فهرست مطالب

**عنوان صفحه**

[تقدیم به ‌د](#_Toc392500868)

[تقدیر ‌ه](#_Toc392500869)

[پیشگفتار ‌و](#_Toc392500870)

[چکیده 1](#_Toc392500871)

[**فصل اول: کلیات تحقیق** 2](#_Toc392500872)

[1-1- مقدمه: 3](#_Toc392500874)

[2-1- اهمیت و ضرورت تحقیق: 4](#_Toc392500875)

[3-1- اهداف تحقیق: 4](#_Toc392500876)

[4-1- تعریف واژه‌ها و اصطلاحات: 5](#_Toc392500877)

[5-1- محدودیت‌ها و مشکلات تحقیق: 7](#_Toc392500878)

[**فصل دوم: ادبیات تحقیق 8**](#_Toc392500879)

[1-2- پیشینه تحقیق: 9](#_Toc392500881)

[تاریخچه بانکداری: 10](#_Toc392500882)

[بانکداری در ایران: 14](#_Toc392500883)

[بانک شاهی ایران: 16](#_Toc392500884)

[تاریخچه بانک رفاه: 24](#_Toc392500885)

[خط مشی کیفی بانک: 27](#_Toc392500886)

[چارت سازمانی بانک رفاه 28](#_Toc392500887)

[**فصل سوم: روش تحقیق** 29](#_Toc392500888)

[1-3- روش تحقیق: 30](#_Toc392500890)

[2-3- روش جمع آوري اطلاعات: 30](#_Toc392500891)

[3-3- قلمرو تحقیق 30](#_Toc392500892)

[4-3- معرفی فرمول‌های معرفی شده در پروژه: 30](#_Toc392500893)

[مشخصه های پراکندگی: 32](#_Toc392500894)

[مشخصه‌های نسبی پراکندگی: 33](#_Toc392500895)

[ضریب همبستگی: 34](#_Toc392500896)

[**فصل چهارم: تجزیه وتحلیل اطلاعات** 35](#_Toc392500897)

[**فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات** 45](#_Toc392500899)

[نتیجه گیری: 46](#_Toc392500901)

[پیشنهادات: 47](#_Toc392500902)

[منابع و ماخذ: 48](#_Toc392500903)