



# پیام مهر

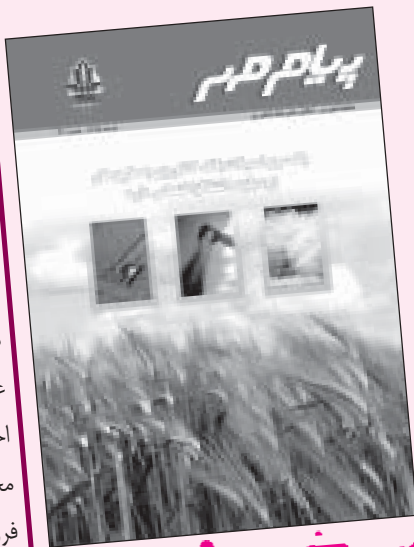
خرداد ۱۳۸۵ - شماره ۳۱

ماهنامه آموزشی - اطلاع رسانی بانک کشاورزی

## یک سوم تسهیلات بانک کشاورزی به طرح های زوده بازده اشتغالزای اختصاصی داده



صاحب امتیاز : بانک کشاورزی  
مدیر مسؤول : قاسم محمدی  
سر دبیر : مهندس منوچهر کریمزاده  
مجری : سرواسان هنر  
همکاران این شماره :  
سیدمهدی موسوی، الهام خرمی،  
ناهید السادات حسینی، زهرا حیدری،  
عبدالحسین حیدری، فاطمه برزین،  
احمدرضا نظامزاده، بهرام گودرزی،  
محمدرضا رفیعی، نوشین شریعت زاده  
فرزانه قاسمی و افشین ضیائیان علی پور



# پیام مهر

پیام مهر  
خرداد ۱۳۸۵  
شماره ۳۱

- دلها شکست و اشکها ریخت (۴-۶)  
۷۳ سال تلاش بی وقفه (۷)  
گزارش (۸-۱۲)  
گزارشی از گردهمایی طرح های زود بازده اشتغالزا  
تفاهم نامه سازمان جهاد کشاورزی و بانک کشاورزی  
اخبار بانک (۱۳-۱۴)  
اخبار استان ها (۱۵-۱۹)  
گفت و گو (۲۵-۲۷)  
گفت و گو با محمد ذوقی، رئیس کانون بازنشستگان  
مقالات (۲۸-۵۱)  
بانکداری الکترونیک و ویژگیهای آن  
جذب و نگهداری مشتری در بانک  
مختصر درباره مدیریت رفتار  
آشنایی با انگور کاری  
آشنایی با دوره های کاربری رایانه  
اگر روزگار با تو نساخت  
شما (۵۲-۵۵)  
پیروزمندان (۵۶-۵۸)  
تشویق شدگان (۵۹)  
قدردانی (۶۰)  
پیوند (۶۱)  
نورسیدگان (۶۲)

نشانی دفتر نشریه : تهران، بزرگراه جلال آل احمد، نبش خیابان شهرآرا، ساختمان بانک کشاورزی،  
طبقه اول، اداره کل روابط عمومی و اطلاع رسانی، تلفن : ۸۸۲۵۲۱۴۷  
پست الکترونیک : [payamemehr@agri-bank.com](mailto:payamemehr@agri-bank.com)  
نشانی وب سایت : [www.agri-bank.ir](http://www.agri-bank.ir)  
صندوق پستی : ۱۴۱۵۵-۶۳۹۵



# دلها شکست و اشکها ریخت

به جای سخن مدیر مسؤول

## نگاهی ویژه به همایش بزرگ جانبازان و آزادگان بانک کشاورزی

میکروفون قرار گرفت سکوت سنگینی بر سالن حکم فرما شد. همه منتظر بودند صحبت های مردمی را که زخم شیرین جنگ را با خود داشت بشنوند. نظام اسلامی از جنگ گفت و از دلآوری مردان بزرگی که به خاک و خون غلتیدند و شهید شدند. صحبت از آزادی خرمشهر بود. اصلاً می دانید جانبازان و آزادگان بانک به چه بهانه ای دور هم جمع شده بودند؟ آفرین به شما که درست حدس زدین! سالگرد آزاد سازی خرمشهر بود و برای اولین بار طی چند سال گذشته چنین مراسمی برگزار می شد. صحبت های ابتدایی مجری برنامه به پایان نرسیده بود که اشک در چشمان تک تک حاضران حلقه زد. نواهای دلنشین همراه و همدم نظام اسلامی یاد و خاطره جنگ را برای همه زنده کرده بود.

### بهترین مجری و سرود خوان

برنامه های خوبی از سوی روابط عمومی در نظر گرفته شده بود. سرپرست جوان این اداره که خود درد کشیده انقلاب و جنگ است، تجربه چندین سال مدیریت خود را به کار بسته بود تا جانبازان و آزادگان را به حال و هوای زمان جنگ ببرد. به همین مناسبت از برادر نظام اسلامی، مجری چند سال اخیر سیما و بهترین سرود خوانی که صدای گرم او هم شادی بخش است و هم خاطره انگیز، یعنی از آقای گلریز دعوت به عمل آورده بود؛ همان کسی که سرود آزادی خرمشهر را خواند. همان کسی که سرود "ای پیروزی مبارک باد" را در ذهن من و شما جا داده است.

### صبور و خاطرات کرکوک

اداره کل روابط عمومی و اطلاع رسانی بانک با همکاری کمیته ایثارگران در اقدامی تحسین برانگیز از جانبازان و آزادگان بانک کشاورزی دعوت کرده بود روز پنجشنبه چهارم خرداد ماه در همایشی که به مناسبت سالروز آزادی خرمشهر در مجموعه فرهنگی رفاهی (باشگاه الهیه) برگزار می شود، شرکت کنند.

مراسم از ساعت ۷ بعد از ظهر تا ۱۱ شب به طول انجامید و برای برگزاری این مراسم روابط عمومی، دایره ایثارگران و پایگاه بسیج بانک زحمات بسیاری کشیدند. آنچه در پایان این همایش در خاطره ها ماند برگزاری عالی و پذیرایی بسیار خوب زحمت کشان باشگاه الهیه و تمام کسانی بود که به نوعی در برپایی چنین مراسمی سهیم بودند.

### "یک شب به یاد ماندنی در کنار مردان ماندنی"

همه چیز مهر و محبت و صفا بود. به هر طرف که نگاه می کردی گوشه ای از رشادت های ۸ سال دفاع مقدس را می دیدی. صحبت ها از یکرنگی و یکدلی و مهر و وفا بود. هر گوشه که نگاه می کردی به یاد شیردلانی می افتادی که مقام عظمای ولایت در این ارتباط فرمودند "همه ما از جنگ فارغ شدیم؛ اما این جانباز است که تا آخر عمر از جنگ فارغ نخواهد شد." در گوشه سالن مهر ۷۸ باشگاه الهیه چهره های نورانی دیده می شدند که خاطرات جنگ را برای یکدیگر تعریف می کردند و چه خوش گفت آن بزرگواری که فرمود خاطرات جنگ گنجینه تمام نشدنی برای آیندگان است. عصر پنجشنبه، چهارم خرداد ماه جانبازان و آزادگان سرفراز بانک کشاورزی از سوی مدیر عامل بانک دعوت شده بودند چند ساعتی را در کنار هم بگذرانند. وقتی مجری برنامه، برادر جانباز، نظام اسلامی، پشت

پیکرش در محل بود. این گذشت تا چند سال بعد اسیری را به اردوگاه ما آوردند که اهل ملایر بود. پرسیدم از شهر ما چه خبر؟ گفت خیلی‌ها، از جمله محمود یوسفی شهید شده‌اند و جنازه آنها را به خاک سپرده و برایشان مراسم ختم گرفته‌اند. " همه سالن را سکوت فرا گرفته بود و همه می‌خواستند بدانند این خاطره چگونه تمام می‌شود. یوسفی گفت " آنجا بود که فهمیدم کلید بهشت چیست و زمانی که به وطن بازگشتم، ابتدا بر سر گوری که برایم درست کرده بودند رفتم و هنوز هم شبهای جمعه می‌روم و برای آن شهید کمنام فاتحه می‌خوانم. "

خاطره یوسفی به حدی جالب توجه بود که مجری برنامه گفت دوست دارم تا زمانی که این آزاده عزیز سر جایش ننشسته کل بزیند. حاضران چنان تشویقی از یوسفی به عمل آوردند که اشک از چشمانش جاری شد و روی اولین صندلی نشست تا آرام، آرام گریه کند.

### دلها شکست و اشکها ریخت

خدایا به من قدرت بده تا بتوانم این قسمت از برنامه را به رشته تحریر در آورم. نظام اسلامی که در برنامه های تلویزیونی بارها بینندگان را به گریه انداخته بود کاری کرد کارستان و از پدر شهیدی حرف زد که دلها شکست و اشکها ریخت. وی گفت " در یکی از مناطق عملیاتی مرد پا به سن گذشته ای آمده بود که شغلش نجاری و بر اساس حرفه ای که داشت او را مأمور درست کردن تابوت و گذاشتن شهدا در داخل آن کرده بودند. یک روز که شهدا را برای گذاشتن داخل تابوت آورده بودند نجار نگاهی به جنازه ای انداخت و حالش تغییر کرد. مدام می‌گفت آفرین پسر! خوشا به حالت پسر! اطرافیان که این وضعیت حاجی را دیدند تعجب کردند و هر چه پرسیدند حاجی چی شد؟ چرا حالت این طوری شد؟ حاجی چی دیدی که نمی‌خواهی برای ما بگویی؟ حاجی گفت چیزی نبود. او هم شهیدی بود مثل بقیه. کار به جایی رسید که حاجی را قسمش دادند. اشک از چشمانش جاری شد و گفت شهید داخل تابوت پسرم بود و از اینکه از پدرش سبقت گرفته بود به او آفرین می‌گفتم. خدایا به من قدرت بده تا ادامه این موضوع را بنویسم. به خدا قسم اشکهایم اجازه نمی‌دهد آنچه را که شنیدم و دیدم به رشته تحریر در آورم؛ فقط این را بگویم که صدای هق‌هق گریه از گوشه گوشه سالن شنیده می‌شد. از مدیران گرفته تا تمام کسانی که در سالن نشسته بودند، آن قدر گریستند تا دلها آرام گرفت. نظام اسلامی هم که این موضوع را تعریف می‌کرد چندین بار بغضش ترکید و با گریه های او دیگران هم گریستند.

اولین برنامه اختصاص به بازگو کردن خاطره ای از جنگ داشت. حسن صبور، مسؤول دفتر مدیر امور سرمایه انسانی خیلی صبور و آران پشت میکروفون قرار گرفت. صلابت چهره او درست مثل زمانی شده بود که رزمندگان به آنجا عملیات نزدیک می‌شدند. صبور از وضعیت اقتصادی زمان جنگ و از عملیات کرکوک که در آن شرکت داشته بود صحبت کرد. صبور که دفترچه خاطراتی دویست صفحه ای دارد، فقط توانست در عرض ۵ دقیقه چگونگی انهدام چاههای نفتی عراق را در مهر ماه سال ۱۳۶۵ شرح دهد.

### خرمشهر آزاد شد

نمایش فیلم آزاد سازی خرمشهر از جمله برنامه های بعدی بود. اولین چیزی که جلب توجه می‌کرد صدای دل نشین گوینده ای بود که در زمان جنگ خبرهای خوشحال کننده را بازگو می‌کرد " شنوندگان عزیز توجه فرمائید! شنوندگان عزیز توجه فرمائید! خرمشهر آزاد شد! جان بر کفان سپاه اسلام موفق شدند خرمشهر، شهر خون را، از دشمن بعثی پس بگیرند. " باور کنید مو بر تن همه سیخ شده بود. همه کف زدند و خوشحال شدند. خیلی ها هم زیر لب نام علی ابن ابی طالب را زمزمه می‌کردند. ظاهر شدن چهره شهید محمد جهان آرا حاضران را به یاد دلاوریهای این فرمانده مقتدر و با اراده انداخته بود. برادری بسیجی هم در فیلم خاطراتی از شهید محمد جهان آرا تعریف کرد تا عده ای از جانبازان و آزادگان حاضر در سالن اشک بریزند.

### شهیدی که خاطراتش را بازگو کرد

خاطره ای از دوران اسارت، برنامه بعدی بود. حاج محمود یوسفی، رئیس دایره حقوق و مزایای بانک از جمله آزادگان دوست داشتنی و با صفايي است که شوخ طبعی های او همه را شیفته خود می‌کند. آزاده سرافراز کشورمان پشت میکروفون قرار گرفت و ابتدا از شهید احمد کاظمی، یکی از فرماندهان زمان آزادی خرمشهر یاد کرد. فرماندهی که چندی پیش در سانحه سقوط هواپیما به شهادت رسید و پس از آن از خانواده شهدا و باز دیدی که داشته‌اند تعریف کرد و در پایان هم خاطره ای را از زمان اسارت خود گفت که همه را به تعجب و تحسین واداشت: " روزی که اسیر شدم به علت جراحتی که داشتم روی برانکاردر در حال انتقال بودم که سربازی عراقی به من نزدیک شد و گفت کلید بهشت را بده! ابتدا تعجب کردم. اما پس از چند دقیقه زنجیر پلاک گردنم را پاره کرد و آن را گردن شهیدی انداخت که

### فرزند شهید و خاطره ای که در یاد او مانده است

محمد حسین رضایی پور ، معاون پیگیری و وصول مطالبات معوق که از فرزندان شهدای جنگ تحمیلی است دعوت شده دیگری بود که فراخوانده شد تا خاطره ای از پدر شهیدش بازگو کند . رضایی پور که مدتی را به شغل شریف معلمی در یکی از روستاهای آشتیان مشغول بوده است ، چگونگی شنیدن خبر شهید شدن پدر بزرگوارش را تعریف کرد . بغض گوی محمدحسین را گرفته بود ؛ اما چنان با صلابت و استوار از شهادت پدرش حرف زد که همه را به تحسین واداشت و انسان را به یاد فرمایشی از مقام معظم رهبری می انداخت که فرمودند " یاد شهیدان ، نام شهیدان ، بازماندگان شهیدان ، شخصیت دارای ارزش و متعالی جانبازان و آزادگان در هر نقطه ای که حضور داشته باشند نور ، رحمت و هدایت هست . " در پایان سخنان حسن صبور ، محمود یوسفی و رضایی پور ، با گوش خود شنیدیم که عده ای می گفتند حضور چنین کارکنانی در بانک کشاورزی یک نعمتی است که باید قدر آنها را دانست .

### سرود پیروزی خوانده شد

برنامه بعدی سرودهایی بود که درباره انقلاب و آزادی خرمشهر سروده شده بود . گلریز خواننده توانای کشورمان که صدای او برای اکثر ما ایرانی ها آشناست میکروفون به دست گرفت و در بین جانبازان و آزادگان سرود فتح سرداد و سرود این پیروزی مبارک باد و چندین سرود دیگر را خواند . چهره شاداب و با صفای جانبازان و آزادگان بانک کشاورزی گلریز را به وجد آورده بود و در ابتکاری جالب خواندن قسمتی از سرود را به عهده همکاران گذاشته بود که در نوع خودش دیدنی و شنیدنی بود .

### گزارش کار کمیته ایثارگران

دکتر مرتضی شهید زاده ، عضو هیئت مدیره و رئیس کمیته ایثارگران بانک ، یکی دیگر از سخنرانان این گردهمایی بود که با حضور در پشت میکروفون گزارش عملکرد کمیته ایثارگران و جانبازان را قرائت کرد . مواردی که دکتر شهید زاده به آن اشارن کرد ، نشان داد که کمیته ایثارگران و جانبازان بانک سال پر کاری را پشت سر گذاشته .

### سخنان روحیه بخش مدیر عامل

دکتر سید حسن نوربخش ، مدیر عامل بانک که خود از جانبازان انقلاب اسلامی هستند ، دعوت شدند تا با سخنان دلگرم کننده خود روحیه ای مضاعف به جانبازان و آزادگان بانک کشاورزی بدهند . مدیر عامل بانک که از خاطرات بازگو شده توسط همکاران بسیار خرسند شده بود ، از اینکه در جمع گرم و صمیمی جانبازان و آزادگان بانک قرار گرفته اند تشکر کرد و اظهار داشت سالهای گذشته برای اینکه ایثارگران به کار گرفته شوند ، صحبت های بسیاری را با دوستان داشتیم و به این نتیجه رسیده بودیم که هر جا یکی از این عزیزان مشغول به کار می شوند دیگران را تحت تأثیر اخلاق و رفتار خود قرار می دهند و از آنان الگو برداری خواهد شد و از اینکه در چنین جمع صمیمی و خوب قرار گرفته ام خوشحالم و جا دارد که یک خبر خوب را بگویم : امروز از ۸ صبح تا ۷/۳۰ شب مدیر عاملان بانکها با رئیس جمهور محترم جلسه داشتند که در این جلسه مدیران استانها به اتفاق استانداران شرکت کرده بودند . جالب اینکه اکثراً از بانک کشاورزی به نیکی یاد کردند که جای بسی خوشحالی است و نشان می دهد که کارکنان صدیق بانک کشاورزی تلاش می کنند تا اهداف دولت را پیاده کنند .

### درد دل مدعوین با مدیر عامل محترم بانک

عقربه های ساعت روی ۲۲ بود که مراسم به پایان رسید و دکتر سید حسن نوربخش ، مدیر عامل بانک کشاورزی در جمع مدعوین حاضر شد و به درد دل یکایک آنها گوش داد . جانبازان و آزادگان بانک هر یک درخواستی از مدیر عامل داشتند و ایشان هم با سعه صدر و خوشرویی و با دقت درد دل های آنان را شنید و قول برطرف کردن مشکلات آنها را داد . حاضران در سالن از دکتر سید حسن نوربخش و اعضای هیئت مدیره به خاطر برگزاری چنین مراسمی تشکر می کردند و تقاضا داشتند که برپایی چنین مراسمی ادامه داشته باشد تا جانبازان و ایثارگران به راحتی بتوانند مشکلات خود را با بالاترین مقام بانک در میان بگذارند و این درخواست هم مورد موافقت مدیر عامل بانک قرار گرفت و همگی به خوبی و خوشی همایش را ترک کردند تا خاطره ای به یاد ماندنی را از یک شب به یاد ماندنی در ذهن ماندگار سازند .

محمد رضا یعقوبی

اداره کل خدمات و پشتیبانی



اطلاعیه اداره کل نظارت و امور شعب در سالگرد تأسیس بانک :

## ۷۳ سال تلاش بی وقفه ...

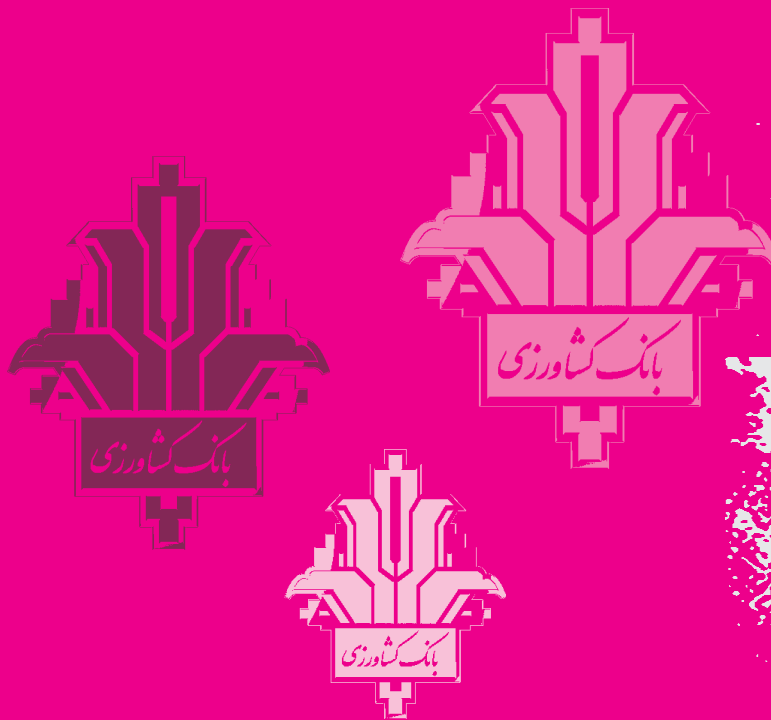
اقدام به حل مشکلاتی که مشتریان، خصوصاً کشاورزان با آن مواجه هستند یک رسالت است. آن گاه که حقیقت هدف های بانک سیزمان را نشان دهیم مردم خالصانه تمام امکانات خود را نزدمان متمرکز خواهند نمود و به سرعت از اعتماد و پشتیبانی آنها برخوردار خواهیم شد. انسداد برون رفت ها گامی دیگر برای فائق آمدن به محدودیتهای کنونی است. در سال گذشته جریمه اتاق پایاپای هزینه ای قریب ۱۲۰۰ میلیارد ریال به بانک تحمیل کرده است. بهبود وضعیت وصولی و کنترل نقدینگی، توازن حساب بانکها (ما و آنها)، تقویت ارائه خدمات بانکی، افزایش فروش و رسوب چکهای طلائی و ایران چک، راهکارها و محورهای انسداد برون رفت ها هستند.

واحدهای ستادی نیز با درک صحیح از تنگناها و دغدغه های شعب سعی در رفع کاستی ها دارند. این اداره کل نیز با آگاهی از فراز و فرودهای ناشی از سیاست های کلان کشور آماده همراهی و همگامی بیشتر با شعب است و رجاء واثق دارد که دشواری ها و محدودیتهای فراراه واحدها با توانایی رؤسای شعب و با همت جمعی، به فرصت های تازه ای تبدیل خواهند شد.

اداره کل نظارت و امور شعب در آستانه هفتاد و سومین سال تأسیس بانک کشاورزی، با صدور اطلاعیه ای خطاب به همکاران شعب بانک در سراسر کشور، به ذکر مسائلی چند در خصوص عملکرد و جایگاه بانک کشاورزی پرداخت؛ متن اطلاعیه به شرح زیر است: در آستانه هفتاد و سومین سال تأسیس بانک کشاورزی، آن گاه که نگاهی به گذشته می افکنیم افت و خیزهایی که طی شده و افتخاراتی که تاکنون به دست آمده اراده مان را استوار می نماید که همچنان بر سکوی برتری ایستاده بمانیم و برای برتری تلاش کنیم و علی رغم مضایق و محدودیت ها، بانک سیزمان را به تعالی مادی و معنوی برسانیم. برتری رقابتی تابعی از توانایی واحدها در دادن پاسخ سریع به تغییرات محیطی، تغییر در نیازهای مشتریان، تغییر در شرایط کسب و کار و شناخت مهارت های رقباست. روسای شعبی که توانایی تغییر ناشی از تفاوت های محیط بیرونی بانک و هنر تبدیل تهدیدها به فرصتها را داشته باشند می توانند به موفقیت دست یابند.

تغییراتی چون کاهش نرخ سود تسهیلات و رویکردهای جدید مبنی بر تقویت بخش کشاورزی، با دقت نظر روسای شعب می توانند فرصتی شمرده شوند.





در گردهمایی طرح‌های  
زودبازده اشتغالزا  
مورد تأکید قرار گرفت؛

## یک سوم تسهیلات بانک کشاورزی به طرح‌های زودبازده اشتغالزا اختصاص دارد

بانکی، تقویت کارآفرینی، اشتغالی و افزایش فرصت‌های جدید شغلی، به طرح‌های زودبازده اشتغالزا (S.M.E) در بخش کشاورزی تسهیلات اعطا می‌کند. وی اعتبار در نظر گرفته شده برای این بخش را ۲۹ هزار و ۵۲۰ میلیارد ریال اعلام کرد که از این مبلغ ۱۵ تا ۲۰ هزار میلیارد آن بر اساس ضوابط و همچنین میزان اشتغالی و توجیه اقتصادی طرح‌ها تا پایان سال ۸۵ پرداخت خواهد شد. مدیر عامل بانک کشاورزی ضمن اشاره به اینکه بانک کشاورزی در پرداخت تسهیلات به

اختصاص دارد. دکتر نوربخش در همایش سراسری مدیران این بانک که با هدف بررسی و تسهیل در روند اعطای تسهیلات به طرح‌های زودبازده کشاورزی در تهران برگزار شد، ضمن اعلام این خبر افزود: بانک کشاورزی به منظور تثبیت اشتغال موجود و گسترش بنگاه‌های اقتصادی زودبازده و کارآفرین، با هدف توزیع عادلانه منابع در کشور به ویژه مناطق محروم، افزایش تولید و صادرات غیرنفتی، تقویت تحرک اقتصادی، افزایش کارائی تسهیلات

گردهمایی سراسری مدیران بانک کشاورزی با محوریت طرح‌های کوچک زودبازده اشتغالزا بیست و پنجم خرداد ماه در مرکز رفاهی مهر ۸۲ برگزار شد. به گزارش خبرنگار "پیام مهر"، دکتر سید حسن نوربخش مدیر عامل بانک کشاورزی در این مراسم گفت: با توجه به تأکید دولت جمهوری اسلامی ایران مبنی بر اعطای تسهیلات به طرح‌های زودبازده، یک سوم تسهیلات این بانک به طرح‌های زودبازده اشتغالزا (S.M.E) در بخش کشاورزی

کرمانشاه و همدان در ارتباط با اجرای موفق طرحهای کوچک زود بازده اشتغالزایا سخنانی ایراد کردند. آنان در سخنان خود راز موفقیت خود را در "برگزاری جلسات مختلف و فعالیتهای فشرده" حتی در غیر از ساعات کاری و در یک جمله تعاملی مفید و سازنده با اعضای کارگروه استان متبوع خود دانستند و بر ادامه راهی که آغاز کرده اند، تأکید ورزیدند. بخش دوم این گردهمایی یک روزه با

برگزاری کارگاههای چهارگانه ای همراه بود: کارگروه نحوه هماهنگی برون سازمانی با حضور آقایان امین، قائمیان و حیاتی، کارگروه نحوه تأمین منابع طرحهای زود بازده با حضور آقایان صالحی، حمزه پور و رضوی، کارگروه نظارت بر تسهیلات اعطایی با حضور آقایان میرزایی، کوهستانی و شکیبایی و کارگروه گردش کار داخلی طرحها بعد از معرفی به بانک با حضور آقایان خدارحمی، رشیدی، ماهیکار و لریان فرد.

پس از پایان برگزاری کارگاههای چهارگانه فوق نتایج آنها از سوی نمایندگان کارگاهها ارائه شد. نماینده کارگروه هماهنگی برون سازمانی با اشاره به اینکه بانک کشاورزی باید ارتباطات بیرونی خود را تقویت کند، بر شناسایی افراد به منظور انتقال خط مشی بانک به افراد سیاستگذار تأکید کرد. وی با طرح این نکته که باید به فکر اشتغال زود بازده و طرح آن در سطح جامعه بود، بر هماهنگی کامل بانک کشاورزی با کمیته امداد و سازمان بهزیستی درباره طرحهای زود بازده تأکید نمود. در ادامه نماینده کارگروه گردش کار داخلی طرحها ضمن اشاره به رعایت زمان بندی و چگونگی تأمین نیروی کارشناسی، بر توزیع

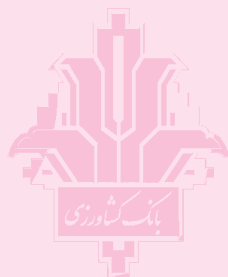
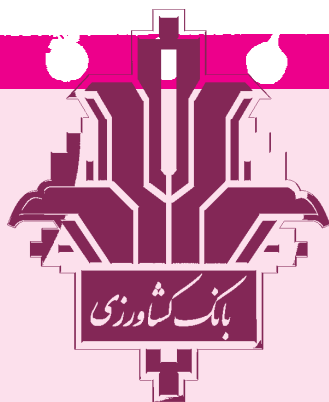
طرحها، نظر خود را ظرف ۴۵ روز به متقاضی ارائه کند. وی با اشاره به اینکه هدف از اجرای این طرح صرفاً اعطای تسهیلات به مناطق محروم نیست، بلکه منظور ما ایجاد اشتغال پایدار است، بر پیگیری هدفی بزرگتر در این طرح تأکید کرد. وی در ادامه دامنه شمول طرح های موضوع این دستورالعمل را طرحهای جدید، طرحهای نیمه تمام و طرحهای توسعه ای بنگاههای موجود عنوان نمود و در همین زمینه افزود: طرحهایی که از میزان اشتغال پایدار و از توجیه پذیری بالاتری برخوردار باشند در اولویت قرار می گیرند. مهندس قائمیان حداکثر میزان تسهیلات اعطایی را معادل ده میلیارد ریال برای متقاضیان معرفی شده از سوی کارگروه اشتغال و سرمایه گذاری استان، اعم از حقیقی یا حقوقی اعلام کرد و با اشاره به اینکه با تمهیدات به عمل آمده، بررسی طرحهای معرفی شده توسط بانکهای عامل در مرکز استانها به صورت مستقیم و بدون نیاز به ارجاع به مرکز صورت می گیرد، تأکید کرد: بانکهای عامل موظفند اطلاعات کاملی از طرحهای ارسالی مصوب، قراردادهای منعقد شده و مبالغ پرداختی را با میزان اشتغال پیش بینی شده در طرحها به صورت ماهانه به وزارت امور اقتصادی و دارایی ارائه کنند. مهندس قائمیان در پایان سخنان خود مصارف بانک را به ترتیب طرحهای کوچک زود بازده، تسهیلات تبصره ای، تسهیلات غیر تبصره ای، تسهیلات وجوه اداره شده تسهیلات مسکن روستایی اعلام کرد.

در ادامه این گردهمایی یک روزه مدیران بانک در استانهای چهار محال و بختیاری،

طرحهای زود بازده اشتغالزایا در میان بانکها پیشرو بوده است افزود: این بانک به اشخاص حقیقی و حقوقی که در بخش کشاورزی (کشاورزی، صنایع تبدیلی، خدمات کشاورزی) فعالیت دارند، برای ایجاد طرحهای جدید، نیمه تمام و طرح های توسعه ای بنگاههای موجود بر اساس اولویتهای موضوع فعالیت مبنی بر تعاونی بودن، کارآفرینی، سرانه ایجاد اشتغال و سهم آورده متقاضی تا سقف ۱۰ میلیارد ریال و نرخ سود ۱۴ درصد تسهیلات اعطای می کند.

در ادامه مهندس قائمیان، مدیر امور سرمایه گذاری و اعتبارات به ارائه گزارشی از مسائل اجرایی طرحهای کوچک زود بازده اشتغالزایا پرداخت. وی در ابتدای سخنان خود با قدردانی از مدیر عامل بانک در خصوص ارائه عمده مطالب، اعلام کرد که بانک کشاورزی نخستین بانکی است که این مصوبه را در بانکی کشور ابلاغ کرده است و از این جهت بر خود می بالد. مهندس قائمیان این طرح را در ارتباط با توزیع عادلانه منابع در مناطق محروم، توزیع عادلانه منابع بین اقشار مختلف، به ویژه مناطق محروم تر، افزایش تولید و صادرات غیر نفتی، تقویت تحرک اقتصادی، افزایش کارایی تسهیلات بانکی و تقویت کارآفرینی، اشتغالزایی و افزایش فرصتهای شغلی جدید دانستند و با اشاره به تعاریف و آیین نامه های مربوطه، منابع اعتباری این طرح را تمامی منابع نظام بانکی کشور قابل پرداخت به بخش خصوصی و تعاونی بیان کرد. مهندس قائمیان با اشاره به ماده ۶ این دستورالعمل گفت: بانک عامل موظف است پس از دریافت درخواست بنگاههای متقاضی تسهیلات با بررسی توجیهی اقتصادی و مالی و فنی



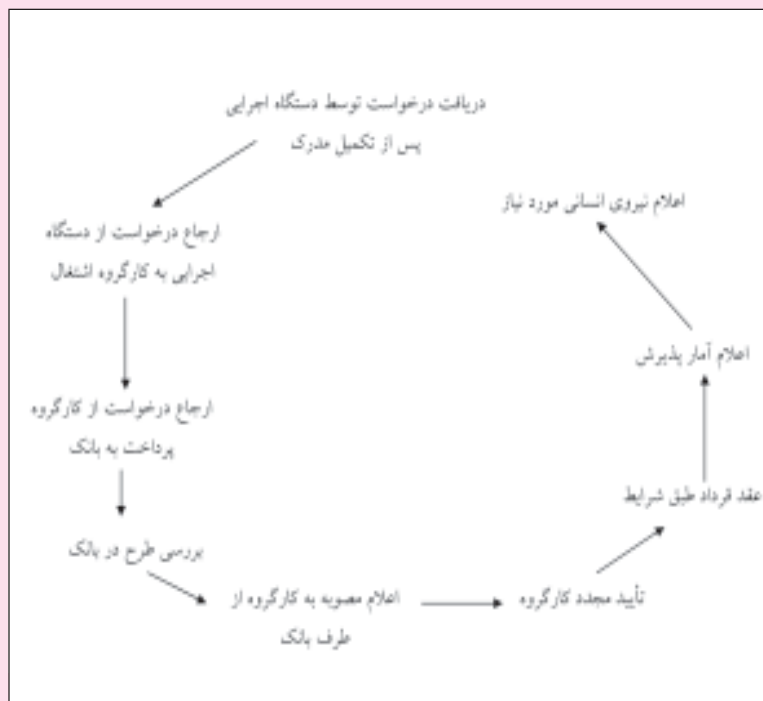


نظارت بر تسهیلات هدف از اهدای تسهیلات را ایجاد اشتغال پایدار دانست و افزود: تمام برنامه ها را باید به سمت و سوی این مهم هدایت کنیم.

پس از ارائه نتایج کارگروههای چهارگانه، حشمت الله نظری، عضو هیئت مدیره بانک کشاورزی در سخنان کوتاهی با اشاره به اینکه کل منابع مالی بانک ۵۵ هزار میلیارد ریال است، از پیگیری های بانک برای در نظر گرفتن ردیفی در متمم بودجه ۱۳۸۵ برای کسری منابع خبر داد. وی با اشاره به اینکه برگزاری این گروههایی به مفهوم باز شدن منابع نیست، گفت: برگزاری این گروههایی صرفاً برای همدلی و هماهنگی است؛ به نحوی که همه در مسیر مشترک حرکت کنیم. نظری با اشاره به نگاههای منفی درباره تفاهم نامه بانک با وزارت جهاد کشاورزی گفت: تفاهم نامه را از دید منفی نگاه نکنیم؛ زیرا در بین مواد تفاهم نامه موارد بسیار خوبی وجود دارد که باید و می تواند مورد توجه قرار گیرد. نظری در پایان با اشاره به آمادگی برای بازنگری در اختیارات، بر حرکت در مسیر منطقی برای ترسیم آینده ای روشن تر تأکید کرد.

این انتظارات در اختیار نداریم. وی در پایان با اشاره به اینکه بخشی از فشارهایی که به بانک وارد شده ناشی از سیاستهای کلی کشور است از مدیر عامل بانک خواست نهایت تلاش خود را برای وصول مطالبات بانک از دولت انجام دهد. در نهایت نماینده کارگروه

شهرستانی اعتبار با توجه به شرایط موجود تأکید کرد. وی در ادامه افزود: تعامل مثبت رؤسای جهاد کشاورزی شهرستانها و رؤسای شعب بانک کشاورزی می تواند در پیشبرد اهداف بانک بسیار مثبت و راهگشا عمل کند. وی در پایان سخنان خود بر تهیه نرم افزار تیپ برای تهیه آمار و ارقام مورد نیاز تأکید کرد. نماینده کارگروه نحوه تأمین منابع و مصارف نیز در این گردهمایی با اشاره به اینکه تعهدات جاری و استانی بانک کشاورزی به نوعی خارج از توان استان است، از مشکل تجهیز منابع بانک در شهرستانها خبر داد. وی در همین زمینه افزود: اکنون فضا برای بانک کشاورزی محدود شده است؛ از یک سو انتظاراتی در سطح جامعه برای مردم ایجاد شده است و از سوی دیگر ما منابعی برای پاسخگویی به



## تفاهم نامه همکاری سازمان جهاد کشاورزی استانها و بانک کشاورزی

۱. مدیر ستادی بانک در استان عضو شورای هماهنگی سازمان جهاد کشاورزی خواهد بود و در جلسات شورای مذکور شرکت خواهد کرد.

۲. به منظور تسریع در فرایند تهیه، بررسی و نظارت بر طرح ها و افزایش رضایت تولیدکنندگان و بهره برداران بخش کشاورزی مقرر می گردد:

۱-۲) کارشناسان واجد شرایط جهاد کشاورزی استان و شهرستان بر اساس معرفی سازمان مربوطه و پس از بررسی و پذیرش شرایط بانک و ارائه آموزش های لازم به آنها، به عنوان "ضابط رسمی بانک" انتخاب و به شعب معرفی می شوند.

۲-۲) شعب بانک کشاورزی در مراحل مختلف تهیه، ارزیابی و نظارت بر طرح ها در چارچوب دستورالعمل های ضوابط بانک از کارشناسان یاد شده استفاده خواهند کرد.

۲-۳) بررسی های فنی مربوطه به آن دسته از طرح هایی که بر اساس چارچوب های مورد توافق، در جهاد کشاورزی و با مباشرت کارشناسان مورد تأیید بانک تهیه می شوند مورد پذیرش بانک قرار گرفته و از دوباره کاری اجتناب خواهد شد.

۲-۴) گزارش پیشرفت کار مربوط به طرح

های موضوع بندهای (۲-۲) و (۳-۲) پس از تأیید رئیس سازمان جهاد کشاورزی مربوطه به مستند پرداخت اقساط بعدی تسهیلات طرح، مورد قبول بانک خواهد بود.

۳. مقرر گردید فهرست مدارک و مجوزهای مورد نیاز پروژه ها با هماهنگی بانک و جهاد کشاورزی تهیه و در اختیار متقاضی قرار داده شود تا از دوباره کاریهای احتمالی جلوگیری گردد.

۴. همزمان با بررسی طرح در سازمان جهاد کشاورزی، متقاضیان اخذ تسهیلات برای ارائه و ثایق و تضمین به شعب مربوطه مراجعه نمایند.

۵. با توجه به کاهش نرخ سود تسهیلات و هم چنین محدودیت منابع در دسترس، ضروریست هماهنگی و همفکری بیشتری بین بانک و جهاد کشاورزی استان ها به عمل آمده و با تهیه بانک اطلاعات جامع سرمایه گذاری نسبت به تعیین اولویت های استفاده از تسهیلات بانک اقدام گردد.

۶. برای اطلاع یابی از رضایت یا عدم رضایت مشتریان (تولید کنندگان و بهره برداران کشاورزی) از خدمات بانک، نظرات سازمان جهاد کشاورزی به عنوان یک مرکز ارزیابی کننده و انعکاس دهنده نظرات تولید

کنندگان و بهره برداران می تواند در تصمیم گیریها مفید و موثر باشد. برای تحقق این هدف لازم است جلسات ماهانه ای بین مدیر بانک کشاورزی و سازمان جهاد کشاورزی استان برگزار گردد تا نتایج پژوهش های افکار سنجی ارباب رجوع مورد تحلیل قرار گیرد.

۷. بانک کشاورزی با توجه به دستورالعمل های صادره (برون سپاری) حتی المقدور از توان علمی و تخصصی سازمان نظام مهندسی کشاورزی و منابع طبیعی و سازمان نظام دامپزشکی نیز استفاده خواهد کرد.

۸. مقرر گردید مدت زمان مورد نیاز برای انجام یک پروژه در طرح های مختلف (دوران سازندگی و دوران باز پرداخت) با لحاظ نمودن شرایط منطقه ای و در آمد طرح پیش بینی و در طرح منظور گردد.

۹. برنامه پرداخت تسهیلات هر استان که بر اساس منابع (وصول مطالبات و رشد سپرده ها) مشخص و همراه با توزیع استانی اعتبارات تکلیفی و وجوه اداره شده یارانه دار در ابتدای سال معین و هر سه ماه یکبار گزارشی از وضعیت تحقق منابع و پرداخت تسهیلات به سازمان جهاد کشاورزی در راستای همکاری و تحقق آن اعلام گردد.

۱۰. مقرر گردید شعب موفق که از طریق کمیته مشترک متشکل از نمایندگان بانک و سازمان جهاد کشاورزی انتخاب می شود بصورت الگویی برای بقیه شعب اعلام گردد تا از دستاوردها و تجارب موفقیت آمیز آن استفاده گردد.

۱۱. مقرر گردید در هر استان باتوجه به زمینه های مشترک کاری، کارگاههای آموزشی با شرکت کارشناسان بانک و جهاد کشاورزی، و سایر کارگزاران بخش خصوصی برگزار گردد. ( اداره کل آموزش بانک با همکاری سازمان آموزش و تحقیقات وزارت جهاد کشاورزی دستورالعمل مربوطه را تهیه و ارائه می نماید )

۱۲. مقرر گردید گردش کار و مراحل مختلف مربوط به اخذ مجوز فعالیت ها و دریافت تسهیلات به تفکیک

فعالیت های بخش کشاورزی، با همکاری واحد های ذیربط در بانک و سازمان جهاد کشاورزی تهیه و در شعب و مراکز جهاد کشاورزی در قالب نمودار و بروشور هی اطلاع رسانی در اختیار بهره برداران قرار گیرد.

۱۳. با توجه به اهمیت بیمه محصولات کشاورزی در رشد و توسعه بخش کشاورزی مقرر گردید در ساختار سازمانی شعب و مدیريتها بازنگری و جایگاه صندوق بیمه محصولات کشاورزی تقویت گردد.

۱۴. به منظور در جهت راهنمایی و سهولت امور مشتریان در زمینه اعتباری و خدمات بانکی از راهنمایان مطلع استفاده و در صورت موجود بودن این نیرو ها در داخل شعب، با آموزش لازم تقویت شود.

۱۵. برای تأمین منابع مالی در خصوص تعهدات اعتباری که دولت در بخش کشاورزی در استانها به بانک کشاورزی اعلام می کند پی گیری گردد تا ۲۵ درصد منابع تعهد قانونی سایر بانکها برای پرداخت به بخش کشاورزی به بانک کشاورزی اختصاص یابد.

۱۶. نظر به اینکه منابع بانک کشاورزی در اختیار بخش کشاورزی قرار می گیرد لذا سازمانهای جهاد کشاورزی با استفاده از امکانات خود همکاری لازم را در زمینه وصول مطالبات و همچنین انتقال حساب و گردش مالی فعالان بخش به بانک کشاورزی فراهم نمایند.

۱۷. با توجه به نقش تجهیز منابع در فعالیت های بانک مقرر گردید، کلیه حساب ها و عملیات مالی سازمان های جهاد کشاورزی در استان ها و زیر بخش های مربوطه، کلاً در بانک کشاورزی متمرکز گردد.

۱۸. با توجه به بالا رفتن حجم تسهیلات پرداختی به بخش کشاورزی، بانک کشاورزی نسبت به تجهیز منابع انسانی به ویژه در بعد کارشناسی و تجدید نظر در سقف های اعتبارات تفویضی در اعطای تسهیلات،

همچنین افزایش سطوح فناوری اطلاعات به خصوص نرم افزارهای مورد نیاز به منظور تسریع در عملیات جذب اعتبار و گزارش عملکرد اقدام نماید.

۱۹. مقرر گردید از سوی بانک سند مسکن روستایی و زمین های کشاورزی ( در صورت سهل الیبع بودن ) به عنوان وثیقه و هم چنین ضمانت زنجیره ای متقاضیات روستایی مورد پذیرش قرار گیرد.

۲۰. به منظور ارائه تسهیلات بانکی کم بهره و یا قرض الحسنه به پرسنل جهاد کشاورزی در قالب تفاهم نامه های فی مابین بانک کشاورزی و وزارت جهاد کشاورزی عمل خواهد شد.

۲۱. به منظور ارائه گزارش از روند همکاری و مفاد تفاهم نامه، دریافت نقطه نظرات و پیشنهادات برای طرح در سطح ملی، رسیدگی به شکایت احتمالی از عدم همکاری و پایبندی به تفاهم نامه در استان ها و...، دبیرخانه مشترک همکاری سازمان جهاد کشاورزی استان ها و بانک کشاورزی تشکیل گردد.

۲۲. مقرر شد جلسات کار گروه مشترک بصورت ماهیانه تشکیل گردد و روند کار تفاهم نامه را تحلیل و برای مسائل، مشکلات و پیشنهادات تصمیمات مقتضی را اتخاذ نماید



## برگزاری همایش سراسری مسؤلان و کارشناسان ارتباطات بانک کشاورزی



اطلاع رسانی درون سازمانی و برون سازمانی گفت: عملکرد روابط عمومی باید به گونه ای باشد که از طریق ارتباط مناسب و دوسویه نیازهای مخاطبان را مطابق با ذائقه آنان برآورده سازد و نیازهای سازمان به مردم را نیز به نحو مقتضی اطلاع رسانی کند به گونه ای نوع روابط در جامعه را با نظم، دقت و سرعت تعیین کرده و اعتماد عمومی را جلب نماید. لازم به ذکر است در همایش مذکور کارشناسان برتر ارتباطات این بانک در حوزه ارتباط با رسانه ها، انتشارات، ارتباط با استانها، تبلیغات و نمایشگاهها، ارتباطات الکترونیک، مدیریتی و آموزشی، پژوهش و افکار سنجی، برگزاری همایشها معرفی شدند و کلاسهای آموزشی از قبیل برنامه ریزی در روابط عمومی، رویکردهای جدید روابط عمومی، فناوری الکترونیک در روابط عمومی و ... نیز برگزار شد.

به دنبال برگزاری کنفرانس روابط عمومی کشورهای اسلامی، همایش مسوولین و کارشناسان ارتباطات بانک کشاورزی با هدف بهره‌وری و اطلاع رسانی و بررسی عملکرد روابط عمومی این بانک در استانها، با رویکردی آموزشی برگزار شد. به گزارش روابط عمومی و اطلاع رسانی بانک کشاورزی؛ در این همایش دو روزه که با حضور دکتر نوربخش مدیر عامل، قاسم محمدی مشاور عالی مدیر عامل و رئیس اداره کل روابط عمومی و اطلاع رسانی آقای جهانی، مدیر روابط عمومی بانک مرکزی، کریمی مدیر کل اداره تبلیغات دولت و همچنین جمعی از استادان و صاحب نظران حوزه روابط عمومی روزهای ۱۸ و ۱۹ خرداد ماه سال جاری در محل ساختمان مرکزی بانک کشاورزی برگزار شد، دکتر نوربخش ضمن اشاره به نقش اساسی و مهم روابط عمومی هر سازمان در

## مشارکت گسترده بانک کشاورزی در نمایشگاه بین المللی صنایع کشاورزی

سیزدهمین نمایشگاه بین المللی صنایع کشاورزی، مواد غذایی، ماشین آلات و صنایع وابسته با هدف تبادل اطلاعات فنی - بازرگانی و آشنایی صاحبان صنایع و پژوهشگران و دست اندرکاران با آخرین دستاوردهای صنعتی و فناوری روز جهان در محل نمایشگاه بین المللی تهران برگزار شد.

به گزارش روابط عمومی و اطلاع رسانی، بانک کشاورزی با پشتوانه بیش از ۷۲ سال تجربه و به عنوان تنها نهاد مالی تخصصی در بخش کشاورزی ایران و با توجه به تامین مالی ۷۰ درصد



این بخش، به صورت گسترده در این نمایشگاه مشارکت کرد و مورد استقبال حاضران قرار گرفت.



## برگزاری مراسم هفدهمین سالگرد ارتحال امام خمینی (ره) در ساختمان مرکزی بانک



مراسم هفدهمین سالگرد ارتحال ملکوتی بنیانگذار جمهوری اسلامی ایران حضرت امام خمینی (ره) در محل ساختمان مرکزی بانک برگزار شد.

به گزارش روابط عمومی و اطلاع رسانی، در این مراسم که با حضور اعضای هیئت مدیره، مدیران امور، رؤسای ادارات مرکزی و جمعی از کارکنان ستادی روز پنجشنبه ۱۱ خرداد برگزار شد، حجت الاسلام شهاب در ارتباط با فضایل اخلاقی حضرت امام سخنانی بیان کردند. لازم به ذکر است این مراسم با مداحی یکی از مداحان اهل بیت عصمت و طهارت پایان یافت.

### غرب تهران

## باجه دانشگاه خواجه نصیر در مدیریت غرب تهران بزرگ افتتاح شد

بیست و سومین باجه بانک کشاورزی در دانشگاه خواجه نصیر تحت سرپرستی مدیریت شعب غرب تهران افتتاح شد. در این مراسم که با حضور مهندس ماهیکار مدیر امور استان تهران، مهندس جلالیان مدیر ستاد، ملکی و فکری مدیران پشتیبانی و فنی، سرحدی مسئول حراست غرب، مهندس صدیق رییس دانشگاه و همراهانشان برگزار شد.

مهندس جلالیان ضمن تشکر از تشریف فرمایی حضار با ابراز امیدواری از جذب منابع موجود در منطقه، از تکرار و تجدید این قبیل اقدامات، همکاری هرچه بیشتر بین بانک و دانشگاه به صورت متقابل و ارائه خدمات متنوع بانکی پرده برداشت.

## ناظرین ویژه مدیریت غرب تهران بزرگ گرد هم آمدند

### غرب تهران

اولین جلسه ناظرین ویژه در سال ۸۵ با حضور معاون اداره کل نظارت و امور شعب و مدیر ستادی استان و جمعی از ناظرین ویژه در محل مدیریت غرب تهران بزرگ برگزار شد. به گزارش مدیریت شعب بانک در غرب تهران بزرگ، در ابتدای این جلسه مهندس جلالیان پس از بحث و بررسی پیرامون موارد مطرح شده در جلسه قبلی (در سال ۸۴) نکات مهم دستورالعمل اجرایی ناظرین ویژه را قرائت نمودند و از ناظرین خواستند که مسائل موجود در شعب را مورد بازبینی قرار دهند تا موجب ارائه خدمات مطلوب تر به مشتریان گردد.

## افتتاح سیستم تلفن بانک مهر در بانک کشاورزی

بر اساس این خبر با استفاده از سیستم تلفن بانک مهر، مشتریان دارنده انواع کارتها و حساب متمرکز مهر، می توانند از طریق شماره تلفن ۲۲۹۰۱۵۰۰ بدون محدودیت زمان و نیاز به مراجعه به دستگاههای خودپرداز بانک، از وضعیت حساب خود شامل مانده حساب، سه تراکنش آخر حساب و وضعیت چکها مطلع شوند و از طریق نما بر صورت حساب خود را دریافت کنند. همچنین اطلاع از وضعیت کارت شامل، موجودی، سه تراکنش آخر نیز از دیگر خدمات این سیستم است و از این طریق می توانند مقفود کارت خود را اعلام دارند و از شماره رمز حساب خود نیز مطلع شوند.

همچنین مشتریان حسابهای دولتی، حقوقی، مشترک و حقیقی فاقد کارت برای دریافت رمز تلفن بانک خود می توانند به شعبه ای که در آن افتتاح حساب کرده اند مراجعه کنند.

## کرمان

## صعود کوهنوردان بانک کشاورزی بر بام قله « هزار » کرمان

به منظور ترویج و تبلیغ خدمات بانک، تیم کوهنوردی بانک کشاورزی با همراهی تیم کوهنوردی « فراز » که مشکل از بازاریان کوهنورد است، در تاریخ ۸۵/۱/۲۶ به قله ۴۴۶۵ قری « هزار » کرمان صعود کردند.

کوهنوردان این صعود، عبارت بودند از: مهندس رافعی دهکردی، عباس شریفی، احمد گل بالی، شهناز قلیزاده، زویا نعمتیان، بهزاد بهمن شیبستری، منصور عمادی، محمود حشمت (از تیم بانک کشاورزی)، خانم بیاتی، موسویون، قربانی، رضایی، احمدی، نظری، نوروزی، اصفهانی، صدفی، بیگ، قاسمی، فرشلاف، سربخشیان، فریدونی، قدس، گودرزی از (تیم فراز).



## اولین جلسه مسئولین معین شعب مدیریت غرب تهران در سال جاری برگزار شد

## غرب تهران



این جلسه در تاریخ ۸۵/۲/۱۷ با حضور مدیران ستادی فنی و پشتیبانی و مسئولین معین شعب تشکیل گردید و ضمن بررسی عملکرد مسئولین معین در سال قبل و جمع آوری و نتیجه گیری مثبت از عملکرد سال پیش با تنظیم یک برنامه منسجم و ضربتی، شعب بین مسئولین تفکیک و به عنوان رابط بین شعب و مدیریت تعیین گردیدند.

لذا از ابتدای سال کلیه نیازها و مشکلات شعب از طریق این مسئولین پیگیری و انجام خواهد شد.

- اهداف اصلی تعیین افراد معین شعب در مدیریت ستاد به شرح ذیل می باشد:
۱. افزایش سرعت پاسخگویی به نیازهای فوری شعب
  ۲. افزایش کیفیت خدمات به شعب تابعه
  ۳. ایجاد همدلی و همکاری بیشتر بین کارکنان شعب و ستاد مدیریت
  ۴. افزایش انگیزه همکاران شعب با ایجاد فضای پاسخگویی در ستاد مدیریت و انتقال این فرهنگ به شعب
  ۵. ایجاد زمینه لازم جهت افزایش فعالیت همه جانبه شعب و مسئولیت پذیر کردن بیشتر شعب در اجرای برنامه ها

## گیلان

اولین دوره آموزش پولشویی در مدیریت شعب بانک در استان گیلان برگزار شد. به گزارش مدیریت شعب بانک در استان، در این کلاس آموزشی که در دو دوره جداگانه برگزار شد، ۵۹ نفر از رؤسای شعب بانک در استان گیلان با مفاهیم پولشویی، تاریخچه شکل گیری آن، چگونگی مبارزه با پولشویی و... آشنا شدند. شایان ذکر است همچنین در پایان این دوره آموزشی مقرر شد در آینده ای نزدیک برای سایر همکاران شاغل در مدیریت و شعب نیز این دوره آموزشی برگزار شود.

لازم به ذکر است اولین دوره آموزش پولشویی در مدیریت استان لرستان، خراسان شمالی و کهگیلویه و بویر احمد نیز همزمان برگزار شد.

## برگزاری اولین دوره آموزشی پولشویی در مدیریت شعب بانک در استان گیلان

## آذربایجان شرقی

اولین دوره آموزشی بدو خدمت استانهای آذربایجان شرقی، آذربایجان غربی و اردبیل با حضور مدیرستادی استان آذربایجان شرقی در مرکز آموزشی و تفریحی بندر شرفخانه برگزار شد.

به گزارش مدیریت شعب استان مهندس ناصر گلچین مدیرستادی استان در اولین دوره آموزشی، ضمن خوش آمدگویی به شرکت کنندگان آغاز دوره آموزشی منطقه ای را به فال نیک گرفت و گفت: بانک کشاورزی در برگزاری دوره های آموزشی نسبت به سایر بانکها پیشرو بوده و به آن اهمیت بیشتری می دهد. وی افزود: هر کارمند بانک در طول دوره خدمت مدام دوره های مختلفی را آموزشی دیده و اطلاعات بانکی آنها به روز می شود. وی امکانات مرکز آموزشی و تفریحی را مناسب عنوان کرد و اظهار داشت: این مرکز برای دوره های ۴۰ نفره امکاناتی همچون کلاسهای مناسب، وسایل کمک آموزشی، سرویس تغذیه و خوابگاه را دارا بوده و جای توسعه برای تعداد بیشتر را دارد.

گفتنی است بندر شرفخانه در ساحل دریاچه اورمیه در ۲۵ کیلومتری شهرستان شبستر واقع شده و بخاطر قرار گرفتن در کنار این دریاچه یکی از مناطق توریستی آذربایجان شرقی به شمار رفته و در ماههای تیر تا شهریور پذیرای مسافران زیادی از جای جای ایران و سایر کشورها می باشد.

## سمنان

## برگزاری سمینار آموزش پولشویی در مدیریت استان سمنان



همایش یک روزه پولشویی با حضور مدیران حوزه های فنی و پشتیبانی، کارشناسان و رؤسای شعب در محل مدیریت استان سمنان برگزار گردید.

به گزارش مدیریت شعب بانک در استان در ابتدای این همایش آقای دشتیانی مدیر ستادی بانک در استان نکاتی را درباره مسائل بانکی، از جمله تجهیز منابع، وصول، پرداخت تسهیلات، کنترل و نظارت بر فعالیت کارگزاران ارزیاب بیمه، فعالیت در جهت جذب وجوه گندم، فعالیت بنگاههای کوچک و کم بازده و حضور به موقع در محل کار و جلسات مطرح کردند؛ سپس کارگروه آموزشی پولشویی به مدت ۶ ساعت با تدریس توسط آقای رضوانپور، مدیر محترم پشتیبانی مدیریت مرکزی با مضمون آشنایی با مفاهیم پولشویی برگزار شد.

## خراسان شمالی

برنامه بازدید مهندس حسن آبادی مدیرستادی شعب استان خراسان شمالی از عمارت و آینه خانه مفخم به منظور گرامیداشت هفته میراث فرهنگی برگزار شد. به گزارش مدیریت شعب در استان، در این بازدید که مدیر پشتیبانی، مسؤول روابط عمومی و مسؤول خدمات نیز حضور داشتند، کارشناس و راهنمای اداره کل میراث فرهنگی و گردشگری استان در خصوص تصاویر و اشیای موجود در موزه، محدوده فرمانروایی سردار مفخم، ابنیه تاریخی، اشیای قیمتی توضیحاتی را خطاب به حضار ارائه داد.

## گرامیداشت هفته میراث فرهنگی از سوی مدیر ستادی بانک

## مدیریت امور خراسان رضوی میزبان ستاد مرکزی احیای امر به معروف کشور



گردهمایی ستاد مرکزی احیای امر به معروف و نهی از منکر کشور با همکاری بانک کشاورزی و با میزبانی مدیریت امور خراسان رضوی در مشهد برگزار شد.

به گزارش مدیریت شعب در استان در این گردهمایی که در سالن اجتماعات استانداری خراسان برگزار گردید، حجت الاسلام صادق زاده، معاون ادارات و کارخانجات ستاد احیای امر به معروف و نهی از منکر با بیان اینکه احیای این فریضه وظیفه اصلی این ستاد است افزود: رهبر نیز وظیفه این ستاد را احیای امر به معروف و نهی از منکر دانسته اند و اعلام کرده اند که هم اکنون بستر مناسبی برای احیای این فریضه ایجاد شده است که ستادبایستی از آن به خوبی استفاده کند. در این گردهمایی همچنین معاون سیاسی اجتماعی استاندار خراسان رضوی طی سخنانی به انتقاد از حرکت‌های سطحی و زودگذر در بحث امر به معروف و نهی از منکر پرداخت. لازم به ذکر است در این گردهمایی پس از تشکیل کارگروه‌های تخصصی، جنبه‌های مختلف امر به معروف و نهی از منکر مورد بحث و بررسی قرار گرفت و نتایج حاصله پس از جمع بندی به عنوان راهبرد و خط مشی‌های ستاد مرکزی احیای امر به معروف و نهی از منکر به تصویب رسید.

## تغییر دولت عامل چرخش اساسی در سیاست های بانک است

بلکه با نگاه مثبت چنانچه بتوانیم با جلب همکاری سازمانهای ذی ربط در بخش کشاورزی فعالین این بخش را به سرمایه گذاری در بانک تشویق نماییم، نه تنها چیزی از دست نخواهیم داد بلکه موفقیت های بیشتر نیز بدست خواهیم آورد.

مدیر ستادی بانک، جایگاه درخشان بانک کشاورزی در سطح سازمانها را یادآور شد و گفت: با تلاش کارکنان صدیق بانک و همراهی سازمانهای ذی ربط این موقعیت را ارتقا خواهیم داد. وی با اشاره به فعالیت شعب شهری در رویکرد جدید گفت: شعب شهری مجاز خواهند بود ۲۵ درصد منابع خود را به بخش های غیر کشاورزی پرداخت نمایند. علاوه بر این بخشی از فعالیت های شعب اصلی نیز به آنها واگذار خواهد شد. وی فعالیت تجهیز منابع شعب شهری را یادآور شد و گفت خدمات شعب شهری باید بر تجهیز منابع ارزان قیمت و همکاری در انجام وظایف شعب اصلی تمرکز یابد. وی همچنین از همکاران شعب برتر که در زمینه گردآوری سپرده های تجهیز منابع پس انداز سال ۸۴ موفق بوده اند تقدیر کرد و خواستار تلاش جدی در برنامه های آتی بانک برای گردآوری سپرده های قرض الحسنه ویژه کشاورزی شد.

به منظور تشریح رویکردهای جدید و بحث و تبادل نظر درباره برنامه های سال ۸۵ همایش استانی روسای شعب با حضور مدیر ستادی، مدیران فنی و پشتیبانی و کارشناسان مدیریت در تاریخ ۸۵/۲/۳۰ در محل سالن اجتماعات مدیریت استان برگزار شد.

به گزارش مدیریت شعب در استان در این مراسم مهندس فهیمی مدیر ستادی بانک، تغییر دولت، سیاست ها و خطی مشی های آن را عامل چرخش اساسی در سیاست ها و رویکردهای بانک عنوان کرد و گفت: بحث تغییر و تحول در بانک کشاورزی نهادینه شده است و با توجه به آمادگی ذهنی و انعطاف پذیری ساختار بانک، خسارت زیادی از تغییرات ایجاد شده نخواهیم دید وی با اشاره به اینکه طرح های زودبازده از مهمترین برنامه های دولت برای کاهش نرخ بیکاری است گفت: در این زمینه همکاران روسای شعب باید نهایت همکاری را با سازمانهای ذی ربط به عمل آورند. آقای فهیمی چرخش اساسی در فعالیت های بانک را بازگشت به فلسفه وجودی بانک عنوان کرد و گفت نباید تصور کنیم در دستیابی به اهداف بانک شکست خورده ایم یا با موانع جدی مواجه خواهیم شد،



## تجلیل از همکاران ایثارگر بانک در سراسر کشور

به مناسبت آزادسازی خرمشهر قهرمان طی مراسم باشکوهی همزمان با سراسر کشور از آزادگان، جانبازان و همکاران فرزند شهید تقدیر شد.

به گزارش مدیریت شعب در استان خوزستان این مراسم همزمان با سراسر کشور با حضور مدیر پشتیبانی شعب، مدیران فنی حوزه های سه گانه و صدها تن از آزادگان جانبازان و همکاران فرزند شهید در سالن مرکز آموزش اهواز برگزار شد.

در آن مدیر پشتیبانی شعب بانک استان ضمن خوشامدگویی طی سخنان کوتاهی به ذکر خاطراتی از دوران دفاع مقدس و حماسه فتح خرمشهر پرداختند و یاد و خاطره شهدای فتح خرمشهر را گرامی داشتند.

هم چنین مراسم های مشابهی در سالن اجتماعات مدیریت شعب بانک در استانهای فارس، سیستان و بلوچستان و یزد نیز برگزار شد.



## بدهی کشاورزان خسارت دیده ناشی از خشکسالی در استان هرمزگان تمدید شد

و معوق بدهکاران مذکور تا تاریخ ۱۳۸۴/۱۰/۲۲ و به تفکیک هر یک از تسهیلات پرداختی و بطور جداگانه تجمیع گردیده و ضمن استمهال دو ساله، در مورخ ۱۳۸۶/۱۰/۲۲ وصول گردد.

شایان ذکر است تمام فعالیتهای زیر بخش کشاورزی، اعم از زراعت، باغداری، دام، طیور، پرورش ماهی و ... که مستقیماً از خشکسالی سالهای اخیر آسیب دیده اند، مشمول استفاده از مساعدتهای این دستور العمل هستند.

براساس دستورالعمل دولت و ابلاغ مدیر کل اعتبارات بانک مرکزی، بدهی کشاورزان خسارت دیده ناشی از خشکسالی استان هرمزگان تمدید شد. براساس این گزارش مقرر شده است؛ بدهی سررسید گذشته و معوق بدهکاران بخش کشاورزی که فعالیت تولیدی آنها در امر کشاورزی مستقیماً بر اثر خشکسالی سالهای اخیر خسارت دیده است و قادر به تادیه بدهی خود نگردیده اند، اعم از اشخاص حقیقی و حقوقی و اعم از سرمایه گذاری و سرمایه در گردش به مدت دو سال مهلت داده شود و بدهی سررسید گذشته

کهگیلویه و بویراحمد

## برگزاری کلاس توجیهی آمار و فایل جامع اطلاعات مشتریان

با توجه به اهمیت و نقش آمار در تصمیم‌گیری‌های کلان مدیریتی جهت دستیابی به اهداف سازمان و ارتقای دانش همکاران بخش آمار شعب، کلاس توجیهی آمار و فایل جامع اطلاعات مشتریان با حضور مدیر گروه پشتیبانی، کارشناس آمار بانکی و اطلاعات مشتریان مدیریت

و مسؤولین آمار شعب در محل کارگاه آموزشی مدیریت استان برگزار گردید.



به گزارش مدیریت بانک در استان، در طول برگزاری این کلاس در خصوص اهمیت ارسال روزانه فایل اطلاعات مشتریان، نحوه تهیه و

تکمیل آمار ماهیانه نمونه ۴۷، تهیه و تکمیل آمارهای ماهانه وجوه اداره شده و تبصره‌ها توضیحات لازم توسط آقای بهروزی کارشناس آمار ارائه گردید. ضمناً آقای مظفری مدیر پشتیبانی در خصوص ارسال دقیق و به موقع آمارها، نحوه تهیه و تنظیم صورتحسابها، وجوه اداره شده و تفکیک آن از حساب دارایی‌ها، در آمد تعهدی، مطالبات تبصره‌ای در حال پیگیری از دولت توضیحات مبسوطی را ارائه نمودند.

مدیریت شعب بانک در استان اردبیل موفق به کسب رتبه اول در گروه بیمه و بانک‌ها در سطح استان اردبیل شد.

به گزارش مدیریت شعب بانک در استان اردبیل، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان اردبیل، در ارزیابی و بررسی عملکرد دستگاه‌های اجرایی استان در زمینه اجرای طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب و رجوع در سال ۱۳۸۴ مدیریت شعب بانک در استان اردبیل را از بین بانک‌های فعال در استان اردبیل حائز رتبه اول و از بین شرکت‌های بیمه گذار، بعد از بیمه ایران، حائز رتبه دوم تشخیص داد.

لرستان

## برگزاری همایش طرح‌های زودبازده

همایش یک روزه طرح‌های زودبازده بخش کشاورزی از ساعت ۸ صبح روز شنبه ۸۵/۲/۳۰ با حضور معاون و مدیر کل برنامه‌ریزی استانداری لرستان، رئیس سازمان جهاد کشاورزی، معاونین ایشان، رئیس اداره کل تعاون و سازمان تعاون روستایی استان، مدیر ستادی، مدیران پشتیبانی و فنی مدیریت و روسای شعب بانک در استان لرستان در محل سالن اجتماعات مدیریت بانک کشاورزی برگزار شد. به گزارش مدیریت شعب در استان، در این همایش آقای فهیمی ضمن خیر مقدم به مهمانان، فرصت‌های سرمایه‌گذاری و اشتغال در بخش کشاورزی استان را تشریح کرد و آمادگی بانک کشاورزی برای همکاری و اجرای طرح‌های زودبازده بخش کشاورزی را در چهارچوب مقررات و دستورالعمل‌های بانک مورد تاکید قرار داد.

همچنین در این همایش آقای مهندس مروج‌الشریعه معاون برنامه‌ریزی استانداری لرستان در سخنانی از بانک کشاورزی بخاطر پیشگامی در برگزاری همایش طرح‌های زودبازده در استان تقدیر و ضمن ارج نهادن به تلاشهای مدیریت و کارکنان بانک کشاورزی در جهت اشتغالزایی، خواستار توجه جدی این بانک به طرح‌های زودبازده شد.

لازم به ذکر است در پایان این همایش مهندس یاوریان رئیس سازمان کار و امور اجتماعی استان وضعیت اشتغال و بیکاری استان را تشریح کرد و گفت: نرخ بیکاری استان باید از ۲۰/۶ درصد به ۱۰/۴ درصد در پایان برنامه چهارم برسد. وی همچنین با بیان اعتبارات مورد نیاز برای کار آفرینی در استان، خواستار نظارت بانکها بر فعالیتهای واحدهای زودبازده و گیرندگان تسهیلات کار آفرینی شد.

اردبیل

## کسب رتبه اول در اجرای طرح تکریم مردم

پایام مهر

و برگزاری نخستین کنگره در سال ۱۳۸۶ تهران را مد نظر خود قرار داده است.

قاسم محمدی رئیس شورای سیاستگذاری کنفرانس بین المللی بررسی روابط عمومی در سیره پیامبر اعظم و رئیس اداره کل روابط عمومی و اطلاع‌رسانی بانک با اشاره به اینکه این حرکت را باید به عنوان یک پدیده جدید بین المللی ارزیابی کرد، گفت: از یک منظر این اقدام شأن و منزلت روابط عمومی را در ایران تقویت می‌کند و از سوی دیگر این اقدام یک ارتقای بین المللی برای روابط عمومی‌ها در ایران محسوب می‌شود. محمدی افزود: چتر گسترده نظام ارتباطات و اطلاع‌رسانی بانک کشاورزی مبتنی است بر اخلاقیات، صداقت، مهرورزی و عطف با مردم و ما این اصول را مبتنی بر سیره نبوی می‌دانیم و به آن افتخار می‌کنیم و برای اینکه بتوانیم سایر مؤلفه‌های علمی و تجربی را در کنار آن بکار گیریم، امسال را با شعار "دانایی، تعهد و تلاش" آغاز کرده‌ایم و اگر بتوانیم مؤلفه‌ها را خوب بشکافیم، بدون شک تحول جدی‌تری که در حوزه اخلاقیات و روابط عمومی ایجاد شده، به روابط عمومی‌های خارج از ایران هم کشیده خواهد شد که از حضور اندیشمندان مسلمان در این کنفرانس می‌توان به عنوان شاهد این مدعا نام برد. لازم به ذکر است این کنفرانس با حمایت وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، شرکت تعاونی اعتباری ثامن الائمه، بانک کشاورزی، بانک ملت، شرکت ایران خودرو و ... برگزار شد و مجموعه سخنرانی‌های ارائه شده در آن به زودی در قالب کتابی با عنوان "روابط عمومی در سیره پیامبر اعظم" چاپ و در اختیار جامعه روابط عمومی‌های کشور قرار خواهد گرفت.

کنفرانس بین المللی بررسی روابط عمومی در سیره پیامبر اعظم (ص) و آیین اعلام موجودیت "کنفدراسیون روابط عمومی کشورهای اسلامی" هفتم خرداد ماه در تهران برگزار شد.

کنفدراسیون روابط عمومی کشورهای اسلامی که رسالت خود را توسعه علمی و حرفه‌ای روابط عمومی در کشورهای اسلامی قرار داده است، با عنایت به فرمایش مقام معظم رهبری مبنی بر برپایی نهضت تولید علم و تأکید بر اینکه جمهوری اسلامی می‌تواند مادر تولید علم در رشته‌های مختلف علمی در جهان اسلام باشد، تشکیل شده است تا ایران را به عنوان مرکز تولید علم روابط عمومی در جهان اسلام مطرح کند که این امر با استقرار دبیرخانه دائمی کنفدراسیون در تهران جنبه عملی پیدا خواهد کرد. مهم‌ترین اهداف و رسالت‌های کنفدراسیون روابط عمومی کشورهای اسلامی حمایت و ارتقای بینش، مهارت و آزادی فعالیت‌های حرفه‌ای دست‌اندرکاران روابط عمومی، حفظ و بهبود حرفه روابط عمومی و ارتقای استانداردهای آن، بهبود وضعیت کاری و اجتماعی کلیه دست‌اندرکاران، ارتقای همکاری بین انجمن‌های عضو، هماهنگی و اقدام برای تأمین و تضمین امنیت دست‌اندرکاران روابط عمومی و ایجاد و حفظ روابط نزدیک با سازمان‌های غیر دولتی و دولتی بین المللی در حوزه روابط عمومی عنوان شده است و این کنفدراسیون در راستای فعالیت‌های اولیه خود ایجاد دبیرخانه دائمی و تجهیز آن در تهران، راه‌اندازی سایت ویژه به زبان‌های انگلیسی، عربی و فارسی، ایجاد پژوهشگاه و آموزش‌سکده روابط عمومی، انتشار بولتن خبری، تأسیس صندوق حمایت از تولیدات علمی و پژوهش‌های روابط عمومی



رئیس اداره کل روابط عمومی و اطلاع‌رسانی بانک کشاورزی در حاشیه برگزاری کنفرانس بین المللی "روابط عمومی در سیره پیامبر اعظم" اعلام کرد:

**نظام  
اطلاع‌رسانی در  
بانک کشاورزی  
مبتنی بر سیره  
نبوی است**

## با بهره برداری از طرح مهر گستر اتفاق افتاد

# بانک کشاورزی و حرکت به سوی بانکداری تمام عیار الکترونیک

بانک کشاورزی نیز در این مراسم با اشاره به اینکه نباید در ابتدای اجرای این گونه طرح ها ایده آل فکر بکنیم، گفت: این نرم افزار تا آنجا که در توان بوده است در محیط غیر واقعی آزمایش شده است که البته ممکن است هنوز هم نواقصی در اجرای آن وجود داشته باشد که امیدواریم در بهره برداری نهایی از این طرح، کلیه این نواقص بر طرف شده باشد.

در ادامه این مراسم بحث آموزش مدیران برای راهنمایی اعضای شعب در خصوص این طرح مطرح شد و مقرر گردید کلیه پرسنل شعبه ها در خصوص طرح مهر گستر آموزش لازم را ببینند و فاصله بین آخرین آموزش و افتتاح نیز محدود باشد. در پایان این مراسم نیز از مدیران شرکت پدیسار به سبب همکاری های مجدانه و پیگیری برای به ثمر رسیدن این طرح قدر دانی به عمل آمد. لازم به ذکر است در این مراسم علاوه بر دکتر نوربخش، اعضای هیأت مدیره و برخی از مدیران امور بانک کشاورزی نیز حضور داشتند.

online در شعبه کودک و نوجوان، واقع در بلوار کشاورز، از آغاز این طرح به عنوان حرکت بانک کشاورزی به سوی یک بانکداری الکترونیکی تمام عیار یاد کرد. در ادامه این مراسم، مژده قزل ایاغ، معاون اداره کل گسترش بانکداری الکترونیک به ارائه توضیحات فنی و کارشناسی درباره نرم افزار یاد شده پرداخت. وی با اشاره به اینکه در صفحه اول این نرم افزار، مجوز های کاربر از نظر ارزش های مجاز، تاریخ و مشخصات ارائه شده است، از اتصال این نرم افزار به رایانه مرکزی واقع در شهر آرا خبر داد که به گفته وی کلیه عملیات مهر گستر در آنجا به انجام خواهد رسید.

قزل ایاغ با ارائه اطلاعات تکمیلی در خصوص نحوه عملکرد این نرم افزار به حاضران، در خصوص حسابهای شعبه ای، حسابهای جاری، حسابهای تعهدی، مکاتبات، مدیریت ریسک اعتباری، سقف های عمومی، مدیریت مشتری، حساب های سپرده، حساب های تسهیلات، ارتباط متقابل خودکار، مدیریت کاربر، فرما و اوراق بهادار سخنانی ایراد کرد.

حشمت الله نظری عضو هیأت مدیره

بهره برداری مقدماتی از طرح مهر گستر در مراسمی با حضور دکتر سید حسن نور بخش، مدیر عامل بانک کشاورزی، در مرکز ارتباط سبز آغاز شد. به گزارش خبرنگار "پیام مهر" در ابتدای این مراسم مهندس لریان فرد، مدیر امور رایانه ای و بانکداری الکترونیک با اشاره به اینکه امروز بعد از دو سال گرفتاری و با تلاش همکاران امور رایانه ای و شرکت استرالیایی و بومی سازی و انجام مرحله آزمایش، موفق به بهره برداری از این طرح شده ایم، از زحمات و پیگیری های مجدانه آقای نظری در این ارتباط قدر دانی به عمل آورد.

وی در ادامه گفت: با بهره برداری از این طرح، بانک کشاورزی نخستین بانکی است که به عنوان یک بانک بزرگ در کشور این نرم افزار را به مرحله عملیاتی در خواهد آورد که این مهم با تلاش شبانه روزی همکاران در بخش های مختلف بانک میسر شده است.

مهندس لریان فرد در ادامه با اشاره به راه اندازی این طرح به صورت



در مراسم تودیع مدیرکل سابق و معارفه  
مدیر جدید حراست بیان شد:

## حرکت از حراست گریزی به حراست پذیری

شهید زاده با اشاره به اینکه آقای فاضل همواره معتقد به این بود که فشار عصبی به سازمان یک بیماری نامرئی است که می‌تواند روی تمام بخشهای سازمان آثار سوء خود را وارد کند، از شناسایی مراکز فشار عصبی از سوی زیر مجموعه دفتر کل حراست برای کاهش تأثیرات سوء آن پرده برداشت. وی با تأکید بر اینکه بانک هیچ وقت خدمات ایشان را از یاد نخواهد برد، افزود: آقای فاضل همواره با عشق و صداقت به دنبال این بود که نتیجه کاری که به ثمری می‌نشیند برای سازمان باشد و نه یک فرد.

دکتر شهید زاده در پایان سخنان خود ضمن تشکر مجدد از آقای فاضل اضافه کردند: ایشان واقعاً مجنون وار وارد بانک شد و آرامشی در بانک به وجود آورد که امروز دیگر بر همگان محسوس و ملموس شده است.

در ادامه این مراسم خلاصه ای از عملکرد پنج ساله دفتر مرکزی حراست در زمان مسؤولیت آقای فاضل که خلاصه ای از ۳۰۰ صفحه گزارش تفصیلی بود ارائه گردید که در آن، اقدامات حوزه کارشناسی و حفاظت پرسنلی، فعالیتهای بخش نرم افزاری و حفاظت از اسناد و مهمترین فعالیتهای بخش حفاظت فیزیکی و انتظامات به سمع و نظر حاضرین در مراسم رسید.

حسین فاضل، مدیر کل سابق حراست بانک سخنران آخر مراسم بود. وی در ابتدای سخنانش با اشاره به اینکه درخواست وی از حضرت حق این است که امور جاری و اداری با رفتن و آمدن افراد جدید پویاتر گردد، بر حرکت به سمت هر چه بهتر شدن اداره امور تأکید کرد؛ زیرا به زعم وی سکون و ایستایی در

مراسم تودیع آقای حسین فاضل مدیر کل سابق حراست بانک کشاورزی سی ام خرداد در محل ساختمان مرکزی بانک برگزار شد.

به گزارش خبرنگار "پیام مهر" در این مراسم که مدیر عامل، اعضای هیئت مدیره، مدیران امور و رؤسای ادارات نیز در آن حضور داشتند، دکتر شهیدزاده از اعضای هیئت مدیره بانک با بیان اینکه امروز روزی است که تمام دوستانی که به نحوی در مدیریت بانک همکاری داشته اند به عنوان خسته نباشید به همکار خود دور هم جمع شده اند، به ذکر نکاتی چند در خصوص منش و روش آقای فاضل پرداخت. وی با ذکر خاطره‌هایی از روزهای جنگ، از آقای فاضل به عنوان فردی یاد کرد که از همان روزهای ابتدایی جوانی به فکر خدمت رسانی و جهاد به کشورش بوده است.

شهید زاده در ادامه با بر شمردن پستیهای که "فاضل" پیش از قبول مسؤولیت در بانک کشاورزی در آنها خدمت کرده است، از وی به عنوان مدیری فرصت شناس و هدفمند و متعهد به نتایج کار خود یاد کرد و با یادآوری روزی که قرار بود آقای فاضل خدمت در بانک کشاورزی را قبول کند، گفت: آقای فاضل در آن روز مطرح کرد که «اگر قرار است من به نظام اقتصادی خدمت کنم چه جایی بهتر از بانک کشاورزی که خدماتش به قشر محروم می‌رسد.» عضو هیئت مدیره بانک با بیان اینکه آقای فاضل تاکنون کوچکترین امتیازی از بانک نخواسته است، از وی به عنوان یکی از نیروهای خاص نام برد که همواره گزارشهایش مورد تأیید بوده است.

در نامه مدیر عامل بانک به مدیران شعب در  
استانها مورد تأکید قرار گرفت؛

## جایگاه ویژه وصول مطالبات در تحقق اهداف بانک



دکتر سید حسن نوربخش  
مدیر عامل بانک کشاورزی در نامه‌ای  
به مدیریت شعب بانک در استانها،  
به موضوع پیگیری و وصول مطالبات  
پرداخت.

به گزارش خبرنگار "پیام مهر"،  
دکتر نوربخش در این نامه با اشاره به  
نقش و اهمیت وصول مطالبات در  
تحقق اهداف و برنامه‌های پرداخت  
تسهیلات بانک، آورده است:

ضروری است مدیران شعب بانک در استانها از ابتدای سال  
به گونه‌ای برنامه ریزی نمایند تا ضمن فراهم نمودن زمینه  
وصول مبالغ پیش بینی شده توسط اداره کل مطالبات، منابع  
حاصله نیز به نحو مطلوب مدیریت و هدایت شود تا علاوه بر  
ایجاد اشتغال در بخش کشاورزی، افزایش تولید محصولات  
اساسی کشاورزی، دامی، ماکیان، شیلات و صنایع وابسته  
را به همراه داشته باشیم و موجبات رونق اقتصادی کشور را  
فراهم آوریم.

دکتر نوربخش در بخش دیگری از این نامه با یادآوری  
برنامه ریزی برای وصول مطالبات ۵۲ هزار میلیارد ریالی در  
سال جاری، آورده است: بدیهی است تأمین منابع مالی برای  
پرداخت تسهیلات در بخش کشاورزی نیاز به سعی و تلاش  
همه جانبه کلیه همکاران دارد تا از این طریق بتوانیم رضایت  
مشتریان را جلب نماییم که در پی آن رضایتمندی خداوند نیز  
حاصل خواهد شد. مدیر عامل بانک کشاورزی در پایان این  
نامه اداره کل وصول مطالبات را موظف کرده است که ماهانه  
آمار و عملکرد مدیریتها در بخش مطالبات را تجزیه و تحلیل  
کنند و نتیجه را به وی گزارش دهند.

دنیای امروز مردود است. وی با ذکر این نکته که پذیرش  
بعضی مسوولیتها عاقلانه نیست، بلکه عاشقانه است، گفت:  
اشتغال در حراست با تندی و تلخی همراه است که اتفاقاً  
شیرینی کار حراست نیز در همین امر نهفته است. مدیر کل  
سابق حراست بانک کشاورزی با بیان اینکه امروز نمی توان  
ارزش کار ۴۰ دفتر حراست و ۹۵۰ نفر پرسنل شاغل در آن را  
ارائه داد، از پیشرو بودن بانک کشاورزی چه به لحاظ کمیت و  
چه به لحاظ کیفیت در امر حراست خبر داد. فاضل با اشاره به  
اینکه حراست بانک اکنون سربلندو سرافراز و پاک در خدمت  
شماست، گفت: اصل ما در حراست حرکت ملموس از حراست  
گریزی به حراست پذیری بوده است و ما وظیفه داریم کاری  
کنیم که حراست را همگان به معنای مکانی و نهادی برای  
حفظ کرامت انسانی در نظر بگیرند.

فاضل در پایان سخنانش از آقای سرحدی (سرپرست  
حراست) به عنوان فردی یاد کرد که هم تئوری و هم عمل را با  
هم در اختیار دارد و از وی درخواست نمود راهی را که خود آغاز  
کرده است، با قدرت بیشتری ادامه دهد. در ادامه این مراسم  
نیز دکتر نوربخش مدیر عامل بانک در سخنان کوتاهی با بیان  
اینکه مراجعت آقای فاضل از بانک کشاورزی به درخواست  
وزارت اطلاعات صورت می‌پذیرد، از تلاش خود و همکارانش  
در هیئت مدیره برای ابقای آقای فاضل در این پست خبر داد؛  
امری که به لحاظ قانونی دیگر امکان وقوع نداشت. لازم به  
ذکر است در پایان این مراسم لوح تقدیری به پاس قدردانی از  
سوی دکتر نوربخش به آقای فاضل اهدا شد.

## اطلاعیه اداره کل روابط عمومی و اطلاع رسانی خطاب به همکاران بانک :

### با ارسال مطالب خود به «پیام مهر» بر غنای مجله بیفزایید

اداره کل روابط عمومی و اطلاع رسانی بر آمادگی نشریه پیام مهر برای درج مطالب همکاران در این نشریه تأکید کرد .

به گزارش خبرنگار «پیام مهر» در اطلاعیه اداره کل روابط عمومی و اطلاع رسانی آمده است : از آنجا که مطبوعات مجرای تنفس فکر و اندیشه هر سازمانی محسوب می شود و می تواند نقش بسیار ارزشمندی در ارتقای سطح فرهنگ جامعه ایفا کند، این اداره کل به عنوان پل ارتباطی میان تمام حوزه ها با توجه به رویکرد جدید بانک و اتکا به سه واژه دانایی، تعهد و تلاش در نظر دارد به منظور تعامل بیشتر با واحدهای سراسر کشور مطالب همکاران ارجمند، اعم از شعر، خاطره، مقاله و عکس های خاطره انگیز بانکی را در نشریه داخلی بانک منعکس کند و با بهره گیری از انتقادهای تحلیلیهای سازنده، بر غنای مجله بیفزاید .

در ادامه این اطلاعیه و در بیان ویژگیهای مطالب ارسالی آمده است :

- \* ذکر منابع و مأخذ در مقالات الزامی است .
- \* مقالات ارسالی نباید در مجله دیگری به چاپ رسیده باشد .
- \* نشریه در ویرایش و تلخیص مطلب آزاد است .
- \* متون ترجمه شده باید با تصویر یک نسخه از متن اصلی همراه باشد .
- \* از انتشار مطالب اصلی ترجمه شده نباید بیش از ۲ سال گذشته باشد .
- \* مطالب باید تایپ شده یا به خط خوانا، با رعایت فواصل مناسب بین سطرها و فقط بر یک طرف کاغذ نوشته شود .
- \* عکسهای یادگاری به همراه مشخصات کامل، اعم از تاریخ، محل، شرح عکس و توضیحات لازم باشد .
- \* مطالب ارسالی بازگردانده نخواهد شد .

در پایان اطلاعیه اداره کل روابط عمومی و اطلاع رسانی از همکاران و صاحب نظران دعوت شده است در صورت تمایل آثار خود را به نشانی تهران- بزرگراه جلال آل احمد، نبش خیابان شهرآرا، ساختمان بانک کشاورزی، طبقه اول، اداره کل روابط عمومی و اطلاع رسانی و یا به نشانی [Payamemehr@agri-bank.com](mailto:Payamemehr@agri-bank.com) ارسال کنند.

رئیس کانون بازنشستگان بانک کشاورزی در گفت و گو با "پیام مهر" از دغدغه هایش می گوید :

## نسل امروز به «عشق» بیشتر از «نان» نیاز دارد

سیدمهدی موسوی



جناب آقای ذوقی اهل کجا هستید و در چه مقطع و رشته ای تحصیل کرده‌اید؟  
با تشکر از حُسن توجه شما ، بنده محمد ذوقی متولد ۱۳۲۰ در طالقان هستم . تحصیلات ابتدایی را در شهرهای تنکابن و طالقان به پایان رساندم و در سال ۱۳۳۲ به تهران آمدم . از سال اول متوسطه تا پایان اخذ مدرک دیپلم ریاضی را نیز در دبیرستانهای بدر و مرآت گذراندم . حدود یازده سال بعد از اخذ مدرک دیپلم ، همزمان با اشتغال در بانک ، مدرک تحصیلی خود را در رشته مدیریت بازرگانی و در مدرسه عالی بازرگانی اخذ نمودم .

نحوه آشنایی خود را با بانک کشاورزی بیان کنید و بفرمایید که تاکنون در چه پستهایی فعالیت کرده اید ؟

بنده برای نخستین بار از طریق یک آگهی که در آن اعلام نیاز برای تعدادی نیروی انسانی شده بود ، با بانک کشاورزی آشنا شدم . در آن زمان ۱۲۰۰ نفر در آزمون استخدامی بانک شرکت کردند که من جزو یکی از ۱۲۰ نفر برگزیده بودم . بعد از یک سال کارآموزی ، دانش پایه بانک را کسب کردم و چون ممتاز بودم به عنوان کارمند پس انداز نوین شعبه مرکزی بانک مشغول به فعالیت شدم . در سال ۱۳۴۵ به دایره حسابداری منتقل شدم و پس از چندی به عنوان رئیس دایره حسابداری انتخاب شدم . بعد از اخذ مدرک کارشناسی از مدرسه عالی بازرگانی به عنوان کارشناس بازرگانی کمیته فنی بانک و بعد از آن به عنوان محقق اداری در اداره سازمان و روشها به خدمت رسانی مشغول شدم ؛ سپس نماینده بانک در سازمان امور اداری و استخدامی و با حفظ سمت عضو کمیته بررسی فرمها شدم . در سال ۱۳۵۹ و بعد از پیروزی انقلاب اسلامی نیز به عنوان مدیر بانک در استان مازندران و گلستان انتخاب شدم و بعد از دو سال به تهران بازگشتم

گر داگردم را کتاب فرا گرفته است : از فلسفه و عرفان گرفته تا دین و سیاست ، از اقتصاد و بازرگانی تا شعر و ادبیات .... می گویند بزرگترین هنر هر فردی انرژی مثبتی است که می تواند به اطرافیانش منتقل نماید : من این موضوع را در دیدار با محمد ذوقی به تمامی دریافتم ... همان طور که از نام خانوادگی بر می آید ، خانواده ای هستند سرشار از ذوق و هنر ... دخترش گرافیک است و پسرش عکاس ... با محمد ذوقی که از معبود مدیرانی است که به واقع "مطالعه می کند ، در فضایی که مملو از کتاب است گفت و گویی ترتیب داده ایم که در مقابل می خوانید



**سیستم بانکی دارای نظم خاصی است و خیلی نمی توان آن را دستکاری کرد، ولی پس از پیروزی انقلاب کارمان را در چارچوب عقود اسلامی آغاز کردیم. فعالیت عمده دیگر ما بعد از پیروزی انقلاب اسلامی برای همکاران بود و فکر می کنم خیلی به گسترش فرهنگ کتاب و کتابخوانی در بانک کشاورزی کمک کرده ام.**

**بزرگترین نگرانی و دلمشغولی امروز شما چیست؟**

**ببینید چون انسان مدام در معرض افکار منفی است، باید تلاش کند به نکات مثبت نگاه کند و اگر این راه را در پیش بگیرد مطمئناً قادر است تمام مشکلات را از سر راه بردارد، از همین رو من تلاش می کنم با دیدی مثبت به مشکلات نگاه کنم. از سوی دیگر، بزرگترین دغدغه فکری امروز من این است که مطالب انبوهی را که در این سالها مطالعه کرده ام خوشه هایی که از بزرگان اندیشه چیده ام را به صورت تألیفی در اختیار جامعه فکری کشور قرار دهم که امیدوارم در این مسیر موفق باشم....**

**چه توصیه ای برای جوانانی دارید که تازه وارد بازار کار شده اند؟**

**ما باید در ابتدا مشخص کنیم که از زندگی چه می خواهیم: کسی که پول دارد به دنبال چیزی است که حس می کند در آن به خلاء بر می خورد، بنابراین ما باید به دنبال آرامش باشیم و این آرامش هم به دست نمی آید مگر با تعیین هدفی برای زندگی؛ هر فردی باید خودش را بشناسد و باید به او فرصت داد که خودش را به عنوان بالاترین خود در نظر بگیرد که این به نظر من یعنی آرامش. نباید هر کاری می کنیم فقط برای خودمان باشد....**

**با تشکر از اینکه وقتتان را در اختیار ما قرار دادید.**

است، به احترام برخورد شود و مسائل آنها به آن شکلی که لازم است مورد دقت و تعمق قرار بگیرد، زیرا به نظر من انسانیت مهم است...

### مدیر موفق؟

مدیر خوب به نظر من کسی است که بتواند همه افراد سازمان را طوری با یکدیگر هماهنگ کند که هر کس فکر کند او یک فعالیت را به سرانجام رسانده است. متأسفانه خودم به دلیل مشغله زیاد شاید خیلی در این مسئله موفق نبوده‌ام، اما توصیه ام به مدیران این است که این اصل را همواره سر لوحه فعالیت‌های خود قرار دهند.

### در طول سالهای فعالیت در بانک، به چه افتخاراتی دست یافته اید؟

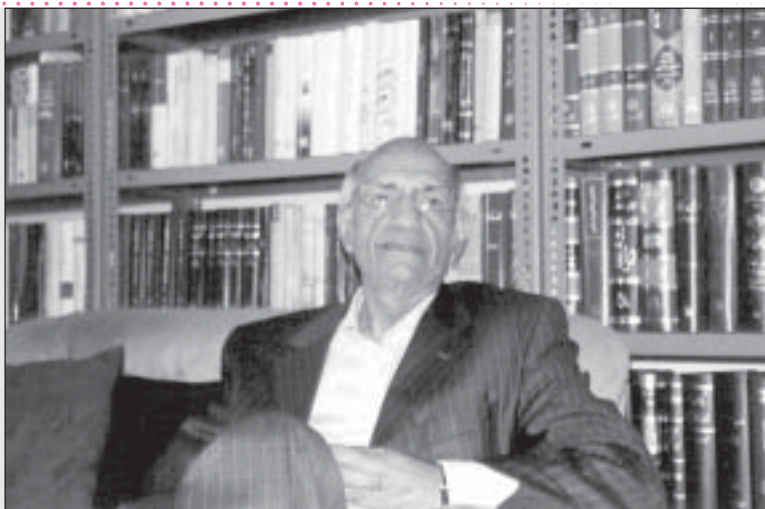
اولاً این نکته را بگویم که برای من نقش کار مهم است؛ زیرا من به عنوان فردی که آزادانه فعالیت در بانک را انتخاب کرده ام باید در آن بهترین باشم. البته در پاسخ شما عرض کنم که بنده به دلیل طرح طبقه بندی مشاغل و اصلاح اساسنامه استخدامی بانکها مورد تشویق بانک قرار گرفتم و از این بابت از مدیران بانک کمال تشکر را دارم. این را هم بگویم که صبح تا شب فکر و ذکرم بانک است، اول بانک را می بینم بعد خانواده را و البته خانواده در موفقیت‌های من در بانک خیلی مؤثر بوده است.

**فعالیت جنبی عمده جناب عالی در کنار فعالیت در بانک در طول این سالها چه بوده است؟ آیا ورزش هم می کنید؟**

تنها مونس و همراه این سالهای من کتاب بوده است و من بیشتر وقت خود را با آنها گذرانده‌ام؛ متأسفانه ورزش کم می کنم و اگر نرمشی هم انجام دهم، نامنظم است.

**با پیروزی انقلاب اسلامی، آیا تغییری در فعالیت‌های بانکی شما ایجاد شد؟**

سیستم بانکی دارای نظم خاصی است و



و رئیس اداره سازمان و روشهای بانک شدم .  
آخرین پستم نیز در بانک کشاورزی، بازرسی ویژه  
بانک و قائم مقام هیئت مدیره بود تا اینکه در  
سال ۱۳۷۶ به افتخار بازنشستگی نائل آمدم .  
هم‌اکنون نیز به عنوان رئیس کانون بازنشستگان  
بانک کشاورزی در خدمت بانک و کارکنان  
عزیزش هستم ...

### هیچ وقت از اینکه در بانک کشاورزی استخدام شدید و عمر خود را در آن گذرانید، پشیمان نشدید؟

بند هیچ وقت پشیمان نشدم؛ انسان یا  
نباید کاری را شروع کند و یا وقتی که شروع کرد  
باید با عشق آن را شروع کند. مادر ترزا می گوید  
نسل ما به عشق بیشتر از نان نیاز دارد... من هم  
با سر لوحه قرار دادن این گفته همواره تلاش  
کرده‌ام با عشق کار کنم و اتفاقاً دقیقاً به همین  
دلیل است که هنوز هم به نحوی با بانک ارتباط  
دارم. انسان همواره نیازمند خلاقیت است.

### سازمان موفق را واجد چه شرایطی می‌دانید؟

سازمان موفق به نظر من سازمانی است که  
تفکر سیستمی در آن حاکم باشد. مهمترین  
اصل یک سازمان موفق این است که با نیروی  
انسانی که بالاترین سرمایه هر مؤسسه و سازمانی

البته ذکر این نکته را ضروری می بینم که  
فعالیت ما در کانون کلاً افتخاری است و هیچ  
پولی بابت فعالیتی که انجام می دهیم دریافت  
نمی کنیم.

### با این اوصاف شما هیچ وقت بازنشستگی را تجربه نکرده اید؟ به غیر از بانک کشاورزی آیا به کار دیگری نیز اشتغال داشتید؟

بند عضو هیئت مدیره شرکت کشاورز نیز  
هستم که در زمینه فعالیتهای تولیدی، صنعتی و  
کشاورزی فعالیت می کند؛ در پاسخ به سؤال شما  
عرض کنم که من خودم را همیشه طلبه می دانم  
و با عشق کارم را انجام داده ام و اتفاقاً هدفم از  
حضور در کانون بازنشستگان نیز حفظ حرمت و  
منزلت بازنشستگان است، زیرا به نظر من  
بازنشسته ها خیلی مهجور هستند و رفتار سیستم

انسان یا نباید کاری را شروع  
کند و یا وقتی که شروع کرد باید  
با عشق آن را شروع کند. مادر  
ترزا می گوید نسل ما به عشق  
بیشتر از نان نیاز دارد... من هم  
با سر لوحه قرار دادن این گفته  
همواره تلاشی کرده‌ام با عشق  
کار کنم و اتفاقاً دقیقاً به همین  
دلیل است که هنوز هم به نحوی  
با بانک ارتباط دارم. انسان  
همواره نیازمند خلاقیت است.

## مقدمه

امروزه بانکها به عنوان بنگاههای اقتصادی تلاش می کنند تا هر یک سهم بیشتری در بازار داشته باشند و با ارائه خدمات جدیدتر و مطلوبتر، عده بیشتری از مشتریان را به سوی خود جلب کنند. بدیهی است که اصلی ترین راهبرد برای رسیدن به این هدف، توجه به انتظارات و توقعات مشتری، بازاریابی و ارائه خدماتی برای برآوردن نیازهای آنهاست.

بانکهای امروزی بر خلاف بانکهای قرون وسطی که تنها وظیفه نگهداری اجناس و کالاهای با ارزش در جعبه های محکم و بزرگ را بر عهده داشتند، تبدیل به فروشگاههای عرضه کننده انواع متنوعی از خدمات شده اند. در واقع، بانکداری در حال حاضر به صنعت خدمات پردازش اطلاعات<sup>۱</sup> تبدیل گردیده است.

قدیمی ترین وظیفه بانکها نگهداری پول است، که با ظهور چک در سال ۱۸۶۵ میلادی نقش مزبور گسترش یافت و وظایف مربوط به اتاق پایاپای را نیز شامل شد. در این حالت با محاسبه مانده مربوط به بانک مقابل، طلا و در نهایت پول مسکوک بین بانکها رد و بدل می گردید و از مبالغ چکها، مبلغی در جهت پوشش دادن هزینه انتقال منابع از یک بانک دیگر کسر می شد. از سال ۱۹۱۳ به بعد، عملیات اتاق پایاپای در بعضی از کشورهای پیشرفته، از جمله آمریکا، به صورت متمرکز درآمد، که این امر به دلیل کاهش ریسک و همچنین حذف اعمال هزینه از مبلغ چکها باعث ایجاد ثبات بیشتر در نظام بانکی گردید. در اوایل سال ۱۹۶۰، نوع دیگری از خدمات به نام کارتهای اعتباری به صورت گسترده ای مورد قبول عموم مردم واقع شد. اگر چه پردازش چکها و کارتهای اعتباری به مرور به صورت خودکار درآمد، ولی با این حال تا آن زمان حجم بالایی از اسناد کاغذی تولید می شد؛ از این رو از فناوری مخابراتی به عنوان راه حلی در جهت رفع این مشکل استفاده شد که در نتیجه با تأسیس اتاق های پایاپای خودکار<sup>۲</sup> که از سیستم انتقال الکترونیکی منابع<sup>۳</sup> (EFT) استفاده می کردند، ساختار نظام بانکی یک بار دیگر دچار تحولی عمده گردید و به



## با نگاهی به بانک کشاورزی، بانک پیشرو در بانکداری الکترونیک

تألیف زهرا حیدری و عبدالحسین حیدری  
کارشناسان مرکز توسعه مدیریت و تحول سازمانی



کشورهایی قدرت می دهد که در فرایند بهره برداری از این فناوری و محصولات جدید مرتبط با آن قرار گرفته باشند.

در واقع تجارت الکترونیکی عبارت است از مبادله تجاری بدون استفاده از کاغذ که در آن نوآوری هایی مانند مبادله الکترونیکی داده ها، پست الکترونیکی، انتقال الکترونیکی و سایر فناوریهای مبتنی بر شبکه به کار برده می شود. تجارت الکترونیکی نه تنها عملیاتی را که در انجام معاملات به طور دستی و با استفاده از کاغذ صورت می گیرد، به حالت خودکار در می آورد، بلکه سازمانها را یاری می کند که به یک محیط کاملاً الکترونیکی قدم بگذارند و شیوه های کاری خود را تغییر دهند.

### مزایای تجارت الکترونیکی

۱. کاهش هزینه های توزیع و فروش
۲. حذف واسطه ها
۲. امکان تماس مستقیم خریدار و فروشنده و در نتیجه حذف برخی هزینه ها نظیر تلفن، نامه و ...
۴. قابلیت مذاکره شرکتها با خریداران
۵. قابلیت سفارش دادن از طریق اینترنت
۶. انتخاب اولویت های جست و جو و خرید با استفاده از فناوری وب (web)

### پول و بانکداری الکترونیک

امروزه با گسترش تجارت الکترونیک به دلیل کاهش هزینه ها، روز به روز تعداد افرادی که به وسیله این فناوری به تجارت می پردازند، رو به گسترش است. از این رو، به دلیل نیاز به پول، بانکداری الکترونیکی باعث شده است که بسیاری از کشورها با سرمایه گذاری در این بخش و ساخت کارتهای اعتباری و ایجاد بانکهای الکترونیکی خدمات خود را در تمام جهان و به طور ۲۴ ساعته به مشتریان خود ارائه دهند. از آنجا که در کشور ما هنوز استفاده از کارتهای اعتباری و بانکداری الکترونیکی آن طور که باید رایج نشده است و از همه بدتر به دلیل قرار گرفتن ایران در تحریم اقتصادی، ورود این کارتها به ایران توسط بانکها با مشکل رو به روست، کسانی که نیاز به کارتهای اعتباری دارند، مجبور به تهیه آنها از شرکتهای حد واسط می شوند و باید هزینه های اضافی کلانی را نیز بپردازند.

تبع آن استفاده از روش های پرداخت و ماشین های تحویلداری خودکار (ATM) در دهه ۹۰ به سرعت رشد کرد. با استفاده از EFT، بانکها از مؤسسات سپرده گذاری که منابع فیزیکی را نگهداری می کردند به مراکز پردازش اطلاعات تبدیل شدند، پول نیز از مفهوم قابل لمس<sup>۴</sup> به مفهوم غیر قابل لمس<sup>۵</sup> تبدیل شد؛ به طوری که پول می توانست در هر لحظه بر روی صفحه کامپیوتر نشان داده شود. از طرف دیگر، نه تنها پول به پول الکترونیکی تبدیل شد، بلکه چک نیز به همین سرنوشت دچار گردید و بانکها در ارسال تصاویر چک ها به جای چک های فیزیکی شروع به استفاده از چک های الکترونیکی کردند. فناوری تصویر<sup>۶</sup> به حدی پیچیده و پیشرفته شد، که بانکها می توانستند بدون نیاز به اسناد کاغذی، اطلاعات مربوط به دستور پرداختها را بین خود مبادله کنند. در واقع، با این کار، مبادله الکترونیکی اطلاعات<sup>۷</sup> به جای پردازش اسناد کاغذی مورد استفاده قرار گرفت.

تحولاتی که بانکداری در دو دهه گذشته با آنها رو به رو بوده است، باعث ایجاد تغییرات عمده ای در شکل پول الکترونیکی و انتقال الکترونیکی منابع شد و مفاهیمی تحت عنوان پول الکترونیکی و انتقال الکترونیکی منابع را ارائه داد. این دو مفهوم در واقع ایجاد کننده نوع جدیدی از بانکداری تحت عنوان بانکداری الکترونیکی هستند.

بانکداری الکترونیکی را می توان استفاده از فناوری پیشرفته شبکه ها و مخابرات در جهت انتقال منابع (پول) در نظام بانکداری معرفی کرد. همچنین به دلیل اینکه به پولی نیاز بود که بتوان آن را از طریق سیستم های ارتباطی مخابراتی منتقل کرد، پول الکترونیکی مطرح شد.

### تجارت الکترونیکی، یک انقلاب با قدرت

تجارت الکترونیکی امکان تجارت جهانی به مفهوم واقعی را به وجود آورده است. این پدیده جدید چگونه بر تجارت و اقتصاد سنتی تأثیر می گذارد و آیا اقتصاد سنتی به سازگاری با آن قادر است؟

فناوری اطلاعات و به تبع آن، تجارت الکترونیکی، نه تنها شروع به تغییر شکل داد و ستد کرده، بلکه نقشه جهانی را نیز متأثر کرده است. در واقع یک انقلاب جدید در حال تکوین است که مرز جدیدی را به نام مرز دیجیتال<sup>۸</sup> بین کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه ایجاد کرده است، چرا که این تحول بزرگ در اقتصاد به



صفحات از ویژگیهایی برخوردارند که می توان از طریق آن با اطلاعات ارائه شده، تعامل برقرار کرد. به عنوان مثال، محاسبه پرداختهای صورت گرفته در یک معامله و یا تعامل با بانک از طریق پست الکترونیکی از جمله ارتباطی است که می توان از طریق صفحات وب برقرار کرد. از این صفحات می توان به عنوان مکانیزمی برای سیستم شکایات، پیشنهادات و انتقادات مشتریان بهره گیری کرد.

## ۲. بانکداری تعاملی On-Line

علاوه بر بهره برداری از اینترنت و سایر وسایل الکترونیکی پیشرفته (صفحات وب ساده) برای انتشار اطلاعات مربوط به خدمات بسیاری بانکها در پی قابلیت هایی هستند تا با استفاده از آن بتوانند مکانیزمهای لازم را برای تحویل محصول یا خدمت از کانال جدید ارتباطی ایجاد کنند. به این ترتیب، مشتریان این فرصت را پیدا می کنند که از طریق کامپیوترهای شخصی و یا تلویزیونهای خانگی به حسابهایشان دسترسی داشته باشند. این همان بانکداری الکترونیکی، On-Line و یا بانکداری خانگی است.

در زیر، مجموعه ای از وظایفی را که این سیستمها قابلیت ارائه آن را دارند، نشان داده شده است:

نمایش ترازها و گزارشها پرداخت صورت حسابها انتقال پول بین حسابها پرداخت صورت حساب و انتقال پول گزارش سفارشات دائمی و بدهی های مستقیم گزارش معاملات از طریق تسهیلاتی مانند جست و جو و مرتب سازی سفارش دسته چک انتقال اطلاعات به نرم افزار شخصی یک مدیر مالی دیگر

## ۳. بانکداری تلفنی

هم اکنون در آمریکا؛ حدود ۲۵٪ از تعاملات بانکی از طریق تلفن صورت می گیرد. در طول سالهای دهه ۸۰ و اوایل دهه ۹۰، بانکداری تلفنی، بیمه گذاری و سرمایه گذاری رشد خوبی داشت. بعضی از این سیستمها در جهت پشتیبانی سیستمهای تحویل موجود ارائه شد؛ اما بعضی دیگر، نظیر "First Direct"

## تعاریفی از بانکداری الکترونیکی

اصطلاح بانکداری الکترونیکی یا به عبارت دقیقتر ارائه خدمات الکترونیکی بانکی، مفهومی بسیار وسیع و گسترده است که تعاریف و تعابیر متعددی از آن ارائه شده است.

\* عده ای بانکداری الکترونیکی را روش جدید بانکداری می دانند که بر اساس آن یک بانک بدون نیاز به شعب فیزیکی تنها با بهره گیری از ابزارها و فناوریهای جدید، نظیر اینترنت خدمات خود را به مشتریان عرضه می کند.

\* گروهی دیگر معتقدند بانکداری الکترونیکی استفاده از فناوری پیشرفته شبکه ها و مخابرات برای انتقال منابع در نظام بانکی است.

\* و بالاخره عده ای دیگر بانکداری الکترونیکی را به معنی استفاده از رایانه ها و فناوری اطلاعات به جای عملیات مرسوم بانکی می دانند.

اما در تعاریف فوق تنها به برخی از جنبه های بانکداری الکترونیکی اشاره شده است؛ زیرا بانکداری الکترونیکی مفهومی

وسیع و گسترده است که روشها، تکنیکها، زیر ساختها و مفاهیم معمول و مرسوم بانکداری سنتی را دگرگون ساخته و با بکارگیری ابزارها و مفاهیم جدید، امکان عرضه خدمات جدیدی را برای مشتریان فراهم آورده که در گذشته و با شیوه های بانکداری سنتی امکان پذیر نبوده است.

## انواع سیستمهای بانکداری الکترونیک

### ۱. صفحات وب

بانکداری الکترونیکی را در ساده ترین حالت می توان به معنی ارائه اطلاعات در مورد بانک و محصولاتش (خدماتش) از طریق وب جهان گستر (WWW)<sup>۱</sup>، تعبیر کرد.

وب جهان گستر، واژه ای است که نمایش مجازی فعالیتهای تجاری را، توصیف می کند. وب جهان گستر به شرکتهای این اجازه را می دهد که به گروههایی از مشتریان که قبلاً به آنها دسترسی نداشتند، دسترسی پیدا کنند. این

علاوه بر بهره برداری از اینترنت و سایر وسایل الکترونیکی پیشرفته (صفحات وب ساده) برای انتشار اطلاعات مربوط به خدمات بسیاری بانکها در پی قابلیت هایی هستند تا با استفاده از آن بتوانند مکانیزمهای لازم را برای تحویل محصول یا خدمت از کانال جدید ارتباطی ایجاد کنند. به این ترتیب، مشتریان این فرصت را پیدا می کنند که از طریق کامپیوترهای شخصی و یا تلویزیونهای خانگی به حسابهایشان دسترسی داشته باشند.



امکان صدور این کارتها در مؤسسات غیر بانکی نیز امکان پذیر شده است. در آینده با معرفی تدریجی کارتهای هوشمند، کم کم کارتهای اعتباری از رده خارج خواهد شد.

یکی از کاربردهای ویژه کارتهای هوشمند که مورد علاقه صنعت بانکداری است، استفاده از آنها به عنوان ذخیره ارزش و یا خزانه الکترونیکی است که ممکن است به عنوان جایگزینی برای پول نقد (صندوق نقدی) مورد بهره برداری قرار گیرد. بانکداری الکترونیکی در چارچوب سیستمهای فوق، می تواند حیطه گسترده ای از خدمات را پوشش دهد که شاید بدون وجود زیر ساختار لازم پیاده سازی آنها به سادگی امکان پذیر نباشد.

#### ویژگیهای بانکداری الکترونیک

۱. برخلاف آنچه در مکانیزاسیون بانکی از رایانه ها تنها به عنوان ابزاری برای پردازشهای ساده و ذخیره کردن اطلاعات استفاده می شود، در بانکداری الکترونیکی رایانه ها و شبکه های ارتباطی و مخابراتی، بستر و ابزار اصلی بانکداری هستند.
۲. در این شیوه از ابزارهای جدید و متنوعی نظیر حسابهای جاری الکترونیکی، دستگاههای کارت خوان، کارتهای بدهکار و

عملیات کاملی را در ارائه خدمات بانکداری الکترونیکی انجام می دهد. این شرکت ارائه کننده عملیات کاملی از خدمات بانکی است، بجز تحویل پول نقد که بانک آن را از طریق دسترسی به یک شبکه ATM در گستره ملی، انجام می دهد. عملیات مشابهی در تعدادی از بانکها در دنیا اتفاق افتاده است و پیش بینی می شود که این نوع از ارائه خدمات، سهم خود را در ارائه خدمات مالی خود در آینده، بیش از پیش افزایش خواهد داد.

#### ۴. خدمات مبتنی بر کارت

کارتهای اعتباری، در ابتدا توسط آمریکن اکسپرس و داینرز کلاب<sup>۱</sup> در آمریکا ایجاد شد. این کارتهای اولیه که بیشتر کاربرد مسافرتی پذیرایی داشت، پس از مدتی با کارتهای اعتباری بانکی که توسط بانک آمریکا و تعدادی دیگر از پیشروان معرفی شده بود، تلفیق شد.

اولین خدمات مبتنی بر کارت، با معرفی کارتهای بدهکار، کارتهای فامیلی، نرخ های سود مختلف برای سیستمهای پرداخت مختلف و چیزهایی از این قبیل، گسترش یافت. نکته مهم در توسعه این نوع خدمات این است که، امروزه

بیشتر مفاهیم یاد شده، خرید کالاها یا خدمات از فروشگاه های مجازی یا اینترنتی است که مشتری می تواند پس از انتخاب کالاها و خدمات مورد نیاز و ارسال اطلاعات برای فروشنده، بهای آن را با کارت اعتباری پردازد و کالا یا خدمت مورد نظر را دریافت کند. در این روش خرید:

\* انتقال الکترونیکی منابع: اطلاعات مبادله شده میان فروشنده و خریدار است که بدون نیاز به اسناد کاغذی و تنها از طریق رایانه ها انجام می شود.

\* پول دیجیتالی، بهای کالاها و یا خدماتی است که با دادن شماره کارت اعتباری خود به حساب فروشنده واریز می کند.

### مزایای پول و بانکداری الکترونیکی

۱. کاهش هزینه های رفت و آمد
۲. دسترسی آسان در هر زمان و مکان
۳. با صرفه از لحاظ اقتصادی
- با نگاهی به بانک کشاورزی، بانک پیشرو در بانکداری الکترونیک
۴. امکانات بیشتر نسبت به بانکهای فیزیکی
۵. حمل آسان پول

اعتباری و موارد دیگری از این قبیل برای عرضه خدمات بانکی استفاده می شود.

۳. در شیوه های تکامل یافته بانکداری الکترونیکی، زمان و مکان دریافت خدمات بانکی توسط مشتری تعیین می گردد و نه بانک.

۴. در بانکداری الکترونیکی سرعت عرضه خدمات به نحو چشمگیری افزایش می یابد و خدمات عرضه شده دقیق، سریع، گسترده و متنوع هستند.

۵. در بانکداری الکترونیکی برای مبادله اطلاعات میان مشتری و بانک، به اسناد کاغذی نیازی نیست و این مبادله به شیوه کاملاً الکترونیکی انجام می شود.

### برخی اصطلاحات بانکداری الکترونیکی

۱. انتقال الکترونیکی منابع (Funds Transfer Electronic):

روش است برای انتقال منابع اطلاعاتی و مالی با بهره گیری از ابزارها و تکنیکهای الکترونیکی و رایانه ای به جای اسناد کاغذی.

۲. پول دیجیتالی (Digital Money): عبارت است از علائم کامپیوتری و الکترونیکی که دارای ارزشی

برابر با پول حقیقی با فیزیکی هستند. گاهی اوقات لفظ پول الکترونیکی (Cash Electronic Money) یا پول غیر قابل لمس (Intangible) نیز به آن اطلاق می شود.

۳. امضای دیجیتالی (Digital Signature):

کد دیجیتالی است که بر اساس استانداردهای خاصی به رمز تبدیل می شود و به منظور مشخص کردن هویت صادر کننده پیام یا سند، به همراه آن ارسال می شود. بارزترین مثال برای درک



### ضرورت بانکداری الکترونیکی

امروزه بانکهای پیشرو خدمات خود را به صورت الکترونیکی در سراسر جهان عرضه می کنند. به نحوی که مشتریان آنها می توانند حتی از منزل خود با فشردن کلید رایانه، عملیاتی نظیر: انتقال وجه بین حسابهای مختلف را انجام دهند؛ حتی اگر این دو حساب در دو کشور یا در دو قاره مختلف باشند.

## ضرورت اجتناب ناپذیر استفاده از روشهای بانکداری الکترونیکی نظیر Internet Banking و ...

- \* منسوخ شدن روشهای بانکداری سنتی
- \* ایجاد زمینه مناسب برای ارتباط بانکهای کشور با بانکهای خارجی .
- \* حفظ مشتریان فعلی و جذب مشتریان جدید با ارائه خدمات دقیق و سریع .
- \* کاهش هزینه استفاده از نیروی انسانی و اسناد کاغذی در بلند مدت .
- \* رفع محدودیتهای جغرافیایی و زمانی برای ارائه خدمات نوین بانکی به مشتریان .
- \* مهیا کردن شرایط لازم برای پیوستن کشور به سازمان تجارت جهانی .
- \* محدودیت بودجه ، نیروی انسانی و ... برای گسترش شعب فیزیکی .

پی نوشت ها:

1. Information Processing Services.
2. Automated Clearing Houses.
3. Electronic Funds Transfer = EFT
4. Tangible.
5. Intangible.
6. Image Tech.
7. Electronic Data Interchange.
8. Digital Division.
9. World Wide Web=www
10. Diners Club.

بانکداری الکترونیکی امکان پرداخت قبوض آب ، برق ، تلفن ، عوارض و درخواستهایی نظیر دریافت تسهیلات را به صورت غیر حضوری فراهم آورده است.

جدول زیر ، حجم مبادلات انجام شده از طریق اینترنت و همچنین رشد روز افزون مشتریان بانکداری الکترونیکی در قاره اروپا را در فاصله زمانی بین سالهای ۱۹۹۸ تا ۲۰۰۴ نشان می دهد .

### حجم مبادلات انجام شده با استفاده از شیوه بانکداری اینترنتی

جدول ۱

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| نمایش ترازاها و گزارشها               | پرداخت صورت حسابها  |
| انتقال پول بین حسابها                 | پرداخت صورت حساب و انتقال پول                             |
| گزارش سفارشات دائمی و بدهی های مستقیم | گزارش معاملات از طریق تسهیلاتی مانند جست و جو و مرتب سازی |
| سفارش دسته چک                         | انتقال اطلاعات به نرم افزار شخصی یک مدیر مالی دیگر        |

رشد روز افزون مشتریان بانکداری الکترونیکی در قاره اروپا

جدول ۲

| حجم مبادلات انجام شده با استفاده از شیوه بانکداری اینترنتی |      |      |
|--|------|------|
| سال  | ۱۹۹۸ | ۲۰۰۰ |
| حجم مبادلات / میلیارد ریال                                 | ۴۰   | ۱۱۰  |

| رشد روز افزون مشتریان بانکداری الکترونیکی در قاره اروپا |      |      |
|---|------|------|
| سال   | ۱۹۹۹ | ۲۰۰۴ |
| مشتری / میلیون نفر                                      | ۱/۵  | ۲۱   |

\* مأخذ : اداره کل آموزش و بهبود مدیریت - آراد

با توجه به موارد فوق و اینکه شیوه های سنتی بانکداری به سرعت در حال منسوخ شدن است ، به نظر می رسد بانکهای ایرانی، چاره ای جز استفاده از روشهای جدید بانکداری ندارند .



منفی خود را بر مشتری می گذارد .

با صدای بلند سلام کنید . بهترین سلام خود را به یاد بیاورید و همچنین بهترین سلامی را که شنیده اید به خاطر بیاورید ، با لحنی شاد ، دوستانه و صمیمانه . دیگر آنکه دست بدهید . حدیث فراوانی داریم که فشردن دست صمیمیت ایجاد می کند . هم در دست دادن پیشقدم باشید و هم در رها کردن ، دومین نفری باشید که دستتان را شل می کنید و می کشید .

### ب) تبسم و نگاه کردن

چهره شما و تبسم شما ، شادمانی شما را از این دیدار القا می کند . تبسم یعنی : از دیدار شما بسیار خوشنودم . من نمی گویم بلند بلند بخندید؛ ولی حتی می توانید صحبت‌های جدی خود را با تبسم بگویید.

### ۳. چگونه جذاب باشیم

جذابیت و گیرایی ، یک ویژگی اکتسابی است و آگاهانه و یا ناآگاهانه آن را دامن می زنیم . اکنون ببینیم چگونه می توان جذاب بود:

#### الف) ظاهری آراسته داشته باشید

مرتب و تمیز باشید . هماهنگی و پاکیزگی شما ، ناخودآگاه شما را جذاب می کند . بعضی ها به غلط و بر اساس تصویری نادرست ، برای جذاب شدن افراط می کنند و به فرمهای عجیب و غریب لباس می پوشند.

آنچه مهم است این است که مرتب و تمیز و هماهنگ و در عین حال ساده باشید . تمیزی و اطوی لباس شما ، تأثیر روانی خاصی بر افراد می گذارد . کثیف و ژولیده و نامرتب بودن ، حتی حرفهای قشنگ و درست و مثبت شما را بی مقدار و خفیف می کند .

#### ب) بیشتر سکوت کنید

افراد برای اینکه جذابتر شوند ، اغلب شلوغ می کنند و به خطا می روند ، متانت و سکوت ، معمولاً تأثیر ذهنی و روانی مناسبی می گذارد . آنها که بیشتر صحبت می کنند و فراوان حرف می زنند ، از جذابیت خود می کاهند .

### ۱. شروع صمیمیت

یکی از پایه های اساسی صمیمیت و تأثیر گذاری ، انتقال درست اطلاعات است ؛ به ویژه آنکه ما زمان کمی برای آن داریم . مشتریها و بسیاری از کسانی که مخاطب ما هستند ، کم حوصله اند . ما باید قادر باشیم در کوتاهترین زمان و به بهترین و مؤثرترین شیوه های ممکن اطلاعاتمان را انتقال دهیم . برای نفوذ کلام و تأثیر گذاری مطلوب ، شما باید از سه شیوه کلام و لحن و حرکت به طور توأم استفاده کرد . یعنی به تناسب کلام خود ، تنوع موزون و هماهنگی را در لحن و حرکات خود به وجود آورد .

مرحله بعدی هنر گوش دادن است . همیشه سعی کنیم شنونده فعالی باشیم . هنگام گوش دادن نظر شخصی ارائه ندهیم و فقط و فقط در مقام جذب اطلاعات باشیم و سعی کنیم شنونده خسته و کلافه ای نباشیم .

برای اینکه نشان دهیم واقعاً از شنیدن لذت می بریم ، یک سؤال کلیدی وجود دارد که باید آن را در پایان صحبت‌های گوینده عنوان کرد و آن به نحوی که در گفتار بکار می بریم این است : « دیگه چی ؟ »

### ۲. ارتباط صمیمی قبل از افتتاح حساب

شروع یک ارتباط می تواند خود باعث صمیمیت و نفوذ شود یا مانع از آن گردد . کسانی که افتخار می کنند : ما ظاهر سازی نمی کنیم و به مرور زمان خود را معرفی می کنیم و صمیمی می شویم ، اشتباه می کنند !

رعایت برخی جزئیات در شروع یک ارتباط می تواند تأثیر فوق العاده ای در جذب مشتری داشته باشد .

### الف) سلام کردن و دست دادن

واژه سلام اگر چه یک کلمه چهار حرفی بیشتر نیست ؛ اما اولین وسیله نفوذ ارتباط است . تن صدای شما ، و روح و جان بیانتان همه چیز را تعیین می کند . سلامی که با صدای مبهم و آرامی گفته می شود که اغلب اوقات فقط صدای « س » آن قابل شنیدن است ؛ سلامی که از روی ضرورت گفته می شود و از جان بر نمی آید ، همان ابتدا تأثیر

## مقدمه

دنیای امروز، دنیای ارتباطات است و همه ما بخش عمده ای از زندگی خود را در ارتباط با دیگران می گذرانیم. بدیهی است در نظام بانکی اگر بتوانیم ارتباط موثرتر و موفق تری با دیگران برقرار کنیم، موفقیت چشمگیری به دست می آوریم؛ در غیر این صورت شکست خواهیم خورد. اما، علی رغم اینکه ارتباط با دیگران در جهت تجهیز منابع و بازاریابی بانکی تا این حد حیاتی و مهم است؛ نقطه ضعف ما هم از همین جاست. در نظام بانکی، گاه مشاهده می شود بانکدار و ارباب رجوع زبان یکریگر را نمی فهمند و روابطی سردی دارند.

بانکدار از عدم فروش مطلوب خود دلخور است و دیگر نمی داند با مشتری چگونه رفتار کند. لذا، آنچه بیش از هر چیز ضروری به نظر می رسد؛ یافتن راهی برای صمیمیت، نفوذ و تأثیر گذاری مطلوب به دنیای اندیشه و احساس دیگران است. بانکداران موفق دنیا کسانی هستند که به راحتی می توانند در بازار هدف و به قلب افراد نفوذ کنند. لذا، اگر بخواهیم بانکدار موفق باشیم، باید بدانیم با دیگران چگونه صمیمی باشیم. ارتباط صمیمانه، ما را سریعتر و راحت تر به هدف می رساند. نیازها یمان را برآورده می کند و ما را در پرتوی پیشنهادهای جالب توجه قرار می دهد. در یک کلام ما را مؤثرتر، مفیدتر و با نفوذتر می کند.



# جذاب و نگهداری مشتری در بانک

تهیه و تدوین: محمد رضا رفیعی  
کارشناس شعبه تعاون - استان زنجان

## مقدمه

## "حق با مشتری است!"

این جمله، شعاری است که در اکثر شرکتهای خدماتی موفق، به شکل عملیاتی به اجرا گذاشته شده است. بسیاری از مؤسسات خدماتی در جمله فوق کلمه مشتری را به مشتری داخلی، خارجی و تأمین کنندگان سازمان توسعه داده اند. بنابراین، نحوه تعامل با کارکنان از اصول اولیه است که مدیران این سازمانها، ملزم به فراگیری آن هستند. برای آنکه ابعاد مختلف تعامل کارکنان به شکلی واضح معرفی شود، لازم است تمام اجزای مختلف، به شکلی ساده جزئیات رفتار اثر بخش با کارکنان، معرفی شود. این موضوع از اهمیت زیادی برخوردار است؛ زیرا از کارکنانی که به شیوه ای مطلوب و صحیح با آنها رفتار نشده، نمی توان انتظار داشت تا با مشتریان به شیوه ای مطلوب رفتار کنند.

## اجرای تعامل مدیر و کارکنان

یک مدیر از هنگامی که برای واحد تحت سرپرستی خود شروع به جذب منابع انسانی می کند خود را وارد تعامل با کارکنان کرده است. در این نوشتار جذب منابع انسانی به نحوی که در کتابهای ذی ربط معرفی شده مورد بررسی قرار نمی گیرد؛ بلکه جذب منابع مترادف با استقبال از کارکنان تلقی می شود. برای بسیاری از کارکنان زمان مربوط به مصاحبه شغلی برای استخدام همواره به یاد ماندنی است. بنابراین، نحوه استقبال مدیر از افرادی که خواهان فعالیت در واحد ذی ربط هستند، از اهمیت بسزایی برخوردار است. اجرای مدیریت تعامل مدیر و کارکنان در یک نگاه کلی عبارت اند از:

الف) مدیریت استقبال

ب) مدیریت استقرار

ج) مدیریت مرادف (تعامل)

د) مدیریت ارتقا

ه) مدیریت بحران

و) مدیریت مکاتبات

در ادامه مطلب به معرفی هر یک از ابعاد رفتاری مدیران موفق در سازمان و مؤسسات خدماتی می پردازیم.

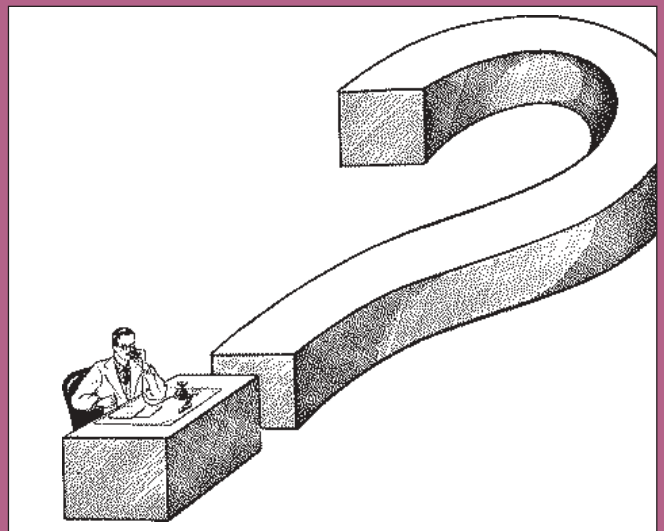
## الف) مدیریت استقبال

۱. از هر فرصتی برای استخدام و بکارگیری افراد برجسته استفاده

## مختصری

## درباره

## مدیریت رفتار



تهیه و تدوین: بهرام گودرزی  
کارشناس مرکز توسعه مدیریت و  
تحول سازمانی

**ج) نرم و ملایم سخن بگویید**

وقتی نرم و ملایم سخن می گوئید ، جذاب و محبوبتر می شوید . جذابیت به تقلا و تکاپو نیاز ندارد . سعی کنید برای نفوذ به دنیای مشتریان، موقتاً حالت آنها را به خود بگیرید . لزومی ندارد از حالت‌های منفی تقلید کنید . مثلاً در برخورد با یک شخص عصبی که داد و بیداد می کند ، شما نباید برای نفوذ در او داد بزنید ؛ بلکه بهتر است از تأثیر ملایمت برای نفوذ بر او کمک بیشتری بگیرید .

**ب) استفاده از نام**

وقتی به کسی از طرف بانک چیزی هدیه می دهید ، یادتان باشد که حتماً نامش را در جایی از هدیه خود قید کنید . مثلاً آقای علوی ، تولدتان مبارک و یا جناب عظیمی ، مدیر عامل شرکت ... ، محصول جدیدتان نشانه بارز خلاقیت شما بود ، تبریک صمیمانه مرا بپذیرد ... و یا مدیر عامل مؤسسه مالی و اعتباری مهر ورود شما به عرصه بانکداری اسلامی نشان از درایت و پشتکار عالی شما و همکارانتان بود . تبریک صمیمانه مرا بپذیرید و .....

**د) فرد محترمی باشید**

محترم و مؤدب و با شخصیت باشید ، خود به خود جذاب می شوید . کسانی که به هتاک و ناسزا گفتن زبان می گشایند و به تحقیر و تمسخر دیگران مشغولند ، شاید به ظاهر جذابیتی کم رنگ داشته باشند اما این جذابیت جنبه روانی ندارد و تأثیر ذهنی مطلوبی نمی گذارد .

**ه) زیاد شوخی نکنید ، اما فراوان تبسم کنید**

شوخی فراوان از جذابیت شما می کاهد ؛ چرا که مرزها را از بین می برد و شما را سرانجام به زحمت می اندازد . حرف و حدیث بسیار به دنبال دارد و چه بسا که به بی احترامی خود و دیگران منجر بشود . در تبسم ، سنگینی ، متانت و جذابیت نهفته است ؛ ولی در خنده و شوخی فراوان ، سبکی است و کاهش جذابیت .

**۴. نگهداری مشتری بعد از افتتاح حساب :****الف) کشف تاریخ تولد و یا تاریخ ثبت**

برای جذب مشتری تمام زیرکی خود را به خرج دهید تا حتی الامکان به صورت غیر مستقیم تاریخ تولد یک شخص یا تاریخ ثبت یک شرکت را بفهمید . کشف این تاریخ ها و به خاطر سپردن آنها تأثیر زیادی در جذب مشتری دارد . به ویژه اگر شخص یا شرکت مقابل انتظار نداشته باشد روز تولد یا ثبت شرکت یا مناسبت‌های دیگر را به خاطر بسپارید و برای او کارت تبریک تهیه و تقدیمش کنید . ابدأ ارزش مادی هدیه مطرح نیست . مهم این است که نشان دهید به او توجه داشته اید . بسیار مهم است که بانکی که قصد دارد ، شرکت‌های بزرگ یا سازمان‌های عالی را به خود جذب کند و آنها را وفادار نگه دارد و از این ارتباط در ارتقای بخش کشاورزی بهره بجوید با روابط عمومی شرکت

یا سازمان مورد نظر خود ملاقات یا تماس داشته و اطلاعاتی بگیرید . مثلاً تاریخ ثبت شرکت یا شروع بکار آن . اگر سازمان مورد نظر محصولی جدید به بازار عرضه می کند و یا طرحی نو می دهد و یا به تحولی بزرگ دست می یابد ، برایش کارت و پیامی نو بفرستید و موفقیت او را تبریک بگویید و تحسین کنید .

اصولاً نام اشخاص برایشان خیلی اهمیت دارد . وقتی کسی را برای اولین باز ملاقات می کنید سریعاً نامش را حفظ کنید و او را به نام صدايش بزنید .

الفاظی مثل دوست عزیز ، آقای محترم و .... الفاظی هستند کلیشه ای و ضد صمیمیت . واژه « ببین ! » نیز از آن واژه های پیش پا افتاده و ضد صمیمیت است . نام شخص را با احترام بگویید .

**ج) همدردی**

اظهار همدردی و تسلیت گفتن هم خود تأثیر خوبی دارد . اگر چه همدردی ، حتی الامکان باید حضوری باشد ؛ در مواقعی که به هیچ عنوان میسر نیست از نامه و تلفن غافل نشوید . همدردی و اظهار تألم از واقعه ای که برای یک مشتری رخ داده است ، باعث جذب او خواهد شد .

با رعایت نکاتی که گفته شد و مراقبت از آنچه درباره اش صحبت کردیم ؛ شما می توانید نتایج بهتر و مطلوبتری بگیرید و با نفوذ در دیگران و جذب مشتری امکان بیشتری برای خدمت به بخش کشاورزی و آبادانی کشور عزیزمان فراهم آورید .



کنید .

۲. سعی کنید با اصول روانشناسی آشنا شوید .

۳. طوری رفتار کنید که دیگران شما را به عنوان الگو انتخاب کنند و آینده کاری دلخواه خود را در قالب شخصیت شما مجسم کنند .

۴. برای آزمون کارمندان با آزمایشهای فاقد ارزش و بی اساس، شخصت آنان را زیر سوال نبرید .

۵. خوش ژست و خوش بیان باشید و در میان جمع با انرژی و با اشتیاق حاضر شوید .

۶. همواره به خاطر داشته باشید که بکار بردن الفاظ مؤدبانه از اقتدار شما نمی کاهد .

۷. با آرامش و خونسردی به حرفهای دیگران گوش کنید و برای صرفه جویی در زمان مرتباً حرف آنان را قطع نکنید .

۸. با اولین برخورد، در مورد کسی قضاوت نکنید .

۹. با شروع به موقع در جلسات، وقت شناسی را عملاً به دیگران بیاموزید .

۱۰. در مورد چیزی که نمی دانید، به کسی اطلاعات ندهید و از گفتن نمی دانم، هراسی نداشته باشید .

۱۱. از منشی خود بخواهید روز تولد کارمندان، کارت تبریکی را که توسط شما امضا شده است، برایشان ارسال کند .

۱۲. برای حرف زدن زیباترین و خوش آهنگ ترین الفاظ را انتخاب کنید .

۱۳. در مصاحبه استخدامی افراد به سوابق کاری آنان توجه کنید و به خاطر داشته باشید کارمند موفق کارنامه ای پربار به همراه دارد .

۱۴. هنگام دست دادن، دست افراد را محکم و صمیمانه بفشارید .

### ب) مدیریت استقرار

۱. به خاطر داشته باشید رعایت استانداردهای محیط کار در کارایی کارمندان مؤثر است .

۲. نحوه چیدمان میز کارمندان و محل استقرار آن را طوری انتخاب کنید که افراد فراموش نکنند در محل کارشان هستند و نباید بیش از حد مجاز با هم به گفت و گو بپردازند .

۳. وظایف کارمندان را متناسب با توانایی های فیزیکی و حرفه ای آنان تعیین کنید .

۴. کتابخانه سازمان را روز آمد کنید و فهرست اسامی کتابهایی

را که اضافه می شود، منتشر کنید و در اختیار کارمندان قرار دهید .

۵. برای حفظ اطلاعات سازمانی، از بهترین و پیشرفته ترین سیستم حفاظتی استفاده کنید .

۶. پنجره ها را مسدود نکنید . اجازه دهید همگان از نور و هوای تازه که ارزانتترین موهبت های الهی هستند، بهره مند شوند . گاهی ورزش یک نسیم می تواند آرامش چشمگیری برای محیط به ارمغان بیاورد .

۷. از انجام هر جا به جایی برای نیروی انسانی در محیط کار، نمی توان نتیجه مطلوب گردش شغلی را ایجاد کرد . اگر جا به جایی کارمندان اصولی و حساب شده نباشد، باعث افت بازده کاری و دلزدگی آنان از کارشان می شود .

۸. حرفه ای ترین و بهترین حسابدار و مشاور حقوقی را استخدام کنید .

۹. سامانه ای را به اخذ پیشنهاد اختصاص دهید و به کارمندان اطمینان دهید که در کمال رازداری به پیشنهادهای مطرح شده، رسیدگی می کنید .

۱۰. مطمئن شوید مأمور خریدی که برای سازمان در نظر گرفته اید، علاوه بر کاردانی و رعایت اصول درست بازاریابی، مورد اعتماد، زرتنگ و خوش سلیقه نیز هست و همان گونه که بر قیمت کالاها توجه دارید، به زیبایی و کیفیت آنها نیز اهمیت می دهید .

۱۱. از ایمن بودن ساختمان، تأسیسات، تجهیزات و سایر وسایل مهم اطمینان حاصل کنید و اگر احتیاج به تعمیر یا تغییر دارند، بدون فوت وقت اقدام کنید .

### ج) مدیریت مرادده (تعامل)

۱. در انجام کارها روی شیوه ای خاص تأکید نکنید، شاید کسی بتواند از مسیر کوتاه تر و بهتری شما را به مقصد برساند .

۲. با فرق گذاشتن بیهوده بین افراد گروه، انگیزه کاری آنها را از بین نبرید .

۳. در صورت لزوم با قاطعیت نه بگویید .

۴. با رفتارهای ضد و نقیض، اعتماد زیر دستان را از خود سلب نکنید .

۵. از مشورت و نظر خواهی با نیروهای جوان ابایی نداشته باشید .

۶. هرگز در حضور کارمندان، با دیگر معاشران خود، پشت سر

۲۳. از رفتارهایی که شما را در سازمان عصبی معرفی می کند ، پرهیز کنید .  
۲۴. همیشه به خاطر داشته باشید تواضع و متانت بر جلوه شخصیت شما می افزاید .

### د) مدیریت ارتقا

۱. توجه داشته باشید که دانش و تجربه ، هیچ یک به تنهایی رهگشا نیستند . مثل اکسیژن و نیتروژن که از ترکیب معینی از آنها هوای تنفس ما تأمین می شود ، می توان با آمیختن دانش و تجربه ، راهکارهای حیاتی و استثنایی خلق کرد .  
۲. در ایجاد فضای رقابتی سالم ، کوشا باشید .  
۳. برای ارتقای سطح دانش کارمندان و افزایش بهره وری آنان ، کلاسهای آموزشی ترتیب دهید و از لوازم کمک آموزشی بهره گیرید .  
۴. نقش تبلیغات را در ایجاد وجهه مثبت اداره یا شعبه خود نادیده نگیرید .  
۵. از هر کس مطابق دانش و تجربه اش توقع داشته باشید تا بهترین نتیجه را به دست آورید .  
۶. با محول کردن مسؤولیت به کارمندان مستعد و خلاق ، زمینه رشد و خلاقیت آنان را فراهم کنید .  
۷. در همایشهای مرتبط با فعالیت خود شرکت کنید .  
۸. به منظور اطلاع از مطالب جدید علمی ، در چند سایت اینترنتی مرتبط عضو شوید .  
۹. وقتی می خواهید کاری را به کسی محول کنید ، روشی را برای عنوان کردنش انتخاب کنید تا حس مسؤولیت افراد برانگیخته شود .

۱۰. دانش حرفه ای خود را تا حدی بالاببرید که در موارد لزوم در مقابل کلیه سوالات حرفه ای حاضر جواب باشید .  
۱۱. با بکارگیری مشاوران کار آموزده و متعهد ، موفقیت بازار کار را تحلیل کنید و راهبردی بکار گیرید که همیشه یک گام از رقبا جلوتر باشید .  
۱۲. هرگز امید ارتقا را از زیر دستان نگیرید ؛ زیرا به طور یقین ، انگیزه آنها برای تلاش از بین می رود .

افراد بد گویی نکنید .  
۷. برای گیرانتر شدن سخنان خود همیشه چند عبارت کلیدی از بزرگان و افراد برجسته در ذهن داشته باشید و در موقع لزوم آنها را بکار ببرید .  
۸. انتقاد پذیر باشید .

۹. خواستههای خود را واضح و روشن بیان کنید و اطمینان حاصل کنید که کارمندان به خوبی به جزئیات وظیفه ای که به عهده آنان است ، مطلع هستند .

۱۰. اگر قاطعیت مدیر با مهربانی توأم باشد ، تأثیر شگفت انگیزی بر اطرافیان خود خواهد داشت و فرمانبری با ترس جای خود را به انجام وظیفه با حس مسؤولیت پذیری می دهد .

۱۱. چند ساعت از یک روز مشخصی را در هر ماه به بازدید از سطوح مختلف سازمان و گفت و گوی رو در رو با کارمندان اختصاص دهید .

۱۲. تفکر و تعمق قبل از پاسخگویی ، از پیدا کردن چاره ای برای تغییر آنچه عنوان شده ، راحت تر است .

۱۳. همیشه وقت شناس باشید . برای حضور بموقع می توانید از ترفند قدیمی ۵ دقیقه جلو کشیدن ساعت استفاده کنید .

۱۴. برای همه سطوح سازمانی ، از جمله خدمه و نامه رسانها به طور یکسان احترام قائل شوید .

۱۵. موقع حرف زدن با اعتماد به نفس به چشمان افراد نگاه کنید و همیشه متبسم باشید .

۱۶. امین و راز دار افراد باشید .  
۱۷. همیشه به قول خود پایبند باشید .

۱۸. ریسک پذیر باشید .  
۱۹. در اولین فرصت برای پایان دادن به مشاجرات و کدورت هایی که بین کارمندان پیش می آید ، اقدام کنید و برقرار کننده صلح و آستی باشید .

۲۰. در سلام کردن و ایجاد ارتباط دوستانه پیشقدم باشید .  
۲۱. گاهی اوقات بدون اطلاع قبلی وارد اتاق کارمندان شوید و شخصاً با آنان به گفت و گو بپردازید .

۲۲. معاشران چاپلوس خود را جدی نگیرید .



در مصاحبه  
استخدامی افراد به  
سوابق کاری آنان  
توجه کنید و به  
خاطر داشته باشید  
کارمند موفق کارنامه  
ای پر بار به همراه  
دارد.

نفس آنان را پایمال نکنید، آنان به مثابه اهرم عمل می کنند و قادر خواهند بود مسؤولیت هایی که بر عهده آنان است بدون استرس و فشار روحی و با کیفیت بهتری به انجام برسانند.

۲۷. بی طرفانه راجع به مسائل تصمیم گیری کنید تا زاویه دید شما وسعت پیدا کند.

۲۸. با درایت و زیرکی همیشه در کمین شکار فرصتهای طلایی باشید.

۲۹. صبر و حوصله را از مهمترین ارکان موفقیت تلقی کنید.

### ه) مدیریت بحران

۱. دقت کنید که تویخ کارمند خطا کار، باید متناسب با اشتباهاتش تعیین شود.

۲. با بی توجهی، تلاش و زحمات زیر دستان را بی ارزش نکنید.

۳. با وسواس بیهوده در انتخاب، زمان را هدر ندهید و به خاطر داشته باشید زمان برای شما متوقف نمی شود.

۴. برای حل مشکلات احتمالی، دور اندیش باشید و مطمئن باشید با در نظر داشتن چند راهکار تخصصی، هرگز در موارد اضطراری غافلگیر نخواهید شد.

۵. اگر از موضوعی علمی اطلاع ندارید، با احتیاج به توضیحات بیشتری دارید بدون هیچ تردیدی سؤال کنید.

۶. در موارد بحرانی، خونسردی خود را حفظ کنید و چند راهبرد بحران زدایی مناسب با فعالیت سازمانی خود را پیش بینی و طراحی کنید تا در موارد لزوم از آنها استفاده کنید.

۷. بدون تفکر و درنگ پاسخ ندهید.

۸. انتقام جو نباشید.

۹. علت شکستهای سازمانی را تجزیه و تحلیل کنید تا ضمن تشخیص مسیر نادرست از تکرار آن جلوگیری کنید.

۱۰. با بی اهمیت جلوه دادن کارهای کارمندان، زحمات آنان را بی ارزش نکنید.

۱۱. به هر کس فراخور فعالیت و بازده کاری اش پاداش دهید و با در نظر گرفتن پاداشهای مساوی، حرکت افراد شایسته گروه را کند نکنید. اجازه ندهید بار مسؤولیت کارمندان بی کفایت و کند، بر دوش کارمندان خبره و ساعی تحمیل شود؛ زیرا افراد با درک این بی عدالتی انگیزه خود را از دست می دهند.

۱۲. وقتی عصبانی هستید، درباره دیگران تصمیم گیری نکنید.

۱۳. سعی کنید در صورت لزوم در دسترس باشید و شانس حرف زدن را به همه سطوح سازمان بدهید. در این صورت شاید با ایده های درخشانی رو به رو شوید.

۱۴. به کارمندان ساعی و متعهد بگویید که چقدر برای سازمان مفید هستند و شما به آنها علاقه و اعتماد دارید.

۱۵. با قدردانی به موقع از کارمندان، انرژی کاری آنان را افزایش دهید و حسن خلایق را در آنان تقویت کنید.

۱۶. برای ثبت ایده های درخشانی که ناگهان به ذهن می رسند، همیشه یک قلم و کاغذ همراه داشته باشید.

۱۷. زمان دقیق پیاده سازی تصمیمات اخذ شده را پیدا کنید، چون ممکن است اجرای یک نقشه خوب در زمان نامناسب با شکست رو به رو شود.

۱۸. به منظور جلوگیری از تک روی و رقابت های ناسالم، روحیه انجام کارگروهی در سازمان را تقویت کنید.

۱۹. زبده ترین کادر بازاریابی را گردآوری کنید و حتی زمانی که سود دهی سازمان در وضع مناسبی قرار دارد، از آنان بخواهید ریتم فعالیت های خود را کند نکنند و همچنان به صورت جدی ادامه دهند.

۲۰. عملکرد افراد را در زمان اضافه کاری کنترل کنید تا از سوء استفاده افراد ناشایست که به عنوان اضافه کاری در سازمان به انجام کارهای شخصی یا اتلاف وقت می پردازند، جلوگیری شود.

۲۱. کارمندان را تشویق کنید تا با ابتکار در انجام کارهایشان راههایی برای صرفه جویی و پایین آوردن هزینه ها پیدا کنند.

۲۲. به دیگران فرصت جبران اشتباهاتشان را بدهید.

۲۳. سرمایه های مالی و وقت و انرژی نیروی انسانی را با آموزشهای غیر ضروری به هدر ندهید. برای هر کسی آموزشی را تدارک ببینید تا بتواند از آن در بهبود بخشیدن به کارهایش استفاده کند. در غیر این صورت وقتی فرصتی برای استفاده از این آموخته ها دست نهد، خیلی زود به ورطه فراموشی سپرده می شود و هرگز تبدیل به یک مهارت نمی شود.

۲۴. در برخی از برنامه ریزی ها و اخذ تصمیمات از کارکنان نیز نظر خواهی کنید تا با این مشارکت صمیمیت بیشتری بین مدیریت و کارکنان برقرار شود و حس مسؤولیت پذیری افراد افزایش یابد.

۲۵. با برقراری امنیت شغلی در محیط، روحیه کاری افراد را بهبود بخشید.

۲۶. اگر به افراد شخصیت بدهید و با برخورد های نادرست عزت

بیاچه سازی نظریات شخصی و اجرای فرامین خود ، خودسرانه دستوری را به شما اعلام کنند ؛ زیرا در این صورت اگر این دستورات صحیح و قابل اجرا نباشد ، از حق شهرت و محبوبیت شما کاسته خواهد شد .

### (و) مدیریت مکاتبات

۱. در موقع امضا کردن نامه ها و مکتوبات ، آنها را به دقت مطالعه کنید و از امضا کردن آنها ، زمانی که حوصله و تمرکز ندارید ، پرهیز کنید .
  ۲. نحوه استفاده از نرم افزارهای مرتبط با کار خود را بیاموزید .
  ۳. روش محاسبات مالی را تا حدی یاد بگیرید تا قادر به تجزیه و تحلیل گزارشهای مالی سازمان باشید .
  ۴. از نگارش صحیح واژه ای که از صحت املائی آن اطمینان ندارید ، پرهیز کنید و برای حصول اطمینان از نگارش صحیح لغاتی که فراموش کرده اید ، همیشه یک فرهنگ لغت در دسترس داشته باشید .
  ۵. اگر در جمعی هستید که موضوع مورد بحث را نمی دانید و روشن شدن این امر به اعتبار علمی شما لطمه زد ، لازم نیست با اظهار نظر در مورد آن ، عدم آگاهی خود را عیان سازید ، می توانید سکوت کنید تا در اولین فرصت به تکمیل اطلاعات خود بپردازید .
  ۶. وقتی در مورد موضوعی صحبت می کنید ، مراقب استراق سمع دیگران باشید .
  ۷. کتاب قانون تجارت را در دسترس داشته باشید .
- در نهایت باید اذعان کرد که تمام مواردی که در زیر مجموعه سر فصل های شش گانه فوق از نظر گذشت ، تنها در یک جمله خلاصه می شود :
- ”از کارکنانی که با آنها به شیوه ای مناسب رفتار نمی شود ، نباید انتظار داشت با شما و با مشتریان به شیوه ای مناسب رفتار کنند.“

منبع : ۱۶۰ نکته در مدیریت ، توصیه هایی برای مدیران و سرپرستان

۱۳. هیچ گاه اجازه ندهید کسی حالت افسردگی و ناامیدی شما را ببیند .
۱۴. به شایعات بی اساس بی توجه باشید و در مورد زیر دستان از روی دهن بینی قضاوت نکنید .
۱۵. از سرزنش کردن دیگران در جمع خودداری کنید .
۱۶. هرگز برای پیشبرد اهداف کاری خود ، دیگران را با وعده های بی اساس فریب ندهید .
۱۷. روی اشتباهات خود پافشاری نکنید و بی تعصب خطاهای خود را بپذیرید .
۱۸. اشتباهات زیردستان را بیش از حد لازم به آنها گوشزد نکنید .
۱۹. تا صحت و سقم مسئله ای روشن نشده ، کسی را مؤاخذه نکنید .
۲۰. اگر با عقاید دیگران ، مخالف هستید ، این کار را بدون توهین کردن به او انجام دهید .
۲۱. در موقعیت های بحرانی بر خود مسلط باشید و نگذارید زیر دستان از اضطراب شما آگاه شوند .
۲۲. مطمئن شوید ابراز رضایت شغلی افراد به سبب ترس از توبیخ مسوولان و سرپرستان نیست .
۲۳. به خاطر مدیر بودن خود از دیگران توقع بی جا نداشته باشید .
۲۴. از انحصاری کردن خدمات رفاهی سازمان پرهیز کنید و اجازه دهید همه سطوح از این خدمات بهره مند شوند .
۲۵. همواره هوشیار باشید کسی در سازمان در جهت حفظ عنوان شغلی و موقعیت خود به عنوان ترمز برای نیروهای فعال و پر انرژی عمل نکند .
۲۶. از اشتباهات خود درس بگیرید و آن را به دیگران نیز درس بدهید .
۲۷. حتی وقتی موردی پیش آمده که به شدت ترسیده اید ، اجازه ندهید اطرافیان از این حس شما مطلع شوند .
۲۸. هیچ کس را دست کم نگیرید .
۲۹. سرپرستان و مسوولان ، پل ارتباطی مدیریت و کارمندان هستند . تا از استحکام این پل مطمئن نشده اید بی محابا گام بر ندارید .
۳۰. مراقب باشید و اجازه ندهید سرپرستان و مسوولان برای



سال بعد به حالت خواب می ماند و دیگری شروع به تقسیم و رشد می کند تا تشکیل یک شاخه دهد .

در داخل جوانه خواب ۲ تا ۳ نقطه رشد وجود دارد . نقطه ابتدایی در مرکز قرار دارد و بعد از رشد بیشترین میوه دهی را خواهد داشت . دو نقطه دیگر بعد از رشد میوه دهی کمتری دارند. معمولاً در بهار نقطه اولیه رشد می کند و نقاط دیگر به حالت خواب می ماندند. بدین ترتیب گل آذین خوشه ای انگور تشکیل می شود .

طرز قرار گرفتن خوشه و پیچک به گونه ای است که در مقابل برگ اول و دوم یک پیچک یا خوشه قرار دارد و در مقابل برگ سوم خالی است . مجدداً در مقابل برگ چهارم و پنجم یک پیچک یا خوشه قرار دارد و در مقابل برگ ششم خالی است. معمولاً روی هر شاخه سه خوشه تشکیل می شود و چنانچه بیشتر از پنج خوشه باشد ، اصطلاح مسلسل به کار می رود. در یک گونه آمریکایی به نام ویتیس لابر اسکا در مقابل هر برگ یک خوشه یا پیچک قرار گرفته است .

در انگورهای ایرانی ۱ تا ۲ خوشه روی هر شاخه تشکیل می شود و این امر بر حسب رقم انگور از لحاظ محل تشکیل متفاوت است . به طوری که در برخی ارقام جوانه های پایینی شاخه در برخی ارقام جوانه های پایینی شاخه و برخی دیگر جوانه های وسطی تا انتهایی تبدیل به خوشه می شوند. در انگورهای ایرانی اکثراً جوانه های پایینی ضعیف است و باید هرس شوند. با توجه به اینکه بیشترین میوه دهی مربوط به جوانه های وسطی است و این موضوع هنگام هرس باید مورد توجه قرار گیرد .

### شرایط اقلیمی

انگور جزو میوه های مناطق نیمه گرمسیری است . به طور کلی دما مهمترین عاملی است که در محیط پرورش انگور باید مورد توجه قرار گیرد .

این گیاه در فصل زمستان به خواب می رود و به تابستانهای طولانی و گرم با رطوبت کافی نیاز دارد .

در مورد مهمترین عوامل مورد نیاز در پرورش مو می توان به موارد ذیل اشاره کرد .

۱. گرمای متوسط سالانه ۹ درجه سانتیگراد .
۲. دمای متوسط تابستان ۲۰ درجه سانتیگراد .
۳. حداقل دمای هوا هنگام تشکیل گل و تلقیح ۱۵ درجه سانتیگراد .

به طور کلی ، تمام گونه ها در سه بخش اروپایی- آمریکایی و موسکاوین دسته بندی می شوند . انگورهای ایران در گروه گونه های اروپایی قرار می گیرد . گونه و وینیفرا<sup>۱</sup> که بومی کوههای قفقاز است و جزو گروه انگورهای اروپایی طبقه بندی می شود ، حاصل دورگ گیری گونه های و . سیلوستریس<sup>۲</sup> و و . آلبا<sup>۳</sup> است که از مهمترین گونه هاست .

انگور تمام قسمتهای یک گیاه کامل را دارد . ساقه آن بالارونده است و محتاج قیم یا تکیه گاه است . در برخی شیوه های هرس می توان ساقه را به حالت نیم ایستاده تربیت کرد تا پیچکها یا ناخنکها متوالیاً روی ساقه تولید شود و نحوه قرار گرفتن آنها می تواند مبنای شناسایی برخی گونه ها باشد.

برگهای انگور به طور متناوب روی ساقه قرار می گیرند و هر برگ دو قسمت کاملاً مشخص دارد . یکی دم برگ به طول ۲ تا ۳ سانتیمتر و دیگری پهنک که خود پنج لوب دارد . این لوبها توسط بریدگیهای نسبت عمیق از یکدیگر مجزا می گردند . برگ در تمام گونه ها پنجه ای و مضرس است . در تمام سطح پهنک رگبرگهای ثانویه ، که از رگبرگ اولیه منشا گرفته اند ، دیده می شوند . در برخی از ارقام در پشت برگ در محل تلاقی رگبرگ اصلی با رگبرگهای فرعی کرکهای دیده می شوند .

ریشه مو قادر به رشد عمقی (عمودی) زیادی است و تا ژرفای ۱۸۰ تا ۴۰۰ سانتیمتر رشد می کند ، ولی در عین حال بیشتر آب و مواد غذایی را از سطح خاک به دست می آورد . سیستم گل در انگور معمولاً به صورت گل آذین است . اصطلاح گل آذین به شاخه گل حاوی دمگل و براکته ها اطلاق می گردد که به همراه گل یک مجموعه را تشکیل می دهند . گل آذین انواع مختلفی دارد که در انگور از نوع خوشه ای است . یعنی هر گل توسط یک دمگل روی محور مشترکی قرار گرفته است . محور گل آذین از لحاظ گیاه شناسی دارای ساختمان پیچک است .

گل در انگور از نوع کامل است و فقط در برخی انواع ارقام انگور آمریکایی گلهای ناقص مشاهده می شود ؛ به طوری که بر روی یک پایه هم گل نر و هم گل ماده مستقل از یکدیگر دیده می شوند . گل آذین هر سال معمولاً در سال قبل در جوانه تشکیل می شود ، ولی گلها در بهار همان سال تشکیل می گردد .

### تولید گل

جوانه های گل ، مانند جوانه های شاخه های جوان ، در محور برگها به وجود می آیند . یک جوانه به دو قسمت می شود . یکی تا بهار

# آشنایی با انگور کاری

تحقیق و نگارش: مهندس احمد رضا نظام زاده  
کارشناس کشاورزی شعبه فارسان - استان چهار محال و بختیاری

## منشاء و تاریخچه

خاستگاه اولیه درختچه انگور را مناطق مدیترانه دانسته اند که طی مهاجرت‌های تمدن‌های گذشته و کشور گشایی‌های آن دوران به سرزمین‌های دیگر نیز گسترش یافته است. بر اساس شواهد به دست آمده قدمت کاشت و مصرف تاک مربوط به دوران سوم زمین شناسی است؛ به طوری که آثار به دست آمده از حدود ۲۵۰۰ سال پیش از میلاد مسیح. نشان از کاشت انگور دارد و به طور مسلم یکی از گیاهان پر مصرف در باغ‌های معلق بابل بوده است.  
زادگاه موهای ایران را کوه‌های قفقاز می دانند.

## گیاه شناسی

انگور از خانواده ویتاسه<sup>۱</sup> و دارای ۱۲ جنس و حدود ۷۰۰ گونه، که مهمترین آن ویتیس<sup>۲</sup> نزدیک ۶۰ گونه است.

## مقدمه

مو گیاهی است که می توان سالهای متمادی محصولی خوب و اقتصادی و درآمد کافی از آن به دست آورد. لازمه این امر، تهیه مناسب بستر کاشت، اصلاح زمین، تغذیه صحیح، داشتن الگوی درست و منظم مصرف کودهای دامی و شیمیایی و نیز هرس و پرورش به شیوه علمی است.

مو قدرت سازگاری خوبی شرایط گوناگون دارد و محصول خوبی تولید می کند؛ لیکن برای تولید اقتصادی باید شرایط معینی از لحاظ مدت تابش نور خورشید، مقدار بارندگی و دمای محیط فراهم باشد.

در مقاله حاضر به صورت اجمال به بررسی شرایط مهم مورد نیاز در پرورش گیاه مو و نیز نکات مهم در ارزیابی و بررسی خسارت مو که در امر بیمه محصولات کشاورزی اهمیت دارد، می پردازیم.

۴. فصل رشد (دوران سبزی‌نگی) ۱۸۰ روز .

۵. حداقل ساعات تابش نور خورشید ۱۳۰۰ ساعت در سال .

۶. حداقل دمای زمستان ۱۵ تا ۲۰ درجه سانتیگراد زیر صفر .

گیاه انگور به آفتاب نیاز دارد ؛ به طوری که گفته اند :  
"بیشترین تاکستانها بین عرضهای جغرافیایی ۳۴ تا ۳۹ درجه واقع اند. در  
عرضهای ۵۱ درجه به بالا امکان احداث اقتصادی تاکستان میسر نیست  
. و در مناطق حاره ای مو به صورت همیشه سبز رشد می کند و محصول  
بسیار کمی به بار می آورد که علت آن عدم وجود سرمای کافی در زمستان  
است ."

منطقه کاشت انگور باید فاقد سرمای بهاره باشد ، چرا که شاخه  
های لطیف و تازه رشد کرده ای که حاوی میوه خواهند شد . آسیب می  
بیند و محصول از دست می رود .

تغییرات دمایی زیاد بین شب و روز می تواند آثار سوایی روی  
باردهی محصول داشته باشد . در سایه قرار گرفتن شاخه های انگور  
باعث عدم تمایز جوانه ها می شود و معمولاً در چنین شرایطی جوانه های  
میوه ده کمتر تشکیل می گردد .

## خاک

انگور در اغلب خاکها می تواند رشد کند و محصول تولید نماید ؛  
ولی تا حد امکان باید از خاکهای سنگین فاقد زهکش و خاکهای قلیایی  
با نمک فراوان اجتناب ورزید . خاکهای عمیق و هوموسی بسیار مناسب  
اند . خاکهای بسیار قوی باعث ازدیاد رشد برگها می شود که این مسئله خود  
باعث بروز مشکلاتی از قبیل شیوع بیماریها و سختی مبارزه با آنها می گردد  
. خاکهای بسیار فقیر نیز باعث افت محصول می شوند .

خاکهای عمیق که رطوبت را بیشتر نگه می دارند برای دیم‌کاری  
مناسب ترند . در صورتی که آب در اختیار باشد از خاکهای کم عمق شنی نیز  
می توان محصول رضایت بخشی برداشت . میوه انگور در خاکهای سبک  
معمولاً زودتر از خاکهای سنگین می رسد .

گل‌های انگور در خاکهای باتلاقی فقیر به میوه تبدیل می‌شوند؛ اما  
این بدان معنا نیست که چنین خاکهایی مناسب رشد انگور هستند، بلکه  
نشان دهنده قدرت بالایی مو در مقابل عوامل نامساعد است. در صورتی که  
آب برای مدت طولانی در پای بوته بایستد از کیفیت محصول خواهد کاست  
. در خلال زمستان چنانچه سطح آب زیر زمینی به ۱۵ تا ۲۰ سانتیمتری از  
سطح خاک برسد . اکثر ریشه ها از بین خواهند رفت و بدین ترتیب گیاه کوتاه  
قدی خواهیم داشت .

گونه ویتیس وینیفرا مقاومت خوبی به آهک ، خشکی و نمک‌های  
خاک نشان می دهد و حتی در زمینهایی با ۵۰ درصد آهک قادر به رشد است

## آبیاری

آبیاری در تاکستان به عوامل مختلفی بستگی دارد ، از آن جمله می  
توان به وارپته ، نوع خاک ، اقلیم و همچنین استفاده مورد نظر از میوه انگور  
اشاره کرد .

با اینکه انگور تحمل خشکی را دارد ؛ لیکن باید آب کافی در اختیار  
این گیاه باشد . زمان مناسب آبیاری گیاه بستگی به خاک و ظرفیت آن در  
نگهداری رطوبت و همچنین تفاوت بین مقدار بارندگی و مقدار آبی دارد که  
از طریق تبخیر از گیاه گرفته می شود .

با توجه به میزان آب موجود به دو روش می توان مو کاری کرد:

۱. روش آبی

۲. روش دیم

به طور کلی ، در مناطقی که میزان بارش در سال حدود ۳۰۰ تا ۴۰۰  
میلیمتر است ، می توان به احداث تاکستان دیم اقدام کرد . هنگام احداث باغ  
انگور دیم یکی از اصلی ترین عملیات ، تهیه زمین مناسب است ، که بر حسب  
نوع اراضی طرق مختلفی دارد . در اراضی مرطوب ، یعنی اراضی ای که  
میزان بارندگی سالانه آنها بیش را ۳۵۰ میلیمتر باشد . نیازی به تسطیح  
نیست ؛ بلکه فقط گودالهایی به عمق یک متر و اقدام به غرس مو می کنند  
. ولی در اراضی نقاط گرم و خشک چاله ها را باید عمیق تر حفر نمود . در  
برخی نقاط ایران به جای حفر گودال از خندقهایی به عمق ۱/۵ متر استفاده  
می شود و انگورها را به فاصله ۲ متر از یکدیگر در طول این خندق می کارند

به هر حال ، تشنگی همیشه باعث رشد و افزایش غلظت شیره  
گیاهی می شود . علایم اولیه تشنگی کاهش رشد است که در صورت ادامه  
تشنگی علایم حادی به شرح ذیل ظاهر می گردد.

۱. خشک شدن جوانه انتهایی

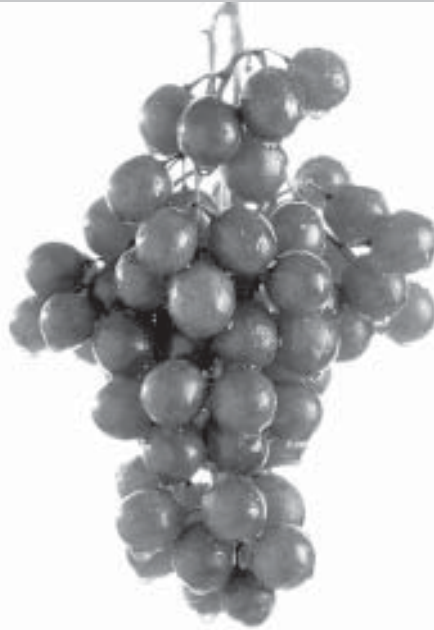
۲. خشکی پیچکها

۳. خشک شدن برگهای بالغ

۴. کوچکی و تغییر رنگ برگها به رنگ سبز تیره

بیشترین نیاز آبی انگور به هنگام رسیدن میوه اتفاق می افتد و علت  
آن تجمع قند و غلیظ شدن شیره گیاهی است . اگر در این زمان گیاه به تنش  
آبی دچار شود فشار اسمزی افزایش می یابد و میوه ترک می خورد . البته

مو کاران می باید از ریختن کود حیوانی در ته گودال حتماً خودداری ورزند؛ در غیر این صورت امکان پوسیدگی قلمه و ریشه نژدن آن افزایش می یابد. این امر در اراضی رسی تشدید می گردد. لازم است که در کنار قلمه زده شده قیمی به طول ۱/۵ متر بکار برده شود تا بعد از سبز شدن قلمه بتوان شاخه نو رسته را به آن استوار کرد. فاصله کاشت قلمه ها از یکدیگر معمولاً ۱ تا ۲ متر در نظر گرفته می شود و فاصله ردیفها نیز بسته به نحوه آرایش تاک و سیستم نگهداری آن بین ۱/۴ تا ۳ متر متغیر است. باید توجه داشت در صورتی که در محیط کشت نمائند وجود داشته باشد، برای تکثیر باید از روش پیوند با استفاده از پایه های



مقاوم به نمائند استفاده کرد.

### هرس

در حدود ۹۰ درصد از رشد گیاه انگور در طول بهار و تابستان گذشته، در زمستان همان سال از گیاه حذف می گردد. هر چند که این شاخه های یک ساله هستند که در فصل آینده میوه می دهند، به این ترتیب می توان گفت تا ۹۰ درصد از گنجایش و ظرفیت گیاه در بار دادن از بین می رود؛ اما در غیر این صورت قیمهای تدارک دیده شده تحمل چنین باری را نخواهند داشت. از طرف دیگر، هرس بنا بر دلایل ذیل ضروری است:

۱. ایجاد فضای کافی برای هر شاخه تا نور به اندازه کافی به کلیه برگها تابیده شود.
۲. ایجاد فضای کافی برای ورود و خروج هوا به لابلای شاخ و برگها که این امر خود مانع به وجود آمدن رطوبت زیاد و جلوگیری از شیوع بیماریهای قارچی می شود.
۳. باعث سهولت عملیات سمپاشی می گردد.
۴. مهیا کردن شاخه های مناسب برای هرس در زمستان سال آینده.
۵. انتخاب بهترین موقعیت و طول شاخه که حداکثر جوانه های میوه ده را داشته باشد.
۶. انتخاب بهترین تعداد جوانه در هر گیاه به منظور به دست آوردن

آبیاری بیش از حد نیز باعث کاهش قند در حبه ها و کمی حلاوت آنها می گردد.

### کود

گرچه گیاه مو بسیار کم توقع است و در اکثر خاکها، حتی خاکهای بسیار ضعیف شنی و یا باتلاقی محصول تولید می کند؛ ولی این بدان معنا نیست که نیازی به کود دهی ندارد. میوه انگور سرشار از انواع قندهاست. بنابراین، به درصد بالایی از فسفر و پتاسیم نیاز دارد. از طرف دیگر، به واسطه رشد زیاد شاخ و برگ نیازمند نیتروژن نیز هست؛ به طوری که حدود ۵۰٪ از مواد غذایی جذب شده توسط ریشه صرف تولید میوه و نیمی دیگر صرف تولید شاخ و برگ می گردد.

چنانچه هر ساله ۳۰ تا ۴۰ تن کود حیوانی در هر هکتار مصرف شود، به طور متوسط ۳ تا ۴ یک بار به مصرف کودهای شیمیایی نیاز خواهیم بود. باید توجه داشت که مصرف بیش از حد کود می تواند اثر جبران ناپذیری در تولید محصول داشته باشد. به عنوان مثال، افزایش نیتروژن باعث افزایش رشد رویشی و کاستن از محصول می شود. به هر حال، تجربه و تحلیل برگ و خاک بهترین روش تعیین میزان کود مورد نیاز است.

### تکثیر

مو معمولاً با قلمه زدن تکثیر می شود. برای گرفتن قلمه از شاخه های یک ساله ای که خوب چوبی شده باشند، استفاده می کنند. مشخصات یک قلمه خوب به شرح زیر است:

۱. صاف است و رنگی براق دارد.
  ۲. به راحتی خم نشود و چنانچه خم شد، صدای شکستن ندهد.
  ۳. مغز چوب قلمه نباید زیاد باشد.
  ۴. طول آن بین ۲۰ تا ۲۵ سانتیمتر باشد.
  ۵. دارای چهار جوانه با رشد کافی باشد.
- برای قلمه زدن می باید قبلاً گودالی به عمق ۴۰ سانتیمتر و به طول و عرض ۲۰ سانتیمتر آماده کرد و در کف گودال خاک برگ ریخت و قلمه را به گونه ای در آن قرار داد که یک جوانه از خاک بیرون بماند.



محصول با کیفیت بالا .

۷. ایجاد تعادل بین ریشه و قسمت هوایی گیاه

خوشه انگور روی گره سوم تا پنجم شاخه های تابستانه (سال جاری) به وجود می آید . ولی هر شاخه سبزی که روی تنه اصلی برود قادر به تولید خوشه گل نخواهد بود . خوشه تنها روی شاخه های سبزی که روی چوب یک ساله به وجود آید و چوب یک ساله نیز روی چوب دو ساله به وجود آمده باشد ، ظاهر خواهد شد . بنابراین ، باید در هرس سعی کرد شاخه های سبز در نزدیکی تنه اصلی ایجاد گردد . هر چه شاخه های تولیدی یک ساله قویتر باشد و روی چوبهای سال قبل تشکیل شوند ، خوشه های بیشتری تولید خواهند کرد . در این هنگام اصطلاح ضریب باردهی مطرح می شود . این ضریب عبارت است از نسبت تعداد خوشه به تعداد شاخه سبز شده . بنابراین ، هر چه تعداد خوشه تولیدی بیشتر باشد ، ضریب فوق افزایش می یابد .

هرس در انگور معمولاً به سه صورت ، صورت می پذیرد :

۱. هرس ناخنک یا کوتاه

۲. هرس قوسی یا بلند

۳. هرس گیو یا مختلط

روش هرس به شیوه ناخنک روش ساده ای است و آن را به راحتی می توان اجرا کرد . روش کار بدین صورت است که تمام طول شاخه سال قبل حذف و تنها دو جوانه باقی می ماند . این روش بیشتر در مورد انگورهای مسن انجام پذیر است ؛ اما در هر حال باید توجه داشت که ناخنک ایجاد شده به تنه اصلی نزدیک باشد . اشکال این روش در این است که جوانه های نزدیک به تنه که خوشه تولید نمی کنند ، بعد از هرس تولید خوبی نخواهند داشت ، و این مسئله در نقاط سردسیر بیشتر جلوه گر است . به کار بردن این روش در مورد انگورهای ضعیف ولی بارده مناسب است .

هرس قوی بیشتر در انگور کاریهای مناطق سردسیر متداول است و احتیاج به مهارت بیشتری نسبت به هرس کوتاه دارد . در این روش انگورهایی که روی جوانه های پایینی تولید خوشه نمی کنند ، دچار مشکل تولید محصول نمی شوند . در این روش معمولاً بعد از هرس ۵ تا ۱۲ جوانه را روی شاخه بریده شده نگه می دارند . هرس قوی یا بلند در مورد انگورهای قوی و کم محصول به کار می رود .

در هرس مختلط معمولاً هم ناخنک ایجاد می کنند و هم شاخه های بلندی را در نظر می گیرند . معمولاً ناخنک با ۲ جوانه انتخاب می شود و این ناخنک شاخه ای است که به تنه اصلی نزدیکتر است و شاخه های دورتر از تنه به عنوان شاخه بار دهنده به شیوه بلند هرس می گردد . این نوع

هرس تمام مزایای هر دو روش قبلی را دارد .

در هر انتخاب تعداد جوانه های باقیمانده روی شاخه ها هنگام هرس رابطه مستقیم با نیروی درخت در جهت رشد دادن جوانه دارد که بنا به تعریف به آن "شارژ" درخت گویند .

### آرایش

مو به حالت طبیعی به صورت خزنده است و تنه آن توان نگه داشتن اندامهای هوایی را ندارد . از این رو باید برای نگه داشتن گیاه به صورت ایستاده از داربست استفاده کرد ، که ساده ترین آن داربست عمودی است . در این نوع داربست که بین ۱ تا ۲ متر ارتفاع دارد ، قسمت های تحتانی باعث استوار ماندن گیاه می گردد .

از دیگر روشهای آرایش مو روش ایستاده با استفاده از قیم سیمی است . در این روش پایه هایی در ابتدا و انتهای هر ردیف مو کاری شده نصب می شود و سیمهای گالوانیزه در فواصل مشخص کشیده می شود که مو بعد از رشد در سه سال دارای بازوانی می شود که روی سیمها هدایت می شوند .

در روشهای بدون استفاده از قیم ، با توجه به شرایط اقلیمی ، انگور به شکل خزنده یا چراغی آرایش می گردد . به هر حال ، در هر روش باید توجه داشت از آنجایی که مقدار محصول رابطه مستقیم با مقدار سطح برگ گیاه و نور دریافتی دارد ، ارتفاع داربست و تنه مو به گونه ای باشد که حداکثر نور خورشید را جذب کند .

### گرده افشانی

دانه گرده مو بسیار کوچک است و قطر آن کمتر از ۰/۰۰۱ میلیمتر است . زمانی که جوانه ها در فصل بهار باز و برگها ظاهر شدند ، معمولاً ۶ تا ۸ هفته بعد گلها باز می شوند . پس از باز شدن گلها و افتادن پوشش گل که به آن جوانه کامل<sup>۷</sup> گفته می شود ، دانه گرده از بساک جدا می شود و خود را همراه باد به مادگی می رساند . در هوای گرم و خشک بعد از ۲ تا ۳ روز عمل لقاح کامل می شود و گلهای تلقیح نشده می ریزند . بهترین دما برای رشد لوله گرده ۲۷ تا ۳۲ درجه سانتیگراد است .

### تولید میوه

به طور کلی ، در عمل گرده افشانی دو عمل مجزا انجام می پذیرد : یکی انتقال گرده بر روی مادگی و دیگری عمل لقاح . رشد میوه و یا حبه های انگور از آغاز تشکیل تا رسیدن کامل به دوره های متفاوتی تقسیم می

۲. انگور ریش بابا . حبه ها سفید یا قرمز می باشند و تا حدودی کشیده با پوست ضخیم .

۳. انگور خلیلی . حبه ها بیضی شکل و قرمز رنگ اند با پوست نازک .

۴. انگور عسگری . پوست حبه ها نازک است و سفید رنگ . میوه آن آبدار و بیدانه است و حبه ها کشیده اند .

۵. انگور تبرزدی . حبه ها دانه دار و بسیار شیرین به رنگ زرد متمایل به قرمز است و از مرغوبترین انگورهاست .

۶. انگور یاقوتی . حبه ها ریز و به هم چسبیده و به رنگ بنفش سیر است که زودتر از سایر ارقام به بازار می آید .

#### پی نوشت ها:

1. Vitaceae
2. Vitis
3. V.vinifera
4. V.silvestris
5. V.alba
6. Vitis Labrusc
7. Full bloom
8. Polychrosis blotrana
9. Phylloxera
10. Nematode
11. Plasmopara viticola
12. uncinula necator

#### منابع

۱. ابراهیمی، عبدالقیوم، . ۱۳۶۶ طبقه بندی گیاهان مهم ایران . دانشگاه شهید چمران اهواز . . ۱۳۶۶
۲. تفضیلی، عنایت الله - حکمتی، جمشید . . ۱۳۷۰ . ۱۳۷۰ انگور . ۱۳۷۰
۳. حکمتی، جمشید . . ۱۳۶۶ هرس . دانشکده کشاورزی . دانشگاه تهران .
۴. رحیمی، اردشیر . . ۱۳۶۸ میوه های ریز . انتشارات دانشگاه شهید چمران اهواز .
۵. قنادی، فضل الله . . ۱۳۶۸ پرورش مو . انتشارات فیروز اصفهان .
۶. مشیری، محمد . . ۱۳۶۸ پرورش درختان میوه . انتشارات اشرفی .
۷. منیعی، عباسعلی . . ۱۳۶۹ مبانی علمی پرورش درختان میوه .
۸. ناظمیه، علی . . ۱۳۷۳ پایان نامه کارشناسی ارشد . دانشکده کشاورزی دانشگاه تبریز .
۹. نراقی، مهدی . . ۱۳۶۹ رژیم انگور، پرتقال، لیمو .
10. Tootill. E . 1991. Dictionary of Botany , Penguin books . London .
11. Bruce, J . C . 1987 . Getting to grips with a grapevine . Grccn housc .

شود . در مرحله اول رشد به سرعت صورت می پذیرد و در مرحله دوم از سرعت آن کاسته می شود. در مرحله سوم رسیدن میوه کامل می گردد .

#### سرما زدگی

یکی از صفات نامطلوب در انگورهای گونه ویتیس وینیفرا حساسیت به سرما و بیماریهای قارچی است؛ به گونه ای که حتی در حالت خواب در دمای -۲۰ درجه سانتیگراد سرمازده می شود . اولین عضو آسیب پذیر جوانه اصل است که علامت سرمازدگی به صورت سیاه شدن محل جوانه نمایان می شود . عضو بعدی که بر اثر سرما آسیب می بیند ، بافت آبکش است که این بافت نیز سیاه رنگ می شود. در حالت شدیدتر سرما تا بافت کامبیوم نفوذ می کند و جوانه های ثانویه از بین می روند که غیر قابل برگشت است .

معمولاً در مناطق سردسیر نحوه آرایش مو را به صورت خزنده و حتی الامکان با تنه های کوتاه انتخاب می کنند . در ایران و افغانستان شیوه پشته بندی و کاشت انگور در یک طرف پشته بسیار رایج است . بدین ترتیب ، پوشش برف زمستانه خود باعث جلوگیری از سرما زدگی می شود . در سالهای کم برف روی بوته ها را با خاک یا مالچ می پوشانند .

#### انواع انگور

انگور بر حسب نوع مصرف آن به دو دسته تقسیم می شود :

الف) انگورهای کشمشی

این نوع انگورها که برای تهیه انواع کشمش به کار می روند ، شامل انواع زیرند :

۱. انگور سفید بیدانه

۲. انگور قرمز بیدانه . بهترین نوع کشمش را می دهد .

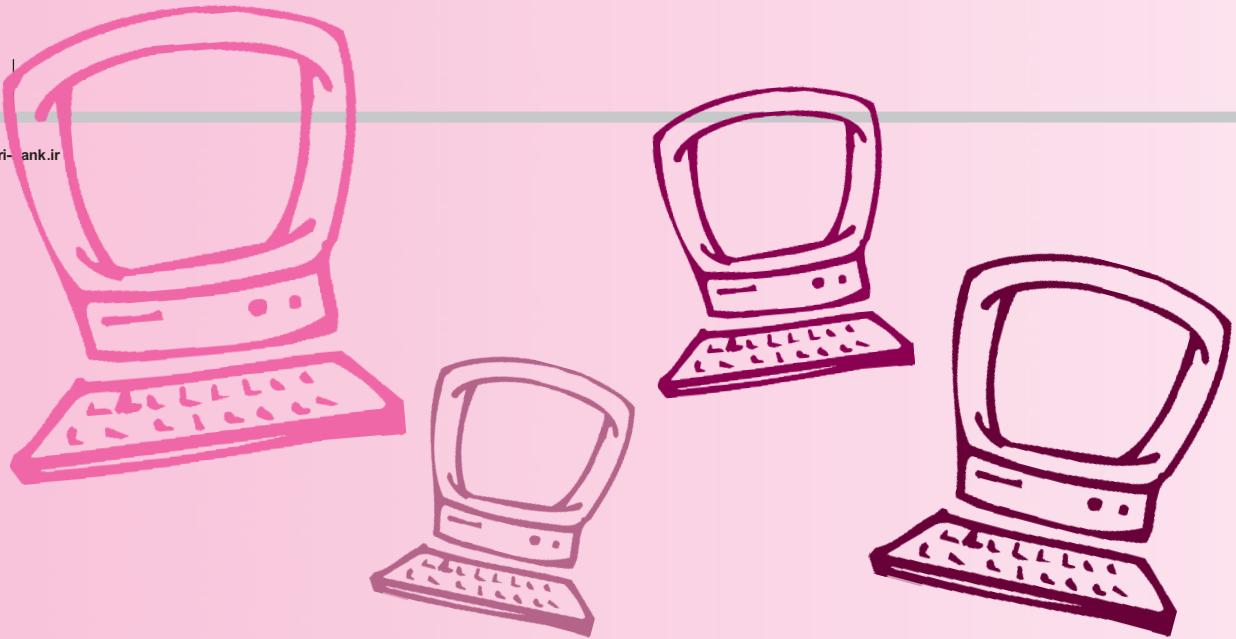
۳. انگور مایه مو . دارای حبه های سفید است .

۴. انگور مروارید . حبه ها سفید و بیدانه اند و برای تهیه کشمش پلویی مناسب است .

ب) انگورهای مصرفی برای تازه خوری و شیره پزی

این نوع انگورها معمولاً دانه دارند و دارای پوست ضخیم با بوته های قوی هستند . برگها ضخیم تر از گروه اول و از لحاظ رنگ نیز سبز تیره اند .

۱. انگور سلطانی . حبه های قرمز ، گرد و به اندازه یک فندق اند . از لحاظ مزه مقدار کمی گس است که علت آن به تانن موجود در میوه مربوط می شود .



مهارت و توانایی طراحی یک بانک اطلاعاتی با استفاده از بسته های نرم افزاری و توانایی بازیابی اطلاعات از بانکها و ایجاد و اصلاح گزارشات از دست آوردهای این دوره میباشد.

\* مهارت ششم: ارائه مطالب، مقدمه ای بر POWER POINT مایکروسافت

در این دوره کاربر تکالیف محوله را ایجاد، شکل دهی، ویرایش و آماده نمایش می نماید و با استفاده از قالبهای مختلف اسلاید جهت نمایش در کامپیوتر و یا چاپ آنرا ارائه میدهد.

\* مهارت هفتم: خدمات اطلاعاتی شبکه - اینترنت و پست الکترونیکی

این مهارت به دو بخش تقسیم میشود:

بخش اول اطلاعات است، آشنایی با اینترنت و جستجو در وب، علامتگذاری صفحات و نتایج جستجو و تکمیل فرم های تحت وب از دستاورد های رایج این بخش میباشد.

بخش دوم ارتباطات است که قابلیت استفاده از پست الکترونیکی برای ارسال و دریافت پیام و سازماندهی و مدیریت پیام ها در فهرست و زیر فهرستها در این بخش آموزش داده میشود.

در پایان میتوان گفت نظام ICDL نقطه اتکایی برای آموزش فراگیر کامپیوتر و فناوری اطلاعات میباشد که گواهینامه بین المللی آن توسط شرکتهای، موسسات و مراکز دولتی به عنوان مدرکی معتبر برای استخدام متقاضیان تلقی میشود و تضمین میکند متقاضی و یا کارمند، دانش و مهارت لازم برای استفاده از کامپیوتر شخصی و کاربردهای عمومی آنرا مطابق با سرفصلهای پذیرفته شده بین المللی دارا میباشد.

در مجموع و با توجه به استانداردهای جهانی ۷ مهارت برای دریافت گواهینامه ICDL در نظر گرفته شده است.

\* مهارت اول: مفاهیم پایه فناوری اطلاعات

در این مرحله داوطلب با ساختمان فیزیکی کامپیوتر همچنین با مفاهیم ذخیره داده ها، حافظه و کاربردهای نرم افزاری، کاربرد شبکه های اطلاعاتی در پردازش و توزیع اطلاعات آشنا میشود.

\* مهارت دوم: مقدمه ای بر ویندوز - استفاده از کامپیوتر و مدیریت فایلها

داوطلب در پایان دوره باید قادر باشد به طور موثر در محیط سیستم عامل ویندوز کار نماید همچنین باید بتواند فایل ها و فهرستها را مدیریت و سازمان دهی کرده و کپی کردن، انتقال دادن، حذف نمودن آنها را به راحتی انجام دهد.

\* مهارت سوم: واژه پردازی، مقدمه ای بر WORD مایکروسافت

توانایی انجام دستورات پایه مرتبط با ایجاد کردن، شکل دادن و اتمام یک متن در واژه پرداز را داشته باشد. همچنین ایجاد جداول استاندارد، استفاده از عکس و تصویر در یک متن از قابلیت های این دوره می باشد.

\* مهارت چهارم: مقدمه ای بر صفحات گسترده EXCEL مایکروسافت

آشنایی با چنین صفحاتی و توانایی انجام اعمال ریاضی و منطقی استاندارد با استفاده از فرمولها و توابع پایه از توانایی های کاربر در پایان این دوره میباشد.

\* مهارت پنجم: بانکهای اطلاعاتی، مقدمه ای بر ACCESS مایکروسافت



نوشین شریعت زاده  
اداره کل رایانه و ارتباطات داده ای

## آشنایی با دوره های کاربری رایانه

بین المللی است که توانایی دارندگان این گواهی نامه را در مهارت های کامپیوتری، تایید می کند و ترجمه تحت اللفظی آن گواهینامه بین المللی رانندگی کامپیوتر میباشد.

مخاطبان این طرح را طیف وسیعی از جامعه از جمله دانش آموزان، دانشجویان، کارمندان، صاحبان حرف و مشاغل در بر میگیرد به طور کلی عموم افرادی که می خواهند نهایت استفاده را از کامپیوتر های شخصی، در هر رده شغلی و سنی ببرند، شامل میشود. برای رسیدن به این هدف ابتدا باید حداقل دانش و مهارت مورد نیاز تعریف شده، سپس مراکز آموزشی - مبتنی بر این اصول - داوطلبان را آموزش داده و در نهایت بر مبنای یک امتحان استاندارد صلاحیت فرد بررسی شده و در صورت شایستگی، گواهینامه معتبر به متقاضی اعطا شود.

در طرح مورد نظر هدف تربیت کاربران کامپیوتر است نه متخصصان کامپیوتر، زیرا کامپیوتر تنها ابزاری است در خدمت مهارت های فردی و حرفه ای کاربران. بنابراین اهداف دوره های ICDL عبارتند از:

۱. ترویج و پرورش سواد کامپیوتری برای همه
۲. افزایش سطح دانش فناوری اطلاعات و سطح صلاحیت فنی استفاده از کامپیوترهای شخصی
۳. تضمین مهارت کافی در استفاده از کامپیوترهای شخصی
۴. افزایش بهره وری کاربرانی که نیاز به استفاده از کامپیوتر دارند
۵. بهبود بازگشت سرمایه گذاری در فن آوری اطلاعات
۶. مهیا کردن شرایط پایه برای اینکه همه مردم عضو یک جامعه اطلاعاتی باشند

برای توسعه و گسترش فناوری اطلاعات در جامعه، اولین قدم ایجاد مهارت و امکان استفاده عموم مردم از کامپیوترهای شخصی و فناوری اطلاعات در هر شغل و حرفه ایست، امری که در ادبیات آموزشی "سواد کامپیوتری" نامیده میشود. به این معنا که در دنیای فعلی و آتی اگر کسی نتواند از کامپیوتر برای بدست آوردن مطالب مورد نیاز خود یا انجام کارهای روزمره عادی و حرفه ای خویش استفاده کند، مرتباً نیازمند کمک دیگران خواهد بود. بنابراین همانطور که با سواد شدن همه شهروندان اهمیت قابل توجهی در رشد فردی و اجتماعی جامعه دارد ضروریست هر شهروند در جامعه حداقل دانش و مهارت مورد نیاز برای استفاده از فناوری اطلاعات و کامپیوتر شخصی را دارا باشد.

بررسی شرایط جدید بین المللی نشان میدهد که تنها راه توسعه و عبور از این بحران، توانمند کردن تکنولوژی کشور است. یکی از تکنولوژی هایی که می تواند در این عرصه نقش بازی کند "تکنولوژی اطلاعات" است. توسعه این فناوری تاثیر بسیار گسترده ای در توسعه سایر تکنولوژیها، افزایش بهره وری سازمانها، بهبود ارائه خدمات به مردم و ایجاد شغل های جدید و متنوع دارد. خوشبختانه دولت جمهوری اسلامی ایران با درک این ضرورت از طریق بخشنامه شماره ۲۰۳۲۲۲/۱۹۰ مورخ ۸۱/۱/۳ کارکنان دولت را موظف به گذراندن این دوره نموده است.

گواهینامه بین المللی مهارت های کامپیوتر در اروپا (ECDL) است که در ۶۰ کشور گسترش یافته، این گواهینامه برای کشورهای خارج از اروپا (Computer Driving License) (ICDL International) نامیده می شود. ICDL گواهینامه



من در تماس هستند و همین طور فروشگاه های صنایع دستی برای خرید آن ابراز تمایل کرده اند ؛ اما من دوست دارم این کارم در بانک بماند .

### \* در روز چند ساعت کار می کنید؟

- هر روز باید کار کنم حتی اگر شده فقط یک ساعت ، زمانی که کاری در دست می گیرم دیگر زمان برایم مطرح نیست . خیلی وقت ها وقتی سرم را بلند می کنم می بینم چند ساعت گذشته است بدون اینکه من گذر زمان را فهمیده باشم . وقتی روی تابلوی حافظ و سعدی کار می کردم ۴ ماه مداوم روزی ۸ ساعت وقتم را روی این کار می گذاشتم . اگر مشکل کمبود جا نداشتم دوست داشتم شاگرد بپذیرم و برای آموزش آنها وقت بگذارم . می ترسم این هنر از بین برود و یا کم رنگ شود . می خواهم این هنر فراموش نشود و رشته اتصال ما به گذشته پاره نشود ؛ اما متأسفانه نمی توانم شاگرد داشته باشم .

### \* وقتی آثارتان را می فروشید چه

#### احساسی پیدا می کنید؟

- در واقع هنر را نمی فروشم ، زحمتم را می فروشم ؛ هیچ وقت چشمم به دنبال کاری که فروخته ام نیست ، هر موقع اراده کنم این توان را دارم که در خلق اثر دیگر بکوشم .

### \* به عنوان حسن ختام چه صحبتی

#### دارید؟

- دوست دارم از یاد نروم ، دوست ندارم مصداق شعر " هر که از دیده رود از دل برود " باشم . توفیقی از بانک ندارم و حرف آخر اینکه ایمان دارم که اگر روزگار با تو نساخت ، تو با روزگار بساز .

- سال ۱۳۶۶ وارد بانک شدم و در چاپخانه شروع به کار کردم ، ده سال آنجا بودم ، بعد رفتم اداره کل رفاه امور کارکنان و نهایتاً آمدم اداره روابط عمومی و اطلاع رسانی و بیشتر خاطرات خوشم هم از همین اداره است .

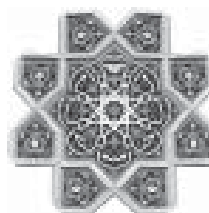
سال ۱۳۶۱ که وارد خدمت سربازی شده بودم به خط مقدم جبهه رفتم ، به منطقه مهران . در آنجا در تپه های الله اکبر ، ترکش به صورتم اصابت کرد ، و وارد چشم چپ و سرم شد ، یک بار هم در پاتک ، موج انفجار گرفتم . ترکش سرم همانجا ماند چون پزشکان گفتند جایش خطرناک است و در کنار این ترکش ها تومور مغزی هم داشتم که طی جراحی از سرم خارج شد .

می گویند به خاطر آلودگی ترکش ، تومور به وجود آمد و از طرفی هم می گویند شاید به خاطر آلودگی های شیمیایی باشد . بعضی شیمیایی ها حتی ممکن است فقط دوبار در آن فضا نفس کشیده باشند و ۲۰ سال بعد ، آثار این تنفس را ببینند . حالا هم به خاطر مشکلات جسمی ، داروهایی مصرف می کنم که باعث می شود خواب آلوده شوم و با این وضعیت بودنم در محیط کار پسندیده نیست . دست و پایم نیز ضعیف شده اند ، این شد که بانک را ترک کردم و رفتم خانه . پزشک بانک دکتر فرقانی به من توصیه کردند حتماً کار معرق را در خانه انجام دهم چون نباید بیکار باشم و فکرم باید مشغول شود .

### \* آیا از بانک خواسته ای داری ؟

- دوست دارم تابلوی حافظ و سعدی ، که آن را بیشتر از بقیه کارهایم دوست دارم در موزه بانک باشد ، هتل های بزرگ که با





آشنایی با همکاران هنرمند

# اگر روزگار با تو نساخت

...

مصاحبه کننده: فاطمه برزین  
کارشناس اداره کل روابط  
عمومی و اطلاع رسانی

در حالی که پاکتی در دست دارد ، آرام وارد می شود سر به زیر دارد و با حجب می نشیند . جانباز است و هنرمند.

در پاکت را می گشاید و ورقه های نازک منقش چوبی را می چیند . حاصل پیچ و تاب خوردن های مکرر ااره بر روی چوب . ورقه ها ظریف اند و زیبا و تو ناخودآگاه احساس می کنی هنرمند عجب روح بزرگی دارد . می گوید از ده سالگی نزد عمویش که از برگزیدگان معرق کار بوده است ، تلمذ می کرد و حالا بعد از ۳۲ سال شاگردی ، دیگر خود استاد است .

علی سریری متولد ۱۳۴۱ تهران و کارمند اداره کل روابط عمومی و اطلاع رسانی است ، که در حال اشتغال به سر می برد . وی در خانه اش ساعتها با چوب نجوا می کند . جانباز است و بوی چوب دردهایش را تسکین می دهد.

\* از آغاز فعالیت هنریتان بگوئید .  
- از ده سالگی با ااره مویی سبک شروع کردم و ابتدا فقط چوب های نرم را می بریدم . سال ۱۳۶۶ به بانک آدمم و از سال ۱۳۶۸ در کنار کار بانک ، به صورت حرفه ای کار معرق می کردم و هنوز هم مشغول هستم .

\* معرق کاری ، چگونه هنری است؟

- شروع کار معرق به دوران صفویه باز می گردد . این هنر با انواع چوب های جنگلی سر و کار دارد ؛ صنوبر ، افاقیا ، عناب ، گردو ، کی کم ، توسکا ، راش و انواع بسیار متنوع دیگر . همین طور از صدف نیز استفاده

می شود ، صدف هفت رنگ به اضافه خاتم . صدف دریایی را خشک ، و سپس پشت آن را می ساینند تا آماده برش شود . عاج فیل هم برای معرق کاری استفاده می شود که البته نادر است .

\* تاکنون چه آثاری خلق کرده اید؟

- بیش از ۲۰ تابلوی درجه یک با ابعاد مختلف کار کرده ام ؛ حافظ و سعدی با ابعاد ۲۴۰\*۱۲۰ ، سیمرغ و اژدها با ابعاد ۵۰\*۷۰ که آن را به ژاپن فرستادم و . . . در حال حاضر کارهای معرق روکش هم انجام می دهم به صورت ورقه های بسیار نازک با قطر حدود یک میلی متر که برای بوفه و ویتترین به کار می روند .

\* معرق کاری به چه ابزاری نیاز دارد ؟

- ابزار کارم تنها یک کمان ااره ، ااره مویی و چکش است و میز کاری کوچک . دوست ندارم با برق کار کنم و همه کارها را دستی انجام می دهم و از چوب های مداد گلی ، ۷۰ رنگ ، عناب و . . . استفاده می کنم .

\* طرح های زمینه را از کجا انتخاب می کنید ؟

- معمولاً از آثار طراحان بزرگ مثل فرشچیان بهره می گیرم . همسرم لیسانس هنر دارد ، تذهیب ، مینیاتور و نقاشی سنتی کار می کند و برخی از طرح ها را او برایم آماده می کند .

بعد از اجرای طرح ها و برش ، آن ها را می سورانیم تا متمایز شده و طرحها مشخص شوند ؛ یعنی نشان دهند بریده بریده و از هم جدا هستند .

\* از کارتان در بانک بگوئید و اینکه چرا بانک را ترک کردید .

ایشان و همکاران محترمشان در سطح استان قدر دانی و تشکر کرد.

در پایان باید گفت از آنجا که استان لرستان چهارمین استان باران خیز کشور است و طول مسیر رودخانه هایی که از این استان می گذرند به رقم قابل توجه ۲۲۰۰ کیلومتر می رسد، با این حال از مقدار ۸۴۰۰۰۰ هکتار اراضی کشاورزی استان تنها ۲۰۰۰۰۰ هکتار آن به صورت آبی و بقیه به صورت دیم کشت می گردند. لذا جای آن دارد مسؤولان محترم استان و به خصوص دست اندر کاران بخش کشاورزی و نیز مسؤولان ارجمند بانک کشاورزی استان لرستان در جهت جذب و تأمین اعتبارات و تسهیلات لازم به منظور رونق بیش از پیش کشاورزی و زمینه بهره‌وری هر چه بیشتر از اراضی کشاورزی استان را فراهم آورند و به همین ترتیب نیز در زمینه صنایع تبدیلی و تکمیلی، دام و طیور، شیلات و سایر زمینه های مرتبط با کشاورزی و قشر محترم و زحمت کش کشاورز عنایت ویژه مبذول دارند تا به این ترتیب در جهت رفع بخشی از معضل بیکاری که به نرخ سرسام آور ۲۴٪ در سطح استان رسیده گامی خدا پسندانه، اساسی و ارزشمند برداشته شود.

با احترام، مسعود فرج الهی

کارشناس مردم شناسی - شهرستان نور آباد

مردم از خدمات بانکی شعبه متبوع خود را در خدمات ویژه ای نظیر: تکریم جدی ارباب رجوع بر اساس منشور اخلاقی بانک کشاورزی، تسهیل و ساده سازی روند تشکیل پرونده های مراجعان، و بالاخره سامان دهی و فعال کردن بخش مخصوصی مستقر در بانک به منظور وصول مطالبات معوق می داند. همچنین ایشان به منظور سرویس دهی و ارائه خدمات هر چه بهتر و بیشتر مشتریان از سوی بانک کشاورزی، انتظارات و پیشنهادهای خود را در غالب موارد ذیل ارائه می دهد:

۱. ارائه طرحهای زود بازده و کوچک در بخش کشاورزی با نظارت اکید و همه جانبه کارشناسان مجرب بانک به منظور رفع معضل بی کاری ۲. تقویت منابع داخلی بانک و سوق دادن هر چه بیشتر اعتبارات کلان به بخش کشاورزی ۳. افزایش تعداد کارکنان شعب بانکها برای پاسخ گویی به مراجعه روز افزون مشتریان ۴. فعال سازی هر چه بیشتر سیستم وصول مطالبات معوق بانک کشاورزی.

در اینجا با تأکید بر ضرب المثل مشهور «مشت نمونه خروار است» می توان انتظار داشت که سایر شعب بانک کشاورزی در سطح استان و در کل مجموعه تحت مدیریت جناب آقای علی اکبر فهیمی مدیر محترم بانک کشاورزی استان لرستان نیز به همین منوال و به همین میزان در انجام وظایف محوله کامیاب و موفق بوده اند که به همین انگیزه باید از

## نامه ای از یک مشتری

کنم و به سهم خودم- هر چند اندک- از مجموعه عوامل شعبه مرکزی بانک کشاورزی شهرستان دلفان قدر دانی به عمل آورم .

از طرفی ، از آنجا که شهرستان دلفان با داشتن حدود ۴۲۰ پارچه آبادی و اراضی کشاورزی مستعد وسیع ، به خصوص در منطقه خاوه ، از قطبهای مهم کشاورزی در سطح استان لرستان است و چون در این شهرستان از زیر ساختهای مهم و بزرگ صنعتی و تولیدی خبری نیست و مردم شهرستان مزبور و روستاهای تابعه غالباً از راه کشاورزی امرار معاش می کنند ، اهمیت و نقش شعبه مرکزی بانک کشاورزی دلفان بیش از پیش معلوم و مشخص خواهد شد و به طور کلی وابستگی شدید و تنگاتنگی میان مردم این سامان و مؤسساتی نظیر بانک کشاورزی ، سازمان جهاد کشاورزی شهرستان دلفان در زمینه پشتیبانی و حمایت از کشاورزان منطقه ، به خصوص در زمینه اعطای تسهیلات ، پرداخت خسارتهای وارده ناشی از حوادث طبیعی و غیر طبیعی و سایر زمینه های متعدد و متنوع بخش کشاورزی نقش اساسی و تعیین کننده ای داشته است و از همین رو مورد مراجعه فراوان و روز افزون کشاورزان منطقه قرار گرفته و می گیرد . و در این خصوص آقای رستمی رئیس شعبه مرکزی بانک کشاورزی دلفان نیز علت مراجعه و استقبال فراوان

بانک کشاورزی که در سال ۱۳۱۲ با اهدافی همچون پشتیبانی مالی کشاورزان تأسیس شد ، به عنوان تنها بانک تخصصی در بخش کشاورزی طی ۷۳ سال گذشته نقشی اساسی در رشد و شکوفایی این بخش ایفا کرده و توانسته است به جایگاه در خور توجهی در نظام بانکی کشور دست یابد .

بی تردید کسب چنین جایگاهی مرهون سعی و تلاش همه جانبه پرسنل شریف و زحمت کش بانک کشاورزی درسراسر کشور بوده که تمام توان و همت خود را در طبق اخلاص نهاده و در راه رسیدن به اهداف و منویات این بانک از هیچ کوششی فروگذار نکرده اند . نمونه عینی و مصداق بارز چنین قاعده ای شعبه مرکزی بانک کشاورزی شهرستان نورآباد دلفان است که پرسنل ارجمند و شایسته این بانک ، به ویژه رئیس محترم شعبه ، جناب آقای ربیع اله رستمی ، در تلاش و تکاپوی مدام هستند تا به بهترین نحو ممکن پاسخ گوی مراجعان انبوه و متقاضیان فراوان خدمات بانک باشند و الحاق که در این راه از هیچ تلاش و کوششی دریغ نورزیده اند .

این جانب به عنوان یک نفر از خیل بسیار ارباب رجوع بانک مورد اشاره به خوبی و از نزدیک شاهد چنین تلاش و کوششی بوده ام ؛ لذا بر آن شدم تا به پاس این همه تلاش و تکاپو به نگارش این مقاله اقدام



اول اردیبهشت ۱۳۸۵ نامه ای به تاریخ ۸۳/۱۰/۲۴ با یادداشتی در حاشیه نامه از استان لرستان به دستمان رسید . مضمون نامه خبر از دواج آقای داود دهقانی ، همکارمان در مدیریت لرستان با خانم نسرین امیری ، همکار دیگرمان در شعبه مرکزی خرم آباد بود . حاشیه نویسی هم با امضایی به تاریخ ۲۱ فروردین ۸۵ مربوط می شد به گلایه آقای دهقانی از عدم انتشار این خبر در ماهنامه پیام مهر .

اکنون پس از گذشت حدود ۱۵ ماه ، زندگی مشترک همکاران ارجمند را تبریک می گوئیم و امیدواریم همواره خوشبخت و شادکام باشند .

## بار دیگر

ای دل بشوران جان ما را بار دیگر

مضرب زن بر تار دل یکبار دیگر

خواهم به رقص آری تن پژمرده ما

جانی دمد بر پیکر من بار دیگر

ای عشق جان فرسا بسوزی جان ما را

شایدم شود بیدار بختم بار دیگر

در آسمان کی می شود پرواز گیرم

تا جان بریزم پای آن دیدار دیگر

سودایی عشقت تحمل کی تواند

پرواز بیجای تو را یک بار دیگر

زلفان مشکینت مرا بگرفته در بند

بگشا گره از گیسوانت بار دیگر

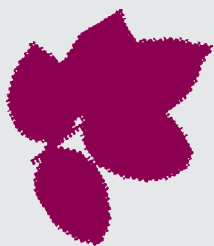
آتش مزین بر جان عاشق با نگاهت

با تیر مژگان کن هلاکم بار دیگر

« مستی » کند هر دم دعا بر جانت ای گل

عیسی دمی چون تو نیاید بار دیگر

مستی جلیلودند



## بهاریه

هنگامه عید و نوبهار است

شادی ز سر گل آشکار است

هفت سین سماق و سکه و سیب

چون خوان نعیم در کنار است

از دره و دشت و باغ و صحرا

صد چشمه روان چو جویبار است

سرما و سکوت دی گذر کرد

نوبت به نوای روزگار است

آن شاخه که بود چون چلیپا

اینک تو بین شکوفه زار است

بستان همه ارغوان و رنگین

گویی که بهشت کردگار است

در طرف چمن نگاه نرگس

الحق که چو غنچه رازدار است

خواند به زبان حال بلبل

مستانه بیا که فصل کار است

بیت الغزلی به خاطر م نیست

لیکن مثلی بدین قرار است

شیرینی و میوه خواری ای دوست

در خانه دوست سازگار است

شعر یمنی چه بد چه زیبا

طبعش ز ازل به یادگار است

سید علی یمنی

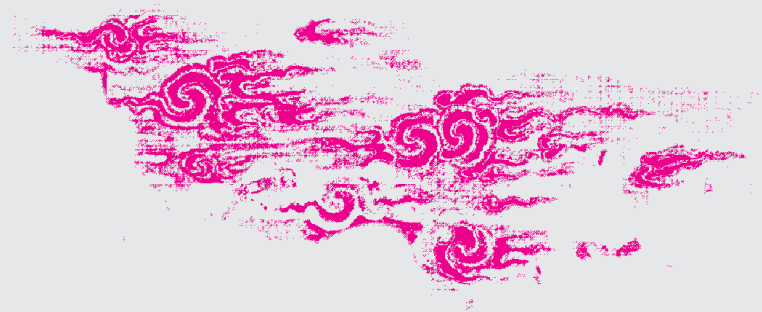
از مدیریت شعب بانک در استان گیلان

همکار ارجمندمان ، آقای اکبر افراپی ،  
کارمند شعبه سیاهو ، از استادان هرمزگان ،  
در سوگ از دست رفتن شادروان ابراهیم دهقانی ، راننده-  
تحصیلدار آن شعبه در حادثه رانندگی سروده اند :

بهار عمر دهقانی خزان شد

به سوی عالم دیگر روان شد

پیام مهر ، در گذشت این همکار گرامی را به سراینده شعر و  
دیگر همکاران تسلیت می گوید .



## فرا تر از آبکشت!



اختراعمان را Para Hydroponics Double گذاشتیم. مهمترین وجه تمایز کشت ما با کشت های دیگر این است که تمام آنها بستریهایی از خاک، ماسه و یا آب دارند، در حالی که کشت ما در هوا انجام می گیرد و ریشه ها به هیچ بستری نیاز ندارند. اجزای آن نیز به قرار زیر است:

۱. میز کار: میز کار شامل میزی فلزی

است و بهتر است از موادی ساخته شود که مواد شیمیایی روی آن تأثیر نگذارد. در صورت عدم وجود چنین میزی می توان میز را از هر جنس تهیه کرد و روی آن را ضد زنگ و سپس رنگ زد.



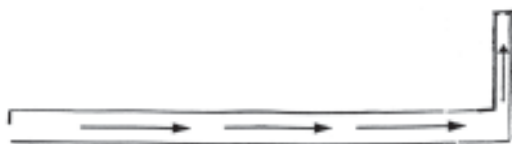
۲. سطح میز: سطح روی میز شامل یک تکه یونولیت با یک

قطعه چوب است که باید در روی آن سوراخ هایی برای قرار دادن گیاهان تعبیه کرد.



۳. شلنگ ورودی: شامل شلنگ پلاستیکی است که پمپ کولر

را به لوله ها وصل می کند.

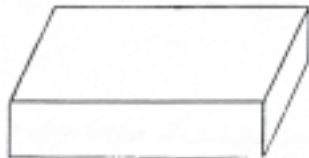


پیش از این با واژه هایدرپونیک و برابر نهاده آن در زبان فارسی، یعنی کلمه « آبکشت » آشنا بودیم؛ اما هرگز شیوه کشتی را با عنوان « فرا تر از آبکشت » یا آن طور که مخترعان جوان آن می گویند Double Para Hydroponics، را نشنیده بودیم. چنین شیوه ای را برای نخستین بار خانم فوژان خلیلی، فرزند همکارمان، مهندس خلیلی در اداره کل اعتبارات و هدایت سرمایه گذاری بنیان نهاده است؛ به باری همکلاس نوآورش خانم سحر المعی.

سابقه این ابداع بدین طریق است که فوژان خلیلی و سحر المعی، دانش آموزان سال دوم ریاضی دبیرستان رمضان، واقع در خیابان نظام آباد شمالی پس از تحقیقات بسیار، ایده پردازی کردند و سرانجام موفق به ساخت دستگاهی شدند که در دنیا فقط یکی از آن وجود دارد و در اردیبهشت ماه ۱۳۸۴ در منطقه تحصیلی خود موفق به کسب رتبه اول جشنواره خوارزمی شدند و در مهر ماه همان سال اختراع خود را تحت شماره ۳۲۸۳۴ در اداره کل ثبت شرکتها و مالکیت صنعتی به ثبت رساندند و گواهی نامه ثبت اختراع دریافت کردند.

این دو مخترع جوان درباره اختراع خود می گویند «دستگاهی که ما ساخته ایم یک میز چهار گوش دارای سطحی از یونولیت است و زیر آن یک سینی قرار دارد. بین ارتفاع یونولیت و سینی لوله هایی به چشم می خورد که روی آنها ژینگلور قرار دارد و آب را به صورت مهپاش پخش می کنند. یک مخزن آب نیز کار گذاشته شده است و از پمپ کولر استفاده کرده ایم. همچنین شلنگی به لوله ها وصل کرده ایم و هر ژینگلور را زیر ریشه گیاه قرار داده ایم تا به آسانی آب به ریشه بپاشد. روی یونولیت ها را نیز سوراخ کرده ایم که ریشه گیاه در آن سوراخ قرار می گیرد. آب از مخزن به داخل لوله می آید و به صورت مهپاش پخش می شود؛ سپس آب اضافی روی سینی برمی گردد و دوباره توسط یک شلنگ دیگر به مخزن می رود. تمام اینها را خودمان ساخته ایم؛ حتی میز را هم سفارش دادیم و اسم

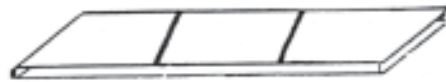
۸. مخزن حاوی محلول مواد غذایی : مخزنی پلاستیکی است ؛ دارای ظرفیت حدوداً برابر ۲۰ لیتر که پمپ درون آن قرار می‌گیرد.



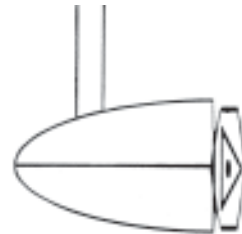
۹. پمپ : پمپ شامل یک عدد پمپ کولر است . که درون مخزن قرار دارد و شلنگ به آن وصل می شود و آب حاوی محلول مواد غذایی را به لوله های متصل به ژینگورها می رساند . پیام مهر به این مخترعان جوان تبریک می گوید و برای همه اعضای خانواده بزرگ بانک کشاورزی آرزوی توفیق و سرفرازی دارد.



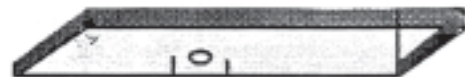
۴. لوله ها : لوله ها شامل لوله هایی است از جنس پلی اتیلن با لوله های سبز که عوامل شیمیایی روی آن ها تأثیر ندارد و شلنگ را به پمپ کولر متصل می کنند .



۵. ژینگورها : ژینگورها شامل قطعات پلاستیکی هستند که روی آن ها سوراخ های بسیار ریزی وجود دارد که آب را به صورت مهپاش بر روی ریشه های گیاهان می افشانند .



۶. سینی : این سینی باید در برابر عوامل شیمیایی مقاوم باشد و در غیر این صورت باید آن را با نایلون بپوشانیم که آب اضافه درون آن جمع شود و به وسیله شلنگ به مخزن حاوی مواد غذایی بازگردد .



۷. شلنگ خروجی : شلنگ خروجی شامل شلنگی است که رابطه بین سینی و مخزن است و اضافه محلول غذایی از طریق آن به مخزن برمی گردد .







همکار ارجمندمان ، آقای محمد جانبازان ، از هنرمندان فعال کشور هستند و در نخستین همایش بررسی شعر امروز خوزستان ، که در مهر ماه ۱۳۸۴ در اندیمشک برگزار شد ، مقام نخست این جشنواره را به دست آورده اند و دبیر جشنواره ، آقای دکتر عبدالکریم سپهوند ، لوح برترین نویسندگان استان خوزستان را به ایشان اهدا کرده اند .

پیام مهر موفقیت بیشتر این همکار هنرمند را از خداوند متعال خواستار است .



| نام خانوادگی - نام       | سمت / محل خدمت   | تشویق کننده   | توضیحات  |
|--------------------------|--|---|--|
| امیدی . محمد             | کارشناس اداره کل رایانه و ارتباطات دادگساری                | محمد لریان فرد - مدیر امور رایانه ای و بانکداری الکترونیک | کوشش و پویایی مستمر در انجام امور محوله                            |
| نرعی . گنگال             | همکار شغلی در شعبه اسفهان                                  | سید حسین رضوی - مدیر امور سرمایه انسانی                   | تلاش در زمینه آموزش ، است و پویایی سازی نرم افزار پروژه مهر گستر   |
| نرحس کاشانی . امید       | کارشناس بانکداری الکترونیک و خدمات کارت مدیریت خراسان رضوی | سید حسین رضوی - مدیر امور سرمایه انسانی                   | تلاش در زمینه آموزش ، است و پویایی سازی نرم افزار پروژه مهر گستر   |
| جامی لاجندی . فخرالدین   | مسئول گروه برنامه ریزی مالی و خدمات پشتیبانی شعبه تربت جام | سید حسین رضوی - مدیر امور سرمایه انسانی                   | تلاش در زمینه آموزش ، است و پویایی سازی نرم افزار پروژه مهر گستر   |
| جمعه کرمانی . حمید       | کارشناس اداره کل مدیریت بانکداری الکترونیک                 | سید حسین رضوی - مدیر امور سرمایه انسانی                   | تلاش در زمینه آموزش ، است و پویایی سازی نرم افزار پروژه مهر گستر   |
| جهان مهر محمد            | مسئول گروه برنامه ریزی مالی و خدمات پشتیبانی شعبه تربت     | سید حسین رضوی - مدیر امور سرمایه انسانی                   | تلاش در زمینه آموزش ، است و پویایی سازی نرم افزار پروژه مهر گستر   |
| داوودی . سلال            | بازرس مدیریت استان زنجان                                   | سید حسین رضوی - مدیر امور سرمایه انسانی                   | تلاش در زمینه آموزش ، است و پویایی سازی نرم افزار پروژه مهر گستر   |
| رز لائسری . حمید ولی     | ارتوور اداره کل رایانه و ارتباطات داده ای                  | محمد لریان فرد - مدیر امور رایانه ای و بانکداری الکترونیک | کوشش و پویایی مستمر در انجام امور محوله                            |
| ایلی اردکانی . رضا       | کارشناس فناوری شعبه ارباب کان                              | سید حسین رضوی - مدیر امور سرمایه انسانی                   | تلاش در زمینه آموزش ، است و پویایی سازی نرم افزار پروژه مهر گستر   |
| شکوهی . ناصر             | کارشناس اداره کل نظارت و امور شعب                          | سید حسین رضوی - مدیر امور سرمایه انسانی                   | تقدیر از روحیات در تهیه و تدوین دستورالعمل نظام یکپارچه عملکرد شعب |
| ظاهرپوری . مجید          | نگسین اداره کل رایانه و ارتباطات داده ای                   | محمد لریان فرد - مدیر امور رایانه ای و بانکداری الکترونیک | کوشش مستمر در پیشبرد اهداف متعددی بانک                             |
| عباسی . محمد رضا         | کارشناس آمار و اطلاعات مدیریت استان مرکزی                  | سید حسین رضوی - مدیر امور سرمایه انسانی                   | تلاش در زمینه آموزش ، است و پویایی سازی نرم افزار پروژه مهر گستر   |
| کریمی . محمد             | کارشناس فناوری مدیریت خراسان شمالی                         | سید حسین رضوی - مدیر امور سرمایه انسانی                   | تلاش در زمینه آموزش ، است و پویایی سازی نرم افزار پروژه مهر گستر   |
| گیمایی . مسعود           | کارشناس رئیس اداره تجهیز منابع و بازاریابی مدیریت کرمان    | سید حسین رضوی - مدیر امور سرمایه انسانی                   | تلاش در زمینه آموزش ، است و پویایی سازی نرم افزار پروژه مهر گستر   |
| مرهشی . محمد رضا         | کارشناس مسئول اداره کل رایانه و ارتباطات داده ای           | حشمت الله نظری  | کوشش و پویایی مستمر در انجام امور محوله                            |
| مسجدی . رحمان            | نگسین اداره کل رایانه و ارتباطات داده ای                   | محمد لریان فرد - مدیر امور رایانه ای و بانکداری الکترونیک | کوشش و پویایی مستمر در انجام امور محوله                            |
| مقدسی . محمود            | کارشناس فناوری شعبه جهرم                                   | سید حسین رضوی - مدیر امور سرمایه انسانی                   | تلاش در زمینه آموزش ، است و پویایی سازی نرم افزار پروژه مهر گستر   |
| منگ زاده . شاپور         | متصدی امور بانکی حوزه ۳ مدیریت ستادی بانک در استان فارس    | روح الله خدا رحیمی - مدیر امور ارتباطات و تجهیز منابع     | تلاش مؤثر در امر تجهیز منابع و جمع آوری سیرده های مردمی            |
| ملکانی . عباس            | مدیر گروه فن مدیریت اسفهان                                 | سید حسین رضوی - مدیر امور سرمایه انسانی                   | تلاش در زمینه آموزش ، است و پویایی سازی نرم افزار پروژه مهر گستر   |
| مهدی زاده . خاطره        | کارشناس اداره کل رایانه و ارتباطات داده ای                 | محمد لریان فرد - مدیر امور رایانه ای و بانکداری الکترونیک | کوشش و پویایی مستمر در انجام امور محوله                            |
| میر جعفری . سید محمد علی | کارشناس اداره کل رایانه و ارتباطات داده ای                 | محمد لریان فرد - مدیر امور رایانه ای و بانکداری الکترونیک | کوشش و پویایی مستمر در انجام امور محوله                            |
| نجفی . عباس              | کارشناس اداره کل رایانه و ارتباطات داده ای                 | محمود سلیمی - مدیر امور مالی                              | تلاش در خصوص رفع مشکلات رایانه ای حسابداران و بازرسان برون سازمانی |
| نقشبان . شاپور           | متصدی امور اداری اداره کل رایانه و ارتباطات داده ای        | محمد لریان فرد - مدیر امور رایانه ای و بانکداری الکترونیک | کوشش و پویایی مستمر در انجام امور محوله                            |
| پادگاری . بیتا           | کارشناس اداره کل رایانه و ارتباطات داده ای                 | محمد لریان فرد - مدیر امور رایانه ای و بانکداری الکترونیک | کوشش و پویایی مستمر در انجام امور محوله                            |



## مطلب شما رسید

در پیام مهر شماره ۲۰ (تیرماه ۱۳۸۴) اسامی تعدادی از همکاران که طی چهار ماه اول سال مطلب خود را ارسال کرده بودند، انتشار یافت. در نیمه دوم سال ۱۳۸۴ نیز بسیاری از همکاران برای ماهنامه پیام مهر مطلب ارسال کرده اند که برخی از آنها به چاپ رسیده اند و برخی دیگر امکان دارد که در فرصت مناسب دیگری منتشر شوند. با این همه، برای اینکه همکاران ارجمند از وصول مطالبشان به دفتر مجله آگاه شوند سعی کردیم فهرستی از اسامی و عنوان مطلب ارسالی را به شرح زیر ارائه کنیم:

ابراهیم عباس زاده، تدابیر مدیران به منظور افزایش کارایی و انگیزش کارکنان؛ دکتر رئوف رابطی و ابوالفضل صالحیان، بازاریابی مشترک (رویکردی اثر بخش برای رویارویی با مشتریان شریک) - هفت اشتباه عمده بازاریابی؛ علیرضا فیروزه، تعیین مناسبترین روش ریشه دار نمودن قلمه های خشبی پایه های سیب؛ علی دارابی، تجهیز منابع (نقد و نظر درباره جوائز حسابهای قرض الحسنه)؛ احمد رضا نظام زاده، انگور؛ محمود حمیدیان، مدیریت تغییر در سازمان و اصول کار تیمی؛ غلامرضا حیدری، مدیریت مشارکتی و ابزار توسعه خلاق سازمانی؛ فهیمه وفایی، ویژگی های شخصیتی کارمندان موفق در ارتباطات عمومی کتاب نخواندن چرا؟؛ منوچهر حیاتی و زهرا حیدری، بررسی تطبیقی سیاستهای کشاورزی کشورهای پیشرفته و نحوه حمایت از محصولات کشاورزی در ایران - نقش اعتبارات بانکی در توسعه فرصتهای شغلی - آشنایی با صندوق های غیر دولتی حمایت از توسعه بخش کشاورزی؛ غلامرضا کامرانی نژاد، رهبری مؤثر کلید موفقیت سیستم های کاری؛ سعید چهره گشا و مژگان جمشیدی، تحلیل مقایسه ای بانک کشاورزی و سیستم بانکی از خرداد ۱۳۸۲ تا خرداد ۱۳۸۴؛ محمد رضا رفیعی، جذب و نگهداری مشتری در بانک؛ زهرا حیدری، مدیر در نقش مربی؛ رضا آذری، عفونت های ناشی از ویروس های آنفلوآنزا یا اورتومیکسو ویروس ها؛ حسین کاردان، ۱۲ درس مهم برای اداره شعب بانک؛ غلام حسن محمدی، بهداشت روانی محیط کار؛ ارژنگ حبیب زاده فرد، رهبران یادگیرنده راهنمایی برای سازمان یادگیرنده؛ بهرام گودرزی، مدیریت رفتار با مشتریان داخلی؛ محمدرضا طراوت، نوآفرینی معماری - سیستم مجتمع مدیریت ساختمان (BMS)؛ بانک جهانی در یک نگاه؛ ناز خند صبحی، بانک پذیری؛ حاجت اله الله بیگی، مهارت های مدیریتی؛ سید حسن نظمیه، اصول مدیریت روابط عمومی؛ کوروش احمدی، پویش خارج از سازمان؛ زهرا حیدری و عبدالحسین حیدری، بانکداری الکترونیکی و ویژگی های آن با نگاهی به بانک کشاورزی؛ ابوالقاسم حکمیان، مفاهیم بانکداری در کشورهای اسلامی - بانکداری اسلامی - بانکداری خصوصی؛ علیرضا نظری، راهکارهای مؤثر در مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM)؛ داود سرور، ویژگی های یک جلسه اثر بخش؛ عبدالرحیم ناصریان، مدیریت بهینه از دیدگاه قرآن؛ مسعود فرودنیا، کاریکاتور؛ مسعود فرج الهی، ازدحام بیش از حد در شعب

# پیوندگان مبارک

| نام خانوادگی - نام         | محل خدمت   |
|----------------------------|--|
| آئین - محمد صادق           | شعبه بیرجند - خراسان جنوبی                       |
| اسدی نیا - عظیم            | فرزند همکار شاغل شعبه لشت نشاء                   |
| اقتارمنش - مهدی            | شعبه سریشه - خراسان جنوبی                        |
| اقامتی - مزگان             | فرزند همکار شاغل شعبه فومن                       |
| الهی - حامد                | شعبه چهارراه مولوی - شرق تهران بزرگ              |
| امیری نیا - علی اکبر       | شعبه سه‌رودی جنوبی - شرق تهران بزرگ              |
| باقری لخشکی - موسی         | شعبه نوبیاد - شرق تهران بزرگ                     |
| بهاروند احمدی - اقلین      | شعبه هفت تیر - شرق تهران بزرگ                    |
| بروایی - قریماه            | فرزند همکار بازنشسته شعبه تالش                   |
| بزوم تاجانی - آزاده        | فرزند مرحوم اکبر بزوم تاجانی همکار شعبه لشت نشاء |
| بوررجی - رضا               | شعبه سه راه طالقانی - شرق تهران بزرگ             |
| جاسمی منش - مهناز          | شعبه ایوان - ایلام                               |
| جوهری - آیدا               | شعبه ولیعصر - شرق تهران بزرگ                     |
| حسینجانی - معصومه          | فرزند همکار شاغل شعبه فومن                       |
| حسین زاده - زیبا           | فرزند همکار شاغل شعبه کرجصفهان                   |
| رفعتی احمد آباد - علیرضا   | شعبه سراپ - آذربایجان شرقی                       |
| روشن پور عباس آبادی - محسن | شعبه بازار پامنار - شرق تهران بزرگ               |
| عدالتی - آتوسا             | شعبه سعدی - گیلان                                |
| علیزاده - حامد             | فرزند همکار شاغل شعبه رشت                        |
| سلام زاده - جواد           | مدیریت خراسان جنوبی                              |
| گوریسی - خوشه گل           | شعبه شهید فندی (پالیزی) - شرق تهران بزرگ         |
| لطفی - معصومه              | شعبه سه راه اقدسیه - شرق تهران بزرگ              |
| محمدیان - رحیم             | شعبه بوکان - آذربایجان غربی                      |
| مقدس نژاد - رضا            | فرزند همکار بازنشسته شعبه فومن                   |



| محل خدمت                                | نام و نام خانوادگی همکار | نورسیده     |
|---|--------------------------|-------------|
| شعبه آیش احمد- آذربایجان شرقی           | فرامرز وجودی             | آراز        |
| شعبه صندوق بیمه - غرب تهران             | ندا مدنی                 | آنوشا       |
| شعبه خضری- خراسان جنوبی                 | مجید قربانزاده           | ابوالفضل    |
| شعبه خضری- خراسان جنوبی                 | مهدی جابری               | الهام       |
| شعبه کردکندی بستان آباد- آذربایجان شرقی | رحمان عظیمی کردکندی      | امیر رضا    |
| شعبه اهر - آذربایجان شرقی               | رضا متین فرد             | امیر عطا    |
| اداره کل حقوقی                          | حمید زارع                | عرفان       |
| شعبه مفتاح بیرجند- خراسان جنوبی         | محمد حسین زمانی          | محمد        |
| شعبه مدرس- خراسان جنوبی                 | رضا امینی شاهرخت         | محمد امین   |
| شعبه بازار هادی شهر- آذربایجان شرقی     | صمد غلامزاده گرگری       | مونا        |
| شعبه ماژین - ایلام                      | حسن طهماسبی              | هستی و محمد |

نورسیدگان

