

استاندارد آموزش شغل

کارگزار دفاتر خدمات بانکی روستایی

گروه شغلی

امور مالی و بازرگانی

کد ملی آموزش شغل

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----------|---|---|---|--------------|------------|---|---|-----------|---|---|------------------|---|---|------|
| ۴ | ۲ | ۱ | ۱ | ۲ | ۰ | ۴ | ۵ | ۰ | ۰ | ۲ | ۰ | ۰ | ۰ | ۱ |
| ISCO- ۰۸ | | | | سطح مهارت | شناسه گروه | | | شناسه شغل | | | شناسه شایستگی | | | نسخه |

۳-۳۱/۴/۱/۱

تاریخ تدوین استاندارد: ۹۰/۵/۱



نظارت بر تدوین محتوا و تصویب : دفتر طرح و برنامه های درسی

کد ملی شناسایی آموزش شغل : ۳-۳۱/۴۱/۱/۱

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته خدمات آموزشی :

حوزه های حرفه ای و تخصصی همکار برای تدوین استاندارد آموزش شغل :

فرآیند اصلاح و بازنگری :

آدرس دفتر طرح و برنامه های درسی

تهران - خیابان آزادی ، خیابان خوش شمالی ، نبش خیابان نصرت ، ساختمان شماره ۲ ، سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور ، پلاک

۲۵۹

تلفن ۹ - ۶۶۵۶۹۹۰۰

دورنگار ۶۶۹۴۴۱۱۷

آدرس الکترونیکی : Barnamehdarci@yahoo.com



شایستگی تهیه کنندگان استاندارد آموزش شغل

| ردیف | نام و نام خانوادگی | آخرین مدرک تحصیلی | رشته تحصیلی | شغل و سمت | سابقه کار مرتبط | آدرس ، تلفن و ایمیل |
|------|--------------------|-------------------|------------------|---|-----------------|--|
| ۱ | سید کریم میراحمدی | کارشناسی ارشد | مدیریت آموزشی | کارشناس / رئیس دایره خدمات آموزشی پست بانک ایران | ۱۹ سال | تلفن ثابت: ۸۱۵۶۳۰۳۵ تلفن همراه: ۰۹۱۲۲۹۹۱۸۲۲ ایمیل: k_mirahmadi@yahoo.com آدرس: تهران - خ مطهری تقاطع قائم مقام کوچه عرفان پلاک ۱ اداره کل آموزش و تحقیقات پست بانک |
| ۲ | بلال شاه محمدی | کارشناسی ارشد | برنامه ریزی درسی | کارشناس / رئیس قسمت آموزشهای حضوری پست بانک ایران | ۶ سال | تلفن ثابت: ۸۱۵۶۳۰۳۹ تلفن همراه: ۰۹۳۷۰۵۱۸۹۳۶ ایمیل: balal.shahmohamadi@pb.ir آدرس: تهران - خ مطهری تقاطع قائم مقام کوچه عرفان پلاک ۱ اداره کل آموزش و تحقیقات پست بانک |
| ۳ | | | | | | تلفن ثابت : تلفن همراه : ایمیل : آدرس : |
| ۴ | | | | | | تلفن ثابت : تلفن همراه : ایمیل : آدرس : |
| ۵ | | | | | | تلفن ثابت : تلفن همراه : ایمیل : آدرس : |
| ۶ | | | | | | تلفن ثابت : تلفن همراه : ایمیل : آدرس : |



تعاریف :

استاندارد شغل :

مشخصات شایستگی ها و توانمندی های مورد نیاز برای عملکرد موثر در محیط کار را گویند در بعضی از موارد استاندارد حرفه ای نیز گفته می شود.

استاندارد آموزش :

نقشه ی یادگیری برای رسیدن به شایستگی های موجود در استاندارد شغل .

نام یک شغل :

به مجموعه ای از وظایف و توانمندی های خاص که از یک شخص در سطح مورد نظر انتظار می رود اطلاق می شود .

شرح شغل :

بیانیه ای شامل مهم ترین عناصر یک شغل از قبیل جایگاه یا عنوان شغل ، کارها ارتباط شغل با مشاغل دیگر در یک حوزه شغلی ، مسئولیت ها ، شرایط کاری و استاندارد عملکرد مورد نیاز شغل .

طول دوره آموزش :

حداقل زمان و جلسات مورد نیاز برای رسیدن به یک استاندارد آموزشی .

ویژگی کارآموز ورودی :

حداقل شایستگی ها و توانایی هایی که از یک کارآموز در هنگام ورود به دوره آموزش انتظار می رود .

کارورزی:

کارورزی صرفاً در مشاغلی است که بعد از آموزش نظری یا همگام با آن آموزش عملی به صورت محدود یا با ماکت صورت می گیرد و ضرورت دارد که در آن مشاغل خاص محیط واقعی برای مدتی تعریف شده تجربه شود.(مانند آموزش یک شایستگی که فرد در محل آموزش به صورت تئوریک با استفاده از عکس می آموزد و ضرورت دارد مدتی در یک مکان واقعی آموزش عملی ببیند و شامل بسیاری از مشاغل نمی گردد.)

ارزشیابی :

فرآیند جمع آوری شواهد و قضاوت در مورد آنکه یک شایستگی بدست آمده است یا خیر ، که شامل سه بخش عملی ، کتبی عملی و اخلاق حرفه ای خواهد بود .

صلاحیت حرفه ای مریبان :

حداقل توانمندی های آموزشی و حرفه ای که از مریبان دوره آموزش استاندارد انتظار می رود .

شایستگی :

توانایی انجام کار در محیط ها و شرایط گوناگون به طور موثر و کارا برابر استاندارد .

دانش :

حداقل مجموعه ای از معلومات نظری و توانمندی های ذهنی لازم برای رسیدن به یک شایستگی یا توانایی . که می تواند شامل علوم پایه (ریاضی ، فیزیک ، شیمی ، زیست شناسی) ، تکنولوژی و زبان فنی باشد .

مهارت :

حداقل هماهنگی بین ذهن و جسم برای رسیدن به یک توانمندی یا شایستگی . معمولاً به مهارت های عملی ارجاع می شود .

نگرش :

مجموعه ای از رفتارهای عاطفی که برای شایستگی در یک کار مورد نیاز است و شامل مهارت های غیر فنی و اخلاق حرفه ای می باشد .

ایمنی :

مواردی است که عدم یا انجام ندادن صحیح آن موجب بروز حوادث و خطرات در محیط کار می شود .

توجهات زیست محیطی :

ملاحظات است که در هر شغل باید رعایت و عمل شود که کمترین آسیب به محیط زیست وارد گردد.



نام استاندارد آموزش شغل^۱ :

کارگزار دفاتر خدمات بانکی روستایی

شرح استاندارد آموزش شغل :

کارگزار دفاتر خدمات بانکی روستایی از مشاغل زیر مجموعه گروه شغلی خدمات است. رکن اصلی آن انجام فعالیت ها و کارهای بانکی می باشد. این مسئولیت ها شامل امور مربوط به حسابهای بانکی، امور مربوط به انواع کارتهای بانکی، امور مربوط به بازاریابی خدمات بانکی، امور مربوط به ارائه انواع خدمات پست بانک در روستاها و ... می باشد که این فعالیت ها باعث صرفه جویی در وقت و تسهیل ارتباطات در انجام کارهای بانکی روستائیان کشور که غریب ۵۰٪ از جمعیت کشور را تشکیل می دهند می گردد. مسئول پست بانک روستایی علاوه بر آشنایی با نحوه انجام امور مربوط به پست بانک می بایستی تسلط کامل به آیین نامه ها و دستور العمل های شغلی داشته باشد و توانی برقراری ارتباط با واحدهای ستادی در پست بانک و نهادهای مربوطه را داشته باشد.

ویژگی های کارآموز ورودی :

حداقل میزان تحصیلات : دیپلم

حداقل توانایی جسمی و ذهنی : توانایی کامل جسمی و ذهنی

مهارت های پیش نیاز : کارور عمومی رایانه (ICDL) شامل مهارت های مفاهیم پایه ، windows ،

internet ، word ، excel

طول دوره آموزش :

طول دوره آموزش : ۳۹۵ ساعت

- زمان آموزش نظری : ۱۳۲ ساعت

- زمان آموزش عملی : ۲۶۳ ساعت

- زمان کارورزی : - ساعت

- زمان پروژه : - ساعت

بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)

- کتبی : ۲۵٪

- عملی : ۶۵٪

- اخلاق حرفه ای : ۱۰٪

صلاحیت های حرفه ای مریمان :

حداقل سطح تحصیلات : لیسانس مرتبط با امور بانکی

دارای حداقل ۳ سال سابقه کار در پست های سازمانی مرتبط با امور پست بانک



* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :

مسئول پست بانک روستایی کسی است که از عهده تشخیص عوامل موثر کار، مفاهیم و اصول بانکداری، اصول حقوقی حاکم بر معاملات، تشخیص اصول و مفاهیم حسابداری، تشخیص انواع چک، سفته، برات، تشخیص پول و اسکناس واقعی و جعلی افتتاح، انستاد و محاسبه سود انواع سپرده ها، مفاهیم تسهیلات اعطایی، انجام امور تحویل‌داری در صندوق و برقراری ارتباط موثر با مشتریان و انجام امور مربوط به بازار یابی خدمات پست بانک برآید.

* اصطلاح انگلیسی استاندارد (و اصطلاحات مشابه جهانی) :

RURAL POSTBANK BROKER

* مهم ترین استانداردها و رشته های مرتبط با این استاندارد :

استاندارد شغلی مرتبط با این استاندارد کاربر امور بانکی ، حسابداری و مدیریت بازار یابی
مهم ترین رشته های مرتبط با این استاندارد شامل مدیریت ، بازاریابی ، مدیریت امور بانکی ، کامپیوتر

* جایگاه استاندارد شغلی از جهت آسیب شناسی و سطح سختی کار :

- الف : جزو مشاغل عادی و کم آسیب طبق سند و مرجع
- ب : جزو مشاغل نسبتاً سخت طبق سند و مرجع
- ج : جزو مشاغل سخت و زیان آور طبق سند و مرجع
- د : نیاز به استعلام از وزارت کار



| ردیف | عناوین |
|------|---|
| ۱ | بکارگیری مفاهیم و اصول بانکداری بدون ربا (تجهیز منابع بانکی) |
| ۲ | بکارگیری مفاهیم و اصول بانکداری بدون ربا و تشکیل پرونده تسهیلاتی و شناسایی مدارک مورد نیاز (تخصیص منابع بانکی) |
| ۳ | بکارگیری اصول حقوقی حاکم بر معاملات |
| ۴ | بکارگیری اصول و مفاهیم حسابداری |
| ۵ | انجام امور تحویل‌داری در صندوق |
| ۶ | برقراری ارتباط موثر با مشتریان و انجام امور مربوط به بازار یابی انواع خدمات پست بانک |
| ۷ | کار با نرم افزارهای پست بانک (نرم افزار سیمیا) |
| ۸ | انجام انواع عملیات بانکداری الکترونیک شامل تشخیص انواع کارتهای بانکی و انجام امور مربوط به صدور انواع کارتهای بانکی، کار با دستگاههای بانکداری الکترونیک شامل POS، ATM، PINPAD و... |
| ۹ | ارائه خدمات بانکی و اجرای دستور العمل های اجرایی و مالی پست بانک |
| ۱۰ | شناسایی و تشخیص پول و اسکناس واقعی و جعلی |

¹. Occupational / Competency Standard

³. Competency / task



| | زمان آموزش | | | عنوان : بکارگیری مفاهیم و اصول بانکداری بدون ربا (تجهیز منابع بانکی) |
|--|--|------|-----|---|
| | نظری | عملی | جمع | |
| | ۲۲ | ۳۵ | ۵۷ | |
| تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی | دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط | | | |
| کاغذ | | | | دانش : |
| خودکار | | ۲ | | - تاریخچه و سیر تحولات بانکداری در ایران و جهان |
| مداد | | ۲ | | - بانکداری اسلامی (بدون ربا) |
| ماژیک | | ۲ | | - وکالت و شرایط آن |
| تخته پاک کن | | ۴ | | تجهیز منابع پولی شامل: حساب جاری |
| خط کش | | ۴ | | - حساب جاری و ضوابط قانونی و مقررات موضوعه حساب جاری |
| پاک کن | | | | - شرایط و مقررات مربوط به حساب جاری |
| تخته وایت برد | | | | شرایط و مقررات افتتاح حساب برای اشخاص حقیقی ایرانی و خارجی |
| ویدئو پروژکتور | | ۴ | | شرایط و مقررات افتتاح حساب برای اشخاص حقوقی ایرانی و خارجی |
| میز تحریر | | ۴ | | چک و مقررات مربوطه آن سپرده ها -سپرده قرض الحسنه پس انداز و سرمایه گذاری کوتاه مدت : |
| صندلی | | | | مقررات افتتاح سپرده مقررات افتتاح سپرده قرض الحسنه پس انداز و سرمایه گذاری کوتاه مدت در پست بانک ایران |
| نمونه چک مسافرتی | ۷ | | | مهارت : |
| برگ سفته | ۷ | | | بکارگیری اصول و قوانین وکالت |
| برگ برات | | | | بکارگیری عملیات اجرایی حساب جاری |
| انواع چک | | | | افتتاح حساب اشخاص حقیقی |
| نمونه کارت افتتاح انواع حساب | ۷ | | | افتتاح حساب اشخاص حقوقی |
| نمونه دفترچه حساب | | | | عملیات واریز و برداشت (پرداخت وجه چک) |
| پس انداز و برگ سپرده | ۷ | | | اقدام در مورد چکهای بی محل و نحوه صدور گواهینامه عدم پرداخت چک |
| اسناد عملیاتی بانکداری | | | | رفع سوء اثر از چکهای برگشتی |
| نمونه قراردادهای بانکی | ۷ | | | بستن حساب های سپرده قرض الحسنه جاری |
| | | | | بازداشت موجودی حساب های سپرده قرض الحسنه جاری |
| | | | | افتتاح سپرده |
| | | | | افتتاح سپرده قرض الحسنه پس انداز و سرمایه گذاری کوتاه مدت |
| | | | | نگرش : |
| | | | | ایمنی و بهداشت : |
| | | | | توجهات زیست محیطی : |



| | زمان آموزش | | | عنوان : بکارگیری مفاهیم و اصول بانکداری بدون ربا (تخصیص منابع بانکی) |
|--|---|------|------|--|
| | جمع | عملی | نظری | |
| | ۵۶ | ۳۷ | ۱۹ | |
| تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی | دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط | | | |
| کاغذ | | | ۱ | دانش : نظام اعتباری |
| خودکار | | | ۱ | تخصیص منابع |
| مداد | | | ۱ | ابزارهای اعتباری |
| ماژیک | | | ۱ | اصول طبقه بندی ابزارهای اعتباری براساس مدت |
| تخته پاک کن | | | ۱ | اصول طبقه بندی ابزارهای اعتباری براساس بخشهای اقتصادی |
| خط کش | | | ۱ | اصول طبقه بندی ابزارهای اعتباری براساس نوع کاربرد |
| پاک کن | | | ۱ | تسهیلات قرض الحسنه |
| ماشین حساب | | | ۱ | تسهیلات مضاربه |
| تخته وایت برد | | | ۱ | تسهیلات مشارکت مدنی |
| ویدئو | | | ۱ | تسهیلات مشارکت حقوقی |
| میز تحریر | | | ۲ | تسهیلات سرمایه گذاری مستقیم |
| صندلی | | | | تسهیلات فروشی اقساطی |
| نمونه قراردادهای بانکی | ۳ | | | تسهیلات اجاره بشرط تملیک |
| | ۳ | | | تسهیلات سلف |
| | ۳ | | | تسهیلات جعاله |
| | ۳ | | | تسهیلات مساقات |
| | ۳ | | | خرید دین |
| | ۳ | | | شرایط و مقررات اعطای تسهیلات در دفاتر خدمات بانکی |
| | ۳ | | | مهارت : انجام و ارائه خدمات تسهیلات قرض الحسنه |
| | ۳ | | | انجام و ارائه خدمات تسهیلات مضاربه |
| | ۳ | | | انجام و ارائه خدمات تسهیلات مشارکت مدنی |
| | ۳ | | | انجام و ارائه خدمات تسهیلات مشارکت حقوقی |
| | ۳ | | | انجام و ارائه خدمات تسهیلات سرمایه گذاری مستقیم |
| | ۳ | | | انجام و ارائه خدمات تسهیلات فروشی اقساطی |
| | ۳ | | | انجام و ارائه خدمات تسهیلات اجاره بشرط تملیک |
| | ۳ | | | انجام و ارائه خدمات تسهیلات سلف |
| | ۳ | | | انجام و ارائه خدمات تسهیلات جعاله |
| | ۳ | | | انجام و ارائه خدمات تسهیلات مساقات |
| | ۳ | | | انجام و ارائه خدمات خرید دین |
| | ۴ | | | تشکیل پرونده اعطای تسهیلات به روستائیان در دفاتر خدمات بانکی و ارائه تسهیلات |
| | | | | نگرش : |
| | | | | ایمنی و بهداشت : |
| | | | | توجهات زیست محیطی : |



| | زمان آموزش | | | عنوان: کار با نرم افزارهای پست بانک (نرم افزار سیمیا) |
|--|--|------|------|---|
| | جمع | عملی | نظری | |
| | ۳۹ | ۲۸ | ۱۱ | |
| تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی | دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط | | | |
| کامپیوتر | | | ۱ | دانش : - آشنایی با سامانه سیمیا عملیات اجرایی و مالی در دفاتر خدمات بانکی اصول عملیات خاص راه اندازی سامانه سیمیا اصول عملیات تحویل‌داری حسابهای سپرده قدیم در سامانه سیمیا اصول افتتاح و نگهداری حسابهای سپرده قرض الحسنه پس انداز و جاری در سامانه سیمیا اصول و نحوه دریافت وجوه قبوض مصرفی سازمانها نقل و انتقال وجوه اصول عملیات پایان روز |
| چاپگر | | | ۲ | |
| کاغذ | | | ۲ | |
| خودکار | | | ۲ | |
| مداد | | | ۱ | |
| ماژیک | | | ۱ | |
| تخته پاک کن | | | ۲ | |
| خط کش | | | ۱ | |
| پاک کن | | | ۱ | |
| تخته وایت برد | | | | مهارت: بکارگیری عملیات اجرایی و مالی در دفاتر خدمات بانکی - اجرای عملیات خاص راه اندازی سامانه سیمیا - اجرای عملیات تحویل‌داری حسابهای سپرده قدیم در سامانه سیمیا - افتتاح و نگهداری حسابهای سپرده قرض الحسنه پس انداز و جاری در سامانه سیمیا - دریافت وجوه قبوض مصرفی سازمانها - اجرای عملیات نقل و انتقال وجوه - اجرای عملیات پایان روز |
| ویدئو | ۴ | | | |
| میز تحریر | ۴ | | | |
| صندلی | ۴ | | | |
| نمونه فرم های اسنادحسابداری | ۴ | | | |
| نمونه کارت افتتاح انواع حساب | | | | |
| نمونه دفترچه حساب پس انداز و برگ سپرده | ۴ | | | |
| اسناد عملیاتی بانکداری | ۴ | | | |
| نمونه قراردادهای بانکی | ۴ | | | |
| نمونه برگ سهام و سیتواسیون | | | | |
| | | | | نگرش : |
| | | | | ایمنی و بهداشت : |
| | | | | توجهات زیست محیطی : |



| | زمان آموزش | | | عنوان: ارائه خدمات بانکی و اجرای دستور العمل های اجرایی و مالی پست بانک |
|---|--|------|------|--|
| | جمع | عملی | نظری | |
| | ۴۰ | ۲۵ | ۱۵ | |
| تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی | دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط | | | |
| کامپیوتر | | | ۳ | دانش : - دستور العمل قبول و پرداخت حواله |
| چاپگر | | | ۳ | - دستور العمل دریافت وجوه قبوض مصرفی (آب ، برق ، گاز، تلفن ثابت و همراه) |
| کاغذ | | | ۳ | - دستور العمل ثبت نام و اقساط تلفن ثابت |
| خودکار | | | ۳ | - دستور العمل دریافت و پرداخت وجوه به نمایندگی از موسسات دولتی و خصوصی |
| مداد | | | ۳ | - دستور العمل قبول و وصول چک |
| ماژیک | | | ۳ | |
| تخته پاک کن | | | ۳ | |
| خط کش | | | | |
| پاک کن | | | | |
| ماشین حساب | | | | مهارت: - قبول و پرداخت حواله |
| تخته وایت برد | ۵ | | | - دریافت وجوه قبوض مصرفی (آب ، برق ، گاز، تلفن ثابت و همراه) |
| ویدئو | ۵ | | | - ثبت نام و اقساط تلفن ثابت |
| میز تحریر | ۵ | | | - دریافت و پرداخت وجوه به نمایندگی از موسسات دولتی و خصوصی |
| صندلی | ۵ | | | - قبول و وصول چک |
| نمونه چک مسافرتی | ۵ | | | |
| نمونه فرم های اسناد حسابداری | | | | نگرش : |
| انواع چک | | | | ایمنی و بهداشت : |
| نمونه کارت افتتاح انواع حساب | | | | توجهات زیست محیطی : |
| دستگاه شماره زن | | | | |
| نمونه دفترچه حساب پس انداز و برگ سپرده | | | | |
| اسناد عملیاتی بانکداری | | | | |
| نمونه قراردادهای بانکی | | | | |



| | زمان آموزش | | | عنوان : برقراری ارتباط موثر با مشتریان و انجام امور مربوط به بازار یابی انواع خدمات پست بانک |
|---|--|------|-----|--|
| | نظری | عملی | جمع | |
| | ۸ | ۲۰ | ۲۸ | |
| تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی | دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط | | | |
| کامپیوتر چاپگر جعبه کمک های اولیه کپسول آتش نشانی کاغذ خودکار مداد ماژیک (آبی و مشکی) تخته پاک کن خط کش پاک کن ماشین حساب تخته وایت برد ویدئو میز تحریر صندلی بسته اسکناس سکه های رایج نمونه کارت پول نمونه چک مسافرتی دفتر روزنامه دفتر کل برگ سفته برگ برات نمونه فرم های اسناد حسابداری انواع چک نمونه کارت افتتاح انواع حساب دستگاه شماره زن نمونه دفترچه حساب پس انداز و برگ سپرده اسناد عملیاتی بانکداری نمونه قراردادهای بانکی نمونه برگ سهام و سیتواسیون باندربول و نخ اسکناس دستگاه پول شمار دستگاه ATM دستگاه POS PINPAD دستگاه | | | | دانش : - مشتری مداری در بانک - تحویلدار کیست ؟ - تعریف مشتری - تعریف ارباب رجوع - مفاهیم و تعاریف بازاریابی در بانک - اهمیت مشتری مداری از منظر تحقیقات - تحویلداری و شاخصه های استاندارد فیزیکی روانی و اجتماعی - نقش دفاتر و شعب در بازار یابی خدمات بانکی |
| | | | | مهارت: - بکارگیری مهارت تحویلداری در تبدیل ارباب رجوع به مشتری - خدمت رسانی به مشتری - بکارگیری روشهای شناخت مشتری - بکارگیری مهارت تحویلدار در ارتباط موثر - تحویلداری و برخورد با مشتری غیر حضوری - تبدیل مشتری راضی به مشتری وفادار - بکارگیری تحویلداری و شاخصه های استاندارد فیزیکی روانی و اجتماعی - بکارگیری راهکارهای عملیاتی برخورد با مشتریان بانکی - بکارگیری نقش دفاتر و شعب در بازار یابی خدمات بانکی - بکارگیری روشها و راهکار های اجرایی برای جذب مشتریان |
| | | | | نگرش : - کار گروهی بین تحویلداران و ایجاد فرهنگ جلب رضایت مشتری - تاثیر رضایت و وفاداری مشتری در بازار یابی بانکی |
| | | | | ایمنی و بهداشت : |
| | | | | توجهات زیست محیطی : |



| | زمان آموزش | | | عنوان: بکارگیری اصول و مفاهیم حسابداری |
|--|--|------|-----|---|
| | نظری | عملی | جمع | |
| | ۱۹ | ۳۳ | ۵۲ | |
| تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی | دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط | | | |
| کامپیوتر چاپگر جعبه کمک های اولیه کپسول آتش نشانی کاغذ خودکار مداد ماژیک (آبی و مشکی) تخته پاک کن خط کش پاک کن ماشین حساب تخته وایت برد ویدئو میز تحریر صندلی بسته اسکناس سکه های رایج نمونه کارت پول نمونه چک مسافرتی دفتر روزنامه دفتر کل برگ سفته برگ برات نمونه فرم های اسناد حسابداری انواع چک نمونه کارت افتتاح انواع حساب دستگاه شماره زن نمونه دفترچه حساب پس انداز و برگ سپرده اسناد عملیاتی بانکداری نمونه قراردادهای بانکی نمونه برگ سهام و سیتواسیون باندربول و نخ اسکناس دستگاه پول شمار دستگاه ATM دستگاه POS PINPAD دستگاه | ۳ ۲ ۲ ۳ ۲ ۳ ۲ ۲ ۳ ۲ ۲ | | | دانش : اصول اولیه حسابداری - مبانی حسابداری - اهمیت حسابداری - تعریف حسابداری - مراحل حسابداری - دفترداری مترادف یا دوطرفه (دوبل) - پاره ای از مفاهیم و اصطلاحات عمومی در حسابداری شناخت و تشریح انواع حساب ها - حساب های دارائی - حساب های بدهی و سرمایه - حساب های درآمد و هزینه یا سود و زیان |
| | | | | مهارت: - تعریف حساب - طبقه بندی حساب ها - بکارگیری شناخت ماهیت حساب های بدهکار و بستانکار - مانده گیری و توازن حساب - تنظیم مانده های بدهکار و بستانکار تنظیم دفتر روزنامه تنظیم تراز آزمایشی شناخت و تشریح انواع حساب ها - محاسبه حساب های دارائی - محاسبه حساب های بدهی و سرمایه - محاسبه حساب های درآمد و هزینه یا سود و زیان |
| | | | | نگرش: دقت در انجام امور حسابداری دفتر |
| | | | | ایمنی و بهداشت: حفاظت از اسناد و دفاتر مالی و حسابداری |
| | | | | توجهات زیست محیطی : |



| | زمان آموزش | | | عنوان : توانایی تشخیص اصول حقوقی حاکم بر معاملات |
|---|--|------|-----|---|
| | نظری | عملی | جمع | |
| | ۱۰ | ۱۸ | ۲۸ | |
| تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی | دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط | | | |
| کامپیوتر | | | ۱ | دانش : - مفاهیم سود دریافتی، کارمزد دریافتی و حق الوکاله |
| کاغذ | | | ۱ | - اصطلاحات و مفاهیم متعارف در معاملات |
| خودکار | | | ۱ | - شرایط اساسی صحت معاملات |
| مداد | | | ۱ | - عوامل فسخ معاملات |
| ماژیک | | | ۱ | - شخصیت و هویت مشتریان |
| پاک کن | | | ۱ | - تعریف و ویژگی های اشخاص حقیقی |
| ماشین حساب | | | ۳ | - تعریف و ویژگی های اشخاص حقوقی |
| | | | | - تشخیص اصول حقوقی حاکم بر معاملات |
| تخته وایت برد | ۲ | | | مهارت: - محاسبه سود دریافتی، کارمزد دریافتی و حق الوکاله |
| ویدئو | ۲ | | | بکارگیری اصطلاحات و مفاهیم متعارف در معاملات |
| میز تحریر | ۲ | | | - اعمال شرایط اساسی صحت معاملات در فعالیت های بانکی دفتر |
| صندلی | ۲ | | | اجرا و بکارگیری عملیات فسخ معاملات |
| نمونه قراردادهای بانکی | ۲ | | | شناسایی شخصیت و هویت مشتریان |
| | ۲ | | | بکارگیری اصول و شناسایی اشخاص حقیقی |
| | ۲ | | | بکارگیری اصول و شناسایی اشخاص حقوقی |
| | ۴ | | | - بکارگیری اصول حقوقی حاکم بر معاملات |
| | | | | نگرش : اعمال شرایط اساسی صحت معاملات در فعالیت های بانکی |
| | | | | ایمنی و بهداشت : |
| | | | | توجهات زیست محیطی : |



- برگه استاندارد تجهیزات

| ردیف | نام | مشخصات فنی و دقیق | تعداد | توضیحات |
|------|--------------------|-------------------|-------|---------|
| ۱ | کامپیوتر | | ۱۵ | |
| ۲ | چاپگر | | ۵ | |
| ۳ | جعبه کمک های اولیه | | ۱ | |
| ۴ | کپسول آتش نشانی | | ۱ | |
| ۵ | کاغذ | | --- | |
| ۶ | خودکار | | ۱۵ | |
| ۷ | مداد | | ۱۵ | |
| ۸ | ماژیک (آبی و مشکی) | | ۴ | |
| ۹ | تخته پاک کن | | ۱ | |
| ۱۰ | خط کش | | ۱۵ | |
| ۱۱ | پاک کن | | ۱۵ | |
| ۱۲ | ماشین حساب | | ۱۵ | |
| ۱۳ | تخته وایت برد | | ۱ | |
| ۱۴ | ویدئو | | ۱ | |
| ۱۵ | میز تحریر | | ۱ | |
| ۱۶ | صندلی | | ۱۵ | |

توجه :

- تجهیزات برای یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ نفر در نظر گرفته شود .



- برگه استاندارد مواد

| ردیف | نام | مشخصات فنی و دقیق | تعداد | توضیحات |
|------|-------|-------------------|-------|---------|
| | ندارد | | | |

توجه :

- مواد به ازاء یک نفر و یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ نفر محاسبه شود .



- برگه استاندارد ابزار

| ردیف | نام | مشخصات فنی و دقیق | تعداد | توضیحات |
|------|--|-------------------|--------------------------|---------|
| ۱ | بسته اسکناس | | انواع اسکناس موجود | |
| ۲ | سکه های رایج | | انواع سکه موجود | |
| ۲ | نمونه کارت پول | | انواع کارت پول های موجود | |
| ۴ | نمونه چک مسافرتی | | انواع چک مسافرتی | |
| ۵ | دفتر روزنامه | | ۱ جلد | |
| ۶ | دفتر کل | | ۱ فقره | |
| ۷ | برگ سفته | | ۱ فقره | |
| ۸ | برگ برات | | | |
| ۹ | نمونه فرم های اسناد حسابداری | | انواع اسناد حسابداری | |
| ۱۰ | انواع چک | | انواع چک ها | |
| ۱۱ | نمونه کارت افتتاح انواع حساب | | ۱ عدد | |
| ۱۲ | دستگاه شماره زن | | ۱ دستگاه | |
| ۱۳ | نمونه دفترچه حساب پس انداز و برگ سپرده | | ۱ نمونه | |
| ۱۴ | اسناد عملیاتی بانکداری | | ۱ نمونه | |
| ۱۵ | نمونه قراردادهای بانکی | | ۱ نمونه | |
| ۱۶ | نمونه برگ سهام و سیتواسیون | | ۱ نمونه | |
| ۱۷ | باندربول و نخ اسکناس | | به مقدار کافی | |
| ۱۸ | دستگاه پول شمار | | ۱ دستگاه | |
| ۱۹ | دستگاه ATM | | ۱ دستگاه | |
| ۲۰ | دستگاه POS | | ۱ دستگاه | |
| ۲۱ | دستگاه PINPAD | | ۱ دستگاه | |
| ۲۲ | | | | |

توجه :

- ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود .



- منابع و نرم افزار های آموزشی (اصلی مورد استفاده در تدوین و آموزش استاندارد)

| ردیف | عنوان منبع یا نرم افزار | مؤلف | مترجم | سال نشر | محل نشر | ناشر یا تولید کننده |
|------|-------------------------|------|-------|---------|---------|---------------------|
| ۱ | نرم افزار فراز | | | ۱۳۸۶ | تهران | پست بانک ایران |
| ۲ | نرم افزار سیمیا | | | ۱۳۸۷ | تهران | |

- منابع و نرم افزار های آموزشی (اصلی مورد استفاده در تدوین و آموزش استاندارد)

| ردیف | نام کتاب یا جزوه | سال نشر | مؤلف / مؤلفین | مترجم / مترجمین | محل نشر | ناشر |
|------|---|---------|-----------------------------------|-----------------|---------|--------------------------|
| ۱ | بانکداری ۱ (تجهیز منابع) | ۱۳۷۹ | محمد بهمند و محمود بهمنی | ندارد | تهران | موسسه عالی بانکداری |
| ۲ | بانکداری ۲ (تخصیص منابع) | | سید علی اصغر هدایتی و محمود بهمنی | --- | تهران | موسسه عالی بانکداری |
| ۳ | بازاریابی بانکی | ۱۳۸۷ | اداره کل آموزش و تحقیقات | ندارد | تهران | اداره کل آموزش و تحقیقات |
| ۴ | مشتري مداری (کتاب و جزوه) | ۱۳۸۷ | اداره کل آموزش و تحقیقات | ندارد | تهران | اداره کل آموزش و تحقیقات |
| ۵ | حسابداری | ۱۳۸۷ | اداره کل آموزش و تحقیقات | ندارد | تهران | اداره کل آموزش و تحقیقات |
| ۶ | امور تحویل‌داری | ۱۳۸۷ | اداره کل آموزش و تحقیقات | ندارد | تهران | اداره کل آموزش و تحقیقات |
| ۷ | بانکداری الکترونیکی | ۱۳۸۹ | اداره کل آموزش و تحقیقات | ندارد | تهران | اداره کل آموزش و تحقیقات |
| ۸ | بازاریابی خدمات بانکی | ۱۳۸۷ | اداره کل آموزش و تحقیقات | ندارد | تهران | اداره کل آموزش و تحقیقات |
| ۹ | ستورالعمل اجرایی نحوه اعطای تسهیلات از طریق دفاتر خدمات بانکی روستایی | | | | | |
| ۱۰ | دستورالعمل اجرایی و مالی شعب ناظر در ارتباط با ارائه خدمات در دفاتر خدمات بانکی | | | | | |
| ۱۱ | دستورالعمل اجرایی افتتاح حساب در دفاتر خدمات بانکی روستایی | | | | | |
| ۱۲ | دستورالعمل اجرایی و مالی پیاده سازی سیمیا در دفاتر خدمات بانکی (شهری و روستایی) | | | | | |
| ۱۳ | اصول حسابداری (جلد اول) | | عزیز نبوی | --- | تهران | فروردین |



فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد

| ردیف | عنوان |
|------|---|
| 1 | پست بانک ایران WWW. POSTBANK.IR |
| 2 | اداره کل آموزش و تحقیقات پست بانک WWW. TRANINGPOSTBANK.IR |
| 3 | |
| 4 | |
| 5 | |
| 6 | |
| 7 | |
| 8 | |
| 9 | |
| 10 | |