

دراسة استقرار القوى العاملة في البنك الأهلي التجاري

وضاح زكريا حسن كعكي

إشراف

د. إبراهيم عبد العزيز الضراب

المستخلص

يهدف هذا البحث لمعرفة فيما اذا كانت ظاهرة استقالات الموظفين في البنك الأهلي التجاري تأثر سلبا على اداء الموظفين والبنك بشكل عام . وقد حاولنا في هذا البحث اسقاط الضؤ على المسببات الجذرية لهذه الظاهرة بطريقة احصائية واستنتاج نماذج وأشكال الاستقالات الحاصلة في البنك بجميع قطاعاته ودوائره. وقد تطرق هذا البحث لتطوير معادلات رياضية لحساب نسبة الاستقالات المتوقع حصولها ، وقد عينا بحساب خطأ التوقع ودقته. كما تم متابعة نسبة الاستقالات في كل قطاع ودائرة عن طريق رسم أشكال التحكم والبحث عن نمط غير طبيعي من الممكن ان يكشف بعض المسببات الغير طبيعية لظاهرة الاستقالات ومن ثم العمل على دراسته وتجنبه في المستقبل.

وقد أظهرت النتائج ان معظم الاستقالات الحاصلة في فترة الدراسة تم تصنيفها على انها استقالات لوظفين ذو كفاءه عالية وكان البنك يرغب في استمرار عملهم مع البنك . وقد أظهرت الدراسة أيضا ان غالبية الاستقالات تمت في طبقة الموظفين أقل من المتوسطة ، فيما عدا دائرة الموارد البشرية حيث كانت معظم الاستقالات لموظفين في درجة المدراء المتوسطة. وتبين خلال الدراسة أن معظم الاستقالات حصلت لموظفين كانت مدة عملهم في البنك اقل من خمسة سنوات لمعظم قطاعات البنك مع وجود بعض القطاعات التي شذت عن هذه القاعدة. ومن الجدير بالذكر ان نسبة الاستقالات في البنك كانت حوالي ٧% سنوي من اجمالي عدد الموظفين ، وقد سجل قطاع الشركات اعلى نسبة استقالات قدرت بـ ٢٣% سنويا فيما حقق قطاع التشغيل أقل نسبة استقالات بـ ٢% سنويا.

ومن الجدير بالذكر أن الفترة الزمنية التي غطتها الدراسة انتهت قبل أشهر قليلة من بداية الازمة المالية العالمية التي بدأت عام ٢٠٠٨ للميلاد ، ولعله من المفيد مستقبلا دراسة مدى تأثر الاستنتاجات الي تم التوصل اليها في هذه الدراسة مع الازمة المالية العالمية المستمرة حتى تاريخ كتابة هذه السطور وهل الازمة اثرت بالايجاب أو السلب على ظاهرة الاستقالات في البنك الأهلي التجاري.

Study of Human Resource Turnover in the National Commercial Bank

Waddah Z H Kaki

**Supervised by
Dr. Ibrahim A. Al-Darrab**

Abstract

In this study we aimed to assist the National Commercial Bank (NCB) management to investigate if the staff turnover phenomenon is adversely affect staff performance and, bank key capabilities. We tried to statistically reveal and visualize staff turnover patterns and root causes, then we developed mathematical models to predict future turnover rate across the bank and for each sector and division using multiple regression, and neural network forecasting techniques.

The hardest part experienced was ensuring the correctness and integrity of resignations data that is obtained internally within NCB as well as data related to external economic factors that are suspected to affect turnover rate.

Important resignation parameters such as; the mean, standard deviation, and proportion were statistically estimated for every sector and division in NCB. We also traced turnover rate for every sector and division by plotting control charts that showed turnover variation on monthly periods.

Results showed that the majority of resignations occurred considered as regrettable resignations, most of resigned staff belongs to low mid salary grade, Human Resource division was an exception for this where the average salary grade for resigned staff was mid management level. The average number of years a staff spent with NCB before resignation was less than 5 years with exceptions for two divisions (Operation and Corporate Banking Divisions). 7% was the estimated annually turnover rate for the whole bank with small variations from one division to another. Corporate Banking Division scored the highest turn-over rate of 23% while operation had the lowest rate as only 2%. We concluded the most and the least vulnerable divisions to staff turnover. Since the scope of the study finish few months before the financial crises, it would be interesting to study how the crises could affect the turnover phenomena in NCB.