CONCEPT

إنهاء خدمة الموظفين ومقابلات الخروج: تسليم المهام وتحليل بيانات المغادرين والحد من خسارة الكفاءات

15 – 19 مارس 2027

برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسامبلا



إنهاء خدمة الموظفين ومقابلات الخروج: تسليم المهام وتحليل بيانات المغادرين والحد من خسارة الكفاءات

المرجع: 12912_346 **التاريخ:** 15 – 19 مارس 2027 **المكان:** برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسامبلا **الرسوم:** SAR 23500

مقدمة:

تدار إجراءات إنهاء خدمة الموظفين ومقابلات الخروج في منشآت كثيرة كإجراء شكلي في اليوم الأخير: تبقى الحسابات مفتوحة بعد مغادرة الموظف، وتضيع الأجهزة وبطاقات الدخول، وتخرج الخبرة مع صاحبها، وتبقى ملاحظات المغادرين دون قراءة. تدرب هذه الدورة من كور كونسبت مختصي الموارد البشرية والمديرين المباشرين على إدارة مرحلة المغادرة كعملية منضبطة، من خطاب الاستقالة أو إشعار الاستغناء مرورا بتسليم المهام وإلغاء الصلاحيات واسترداد العهد والتسوية النهائية، وصولا إلى محادثات الخروج وتحليل بيانات المغادرين وشبكة الموظفين السابقين. ويخرج المشارك بدليل عملي لإنهاء الخدمة ومقابلات الخروج.

أهداف الدورة:

- تصنيف كل حالة مغادرة حسب نوعها وتطبيق مسار إنهاء الخدمة المناسب بمسؤولياته وجدوله الزمني من الإشعار حتى آخر يوم عمل
- إعداد خطط تسليم توثق المعرفة الحرجة والأعمال المفتوحة وجهات الاتصال والإجراءات المكتوبة قبل رحيل الموظف
- تنسيق إلغاء الصلاحيات واسترداد العهد وخطوات التسوية النهائية بين الموارد البشرية وتقنية المعلومات والمالية والأمن والمدير المباشر
- إجراء مقابلات خروج تكشف الأسباب الحقيقية للمغادرة مع اختيار الأسلوب والتوقيت والمحاور الذي يرفع نسبة الاستجابة
- ترميز ملاحظات المغادرين وحساب مؤشرات دوران الموظفين والتمييز بين الأسباب الجذرية القابلة للمعالجة وحالات المغادرة التي لا يمكن تجنبها
- تطبيق مقابلات البقاء والتواصل مع الموظفين السابقين وقواعد إعادة توظيفهم للحد من خسارة الكفاءات وكسب المغادرين سفراء للمنشأة

الفئة المستهدفة:

- فرق عمليات الموارد البشرية المسؤولة عن معالجة الاستقالات والتقاعد وانتهاء العقود وإغلاق ملفات الموظفين
- شركاء أعمال الموارد البشرية الذين ينصحون وحدات الأعمال بشأن اتجاهات المغادرة والاحتفاظ بالمهارات النادرة
- مختصو علاقات الموظفين الذين يديرون حالات الفصل وإشعارات الاستغناء وخلافات المغادرة
- المديرون المباشرون المسؤولون عن تسليم المهام واستمرارية عمل الفريق ومحادثة الخروج مع الموظف المغادر
- فرق أنظمة معلومات الموارد البشرية والتقارير التي تحفظ بيانات المغادرين وتعد تقارير دوران الموظفين للقيادة

محاور الدورة:

اليوم 1: أساسيات مرحلة المغادرة وأنواع إنهاء الخدمة

- مرحلة المغادرة في دورة حياة الموظف: النطاق والمسؤولية ونقاط الخطر
- مصفوفة أنواع المغادرة: الاستقالة والتقاعد وانتهاء العقد والاستغناء والفصل
- تصنيف دوران الموظفين: الطوعي مقابل غير الطوعي والمفيد مقابل الضار
- التكلفة المباشرة وغير المباشرة للمغادرين: شغور الوظيفة والإحلال وتقدير فقد المعرفة
- تدقيق إجراءات المغادرة الحالية بعينة من ملفات المغادرين ومقابلات مع أصحاب المصلحة

اليوم 2: تصميم مسار إنهاء الخدمة ونماذج تسليم المهام

- خريطة مسار المغادرة من استلام الإشعار حتى إغلاق السجل
- مصفوفة RACI لتوزيع المسؤوليات بين الموارد البشرية والمدير المباشر وتقنية المعلومات والمالية والأمن والمرافق
- خطة فترة الإشعار: الإجازة المدفوعة خارج العمل والخروج المرحلي وقرارات الإعفاء المبكر
- خطة نقل المعرفة: حصر الخبرات الحرجة والمرافقة الميدانية وتوثيق الإجراءات
- نموذج حزمة التسليم: الأعمال المفتوحة وجهات الاتصال ومواقع الملفات وتقارير الحالة

اليوم 3: تصميم مقابلات الخروج وإجراؤها

- بنك أسئلة مقابلة الخروج: أسباب المغادرة والمدير والأجر والنمو وعبء العمل
- اختيار الأسلوب: المقابلة الحضورية والهاتفية والاستبيان الورقي واستبيان الخروج الإلكتروني وموازناتها
- التوقيت واختيار المحاور: الجدولة في الأسبوع السابق للمغادرة والاستعانة بمحاور محايد
- تقنيات الاستقصاء والإنصات للحصول على ملاحظات صريحة من المغادرين بلعب الأدوار
- نموذج تسجيل مقابلة الخروج وقواعد السرية وصياغة الموافقة

اليوم 4: الصلاحيات والتسوية وتحليل بيانات المغادرة والحالات الصعبة

- قائمة فحص إلغاء الصلاحيات واسترداد العهد: الحسابات والأجهزة وبطاقات الدخول والمفاتيح
- تسلسل التسوية النهائية: رصيد الإجازات والاستقطاعات والمستندات والمخالصة بصورة عامة
- إطار ترميز ملاحظات المغادرين ومؤشرات معدل الدوران والمغادرة المبكرة وخسارة الكفاءات
- تحليل باريتو لأسباب المغادرة القابلة للمعالجة ومتابعتها بمقابلات البقاء
- اجتماعات إبلاغ الاستغناء والفصل مع صون كرامة الموظف بصورة عامة

اليوم 5: تطبيق بلعب الأدوار وإعداد دليل إنهاء الخدمة ومقابلات الخروج

- شبكة الموظفين السابقين وقواعد أهلية إعادة توظيف العائدين
- مؤشرات أداء إنهاء الخدمة: زمن إغلاق الصلاحيات ونسبة إعادة العهد واكتمال مقابلات الخروج ودقة التسوية
- جولات لعب الأدوار: مقابلة خروج لموظف متميز مستقيل وإبلاغ بالاستغناء
- حالة متعددة القطاعات: بيانات مغادرين من وحدات الرعاية الصحية والتجزئة والهندسة
- صياغة دليل إنهاء الخدمة ومقابلات الخروج ومراجعته من الزملاء

المهارات التي ستكتسبها:

- تصميم مسار المغادرة
- تخطيط تسليم المعرفة
- ضبط الصلاحيات واسترداد العهد
- إدارة مقابلات الخروج
- ترميز ملاحظات المغادرين
- تحليل الأسباب الجذرية لدوران الموظفين
- الوقاية من خسارة الكفاءات
- قياس أداء إجراءات المغادرة

لماذا تحضر هذه الدورة:

- إغلاق كل حالة مغادرة بحسابات مقفلة وعهد مستردة وتسوية متفق عليها بدل ملاحقة الثغرات بعد أسابيع
- معرفة الأسباب الحقيقية لمغادرة الموظفين عبر محادثات خروج يجيب عنها المغادرون بصدق
- إطلاع القيادة على أسباب المغادرة التي تستطيع المنشأة معالجتها وما يجب تغييره أولا
- العودة بدليل إنهاء الخدمة ومقابلات الخروج بعد اختباره بلعب الأدوار ومراجعة الزملاء

الخاتمة:

تكون المغادرة مدارة جيدا حين يستمر العمل وتحمى المنشأة وتفهم أسباب الرحيل. تنتقل الدورة من أنواع المغادرة وتكلفتها إلى مسار العمل وتوزيع المسؤوليات وتصميم التسليم، ثم إلى أساليب مقابلات الخروج وإجرائها، فإلغاء الصلاحيات والتسوية النهائية وترميز بيانات المغادرين والأسباب الجذرية والإبلاغات الصعبة. وفي اليوم الأخير يستخدم المشاركون لعب الأدوار وحالة مغادرين متعددة القطاعات لإعداد دليل إنهاء الخدمة ومقابلات الخروج جاهزا للعرض على قيادة الموارد البشرية واعتماده.