



نمونه سؤالات:

کاربر امور بانکی

کد استاندارد: ۴۲۱۱۲۰۴۵۰۰۳۰۰۰۱

**معاونت پژوهش، برنامه ریزی و سنجش مهارت
دفتر سنجش مهارت و صلاحیت حرفه ای**

۱- کدام یک از گزینه های زیر، جزء شرکت های تجاری می باشد و به قصد انتفاع بوجود آمده اند؟

الف - شرکت تضامنی

ب -موسسه انتفاعی

ج -موسسه غیر انتفاعی

د -موسسه امور خیریه

۲- کدام یک از گزینه های زیر از انواع اشخاص حقوقی(عمومی) به شمار می آید؟

الف - وزارتخانه ها

ب -موسسه انتفاعی

ج -موسسه غیر انتفاعی

د -شرکت غیر سهامی

۳- تسهیلات قرض الحسنه در کدام یک از موارد زیر، قابل پرداخت نمی باشد؟

الف -ازدواج و تهیه جهیزیه

ب -درمان بیماری

ج -خرید مسکن

د -کمک هزینه تحصیلی

۴- حداقل مدت سپرده های کوتاه مدت جهت اختصاص سود، گذشت چه مدت زمانی می باشد؟

الف - ۳۰ روز

ب - ۶۰ روز

ج - ۱۵ روز

د - ۲۰ روز

۵- کدام یک از سپرده سرمایه گذاری به قصد انتفاع به بانک سپرده می شود؟

الف -سپرده قرض الحسنه پس انداز

ب -سپرده قرض الحسنه جاری

ج -سپرده ممتاز

د -سپرده سرمایه گذاری کوتاه مدت

۶- به فرآیندی که دو یا چند بخش توسط آن اطلاعات مورد نیاز خود را با یکدیگر مبادله می کنند چه می گویند؟

الف -مبادله

ب -تبادل

ج -ارتباطات

د -مذاکره

۷- بانک استقراضی ایران در ارتباط با اعطای تسهیلات بیشتر وام های خود را به چه کسانی پرداخت می کرد؟

الف -عموم مردم ، صنعتگران

ب -صنعتگران، پيله وران

ج -اعیان، درباریان و علمای مذهبی

د -کشاورزان

۸- بانک رهنی به بانک تغییر نام کرد.

الف -کارگشایی

ب -بانک پهلوی قشون

ج -بانک استقراضی ایران

د -سپه

۹- کدامیک از عملیات های بانک ملی پیش از تأسیس بانک مرکزی ایران، به عنوان یک بانک جهانی نمی باشد؟

الف -عملیات بانک داری تأمین منابع مالی ارتش و نیروهای مسلح

ب -عملیات بانک داری توسعه ای

ج -عملیات بانک داری تجاری

د -عملیات بانک داری مرکزی

۱۰- خزانه داری مرکزی در جامعه اسلامی بعد از افزایش درآمدها در زمان وظیفه دوم در کدام شهر قرار داشت؟

الف -بغداد

ب -مکه

ج -مدینه

د -یمن

۱۱- کدام یک از بانکها از بانکهای ایرانی نمی باشد؟

الف -بانک رهنی

ب -بانک استقراضی ایران

ج -بانک سپه

د -بانک پهلوی قشون

۱۲- کدام مورد جزء دوره های گسترش بانک داری اسلامی نمی باشد؟

الف -دوره اول - استقرار

ب -دوره دوم - گسترش

ج -دوره سوم - شناخت بین المللی

د -دوره چهارم - تعاملات مالی

۱۳- مجلس در قانون گذاری اسلامی تأسیس بانک ملی ایران را تصویب کرد.

الف -دوره سوم

ب -دوره چهارم

ج -دوره ششم

د -دوره پنجم

۱۴- کدامیک از موارد زیر صحیح نمی باشد؟

الف -تأسیس بانک استقراضی ایران نتیجه انجام این قرارداد رویتز در سال ۱۸۸۸ میلادی بود.

ب -قرارداد رویتز به دلیل عدم اطمینان سرمایه گذاری توسط انگلیس در ایران در ابتدا با کندی انجام شد.

ج -مقر اصلی بانک شاهنشاهی ایران در لندن تعیین شد.

د -قرارداد رویتز ابتدا به بهانه عدم انجام توافق نامه لغو شد.

۱۵- بانک شاهنشاهی بیشتر به چه اموری می پرداخت؟

الف -سیاسی

ب -فرهنگی

ج -کشاورزی

د -تجاری

۱۶- کدام گزینه مهمترین ویژگی بانک داری اسلامی می باشد؟

الف -نرخ ثابت سود

ب -حذف ربا

ج -تعادل در سود

د -سرمایه گذاری مولد

۱۷- کدامیک از گزینه ها از اصول تجهیز منابع پولی در نظام جمهوری اسلامی ایران نیست؟

الف -سپرده سرمایه گذاری مدت دار

ب -اعطای جوایز غیر ثابت نقدی یا جنسی برای سپرده های قرض الحسنه

ج -سپرده قرض الحسنه جاری

د -انتشار اسکناس و سکه های فلزی رایج کشور طبق قانون مقررات

۱۸- در ابتدا نام بانک سپه بوده است.

الف -بانک استقراضی

ب -بانک پهلوی قشون

ج -بانک رهنی

د -بانک عثمانی



۱۹- حق الوکاله در قانون بانک داری بدون ربا توسط کدام گزینه تعیین می شود؟

الف -بانک مرکزی

ب -بانک سپرده گذار

ج -توافق بانک و مشتری

د -شعبه اصلی بانک ها

۲۰- چه شرطی لازمه ایجاد یک معامله می باشد؟

الف -شرایط عمومی را داشته باشد.

ب -ابتدا شرایط عمومی باشد سپس ممکن است شرایط اختصاصی باشد.

ج -شرایط اختصاصی را داشته باشد.

د -حتما ابتدا شرایط عمومی را داشته باشد، سپس در صورت لزوم شرایط اختصاصی را داشته باشد.

۲۱- کدام مورد از شروط فسخ قرارداد (معامله) نمی باشد؟

الف -قصد

ب -رویت

ج -رضا

د -اهلیت

۲۲- تعهدات ناشی از عقود تابع قانون محل چه می باشد؟

الف -اختلاف بین متعاملین

ب -وقوع عقد

ج -اجرای قانون

د -زندگی متعاملین

۲۳- در کدام مورد خیار غبن را به درستی بیان کرده است ؟

الف -یکی از خریدار و فروشنده زیان کرده باشند.

ب -اگر فروشنده نتواند جنسی را که فروخته است، تحویل بدهد.

ج -خریدار و فروشنده از مجلس معامله متفرق نشده باشند.

د -فروشنده یا خریدار مال خود را بهتر از آنچه که هست نشان دهد و طوری رفتار کند که قیمت مال در نظر طرف مقابل زیاد شود.

۲۴- کدامیک از موارد از انواع کلی شخصیت های حقوقی نمی باشد؟

الف -کلیه شرکت های تجاری تعریف شده در قانون.

ب -کلیه تشکیلات و مؤسساتی که برای مقاصد غیر تجاری تشکیل شده اند و ثبت شده اند.

ج -مؤسسات و تشکیلات دولتی و شهری به محض ایجاد

د -تمامی اشخاص و افراد که به امر تجارت ، داد و ستد و معامله می پردازند.

۲۵- گزینه معامله تجاری ذاتی نمی باشد.

الف - هر نوع عملیات صرافی و بانکی

ب - تصدی به امور دفتری

ج - هر قسم عملیات دلالی و یا حق العمل کاری

د - تصدی به عملیات حراجی

۲۶- عبارت زیر در ارتباط با کدام یک از حقوق اشخاص نسبت به اموال می باشد؟

"هر مالکی نسبت به مایملک خود حق هر گونه تصرف و انتفاع دارد در مواردی که قانون استثنا کرده باشد."

الف - حق انطباق

ب - حق مالکیت

ج - حق انتفاع

د - حق ارتفاق

۲۷- طبق قانون مدنی عقودی که بر اساس قانون واقع شده باشد بین متعاملین و قائم مقام آنها میباشد.

الف - فاقد مالکیت

ب - لازم الاتباع

ج - قابل فسخ

د - معلق

۲۸- شخصیت حقوقی، شخصیت افراد تشکیل دهنده آن نمی باشد.

الف - وابسته به

ب - مستقل از

ج - مسئول

د - مدیر

۲۹- به مبالغی که بانک ها با هدف ارائه خدمات و انجام کار کارکنان بانک، جهت نگهداری حساب ها و سایر

عملیات بانکی دریافت می نمایند می گویند.

الف - سود

ب - حق اشتراک

ج - کارمزد

د - حق الوکاله بانکی

۳۰- اگر در معامله ای قصد وجود داشته باشد ولی رضا نباشد حکم معامله چیست؟

الف - معامله صحیح است.

ب - معامله باطل نیست ولی غیر نافذ است.

ج - معامله هم باطل است و هم غیر نافذ است.

د - معامله باطل است.

۳۱- تسهیلات و وام ها در قالب چه قراردادهایی به مشتریان پرداخت می گردد؟

الف - سود

ب - تخصیص منابع

ج - سپرده

د - تجهیز منابع

۳۲- قرارداد بر عقود به اطلاق می گردد.

الف - معین و غیر معین

ب - جاری

ج - معین

د - غیر معین

۳۳- تسهیلات مسکن و ساختمان و تعمیرات آن ها به طور معمول در کدامیک از قالب های زیر پرداخت نمی گردد؟

الف - فروش اقساطی

ب - مضاربه

ج - جعاله

د - قرض الحسنه

۳۴- کدامیک از موارد زیر در خصوص باز پرداخت تسهیلات نادرست است؟

الف - تسهیلاتی که سررسید آن در دوره مالی آتی است بدهی کوتاه مدت است.

ب - تسهیلاتی که سررسید آن در دوره مالی آتی است بدهی جاری است.

ج - سررسید بدهی های بلند مدت ، دوره مالی آتی است.

د - تسهیلاتی که بازپرداخت آن در همان دوره مالی باشد بدهی جاری است.

۳۵- تسهیلات فروش اقساطی در چه قالبی می باشد؟

الف - قرارداد مشارکتی

ب - قراردادهای سپرده ای

ج - سرمایه گذاری مستقیم

د - قراردادهای مبادله ای

۳۶- کدامیک از موارد زیر در ارتباط با قراردادهای بانکی نادرست است؟

الف - قراردادهای بانکی به عنوان اوراق بهادار است.

ب - قراردادهای بانکی طبق قاعده عمومی قصد و رضا و تلاقی اراده دو یا چند طرف قرارداد منعقد می گردد.

ج - قراردادهای بین بانک و مشتری در اجرای قانون عملیات بانکی بدون ربا منعقد می گردد و در حکم اسناد رسمی است.

د - بانک ها به موجب دستورالعمل ها و مصوبات داخلی ملزم به انعقاد قراردادهای خود به صورت کتبی می باشد.

۳۷- اگر سررسید بخشی از بدهی های بلند مدت در دوره مالی جاری و آتی باشد مبلغ آن بخش از سررسید را چه می نامند؟

الف - آتی

ب - حصه جاری بدهی بلند مدت

ج - بدهی جاری

د - بلند مدت

۳۸- کدامیک از موارد زیر از تقسیم بندی تسهیلات طبق قراردادها نمی باشد؟

الف - مشارکتی

ب - سپرده ای

ج - مبادله ای

د - سرمایه گذاری مستقیم

۳۹- از مبانی تخصیص منابع بانک محسوب نمیشود.

الف - مدت و زمان

ب - نوع کاربرد اقتصادی

ج - نوع قرارداد

۴۰- کدام گزینه عالی ترین مرجع در سیستم بانکی می باشد؟

الف - بانک ملی

ب - هیأت مرکزی بانک

ج - شورای پول و اعتبار

د - بانک سنتر

۴۱- در اثر انعقاد عقد بین دو نفر چه رابطه ای ایجاد می شود؟

الف - متعامل

ب - اجتماعی

ج - حقوقی

د - متقابل

۴۲- حواله کتبی که به موجب آن صادرکننده به شخص دیگری دستور می دهد مبلغ مشخصی را به محض رویت

و یا در تاریخ معین در وجه وی یا شخص ثالث و یا به حواله کرد او بپردازد چه نامیده می شود؟

الف - چک

ب - سفته

ج - حواله

د - برات



۴۳- از کاربردهای چک نمی باشد.

الف -چک سریع

ب -چک وعده دار

ج -چک سفید

د -چک بسته

۴۴- در رابطه با برات کدام گزینه صحیح می باشد؟

الف -برات دهنده همان برات کش نامیده می شود.

ب -دریافت کننده برات همان متعهد برات می باشد.

ج -برات دهنده همان متعد برات است.

د -ذی نفع برات همان برات گیر می باشد.

۴۵- عملیات حسابداری برات زمان ثبت حسابداری خواهد شد.

الف -ارسال برات

ب -قبولی برات

ج -دریافت برات

د -صدور برات

۴۶- به چکی که توسط بانک به عهده همان بانک با درخواست مشتری صادر و پرداخت وجه آن توسط بانک

تضمین می شود را چه می نامند؟

الف -چک تضمین شده

ب -چک تأیید شده

ج -چک عادی

د -چک مسافرتی

۴۷- از شرایط شکلی برات نمی باشد.

الف -قید کلمه برات بر روی ورقه برات

ب -اهلیت

ج -مهر یا امضاء

د -تاریخ تحریر

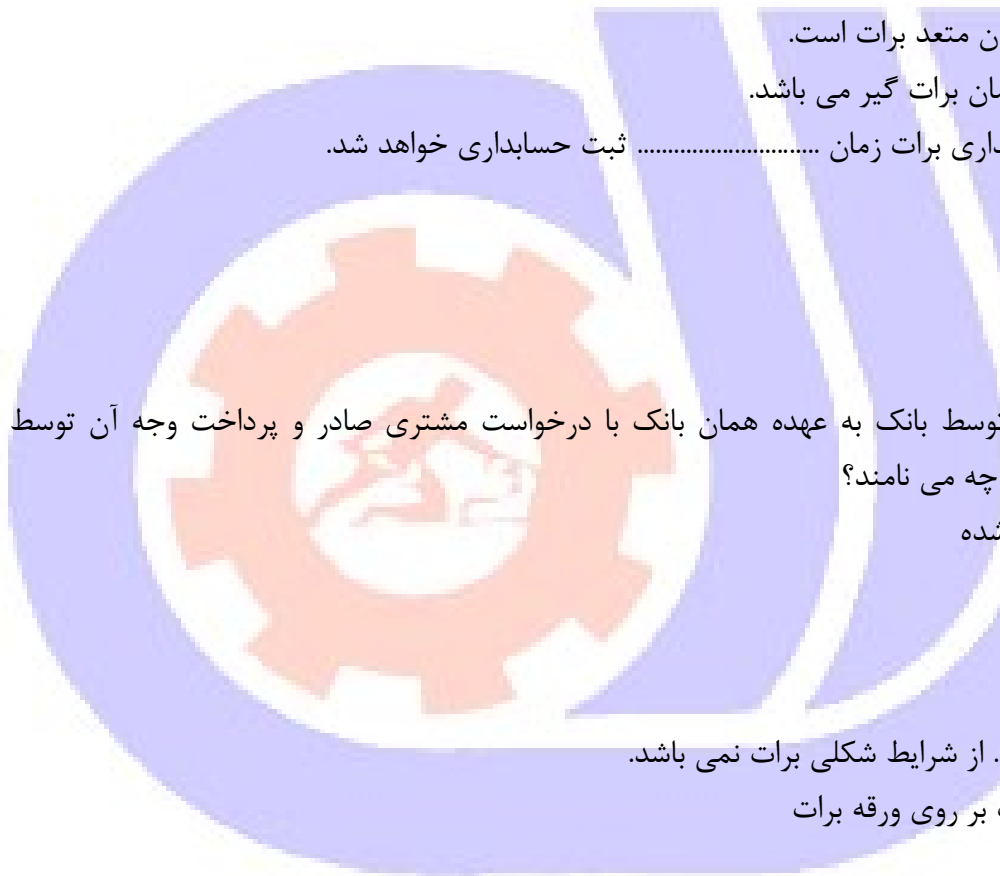
۴۸- کدامیک از موارد زیر از انواع چک نمی باشند؟

الف -چک عادی

ب -چک تأیید شده

ج -چک مسافرتی

د -چک امانی



۴۹- کدام مورد در ارتباط با سپرده سرمایه گذاری کوتاه مدت صحیح نیست؟

الف- صاحب سپرده کوتاه مدت هر موقع اراده کند می توان با ارائه دفترچه از حساب بانک پول برداشت نماید.

ب- در این سپرده گذاری مشتری به بانک حق وکالت می دهد تا سپرده را براساس قانون عملیات بانکی بدون ربا به طور مشاع به کار گیرد.

ج- هر شخص که به سن ۱۵ سال شمسی رسیده باشد، می تواند به نام خود حساب سپرده کوتاه مدت در بانک افتتاح کند.

د- بانک به عنوان وکیل سپرده گذاران سپرده ها را در فعالیت های مختلف اقتصادی و اعطای تسهیلات برای گسترش فعالیت های مختلف تولیدی، بازرگانی و خدماتی به صورت مشارکت تأمین نماید.

۵۰- کدام گزینه در خصوص حساب سپرده کوتاه مدت با سررسید معین صحیح نمی باشد؟

الف- سپرده گذاری و پرداخت این سپرده مانند سپرده گذاری کوتاه مدت است.

ب- نرخ سود در این سپرده گذاری کمی بیشتر از سپرده گذاری کوتاه مدت خواهد بود.

ج- سررسید سپرده کمتر از یکسال است. مدت آن هم ۳،۶ و یا ۹ ماه است.

د- سود سپرده کوتاه مدت با سررسید معین ۹، ۶ و ۳ ماهه برابر است ولی کمی بیشتر از سپرده سرمایه گذاری کوتاه مدت می باشد.

۵۱- کدام مورد در خصوص سپرده گذاری مدت دار صحیح نیست؟

الف- در سرمایه گذاری مدت دار اصل سپرده توسط بانک تضمین شده است.

ب- سپرده سرمایه گذاری مدت دار بدون قصد انتفاع و سود انجام می شود.

ج- در سپرده گذاری بلند مدت بانک در قالب عقود اسلامی به عنوان وکیل سپرده گذار از وجوه را سرمایه گذاری می کند.

د- سپرده سرمایه گذاری به دو دسته کوتاه مدت و بلند مدت تقسیم می شود.

۵۲- آن دسته از اسنادی که طبق قانون در دفاتر اسناد رسمی یا نزد مقامات دولتی به ثبت رسیده اند و بدون مراجعه به محاکم صالح قابلیت اجرا دارد را چه می نامند؟

الف- اسناد عادی

ب- اسناد مالکیت

ج- اسناد تجاری

د- اسناد رسمی

۵۳- کدامیک از موارد زیر نادرست است؟

الف- ابزارهای اعتباری با مفهوم تسهیلات بانکی شناخته می شود.

ب- طبقه بندی ابزارهای اعتباری براساس بخش اقتصادی به بازرگانی، تولیدی، صنعتی، تولید کشاورزی و ... تقسیم می شود.

ج- طبقه بندی ابزارهای اعتباری براساس مدت به کوتاه مدت، متوسط، بلند مدت تقسیم می شود.

د- ابزارهای اعتباری قابل انتقال هستند.

۵۴- کدام مورد از اقدامات در ارتباط با اعتبار اسنادی نمی باشد؟

الف - اعتبار اسناد داخلی

ب - سررسید اعتبار

ج - ذینفع

د - بانک تأیید شده

۵۵- کدامیک از موارد زیر نادرست است؟

الف - اعتبار اسنادی تعهد یک بانک برای پرداخت مبلغ معین به فروشنده کالا است به شرط اینکه کالای خریداری شده توسط فروشنده در مهلت مقرر تحویل گردد.

ب - اعتبار اسنادی به انواعی چون قابل برگشت، غیر قابل انتقال یا غیر قابل انتقال طبقه بندی می شوند.

ج - اعتبار اسنادی صرفاً در خریدهای خارجی وجود دارد.

د - اعتبار اسنادی با عنوان LC نیز شناخته می شود.

۵۶- کدام مورد در ارتباط با اعتبار سنجی داخلی نادرست است؟

الف - اعتبار اسنادی براب خرید کالا حداکثر ۶ ماه و برای سایر موارد ۱۸ ماه می باشد.

ب - گشایش اعتبار اسنادی مدت دار با مدد پرداخت بیش از ۲ سال از ارائه اسناد مجاز نمی باشد.

ج - اعتبار اسنادی داخلی می تواند بابت خرید کالا، ارائه خدمات و یا ترکیب کار و خدمت باشد.

د - اعتبار اسنادی داخلی می تواند به صورت دیداری یا مدت دار باشد.

۵۷- توافق، مفاهیم و انواع معاملاتی که تسهیلات اعتباری (وام) در قالب آن ها پرداخت میگردد چه نامیده میشود؟

الف - ابزارهای اعتباری

ب - تخصیص منابع

ج - تهاتر

د - نظام اعتباری

۵۸- کدام مورد نادرست است؟

الف - اسناد تجاری طبق قانون تجارت تنظیم شده اند.

ب - اسناد لازم الاجرا در دفاتر اسناد رسمی تنظیم می گردد.

ج - قراردادهای موضوع معاملات قانونی عملیات بانکی بدون ربا در حکم اسناد رسمی است.

د - برای مطالبه طلب اسناد عادی یا انجام عمل مورد تعهد لازم نمی باشد دارنده سند به مراجع صالحه قانونی مراجعه یا اقامه دعوی کند.

۵۹- در قرارداد..... شرط می شود مستاجر در پایان مدت اجاره در صورت عمل به شرایط قرارداد عین مستاجر را مالک شود.

الف - اجاره به شرط تملیک

ب - جعله

ج - فروش اقساطی

د - مسابقات

۶۰- به ضمانت نامه ای که توسط بانک صادر می گردد و به موجب آن بانک به نیابت از ضمانت خواه متعهد به پرداخت مبلغ معینی وجه نقد به ذی نفع می شود را چه می نامند؟

الف - ضمانت نامه استرداد کسور وجه الضمان

ب - ضمانت نامه حسن انجام تعهدات

ج - ضمانت نامه تعهد پرداخت

د - ضمانت نامه گمرکی

۶۱- پیش خرید نقدی محصولات واحدهای تولیدی به قیمت معین را چه می گویند؟

الف - مساقات

ب - جعاله

ج - سلف

د - اجاره به تملیک

۶۲- کدامیک از موارد در خصوص با جعاله صحیح نیست؟

الف - جعاله عبارت است از التزام شخص، به پرداخت اجرت و پاداش معلوم در مقابل عملی، اعم از اینکه عامل معین باشد یا نباشد.

ب - جعاله به دو نوع حقوقی و مدنی می باشد.

ج - در جعاله، شخص متعهد جاعل نام دارد.

د - اگر شخص بگوید اگر کسی حیوان یا ماشین را پیدا کرد، صد هزار تومان به اون اجرتی میدهم به این عمل جعاله می گویند.

۶۳- کدامیک از موارد زیر نادرست است؟

الف - مبلغ اسمی اوراق و اسناد تجاری، مبلغی است که در متن اسناد و اوراق تجاری ذکر شده است.

ب - در سیستم بانکی کشور خرید دین، خرید اوراق و اسناد تجاری به بهایی کمتر از مبلغ اسمی است.

ج - سود تسهیلات خرید دین براساس نرخ توافی محاسبه می شود.

د - دین در لغت به معنای وام یا بدهی است که سررسید معینی پرداخت شود.

۶۴- شراکت نقدی و یا غیر نقدی متعلق به اشخاص حقیقی یا حقوقی متعدد به نحو مشاع را چه می نامند؟

الف - سلف

ب - جعاله

ج - مضاربه

د - مشارکت مدنی

۶۵- در ارتباط با تسهیلات کوتاه مدت نیست.

الف - سلف

ب - اجاره به شرط تملیک

ج - مزارعه

د - مضاربه

۶۶- کدام گزینه در ارتباط با چک بین بانکی رمزدار صحیح است؟

الف - برای نقد کردن آن به هر بانکی می توان مراجعه کرد.

ب - صدور آن در وجه حامل ممنوع است.

ج - صدور آن به نام فرد انجام نمی شود.

د - بدون ذکر شماره حساب و کدشعبه فردی که گیرنده است صادر می گردد.

۶۷- کدامیک از موارد زیر از دلایل فردی استرس نیست؟

الف - مسئولیت پذیری بیش از توان

ب - بدبینی

ج - تغذیه

د - تأخیر در پرداخت حقوق

۶۸- عبارت مقابل مربوط به کدام فعالیت یک تحویل دارمی باشد؟ "وارد کردن اطلاعات، نسخه برداری،

مستندسازی، ضبط، ذخیره و نگهداری اطلاعات به صورت نوشتاری یا الکترونیکی و مغناطیسی"

الف - مشاهده، دریافت و یا کسب اطلاعات از کلیه منابع مرتبط

ب - فایل بندی و ذخیره سازی اطلاعات

ج - پردازش اطلاعات

د - کسب اطلاعات

۶۹- سود تضمین شده اوراق مشارکت به چه صورت به دارنده اوراق پرداخت می گردد؟

الف - صعودی

ب - قطعی

ج - پلکانی

د - علی الحساب

۷۰- کدام گزینه از کارت های بانکی نمی باشد؟

الف - کارت اعتباری

ب - کارت پیش پرداخت

ج - کارت نقدی

د - کارت حقوق

۷۱- کدامیک از موارد زیر جزء انواع حواله های بانکی نمی باشد؟

الف - حواله ارزی مستقیم

ب - حواله واریز وجه

ج - حواله برداشت وجه

د - حواله واریز مستقیم

۷۲- کدامیک از موارد زیر از مزایای دسته چک های صیاد محسوب نمی شود؟

الف - رفع مشکل چک های جعلی و کاهش خطرات جعل برگه چک

ب - استعلام اعتبار صاحبان حساب و صاحبان امضاء

ج - خدمت غیر حضوری دریافت چک

د - قابل نقد شدن پیش از تاریخ سررسید و به صورت اقساط

۷۳- حواله ارزی از لحاظ نحوه و زمان انتقال به چند دسته تقسیم شده است ؟

الف - ۲ دسته یکی (T-T) و دیگری (D-D)

ب - ۲ دسته (IBAN) و (T-D)

ج - ۱ دسته (D-D)

د - ۱ دسته (T-T)

۷۴- کدامیک از گزینه ها از عوامل استرس زا به شمار می آید؟

الف - اجتماعی

ب - قومیتی

ج - فردی

د - نژادی

۷۵- سیستم پاکسازی اسکناس در دستگاه پول شمار با چه هدف و منظوری صورت می گیرد؟

الف - تشخیص پول اصلی از تقلبی

ب - پاکسازی جوهر مغناطیسی MG

ج - از بین بردن آلودگی های میکروبی

د - فیلتر گرد و غبار

۷۶- کدام گزینه با ارائه خدمات متنوع بانکی تمامی نیازهای مؤسسات مالی سراسر دنیا را پرداخت های بازارهای

مالی، اوراق بهادار و مبادلات مالی را پشتیبانی می کند؟

الف - سوئیفت

ب - بانک مرکزی

ج - بورس لندن

د - بانک جهانی

۷۷- دستور پرداخت های صادره در سامانه سانتا دارای سررسید

الف - ۳ روز بعد است.

ب - ۲ روز بعد است.

ج - ۱ روز بعد است.

د - همان روز است.

۷۸- توسعه ارتباطات غیررسمی، کاهش پارازیت، ایجاد یک سیستم اطلاعات متعادل می تواند در کدام موضوع ارتباط مؤثر مورد توجه قرار گیرند؟

الف - بهسازی عوامل سازمانی در ارتباطات

ب - منبع پیام

ج - بهسازی فرآیند ارتباطات

د - بازخور

۷۹- به ارتباطی که به وسیله تبادل اطلاعات میان افراد باشد و ضمن اینکه سوتفاهم بین افراد ایجاد نخواهد کرد بلکه بهترین راه تصحیح سوءتفاهم ها است چه نامیده میشود؟

الف - ارتباط مستند

ب - ارتباط کلامی

ج - ارتباط غیر کلامی

د - ارتباط مؤثر

۸۰- از ویژگی های کاربر امور بانکی در کدام گزینه بیان نشده است؟

الف - شرکت در دوره های آموزش شغلی

ب - برخورد مناسب با مشتریان

ج - ایجاد روابط دوستانه و صمیمی با مشتریان خارج از محل کار

د - انجام کلیه عملیات بانکی مشتریان براساس مقررات

