Executive Summary

Der Auftrag dieser Bachelorarbeit war es, eine Human Resources Simulation zu entwickeln, welche im Rahmen einer Bankensimulation verwendet werden kann. Die entwickelte Simulation soll zum Lernzweck für Studierende eingesetzt werden und auf simple, aber trotzdem realitätsnahe Weise den Spielern die Geschäftstätigkeit im Human Resources Segment einer Bank veranschaulichen. Die Simulation soll auf spielerische Art illustrieren, welchen zentralen Aufgaben im Human Resources Bereich einer Bank nachgegangen wird, welche Entscheidungen dabei getroffen werden müssen und wie die einzelnen Positionen im Human Resources Bereich zusammenspielen. Neben der Funktion des Human Resources Segmentes soll anhand der Simulation auch die Bedeutung der Mitarbeiterzufriedenheit in einer Bank deutlich werden.

Zur Erreichung dieser Ziele galt es in einem ersten Schritt eine umfassende Literaturrecherche durchzuführen, welche als theoretische Grundlage zur Entwicklung der Simulation diene. Dabei lag der Fokus auf der Erarbeitung der wichtigsten Determinanten der Mitarbeiterzufriedenheit in Banken. Die Idee war es, die einflussreichsten und messbaren Determinanten als Indikatoren eines Mitarbeiterzufriedenheitsindex in die Simulation aufzunehmen, um so die Zufriedenheit der Mitarbeiter in einer Bank bestimmen zu können. Der Mitarbeiterzufriedenheitsindex soll dabei den Kern des Human Resources Modells bilden. Mit Microsoft-Excel wurde nach und nach eine Human Resources Simulation aufgebaut, welche sich aus drei Banken und einem Markt mit jeweils zwei Spielperioden zusammensetzt. Dabei wurden die drei Banken in der Simulation jeweils so aufgebaut, dass anhand des Mitarbeiterzufriedenheitsindex die grundlegenden Zusammenhänge und Beziehungen zwischen den zentralen Positionen, Aufgaben und Entscheidungen im Human Resources Segment erklärt werden können. Eine wesentliche Aufgabe bei der Modellierung von diesen Zusammenhängen und Beziehungen übernahmen dabei die Sensitivitätskurven, welche im Rahmen dieser Arbeit entwickelt wurden. Durch die Entwicklung und Integration von Sensitivitätskurven konnte in der Simulation die Wirkungsweise von bestimmten Einflussgrößen auf die jeweiligen Zielgrößen modelliert werden.

Neben der Entwicklung der Human Resources Simulation wurde eine schriftliche Arbeit verfasst. Die schriftliche Arbeit setzt sich aus einem Literaturteil, der Erläuterung der Human Resources Simulation und einer abschliessenden Diskussion zusammen. Im Literaturteil dieser schriftlichen Arbeit wird auf die bekanntesten Definitionen der Mitarbeiterzufriedenheit eingegangen und einige Möglichkeiten zur Messung der Mitarbeiterzufriedenheit werden vorgestellt. Der Fokus im Literaturteil liegt jedoch bei den erarbeiteten Determinanten der Mitarbeiterzu-

friedenheit. Zum Abschluss des Literaturteils wird auf die Auswirkungen der Mitarbeiterzufriedenheit in Banken eingegangen. Bei der Erläuterung des Human Resources Modells liegt der Fokus vor allem bei der Erklärung der Wirkungszusammenhänge und der Beziehungen zwischen den einzelnen Positionen. Dafür wird zuerst die Ausgangslage der Simulation erläutert und die Entstehung sowie die Verwendung von Sensitivitätskurven erklärt. Anschliessend wird auf den entwickelten Mitarbeiterzufriedenheitsindex und dessen zentrale Rolle in der Simulation eingegangen. Zuletzt wird noch die Übersicht einer Spielperiode in der Simulation aufgezeigt. Die schriftliche Arbeit wird mit einer Diskussion abgeschlossen, bei welcher die entwickelte Human Resources Simulation kritisch reflektiert und das Thema *Ausblick und Weiterentwicklung* aufgegriffen wird.

Das im Rahmen dieser Bachelorarbeit entwickelte Modell kann die Geschäftstätigkeit mit den zentralen Aufgaben im Human Resources Bereich praxisnah und aussagekräftig illustrieren. Beispielsweise verfügen die Banken in der entwickelten Human Resources Simulation über ein sehr realitätsnahes Entlohnungssystem. Hinzu kommt, dass grundlegende Aufgaben des Human Resources Bereiches, wie beispielsweise Mitarbeiter einzustellen, zu kündigen oder weiterzubilden, von den Spielern als Geschäftsführer ihrer Bank übernommen werden. Dabei lernen die Studierenden, welche Auswirkungen ihre getroffenen Entscheidungen auf die Bank und die Positionierung der Bank im Markt haben können und wie Entscheidungen getroffen werden müssen, um ihre festgelegte Strategie verfolgen zu können. Auch lernen die Spieler, dass beispielsweise die Auszahlung von einer Leistungsprämie einen positiven Einfluss auf die Mitarbeiterzufriedenheit haben kann, hingegen eine zu hohe Arbeitsauslastung die Zufriedenheit negativ beeinflusst. Zudem wird im entwickelten Human Resources Modell deutlich, welche positiven Auswirkungen die Mitarbeiterzufriedenheit auf den Erfolg der Banken haben kann und demnach die Zufriedenheit von zentraler Bedeutung ist. Beispielsweise geht eine hohe Zufriedenheit mit einer hohen Produktivität und einer tieferen Fluktuationsrate einher. Diese Zusammenhänge und viele weitere werden in der Simulation simpel, aber trotzdem praxisnah illustriert. Dies ermöglicht den Studierenden anhand der Simulation einen Einblick in die komplexe und umfangreiche Human Resources Abteilung einer Bank zu erlangen.