JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة إنهاء خدمة الموظفين ومقابلات الخروج

17 – 21 مايو 2027

باريس

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة إنهاء خدمة الموظفين ومقابلات الخروج

**المرجع:** 99647_2620 **التاريخ:** 17 – 21 مايو 2027 **المكان:** باريس **الرسوم:** GBP 5900

دورة إنهاء خدمة الموظفين ومقابلات الخروج دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري الفرق ومسؤولي علاقات الموظفين، يبني فيها المشاركون دليل المغادرة واستخلاص آراء المغادرين الذي ينظم استقبال الاستقالة وتسليم المعرفة وإجراء محادثات الخروج. فكل مغادرة تؤثر في سمعة جهة العمل واستمرارية الفريق وفيما تعرفه القيادة عن أسباب رحيل الكفاءات. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة للمؤسسات التي تريد أن تدير كل مغادرة بكرامة وتتعلم منها.

## لماذا يهم إنهاء خدمة الموظفين ومقابلات الخروج الآن

أصبح العمل الهجين وقصر مدد البقاء في الوظائف ومواقع تقييم جهات العمل عوامل تجعل كل مغادرة مرئية لمن يبقى في المؤسسة وللمرشحين في المستقبل. ويعيش المدير المباشر والموظف المغادر والزملاء الباقون تجربة الخروج بطرق مختلفة، وأي إجراء متسرع يضعف الثقة ويضيع الخبرة المتراكمة ويترك ثغرات في صلاحيات الدخول إلى الأنظمة. أما المؤسسة التي تتبع رحلة مغادرة منتظمة وتحلل آراء المغادرين فتحصل على إنذار مبكر بأنماط الدوران الوظيفي، وتحمي ذاكرتها المؤسسية، وتحول الموظفين السابقين إلى سفراء ومصادر ترشيح ومرشحين للعودة.

## المستفيدون من إنهاء خدمة الموظفين ومقابلات الخروج

- المديرون المباشرون الذين يتسلمون الاستقالات ويحافظون على سير العمل خلال فترة الإشعار
- مسؤولو علاقات الموظفين الذين ينسقون إخلاء الطرف وخطوات التسوية النهائية ووثائق المغادرة
- مختصو الاستبقاء والارتباط الوظيفي الذين يفسرون أسباب الاستقالة
- قادة الفرق المسؤولون عن تسليم علاقات العملاء والملفات والخبرة الضمنية
- محللو القوى العاملة الذين يحولون تعليقات المغادرين إلى تقارير عن الدوران الوظيفي

تستفيد الإدارات ذات معدل الدوران المرتفع أكثر من غيرها عندما يحضر مديروها ومسؤول علاقات الموظفين لديها معا ويعودون بإجراء موحد للمغادرة.

## قدرات إنهاء خدمة الموظفين ومقابلات الخروج

ينتقل المشاركون من التعامل مع الاستقالة بوصفها أوراقا إدارية إلى إدارة المغادرة مصدرا للرؤى والاستمرارية.

- تصميم رحلة مغادرة متكاملة من خطاب الاستقالة حتى اليوم الأخير — وضوح للمغادر والمدير
- بناء خريطة لتسليم المعرفة في الأدوار الحرجة — قرارات الاستمرارية لدى قادة الفرق
- إجراء مقابلات خروج منظمة بأسئلة محايدة ومتعمقة — أسباب مغادرة دقيقة للقيادة
- تحليل محاور آراء المغادرين والمغادرة غير المرغوبة — أولويات الاستبقاء لدى رؤساء الإدارات
- إبلاغ الفرق والعملاء بالمغادرة باحترام — ثقة الزملاء الباقين
- تحديد مسارات شبكة الموظفين السابقين وإعادة التوظيف — قرارات مصادر المواهب مستقبلا

## مصطلحات إنهاء خدمة الموظفين ومقابلات الخروج الأساسية

- إنهاء الخدمة — مجموعة الخطوات المنظمة التي تختتم علاقة الموظف بالمؤسسة من الاستقالة حتى المغادرة النهائية.
- مقابلة الخروج — محادثة أو استبانة مخططة مع المغادر لمعرفة أسباب رحيله الصادقة ومقترحاته للتحسين.
- المغادرة غير المرغوبة — رحيل موظفين كانت المؤسسة تفضل بقاءهم لأدائهم أو لندرة مهاراتهم.
- تسليم المعرفة — نقل المهام وجهات الاتصال والملفات والخبرة الضمنية من المغادر إلى من يخلفه.
- الموظف العائد — موظف سابق يعود لاحقا للعمل في المؤسسة نفسها.
- قائمة إخلاء الطرف — سجل يؤكد إعادة العهد وإلغاء صلاحيات الأنظمة وإتمام خطوات التسوية النهائية.

## إنهاء خدمة الموظفين ومقابلات الخروج يوما بيوم

### اليوم 1: تجربة المغادر في سياقها

- أنواع المغادرة الطوعية وغير الطوعية — اختيار مسار المغادرة المناسب
- رسم رحلة المغادر — تحديد اللحظات التي تصنع السمعة
- مواقع تقييم جهات العمل والتداول الشفهي — حماية صورة المؤسسة لدى المرشحين
- تكلفة المغادرة غير المنظمة — بناء مسوغات اعتماد الإجراء
- أدوار الأطراف في عملية الخروج — توضيح مهام المدير والمختص

### اليوم 2: الاستقالة وفترة الإشعار

- استقبال محادثة الاستقالة — الرد بهدوء واستكشاف الأسباب
- اعتبارات العرض المضاد — الموازنة بين الاستبقاء والسابقة
- تخطيط عبء العمل خلال فترة الإشعار — الحفاظ على سير المخرجات
- تصميم قائمة إخلاء الطرف — تأمين العهد وصلاحيات الأنظمة
- إعلان المغادرة للفرق والعملاء — الحفاظ على الثقة

## اليوم 3: تسليم المعرفة والاستمرارية

- حصر معرفة الأدوار الحرجة — تحديد ما لا يجوز فقده
- أساليب التقاط الخبرة الضمنية — المرافقة والتسجيلات والشرح العملي
- حقائب تعريف الخلف — تسريع جاهزية البديل
- نقل علاقات العملاء والموردين — تجنب انقطاع الخدمة
- معايير اعتماد التسليم — تأكيد الاستمرارية قبل اليوم الأخير

## اليوم 4: تصميم مقابلات الخروج واستخلاص الرؤى

- بنوك أسئلة مقابلات الخروج — استخراج أسباب المغادرة الصريحة
- حياد المحاور ومهارات الإنصات — الحد من الإجابات الدفاعية
- الاستبانة مقابل المقابلة المباشرة — مواءمة الأسلوب مع المغادر
- ترميز تعليقات المغادرين في محاور — كشف أنماط الدوران الوظيفي
- لوحات متابعة المغادرة غير المرغوبة — ترتيب أولويات الاستبقاء للقادة

## اليوم 5: تطبيق ممارسة استخلاص آراء المغادرين

- مقابلات خروج بلعب الأدوار — تطبيق بنوك الأسئلة ومهارات الإنصات
- حالات المغادرة الصعبة والفصل — التعامل مع المشاعر بكرامة
- شبكات الموظفين السابقين وأهلية إعادة التوظيف — إبقاء الأبواب مفتوحة
- حلقة التغذية الراجعة للمديرين — تحويل المحاور إلى إجراءات استبقاء
- تجميع دليل المغادرة — استكمال مخرج المشارك

## تطبيق إنهاء خدمة الموظفين ومقابلات الخروج بعد الدورة

- تجربة قائمة إخلاء الطرف المعاد تصميمها وخريطة تسليم المعرفة مع المغادرين الثلاثة التالين في الإدارة
- ترميز ملاحظات مقابلات الخروج للسنة الماضية في محاور وعرض ملخص عن المغادرة غير المرغوبة على فريق القيادة

## أسئلة حول إنهاء خدمة الموظفين ومقابلات الخروج

### ما إنهاء خدمة الموظفين ومقابلات الخروج، ولماذا يهم الآن؟

هو الأسلوب المنظم الذي تدير به المؤسسة مغادرة موظفيها وتتعلم منها. ويهم الآن لأن المغادرة أصبحت مرئية ومدد البقاء أقصر وفقد الخبرة مكلف، لذلك يحمي الإجراء المحترم والمتسق السمعة والاستمرارية.

### من أكثر المستفيدين من مهارات إنهاء خدمة الموظفين ومقابلات الخروج؟

المديرون المباشرون ومسؤولو علاقات الموظفين هم الأكثر استفادة. ويستفيد كذلك قادة الفرق المسؤولون عن التسليم ومختصو الاستبقاء ومحللو القوى العاملة، لأن كل منهم يملك جزءا من تجربة المغادر.

### كيف تختلف دورة إنهاء خدمة الموظفين ومقابلات الخروج عن دورة الاستبقاء؟

تركز على لحظة المغادرة نفسها لا على منعها. فأنت تتعلم إدارة الخروج وحفظ المعرفة وقراءة آراء المغادرين، بينما تركز دورات الاستبقاء على الارتباط الوظيفي ومحادثات البقاء مع الموظفين الحاليين.

### ماذا تعود به من دورة إنهاء خدمة الموظفين ومقابلات الخروج؟

تعود بدليل مغادرة جاهز للاستخدام. ويضم قائمة إخلاء الطرف وخريطة تسليم المعرفة وبنك أسئلة لمقابلات الخروج وطريقة لترميز آراء المغادرين وتحويلها إلى أولويات استبقاء.

### إنهاء خدمة الموظفين ومقابلات الخروج: الطريق إلى الأمام

يوجه دليل المغادرة واستخلاص آراء المغادرين أولا طريقة استقبال الاستقالة التالية في الفريق وتسليم مهامها.
ويستخدمه المديرون المباشرون في عملهم اليومي، ويستعين مسؤولو علاقات الموظفين بمحاوره المرمزة في مراجعات الدوران الفصلية. وبعد أول استخدام تستحق أسئلة مقابلات الخروج المراجعة لمعرفة أيها أنتج أسبابا صادقة وقابلة للتنفيذ.