



کد محصول
ES1546



آخرین بروزرسانی
آبان ۱۴۰۴

جزوه استخدای

بانک سینا

- ✓ پوشش دهی مباحث مهم و پرکاربرد به زبان ساده و روان
- ✓ نسخه رایگان شامل ۱۵۱ صفحه (صفحات کمتر و بدون سوال)
- ✓ برای تهیه نسخه اصلی، حاوی ۵۳۸ صفحه به همراه سوالات خودآزمایی، به سایت ایران عرضه مراجعه نمایید.



لینک های مفید آزمون استخدامی بانک سینا

خرید جزوه بانک سینا	سوالات رایگان بانک سینا با پاسخنامه
خرید سوالات بانک سینا	فایل اطلاعات آزمون
خرید سوالات استخدامی ۱۰ سال اخیر	خرید درسنامه دروس عمومی
خرید سوالات ایران آزمون (مجری آزمون)	منابع آزمون
اخبار آزمون	شبکه های اجتماعی ایران عرضه (فایل های رایگان + تخفیفات هفتگی + اخبار)

(برای مشاهده هر بخش روی آن بزنید )

آخرین بروزرسانی ها:

۱۴۰۴/۰۸/۰۱ آپدیت محصول طبق منابع آزمون ۱۴۰۴

۱۴۰۴/۰۷/۰۷ تالیف مجدد محصول

فهرست مطالب

- ❖ فصل اول: ادبیات فارسی و آیین نگارش (خلاصه) - صفحه ۴
- ❖ فصل دوم: هوش و استعداد تحصیلی (GMAT) (خلاصه) - صفحه ۲۲
- ❖ فصل سوم: زبان انگلیسی عمومی (خلاصه) - صفحه ۳۴
- ❖ فصل چهارم: مهارت های هفتگانه کامپیوتر (ICDL) (خلاصه) - صفحه ۶۱
- ❖ فصل پنجم: مفاهیم پولی، مالی و خدمات بانکی (خلاصه) - صفحه ۹۶
 - ◀ بخش اول: اصول بانکداری
 - ◀ بخش دوم: بانکداری داخلی
 - ◀ بخش سوم: دانش علوم بانکی
 - ◀ بخش چهارم: بانکداری الکترونیک



این جزوه، خلاصه ای از جزوه بانک کشاورزی حیطه عمومی می باشد. در صورت تمایل به تهیه نسخه کامل آن به همراه سوالات خودآزمایی، می توانید این محصول را از سایت ایران عرضه خریداری نمایید.

خرید محصول

❖ فصل اول: ادبیات فارسی و آیین نگارش (خلاصه)

تعریف ادبیات

ادبیات به مجموعه ای از آثار نوشتاری و گفتاری اطلاق می شود که ابزاری برای بیان احساسات، آرمان ها و مشکلات انسان ها می پردازد.

◀ قرابت معنایی

قرابت معنایی به معنای نزدیکی یا هم مفهوم بودن دو بیت یا دو متن است. یعنی پیام یا مفهومی که منتقل می شود، در هر دو بیت مشابه است.

مثال

آتش عشق

در این ترکیب، «آتش» به عنوان یک نماد برای شدت احساسات عاشقانه و شور و حرارت قلبی عمل می کند. این نوع قرابت معنایی در حالی که «آتش» معمولاً به معنای سوختن و نابودی است، در کنار «عشق» معنای متفاوتی از شور و جوش احساسات پیدا می کند.

شباهت معنایی

شباهت معنایی به معنای مشابهت سطحی یا ظاهری میان دو یا چند واژه یا عبارت است که ممکن است از نظر معنی نزدیک به هم باشند، اما این نزدیکی یا مشابهت معمولاً در سطح اولیه یا ظاهری است و نه از عمق مفهومی. در شباهت معنایی، ارتباطات واژگان اغلب در سطح عمومی تر و ساده تری از اشکال زبانی قرار دارند.

مثال

شادی و سرو

این دو واژه به طور ظاهری شباهت معنایی دارند چون هر دو به احساسات مثبت اشاره دارند، اما در واقع در شعر می توانند در زمینه های مختلفی با معانی متفاوت ظاهر شوند. برای مثال، شادی ممکن است در برابر غم و سرور ممکن است در موقعیت های اجتماعی و فردی متفاوت از هم استفاده شوند.

▪ مهم ترین دسته بندی های ادبیات فارسی شامل:

۱- بر اساس نوع نگارش (نثر و نظم)

۲- بر اساس محتوا و موضوع (ادبیات عرفانی، حماسی، تعلیمی، غنایی، اجتماعی و...)

۳- بر اساس دوره تاریخی (باستان، کلاسیک، مشروطه، معاصر)

۴- بر اساس سبک ادبی (خراسانی، عراقی، هندی، بازگشت ادبی، سبک نو)

نظم (شعر)

هر نوع شعر یا متنی که به صورت موزون و مقفی باشد، نظم نامیده می شود.

نثر (متن غیر موزون)

نثر به هر نوع متن غیرموزون و غیرمقفی گفته می شود.

انواع نثر فارسی

۱- **نثر مرسل یا ساده:** نثری است آزاد و خالی از قید سجع هستند. سیاستنامه

۲- **نثر مسجع:** به نثری اطلاق می شود که در آن جملات دارای آهنگ و هماهنگی صوتی هستند و گاهی از قافیه نیز بهره می

گیرند. مناجات نامه

که خود نثر مسجع به انواع مختلفی تقسیم می شود.

۳- **نثر مصنوع یا متکلف:** این سبک آمیزه ای از دو سبک مرسل و مسجع مس باشد. مقامات حمیدی

۴- **نثر علمی و فلسفی:** نثر علمی و فلسفی شاخه ای از نثر فارسی است که برای بیان مفاهیم علمی، فلسفی، پزشکی،

ریاضی، نجوم، کلام و حکمت نظری به کار می رود. قانون - ابن سینا

۵- **نثر داستانی و روایی:** نثر داستانی و نثر روایی دو گونه از نثر فارسی هستند که به بازگویی ماجراها و روایت های واقعی یا

خیالی می پردازند. هزار و یک شب

قالب های شعری

در ادبیات فارسی، **قالب های شعری** به اشکال مشخصی از چینش بیت ها و قافیه ها گفته می شود که هر کدام ویژگی

های خاص خود را دارند. مانند:

الف) غزل:

که تا ۱۵ بیت دارد و گاهی بیشتر، از نظر قافیه مصرع اول و تمام مصرع های زوج هم قافیه است.

نمونه غزل:

دل از خاک رهش برداشتم، جان یافت راهی که تا افلاک عشق او، رهیدم از تباهی

نشان دوست جستم در سکوتِ شام هستی دمی در خویش بنگر، راز او دارد گواهی (غزل عارفانه)

ب) مثنوی:

این قالب شعری دارای وزن معمولاً واحد و هماهنگ است

نمونه مثنوی:

از جدایی‌ها حکایت می‌کند
ز گهواره بیرون شد و پای سست

بشنو این‌نی چون شکایت می‌کند
چو کودک لب از شیر مادر بشست

پ) قصیده:

مانند غزل، فقط مصرع اول و همه‌ی مصرع‌های زوج هم قافیه‌اند.

ج) رباعی:

رباعی یکی از قالب‌های کوتاه و پرمحتوای شعر فارسی است که اغلب مفاهیم فلسفی، عرفانی یا عاشقانه را بیان می‌کند. چهار مصرع دارد. موضوع آن حکمت، فلسفه، عشق، معروفترین شاعر رباعی سرا خیام است.

د) دو بیتی:

دو بیتی همانند رباعی چهار مصرع دارد اما تفاوت‌هایی در وزن و کاربرد آن با رباعی وجود دارد. موضوع آن احساسی، عاشقانه است معروفترین دو بیتی سرا باباطاهر عریان و فایز دشتستانی میتوان نام برد.

ز) قطعه:

قطعه شعری است حداقل دو بیت و معمولاً طولانی نیست فقط مصرع‌های زوج هم قافیه‌اند.

◀ دستور زبان

دستور زبان به مجموعه‌ای از قواعد و قوانین زبانی گفته می‌شود که نحوه ترکیب و چیدمان کلمات را در جملات مشخص می‌کند.

• جمله

۱- انواع جمله

- جمله اسمیه: در این جملات، فاعل و خبر معمولاً وجود دارند، و جمله بدون نیاز به فعل ساخته می‌شود.

مثال: خورشید روشن است. در این جمله، «خورشید» فاعل است و «روشن» خبر است.

- جمله فعلیه: در این جملات، فعل به عنوان جزء اصلی جمله عمل را نشان می‌دهد.

مثال: من کتاب می‌خوانم. در هر دو نوع جمله، ممکن است اجزای اضافی مانند مفعول به، قید، یا متمم‌ها وجود داشته باشند.

- جمله ساده: جمله‌ای که دارای یک فعل باشد. مثل حسن از مدرسه برگشته است.

- جمله مرکب: جمله‌ای است که در آن بیش از یک فعل به کار رفته باشد. مثل درس‌هایت را بخوان تا در امتحان موفق شوی

- جمله خبری: جمله‌ای که درباره یک واقعیت، رویداد یا اطلاعاتی خبر می‌دهد. مثل هوا گرم است

- جملات پرسشی: جملاتی که برای پرسیدن اطلاعات یا درخواست چیزی به کار می‌روند. مثل آیا هوا گرم است

- جمله فعلی: جمله‌ای که در آن فعل وجود دارد فعل به عنوان هسته جمله که بیان‌کننده یک عمل، حالت یا رویداد است.

مثل باران می‌بارد.

- **جمله اسمی:** جملات اسمی (که به آن ها جملات بدون فعل نیز گفته می شود) جملاتی هستند که در آن ها هیچ فعل مستقیمی به کار نرفته است. مثل توقف ممنوع

- **جمله معلوم:** فاعل مشخص و ذکر شده است. مثل علی کتاب را خواند.

- **جمله مجهول:** فاعل مشخص نیست یا ذکر نشده است. مثل کتاب خوانده شد.

• انواع اسم

- **اسم ساده:** اسم هایی که تنها از یک کلمه یا واژه تشکیل می شوند و قابل تجزیه به اجزای کوچکتر نیستند. مثل دریا

- **اسم مشتق:** اسمی که از ترکیب یک ریشه و یک پسوند ساخته می شوند. مثل زیبایی

- **اسم مرکب:** اسم هایی که از ترکیب دو یا چند کلمه ساخته می شوند و هر کدام دارای معنای مستقلی است. مثل سفیدرود

- **اسم معرفه:** به اسم هایی گفته می شود که یک مورد مشخص را نشان میدهد. مثل این کتاب

- **اسم نکره:** به اسم هایی گفته می شود که به چیز نامشخصی اشاره دارد. مثل کتابی

• انواع فعل

- **فعل ساده و مرکب:** فعل ساده یک کلمه دارد مثل رفتن. و فعل مرکب از ترکیب چند کلمه تشکیل می شود مثل مشغول خواندن بودن.

- **فعل لازم و متعدی:** فعل هایی که به تنهایی معنا دارند و نیازی به مفعول ندارند مثل خوابید. و فعل های متعدی نیاز به مفعول دارند مثل من کتاب را میبینم.

- **فعل ناقص (ربطی):** این فعل ها در کنار اسم یا صفت می آیند و ویژگی یا حالت چیزی را بیان می کنند، مثل او دانش آموز است.

- **فعل ماضی:** به افعالی اطلاق می شود که نشان دهنده عملی هستند که در گذشته انجام شده است و خود انواعی دارد. مثل رفتم - می رفتم و...

• انواع صفت

- **صفت بیانی:** صفتی است که همراه اسم و اغلب پس از آن می آید. مثل کتاب مفید را بخوان

- **صفت اشاره ای:** صفتی است که در اصل، هر گاه با یکی از کلمات «این» و «آن» که گاهی هم به صورت «همین» و «همان» به کار می رود. مثل هلیا این گل را از مغازه خریده است.

- **صفت مبهم:** صفتی است که همراه اسم می آید. مثل مریم فلان فیلم را دوست دارد.

• انواع ضمیر

- **ضمیر شخصی:** ضمیرهایی هستند که برای هر یک از اشخاص (اول شخص، دوم شخص و سوم شخص، (مفرد یا جمع) ساخت جداگانه دارند.

- **ضمیر اشاره ای:** این ضمیرها برای اشاره به اشخاص، اشیاء یا مفاهیم استفاده می شوند مثل این

- ضمیر مشترک: ضمیری است که برای همه ساخت های شش گانه یکسان بکار می رود. مثل خویش و خویشان
- ضمیر پرسشی: این ضمیر ها در جملات سوالی استفاده می شوند. مثل چه کسی
- ضمیر مبهم: واژه هایی هستند که بر کس یا چیز یا مقدار مبهمی دلالت می کنند. مثل همه آمدند

• انواع قید

- قید زمان: امروز
- قید مکان: اینجا
- قید پرسش: آیا

◀ آرایه های ادبی

آرایه های لفظی: آرایه های لفظی آن هایی هستند که بر موسیقی و آوای متن اثر می گذارند.

• انواع آرایه های لفظی

- جناس: دو یا چند کلمه که از نظر شکل ظاهری و تلفظ کاملا یا تقریبا یکسان هستند، اما از جهت معنی باهم فرق دارند.
- سجع: آوردن کلمات هم وزن و هم قافیه در پایان جمله ها نثر است. سجع در نثر مانند قافیه در شعر است.
- واج آرایی: تکرار یک واج (صامت یا مصوت) در کلمات به بیت یا عبارت است.

آرایه های معنوی: آرایه های معنوی به زیبایی معنای جمله کمک می کنند.

• انواع آرایه های معنوی

- تشبیه: آن است که کسی یا چیزی را از نظر داشتن صفت یا صفاتی به کس یا چیز دیگر مانند کنیم.
- ارکان تشبیه عبارت است از: ۱- مشبه: (اسمی که تشبیه شده است) ۲- مشبه به (اسمی که مشبه به آن تشبیه شده است)
- ۳- وجه شبه (ویژگی مشترک مشبه و مشبه به) ۴- ادات تشبیه (کلمه ای که رابطه تشبیه را برقرار میکند)
- مجاز: به کار بردن لفظی در معنای غیر حقیقی آن را مجاز گویند.
- استعاره: تشبیهی است که تنها یک رکن تشبیه (مشبه یا مشبه به) آن آمده است.
- ایهام: به کار بردن لفظی است در دو معنای دور و نزدیک که خواننده نخست به معنای نزدیک توجه می کند.
- تضمین: تضمین یکی از آرایه های معنوی در ادبیات فارسی است که در آن، شاعر یا نویسنده بیت، مصراع، یا عبارتی از شاعر یا نویسنده دیگر را بی هیچ تغییری در اثر خود می آورد.

• آرایه های بلاغی

- کژتابی: به وضعیتی گفته می شود که در آن یک عبارت یا جمله بیش از یک معنی یا تفسیر ممکن داشته باشد
- مبالغه: یا اغراق یکی از آرایه هایی است که در آن برای تأکید بر یک ویژگی، صفت یا حالت، آن را به طور غیر معمول و افراطی بیان می کنند.
- پارادوکس: به وضعیتی گفته می شود که در آن دو یا چند ایده یا جمله به ظاهر متناقض یا مخالف هم وجود دارند.

تاریخ ادبیات فارسی یکی از غنی ترین و تأثیرگذارترین شاخه های ادبی جهان است که طی قرون متمادی تحولات گسترده ای را پشت سر گذاشته است. این تاریخ از دوران باستانی تا ادبیات معاصر را در بر می گیرد و شامل شعر، نثر، ادبیات عرفانی، داستانی و فلسفی است. در این کتاب، به بررسی روند تکامل ادبیات فارسی در دوره های مختلف پرداخته خواهد شد.

قرن چهارم و پنجم:

رودکی: یکی از بزرگ ترین شاعران و پایه گذاران شعر فارسی در دوران آغازین سلطنت سامانیان در قرن چهارم هجری بود وی بنام پدر «شعر فارسی» شناخته می شود. رودکی در سبک های مختلف شعر، از جمله قصیده، غزل، مثنوی و قطعه، مهارت خاصی داشت و توانست دنیای شعر فارسی را به شیوه ای خاص رنگ آمیز کند. او در اشعار خود، از یک زبان ساده و روان بهره می برد و در کنار درون مایه های اخلاقی و دینی، شعرش از شگفتی های ادبی، توصیف های زیبا از طبیعت و معانی استعاری برخوردار بود. همین ویژگی ها باعث شد که رودکی به عنوان پیشوای شعر فارسی به شمار رود. رودکی به ویژه در قصیده سرایی تبحر داشت و بسیاری از قصایدش در مدح شاهان و بزرگان زمان خود، به ویژه در دربار امیران سامانی سروده شده است.

فردوسی: حکیم ابوالقاسم فردوسی طوسی، شاعر بزرگ ایرانی و خالق شاهکار بی نظیر شاهنامه، یکی از مهم ترین و تأثیر گذارترین شخصیت های تاریخ ادبیات فارسی است. مجموعه ای حماسی است که تاریخ اسطوره ای و واقعی ایران را از آغاز تا پایان دوره ی ساسانیان به طور مفصل روایت می کند. این اثر که شامل حدود ۶۰ هزار بیت است، یکی از مهم ترین آثار ادبی در تاریخ ایران و جهان به شمار می رود و به عنوان گنجینه ای از افسانه ها، اسطوره ها، حکمت ها و تاریخ باستانی ایران شناخته می شود. در کنار شاهنامه، فردوسی آثاری دیگر نیز به یادگار گذاشته است، اما هیچ کدام به اندازه ی شاهنامه شهرت نیافته اند. از جمله این آثار می توان به «دیوان اشعار» و «قصیده ها» اشاره کرد.

عنصری: عنصری بلخی، شاعر بزرگ دربار غزنوی و یکی از درخشان ترین چهره های شعر فارسی در قرن پنجم هجری، از مهم ترین قصیده سرایان سبک خراسانی به شمار می آید. مهم ترین ویژگی شعر عنصری، مهارت او در قصیده سرایی است. قصاید او سرشار از آرایه های ادبی، تشبیهات زیبا، مبالغه های هنری و ترکیب های بدیع است که شکوه و عظمت سبک خراسانی را به نمایش می گذارد. او در مدح سلطان محمود و سایر بزرگان دربار، چیره دستی خاصی داشت و توانست با تسلط بر فنون شعری، قصایدی فاخر و پرمحتوا خلق کند. در اشعار او، علاوه بر مدح، توصیف طبیعت، بزمیات و حکمت نیز دیده می شود، اما بیشترین تمرکز او بر ستایش شاهان و امیران است.

دیوان عنصری شامل مجموعه ای از قصاید، غزلیات و قطعات است، اما متأسفانه بسیاری از اشعار او از بین رفته و تنها بخش هایی از آن باقی مانده است. با این حال، همین مقدار از آثارش نیز نشان دهنده ی تسلط بی چون و چرای او بر هنر شاعری است.

خواجه نظام الملک طوسی: خواجه نظام الملک طوسی (۴۰۸-۴۸۵ هجری قمری) یکی از برجسته ترین وزیران تاریخ ایران در دوران سلجوقیان و از مهم ترین شخصیت های فرهنگی و سیاسی قرن پنجم هجری بود. مهم ترین اثر به جا مانده از خواجه نظام الملک، کتاب «سیاست نامه» یا «سیرالملوک» است که یکی از ارزشمندترین متون نثر فارسی در حوزه ی سیاست، مدیریت و کشورداری محسوب می شود.

خیام نیشابوری: عمر خیام نیشابوری، شاعر، ریاضی دان، ستاره شناس و فیلسوف برجسته ایرانی قرن پنجم و ششم هجری (۴۲۷-۵۱۰ ه.ش)، یکی از چهره های مهم در تاریخ ادبیات و علم ایران محسوب می شود. او بیش از هر چیز به واسطه رباعیاتش در جهان شناخته شده است، اما تأثیر او تنها به حوزه شعر محدود نمی شود، بلکه در ریاضیات، نجوم و فلسفه نیز آثار ماندگاری از خود بر جای گذاشته است.

دیدگاه های فلسفی خیام نیز در رباعیات او منعکس شده است. او نگاهی شکاکانه و نقادانه به باورهای عمومی و سرنوشت انسان دارد. گرچه برخی او را فردی کافر یا بدبین دانسته اند، اما بسیاری از پژوهشگران معتقدند که نگاه او بیش از آنکه پوچ گرایانه باشد، نوعی واقع گرایی تلخ در برابر ناپایداری جهان و بی اعتباری زندگی است.

رباعیات خیام در جهان شهرت بسیاری یافته اند، به ویژه پس از ترجمه آنها توسط ادوارد فیتزجرالد در قرن نوزدهم، که باعث شد نام او در ادبیات غرب نیز درخشش ویژه ای پیدا کند. سبک شعر خیام ساده، بی پیرایه و سرشار از معناست، و به همین دلیل مورد توجه نسل های مختلف قرار گرفته است.

در مجموع، خیام نیشابوری چهره ای کم نظیر در تاریخ ادبیات و علوم ایران است که آثار و اندیشه های او همچنان در جهان امروز زنده و الهام بخش باقی مانده اند.

اثر او در ریاضی «جبر و مقابل» نام دارد و رساله ای به زبان فارسی بنام «نوروزنامه» منسوب به اوست.

بابا طاهر عریان همدانی: بابا طاهر همدانی یکی از شاعران بزرگ و عارفان برجسته ی ایران در قرن پنجم هجری است نقش مهمی در شکل گیری و گسترش دوبیتی های عامیانه و عارفانه ی فارسی داشته است.

نام "بابا" که در ابتدای نام او آمده است، نشان دهنده ی جایگاه والای او در میان صوفیان و مشایخ عرفان است. مضمون های اشعار بابا طاهر به طور عمده شامل عشق عرفانی، طبیعت گرایی، درد و رنج انسانی و حکمت و اندرز است. باباطاهر را می توان از تأثیرگذارترین شاعران در رواج دوبیتی سرایی در ادبیات فارسی دانست.

قرن ششم:

نظامی گنجوی: نظامی گنجوی یکی از بزرگ ترین و مشهورترین شاعران و حکیمان ایرانی در قرن ششم هجری است که آثارش نه تنها در ادبیات فارسی بلکه در ادبیات جهان تاثیرگذار بوده است. نظامی در شعر خود نه تنها به داستان سرایی پرداخته، بلکه در آثارش مفاهیم عمیق انسانی، فلسفی و اجتماعی را نیز مطرح کرده است. مهم ترین اثر او که نقطه عطفی در تاریخ ادبیات فارسی به شمار می آید، مجموعه پنج گانه "خمس گنج" یا "پنج گنج" است که شامل پنج داستان عاشقانه و اخلاقی است.

عطار نیشاپوری: عطار نیشاپوری یکی از بزرگترین شاعران و عارفان قرن ششم هجری است که تأثیر عمیقی بر ادبیات فارسی و عرفان اسلامی گذاشته است. مهم ترین آثار او که در تاریخ ادبیات فارسی جایگاه ویژه ای دارند، عبارتند از "منطق الطیر"، "مصیبت نامه"، "الهی نامه"، "تذکره الاولیاء" و "دیوان اشعار". اثر "منطق الطیر" شاید شناخته شده ترین و برجسته ترین اثر عطار می باشد

خاقانی شروانی: خاقانی شروانی یکی از برجسته ترین شاعران قرن ششم هجری است که در تاریخ ادبیات فارسی به عنوان یکی از نوابغ شعر فارسی شناخته می شود. مهم ترین ویژگی شعر خاقانی، توانایی فوق العاده اش در استفاده از معانی و مضامین پیچیده، استفاده از تشبیهات و استعاره های زیبا، و تسلط بر زبان شعر فارسی بود. اشعار او غالباً با مضامین انسانی، فلسفی، عرفانی و دینی آمیخته اند.

قرن هفتم

مولوی یا مولانا: مولوی، یا همان جلال الدین محمد بلخی، یکی از بزرگترین شاعران، عارفان و متفکران تاریخ ادبیات فارسی و اسلام است که آثارش همچنان در سراسر جهان شناخته شده و مورد توجه قرار دارد مولانا در ابتدا تحصیلات خود را در زمینه های فقه، حدیث، کلام و فلسفه پی گرفت و در دربار قونیه به تدریس مشغول شد. اما نقطه عطف زندگی او، ملاقات با شمس تبریزی، عارف بزرگ، بود که به طور عمیقی تأثیر شگرفی بر او گذاشت. این ملاقات باعث تحول روحی مولانا شد و او وارد مسیر سلوک عرفانی و عشق الهی گردید مولانا بزرگترین اثر خود را در قالب مجموعه ای از اشعار عرفانی و فلسفی به نام "مثنوی معنوی" آفرید. وی خود از طریق آثاری چون "دیوان شمس" که مجموعه ای از غزلیات و اشعار عرفانی است، به بیان مفاهیم عشق الهی، معرفت و حقیقت پرداخت.

شمس تبریزی: شمس تبریزی یکی از بزرگترین عارفان و شخصیت های برجسته تاریخ عرفان اسلامی است که تأثیرات عمیقی بر مولانا جلال الدین بلخی و در نتیجه بر تاریخ ادبیات و عرفان فارسی گذاشت. نقطه عطف زندگی شمس تبریزی، دیدار او با مولانا جلال الدین بلخی بود. این ملاقات در قونیه در حدود سال ۱۲۴۴ میلادی (۶۴۰ هجری قمری) رخ داد و تأثیرات عمیقی بر هر دو شخصیت گذاشت. شمس تبریزی نه تنها در زندگی مولانا، بلکه در تاریخ عرفان اسلامی و ادبیات فارسی نیز تأثیرات گسترده ای داشت.

سعدی شیرازی: سعدی شیرازی یکی از بزرگ ترین شاعران و نویسندگان تاریخ ادبیات فارسی است که آثارش به عنوان گنجینه ای از حکمت و اخلاق در جهان شناخته می شود. سعدی پس از بازگشت به شیراز، به تدریس و نوشتن پرداخت و در نهایت آثار برجسته ای چون "گلستان" و "بوستان" را خلق کرد که هر دو از بزرگ ترین آثار ادب فارسی به شمار می روند. "بوستان" که یک اثر نثر و شعر به هم پیوسته است، شامل مجموعه ای از حکایات اخلاقی، اجتماعی و فلسفی است که در آن سعدی آموزه هایی درباره فضیلت ها، حقیقت، عدل و انصاف، و تربیت انسان ارائه می دهد. "گلستان" نیز که به زبان نثر نوشته شده، شامل داستان های کوتاه و حکایت هایی است که در آنها اخلاق، سیاست، عشق، و تربیت فردی و اجتماعی

بررسی می شود. این دو اثر به دلیل بیان ساده و در عین حال عمیق مفاهیم انسانی و اخلاقی، به سرعت در میان مردم مورد توجه قرار گرفتند و تا به امروز همچنان خواننده می شوند.

دو اثر مهم و شناخته شده سعدی عبارتند از:

- ۱- **بوستان:** این اثر یک مجموعه شعر نثر و شعر است که در آن به مسائلی چون اخلاق، حکمت، عدالت، و دیانت پرداخته می شود. در "بوستان" سعدی از قالب شعر مثنوی استفاده کرده و در آن داستان های اخلاقی و حکمت آمیز آورده است.
- ۲- **گلستان:** این اثر به نثر نوشته شده و مجموعه ای از حکایات اخلاقی و اجتماعی است. سعدی در "گلستان" به مسائل انسانی، روابط اجتماعی، و اخلاقیات پرداخته و در قالب داستان ها و حکایات کوتاه، نکات حکمی و زندگی ساز را به خواننده منتقل کرده است.

قرن هشتم

خواجوی کرمانی: خواجوی کرمانی یکی از بزرگ ترین شاعران قرن هفتم هجری است که در شعر فارسی به عنوان یکی از برجسته ترین نمایندگان شعر غنایی و عرفانی شناخته می شود. خواجوی کرمانی در شعر خود به موضوعات مختلفی از جمله عشق الهی، عرفان، اخلاق، و زیبایی های طبیعی پرداخته است. او از نظر سبک شعری، به ویژه در غزل هایش، تحت تأثیر شعر کلاسیک فارسی و شاعران بزرگ پیش از خود مانند حافظ، سعدی، و مولانا قرار داشت، مهم ترین اثر خواجوی کرمانی، "دیوان خواجو" است که شامل مجموعه ای از غزل ها، قصاید، و قطعات است. غزل های خواجو به دلیل شیرینی و قدرت بیانی که دارند، در ادبیات فارسی شناخته شده اند. در این غزل ها، او از تصاویر طبیعی، عاشقانه، و عرفانی بهره می برد و توانسته است فضایی خاص از احساسات و معانی را به تصویر بکشد. علاوه بر این، خواجوی کرمانی در اشعار خود به شدت به موضوعات اخلاقی توجه کرده و از عشق به عنوان راهی برای رسیدن به کمال معنوی و اخلاقی یاد کرده است.

خواجه شمس الدین محمد حافظ: خواجه شمس الدین محمد حافظ شیرازی، که به حافظ معروف است، یکی از بزرگ ترین شاعران فارسی زبان و یکی از برجسته ترین چهره های ادبیات ایران و جهان اسلام است. یکی از ویژگی های بارز شعر حافظ، تأکید بر مفهوم عشق است. عشق در شعر حافظ نه تنها به عنوان یک احساس انسانی، بلکه به عنوان یک وسیله برای رسیدن به حقیقت و کمال انسانی مطرح می شود. حافظ عشق زمینی و الهی را در اشعار خود با یکدیگر در می آمیزد و به طور خاص در غزلیات خود، به زیبایی و عمق این دو جنبه از عشق پرداخته است. عشق به معشوقی که هم می تواند انسانی باشد و هم یک تمثیل از عشق به خداوند، در اشعار حافظ به صورت های مختلفی بازتاب پیدا می کند. مجموعه آثار حافظ بیشتر در قالب غزل است که این غزل ها به ویژه در دیوان او گردآوری شده اند. دیوان حافظ یکی از مهم ترین آثار ادبیات فارسی به شمار می آید.

عبید زاکانی: عبید زاکانی، یکی از بزرگ ترین شاعران و نویسندگان طنز پرداز قرن هشتم هجری است که آثارش در تاریخ ادبیات فارسی به ویژه در زمینه طنز و نقد اجتماعی جایگاهی ویژه دارد. او در اشعار و نوشته های خود با زبانی طنزآلود و کنایه آمیز، به نقد دیانت های ظاهری، فساد اجتماعی، بی عدالتی های حکام، و ناهنجاری های اخلاقی مردم زمانه خود

پرداخت. آثار عبید زاکانی به گونه ای طراحی شده اند که علاوه بر تأثیر گذاری هنری، حاوی پیام های اجتماعی و اخلاقی نیز هستند. او در بسیاری از اشعار و نثر هایش، از زبان ساده، صریح و گاه تند برای بیان واقعیت های تلخ جامعه استفاده می کند و از این طریق، نقدهای خود را به شیوه ای هنری و در عین حال مؤثر به مخاطب منتقل می کند. یکی از مهم ترین آثار عبید زاکانی، "مجلس پنج گانه" است که در آن با استفاده از طنز و کنایه های هوشمندانه، مسائل اجتماعی و سیاسی زمان خود را به نقد می کشد.

قرن نهم

عبد الرحمن جامی: عبدالرحمن جامی، یکی از بزرگ ترین شاعران و عارفان قرن نهم هجری، در سال ۸۱۴ هجری قمری در هرات به دنیا آمد. او در خانواده ای علمی و مذهبی پرورش یافت و تحصیلات ابتدایی خود را در علوم دینی و ادبیات فارسی آغاز کرد. جامی از همان دوران جوانی به شعر و ادب علاقه مند شد و در محافل علمی و ادبی هرات که در آن دوران یکی از مهم ترین مراکز فرهنگی و علمی جهان اسلام بود، فعالیت های ادبی خود را آغاز کرد. وی به ویژه در حوزه شعر و عرفان اسلامی شهرت فراوانی دارد و از بزرگ ترین شعرای دوره تیموریان به شمار می آید.

از مهم ترین آثار جامی می توان به "هفت اورنگ" اشاره کرد که مجموعه ای از هفت کتاب است و شامل *سبحه الاحوال*، *لیلی و مجنون*، *یوسف و زلیخا*، *بسط الحقائق* و دیگر آثار بزرگ او می شود. در این آثار، جامی از داستان های عاشقانه معروف مانند داستان های *لیلی و مجنون* و *یوسف و زلیخا* بهره گرفته و این داستان ها را با نگاه عرفانی خود باز آفرینی کرده است. از دیگر آثار مهم جامی می توان به *سحر نامه* و *دفتر سوم* اشاره کرد که به ویژه در زمینه های عرفانی و اخلاقی اهمیت زیادی دارند.

جامی در کنار شاعری، به عنوان یک عارف بزرگ نیز شناخته می شد و از دیدگاه های عرفانی خود در بسیاری از آثارش سخن گفته است. او در آثارش به ویژه در *نفحات الانس* که به شرح احوال عارفان و بزرگان دینی پرداخته است، به موضوعات عرفانی و روحانی پرداخته و در آن از شخصیت های بزرگی چون مولانا جلال الدین رومی، شمس تبریزی و دیگر عارفان بزرگ سخن گفته است. همچنین جامی در آثارش بر اهمیت اخلاق و تهذیب نفس تأکید زیادی داشته و در بسیاری از اشعار و نثر هایش به اصول انسانی و معنوی پرداخته است.

قرن دهم

شیخ بهایی: شیخ بهایی، یکی از برجسته ترین شخصیت های علمی، فلسفی، دینی و ادبی قرن دهم هجری است که در سال ۹۴۳ هجری قمری (۱۵۳۶ میلادی) در بهای، شهری در جنوب ایران به دنیا آمد. گذاشته است. یکی از مهم ترین دستاوردهای شیخ بهایی، تأسیس مدارس علمی در اصفهان و دیگر شهرهای ایران است که به گسترش علوم اسلامی و فلسفی کمک زیادی کرد. او همچنین در ساخت بسیاری از بناهای مذهبی و علمی در اصفهان از جمله مساجد و مدارس نقش مهمی ایفا کرد و در توسعه معماری اسلامی ایران در دوران صفویه تأثیرگذار بود شیخ بهایی از نظر فقهی نیز تأثیر زیادی داشت و بسیاری از آثار فقهی او هنوز مورد توجه فقها و علما قرار دارد. او در مسائل مختلف فقهی به ویژه در زمینه

های حکومتی و اجتماعی نظرات جالب توجهی داشت. علاوه بر این، شیخ بهایی در زمینه های مختلفی همچون تفسیر قرآن، کلام، و اخلاق اسلامی نیز آثار ارزشمندی از خود برجای گذاشت.

از مهم ترین آثار علمی شیخ بهایی می توان به *الحقائق الوردیه* (در علم کلام) و *الکفایه* (در فقه) اشاره کرد که در آن ها به تفسیر مسائل علمی و دینی پرداخته است. در زمینه ادبیات، آثار او در قالب شعر و نثر هنوز مورد مطالعه و بررسی قرار دارند و او به عنوان یک شاعر و نویسنده بزرگ در تاریخ ادب فارسی شناخته می شود.

کمال الدین وحشی بافقی: کمال الدین وحشی بافقی یکی از بزرگ ترین شاعران و ادیبان قرن دهم هجری است که در حدود سال ۹۴۲ هجری قمری در شهر بافق (در استان یزد) به دنیا آمد. او از جمله شعرای برجسته دوران صفویه بود که توانست در زمینه شعر غنایی، عرفانی و اجتماعی آثار ماندگاری خلق کند.

وحشی بافقی در آثار خود به موضوعات مختلفی پرداخته است که مهم ترین آن ها عشق و عرفان بوده اند. او در بسیاری از اشعار خود، به ویژه در غزل ها، از تمایزات عاشقانه و مفاهیم عرفانی استفاده کرده و عشق زمینی را به عنوان تجلی عشق الهی و راهی برای رسیدن به حقیقت می دانست. یکی از ویژگی های برجسته شعر وحشی، زبان ساده و زیبا و بیان احساسات عمیق انسانی است که باعث شد آثار او بسیار مورد توجه قرار گیرد. از مهم ترین آثار وحشی بافقی می توان به *دیوان وحشی* اشاره کرد که شامل غزل ها، قصیده ها و اشعار دیگر او است. در این دیوان، وحشی بافقی علاوه بر پردازش موضوعات عاشقانه و عرفانی، به مسائل اخلاقی و اجتماعی نیز پرداخته است. این دیوان به عنوان یکی از بهترین نمونه های شعر غنایی فارسی در دوره صفویه شناخته می شود و تأثیر زیادی بر شاعران بعد از خود گذاشت.

قرن یازدهم

صائب تبریزی: صائب تبریزی یکی از بزرگترین شاعران و غزل سراپان قرن یازدهم هجری قمری است که در سال ۱۵۸۰ میلادی (۹۸۰ هجری قمری) در تبریز به دنیا آمد. او در دوران زندگی خود به یکی از برجسته ترین شاعران دوران صفویه تبدیل شد و به خصوص در زمینه غزل سرایی شهرت زیادی پیدا کرد. نام اصلی او "محمود بن عبدالله" بود، اما به دلیل شهرتش در شعر، به "صائب تبریزی" معروف شد. او بیشتر به خاطر غزل هایش شناخته می شود که در آن ها به مسائل عاشقانه، عرفانی، اجتماعی و فلسفی پرداخته است. یکی از ویژگی های برجسته شعر صائب، زبان بسیار ظریف و بیان عمیق احساسات انسانی است که در قالب تصاویری تازه و نو، معانی پیچیده و عمیق را به مخاطب منتقل می کند. یکی از ویژگی های مهم دیگر شعر صائب، تأثیرپذیری او از شعرای بزرگ پیشین همچون حافظ و سعدی و همچنین شاعران معاصر خود است. با این حال، او توانست سبک خاص خود را در شعر ایجاد کند و از طریق بهره گیری از زبان های مختلف، از جمله ترکی و فارسی، به غنای ادبیات فارسی افزود.

محتشم کاشانی: محتشم کاشانی، با نام کامل کمال الدین علی محتشم کاشانی، یکی از برجسته ترین شاعران قرن یازدهم هجری قمری و از نامدارترین شاعران دوره صفویه است. وی در سال ۹۰۵ هجری قمری در شهر کاشان متولد شد و در سال ۹۹۶ هجری قمری درگذشت. محتشم به ویژه به دلیل سرودن مرثیه های مذهبی و اشعار عاشورایی مشهور است و

یکی از نخستین شاعران ایرانی بود که ادبیات مرثیه سرایی را به اوج رساند. ترکیب بند معروف او در سوگ واقعه ی کربلا، یکی از جاودانه ترین و پرخواننده ترین اشعار عاشورایی در تاریخ ادبیات فارسی محسوب می شود.

شعر محتشم کاشانی در قالب های قصیده، غزل، ترکیب بند و مثنوی سروده شده است، اما بیشترین شهرت او به ترکیب بند مرثیه ای اش درباره ی واقعه ی عاشورا باز می گردد که با بیت معروف "باز این چه شورش است که در خلق عالم است" آغاز می شود. این شعر به یکی از مهم ترین و ماندگارترین اشعار مذهبی در تاریخ ادبیات فارسی تبدیل شده و هر ساله در مراسم سوگواری امام حسین (ع) خوانده می شود.

قرن دوازدهم

لطفعلی بیک آذربئیگدلی: لطفعلی بیک آذر بیگدلی یکی از برجسته ترین شاعران، تذکره نویسان و ادیبان قرن دوازدهم هجری در دوران زندیه است. وی در سال ۱۱۲۳ هجری قمری در شیراز متولد شد و در سال ۱۱۹۵ هجری قمری درگذشت. لطفعلی بیک آذر بیشتر به دلیل تألیف کتاب "آتشکده" که یکی از معتبرترین تذکره های شاعران فارسی زبان است، شهرت دارد. او از شاعران و نویسندگانی بود که علاوه بر سرودن شعر، در زمینه ی گردآوری و نگارش تاریخ ادبیات نیز فعالیت داشت و با تألیف "آتشکده"، اطلاعات ارزشمندی از شاعران دوره های مختلف ایران را ثبت کرد.

مهم ترین اثر او، "آتشکده"، یکی از جامع ترین و مهم ترین تذکره های شعرای فارسی زبان است که اطلاعات مفیدی درباره ی شاعران ایران، هند و آسیای مرکزی در آن گردآوری شده است. این کتاب شامل زندگی نامه و نمونه هایی از اشعار بیش از ۸۰۰ شاعر است که از دوره ی سامانیان تا زمان او را در بر می گیرد. در این تذکره، او به بررسی زندگی شاعران، سبک های شعری آن ها، و ویژگی های ادبی هر دوره پرداخته است. سبک نگارش لطفعلی بیک در این کتاب بسیار جذاب، شیوا و همراه با طنز و نقدهای ادبی است که آن را از دیگر تذکره ها متمایز می کند.

قرن سیزدهم

فروغی بسطامی: محمد فروغی بسطامی، یکی از شاعران برجسته ی قرن سیزدهم هجری است که در دوره ی قاجاریه می زیست. وی در سال ۱۲۱۳ هجری قمری در بسطام متولد شد و در سال ۱۲۷۴ هجری قمری درگذشت. فروغی یکی از شاعران نامدار سبک بازگشت ادبی بود که به احیای شیوه های سنتی شعر فارسی، به ویژه سبک عراقی و خراسانی پرداخت. فروغی بسطامی از همان جوانی استعداد بالایی در شعر و ادبیات نشان داد. او در انواع قالب های شعری، از جمله غزل، قصیده، مثنوی و رباعی طبع آزمایی کرد، اما بیشترین شهرت خود را به دلیل سرودن غزل هایی با سبک حافظانه به دست آورد. وی در غزل هایش به شدت از حافظ تأثیر گرفته بود و بسیاری او را از مقلدان موفق حافظ می دانند. اشعار فروغی دارای لطافت، معنای عمیق و مضامین عرفانی و عاشقانه است که یادآور سبک عراقی است.

میرزا حبیب قآنی: میرزا حبیب قآنی شیرازی، یکی از نامدارترین شاعران و نویسندگان قرن سیزدهم هجری قمری است که در دوره ی قاجاریه می زیست. قآنی به عنوان یکی از مهم ترین قصیده سرایان دوره ی بازگشت ادبی شناخته می شود و از جمله شاعرانی است که در احیای سبک خراسانی و عراقی نقش بسزایی داشت. او در شعر فارسی، به ویژه در حوزه ی

مدح، وصف طبیعت، پند و اندرز و مضامین حکمی، مهارت چشمگیری داشت و توانست زبان و سبک شاعران کلاسیکی همچون انوری، خاقانی و فرخی سیستانی را در روزگار خود زنده کند. میرزا حبیب قآنی، با قصاید فاخر، نثر مسجع و دانش وسیع خود، یکی از تأثیرگذارترین شاعران قرن سیزدهم هجری است که با مهارت و نوآوری هایش، ادبیات فارسی را در دوران قاجار به اوج رساند و نامش در تاریخ ادبیات جاودانه شد.

شاعر معروف دوره ی قاجار که در قصیده از عنصری و منوچهری پیروی کرده است. آثار او، دیوان اشعار و کتاب «پریشان» به تقلید از گلستان سعدی است.

معاصر

نیما یوشیج: علی اسفندیاری که با نام نیما یوشیج شناخته می شود، بنیان گذار شعر نو فارسی و از تأثیرگذارترین شاعران معاصر ایران است. مهم ترین نقطه ی تحول در زندگی نیما، انتشار "افسانه" در سال ۱۳۰۱ بود. این اثر که به عنوان مانیفست شعر نو شناخته می شود، نخستین تلاش جدی نیما برای ایجاد تغییر در قالب، زبان و محتوای شعر فارسی بود. در "افسانه"، او از قافیه های سنتی فاصله گرفت، وزن را انعطاف پذیر کرد و زبانی محاوره ای و تازه را در شعر به کار برد. هرچند که این نوآوری در ابتدا با مخالفت شدید شاعران سنت گرا روبه رو شد، اما به مرور زمان، شعر نو جایگاه خود را پیدا کرد و بسیاری از شاعران جوان از شیوه ی نیما پیروی کردند.

سبک نیما، که بعدها به نام "شعر نیمایی" مشهور شد، چند ویژگی بارز داشت:

۱. آزاد کردن شعر از قافیه و وزن ثابت: او قافیه را به صورت انعطاف پذیر و متغیر به کار برد و از وزن عروضی سنتی به سوی وزنی متناسب با محتوای شعر حرکت کرد.

۲. به کارگیری زبان ساده و محاوره ای: نیما برخلاف شاعران کلاسیک، از زبان رسمی و ادبی فاصله گرفت و به زبان مردم نزدیک شد.

۳. توجه به واقعیت های اجتماعی و سیاسی: شعر نیما از حالت تغزلی محض خارج شد و به مسائل اجتماعی، سیاسی و انسانی توجه ویژه ای داشت.

۴. استفاده از تصویر سازی های مدرن و عمیق: او در شعرهایش از تصاویر زنده و ملموسی بهره می برد که برگرفته از تجربه های زیسته ی خودش بود.

از مهم ترین آثار نیما می توان به "ققنوس"، "افسانه"، "مانلی"، "ناقوس"، "شهر شب و شهر صبح"، "مرغ آمین" و "چشمه و سنگ" اشاره کرد. شعر "ققنوس" یکی از شاهکارهای اوست که بیانگر نگاه عمیقش به مفهوم رنج، مرگ و تولد دوباره است.

پروین اعتصامی: رخشنده اعتصامی، مشهور به پروین اعتصامی، یکی از بزرگ ترین شاعران زن ایران در دوره ی معاصر است که در ۲۵ اسفند ۱۲۸۵ هجری شمسی (۱۹۰۷ میلادی) در تبریز متولد شد. او تحصیلات خود را در مدرسه ی آمریکایی دختران تهران به پایان رساند و در همان دوران زبان انگلیسی را آموخت. دیوان پروین اعتصامی که شامل قصاید، قطعات و مناظرات شعری اوست، در سال ۱۳۱۴ شمسی منتشر شد و مورد استقبال گسترده ای قرار گرفت.

دهخدا: علی اکبر دهخدا یکی از بزرگ ترین نویسندگان، ادیبان، لغت شناسان، سیاست مداران و روزنامه نگاران ایران در قرن سیزدهم و چهاردهم هجری شمسی بود که تأثیر شگرفی بر فرهنگ، زبان و ادبیات فارسی گذاشت. مهم ترین نقش دهخدا در عرصه ی ادبیات و سیاست، فعالیت او در روزنامه ی "صور اسرافیل" بود که در دوران مشروطه منتشر می شد. وی در این روزنامه با نام مستعار "دخو"، مقالات انتقادی و طنز های سیاسی می نوشت. این مقالات که به سبک "چرند و پرند" منتشر می شدند، به سرعت در میان مردم محبوب شدند و نقشی کلیدی در آگاهی بخشی به جامعه و حمایت از مشروطه داشتند. زبان او در این نوشته ها، طنزآمیز، ساده و عامیانه، اما پرمغز و نیشدار بود و همین سبک، سبک جدیدی در نثر فارسی ایجاد کرد که بعدها در میان نویسندگان طنزپرداز ایرانی بسیار تأثیرگذار شد.

بزرگ ترین و ماندگارترین اثر او، "لغت نامه ی دهخدا" است که حاصل بیش از ۴۰ سال تحقیق و تلاش شبانه روزی او محسوب می شود.

جلال آل احمد: جلال آل احمد، یکی از برجسته ترین نویسندگان، مترجمان، روشنفکران و منتقدان اجتماعی ایران در قرن چهاردهم هجری شمسی است که تأثیر عمیقی بر ادبیات معاصر فارسی گذاشت. آل احمد علاوه بر رمان و داستان نویسی، در زمینه ی مقاله نویسی، سفرنامه نویسی و ترجمه نیز آثار ارزشمندی از خود به جا گذاشته است. وی همسر سیمین دانشور، نخستین نویسنده ی زن حرفه ای ایران، بود و این زوج، نقش مهمی در تحول ادبیات معاصر ایران ایفا کردند.

آثار وی: مدیر مدرسه - زن زیادی - نفرین زمین - سرگذشت کندوها -

مهدی اخوان ثالث: مهدی اخوان ثالث، با تخلص "م. امید"، یکی از برجسته ترین شاعران معاصر ایران و از تأثیرگذارترین چهره های شعر نیمایی در قرن چهاردهم هجری شمسی است.

اخوان ثالث را می توان یکی از مهم ترین شاعران "شعر اجتماعی" ایران دانست. او در شعرهایش به مسائل سیاسی، اجتماعی و فرهنگی ایران توجه ویژه ای داشت و با زبانی پرقدرت و آهنگین، به نقد استبداد، ظلم و شرایط نامساعد جامعه می پرداخت. فضای شعر او اغلب غمگین، حماسی و تلخ است و سرشار از نمادها و استعاره هایی که بیانگر ناامیدی، سرخوردگی و انتظار برای آزادی هستند.

یکی از معروف ترین اشعار او، "زمستان" است که به عنوان یکی از شاخص ترین شعرهای اجتماعی معاصر شناخته می شود. در این شعر، "زمستان" نمادی از سرما، خفقان و فضای بسته ی سیاسی و اجتماعی ایران است.

سهراب سپهری: سهراب سپهری یکی از برجسته ترین شاعران و نقاشان معاصر ایران و از پیشگامان شعر نو فارسی است که با رویکردی عمیق به طبیعت، عرفان و فلسفه ی شرق، توانست سبکی خاص و منحصر به فرد در شعر فارسی خلق کند. یکی از مهم ترین ویژگی های شعر سهراب، زبان ساده، تصویرسازی های لطیف و ریتم آرام و موسیقایی آن است. او از پیچیدگی های زبانی و بازی های لفظی پرهیز می کرد و تلاش داشت با کمترین واژگان، بیشترین مفهوم را منتقل کند. او همواره در جستجوی معنایی فراتر از کلمات بود و این سادگی و شفافیت، یکی از دلایل محبوبیت اشعار او در میان مخاطبان مختلف است. نخستین آثار او، مانند "مرگ رنگ" و "زندگی خواب ها"، تحت تأثیر شاعران مدرن غرب و شعر نیمایی بودند.

سید محمد حسین شهریار: مشهور به شهریار، یکی از بزرگ ترین شاعران معاصر ایران است که در ۲۱ شهریور ۱۲۸۵ شمسی در تبریز متولد شد و در ۲۷ شهریور ۱۳۶۷ شمسی در تهران درگذشت. اما مهم ترین اثر شهریار، "حیدرآبایه سلام" است که به زبان ترکی آذربایجانی سروده شده و از شاهکارهای ادبیات ترکی ایران به شمار می رود.

قیصر امین پور: قیصر امین پور یکی از تأثیرگذارترین شاعران معاصر ایران در قرن چهاردهم هجری شمسی بود. سبک شعری امین پور، ترکیبی از بیان ساده، مضامین عمیق، موسیقی دلنشین و تصویر سازی های بدیع بود. او در طول زندگی خود، چندین مجموعه شعر منتشر کرد که برخی از آن ها به عنوان آثار شاخص ادبیات معاصر شناخته می شوند. شعرهای او اغلب در قالب غزل، شعر نو، چهارپاره و نیمایی سروده شده اند و هرکدام، تصویری از نگاه شاعر به زندگی، عشق، اجتماع، جنگ، صلح و امید را نشان می دهند.

سبک های شعر فارسی

۱- **سبک خراسانی:** سبک خراسانی را سبک ترکمنسانی هم می گویند که از اوایل قرن چهارم تا اواسط قرن ششم ادامه داشت، در واقع این سبک طنز و شیوه شاعران خراسان بوده است.

۲- **سبک عراقی:** این سبک در حوزه ی عراق عجم، از قرن ششم تا قرن نهم هجری رواج و ادامه داشت.

۳- **سبک هندی:** این سبک از قرن نهم هجری به بعد به علت استقبال دربار ادب پرور هند از شاعران پارسی گوی و همچنین به علت عدم توجه پادشاهان صفوی به اشعار متداول مدحی، گروهی از گویندگان به هندوستان رفتند و در آنجا به کار شعر و شاعری پرداختند. برخی از ادبا این سبک را «سبک اصفهانی» نیز نامیده اند.

◀ لغات و ترکیبات

بخشی از کشتی که در معرض باد قرار می گیرد	بادبان
محل اقامت شاهان و بزرگان	بارگاه
کابوس	بختک
آشوب، فتنه	بلوا
سرانگشت	بنان
گل خوشبو؛ نماد فروتنی	بنفشه
جانوران چهارپا	بهایم
غرور و تکبر	تفرعن
آشکار شدن، نمایان شدن	تجلی
دلیری و شجاعت	جلادت
نشستن بر تخت سلطنت	جلوس
لباس درویشان؛ نماد زهد و پارسایی	خرقه
غمگین، افسرده	دژم
نام شمشیر حضرت علی (ع)	ذوالفقار
ایوان، سایبان	رواق
زخمی	زخمیم
شجاعت، دلیری	زهره
جادوگر بنی اسرائیل؛ نماد حيله گری	سامری
آسمان	سپهر
صفات نیکو	سجایا
ابر	سحاب

معنی کنایه ای	کنایه
به اوج سختی و ناامیدی رسیدن	آب از سر گذاشتن
ناامید کردن کسی	آب پاکی روی دست کسی ریختن
حیله گر بودن	آب زیر کاه بودن
ایجاد فتنه و آشوب	آتش به پا کردن
عصبانی شدن	از کوره در رفتن
تظاهر به ناراحتی و گریه	اشک تمساح ریختن
عزادار شدن یا ابراز اندوه شدید	خاک بر سر کردن
غمگین و ناراحت شدن	دل خون شدن
قطع امید کردن	دندان طمع کشیدن
حسرت یا عشق شدید داشتن	آتش در دل داشتن
نادیده گرفتن	چشم پوشیدن
اعتراف کردن	به زبان آوردن
فداکاری کردن	به پای کسی سوختن
التماس کردن	دست به دامن شدن
از نقطه ضعف کسی آگاه شدن	رگ خواب کسی را پیدا کردن
سکوت کردن	لب دوختن
بی فکر و سبک سر بودن	سر به هوا بودن
باعث قطع رزق و روزی کسی شدن	نان کسی را بریدن
تنبیه و مجازات کردن	چوب در آستین کردن
مانع حرف زدن کسی شدن	دهان کسی را بستن
تعرض یا دخالت کردن	دست درازی کردن
سکوت کردن	لب دوختن

آیین نگارش و مکاتبات اداری

آیین نگارش مجموعه ای از اصول و قواعدی است که به ما کمک می کند متون را به صورت صحیح، روشن و قابل فهم بنویسیم.

اصول کلی آیین نگارش

۱- ساده نویسی: یکی از مهم ترین اصول در نگارش این است که جملات به زبان ساده و روان بیان شوند. استفاده از جملات پیچیده یا کلمات دشوار می تواند باعث ابهام شود.

۲- رعایت ترتیب منطقی در نگارش: جملات باید به گونه ای کنار هم قرار گیرند که خواننده بتواند به راحتی ارتباط میان آن ها را درک کند. ترتیب زمانی یا علت و معلولی باید به درستی رعایت شود.

۳- استفاده از علائم نگارشی: علائم نگارشی مانند ویرگول، نقطه، علامت سوال و علامت تعجب به خوانایی متن کمک کرده و از ابهام جلوگیری می کنند و نقش مهمی در خوانایی و وضوح متن دارند.

۴- رعایت نکات دستوری: توجه به قواعد صرف و نحو، زمان فعل ها، تطابق نهاد و گزاره و انتخاب صحیح کلمات از اصول پایه ای آیین نگارش است.

۵- دقت در معنا: کلمات باید با دقت انتخاب شوند تا معنای موردنظر نویسنده به درستی منتقل شود. استفاده از مترادف های نادرست یا کلمات نامناسب باعث ابهام معنایی می شود.

نقش علائم نگارشی در نگارش صحیح

۱- نقطه (.)

در پایان جملات خبری و انشایی در کیف من کتاب، دفتر و مداد وجود دارد.

۲- دو نقطه (:)

قبل از نقل قول به کار می رود. مثال: علی گفت: «این همه راه دور و دراز و این همه بی مهربی؟»

قلاب ([])

دستور های اجرایی در نمایش نامه ها مثال: [حسین با قیافه جدی]: آیا اکنون حاضری به ای سفر بیایی؟

اشتباهات رایج نگارشی:

- اشتباه در استفاده از نشانه های نگارشی: نشانه های نگارشی مانند نقطه، ویرگول، دونقطه، نقطه ویرگول و علامت سوال،

نقش بسیار مهمی در وضوح و خوانایی متن دارند. نادیده گرفتن آن ها باعث ابهام و سخت خوانی می شود.

- استفاده نادرست از افعال: در نامه های اداری باید از افعال رسمی و محترمانه استفاده کرد و از جملات محاوره ای و عامیانه

پرهیز نمود. و همچنین زمان افعال نادرست باعث ابهام و ناهماهنگی در متن می شود.

- استفاده از جملات بیش از حد بلند و پیچیده: جملات طولانی باعث ابهام و خستگی خواننده می شوند. هر جمله نباید بیش

از ۲۰ کلمه باشد. جملات ساده و مستقیم تأثیر بیشتری دارند.

ساختار و انواع متون در نگارش

■ نامه نگاری و انواع آن

نامه نگاری یکی از مهم ترین مهارت های نگارشی است که در ارتباطات رسمی و غیررسمی کاربرد دارد.

■ گزارش نویسی

به ارائه ی منطقی حقایق و اطلاعات، گزارش گفته می شود در آن اطلاعاتی را در اختیار مدیران قرار می دهند که آن ها

بتوانند اقدامات لازم را عملیاتی و بهترین تصمیمات را اتخاذ کنند. به عبارت دیگر، گزارش، ارائه ی منظم حقایق اثبات شده

درباره ی موضوع یا رویدادی ویژه است و خلاصه ی یافته ها و پیشنهادهای مربوط به مشکل یا موضوع خاصی را مطرح می

کند. و در حالت کلی گزارش به معنای شرح و تفسیر قضیه، یا شرح و تفصیل خبر یا کاری که انجام یافته است.

■ مقاله نویسی

مقاله نوشته ای است که پیرامون یک موضوع مشخص، مستند، علمی یا تحلیلی تنظیم شده و هدف آن ارائه اطلاعات، تحلیل، استدلال یا نتیجه گیری درباره یک مسئله است.

در آیین نگارش، مقاله نویسی به عنوان مهارتی برای تولید متون علمی و تحلیلی آموزش داده می شود و رعایت اصول نگارشی، سبک مناسب و انسجام از اهمیت ویژه ای برخوردار است.

▪ داستان نویسی

به مفهوم جدید اروپایی آن شامل دو نوع داستان کوتاه و بلند (رمان) است و مهم ترین مصداق نثر نویسی در دوران جدید است. داستان کوتاه با (فارسی شکر است) به قلم جمال زاده رایج شد و بعد ها کسانی چون صادق هدایت، بزرگ علوی و صادق چوبک ... آن را به کمال رساندند.



❖ فصل دوم: هوش و استعداد تحصیلی (GMAT) (خلاصه)

◀ هوش منطقی

◀ درک مطلب:

برای بخش درک مطلب، یک یا دو متن چند پاراگرافی به همراه چند سوال مرتبط با متن داده میشود. در اکثر آزمون ها، موضوع متن داده شده با توجه به سازمان استخدامی تعیین و تالیف میشود.

هدف از بخش درک مطلب در سوالات هوش، سنجش توانایی فرد در درک متون، قدرت تجزیه و تحلیل، یافتن اطلاعات خاص و به کار بردن اطلاعات میباشد. در توضیحی دیگر میتوان گفت که سوالات این بخش، توانایی های فرد را در موارد زیر ارزیابی میکنند:

+ تشخیص اطلاعات صریح + برداشت مفاهیم ضمنی + تحلیل ساختار متن
+ نتیجه گیری منطقی + درک هدف نویسنده

<< با توجه به موارد بالا، ماهیت و نوع سوالات در بخش درک مطلب به طور کلی به صورت زیر میباشد:

+ منظور اصلی نویسنده از متن چیست؟ + مناسب ترین عنوان برای متن داده شده کدام میباشد؟
+ جمله داده شده در کدام جایگاه میتواند قرار بگیرد؟ و ...

<< اصولی ترین راهکار برای پاسخ دهی به این دسته از سوالات، مطالعه اصولی و دقیق و تحلیلی متن است. این مطالعه را میتوان در سه گام انجام داد:

+ گام اول: خواندن صورت سوال ها + گام دوم: خواندن دقیق متن + گام سوم: پاسخ به سوالات

* مهمترین نکته در پاسخ دهی به سوالات درک مطلب این است که نتیجه گیری و پاسخ دهی باید بر اساس آنچه در متن داده شده است باشد، خواه این موارد صحیح باشند یا غلط، خواه مورد توافق باور های ذهنی ما باشند یا نه.

<< سوالات درک مطلب به طور کلی به دو دسته سوالات کلی متن و سوالات جزئی متن تقسیم میشوند، که این دسته ها به موارد زیر قابل تقسیم هستند

- سوالات کلی متن:

* یافتن ایده یا پیام اصلی متن * یافتن ساختار کلی متن
* یافتن هدف کلی نویسنده * یافتن موضوع قبل یا بعد از متن

- سوالات جزئی متن

* جزئیات اشاره شده در متن * جزئیات ضمنی در متن

◀ استدلال منطقی:

هدف این دسته از سوالات، سنجش و ارزیابی توانایی فرد در درک و تشخیص ساختار استدلال درست و نادرست میباشد. سوالات استدلالی به دو دسته سوالات تحلیل متنی و سوالات گزاره های منطقی تقسیم بندی میشوند. در این دو دسته متن کوتاهی آورده میشود که برای پاسخ دهی به آنها باید با انواع استدلال آشنایی داشته باشید تا بتوانید از متن نتیجه گیری مطلوب را حاصل کنید.

انواع استدلال عبارتند از: استدلال قیاسی (استنتاجی) - استدلال استقرایی - استدلال تشبیهی

* سوالات منطقی در آزمون ها به حالت های زیر طراحی میشوند:

+ سوال در خصوص تضعیف استدلال + سوال در خصوص تقویت و تحکیم استدلال

+ سوال در خصوص فرضیه پردازی و نتیجه گیری + سوال در خصوص یافتن فرض پنهان

* سوالات تقویت و تضعیف برای هر نوع استدلالی مطرح میشوند اما سوالات نتیجه گیری و یافتن فرض پنهان، اکثراً مبتنی بر استدلال قیاسی بوده و از سایر استدلال ها کمتر استفاده میشوند.

- تضعیف استدلال

در این سوالات، پس از ارائه یک متن کوتاه، خواسته میشود تا گزینه ای را که بیش از همه استدلال موجود در متن را تضعیف می کند انتخاب شود. بسته به نوع استدلال، روش های مختلفی برای تضعیف آن وجود دارد، لذا ابتدا باید نوع استدلال موجود را تشخیص داد.

- تقویت استدلال

مشابه تضعیف استدلال، در تقویت استدلال، پس از یک متن کوتاه، خواسته میشود تا گزینه ای را که بیش از همه، استدلال موجود در متن را تقویت میکند، انتخاب شود. روش های مختلفی برای تقویت یک استدلال وجود دارد که از جمله آنها میتوان به آشکار کردن فرض پنهان نویسنده و یا ذکر مثال هایی درباره نتیجه استدلال اشاره کرد.

- نتیجه گیری از استدلال

نتیجه گیری از استدلال فقط باید بر اساس مطالب مطرح شده در متن صورت گیرد و معمولاً نتیجه گیری، بر اساس جملات اول و آخر متن میباشد، لذا باید دقت بیشتری را خرج این جملات کرد.

- یافتن فرض پنهان

فرض پنهان، مقدمه ای است که عملاً در استدلال وجود دارد ولی در متن بدان اشاره ای نشده است. فرض پنهان حلقه واسط بین مقدمات و نتیجه گیری متن میباشد؛ که به توانایی پاسخ دهنده در یافتن آن بستگی دارد. فرض پنهان در واقع جزئی از استدلال متن است و در چارچوب آن قرار دارد و نباید فضای خارج از متن یا باورهای شخصی را در آن دخالت داد.

<< در دسته بندی سوالات استدلال منطقی میتوان به موارد زیر اشاره کرد که هر کدام یک مهارت خاص را در فرد میسازد:

+ سوال استنتاجی + سوال قیاسی + سوال فرضیه پردازی، نتیجه گیری + سوال روابط علت و معلولی

<< تکنیک های حل مسئله

- تحلیل گام به گام
- رسم نمودار یا جدول
- شناسایی کلمات کلیدی
- آزمایش گزینه ها
- تمرکز بر منطق، نه اطلاعات بیرونی

<< اشتباهات رایج:

- نادیده گرفتن تمام شرایط مسئله: برخی شرایط ممکن است پیچیده یا پنهان باشد. هر شرط نیاز به بررسی دقیق دارد.
- اتکا به حدس: در این دسته از سوالات، هیچگاه نباید بر اساس حدس و گمان اقدام به پاسخ دهی شود.
- اشتباه در تفسیر کلمات کلیدی: نادیده گرفتن اهمیت کلمات کلیدی میتواند فرد را به سمت پاسخ نادرست گمراه کند.
- مدیریت ضعیف زمان: اکثر سوالات میتوانند زمان بر باشند، لذا مدیریت زمان از اهمیت خاصی برخوردار است.

< تحلیل منطقی

تحلیل منطقی بخشی از آزمون هوش و استعداد است که مهارت های استدلالی، تحلیلی و نتیجه گیری فرد را مورد ارزیابی قرار میدهد. این بخش با تمرکز بر فهم روابط پیچیده، شناسایی الگوها و تحلیل شرایط مختلف، توانایی فرد در برخورد با مسائل غیرمعمول را محک میزند.

<< هدف طراحی این دسته از سوالات ارزیابی و بررسی توانایی های فرد در زمینه های زیر میباشد:

+ درک روابط پیچیده + تفکر نظام مند + استنتاج و تعمیم + حل مسائل چندبخشی

سوالات این بخش مسائلی هستند که نیاز به پیش فرض ذهنی ندارند و برای پاسخ دهی باید سه گام اصلی طی شود:

+ مدل سازی مسئله تعریف شده بر اساس قواعد موجود

+ خلاصه کردن قواعد بر اساس مدل بدست آمده

+ پاسخ به سوالات براساس مدل و قواعد مسئله

سوالات تحلیل منطقی را میتوان در یک تقسیم بندی کلی به دسته های زیر تقسیم کرد:

- سوالات تحلیلی یا جدول بندی

- سوالات الگویی و شناسایی توالی

- سوالات شرایط و محدودیت ها

- سوالات ترتیبی

- سوالات ترکیبی

<< تکنیک های حل مسئله

برای حل سوالات تحلیل منطقی، در زیر به معرفی تکنیک های لازم و مناسب میپردازیم که برای بررسی و حل سوالات این بخش، میتوانید از آنها استفاده نمایید:

- خواندن دقیق سوال

- تحلیل گام به گام

- رسم نمودار یا جدول

- شناسایی کلمات کلیدی

- کنترل گزینه ها

- تمرکز بر منطق، نه اطلاعات بیرونی

! توجه: استدلال منطقی روی روابط کلی و ساده تر تمرکز دارد و به استنتاج از اصول عمومی میپردازد و تحلیل منطقی شامل

مسائل چندلایه و پیچیده تر است که نیازمند تحلیل دقیق شرایط و داده ها است.

◀ مسائل جدول بندی و ترکیبی

از مهمترین بخش های سوالات تحلیل منطقی، سوالات جدول بندی و مسائل ترکیبی هست. برای حل این نوع مسائل نیازی به هیچ نوع پیش فرضی ذهنی نیست. حل این مسائل را میتوان در طی سه گام انجام داد که این گام ها عبارتند از:

+ مدل سازی مسئله تعریف شده بر اساس قواعد موجود

+ خلاصه کردن قواعد بر اساس مدل به دست آمده

+ پاسخ به سوالات بر اساس مدل و قواعد مسئله

بهترین روش برای مدل سازی مسائل، استفاده از جدول ها و یا شکل ها میباشد. در مسائل، برخی از اطلاعات داده شده ثابت هستند و میتوان با رسم جدول و شکل، آنها را مشخص کرد تا برای پاسخ به هر سوال نیازی به بررسی مجدد کل مسئله برای یافتن آنها نباشد. این اطلاعات ثابت، کلید حل مسائل خواهند بود.

◀ الگویابی منطقی

الگویابی در سوالات هوش مسئله ای مهم است که در انواع مختلفی مشاهده میشود و از انواع آن میتوان به الگو های عددی، الگو های تصویری، الگو های کلامی و ترکیب این سه مورد اشاره کرد.

- الگوی ترکیبی عدد و شکل: این دسته از الگو ها، الگو هایی هستند که اعداد موجود در آنها را نمیتوان دنباله ای از اعداد در نظر گرفت. در این حالت مجموعه ای از اعداد در شکل ها و دسته های مختلف داده میشود که در میان آنها رابطه ای برقرار است و این رابطه در سایر شکل ها و دسته ها نیز صدق میکند.

- الگوی ترکیبی عدد و حرف: در این دسته هر چند نامشخص و مخفی ولی رابطه ای از اعداد نیز در سوالات وجود دارد. در این دسته از سوالات موارد مختلفی همانند تعداد حروف و یا حتی تعداد نقاط باید مورد توجه واقع شود زیرا که هیچ مانعی برای طراح برای استفاده از آنها وجود ندارد.

◀ هوش کلامی

سوالات بخش هوش کلامی در آزمون ها، از قسمت های مختلفی تشکیل شده اند. فارغ از تفاوت های ظاهری که در میان سوالات این دسته وجود دارد، در همه سوالات مفهوم مورد نظر در قالب کلمات و عبارات ذکر گردیده است که از این نظر همگی مشابه هم هستند. سوالات هوش کلامی به طور عمده شامل حالت های زیر میباشد:

+ طبقه بندی کلمات + نسبت کلامی (استدلال کلامی) + طبقه کلمات

+ کلمات متضاد و مترادف + معنی لغات

سوالات این بخش شباهت کمتری به سوالات هوش دارند و بعضی از سوالات مانند معانی لغات یا کلمات متضاد و مترادف و چیزهایی از این نوع، شباهت های زیادی به سوالات ادبیات فارسی آزمون ها دارند.

◀ طبقه بندی کلمات

بخش طبقه بندی کلمات خود به دو دسته تقسیم میشود.

+ یک موضوع بین تمامی گزینه ها به غیر از یک گزینه مشترک است و هدف یافتن گزینه غیرمشترکه
 + کلمه یا عبارت داده شده با گزینه ها ارتباط نزدیکی دارد، اما از نظر منطقی با یکی از گزینه ها، ارتباط بیشتر و نزدیک تری
 از نظر طبقه ای یا معنایی دارد.

◀ تناسب لغوی

در این نوع از سوالات رابطه بین کلمات مورد نظر است. معمولا در متن سوال نوعی رابطه یا نسبت بین دو کلمه مشخص شده و از فرد خواسته میشود که چنین رابطه ای را بین دو کلمه دیگر برقرار کند.

<< سوالات این دسته در قالب های متفاوتی طراحی میشوند در زیر به بررسی برخی از آنها میپردازیم:

- در متن سوال سه کلمه یا سه عبارت داده میشود که بین دوتای آنها، یک نوع رابطه وجود دارد که فرد باید ابتدا این رابطه را کشف کند، سپس از میان گزینه ها کلمه ای را انتخاب کند که رابطه مورد نظر را بهتر و بیشتر با کلمه سوم برقرار میکند.
 - ارتباط میان دو کلمه یا عبارت در متن سوال داده میشود و در هر گزینه دو کلمه یا عبارت داده میشود که فرد باید ارتباط بین آنها را با ارتباط به دست آمده در صورت سوال مقایسه کند و گزینه ای را که ارتباط مشابهی دارد را انتخاب کند.

از انواع رابطه هایی که میتوان میان واژه ها عبارت ها در این دسته از سوالات دید، میتوان موارد زیر را نام برد:

- + رابطه هدف
- + رابطه علت و معلولی
- + رابطه جزء و کل
- + رابطه جزء و جزء
- + رابطه فعل و مفعول
- + رابطه مترادف و متضاد
- + رابطه مکانی
- + رابطه کار و کارگر
- + رابطه محصول و ماده اولیه
- + رابطه ابزار و اندازه
- + رابطه ابزار و کاربر
- + رابطه کاربرد
- + رابطه کمیت و واحد
- + رابطه مترادف یا متضاد
- + رابطه بزرگ و کوچک (والد و اولاد)

◀ هوش ریاضی

هدف بخش هوش ریاضی (کمیتی)، سنجش میزان تسلط داوطلبان بر مفاهیم ریاضی و هوش عددی میباشد. در این بخش سطح سوالات طراحی شده متفاوت است. بخش کمیتی سوالات هوش در مجموع شامل سوالات حل مسئله، سوالات قیاس کمی، کار با داده های آماری و هوش عددی میشود.

◀ نسبت و تناسب

- نسبت: رابطه میان دو کمیت همجنس از نظر اندازه، که مشخص میکند یک کمیت چند برابر دیگری است را نسبت میگویند.
 - تناسب: هر گاه دو نسبت باهم برابر باشند، تشکیل یک تناسب میدهند. (برقراری تساوی بین دو نسبت را تناسب میگویند)
 از تناسب $\frac{a}{b} = \frac{c}{d}$ میتوان روابط زیر را به دست آورد که کاربرد های فراوانی در ریاضیات دارند:

$\frac{a}{c} = \frac{b}{d}$	$\frac{b}{a} = \frac{d}{c}$	$\frac{d}{b} = \frac{c}{a}$	$\frac{a}{b} = \frac{a \pm c}{b \pm d}$	$\frac{a \pm b}{b} = \frac{c \pm d}{d}$	$\frac{a}{b \pm a} = \frac{c}{d \pm c}$
-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------	---	---	---

از انواع تناسب میتوان به مواردی همچون تناسب مستقیم، تناسب معکوس و تناسب مرکب اشاره کرد:
 + تناسب مستقیم: افزایش یا کاهش یکی از نسبت ها باعث افزایش یا کاهش دیگری به همان نسبت میشود.
 + تناسب معکوس: رابطه میان دو نسبت به صورت افزایش/کاهش یا کاهش/افزایش میباشد.
 + تناسب معکوس شکسته: این نوع از تناسب در مسائلی به کار میرود که در آنها یکی از کمیت ها پس از طی دوره ای تغییر میکند.

+ تناسب مرکب: این دسته از تناسب، ترکیبی از دو حالت قبلی میباشد.

میانگین توافقی یا همساز:

میانگین توافقی اعداد مثبتی همچون x_1, x_2, \dots, x_n به صورت زیر تعریف میشود:

$$\frac{1}{\frac{1}{x_1} + \frac{1}{x_2} + \dots + \frac{1}{x_n}}$$

میانگین توافقی در سوالاتی همانند چند شیر و یک حوض، چند نفر و نقاشی اتاق و ... به کار میرود.

◀ درصد (خرید و فروش - سود و زیان - رشد و زوال)

نسبتی که در آن مخرج برابر ۱۰۰ باشد، درصد نامیده میشود. در صورتی که در نسبت دو عدد، مخرج کسر برابر با ۱۰۰ نباشد،

برای بیان آن به صورت درصدی، کافی است که عدد را در ۱۰۰ ضرب کنیم و آن را به صورت درصدی بیان کنیم:

در صورتی که بخواهیم میزان تغییرات یک متغیر را به درصد بیان کنیم، باید که مقدار تغییرات میان دو حالت اولیه و ثانویه

$$\Delta x = \frac{x_2 - x_1}{x_1} * 100 \text{ : } ۱۰۰ \text{ ضرب کنیم}$$

یکی از انواع سوالات درصد، بدین گونه میباشد که قیمت اولیه کالایی داده شده و درصد رشد برای آن تعیین میشود و از فرد

قیمت نهایی کالا خواسته میشود. (در این رابطه + نشان دهنده افزایش و - نشان دهنده کاهش میباشد): $a' = (1 \pm t)a$

چنانچه چندین درصد رشد مختلف برای کالایی بیان شود، خواهیم داشت: $(a' = a(1 \pm t)(1 \pm s)(1 \pm r) \times \dots)$

* مسائل درصدی که با حالت هایی مشابه سه حالت نهایی در بالا طراحی میشوند، تحت عنوان مسائل خرید و فروش یا سود

و زیان نیز بیان میشوند.

◀ الگوها و روابط عددی

در این بخش از سوالات هوش، دسته ای از اعداد داده میشود که در میان اعداد رابطه و الگوی خاصی وجود دارد:

- دنباله هایی که از یک دنباله حسابی یا هندسی پیروی میکنند.

- دنباله هایی که مشابه دسته اول هستند با این تفاوت که خود قدر نسبت، از یک الگوی خاص پیروی میکند.

- دنباله هایی که دو قدر نسبت دارند. به عنوان مثال جمله های فرد و جمله های زوج دارای قدر نسبت های متفاوت هستند.

- دنباله هایی که اکثراً به صورت جمع دو عدد قبلی یا نسبت دو عدد قبلی به دست می آیند (دنباله فیبوناچی).

◀ کار با داده های آماری / عددی

در سوالات این بخش، داده های کمی یک تحقیق در قالب یک جدول یا نمودار و یا ترکیبی از آنها به عنوان صورت مسئله آورده میشود و از داوطلبان خواسته میشود تا با انجام تحلیل بر روی داده ها، به اطلاعات دقیق تری دست یافته و به سوالات پاسخ دهند

<< در این دسته از سوالات، اطلاعاتی در قالب جدول یا نمودار آماری داده میشود و فرد باید درصد یا مقداری که در پرسش ها خواسته شده را محاسبه نماید. سوالات این بخش را به طور کلی میتوان در سه دسته زیر تقسیم بندی کرد:

+ سوالات مبتنی بر جداول اطلاعاتی + سوالات مبتنی بر نمودار های آماری

+ سوالات مبتنی بر ترکیب جدول و نمودار

* به شاخص های میانگین و میانه و مد، شاخص های مرکزی گفته میشود.

- میانگین: برای به دست آوردن میانگین چندین داده عددی، ابتدا مجموع آنها را به دست میآوریم و سپس مقدار به دست آمده را بر تعداد آنها تقسیم میکنیم.

+ چنانچه عددی همچون a را به داده ها اضافه کنیم میانگین جدید برابر خواهد بود با: $\bar{x} = \frac{X+a}{n+1}$

+ میانگین همواره عددی است بین کوچکترین و بزرگترین داده.

میانه: داده ای که نصف داده ها از آن بزرگتر و نصف دیگر از آن کوچکتر هستند. ابتدا داده ها را صعودی مرتب میکنیم سپس

اگر تعداد فرد باشد، داده ای که در وسط قرار میگیرد، و اگر تعداد زوج باشد، میانگین دو داده وسطی برابر مد میباشد.

مد: کافی است تعداد داده ها را بشماریم سپس داده ای که بیشترین تعداد را داشته باشد، مد مجموعه خواهد بود.

* میانه و مد نیز در مواجهه با جمع یا ضرب داده ها با عدد ثابت، همانند میانگین رفتار میکنند.

◀ آنالیز ترکیبی

- اصل جمع: کار به دو روش که روش اول به n طریق و روش دوم به m طریق قابل انجام است صوت میگیرد، اگر دو روش مستقل باشند، برای انجام کار مورد نظر، $m + n$ روش وجود دارد.

- اصل ضرب: کار در دو مرحله که مرحله اول به n روش و مرحله دوم به m روش قابل انجام است صورت میگیرد که این دو مرحله همزمان هستند، آنگاه کار را میتوان به $m \times n$ روش انجام داد.

- جایگشت: تعداد حالت های قرار گرفتن n شی در کنار هم. در حالتی که ترتیب قرارگیری مهم است، تعداد حالت های ممکن برای جایگشت n شی متمایز برابر $n!$ میباشد.

ترکیب (تشکیل گروه)		ترتیب (تشکیل صف)		n تعداد همه اشیا
وجود تکرار	عدم تکرار	وجود تکرار	عدم تکرار	k تعداد انتخاب ها
$\frac{(n+k-1)!}{k!(n-k)!}$	$C(n, k) = \frac{n!}{k!(n-k)!}$	n^k	$P(n, k) = \frac{n!}{(n-k)!}$	نحوه محاسبه

نظریه اعداد

- توان: تعداد دفعات ضرب عدد در خودش. (b را توان nام a گویند و داریم: $b = a^n$).
- ریشه: عکس توان که نامش ریشه بوده و به صورت $b = \sqrt[n]{a}$ نمایش داده میشود. در این حالت a ریشه nام عدد b میباشد.
- ب.م.م: عددی همچون a را ب.م.م یا بزرگترین مقسوم علیه مشترک دو عدد میگوییم هرگاه که دو شرط زیر را داشته باشد:
 - + عدد a مقسوم علیه مشترکی برای دو عدد داده شده باشد. (هر دو عدد بر a بخش پذیر باشند)
 - + عدد a در میان مجموعه مقسوم علیه های مشترک، بزرگترین باشد
- ک.م.م: عددی همچون b را ک.م.م یا کوچکترین مضرب مشترک دو عدد گوئیم هرگاه که دو شرط زیر برای آن برقرار باشد:
 - + عدد a مضرب مشترکی از هر دو عدد داده شده باشد. (عدد a بر هر دو عدد بخش پذیر باشد)
 - + عدد a در میان مجموعه مضرب های مشترک هر دو، کوچکترین عدد باشد
- بخش پذیری: اگر a و b دو عدد صحیح باشند، میگوییم a بر b بخش پذیر (قابل قسمت) است، به شرطی که عددی صحیح مانند c وجود داشته باشد که $a = bc$.
- اتحاد های جبری: تساوی هایی که یک یا چند متغیر دارند و به ازای همه مقادیر متغیرها صدق میکند و برقرار است.

هوش بصری (هندسی)

بخش بصری سوالات هوش آزمون های استخدامی، نسبت به سایر بخش های این سوالات، از اعتبار، فراوانی و سختی نسبتاً بالایی برخوردار هستند. تنوع طراحی در این دسته از سوالات نیز بالا میباشد و دست طراح برای بازی با ذهن داوطلب باز تر از سایر قسمت ها است.

مروری بر اشکال دو بعدی و سه بعدی

- دایره: یک منحنی بسته که شامل نقاطی است که فاصله آنها از یک نقطه معین و ثابت، مقداری ثابت میباشد.
- مثلث: یک سه ضلعی مسطح بسته که تمامی اضلاع آن خط راست میباشد. مجموع زوایای داخلی تمامی مثلث ها همواره برابر ۱۸۰ درجه میباشد.
- دوزنقه: چهارضلعی که فقط دو ضلع آن موازی باشد، دوزنقه نامیده میشود.

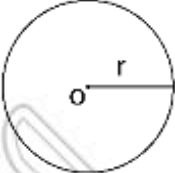
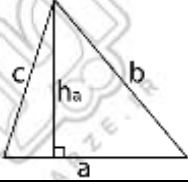
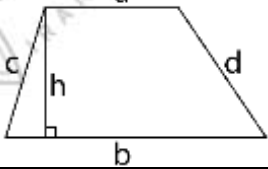
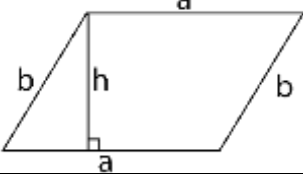
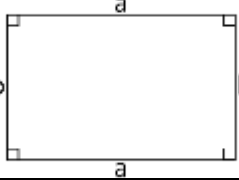
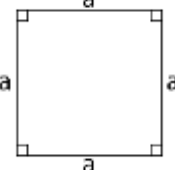
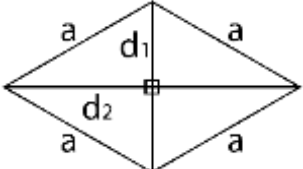
- متوازی الاضلاع: چهارضلعی که در آن، اضلاع روبرو موازی و برابر همدیگر باشند. در این چهارضلعی زاویه های مقابل به هم برابر هم بوده و زاویه های مجاور، مکمل یکدیگر میباشند.

- مستطیل: نوع خاصی از متوازی الاضلاع که در آن تمامی زوایا برابر ۹۰ درجه میباشند.

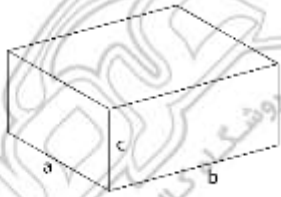

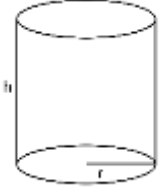
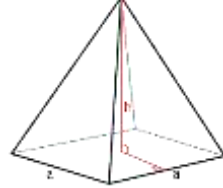
- مربع: نوعی دیگر از انواع متوازی الاضلاع که در آن هم تمامی زاویه ها برابر ۹۰ درجه هستند، هم اندازه تمامی اضلاع یکسان میباشد.

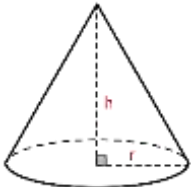
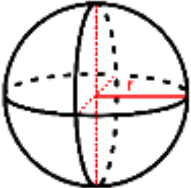
- لوزی: نوعی متوازی الاضلاع که در آن اندازه تمامی اضلاع یکسان میباشد اما زوایای آن حتما یکسان نیستند.

<< مساحت و محیط اشکال یادآوری شده در جدول زیر مشخص است:

نام	شکل	مساحت	محیط
دایره		$S = \pi r^2$	$P = 2\pi r$
مثلث		$S = \frac{1}{2} \times a \times h_a$	$P = a + b + c$
دوزنقه		$S = \frac{1}{2} \times h \times (a + b)$	$P = a + b + c + d$
متوازی الاضلاع		$S = a \times h$	$P = 2(a + b)$
مستطیل		$S = a \times b$	$P = 2(a + b)$
مربع		$S = a^2$	$P = 4a$
لوزی		$S = \frac{1}{2} d_1 \times d_2$	$P = 4a$

- چند ضلعی منتظم: چند ضلعی است که تمام ضلع های آن باهم و تمام زاویه های آن با یکدیگر هم اندازه هستند. از شناخته شده ترین چندضلعی های منتظم میتوان به مثلث متساوی الاضلاع و مربع اشاره کرد.
- چنانچه یک چندضلعی با n ضلع داشته باشیم، در ارتباط با آن میتوان به موارد زیر اشاره کرد:
 - + تعداد قطر ها برابر $d = \frac{n(n-3)}{2}$ میباشد.
 - + تعداد شعاع و ارتفاع برابر با n میباشد.
- کره: مجموعه نقاطی از فضا گفته میشود که از یک نقطه ثابت در فضا فاصله یکسانی دارند. به نقطه ثابت مرکز کره و فاصله هر نقطه روی سطح کره از مرکز را شعاع کره میگویند.
- مکعب مربع: حجم هندسی محبوس بین ۶ وجه مربعی شکل و یکسان. به هر یک از ضلع های وجه ها، یال و به مکان تماس سه وجه، راس گفته میشود.
- مکعب مستطیل: مکعب مستطیل نیز همانند مکعب مربع میباشد با این تفاوت که وجه های آن مستطیل شکل میباشد.
- استوانه: از دوران یک مربع یا مستطیل به دور یکی از اضلاع آن به دست می آید. دارای دو قاعده یکسان به صورت دایره میباشد.
- مخروط: از دوران یک مثلث قائم الزاویه به دور یکی از اضلاع قائم آن به دست می آید. این حجم فضایی دارای یک قاعده دایره ای شکل میباشد که در مقابل آن یک راس وجود دارد.

فرمول ها	شکل	ویژگی ها	حجم
مساحت کل: $S = 2(ab + b + ac)$ مساحت جانبی: $S_s = 2(ac + bc)$ حجم: $V = a \times b \times c$		* دارای ۶ وجه مستطیل شکل * دارای ۸ راس و ۱۲ یال	مکعب مستطیل
مساحت کل: $S = 6a^2$ مساحت جانبی: $S_s = 4a^2$ حجم: $V = a^3$		* دارای ۶ وجه مربعی * دارای ۸ راس و ۱۲ یال	مکعب مربع
مساحت کل: $S = 2\pi r^2 + 2\pi rh$ مساحت جانبی: $S_s = 2\pi rh$ حجم: $V = h\pi r^2$		* دارای دو قاعده دایره شکل به قطر r * بدون یال و راس * دارای وجه جانبی یکپارچه مستطیلی	استوانه
مساحت کل: مساحت قاعده + مساحت جانبی حجم: $V = \frac{1}{3}Ah$		* با قاعده n ضلعی منتظم * دارای وجه ها جانبی مثلثی شکل * دارای $n+1$ راس و $2n$ یال	هرم

$S = \pi r(r + \sqrt{r^2 + h^2})$: مساحت کل: $V = \frac{1}{3}\pi r^2 h$: حجم		* دارای قاعده دایره شکل * دارای یک راس و یک یال (محل اتصال قاعده به سطح جانبی)	مخروط
$S = 4\pi r^2$: مساحت کل: $V = \frac{4}{3}\pi r^3$: حجم		* دارای قاعده نبوده و محصور بین چند وجه نمیباشد	کره

روابط میان شکل ها (نسبت بین شکل ها - ترکیب شکل ها - شباهت شکل ها - الگو های تصویری)

ماهیت، ساختار و نوع کلی سوالات در بخش روابط تصویری را میتوان در حالت های زیر مشاهده کرد:

+ با توجه به تصاویر داده شده، کدام یک میتواند تصویر بعدی باشد؟

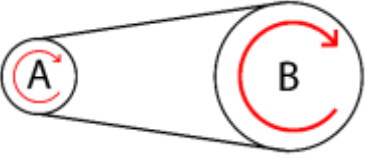

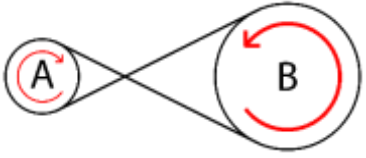
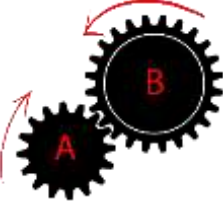
+ در جدول زیر جای خالی را با کدام شکل میتوان تکمیل کرد؟

+ با توجه به ارتباط بین دو شکل اول، کدام گزینه میتواند به جای علامت سوال باشد؟ و ...

<< برای پیدا کردن الگویی که میان شکل ها نهفته است باید دید که میان هر تصویر با تصویر بعدی خود چه تفاوت هایی وجود دارد. تفاوت ها میتوانند شامل مواردی همچون اندازه شکل ها (حتی کوچکترین موارد همچون خطوط ساده)، دوران و چرخش شکل ها، قرینه شدن شکل ها، تعداد شکل ها و ... باشند.

چرخش چرخ دنده ها

در برخی مسائل با چرخش چرخ دنده ها و یا تسمه ها مواجه هستیم. برای حل این دسته از مسائل از دوران و قواعد فیزیکی آنها کمک میگیریم. دو چرخ دنده یا دو دیسک که با تسمه به هم وصل شده اند بر روی هم دو نوع تاثیر میگذارند:

		چرخش چرخ یا دیسک در یک جهت منجر به چرخش دیسک یا چرخ دیگر در همان جهت میشود. این حالت هنگامی رخ میدهد که چرخ دنده ها در داخل همدیگر باشند یا اینکه تسمه اتصال دیسک ها خود را قطع نکند	تاثیر مستقیم
		چرخش چرخ یا دیسک در یک جهت منجر به چرخش دیسک یا چرخ دیگر در خلاف جهت دیسک اولیه میشود. این حالت هنگامی رخ میدهد که چرخ دنده ها بیرون هم باشند و یا اینکه تسمه اتصال دیسک ها خود را قطع کند	تاثیر معکوس

◀ حجم های گسترده فضایی

در اینگونه سوالات، گسترده ایی از یک حجم سه بعدی داده میشود فرد باید یکی از شکل های سه بعدی داده شده به عنوان گزینه را مربوط به شکل گسترده میباشد انتخاب کند.

در برخی موارد ممکن است شکل سه بعدی به عنوان سوال و چهار گسترده آن به عنوان پاسخ داده شوند.

◀ شمارش حجم های فضایی

حجمی متشکل از چند مکعب داده میشود و از فرد خواسته میشود که تعداد مکعب های تشکیل دهنده شکل را مشخص کند. شکل های داده شده به دو دسته تقسیم میشوند:

+ دسته اول اشکالی هستند که میتوان با شمارش ابعاد شکل اصلی و کم کردن یا اضافه کردن چند مکعب به آن، پاسخ صحیح را مشخص نمود

+ دسته دوم اشکالی هستند که ابعاد شکل اصلی در آنها مشخص نیست. برای شمارش مکعب های اینگونه شکل ها ابتدا آن را طبقه بندی کرده و سپس مکعب های هر طبقه را جداگانه شمارش میکنیم که مجموع آنها، همان تعداد مکعب های تشکیل دهنده شکل اصلی خواهد بود.



❖ فصل سوم: زبان انگلیسی عمومی (خلاصه)

◀ افعال و زمان ها

ساختار جملات پایه مثبت و منفی در زبان انگلیسی عمدتاً به صورت زیر می باشد:

مفعول + فعل (to be) / مصدر + فاعل ⇒ مثبت

مفعول + not + فعل (to be) / مصدر + فاعل ⇒ منفی

مفعول + فاعل + افعال to be ⇒ سوال

ابتدا در این مبحث به ساختار جملات با افعال to be که متشکل از سه فعل am/is/are می باشد می پردازیم؛ در جملاتی که فعل اصلی وجود ندارد لازم است تا افعال to be متناسب با فاعل به کار برده شود؛ در جدول زیر ساختار کلی و نحوه استفاده نشان داده می شود:

مثبت

I	Am	I'm
He	Is	He's
She		She's
It		It's
We	Are	We're
You		You're
They		They're

منفی

I	am not	I'm not
He	is not	He's not یا He isn't
She		She's یا She isn't
It		It's یا It isn't
We	are not	We're یا We aren't
You		You're یا You aren't
They		They're یا They aren't

سوال

Am	I?
Is	he?
	She?
	It?
Are	we?
	You?
	they?

نکته: گاهی اوقات در زبان انگلیسی فاعل جملات مربوط به اشخاص نبوده و از اسامی اشاره مانند There/Here/That/This می توان استفاده کرد که طبق توضیحات بالا برای اسامی اشاره منفرد از is و برای اسامی اشاره جمع از are استفاده می شود؛ به چند مثال دقت کنید:

1. There is a book on the table
2. Here are your books

◀ کاربرد فعل کمکی Used to

در زبان انگلیسی برای بیان عاداتی که از گذشته انجام میشده از گرامر خاصی خارج از بحث زمان های گذشته به کار گرفته می شود که همان used to و ساختار طبق توضیحات ادامه این فصل است. این مبحث به حقایقی نیز اشاره دارد که در گذشته درست بوده اند اما دیگر صحبت ندارند.

در حالت کل ساختار این بحث به صورت زیر است:

مثبت ⇒ **Subject + used to + verb (base form)**

منفی ⇒ **Subject + did not/didn't + use to + verb (base form)**

حال به چند مثال توجه کنید:

1. I used to brush my teeth every morning when I was student.

نکته مهم:

به دلیل استفاده از فعل کمکی "did not/didn't" در جملات منفی از انتهای "used to" حرف "d" حذف می شود؛ همچنین فعل مورد استفاده نیز به صورت ساده خواهد بود.

اکنون به بررسی نحوه سوالی کردن این جملات می پردازیم؛ که به دو صورت جملات پرسشی «بله یا خیر» (Yes/No Questions) و جملات پرسشی (Wh-questions) بوده و هر یک را توضیح خواهیم داد.

جملات پرسشی «بله یا خیر» (Yes/No Questions):

همانند سوالی کردن جملات زمان گذشته که از فعل کمکی "Did" استفاده می کنیم، در اینجا نیز از این فعل کمکی استفاده کرده و حرف "d" را از انتهای "used to" حذف می کنیم و فعل مورد استفاده نیز به صورت ساده خواهد بود:

Did + subject + use to + verb?

جملات پرسشی (Wh-questions): ابتدا کلمه پرسشی را می آوریم؛ سپس از use to (بدون «d»)، فاعل/ضمیر فاعلی و در ادامه از شکل ساده فعل استفاده می کنیم. به مثال ها توجه کنید تا بیشتر آشنا شوید:

1. What did you use to do after finishing university?
2. When did you use to go on vacation with your coworkers?

کاربرد get used to: در کل "get used to" برای بیان عادت های جدید به کار می رود. با اینکه برای تجربه های مثبت و منفی کاربرد دارد اما بیشتر برای موقعیت های منفی که در گذشته داشتیم به کار می رود.

Subject + get used to + noun/gerund

مفهوم get used to در زمان های مختلف به کار می رود و هر یک به صورت جداگانه توضیح داده می شود:

حال استمراری (Present Continuous) با get used to

در صورت تغییر فعل به زمن حال استمراری، نشان دهنده عادت کردن به شرایط جدید است. ساختار آن نیز به صورت زیر است

Subject + get+ ing + used to + noun/gerund

اکنون به مثال زیر دقت کنید:

1. I'm getting used to smell now.

حال کامل (Present Perfect) با get used to

برای نشان دادن شرایطی که عادت کرده ایم از ساختار زیر استفاده می کنیم:

Subject + have/has + got/gotten used to + verb

مثال:

1. They haven't gotten used to their new house yet.

گذشته ساده با get used to

اگر بخواهیم به چیزهایی که در گذشته عادت کردیم اشاره کنیم از این مفهوم طبق ساختار زیر استفاده می کنیم:

Subject + got used to + noun/gerund

مثال:

1. I got used to speaking in another language since I came here.

کاربرد Be used to: وقتی از be used to در جمله استفاده می کنیم، در واقع داریم درباره عادت هایی که الان داریم، حرف می زنیم. می توان برای موقعیت های مثبت و منفی استفاده کرد که فرمول کلی آن به شکل زیر است:

Subject + be used to + noun/gerund

به چند مثال دقت کنید:

1. I am used to noise from the construction site.

◀ زمان ها

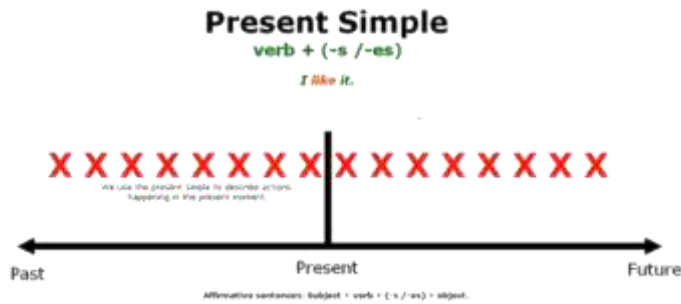
حال ساده (Simple Present)

در زمان حال ساده (Simple Present) معمولا کارهایی بیان می شود که به کارهای روزمره اشاره می شود و ساختار جملات حال ساده در حالت کلی به صورت زیر می باشد:

قید + فعل اصلی (auxiliary) + فاعل ⇒ مثبت

قید + فعل اصلی + do/does not + فاعل ⇒ منفی

قید + فعل اصلی + فاعل + Do/Does ⇒ سوال



نکته: در جملاتی که ضمیر سوم شخص (He/She/It) باشد در انتهای فعل اصلی s به کار برده شده و در جملات منفی نیز از does not/doesn't استفاده می شود همچنین در سوالات نیز فعل کمکی Does به کار می رود که در اینصورت حرف s از آخر افعال باید پاک شود.

← افعال خاص

از مباحث پرکاربرد دیگر آزمون های استخدامی به کارگیری افعالی خاص نظیر: Can، Might، May، Have to، must، ought to می باشد که در ادامه هر کدام یک به یک مورد بررسی قرار خواهند گرفت.

can

این فعل به معنای به معنی توانستن بیان کننده زمان حال و آینده است و در گذشته به صورت Could به کار می رود که بعد از این افعال فعل به صورت ساده و بدون to به کار برده می شود و همچنین در سوالات و جملات منفی نیز از خود این افعال استفاده می شود. مثال:

1. I can ride bike now.

May – Might

این فعل به معنی شاید، احتمالا در جملات به کار می رود که فعل بعد از آن به صورت ساده و بدون to be می آید و در سوالات و جملات منفی از خود این فعل استفاده می شود.

Have to

به معنی اجبار است که در زمان حال به کار می رود در صورت استفاده در جملات گذشته به صورت had to نوشته می شود و فعل بعد از آن نیز به صورت ساده و بدون to است و همچنین با افعال کمکی does, do, did سوالی و منفی می شود و برای ضمیر سوم شخص منفرد (He/She/It) به جای Have to از Has استفاده شده و در سوالات نیز در صورتی که ضمیر سوم شخص منفرد (He/She/It) باشد از فعل کمکی Does و در نتیجه have to استفاده می شود.

Must

این فعل نیز به معنای اجبار و نتیجه گیری در زمان حال است، در صورت استفاده از این فعل در زمان گذشته فعل had to جایگزین این فعل می شود. مثال:

1. You must wear this jacket, the other one is washed and wet yet.

Ought to/Should

به معنی "باید" نیز در زمان حال و آینده کاربرد دارد و فعل بعد از آن ها به صورت مصدر بدون to به کار می رود؛ برای سوال و منفی سازی نیز از خود افعال استفاده می شود. مثال:

1. He ought to brush his teeth every night.

مبحث wish

در این مبحث فعل wish را بررسی می کنیم که کاربردهای مختلفی در جملات دارد؛ بعد از فعل wish که معنی آن "خواستن" است، فعل به صورت مصدر با to استفاده می شود. و در حالت کلی ساختار آن به شکل زیر است.

مصدر با to + (اسم/ضمیر) + wish + اسم

پس از فعل wish جمله ای به کار می رود که ممکن است یک آرزوی غیرممکن باشد که فعل جمله پیرو نسبت به قید زمان یک زمان عقب تر است. اگر قید زمان حال باشد یا در جمله قید زمان نباشد فعل جمله پیرو به صورت گذشته ساده استفاده می شود و در صورتی که فعل این جمله was/were باشد، در نوشتاری were و در زبان محاوره was به کار می رود:

قید زمان حال + فعل گذشته ساده + فاعل + (that) + wish + I

در صورتی که قید، زمان گذشته باشد، فعل جمله پیرو به زمان ماضی بعید به کار برده می شود.

فعل ماضی بعید (had (not) p.p) + فاعل + (that) + wish + I

مثال:

I wish (that) I had passed the exam with a good score in pervious semester.

اگر قید، زمان آینده باشد در اینصورت فعل جمله پیرو به زمان آینده در گذشته به کار برده می شود:

مصدر بدون to + Would/could + فاعل + (that) + wish + I

جملات (شرطی - معلوم و مجهول - سببی - موصولی - مرکب)

جملات شرطی (conditional sentences)

هر گاه انجام یک کار ملزم به تکمیل امر دیگری باشد یا امر دیگری را میسر کند شرط می گویند. جملات شرطی در انگلیسی همان If clause و جملاتی که نتیجه هستند همان main clause هستند.

شرطی نوع اول (آینده ممکن)

در شرطی نوع اول اگر در زمان حال کاری انجام شده باشد نتیجه آن در آینده مشخص می شود که دارای فرمول بوده و به اینصورت توصیف می شود:

If + simple Present, subject + will/won't + verb

یا

فعل + will/won't + فاعل + زمان حال ساده + If

◀ جملات مجهول و معلوم

در این فصل یک موضوع رایج در آزمون های استخدامی را بررسی می کنیم که مربوط به مجهول و معلوم بودن جملات است که هر یک دارای فرمولی بوده و باید براساس آن ساختار بندی شود.

معلوم: جمله ای را معلوم گویند که دارای فاعل باشد که فرمول یک جمله معلوم به صورت زیر است:

مفعول + فعل + فاعل

Ali teaches the students twice a week

مفعول فعل فاعل

مجهول: به جملاتی که دارای فاعل (کننده کار) مشخصی نباشد که در صورت از آن استفاده می شود: ۱. زمانی که نمی خواهیم نام فاعل مشخص باشد. ۲. وقتی که اهمیت مفعول بیشتر از فاعل باشد و ۳. همچنین در گزارشات و اخبار نیز جهت زیبایی در کلام. فرمول آن نیز به صورت زیر است

شکل سوم فعل (Past Participle | p.p) + to be + مفعول

و

شکل سوم فعل (Past Participle | p.p) + to be + مفعول

حال برای ساخت جملات مجهول ابتدا مفعول جمله را شناسایی می کنیم و سپس با مفهوم افعال to be آشنا شده و در مرحله آخر نیز شکل سوم فعل (Past Participle | p.p) فعل را به کار ببریم.

نکته: برای جملات استمراری فعل to be به صورت "being" و برای زمان های کامل "been" و برای زمان آینده ساده "be" خواهد بود.

◀ جملات سببی

اگر شخصی باعث انجام کاری شود یا شخص دیگری آن کار را انجام دهد، در صورت بیان آن از ساختار سببی استفاده می کنیم.

جملات سببی معلوم

در این جملات افعال سببی مشخص و معلوم می باشد و ساختار آن ها به صورت زیر است:

مفعول + فعل ساده (مصدر بودن to) + فاعل اصلی + فعل سببی have/get + فاعل سببی

مفعول + فعل ساده (مصدر بودن to) + فاعل اصلی + فعل سببی let/make + فاعل سببی

حال به مثال مرتبط توجه کنید:

1. I will have a mechanic repair my car tomorrow.

نکته مهم:

می توان از افعال (force, want, ask, request, cause) به جای فعل سببی معلوم get نیز استفاده کنیم. مثال:

◀ They asked me to water the flowers when they're not at home.

◀ جملات موصولی

عبارت موصولی (Relative Clause) بخشی از یک جمله است که اطلاعات مازادی را در مورد شخص یا چیزی می دهد و با ضمیر موصولی شروع می شود و جزو مباحث پرکاربرد در آزمون های استخدامی می باشد.

عبارات موصولی ضروری (Defining Relative Clauses)

عبارات موصولی ضروری (Defining Relative Clauses) اطلاعات مازاد و مهمی را درباره اشخاص یا چیزها به ما می دهند و به عبارت دیگر وجود این جمله واره ها ضروری بوده و بدون آن ها جمله کامل نیست. برای مثال جمله زیر را در نظر بگیرید:

Women who love wearing up heal shoes are common.

ضمیر	شخص	اشیا	مکان	زمان	دلیل
فاعلی	Who/that	Which/that	-	-	-
مفعولی	Who/whom/that	Which/that	Where	when	Why
مالکی	whose	Whose	-	-	-

ضمایر موصولی who، whom، which می توانند با that جایگزین شوند. می توان از who و that به جای whom استفاده کرد.

حذف ضمایر موصولی در عبارت های موصولی ضروری

ضمیر موصولی فقط در شرایطی می تواند حذف شود که به عنوان مفعول عبارت به کار برود. هنگامی که ضمیر موصولی در نقش فاعل باشد، نمی توانیم آن را حذف کنیم. معمولاً وقتی بعد از ضمیر موصولی، ساختار «فاعل + فعل» را داریم، می توانیم بگوییم که در نقش مفعول در جمله ظاهر شده است.

1. The mechanic who/that repaired this car is my uncle.

◀ جملات مرکب

جملات مرکب از چند جمله واره مجزا تشکیل شده اند که توسط حرف ربط به همدیگر وصل می شوند. برای درک جملات مرکب ابتدا به بررسی جملات ساده می پردازیم؛ جملات ساده شامل فاعل و فعل است و ممکن است مفعول نیز داشته باشد اما با این تفاوت که فقط از یک جمله واره مستقل تشکیل شده است. به مثال زیر توجه کنید:

1. She completed her driving courses.

اما جمله مرکب دارای حداقل دو جمله واره مستقل است که با حروف ربط یا نقطه ویرگول به یکدیگر متصل می شوند.

1. The theatre was crowded, so we didn't wait until the end.

در صورت استفاده از جمله ساده به صورت تکراری بار معنایی جالبی نخواهد داشت بنابراین از جملات مرکب برای بیان جزئیات ضمن حفظ رسایی کلام استفاده می شود.

کلمات ربط پرکاربرد که در جملات مرکب مورد استفاده قرار می گیرد را در ادامه ذکر می کنیم که در فصول قبلی هر یک توضیح داده شده است.

FANBOYS: For – and – nor – but – or – yet – so

جمله واره در زبان انگلیسی به دو دسته "مستقل" (Independent Clause) و "وابسته" (Dependent Clause) تقسیم می شود به اینصورت که در جملات مستقل اگر کلمات ربط حذف شود جملات ناقص نبوده و معنی خود را حذف می کنند. نکته مهم: حروف ربط هم پایه فقط دو جمله واره مستقل را به هم وصل می کند.

کاربرد نقطه ویرگول در جملات مرکب: جهت ایجاد ارتباط میان جمله واره های مستقل از "؛" نیز می توان به جای کلمات ربطی که ذکر شد استفاده کرد.

1. Call him two hours later; He will be back in then.

کاربرد قیدهای ربط در جملات مرکب: علاوه بر کلمات ربطی که به آن ها اشاره شد، می توانیم از قیدهای ربط مانند "moreover" یا "nevertheless" و "at the very least" استفاده کنیم که در اینصورت باید قبل از آن ها نقطه ویرگول و بعد از آن ها ویرگول بیاید. به مثال ها توجه کنید:

1. Jack wants to go to Italy; however, his friend doesn't want to go.

نکات طلایی پرکاربرد در آزمون های استخدامی این فصل:

۱. جمله مرکب حداقل دو جمله واره مستقل دارد و نمی توان از جمله واره وابسته استفاده کرد.

۲. اگر حرف ربط هم پایه بین دو جمله واره قرار نگیرد، می توانیم نقطه ویرگول به کار ببریم.

۳. کلمات ربط (FANBOYS) نشان دهنده ارتباط میان ایده های دو جمله واره است: مثلاً «but» نشان می دهد که دو جمله واره نظر مخالفی دارند یا «and» بیان می کند که دو جمله واره ایده یکسانی دارند.

۴. باید توجه داشت که جمله مرکب حداقل از دو جمله واره مستقل تشکیل شده اما جمله پیچیده حداقل یک جمله واره مستقل و یک جمله واره وابسته دارد و از این دو نباید اشتباهی استفاده کرد. مثال:

1. Before john went to the party, he bought a gift for his friend.

۵. امکان ترکیب جمله مرکب و جمله پیچیده وجود دارد اما در اینجا به آن نمی پردازیم.

حروف ربط (تضاد - اضافه و تعریف - کاربرد حروف ربط)

حروف ربط تضاد

از مباحث دیگر در آزمون های استخدامی گرامر مربوطه به حروف ربط تضاد:

Although, even though, In spite of, despite می باشد که هر کدام دارای قواعد و کاربرد خاصی می باشند:

Although/ Though

این کلمه ربط با معنی "با اینکه، با وجود اینکه" برای متصل کردن دو جمله متضاد استفاده می شود، در واقع تمایز را نشان می دهد که مثال هایی را بررسی می کنیم:

Although/Though + subject + verb

نکته: یکی از تفاوت های اصلی Although و Though اگرچه هر دو یک مفهومی دارند اما Although بیشتر در جملات رسمی استفاده می شود اما Though در جملات محاوره ای کاربرد دارد و به عنوان قید می تواند معنای متفاوتی داشته باشد.

Even Though

این کلمه نیز همان مفهوم دو کلمه ربط قبلی (Although و Though) یعنی "با اینکه، با وجود اینکه" را دارد اما گاهی برای تاکید بیشتر Even را قبل از Though استفاده می کنیم. مثال:

1. I still feel hungry even though I had a big lunch.

Despite/In spite of

این کلمات نیز برای بیان اتفاقاتی است که غیر منتظره و غافلگیر کننده هستند و بعد از آن ها نیز اسم، ضمیر یا فعل ing دار استفاده می شود که ساختار آن به صورت کلی در حالت زیر است:

Despite/In spite of + Gerund

Despite/In spite of + Noun Phrase

حروف اضافه و تعریف

در این فصل در مورد حروف اضافه و article ها بحث می کنیم که یکی از مباحث اساسی در سوالات استخدامی به شمار می رود.

حرف اضافه (prepositions)

حروف اضافه شامل کلماتی هستند که قبل از اسم به کار برده می شوند تا ارتباط آن را با کلمات دیگر جمله نشان دهند که شامل (in)، (on)، (at)، (with)، (about)، (across)، (opposite)، (within)، (beneath)، (near)، (inside)، (outside)، (besides)، (beside)، (among)، (between)، (to)، (by)، (off)، (from)، (of)، (during)، (against)، (In time)، (on time)، (above)، (below)، (under)، (over)، (in front of)، (behind) می باشد.

۱. حرف اضافه (in)

این حرفه اضافه در مورد زمان قبل از ماه، فصل، سال و قرن کاربرد دارد.

نکته: اگر جمله ای مربوط به زمان آینده ساده باشد، قبل از طول زمان حرف اضافه in به کار می رود.

در مورد مکان مانند اشیای دارای حجم، قبل از شهرها، روستاها، کشورها، استانها، قاره ها و ایالت هاش، محل های مسقف نیز مورد استفاده قرار می گیرد:

in her bag - in Africa - in Tabriz - in Tehran - in class - in mosque - in building

۲. حرف اضافه (on)

این حرف اضافه قبل از روزهای هفته و ماه به کار می رود. در آدرس ها نیز همراه با نام خیابان استفاده می شود.

۳. حرف اضافه (at)

این حرف اضافه نیز قبل از دقیقه ساعت و آدرس هنگام ذکر شماره پلاک استفاده می شود

نکته: قبل از کلماتی چون sunset, sunrise, midday, dawn, noon, midnight, night نیز از حرف اضافه at استفاده می شود.

۴. حرف اضافه (within - opposite - across - about)

* حرف اضافه about به معنی در اطراف، درباره در حدود، در شرف، نزدیک به می باشد.

* حرف اضافه across به معنی از یک سو به سوی دیگر می باشد که در جملاتی همچون عبور از خیابان و آدرس به کار می رود.

* حرف اضافه opposite نیز به معنی در مقابل یکدیگر، متضاد، مخالف، عکس هم دیگر، برعکس می باشد.

* حرف اضافه within با معنی در مدت یا در حدود به کار می رود.

۵. حرف اضافه (outside - inside - near - beneath)

* حرف اضافه beneath: معنی این حرفه اضافه در زیر یا دور از شان بودن است.

* حرف اضافه near به معنی نزدیک به اینصورت استفاده می شود.

* حرف اضافه inside به معنی داخل چیزی به اینصورت به کار می رود.

* حرف اضافه outside به معنی بیرون چیزی به اینصورت به کار می رود.

She was outside and it was raining.

نکته: تفاوت میان on time و in time را می توان در معنا توصیف کرد که on time به معنی سر وقت می باشد و in time معنی در موعد مقرر یا حتی زودتر.

۶. حرف اضافه (against): این کلمه به معنی علیه، برضد، برعکس می باشد.

۷. حرف اضافه (during): این حرف اضافه نیز به معنی در طول، در هنگام به کار می رود.

۸. حرف اضافه (of - off): حرف اضافه of مالکیت را نشان می دهد و همچنین به معنی (از) می باشد.

* حرف اضافه off با افعال مختلف به کار می رود و برای هر کدام معنی خاصی می بخشد. مثال:

خاموش کردن: Turn off >> چرخیدن = Turn =

۹. حرف اضافه (by): این کلمه دارای معانی مختلفی است که اغلب قبل از وسایل نقلیه به کار می رود و معنی آن (با) یا (به وسیله) می باشد.

نکته اول: اگر در جمله قبل از وسیله نقلیه صفات ملکی یا حرف تعریف نامعین A باشد به جای حرف اضافه by ما in را قرار می دهیم.

نکته دوم: بعد از حرف اضافه by فعل باید به صورت ing دار (اسم مصدر) استفاده شود.

۱۰. حرف اضافه (till-until): در زبان فارسی با معادل (تا) هستند و در زمان به کار می روند.

۱۱. حرف اضافه (among - between): حرف اضافه among به معنی میان دو نفر یا دو اشیا به کار می رود اما between به معنی میان چند نفر یا چند شی است

۱۲. حرف اضافه (beside - besides): حرف اضافه beside به معنی (در کنار) می باشد اما besides به معنی علاوه بر، in addition to می باشد.

۱۳. حرف اضافه (below - above - under - over): حرف اضافه over به معنی بالا یا فراتر است و متضاد آن under به معنی زیر می باشد. Above مانند over به معنی بالا است اما بالاتر از آن محسوب می شود و همین طور متضاد آن below به معنی پایین و زیر می باشد.

۱۴. حرف اضافه (behind - in front of): حرف اضافه behind به معنی در پشت چیزی بودن است.

اما حرف اضافه in front of به معنی در جلوی چیزی به کار می رود.

◀ کاربرد حروف ربط

در زبان برای بیان هدف از عبارت هایی استفاده می شود که هر یک کاربرد و موقعیت خاص خود را دارد. در این فصل به بررسی دو عبارت رایج و پرکاربرد به خصوص در آزمون های استخدامی و سایر آزمون ها، یعنی "so as to" و "in order to" پرداخته و هر یک را توضیح می دهیم.

۱. **in order to**: یک حرف ربط وابسته ساز (subordinating conjunction) است که برای اتصال یک جمله وابسته (subordinating clause) به جمله وابسته اصلی (main clause) و برای بیان هدف به معنی "تا" مورد استفاده قرار می گیرد. مثال:

1. I saved money **in order to** buy a new house.

در صورتی که بخواهیم این عبارت را در جملات منفی به صورت منفی به کار ببریم کفایت بعد از "order" کلمه "not" را اضافه کنیم. مثال:

1. I didn't tell my mother anything about accident **in order not to** make her upset.

۲. **so as to**: حرف ربط "so as to" برای بیان هدف به کار می رود که میتوان دو جمله ای که یکی بیانگر فعالیت و دیگری بیانگر هدف است را به ترتیب به هم متصل کرد که معمولاً در نوشتار کاربرد دارد. بعد از "so as to" شکل ساده فعل استفاده می شود.

مثال:

1. He walks along this street so as to lose weight.

نکته مهم: استفاده از "so as to" تنها در صورتی مجاز است که فاعل دو جمله واژه - جمله واژه اصلی و جمله واژه وابسته - یکسان باشد.

می توان so as to را در ابتدای جمله نیز به کار برد که بدین ترتیب جمله واژه وابسته آغازگر جمله خواهد بود که در این صورت باید دو جمله واژه را با یک ویرگول از هم جدا شوند.

مثال:

1. So as to go to medical faculty, she studied really hard.

در صورتی که بخواهیم این عبارت را در جملات منفی به صورت منفی به کار ببریم کفایت بعد از "so as" از کلمه "not" استفاده کنیم:

1. I wrote a letter to the boss so as not to get canned

◀ مقادیر - خواندن اعداد

این فصل نیز در مورد کلماتی است که قبل از اسامی برای توضیح در مورد مقدار به کار می رود. این کلمات شامل Some, any, much, many, few و little می باشد. حال اگر بخواهیم دسته بندی نماییم:

much, many, few به عنوان ضمیر شمارشی در جمله هستند و به مقادیر معینی اشاره دارند اما در حالی که Some و Any نیز هر دو "تعیین کننده کلی" هستند به عبارت دیگر به مقدار نامعین و نامشخصی اشاره دارند.

۱. **much و many**: از این ضمایر برای نشان دادن کمیت ها، مقادیر و اندازه استفاده می شوند که زمانی که اسم مورد نظر ما قابل شماره و جمع بندی باشد از ضمیر many و برای اسامی غیر قابل شمارش نیز از much استفاده می شود.

1. There are many trees on this street.

۲. **few و little**: این کلمات زمانی که به تنهایی به کار روند بیان کننده اندازه کمی از چیزی که انتظار داریم هستند. اما به یاد داشته باشید که few و little با حرف تعریف a نیز استفاده می شوند و بار معنایی مثبت را در اینصورت به خود می گیرند.

حال به بررسی زمان استفاده از این کلمات می پردازیم:

کلمه little همراه با اسامی مفرد و غیرقابل شمارش به کار می رود و few نیز با اسامی جمع قابل شمارش استفاده می شود
She didn't want to immigrate but she had little choice.

۳. **any و some**: در صورتی که اسم ما غیر قابل شمارش باشد و مقدار آن مشخص نباشد از some و any استفاده می شود؛ به اینصورت که اگر جمله مثبت باشد some و در صورتی که منفی باشد any به کار می رود:

Take some of the food for your father.

۴. **no**: در صورت استفاده از no برای نشان دادن عدم موجودی اسامی قابل شمارش و غیر قابل شمارش فعل به صورت مثبت خواهد بود که کلمه "no" بعد از فعل اصلی به کار برده می شود.

خواندن اعداد

در زبان انگلیسی اعداد به چند بخش "اعداد اصلی"، "اعداد ترتیبی"، "اعداد کسری"، "اعداد اعشاری" و "اعداد درصدی" تقسیم می شوند. اعداد اصلی همان اعداد ۱ تا بی نهایت است که به صورت روزمره استفاده می کنیم:

One - two - three - four - five - six - seven - ...

۱. **اعداد ترتیبی**: اعداد ترتیبی اعدادی هستند که بیانگر ترتیب هستند و از چند قانون کلی پیروی می کنند:

۱. در اعداد ترتیبی، در سه عدد ابتدایی قانون خاصی وجود ندارد، اما از عدد چهارم به بعد به انتهای اعداد حرف th اضافه می شود.

First - Second - third - fourth - fifth - sixth - seventh - eighth - ninth - tenth-...

۲. در مورد مضارب ۱۰ نیز حرف th به انتهای عدد اصلی اضافه می شود.

Eleventh - twelfth - thirteenth - fourteenth - fifteenth - sixteenth - seventeenth - eighteenth - nineteenth

۳. برای ساختن اعداد ترتیبی سه رقمی و بزرگتر به یکان آن عدد، حرف th اضافه می کنیم و در صورتی که رقم یکان از اعداد اصلی ۱ تا ۳ باشند نیز طبق روال باید از قاعده مشخصی که در شماره ۱ ذکر شد، استفاده گردد.

۲. **اعداد کسری**: اعداد کسری برای نشان دادن قسمتی از کل به کار می روند، مانند: یک چهارم، دو هشتم و ...

برای خواندن اعداد کسری در انگلیسی ابتدا عدد بالایی (صورت کسر) را مانند اعداد اصلی می خوانیم و سپس عدد پایینی (مخرج کسر) را بصورت اعداد ترتیبی می خوانیم. مثال:

$1/4 = \text{one-fourth}$ یا $a \text{ fourth}$

در صورتی که اعداد صورت بیش از یک باشند و از آنجایی که اعداد ترتیبی قابل شمارش هستند، باید "s" را به عدد مخرج اضافه کنیم. مثال:

$2/3 = \text{two-thirds}$

در مورد شیوه خواندن کسرهایی با مخرج "۲" و "۴" استثنائاتی وجود دارد:

$3/4 = \text{three quarters}$

۳. **اعداد اعشاری**: اعداد اعشاری در زبان انگلیسی نیز از چپ به راست خوانده می شود اما باید طبق مراحل زیر آن ها را بخوانیم:

۱. ابتدا عدد اصلی (عدد قبل از اعشار) را به صورت معمولی می خوانیم.

۲. اعشار را با گفتن کلمه point یا «و» جدا می کنیم. در آخرین مرحله اعداد بعد از اعشار را می خوانیم. اعداد بعد از اعشار را به دو صورت می توان خواند. به نمونه ها توجه کنید:

۱٫۲۳ = one point two three یا one point twenty-third hundredths

نکته: اگر قبل از ممیز عدد صفر وجود داشته باشد، اعداد اعشاری را هم می توانید با صفر قبل از ممیز بخوانید و هم می توانید از گفتن صفر قبل از ممیز صرفنظر کنید. مثال:

۰٫۰۱ = Zero point zero one یا point zero one

برای خواندن اعداد درصدی ابتدا عدد اصلی را به صورت معمولی می خوانیم. سپس، کلمه percent را اضافه می کنیم. مثال:

۲۵% = twenty-five percent

۴. خواندن سال ها: خواندن اعداد سال ها کار پیچیده ای می باشد و قوانین خاص خود را دارد:

۱. در ابتدا دو رقم اول خوانده می شود سپس دو رقم دوم:

۱۹۶۴ = nineteen sixty four

۲. برای سال های ۲۰۰۱ تا ۲۰۱۰، رایج ترین روش خواندن سال دو هزار و + عدد است:

۲۰۰۷ = two thousand and six

۳. برای سال های ابتدایی پس از ۲۰۱۰ ممکن است دو شیوه بیان متفاوت بشنوید که هر دو آنها صحیح می باشند.

۲۰۱۴ = two thousand and fourteen یا twenty fourteen

۴. وقتی یک سال به عددی بین ۰۱ و ۰۹ ختم می شود، قسمت آخر به عنوان عدد 0 + رقم بعد از آن تلفظ می شود:

۱۹۰۸ = nineteen O four

۵. وقتی یک سال به ۰۰ ختم می شود (مثلاً ۱۹۰۰) آنگاه سال به عنوان ارقام قبل از ۰۰ و سپس صد گفته می شود:

۱۹۰۰ = nineteen hundred

۶. وقتی افراد به طول دوره یک قرن اشاره می کنند، یک S به انتهای آن اضافه می شود:

The 1900s = the nineteen hundred (1900-1999)

۵. خواندن شماره تماس ها:

خواندن شماره تماس ها و تلفن ها به صورت تک به تک با ارقام اصلی خوانده می شود.

۳۴۴۹۰۶۱۲ = three - four - four - nine - zero - six - one - two

◀ نقش کلمات - پیشوندها و پسوندهای کلمات - کاربرد کلمات ربط - ترتیب

اسامی و صفات - قیدها - قیاس - تشدید کننده ها

◀ نقش کلمات

در زبان انگلیسی کلام از اجزای مختلفی تشکیل شده است که هر یک نقش خاصی را در جمله معین می کنند؛ اجزای کلام شامل هشت بخش است که عبارتند از:

۱. اسم ۲. ضمیر ۳. فعل ۴. صفت ۵. قید ۶. حرف اضافه ۷. حرف ربط ۸. حرف ندا

این اجزا نشان دهنده عملکرد کلمات به لحاظ دستوری است که یک کلمه ممکن است بیش از یک اجزای کلام داشته باشد و نقش های متفاوتی به خود بگیرد.

اکنون به بررسی این اجزا پرداخته و توضیحاتی را در این خصوص ارائه می کنیم:

اسم (Noun)

کلمه ای است که برای نامیدن شخص، مکان، شی و غیره به کار می رود. اسامی معمولا با حروف تعریف معین و نامعین (a/an/the) که در فصل هفتم توضیح داده شده به کار می روند. اسم ها به دو نوع "عام" و "خاص" دسته بندی می شوند. اسامی می توانند در حالت مفرد یا جمع، قابل شمارش یا غیرقابل شمارش به کار برده شوند. یک اسم می تواند نقش ای مختلفی در جمله داشته باشد که برخی از آن ها عبارتند از: فاعل، مفعول حال به مثال زیر دقت کنید:

The young **boy** brought a **pencil** to draw his **picture**.

همانطور که توضیح داده شد، اسامی در دو نوع عام و خاص دسته بندی می شوند که شامل اسامی عام و کلی هستند مانند، country، اما اگر به اسم خاص یک کشور اشاره کنیم جزو اسامی خاص خواهد بود مانند: France.

اسامی در زبان انگلیسی به دو دسته دیگر "قابل شمارش" و "غیر قابل شمارش" نیز تقسیم می شوند.

۱/۱. **اسامی قابل شمارش:** اسم هایی که می توان آن ها را شمرد را اسامی قابل شمارش می نامند. این اسامی با حروف تعریف "a" و "an" یا اعداد می آیند. مانند:

A dog – A house – One pen – An elephant

در حالت جمع برای این اسامی حرف "s" و "es" اضافه می شود. مثل:

Trees – boxes – pencils

نکات مهم:

۱. در صورتی که اسم ما با حروف صدا دار (a,e,o,u,i,e) آغاز شود از حروف تعریف "an" استفاده می کنیم.

۲. در صورتی که آخر اسم حروفی مانند: s, ss, o, x باشد از حرف جمع "es" استفاده می کنیم.

۱/۲. **اسامی غیر قابل شمارش:** اسامی هستند که نمی توان آن ها را جمع بست و تعداد معینی مشخص کرد. اسامی غیر قابل شمارش، همواره به شکل مفرد کاربرد دارند، بنابراین از فعل مفرد برای آن ها استفاده می شود و استفاده از حرف تعریف درست نمی باشد. برای نشان دادن اندازه این اسامی از برخی واژه ها متناسب با اسم استفاده می شود که نیازمند به خاطر سپردن آن ها می باشد و قواعد خاصی برای آن ها تعریف نشده است. مانند:

A jar of honey - A bottle of water - A box of paper – a piece of music

همچنین از صفات شمارشی (Quantifiers) تیز برای نشان دادن اندازه این اسامی استفاده می کنیم که شامل:

a lot of - a little – some – much – a bit - any

این مباحث در فصل ۱۱ به طور مفصل توضیح داده شده است.

۱/۳. **اسم مصدر:** اگر به آخر فعل "ing" اضافه کنیم، آن فعل به اسم تبدیل می شود که به آن اسم مصدر می گویند و می تواند در نقش فاعل، مفعول نیز به کار برده شود که با ذکر مثال هر یک را توضیح می دهیم:

اسم مصدر در انگلیسی در نقش فاعل: در صورتی که اسم مصدر (ing + فعل) در ابتدای جمله بیاید آنگاه نقش فاعل را به خود می گیرد؛ مثال:

1. **Eating** fast food isn't healthy.

اسم مصدر در انگلیسی در نقش مفعول: علاوه بر فاعل، اسم مصدر (ing + فعل) می تواند مفعول جمله نیز واقع گردد. در این حالت، هم به عنوان «مفعول مستقیم» (Direct Object) و هم «مفعول حرف اضافه» (Object of Preposition) کاربرد دارد. مثال:

1. I hate **swimming** in the sea.

نکته مهم: همیشه بعد از حروف اضافه، اسم مصدر (ing + فعل) استفاده می شود. مثال:

1. I'm sorry for **being** late.

باید توجه داشت که کلمه مورد نظر باید از افعالی باشد که مفعول ing می گیرند. در غیراینصورت نمی توان ing اضافه کرد. حال به چند نمونه پر کاربرد در آزمون های استخدامی از افعالی که مفعول ing می گیرند توجه کنید:

Admit - enjoy – practice – recommend – finish – spend – suggest – consider – keep – stop

پیشوندها و پسوندهای کلمات

در این فصل به بررسی پیشوندها و پسوندهای کلمات در زبان انگلیسی می پردازیم و مثال هایی را ارائه می کنیم که در آزمون های استخدامی کاربردی بوده و به کسب نمره مطلوب در زبان انگلیسی کمک می کند.

در زبان انگلیسی کلمه از سه بخش "پیشوند - ریشه (Root) - پسوند" تشکیل می شود. ما در این فصل به بررسی پیشوندها (Prefix) و پسوندها (Suffix) کلمات می پردازیم. در کل ساختار به صورت زیر است:

(Prefix) + (Root Word) + (Suffix)

پیشوند ها (Prefix)

اگر در ابتدای کلمه از پیشوندهایی مانند ill, im, un, re, dis, pre, a استفاده کنیم، معنی کلمه تغییر می کند که هر کدام برای هر کلمه ای قابل استفاده نیست و باید شناختی از نحوه کاربرد این کلمات در ابتدای کلمات داشت. در واقع پیشوند نوعی تکواژ "Morpheme" محسوب می شود که نمی توان به واحدهای زبانی کوچک تر تقسیم کرد. اکثر پیشوند ها از یک یا دو هجا تشکیل شده اند اما برخی نیز سه هجایی هستند.

ناممکن impossible → ممکن possible - غیرقانونی illegal → قانونی Legal

قطع شدن disconnect → وصل شدن connect - بازنویسی rewrite → نوشتن write - تخریب undo → انجام دادن do

توقف ناپذیر → nonstop → توقف stop - پیش نمایش preview → منظره view -

بیش از حد انجام دادن Overdo → انجام دادن do - نامتقارن asymmetrical → متقارن Symmetrical

غیر مطلع misinformed → مطلع informed - عدم مسئولیت irresponsible → مسئولیت responsible

همانطور که می بینید بعضی از پیشوندها بار منفی برای کلمه دارند و برخی معنی کلمات را عوض می کنند. از پیشوند در انگلیسی برای طبقه بندی کردن موضوعات علمی نیز استفاده می شود. به عنوان مثال پیشوند "bio" به معنی زیست زمانی که به عنوان پیشوند به کار می رود معنای زیستی به کلمه می بخشد مانند:

Biomedical - Biochemistry - Biophysics

پیشوند "a" فقط قبل از کلماتی قرار می گیرد که با حروف بی صدا شروع شده باشند. مثال:

Political سیاسی → apolitical غیرسیاسی

پیشوند "il" همیشه قبل از کلماتی به کار می رود که با حرف "l" شروع شده باشند. مثال:

Logical منطقی → illogical غیرمنطقی

پیشوند "im" همیشه قبل از کلماتی به کار می رود که با حرف "m" یا "p" شروع شده باشند. مثال:

Perfect کامل → imperfect ناکامل

پیشوند "ir" همیشه قبل از کلماتی به کار می رود که با حرف "r" شروع شده باشند. مثال:

Rational عقلانی → irrational غیر عقلانی

پیشوند "un" می توان به جای not به کار برد. مثال:

Necessary ضروری → unnecessary = not necessary غیرضروری

نکات طلایی: حروف ابتدایی برخی از کلمات انگلیسی ممکن است مشابه با پیشوند باشد اما در واقع آن حروف بخشی از «ریشه کلمه» (Root Word) هستند و نمی توان آن ها را جدا کرد، مانند کلمات زیر:

Adventure, important, irritate, discuss

اگر بخواهیم قبل از «اسامی خاص انگلیسی» (Proper Nouns) پیشوند بگذاریم، حتما از Hyphen استفاده می کنیم:

Anti-social – post-doctoral

برای جلوگیری از قرار گرفتن «حروف صدادار» (Vowel) مشابه کنار همدیگر از Hyphen استفاده می کنیم:

Re-enter – anti-inflammatory

البته این مورد برای تمامی کلمات کاربرد ندارد و کلماتی مثل cooperate استثنا هستند

← کاربرد کلمات ربط

در این فصل به بررسی کلمات ربط و نحوه کاربرد آن ها در زبان انگلیسی می پردازیم

در ابتدا گرامر Since را بررسی کرده و نحوه تشخیص کاربرد صحیح آن را در کنار for و because توضیح می دهیم.

1- Since: به طور معمول در زمان حال کامل و گذشته کامل (به فصل ۱ رجوع کنید) استفاده می شود و می تواند

نقش های متفاوتی در جملات داشته باشد.

* **کاربرد Since به عنوان حرف اضافه:** اگر بخواهیم به کاری در زمان گذشته اشاره کنیم که تا بعدها ادامه داشته باشد از

Since استفاده می کنیم که در اینصورت به عنوان حرف اضافه در جمله به کار می رود.



* **کاربرد Since به عنوان حرف ربط:** در صورت ارائه علت یا توضیح کاری در جملات می توانیم از Since استفاده کنیم که در

این صورت در نقش حرف ربط در جمله خواهد بود.

مثال:

1. Since he gets good marks, he will get the first chance in employment.

* **کاربرد Since به عنوان قید:** زمانی که Since در مورد فعل جمله اطلاعاتی ارائه کند در این صورت نقش قید را خواهد

داشت:

1. They returned home to New York and have since worked as a firefighter.

2- Because در زبان انگلیسی استفاده از Because برای بیان علت مرسوم تر و پرکاربردتر از Since است لذا در بیشتر مواقع

به جای Since برای بیان علت از Because استفاده می کنیم.

1. She was so dirty because she hadn't cleaned herself well.

مقایسه کاربرد Since و Because در جملات:

۱. معنی Since به معنی "از آنجایی که" اما Because به معنی "چون" و "به دلیل" است

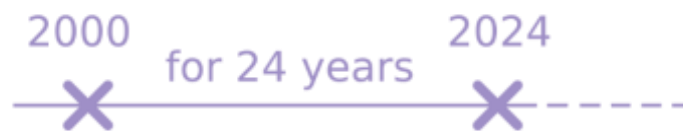
۲. میزان اهمیت Since در جمله کم است اما میزان اهمیت Because در جمله زیاد است.

۳. Since در ابتدا یا وسط جمله استفاده می شود در حالی که Because در وسط جمله قرار می گیرد.

۴. هر دو در جملات پرسشی قابل استفاده هستند.

در حالت کلی، Since را برای بیان دلیل یا علت غیرمستقیم که چندان اهمیتی ندارد استفاده می کنیم اما Because برای بیان دلیل و علت مستقیم با اهمیت زیاد کاربرد دارد.

for کلمه For برای ذکر بازه زمانی مشخص به کار می رود در حالی که Since به خود زمان اشاره دارد:



1. I studied this lesson for about 3 hours.

همچنین For با معنی "برای" در جملات کاربرد دارد:

1. I gave money for him to go to university in Canada.

While -4: برای نشان دادن همزمانی دو اتفاق یا جهت اشاره به تضاد میان دو چیز از While استفاده می کنیم. که در زمان

گذشته ساده یا حال ساده نیز به کار می رود به مثال های مرتبط دقت کنید:

1. You called me while I was driving.

در حالی که While می تواند در نقش اسم یا فعل در جمله نیز به کار برده شود:

1. We waited for him for a while.

ترتیب اسامی و صفات

در زبان انگلیسی رعایت ترتیب کلمات با توجه به نقش آن ها بسیار مهم بوده و عدم رعایت باعث ایجاد اشتباه می شود. بنابراین یک قاعده کلی در نظر گرفته شده تا براساس آن از ایجاد بی نظمی در ترتیب اسامی و صفات جلوگیری شود که ساختار آن به صورت زیر است:

اسم + جنس + ملیت + رنگ + اندازه + کیفیت + شماره

یا

شکار مجاز

حال به مثال زیر توجه کنید:

1. Two nice big black Iranian stony statue.

می توان برخی صفات را در کلمات حذف کرد اما همچنان ترتیب مهم می باشد.

1. Three small green hat.

◀ قید ها

یکی از بخش های پر سوال در آزمون های استخدامی و اجزای کلام در زبان انگلیسی قید ها هستند. اگر بخواهیم درباره قید توضیح دهیم باید اشاره به ارائه اطلاعاتشان در مورد فعل جمله کنیم. البته قابل ذکر است که قیدها علاوه بر فعل به توصیف دیگر اجزای کلام نیز می پردازد. همچنین قید های دیگری را نیز توضیح می دهند و بار معنایی مثبت یا منفی ایجاد می کنند.

۱. **قید زمان:** این قید زمان وقوع فعل را نشان می دهد. مانند مثال های زیر:

1. Were you awake **yesterday** morning?

نکته: قید زمان yet که معنی آن هنوز است برای سوالی و منفی کردن جمله به کار می رود؛ عملی را نشان می دهد که فعلا اتفاق نیافتاده اما انتظار وقوع آن را داریم و معمولا در آخر جمله به کار برده می شود.

۲. **قید مکان:** این قید مکان یا موقعیت فعل را در جمله نشان می دهد که برخی از قیدهای مکان پرکاربرد را نام می بریم:

Across – over – under – in – out – backward – there – here – through – around – behind – far away – in the park – in this place – forward

۳. **قید حالت:** این قید بیانگر حالت و روند فعل است. یکی از راه های تشخیص قید حالت استفاده از پسوند ly در آخر کلمه است که اینجا بعضی از قیدهای حالت را نام برده و مثال می زنیم:

Happily – sadly – quickly – carefully – nicely – beautifully – thankfully - fast

۴. **قید مقدار:** این قید شدت و میزان عمل را نشان می دهد که می توان قید های زیر را در لیست قیدهای مقدار قرار داد:

Completely – mildly – excessively – most – much – entirely – too – thoroughly – less – somewhat – enough – nearly

۵. **قید تکرار:** این قید تعداد و دفعات وقوع یک عمل را نشان می دهد. اهمیت این بخش در آزمون های استخدامی بالا می باشد لذا دقت کافی را داشته باشید. قید های تکرار به ترتیب طبقه بندی می شود و هر کدام دارای درجه خاصی می باشد.

◀ قیاس ها

برای مقایسه اشخاص و اشیا در زبان انگلیسی از قاعده خاصی پیروی می کنیم که یکی از مباحث پرکاربرد در آزمون های استخدامی و سایر آزمون های رسمی محسوب می شود. بنابراین به تفصیل هر یک از قیاس ها به صورت جزء به جزء می پردازیم.

در زبان انگلیسی برای مقایسه از دو صفت استفاده می کنیم که شامل موارد زیر است:

* صفات تفضیلی (Comparative Adjectives) * صفات عالی (Superlative Adjectives)

اکنون هر یک را توضیح می‌دهیم:

صفات تفضیلی (Comparative Adjectives)

برای مقایسه دو شخص یا اشیا از این نوع صفات استفاده می‌کنیم، به عنوان مثال دو شخص از لحاظ قد یا دو توپ از لحاظ رنگ و غیره. در زبان فارسی از پسوند "تر" استفاده می‌کنیم مثلاً بلندتر، بزرگتر و ... اما در زبان انگلیسی کاربرد آن‌ها به این سادگی نیست که قواعد آن را در ادامه توضیح می‌دهیم:

ابتدا باید برای یادگیری این صفات هجا یا سیلاب (Syllable) کلمات را یاد بگیریم تا بتوانیم آن را در این فصل به کار ببریم. سیلاب‌ها حروف «صامت‌ها» (Consonants) را به «مصوت‌ها» (Vowels) وصل می‌کنند و کلمه را شکل می‌دهند که هر کلمه از یک یا چند هجا تشکیل شده است؛ به عنوان مثال: کلمه big تک هجایی محسوب می‌شود در حالی که کلمه "teacher" به صورت "tea" و "cher" از دو هجا تشکیل شده است. پس از اطلاع از تعداد هجای صفت در صورتی که از یک یا دو هجا تشکیل شده باشد به انتهای صفت "-er" اضافه می‌شود و در صورتی که بیش از دو هجا داشته باشد در ابتدای صفت "more" به معنای بیشتر و "less" به معنای کمتر می‌آید. در حالت کلی ساختار این جملات به صورت زیر است:

Noun (subject) + verb + comparative adjective + than + noun (object)

مثال:

1. Jack is shorter than me.

◀ تشدید کننده‌ها

در این فصل قیود تشدید کننده را بررسی می‌کنیم که از دیگر مباحث آزمون‌های استخدامی می‌باشد. دو ساختار قیدی برای بیان قیود تشدید کننده وجود دارد که به صورت زیر نشان داده می‌شود:

Such + a/an + adjective + noun + that

So + adjective/adverb + that + noun

از دیگر قیود تشدید کننده too و enough هستند که هر کدام با قاعده خاص در جملات به کار برده می‌شوند: قید too به معنی "آنقدر که" به جمله بار معنایی منفی می‌دهد و به صورتی که نمی‌توان بعد از آن فعل منفی به کار برد و فعل بعد از آن نیز با مصدر با to استفاده می‌شود. حال به مثال زیر توجه کنید:

1. The milk is too hot to drink.

اما قید enough به معنی "به حد کافی" دارای بار معنایی مثبت بوده و همیشه قبل از اسم و بعد از صفت به کار می‌رود؛ همچنین فعل بعد از آن نیز با مصدر با to استفاده می‌شود. مثال:

1. I don't have enough money to fix the car.

یکی از قیود تشدید کننده، قیدهای همسان کننده هستند که به معنی "من هم همینطور" که عبارتند از: either, neither, so, too. کلمات So و too در جملات مثبت به کار می‌روند.

کلمات either و neither زمانی استفاده می شوند که جمله منفی باشد.

Neither do I او don't either ⇒ در جملات منفی

So do I او do too ⇒ در جملات مثبت

نکته اول: در جملاتی که از ضمیر سوم شخص مفرد (He/She/It) استفاده می شود از فعل کمکی does و doesn't در جملات منفی استفاده می شود.

نکته دوم: از nor هم می توان به جای neither استفاده کرد:

They don't like swimming in the lake nor do I.

کلمه very و So نیز برای نشان دادن مقدار یا تعداد زیاد به کار می رود و امکان استفاده از فعل بعد از آن وجود ندارد

انواع ضمائر و مالکیت

در این فصل کلماتی را بررسی می کنیم که به جای اسم یا معادل آن نوشته می شود و هدف آن جلوگیری از تکرار اسم است. به اسمی که ضمیر به آن اشاره دارد، «مرجع ضمیر» (Antecedent) می گویند و ضمیر بایستی با مرجع خود مطابقت داشته باشد.

ضمیر به چند نوع تقسیم می شود که شامل موارد زیر است:

۱. ضمیر فاعلی ۲. ضمیر مفعولی ۳. ضمیر ملکی ۴. ضمیر موصولی ۵. ضمیر اشاره ۶. ضمیر انعکاسی ۷. ضمیر نامعین ۸.
- ضمیر غیرشخصی ۹. ضمیر متقابل

اکنون به بررسی ۴ مورد از ضمائر بالا می پردازیم و توضیحات و نکات کاربردی در آزمون های استخدامی را بیان می کنیم:

۱. **ضمائر فاعلی (Subject Pronouns):** این ضمائر به جای فاعل در جمله به کار برده می شوند که آن ها در جدول زیر نشان می دهیم

I	We
He	You
She	You
It	They

با توجه به توضیحات ابتدایی فصل که اشاره به سازگاری ضمیر با فاعل جمله دارد، اگر مرجع مذکر باشد از ضمیر He و اگر مونث باشد ضمیر آن She و چنانچه خنثی باشد از It استفاده می شود. همچنین اگر فاعل اشاره به جمع داشته باشد از they به معنی آن ها و از we به معنی ما و همچنین از you به معنی شماها استفاده می شود حال مثال هایی را بررسی می کنیم:

I went to school by bus.

Ali loves his mother ⇒ He loves his mother.

۲. **ضمایر مفعولی (Object Pronouns):** ضمایر مفعولی جایگزین اسمی می شوند که نقش مفعول جمله را دارند. ضمایر مفعولی نیز باید با مرجع همخوانی داشته باشند. «Him» و «Her» تنها ضمایر مفعولی در انگلیسی هستند که از نظر جنسیت نیز با مرجع ضمیر مطابقت داده می شوند

در جدول زیر لیست ضمایر مفعولی مطابق با ضمیر فاعلی نشان داده می شود

ضمیر فاعلی	ضمیر مفعولی
I	Me
You	You
He/She/It	Him/Her/It
We	Us
They	Them

اکنون به مثال هایی در این مورد توجه فرمایید:

I asked **her** to invite Ali to the party.

My father called **me** yesterday.

۳. **ضمایر ملکی (Pronouns Possessive):** این ضمایر به مالکیت و روابط بین افراد اشاره دارد و تعلقات را نشان می دهد که در جدول زیر این ضمایر را می توانید مشاهده نمایید.

ضمیر فاعلی	ضمیر ملکی
I	Mine
You	Yours
He	His
She	Hers
It	Its
We	Ours
You	Yours
They	Theirs

برای به کارگیری این ضمایر در جملات می بایستی ابتدا مرجع ضمیر را پیدا کنیم که مثال های مرتبط را بررسی می کنیم:

I like your car. Do you like mine?

حال که در مورد ضمایر ملکی بحث کردیم، مالکیت در زبان انگلیسی را نیز در این فصل مورد بررسی قرار می دهیم. برای ساختن مالکیت، به اسم «s» اضافه می کنیم و به آن s «مالکیت» (Possessive 's) می گوئیم. به علامت قبل از «s» نیز «آپاستروف» (Apostrophe) گفته می شود. اگر اسم جمع باشد و انتهای آن «s» جمع وجود داشته باشد، فقط بعد از «s» آپاستروف اضافه می کنیم:

This is Ali's book.

برای بیان مالکیت از حرف اضافه of نیز استفاده می شود که در اینصورت جای شخص و اسم عوض شده و s حذف می شود و بین اسم و شخص حرف اضافه of قرار می گیرد:

Jack's car ⇒ Car of Jack

۴. ضمایر موصولی: به فصل چهارم رجوع کنید.

۵. ضمایر نامعین: هنگام اشاره به اشخاص و اشیای ناآشنا و نامشخص از ضمایی که در ادامه توضیح خواهیم داد، استفاده می کنیم.

در ضمایر نامعین برای اشخاص، از دو پسوند "one" و "body" و پیشوند های "any" و "every" و "no" استفاده می شود در اصل شامل (nobody – no one - anybody – anyone – everybody – everyone – somebody – someone) هستند که هر یک در جملات نقش ضمیری را ایفا می کنند. somebody و someone برای افراد منفرد ناشناس به کار می رود و everybody و everyone به تمام افراد یک گروه یا به طور کلی به افراد اشاره می کند. anybody و anyone به محدوده گسترده ای از افراد اشاره می کند که از anyone در به معنای "هرکس" در جملات مثبت و از anybody به معنای "هیچ کس" استفاده می شود. nobody و no one برای عدم مشارکت افراد در عملی، عدم داشتن شرایط خاصی یا نبود آن ها در مکانی استفاده می شود که جملات را منفی می کنند. که هر دو جمله را منفی می کنند. حال به چند نمونه از این ضمایر در مثال های زیر دقت کنید:

1. Someone left his bag in the office.

در ضمایر نامعین برای اشیا، از چهار پیشوند "some"، "every"، "any" و "no" استفاده می شود که در اصل شامل (nothing – anything – everything – something) هستند و هر کدام دارای کاربرد خاصی است. از Something برای اشاره به شی نامشخص استفاده می کنند و از Everything برای اشاره به کل یا تمام چیزها استفاده می کنیم. از ضمیر anything برای اشاره به محدوده نامحدود و غیرمشخصی از چیزها استفاده می کنیم که در جملات مثبت به معنی "هر چیزی" و در جملات منفی به معنی "هیچ چیزی" و در جملات سوالی "چیزی" است. همچنین Nothing برای اشاره به نبود چیزی استفاده می شود. حال به مثال ها دقت نمایید:

1. There is something in my bag.

4. There is nothing to tell you about Sara.

◀ نقل قول ها

در زبان انگلیسی برای بیان اتفاقاتی که قبلا رخ داده و افراد شاهد آن بوده اند یا آن کار را انجام داده اند و در آن لحظه مطلبی را بیان کرده اند و اکنون برای دیگری نقل می کنیم، از نقل قول استفاده می شود که به دو دسته: نقل قول مستقیم (Direct Speech) و نقل قول غیرمستقیم (Indirect Speech) تقسیم می شود و درباره هر یک توضیحاتی را ارائه می کنیم.

◀ نقل قول مستقیم (Direct Speech)

در این حالت جمله شخص گوینده عینا بازگو می شود و آن جمله داخل گیومه (Quotation Mark) قرار می گیرد. از نقل قول مستقیم معمولا در روزنامه ها و مجلات استفاده می شود. در این جملات فعل "say" در زمان گذشته "said" را بیشتر به کار می بریم اما علاوه بر این، از فعل های ask، reply، shout نیز می توان استفاده کرد.

مثال:

1. Ali said, "I'm very busy and I can't come."

← واژگان

برای پاسخگویی به بخش واژگان در آزمون های استخدامی زبان انگلیسی، باید دایره لغات خود را تقویت کنید و با تکنیک های پاسخگویی به سوالات واژگان آشنا شوید. در اینجا مراحل و نکات مهم برای موفقیت در این بخش آورده شده است:

۱. **تقویت دایره لغات: استفاده از فلش کارت:** لغات جدید را روی فلش کارت بنویسید و به طور منظم مرور کنید.

خواندن متون انگلیسی: روزنامه ها، مجلات، و کتاب های انگلیسی بخوانید تا با کاربرد لغات در متن آشنا شوید

۲. **آشنایی با انواع سوالات واژگان معنای کلمه:**

* سوالاتی که از شما می خواهند معنی کلمه ای را انتخاب کنید.

* **متضاد کلمه (Antonym):** سوالاتی که از شما می خواهند متضاد کلمه ای را انتخاب کنید.

* **هم معنی کلمه (Synonym):** سوالاتی که از شما می خواهند هم معنی یا مترادف کلمه ای را انتخاب کنید.

* **جای خالی (Cloze Test):** سوالاتی که از شما می خواهند کلمه مناسب را در جای خالی قرار دهید.

۳. **تکنیک های پاسخگویی:**

* **حذف گزینه های نادرست:** اگر معنی کلمه را نمی دانید، گزینه هایی که مطمئن هستید اشتباه هستند را حذف کنید.

* **توجه به ریشه کلمات:** برخی کلمات ریشه لاتین یا یونانی دارند که می تواند به شما در حدس معنی کمک کند.

* **توجه به پیشوند و پسوند:** پیشوندها (مانند dis، un-) و پسوندها (مانند -less، -able) می توانند به شما در فهم معنی کلمه کمک کنند.

* **خواندن جمله کامل:** در سوالات جای خالی، کل جمله را بخوانید تا مفهوم آن را بفهمید و کلمه مناسب را انتخاب کنید

۴. **تمرین و تست زنی:**

* **حل نمونه سوالات:** نمونه سوالات واژگان آزمون های استخدامی سال های گذشته را حل کنید.

* **زمان بندی:** هنگام تمرین، زمان خود را مدیریت کنید تا در جلسه آزمون با کمبود وقت مواجه نشوید.

* **بررسی پاسخ ها:** بعد از حل سوالات، پاسخ های خود را بررسی کنید و لغاتی که نمی دانستید را یاد بگیرید.

۵. **مرور منظم:**

* **مرور لغات:** لغاتی که یاد گرفته اید را به طور منظم مرور کنید تا در حافظه بلند مدت شما ثبت شوند.

* **یادگیری در قالب جمله:** لغات جدید را در قالب جمله یاد بگیرید تا بهتر در ذهن شما بمانند.

۶. **استفاده از دیکشنری**

دیکشنری انگلیسی: استفاده از دیکشنری هایی مانند Oxford یا Cambridge به شما کمک می کند تا معنی دقیق کلمات را بفهمید.

با رعایت این نکات و تمرین مداوم، می توانید در بخش واژگان آزمون های استخدامی عملکرد خوبی داشته باشید. حال می توانید لغات دوره دوم متوسط را که اکثرا نمونه سوالات استخدامی از آن ها طراحی می شوند را در ادامه مشاهده و مطالعه کنید تا بهترین نتیجه را بتوانید در آزمون های استخدامی کسب کنید.

◀ **ریدینگ و پاسخ به سوالات این بخش**

برای خواندن و درک مطالب در زبان انگلیسی باید ابتدا با اهداف آن آشنا شد سپس به نحوه خواندن و پاسخ به سوالات پرداخت. در کل برای خواندن دو دلیل کلی وجود دارد؛ یا برای لذت بردن می خوانیم یا برای یک هدف خاصی مجبور هستیم. در این بخش به بررسی خواندن برای درک مفهوم یا همان gist می پردازیم.

در این حالت زحمت خواندن همه کلمات را به خود نمی دهیم و سعی می کنیم با خواندن بخش های خاص و مهم (skimming) اطلاعات ضروری را از متن درک کنیم. با گشتن به دنبال اطلاعات خاص با خواندن اجمالی بخش ها یا پاگراف ها علاوه بر رسیدن به هدف مورد نظر باعث صرفه جویی در وقت نیز می شویم.

استنتاج (inferring): قبلا توضیح داده شد که نیاز به خواندن کل متن نیست؛ همانند روش حدس زدن می توانیم حدس هایمان را بر پایه اطلاعات خود از جاهای دیگر متن استوار کنیم. به جای استفاده از واژه "حدس زدن" از واژه "استنتاج" استفاده می کنیم. در واقع متن نکاتی را بیان می کند، یا تذکر می دهد و بحث هایی را توضیح می دهد که شما به عنوان خواننده معنی واقعی آنچه خوانده اید را بازنویس یا بازگو می کنید که به این روش استنتاج می گویند.

استنتاج در ابتدا برای کلمات آشنا استفاده می شود که فرد با دیدن کلمات، اصطلاحات، ضرب المثل ها و غیره به سرعت به ذهنش می رسد اما این همیشه کارساز نبوده و ممکن است فرد با کلمات ناآشنا نیز مواجه شود.

استنتاج معنی کلمات ناآشنا: موفقیت در خواندن تا حدودی در اثر تسلط بر جوانب واژگان زبان تعیین می شود. در شرایط ایده آل باید دامنه وسیع واژگان یک زبان را داشته باشیم تا اینکه در درک یک پیام با مشکل مواجه نشویم. بندرت پیش می

آید که همه کلمات موجود در یک متن را بدانیم، پس چگونه با کلمات ناآشنا بر خورد کنیم؟ ما می توانیم معنی یک واژه را از متنی که در آن به کار رفته استنتاج کنیم. در واقع معنی یک واژه توسط مجموعه ای از شرایط که آن را در بر گرفته اند تعیین می شود و این در حالی است که معنی آن را از واژه دیگری متمایز می سازد. می توان در متن دو واژه پیدا کرد که از نظر املا یکسان بوده ولی دارای معنی متفاوتی هستند.

پیش بینی پیام ها: با خواندن ابتدای یک متن یا قسمت چکیده می توان فهمید که نویسنده در مورد چه چیزی می خواهد بحث کند بنابراین پیش بینی دور از انتظار نیست؛ پیش بینی همان حدس زدن نوشته های نویسنده است. با دو دلیل می توان گفته های نویسنده را پیش بینی کنیم:

۱. از طریق تجربیات گذشته یا نظریات بیان شده آشنا باشیم.

۲. نویسنده کلمات و عباراتی را به کار برده است که با کاربردهای آشنا هستیم.

صرف نظر از مطالب نامرتب: هنگام خواندن یک مطلب متوجه می شویم که حتی با صرف نظر از واژه های زیر هنوز می توانیم پیام را بفهمیم بنابراین همیشه دانستن معنی هر کلمه ضروری نیست. این نکته زمانی صدق می کند که به دنبال پاسخ به یک یا چند سوال هستیم و فرصت کافی برای پاسخ نداریم.

نکته مهم: توجه داشته باشید که اگر مجبور باشید واژه ای را به خاطر ناآشنا بودن از قلم بیاندازید باید اطمینان حاصل کنید که مفهوم پیام به آن واژه وابسته نیست.

❖ فصل چهارم: مهارت های هفتگانه کامپیوتر (ICDL) (خلاصه)

◀ مفاهیم مقدماتی سیستم های رایانه ای

سیستم (system) مجموعه ای از عناصر و اجزای مرتبط به هم میباشد که یک هدف خاصی را دنبال میکنند و به طور کلی دارای سه بخش اصلی میباشند: ورودی - input، عملیات - process، خروجی - output

رایانه (کامپیوتر - Computer) دستگاهی است دارای حافظه و قابل برنامه ریزی که میتواند عملیات های ریاضی، منطقی و مقایسه ای را با سرعت بالایی انجام داده و نتیجه را ارائه دهد. در تعریفی کلی تر میتوان گفت که رایانه دستگاهی است که بتواند سه عمل دریافت داده، پردازش داده و اعلام نتیجه پردازش شده (اطلاعات) را انجام دهد.

مقادیر ورودی به سیستم را داده (data) مینامند و حاصل پردازش داده ها در سیستم را اطلاعات (information) مینامند

◀ آشنایی با رایانه و سخت افزار

<< انواع سیستم های رایانه ای و کاربردهای آنان: رایانه ها بسته به نوع کاربرد، توان پردازشی، اندازه و نحوه استفاده، در دسته های مختلفی طبقه بندی میشوند. در ادامه به بررسی دسته بندی رایانه ها و نقش هر دسته در دنیای فناوری میپردازیم. کامپیوترها از نظر قدرت پردازشی و کاربرد به گروه هایی مثل ابررایانه ها، رایانه های بزرگ، رایانه های رومیزی، لپ تاپ ها و کامپیوترهای کوچک تر مانند تبلت و موبایل تقسیم میشوند. شناخت تفاوت آنها، به ما کمک میکند تا برای نیازهای مختلف، سیستم مناسبی را انتخاب کنیم.

نوع رایانه	توضیحات
ابر رایانه ها (Super computers)	این دسته از رایانه ها، از نظر اندازه بزرگترین و از نظر سرعت پردازش سریعترین هستند. موارد استفاده آنها عبارتند از: پیش بینی آب و هوا - شبیه سازی های علمی - تحقیقات هسته ای - تجزیه و تحلیل داده های ماهواره و فضاپیما و ...
رایانه های بزرگ (Mainframe Computers)	رایانه های بزرگ به گونه ای طراحی شده اند که بتوانند به صورت همزمان از صد ها یا هزاران کاربر پشتیبانی کنند. مانند بانک ها و بخش های مخابراتی و ...
رایانه های کوچک (Mini computers)	رایانه های کوچک، چند پردازشی و با اندازه متوسط هستند. این دسته از رایانه ها میتوانند به طور متوسط بین ۴ تا ۲۰۰ کاربر را پشتیبانی کنند. بیشتر در موسسه ها و بخش های کوچکتر ادارات و شرکت ها و برای مواردی همچون حسابداری و مدیریت موجودی و ... به کار میروند. مانند workstation ها و سرور ها (Servers)
ریز رایانه ها (Micro computers)	کوچکترین و ارزان ترین رایانه ها. به خاطر استفاده روزمره کاربران در منازل و محیط های کاری، به آنها رایانه های شخصی (Personal Computer) گفته میشود. های شخصی با توجه به اندازه و قابلیت حمل به انواع مختلفی همچون Desktop، کیفی یا Laptop، جیبی یا Palmtop و ... تقسیم بندی میشوند

<< آشنایی با سخت افزار و اجزای رایانه:

- تعریف سخت افزار: «اجزای فیزیکی سیستم رایانه ای که قابل لمس برای کاربر باشد، سخت افزار گفته میشود». این اجزا شامل مجموعه ای از قطعات و مدارات الکتریکی و مکانیکی میباشند. چندین مورد از سخت افزارها وجود دارند که پایه اصلی

یک سیستم رایانه ای میباشد و در صورت نبود آنها، امکان راه اندازی سیستم رایانه ای وجود ندارد. استفاده از سایر سخت افزارها بستگی به نیاز کاربر دارد.

- سخت افزار خارجی: تجهیزات سخت افزاری قرار گرفته در خارج از رایانه. از جمله سخت افزارهای خارجی میتوان مانیتور، صفحه کلید، ماوس و پرینتر و ... را نام برد.

- سخت افزار داخلی: مجموعه سخت افزارهای درون رایانه که در داخل کیس نصب میشوند، سخت افزار داخلی گفته میشود. از جمله سخت افزارهای این دسته میتوان به مادربرد، پردازنده مرکزی (CPU)، رم (Ram) اشاره کرد.

<< اجزای اصلی سیستم رایانه ای: رایانه برای انجام عملیاتها از چهار بخش کلیدی تشکیل شده است که این بخشها عبارتند از واحد پردازنده مرکزی، حافظه، واحد ورود و واحد خروجی.

- واحد پردازنده مرکزی (CPU): هر رایانه یک واحد مرکزی پردازش دارد که این واحد به عنوان مغز رایانه تلقی میشود. وظیفه اصلی پردازش داده های ورودی بر عهده آن میباشد. عمل پردازش توسط CPU در سه مرحله فراخوانی (Fetch)، رمزگشایی (Decode) و پردازش و اجرا (Execute) صورت میگیرد.

* پردازنده مرکزی (CPU) یک تراشه الکترونیکی میباشد که انجام عملیات پردازشی، منطقی، ریاضی و کنترلی را بر عهده دارد. این قطعه اصلی ترین و مهمترین قسمت از یک رایانه میباشد. قسمت های تشکیل دهنده یک CPU عبارتند از:

+ واحد کنترل (CU) + حافظه ثابت (Register) + واحد حساب و منطق (ALU) + حافظه سریع (Cache)

- حافظه (Memory): مکانی که اطلاعات به صورت موقت یا دائم در آن نگهداری میشود. به دو نوع کلی حافظه اصلی و حافظه جانبی تقسیم بندی میشود. حافظه اصلی همچون RAM و ROM و حافظه جانبی همانند هارد دیسکها میباشد.

* واحد های اندازه گیری حجم حافظه:

واحد	توضیحات
بیت - b / bit	به کوچکترین واحد اندازه حافظه که تنها میتواند دو مقدار 0 و 1 را داشته باشد، بیت میگویند
نیبل / Nibble	به مجموعه چهار بیت که کنار هم قرار گرفته اند یک نیبل گفته میشود
بایت / Byte - B	از کنار هم قرار گرفتن 8 بیت، یک بایت تشکیل میشود. بایت واحد اصلی حافظه است و به صورت باینری (دودویی) باشد

* سایر واحد های حافظه نسبت به بایت را در جدول زیر میتوانید مشاهده کنید:

کاربرد عمومی		دودویی		ده دهی	
مقدار	نام (نماد)	مقدار	نام (نماد)	استاندارد بین المللی	نام (نماد)
$1KB = 2^{10} B$	کیلوبایت (KB)	$1KiB = 2^{10} B = 1024B$	کیبی بایت (KiB)	$1KB = 10^3 B$	کیلوبایت (kB)
$1MB = 2^{10} KB$	مگابایت (MB)	$1MiB = 2^{20} B = 1024KB$	مبی بایت (MiB)	$1MB = 10^6 B$	مگابایت (MB)
$1GB = 2^{10} MB$	گیگابایت (GB)	$1GiB = 2^{30} B = 1024MB$	گیبی بایت (GiB)	$1GB = 10^9 B$	گیگابایت (GB)
$1TB = 2^{10} GB$	ترابایت (TB)	$1TiB = 2^{40} B = 1024GB$	تی بایت (TiB)	$1TB = 10^{12} B$	ترابایت (TB)

- واحد های ورودی و خروجی (Input and Output)

+ واحد ورودی (Input Unit): واحدی است که داده ها را از دستگاه های ورودی دریافت میکند. داده ها از طریق ورودی به حافظه اصلی و سپس به CPU منتقل میشوند تا پردازش شوند.

+ واحد خروجی (Output Unit): بعد از پردازش داده ها توسط CPU، اطلاعات به حافظه اصلی منتقل میشوند و از آنجا توسط واحد خروجی به دستگاه های خروجی ارسال میشوند.

- برد اصلی یا مادربرد (Motherboard): اصلی ترین بخش سیستم های رایانه ای، مادربرد است. مهم ترین کاربرد مادربرد، کنترل پردازشگر مرکزی (CPU) و ایجاد ارتباط بین آن با سایر بخش ها است. مادربرد برای ارتباط با اجزای یاد شده از سوکت ها، اسلات ها، شیار ها و ... استفاده میکند.

<< **دستگاه های ورودی و خروجی:** با توجه به اینکه واحد های ورودی و خروجی از دستگاه ها برای دریافت داده و ارائه اطلاعات استفاده میکنند نیاز به آشنایی با دستگاه های ورودی و خروجی داریم. تعامل کاربر با رایانه از طریق دستگاه های ورودی و خروجی انجام میشود. این دستگاه ها اطلاعات را وارد رایانه کرده و یا نتایج پردازش شده توسط رایانه را به کاربر ارائه میدهند. در برخی از موارد دستگاه های وجود دارد که هر دو نقش را به طور هم زمان دارند.

- دستگاه های ورودی: دستگاه هایی که برای گرفتن ورودی از کاربر مورد استفاده قرار میگیرند را دستگاه های ورودی مینامند. از جمله دستگاه های ورودی میتوان به کیبورد، ماوس و ...

- دستگاه های خروجی: دستگاه هایی که برای انتقال اطلاعات پردازش شده توسط رایانه به کاربر مورد استفاده قرار میگیرند. با توجه به تنوع نوع اطلاعات خروجی، دستگاه های خروجی متعددی از جمله صفحه نمایش، چاپگر، بلندگو و ... را داریم.

- دستگاه های ورودی/خروجی: دستگاه هایی هستند که همزمان میتوانند به عنوان ورودی و خروجی عمل کنند. این دستگاه ها در اکثر موارد ترکیبی از دو یا چندین دستگاه ورودی و خروجی میباشند.

* در جدول زیر به طور کلی دستگاه های ورودی و خروجی را بررسی کرده ایم:

ورودی / خروجی	خروجی	ورودی
هدست - Headset	صفحه نمایش - Monitor	صفحه کلید - Keyboard
صفحه نمایش لمسی - Touch screen	چاپگر - Printer	موشواره - Mouse
مودم - Modem	گوشی - Headphone	قلم نوری - Light pen
DVD/CD - Writer	بلندگو - Speaker	لوح لمسی - Touch pad

آشنایی با نرم افزار و سیستم عامل

برای بهره برداری کامل از سخت افزار رایانه، به نرم افزار هایی نیاز داریم که کنترل سیستم و اجرای وظایف را بر عهده داشته باشد. این بخش به معرفی مفاهیم پایه ای نرم افزار و نقش حیاتی سیستم عامل در مدیریت و هماهنگی منابع سیستم دارد.

<< **نرم افزار و انواع آن:** مجموعه ای از دستورالعمل ها هستند که برای انجام کارهای خاص روی رایانه اجرا میشوند.

- نرم افزار: «هر بخشی از کامپیوتر که به صورت فیزیکی قابل لمس توسط کاربر نباشد، نرم افزار محسوب میشود» و یا «به تمامی برنامه ها و دستورالعمل هایی که برای ارتباط کاربر با رایانه و استفاده از آن به کار میروند، نرم افزار گفته میشود».

- نرم افزار های کاربردی (Application software): نرم افزار هایی هستند که برای انجام وظیفه خاص و بر اساس نیاز کاربران طراحی و تولید میشوند.

- نرم افزار های سیستمی (System software): به نرم افزار هایی که مدیریت سیستم را به طور کلی یا جزئی بر عهده دارند، نرم افزار های سیستمی گفته میشود. نرم افزار های سیستمی را میتوان در دسته های زیر تقسیم بندی کرد:

+ سیستم های عامل + کامپایلر ها و مفسر ها + درایور ها + نرم افزار های کمکی

<< **سیستم های عامل و وظایف آنها:** سیستم عامل مهم ترین نرم افزار رایانه است که اجرای برنامه ها و ارتباط میان سخت افزار و نرم افزار را ممکن میسازد.

- آشنایی با سیستم عامل و وظایف آن: سیستم عامل مهمترین نرم افزار سیستمی یک رایانه محسوب میشود. جایگاه این نرم افزار در سیستم رایانه ای را میتوان به عنوان یک رابط میان کاربر و نرم افزار های کاربردی با سخت افزار دانست.

- انواع رایج سیستم عامل ها: سیستم عامل ها بر اساس نوع دستگاه و نیاز کاربر متفاوت اند. در ادامه سیستم عامل های پرکاربرد برای انواع سیستم های رایانه ای شده اند.

* در جدول زیر به بررسی کلی برخی از سیستم های عامل میپردازیم:

نرم افزار سیستم	نوع نرم افزار		تعداد کاربران		تعداد برنامه ها		محیط کار	
	محیط عامل	سیستم عامل	تک کاربره	چند کاربره	تک وظیفه	چند وظیفه	متنی	گرافیکی
DOS		✓	✓		✓		✓	
Windows 3.1	✓		✓		✓			✓
Windows 95		✓				✓		✓
Windows 98		✓				✓		✓
Windows 7		✓		✓		✓		✓
Windows 8		✓		✓		✓		✓
Windows 10		✓		✓		✓		✓
MAC OS		✓		✓		✓		✓
Linux		✓		✓		✓	✓	✓
Android		✓		✓		✓		✓
IOS		✓		✓		✓		✓

شبکه های کامپیوتری و اینترنت

<< **شبکه های رایانه ای و انواع آن:** شبکه های رایانه ای بستر ارتباطی قدرتمندی میان دستگاه های دیجیتال ایجاد میکنند که هدف آن ها فراتر از صرفاً تبادل داده است.

- مفهوم شبکه رایانه ای (Computer network): شبکه رایانه ای به اتصال دو یا چند سیستم رایانه ای با توانایی ارسال و دریافت داده گفته میشود. این انتقال داده ها میتواند با کابل یا بیسیم انجام شود.

- انواع شبکه از نظر نوع اتصال یا ارتباط: نحوه اتصال فیزیکی دستگاه ها، مانند سیمی یا بی سیم بودن شبکه، در عملکرد و هزینه راه اندازی شبکه مؤثر است. انواع اتصال به صورت اتصال با کابل (شبکه هایی اتصال با کابل های فلزی برقرار میباشد)، اتصال با فیبر نوری (شبکه ای که در آن از فیبر های نوری استفاده شده) و اتصال بی سیم (شبکه ای که با استفاده از امواج رادیویی ارتباط برقرار میشود) میباشد.

- انواع شبکه ها از نظر وسعت: شبکه های ارتباطی را میتوان بر اساس گستره جغرافیایی به دسته های مختلفی تقسیم بندی کرد. برخی از این دسته ها عبارتند از:

WLAN ،WAN ،LAN ،MAN ،PAN

- انواع شبکه ها از نظر توپولوژی: به نوع به همبندی سیستم های رایانه ای در یک شبکه ارتباطی، توپولوژی شبکه گفته میشود. برخی از مهمترین های آنها عبارتند از Star ،Ring ،BUS ،Line ،P2P.

امنیت شبکه و اطلاعات و حریم خصوصی

<< اصول امنیت شبکه و اطلاعات: امنیت شبکه و اطلاعات به محافظت از داده ها و سیستم های رایانه ای در برابر تهدیدات داخلی و خارجی اشاره دارد. اصول سه گانه امنیت شبکه و اطلاعات شامل محرمانگی (Confidentiality)، یکپارچگی (Integrity) و دسترس پذیری (Availability) میباشد.

<< انواع حملات سایبری (Cyber attacks): شبکه و اطلاعات همواره هدف حملات سایبری (دیجیتالی) قرار میگیرند و امنیت شبکه و اطلاعات همواره در معرض تهدید این دسته از حملات میباشد.

- بدافزار ها (Malware) - حملات مهندسی اجتماعی (Social engineering attacks)

- حملات منع سرویس (DoS / DDoS) - حمله مرد میانی (Man-in-the-middle)

<< روش های مقابله با تهدیدات امنیتی: روش های محافظت از شبکه و اطلاعات که برخی میان هر دو مشترک و برخی منحصر به یکی از این موارد میباشدند.

- استفاده از فایروال (Firewall) - رمز گذاری داده ها (Data encryption)

- استفاده از پروتکل های امن (Safety Protocols) - مدیریت دسترسی کاربران (User access management)

- سیستم های تشخیص نفوذ (IDS) - سیستم پیشگیری از نفوذ (IPS)

- احراز هویت دو مرحله ای (2FA) - استفاده از نرم افزار های آنتی ویروس و ضد بدافزار

<< حریم خصوصی (Privacy) و حفاظت از آن:

حریم خصوصی به حق افراد برای کنترل اطلاعات شخصی خود و جلوگیری از دسترسی غیرمجاز به آنها اشاره دارد، حفظ حریم خصوصی به معنای محافظت از اطلاعات شخصی کاربران در برابر سوءاستفاده میباشد.

-روش های حفاظت از حریم خصوصی: روش های حفاظتی، اقداماتی مانند تنظیمات امنیتی، استفاده از رمز های قوی و پرهیز از به اشتراک گذاری اطلاعات حساس را شامل میشوند

+ مدیریت تنظیمات حریم خصوصی در حساب های آنلاین + استفاده از رمز های عبور قوی و مدیریت آنها

◀ کاربرد فناوری اطلاعات در زندگی

<< آشنایی با IT و ICT: آشنایی با مفاهیم فناوری اطلاعات (IT) و فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) برای درک کاربرد رایانه در زندگی روزمره و محیط های کاری کاملا ضروری است. این دو واژه گرچه گاهی به جای یکدیگر استفاده میشوند، اما تفاوت های ظریفی دارند.

<< کاربرد فناوری اطلاعات در زندگی روزمره:

- فناوری اطلاعات در آموزش: یادگیری آنلاین (E-Learning)، کلاس های آنلاین، منابع الکترونیکی
- فناوری اطلاعات در کسب و کار: دورکاری، تجارت الکترونیک (E-Commerce)، بانکداری اینترنتی (E-Banking)
- فناوری اطلاعات در سلامت: پرونده الکترونیک سلامت، پزشکی از راه دور (Telemedicine)، هوش مصنوعی در تشخیص بیماری، جراحی رباتیک
- فناوری اطلاعات در سرگرمی

<< ارگونومی و سلامت در کار با کامپیوتر: کار طولانی مدت با رایانه میتواند منجر به مشکلات جسمی شود. برای جلوگیری از بروز این مشکلات و یا کاهش آنها، به بررسی اصول ارگونومی میپردازیم.

- ارگونومی (Ergonomics) علمی است که به طراحی صحیح محیط کار و تجهیزات برای افزایش راحتی و کاهش آسیب های جسمانی میپردازد. اصول ارگونومی به هنگام کار با رایانه عبارتند از وضعیت صحیح نشستن، ارتفاع میز کار و صندلی، موقعیت و فاصله صفحه نمایش، استفاده از ماوس و کیبورد مناسب و نور محیط.

◀ استفاده از سیستم های رایانه ای و مدیریت فایل ها

وظایف سیستم عامل عبارتند از مدیریت فایل ها و پوشه ها، مدیریت منابع سخت افزاری مانند پردازنده ها، مدیریت حافظه های اصلی و جانبی، کنترل عملکرد دستگاه های ورودی و خروجی، برقراری امنیت در سیستم، اشتراک و بهینه سازی منابع سیستم (حافظه و پردازشگر) و مدیریت و اجرای همزمان برنامه ها و کنترل ارتباط میان آنها.

◀ آشنایی با سیستم عامل ویندوز

<< معرفی سیستم عامل ویندوز (Windows OS): ویندوز یکی از سیستم عامل های گرافیکی است که توسط شرکت مایکروسافت توسعه داده شده و به عنوان یکی از محبوب ترین سیستم عامل ها در دنیا شناخته میشود. سخت افزار توصیه شده برای استفاده بهینه از ویندوز ۱۰ برای نسخه ۳۲ و ۶۴ بیتی این ویندوز عبارتند از:

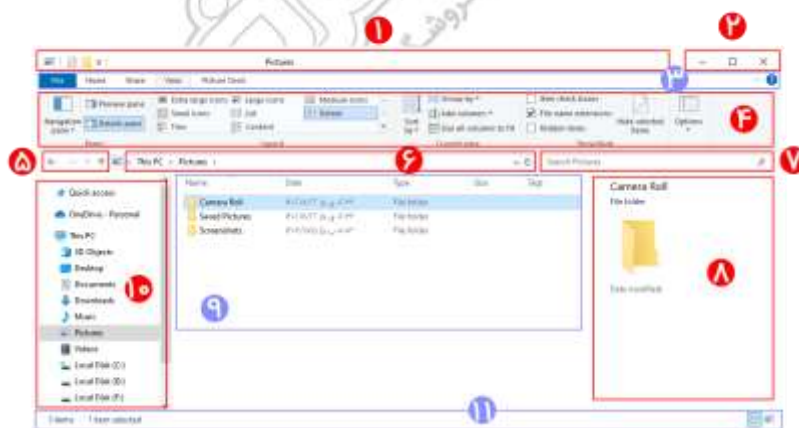
سیستم ۳۲ بیتی	سیستم ۶۴ بیتی	قطعه
دو هسته ای با سرعت ۲ گیگاهرتز یا سریعتر	چهار هسته ای با سرعت ۲٫۵ گیگاهرتز یا سریعتر	پردازنده - CPU
۲ گیگابایت یا بیشتر	۴ گیگابایت یا بیشتر	حافظه اصلی - RAM
۶۴ گیگابایت یا بیشتر (ترجیحا SSD)	۱۲۸ گیگابایت یا بیشتر (ترجیحا SSD)	فضای دیسک سخت - Hard disk

<< راه اندازی و خاموش کردن سیستم رایانه ای: یکی از اولین مهارت های عملی در کار با رایانه، راه اندازی صحیح و خاموش کردن اصولی سیستم است.

+ روشن کردن (Start): برای روشن کردن سیستم رایانه ای، از دکمه Power موجود بر روی کیس استفاده میکنیم.
 + راه اندازی مجدد (Restart): هنگام روشن بودن رایانه، با استفاده از دکمه ریستارت، میتوان رایانه را مجدد راه اندازی کرد.
 + خاموش کردن: پس از اتمام کار کاربر با رایانه، بسته به نیاز کاربر، رایانه را میتوان در حالت های مختلفی قرار داد که این حال ها عبارتند از: خاموش کردن (Shut down)، خروج از حساب کاربری (Sign out/Log off)، تغییر کاربر (Switch user)، خواب (Sleep)، هایبرنت یا خواب عمیق (Hibernate)، قفل کردن (Lock)

<< محیط کاربری ویندوز: کاربر پس از ورود به ویندوز، با محیط گرافیکی روبه رو میشود که شامل دسکتاپ، نوار وظیفه و منوی استارت است.

- میز کار (Desktop) و اجزای آن: desktop محیط اصلی سیستم عامل است که کاربران از طریق آن میتوانند به برنامه ها و فایل های خود دسترسی داشته باشند. اجزای دسکتاپ عبارتند از:
 + آیکن ها (Icons): آیکن های سیستمی، میانبر ها (Shortcuts)، پوشه ها (Folders)، فایل ها (Files)
 + نوار وظیفه (Taskbar): دکمه استارت (Start button)، نوار جستجو (Search Bar)، برنامه های در حال اجرا
 + منو استارت (Start)
 - پنجره ها (windows): به طور معمول پوشه ها و برنامه های کاربردی در ویندوز، در کادر های مستطیل شکلی که به آنها پنجره گفته میشود، اجرا و نمایش داده میشود.



- | | | |
|----------------------------------|--|-------------------------------|
| ۱- نوار عنوان (title bar) | ۲- کلید های پنجره (windows buttons) | ۳- نوار منو (menu bar) |
| ۴- نوار ابزار (tool bar) | ۵- کلیدهای پیمایش (navigation buttons) | ۶- نوار آدرس (address bar) |
| ۷- باکس جستجو (search box) | ۸- پنل جزئیات (details pane) | ۹- پنل محتویات (content pane) |
| ۱۰- پنل پیمایش (navigation pane) | ۱۱- نوار وضعیت (status bar) | |

- مرتب سازی پنجره ها: برای نظم دادن به نمایش پنجره های باز شده در دسکتاپ ویندوز و مرتب سازی آنها میتوان گزینه های مرتب سازی استفاده کرد.

<< تنظیمات اولیه و شخصی سازی ویندوز: ویندوز این امکان را به کاربر میدهد تا ظاهر و عملکرد سیستم را بر اساس نیاز خود تنظیم کند.

- تنظیمات دسکتاپ در ویندوز: میز کار قابلیت شخصی سازی دارد و میتوان با استفاده از تنظیمات آن تغییرات مورد نظر را در آن اعمال کرد.

+ تصویر پس زمینه (Background) + تنظیم اندازه تصویر + رنگ ها (Colors)
 + صفحه قفل (Lockscreen) + تم (Theme) + فونت ها (Fonts)
 + منوی استارت (Start) + نوار وظیفه (Taskbar)

- تنظیمات صفحه نمایش: بخش Display Settings شامل تنظیماتی برای کنترل و بهینه سازی نمایشگر سیستم است.

◀ مدیریت فایل ها و پوشه ها

<< آشنایی با فایل ها و پوشه ها: فایل ها و پوشه ها نقش کلیدی در سازمان دهی اطلاعات در ویندوز دارند. فایل ها واحد های اصلی ذخیره سازی داده ها در سیستم عامل هستند. هر فایل اطلاعات خاصی را در خود ذخیره میکند و بنابر نوع اطلاعات، نوع فایل نیز متفاوت خواهد بود و پوشه ها برای سازماندهی فایل ها به کار میروند. به جای ذخیره فایل ها به طور پراکنده در مسیر های مختلف، میتوان فایل ها را در پوشه ها قرار داد و به این ترتیب کار مدیریت فایل ها را ساده تر کرد.

<< کار با فایل ها و پوشه ها: در این قسمت به عملیات هایی میپردازیم که میتوان بر روی فایل ها و پوشه ها انجام داد.

- ایجاد پوشه جدید (New Folder) - ایجاد فایل جدید (New File) - انتخاب کردن فایل ها و پوشه
 - تغییر نام (Rename) - حذف کردن (delete) - کپی کردن و انتقال فایل ها

<< استفاده از File explorer (فایل اکسپلورر): ابزار مرکزی مدیریت فایل ها و مهمترین پنجره در ویندوز میباشد.

<< مدیریت فضای ذخیره سازی: فایل ها و پوشه هایی که کاربر در رایانه ذخیره میکند، در حافظه های جانبی همچون هارد های HDD و SSD ذخیره میشوند. برای جلوگیری از پر شدن حافظه سیستم و کندی عملکرد، آشنایی با نحوه مشاهده و مدیریت فضای ذخیره سازی بسیار مهم است.

◀ تنظیمات و ابزار های کمکی ویندوز

<< تنظیمات سیستم رایانه ای: کاربر میتواند با مراجعه به تنظیمات سیستم، مواردی مانند وضوح تصویر، تنظیم ساعت و تاریخ یا کنترل صدا را مطابق نیاز خود تنظیم کند. این تنظیمات پایه برای راحتی و دقت در کار با سیستم ضروری اند.

<< ابزار های سیستمی و نگه داری ویندوز (system tools): ویندوز دارای ابزارهای متعدد برای مدیریت عملکرد سیستم، بهینه سازی پردازش ها، نظارت بر منابع سخت افزاری و افزایش کارایی سیستم است. از جمله این ابزار های میتوان به مواردی مانند task manager (مدیریت پردازش) و Disk Cleanup (بهینه سازی فضای ذخیره) اشاره کرد.

<< امنیت فایل ها و سیستم: امنیت اطلاعات در ویندوز یکی از مهمترین مباحثی است که هر کاربر باید با آن آشنا باشد. حفاظت از فایل ها، مدیریت سطح دسترسی کاربران و استفاده از ابزارهای امنیتی مانند Windows Defender برای جلوگیری از بدافزارها، از جمله راهکارهایی هستند که امنیت سیستم را تضمین میکنند.

◀ برنامه های جانبی ویندوز

<< برنامه های کاربردی اصلی ویندوز: در ویندوز برنامه های متنوعی وجود دارند که ممکن است کاربر در طول روز به آنها نیاز پیدا کند. برخی از مهمترین برنامه های جانبی ویندوز عبارتند از: Calculator، Paint، Voice recorder، Notepad، windows media player، Sticky note، Snipping tool

<< مجموعه برنامه های Ease of access: ویندوز مجموعه ای از ابزارها را با عنوان Ease of Access، برای کمک به افراد با نیازهای ویژه فراهم کرده است. این ابزارها به طور خاص برای افرادی با مشکلات بینایی، شنوایی یا حرکتی طراحی شده اند. این ابزارها عبارتند از: راوی، ذره بین، صفحه کلید مجازی، تبدیل گفتار به نوشتار، تنظیم High contrast

◀ مدیریت حساب کاربری در ویندوز

<< آشنایی با حساب های کاربری در ویندوز: حساب کاربری مجموعه ای از مجوزها، فایل ها و تنظیمات اختصاصی برای هر کاربر سیستم است.

- انواع حساب کاربری در ویندوز: در سیستم عامل ویندوز دو نوع حساب کاربری Local account و Microsoft account وجود دارد.

- انواع حساب ها بر اساس سطح دسترسی: برای حساب های کاربری سطوح دسترسی متفاوتی وجود دارند که هر یک نقش خاصی در مدیریت سیستم ایفا میکنند. این دسته از حساب ها عبارتند از:

+ حساب مدیر (Administrator) + حساب استاندارد (Standard account)

+ حساب مهمان (Guest account) + حساب کاربری دامنه (Domain account)

+ حساب کاربری کودک (Child account) + حساب کاربری کاری یا تحصیلی (Work or School account)

<< مدیریت حساب های کاربری در ویندوز: در سیستم عامل ویندوز، برای هر کاربر میتوان حساب جداگانه ای ایجاد کرد که شامل اطلاعات شخصی، تنظیمات و دسترسی های اختصاصی او باشد

- آشنایی با مدیریت حساب کاربری: مدیریت حساب کاربری در ویندوز، از طریق پنجره های settings یا control panel انجام میشود.

- افزودن حساب کاربری: برای ایجاد حساب کاربری در ویندوز ۱۰ از طریق setting اقدام میکنیم. برای اینکار در settings به بخش Accounts رفته و از منوی راست، بر روی گزینه Family and other users کلیک میکنیم.

- حذف حساب کاربری: برای حذف حساب کاربری نیز از طریق setting و از بخش Accounts ممکن میباشد.

- تنظیمات امنیتی حساب کاربری: میتوان با استفاده از روش های مختلف برای افزایش امنیت حساب کاربری اقدام کرد. روش های ورود به ویندوز ۱۰ عبارتند از: Password، Windows hello PIN، Windows hello Fingerprint، Windows Dynamic Lock، Security Key، Picture password، hello Face

← آشنایی با مفاهیم شبکه و اینترنت

در دنیای امروزی، اینترنت و ارتباطات یکی از اجزای جدایی ناپذیر زندگی افراد و سازمان ها شده است. اینترنت نه تنها بستری برای دسترسی به اطلاعات، ارتباطات جهانی و تجارت الکترونیک فراهم کرده است، بلکه به یکی از ابزارهای اصلی در آموزش، اشتغال و مدیریت اطلاعات تبدیل شده است.

← آشنایی با مفاهیم پایه اینترنت و شبکه های کامپیوتری

<< **تعریف اینترنت و تاریخچه آن:** اینترنت یک شبکه جهانی از میلیون ها کامپیوتر و دستگاه های دیجیتالی متصل به یکدیگر است که به کمک پروتکل های ارتباطی، امکان اشتراک گذاری داده ها، برقراری ارتباط و دریافت اطلاعات از سراسر جهان را فراهم میکند. امروزه، اینترنت به عنوان یک ابزار کلیدی در ارتباطات، آموزش، تجارت و سرگرمی شناخته میشود.

- شبکه جهانی وب (WWW - world wide web): وب یک سرویس مبتنی بر اینترنت میباشد که به کاربران امکان دسترسی به اطلاعات را از طریق صفحات وب را میدهد.

- اهمیت اینترنت: امروزه، اینترنت بخش مهمی از زندگی مدرن را تشکیل میدهد و در زمینه های ارتباطات، تجارت، آموزش، سرگرمی و خدمات دولتی کاربرد دارد.

<< **شبکه های کامپیوتری و انواع آن ها:** شبکه های کامپیوتری مجموعه ای از دستگاه های متصل به هم هستند که اطلاعات را به اشتراک می گذارند. این شبکه ها در اندازه های مختلف از شبکه های خانگی کوچک (LAN) گرفته تا شبکه ی عظیمی مانند اینترنت (WAN) وجود دارند.

* انواع شبکه از نظر وسعت:

* در جدول زیر به بررسی دقیق برخی شبکه های ارتباطی شناخته شده میپردازیم:

نوع	توضیح	محدوده	سرعت انتقال	هزینه
(personal area network) PAN	اتصال دستگاه های مجاور فرد	1 - 10 m	بسیار بالا	خیلی کم
(local area network) LAN	دستگاه های متصل شده در یک منطقه محلی به صورت فیزیکی	حداکثر 2km	بسیار بالا	کم
(Wireless local area network) WLAN	دستگاه های متصل شده در یک منطقه محلی به صورت بی سیم	حداکثر 2km	بسیار بالا	کم
(metropolitan area network) MAN	اتصال چندین LAN در منطقه شهری	5 - 50 km	متوسط	زیاد
(wide area network) WAN	اتصال شبکه ارتباطی در محدوده خیلی وسیع همانند کشور	بیش از 5km	پایین	خیلی زیاد

* انواع شبکه ها از نظر توپولوژی: به نوع به هم بندی سیستم های رایانه ای در یک شبکه ارتباطی، توپولوژی گفته میشود.

نوع	توضیح
P2P (نقطه به نقطه)	شامل دو میزبان مانند دو رایانه، سوئیچ یا روتر و که به صورت سر به سر با استفاده از یک تکه کابل به همدیگر وصل شده اند
Line (خطی)	همه دستگاه ها به طور متوالی به هم متصل هستند. به غیر از دستگاه های اول و آخر. همه دستگاه به دو دستگاه دیگر متصل اند.
BUS (اتوبوسی)	هر دستگاه به یک کابل مشترک متصل است. به این کابل مشترک کابل Backbone گفته میشود

هر دستگاه به دو دستگاه مجاور خود متصل است. در این توپولوژی اطلاعات در یک جهت حرکت میکنند	Ring (حلقوی)
همه دستگاه ها و رایانه ها از طریق کابل به یک هاب مرکزی متصل هستند. این هاب گره مرکزی میباشد و تمام گره های دیگر به آن متصل میشوند	Star (ستاره ای)
هر دستگاه از طریق یک لاین ارتباطی به دستگاه های دیگر متصل است. در این توپولوژی از پروتکل هایی چون DHCP و AHCP استفاده میشود	Mesh (توری)
نوعی توپولوژی ستاره ای تغییر یافته است که در آن از توپولوژی خطی استفاده شده. این توپولوژی یک حالت سلسله مراتبی و هرمی دارد	Hierarchy / Tree (درختی)
چنانچه از نام آن پیداست از ترکیب انواع دیگر توپولوژی های شبکه به وجود می آید. ایجاد چنین پیکربندی، به نیاز شبکه بستگی دارد.	Hybrid (ترکیبی)

<< آشنایی با اینترنت و روش های اتصال به آن:

- اینترنت (Internet): اینترنت یک شبکه جهانی از کامپیوترها و دستگاه های مختلف است که با استفاده از اتصالات فیزیکی و فناوری های ارتباطی، به یکدیگر متصل شده اند. این شبکه از طریق استفاده از پروتکل ها و استانداردهای مشترک، ارتباطات و تبادل اطلاعات را میان افراد و سازمان ها فراهم میکند. برخی از انواع اینترنت عبارتند از:

+ اینترنت Dial-up + اینترنت موبایل (cellular) + اینترنت فیبرنوری (Fiber optic)

+ اینترنت ماهواره ای (Satellite) + اینترنت خطوط تلفنی (DSL)

- وب (web): شبکه جهانی وب یا world wide web یک سرویس مبتنی بر اینترنت است که به کاربران امکان دسترسی به اطلاعات را از طریق صفحات وب را میدهد.

- اینترنت (Intranet): اینترنت یک شبکه خصوصی است که تنها از طریق کاربران مجاز داخلی قابل دسترسی است.

- اکسترانت (Extranet): مشابه با اینترنت، با این تفاوت که این نوع از شبکه از طریق پرتال وب قابل دسترسی میباشد.

- اتصال رایانه به اینترنت: اتصال کامپیوتر یا لپتاپ به اینترنت با دوروش کابل (Ethernet) و وای فای (Wi-Fi) میسر میباشد.

- تنظیمات اینترنت در settings ویندوز: ویندوز ۱۰ گزینه های مختلفی برای مدیریت شبکه و رفع مشکلات اتصال به اینترنت

ارائه میدهد. برای دسترسی به این تنظیمات به پنجره settings رفته و گزینه Network & internet را انتخاب میکنیم.

<< مفاهیم پایه ای اینترنت: اینترنت از مجموعه ای از فناوری ها و پروتکل ها تشکیل شده که ارتباط بین میلیون ها دستگاه

را در سراسر جهان ممکن می سازد. برای استفاده بهینه از اینترنت، درک مفاهیم پایه ای مانند URL، DNS، ISP، IP Address،

پروتکل های اینترنت، کوکی ها (Cookies)، کش (Cache)، فایروال (Firewall) و VPN ضروری است.

- URL (آدرس اینترنتی): URL (Uniform Resource Location)، یک آدرس منحصر به فرد است که برای شناسایی و دسترسی

به صفحات وب استفاده میشود.

- پروتکل (Protocol): بخش ابتدایی یک آدرس اینترنتی میباشد که روش ارتباط بین مرورگر و سرور را تعیین میکند.

- زیردامنه (Subdomain): بخشی از دامنه که قبل از دامنه اصلی قرار میگیرد و معمولا برای تقسیم بندی خدمات مختلف

یک وبسایت استفاده میشود.

- دامنه رده دوم - SLD (Second level domain): همان نام اصلی وبسایت و نشانگر هویت آن میباشد که توسط صاحب

دامنه ثبت میشود و شناخت آسان کسب و کار در فضای وب را ممکن میسازد.

- دامنه رده بالا - (Top level domain) TLD): آخرین بخش از آدرس اصلی دامنه است که نوع و ماهیت وبسایت را مشخص میکند. به انواع رده بالای عمومی (Generic TLD)، رده بالای خاص (sponsored TLD) و رده بالای کد کشوری (country code TLD) تقسیم میشود.

- دامنه اصلی (Root domain): دامنه اصلی، ترکیبی از دامنه رده دوم (SLD) و دامنه رده بالا (TLD) است و نشان دهنده نام اصلی یک وبسایت میباشد.

- آدرس IP (IP address): شماره یکتایی که برای شناسایی دستگاه های متصل به اینترنت یا شبکه داخلی استفاده میشود.
- سیستم نام دامنه یا DNS (Domain name system): یک سیستم نام گذاری است که نام های دامنه (مانند google.com) را به آدرس های IP عددی تبدیل میکند.

- ارائه دهنده خدمات اینترنتی یا ISP: Internet service provider شرکتی است که اتصال به اینترنت را برای کاربران خانگی و سازمان ها فراهم میکند.

◀ کار با مرورگر های وب (Web Browsers)

<< معرفی مرورگرهای اینترنتی: مرورگر وب نرم افزاری است که امکان دسترسی به صفحات وب و محتوای اینترنتی را برای کاربران فراهم میکند. مرورگر های متعددی وجود دارد که با یکدیگر متفاوت میباشند. این تفاوت ها ناشی از مواردی همچون سرعت، امنیت، افزونه ها و ... میباشد. مهم ترین اجزای یک مرورگر وب عبارتند از:

+ نوار عنوان (Title Bar)	+ نوار آدرس (Address bar)	+ Omnibox
+ دکمه های کنترلی مرورگر	+ دکمه منو و تنظیمات مرورگر	+ صفحه نمایش محتوای وب
+ نوار بوکمارک (Bookmark Bar)	+ زبانه ها (Tabs)	+ نوار دانلود
		+ افزونه ها (Extensions)

<< مدیریت مرورگر ها و تنظیمات کاربردی: برای استفاده بهینه از مرورگرهای وب، کاربران باید بتوانند زبانه ها را مدیریت کنند، بوکمارک های خود را ذخیره و دسته بندی کنند، از قابلیت های امنیتی مانند مرور خصوصی استفاده کنند و تاریخچه مرورگر را کنترل کنند.

<< افزونه ها و شخصی سازی مرورگرها: مرورگرهای مدرن قابلیت های گسترده ای برای شخصی سازی و افزودن امکانات بیشتر از طریق افزونه ها و تغییرات ظاهری ارائه می دهند.

◀ جستجو ارزیابی اطلاعات در اینترنت

<< معرفی موتورهای جستجو: در اینترنت، میلیاردها صفحه وب وجود دارد که دربردارنده اطلاعات مختلفی هستند. برای دسترسی سریع به این اطلاعات، موتورهای جستجو طراحی شده اند تا بتوانند محتوای اینترنت را بررسی، دسته بندی و نمایش دهند. موتور جستجو یا search engine یک نرم افزار آنلاین است که به کاربران کمک میکند عبارت های موردنظر را در اینترنت جستجو کرده و اطلاعات مرتبط را بیابد. از جمله موتور های جستجوی معروف میتوان به مواردی همچون Google، Bing، Yahoo و ... اشاره کرد

<< استفاده از جستجوی پیشرفته و فیلتر کردن نتایج: در بسیاری از مواقع، کاربران هنگام جستجو در اینترنت با حجم عظیمی از نتایج غیرمرتبط مواجه میشوند و یافتن اطلاعات صحیح دشوار میشود. موتورهای جستجو ابزارهایی برای انجام جستجوهای پیشرفته ارائه میدهند که به کاربران اجازه میدهد نتایج را بهتر فیلتر کرده و سریعتر به اطلاعات دسترسی پیدا کنند.

<< نحوه استفاده از موتورهای جستجو برای یافتن اطلاعات خاص: همه کاربران اینترنت روزانه برای جستجوی اطلاعات مختلف از موتورهای جستجو استفاده میکنند. اما گاهی کاربران نیاز دارند به اطلاعات خاص، دقیق و تخصصی دسترسی پیدا کنند.

<< ارزیابی اعتبار منابع اینترنتی: تشخیص منابع معتبر از منابع نامعتبر بسیار مهم است. بسیاری از وبسایت ها و شبکه های اجتماعی پر از اطلاعات نادرست، شایعات، اخبار جعلی و محتوای گمراه کننده هستند که ممکن است کاربران را سردرگم کنند. بررسی اعتبار منابع اینترنتی، یک مهارت کلیدی برای همه کاربران اینترنت است.

<< مدیریت و سازماندهی نتایج جستجو: پس از جستجو در اینترنت و یافتن اطلاعات ارزشمند، مدیریت صحیح نتایج جستجو اهمیت زیادی دارد. مدیریت صحیح به کاربران کمک میکند دسترسی آسان و سریع تری به اطلاعات مورد نیاز خود داشته باشند و از اتلاف وقت جلوگیری کنند.

کار با ایمیل (E-mail) و پیام های الکترونیکی

<< آشنایی با ایمیل و سرویس دهندگان محبوب: ایمیل یا Email (Electronic Mail) یک روش ارتباطی الکترونیکی است که امکان ارسال پیام های متنی، فایل ها و تصاویر را در بستر اینترنت فراهم میکند. میتوان گفت که ایمیل یک سیستم دیجیتالی برای ارسال و دریافت پیام ها از طریق اینترنت است که توسط سرویس دهندگان مختلف ارائه میشود.

- ایجاد حساب ایمیل در سرویس های مختلف و مدیریت آن: برای استفاده از ایمیل، ابتدا باید یک حساب ایمیل ایجاد کرده و آن را مدیریت کرد.

<< مدیریت صندوق پست الکترونیکی: پس از ایجاد حساب ایمیل، یکی از مهمترین مهارت هایی که کاربران باید یاد بگیرند، مدیریت صحیح صندوق پستی است. مدیریت صندوق شامل مواردی همچون مشاهده ایمیل های دریافتی، ارسال پیام جدید، استفاده از CC و BCC، پاسخ دهی به ایمیل ها، فیلتر کردن پیام ها و سازماندهی ایمیل ها میشود.

< پیوست فایل ها و تنظیمات امنیتی ایمیل: یکی از قابلیت های مهم ایمیل، امکان ارسال فایل های ضمیمه مانند اسناد، تصاویر، فایل های صوتی و ویدئویی است. در محیط های کاری و آموزشی، ارسال فایل ها از طریق ایمیل یکی از روش های اصلی تبادل اطلاعات محسوب میشود.

- گزارش هرزنامه و مدیریت پیام های ناخواسته: هرزنامه ها (Spam) شامل ایمیل های تبلیغاتی، پیام های جعلی و ایمیل های حاوی بدافزار هستند که می توانند امنیت کاربران را تهدید کنند. اکثر سرویس های ایمیل دارای فیلترهای خودکار برای شناسایی ایمیل های اسپم هستند، اما کاربران نیز باید روش های شناسایی ایمیل های خطرناک را بدانند.

<< مدیریت پیشرفته ایمیل و افزایش بهره‌وری: با افزایش تعداد ایمیل‌های دریافتی، یافتن پیام‌های مهم، سازماندهی مکاتبات و افزایش بهره‌وری اهمیت بیشتری پیدا میکند. ابزارهایی مانند زمان بندی ارسال ایمیل، برچسب گذاری، بایگانی پیام‌ها و بازیابی ایمیل‌های ارسال شده، به کاربران کمک میکنند تا ارتباطات خود را به طور موثرتری مدیریت کنند.

امنیت در اینترنت و حفاظت از اطلاعات شخصی

<< تهدیدات رایج در اینترنت: هر کاربری که به اینترنت متصل می‌شود، در معرض تهدیدات سایبری قرار دارد. هکرها و مجرمان سایبری از روش‌های مختلفی برای سرقت اطلاعات، آلوده کردن دستگاه‌ها و دسترسی غیرمجاز به داده‌های کاربران استفاده میکنند. مهم‌ترین تهدیدات امنیتی اینترنت عبارتند از: ویروس‌ها و بدافزارها (Virus and Malware)، حملات فیشینگ (Phishing)، کلاهبرداری‌های اینترنتی و مهندسی اجتماعی، جاسوس افزارها (Spyware) و ابزارهای نظارتی

<< روش‌های افزایش امنیت در فضای آنلاین: با گسترش استفاده از اینترنت، حفظ امنیت اطلاعات شخصی و جلوگیری از سرقت اطلاعات به یکی از چالش‌های مهم کاربران تبدیل شده است. روش‌های افزایش امنیت در فضای آنلاین عبارتند از استفاده از رمزهای عبور قوی و مدیریت آنها، فعال‌سازی تایید هویت دو مرحله‌ای (2FA)، شناسایی وبسایت‌های امن و جلوگیری از ورود به سایت‌های جعلی، اصول استفاده ایمن از دستگاه‌های عمومی و اینترنت اشتراکی

<< تنظیمات امنیتی ایمیل و محافظت از حساب‌های کاربری: ایمیل به عنوان مهم‌ترین ابزار ارتباطی، همواره مورد استفاده هکرها و مجرمان سایبری برای نفوذ و سرقت اطلاعات کاربران میباشد.

شبکه‌های اجتماعی و ابزارهای ارتباطی آنلاین

<< معرفی شبکه‌های اجتماعی و پیام‌رسان‌ها: شبکه‌های اجتماعی (social network) یک بستر آنلاین برای ارتباط اجتماعی، اشتراک گذاری محتوا و تعامل کاربران با یکدیگر است. پیام‌رسان‌های اینترنتی (internet messenger) نرم‌افزارهایی هستند که امکان ارسال پیام‌های متنی، صوتی و تصویری بین افراد را فراهم میکنند.

ویژگی	شبکه‌های اجتماعی	پیام‌رسان‌های اینترنتی
هدف اصلی	اشتراک‌گذاری محتوا و تعامل عمومی	ارسال پیام خصوصی و گروهی
نوع ارتباط	عمومی یا نیمه خصوصی	خصوصی و فوری
مزایا	تعامل گسترده، فرصت تبلیغات، اشتراک‌گذاری محتوای چندرسانه‌ای	ارتباط سریع، امنیت بالاتر، ارسال فایل و تماس صوتی
معایب	نقض حریم خصوصی، اعتماد به شبکه‌های اجتماعی، گسترش اخبار جعلی	وابستگی به اینترنت، مشکلات امنیتی در برخی پیام‌رسان‌ها، کاهش تعامل حضوری

<< مدیریت حریم خصوصی و امنیت در شبکه‌های اجتماعی: حفظ حریم خصوصی در شبکه‌های اجتماعی یکی از مهمترین چالش‌ها است. بسیاری از افراد بدون آگاهی، اطلاعات شخصی را در دسترس عموم قرار میدهند که باعث سوءاستفاده‌های مختلف شود.

<< ابزار های همکاری آنلاین و مدیریت اسناد مشترک: با گسترش کار از راه دور و تیم های مجازی، ابزارهای همکاری آنلاین به یکی از مهم ترین ابزارهای موردنیاز کاربران تبدیل شده اند. این ابزارها امکان ویرایش هم زمان اسناد، برگزاری جلسات مجازی و اشتراک گذاری فایل ها را فراهم می کنند.

مهارت های پیشرفته در اینترنت و ایمیل

<< استفاده از اینترنت برای تجارت و کسب و کار: خرید و فروش آنلاین به یکی از محبوب ترین روش های تجارت در سراسر جهان تبدیل شده است. امروزه افراد میتوانند محصولات و خدمات را از طریق اینترنت را بفروشند و بخرند

<< استفاده از ابزارهای حرفه ای ایمیل: ایمیل ها فقط برای ارسال و دریافت پیام ها استفاده نمیشوند؛ بلکه قابلیت های پیشرفته ای دارند که کاربران حرفه ای می توانند برای افزایش بهره وری و مدیریت بهتر ارتباطات خود از آن ها استفاده کنند.

<< مدیریت و استفاده بهینه از فضای ذخیره سازی ابری: فضای ابری (Cloud Storage) یکی از مهم ترین فناوری های دیجیتال است که امکان ذخیره سازی، اشتراک گذاری و همگام سازی داده ها را بدون نیاز به حافظه فیزیکی فراهم میکند.

آشنایی با نرم افزار واژه پرداز Word

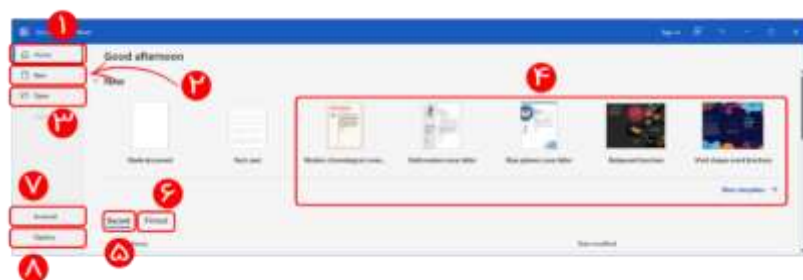
نرم افزار Word یکی از پرکاربردترین و قدرتمندترین ابزارهای پردازش متن است که به کاربران امکان ایجاد، ویرایش و قالب بندی اسناد متنی را میدهد.

آشنایی با نرم افزار Word و محیط کاربری آن

<< معرفی نرم افزار Word و کاربردهای آن: این نرم افزار امکان ویرایش متون، تنظیم قالب بندی، اضافه کردن تصاویر و نمودارها، مدیریت منابع و استنادها، و ایجاد اسناد حرفه ای را فراهم میکند. به دلیل امکانات گسترده ای که دارد، در بسیاری از حوزه ها از جمله کسب و کار، آموزش و کارهای شخصی مورد استفاده قرار میگیرد.

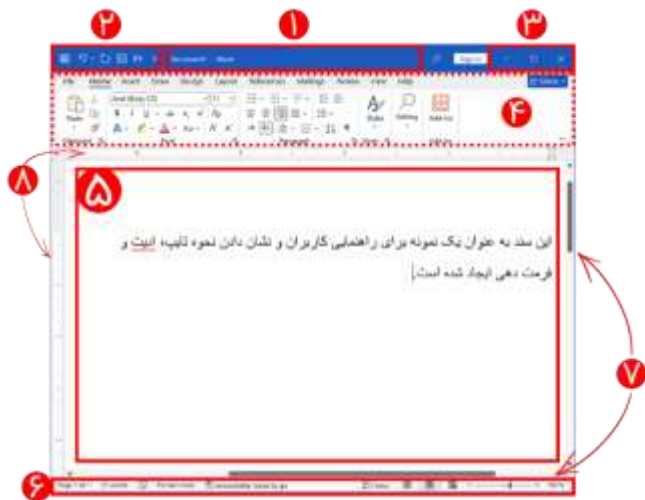
<< آشنایی با نرم افزار Word: محیط کاربری Word شامل ابزارهای متنوعی برای مدیریت و ویرایش اسناد است. هر بخش از این محیط وظایف خاصی دارد که دانستن عملکرد آنها برای کار با اسناد ضروری است

بخش های اصلی صفحه آغازین در Word مطابق با تصویر زیر عبارتند از:



- Home -1
- New -2
- Open -3
- Templates -4
- Recent -5
- Pinned -6
- Account -V
- Option -A

- محیط اولیه و اجزای پنجره Word در تصویر زیر مشخص شده اند که در ادامه هر کدام به طور کلی بررسی خواهند شد.



1- نوار عنوان - Title bar

2- نوار ابزار دسترسی سریع - Quick access toolbar

3- دکمه های کنترلی - Control buttons

4- نوار ابزار - Ribbon

5- بخش ویرایشگر متن - Text editor

6- نوار وضعیت - Status bar

7- نوار پیمایش - Scroll bar

8- خط کش - Ruler

- نوار عنوان (Title bar): نوار عنوان بالاترین نوار موجود در پنجره است که در آن عنوان سندی که در دست ویرایش میباشد نمایش داده میشود. این نوار همچنین شامل دو مورد دسته دکمه های کنترلی و نوار دسترسی سریع میباشد

- نوار ابزار (Ribbon): از مهم ترین اجزای محیط کاربری Word است که ابزارهای مختلف را در دسته بندی های مشخص در اختیار کاربران قرار میدهد.

- منوی File و گزینه های مدیریت اسناد: منوی File از دیگر مهم ترین بخش های Word است که به کاربران امکان مدیریت اسناد، ذخیره سازی، چاپ، تنظیمات و سایر گزینه های کاربردی را میدهد.

- نوار وضعیت (Status Bar): در پایین پنجره نمایش داده میشود و اطلاعات مهمی درباره سند فعلی در اختیار کاربر قرار میدهد. این نوار به کاربران کمک میکند تا وضعیت فعلی سند را مشاهده کرده و برخی تنظیمات نمایش را سریع تغییر دهند.

<< **آشنایی با تب های Ribbon:** نوار ابزار به صورت دسته بندی شده طراحی شده است و هر دسته یا تب شامل گروهی از ابزار های مرتبط میباشد که برای انجام وظایف خاصی در ورد استفاده میشوند. این دسته بندی ها عبارتند از:

- سربرگ Home (ویرایش و قالب بندی)

- سربرگ Insert (درج اشیا در سند)

- سربرگ Design (طراحی و زیبا سازی سند)

- سربرگ Layout (تنظیمات صفحه و چیدمان متن)

- سربرگ References (ارجاع و استناد)

- سربرگ Mailings (مدیریت ایمیل و ارسال انبوه)

- سربرگ Review (بررسی و اصلاح متن)

- سربرگ View (مدیریت نمایش سند)

<< **مدیریت و تنظیمات اولیه Word:** مدیریت صحیح اسناد و آشنایی با گزینه های ذخیره سازی، تنظیمات زبان، واحد اندازه گیری و سایر گزینه های مهم، باعث افزایش بهره وری و کاهش احتمال از دست رفتن اطلاعات میشود.

- آشنایی با تنظیمات نرم افزار word: تنظیمات پیش فرض نرم افزار word شامل مجموعه ای از گزینه ها میباشد که به کاربران اجازه میدهد تجربه خود با word را بهینه سازی کنند. بخش های اصلی word option عبارتند از: Display، General،

Add-ins، Trust center، Quick access toolbar، Customize ribbon، Advanced، Language، Save، Proofing

<< **تنظیمات عمومی نرم افزار Word:** این امکان را فراهم میکند که کاربران برخی ویژگی های نرم افزار را مطابق نیاز خود تنظیم کنند. این ویژگی ها شامل زبان نمایش، واحد اندازه گیری، ذخیره خودکار و ... دیگر میباشد.

◀ ایجاد، ویرایش و قالب بندی متن

<< **ایجاد و ویرایش متن:** ایجاد و ویرایش متن شامل عملیات اولیه ای است که کاربران برای کار با سند های متنی در نرم افزار Word انجام میدهند. این عملیات شامل ایجاد یک سند متنی جدید، تایپ متن، حذف و جابجایی محتوای سند، استفاده از ابزار های ویرایشی مانند copy، cut و paste و اصلاح تغییرات با عمل های Undo و Redo میباشد.

<< **قالب بندی متن در word:** قالب بندی صحیح باعث افزایش خوانایی، جذابیت بصری و حرفه ای تر شدن اسناد میشود. مهارت های مرتبط با این کار عبارتند از: تغییر فونت متن (نوع قلم) - تغییر اندازه متن - تغییر سبک و رنگ متن - تغییر افکت متن.

<< **قالب بندی پاراگراف در word:** پس از قالب بندی متن، مرحله بعدی قالب بندی پاراگراف ها میباشد. قالب بندی پاراگراف ها نیز همانند قالب بندی متن جهت ایجاد نظم و ترتیب و زیبایی سند صورت میگیرد. مهارت هایی این کار عبارتند از تراز بندی متن، تنظیم فاصله بین خطوط و پاراگراف ها، تورفتگی متن، چندستونی کردن پاراگراف ها و ایجاد لیست های شماره گذاری و نشانه دار.

<< **ویژگی های پیشرفته قالب بندی سند در word:** ویژگی های پیشرفته قالب بندی سند، امکان مدیریت حرفه ای تر اسناد را فراهم میکنند. این ابزارها شامل استایل های سفارشی، ابزار Format Painter، تم های آماده، قالب بندی خودکار و حذف فرمت های اضافی است. استفاده از این ویژگی ها باعث صرفه جویی در زمان و افزایش هماهنگی در قالب بندی اسناد میشود.

<< **الگو های آماده (Templates):** الگو ها یا templates ها در نرم افزار word، فایل های از پیش طراحی شده ای هستند که شامل ساختار، قالب بندی و محتوای اولیه یک سند ورد میباشدند. استفاده از این الگو ها به کاربران کمک میکند تا اسناد حرفه ای تر و منظم تری را با سرعت بالاتر و دردسر کمتر تهیه کنند.

<< **جستجو و جایگزینی متن:** در اسناد طولانی، پیدا کردن سریع کلمات یا عبارت های خاص و جایگذاری آنها با کلمات یا عبارت های دیگر در کل سند به صورت دستی بسیار زمان بر است. نرم افزار ورد با ابزار خاصی به کاربر این اجازه را میدهد تا کلمات خاصی را در سند جستجو کرده و در صورت نیاز، آن ها را با عبارت های جدید جایگزین کنند.

◀ کار با جداول، تصاویر، اشکال و نمودار ها

<< **ایجاد و ویرایش جدول ها:** جداول (Tables) یکی از کاربردی ترین ابزار های نرم افزار word میباشد که برای دسته بندی، سازماندهی و نمایش داده ها به شکل ساختار یافته مورد استفاده قرار میگیرد. با استفاده از جدول ها میتوان اطلاعات را در قالب ردیف ها و ستون ها مرتب کرد و ظاهر سند را حرفه ای تر و خواناتر نمود. هنگام کار با جدول، سربرگ های Table design و Table Layout فعال میشوند و امکان ویرایش کامل جدول را فراهم میکنند. table design برای تغییر ظاهر جدول و table layout برای مدیریت ساختار جدول به کار میرود.

- افزودن و حذف سلول، سطر و ستون به جدول: ممکن است گاهی اوقات تعداد سطر ها یا ستون هایی که در ابتدا برای ایجاد جدول تعریف کرده ایم کم یا زیاد باشد. در اینصورت با استفاده از امکاناتی که word در اختیار کاربر قرار داده میتوان تعداد لازم از سطر ها یا ستون ها را به جدول اضافه یا از آن حذف کرد.

<< **افزودن تصاویر و ویرایش آنها:** از مهمترین ویژگی های نرم افزار Word، قابلیت افزودن عناصر گرافیکی مانند تصاویر و اشکال است. استفاده از تصاویر در اسناد متنی باعث جذابیت بیشتر محتوا، انتقال بهتر مفاهیم و حرفه ای تر شدن ارائه ها میشود. به کمک تصاویر میتوان توضیحات متنی را تکمیل کرد و با اشکال گرافیکی، مفاهیم را بهتر نمایش داد.

<< **درج آیکن ها (Icons) و اشکال سه بعدی (3D models):** علاوه بر تصاویر معمولی، از عناصر گرافیکی پیشرفته تری مانند آیکن های برداری (Icons) و مدل های سه بعدی (3D Models) نیز میتوان استفاده کرد. آیکن ها برای نشان دادن مفاهیم به صورت نمادین، ساده و مینیمال مناسب اند و مدل های سه بعدی امکان نمایش اشیای واقعی با جزئیات فضایی را فراهم میکنند. این امکانات به اسناد جلوه بصری حرفه ای و مدرن میبخشند.

<< **درج اشکال (Shapes) و SmartArt:** اشکال گرافیکی (Shapes) و ساختارهای گرافیکی هوشمند (SmartArt) از ابزارهای قدرتمند در Word هستند که برای نمایش مفاهیم، فرآیندها، سلسله مراتب، نمودارهای سازمانی و ایده ها استفاده میشوند. با استفاده از این ابزارها میتوان اسناد را بصری تر و حرفه ای تر کرد. در این بخش، نحوه درج و ویرایش انواع اشکال و SmartArt را با جزئیات بررسی میکنیم.

<< **افزودن نمودار ها و گراف ها:** نمودارها ابزارهای بصری برای نمایش داده های عددی و آماری هستند. با استفاده از نمودارها میتوان الگو ها، روند ها و روابط بین داده ها را بهتر درک کرد. در نرم افزار Word میتوان از نمودارهای ستونی، خطی، دایره ای و انواع دیگر استفاده کرد. همچنین امکان ویرایش داده ها، تغییر نوع نمودار و تنظیمات ظاهری آن نیز در word وجود دارد.

<< **افزودن نماد ها و معادلات ریاضی:** در بسیاری از اسناد اداری، آموزشی و علمی، نیاز به وارد کردن نمادهای خاصی همچون علائم ریاضی، واحدهای اندازه گیری، حروف یونانی و ... و همچنین نوشتن فرمول های ریاضی وجود دارد. نرم افزار Word ابزارهای کاملی برای درج این عناصر در اختیار کاربران قرار میدهد که در این بخش به بررسی آنها میپردازیم.

تنظیمات صفحه و مدیریت بخش ها

<< **تنظیمات صفحه و حاشیه ها:** موارد مرتبط با تنظیمات کلی سند بهتر است پیش از شروع تایپ در Word مشخص شوند. این موارد میتوانند شامل اندازه صفحه، حاشیه ها، جهت کاغذ و رنگ پس زمینه باشند. این تنظیمات تعیین میکنند که محتوا در هنگام نمایش یا چاپ، چگونه دیده شود.

- تغییر اندازه و جهت صفحه: برگه های Word به طور پیش فرض به صورت عمودی هستند، اما در مواردی مثل طراحی بروشور یا جدول های عریض، بهتر است از حالت افقی برای صفحات استفاده شود. همچنین میتوان اندازه کاغذ را نیز بر اساس نیاز تغییر داد. از جمله تنظیمات قابل اعمال، اندازه صفحات میباشد:

کاربرد	ابعاد	عنوان
برای اسناد رسمی، نامه ها و گزارش های اداری در ایالات متحده	8.5 * 11 inch	Letter
مشابه tabloid بوده و برای نشریات، بروشورها و اسناد بزرگ استفاده میشود	11 * 17 inch	11*17
مورد استفاده در قرارداد ها و اسناد قانونی	8.5 * 14 inch	Legal
برای یادداشت ها، اسناد کوتاه و مکاتبات غیررسمی	5.5 * 8.5 inch	Statement
استفاده در اسناد اداری و تجاری رسمی	7.25 * 10.5 inch	Executive
استفاده در بیشتر اسناد اداری، گزارش ها و مکاتبات عمومی	29.7 * 21 cm	A4
برای نقشه ها، کاتالوگ ها و بروشورهای تبلیغاتی	35.3 * 25 cm	B4
اندازه متداول پاکت نامه های کوچک، برای ارسال نامه های رسمی و ارسال های کوچک	23.5 * 10.5 cm	Envelope monarch
اندازه رایج پاکت های استاندارد برای ارسال نامه های اداری، صورت حساب ها و دعوت نامه	10.16 * 24.13 cm	Envelope No.10

<< مدیریت چندین بخش در یک سند: در اسناد طولانی تر مانند گزارش ها، پایان نامه ها یا کتاب ها، ممکن است نیاز باشد تا قسمت های مختلف سند، تنظیمات مختلف و متفاوتی نیاز داشته باشند. برای اینکار نرم افزار Word ابزارهایی تحت عنوان Breaks را در اختیار کاربران گذاشته است که امکان تقسیم منطقی سند به چند بخش را فراهم میکند.

<< مدیریت سربرگ و پابرگ: سربرگ (Header) و پابرگ (Footer) بخش هایی از سند هستند که به ترتیب در بالا و پایین هر صفحه قرار گرفته و در کل سند تکرار میشوند، معمولاً شامل اطلاعاتی مثل شماره صفحه، تاریخ، عنوان سند یا نام شرکت میباشند. استفاده درست از این عناصر میتواند باعث حرفه ای شدن ساختار سند شود و در بسیاری از مدارک رسمی و اداری مسئله ای ضروری میباشد. در این قسمت به بررسی نحوه مدیریت و شخصی سازی این عناصر میپردازیم.

<< ایجاد فهرست مطالب و ارجاع دهی: در اسناد طولانی همچون گزارش ها، جزوه ها، کتاب ها یا پایان نامه ها، وجود یک فهرست مطلب به خواننده کمک میکند به سرعت به بخش های مختلف سند دسترسی پیدا کند. ایجاد فهرست مطالب، لینک های داخلی و ارجاع های دقیق بین بخش های مختلف از یک سند، نه تنها خواندن آن را راحت تر میکند، بلکه باعث حرفه ای تر شدن سند میشود.

بررسی املا، دستور زبان و ابزار های زبانی

<< ویرایش زبانی و نگارشی: ویژگی بررسی املا و دستور زبان در نرم افزار Word یکی از قابلیت های کلیدی و پرکاربرد است. این ابزار به صورت هم زمان با تایپ یا از طریق بررسی دستی، به کاربر کمک میکند که غلط های املایی و گرامری را شناسایی و اصلاح کند. همچنین میتوان واژه های خاص یا تخصصی را به لغت نامه شخصی اضافه کرد تا در بررسی های آینده به عنوان غلط تشخیص داده نشوند.

ذخیره سازی و چاپ اسناد

<< ذخیره سازی اسناد در فرمت های مختلف: نرم افزار word این امکان را به کاربر میدهد تا اسناد ایجاد شده را در فرمت های گوناگونی ذخیره کند، از جمله فرمت های قابل ویرایش مانند Doc و Docx تا فرمت های مخصوص مشاهده یا چاپ همچون PDF. همچنین با ابزارهایی مانند ذخیره خودکار (AutoSave) و بازیابی نسخه های قبلی (AutoRecover) میتوان از اطلاعات محافظت کرد و در مواقع اضطراری به آنها دسترسی داشت.

<< تنظیمات چاپ و پیش نمایش سند: پیش از چاپ یک سند در Word، باید مطمئن شویم که محتوای آن دقیقاً همانطور که میخواهیم روی کاغذ ظاهر خواهد شد. برای این کار، Word ابزارهایی مانند پیش نمایش چاپ (Print Preview) و تنظیمات پیشرفته چاپ را در اختیار کاربر قرار داده است. در این بخش با نحوه چاپ اسناد، تنظیم محدوده چاپ، انتخاب چاپگر و چاپ به صورت رنگی یا سیاه و سفید آشنا میشویم.


نکات پیشرفته و کاربری در Word




























نرم افزار Word امکاناتی فراتر از تایپ و قالب بندی در اختیار کاربران قرار می دهد. در بخش های پیشرفته تر این نرم افزار، قابلیت هایی وجود دارد که می توان به کمک آن ها کارهای تکراری را خودکارسازی کرد (با ماکروها) و از اسناد در برابر تغییرات، ویرایش یا دسترسی غیرمجاز محافظت نمود. این قابلیت ها مخصوصاً برای کار در سازمان ها، تولید اسناد رسمی، یا استفاده حرفه ای از Word بسیار ارزشمند هستند. در ادامه ابتدا با ماکروها و سپس با قابلیت های امنیتی اسناد در word آشنا میشویم.

<< کار با ماکروها و خودکار سازی وظایف: ماکرو (Macro) مجموعه ای از اقدامات و فرمان هاست که ضبط میشود و میتوان آن را بارها با یک کلیک یا کلید میانبر اجرا کرد. چنانچه کاربر کاری را مکرراً در Word انجام دهد (مثل وارد کردن یک جدول، فرمت دهی خاص، یا نوشتن متن ثابت)، استفاده از ماکرو باعث صرفه جویی در زمان و جلوگیری از خطاهای انسانی میشود. - ضبط و اجرای ماکروهای ساده در Word برای خودکار سازی وظایف: با ابزار ماکرو میتوان فعالیت های کاربر را ضبط کرده و سپس آن ها را هر بار به صورت خودکار اجرا کرد. این کار ساده است و نیاز به برنامه نویسی ندارد و برای کارهای پایه ای مناسب میباشد.

<< امنیت و حفاظت از اسناد: در محیط های کاری و اسناد رسمی، اغلب نیاز داریم از سند در برابر ویرایش، مشاهده یا چاپ ناخواسته محافظت کنیم. نرم افزار Word ابزارهایی برای رمزگذاری، محدودسازی و کنترل دسترسی فراهم کرده است تا سند فقط توسط افراد مجاز قابل مشاهده یا ویرایش باشد.

برخی از مهمترین آیکن ها و عنوان آنها عبارتند از:

عنوان	آیکن	عنوان	آیکن	عنوان	آیکن
underline		italic		bold	
decrease font size		increase font size		strikethrough	
shading color		text highlight color		text color	
format painter		clear all formatting		text effect	
superscript		subscript		line spacing	
align left		align center		align right	
decrease indent		increase indent		justify	
multilevel list		numbering		bullets	
eraser		draw table		insert table	

split cells		merge cells		autofit	
border painter		borders		text direction	
shapes		pictures		page break	
text box		chart		SmartArt	
page number		footer		header	
symbols		equation		WordArt	
watermark		page colors		page borders	
orientation		margins		page size	
position		align		text wrap	

← آشنایی با نرم افزار صفحه گسترده Microsoft Excel

نرم افزار Microsoft Excel یکی از قدرتمند ترین ابزارهای مجموعه Microsoft Office است که برای مدیریت، تحلیل و نمایش داده ها به صورت جدول بندی شده به کار میرود. Excel به کاربران این امکان را میدهد که با استفاده از سلول ها، فرمول ها، توابع، نمودارها و ابزارهای تحلیلی، داده های عددی و متنی را به شکلی دقیق و هوشمندانه مدیریت کنند.

← آشنایی با نرم افزار Excel و محیط کاربری آن

<< معرفی excel و کاربرد های آن: Excel نه تنها برای محاسبات مالی، بلکه برای مدیریت زمان، طراحی فرم، ایجاد گزارش ها و تحلیل داده نیز کاربرد دارد. آشنایی با کاربردهای متنوع این برنامه، باعث میشود نگاه ما به آن، محدود به جدول کشی ساده نباشد. نرم افزار Excel برای سازماندهی، محاسبه و تحلیل داده ها در قالب جدول استفاده میشود. excel از ساختاری به نام Workbooks تشکیل شده است که شامل صفحات متعددی به نام Worksheets میباشد. در هر صفحه، داده ها در سلول هایی قرار میگیرند که با سطر و ستون مشخص میشوند. کاربرد های رایج Excel در حوزه های مختلف، متفاوت میباشد که در زیر به بررسی برخی از این موارد میپردازیم:

کاربرد	حوزه
مدیریت هزینه ها، بودجه بندی، محاسبه سود و زیان و صورت های مال	مالی و حسابداری
برنامه درسی، حضور و غیاب و محاسبه نمرات	آموزشی
فهرست مخاطبان، پیگیری پروژه، فرم های گزارش گیری	اداری و سازمانی
محاسبات آماری، رسم نمودار، گزارش گیری دینامیک	تحلیل داده و آمار
مدیریت زمان، کنترل مخارج، برنامه ریزی سفر و مناسبات	کار های شخصی

<< آشنایی با محیط کاربری excel: در صورتی که نرم افزار به صورت اجرای اولیه باز شده باشد، صفحه اولیه (Start Screen) نمایش داده میشود که شامل گزینه های مختلف برای مدیریت است. این صفحه به کاربران کمک میکند به سرعت یک workbook جدید ایجاد کنند، موارد اخیر را مشاهده کرده و یا تنظیمات نرم افزار را مدیریت کنند. بخش های اصلی صفحه آغازین به طور کلی میان نرم افزار های مجموعه آفیس، تا حدودی مشترک میباشد

- هر فایل Excel شامل یک یا چند صفحه کاری است که به آنها worksheet، کاربرگ و یا برگه گفته میشود. مجموعه ای از چند worksheet که کنار هم یک فایل excel را تشکیل میدهند، workbook، کارپوشه یا دفترکار نام دارد

- سلول ها، سطر ها و ستون ها: برگه ها به صورت جدولی بزرگ میباشد که در یک صفحه نمایش داده میشود. هر جدول از تعدادی سلول تشکیل شده است که در به صورت تعداد مشخصی از سطر ها و ستون ها در کنار هم قرار گرفته اند.

+ سلول ها کوچکترین واحد داده در اکسل هستند. هر سلول آدرس منحصر بفردی دارد که این آدرس ترکیبی از حرف ستون و شماره سطر قرار گرفته در آن میباشد.

+ سطر ها به ردیف های افقی متشکل از سلول ها در worksheet سطر یا Row گفته میشود. از ۱ تا ۱,۰۴۸,۵۷۶ شماره گذاری شده اند.

+ ردیف های عمودی در اکسل ستون نامیده میشوند. ستون ها با استفاده از حروف لاتین A تا Z نام گذاری میشوند. اولین ستون A و آخرین سلول به نام XFD میباشد که تعداد آنها به ۱۶,۳۸۴ ستون میرسد.

- نوار ابزار (Ribbon) ابزار های مختلف مورد استفاده در این نرم افزار را در دسته بندی های مختلف در خود جای داده است. سربرگ های نوار ابزار نرم افزار excel عبارتند از: File، Home، Insert، Page Layout، Formula، Data، Review، view

- نوار آدرس (Cell address bar): نوار آدرس در واقع نشانگر آدرس سلول فعال (سلولی که ویرایش میشود) میباشد.

- مدیریت نمایش صفحات کاری: در اکثر workbook های نرم افزار excel، معمولاً بیش از یک برگه (Worksheet) وجود دارد. به همین دلیل توانایی افزودن برگه جدید، پیمایش بین برگه ها و مرتب سازی و جابجایی آنها، پنهان سازی و نمایش مجدد برگه ها یک مهارت اساسی در کار با این نرم افزار است.

<< تنظیمات عمومی و اولیه در excel: نرم افزار Excel علاوه بر امکانات پیش فرض، مجموعه ای از تنظیمات اولیه و عمومی را در اختیار کاربر قرار میدهد تا محیط کاری نرم افزار را مطابق با نیاز و سلیقه خود تنظیم کند. از جمله این تنظیمات میتوان به تنظیم نحوه نمایش صفحه، شخصی سازی نوار ابزار، تنظیم زبان و نحوه ذخیره سازی پیش فرض فایل ها اشاره کرد.

◀ ایجاد فایل Excel و مدیریت اولیه آن

<< ایجاد و مدیریت فایل ها: در این قسمت با ایجاد، ذخیره سازی، باز کردن و بستن فایل ها آشنا میشویم که اساس مدیریت فایل در این نرم افزار است. یادگیری تفاوت های کلیدی بین Save و Save As، همچنین شناخت مسیرهای دسترسی به فایل های اخیر، برای هر کاربر ضروری است.

<< انواع داده ها و درج و ویرایش آنها: در نرم افزار Excel، داده ها مهمترین عناصر میباشند. هر کاری که در این نرم افزار انجام میشود، از محاسبه و تحلیل تا رسم نمودار و گزارش گیری، بر پایه داده هایی است که در سلول ها وارد میشوند.

- آشنایی با انواع داده ها در excel: نرم افزار Excel داده های وارد شده را بر اساس ساختار آنها شناسایی و مدیریت میکند. دانستن نوع داده ای که وارد میکنیم، برای انجام محاسبات، قالب بندی و گزارش گیری دقیق بسیار مهم و حیاتی میباشد. انواع داده های پرکاربرد در اکسل عبارتند از:

نوع داده	توضیح
عدد - Number	برای محاسبات ریاضی و فرمول ها استفاده میشود
متن - Text	داده های غیر عددی بدون کارکرد در محاسبات
تاریخ و زمان - Date & Time	اکسل این داده ها را به صورت عددی ذخیره میکند تا بر روی آنها عملیات محاسباتی انجام دهد
فرمول - Formula	فرمول هایی که با علامت مساوی (=) آغاز میشوند و نتیجه ای محاسبه شده تولید میکنند
منطقی - Boolean	نتیجه منطقی برخی از فرمول ها یا شرط های به کار رفته در آن ها

<< **قالب بندی سلول ها:** قالب بندی سلول ها در Excel فقط به زیباسازی برگه و کارپوشه ختم نمیشود؛ بلکه نقش بسیار مهمی در خوانایی داده ها، تأکید بر اطلاعات مهم و فهم بهتر ساختار جدول ها دارد. گزینه های قالب بندی سلول ها در جدول زیر توضیح داده شده اند:

عنوان	توضیح و ویژگی ها
عمومی - General	فرمت پیشفرض برای همه داده های عددی. Excel به طور خودکار نوع داده را شناسایی کرده و آن را در قالب پایه و مناسب نمایش می دهد
عدد - number	برای نمایش داده های عدد به کار میرود. با قابلیت تنظیم تعداد اعشار، علامت هزارگان و همچنین قیمت ها
ارز - currency	برای نمایش داده ها به صورت ارز (مثلاً دلار، یورو، ریال) به کار میرود و شامل نماد های ارزی (مثل ریال) و امکان تنظیم تعداد اعشار میباشد
accounting - حسابداری	مشابه Currency میباشد اما تنظیمات خاص تری برای حسابداری دارد. با قابلیت نمایش علائم منفی داخل پرانتز و فاصله گذاری استاندارد
date - تاریخ	برای نمایش داده ها به صورت تاریخ (روز/ماه/سال یا سال/ماه/روز) به کار میرود و شامل فرمت های مختلف تاریخ مانند DD/MM/YYYY میباشد.
time - زمان	برای نمایش داده ها به صورت زمان (ساعت:دقیقه:ثانیه) کاربرد دارد و شامل فرمت های مختلف زمان مانند HH:MM:SS است
percentage - درصد	جهت نمایش داده ها به صورت درصد استفاده میشود. در این فرمت داده های عددی به صورت درصد نمایش داده می شوند (مانند ۰/۲۵ ← ۲۵٪)
fraction - کسر	مورد استفاده برای نمایش داده ها به صورت کسر (مثل ۱/۲). در این فرمت میتوان کسری مانند ۲/۱ یا ۴/۳ را در سلول ها وارد کرد
scientific - علمی / مهندسی	برای نمایش داده ها به صورت نمایی (Scientific Notation) استفاده می شود. به عنوان مثال نمایش اعداد بزرگ به صورت E+051/۲۳.
text - متن	برای ذخیره سازی و نمایش داده ها به صورت متنی استفاده میشود. تمام داده ها به عنوان متن ذخیره میشوند، حتی اگر حاوی اعداد باشند
special - ویژه	این فرمت برای ذخیره داده ها به صورت خاص استفاده میشود. شامل فرمت هایی مانند شماره تلفن، کد پستی و ... میباشد
custom - سفارشی	این فرمت به کاربر این امکان را میدهد تا فرمت های خاص خود را ایجاد کند. میتوان فرمت های دلخواه را برای تاریخ ها، اعداد و متن ها ساخت

- قالب بندی شرطی (conditional formatting): قالب بندی شرطی به کاربر این امکان را میدهد تا ظاهر سلول ها را بر اساس مقدار آن ها تغییر دهد.

<< **مدیریت سطر ها و ستون ها:** در نرم افزار excel، سطر ها (Rows) و ستون ها (Columns) ساختار اصلی کاربرگ ها (worksheets) را تشکیل میدهند. یادگیری نحوه درج؛ حذف، تغییر اندازه و پنهان سازی ردیف ها و ستون ها از مهارت های پایه ای برای مدیریت بهتر داده ها در فایل های اکسل محسوب میشود.

فرمول نویسی و توابع پرکاربرد

<< **معرفی فرمول های پایه و فرمول نویسی:** فرمول ها در اکسل روشی برای محاسبه، تحلیل و پردازش داده ها میباشند. هر فرمول مجموعه ای از علائم، عملگر ها، توابع و آدرس های سلول ها میباشد که در کنار هم محاسبات کاربر را انجام میدهند. - آشنایی با فرمول ها و ساختار آنها: برای ایجاد هر فرمول در Excel، قواعد مشخصی باید رعایت شوند. فرمول ها در Excel همواره با علامت مساوی (=) شروع میشوند و سپس عملگرها، مقادیر یا مراجع سلول ها قرار میگیرند. در صورتی که در سلولی فرمولی تایپ شود، پس از زدن کلید enter مقدار نهایی آن نمایش داده میشود.

<< **توابع پرکاربرد در اکسل:** توابع (Functions) قلب فرمول نویسی در excel میباشند. توابع آماده به کاربر این امکان را میدهند تا بدون نیاز به نوشتن فرمول های طولانی، محاسبات و پردازش های پیچیده را به سادگی انجام دهد. برخی از فرمول های پرکاربرد عبارتند از: SUM - جمع، AVERAGE - میانگین، MAX/MIN - کمترین/بیشترین مقدار، ROUND - گرد کردن - توابع منطقی (logical): توابع منطقی برای تصمیم گیری در مورد داده ها بر اساس شرایط خاص استفاده میشوند. این توابع خروجی های صحیح/غلط (True/False) یا نتایج مختلف بر اساس شرط ها تولید میکنند. از جمله توابع پرکاربرد منطقی میتوان به مواردی چون AND و OR و IF و ... اشاره کرد که در جدول بعدی آنها را بررسی خواهیم کرد.

- توابع متنی (text): توابع متنی در اکسل به کاربر این امکان را میدهند تا متن ها را جستجو، اصلاح، ترکیب، و مدیریت کند.

- توابع جستجو و مرجع (lookup & reference): توابع جستجو و مرجع به کاربر این امکان را میدهند که داده ها را جستجو کرده و از مقادیر مرتبط در محدوده های مختلف استفاده کند.

<< **استفاده از فرمول های ترکیبی:** در Excel بسیاری از محاسبات ساده را میتوان با یک تابع انجام داد، اما برای حل مسائل پیچیده تر، معمولاً نیاز است چند تابع یا فرمول با هم ترکیب شوند. ترکیب فرمول ها به کاربر اجازه میدهد چندین عملیات را به طور همزمان در یک سلول انجام دهد، تحلیل های پیشرفته بسازد و اسناد هوشمندتری تولید کند.

<< **آشنایی با خطاهای رایج در اکسل:** در نرم افزار excel هنگام کار با فرمول ها و توابع ممکن است به خطاهایی برخورد کنیم که به جای نتایج محاسبه شده، پیام های خاصی را نمایش میدهند. برای هر نوع خطای محاسباتی یا منطقی، یک کد خطای مشخص نمایش داده میشود. آشنایی با این کد ها باعث شناسایی و رفع هر چه سریعتر مشکل میشود.

عنوان خطا	معنی خطا	توضیح
#DIV/0!	تقسیم بر صفر	فرمولی تلاش کرده بر عدد صفر یا سلول خالی تقسیم کند
#VALUE!	نوع داده اشتباه	استفاده نادرست از نوع داده در فرمول (مثلاً متن به جای عدد)
#REF!	مرجع نامعتبر	ارجاع به سلولی که حذف شده یا وجود ندارد
#NAME?	نام ناشناخته	تایپ اشتباه نام تابع یا استفاده از نام تعریف نشده
#NUM!	خطای عددی	عددی خارج از محدوده قابل پردازش Excel یا محاسبات غیرمجاز
#N/A	در دسترس نبودن	جستجو یا فرمول نتوانسته مقدار مناسب را پیدا کند
#NULL!	اشتباه در اتصال ناحیه ها	استفاده نادرست از اپراتورهای مرجع در فرمول (مثلاً فاصله اشتباه)

◀ کار با نمودار ها و ابزار های گرافیکی

<< **درج نمودار ها در excel:** اولین قدم در ساخت نمودار ها در اکسل، انتخاب درست داده ها و شناخت انواع مختلف نمودار ها میباشد. هر نوع از نمودار ها برای نمایش یک نوع خاصی از اطلاعات مناسب تر میباشد. هر داده ای را نمیتوان با استفاده از هر نوع نموداری نشان داد؛ انتخاب نمودار مناسب بر اساس ماهیت داده ها اهمیت بسیاری دارد و از این رو اکسل انواع متنوعی از نمودار ها را برای نیاز های مختلف ارائه میدهد.

<< **ویرایش و تنظیم نمودار ها:** برای اینکه نمودار حرفه ای، دقیق و قابل فهم باشد، لازم است آن را ویرایش و تنظیم کرد. این عملیات شامل افزودن عناوین، برچسب های داده، تنظیم نوع نمودار، محورهای نمودار، رنگ بندی و ... میباشد.

<< اشکال و SmartArt در excel: علاوه بر جدول ها و نمودارها، در Excel میتوان از اشکال گرافیکی (Shapes) و SmartArt برای ایجاد نمایش های بصری و ساختارمند استفاده کرد. این ابزارها امکان طراحی نمودارهای سازمانی، فلوجارت ها، فرآیندها و روابط بین عناصر را به روشی آسان و حرفه ای فراهم میکنند.

◀ مدیریت داده ها و تحلیل آماری

<< مرتب سازی (Sort) و فیلترگذاری (Filter) داده ها: مرتب سازی و فیلترگذاری از اولین و مهمترین گام های مدیریت داده در Excel میباشد. با این ابزارها میتوان داده ها را بر اساس حروف الفبا، اعداد یا تاریخ مرتب کرد، یا تنها اطلاعات خاصی را در میان انبوه داده ها مشاهده کرد. این مهارت در کارهای مالی، آماری، فهرست های تماس، فروش و هزاران کاربرد دیگر بسیار حیاتی است.

<< آشنایی با جداول پویا (Pivot Tables): هنگامی که با داده های زیادی در اکسل کار میکنیم، تحلیل و خلاصه سازی آنها به شیوه ای سریع و منعطف، اهمیت بسیاری پیدا میکند. جداول پویا (Pivot tables) یکی از قویترین ابزار های excel هستند که به کاربران این امکان را میدهند تا به راحتی داده های خام را به گزارش های تحلیلی، خلاصه شده و قابل فهم تبدیل کنند.

◀ امنیت و حفاظت از فایل های Excel

<< محافظت از سلول ها و صفحات کاری: گاهی در فایل Excel، فقط بخش هایی از داده باید برای کاربران قابل ویرایش باشد و سایر قسمت ها باید محافظت شده باقی بمانند. Excel این امکان را فراهم میکند که سلول های دلخواه را قفل کنیم و ویرایش را محدود نماییم.

<< رمزگذاری و تنظیم سطح دسترسی فایل ها: در بسیاری از موارد، فایل های Excel شامل اطلاعات حساس یا مهمی هستند که نباید بدون مجوز مشاهده یا ویرایش شوند. Excel امکان رمزگذاری کامل فایل و تعیین سطح دسترسی کاربران را فراهم کرده است تا از اطلاعات محافظت شود.

◀ امنیت و حفاظت از فایل های Excel

<< آماده سازی سند برای چاپ: قبل از چاپ یک فایل Excel، لازم است که مشخص کنیم چه بخشی از داده ها چاپ شود، پیش نمایشی از نتیجه چاپ ببینیم و تنظیمات چاپگر را بررسی کنیم. گاهی لازم است که فقط بخشی از داده های موجود در برگه و فایل چاپ شوند. برای اینکار از گزینه print area استفاده میشود.

<< تنظیمات صفحه برای چاپ: برای اینکه داده ها در صفحه چاپ شده به صورت مرتب و مناسب ظاهر شوند، لازم است صفحه را به درستی تنظیم کنیم؛ از جمله تنظیمات میتوان به انتخاب اندازه کاغذ، تعیین جهت صفحه، تنظیم حاشیه ها و مقیاس بندی داده ها برای جلوگیری از قطع شدن اطلاعات اشاره کرد.

آشنایی با نرم افزار پایگاه داده Microsoft Access

با توجه به افزایش روزافزون داده و حجم بالای آنها، مدیریت صحیح اطلاعات به یکی از حیاتی ترین مهارت ها تبدیل شده است. نرم افزار Access یکی از انواع نرم افزار های پایگاه داده رابطه ای میباشد که به کاربران این اجازه را میدهد تا داده ها را صورت ساختار یافته ذخیره، سازماندهی، جستجو و تحلیل کند. Access ابزار قدرتمندی برای ساخت پایگاه های داده با قابلیت های حرفه ای و بدون نیاز به دانش برنامه نویسی پیشرفته را فراهم میکند.

مقدمه ای بر پایگاه داده و Access

<< معرفی پایگاه داده و مفهوم مدیریت داده ها: پایگاه داده ابزاری برای ذخیره و مدیریت اطلاعات به روشی سازمان یافته است. بدون وجود پایگاه های داده، کنترل بر داده های حجیم غیرممکن یا بسیار سخت خواهد بود.

- تعریف پایگاه داده (Database): پایگاه داده مجموعه ای از داده های سازمان یافته است که به طوری طراحی شده اند که بتوان اطلاعات را به راحتی ذخیره، مدیریت، بازیابی و تحلیل کرد. پایگاه های داده میتوانند کوچک (مثل یک دفترچه تلفنی) یا بسیار بزرگ (مثل پایگاه اطلاعاتی بانک ها و فروشگاه های آنلاین) باشند.

<< آشنایی با محیط کار Access: محیط کاربری اکسس به گونه ای طراحی شده است که کاربران بتوانند به راحتی داده های خود را ذخیره، سازماندهی و مدیریت کنند. اجزای اصلی محیط کاربری Access عبارتند از:

- + نوار عنوان (Title bar)
- + دکمه های کنترلی (Control buttons)
- + نوار دسترسی سریع (Quick access)
- + صفحه اصلی (Workspace)
- + ناحیه ناوبری (Navigation pane)
- + نوار ابزار (Ribbon)
- + نوار وضعیت (Status bar)

- اجزای اصلی محیط کاری Access: هر پایگاه داده در Access از چند مؤلفه اصلی تشکیل شده است که در ادامه به بررسی آنها میپردازیم:

- + Table (جدول)
- + Query (پرس و جو)
- + Form (فرم)
- + Report (گزارش)

هر کدام از این مؤلفه ها بخش مهمی از عملکرد کلی پایگاه داده را بر عهده دارند و به کاربر کمک می کنند داده ها را بهتر سازماندهی و تحلیل کنند.

طراحی و ایجاد پایگاه داده

<< ایجاد و مدیریت فایل های پایگاه داده: برای شروع کار ابتدا باید یک فایل پایگاه داده جدید ایجاد کرده یا فایل موجودی را باز کنیم. همچنین آشنایی با روش های ذخیره سازی، فرمت فایل ها و بستن درست فایل بخشی از مهارت های پایه ای کار با Access است.

<< تعریف جداول، فیلدها و انواع داده ها: جدول (Table) مهم ترین بخش هر پایگاه داده رابطه ای است زیرا که Access تمامی داده ها را در جداول ذخیره میکند. برای طراحی یک جدول باید فیلد هایی با نام، نوع داده و خواص مشخص تعریف کنیم.

<< کار با جداول و مدیریت ساختار آن ها: بعد از ایجاد جدول، ممکن است نیاز باشد فیلدهایی را اضافه یا حذف کنیم، خواص فیلدها را ویرایش کنیم، یا ساختار کلی جدول را تغییر دهیم. مدیریت ساختار جدول یکی از مهارت های ضروری در طراحی و نگهداری پایگاه های داده است، چون به ما امکان میدهد پایگاه را به روز، دقیق و هماهنگ با نیازهای واقعی نگه داریم.

◀ ایجاد و مدیریت روابط بین جداول

یکی از مهمترین مزیت های پایگاه داده های ارتباطی مانند Access، امکان ایجاد ارتباط بین جداول مختلف است. وقتی اطلاعات در چند جدول مختلف و جداگانه ذخیره و نگهداری میشوند، برای حفظ انسجام و جلوگیری از تکرار داده ها باید بتوان این جدول ها را به صورت اصولی به هم مرتبط کرد. در این بخش با مفهوم رابطه بین جداول، انواع رابطه ها، نحوه تعریف آنها و نقش کلید اصلی و کلید خارجی آشنا میشویم.

<< تعریف روابط (Relationships) و انواع آن: برای آن که بتوان داده های پراکنده در چند جدول را به صورت یکپارچه استفاده کرد، باید بین آن ها رابطه منطقی برقرار شود. این روابط باعث میشوند بتوان از داده ها به صورت ساخت یافته تر، سریع تر و بدون تکرار استفاده کرد. Access ابزار ساده ای برای تعریف و مدیریت این روابط در اختیار کاربران قرار میدهد. << ایجاد رابطه در access و یکپارچه سازی داده ها: بعد از آشنایی با انواع رابطه ها، نوبت به ایجاد روابط بین جدول ها در اکسس میباشد. تعریف کردن صحیح یک رابطه و ایجاد درست آن باعث ایجاد یکپارچگی بین داده، حذف تکرار و قابلیت جستجوی پیشرفته بین جدول ها میشود.

- ابزار Relationships در نرم افزار: نرم افزار اکسس برای تعریف رابطه بین جدول ها و مدیریت آنها از ابزاری به نام Relationship window استفاده میکند. این ابزار به کاربر اجازه میدهد ارتباط تصویری و ساختاری بین جداول مختلف تعریف و مدیریت کند.

◀ طراحی و استفاده از فرم ها (Forms)

<< ایجاد فرم ها برای ورود و نمایش داده ها: ایجاد فرم، یکی از اولین گام ها در ساخت واسط کاربری برای پایگاه داده است. Access ابزارهایی ساده و قدرتمند برای ایجاد فرم ها فراهم کرده است، به طوری که میتوان با چند کلیک، فرم دلخواه را برای ورود یا نمایش اطلاعات ساخت. دو روش پرکاربرد برای ساخت فرم عبارتند از استفاده از Form Wizard و طراحی دستی با استفاده از Blank Form.

<< شخصی سازی و کنترل فرم ها: پس از ایجاد فرم، برای حرفه ای تر شدن رابط کاربری و بهبود تجربه کاربر، باید فرم را شخصی سازی کرد. این کار با استفاده از کنترل ها (مانند دکمه ها، جعبه متن، فهرست کشویی و...) و تنظیم ویژگی های فرم (Properties) انجام میشود.

طراحی و اجرای پرس و جوها (Queries)

در پایگاه های داده Access، اطلاعات ممکن است در چندین جدول مجزا ذخیره شده باشند. اما معمولا کاربر به تمام داده ها به صورت یکجا نیاز دارد، آن هم تحت شرایطی خاص. برای انجام چنین عملیات هایی از پرس و جوها (Queries) استفاده میشود که ابزاری است که به کاربر اجازه میدهد اطلاعات را جستجو، فیلتر، مرتب و یا حتی تغییر دهد

<< انواع پرس وجوها در Access: Access چند نوع مختلف پرس و جو در اختیار کاربران قرار میدهد که هر کدام کاربرد خاص خود را دارند. برخی فقط برای نمایش اطلاعات هستند، برخی دیگر برای ویرایش و حذف داده ها و برخی نیز برای دریافت ورودی پویا از کاربر استفاده میشوند.

طراحی و تولید گزارش ها (Reports)

در بسیاری از موارد، کاربران پایگاه داده به خروجی هایی نیاز دارند که قابل چاپ، ارائه یا تحلیل پذیر باشند، مانند صورت حساب ها، لیست سفارش ها یا خلاصه عملکرد. در اینجا ابزار Report (گزارش) در Access وارد عمل میشود. گزارش ها امکان نمایش داده ها به شکل ساختار یافته، زیبا و چاپ پذیر را فراهم میکنند.

<< ایجاد و شخصی سازی گزارش ها: گزارش ها نمایشی گرافیکی از داده های پایگاه داده هستند که برای چاپ یا تهیه خروجی حرفه ای استفاده میشوند. در Access، ابزارهایی برای ساخت سریع گزارش با ساختار مشخص (Report Wizard) و همچنین طراحی دستی گزارش از ابتدا وجود دارد.

<< فیلتر و گروه بندی داده ها در گزارش ها: زمانی که داده ها زیاد و متنوع باشند، نمایش ساده آن ها در گزارش، چندان مفید نخواهد بود. برای خوانایی و تحلیل اطلاعات بهتر، میتوان داده ها را در گزارش فیلتر یا گروه بندی کرد.

امنیت و پشتیبان گیری از پایگاه داده

از وظایف مهم مدیر پایگاه داده، حفاظت از اطلاعات ذخیره شده و اطمینان از پایداری آن هاست. در Access، ابزارهایی برای ایمن سازی فایل ها، محدود کردن دسترسی کاربران، رمزگذاری پایگاه داده و تهیه نسخه پشتیبان وجود دارد.

<< محافظت از داده ها و تعیین سطوح دسترسی: پایگاه های داده اغلب شامل اطلاعات حساس یا تجاری هستند و دسترسی نامناسب میتواند منجر به نشت داده یا دستکاری اطلاعات شود.

<< تهیه نسخه پشتیبان و بازیابی داده ها: هیچ پایگاه داده ای ایمن نیست مگر آن که نسخه پشتیبان منظم و قابل اعتماد از آن تهیه شده باشد. عوامل مختلفی مانند حذف تصادفی اطلاعات، خرابی فایل، یا خرابی سیستم میتوانند باعث از بین رفتن داده ها شوند. Access امکان گرفتن نسخه پشتیبان از فایل پایگاه داده را به صورت دستی و سریع فراهم کرده است.

← آشنایی با نرم افزار ارائه مطلب Microsoft PowerPoint

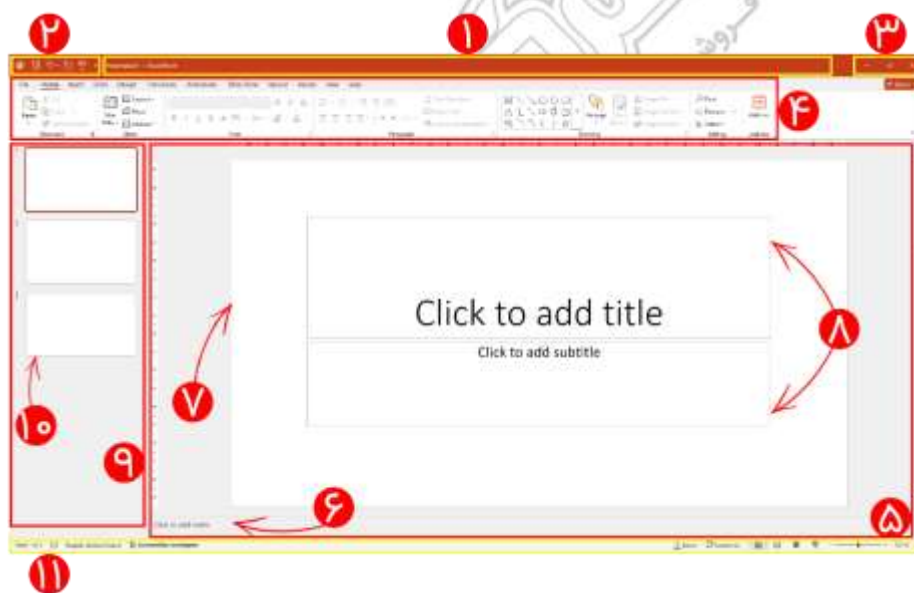
نرم افزار PowerPoint یکی از محبوب ترین نرم افزارهای مجموعه Microsoft Office است که برای ساخت و ارائه اسلایدهای حرفه ای استفاده میشود. این نرم افزار در زمینه های آموزشی، تجاری، پژوهشی و حتی شخصی کاربرد فراوانی دارد. با استفاده از PowerPoint میتوان مجموعه ای از اسلایدها شامل متن، تصویر، نمودار، صدا و ویدیو را طراحی کرد و با به کار گیری افکت ها، انیمیشن ها و زمان بندی ها، یک ارائه تأثیرگذار و منظم داشت.

← آشنایی با PowerPoint و محیط کاربری آن

<< معرفی نرم افزار و کاربردهای آن: نرم افزار PowerPoint ابزاری حرفه ای برای ساخت اسلایدهای تعاملی و چندرسانه ای هست. مهمترین قابلیت های این نرم افزار عبارت اند از ساخت و سازماندهی اسلاید ها، درج محتوای متنی و بصری، قالب بندی و طراحی، استفاده از افکت ها، ضبط و زمان بندی ارائه و خروجی حرفه ای

<< آشنایی با محیط کاربری PowerPoint: برای استفاده موثر از PowerPoint لازم است با اجزای مختلف محیط کاری آن آشنا شویم. رابط کاربری PowerPoint به گونه ای طراحی شده که کاربران، حتی کاربران مبتدی، بتوانند به سرعت اسلاید بسازند، ویرایش کنند، جلوه های تصویری اضافه کنند و محتوای چندرسانه ای را در اسلایدها قرار دهند. در این قسمت مهمترین اجزای محیط نرم افزار را بررسی میکنیم تا آماده ورود به مرحله ساخت محتوا شویم.

- بخش ها و اجزای اصلی محیط کاربری نرم افزار PowerPoint عبارتند از:



۱- title bar (نوار عنوان)

۲- quick access (دسترسی سریع)

۳- control buttons (کلید های کنترلی)

۴- Ribbon (نوار ابزار)

۵- workplace (محیط کاری)

۶- notes pane (پنل یادداشت ها)

۷- Slide (برگه اسلاید)

۸- placeholders (باکس محتوا)

۹- slides pane (پنل اسلاید ها)

۱۰- slide preview (پیش نمایش اسلاید)

۱۱- status bar (نوار وضعیت)

- نوار ابزار (Ribbon) در نرم افزار پاورپوینت شامل سربرگ های اصلی زیر میباشد:

view, review, record, slide show, animations, transition, design, draw, insert, home

- انواع حالت های نمایش (view modes): PowerPoint نیز همانند سایر نرم افزار های گروه office دارای حالت های نمایشی مختلفی است که عبارتند از: normal, slide sorter, slide show, reading view, outline view, note page view

◀ ایجاد، مدیریت و ویرایش اسلایدها

<< ایجاد ارائه جدید و مدیریت فایل ها: هر بار که نرم افزار PowerPoint را اجرا و باز میکنیم، یک ارائه (Presentation) جدید ساخته میشود. اما مدیریت فایل ها شامل مراحل بیشتری مثل ایجاد پروژه جدید، ذخیره آن در قالب مناسب، و باز کردن یا بستن پروژه های قبلی است. مدیریت مؤثر ارائه ها فراتر از این موارد است؛ ذخیره سازی اصولی، باز کردن فایل های موجود، ایجاد نسخه جدید و انتخاب فرمت مناسب از جمله وظایف پایه ولی مهم هستند.

<< مدیریت اسلایدها و ساختار ارائه: پس از ساخت فایل ارائه، باید بتوان اسلایدهای آن را به درستی مدیریت کرد. منظور از مدیریت اسلاید ها، افزودن اسلایدهای جدید، حذف، کپی یا جابجایی آن ها و انتخاب ساختار مناسب (Layout) برای هر اسلاید میباشد. با این مهارت ها میتوان ارائه ای سازمان یافته، منظم و حرفه ای طراحی کرد.

<< قالب بندی محتوا در اسلایدها: طراحی یک اسلاید حرفه ای فقط به درج محتوا محدود نمیشود. برای اینکه پیام کاربر به درستی منتقل شود، لازم است متن، تصاویر، فهرست ها و سایر عناصر به شکل مرتب، خوانا و جذاب قالب بندی شوند.

◀ کار با اشکال گرافیکی، جداول و چندرسانه ای

<< افزودن عناصر گرافیکی: افزودن تصاویر و اشیای گرافیکی، باعث افزایش درک مخاطب و ایجاد تنوع در اسلاید ها میشود. نرم افزار PowerPoint ابزارهای ساده و در عین حال قدرتمندی برای وارد کردن و ویرایش انواع اشیای گرافیکی در اختیار کاربران قرار میدهد.

<< افزودن و مدیریت ویدئو و صوت: برای جذاب تر شدن ارائه و تأثیر گذاری بیشتر، میتوان از فایل های چندرسانه ای مانند ویدئو و صوت در اسلاید ها استفاده کرد. افزودن این محتوا نه تنها تنوع بصری ایجاد میکند، بلکه باعث درگیر شدن بیشتر مخاطب با محتوای ارائه میشود.

◀ طراحی و زیباسازی ارائه

یکی از مهم ترین عوامل موفقیت یک ارائه، ظاهر زیبا، منسجم و حرفه ای آن است. در PowerPoint، ابزارهای متنوعی برای طراحی گرافیکی اسلایدها، استفاده از قالب های آماده، رنگ بندی، جلوه های بصری، انیمیشن و طراحی یکپارچه ارائه در دسترس هستند. در این بخش، یاد میگیریم که چگونه با استفاده از تم ها (Themes)، پس زمینه ها، افکت ها، انیمیشن ها و Slide Master، اسلایدهایی جذاب، استاندارد و هماهنگ ایجاد کنیم که علاوه بر زیبایی، باعث جلب توجه و درک بهتر مخاطب شوند.

<< استفاده از قالب های آماده و طراحی سفارشی (Themes & Variants): پاورپوینت برای راحتی کاربران، قالب های آماده ای به نام Theme فراهم کرده است که شامل مجموعه ای از رنگ ها، فونت ها، افکت ها و پس زمینه های پیش فرض هستند. با استفاده از این قالب ها، میتوان در چند ثانیه ظاهر حرفه ای برای کل ارائه ایجاد کرد و در صورت نیاز، ظاهر آن را به صورت سفارشی نیز تنظیم کرد.

<< پس زمینه و جلوه های بصری: پس زمینه هر اسلاید به عنوان بستر بصری محتوا شناخته میشود. انتخاب پس زمینه مناسب و استفاده از جلوه های بصری باعث میشود ارائه آماده شده حرفه ای تر، چشم نوازتر و هماهنگ تر به نظر برسد. در PowerPoint، امکاناتی برای تنظیم رنگ، تصویر، بافت و افکت های ظاهری اسلاید ها فراهم شده است که هم در سطح یک اسلاید و هم در کل ارائه قابل اعمال اند.

<< استفاده از Master Views برای طراحی یکپارچه: در ارائه های حرفه ای، هماهنگی و یکپارچگی ظاهری بین اسلایدها اهمیت زیادی دارد. در پاورپوینت ابزارهای کلی برای مدیریت قالب اسلایدها، درج عناصر و شخصی سازی فرمت های چاپی وجود دارند اما اگر بخواهیم در هر اسلاید به طور دستی اینکار ها را انجام دهیم (لوگو قرار دهیم، فونت و رنگ تیترا را تنظیم کنیم، شماره گذاری کرده و پس زمینه را یکنواخت تنظیم کنیم)، زمان زیادی تلف میشود و احتمال خطا یا بی نظمی نیز وجود خواهد داشت. راه حل حرفه ای این است که همه این کارها را تنها یک بار و در محیط Master View انجام دهیم. در این حالت، هر اسلایدی که به ارائه اضافه میشود، به صورت خودکار طراحی اجرا شده در masters view را خواهد داشت.

<< انیمیشن ها و گذر اسلایدها (Animations and Slide Transitions): یکی از مؤثرترین راه ها برای افزایش جذابیت و تاثیرگذاری ارائه، استفاده از حرکت و پویایی در اسلاید ها است. در نرم افزار پاورپوینت این کار با استفاده از انیمیشن ها و افکت های گذر (Transition) صورت میگیرد. برای ایجاد جریان، تمرکز و توجه بیشتر مخاطب در ارائه، با کمک این ابزارها کاربر میتواند کنترل کند که چه محتوایی، در چه زمانی، و چگونه نمایش داده شود.

در جدول زیر به بررسی کلی و کلیدی میان انیمیشن (animation) و گذر (transition) میپردازیم:

ویژگی	animation	transition
المان تاثیر	اجزا و المان های داخل اسلاید	خود اسلاید
محل تنظیم	سربرگ animations	سربرگ transitions
موعد اجرا	در طول اسلاید	هنگام ورود به اسلاید

◀ ارائه و تنظیمات پیشرفته

<< حالت های نمایش و اجرای ارائه: نرم افزار PowerPoint چندین حالت برای مشاهده و اجرای اسلایدها، چه در مرحله آماده سازی، چه در هنگام ارائه نهایی در نظر گرفته است. حالت های مختلف نمایش (view modes) در پاورپوینت به صورت زیر میباشد: normal view - نمای معمولی، slide sorter - نمای تنظیم اسلاید، reading view - نمای خواننده، slide show - نمای اسلاید شو، presenter view - نمای سخنران

<< زمان بندی ارائه (Rehearse Timings): در برخی شرایط، لازم است ارائه به صورت خودکار، با زمان بندی مشخص و بدون دخالت کاربر اجرا شود. این قابلیت به ویژه در نمایشگاه ها، آموزش های ضبط شده یا ارائه های بدون مدرس کاربرد دارد. پاورپوینت برای این منظور، ابزاری به نام Rehearse Timings در اختیار کاربر قرار میدهد که امکان ضبط مدت زمان نمایش

هر اسلاید را فراهم میکند. همچنین از این زمان بندی میتوان در کنار ابزار Set Up Slide Show برای اجرای خودکار و بدون کلیک استفاده کرد.

ذخیره سازی و خروجی گرفتن از ارائه

<< آشنایی با فرمت های فایل های ارائه: نرم افزار PowerPoint امکان ذخیره سازی فایل در فرمت های مختلفی را فراهم میکند؛ هر کدام از این فرمت ها ویژگی های خاصی دارند که برای موقعیت های مختلفی مثل ویرایش، ارائه نهایی، الگوهای آماده یا فایل های دارای ماکرو به کار میروند.

بر اساس نیاز کاربر میتوان فرمت لازم برای وی را نیز تعیین کرد:

<< ذخیره سازی فایل های ارائه: پس از طراحی کامل اسلایدها، باید آن را در فرمت مناسب و در مکان مطمئن ذخیره کرد. پاورپوینت امکان ذخیره سازی در قالب های مختلفی مانند فایل قابل ویرایش (.pptx)، نسخه نهایی اجرا (.ppsx)، و حتی فایل غیرقابل ویرایش (.pdf) را فراهم میکند.

<< خروجی گرفتن (Export) از ارائه: در برخی موارد لازم است محتوای ارائه در فرمت هایی غیر از فایل پاورپوینت ذخیره شود، برای مثال به عنوان فایل ویدئو، تصویر متحرک یا فایل متنی. این کار ممکن است برای اهدافی مانند بارگذاری در سایت، ارسال در شبکه های اجتماعی یا استفاده در ویرایشگر های دیگر انجام شود. از مهمترین روش های مختلف خروجی گرفتن از PowerPoint میتوان به تبدیل به ویدئو (MP4)، تصویر (PNG, JPEG)، یا فایل متنی (Outline / RTF) اشاره کرد.

کلید های میانبر و پرکاربرد

کلیدهای میانبر یکی از مهم ترین ابزارهای افزایش سرعت و بهره وری در استفاده از سیستم عامل و نرم افزارهای مختلف هستند. استفاده از این کلیدها باعث کاهش نیاز به استفاده از ماوس شده و کاربر را قادر میسازد تا وظایف خود را سریعتر انجام دهد. در این فصل، مهم ترین کلیدهای میانبر در سیستم عامل ویندوز و نرم افزارهای مجموعه آفیس و همچنین مرورگرهای وب (از جمله Chrome، Firefox و Edge) بررسی خواهند شد. علاوه بر این، توضیحاتی درباره نحوه استفاده از این کلیدها و مزایای آن ها ارائه میشود.

- مجموعه کلید های میانبر سیستم عامل و windows explorer:

توضیحات	عملکرد	کلید میانبر
* کلید های میانبر کار با ویندوز		
	نمایش پنجره Windows explorer	Win + E
	نمایش Desktop	Win + D
	باز کردن پنجره Search	Win + S
	باز کردن پنجره Task manager	Ctrl + Shift + Esc
	نمایش پنجره خاموش کردن ویندوز	Alt + F4
	جابجایی بین پنجره های فعال	Alt + Tab
	تغییر زبان تایپ در ویندوز	Alt + Shift
	عکس گرفتن از صفحه (Screenshot)	PrtScn

	عکس گرفتن از پنجره فعال	Alt + PrtScn
فقط در ویندوز های ۱۰ و ۱۱ فعال میباشد	عکس گرفتن از بخش انتخابی صفحه	Win + Shift + S
* کلید های میانبر کار با Windows Explorer		
	رفتن به اولین فایل یا پوشه در پنجره فعال	Home
	رفتن به آخرین فایل یا پوشه در پنجره فعال	End
	حذف کردن فایل یا پوشه	Delete (Del)
	حذف کردن دائمی فایل یا پوشه	Shift + Del
	ایجاد پوشه جدید	Ctrl + Shift + N
	تغییر نام فایل یا پوشه	F2
معادل کلید ترکیبی Ctrl + R	رفرش (Refresh) کردن پنجره یا صفحه فعال	F5
	بستن پنجره فعال در ویندوز	Alt + F4
	کپی (Copy) متن، فایل یا پوشه	Ctrl + C
	برش (Cut) متن، فایل یا پوشه	Ctrl + X
	چسباندن (Paste) متن، فایل یا پوشه	Ctrl + V

مجموعه کلید های میانبر مرورگر های وب:

توضیحات	عملکرد	کلید میانبر
* کلید های میانبر مدیریت تب ها		
	باز کردن پنجره جدید	Ctrl + N
	باز کردن تب جدید و رفتن به آن	Ctrl + T
	باز کدن مجدد تب بسته شده	Ctrl + Shift + T
معادل Ctrl + F4	بستن تب فعال	Ctrl + W
معادل Ctrl + page down	جابجایی بین تب ها با رفتن به تب بعدی	Ctrl + Tab
معادل Ctrl + page up	جابجایی بین تب ها با رفتن به تب قبلی	Ctrl + Shift + Tab
	باز کردن لینک کلیک شده در تب جدید	Ctrl + click
* کلید های میانبر صفحه اصلی		
	جابجایی بین نوار آدرس، نوار زبانه ها و نوار بوکمارک ها	F6
با فشردن مجدد از این حالت خارج میشود	نمایش صفحه وب در حالت تمام صفحه	F11
	رفتن به صفحه وب قبلی	Alt + left arrow (←)
	رفتن به صفحه وب بعدی	Alt + right arrow (→)
معادل Ctrl + R	بارگذاری مجدد صفحه وب جاری	F5
معادل Shift + F5	بارگذاری مجدد صفحه وب جاری با حذف کش صفحه وب در مرورگر	Ctrl + F5

- مجموعه کلید های میانبر نرم افزار Microsoft Office Word:

توضیحات	عملکرد	کلید میانبر
* کلید های میانبر اصلی		
	ایجاد سند جدید	Ctrl + N
	باز کردن یک سند	Ctrl + O
	بستن سند فعال	Ctrl + W
	ذخیره کردن فایل	Ctrl + S
قبلا از ترکیب Ctrl + Shift + S استفاده میشد	ذخیره کردن سند به عنوان فایل جدید	F12
* کلید های میانبر ویرایشی (ویرایش متن - آرایش پاراگراف ها)		
format painter	کپی کردن قالب متن انتخاب شده	Ctrl + Shift + C
	پیست کردن قالب متن کپی شده بر روی متن انتخابی	Ctrl + Shift + V
	باز کردن پنجره font	Ctrl + D
	ضخیم کردن متن (Bold)	Ctrl + B
	مورب کردن متن (Italic)	Ctrl + I
	زیرخط دار کردن کل متن (Underline)	Ctrl + U

- مجموعه کلید های میانبر نرم افزار Microsoft Office Excel:

توضیحات	عملکرد	کلید میانبر
* کلید های میانبر اصلی		
معادل Alt + Shift + F1	ایجاد یک برگه جدید بعد از برگه فعال	Shift + F11
معادل Ctrl + F4	بستن کارپوشه فعال	Ctrl + W
معادل کلید F5	باز کردن پنجره Go to	Ctrl + G
	تغییر زبان تایپ در ویندوز	Alt + Shift
	بررسی املایی و نگارشی سند	F7
	باز کردن پنل راهنما (Help)	F1
* کلید های حرکتی در برگه (sheet)		
	رفتن به سلول راست و چپ	Right / Left
در این حالت سلول خالی رد میشود	رفتن به سلول راست و چپ دارای محتوا	Ctrl + Right / Left
	رفتن به سلول بالا و پایین	up / down
در این حالت سلول خالی رد میشود	رفتن به سلول بالا و پایین دارای محتوا	Ctrl + Up / Down
	رفتن به اولین سلول در سطر	Home
	رفتن به سلول A1 در برگه	Ctrl + Home

- مجموعه کلید های میانبر نرم افزار Microsoft Office Access:

توضیحات	عملکرد	کلید میانبر
* کلید های میانبر اصلی		
	چاپ کردن فرم یا گزارش	Ctrl + P
	لغو آخرین عمل انجام شده	Esc
	لغو کردن آخرین تایپ در یک رکورد (undo typing)	Ctrl + Z
	باز کردن زبانه Find در پنجره جستجو	Ctrl + F
	باز کردن زبانه Replace در پنجره جستجو	Ctrl + H

* کلید های حرکتی (navigation)		
	رفتن به تب (جدول، فرم و ...) بعدی در محیط کار	Ctrl + F6
	رفتن به تب (جدول، فرم و ...) قبلی در محیط کار	Ctrl + + Shift + F6
	رفتن به فیلد بعدی / قبلی	Right / Left
در همان فیلد	رفتن به رکورد قبلی / بعدی	up / down
	رفتن به اولین / آخرین رکورد	Ctrl + Up / Down
	رفتن به اولین / آخرین فیلد در رکورد	Home / End

- مجموعه کلید های میانبر نرم افزار Microsoft Office PowerPoint:

توضیحات	عملکرد	کلید میانبر
* کلید های میانبر اصلی		
متن داخل کادر، المان داخل اسلاید	انتخاب تمامی متن، المان ها و اسلایدها	Ctrl + A
	تغییر زبان تایپ در ویندوز	Alt + Shift
	بررسی املائی و نگارشی سند	F7
	باز کردن پنل راهنما (Help)	F1
	کپی (Copy) متن، المان یا اسلاید انتخاب شده	Ctrl + C
	برش (Cut) متن، المان یا اسلاید انتخاب شده	Ctrl + X
اسلاید بعد از اسلاید انتخابی paste میشود	چسباندن (Paste) متن، المان یا اسلاید کپی یا کات شده	Ctrl + V
	باز کردن پنل انتخاب المان (selection pane)	Alt + F10
* کلید های میانبر کار با اسلاید ها		
با ساختار پیش فرض title and content	وارد کردن یک اسلاید خالی در انتهای ردیف اسلاید ها	Ctrl + M
انجام دادن عمل duplicate	ایجاد اسلایدی دقیقاً مشابه با اسلاید انتخاب شده بعد از آن	Ctrl + D
این میانبر هنگام کار در اسلاید نیز عمل میکند	ایجاد اسلایدی دقیقاً مشابه با اسلاید انتخاب شده بعد از آن	Ctrl + Shift + D
	پاک کردن اسلاید انتخاب شده	Backspace / Delete
	رفتن به اسلاید قبلی	Page up
	رفتن به اسلاید بعدی	Page down
	رفتن به اولین و آخرین اسلاید	Home / End

❖ فصل پنجم: مفاهیم پولی، مالی و خدمات بانکی (خلاصه)

◀ بخش اول: اصول بانکداری

بانکداری در جهان از زمانی آغاز شد که مبادله کالا و داد و ستد میان انسان‌ها شروع گردید. حتی قبل از استفاده از پول به مفهوم امروزی، بانکداری و تجارت وجود داشت. زمانی که بشر به تولید کالا برای تجارت (غیر از معاوضه) پرداخت، نیاز به وسیله‌ای برای پرداخت و مقیاس ارزش به وجود آمد. با پیشرفت تجارت، مؤسسات مالی برای ارائه خدمات خاص مانند وصول مطالبات، حفاظت از فلزات قیمتی و مسکوکات فلزی، و انتقال این اموال از طریق اسناد ایجاد شدند. همچنین ایجاد مقیاس ارزش و اعطای اعتبار و قرض به تدریج اهمیت یافت. این وظایف ابتدا میان افراد انجام می‌شد و بعدها به سازمان‌هایی به نام بانک تبدیل شد. بدین ترتیب، وظایف اساسی بانک‌ها به شکلی که امروز می‌شناسیم، شکل گرفت و بانکداری به انجام مجموع این وظایف تعریف می‌شود.

کلمه "بانک" از واژه آلمانی "Bank" به معنای نوعی شرکت است که ایتالیایی‌ها آن را از زبان آلمانی به "Banco" تغییر دادند، که به معنی نیمکت صرافان بود. در نهایت، نام بانک به سازمان‌ها و محل‌های فعالیت‌های بانکی امروزی اطلاق شد.

بانکداری در قدیم، تا حدود قرن پنجم میلادی: در جوامع متمدن قدیمی به شکلی ساده‌تر از آنچه امروز می‌شناسیم، انجام می‌شد. این عملیات از زمان‌های بسیار دور و قبل از استفاده عمومی از پول به شکل امروزی، به ویژه در دوره‌های مختلف تاریخ تجارت و بازرگانی، وجود داشت. برای مثال، در بابل حدود ۲۰۰۰ سال قبل از میلاد، معابد به عملیات بانکی پرداخته و طلا و نقره و اشیاء گرانبها را که به امانت سپرده می‌شدند، در مقابل وثیقه به قرض می‌دادند. همچنین، معابد یونانی در قرون سوم و چهارم قبل از میلاد به انجام فعالیت‌های بانکی مشغول بودند و مردم اموال خود را برای حفاظت به این معابد می‌سپردند.

در رم باستان، عملیات بانکی تحت حمایت قوانین تجاری امپراتوری گسترش بیشتری یافت. با تصرف کشورهای مختلف و برقراری قانون در سراسر امپراتوری، شرایط برای پیشرفت تجارت و مؤسسات مالی تسهیل شد. در این دوران، بانکداران رومی اقداماتی مشابه با عملیات بانکی امروزی انجام می‌دادند که شامل افتتاح حساب، پرداخت بهره به سپرده‌ها، صدور بروات تجارتي، اعطای قرضه‌های بانکی، و حتی صدور اعتبارنامه‌های تجاری بود. تفاوت عمده میان بانکداری رم قدیم و سیستم‌های بانکداری امروزی این بود که در رم، تمامی عملیات با استفاده از مسکوکات فلزی (پول واقعی) انجام می‌شد، در حالی که در سیستم بانکداری مدرن از مقیاس‌های ارزش مانند پول دیجیتال یا اسناد اعتباری استفاده می‌شود.

بانکداری در قرون وسطی (از حدود قرن پنجم تا پانزدهم میلادی)

در قرون وسطی، بانکداری و تجارت به شکلی که در یونان و امپراطوری روم وجود داشت، عملاً از بین رفت و پس از سقوط روم، یک سیر قهقروایی در عملیات بانکی و دیگر جنبه‌های تمدن بشری مشاهده شد. با این حال، فعالیت‌های بانکی در برخی نقاط جهان ادامه پیدا کرد، به ویژه توسط یهودیان که در آن زمان صرافان اصلی بودند. استعداد طبیعی این قوم و

شرایط خاص زمانی موجب شد که بیشتر به عملیات بانکی بپردازند. به دلیل تعصب شدید مقامات کلیسا علیه دریافت بهره از افراد و محدودیت های اعمال شده در مذهب مسیحیت، فعالیت های بانکی در میان یهودیان که از آن جا که تنها به هم مذهبان خود بهره می دادند، تقریباً بلامانع بود و در برخی مناطق به صورت انحصاری در اختیار آنان قرار گرفت. شایان ذکر است که در مذهب یهود، ممنوعیت دریافت بهره تنها به دریافت بهره از هم مذهب های یهودی تعلق داشت و بنابراین عملیات صرافی و دریافت بهره در قبال قرض دادن به غیر یهودیان مجاز بود.

بانکداری در دوره جدید (از حدود قرن پانزدهم به بعد)

دوره جدید با پیشرفت تدریجی تجارت و داد و ستد در سواحل دریای مدیترانه بخصوص در ونیس و فلورانس شروع می شود. با کشف آمریکا و راه های جدید و استقرار روابط بازرگانی بین شرق و غرب کم کم دامنه فعالیت از سواحل دریای مدیترانه به کشورهای سواحل اقیانوس اطلس مانند فرانسه، اسپانیا، پرتغال و انگلیس گسترش پیدا کرد. این پیشرفت توأم با استفاده روزافزون از خدمات بانکی و در نتیجه ازدیاد بانکداران بخصوص در شهر ونیس بود. فعالیت و قدرت این بانکداران بقدری توسعه پیدا نمود که حتی به پادشاهان قرض می دادند و همین توسعه فعالیت و استفاده بیش از حد از قرضه بانکی به ورشکستگی های متعدد در نیمه دوم قرن شانزدهم میلادی منتهی شد و سرانجام منجر به وضع مقررات دایر به منع عملیات بانکداران خصوصی و ایجاد بانکهای عمومی در این گروه گردید.

مهمترین بانکهای عمومی این دوره که در تکامل عملیات بانکداری نقش موثری داشته و پی ریزی فعالیت های متعدد بانک های تجارتهی امروز را نموده اند، عبارتند از: بانک ونیس - بانک آمستردام - بانک سوئد - بانک مرکزی انگلیس - بانک عمومی (دولتی) فرانسه .

بانکداری در ایران

در ایران پیش از دوره هخامنشی، صرافی به صورت کاملاً ابتدایی وجود داشت، ولی در انحصار معابد و شاهزادگان بود. بعد از دوره هخامنشی که تجارت و کسب و کار رونق گرفت و پول و مسکوکات رایج شد بانکداری توسعه یافت.

در زمان ساسانیان بانکداری در ایران توسعه قابل توجهی یافت، در این عصر، ارسال پول از نقطه ای به نقطه دیگر توسط برات متداول بود. واژه "چک" که امروز در کلیه بانک های جهان معمول است از زبان پهلوی گرفته شده و در عصر ساسانیان معمول بوده. در دوره اسلام و اشاعه احکام و فرهنگ اسلامی از جمله حرمت ربا، فعالیت بانکداری ریوی در ایران به علت ممنوعیت گرفتن و دادن ربح در شریعت اسلام متوقف گردید.

تاسیس اولین بانک ایرانی

بانک سپه

اولین بانک ایرانی و در چهاردهم اردیبهشت ماه سال ۱۳۰۴ بنام بانک قشون پهلوی به منظور انجام امور مالی و به کار انداختن وجود صندوق بازنشستگی درجه داران ارتش با سرمایه اولیه ۹۵/۳/۸۸۳ به میلیون و هشتصد و هشتاد و سه هزار و نهصد و پنجاه ریال تأسیس گردید و سپس بانک تعاونی سپه نامیده شد.

پیشنهاد تشکیل بانک ملی ایران با روش جدید بانکداری در ایران ابتدا از سوی یکی از صرافان بزرگ به نام حاج محمد حسن امین دارالضرب مطرح شد. وی با اشاره به اهمیت بانک ها و نقش آن ها در پیشرفت کشورهای اروپایی، پیشنهاد تأسیس یک بانک ایرانی با سرمایه مشترک دولت و ملت را به ناصرالدین شاه ارائه کرد، ولی این پیشنهاد پذیرفته نشد. در سال ۱۲۸۵، دولت لایحه ای برای گرفتن وام به مجلس تقدیم کرد. در پاسخ، نمایندگان مجلس اول مخالفت شدیدی با استقراض از کشورهای خارجی داشتند و خواستار تأسیس یک بانک ایرانی شدند. به این ترتیب، اعلان تأسیس بانک ملی ایران چهار روز بعد، در نهم آذرماه ۱۲۸۵ منتشر شد. در تاریخ ۱۴ اردیبهشت ماه ۱۳۰۶، قانون تأسیس بانک ملی ایران از تصویب مجلس گذشت و دولت مکلف شد بانکی با نام "بانک ملی ایران" برای پیشرفت تجارت، کشاورزی و صنعت تأسیس کند. عملیات اولیه بانک شامل قبول سپرده های دیداری و مدت دار، پذیرش اسناد تجاری داخلی، و اعطای وام و اعتبار بود. یکی از اقدامات مهم بانک ملی ایران، کسب امتیاز انتشار اسکناس از بانک شاهی ایران بود. برای این منظور، بانک ملی ایران ۲ میلیون لیره انگلیس به بانک شاهی پرداخت و حق انتشار اسکناس از این بانک سلب شد. از آن زمان، بانک ملی ایران برای مدت ۱۰ سال حق انحصاری انتشار اسکناس را به دست آورد. با این تغییرات، بانک ملی ایران به سرعت گسترش یافت و به طور عملی به بانک مرکزی ایران تبدیل شد. شعب این بانک در تهران و شهرستان ها افزایش یافت و مسئولیت نگهداری و نقل و انتقال سپرده های دولتی و صندوق داری دولت را در سراسر کشور بر عهده گرفت. در مدت کوتاهی، بانک ملی ایران به مراتب از بانک شاهی که سابقه چهل ساله داشت، مجهزتر شد.

تأسیس بانک

- به طور کلی چهار گروه در سازمان و فعالیت های یک بانک ذینفع هستند که عبارتند از:

- ۱- صاحبان سرمایه با کسانی که با پرداخت و تأمین سرمایه بانک در تأسیس آن مشارکت می نمایند.
- ۲- سپرده گذاران یا صاحبان سپرده که موجودیهای نقدی خود را تحت عناوین مختلف برای محافظت و نگهداری با انتفاع دار اختیار بانک قرار می دهند.
- ۳- استفاده کنندگان از تسهیلات
- ۴- دولت، از نظر حفظ منافع اجتماع و همچنین استفاده از خدمات بانک برای توزیع اوراق مشارکت.

اصول چهارگانه در بانکداری:

هدف اصلی بانک ها عبارتست از جمع آوری سپرده و پس اندازهای مردم که بدهی با منابع بانک را تشکیل می دهد و این منابع را به صورت تسهیلات اعطائی در اختیار متقاضیان وام مانند صاحبان صنایع، کشاورزان و بازرگانان قرار می دهند. مدیریت بانک باید سیاست گذاری صحیح در اعطای تسهیلات اتخاذ نماید، بانک باید با رعایت اصل نقدینگی، اصل منفعت، اصل امنیت و اصلاح نظارت که نافع چهار گروه سپرده گذاران، صاحبان سرمایه و سپرده گذارانی که در سود بانک شریک هستند، استفاده کننده گان تسهیلات و دولت را مدنظر قرار دهد.

اهداف نظارت بر بانک ها:

به طور کلی وضع مقررات برای بانکها و نظارت بر چگونگی اجرای این مقررات توسط بانک مرکزی برای حصول به چند هدف به شرح زیر میباشد:

- الف) گسترش خدمات مالی قابل اطمینان و وسیع جهت پاسخگویی به نیازهای اقتصادی
 ب) حصول اطمینان از اینکه بانکها در برابر نیاز مشتریان کارآمد قابل اطمینان تو تاثیر پذیر هستند.
 ج) کسب اطمینان از اینکه فعالیت بانک با استانداردهای بانکداری مطابق است.
 د) حصول اطمینان از اینکه عملکرد بانک ها مطابق با سیاستهای پولی و اعتباری است.

سرمایه بانک، کفایت سرمایه

حداقل سرمایه اولیه برای تاسیس بانک ۲۰۰ میلیارد ریال است که باید تماما تعهد شده و حداقل ۵۰ درصد آن قبل از صدور مجوز نزد بانک مرکزی ایران سپرده شود. حداقل سرمایه بانک می تواند به پیشنهاد بانک مرکزی و تصویب شورای پول و اعتبار افزایش یابد.

سرمایه بانک نقدی است و نباید از محل تسهیلات هیچیک از بانک ها و موسسات اعتباری، تامین شده باشد.

دستورالعمل کفایت سرمایه

روش های گوناگونی برای یکسان نمودن شرایط رقابت بانکها و تعیین یکپارچگی کفایت سرمایه آنها اعمال گردیده است. **نسبت های مبتنی بر سپرده:** از نظر تاریخی، سرمایه به عنوان پوششی برای سپرده گذاران تلقی شده است. لذا به منظور ملزم کردن بانکها به نگهداری سرمایه متناسب با میزان سپرده ها، "نسبت کفایت سرمایه" مقرر گردید. **نسبت های مبتنی بر دارائی:** روش رایج کفایت سرمایه عبارتست از درنظر گرفتن سرمایه به عنوان پشتوانه برای جبران تضعیف ارزش واقعی دارائی ها. بر این اساس نسبت کفایت سرمایه بر مبنای میزان دارائی های ریسک دار یا کل دارائی ها تعیین می گردد.

نسبت کمیته بال: اخیرا کمیته بال به نمایندگی بانکهای مرکزی کشورهای گروه د (کشورهای پیشرفته صنعتی) تشکیل یافت. مرکز تشکیلاتی کمیته مذکور در شهر بال واقع در سوئیس می باشد. این کمیته اقدام به تهیه و تنظیم مقرراتی برای میزان سرمایه بانک ها نموده و در سال ۱۹۹۸ به بانک های فعال در سطح سطح بین المللی ابلاغ گردیده است. کمیته بال پیشنهاد نموده است برای تعیین نسبت کفایت سرمایه تعدیل شده، گروه های مختلف دارائی بر حسب ضرابی از ریسک موزون گردد و از طرف دیگر بدهی های احتمالی که جز اقلام خارج از ترازنامه است، در صورتی که ذینفع مورد ضمانت بانک، از اعطای تعهدات خود قصور کند و بانک ملزم به پرداخت وجه گردد باید جزو دارائی های مخاطره آمیز محسوب شود و در تعیین نسبت کفایت سرمایه بانک منظور گردد. نسبت موزون کفایت سرمایه توصیه شده توسط کمیته بال ۸ درصد می باشد.

سپرده های بانکی

سپرده های بانکی نماینده تعهدات با بدهیهای بانکها به مشتریان آن ها (صاحبان سپرده) می باشد و معمولاً جزء ارقام بدهی در ترازنامه هر بانک منعکس می گردد، با توجه به اینکه سرمایه و اندوخته ها در حدود بیست درصد منابع مالی (مالکانه) هر بانک را تشکیل می دهند سپرده های بانکی مهم ترین منبع بهره برداری هر بانک محسوب می شوند.

ذخائر قانونی (سپرده قانونی بانک ها):

هدف از نگهداری ذخایر بانکی تأمین پشتوانه کافی برای سپرده های دیداری و غیر دیداری بانک ها است بدین معنی که بانک ها با استفاده از این ذخایر می توانند با شرایط پیش بینی نشده و اضطراری (از قبیل برداشت سریع و ناگهانی سپرده گذاران) مقابله کنند. با توجه به اهمیت ذخایر بانکی در جلب اعتماد سپرده گذاران و در نتیجه حفظ ثبات نظام بانکی بانک مرکزی ایران از بدو تأسیس در سال ۱۳۳۹، بانک ها را ملزم به نگهداری بخشی از سپرده های دیداری و غیر دیداری خودشان به صورت سپرده های قانونی نزد این بانک نموده است.

سپرده های قرض الحسنه (جاری - پس انداز)

تعریف پس انداز: پس انداز عبارت است از سهمی از درآمد مردم یک کشور که به تعریف مصارف جاری و زودگذر تخصیص نیافته و صرف اندوخته و با سرمایه گذاری (پس انداز) می شود. به امید آن که درآمد آتی که مؤثر در افزایش سرمایه ملی است از آن حاصل گردد.

انواع سپرده های سرمایه گذاری

۱- سپرده سرمایه گذاری کوتاه مدت عادی: در افتتاح اینگونه حسابها از کارت مخصوص به خود استفاده می شود که در آن متقاضی به بانک حق وکالت با توکیل می دهد تا سپرده وی را طبق قانون عملیات بانکی بدون ربا در قالب عقود مختلف به صورت مشاع به کار گرفته و منافع حاصله را طبق مقررات و آیین نامه های مربوط با داشتن حق مصالحه بین بانک و سپرده گذار به تناسب مبلغ و مدت و پس از کسر حق الوکاله پرداخت نماید.

۲- سپرده های سرمایه گذاری کوتاه مدت ویژه (شش ماهه): جهت تشویق سپرده گذاران و جذب مشتریان طبق مصوبه شورای پول و اعتبار می توان حساب سپرده کوتاه مدت ویژه (۶ ماهه) با نرخ ۲٪ بیشتر از سود علی الحساب سپرده ها های سرمایه گذاری کوتاه مدت افتتاح نمود. مبلغ این سپرده در طول مدت دوره سپرده گذاری ثابت بوده و قابل افزایش یا کاهش نمی باشد.

۳- سپرده سرمایه گذاری بلندمدت: در صورتی که سپرده گذار نخواهد از وجوه خود در طول مدتی که سپرده می گذارد استفاده نماید می تواند از سپرده گذاری بلندمدت استفاده نماید. سپرده سرمایه گذاری بلندمدت در حال حاضر از نظر مدت یک ساله، دو ساله، سه ساله، چهار ساله، و پنج ساله است. و طبیعتاً هر چه مدت بیشتر باشد نرخ سهم سود مشتری بیشتر خواهد بود مبلغ این گونه سپرده ها نیز در طول مدت سپرده گذاری ثابت بوده و قابل کاهش یا افزایش نمی باشد.

انواع چک

چک انواع مختلف می باشد که مهمترین و متداول ترین آنها بدین قرار است:

چک عادی - چک گواهی شده - چک بسته - چک مسافرتی - چک بانکی

سازمان کلرینگ (اطاق پایاپای اسناد بانک)

سازمان کلرینگ یا اطاق پایاپای سازمانی است که با شرکت آزادانه بانک های محلی به منظور تسهیل در مبادله چک ها و سایر اسناد بانکی و تسویه و واریز محاسبات مربوطه تشکیل می گردد. غالب این سازمان به صورت شرکت یا اتحادیه تشکیل و با سرمایه پرداختی بانک های عضو و طبق اساس نامه تنظیم شده به وسیله یک هیأت مدیره و مدیر عامل اداره می شود.

مبانی نظام اعتباری

۱- مفهوم نظام اعتباری

نظام در اصطلاح عبارت است از مجموعه ای از اصول قواعد و ضوابط در ارتباط ارگانیک با یکدیگر و در راستای هدف با اهداف مشخص آنچه از این تعریف استنباط می شود تأکید به روابط به هم پیوسته ای است که در هر نظام (سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و...) بین عناصر اصلی تشکیل دهنده آن نظام اصول، قواعد، ضوابط از یک سو و هدف یا اهداف نظام از سوی دیگر وجود دارد. نظام اعتباری نیز از این قاعده کلی مستثنی نیست. مفهوم آن است که در نظام اعتباری نیز رابطه به هم پیوسته اصول، قواعد و ضوابط اعتباری و هدف و یا اهداف اعتباری هر جامعه مورد نظر قرار گیرد.

۲- مفهوم تخصیص منابع:

هر اقتصادی حدودی دارد و حداقل در کوتاه مدت، از مقادیر ثابت منابع اقتصادی برخوردار است. این منابع، یا به بیان دیگر عوامل تولید داده های فرآیند تولید را تشکیل می دهند. فرآیندی که از آن مقادیر وسیع کالاها و خدمات اقتصادی پدید می آید و در نهایت این کالاها و خدمات به شکلی خواست های مصرف کنندگان را ارضا می کند. بانک ها با عملیات اعتباری خود سبب می شوند تا مازاد منابعی که در اختیار اشخاص است و آنان به هر دلیلی توانایی به کارگیری آنرا در پروژه های اقتصادی ندارند، از آنان به اشخاصی که ابتکار و خلاقیت کارآفرینی دارند و فاقد سرمایه هستند منتقل گردد که از این طریق تولیدات کشور نیز افزایش خواهد یافت.

عوامل موثر در اخذ وثیقه

الف) قابلیت اجرای طرح ها ب) نظارت بر معاملات ج) شرایط اقتصادی

تصمیم گیری در مورد چگونگی اخذ وثیقه، مانند سایر تکنیکهای اعتباری تابع عوامل مختلف می باشد، این عوامل عمدتاً عبارتند از:

الف) قابلیت اجرای طرح ها - ب) نظارت بر معاملات - ج) شرایط اقتصادی

وثائق به دو طبقه اموال و اسناد، طبقه بندی می شود:

الف- اموال: منظور از اموال به طور کلی عبارتست از «چیزی (عینی و مادی) که بتوان آن را جزو دارایی ها به شمار آورد و قبل ارزیابی به پول باشد.

ب) اسناد: بر خلاف اموال که جنبه ترمینی دارند، اسناد صرفاً جنبه توثیق و تضمین تعهدات از طریق امضای اسناد مختلف دارند و وثیقه به مفهوم مال عینی نبوده بلکه جنبه اسناد تعهد یا تضمین دارند و به سه دسته اصلی رسمی و تجاری، عادی تقسیم می گردند.

اصل تخصصی بانکی

اصل تخصصی بانکی، بستگی به نوع عملیات بانکی دارد. دارد عملیات عملیات بانکی عبارتست از عملیات بانکی کوتاه مدت، میان مدت، بلند مدت و عملیات مالی به صورت انتشار اوراق بهادار.

سیاست کلی بانک ها در پرداخت وام

با توجه به ماهیت وام های بانکی چه از نظر بانک ها و چه از نظر اقتصادی تنظیم یک خط مشی و سیاست اعتباری منطقی و اجرای صحیح آن از مهمترین وظایف و مسئولیت های مدیریت هر بانک محسوب می شود. نکاتی که باید در تنظیم سیاست کلی بانک در اعطای وام رعایت گردد عبارتند از:

تعیین حداکثر میزان وام، تعیین نوع و حدود انواع وام ها، سررسید انواع وام ها، خصوصیات سپرده ها، کیفیت تقاضای وام، شرایط اقتصادی، سیاست کلی بانک، مرکزی مقررات قانونی.

انواع تسهیلات:

تسهیلات اعطایی را می توان از جهات مختلف مورد بررسی قرار داد، برخی از طبقه بندی های عمده به شرح زیر می باشد:

۱- از لحاظ مدت: تسهیلات اعطایی از لحاظ مدت به سه گروه تقسیم می شوند: کوتاه مدت - میان مدت - بلندمدت

۲- از لحاظ موارد استفاده

الف: تامین نیازهای جاری: این دسته از تسهیلات برای تامین هزینه جاری یا سرمایه در گردش موسسات اقتصادی مورد

استفاده قرار می گیرد و به دو نوع تقسیم می شود: تامین مواد اولیه، موجودی کالا - تامین نقدینگی

ب: تامین نیازهای سرمایه ای: تسهیلات اعطایی سرمایه ای برای تامین هزینه های سرمایه ای و یا طرح های سرمایه گذاری

ثابت مانند ساختمان، ماشین آلات و تاسیسات واحدهای تولیدی بکار گرفته می شوند.

ج: تامین نیازهای شخصی: این قبیل تسهیلات به منظور تامین هزینه های مصرفی ناشی از حواج شخصی و ضروری اشخاص

حقیقی اعطا می گردد.

۳- از لحاظ مصرف: تسهیلات اعطایی تجاری - تسهیلات اعطایی تولیدی - تسهیلات اعطایی مسکن و ساختمان - تسهیلات

اعطایی خدمات - تسهیلات اعطایی متفرقه.

تفاوت های عمده بین وام ها و سرمایه گذاری های بانکی:

وام ها و سرمایه گذاری های بانکی در موارد ذیل با هم اختلاف دارند.

۱- سررسید وام های اعطایی بانک ها معمولاً کوتاه تر از سررسید سرمایه گذاری های آنها اوراق قرضه خریداری شده است.

زیرا قسمت اعظم وام های بانکی به منظور تأمین سرمایه در گردش و وسایل کار پرداخت می شود در حالی که انتشار اوراق

سهام بیشتر به منظور ترمیم و افزایش سرمایه ثابت وام گیرنده است بنابراین، معمولاً سرمایه گذاری ها دارای سررسید طولانی تری هستند.

۲- توسعه سرمایه گذاری های بانک در حدود مقررات و قوانین بانکی امری است. اختیاری و به میل و اراده خود بانک صورت می گیرد اما توسعه اعطای اعتبارات و افزایش وام های بانکی بستگی به تقاضای مشتریان بانک دارد و بانک نمی تواند مشتریان خود را مجبور به استفاده از وام و اعتبار نماید.

۳- اعتبارات و وام های بانکی بیشتر جنبه محلی و شخصی دارد اما سرمایه گذاری های بانک ها که با شرکت بانک در بازار آزاد اوراق بهادار انجام می شود غیر شخصی و غیر محلی بوده و حتی ممکن است جنبه بین المللی داشته باشد.

انواع ضمانتنامه های بانکی:

ضمانتنامه های بانکی انواع مختلف دارند ولی رایج ترین آنها عبارتند از:

- ۱- ضمانتنامه شرکت در مناقصه و مزایده
- ۲- ضمانتنامه حسن انجام کار حسن انجام تعهد
- ۳- ضمانتنامه استرداد پیش پرداخت
- ۴- ضمانتنامه استرداد کور وجه الضمان
- ۵- ضمانتنامه گمرکی
- ۶- ضمانتنامه سفارش کالا در مقابل مؤسسات خارجی با نماینده رسمی آنها در ایران
- ۷- ضمانتنامه متفرقه

اوراق سهام قابل عرضه در بازار

این اوراق، معمولاً به قیمتی کمتر از ارزش بازار یا هزینه تمام شده در دفاتر بانک نگهداری میشود. چنانچه این گونه اوراق را بتوان در هر زمان به قیمتی بالاتر از ارزش دفتری آن فروخت بانک میتواند از طریق فروش آنها، در هر زمان منافع ناشی از فروش اوراق را از قوه به فعل در آورد.

اعتبارات اسنادی

بانک از طریق این عملیات امکانات لازم را برای مشتریان خویش که خریدار کالا (متقاضی هستند، فراهم نموده و در عین حال فروشندگان کالا (ذینفع) را قادر می سازند در مقابل اسناد حمل که حق تملک کالای خریداری شده را به متقاضی (خریدار) منتقل می نماید. وجه کالا را دریافت نمایند. هدف اولیه یک اعتبار اسنادی، برقراری کنترل در مورد مبادله کالا و بول میان دو طرف تجاری است.

تعریف ریسک و انواع آن

ریسک در لغت به مفهوم امکان یا احتمال بروز خطر یا روبرو شدن با خطر، احتمال خسارت دیدن، کاهش درآمد، زیان دیدن و... می باشد. با تعریف جامعی از ریسک می توان به شناخت و درک بیشتری دسترسی پیدا نمود "ریسک به عنوان انحراف در پیش آمدهای ممکن که در یک موقعیت معینی وجود دارد" تعریف می شود. به عبارت دیگر، احتمال اینکه نتایج واقعی با نتایج مورد انتظار متفاوت باشد.

ریسک ها از نظر ماهیت در دو گروه ریسک های واقعی و ریسک های سوداگری بازرگانی قرار می گیرند.

ریسک های بازرگانی را در سه گروه ذیل می توان طبقه بندی نمود:

ریسک های استراتژیک - ریسک های تجاری - ریسک های مالی

انواع موسسات اعتباری غیربانکی

بر اساس نوع فعالیت عمومی یا تخصصی که به عهده اینگونه موسسات مواگذار شده آنها را به دو گروه تقسیم کرده اند:

الف) موسسات اعتباری غیربانکی تخصصی - ب) موسسه اعتباری غیربانکی عمومی

ضوابط و معیارهای فعالیت صندوق های قرض الحسنه:

اصولا یک تفاوت عمده بین بانک ها و صندوق های قرض الحسنه وجود دارد و آن اینکه بانک ها پول آفرینی می کنند و دنبال کسب سود هستند. در حالی که صندوق های قرض الحسنه نمی توانند پول ایجاد کنند و دنبال کسب سود باشند. صندوق های قرض الحسنه در حقیقت تاثیری در عرضه پول ندارند، اما می توانند بر سرعت گردش نقدینگی بیفزایند. مهمترین فعالیت صندوق های قرض الحسنه تجهیز پس اندازهای خرد و جمع آوری نقدینگی و اعطای قرض الحسنه در جهت تامین نیازهای ضروری افراد می باشد که در این مورد می توانند کمک شایانی از لحاظ اقتصادی و اجتماعی به عمل آورده و به عنوان مکمل سیستم بانکی فعالیت نمایند.

قانون تنظیم بازار غیرمتشکل پولی

ماده ۱- اشتغال به عملیات بانکی توسط اشخاص حقیقی یا حقوقی تحت هر عنوان و تاسیس و ثبت هرگونه تشکل برای انجام عملیات بانکی، بدون دریافت مجوز از بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران ممنوع است. عملیات بانکی در این قانون به امر واسطه گری بین عرضه کنندگان و متقاضیان وجوه و اعتبار به صورت دریافت انواع وجوه، سپرده، ودیعه و موارد مشابه تحت هر عنوان و اعطا وام، اعتبار و سایر تسهیلات و صدور کارتهای الکترونیکی پرداخت و کارتهای اعتباری اطلاق می شود.

ماده ۲- نظارت بر حسن اجرای سیاست های پولی و اعتباری، مصوبات شورای پول و اعتبار و دستورات بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران به عهده بانک یاد شده است. موسسات و اشخاص فعال در این زمینه مکلفند اطلاعات لازم را در اختیار بازرسان بانک یاد شده قرار دهند.

ماده ۳- به منظور امکان نظارت کامل بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران بر بازار متشکل و غیر متشکل پولی و تفکیک بازار پول و سرمایه ریاست شورای بورس به عهده وزیر امور اقتصادی و دارایی می باشد.

ماده ۴- آیین نامه اجرایی این قانون بنا بر پیشنهاد وزارت امور اقتصادی و دارایی و با هماهنگی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران ظرف دو ماه به تصویب هیات وزیران می رسد.

ماده ۵- کلیه قوانین و مقررات مغایر با این قانون ملغی الاثر می گردد.

تاسیس صرافی:

تأسیس صرافی در هر یک از مناطق آزاد تجاری - صنعتی منحصراً بصورت شرکت تضامنی منوط به پیشنهاد سازمان هر یک از مناطق آزاد تجاری - صنعتی و صدور مجوز بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران است. حداقل سرمایه پرداخت شده صرافی ها معادل پانصد میلیون ریال ۵۰۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال می باشد. صرافی ها پس از اخذ مجوز بانک مرکزی جمهوری اسلامی به ثبت منطقه آزاد تجاری صنعتی مراجعه و شرکت را به ثبت می رسانند مجوز صادره برای تأسیس صرافی مقابل از انتقال نمی باشد



بخش دوم: بانکداری داخلی

تاریخچه بانکداری

بانکداری در جهان با صرافانی آغاز شد که با تعیین عیار فلزات قیمتی موجب سهولت مبادله آنها با کالاها شده و با جلب اعتماد مردم و صدور اسناد تعهد توانستند امانتدار اسناد تجاری شوند که تداوم تجارت آنان بایاری و حمایت همان صرافان امکان پذیر شد. اما مبادله کالا و رواج دادوستد چه در داخل محدوده و چه خارج از آن نیاز به ابزار پرداختی داشت که در تعیین ارزش و امکان سنجش انواع کالاها و خدمات پذیرفته عموم باشد تا علاوه بر انجام معاملات در وصول مطالبات از مشتریان دور و نزدیک با احتمال خطرات ناشی از جابجایی فلزات قیمتی موجب به کارگیری روشی شود که فرآیند آن سهولت در عملیات صرافی و کسب وام و حمایت اعتباری به پشتوانه اندوخته صرافان باشد. این سرآغاز حرفه بانکداری و مؤسسات اعتباری شد.

تعریف بانک

بانک سازمان اقتصادی/ مالی/ خدماتی است که با هدف کسب سود و ارائه خدمات و همچنین جذب منابع سرگردان (تجهیز منابع) و هدایت آن در راستای تحقق اهداف اقتصادی کشور از طریق اعطای تسهیلات (مصارف) انجام وظیفه می نماید. منابع بانک اساساً به صورت دو نوع سپرده جمع آوری می شود. بر اساس مفاد بخشنامه ۹۹/۱۲۶۶۴۲ مورخ ۹۹/۰۴/۲۸ ب.م.ج.ا.ا، مبنی بر تغییر نرخ سود علی الحساب سپرده ها و امکان افتتاح سپرده بلند مدت دو ساله و دو نوع سپرده سرمایه گذاری کوتاه مدت ویژه سه ماهه و شش ماهه جهت اجرا به بانک ها ابلاغ گردید.

تعریف پول

پول واحد رسمی و قانونی کشور است که وسیله مبادله و مورد پذیرش عامه مردم بوده و دارای قدرت ابراء نامحدود می باشد.

پول واسطه مبادله، واحد ارزش و ذخیره ارزش هاست. (ارسطو)

پول کالایی است که واسطه معاملات و معیار و مقیاس ارزش ها می باشد. (ژان مارشال)

پول از آن جهت حائز اهمیت است که بین حال و آینده پل ارتباطی برقرار می نماید. (کینز).

حساب قرض الحسنه جاری

حساب جاری در بانک یکی از انواع حساب های قرض الحسنه می باشد که با رعایت ضوابط و مقررات و به تقاضای اشخاص حقیقی یا حقوقی افتتاح می شود و قرارداد دو جانبه ای است که رعایت مفاد آن برای بانک و مشتری الزامی می باشد. **سامانه نهاب:** سامانه هویت سنجی الکترونیکی بانکی است که به عنوان یک سیستم متمرکز در بانک مرکزی و مستقر شده است. این سیستم با نگهداری اطلاعات مشتریان بانکی در خود، امکان ارائه انواع استعلام های مرتبط با مشتریان بانکی را به سایر سامان های مجاز خواهد داشت.

کد شهاب: شناسه هویت الکترونیکی بانکی اس. برای هر مشتری بانکی یک شناسه هویتی منحصر به فرد توسط سامانه نهاب ایجاد می شود و این شناسه رابط اصلی برقراری ارتباط میان سامانه های بانکی و نهاب می باشد.

وکالت

هرگاه صاحب حساب به عللی مانند مسافرت بیماری گرفتاری شغلی و غیره نتواند شخصاً برای امور بانکی خود اقدام کند. شخصی را به وکالت از طرف خود برای انجام تمام یا قسمتی از امور بانکی انتخاب و با صدور وکالتنامه به بانک معرفی می نماید و لازم است وکیل اهلیت قانونی داشته باشد.

وکالت عقدی است جایز که به موجب آن یکی از طرفین طرف دیگری را برای انجام امری نایب خود می نماید وکالت باید در امری داده شود که خود موکل بتواند آن را به جا آورد. تحقق وکالت منوط به قبول وکیل است.

انواع وکالتنامه : وکالتنامه رسمی - وکالتنامه بانکی

چک (اصلاحیه جدید قانون صدور چک، بخشنامه ۳۲۰۴۶۵/۹۷ مورخ ۱۲/۰۹/۹۷ ب. م. ج.ا.ا.)

طبق قانون تجارت چک نوشته ایست که به موجب آن صادر کننده وجوهی را که نزد بانک محال علیه دارد کلاً یا بعضاً مسترد و یا به دیگری واگذار نماید. تعریف چک در ماده ۳۱۰ قانون تجارت مزبور حاکی از آنست که عنوان چک منحصرأً به چک های صادره عهده بانک اطلاق نمی شود بلکه هر نوشته ای که به موجب آن صادر کننده وجوهی را که نزد محال علیه (هر شخص دیگری علاوه بر بانک) دارد مسترد یا به دیگری واگذار نماید، چک نامیده می شود. لازم به توضیح است که قانون صدور چک فقط ناظر بر چک های صادره عهده بانک ها می باشد.

صدور گواهینامه عدم پرداخت چک (برگشت چک)

هرگاه وجه چک به علتی از علل پرداخت نگردد (کسر موجودی، عدم تطابق امضاء، قلم خوردگی در متن چک، تشخیص هرگونه مغایرت در مندرجات چک در چارچوب قوانین مصوب، بسته بودن حساب جاری یا انسداد بخشی یا تمام موجودی آن به موجب قانون یا دستور مراجع قضایی و یا درخواست مشتری.....) از گواهی عدم پرداخت استفاده میشود که در آن مشخصات چک و هویت و نشانی کامل صادر کننده و علت عدم پرداخت قید میشود همچنین نام و نام خانوادگی و نشانی کامل دارنده چک نیز قید می گردد. علاوه بر این تطابق امضاء صادر کننده آن نیز گواهی میشود.

در این صورت بنا به درخواست ذینفع نسبت به ورود اطلاعات چک و علت برگشتی در سامانه اقدام میشود و با استفاده از پردازش مربوطه (گزارش گواهینامه عدم پرداخت چک) گواهینامه عدم پرداخت صادر و کد رهگیری اخذ میشود.

فقدان چک بانکی

۱- فقدان چک توسط مشتری ابتدا می بایست متقاضی فرم نمونه مخصوص را تکمیل نموده و بعد از آن شعبه فرم شماره ۲ مخصوص را تکمیل و به شعبه ذینفع ارسال می نماید. شعبه مورد نظر با تکمیل نمودن فرم مخصوص (شماره ۳) پاسخ شعبه درخواست کننده را میدهد و در اینصورت چک مفقودی ابطال و چک جدید پس از تکمیل تعهد نامه مربوطه صادر می شود

شایسته است کلیه سوابق مربوط چک های مفقودی در زونکن جداگانه ای که به این منظور تهیه شده نگهداری شود. نامه شماره ۴۰۷۳ مورخ ۱۳/۰۷/۸۷ شورای هماهنگی بانک ها.

«عملیات انسداد حساب / مبلغ»

شعبه بانک عامل پس از اخذ دستور کتبی و درخواست صاحب حساب نسبت به انجام عملیات انسداد اقدام نموده و اطلاعات مربوط به ردیف انسداد در پشت برگ درخواست مشتری پرفراژ می گردد. سپس در زونکن جداگانه ای که به همین منظور تهیه شده بایگانی می شود.

عملیات صندوق

یکی از دواير مهم شعبه، دایره سپرده و خدمات و عملیات مربوط به آن می باشد. وجه نقد رکن اصلی این بخش محسوب می گردد بنابراین ابزار خاصی مانند پول شمار ایستاده یا پول شمار رومیزی، باند اسکناس، نخ، دستگاه اشعه ماوراء بنفش تشخیص اسکناس در اختیار کاربران این دایره قرار دارد. برای شمارش وجوهی که باند رول میباشند از دستگاه پول شمار ایستاده و اسکناس هایی که باند نباشد از دستگاه پول شمار رومیزی استفاده می گردد. پول شمار رومیزی با وجود آنکه سرعت پایین دارد ولی دقت آن بیشتر می باشد. اسکناس های همگون که تعداد آن به ۱۰۰ برگ رسید می بایست باندرول شده و باندرول های غیر از باندرول بانک عامل می بایست تعویض گردد. پس از دریافت وجه از مشتری اسکناس ها و ایران چک های دریافتی را از طریق چراغ ماوراء بنفش کنترل نموده تا در صورت وجود اسکناس جعلی مشخص گردد وجود اسکناس جعلی داخل یک باند باعث می شود نور دستگاه عبور نکرده و به رنگ سفید دیده می شود. اسکناس اصل نیز به صورت نقاط روشن در داخل آن دیده شده و همچنین سریال قرمز رنگ و آرم سمت چپ به صورت روشن و درخشان رویت می شود.

بازداشت وجوه حساب مشتریان

- ۱- بانکها به موجب احکام صادره زیر باید از پرداخت وجه چک خودداری نمایند
- (۱) به موجب حکم دادگاه دارنده حساب محجور شناخته شود.
- (۲) به موجب حکم دادگاه مشتری بانک اعم از حقیقی یا حقوقی ورشکسته اعلام گردد.
- (۳) به موجب حکم دادگاه در خصوص اجرای ماده ۱۴ قانون صدور چک

تعریف سفته

به موجب ماده ۳۰۷ قانون تجارت فته طلب سند طلب یا سفته سندی است که به موجب آن امضاء کننده تعهد می کند مبلغی در موعد معین یا عندالمطالبه در وجه حامل و یا به حواله کرد آن شخص کارسازی نماید. به موجب ماده ۳۰۸ قانون مزبور سفته علاوه بر امضاء یا مهر صادر کننده باید دارای موارد ذیل باشد:

- ۱- مبلغی که باید پرداخت شود به عدد و حروف نوشته شده باشد.
- ۲- گیرنده وجه مشخص باشد.
- ۳- تاریخ پرداخت معین باشد.

انواع سفته از نظر بانک

سفته به منظوره‌های متفاوتی به بانک واگذار می‌گردد که می‌توان آن را به قرار ذیل تقسیم بندی نمود:

۱- بروات وصولی ۲- بروات تضمینی ۳- بروات خریداری (خرید دین)

اوراق مشارکت

تعریف

اوراق مشارکت، اوراق بهاداری است که با مجوز قانونی خاص یا مجوز بانک مرکزی به منظور جمع آوری وجوه سرگردان جامعه و مشارکت عمومی در فعالیت های اقتصادی، برای تأمین بخشی از منابع مالی مورد نیاز طرح های سودآور عمرانی و تولیدی، در چارچوب عقد مشارکت مدنی منتشر و جهت عرضه در اختیار بانک های عامل قرار می‌گیرد.

فروش اوراق مشارکت

۱- فروش اولیه اوراق مشارکت

هنگام فروش اولیه، مشخصات اوراق فروخته شده در سیستم ثبت و وجه اوراق از خریدار دریافت و به حساب ناشر واریز و اوراق مشارکت و کوپن های سود آن به خریدار تحویل می‌گردد.

عملیات حسابداری فروش اولیه اوراق به قرار ذیل می‌باشد:

بدهکار: طرف حساب های انتظامی

بستانکار: حساب انتظامی اوراق مشارکت فروش نرفته

بدهکار: طرف حساب های انتظامی

بستانکار: حساب انتظامی کوپن سود اوراق مشارکت فروش نرفته

۲- فروش تدریجی اوراق مشارکت

چنانچه در مهلت فروش اولیه بخشی از اوراق به فروش نرسد در صورت مجوز فروش تدریجی با دریافت سود کوپن ها از تاریخ اولین روز انتشار تا تاریخ فروش اوراق مشارکت به متقاضیان فروخته می‌شود.

عملیات اجرائی و حسابداری فروش تدریجی اوراق مشارکت همانند فروش اولیه می‌باشد. با این تفاوت که سود اوراق مشارکت از تاریخ فروش اولیه تا تاریخ فروش تدریجی از خریدار دریافت و به حساب بستانکاران موقت یا حساب ناشر (در صورت داشتن حساب) واریز می‌شود تا در موعد مقرر در مقابل اخذ کوپن سود به دارنده اوراق پرداخت گردد.

هنگام پرداخت وجه کوپن سود خریداران اوراق مشارکت دولت و بانک مرکزی پس از اخذ اوراق و انجام کنترل های لازم و پرداخت سود کوپن های سود دریافتی به مهر شعبه مهور و به نحوی که اطلاعات آن مخدوش نگردد پانچ می‌شود.

واژه شناسی و ترمینولوژی ربا

ربا در لغت به معنای زیادتی و افزایش و عبارت است از:

دریافت هرگونه زیادتی بر اصل دین که از قبل شرط شده باشد.

شرایط تحقق ربا

- ۱- استقرار دین واقعی باشد یعنی بین داین و مدیون وجهی رد و بدل شده باشد.
 - ۲- استقلال داین از مدیون داین و مدیون باید از یکدیگر مستقل باشند و در صورتی که داین و مدیون رابطه ای چون رابطه پدر و پسر و یا اعطاء وام از یک مؤسسه بازرگانی به شعبه دیگری از آن مؤسسه شامل این فرآیند نمی گردد.
 - ۳- شرط دریافت زیادتی در آن قید شده باشد.
- نکته:** مطابق با فقه اسلامی رباء در کی کیلو گرم و مبلغ می باشد.

انواع ربا

ربای نسبه (ربای فرضی) - ربای فضل (ربای معاملی)

شرکتهای سهامی

شرکتی که سرمایه آن به سهام تقسیم شده و مسئولیت صاحبان سهام در قبال بدهی شرکت محدود به مبلغ اسمی سهام می باشد. در شرکت های سهامی تعداد شرکا نباید کمتر از سه نفر باشد.

شرکت های سهامی عام: شرکت هایی هستند که قسمتی از سرمایه آن از طریق فروش سهام به عموم تامین می شود. در شرکت های سهامی عام مبلغ اسمی هر سهم نباید از ۱۰,۰۰۰ ریال تجاوز کند. در این شرکتها ۲۰٪ از سرمایه توسط مؤسسين تعهد شده و ۳۵٪ مبلغ تعهد شده را می بایست نقدا پرداخت نمایند. حداقل مبلغ لازم جهت تامین سرمایه شرکت های سهامی عام پنج میلیون ریال میباشد. مدت اختیارات مدیران در اساسنامه حداکثر دو سال است.

شرکت سهامی خاص: شرکتی است که تمام سرمایه آن در بدو تأسیس توسط مؤسسين تأمین میشود سرمایه این شرکتها در هنگام تأسیس نباید از ۱,۰۰۰,۰۰۰ ریال کمتر باشد. نام شرکت سهامی خاص حتما باید بلافاصله بعد از عبارت شرکت سهامی واقع شود.

نکته: شرکت حق تضمین یا تعهد دیون مدیر عامل یا اعضای هیأت مدیره را ندارد و این عملیات به خودی خود باطل است (ماده ۱۳۲ قانون تجارت)

اصطلاحات اعتباری و حقوقی

عقد: در لغت به معنی گره زدن می باشد و تعریف آن عبارتست از اراده یک یا چند شخص در مقابل یک یا چند شخص دیگر مبنی بر تعهد انجام امری و یا تملیک مالی. بنابراین در انجام هر عقد اراده دو شخص حقیقی یا حقوقی لازم است و این اراده می بایست موافق یکدیگر باشد.

تعهدات: رابطه حقوقی است که به شخص توانائی می دهد از شخص دیگری مالی را مطالبه نماید. به شخصی که حق تعهد دارد متعهدله و به طرف دیگر متعهد می گویند.

عقد صلح: عقدی است که لازم و دو طرف دارد صالح و متصالح. صلح از عوامل رفع تنازع است. منافع و حق مانند: سرقتی و امتیاز انتقال تلفن با عقد صلح منتقل می شود.

اقاله: در لغت به معنی بر هم زدن میباشد و زمانی که دو نفر با توافق یکدیگر معامله ای را بر هم زنند اقاله میگویند.

عقد صلح: وفق ماده ۷۵۲ قانون مدنی صلح ممکن است یا در مورد رفع تنازع و یا در مورد جلوگیری از تنازع احتمالی در مورد معامله و غیر آن واقع شود. کسی که در عقد صلح ایجاب از ناحیه اوست را مصالح و کسی که صلح را میپذیرد متصالح گویند.

صلح عمری: وفق ماده ۴۱ قانون مدنی حق انتفاعی است که به موجب عقدی از طرف مالک برای شخص ثالثی برقرار شده ملک مشاع: ملکی است که بین چند نفر مشترک باشد.

ملک مفروز: ملکی است که بعد از اشاعه به صورت چند سهم جداگانه درآمده و بین شرکاء تقسیم شده باشد.

حق انتفاع: وفق ماده ۴۰ قانون مدنی عبارت است از حقی که به موجب آن شخص میتواند از مالی که عین آن ملک دیگری است یا مالک خاصی ندارد استفاده کند.

سقف اعتباری: عبارتست از حداکثر مبلغی از تسهیلات یا تعهدات که مشتری تا آن سقف می تواند از تسهیلات یا تعهدات استفاده نماید به عبارت دیگر بر خلاف حد اعتباری با تعیین و تصویب سقف اعتباری مشتری نمی تواند از محل واریزی های خود افزون بر سقف تعیین شده از تسهیلات یا تعهدات استفاده نماید به عبارت دیگر مجموع ارقام یک یا چند فقره قرارداد تسهیلات یا تعهدات است که مشتری میتواند در یک دوره زمانی خاص حداکثر تا رقم مصوب استفاده نماید.

فرق بین اسناد رسمی و عادی

۱- سند رسمی دارای قدرت اجرائی است و میتوان برای آن اجرائیه صادر نمود اما برای ۲- سند رسمی در صورتی که مستند دعوی قرار گیرد میتوان نسبت به آن ادعای جعل نمود.

۲- سند رسمی در صورتی که مستند دعوی قرار گیرد میتوان نسبت به آن ادعای جعل نمود.

اسناد تجاری: اسنادی هستند که در تجارت به کار میروند و قانون تجارت برای آنها مزایای خاصی قائل شده مانند چک سفته برات و سهام شرکتها.

ویژگی اسناد تجاری: وسیله نقل و انتقال میباشد وسیله پرداخت میباشد وسیله کسب اعتبار میباشد.

اصول حاکم بر نظام بانکداری اسلامی

۱- حذف بهره

عمده ترین تحول در نظام بانکداری فعلی حذف بهره می باشد با حذف بهره اساسی ترین ابزار اعمال سیاست های پولی در اقتصاد و سرمایه داری از بانک مرکزی گرفته شد و ابزار جدیدی جایگزین گردید.

این ابزار عبارتند از:

۱- تخفیف یا معافیت از پرداخت کارمزد

۲- اعطای جوایز جهت جذب سپرده قرض الحسنه

۳- تعیین حداکثر یا حداقل سود سهم بانک در عملیات مشارکت و مضاربه

۴- تعیین حداقل یا حداکثر سود بانک ها در تسهیلات فروش اقساطی جعاله اجاره به شرط تملیک

۲- حصول اطمینان از بازگشت اصل سرمایه و سود مورد انتظار

در نظام بانکداری بدون ربا وکالت بانک برای بکارگیری سپرده ها ایجاب می نماید بانک ها بررسی های لازم از بازگشت اصل و سود تسهیلات را انجام داده و پس از اطمینان از آن پرداخت تسهیلات را انجام دهند.

۳- نظارت

بانک ها بر مصرف و بازگشت تسهیلات اعطایی می بایست نظارت لازم را به عمل آورند.

تسهیلات مشارکت مدنی در مسکن و یا طرح های تولیدی نمودی از نظارت بر پرداخت تسهیلات می باشد زیرا پرداخت سهم الشرکه بانک متناسب با پیشرفت کار است.

تسهیلات فروش اقساطی

عبارتست از واگذاری عین به بهای معلوم به غیر به ترتیبی که تماما یا قسمتی از بهای معلوم به اقساط مساوی یا نامساوی در سررسیدهای معین دریافت گردد. فروش اقساطی به سه دسته تقسیم می گردد. شایان ذکر است در حال حاضر عقد مراحه جایگزین عقد فروش اقساطی گردیده است.

مشمولین اخذ تسهیلات:

۱- جانبازان معرفی شده از سوی بنیاد شهید با اولویت درصد جانبازی

۲- آزادگان، خانواده شهدا (همسر، فرزندان، والدین)

۳- فرزندان جانبازان %۷۰ و بالاتر

۴ خانواده جانبازان و آزادگان متوفی موضوع تبصره (۲) ماده (۳) قانون جامع خدمات رسانی به ایثارگران

تذکر: احراز واجد شرایط بودن معرفی شدگان با بنیاد شهید و امور ایثارگران میباشد.

تسهیلات سلف

عبارتست از پیش خرید نقدی محصولات تولیدی به قیمت معین به منظور تأمین قسمتی از سرمایه در گردش واحدهای تولیدی صنعتی معدنی کشاورزی اعم از اینکه مالکیت آن متعلق به اشخاص حقیقی باشد یا حقوقی

تسهیلات مشارکت مدنی مسکن**تعریف**

بانک ها به منظور گسترش امر تولید مسکن مبادرت به پرداخت تسهیلات مشارکت مدنی مسکن به منظور ساخت و تکمیل واحدهای مسکونی / تجاری / اداری و یا ترکیبی از موارد ذکر شده با توجه به دستورالعمل ها و مقررات داخلی خود می نمایند. حداکثر مدت بازپرداخت تسهیلات مشارکت مدنی مسکن ۱۸ ماه بوده و هر بانک بر اساس دستورالعمل های داخلی خود سقف آن را تعیین می نماید. الگوی مصرف مسکن در تهران و شهرهای بزرگ ۷۵ متر مربع و در سایر شهرها ۱۰۰ متر مربع می باشد. سازندگان بیش از ۳۰ واحد مسکونی در شهرهای بزرگ و بیش از ۲۰ واحد مسکونی در سایر شهرها سازنده انبوه و کمتر از آن سازنده انفرادی تعریف شده اند.

تسهیلات مشارکت حقوقی

عبارت است از تأمین قسمتی از سرمایه شرکت های سهامی جدید و یا خرید قسمتی از سهام شرکت های سهامی موجود.

نکات قابل توجه در مشارکت حقوقی

- ۱- مشارکت حقوقی منحصرأ در شرکت های سهامی عام و خاص صورت می گیرد.
- ۲- واحدهایی که بانک ها در آنها مشارکت می نمایند تابع قانون تجارت می باشند.
- ۳- مشارکت یک یا چند بانک با اشخاص حقیقی یا حقوقی در یک شرکت سهامی بلامانع است (مثل شرکت سهامی مترو: بانک ملت و تجارت و ملی)
- ۴- میزان مشارکت یک یا چند بانک در هر شرکت سهامی جدید نباید از ۴۹٪ کل سرمایه شرکت و میزان خرید سهام شرکت های سهامی موجود توسط یک یا چند بانک از ۲۰٪ کل سرمایه شرکت تجاوز نماید.
- ۵- بانک ها مکلفند به نحوه مصرف منابع موضوع مشارکت در طرح های جدید و همچنین توسعه و تکمیل طرح ها نظارت لازم را داشته باشند.
- ۶- بانک ها می توانند سهام خود را در شرکت های سهامی موضوع این دستورالعمل به فروش برسانند. (ص ۲۲۳)

تسهیلات جعاله

- جعاله عبارت است از التزام شخصی به اداء اجرت معلوم در مقابل عملی اعم از اینکه طرف معین باشد یا غیر معین . ملتزم را جاعل طرف را عامل و اجرت را جعل مینامند.
- بانک ها میتوانند به منظور ایجاد تسهیلات لازم برای گسترش امور تولیدی و خدماتی و بازرگانی، کشاورزی، مسکن و ساختمان مبادرت به جعاله نمایند.
- جعاله خاص: اگر جاعل جعاله را با عامل معین برقرار کند جعاله خاص میگویند.
- جعاله عام: اگر عامل، فرد مشخصی نباشد بلکه عمومی باشد، جعاله را عام میگویند.

عقد استصناع

واژه استصناع در لغت از بابت استفعال از ماده «صنع» است و به معنای طلب و سفارش ساخت چیزی است. در عرف تقاضای ساخت کالای خاصی از صنعتگر یا هنرمند می باشد. در اصطلاح فقهی و حقوقی، استصناع قراردادی است که به موجب آن یکی از طرفین قرارداد، در مقابل مبلغی معین، ساخت و تحویل کالای مشخصی را در زمان معین نسبت به طرف دیگر به عهده می گیرد. سه نکته در قرارداد استصناع وجود دارد که آن را از سایر قراردادهای متمایز می کند. نخست این که، در قرارداد استصناع به طور معمول کالای مورد نظر (موضوع استصناع) موجود نیست و سازنده در آینده آن را ساخته و تحویل می دهد دوم این که در قرارداد استصناع تهیه مواد اولیه و لوازم کار بر عهده سازنده است و سوم این که به طور معمول در زمان انعقاد قرارداد کل ثمن پرداخت نمی شود بلکه بخشی از آن به عنوان پیش پرداخت داده می شود و بخش دیگر به صورت دفعی یا تدریجی تا زمان تحویل کالا پرداخت می شود گاهی بخشی از آن به بعد از تحویل هم منتقل می شود.

تعریف اسناد تجاری

به آن دسته از اوراق و اسنادی گفته می شود که قانون تجارت برای آنها مزایای خاصی قائل شده باشد (مانند چک، سفته، برات، و سهام شرکت ها و ...)

مربحه

مربحه از جمله عقود مبادله ای و همچنین عقد مادر در بانکداری اسلامی بوده و معامله ای است که فروشنده قیمت تمام شده کالا (قیمت خرید و هزینه مربوط) را به اطلاع خریدار می رساند و سپس تقاضای مبلغ یا درصدی به عنوان سود می کند به دلیل مشکلات حقوقی در هنگام وصول مطالبات ناشی از تسهیلات پرداختی در سایر عقود، این عقد بنا به اعلام بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران تقریباً جایگزین تمام عقود بانکی که پیشتر شرح آن داده شد گردیده است. بیع مربحه می تواند به صورت نقد یا نسبه منعقد شود، در صورتی که نسبه باشد به طور معمول نرخ سود آن بیشتر می شود. چنانچه باز پرداخت تسهیلات مربحه در اقساط مساوی و ماهیانه باشد، مکاسب در لغت به معنی حقوق فردی و اجتماعی افراد در معاملات در فقه اسلامی می باشد. شکل گیری بازارهای مالی اسلامی مستلزم آن است که افراد درگیر در این بازارها با آشنایی کامل در مورد حقوق خود کارآیی بهتر را در اقتصاد ایجاد نمایند.

مهمترین اوراق مربحه از جهت انطباق با موازین شرعی و اقتصادی عبارتند از:

الف) اوراق مربحه برای تامین مالی - اوراق مربحه رهنی

صکوک ابزار نوینی است که در کشورهای اسلامی به جای اوراق قرضه به کار گرفته می شود. اصطلاح صکوک در اصل برگرفته از واژه عربی صک به معنای چک، نوشته بدهکار، سفته و یا قبض بدهی است اما در یک معنای کلی گواهی سرمایه گذاری اسلامی بهترین معنا برای آن است.

سه ریسک مهم صکوک

ریسک های مربوط به صکوک (اجاره) را در حالی به طرق مختلفی میتوان دسته بندی کرد که مهمترین ریسکهایی که دارندگان اوراق صکوک با آن مواجه هستند را میتوان به سه گروه دسته بندی کرد.

اولین ریسک مربوط به از بین رفتن دارایی ها است. یعنی چنانچه به دارایی مورد اجاره در فرآیند انتشار اوراق صکوک به هر دلیل خسارتی وارد آید طبیعتاً از ارزش آن دارایی کاسته شده و در نتیجه دارندگان صکوک متضرر می شوند. ریسک دیگر به نرخ سود تعلق دارد. مبلغ اجاره بها معمولاً ثابت تعیین می شود و دارندگان اوراق صکوک در هر دوره اجاره بهای ثابتی را دریافت می کنند. بنابراین چنانچه نرخ سود متداول در بازار افزایش یابد آنگاه آن ها در مقایسه با نرخ سود بازار، سود کمتری را دریافت می کنند.

سومین ریسک هم کاهش قیمت دارایی است. یعنی چنانچه ارزش دارایی ها در تاریخ سررسید (پایان مدت اجاره) به هر دلیل کاهش یابد آنگاه دارندگان اوراق صکوک با زیان سرمایه ای مواجه می شوند.

تعریف پیمانکار

کلیه اشخاص حقیقی یا حقوقی که تعهد به انجام کاری و یا خدمتی (ساختمان، بنا راه حمل و نقل کالا و ...) را داشته باشند به عبارت دیگر اشخاص مزبور که طرف دیگر امضاء کننده قرارداد پیمان هستند و اجرای موضوع پیمان را بر اساس اسناد و مدارک موجود مطابق با قرارداد فیما بین او و کارفرما (ذینفع) بعهده گرفته اند.

ضمانتنامه بانکی

ضمانتنامه بانکی سندی است که به موجب آن بانک صادر کننده ضمانتنامه پرداخت وجه معین مورد تعهد اشخاص اعم از حقیقی و حقوقی را در قبال ذینفع (مضمون له) در مدت معلوم به عهده می گیرد به عبارت دیگر یک قرارداد فرعی است که یک طرف قرارداد تعهد می کند برای تمامی بدهی، کمبودهای احتمالی و مشکلاتی را که طی مدت مشخص طبق مدت اعلام شده در قرارداد در پروژه اجرایی توسط آنها ایجاد شده است پاسخگو باشد.

نکات حائز اهمیت در خصوص صدور ضمانتنامه جهت تضمین معاملات دولتی

– در اجرای قانون و آئین نامه معاملات دولتی و به منظور صدور ضمانتنامه های تضمین معاملات دولتی الزاماً بایستی از نمونه فرم های موجود در سامانه متمرکز استفاده گردد و کم یا اضافه نمودن مواردی به متن مندرج در نمونه های موصوف تخلف محسوب می گردد و مسئولیت آن متوجه مسئولین ذیربط می باشد.

– مدت ضمانتنامه شرکت در مناقصه مرتبط با معاملات دولتی ۳ ماه از تاریخ صدور ضمانتنامه می باشد که این مدت بنا به درخواست دستگاه دولتی مناقصه گذار حداکثر تا ۳ ماه دیگر قابل تمدید است. نظر به اینکه حداکثر مدت مجاز با احتساب ۳ ماه تمدید، ۶ ماه تعیین گردیده است، بعد از سپری شدن مدت مذکور امکان تمدید وجود ندارد، لذا شعب می بایستی از قبول درخواست دستگاه های اجرایی مبنی بر تمدید بیش از مدت فوق الذکر اکیداً خودداری نمایند.

– در صدور ضمانتنامه های تضمین معاملات دولتی بایستی نسبت به اخذ وثیقه طبق ضوابط اعلامی اقدام گردد. (ص ۲۸۵)

ابلاغ

۱- استعلام کلاسه اجرائی و تاریخ ابلاغ اجرائیه از اجرای ثبت مربوطه پس از ارسال اجرائیه صادره به اجرای ثبت نسبت به پیگیری در خصوص استعلام کلاسه اجرائی و تعیین تاریخ ابلاغ اجرائیه به مدیون / مدیونین از اجرای ثبت اقدام می شود.

۲- از مرحله ابلاغ اجرائیه تا انقضای مهلت مقرر قانونی:

بعد از ابلاغ اجرائیه به مدیون / مدیونین توسط اجرای ثبت از تاریخ ابلاغ تا مدت ۸ ماه مهلت قانونی جهت تسویه بدهی داده می شود.

مستثنیات دین

در خصوص مستثنیات دین موضوع ماده ۶۵ قانون اجرای احکام لازم است مفاد ماده ۵۳۴ قانون آئین نامه دادرسی مدنی دادگاه عمومی و انقلاب مدنظر قرار گیرد.

الف) مسکن مورد نیاز محکوم علیه و افراد تحت تکفل وی با رعایت شئونات عرفی.

ب) وسیله نقلیه مورد نیاز متناسب با شأن محکوم علیه.

ج) اثاثیه مورد نیاز زندگی که برای رفع حوائج ضروری محکوم علیه خانواده و افراد تحت تکفل وی لازم است.

د) آذوقه موجود به قدر احتیاج محکوم علیه و افراد تحت تکفل وی که برای مدتی مشخص عرفاً نگهداری و ذخیره می شود.

ه) کتب و ابزار تحقیقاتی برای اهل علم و تحقیق متناسب با شأن آنان.

و) وسایل و ابزار کار کسب پیشه وران کشاورزان و سایر اشخاصی که وسیله امرار معاش محکوم علیه و افراد تحت تکفل وی باشد.

نکته: چنانچه منزل مسکونی بیش از نیاز و شأن عرفی مدیون باشد، منزل مسکونی فروخته و مازاد بر قیمت منزل مناسب عرف صرف تادیه دیون محکوم علیه خواهد شد.

چنانچه مدیون با اموال دیگران با قصد عدم تأدیه آن را تبدیل به یکی از مستثنیات دین کرده باشد آن مال از مشمول مستثنیات دین خارج خواهد شد.

اقاله املاک تملیکی

اقاله در لغت به معنای برهم زدن می باشد زمانی که دو نفر با توافق یکدیگر معامله ای را برهم می زنند. به طور کلی اقاله املاک تملیکی، منوط به تصفیه کامل بدهی و مطالبات بانک اعم از موثق و غیر موثق از سوی مدیون می باشد فلذا صرف مطالبات سند رهنی موجب اقناع بانک جهت اقاله نخواهد بود اقاله املاک تملیکی صرف نظر از کاربری آن در فرضی که واجد حداکثر ۱۵ اختلاف فی ما بین مطالبات بانک از مدیون و ارزش روز ملک (بر اساس نظر کارشناس رسمی دادگستری) باشد بلامانع است. اقاله املاک مشاعی مشروط به تسویه کل بدهی اعم از موثق و سایر تضمینات و فارغ از میزان اختلاف ارزش روز ملک با مطالبات بانک و نرخ خسارت تاخیر تادیه امکان پذیر است.

بخش سوم: دانش علوم بانکی

خلاصه دانش علوم بانکی

پول و بانک

در جوامع نخستین، تحصیل انواع کالاهای تولید شده جهت مصرف فقط از راه تعویض کالا (پایاپای) امکان داشت و این مبادله با مشکلات بسیاری همراه بود از جمله:

- تعیین ارزش کالا
- تعیین خریدار و فروشنده
- غیر قابل تقسیم بودن برخی کالاها
- هزینه حمل و نقل کالاها
- فساد پذیری برخی کالاها

تنوع تولید و نیاز بشر به تولیدات مختلف در سیر گسترش اقتصاد کشورها موجب پیدایش یک وسیله اقتصادی مورد قبول عامه به نام پول گردید.

پول:

اقتصاددانان، پول را بر اساس وظایفی که به آن محول شده است، به شرح زیر تعریف می نمایند:

- ۱- عمل مبادله را انجام میدهد (کالاهای عرضه شده در ازای پرداخت پول دریافت میگردند)
- ۲- واحد سنجش ارزش هاست (ارزش کالاها و خدمات با پول سنجیده می شود).
- ۳- ذخیره میشود (قدرت خرید در زمان آینده)
- ۴- وسیله پرداخت های آتی است (معاملات در حال حاضر انجام میشود و تسویه آن موکول به آینده میگردد).
- ۵- واحد ثبت معاملات بازرگانی در دفاتر حسابداری است.

شبه پول

سپرده ها را می توان به سه دسته دیداری، پس انداز و مدت دار تقسیم کرد. سپرده های دیداری مشابه اسکناس و مسکوک هستند زیرا به راحتی قابل نقل و انتقال اند. اما سپرده های پس انداز و مدت دار نقدینگی کمتری دارند و به راحتی نمی توانند جایگزین اسکناس و مسکوک شوند؛ بنابراین، این نوع سپرده ها را "شبه پول" می نامند. یکی از ویژگی های مهم شبه پول، ضد تورمی بودن آن در کوتاه مدت است.

پول شویی (MONEY LAUNDERING)

پول شویی فرآیندی است که در آن سود حاصل از فعالیت های غیرقانونی و نامشروع به دارایی های مشروع و قانونی تبدیل می شود. این عملیات معمولاً برای پنهان کردن منشأ واقعی درآمدهای غیرقانونی مانند قاچاق مواد مخدر یا تروریسم صورت می گیرد.

تاریخچه بانکداری در ایران

بانک جدید شرق: اولین بانک فعال در ایران بود که در سال ۱۲۶۶ شمسی (۱۸۸۸ میلادی) در تهران آغاز به کار کرد. این بانک که مرکز آن در لندن و حوزه عملیاتی در مناطق جنوبی آسیا بود، بدون دریافت امتیاز خاصی، فعالیت خود را با استفاده از محل بانک بازرگانی سابق آغاز کرد و سپس شعباتی در تبریز، اصفهان، شیراز، رشت و بوشهر تأسیس کرد.

بانک شاهی ایران: در سال ۱۲۶۷ شمسی (۱۸۸۹ میلادی) به واسطه امتیازی که ناصرالدین شاه به پاول جولپوس دورویتر، موسس خبرگزاری رویتر، اعطا کرد، تأسیس شد. این امتیاز به دورویتر اجازه می داد تا در ایران علاوه بر ساخت راه آهن و استخراج معادن (به جز طلا و نقره و سنگ های قیمتی)، بانک تأسیس کند. این امتیاز بعداً لغو و امتیاز دیگری که اساس آن تأسیس بانک شاهی ایران بود به مدت ۶۰ سال تحصیل گردید، که یکی از مواد قرارداد چنین بود: در صورتی که دولت علیه ایران بعد از این مصمم بشود که امتیاز بانک، یا امتیاز یک دستگاه اعتباری را از هر قبیل که باشد بدهد، آن امتیاز از امروز به حکم این قرار نامه محفوظ و مهور و مخصوص است از برای این کمپانی که بر جمیع اشخاص و کمپانی های دیگر حق رجحان خواهد داشت. یکی از عملیات عمده ای که این بانک گرفته بود حق انحصاری نشر اسکناس بود.

بانک سپه: در اردیبهشت ماه سال ۱۳۰۴ بانکی کوچک با سرمایه و هدف محدود به نام بانک پهلوی قشون تأسیس و سرمایه اولیه آن مبلغ ۳۸۸۳۰۹۵۰ ریال از محل موجودی صندوق بازنشستگی درجه داران ارتش تأمین گردید. این بانک بعدها به بانک سپه تغییر نام یافت و چون صرفاً خدمات مربوط به ارتش را انجام میداد، لذا به عنوان اولین بانک تجاری شناخته نمی شود.

تأسیس بانک ملی ایران:

پس از بهبود نسبی وضع خزانه مملکت، با اینکه تجربه های تلخ گذشته یأس و ناامیدی را بر دلها چیره کرده بود، ملت ایران بمنظور تحکیم مبانی استقلال سیاسی و نجات اقتصاد کشور از نفوذ بیگانگان، بار دیگر در مقام اجرای افکار دیرین خود دائر به تأسیس بانک ملی برآمد.

بانک ملی ایران در تاریخ ۱۴ اردیبهشت ۱۳۰۶ شمسی با تصویب قانون تأسیس آن در مجلس شورای ملی به تأسیس رسید.

بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران و وظایف آن

این بانک با سرمایه ای معادل ۳/۶ میلیارد ریال، به منظور تنظیم حجم پول و اعتبار و نظارت بر سیستم بانکی کشور در تاریخ هیجدهم مرداد ماه سال ۱۳۳۹ شمسی تحت عنوان بانک مرکزی با اهداف زیر تأسیس گردید:

(الف) وظیفه انتشار اسکناس و سکه های فلزی رایج کشور

(ب) حفظ ارزش پول و موازنه دریافتها و پرداخت ها

(پ) تسهیل مبادلات بازرگانی

(ت) کمک به رشد اقتصادی کشور بر اساس نظارت بر عملیات بانکها و موسسات اعتباری

(ث) تنظیم مقررات مربوط به معاملات ارزی و طلا

تحول بانکداری در ایران:

ملی شدن بانکها:

مقدمه: در آستانه پیروزی انقلاب اسلامی ایران، نظام بانکی کشور در وضعیت بحرانی قرار داشت. عواملی همچون انتقال سرمایه ها به خارج توسط سرمایه داران وابسته، سلب اعتماد مردم نسبت به بانک ها، هجوم سپرده گذاران برای باز پس گرفتن سپرده ها، و مشکلات مالی ناشی از مطالبات بانکی، موجب تعطیلی بسیاری از بانک ها و تهدید ورشکستگی آن ها شد. در نتیجه، حتی برخی بانک ها قادر به پرداخت چک های کوچک هم نبودند.

در تاریخ ۱۷ خرداد ۱۳۵۸، شورای انقلاب برای حفظ حقوق مردم و تضمین سپرده ها، تصمیم به ملی کردن بانک ها گرفت. هدف از این اقدام، اصلاح وضعیت بانک ها و استقرار یک سیستم بانکداری سالم بود تا بانک ها از حالت ربوی خارج شده و در خدمت اهداف اقتصادی و اجتماعی کشور قرار گیرند. بر اساس لایحه مصوب، ۲۸ بانک، ۱۶ شرکت پس انداز و وام مسکن و ۲ شرکت سرمایه گذاری ملی شدند.

ارکان بانکها

به دنبال ملی شدن بانکها، لزوم تجدید نظر در ارکان بانکها مطرح گردید. لذا لایحه قانون اداره امور بانکها در تاریخ سوم مهرماه ۱۳۵۸ شمسی به تصویب شورای انقلاب اسلامی رسید که به موجب این لایحه ارکان بانکها به شرح ذیل مشخص گردید:

- مجمع عمومی بانکها
- شورای عالی بانکها
- هیئت مدیره هر بانک
- مدیر عامل هر بانک
- بازرسان قانونی هر بانک

هیئت مدیره:

هیئت مدیره دارای کلیه اختیارات لازم برای اداره امور بانک، با توجه به موضوع و هدف مندرج در اساسنامه میباشد مگر در مواردی که به موجب قانون و یا اساسنامه، اخذ تصمیم در مورد آنها در صلاحیت مدیر عامل و یا شورایعالی و یا مجمع عمومی بانکها باشد.

هیئت مدیره به پیشنهاد شورایعالی بانکها و تصویب مجمع عمومی بانکها انتخاب می گردند. احکام انتصاب اعضای هیئت مدیره توسط وزیر امور اقتصادی و دارایی صادر و ابلاغ می گردد.

مدیر عامل:

مدیر عامل بالاترین مقام اداری و اجرائی بانک است که در بانکهای تجاری بنا به پیشنهاد وزیر بازرگانی و نظر مشورتی شورای عالی بانکها و تصویب مجمع عمومی بانکها انتخاب می گردد. مدیر عامل ریاست جلسات هیئت مدیره را بر عهده داشته و حکم مشارالیه نیز همانند سایر اعضای هیئت مدیره توسط وزیر امور اقتصادی و دارایی صادر و ابلاغ می گردد.

موسسات اعتباری غیر بانکی:

تعریف: طبق ماده یک مقررات تأسیس و نحوه فعالیت موسسات اعتباری غیر بانکی:

بدهی ها به دو دسته کلی به شرح زیر طبقه بندی میشوند.

الف - بدهی های جاری: تعهداتی که انتظار می رود طی سال بعد از محل دارایی های جاری پرداخت، تسویه و یا خدمات موضوع آن انجام شود. مانند بستانکاران

ب- بدهی های بلند مدت: تعهداتی که انتظار نمی رود طی سال بعد از محل دارایی های جاری پرداخت، تسویه و یا خدمات موضوع آن انجام شود. مانند وامهای طویل المدت.

امور صندوق

صندوق در عرف بانکداری به آن بخش از امور بانکی اطلاق میشود که عمدتاً کار دریافت و پرداخت وجوه نقدی یا امور مربوط به انتقالات وجوه از حسابها را انجام میدهد، می توان گفت قسمت اعظم امور شعبه در رابطه مستقیم با مشتریان را دواير صندوق شعب انجام میدهند که مهمترین آنها عبارتند از:

الف) دریافت وجوه از مشتریان - ب) پرداخت وجوه به مشتریان - پ) تنظیم صورت وضعیت صندوق (سیتواسیون) - ت) دفترخانه - ث) نگهداری کلیدهای خزانه - ج) جابجائی اسکناس و عملیات حسابداری آن - چ) تأمین تمیر مالیاتی (سفته برات بارنامه دسته چک).

صندوقهای اجاره ای و شرایط واگذاری:

بانک ملی ایران صندوق اجاره ای را با خصوصیات و شرایط ذیل به مشتریان خود به صورت اجاره واگذار می کند و هر شخص حقیقی یا حقوقی که مطابق قانون اهلیت معامله داشته باشد می تواند با رعایت مقررات مربوط مبادرت به اجاره صندوقهای مزبور بنماید. اجاره صندوق اجاره ای کاملاً شخصی و اسمی است یعنی فقط اجاره کننده میتواند از آن استفاده نماید مگر در مواردی که استفاده از آن برای سایر افراد با تنظیم وکالت نامه پیش بینی شده باشد. اجاره صندوق قابل انتقال نیست و مباشرت خود مشتری شرط است.

اشخاص حقیقی و حقوقی

الف- اشخاص حقیقی: انسان ها می باشند که با تولدشان دارای حقوق می گردند.

ب- اشخاص حقوقی: اجتماع عده ای از افراد یا تمرکز اموال به منظور انجام مقاصد خاص، اعم از انتفاعی یا انتفاعی است مانند: موسسات دولتی، شرکت های تجاری، شهرداری ها، انجمن ها، سازمان ها و بنگاه ها.

اشخاص حقوقی به دو دسته عمومی و خصوصی تقسیم می شوند:

اشخاص حقوقی عمومی: آن دسته از اشخاص حقوقی هستند که حدود وظایف و تکالیف آنها را قانون معین می کند و موجودیت حقوقی آنها احتیاج به تشریفات و ثبت ندارد.

اشخاص حقوقی خصوصی: آن دسته از اشخاصی حقوقی هستند که پس از ثبت در مرجع قانونی، شخصیت پیدا می کنند و به دو نوع تقسیم می شوند.

الف) تشکیلات و موسسات غیرتجاری - ب) شرکتهای تجاری

انواع شرکت ها

۱- **شرکت سهامی:** شرکت سهامی شرکتی است که سرمایه آن به سهام تقسیم شده و مسئولیت صاحبان سهام محدود به مبلغ اسمی سهام آنهاست. شرکت سهامی بر دو نوع است عام و خاص.

شرکت سهامی عام

شرکتی است که موسسین آن قسمتی از سرمایه شرکت را از طریق فروش سهام به مردم، تأمین میکنند. حداقل سرمایه برای این نوع شرکت مبلغ ۵.۰۰۰.۰۰۰ ریال می باشد.

شرکت سهامی خاص

شرکتی است که سرمایه آن در موقع تأسیس منحصرأ توسط موسسین تأمین گردیده است. (حداقل سرمایه برای این نوع شرکت ۱۰۰۰۰۰۰۰۰ ریال می باشد).

چک

در قانون تجارت از اسناد تجاری تحت عنوان ویژه ای بیان و تعریف نشده، بلکه در باب چهارم تحت عنوان: برات، فته طلب و چک به ذکر مواد قانونی پرداخته که خود مبین قصد مقنن به جهت وضع مقرراتی برای عمده ترین اسناد تجاری معمول و متداول بوده است. چک پس از گسترش عملیات بانکی یکی از مهمترین اسناد دریافت و پرداخت وجه شناخته شده و پس از برات و سفته تجاری، جانشین پول نقد گردیده است.

فوائد و اهمیت چک ناشی از امتیازاتی است که قانون تجارت یا قانون خاصی به آن داده یا میدهد تا بهترین وسیله سهولت مبادله پولی از فردی به فرد دیگر باشد. از نظر سیاست پولی و بانکی هر کشور، حجم چک های در گردش و نیز پذیرش عام آن که مبتنی بر اطمینان و اعتماد به روابط پولی است همیشه مورد توجه و مطالعه بوده و به همین جهت برای استحکام بخشیدن به مقبولیت آن دولتها کوشش زیادی با تحدید و تحصیر حسابها و ضمانت اجرا برای صدور چک های بی محل نموده اند که تعمق و بررسی در آن گویای وضع اقتصادی کشور است.

مراحل اجرایی چکهای بانکی بین بانکها (رمزدار)

به منظور جلوگیری از نقل و انتقال فیزیکی پول و تسریع در انجام امور مشتریان و کاهش حجم کار تحویلداران، طرح مبادله چکهای بین بانکی بین بانکها از سال ۱۳۵۹ شمسی در تهران و متعاقب آن در سایر شهرهای بزرگ کشور که دارای اطاق پایاپای چکهای بانکی می باشند تعمیم و گسترش داده شد.

مهمترین ویژگی طرح مزبور غیرقابل پرداخت بودن این نوع چک به صورت نقد بوده و می بایستی به یکی از حسابهای مورد نظر مشتری در سایر بانکها واریز شود.

قانون صدور چک

لایحه اصلاح قانون صدور چک پس از تصویب نهائی مجلس شورای اسلامی در تاریخ ۱۳۷۲/۸/۱۱ و تایید شورای نگهبان در تاریخ ۱۳۷۲/۹/۱۶، همراه با اصلاحیه مصوب ۱۳۸۲/۶/۲ مجلس شورای اسلامی در سراسر کشور لازم الاجرا گردید، که مشروح آن ذیلا اعلام می گردد:

ماده ۱: انواع چک عبارت است از:

چک عادی: چکی است که اشخاص عهده بانکها به حساب جاری خود صادر و دارنده آن تضمینی جز اعتبار صادرکننده آن ندارد.

چک تایید شده: چکی است که اشخاص عهده بانکها به حساب جاری خود، صادر و توسط بانک محال علیه، پرداخت وجه آن تایید می شود.

چک تضمین شده: چکی است که تسط بانک به عهده همان بانک به درخواست مشتری صادر و پرداخت وجه آن توسط بانک تضمین می شود.

چک مسافرتی: چکی است که توسط بانک صادر و وجه آن در هر یک از شعب آن بانک یا توسط نمایندگان و کارگزاران آن پرداخت می گردد.

سپرده قرض الحسنه پس انداز

گفته شده است که بانکها می توانند به قبول سپرده (به طور اعم) مبادرت نمایند و سپرده ها نیز بر دو گونه است: سپرده های قرض الحسنه و سپرده های سرمایه گذاری مدت دار. ضمناً "سپرده های قرض الحسنه به دو قسمت جاری و پس انداز تقسیم شده اند.

پس انداز عبارت است از سهمی از درآمد مردم یک کشور که به مصارف جاری و زودگذر تخصیص نیافته و صرف اندوخته و یا سرمایه گذاری (پس انداز) به امید تحصیل درآمد آتی که موثر در افزایش سرمایه ملی می باشد می گردد.

مهمترین هدف در برنامه ریزی اقتصادی در کشورهای در حال توسعه، به وجود آوردن حداکثر امکانات برای تامین افزایش سرمایه گذاری به جهت توسعه و رشد اقتصادی است که آن نیز با میزان سرمایه گذاری رابطه مستقیم دارد. ص ۱۱۳

سپرده های سرمایه گذاری مدت دار

- انواع سپرده های سرمایه گذاری مدت دار:

- **سپرده سرمایه گذاری کوتاه مدت:** در خصوص افتتاح این حساب مشتری به بانک وکالت با حق توکیل میدهد تا سپرده وی را طبق قانون عملیات بانکی بدون ربا (بهره) به طور مشاع به کار گرفته و منافع حاصله را طبق آئین نامه و مقررات مربوطه با داشتن حق مصالحه بین بانک و سپرده گذار به تناسب مبلغ و مدت پس از کسر حق الوکاله پرداخت نماید و همچنین در فرم مربوطه حق اجازه تمدید و یا ابطال سپرده در سررسید برای مشتری محفوظ گردیده است.

هرگاه صاحب حساب به عللی مانند مسافرت و بیماری یا گرفتاری شغلی و موارد مشابه نتواند شخصا برای امور بانکی خود اقدام کند (موکل) شخصی را به وکالت (وکیل) از طرف خود برای انجام تمام یا قسمتی از امور بانکی (مورد وکالت) انتخاب و با تنظیم وکالت نامه به بانک معرفی می نماید.

طبق ماده ۶۵۶ ق.م: وکالت عقدی است که به موجب آن یکی از طرفین، دیگری را برای انجام امری نایب خود می نماید. انتخاب وکیل برای امور است که موکل اهلیت قانونی برای انجام آن را دارد. لذا وکیل نیز باید از همان اهلیت قانونی برخوردار باشد، وکالت باید در امری داده شود که خود موکل بتواند آن را به جای آورد. وکیل هم باید کسی باشد که برای انجام آن امر اهلیت داشته باشد. (ق.م ۶۶۲)

اقسام وکالت (به اعتبار طرفین وکالت نامه)

وکالت ممکن است که از طرف شخصی به شخص دیگر یا شرکت به شخص و یا شخصی به شرکت و بالاخره شرکتی به شرکت دیگر داده شود.

۱- وکالت شخصی به شخص دیگر: همانگونه که گفته شد چنانچه شخصی بخواهد به شخص دیگری وکالت دهد که امور بانکی او را وکالتا انجام دهد و همچنین به جای موکل بتواند کلیه اسناد و اوراق تجاری او را امضاء نماید باید از وکالت نامه رسمی یا بانکی استفاده کند.

وکالت شرکت به شخص: در مورد وکالت شرکت به یک شخص یا اشخاص لازم است اساسنامه شرکت به دقت بررسی شود که آیا به هیئت مدیره آن شرکت اجازه واگذاری اختیاراتی به اشخاص دیگر داده شده یا خیر.

حساب مرکز

شعب به غیر از مبادلات و نقل و انتقال داخلی حساب های خود، مبادلات بسیار زیادی یا سایر شعب در سراسر کشور دارند. صدور حواله ها و پرداخت آن در شعب دیگر، پرداخت و یا واریز به حساب های قرض الحسنه پس انداز در گردش، ارسال وجود به شعب با دریافت از آنها و به طور کلی هر نوع ارتباط مالی که شعب با هم داشته باشند از طریق حسابی به نام حساب مرکز انجام می گیرد. حساب مرکز از جمله حساب هایی است که مانده آن خاصیت دوگانه دارد. به عبارت دیگر در اکثر شعب، مانده این حساب بدهکار و جزء ارقام دارایی ها طبقه بندی می گردد. اما در شعبی که مصرف کننده وجود بوده و در آنها مجموع تسهیلات اعطایی از مجموع سپرده ها بیشتر باشد. مانده حساب مرکز بستانکار خواهد بود. در گذشته نه چندان دور، شعب بابت نقل و انتقال حساب ها بین خود از اسنادی به نام سند مرکز استفاده نموده و با ارسال اسناد برای شعبه مقصد و ثبت در فرمی به نام فهرست مرکز با آن شعبه تسویه حساب می نمودند. هر شعبه یک نسخه از فهرست مرکز را که کلیه اسناد مرکز صادره و وارده در آن ثبت شده بود به اداره حسابداری کل و بودجه اداره مسئول رسیدگی به امور این گونه اسناد فرستاده و اداره مزبور کلیه حساب های شعب را ثبت و نگهداری و پس از کنترل با استفاده از فهرست های ارسالی شعب، اقدام به تسویه حساب بین شعب می نمود.

حواله ها

انتقال وجه مشتری توسط بانک از واحدی به واحد دیگر را حواله می نامند. حواله ممکن است بین دو واحد در یک شهر و یا دو شهر جداگانه انجام گیرد.

حواله بین دو واحد در یک شهر

چنانچه مشتری به شعبه مراجعه و تقاضای انتقال وجهی را به حساب خود یا شخصی دیگر، نزد شعبه دیگری در همان شهر بنماید، متصدی مربوطه یک برگ سند نقدی دو نسخه ای (نمونه ۵۷۶) در اختیار متقاضی قرار میدهد و درخواست کننده سند دو نسخه ای فوق را که در آن شماره حساب، تاریخ، نام واحد، نام صاحب حساب، مبلغ حروفی و عددی و نام و آدرس پرداخت کننده و محل امضاء در فرم پیش بینی شده تکمیل و همراه وجه مورد نظر، تحویل متصدی امور بانکی می نماید و رسید خود را دریافت میکند. متصدی مزبور پس از دریافت وجه و اتمام کار، سند حسابداری را به مسئول مربوطه در دایره صندوق تحویل می نماید. مسئول فوق که دفاتر رمز تحویل او می باشد پس از استخراج عدد رمز و درج آن روی سند، اطلاعات لازم مندرج در سند را توسط تلفن به شعبه گیرنده اطلاع می دهد.

سفته (فته طلب):

بر اساس مفاد ماده ۳۰۷ قانون تجارت، سفته سندی است که به موجب آن امضاء کننده تعهد می کند مبلغی را در موعد معین یا عندالمطالبه در وجه حامل یا شخص معین و یا به حواله کرد آن شخص کارسازی نماید.

برات

برات نوشته ای است که به موجب آن برات کش به دیگری دستور میدهد که به دیدار یا چند روز پس از دیدار یا در سررسید معین مبلغی را در وجه یا به حواله کرد خود او یا شخص ثالث بپردازد.

انواع بروات

در عنوان حساب های بانک لفظ سفته و برات با کلمه بروات به کار رفته که شامل هر دو مورد می باشد. بروات را بر حسب وصول آنها میتوان به سه دسته تقسیم کرد:

الف - بروات وصولی

وصولی محلی وصولی عهده شهرستانها

دریافتی از شهرستانها (وصولی و تضمینی آنها)

ب - بروات تضمینی

تضمینی محلی تضمینی عهده شهرستانها

پ- بروات خریداری (خرید دین)

خرید دین محلی خرید دین عهده شهرستانها

دریافتی از شهرستانهای خریداری آنها

- دفتر روزنامه

طبق ماده ۷ قانون تجارت، دفتر روزنامه دفتری است که تاجر باید همه روزه مطالبات و دیون و داد و ستد تجاری و معاملات راجع به اوراق تجاری (از قبیل خرید و فروش و ظهرنویسی) و به طور کلی جمیع واردات و صادرات تجاری خود را به هر اسم و رسمی که باشد و وجوهی را که برای مخارج شخصی خود برداشت میکند در آن دفتر ثبت نماید.

- دفتر کل:

طبق ماده ۸ قانون تجارت، دفتر کل دفتری است که تاجر باید کلیه معاملات را لاقلاً هفته ای یک مرتبه از دفتر روزنامه استخراج و انواع مختلفه آن را تشخیص و جدا کرده هر نوعی را در صفحه مخصوصی در آن دفتر به طور خلاصه ثبت کند.

- دفتر روزنامه در بانک:

در بانکها عملیاتی که در روزنامه ثبت میشود، عمدتاً مربوط به داد و ستدهای مالی بانک با مشتریان است و چون حجم عملیات معمولاً زیاد است لذا به منظور انتخاب بهترین روش برای ثبت اسناد در روزنامه، اسناد را تقسیم بندی نموده، سپس خلاصه گیری و در دفتر روزنامه کل ثبت می نمایند، تقسیم بندی روزنامه کل به شرح زیر است:

الف) روزنامه نقدی - ب) روزنامه انتقالی

- گزارشها

به منظور اطلاع رسانی و کنترل بیشتر در خصوص ثبت های روزانه، گزارش هایی به شرح زیر در واحدها تهیه میگردد:
PC40: این گزارش شامل فهرست خلاصه روزنامه های نقدی، انتقالی، انتظامی و خلاصه تلفیقی عملیات روز مورد گزارش می باشد. لیست مذکور حاوی اطلاعات دیگری نظیر تعداد اسناد در هر سر فصل به تفکیک نقدی و انتقالی و تاریخ های عملیات و تهیه بوده که در قسمت تلفیقی آن، جمع کل اسناد را در هر سرفصل مشخص می نماید.

تعریف ربا

ربا به معنای «زیاده بر اصل» چه به صورت پول و چه به صورت جنس در قرآن مجید صریحاً و مؤکداً منع شده است.

مضاربه

مضاربه عقدی است که به موجب آن یکی از طرفین (مالک) عهده دار تامین سرمایه (نقدی) می گردد با قید اینکه طرف دیگر (عامل) با آن تجارت کرده و در سود حاصله شریک باشند.

با توجه به تعریف فوق، کسی که سرمایه را تامین میکند مالک یا مضارب و کسی که با آن سرمایه کار میکند عامل می نامند.

بخش چهارم: بانکداری الکترونیک

تجارت الکترونیک و صنعت بانکداری

۱-۱ مقدمه

زندگی بشر همواره تحت تأثیر نوآوری های فناورانه بوده است. در عصر حاضر، فناوری اطلاعات و ارتباطات مهم ترین اثر را بر حوزه های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی گذاشته و انقلابی در بازرگانی ایجاد کرده که «تجارت الکترونیک» نام دارد. این شیوه با کاهش هزینه ها، افزایش درآمد و رضایت مشتری، به سازمان ها مزیت رقابتی می دهد. از آنجا که تراکنش های مالی رکن اصلی این تجارت است، بانکداری الکترونیک و تجارت الکترونیک لازم و ملزوم یکدیگرند.

۲-۱ پیشینه تجارت الکترونیک

تجارت الکترونیک نخست در دهه ۱۹۷۰ با «انتقال الکترونیک وجوه» (EFT) مطرح شد، اما هزینه بالا آن را محدود به بانک ها و شرکت های بزرگ کرد. سپس «مبادله الکترونیکی داده ها» (EDI) پدید آمد که علاوه بر امور مالی، برای تبادل سفارش، فاکتور و تأییدیه ها نیز به کار رفت. این سیستم دامنه استفاده را گسترش داد، هرچند همچنان سرمایه گذاری زیادی می طلبید.

در دهه ۱۹۹۰، گسترش اینترنت و ایجاد صفحات وب باعث شد تجارت الکترونیک به ابزاری ارزان و قابل دسترس برای اطلاع رسانی تبدیل شود. با ارتقای فناوری و آشنایی کاربران، مدل های پیچیده تر توسعه یافت. اواخر دهه ۹۰، با بهبود امنیت و پروتکل ها، اینترنت آماده فعالیت های تجاری گسترده شد و امروز تجارت الکترونیک به سمت سیستم های هوشمند و تطبیق پذیر با رفتار کاربران حرکت کرده است.

۳-۱ تعریف تجارت الکترونیک

تجارت الکترونیک به هر مبادله کالا، خدمات یا اطلاعات با ارزش از طریق شبکه های رایانه ای و ابزارهای ارتباطی گفته می شود. این تعریف محدود به خرید اینترنتی نیست، بلکه هرگونه تبادل تجاری الکترونیکی (حتی تلفن و فاکس) را در بر می گیرد. اتحادیه اروپا آن را «هر شکلی از مبادله تجاری که به جای تماس فیزیکی، الکترونیکی انجام شود» معرفی کرده است.

۴-۱ مدل های تجارت الکترونیک

C2C (مصرف کننده - مصرف کننده): سایت هایی مانند eBay خریدار و فروشنده را به هم متصل کرده و در برابر کارمزد معامله عمل می کنند. بیشتر در قالب مزایده و مناقصه اینترنتی دیده می شود.

B2C (بنگاه - مصرف کننده): شرکت ها محصولات خود را در وب عرضه کرده و مصرف کنندگان مستقیماً خرید می کنند. حدود ۲۰٪ تجارت الکترونیک را شامل می شود. نمونه بارز آن آمازون است که ابتدا فروش کتاب را آغاز کرد و بعدها به غول خرده فروشی جهانی بدل شد.

B2B (بنگاه - بنگاه): بزرگ ترین سهم تجارت الکترونیک را دارد. شرکت ها کالاها و نیازهای خود را مستقیماً مبادله می کنند. مثال آن ارتباط خودروسازان با قطعه سازان است که هزینه را کاهش و کیفیت و سرعت را افزایش می دهد.

B2A (بنگاه - دولت): شامل مبادلات مالی و تجاری بین شرکت ها و دولت، مانند پرداخت مالیات یا تأمین نیازهای دولتی. هنوز در آغاز راه است اما ظرفیت رشد بالایی دارد.

C2A (مصرف کننده - دولت): در حال شکل گیری است و می تواند در حوزه هایی مثل پرداخت مالیات یا کمک های مردمی به کار رود و بخشی از دولت الکترونیک محسوب می شود.

۵-۱ مزایای تجارت الکترونیک

جهانی شدن: موانع زمانی و مکانی حذف شده و اطلاعات سریع و مطمئن منتقل می شود. این امر سرعت و صحت عملیات را بالا می برد و هزینه پردازش داده کاهش می یابد.

کاهش هزینه ها: با حذف واسطه ها و ارتباط مستقیم تولیدکننده و مصرف کننده، هزینه بازاریابی، توزیع و انبارداری کاهش می یابد. رقابت افزایش یافته و منجر به کیفیت بهتر و قیمت پایین تر می شود. بررسی ها نشان می دهد جایگزینی تجارت الکترونیک با سنتی می تواند ۲۰ تا ۷۵ درصد صرفه جویی به همراه داشته باشد.

افزایش فروش: تبلیغات جهانی و دسترسی مشتریان از سراسر دنیا موجب رشد چشمگیر فروش می شود.

راهنمایی تولیدکنندگان و مصرف کنندگان: سایت ها امکان درج نظر و بازخورد دارند. این نظرات به بهبود محصولات کمک کرده و خریداران را در انتخاب یاری می دهد. همچنین آمار دقیق و سریع در دسترس است.

بهبود کارایی: مدل های الکترونیک می توانند هزینه امور اداری را تا ۸۰٪، قیمت ها را ۵ تا ۱۵٪ و چرخه تولید را تا ۵۰٪ کاهش دهند.

۶-۱ محدودیت های تجارت الکترونیک

کاهش روابط اجتماعی: در معاملات آنلاین ارتباط انسانی و اجتماعی کمرنگ است و خریدار با ماشین تعامل دارد.

افزایش مخاطرات معامله: خریدار امکان مشاهده و لمس کالا پیش از خرید ندارد، بر خلاف روش سنتی که ریسک کمتری دارد.

استاندارد نبودن سیستم ارتباطی: در بسیاری کشورها زیرساخت ارتباطی ویژه تجارت الکترونیک ایجاد نشده و سیستم های موجود کافی نیستند.

ضعف سیستم های پرداخت: پرداخت های اینترنتی هنوز به طور کامل جایگزین نقدی نشده اند. تدوین قوانین انعطاف ناپذیر نیز مانع توسعه است. برای موفقیت، دولت باید سیاست های خود را هماهنگ با نیازهای بازار و بخش خصوصی تنظیم کند.

۱-۷-۱ تجارت الکترونیک و صنعت بانکداری

دریافت و پرداخت پول شرط اساسی هر معامله است و این عملیات تنها از طریق بانک ها و مؤسسات مالی امکان پذیر است. بنابراین تجارت و بانکداری رابطه ای تنگاتنگ دارند. در عصر اطلاعات و جهانی سازی، شکل گیری تجارت الکترونیک نیازمند

نظام بانکی پیشرفته است. از سوی دیگر، این شیوه فرصتی تازه برای بانک هاست تا با برنامه ریزی و استراتژی مناسب، خدمات نوین ارائه دهند و در رقابت مالی جایگاه مؤثری بیابند.

۱-۸ فواید تجارت الکترونیک برای بانک ها

بانک ها انگیزه قوی برای ورود به تجارت الکترونیک دارند، زیرا در غیر این صورت تنها نقشی فرعی در بازار ایفا کرده و ارتباط مستقیم با خریدار و فروشنده از دست می رود. بسیاری از بانک ها اینترنت را به عنوان کانال مکمل برای ارائه خدمات سنتی برگزیده اند و در پی گسترش خدمات اختصاصی برای تجارت الکترونیک هستند. مهم ترین فواید عبارت اند از:

۱-۸-۱ ارائه خدمات سنتی بانکی به صورت الکترونیک

بانک ها با ایجاد وب سایت به مشتریان امکان کنترل تراز حساب، انتقال وجه، درخواست کارت اعتباری و حتی ثبت تقاضای وام می دهند. شرکت های کوچک می توانند امور پرسنلی و حقوق را از طریق همین شبکه مدیریت کنند. این خدمات در اصل نسخه آنلاین خدمات سنتی اند اما مزایای بزرگی برای بانک و مشتری ایجاد می کنند، زیرا دسترسی آسان تر و سریع تر است.

۱-۸-۲ گسترش خدمات تجارت الکترونیک

بانک ها با ایفای نقش تسهیل گر، خدمات تازه ای طراحی کرده اند: الف) ایجاد شبکه دسترسی به اینترنت: بانک ها درگاهی برای فروشندگان و خریداران فراهم می کنند تا علاوه بر مبادلات کالا، خدمات مالی نیز انجام شود.

ب) تأیید صحت هویت مشتریان: برای جلوگیری از کلاهبرداری، بانک ها مشخصات مشتریان را بررسی و تأیید می کنند و به این ترتیب اعتماد میان طرفین معامله تقویت می شود.

ج) کمک به مؤسسات کوچک: بانک ها با فراهم کردن زیرساخت های پرداخت و وب سایت، ورود کسب و کارهای کوچک به تجارت الکترونیک را تسهیل می کنند.

د) صدور صورتحساب الکترونیک: این خدمت برای مدیریت نقدینگی شرکت های بزرگ طراحی شده است. صورتحساب ها از طریق بانک ها به صورت الکترونیکی ارسال می شود و مشتریان پس از بررسی، وجه را پرداخت کرده و بانک حساب ها را به روز می کند. این روش جایگزین کامل فرآیندهای کاغذی است.

ه) صدور پول و چک الکترونیک: بانک ها با استفاده از کارت های هوشمند پول الکترونیکی صادر می کنند که از طریق اینترنت قابل خرج شدن است. این ابزار به انجام معاملات سرعت بخشیده و تجارت الکترونیک را گسترش می دهد.

۱-۹ فرآیند پرداخت در تجارت الکترونیک

پرسش اصلی در تجارت الکترونیک چگونگی پرداخت پول است. این روند در چهار مرحله خلاصه می شود:

۱. خرید برخط: در مدل B2C، مشتری کالایی را از سایت انتخاب می کند. شرط اولیه، وجود کارت اعتباری یا بدهی نزد مشتری و حساب بانکی مخصوص دریافت های الکترونیک نزد فروشنده است.

۲. **ثبت سفارش خرید:** مشتری کالاها را در سبد خرید مجازی قرار داده و وارد مرحله نهایی می شود. این بخش باید از طریق پروتکل امن HTTPS انجام گیرد. اطلاعات کارت اعتباری مشتری برای صدور صورتحساب و برداشت وجه ثبت می شود و سایت عملیات پردازش را آغاز می کند.

۳. **پردازش پرداخت برخط:** هزینه خرید از حساب مشتری نزد بانک صادرکننده کارت کسر و به حساب فروشنده واریز می شود. این فرآیند از طریق یک درگاه پرداخت الکترونیکی انجام می گیرد.

دو روش متداول وجود دارد:

- اطلاعات کارت مستقیماً توسط نرم افزار سایت به شرکت ارائه دهنده سرویس پرداخت ارسال می شود.
- یا اطلاعات روی سایت بانک یا شرکت واسط ثبت می شود که هزینه کمتری دارد و اعتماد بیشتری برای مشتریان ایجاد می کند.

درگاه پرداخت سه کار اساسی انجام می دهد:

۱. بررسی اولیه اطلاعات برای کشف تخلفات احتمالی؛
۲. ارسال داده ها به بانک صادرکننده کارت؛
۳. درخواست تأیید اعتبار تراکنش.

بانک مشتری پس از بررسی وضعیت حساب و کارت، پاسخ مثبت یا منفی می دهد. در صورت تأیید، پیام برای فروشنده ارسال شده، کالا آماده ارسال می شود و وجه به حساب فروشنده منتقل می گردد.

۴. ثبت تراکنش مالی

پس از پرداخت، بانک ها حساب مشتری و فروشنده را به روزرسانی می کنند. بانک صادرکننده کارمزد و هزینه ها را کسر می کند و بانک فروشنده نیز سهم خدمات خود را برداشت می نماید. در نهایت گزارش های مالی برای برنامه ریزی آتی در اختیار طرفین قرار می گیرد.

۱۰-۱ عوامل کلیدی موفقیت در تجارت الکترونیک

در بانکداری در پیوند با تجارت الکترونیک، موفقیت وقتی پایدار می شود که «ارزش واقعی» برای مشتری خلق شود و تجربه او به طور مستمر بهبود یابد. خلق ارزش یعنی ارائه محصول/خدمتی جذاب و متمایز در بازار رقابتی؛ نمونه روشن آن فراهم کردن امکان معامله آنلاین سهام روی وب سایت بانک. برای تکرار مراجعه، باید مشوق های ملموس (تخفیف، کمپین های هوشمند، محتوای مرتبط و موتور جست و جوی داخلی کارآمد) ارائه شود. وب سایت باید از نظر بصری و تعاملی جذاب باشد (طراحی سبک، تصاویر و گرافیک به اندازه، تالار گفت و گو برای ایجاد اجتماع مشتری). اعتماد، ریشه امنیت است: معماری با سرورهای موازی، پروتکل های رمزنگاری قوی و دیواره های آتش به درستی پیگیری شده ضرورت دارد. مدیریت ارتباط با مشتریان (از خط مقدم تا مدیریت ارشد و حتی شرکای تجاری) باید یکپارچه و آموزش دیده باشد. جریان های کسب و کار باید ساده و مؤثر شوند؛ استفاده از امضای دیجیتال به جای فرآیندهای دستی و تجهیزات اضافه، هم اصطکاک را کم می کند

هم دقت را بالا می برد. در نهایت، «به مشتری برای انجام کارش کمک کنید»: جست و جوی پیشرفته، مسیر خرید کوتاه، و خودخدمتی شفاف.

۱-۱۱ ریسک های ناشی از تجارت الکترونیک برای بانک ها

۱-۱۱-۱ ریسک های استراتژیک: تجارت الکترونیک میدان رقابت را بازتعریف می کند. بانک های صرفاً اینترنتی بدون هزینه شبکه شعب، سپرده و وام را با نرخ های جذاب عرضه می کنند؛ پلتفرم های سرمایه گذاری نیز خدمات بانکی سنتی را می بلعند. خرید مقایسه ای آنلاین، مرز جغرافیا و انحصار محلی را حذف می کند. خطای مرسوم بانک های دارای شعب، یا کم برآوردی تهدید (واکنش دیرهنگام) است یا بیش برآوردی (سرمایه گذاری پرهزینه روی مدلی که مشتری نمی خواهد). پرسش کلیدی: بانکداری آنلاین مکمل شعب است یا جانشین؟ پاسخ را ترجیحات مشتری و شدت رقابت تعیین می کند؛ راهبردها ممکن است از کوچک سازی و مکان گزینی نو (شعب چابک در خرده فروشی ها) تا توسعه دیجیتال فرامرزی (ادغام/اتصال، یا رشد صرفاً آنلاین) تغییر کند.

۱-۱۱-۲ ریسک های عملیاتی: کیفیت طراحی و استقرار زیرساخت تعیین کننده است؛ هر قطعی سیستم می تواند زیان سنگین و لطمه اعتباری ایجاد کند. برون سپاری به طرف ثالث، هزینه و ریسک نگهداشت را کم می کند اما ریسک تمرکز، وابستگی و کنترل امنیت را بالا می برد- به ویژه اگر تعداد زیادی بانک به یک ارائه دهنده متکی شوند.

۱-۱۱-۳ مدیریت ریسک: باید ریسک را شناسایی، ارزیابی و کنترل کرد؛ نه فقط به عنوان تهدید، بلکه به عنوان فرصت بهبود. اقدامات عملی شامل: ایجاد واحد مدیریت ریسک (با تمرکز ویژه بر عملیاتی دیجیتال)، بازنگری قراردادی با پوشش صریح ریسک های عملیاتی، استفاده از بیمه، ارتقای فناوری کارت ها و احراز هویت پیشرفته، هم راستاسازی عملیاتی با شبکه شتاب برای انتقال امن وجوه (EFT/POS/Pinpad)، و برنامه ریزی نگهداشت پیش گیرانه برای تجهیزات (POS/ATM/زیرساخت رایانه ای). در کنار این ها، سامانه های پشتیبان (سایت های احتیاطی غیروابسته)، نظارت ضدقلب بلادرنگ و تحلیل الگوهای تراکنش ضروری است.

۱-۱۲ نتیجه گیری

تجارت الکترونیک به دلیل فراگیری، سهولت، هزینه پایین و سرعت بالا جذاب است- اما شکوفایی آن مستقیماً به بلوغ پرداخت های بانکی متکی است. بانک ها با بهره گیری هوشمند از فرصت ها، می توانند دامنه خدمات، تعداد مشتری و سهم بازار را افزایش دهند. در عین حال، ریسک های استراتژیک و عملیاتی واقعی اند؛ راه علاج، مدیریت ریسک داده محور، زیرساخت امن و چابک، و طراحی تجربه مشتری است- نه اتکا به تبلیغ. این طور می شود هم سود ساخت، هم دوام آورد.

آشنایی با مفاهیم و اصول بانکداری الکترونیک

۲-۱- مقدمه

شتاب فناوری اطلاعات/ارتباطات، مدل های کاغذی و شعبه محور را ناکارآمد کرده است: هزینه سربرار شعب بالا، انتظارات مشتریان فزاینده، و مزیت های واضح دیجیتال سازی (بهره وری، درآمد، کاهش هزینه، رضایت مشتری). نتیجه؟ بانک ها ناچار به بازمهندسی فرایندها و سرمایه گذاری سنگین روی بانکداری الکترونیک شده اند. اما یک واقعیت تلخ هم هست: کانال های نو (تلفن بانک، ATM، POS، اینترنت/موبایل) خیلی زود از «مزیت رقابتی» به «خدمت عمومی» تنزل می یابند؛ پس بقا یعنی نوآوری مستمر، نه یک جهش مقطعی.

۲-۲ تاریخچه بانکداری الکترونیک

دهه ۱۹۶۰ فشار هزینه نیروی کار، بانک ها را به اتوماسیون سوق داد؛ تلفن بانک و رایانه شخصی آزموده شدند و ATM در ۱۹۶۷ (بارکلین) نقطه عطف شد: اول فقط پرداخت نقد، سپس در میانه ۱۹۷۰ استعلام مانده/سپرده/انتقال وجه؛ اواخر ۱۹۸۰ ATM به «قاعده» بدل شد و مزیت را از دست داد. از ۱۹۹۳ با عامه پسند شدن اینترنت، زیرساخت بانکداری اینترنتی شکل گرفت؛ ۱۹۹۴ بانک ها وب را برای عرضه خدمات با هزینه کمتر نسبت به شعب به کار گرفتند؛ ۷/۲۴ به تدریج «استاندارد» شد. فاز بعدی: شخصی سازی و پورتال های بانکداری اینترنتی (سیتی گروپ/ولز فارگو) و سپس بانکداری موبایل. با رشد پهنای باند و ابزارهای بی سیم، کانال بی سیم به ترجیح اصلی تبدیل می شود. پیام روشن تاریخ: هر نوآوری خیلی زود عادی می شود؛ تمایز باید روی بسته خدمات/تجربه کاربر ساخته شود (نمونه: پرتال های ترکیبی حقوق/بازنشستگی/سرمایه گذاری).

۲-۳ مفاهیم و تعاریف بانکداری الکترونیک

بانکداری الکترونیک یعنی ارائه دسترسی ایمن غیرحضوری به حساب ها و عملیات مالی از طریق مجموعه ای از کانال ها (تلفن، تلویزیون تعاملی، رایانه، اینترنت، موبایل). هسته مشترک تعاریف: حذف محدودیت زمان/مکان، انتقال الکترونیکی وجوه، و اتکا به بسترهای عمومی/سازمانی با امنیت کافی.

۲-۴ زیرساخت های بانکداری الکترونیک

۲-۴-۱ سخت افزار

رایانه های شخصی: ستون فقرات دسترسی/پشتیبانی؛ مقیاس پذیر در LAN/اینترنت/اکسترانت.
سرور: پردازش تراکنش، امنیت/پشتیبان گیری؛ معماری متمرکز با سرور مرکزی و شعب تابع.
سوئیچ: هم رسانی امن سرویس بین کاربران همزمان.
روتر: اعمال سیاست دسترسی/سرویس در سطح شعب و تجهیزات (مثلاً فعال سازی ATM).
دیواره آتش: مرز دفاعی حیاتی برای ترافیک ورودی/خروجی.
مودم/درگاه های ارتباطی: تبدیل سیگنال و اتصال به شبکه های مخابراتی/داده.

۲-۴-۲ نرم افزار

طراحی موفق نیازمند تحلیل فرایند/نیازمندی و انطباق بالا میان نرم افزار و کار عملیاتی است. در بیرون، مرورگر وب کفایت می کند؛ در درون، پشته های زبانی (C/Visual Basic/Visual C/Delphi/Java) با تاکید بر امنیت، کارایی، پایداری. سیستم عامل (Windows Server/Linux) هسته مدیریت منابع/شبکه است؛ انتخاب درست OS برای مدل امنیتی/مقیاس پذیری تعیین کننده است.

۲-۴-۳ مخابرات

سخت افزار/نرم افزار بدون بستر ارتباطی به روز ناکافی است. VSAT (ایستگاه زمینی ماهواره ای) مزایایی چون دیجیتال بودن بومی، امنیت، هزینه تأسیس پایین، و پوشش وسیع دارد؛ اما به شرایط جوی حساس است، بنابراین در عمل بانک ها ترکیبی از خطوط داده مخابراتی پایدار (سیمی/فیبر) را ترجیح می دهند. نقش دولت در سرمایه گذاری زیرساخت حیاتی است.

۲-۴-۴ منابع انسانی و فرهنگ

- **مدیریت:** ضعف زیرساخت اغلب بهانه است؛ ریشه مسأله، فقدان راهبرد و مدیریت انتقال فناوری است. بدنه سنتی مقاومت می کند، مدیران دولتی انگیزه محدود دارند. دو الزام: (۱) چشم انداز روشن به جای اتکا به آیین نامه های قدیمی؛ (۲) انعطاف پذیری برای پاسخ به انتظارات بالای مشتری. بدون رقابت/خصوصی سازی، شتاب تحول پایین می ماند.
- **آموزش کارکنان:** سرمایه انسانی، تعیین کننده موفقیت اجراست. مهارت های به روز، آموزش مستمر، و حفظ «حلقه ارتباطی» کارمند-مشتری ضروری است.
- **فرهنگ مشتری:** مانع جدی، بی اعتمادی و عادت های سنتی است (بی اعتمادی به کارت، تلفن گویا، خودکارسازی). فرهنگ یعنی الگوهای پذیرفته شده رفتار؛ بخش بزرگی از رفتار اقتصادی بر آن بناست. نتیجه: فرهنگ سازی هدفمند (آگاهی بخشی، تجربه کاربری ساده، شفافیت امنیت/مسئولیت) باید هم پای فناوری حرکت کند. حتی متفکران کسب و کار، چالش اصلی قرن ۲۱ را فرهنگی دانسته اند، نه فنی. بانکداری الکترونیک هم دقیقاً در این دوگانه گرفتار است: گنجاندن روش های کهنه در قالب دیجیتال و تطبیق ابزار نو با ذهنیت و سواد دیجیتال مردم. بدون این، بهترین سامانه ها هم «غیرکاربردی» تلقی می شوند.

۲-۴-۵ زیر ساختهای حقوقی، قوانین و مقررات

هر فناوری نو برای گسترش و پذیرش عمومی، پیش از هر چیز نیازمند پشتوانه و مقبولیت قانونی است تا همه ظرفیتهای آن به درستی به کار گرفته شود. بانکداری الکترونیک نیز برای جلب اعتماد عمومی و حقوقی باید بر بستر قوانین روشن استوار گردد. «قانون تجارت الکترونیکی» گام مهمی بود؛ گام مکمل، تدوین قانون استنادپذیری ادله الکترونیک است، زیرا در فرایندهای بانکداری الکترونیک، رکوردهای دیجیتال جایگزین اسناد کاغذی می شوند و باید در محاکم، قابلیت استناد و ارزش اثباتی روشن داشته باشند. همچنین اصل مشتری مداری در تدوین قوانین و آیین نامه ها ضروری است؛ در بسیاری کشورها

از «قانون حمایت از مصرف کننده» برای تضمین حقوق کاربر استفاده می شود. افزایش اعتماد عمومی، کاهش ریسکهای حقوقی و تعیین مسئولیتها، لازمه رشد این نظام است.

در سطح بین المللی، نهادهایی چون «اتاق بازرگانی بین المللی» نمونه قراردادهای تبادل داده الکترونیک (به ویژه در احراز هویت طرفین، گواهی دریافت، صحت پیام، نگهداری سوابق) را پیشنهاد کرده اند. امنیت تبادل داده ها باید همه عناصر مبادله تجاری را پوشش دهد: ارسال کننده و گیرنده از هویت و تمامیت پیام مطمئن باشند و امکان نگهداری امن و ارائه اصل اطلاعات به مراجع رسیدگی فراهم باشد.

امضاء دیجیتال داده ای است که به پیام پیوست می شود تا گیرنده بتواند هویت منبع و تمامیت پیام را احراز کند. به رسمیت شناسی امضاء دیجیتال منوط به گواهی مرجع تأییدکننده است با ویژگیهایی مانند: قابلیت اطمینان و امکان لغو سریع، گواهی هویت و تحدید دامنه اشخاص مورد تأیید، بهره گیری از سیستمهای ضد تقلب، داشتن کارکنان صلاحیت دار، نگهداری سوابق تأییدشدگان در دوره های مقرر.

۲- بانکداری متمرکز الکترونیکی

سیستم بانکداری الکترونیکی یکپارچه، همه محصولات و خدمات بانکی و عملیات راهبری را با دسترسی به پایگاه داده متمرکز و مشترک ارائه می کند. بدون هسته متمرکز، خدمات به صورت جزیره ای و ناهمسان عرضه می شوند.

مزایا: افزایش رضایت مشتری از طریق تنوع محصول؛ ارتقای بهره وری عملیاتی و منابع انسانی؛ مدیریت هزینه های نگهداری؛ و توان تبعیت بهتر از الزامات قانونی.

۲-۶- روشهای ارائه خدمات بانکداری الکترونیک

برای ارائه خدمات، کانالها و تجهیزات ویژه ای به کار می روند:

۲-۶-۱ تلفنبانک

تلفن نخستین وسیله ارتباطی ارائه خدمات الکترونیکی بانک است. با نصب بردهای الکترونیکی روی رایانه مرکزی، پاسخگویی خودکار ممکن شد. خدمات متعارف شامل دریافت موجودی و صورتحساب است. به دلیل ضریب ایمنی پایین، نقل و انتقال وجه با محدودیت انجام می شود.

۲-۶-۲ دستگاه خودپرداز (ATM)

خودپرداز با حذف محدودیت زمان شعبه، دسترسی ۲۴ ساعته فراهم کرده است. اجزا: واحدهای ورودی/خروجی، چاپگر، گاو صندوق اسکناس، بارکدخوان. خدمات: برداشت/واریز، پرداخت قبوض.

ایمنی: رمز چهاررقمی؛ ضبط کارت پس از سه اشتباه؛ تحویل محرمانه رمز؛ استفاده از مشخصه های بیومتریک در مدلها پیشرفته.

نحوه اتصال:

- Offline: تبادل اطلاعات در زمانهای معین، سقف پرداخت محدود.

• Online: ارتباط دائم با رایانه مرکزی، امنیت بیشتر؛ احتمال تأخیر به علت ترافیک خط.

۲-۶-۳ دستگاه نقطه فروش (POS)

در فروشگاهها با کارت (اعتباری/بدهی) و مودم تلفنی به مرکز بانک متصل می شود و مبلغ را از حساب/اعتبار مشتری کسر می کند. کارت بدهی تا سقف موجودی واریز شده قابل مصرف است.

۲-۶-۴ دستگاه PinPad

مشابه POS اما به عنوان تجهیزات جانبی رایانه شعبه استفاده می شود و از طریق درگاه رایانه کار می کند.

۲-۶-۵ بانکداری اینترنتی

استفاده از رایانه، مودم و اینترنت برای انجام عملیات بانکی با تکیه بر رمزنگاری و روشهای پیشرفته احراز هویت. امکان استفاده از دستگاههای همراه (PDA و...).

۲-۶-۶ تلفن همراه (بانکداری موبایل)

ارائه خدمات مالی بی سیم بر بستر تجهیزات قابل حمل. به دلیل در دسترس بودن، کانال ترجیحی بسیاری از خدمات شده است (شرح تفصیلی در فصل مربوط).

۲-۷ ارتباطات بانکی در بانکداری الکترونیک

۲-۷-۱ شبکه تبادل اطلاعات بانکی (شتاب)

شبکه گروهی برای تبادل اطلاعات و تراکنش الکترونیکی میان واحدهای عضو. با اتصال شبکه ها، مشتریان می توانند از امکانات سایر اعضا استفاده کنند (کارت بین بانکی، تسویه لحظه ای بین بانکی کارت).

۲-۷-۲ سوئیفت

انجمن ارتباط مالی بین بانکی جهانی (SWIFT)، با مرکز در بلژیک و مراکز پشتیبان منطقه ای. هدف: کاهش عملیات کاغذی و افزایش امنیت تبادل پیامهای مالی بین المللی.

تعریف: شبکه بین المللی انتقال پیامهای مالی استاندارد میان اعضا، با ماهیت تعاونی.

مزایا:

(۱) استانداردسازی پیامها (فرمت واحد، شناسایی سریع، پرهیز از سلیقه ای بودن، صرفه جویی زمان).

(۲) قابلیت اطمینان بسیار بالا (حدود ۹۹/۹۹٪؛ رد پیامهای غیراستاندارد).

(۳) امنیت (رمزگذاری سراسری، عدم دسترسی غیرمجاز).

(۴) سرعت بالا (ثانیه ای؛ الزام آمادگی دریافت حداقل ۸ ساعت کاری).

(۵) هزینه کمتر (محاسبه کاراکتری؛ صرفه ناشی از مقیاس).

(۶) دسترسی ۲۴×۷.

طبقه بندی پیامها (۰ تا ۹):

۰: پیامهای سامانه ای؛ ۱: انتقال وجوه مشتریان/چک؛ ۲: انتقال بین بانکی؛ ۳: تأیید معاملات ارزی؛ ۴: وصولی ها؛ ۵: اوراق؛ ۶: فلزات گرانبها/وام سندیکایی؛ ۷: اعتبارات اسنادی/ضمانتنامه؛ ۸: تراولر چک؛ ۹: صورت حساب/اعلامیه بدهکار-بستانکار.

۲-۷-۳ سامانه تسویه ناخالص آنی (ساتنا / RTGS)

سامانه پایه بانک مرکزی برای پرداختهای بین بانکی به صورت انفرادی و آنی. با هر دستور، وجه از حساب بانک مبدأ نزد بانک مرکزی کسر و به حساب بانک ذی نفع واریز می شود.

کاربردها: تسویه عملیات روزانه شتاب؛ تسویه نتایج اتاق پایاپای؛ انتقال وجه بانک به بانک؛ انتقال وجه مشتری بانک مبدأ به مشتری بانک مقصد.

ویژگیها:

- سطح کلان؛
 - بلادرنگ و آنی؛
 - ناخالص (پردازش تک به تک).
- مزایا برای اقتصاد:** ایمنی انتقال وجوه؛ انضباط مالی و مدیریت نقدینگی بهتر؛ امکان ابزارهای نوین پرداخت؛ اجرای مؤثرتر سیاستهای پولی؛ سکوی بهینه سازی نظام مالی.

آثار برای مشتری: امکان ارائه سرویسهای گسترده تر بین بانکی؛ کاهش وابستگی به بانک دارنده حساب؛ انجام خدمات از طریق سایر بانکها با اطمینان از تسویه سریع.

۲-۷-۴ سامانه حواله الکترونیکی بین بانکی (سحاب)

امکان انتقال آنی وجوه بین کارتهای بانکی در بانکهای عضو. **قواعد عملیاتی:** انتقال صرفاً از طریق پایانه خودپرداز بانک صادرکننده کارت یا بانک دارنده حساب ممکن است؛ کارت و پایانه هر انتقال باید متعلق به دو بانک عضو سحاب باشد. کارمزد از حساب کارت صادرکننده دستور پرداخت کسر می شود.

۲-۷-۵ سامانه پایاپای الکترونیکی (پایا)

زیرساخت اصلی مبادلات بین بانکی حسابی انبوه و ستون فقرات حواله ها. دریافت و پردازش حواله های انفرادی و دسته ای (انبوه) و ارسال به بانک مقصد؛ شامل دو هسته: انتقال اعتبار/انتقال مستقیم و برداشت مستقیم.

خدمات نمونه:

- (۱) پرداخت الکترونیکی اقساط تسهیلات؛
 - (۲) پرداخت حقوق و مستمری بدون الزام به افتتاح حساب در بانک پرداخت کننده؛
 - (۳) پرداخت سود سهام و اوراق به صورت مستقیم به حساب سهامداران.
- برداشت مستقیم: پرداختهای مبتنی بر دستور پیش تأیید (قبوض، اجاره، اقساط) به صورت بین بانکی؛ جایگزین بخشی از پرداختهای چکی.

تسویه: پایا مبتنی بر شماره حساب عمل می کند و تسویه بین بانکی آن از طریق ساتنا در پایان هر چرخه انجام می شود (اتصال مستقیم پایا به ساتنا).

دسترسی: سامانه ۲۴×۷ دستور پرداخت می پذیرد؛ پرداختهای خارج ساعات کاری در اولین چرخه روز کاری بعد تسویه می شوند.

۲-۷-۶ شناسه حساب بانکی ایران (شبا)

۲-۷-۶-۱ تعاریف

شبا: شناسه استاندارد ۲۶ کاراکتری (حرف/عدد) مطابق IBAN برای یکتاسازی شماره حسابها در مبادلات بین بانکی داخلی/بین المللی؛ مستقل از نظام شماره گذاری داخلی بانک، ولی مشتق از آن.
ارقام کنترلی (Check Digits): برای اطمینان از صحت ارسال/دریافت شبا.

IBAN/BBAN: شناسه بین المللی حساب/شناسه پایه بانک-شماره حساب در سطح ملی.

۲-۷-۶-۲ قواعد کلی

الف) کاراکترها فقط [A-Z] یا [۰-۹]؛ استفاده از حروف/ارقام فارسی مجاز نیست.

ب) طول دقیقاً ۲۶ کاراکتر.

ج) فقط دو کاراکتر نخست (کد کشور) حرفی؛ سایر اجزا عددی.

۲-۷-۶-۳ نمایش

سیستمی: یکپارچه، بدون فاصله (نمونه: ۰۶ R 0 6...).

نوشتاری: دسته بندی ۴ کاراکتری از چپ با فاصله (۶ دسته ۴ تایی + یک دسته ۲ تایی سمت راست).

۲-۷-۶-۴ ساختار شبا

[CC][CD][BBAN]

CC: کد کشور (IR)؛

CD: دو رقم کنترل؛

BBAN: ۲۲ رقم (شناسه بانک + شناسه حساب).

۲-۷-۶-۵ ساختار BBAN

شناسه بانک: سه رقمی (A1-A3) بر اساس کد بانک (در حال حاضر با صفر پیشرو برای دو رقمی ها).

شناسه حساب: ۱۹ رقم (B1-B19)؛ نمونه تبدیل: در حسابهای ۱۳ رقمی متمرکز، B1 «نوع حساب» (۰ سپرده/تسهیلات)، و برای B2-B19 با صفر پیشرو تا طول ۱۸ رقم تکمیل می شود تا در کنار B1 به ۱۹ رقم برسد.

۲-۷-۶-۶ مزایا

۱) شبا حاوی همه اطلاعات لازم برای انتقال/دریافت وجه است؛ بدون نیاز به نام بانک، کد شعبه، نوع حساب و

۲) کاهش خطا: در صورت ورود نادرست یک/چند رقم، سامانه با کنترل محتوایی، خطا را اعلام می کند و از واریز به حساب اشتباه جلوگیری می شود.

۳) شبا برای همه انواع حساب (جاری، سپرده، تسهیلات) قابل استفاده است و در ساتنا/پایا الزامی است. بانکداری الکترونیکِ کارا به چهار ستون متکی است: ۱) زیرساخت حقوقی شفاف (استنادپذیری، حمایت مصرف کننده، استاندارد امنیت و هویت)، ۲) هسته متمرکز بانکی، ۳) کانالهای خدمت رسانی متنوع و امن (تلفن بانک، ATM، POS، اینترنت، موبایل)، ۴) شبکه های ارتباطی و تسویه استاندارد (شتاب، سوئیفت، ساتنا، سحاب، پایا) با شناسه شبا به عنوان زبان مشترک حساب. بدون هر یک از این ارکان، کل سازه ناهمگون می شود؛ با کنار هم نشستشان، دسترسی ایمن، سریع و یکپارچه برای مشتری و بانک محقق خواهد شد.

۷-۲-۲- سامانه مدیریت مجوزها

سامانه مدیریت مجوزها به عنوان زیرسیستمی مکمل در بخش برداشت مستقیم اتاق پایاپای الکترونیک (پایا) عمل می کند. «مجوز» موافقت نامه ای است بین بستانکار (فروشنده کالا یا ارائه دهنده خدمت) و بدهکار (مصرف کننده) با اطلاع بانک بدهکار که به موجب آن، بدهکار به بستانکار اجازه می دهد مبلغ مشخصی را در سررسیدهای تعیین شده، مستقیماً از حساب وی نزد بانک بدهکار برداشت و بدهی را تسویه کند. این مجوز رکن بنیادین سیستم برداشت مستقیم است؛ هیچ دستور برداشت مستقیمی بدون تأیید یک مجوز معتبر قابل تسویه نیست. تأیید مجوز می تواند در بانک بدهکار انجام شود یا به صورت متمرکز در مرکز سامانه پایا.

استقرار سیستم مدیریت مجوزها ثمرات عملی مشخصی دارد: نخست آنکه دستورهای برداشت مستقیم پیش از پردازش، به طور خودکار در مرکز پایا با مجوزهای ثبت شده انطباق و تأیید می شوند؛ دوم آنکه گردش کار مدیریت مجوزها که از طریق بانک ها ثبت و ارسال می شود، به شکل متمرکز سامان می یابد؛ سوم آنکه با کاهش خطا و جلوگیری از دستورهای غیرمجاز، حجم عملیات برداشت مستقیم با سهولت و امنیت بیشتر افزایش می یابد.

فعال سازی این سیستم، چند قابلیت کلیدی را فراهم می کند: انطباق دستورها با مفاد مجوز پیش از روز سررسید؛ امکان مشاهده و مدیریت داده های مجوزها (افزودن، تغییر، ابطال) که قبلاً به تأیید بانک بدهکار رسیده اند؛ و نیز افزودن/تغییر/ابطال داده های بستانکار که توسط بانک بستانکار تهیه و ثبت می شود. بدین ترتیب، ارسال دستور برداشت مستقیم غیرمجاز عملاً ناممکن می شود.

از منظر فرآیندی، اصل مجوز-به عنوان سند حقوقی- در وضع موجود به صورت کاغذی بین بدهکار و بستانکار مبادله و سپس برای تأیید به بانک بدهکار تسلیم می شود. هرگونه تجدید، تغییر یا ابطال نیز باید به اطلاع بانک بدهکار برسد. بانک بدهکار در فرآیند تأیید، تطبیق شماره حساب و تعلق آن به صاحب حساب، و اعتبار امضا را کنترل کرده و پس از اطمینان، داده های مجوز را در سیستم مدیریت مجوزها ذخیره می کند. همین قاعده در مورد تغییر یا لغو نیز اعمال می شود. بدیهی است فقط بانک نگهدارنده حساب بدهکار صلاحیت انجام این کنترل ها را دارد.

کارکردهای سامانه مدیریت مجوزها شامل: مدیریت ثبت بستانکاران (مشاهده/افزودن/تغییر/ابطال)، مدیریت ثبت مجوزها (مشاهده/افزودن/تغییر/ابطال)، به روزرسانی خودکار وضعیت مجوزها، و انطباق و تأیید دستورهای برداشت مستقیم با مجوزهای معتبر است. سامانه از دو نوع مجوز کاغذی پشتیبانی می‌کند: الف) مجوز قابل انتقال که به بستانکار اجازه می‌دهد بانک/حساب خود را- با حفظ اعتبار مجوز- تغییر دهد (مناسب شرکت‌های بزرگ با روابط بلندمدت با مشتریان)؛ ب) مجوز غیرقابل انتقال که به بانک و حساب معین گره خورده و با تغییر بانک یا حساب بستانکار، بی اعتبار می‌شود. محدودیت دسترسی نیز رعایت می‌شود: بانک بدهکار فقط مجوزهای مرتبط با مشتریان خود را مشاهده/تغییر/ابطال می‌کند و بانک بستانکار نیز صرفاً مجوزهای ثبت شده در همان بانک را.

۸-۷-۲- سامانه تسویه اوراق بهادار الکترونیکی (تابا)

«تابا» زیرساخت انتشار و تسویه الکترونیکی انواع اوراق بهادار (از جمله اوراق مشارکت دولتی و بانک مرکزی و گواهی سپرده) در چارچوب طرح نظام جامع پرداخت است. با بهره‌برداری از تابا، انتشار و مبادله این اوراق صرفاً به صورت الکترونیکی انجام و انتشار کاغذی متوقف می‌شود. تابا حلقه اتصال بازار اوراق با «ساتنا» نیز هست: امکان تأمین نقدینگی بین روزی برای حساب‌های تسویه بانک‌ها در ساتنا با وثیقه‌گذاری اوراق، استمرار روان جریان پرداخت‌های کلان را ممکن می‌کند. اهداف کلیدی تابا عبارت است از: نگهداری الکترونیکی اوراق از صدور تا انتقال به ذی نفع نهایی؛ تسویه «ارزشی در برابر پرداخت» از طریق اتصال به ساتنا؛ پشتیبانی الکترونیکی از کل چرخه حیات اوراق تا بازپرداخت در سررسید؛ و تأمین نقدینگی بین روز برای اعضای ساتنا. مزایای آن برای شبکه بانکی شامل افزایش کارایی بازار اوراق، ایجاد نقدشوندگی برای تسویه تراکنش‌های ساتنا، کاهش هزینه‌ها و ریسک‌های حمل و نگهداری کاغذ، کاهش حضور فیزیکی و بهبود کیفیت خدمت‌رسانی است.

۱-۸-۷-۲- انتشار اوراق بهادار الکترونیکی

بانک مرکزی هنگام صدور مجوز انتشار، یک «کد شناسه بین‌المللی اوراق بهادار» (شباب) به هر سری اوراق تخصیص می‌دهد. چاپ فیزیکی حذف شده و اطلاعات اوراق در سامانه ثبت می‌شود. مشتری به جای برگه اوراق، رسید مالکیت دریافت می‌کند و با معرفی حساب متمرکز، سود در سررسیدها بدون مراجعه حضوری واریز می‌شود. کد شباب مانند IBAN در اوراق، استاندارد یکتا و قابل اتکا برای شناسایی و پایاپای اوراق فراهم می‌کند.

۸-۲- روش‌های پرداخت در بانکداری الکترونیک

پرداخت، رکن بنیادین هر مبادله است؛ بدون سازوکارهای پرداخت امن و کارآمد، تجارت الکترونیکی محقق نمی‌شود. مشتری که به صورت غیرحضوری خرید می‌کند، باید بتواند در همان لحظه وجه را به صورت الکترونیکی بپردازد و قابلیت برداشت/واریز الکترونیکی به حساب برایش مهیا باشد. سه شیوه رایج پرداخت عبارت است از: پول الکترونیک، چک الکترونیک و کارت‌ها.

۱-۸-۲- پول الکترونیک

پول الکترونیک نمایه دیجیتال ارزش است که به جای اسکناس و سکه، در رسانه های الکترونیکی (تراشه کارت یا حافظه رایانه/دستگاه) ذخیره می شود. تعریف های معتبر (اتحادیه اروپا/فدرال رزرو) بر این نکات مشترک اند: ذخیره الکترونیکی ارزش، مقبولیت به عنوان وسیله پرداخت نزد اشخاصی غیر از صادرکننده، جانشینی برای نقد در پرداخت های خرد، و قابلیت انتقال آنلاین.

سازوکار نمونه: مشتری پس از عضویت در بانک ارائه دهنده خدمت، نرم افزار کیف الکترونیکی را دریافت می کند؛ نرم افزار «توکن های پولی» یکتا تولید و با امضای دیجیتال مشتری به بانک ارسال می کند؛ بانک پس از کنترل موجودی و اعتبار امضا، ارزش متناظر را به کیف مشتری شارژ می کند. هنگام خرید، فروشنده توکن را دریافت، با کلیدهای عمومی/زنجیره اعتبار بانک صحه گذاری و به حساب خود منظور می کند. ویژگی های مطلوب پول الکترونیک: غیرقابل تقلید، مناسب پرداخت های جزء، هزینه کم ذخیره/خرج/تبدیل.

نقش ها و آثار اقتصادی: نگهداری ارزش بدون وابستگی مستقیم به حساب جاری، انتقال ارزش از راه دور، مناسب برای شبکه های عمومی، گاهی بی نیاز از نهاد واسط در خریدپرداخت ها، و کارمزد ناچیز نسبت به روش های سنتی؛ همچنین مرزناشناسی اینترنت، هزینه انتقال داخل/خارج برابر، و ارتقای بهره وری نظام بانکی.

انواع فنی: مبتنی بر کارت هوشمند (مناسب خریدپرداخت ها و کاهش استفاده از نقد بانک مرکزی در پرداخت مستقیم) و مبتنی بر نرم افزار (کاهش هزینه مبادله و تسهیل انتقال بین حساب ها/کشورها).

۲-۸-۲- چک الکترونیک

چک الکترونیک نسخه دیجیتال چک کاغذی است و مشمول همان قواعد حقوقی؛ نخستین بار خزانه داری آمریکا برای پرداخت های کلان آنلاین به کار گرفت. تعریف: سند الکترونیکی شامل مبلغ، واحد پول، شماره چک، نام پرداخت کننده/گیرنده، نام بانک، شماره حساب پرداخت کننده، مدت اعتبار و امضای الکترونیکی طرفین. خریدار فرم چک الکترونیکی را تکمیل؛ کارت هوشمند را درج و PIN را وارد می کند؛ کارت، داده های چک را خوانده، امضای دیجیتال را ضمیمه و قفل می کند؛ چک از طریق کانال امن به گیرنده/بانک ارسال و مانند چک کاغذی اما با پردازش دیجیتال، پایاپای می شود. امکان پشت نویسی الکترونیکی نیز وجود دارد. نتیجه: کاهش هزینه و زمان پردازش، افزایش دقت و قابلیت ردگیری.

۲-۸-۳- کارت های الکترونیکی

کارت ها جانشین عملیاتی نقد به عنوان واسطه مبادله، وسیله پرداخت، ذخیره ارزش کوتاه مدت و واحد شمارش در معاملات خرد و کلان شده اند. دارنده با ارائه کارت به پذیرندگان یا استفاده از خودپرداز/پایانه فروش، پرداخت یا دریافت نقد را به بانک محول می کند.

۲-۸-۳-۱- انواع کارت از نظر کاربرد

الف) کارت اعتباری: پس از اعتبارسنجی و تعیین سقف، دارنده می تواند خرید/برداشت انجام دهد؛ بانک مطالبات پذیرندگان را پرداخت و در پایان دوره صورتحساب صادر می کند. پردازش می تواند آفلاین (ثبت دستی در ترمینال) یا آنلاین (اتصال خودکار به مرکز پردازش) باشد.

ب) کارت بدهکار: برداشت فوری از موجودی حساب؛ قابل استفاده در POS/ATM تا سقف مانده.

ج) کارت هزینه: مشابه اعتباری بدون سقف ازپیش تعیین شده؛ دارنده باید صورتحساب را کامل و در سررسید تسویه کند تا بهره ای تعلق نگیرد.

مزایا: دسترسی سریع و کم هزینه، کاهش زمان انتقال وجه، صرفه جویی در سفرهای شهری، حذف زیان اسکناس/چک جعلی، کاهش ازدحام شعب و بهبود رفاه کارکنان، امنیت حمل، دوام و چندمنظوره بودن، و کمک به سیاست های پولی (کنترل نقدینگی/تورم).

۲-۸-۳-۲- انواع کارت از نظر فناوری ساخت

۱) کارت مغناطیسی: داده ها روی نوار سه شیار ضبط می شوند؛ ظرفیت محدود ولی کافی برای شناسایی؛ فراگیر و پشتیبانی شده توسط شبکه های بین المللی (ویزا/مستر).

۲) کارت هوشمند: تراشه با حافظه/پردازنده برای ذخیره و پردازش امن؛ مزایا: طول عمر بیشتر، کاهش تقلب (غیرقابل کپی ساده)، امکان الگوریتم های رمزنگاری قوی. کاربردها: کیف پول الکترونیک (نرم افزاری یا کارتی)، ذخیره اطلاعات شخصی/پزشکی/امنیتی، «ابرقلم» برای دسترسی/روشن سازی تجهیزات، بلیت الکترونیکی حمل و نقل و... . کیف پول الکترونیک به صورت نرم افزار یا کارت، فرایند پرداخت آنلاین را ساده می کند؛ چالش ها: مدیریت چند دستگاه/چند کاربر، ریسک از دست رفتن داده محلی، نیاز به سازگاری مرورگر/استاندارد.

۲-۹- سطوح بانکداری اینترنتی

بانک ها معمولاً چهار سطح بلوغ را طی می کنند:

سطح اول-بازاریابی و تبلیغات: وب سایت اطلاع رسانی با ریسک و هزینه کم، واگذاری ممکن به بیرون، فرصتی برای یادگیری و ارتقای خدمات سنتی.

سطح دوم-تعاملات اندک (تراکنش ساده): ارائه مانده/گردش/اطلاعات چک؛ بدون اتصال مستقیم به سیستم های پردازش داخلی و بدون معاملات پولی؛ نیازمند سرمایه گذاری بیشتر از سطح اول اما بدون یکپارچه سازی کامل.

سطح سوم-تعاملات و خدمات کامل: انتقال بین حساب ها، پرداخت قبوض، خدمات کارگزاری و... . مزایا: حفظ/جذب مشتری، کاهش هزینه، ایجاد درآمدهای جدید. الزامات: انسجام سیستم ها، امنیت استاندارد؛ با وجود پیچیدگی بیشتر، به واسطه پروتکل ها و محصولات امروزی، شدنی و مقرون به صرفه است.

سطح چهارم- کاربرد استراتژیک: حرکت به بانکداری مجازی؛ سرمایه گذاری بر فناوری وب/موبایل به جای شعب فیزیکی؛ مدیریت داده های مشتری و شخصی سازی؛ ارائه صورت حساب الکترونیک، ترویج کارت هوشمند، عامل های هوشمند تحلیلگر رفتار مالی و توصیه گر. این سطح چشم انداز رقابتی آینده است.

۲-۱۰- ایجاد و گسترش بانکداری اینترنتی

مراحل چهارگانه:

۲-۱۰-۱- **ایجاد و تنظیم استراتژی:** تبیین اهداف (افزایش سود/کاهش هزینه/جذب مشتری/توسعه بازار/حفظ مشتریان)، تصمیم درباره توسعه محصول و شراکت، شناسایی سودآورترین مشتریان و نیازهایشان، تحلیل رقبا و خدماتشان، و تعیین سطح مناسب بانکداری اینترنتی.

۲-۱۰-۲- **تجزیه و تحلیل و طراحی:** طراحی سایت و سیستم های پشتیبان بر مبنای استراتژی؛ برنامه ریزی معماری سیستم؛ شناخت دقیق سخت افزار/شبکه/پروتکل های امنیتی.

۲-۱۰-۳- **انتخاب و توسعه فناوری:** خرید/استقرار نرم افزار و سخت افزار؛ پیاده سازی و آزمون امنیت/احراز هویت؛ تولید نسخه های اجرایی و اخذ بازخورد.

۲-۱۰-۴- **پیاده سازی:** استقرار کامل، آموزش کارکنان، طراحی نظام های ارزیابی/پایش/نگهداشت/ارتقاء. وب سایت پویاست؛ پس از پیاده سازی، چرخه بهبود با بازگشت به مرحله استراتژی ادامه می یابد.

۲-۱۱- مزایای بانکداری الکترونیک

برای مشتری: دسترسی هر زمان/هر مکان؛ کاهش زمان و هزینه؛ انجام بخش عمده نیازها (پرداخت قبوض، انتقال وجه) بدون مراجعه به شعب؛ تجربه کاربری روان تر. برای بانک: کاهش ازدحام شعب، آزادسازی منابع انسانی برای نظارت و پشتیبانی، سرعت بخشی به مبادلات شرکت ها، پشتیبانی از معاملات بزرگ، نقش زیربنایی در رشد سایر صنایع (مثلاً گردشگری از رهگذر پذیرش بین المللی ابزار پرداخت)، افزایش درآمد (گسترش بازار، تنوع خدمات، کارمزدها، کاهش هزینه های اداری/املاک)، و صرفه جویی چشمگیر (تا ده ها برابر) نسبت به بانکداری سنتی.

۲-۱۲- معایب و چالش ها

الف) امنیت شبکه: امکان رهگیری/دسترسی غیرمجاز اگر کنترل ها کافی نباشد؛ ضرورت پایش مداوم ریسک، به روزرسانی دیواره های آتش/رمزنگاری/سامانه های کشف تقلب و حتی پیش بینی جبران خسارت های احتمالی.

ب) شکاف مهارتی: نیاز به آشنایی عمومی با فناوری اطلاعات؛ لزوم برنامه های آموزش و ترویج برای اقشار کمتر آشنا.

ج) کاهش تعاملات اجتماعی: جایگزینی مراجعات حضوری می تواند حس انزوا را در برخی گروه ها افزایش دهد؛ طراحی رویکردهای ترکیبی و خدمات مشاوره ای انسانی برای موضوعات پیچیده مالی ضروری است.

د) پوشش ناقص برخی خدمات: برخی اقلام (چک مسافرتی/مشاوره پیچیده) هنوز به تعاملات انسانی نیاز دارند؛ کیفیت پاسخ گویی ایمیلی/تلفنی باید ارتقا یابد.

بانکداری الکترونیک، به عنوان جدیدترین شیوه ارائه خدمات مالی، میدان رقابت را دگرگون کرده و فرصت های نوینی برای تعمیق رابطه با مشتری-از رهگذر پاسخ به نیازهای متنوع و نو-گشوده است. همگامی با تحولات، از یک سو لازمه بقا و مزیت رقابتی بانک هاست و از سوی دیگر، محرک رشد اقتصادی و پیش ران تجارت/خدمات نوین. تعریف های متعدد بانکداری الکترونیک-all-بر یک محور می چرخند: برقراری ارتباط ایمن و الکترونیکی بانک-مشتری برای مدیریت و کنترل تراکنش ها، با نتیجه طبیعی افزایش درآمد، بهره وری و رضایت، و کاهش هزینه ها. تحقق کامل آن در گرو هم نشینی سه ضلع است: زیرساخت های فنی (کانال ها و شبکه های پرداخت/تسویه)، چارچوب های حقوقی و اعتمادسازی (استنادپذیری دیجیتال، حمایت مصرف کننده، امضای الکترونیک)، و بلوغ سازمانی (استراتژی روشن، معماری یکپارچه، مدیریت ریسک و فرهنگ سازی). وقتی این اضلاع هم راستا شوند، نظام پرداخت و بانکداری می تواند نقشش را به عنوان ستون فقرات اقتصاد دیجیتال، به نحوی پایدار و مقیاس پذیر ایفا کند.

سیستم های امنیتی در بانکداری الکترونیک

مقدمه

اطلاعات در کنار سرمایه، نیروی انسانی و تجهیزات، سرمایه ای حیاتی است. ورود افراد مغایر با منافع سازمان، کل سیستم و به ویژه اطلاعات را تهدید می کند. گسترش خدمات بانکی الکترونیک گرچه رضایت مشتری و کارایی را بالا برده، اما امنیت تعاملات و حفظ حریم خصوصی مشتریان را به دغدغه ای محوری بدل کرده است. مشتری پیش از سپرده گذاری باید مطمئن باشد که داده های شخصی و وجوهش در برابر دستبرد و مخاطرات محافظت می شود. هزینه امنیت نیز بالاست؛ تا جایی که بخش عمده هزینه بانکداری الکترونیک را به خود اختصاص می دهد. تنوع کاربران و فقدان آموزش کافی، ضرورت توجه نظام مند به امنیت را چند برابر کرده است.

۲-۶- امنیت اطلاعات چیست؟

امنیت یعنی محافظت از دستگاه ها، شبکه ها و داده ها در برابر دسترسی غیرمجاز. امنیت اطلاعات فرایندی پویاست که با اهداف سازمان همسو شده و باید: الف) در برابر تهدیدهای پیچیده و مقیاس پذیر انعطاف داشته باشد؛ ب) سیاست های قابل اجرا و سنجش پذیر فراهم کند؛ ج) بر انسان و فرایند، نه فقط فناوری، تکیه کند؛ د) همگام با مقررات و الگوهای تهدید تکامل یابد و رصدگر روندها و فرصت های بهبود باشد.

۳-۶- مخاطرات امنیت اطلاعات

اینترنت ذاتاً باز است؛ پس باید اقدامات پیشگیرانه برای محدود کردن نشت اطلاعات و تقلب اتخاذ شود. پنج ریسک محوری عبارت اند از: ۱) قابلیت اطمینان و حریم خصوصی: اگر جریان انتقال و مخازن داده (سرورها/اشتراک های شبکه) محافظت نشوند، قابل شنود/مشاهده اند. ۲) انسجام داده ها: معماری باز امکان تغییر/دستکاری حین انتقال و نیز تغییر در داده های ذخیره شده در صورت نبود کنترل دسترسی را می دهد. ۳) تأیید کردن: به دلیل جعل IP/هویت، شناخت قطعی طرفین

ضروری است. ۴) رد نکردن: باید ادله ای تولید شود تا هیچ یک نتوانند ارسال/دریافت مجاز را انکار کنند. ۵) کنترل دسترسی/طراحی سیستم: اتصال به اینترنت، سطح حمله را افزایش می دهد؛ حفاظت یکپارچه همه اجزا لازم است.

۴-۶- انواع حملات

۱) حمله کنندگان به شبکه (هکرها): با سوءاستفاده از نقص های سرور وب، سیستم عامل یا مؤلفه های برنامه های وب نفوذ می کنند. ۲) نفوذ داخلی: افراد داخل سازمان با دسترسی های مشروع می توانند تهدیدی جدی باشند؛ امنیت فیزیکی و مدیریت گذرواژه حیاتی است. ۳) کدهای مخرب: بدافزار از طریق بارگیری فایل/برنامه می تواند خسارت وارد کند. ۴) عدم سرویس دهی: از کارافتادگی ناشی از حمله، قطعی برق/شبکه یا بلایای طبیعی سبب نارضایتی و زیان می شود. ۵) سهل انگاری: سیاست ها و اجرای ضعیف، بهترین سامانه ها را بی اثر می کند.

۵-۶- طبقه بندی خدمات از منظر ریسک

۱) اطلاعات عمومی (بروشور، نرخ ها): کم ریسک؛ فقط صحت محتوا مهم است. ۲) اطلاعات مرتبط با مشتری (مانده/گردش): بدون جابه جایی وجه؛ ریسک محدود به صحت و محرمانگی است. ۳) دستورالعمل های وکالتی از پیش مجاز: کم ریسک ترین تعاملات مالی. ۴) تعاملات تابع اراده مشتری (انتقال/پرداخت): ریسک بالاتر و نیازمند کنترل های قوی. ۵) نام نویسی/ثبت مشخصات: پرمخاطره ترین؛ بنیان همه کنترل هاست و باید با دقت و احراز هویت قوی انجام شود.

۶-۶- استانداردهای امنیت ارتباط

۱) SSL/TLS: «سطح سوکت ایمن» و «امنیت لایه انتقال» کانال رمزگذاری شده بین مرورگر/کاربر و سرور بانک می سازند، با احراز هویت سرور، محرمانگی و یکپارچگی پیام. نشانه https و گواهی معتبر، شاخص اتصال ایمن اند. ۲) WTLS/TLS در بی سیم: گونه های سبک برای پهنای باند/پردازش محدود، مناسب بانکداری همراه. پیاده سازی می تواند مبتنی بر مرورگر، اپلت/پراکسی یا برنامه مستقل باشد.

۷-۶- روش های حفاظتی

۷-۶-۱- رمزنگاری

الف) کدگذاری/رمزگذاری: کدگذاری استفاده از کدها برای تبادل اطلاعات حساس است؛ رمزگذاری فرایند تبدیل متن به داده نامفهوم با الگوریتم و «کلید» است. رویکردها: ۱) متقارن (کلید خصوصی/تک کلیدی): یک کلید مشترک برای رمز/رمزگشایی؛ سریع اما با چالش «توزیع کلید». ۲) نامتقارن (کلید عمومی): دو کلید مرتبط؛ عمومی برای رمز، خصوصی برای گشایش؛ حل معضل توزیع و مبنای امضای دیجیتال. ۳) مرکب: تبادل «کلید جلسه» با کلید عمومی و سپس رمزگذاری داده با کلید متقارن برای کارایی. بانک ها رمزنگاری را غالباً از طریق SSL/TLS به کار می گیرند تا محرمانگی تراکنش ها حفظ شود.

ب) گذرواژه ها

۱) ثابت: باید سیاست های قوی داشته باشد؛ پرهیز از اطلاعات شخصی، واژه های فرهنگ لغت، وارونه نویسی و الگوهای قابل حدس؛ استفاده از طول کافی، ترکیب حروف/عدد/نماد و تناوب تغییر. اغلب سامانه ها پس از چند تلاش ناموفق،

حساب را موقتاً می بندند. ۲) پویا/یکبارمصرف (OTP): امنیت بالاتر برای تأیید تراکنش؛ می تواند مبتنی بر فهرست، توکن نرم/سخت افزاری یا ترکیب ثابت+پویا باشد.

ج) امضای دیجیتال

معادل الکترونیکی امضای دستی اما با قابلیت های بالاتر: تولید «چکیده پیام» با تابع درهم ساز و امضا با کلید خصوصی امضاکننده؛ گیرنده با کلید عمومی صحت امضا/سلامت پیام را می سنجد. ترکیب امضا و رمزگذاری انتها-به-انتها، محرمانگی و عدم انکار را توأمان فراهم می کند.

د) مراجع صدور گواهی (CA) و گواهی دیجیتال

در زیرساخت کلید عمومی، CA هویت دارندگان کلید را راستی آزمایی و «گواهی» امضا شده صادر می کند که شامل کلید عمومی، هویت و دوره اعتبار است. اعتماد به CA پیش نیاز است. گواهی به گیرندگان امکان می دهد کلید عمومی معتبر را به کار گیرند و پیام های امضا شده راستی آزمایی شود.

ه) پرسش/پاسخ

احراز هویت مبتنی بر چالش های تصادفی و پاسخ های مشتق از رازهای مشترک یا امضای دیجیتال؛ اغلب همراه با توکن های سخت افزاری و در کنار OTP به کار می رود.

و) شبکه خصوصی مجازی (VPN)

ایجاد «تونل» رمزگذاری شده روی بستر عمومی، با رمزگذاری محتوای داده و در صورت نیاز سربرگ ها؛ مناسب اتصال امن شعب/کارکنان دورکار به هسته بانکی.

ز) روترها و دیواره های آتش

روتر مسیر بهینه بسته ها را تعیین می کند؛ دیواره آتش در مرز شبکه خصوصی/عمومی، ترافیک مجاز را اعمال و رخدادها را ثبت/هشدار می دهد. گونه ها: ۱) فیلتر بسته (بر پایه آدرس/درگاه/پروتکل)؛ سبک اما نیازمند پیکربندی دقیق. ۲) در سطح کاربرد (پراکسی): بررسی عمیق تر پروتکل/محتوا و کنترل دسترسی دقیق تر. تکمیل کننده ها: ضدبدافزار چندلایه، IDS/IPS، به روزرسانی مستمر، پشتیبان گیری امن و مانیتورینگ.

پیش نیازهای حاکمیتی و عملیاتی نیز مهم اند: تدوین چارچوب ریسک سایبری منطبق با ISO/IEC 27001 و NIST، اصل حداقل دسترسی و تفکیک وظایف، ثبت وقایع و نگهداری لاگ تغییرناپذیر، آزمون نفوذ و ممیزی مستقل، طرح واکنش به رخداد و تیم پاسخ گویی، رمزگذاری داده های ساکن، توکن سازی شناسه های حساس، و آموزش مداوم کارکنان و مشتریان درباره فیشینگ، بدافزار و مهندسی اجتماعی. پایش مداوم شاخص های تهدید برای پیشگیری ضروری است.

۸-۷-۶- امنیت فیزیکی

آشکارترین بعد امنیت شبکه همان چیزی است که گاهی ساده انگارانه نادیده گرفته می شود: کنترل دسترسی فیزیکی به حساس ترین اجزای زیرساخت (اتاق سرور، مراکز مدیریت شبکه). هیچ میزان برنامه ریزی یا ابزار پرهزینه، در صورت دسترسی

پرسنل غیرمجاز به هسته سامانه، امنیت را تضمین نمی کند. حتی کاربر بی غرض اما آموزش ندیده می تواند ناخواسته مسیر نفوذ را باز بگذارد یا سازوکارهای حفاظتی را دور بزند.

-- رهنمودها و اصول امنیتی در بانکداری الکترونیک (کمیته بازل)

برای تضمین حداقل سطح امنیت، رعایت اصول زیر توصیه می شود:

اصول ۱-۳: حاکمیت هیئت مدیره و مدیریت ارشد

۱-۶-۸-۱ اصل ۱: هیئت مدیره/مدیریت ارشد باید چارچوب اثربخش مدیریت ریسک بانکداری الکترونیک (کنترل ها، حسابرسی ها) را برقرار کنند.

رهنمودها: فرهنگ امنیت با آموزش و گفت و گو؛ تصویب فرایند جامع مدیریت ریسک؛ تعیین واحد مستقل مدیریت ریسک با گزارش دهی مستقیم به هیئت مدیره.

۲-۶-۸-۲ اصل ۲: تصویب جنبه های کلیدی کنترل های امنیتی.

رهنمودها: تصویب سیاست ها/خط مشی امنیت اطلاعات؛ ارزیابی منظم کارایی کنترل ها توسط واحد عملیاتی و ممیزی داخلی.

۳-۶-۸-۳ اصل ۳: مدیریت برون سپاری و نظارت جامع بر طرف های ثالث.

رهنمودها: ارزیابی ریسک دسترسی، ارزش اطلاعات و کنترل های طرف ثالث؛ گنجاندن الزامات امنیتی در قرارداد؛ اخذ اطمینان از برابری کنترل های امنیتی با بانک.

اصول ۴-۱۰: کنترل های امنیتی

۴-۶-۸-۴ اصل ۴: احراز هویت/اجازه دسترسی معتبر برای مشتریان برخط.

رهنمودها: پرهیز از ادعای «امنیت ۱۰۰٪»؛ آموزش مشتری درباره تهدیدها و شیوه مقابله.

۵-۶-۸-۵ اصل ۵: سازوکارهای «عدم انکار» برای کاهش منازعات و پذیرش مسئولیت تراکنش ها.

رهنمودها: اتکا به امضای دیجیتال معتبر و مقبول حقوقی.

۶-۶-۸-۶ اصل ۶: تفکیک وظایف در سیستم ها/پایگاه ها/کاربردها.

رهنمودها: مستندسازی نقش ها؛ در موارد اجتناب ناپذیر، اعمال کنترل های جبرانی؛ هیچ فردی به تنهایی به منابع حساس دسترسی نداشته باشد.

۷-۶-۸-۷ اصل ۷: کنترل های دسترسی و دسترسی های ویژه.

رهنمودها: اصل «حداقل دسترسی»؛ رویه های تفویض اختیار مستند و قابل ردیابی.

۸-۶-۸-۸ اصل ۸: حفظ صحت داده ها/تراکنش ها/مستندات.

رهنمودها: ثبت صحیح، ذخیره سازی امن، قابلیت بازیابی/گزارش گیری، مصونیت از تغییرات ناموجه، پیشگیری از ورود داده های افزوده.

۹-۸-۶- اصل ۹: رویه های شفاف حسابرسی/ممیزی برای تراکنش های برخط.

رهنمودها: انطباق با قوانین؛ امکان بررسی مستقل کنترل های خودکار.

۱۰-۸-۶- اصل ۱۰: حفاظت از محرمانگی متناسب با حساسیت داده ها.

رهنمودها: جلوگیری از «سرایت اطلاعات» بین مشتریان؛ اعمال دسترسی بر مبنای «نیاز به دانستن».

اصول ۱۱-۱۴: ریسک های قانونی و شهرت

۱۱-۸-۶- اصل ۱۱: شفاف سازی هویت/وضعیت قانونی بانک در وب سایت.

رهنمودها: حفاظت از مستندات؛ آگاهی بخشی از حقوق و مسئولیت های مشتری.

۱۲-۸-۶- اصل ۱۲: حفاظت از حریم خصوصی مشتری مطابق الزامات حوزه های ارائه خدمت و گزارش دهی پایبندی.

۱۳-۸-۶- اصل ۱۳: برنامه استمرار کسب و کار (BCP) و به روزرسانی/آزمون منظم.

۱۴-۸-۶- اصل ۱۴: طرح پاسخ گویی به رخداد (IR) برای مدیریت حملات/اختلالات؛ کشف سریع، ارزیابی ریسک شهرت،

اختیارات واحدهای اضطراری، و تعیین مسئولیت های مدیریت بحران.

۹-۶- نتیجه گیری

بانکداری الکترونیک مزایای فراوانی دارد، اما ادراک ریسک نزد مشتریان بالاست. با وجود راهکارهای فنی (دیواره آتش، رمزنگاری قوی، امضای دیجیتال)، هیچ سامانه ای «کاملاً ایمن» نیست؛ با این حال هزینه تأمین امنیت در بستر دیجیتال معمولاً کمتر از شعب فیزیکی است. تمرکز بر آموزش و اطمینان بخشی به مشتری، کلید گسترش به کارگیری است.

بانکداری الکترونیک در ایران

۹-۱- تاریخچه بانکداری الکترونیک در ایران: ورود رایانه های بزرگ به بانک ها از دهه ۱۳۶۰ آغاز شد و ابتدا به تولید گزارش های مدیریتی محدود بود. اواخر دهه ۶۰ و اوایل ۷۰ با رواج رایانه شخصی، پروژه های خودکارسازی شعب شکل گرفت، هرچند اغلب «ماشینی سازی وضع موجود» بود و سامانه جامع فراگیر مستقر نشد. نخستین جرقه بانکداری الکترونیک را می توان به کاربرد سوئیفت در تبادلات بین بانکی نسبت داد. سپس با هدایت بانک مرکزی، طرح جامع خودکارسازی به جریان افتاد و زمینه برای فراگیری عملیات الکترونیک در شعب فراهم شد. توسعه ISPsها و ارتباطات سیار نیز بستر ارتباطی را تقویت کرد، اما شکاف زیرساختی پابرجا ماند و نیاز به اصلاحات عمیق مشهود بود.

۹-۱-۱- تاریخچه طرح: طرح جامع خودکارسازی نظام بانکی در ۱۳۷۲ تصویب و اجرای آن به شرکت خدمات انفورماتیک واگذار شد تا طرح کلان، برنامه ریزی و پیاده سازی در بانک ها را پیش ببرد.

۹-۱-۲- اهداف طرح: کاهش مشکلات اجرایی، ارتقای کیفیت عملیات، خدمات دقیق و بهنگام، کاهش مبادلات نقدی، دسترسی بهنگام برای سیاست گذاری پولی، صرفه جویی زمانی/کاغذی، و هماهنگی با بانک های خارجی؛ اهدافی که هم منافع عرضه کننده و هم مشتری را پوشش می دهد.

۹-۱-۳- الگوی انفورماتیک (متمرکز)

معماری متمرکز با لایه های میانی (مدیریت های منطقه ای) و پایگاه اطلاعاتی یکپارچه، سه لایه ادارات مرکزی/مدیریت های منطقه ای/واحدهای عملیاتی را متصل می کند. معیارهای کلیدی: قطع وابستگی جغرافیایی مشتری به شعبه، گسترش خدمت خارج از شعبه و خارج از ساعات اداری، مشتری محوری، یکپارچگی داده و پرهیز از تکرار ذخیره سازی، و اتکا به فناوری های نو.

۹-۱-۴- اقدامات: تدوین روش های بهبود یافته بانکی؛ انتخاب شبکه اختصاصی ماهواره ای (VSAT) برای بستر امن و قابل اتکا؛ بومی سازی نرم افزارهای بانکی (خانگی/مجازی/اینترنتی) با معیارهای توسعه پذیری و فارسی سازی؛ و آماده سازی مستندات، آموزش و تیم های نصب/پشتیبانی.

۹-۱-۵- وضعیت پیاده سازی: بانک ملی با رویکرد مرحله ای «سیبا» (سامانه یکپارچه بانکی) را مستقر و کارت/چک را به عنوان ابزار برداشت در نظام متمرکز به کار گرفت و دامنه پوشش را توسعه داد. بانک کارآفرین از آغاز، نظام متمرکز را مبنا قرار داد. بانک توسعه صادرات در کارت های مغناطیسی/هوشمند پیشرو بود. سایر بانک ها نیز به تدریج از شبکه مخابراتی اختصاصی و راه حل های شرکت خدمات انفورماتیک بهره گرفتند.

۹-۱-۶- شبکه VSAT در نظام بانکی: VSAT مجموعه ای از پایانه های زمینی آنتن کوچک است که به یک ایستگاه مرکزی متصل اند و انتقال دیجیتال داده/صوت/تصویر را ممکن می سازد. پس از تصویب طرح جامع، این بستر به عنوان شبکه اختصاصی بانک ها انتخاب شد و اکنون با پوشش وسیع و پایانه های متعدد فعال است.

ویژگی ها: محیط ذاتاً دیجیتال، امنیت بالا به سبب اختصاصی بودن و دشواری دسترسی/تزریق غیرمجاز، انعطاف اتصال (پورت های سریال/شبکه)، سرعت قابل تنظیم تا $256 \sim \text{kbps}$ برحسب نیاز، هم زمانی خدمات صوت/فکس/داده/تصویر و تخصیص پویای ظرفیت. کارکردها: پشتیبانی لحظه ای (ATM، POS، بانکداری لحظه ای، صوت) و غیرلحظه ای.

۹-۲- ارکان بانکداری الکترونیک در ایران (و اصلاحات راهبردی)

۹-۲-۱- پرداخت های مبتنی بر کارت: کارت های اعتباری/بدهی بانکی (ملی کارت، سپهر، ملت و...) و کارت های غیربانکی (ثمین، پارسیان، سایپا کارت). کارت های بین المللی هنوز عمومیت نیافته اند.

۹-۲-۲- شبکه شتاب: شبکه لحظه ای بین بانکی برای خدمات کارت های بدهی و تسویه آنی بین بانک های عضو؛ جایگزین فرایندهای کاغذی و واسطه گری سنتی.

۹-۲-۳- نظام تسویه بین بانکی مبادلات ارزی: تسویه لحظه ای حساب های ارزی بین مراکز بانک ها با نقش واسط بانک مرکزی؛ گامی به سوی تعاملات ارزی برون مرزی.

۹-۲-۴- سوئیچ عملیات فردبانکی و بین بانکی: اتصال لحظه ای مراکز اصلی بانک ها برای مبادلات عمده ریالی/ارزی و وصول/حواله؛ در حال بهره برداری محدود و آزمایشی از طریق ارتباطات ATM بین مراکز.

۹-۲-۵- شبکه سوئیفت: زیرساخت پیام رسانی بین بانک مرکزی و بانک ها؛ شتاب زیرمجموعه تعاملات بین بانکی است، در حالی که سوئیفت محور ارتباط با بانک مرکزی و بین الملل بوده و هزینه ها را به طور چشمگیر کاهش داده است.

شاخص های توسعه (۱۳۷۹-۱۳۸۳، به اختصار):

شعب خودکار: نسبت به کل شعب از ۹۰٪ به ۹۹٪.

دستگاه های خودپرداز: رشد پرشمار اما عمدتاً نسل قدیمی (کارکرد محدود به پرداخت نقد).

پایانه های کارت خوان شعب: افزایش چندبرابری، ارزان تر از ATM و مناسب مراحل اولیه.

پایانه های فروش (POS): رشد سریع، ولی اغلب با کارکرد محدود پرداخت.

کارت های هوشمند: رشد جهشی (کاربری بانکی و خدماتی مانند سوخت).

تلفن بانک/فکس بانک: گسترش در اکثر بانک ها برای صورتحساب/حواله.

جاری فراگیر: لحظه ای سازی وصول چک/انتقالات در اکثر شعب غیر روستایی.

پایانه ها و خطوط مخابراتی: رشد چندبرابری برای اتصال شعب و پشتیبانی شبکه فراگیر.

سایر: نوبت دهی الکترونیک و ابزارهای مکمل.

۹-۳ نظام بانک و بانکداری در ایران

ایران همانند اغلب کشورها دارای بانک مرکزی و بانک های عامل است. بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران بر پایه «قانون

پولی و بانکی کشور» (۱۳۳۲) و با حق انحصاری نشر اسکناس به عنوان بانک دولت تأسیس شد. ارکان آن عبارت اند از:

مجمع عمومی، شورای پول و اعتبار، هیئت عامل، هیئت نظار، بازرس دولت و رئیس کل.

وظایف بانک مرکزی افزون بر انتشار اسکناس و گردش مسکوک، شامل نظارت بر بانک ها و مؤسسات اعتباری، معاملات

ارزی و طلا و کنترل ورود و خروج پول است. همچنین نگهداری حساب های دولت، بازپرداخت اصل و بهره اسناد دولتی،

نگهداری ذخایر ارزی و طلای کشور و وجوه مؤسسات بین المللی را عهده دار است. بر مبنای «قانون عملیات بانکی بدون

ربا»، تعیین حدود سود، کارمزدها و دامنه ابزارهای مالی (مشارکت، مضاربه، اجاره به شرط تملیک، فروش اقساطی و...) نیز

در اختیار بانک مرکزی است؛ ازاین رو استقلال عملیاتی بانک های عامل محدود می نماید.

پس از انقلاب، بانک ها ادغام و در قالب بانک های تجاری و تخصصی بازساخت شدند (برای نمونه، بانک ملت حاصل ادغام

چند بانک پیشین است). ساختار عمدتاً دولتی و انحصاری، بهره وری را کاسته است. در دو دهه اخیر، ظهور بانک های

خصوصی (اقتصاد نوین، سامان، کارآفرین و...) رقابت را برانگیخته، اما حمایت های سیاستی از بانک های دولتی، میدان

رقابت را نامتوازن کرده است. در چنین بستری، انگیزه سرمایه گذاری در بانکداری الکترونیک برای برخی بانک های دولتی

پایین است؛ باین حال فشار رقابتی و تفویض اختیار بیشتر در خودکارسازی، به پیشروانی چون بانک توسعه صادرات مجال

داده تا بسته های متنوع خدمات دیجیتال (اینترنت بانک، موبایل بانک، تلفن بانک، ATM، POS و...) را جاری سازند. راهبرد

کلان، حرکت به سمت خصوصی سازی، رقابتی سازی و تقویت استقلال بانک مرکزی از دولت است.

۹-۴ جایگاه بانکداری الکترونیک در نظام بانکی ایران

با وجود پیشرفت ها، فاصله محسوس با استانداردهای بین المللی پابرجاست. مجموعه اقدامات منتخب:

الف) بانک صادرات: ۴۳ شعبه متصل به سوئیفت؛ گسترش ATM و POS؛ ۱۱۱۸ شعبه لحظه ای؛ تلفن بانک سپهر؛ اطلاع رسانی وبی و ارسال صورتحساب از طریق ایمیل و پیامک؛ صدور کارت های بدهی/اعتباری؛ اتصال به شتاب؛ بهره گیری از SSL؛ پرداخت قبوض از طریق تلفن بانک و ATM.

ب) بانک سپه: پیامک خودکار مانده/گردش؛ صورتحساب و اتصال برخط به شعب خارج؛ اتصال به شتاب؛ توسعه «جاری تلایی»؛ تلفن بانک در ۱۳۰۰ شعبه؛ پرداخت قبوض؛ توسعه ATM و POS؛ صدور عابر بانک و «سپه کارت» هوشمند؛ خودکارسازی جمع آوری داده ها، انتقال الکترونیکی حواله/سپه چک و استفاده از میکروبرای پردازش چک.

ج) بانک اقتصاد نوین: پیامک و ایمیل صورتحساب؛ اتصال به سوئیفت و شتاب؛ خودکارسازی فرایندهای ثبت حساب، حواله، شمارش پول و اعتبارات اسنادی از بدو تأسیس.

برآیند: پیشرفت ها چشمگیر اما ناهمگون است؛ بانک های خصوصی محرک اصلی رقابت اند و بانک های دولتی بیشتر با بخشنامه ها پیش می روند. گذار از نسل نخست خدمات (اطلاع رسانی، ATM کلاسیک، POS پایه) به خدمات یکپارچه، موبایل محور و داده محور ضروری است.

۹-۵- آینده بانکداری الکترونیکی در ایران

برنامه گذار به نظام بانکی نوین سه مرحله دارد: (۱) امکان سنجی بر پایه تجارب جهانی و ظرفیت داخلی؛ (۲) تهیه سامانه های نرم افزاری/سخت افزاری و به روزرسانی آن ها؛ (۳) نصب و راه اندازی. تمرکز اولیه بر ATM های نوین، POS، کارت های بدهی/اعتباری و سپس پایانه های تجارت الکترونیک است. هم زمان، تمهیدات امنیت پرداخت، فرهنگ سازی، تسهیل استفاده، مشوق ها و تدوین مقررات بانکی نوین باید پیگیری شود.

تنگناهای اصلی: ضعف شبکه های ارتباطی پرسرعت و امن؛ خلأ استانداردهای امنیتی یکپارچه؛ نارسایی زیرساخت حقوقی و فرهنگ عمومی؛ کندی تحقق دولت الکترونیک و ناهماهنگی میان گمرک، بیمه، حمل و نقل و ISP ها؛ کمبود نیروی متخصص و آموزش همگانی؛ محدودیت تجهیزات (رایانه، سوئیچ، فیبر، پایانه ها)؛ عدم دسترسی به کارت های بین المللی (ویزا/مستر) و تعامل بانکی برون مرزی به واسطه تحریم ها؛ و ضعف بیمه در پوشش ریسک مبادلات الکترونیک.

نتیجه: اصلاحات ساختاری، سرمایه گذاری زیرساختی، هم افزایی بین بخشی و فرهنگ سازی شرط عبور هستند؛ منافع کلان (کاهش هزینه، ارتقای کارایی، پیوند با اقتصاد جهانی) به مراتب بیش از هزینه های گذار است.

۹-۶- مسائل حقوقی بانکداری الکترونیکی در ایران

بنیان حقوقی پیش شرط اعتماد عمومی است. هرچند «قانون بانکداری الکترونیکی» جامع هنوز تصویب نشده، دو سند کلیدی نقش آفرین اند:

۱) «قانون تجارت الکترونیکی» (۸۱ ماده): شناسایی داده پیام، امضای الکترونیکی و ارزش اثباتی آن. به موجب مواد ۱۰-۱۱، امضای مطمئن باید یکتا، معرف هویت، صادره تحت اراده انحصاری امضاکننده و متصل تغییرناپذیر به داده پیام باشد. ماده ۱۲، ارزش ادله ای داده پیام را می پذیرد و ماده ۱۴، داده پیام مطمئن را در حکم سند معتبر می داند.

۲) «طرح جرایم رایانه ای»: جرم انگاری شنود غیرقانونی ارتباطات الکترونیک، جعل رایانه ای از طریق مداخله داده ها، کلاهبرداری، دسترسی غیرمجاز و تخریب سامانه ها.

۳) «قانون حمایت از حقوق پدیدآورندگان نرم افزار» و آیین نامه آن (۱۰/۱۰/۱۳۷۹): ثبت، حقوق مادی/معنوی، نظام صنفی رایانه.

با وجود این، تدوین «قانون جامع بانکداری الکترونیکی» برای تنظیم حقوق و تکالیف طرفین (حفاظت از داده شخصی، مسئولیت امنیت، چارچوب عدم انکار، امضای دیجیتال، حل اختلاف، بیمه ریسک های عملیاتی) ضرورت دارد و می تواند شتاب دهنده گذار به بانکداری دیجیتال قابل اتکا باشد

