

این فایل فقط برای مشاهده می باشد. برای خرید فایل ورد این پایان نامه با قیمت فقط پنج هزار تومان به سایت فروشگاه آسمان مراجعه کنید .

موضوع :

**بررسی عوامل موثر در کسری وفزونی صندوق از دید تحویلداران بانک ملی شهر  
تبریز**

[www.asemankafinet.ir](http://www.asemankafinet.ir)

نام محقق: حسن امام قلی پور  
نام استاد: دکتر محمد باقر بهشتی

این فایل فقط برای مشاهده می باشد. برای خرید فایل ورد این پایان نامه با قیمت فقط پنج هزار تومان به سایت  
فروشگاهی آسمان مراجعه کنید .

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

این فایل فقط برای مشاهده می باشد. برای خرید فایل ورد این پایان نامه با قیمت فقط پنج هزار تومان به سایت فروشگاه‌های آسمان مراجعه کنید .

## چکیده

یک تحقیق کاربردی در بانک رفاه نشان می دهد که مهمترین مشکل شغل تحویل‌داری بالا بودن ریسک آن است به طور طبیعی هر کاری که فرد در آن با دریافت و پرداخت آن هم به صورت امانت سرو کار دارد شغلی استرس زا خواهد بود. این پژوهش برای شناسایی عوامل کسری و فزونی صندوق تحویل‌داران و تعیین راه کارهای کاهش آن بین تحویل‌داران بانک ملی شهر تبریز انجام گردیده است. نمونه گیری به روش تصادفی خوشه ای به تعداد ۴۲ نفر و ابزار پرسشنامه انجام شد در نهایت با ۴ فرضیه با استفاده از آمار اسنباطی و استخراج رابطه رگرسیون خطی بین متغیرها نتایج زیر بدست آمد:

مهم ترین عامل موثر در جلوگیری از کسری و فزونی صندوق دقت و اهتمام در انجام وظایف شغلی طبق دستورالعمل های صادره است .

تحویل‌دار باید با هنر مدیریتی خود عواملی را که موجب حواس پرتی ،

عصبیت ، خیال پردازی یک فرد عادی می شود مهار کند.

تحویل‌دار باید تا می تواند در آموزش های داخلی بانک مهارت و دانش کافی را به دست آورد.

این فایل فقط برای مشاهده می باشد. برای خرید فایل ورد این پایان نامه با قیمت فقط پنج هزار تومان به سایت فروشگاه آسمان مراجعه کنید .

## فهرست مطالب

۱	فصل اول: کلیات .....
۲	۱-۱ مقدمه .....
۳	۲-۱ بیان مساله .....
۴	۳-۱ ضرورت و اهمیت موضوع .....
۵	۴-۱ اهداف تحقیق .....
۶	۵-۱ فرضیه های تحقیق .....
۷	فصل دوم: مرور ادبیات تحقیق .....
۸	۱-۲ پایه های نظری .....
۱۳	۲-۲ پیشینه تحقیق .....
۱۴	۳-۲ ارائه مدل تحقیق .....
۱۵	فصل سوم: روش شناسی تحقیق .....
۱۶	۱-۳ نوع تحقیق از نظر هدف .....
۱۶	۲-۳ نوع تحقیق از نظر جمع آوری اطلاعات .....
۱۶	۳-۳ جامعه آماری، نمونه آماری، روش نمونه گیری، واحد آماری، ابزار گرد آوری آمار و اطلاعات .....
۱۶	۴-۳ روش تجزیه و تحلیل آمار و اطلاعات .....
۱۷	فصل چهارم: یافته های تحقیق .....
۱۸	۱-۴ روش اجرای تحقیق .....
۲۰	۲-۴ تجزیه و تحلیل اطلاعات .....
۲۲	فصل پنجم: تفسیر یافته ها .....
۲۳	۱-۵ تفسیر تجزیه و تحلیل انجام شده .....
۲۴	فصل ششم: خلاصه، نتیجه، ارائه پیشنهادها .....
۲۵	۱-۶ خلاصه .....
۲۶	۲-۶ نتیجه .....
۲۷	۳-۶ پیشنهادها .....
۲۹	پیوست ها .....
۲۹	۱- نمونه پرسشنامه .....

این فایل فقط برای مشاهده می باشد. برای خرید فایل ورد این پایان نامه با قیمت فقط پنج هزار تومان به سایت  
فروشگاهی آسمان مراجعه کنید .

# فصل اول

## کلیات

این فایل فقط برای مشاهده می باشد. برای خرید فایل ورد این پایان نامه با قیمت فقط پنج هزار تومان به سایت فروشگاه آسمان مراجعه کنید .

بانک موسسه ای است که از یک طرف با جذب سپرده های مردم به تجهیز منابع پرداخته و از طرف دیگر با اعطای وام تسهیلات به نیازمندان منابع مالی که در زمینه های مختلف دارای تخصص هستند نقش واسطه گری را ایفا می کند و از این طریق باعث می شود جامعه به رشد اقتصادی دست یابد. متصدیان امور بانکی یا همان تحویلداران به عنوان پرسنل صف در بانکها نقش دریافت و پرداخت را وجوه بر عهده دارند و تجهیز منابع مالی در بانک توسط این قشر انجام می پذیرد.

این فایل فقط برای مشاهده می باشد. برای خرید فایل ورد این پایان نامه با قیمت فقط پنج هزار تومان به سایت فروشگاه آسمان مراجعه کنید .

یکی از مشکلات متصدیان وجود کسری یا فزونی در صندوق تحویل‌داری می باشد که باعث بروز مشکلات دیگری همچون بدبینی همکاران نسبت به هم یا بدبینی مشتریان نسبت به بانک و احیاناً متضرر شدن خود تحویل‌داران می شود.

محقق در این پژوهش سعی دارد اولاً عواملی را که باعث به وجود آمدن این امر می شود شناسایی کند سپس روشهای پیشگیری کاهش و حذف بروز چنین امری را بررسی کند.

این فایل فقط برای مشاهده می باشد. برای خرید فایل ورد این پایان نامه با قیمت فقط پنج هزار تومان به سایت فروشگاه آسمان مراجعه کنید .

تحقیق در زمینه علل کسری و فزونی صندوق تحویلداران می تواند به صورت کلی با شناسایی عوامل بروز این مساله در جهت کشف روشهای پیشگیری و کاهش آن به تحویلداران کمک کند و از عواقب سوء آن جلوگیری کند.

### ضرورت موضوع:

پیشامدهای ناگواری که به واسطه این امر می تواند دامنگیر گروههای درگیر این مساله یعنی تحویلداران و خانواده های آنان - همکاران بانکی - مشتریان و بانک شود به صورت خلاصه به قرار زیر است:

- ۱- بدبینی همکاران نسبت به هم و از بین رفتن صمیمیت بین آنها
  - ۲- بدبینی مشتریان نسبت به بانک و به تبع آن کاهش سپرده ها و همچنین لطمه به شهرت بانک
  - ۳- متضرر شدن مادی و روانی تحویلداران و خانواده آنها
  - ۴- بدبینی متصدیان نسبت به مشتریان
- همچنین علاوه از موارد فوق می توان به این نکته اشاره نمود که کسری و فزونی صندوق در پرونده کارگزینی تحویلداران ثبت می شود و در آینده در تغییر و ترفیع شغلی آنان نیز تاثیر می گذارد. البته این منطقی به نظر می رسد که اگر فردی با بی دقتی در انجام امور محوله یا هر علت دیگری دارای کسری یا فزونی باشد و نتواند شغل محوله را مدیریت نماید چگونه خواهد توانست در مشاغل حساس که دقت بیشتری را می طلبد انجام وظیفه نموده و از منافع بانک محافظت نماید.



این فایل فقط برای مشاهده می باشد. برای خرید فایل ورد این پایان نامه با قیمت فقط پنج هزار تومان به سایت فروشگاه آسمان مراجعه کنید .

## تعیین عوامل موثر بر میزان کسری و فزونی صندوق تحویلداران

بررسی رابطه سابقه و تجربه با میزان کسری و فزونی

بررسی رابطه آموزش و تحصیلات مرتبط بانکی با میزان کسری و فزونی

بررسی رابطه میزان دقت در انجام وظایف شغلی با میزان کسری و فزونی

بررسی رابطه بین مدیریت صحیح و میزان کسری و فزونی

تعیین راهکارهایی در جهت کاهش این مساله

این فایل فقط برای مشاهده می باشد. برای خرید فایل ورد این پایان نامه با قیمت فقط پنج هزار تومان به سایت فروشگاه‌های آسمان مراجعه کنید .

- ۱) بین سابقه و تجربه تحویلدار با عدم کسری و فزونی همبستگی وجود دارد.
- ۲) بین آموزش و تحصیلات مرتبط بانکی تحویلدار با عدم کسری و فزونی همبستگی وجود دارد.
- ۳) بین میزان دقت در انجام وظایف شغلی با عدم کسری و فزونی همبستگی وجود دارد.
- ۴) بین مدیریت صحیح شغلی و عدم کسری و فزونی همبستگی وجود دارد

## ۶-۱- تعریف مفهومی و عملیاتی متغیرها

### سابقه

تعداد سالهایی که به تحویلداری مشغول بوده است  
از تحویلدار درمورد سابقه وی سوال شده است

### آموزش

دوره های بدو یا ضمن خدمت کارکنان بانک  
دوره های گذرانده شده توسط تحویلدار به صورت سوال بسته از وی سوال می شود

### تحصیلات

درسهایی که در مدارس یا دانشگاه ها خوانده می شود  
سطح و رشته تحصیلی به صورت باز در پرسشنامه خواسته شده است

### وظایف شغلی

کارهایی که به صورت روزانه باید یک تحویلدار انجام دهد  
میزان دقت و اهتمام به انجام تک تک وظایف از تحویلدار سوال شده است

### مدیریت شغلی

هنر و علم کار کردن در شرایط غیر عادی یا بحرانی  
با ذکر نمونه هایی میزان واکنش او در برابر حوادث غیر عادی سنجیده می شود

### کسری یا فزونی

اختلاف وجه بین پول فیزیکی و مانده رایانه در صندوق تحویلداری  
نسبت به بازه زمانی یک ماه به صورت سوال بسته در پرسشنامه مطرح گردیده است.

این فایل فقط برای مشاهده می باشد. برای خرید فایل ورد این پایان نامه با قیمت فقط پنج هزار تومان به سایت فروشگاه‌های آسمان مراجعه کنید .

# فصل دوم

## مرور ادبیات تحقیق

۲-۱ پایه های نظری تحقیق

پول

Page ۱۱

این فایل فقط برای مشاهده می باشد. برای خرید فایل ورد این پایان نامه با قیمت فقط پنج هزار تومان به سایت فروشگاه آسمان مراجعه کنید .

مفهوم واژه پول دقیق و محدود نیست اگرچه از پول در مکالمات روزمره به معنی سکه و اسکناس رایج نام برده می شود اما مفهوم مترادف با ثروت بسیار گسترده است و همه انواع دارایی ها را شامل می شود. (بانکداری داخلی، ۱، ۱۳۸۲، ص ۲)

نقش هایی که پول در بازارهای مختلف مبادلات و معاملات از جمله نقش مبادله ذخیره ارزش وسیله پرداختهای آتی واحد ثبت معاملات بازرگانی در دفاتر حسابداری ایفا کرد کار داد و ستد و تجارت را توسعه بخشید و موجب پیدایش حرفه صرافی گردید که عملیات آنها مقدمه کار بانکهای امروزی شد. (همان، ص ۳)

### بانک

در نظام بانکی جمهوری اسلامی ایران بانکها بر دو نوع اند : ۱- بانکهای تخصصی مانند بانک کشاورزی ، مسکن و صنعت و معدن و ... ۲- بانکهای تجاری مانند بانک ملی ، صادرات ، تجارت و .... با اضافه بانکهای خصوصی که کلا زیر نظر و تحت نظارت بانک مرکزی انجام وظیفه مینمایند و اصول حاکم بر آنها اسلامی است.

بانکهای تخصصی در سیستم بانکداری دولتی و اکثر بانکهای تجاری خصوصی و یا در حال خصوصی شدن هستند . اصلی ترین وظیفه بانکهای تجاری جذب منابع ، اعطای تسهیلات و در پاره ای موارد ارائه کارهای خدماتی میباشد. (سایت اینترنتی بانک ایران زمین)

### صندوق

در عرف بانکداری به آن بخش از امور بانکی اطلاق می شود که عمدتاً کار دریافت و پرداخت وجوه نقدی یا امور مربوط به انتقالات وجوه از حسابها را انجام می دهد. می توان گفت قسمت اعظم امور شعبه در رابطه مستقیم با مشتریان را دوایر صندوق شعب انجام می دهند. (بانکداری داخلی، ۱، ۱۳۸۲، ص ۴۸)

### تحویلات

شخصی است که کار دریافت و پرداخت پول را بعهده دارد. اولین تابلوی تبلیغاتی موسسه مالی چهره متبسم و با اخلاق تحویلات است.

این فایل فقط برای مشاهده می باشد. برای خرید فایل ورد این پایان نامه با قیمت فقط پنج هزار تومان به سایت فروشگاه آسمان مراجعه کنید .

اهم وظائف :

- ۱- مطالعه کامل بخشنامه ها و دستورالعملهای صادره و حسن انجام آن .
- ۲- ارائه سند واریز و برداشت به مشتریان و کنترل امضاء آنان با سوابق موجود.
- ۳- ممهور نمودن اسناد به مهر شعبه و مهر نام خود.
- ۴- دقت در شمارش وجوه دریافتی و پرداختی و اطمینان از جعلی نبودن این پولها.
- ۵- اعلام فزونی و کسری صندوق به مافوق.
- ۶- تحویل گرفتن کلید دوم شعبه و تلاش در جهت حفظ و نگهداری آن .
- ۷- عدم افشای اسرار مشتریان. (سایت اینترنتی بانک ایران زمین)

### کسری صندوق

تحویلهدار ممکن است در موقع دریافت روزانه از یک مشتری کمتر ویا هنگام پرداخت بیشتر از مبلغ سند به ذینفع پرداخته باشد. در پایان روز پس از استخراج حسابها و شمارش پول موجود و بررسی اسناد

این فایل فقط برای مشاهده می باشد. برای خرید فایل ورد این پایان نامه با قیمت فقط پنج هزار تومان به سایت فروشگاه آسمان مراجعه کنید .

دریافت و پرداخت و مقابله آنها با مانده حساب صندوق چنانچه متصدی مربوطه کسری وجه داشته باشد باید مبلغ کسری را وی اخذ و به موجودی اضافه شود و چنانچه وصول فوری امکان نداشته باشد باید مبلغ مذکور از محل بدهکاران موقت تامین و حداکثر ظرف مدت سه روز ترتیب دریافت کسری صندوق از متصدی داده شود. به هر حال لازم است برای کنترل بیشتر مراتب تامین کسری صندوق از طریق حساب بدهکاران موقت انجام گیرد. (بانکداری داخلی ۱، ۱۳۸۲، ص ۴۹)

### فزوننی صندوق

چنانچه تحویلدار در موقع دریافت روزانه از یک مشتری بیشتر و یا هنگام پرداخت کمتر از مبلغ سند به ذینفع پرداخته باشد در این صورت فزوننی صندوق داشته و وجه فوق به حساب بستانکاران موقت (فزوننی صندوق) منظور و در صورت مراجعه مشتری و ادعا نسبت به مالکیت مبلغ مذکور پس از تحقیقات کافی و محرز شدن اینکه وجه به او تعلق دارد برحسب مورد با مجوز اداره بازرسی کل و یا اداره امور شعب متبوع یا مسولین شعبه با اخذ تعهد کتبی به نامبرده پرداخت و در غیر این صورت در پایان سال از طریق اداره امور شعب به حساب اداره حسابداری کل و بودجه بانک منتقل می گردد. (همان)

## عوامل به وجود آمدن کسری یا فزوننی صندوق

### نداشتن آموزش و کارورزی مناسب

اگر تحویلدار دارای رشته تحصیلی مرتبط با شغل خود باشد و از طرفی آموزش های متناسب با شغل خود را بدو و ضمن خدمت بگذرانند با وظایف شغلی خود مطلع خواهد شد و با کارورزی مناسب مهارت لازم را برای تحویلداری کسب خواهد نمود.

### نداشتن اهتمام ودقت کافی در انجام وظایف شغلی و اجرای دستورالعمل های صادره بانک

به صورت خلاصه یک تحویلدار در شرایط عادی باید نکات زیر را رعایت کند :

۱- دقت در محاسبات ذهنی

۲- دقت در ثبت صحیح سند از لحاظ ماهیت

این فایل فقط برای مشاهده می باشد. برای خرید فایل ورد این پایان نامه با قیمت فقط پنج هزار تومان به سایت فروشگاه‌های آسمان مراجعه کنید .

- ۳- دقت در اصالت پول
- ۴- شمارش پول به یک روش واحد( تفکیک پولها از درشت به خرد- یادداشت مبلغ هر کدام و جمع آنها)
- ۵- شمارش پول هنگام تحویل به مشتری
- ۶- به تفکیک نگه داشتن اسکناسهای موجود در باجه
- ۷- دقت به متن چکها
- ۸- انطباق مبلغ دریافتی/ پرداختی با سند نوشته شده توسط مشتری
- ۹- ثبت بلافاصله سند
- ۱۰- جدا نگه داشتن مکان اسناد و برگه های دیگر از مکان پولها
- ۱۱- عدم دسترسی دیگران به صندوق وجوه نقد
- ۱۲- نگه نداشتن موجودی نقد بیش از حد مجاز در باجه
- ۱۳- خروج موقت یا قفل بودن کد تحویل‌داری هنگام ترک باجه
- ۱۴- دقت در قفل بودن کشو هنگام ترک باجه
- ۱۵- قرار ندادن هیچ پولی روی پیش خوان
- ۱۶- عدم ریسک پذیری و میانبر زدن مقررات به خاطر اعتماد به مشتری
- ۱۷- رد و بدل اصولی پول بین همکاران( به وسیله رسید تحویلخانه) (جو آن جرمن، ۱۳۸۸، صص ۵۵-۱۱۸)

نداشتن مدیریت صحیح در شرایط غیر عادی و یا عواملی که موجب حواس پرتی

تحویلدار می شود

این فایل فقط برای مشاهده می باشد. برای خرید فایل ورد این پایان نامه با قیمت فقط پنج هزار تومان به سایت فروشگاه‌های آسمان مراجعه کنید .

تحویلهدار ماهر می تواند شرایطی را که موجب حواس پرتی خیال پردازی عصبیت حدیث نفس ویا واکنش عملی یک فرد عادی می شود را به صورت صحیح مدیریت نموده از عواقب سوء ان مصون بماند. از جمله این شرایط می توان به نکات زیر اشاره کرد:

- ۱- فیش هایی که توسط همکاران از پشت باجه آورده می شود.
- ۲- نا رضایتی از رفتار و عملکرد رئیس
- ۳- شلوغی بیش از حد شعبه
- ۴- معیوب بودن دستگاه پول شمار
- ۵- قطعی ارتباط به صورت مکرر
- ۶- استرس ذاتی شغل تحویلداری
- ۷- مشتری بد حجاب
- ۸- درخواست بی جای مشتری
- ۹- ناگزیر بودن به استفاده از تلفن هنگام دادوستد با مشتری
- ۱۰- دیر کردن پول رسانی خزانه و کمبود وجه در صندوق
- ۱۱- دعوی دو مشتری
- ۱۲- داشتن یک کار واجب که باید به خاطر ان مرخصی ساعتی بگیرید
- ۱۳- دعوی خانوادگی

۲-۲ پیشینه تحقیق



این فایل فقط برای مشاهده می باشد. برای خرید فایل ورد این پایان نامه با قیمت فقط پنج هزار تومان به سایت فروشگاه‌های آسمان مراجعه کنید .

مشابه موضوع این تحقیق مقاله ای است با عنوان " آسیب شناسی شغل تحویل‌داری از ابعاد ساختاری و رفتاری " که مطالعه موردی بانک رفاه است و توسط آقای لقمان رحمان پور انجام گردیده است. روش گرد آوری اطلاعات این مقاله کثرت گرایبی بوده است یعنی هم از اسناد ومدارک بانک هم پرسشنامه و هم مصاحبه استفاده شده است.

کسری صندوق در این مقاله به عنوان یکی از مشکلات تحویل‌داران مطرح گردیده و محقق عوامل ایجاد آن را به سه گروه کلی فرتدی محیطی و سازمانی تقسیم می کند و علت بروز و راه حل های چنین مشکلی را به صورت زیر بیان می کند:

الف- پول ( ریزی و فرسوده بودن پول)

محقق ضمن توصیه به کار کارشناسی دقیق در این مورد نقش فرهنگ سازی نگهداری صحیح پول را متذکر می شود.

ب- معیوب بودن دستگاه پول شمار

محقق تامین دستگاههای پولشمار مرغوب تر را به سازمان توصیه می کند.

ج- کم دقتی تحویل‌دار باتوجه به مشکلات مالی یا ضعف حافظه

محقق تامین حداقل استاندارد زندگی تحویل‌داران توسط سازمان را راه حل این مشکل می داند.

د- ازدحام زیاد مشتریان و انتظار پاسخگویی سریع و در آن واحد به همه آنها

محقق راه حل این مشکل را تقسیم بندی زمان پاسخ گویی به مشتریان معرفی می کند.(مجله بانک واقتصاد شماره ۷۹صص ۲۱-۳۱)

این فایل فقط برای مشاهده می باشد. برای خرید فایل ورد این پایان نامه با قیمت فقط پنج هزار تومان به سایت فروشگاه آسمان مراجعه کنید .

این تحقیق عوامل به وجود آمدن مشکل کسری یا فزونی صندوق تحویلداران را در سه گروه زیر مورد آزمون قرار می دهد و البته عامل سابقه و تجربه تحویلداری را نیز در میزان کسری و فزونی یک تحویلدار دخیل می داند.

آموزش و تحصیلات مرتبط بانکی

اهتمام ودقت در انجام وظایف ودستورالعمل های داخلی آموزش دیده شده

مدیریت صحیح تحویلداران نسبت به عواملی که موجب اشفتگی و پریشانی خاطر یک فرد عادی شود.

جایگاه تحقیق

محقق در این پژوهش کوشیده است تا تسلط ومهارت کاری تحویلدار را عامل اصلی در میزان کسری و فزونی تحویلداران معرفی نماید. چون یک تحویلدار زبردست و خبره با توجه خود

ویا دیگران خواهد توانست در شرایط عادی دقت ودر شرایط غیر عادی مدیریت صحیح خود را اعمال

و مانع از ضرر وزیان وارده نسبت به خود و خانواده خود بانک مشتریان و احياناً همکاران خود بشود.

این فایل فقط برای مشاهده می باشد. برای خرید فایل ورد این پایان نامه با قیمت فقط پنج هزار تومان به سایت  
فروشگاهی آسمان مراجعه کنید .

# فصل سوم

## روش شناسی تحقیق

این فایل فقط برای مشاهده می باشد. برای خرید فایل ورد این پایان نامه با قیمت فقط پنج هزار تومان به سایت فروشگاه‌های آسمان مراجعه کنید .

### ۱-۳ نوع تحقیق از نظر هدف :

کاربردی

### ۲-۳ نوع تحقیق از نظر جمع آوری امار و اطلاعات

تحلیلی

### ۳-۳ جامعه آماری

تحویله‌داران بانک ملی شهر تبریز ۳۵۷ نفر

نمونه آماری

نمونه گیری تصادفی خوشه ای ۴۲ نفر

واحد آماری

تحویله‌دار

شیوه جمع آوری آمار و اطلاعات

میدانی

ابزار جمع آوری امار و اطلاعات

پرسشنامه

### ۴-۳ روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

استفاده از نرم افزار اکسل وتوابع زیر

**LINEST-TDIST-FDIST**

برای به دست آوردن رابطه خط رگرسیون و آزمون تصادفی نبودن ضرایب به دست آمده ودر

نهایت تعیین درجه اهمیت هر یک از متغیرها در رابطه خطی

این فایل فقط برای مشاهده می باشد. برای خرید فایل ورد این پایان نامه با قیمت فقط پنج هزار تومان به سایت فروشگاه آسمان مراجعه کنید .

## فصل چهارم

### یافته های تحقیق

این فایل فقط برای مشاهده می باشد. برای خرید فایل ورد این پایان نامه با قیمت فقط پنج هزار تومان به سایت  
فرهنگهای آسمان مراجعه کنید .

## ۱-۴ روش اجرای تحقیق

ارزش گذاری سوالات پرسشنامه به صورت زیر :

سابقه کار در شغل تحویل‌داری حداکثر ۸ نمره

تحصیلات و آموزش حداکثر ۷ نمره

به تفکیک زیر:

رشته تحصیلی مرتبط در دبیرستان ۱ نمره

تحصیلات دانشگاهی و رشته تحصیلی مرتبط حداکثر ۳ نمره

دوره های آموزشی داخلی بانک حداکثر ۳ نمره

انجام وظایف شغلی حداکثر ۸,۵ نمره

مدیریت شغلی حداکثر ۶,۵ نمره

اخذ اطلاعات مورد نیاز از پرسشنامه ها

این فایل فقط برای مشاهده می باشد. برای خرید فایل ورد این پایان نامه با قیمت فقط پنج هزار تومان به سایت فروشگاه آسمان مراجعه کنید .

ردیف	وظایف		مدیریتی	آموزش / تحصیلات	سابقه	میزان کسری و فزونی
	عادی	مدیریتی				
۱	۶,۵	۴	۲	۴	۳۰	
۲	۷,۵	۵	۵	۴	۳۰	
۳	۷	۴,۵	۵,۵	۸	۲۰	
۴	۷	۳,۵	۶	۲	۳۰	
۵	۷,۵	۲,۵	۶	۴	۳۰	
۶	۸,۵	۲	۵	۶	۳۰	
۷	۵	۳	۶,۵	۶	۲۵	
۸	۶,۵	۴	۷	۸	۳۰	
۹	۶	۶,۵	۳,۵	۶	۳۰	
۱۰	۵	۳,۵	۶	۶	۱۵	
۱۱	۸	۴,۵	۵	۴	۲۰	
۱۲	۴	۶	۵,۵	۸	۲۵	
۱۳	۸	۵,۵	۵	۲	۳۰	
۱۴	۷,۵	۱,۵	۵	۶	۲۰	
۱۵	۴	۱,۵	۴,۵	۶	۵	
۱۶	۶	۳	۶	۶	۱۰	
۱۷	۳,۵	۲,۵	۶,۵	۸	۳۰	
۱۸	۸	۵	۵	۴	۳۰	
۱۹	۸,۵	۲,۵	۳	۸	۳۰	
۲۰	۶,۵	۲,۵	۲	۶	۲۰	
۲۱	۷,۵	۴,۵	۵	۸	۲۵	
۲۲	۸	۲,۵	۱	۴	۱۵	
۲۳	۸,۵	۲,۵	۲,۵	۸	۲۵	
۲۴	۶,۵	۴	۱	۴	۲۰	
۲۵	۶	۲,۵	۵	۸	۲۰	
۲۶	۴,۵	۳	۶,۵	۶	۲۵	
۲۷	۶,۵	۲,۵	۳	۶	۱۵	
۲۸	۸,۵	۲,۵	۵,۵	۸	۳۰	
۲۹	۶,۵	۱,۵	۲	۶	۲۵	
۳۰	۵	۲,۵	۵,۵	۶	۳۰	
۳۱	۵,۵	۳	۶	۶	۳۰	
۳۲	۶,۵	۴	۴,۵	۲	۲۵	
۳۳	۴,۵	۳,۵	۵	۲	۱۰	
۳۴	۸	۱	۵,۵	۴	۲۰	
۳۵	۷,۵	۱,۵	۲,۵	۸	۳۰	
۳۶	۷	۲,۵	۶,۵	۴	۱۰	
۳۷	۸,۵	۳	۳	۴	۳۰	
۳۸	۶	۲	۵	۴	۳۰	
۳۹	۷,۵	۳,۵	۶,۵	۴	۲۵	
۴۰	۸	۲,۵	۶	۸	۲۵	
۴۱	۲,۵	۲	۰	۲	۰	
۴۲	۵,۵	۲	۵	۴	۱۰	

این فایل فقط برای مشاهده می باشد. برای خرید فایل ورد این پایان نامه با قیمت فقط پنج هزار تومان به سایت فروشگاههای آسمان مراجعه کنید .

## ۲-۴ تجزیه و تحلیل اطلاعات

نتایج بدست آمده با استفاده از تابع

LINEST

۲,۲۳۹۵۲۶۰۲۳	۱,۷۸۲۱۶۲	۰,۷۵۴۳۳۱۶۱۳	۰,۸۴۶۲۱	-۵,۳۶۰۷۴
۰,۶۹۹۴۴۶۹۶۵	۰,۸۵۰۵۸۱	۰,۶۲۳۳۹۱۱۵۸	۰,۵۴۴۸۷۸	۶,۴۳۲۸۶۴
۰,۳۵۴۷۲۳۴۷۴	۶,۸۰۲۰۳۳	#N/A	#N/A	#N/A
۵,۰۸۴۹۳۹۵۵۳	۳۷	#N/A	#N/A	#N/A
۹۴۱,۰۷۲۹۲۹۹	۱۷۱۱,۹۰۳	#N/A	#N/A	#N/A

مدیریت آموزش / تحصیلات

ثابت B سابقه X۴ X۳ شغلی X۲ وظایف عادی X۱

و مفروضات جدول  $Y =$  عدم کسری و فزونی صندوق

و ضرایب بدست آمده می توانیم خط رگرسیون را بصورت زیر بنویسیم :

$$Y = 2,2X_1 + 1,7X_2 + 0,75X_3 + 0,84X_4 + B$$

حال می خواهیم این فرض را که ممکن است این ارتباط شانسی باشد را امتحان کنیم یا به زبان دیگر رابطه رگرسیون تا چه اندازه مورد اعتماد است؟  
برای این کار باید مقدار را به مقدار الف تبدیل کنیم

فرض تصادفی بودن رابطه

۰,۰۰۲۲۸۵۳۷۴

رگرسیون FDIST

با توجه به اینکه مقدار الفای به دست آمده کمتر از ۵۰ است پس فرض صفر این که رابطه ای بین Xها Yها

وجود ندارد را رد می کنیم و نتیجه می گیریم که این رابطه از روی شانس و تصادف حاصل نشده است



این فایل فقط برای مشاهده می باشد. برای خرید فایل ورد این پایان نامه با قیمت فقط پنج هزار تومان به سایت فروشگاه‌های آسمان مراجعه کنید .

حال می خواهیم بدانیم کدامیک از متغیر ها مهم تر است برای این کار باید آماره تی را برای هر متغیر بدست آوریم بعد ان را با مقداری که در نظر می گیریم مقایسه کنیم برای بدست آوردن این آماره باید ضریب هر متغیر را بر انحراف خطای بر آورد شده تقسیم کنیم مقدار مطلق ان را در توزیع تی با درجه آزادی بدست آمده مقایسه می کنیم :

رابطه معنی داری TDIST

۰,۰۰۳۵۲۸۱۶۹

تقسیم ۱,۵۵۳ ۱,۲۱۱۹۹ ۲,۰۹۵۲۳ ۳,۲۰۳

پس می توان در مورد نقش و اهمیت عوامل جلوگیری از کسری وفزونی صندوق تحویلداران چنین نتیجه گرفت:

$X_1 > X_2 > X_4 > X_3$

این فایل فقط برای مشاهده می باشد. برای خرید فایل ورد این پایان نامه با قیمت فقط پنج هزار تومان به سایت فروشگاه آسمان مراجعه کنید .

## فصل پنجم

### تفسیر یافته ها

این فایل فقط برای مشاهده می باشد. برای خرید فایل ورد این پایان نامه با قیمت فقط پنج هزار تومان به سایت فروشگاه‌های آسمان مراجعه کنید .

## ۱-۵ تفسیر یافته ها

چنانکه در قسمت مرور ادبیات اشاره شد طبق بخشنامه های داخلی و کتاب بانکداری داخلی ۱ اداره آموزش و مدیریت بانک ملی و کتاب راهنما برای متصدیان امور بانکی عوامل موثر در ایجاد کسری و فزونی تحویلداران در گروه های زیر طبقه بندی شد

نقش آموزش و تحصیلات  
نقش سابقه و تجربه  
نقش دقت و اهتمام در انجام وظایف شغلی  
نقش هنر مدیریتی تحویلدار در شرایط غیر عادی که موجب حواس این عوامل با استفاده از امار استنباطی در قسمت تجزیه و تحلیل تحقیق در قالب یک رابطه رگرسیون خطی درآمد و نشان داد که که این عوامل با عدم کسری و فزونی صندوق تحویلدار همبستگی دارند ولی ضریب اهمیت هر یک در ایجاد این مساله متفاوت است

باتوجه به ازمون اماره T می توان در مورد نقش و اهمیت عوامل در جلوگیری از کسری و فزونی صندوق تحویلداران چنین اولویت بندی کرد :

دقت در انجام وظایف شغلی  
هنر مدیریتی تحویلدار در شرایط غیر عادی  
سابقه  
آموزش ضمن خدمت و تحصیلات

این فایل فقط برای مشاهده می باشد. برای خرید فایل ورد این پایان نامه با قیمت فقط پنج هزار تومان به سایت  
فروشگاهی آسمان مراجعه کنید .

# فصل ششم

## خلاصه

## نتیجه

## ارائه پیشنهادها

این فایل فقط برای مشاهده می باشد. برای خرید فایل ورد این پایان نامه با قیمت فقط پنج هزار تومان به سایت فروشگاه آسمان مراجعه کنید .

## ۱- ۶ خلاصه

این تحقیق به بررسی عوامل موثر در کسری و فزونی صندوق تحویلداران می پردازد و پس از شناسایی این عوامل در مرور ادبیات تحقیق نظریه موجود را مورد آزمون قرار می دهد و با استفاده از امار استنباطی همبستگی بین این عوامل با عدم کسری و فزونی را اثبات کرده و با اجرای آزمون تی رابطه معنی داری این عوامل را اولویت بندی می کند.

این فایل فقط برای مشاهده می باشد. برای خرید فایل ورد این پایان نامه با قیمت فقط پنج هزار تومان به سایت فروشگاه آسمان مراجعه کنید .

## ۲-۶ نتیجه

مهم ترین عامل موثر در کسری و فزونی صندوق دقت و اهتمام در انجام وظایف شغلی طبق دستور العمل های صادره است

تحویلدار باید با هنر مدیریتی خود عواملی را که موجب حواس پرتی ،  
عصبیت ، خیال پردازی یک فرد عادی می شود مهار کند.

تحویلدار باید تا می تواند در آموزش های داخلی بانک مهارت و دانش کافی را به دست آورد.

این فایل فقط برای مشاهده می باشد. برای خرید فایل ورد این پایان نامه با قیمت فقط پنج هزار تومان به سایت فروشگاه آسمان مراجعه کنید .

### ۳- ۶ ارائه پیشنهاد ها

مدیران محترم می توانند با پیش دستی در نظر خواهی از تحویلداران در مورد چگونگی بهتر انجام دادن وظایفشان و رسیدگی به کاستی ها و مشکلات تحویلداران، روحیه صمیمیت و همکاری را افزایش داده تا تحویلداران با افزایش آرامش خاطر، کار را خود را با علاقه و دلسوزی انجام دهند. همچنین با درک استرس ذاتی کار یک تحویلدار موجبات حواس پرتی تحویلداران را فراهم نمایند.

پژوهشگران محترم می توانند در زمینه های زیر را مورد مطالعه و تحقیق قرار دهند:  
پیامد های منفی افزایش سابقه تحویلداران  
اثر مثبت عوامل افزایش دهنده ضریب امنیتی شعب مثل دوربین گیشه  
شیشه دار  
و...

این فایل فقط برای مشاهده می باشد. برای خرید فایل ورد این پایان نامه با قیمت فقط پنج هزار تومان به سایت فروشگاه‌های آسمان مراجعه کنید .

## منابع

- بانک ملی ایران اداره کل آموزش و مدیریت (۱۳۸۲) بانکداری داخلی (تجهیز منابع) چاپ پنجم تهران
- بخشنامه های شماره ۹۰/۷۴۴ و ۹۰/۸۴۲ اداره امور شعب قسمتی از وظایف و مسولیت های متصدیان امور بانکی
- بهشتی محمد بافر (۱۳۸۸) روش تحقیق در علوم اقتصادی افق دانش تبریز
- جوان جرمن گریپز (۱۳۸۸) کتاب راهنما برای متصدیان امور بانکی جلد دوم پرویز ساسان گهر انتشارات پیشبرد تهران
- رحمان پور لقمان (؟) آسیب شناسی شغل تحویل‌داری از ابعاد ساختاری و رفتاری بانک و اقتصاد، جلد؟ شماره ۷۹ صص ۲۱-۳۱
- سایت اینترنتی بانک ایران زمین
- cdتوابع آماری اکسل، صمدیان ، بهرام (۱۳۸۵) ؟



این فایل فقط برای مشاهده می باشد. برای خرید فایل ورد این پایان نامه با قیمت فقط پنج هزار تومان به سایت فروشگاههای آسمان مراجعه کنید .

با سلام و خسته نباشید:

همکار گرامی: پرسشنامه ای که پیش رو دارید قسمتی از یک کار تحقیقی با عنوان " بررسی عوامل موثر در کسری و فزونی صندوق از دید تحویلداران بانک ملی شهر تبریز " می باشد و نیازی به درج نام شما نیست خواهشمند است با دقت به سوالات زیر پاسخ دهید.

پاسخهای شما ما را در رسیدن به اهداف تحقیق قطعاً یاری خواهد نمود.

(الف) سابقه کار شما در شغل تحویلداری ..... سال

(ب) رشته تحصیلی در دبیرستان یا هنرستان .....

(ج) تحصیلات دانشگاهی ..... رشته .....

(د) کدامیک از دوره های آموزشی زیر را گذرانده اید؟

بدو خدمت ... بانکداری داخلی ۱ ... حسابداری ۱ .... سیبا ... حقوق بانکی ۱ ... آموزش رفتاری کارکنان ...

توجه: با در نظر گرفتن بازه زمانی یک ماه اخیر به سوالات بعدی پاسخ دهید.

(ه) شما تا چه حدی خود را ملزم به رعایت نکات زیر می نمایید.

- |  |          |           |
|--|----------|-----------|
| ۱- دقت در محاسبات ذهنی   | کم ..... | زیاد..... |
| ۲- دقت در ثبت صحیح سند از لحاظ ماهیت                           | کم.....  | زیاد..... |
| ۳- دقت در اصالت پول  | کم.....  | زیاد..... |
| ۴- شمارش پول به یک روش واحد                                    | کم.....  | زیاد..... |
| ( تفکیک پولها از درشت به خرد- یادداشت مبلغ هر کدام و جمع آنها) |          |           |
| ۵- شمارش پول هنگام تحویل به مشتری                              | کم.....  | زیاد..... |
| ۶- به تفکیک نگه داشتن اسکناسهای موجود در باجه                  | کم ...   | زیاد..... |
| ۷- دقت به متن چکها   | کم ...   | زیاد..... |
| ۸- انطباق مبلغ دریافتی/ پرداختی با سند نوشته شده توسط مشتری    | کم.....  | زیاد..... |
| ۹- ثبت بلافاصله سند  | کم.....  | زیاد..... |
| ۱۰- جدا نگه داشتن مکان اسناد و برگه های دیگر از مکان پولها     | کم.....  | زیاد..... |
| ۱۱- عدم دسترسی دیگران به صندوق وجوه نقد                        | کم.....  | زیاد..... |
| ۱۲- نگه نداشتن موجودی نقد بیش از حد مجاز در باجه               | کم.....  | زیاد..... |
| ۱۳- خروج موقت یا قفل بودن کد تحویلداری هنگام ترک باجه          | کم.....  | زیاد..... |
| ۱۴- دقت در قفل بودن کسبو هنگام ترک باجه                        | کم.....  | زیاد..... |
| ۱۵- قرار ندادن هیچ پولی روی پیش خوان                           | کم.....  | زیاد..... |

این فایل فقط برای مشاهده می باشد. برای خرید فایل ورد این پایان نامه با قیمت فقط پنج هزار تومان به سایت فروشگاه‌های آسمان مراجعه کنید .

- ۱۶- عدم ریسک پذیری و میانبر زدن مقررات به خاطر اعتماد به مشتری کم..... زیاد.....
- ۱۷- رد و بدل اصولی پول بین همکاران ( به وسیله رسید تحویلخانه) کم..... زیاد.....
- ( و تاجچه حدی شرایط زیر حواس شمارا پرت می کند ؟ ( شمارا دچار عصبیت - خیال پردازی - حدیث نفس و یا واکنش عملی می کند)
- ۱- فیش هایی که توسط همکاران از پشت باجه آورده می شود. کم..... زیاد.....
- ۲- نا رضایتی از رفتار و عملکرد رئیس کم..... زیاد.....
- ۳- شلوغی بیش از حد شعبه کم..... زیاد.....
- ۴- معیوب بودن دستگاه پول شمار کم..... زیاد.....
- ۵- قطعی ارتباط به صورت مکرر کم..... زیاد.....
- ۶- استرس ذاتی شغل تحویلداری کم..... زیاد.....
- ۷- مشتری بد حجاب کم..... زیاد.....
- ۸- درخواست بی جای مشتری کم..... زیاد.....
- ۹- ناگزیر بودن به استفاده از تلفن هنگام دادوستد با مشتری کم..... زیاد.....
- ۱۰- دیر کردن پول رسانی خزانه و کمبود وجه در صندوق کم..... زیاد.....
- ۱۱- دعوای دو مشتری کم..... زیاد.....
- ۱۲- داشتن یک کار واجب که باید به خاطر آن مرخصی ساعتی بگیرید کم..... زیاد.....
- ۱۳- دعوای خانوادگی کم..... زیاد.....

توجه: در پاسخ دادن به سوالات زیر اختلاف حسابهای کمتر یا مساوی پنج هزار ریال در هر روز در نظر گرفته نشود.

ز) شما معمولا چه مقدار کسری صندوقی می آورید که مجبور باشید خودتان آن را تامین کنید؟ بیشتر  
از پانصد هزار ریال در ماه  
کمتر یا مساوی پانصد هزار ریال در ماه  
در ماه اخیر اتفاق نیافتاده است

س) شما معمولا چند بار در طول یک هفته دچار کسری یا فزونی صندوق می شوید؟ ( اعم از این که اختلاف پیدا بشود یا نشود)

اصلا ..... یک بار ..... دوبار ..... بیش از دو بار .....

از مساعدت جناب عالی تشکر می کنم