاههای کاری شعب برای مشتریان آخر وقت انجام شدن خدمت درخواستی‌شان به طور کامل و با دقت تمام مهم است؛ که مهمترین شاخص‌های مورد نظر آنها عبارتند از: اطمینان دادن به مشتری از ارائه خدمت درخواستی

به طور کامل

ارائه توضیحات کافی در خصوص سوال‌ها و رفع ابهامات مشتری سایر نتایج جالب این تحقیق حاکی از آن است که غیر از زمان مراجعه موارد دیگری از جمله نوع خدمات درخواستی، شغل مشتری و ... نیز بر انتظارات مشتری از نحوه دریافت خدمات و ارزشی که دریافت می‌کند، تأثیر دارد. از جمله:

- مشتریانی که برای دریافت و پرداخت وجه و یا گرفتن چک رمز دار به شعبه مراجعه می‌کنند، ترجیح می‌دهند به سرعت کارشان انجام گردد.

- برای تجار برقراری رفتار صمیمانه، برای کسبه رفتار محترمانه، برای خاندان‌ها رفتار دوستانه حاکی از به جا آوردن آنها از جانب کاربر باجه مهم است؛ همچنین افزایش سرعت در انجام کار نیز برای دو قشر کسبه و خاندان‌ها از اهمیت زیادی برخوردار است.

بنابراین می‌توان چنین نتیجه‌گیری کرد که در ایجاد ارزش برای مشتری و مشعوف‌سازی وی عامل رفتار مناسب با هر گروه از مشتریان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. پس کافی است یک بانکدار حرفه‌ای مخاطب خود را با هوشمندی بشناسد و ارزش مورد نظر وی را با چنین رفتاری برایش خلق کند.

گردآورنده: مصطفی عبدالهی

مشتریان را بر اساس ساعات مراجعه آنها این به شعب در سه گروه مشتریان اول وقت، مشتریان پیک کاری شعبه و مشتریان آخر وقت شعبه طبقه بندی کنیم آیا زمان مراجعه آنها ارتباطی با انتظارات آنها از نحوه دریافت خدمت درخواستی دارد؟ پژوهشی در سال ۱۳۹۱ در محدوده ۱۱۰ شعبه شهری بانک کشاورزی انجام پذیرفت که در آن ابتدا مصاحبه‌هایی با تعداد زیادی از مشتریان، روسا و کاربران شعب منتخب انجام و سپس پرسشنامه‌ای در ارتباط با شاخص‌های رفتاری و خدمات مورد انتظار مشتریان تکمیل و تجزیه و تحلیل گردید. نتایج حاصل از تحلیل نظرات و انتظارات همکاران شعب و مقایسه آن با دیدگاههای مشتریان حاکی از آن بود که:

برای مشتریان اول وقت ارتباط صمیمانه و رفتار محترمانه‌ی کارکنان بانک مهم است؛ که از دیدگاه آنها دو شاخص مهم برای رفتار محترمانه به ترتیب اهمیت عبارتست از:

دعوت کلامی از مشتری به نشستن جلوی باجه رد و بدل کردن محترمانه مدارک

برای مشتریان مراجعه کننده در زمان پیک کاری سرعت در انجام کار از هر نکته دیگری مهمتر است که از دیدگاه آنها دو شاخص مهم برای تحقق سرعت در انجام کار به ترتیب اهمیت عبارتند از:

کاهش زمان انتظار آنها در صف تا فراخوانی شماره توسط کاربر باجه خدمت دهنده

## در هوای آلوده چه بخوریم؟

متخصص، مکمل‌های ویتامین E و D را هم مصرف کنید. علاوه بر این ویتامین‌ها، مصرف غذاهایی را توصیه می‌کنند که حاوی آنتی‌اکسیدان‌های سلنیوم و بتاکاروتن‌اند. میوه‌ها و سبزیجاتی مثل طالبی، انبه، کدو تنبل، فلفل، اسفناج، کلم و زردآلو بتاکاروتن دارند. سلنیوم را هم می‌توانید در غذاهای دریایی، مرغ، نان و غلات سبوس‌دار پیدا کنید.

ویتامین C هم می‌تواند به دفع سربی که با هوای آلوده وارد بدن ما شده، کمک کند. شیر و لبنیات به خصوص پنیر و ماست هم به خاطر کلسیمی که دارند می‌توانند جذب عناصر سنگین مثل سرب را کاهش دهند. پس به‌طور کلی بهتر است مردم از سبزی‌ها و میوه‌ها و لبنیات بیشتر استفاده کنند تا اثرات مخرب هوای آلوده را کاهش دهند.

اگر آلودگی هوا خیلی شدید باشد، مشکل می‌توان از اثرات سوء آن در امان ماند، ولی درباره ی آلودگی که به طور معمول در همه شهرهای بزرگ و صنعتی از جمله تهران وجود دارد، می‌توان با مصرف بعضی از غذاها اثرات مضر آلاینده‌ها را کم کرد.

متخصصین تغذیه برای کم شدن مضرات آلودگی هوا، مصرف منابع غذایی ویتامین E و ویتامین D را پیشنهاد می‌کنند. این ویتامین‌ها می‌توانند اثرات مسموم کننده گازهای آلاینده را خنثی کنند.

ویتامین E در روغن‌های گیاهی، گردو، بادام، زیتون، جوانه گندم، جگر و سبزیجات دارای برگ سبز وجود دارد. منابع مناسب ویتامین D هم شیر، کره و زرده تخم‌مرغ هستند که باید در برنامه غذایی روزانه‌تان باشند. البته می‌توانید با تجویز

یتراول



- ابرار اقتصادی: بررسی کلاهبردان اینترنتی از حساب مشتریان بانک ها
- ابرار اقتصادی: میزان فروش اوراق مشارکت صفر شد
- ابرار اقتصادی: نوبخت اعلام کرد: بهره مندی بخش خصوصی از در آمد ۲۰ میلیارد دلاری نفت
- تفاهم: نوبخت در سخنان بیش از خطبه های نماز جمعه تهران: دولت برای مهار تورم شب عید برنامه ریزی کرده است
- جهان صنعت: ۵ بانک اروپایی و آسیایی آماده انتقال پول نفت ایران
- جهان صنعت: وزیر کار: بیکاران به ۲/۵ میلیون شغل تمایل ندارند
- جهان صنعت: مدیر عامل منطقه آزاد کیش: ورود شعب خارجی بانکها به منطقه آزاد کیش
- کسب و کار: نوبخت با اشاره به ارائه ۴ سبد کالا در سال ۹۳ تاکید کرد: بودجه معطوف به معیشت مردم است
- آسیا: ۳۵ میلیارد دلار دارایی محصور شده ایران خرج عمران و آبادانی کشور می شود
- ابرار اقتصادی: بانک انگلیسی از بستن حساب مشتریان ایرانی صرف نظر کرد.
- تهران امروز: توسعه مناسبات تجاری و اقتصادی چین و آمریکا
- دنیای اقتصاد: رییس کل بانک مرکزی: مطالبات معوق بانکها به کم تر از ۵ درصد می رسد

قسمتی از سخنان مولایمان علی (ع) در سوگ پیامبر (ص)

غسل می داد و کفن می کرد، چنین فرمود: (بابی أنت و امی یا رسول الله لقد انقطع بموتک...): پدر و مادرم فدای تو ای رسول خدا! همانا با مرگ تو از نعمتی محروم شدیم که با مرگ دیگران از آن محروم نمی شدیم و آن، نعمت نبوت و اخبار آسمانی بود. مصیبت تو آنقدر بزرگ است که ما را به خاطر تمام مصیبت های دیگر تسلیت می دهد و از این جهت، تو منحصر به فرد هستی و همه مردم در سوگ تو ماتمزه هستند و از این جهت عمومیت داری و اگر نبود که تو ما را به صبر امر فرمودی و از جزع و ناله نهی نمودی، سرچشمه های اشک را خشک می کردیم و درد و غم ما همواره باقی می بود و اندوه ما زوده نمی شد و اینها نیز برای تو اندک است، ولی مرگ را نمی توان برطرف کرد، پدر و مادرم فدای تو باد! ما را نزد پروردگارت یاد کن و در خاطر خود نگهدار!



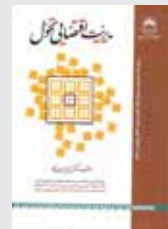
و من متولی غسل آن حضرت شدم و ملائکه مرا کمک می کردند و در و دیوار خانه اش، من از صدای آهسته آنان که بر او نماز می خواندند و گروهی بالا می رفتند و گوش من از صدای آهسته آنان که بر او نماز می خواندند خالی نمی شد تا آنکه او را در ضریحش به خاک سپردیم... (نهج البلاغه، فیض الاسلام: خطبه ۸۸).  
و در غم رحلت پیامبر (صلی الله علیه و آله) در حالی که حضرت را

پیامبر خدا (صلی الله علیه و آله) در تاریخ ۲۸ صفر سال ۱۰ هجری در مدینه منوره چشم از جهان فرو بستند و به لقاء الله پیوستند، و این در حالی بود که سر در سینه برادر خویش علی بن ابی طالب (علیه السلام) داشتند: (ولقد قبض رسول الله...): و رسول خدا در حالی قبض روح شد که سر بر سینه من نهاده بود و جانش در میان دستانم گرفته شد و من دستم را بر چهره ایشان کشیدم

مدیریت اقتصادی تحول: بررسی نظام های اداری و خدمات رسانی عمومی کشورها/ مجید پسران قادر. - تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۳۹۱.

بررسی نظام های اداری و خدمات رسانی عمومی کشورها، به ویژه کشورهای جهان سوم آشکار می سازد که این نظام ها به خودی خود در درون نظام های اداری دولتی، در چنبره آمیزه ای ناهماهنگ و ناموزون از دو بخش خصوصی و دولتی گرفتارند. در فرآیند توسعه اقتصادی و اجتماعی جوامع مختلف، یکی از عوامل تعیین کننده اساسی و بنیادین، نظام اداری و به بیان دیگر «سازمان اداری و تشکیلاتی دولت» است که به عنوان بستر هدایت و تنظیم سایر نظام های فرآیند توسعه از نقش قابل توجه و برجسته ای برخوردار است. تجربه مدیریتی تغییر و دگرگونی سازمانی و نظام های اداری خدمات کشوری گویای آن است که در برنامه تحول آفرین سازمان ها، آن چه که در رتبه نخست هم چون عاملی بازدارنده وارد عمل می شود، پایداری و مقاومت کارکنان در برابر آن است و درک این مقاومت در برابر تغییر و تحول توسط افراد در هر سازمانی، عنصر اساسی در فرآیند موثر تغییر و تحول است. و گفتگو درباره چرایی تحول و دگرگونی، کلید ایجاد تفاهم، تسکین ترس و ناامنی و ایجاد پذیرش و تعهد برای تجربه کردن این مدل اقتصادی است.

اداره کل آموزش و بهبود مدیریت، معاونت توسعه و مستندسازی دانش



معرفی کتاب