

کتاب راهنما
برای متصدیان امور بانکی

جلد دوم
دانشنی‌های لازم برای تقویت مهارت‌های شغلی

تألیف
جوآن جرمن - گریز

ترجمه و تلخیص
پرویز ساسان کهر

سرشناسه	: جرمن - گریپز، جوآن Joan German - Grapes
عنوان و نام پدیدآور	: کتاب راهنما برای متصدیان امور بانکی / تألیف جوآن جرمن - گریپز ؛ ترجمه و تلخیص: پرویز ساسان گهر
مشخصات نشر	: تهران؛ پیشبرد: تابان خرد، ۱۳۸۷.
مشخصات ظاهری	: ج ۲۳۲.۲ ص.
شابک	: ج ۲: ۰-۲۱-۶۷۲۱-۹۶۴-۹۷۸ دوره: ۲۲.۷-۶۷۲۱-۹۶۴-۹۷۸
وضعیت فهرست نویسی	: فیا
یادداشت	: عنوان اصلی: The teller, Handbook: Everything a teller Needs to know to Succeed 6th Ed; 1997
یادداشت	: این کتاب در اولین ویرایش توسط دونالد جرمن تألیف شده است.
مندرجات	: شایستگی های لازم برای توفیق در کار. - دانستنی های لازم برای تقویت مهارت های شغلی.
عنوان دیگر	: رموزی که یک متصدی امور بانکی برای کسب موفقیت باید بداند.
موضوع	: متصدیان امور بانکی - دستنامه ها.
شناسه افزوده	: ساسان گهر، پرویز، ۱۳۱۹ -، مترجم.
شناسه افزوده	: جرمن، دونالد آر.
شناسه افزوده	: German - Donald R.
رده بندی کنگره	: ۱۳۸۷ ک ۲ م ۱۶۱۵/۷۱ HG
رده بندی دیویی	: ۲۳۲/۱۲
شماره کتابشناسی ملی	: ۱۵۰۵۸۰۶

نام کتاب	: کتاب راهنما برای متصدیان امور بانکی
■ جلد دوم	: دانستنی های لازم برای تقویت مهارت های شغلی.
پدیدآورنده	: جوآن جرمن - گریپز
ترجمه و تلخیص	: پرویز ساسان گهر
ناشر	: انتشارات پیشبرد با همکاری شرکت خدمات پژوهش و مشاوره مالی تابان خرد
ویراستار	: منصور مدرسی
نوبت چاپ	: پنجم ۱۳۸۹
شمارگان	: ۱۰۰۰
نظارت بر چاپ و امور فنی	: نخل دانش
چاپخانه	: احمدی
شابک	: ۰-۲۱-۶۷۲۱-۹۶۴-۹۷۸
قیمت	: ۵۵۰۰۰ ریال

حق چاپ برای شرکت خدمات پژوهش و مشاوره مالی تابان خرد محفوظ است.

انتشارات پیشبرد - خیابان انقلاب، روبه روی سینما سپیده، شماره ۱۳۹۸، تلفن: ۶۶۴۸۷۷۱۲

مرکز پخش: شرکت خدمات پژوهش و مشاوره مالی تابان خرد - خیابان ولی عصر، بالاتر از پارک ساعی، کوچه ۳۴، پلاک ۱

تلفن: ۸۸۶۷۰۰۶۲-۶۴

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱۳	پیش گفتار ناشر.....
۱۷	مقدمه مترجم.....
	بخش دوم: مهارت‌های خود را برای احراز شایستگی کار در بانک
۲۳	تقویت کنید.....
۲۷	فصل هشتم: ریاضیات بانکی.....
۲۹	مقدمه.....
۳۰	۸-۱- روش محاسبه درصدها.....
۳۱	۸-۲- محاسبات درصدی به صورت معکوس.....
۳۲	۸-۳- استفاده از ماشین حساب.....
۳۳	۸-۴- محاسبه سود سپرده‌ها.....
۳۶	۸-۵- محاسبه سود وام‌ها (تسهیلات).....
۳۸	۸-۶- دقت در محاسبات.....
۴۱	خودآزمایی.....
۴۳	فصل نهم: حسابداری بانکی.....
۴۵	مقدمه.....
۴۶	۹-۱- ماهیت حساب‌ها و روش بدهکار و بستانکار کردن آن‌ها.....
۴۸	۹-۲- صورت حساب‌های مالی (ترازنامه و صورت سود و زیان).....

۵۰	 ۳-۹- حقوق صاحبان سهام (سرمایه)
۵۱	 خودآزمایی
۵۳	 فصل دهم: شناخت پول و شمارش آن
۵۵	 مقدمه
۵۵	 ۱-۱- شناخت انواع اسکناس و سکه‌های رایج
۵۶	 ۲-۱۰- رهنمودهای سودمند درباره دریافت و پرداخت پول
۵۸	 ۳-۱۰- پرهیز از اشکالات بالقوه
۵۹	 ۴-۱۰- آخرین رهنمود درباره سر و کار داشتن با پول
۶۱	 خودآزمایی
۶۳	 فصل یازدهم: تسویه حساب صندوق (تنظیم صورت وضعیت صندوق)
۶۵	 مقدمه
۶۶	 ۱-۱۱- حل و فصل اضافات و کسری‌های صندوق
۶۷	 ۲-۱۱- پرهیز از اختلاف حساب
۶۹	 ۳-۱۱- روش یافتن یک اختلاف حساب - یک فهرست کنترل برای تسویه حساب
۷۱	 ۴-۱۱- روش کشف سریع ارقام جا به جا شده
۷۲	 ۵-۱۱- مغایرت‌های لغزشی
۷۳	 ۶-۱۱- برای پرهیز از اشتباه برای خود یک ترتیب کار عادی بسازید
۷۵	 خودآزمایی

۷۷	فصل دوازدهم: ایجاد عادت‌های کار با بهره‌وری بالا.....
۷۹	مقدمه.....
۷۹	۱- ۱۲- بهره‌وری کار خود را افزایش دهید.....
۸۰	۲- ۱۲- قواعد یابگانی منظم.....
۸۳	خودآزمایی.....
۸۵	فصل سیزدهم: شیوه برخورد با مشتری جدید - افتتاح حساب‌های جدید
۸۷	مقدمه.....
۸۷	۱- ۱۳- نکات مهم هنگام افتتاح یک حساب برای مشتری.....
۹۱	خودآزمایی.....
۹۳	فصل چهاردهم: چه کنیم تا هنگام بازرسی نگران یا ناراحت نشویم
۹۵	مقدمه.....
۹۶	۱- ۱۴- هنگام بازرسی چه باید کرد؟.....
۹۸	۲- ۱۴- چگونه بازرسی کار خود باشید.....
۹۹	۳- ۱۴- فهرست موارد کنترل و بازرسی کار خود.....
۱۰۳	خودآزمایی.....
۱۰۵	بخش سوم: شایستگی کار در بانک مستلزم رعایت نکات ایمنی است
۱۰۷	مقدمه.....
۱۰۹	فصل پانزدهم: حفاظت از وجوه نقد.....
۱۱۱	مقدمه.....

۱۱۳	۱- ۱۵- پیش گیری از دستبرد.....
۱۱۵	خودآزمایی.....
۱۱۷	فصل شانزدهم: رعایت نکات ایمنی در نقد کردن چک‌ها.....
۱۱۹	۱- ۱۶- مشخصات یک چک.....
۱۲۱	۲- ۱۶- انواع چک.....
۱۲۲	۳- ۱۶- تشخیص هویت مشتری.....
۱۲۳	۴- ۱۶- اصول مقدماتی نقد کردن چک.....
۱۲۷	خودآزمایی.....
۱۲۹	فصل هفدهم: چگونه با سرقت‌های مسلحانه برخورد کنید؟.....
۱۳۱	مقدمه.....
۱۳۱	۱- ۱۷- برای برخورد با سرقت‌های مسلحانه آمادگی داشته باشید.....
۱۳۲	۲- ۱۷- آمادگی فیزیکی.....
۱۳۳	۳- ۱۷- یک فهرست کنترل برای موارد سرقت.....
۱۳۴	۴- ۱۷- پس از آنکه شعبه مورد سرقت قرار گرفت چه باید کرد؟.....
۱۳۷	خودآزمایی.....
۱۳۹	فصل هیجدهم: چک‌های جعلی، تقلبی و مخدوش.....
۱۴۱	۱- ۱۸- مراقب کلاهبرداران باشید.....
۱۴۱	۲- ۱۸- مراقب چه کسانی باشیم؟.....
۱۴۲	۳- ۱۸- سرقت چک.....

۱۴۳	۴- ۱۸- سایر موارد سرقت و جعل.....
۱۴۳	۵- ۱۸- واریسی و تصدیق امضاء.....
۱۴۵	۶- ۱۸- چک‌های تقلبی.....
۱۴۶	۷- ۱۸- چک‌های دستکاری شده.....
۱۴۷	۸- ۱۸- گونه‌های معمول دستکاری چک.....
۱۴۹	۹- ۱۸- مشکلات ناشی از فناوری.....
۱۵۰	۱۰- ۱۸- چک‌هایی که به آن‌ها مواد شیمیایی محو کننده زده می‌شود
۱۵۰	۱۱- ۱۸- سهیم شدن در اطلاعات.....
۱۵۱	۱۲- ۱۸- مشکلات مربوط به حفظ روابط عمومی.....
۱۵۳	خودآزمایی.....
۱۵۵	فصل نوزدهم: پول‌های تقلبی.....
۱۵۷	۱- ۱۹- چگونه می‌توان پول تقلبی را تشخیص داد.....
۱۵۸	۲- ۱۹- چگونه یک اسکناس تقلبی را تشخیص دهیم.....
۱۶۰	۳- ۱۹- دستگاه‌های تشخیص اسکناس‌های تقلبی.....
۱۶۰	۴- ۱۹- در صورت تشخیص اسکناس تقلبی چه باید کرد؟.....
۱۶۲	۵- ۱۹- در صورت ناشناس بودن مشتری عبوری چه باید کرد؟.....
۱۶۵	خودآزمایی.....
۱۶۷	فصل بیستم: خیانت در امانت و اختلاس.....
۱۶۹	مقدمه.....

۱۷۰	۱- ۲۰- فعالیت غیرقانونی.....
۱۷۱	۲- ۲۰- گزینه‌های قانونی.....
۱۷۱	۳- ۲۰- اختلاس.....
۱۷۲	۴- ۲۰- چرا برخی از افراد به اختلاس مبادرت می‌ورزند.....
۱۷۴	۵- ۲۰- شیوه رویداد.....
۱۷۶	۶- ۲۰- ساده لوحانه درگیر کارهای خلاف نشوید.....
۱۷۶	۷- ۲۰- از شما ممکن است به عنوان یک همدست استفاده شود.....
۱۷۷	۸- ۲۰- فعالیت‌های مشکوک را گزارش دهید.....
۱۷۹	خودآزمایی.....
۱۸۱	فصل بیست و یکم: دغل بازان و حيله‌های فریبکاران.....
۱۸۳	۱- ۲۱- واژه کلیدی، اعتماد است.....
۱۸۸	۲- ۲۱- افزودن غیر واقعی به موجودی دو یا چند حساب.....
۱۸۹	۳- ۲۱- چند رهنمود برای مقابله با این گونه دغل‌بازی.....
۱۸۹	۴- ۲۱- امنیت کارت‌های اعتباری.....
۱۹۳	۵- ۲۱- توصیه به دارندگان کارت‌های اعتباری.....
۱۹۵	۶- ۲۱- امنیت کارت‌های خودپرداز بانکی.....
۱۹۷	۷- ۲۱- محافظت از مشتریان خود.....
۱۹۸	۸- ۲۱- شیوه برخورد با مشتریان مشکل آفرین.....
۲۰۲	۹- ۲۱- قانون رازداری بانکی.....
۲۰۳	خودآزمایی.....

۲۰۵	فصل بیست و دوم: امنیت و رعایت احترام مشتری.....
۲۰۷	۱- ۲۲- امنیت، دقت، سرعت عمل و احترام.....
۲۰۷	۲- ۲۲- اولویت ها.....
۲۰۸	۳- ۲۲- نظریه ها و مفروضات ذهنی نادرست.....
۲۰۹	۴- ۲۲- امنیت، ارائه خدمات، و رعایت ادب و حرمت مشتری.....
۲۰۹	۵- ۲۲- قواعدی کلی.....
۲۱۱	۶- ۲۲- فروش خدمات.....
۲۱۳	خودآزمایی.....
۲۱۵	فصل بیست و سوم: شیوه برخورد با حوادث غیرمنتظره.....
۲۱۷	مقدمه.....
۲۱۸	۱- ۲۳- ایجاد آمادگی.....
۲۱۸	۲- ۲۳- در هنگام وقوع حوادث غیرمنتظره چه باید کرد؟.....
۲۲۰	۳- ۲۳- در حفظ امنیت محیط کار خود بکوشید.....
۲۲۱	۴- ۲۳- اقدامات لازم در صورت آتش سوزی.....
۲۲۱	۵- ۲۳- آتش سوزی در ساعات کاراداری.....
۲۲۲	۶- ۲۳- پس از ساعات کار اداری.....
۲۲۳	۷- ۲۳- انواع حریق ها و کپسول های آتش نشانی.....
۲۲۴	۸- ۲۳- شیوه برخورد با گروگان گیری و گروگان ها.....
۲۲۴	۹- ۲۳- چند رهنمود سودمند برای کاهش مشکلات.....

۲۲۶	۱۰- ۲۳- در صورت وقوع گروگان گیری چه باید کرد؟.....
۲۲۷	۱۱- ۲۳- تظاهرات و آشوب‌های خیابانی.....
۲۲۹	۱۲- ۲۳- تهدیدهای بمب گذاری و شیوه برخورد با آن.....
۲۳۱	خودآزمایی.....

پیش گفتار
ناشر

www.ketab.ir

پیش‌گفتار ناشر

پیشرفت‌های حیرت‌انگیز صنایع الکترونیکی، مخابراتی و اطلاعاتی در چند دهه اخیر، باعث شده است که دانش و معرفت بشر به سرعت در جهت پیشرفت و تکامل گام بردارد. همه ساله در هر رشته علمی، شمار زیادی مقاله، نشریه تخصصی و کتاب که حاوی جدیدترین یافته‌های علمی است به چاپ می‌رسد. در صنعت بانکداری نیز تعداد مقاله‌ها و کتاب‌های علمی جدید فراوان است.

شرکت خدمات پژوهش و مشاوره مالی تابان خرد، در کنار فعالیت‌های آموزشی، پژوهشی و مشاوره در امور مالی و بانکی، همواره کوشش کرده است در جهت گسترش و تقویت مطالب آموزشی در زمینه‌های مختلف مورد نیاز بانک‌ها و مؤسسات مالی، کتاب‌ها و مطالب علمی نوین را انتخاب و با استفاده از استادان و کارشناسان خبره بانکی، نسبت به تألیف یا ترجمه و چاپ و انتشار آن‌ها اقدام کند.

کتاب "راهنما برای متصدیان امور بانکی" از جمله معدود کتاب‌های آموزشی کاربردی است که بیشتر به پرورش مهارت‌هایی می‌پردازد که کارکنان شغل مهم "متصدی امور بانکی" برای انجام موفقیت‌آمیز وظایف و مسئولیت‌های شغلی خود به آن نیازمندند. این کتاب که یکی از پرفروش‌ترین و در نوع خود بهترین است، کتابی است که در سطح جهان مورد استفاده قرار گرفته و تاکنون شش بار تجدید چاپ شده است. نویسنده کتاب خانم جوآن جرمن - گریپز^۱ در هر نوبت تجدید چاپ، فصل‌ها و مطالب جدیدی را به آن افزوده است.

بخش نخست این کتاب با عنوان "شایستگی‌های لازم برای توفیق در کار" که با کوشش همکار ارجمند، آقای پرویز ساسان گهر ترجمه و تلخیص شده است در یک مجلد به چاپ رسید که مورد استقبال گسترده و کم‌نظیر بانک‌ها و مؤسسات مالی و اعتباری قرار گرفت و ظرف مدت کوتاهی به چاپ چهارم رسید. اکنون این شرکت افتخار دارد که

^۱ - Joan German - Grapes

گزیده‌هایی از بخش‌های دوم و سوم کتاب موصوف را با عنوان "جلد دوم: دانشتنی‌های لازم برای تقویت مهارت‌های شغلی" منتشر کرده و در اختیار علاقه‌مندان قرار می‌دهد. امید است این کتاب در اعتلا و ارتقاء سطح دانش بانکی کشور مؤثر واقع شود و به عنوان یک کتاب راهنما و خودآموز بانکی بتواند کارکنان تلاشگر بانک‌ها و مؤسسات مالی و اعتباری در شعب، به ویژه متصدیان امور بانکی، را در انجام وظایف و مسئولیت‌های شغلی‌شان یاری دهد.

ترجمه و تلخیص این مجلد نیز توسط آقای پرویز ساسان گهر که یکی از مدیران و کارشناسان با تجربه بانکی است انجام شده است که در همین جا لازم می‌دانم از همت بلند ایشان و کوشش‌هایی که برای سادگی و روانی ترجمه مطالب این کتاب به کار برده‌اند تشکر و سپاسگزاری کنم. همچنین از مساعی آقای منصور مدرسی که ویرایش کتاب را با دقت انجام داده‌اند، و سرکار خانم نسرين ملکی رودپشتی که عهده‌دار تایپ و سرکار خانم آرزو ملکی که صفحه‌آرایی این کتاب را انجام داده‌اند، تشکر و قدردانی می‌شود.

علامتی فرحادی

مدیرعامل

شرکت خدمات پژوهشی و مشاوره مالی تابان خرد

مقدمه
مترجم

www.ketab.ir

است. یادگیری این دانشتنی‌ها نه تنها برای تقویت مهارت‌های شغلی متصدیان امور بانکی لازم است، بلکه برای تقویت دانش شغلی سایر مشاغل شعبه نیز ضروری به نظر می‌رسد. در هر مورد که رهنمودی ارائه شده است، بر اجرای دقیق مقررات و دستورالعمل‌های بانک نیز تأکید شده است. این تأکیدها، خود رهنمود و تذکری است برای بانک‌ها و مؤسسات مالی و اعتباری، تا اگر در آن زمینه خاص مقررات یا دستورالعملی را تدوین نکرده‌اند، نسبت به تهیه و تدوین آن اقدام کنند.

جلد اول کتاب راهنما برای متصدیان امور بانکی، با استقبال کم نظیر بانک‌ها و مؤسسات مالی و اعتباری رو به رو شد؛ به گونه‌ای که در همان نخستین ماه انتشار، کتاب به چاپ سوم رسید. امید است که جلد دوم این کتاب نیز بتواند به عنوان یک کتاب راهنما، دانشتنی‌های لازم را در اختیار متصدیان امور بانکی قرار داده و آن‌ها را در انجام موفقیت‌آمیز کارشان یاری دهد.

سادگی و شیوه نگارش "کتاب‌های راهنما"، عموماً به گونه‌ای است که می‌توان از آن‌ها به عنوان خود آموز نیز استفاده کرد. این ویژگی، مترجم را بر آن داشت که در پایان هر فصل پرسش‌هایی را تحت عنوان خودآزمایی مطرح کند تا فراگیران بتوانند میزان یادگیری خود را مورد سنجش قرار دهند. مطالب کتاب به گونه‌ای گزینش شده است که هر جلد بتواند به تنهایی، به عنوان یک کتاب مستقل مورد استفاده قرار گیرد.

در اینجا لازم می‌دانم از شرکت خدمات پژوهش و مشاوره مالی تابان خرد که پیوسته محرک و مشوق اینجانب در ترجمه آثار ارزشمند بانکی بوده است، تشکر و سپاسگزاری کنم. همچنین، از جناب آقای منصور مدرسی به خاطر دقتی که در ویراستاری این کتاب به کار برده‌اند، و سرکار خانم آرزو ملکی که زحمت تایپ و صفحه آرایی مطالب را عهده‌دار بوده‌اند تشکر و قدردانی می‌شود.

با وجود کوششی که برای سادگی و روان بودن مطالب در ترجمه به عمل آمده است، بی‌گمان ممکن است نقایص یا نارسایی‌هایی در آن دیده شود؛ یا ممکن است برخی غلط‌های تایپی در معرض دید قرار نگرفته باشد. بنابراین، هرگونه راهنمایی و نظر ارشادی در جهت رفع نارسایی‌ها و نقایص کتاب، موجب نهایت امتنان و تشکر خواهد بود.

پرویز ساسان‌کهر

فروردین ۱۳۸۸

www.ketab.ir