



سلسلة الوحدات التدريبية المهنية المتكاملة

العائلة المهنية : الخدمات الشخصية

اسم الوحدة : تعبئة نماذج صالونات التجميل

الرقم الرمزي : ٢-٠٢-١-٢-٠٢

إعداد : فدوى العجلوني

تحديث :

قررت مؤسسة التدريب المهني تطبيق هذه الوحدة التدريبية بموجب
قرار لجنة الاعتماد الفنية رقم (٢٠٠٧/١٤) تاريخ ١٥/٨ / ٢٠٠٧ بدءاً من
العام الدراسي ٢٠١٠ / ٢٠١١

الحقوق جميعها محفوظة لمؤسسة التدريب المهني
عمان - الأردن ص.ب (٩٢٥٨٣٧)

التحرير اللغوي : جمال ذيب
التصميم :
دقق الطباعة وراجعها :

الطبعة: الأولى ١٤٣١هـ - ٢٠١٠م

بسم الله الرحمن الرحيم

مقدمة

حرصا على ربط العلم بالعمل والنظرية بالتطبيق اتجهت مؤسسة التدريب المهني نحو استخدام الوحدات التدريبية المهنية المتكاملة في التدريب وذلك لإكساب المتدربين المهارات العملية والمعلومات النظرية إذ يتيح استخدامها مرونة التكيف مع المتغيرات المهنية التي تطرأ على ميدان العملي المهني ويوفر للمتدرب مجال التعليم والتدرب والذاتي والتقدم فيه حسب قدراته.

وقامت مؤسسة التدريب المهني حتى الآن بإعداد وحدات تدريبية متكاملة في مجالي الصناعة والخدمات و تختص هذه الوحدة بمهمة **تعبئة نماذج صالونات التجميل** بهدف إكساب المتدرب المهارات الأدائية والنظرية والاتجاهية المتعلقة بـ **تعبئة سجلات المواعيد ، وبطاقات الزبائن ، والسجلات، والمحاسبية للصالون ، و بيع وشراء مواد التجميل ، و استقبال الزبائن والتعامل معهم ، وإدارة العاملين في الصالون .**

ولكي يتحقق الهدف من دراسة هذه الوحدة لا بد أن تتبع الإرشادات والخطوات التنفيذية التي تضمنتها الوحدة

نموذج تحليل الواجبات

اسم الوحدة (المهمة) : تعبئة نماذج صالونات التجميل

الرقم الرمزي : ٢-٠٢-١-٢-٠٢

الواجبات	المهارات	طبيعة المهارة (معرفية، أدائية، وجدانية)
١- تعبئة سجلات مواعيد وبطاقات الزبائن	١-١ تعرف مفهوم إدارة الصالون	أ
	٢-١ تعرف سجلات المواعيد وبطاقات الزبائن	أ
	٣-١ تعرف أهمية استخدام سجل المواعيد	أ
	٤-١ تعرف أهمية استخدام بطاقة الزبون	أ
	٥-١ تعبئة سجل المواعيد للزبائن	ب / ج
	٦-١ تعبئة بطاقة الزبون	ب / ج
٢- تعبئة السجلات المحاسبية	١-٢ تعرف المصطلحات المحاسبية المستعملة في سجلات الصالون	أ
	٢-٢ تعرف أنواع الدفاتر والفواتير والحسابات المستعملة في الصالون وأهميتها	أ
	٣-٢ تعبئة فاتورة خدمة الزبون	ب / ج
	٤-٢ تعبئة السجلات والدفاتر المحاسبية المستعملة في الصالون	ب / ج
٣- بيع وشراء مواد التجميل	١-٣ تعرف مفاهيم بيع وشراء وتخزين وتسويق مواد التجميل	أ
	٢-٣ تعرف طرائق عرض مواد التجميل	أ
	٣-٣ تعرف وحدات القياس المستعملة في الصالون (وحدات الكتلة، الحجم، الطول)	أ
	٤-٣ تعرف طرائق حفظ وتخزين مواد التجميل	أ
	٥-٣ تعرف أسس شراء مواد التجميل ومستحضراته	أ
	٦-٣ تعرف السجلات المستعملة في المستودع	أ
	٧-٣ إعداد طلبيات الشراء للصالون	ب / ج
	٨-٣ تعرف أنواع بطاقات الائتمان المتداولة	أ
	٩-٣ جرد البضاعة في المستودع والصالون	ب / ج

طبيعة المهارة	أ- معرفية	ب- ادائية	ج- وجدانية
---------------	-----------	-----------	------------

نموذج تحليل الواجبات

الرقم الرمزي : ٢-٠٢-١-٢-٠٢

اسم الوحدة (المهمة) : تعبئة نماذج صالونات التجميل

الواجبات	المهارات	طبيعة المهارة (معرفية، أدائية، وجدانية)
٣- بيع وشراء مواد التجميل	٣-١٠ شراء مواد التجميل اللازمة للصالون	ب/ج
	٣-١١ بيع مواد التجميل في الصالون	ج/ب
	٣-١٢ تعبئة السجلات الخاصة بالمستودع	ب/ج
	٣-١٣ استعمال آلة النقد	ب/ج
	٣-١٤ استعمال بطاقة الائتمان	ب/ج
٤- استقبال الزبائن والتعامل معهم	٤-١ تعرف أنماط شخصيات الزبائن	أ
	٤-٢ تعرف طرائق التعامل مع أنماط شخصيات الزبائن المختلفة	أ
٥- إدارة العاملين في الصالون	٥-١ تعرف مفهوم إدارة الأفراد وعمل الفريق	أ
	٥-٢ توزيع العمل على العاملين	ب/ج
	٥-٣ الإشراف على العاملين	ب/ج
	٥-٤ تعبئة نماذج تقييم أداء العاملين	ب/ج

طبيعة المهارة	أ- معرفية	ب- ادائية	ج- وجدانية
---------------	-----------	-----------	------------

محتوى المنهاج

اسم الوحدة (المهمة) : تعبئة نماذج صالونات التجميل

الرقم الرمزي : ٢-٠٢-١-٢-٠٢
الزمن المخصص : ٣٠ ساعة

المعلومات الفنية و النظرية	التمارين العملية
<p>١- مفهوم إدارة الصالون</p> <p>٢- سجلات المواعيد وبطاقات الزبائن المستخدمة في الصالون</p> <p>١-٢ سجل المواعيد</p> <p>٢-٢ بطاقة خدمة الزبائن</p> <p>٢-٣ أهمية استخدام سجل المواعيد وبطاقة خدمة الزبائن داخل الصالون</p> <p>٣- أهم المصطلحات المحاسبية المستعملة في الصالون</p> <p>٤- المستندات والنماذج التجارية التي تستخدم لتنظيم العمليات المالية في الصالون</p> <p>٤-١ مستند القبض</p> <p>٤-٢ مستند الدفع (الصرف)</p> <p>٤-٣ الفواتير</p> <p>٤-٤ مستند القيد</p> <p>٥- السجلات المحاسبية المستعملة في الصالون</p> <p>٥-١ دفتر الصندوق ٥-٢ دفتر اليومية ٥-٣ دفتر الأستاذ</p> <p>٦- عمليات البيع والشراء والتخزين والتسويق لمواد التجميل</p> <p>٦-١ مفهوم عمليات البيع</p> <p>٦-٢ مفهوم عمليات الشراء</p> <p>٦-٣ مفهوم عمليات التخزين</p> <p>٦-٤ مفهوم عمليات التسويق</p> <p>٧- طرائق عرض مواد التجميل</p> <p>٨- طرائق قياس أحجام وأوزان وقياسات مواد التجميل</p> <p>٩- تعبئة السجلات المستعملة في الصالون</p> <p>١٠- بطاقات الانتماء وأسس استعمالها</p> <p>١٠-١ أنواع بطاقات الانتماء</p> <p>١٠-٢ أسس استعمال بطاقات الانتماء</p> <p>١١- آلة النقد</p> <p>١١-١ أسس استعمال آلة النقد</p> <p>١٢- أنماط شخصيات الزبائن</p> <p>١٢-١ أسس التعامل مع الزبائن</p> <p>١٣- إدارة الأفراد وعمل الفريق</p> <p>١٣-١ أهمية العمل ضمن فريق</p> <p>١٣-٢ أسس تقييم المرؤوسين</p>	<p>١. تعبئة سجلات الصالون (المواعيد)</p> <p>٢. تعبئة بطاقة خدمة الزبائن</p> <p>٣. تعبئة السجلات المحاسبية للزبائن (فاتورة خدمة الشعر للزبون)</p> <p>٤. استقبال الزبائن والتعامل معهم</p> <p>٥. توزيع المهام على العاملين</p> <p>٦. تعبئة سجلات تقييم أداء العاملين</p> <p>٧. استعمال بطاقة الانتماء</p>

تعبة نماذج صالونات التجميل

عرف الإنسان التجميل منذ القدم، فهي مهنة عريقة و قديمة قدم التاريخ، فظهرت في مصر قبل سبعة آلاف عام في زمن الفراعنة، وتهدف هذه المهنة إلى الوصول بكل امرأة ورجل إلى إبراز النواحي الجمالية للشعر والبشرة لتظهر بأجمل صورة ممكنة.

مفهوم إدارة الصالون

١

يمكن القول بأن إدارة الصالون هو استثمار الموارد البشرية والمالية والمادية للحصول على أفضل النتائج بكل فاعليه، تنعكس على إدارة الصالون من حيث تخطيط وتنظيم العمل في الصالون وإنشاء علاقة جيدة مع الزبائن والمحافظة عليها، وتنظيم عمل الأفراد العاملين في الصالون وتقييم أدائهم، وتقييم أداء الصالون، وحساب الأرباح والخسائر وإعداد الميزانية السنوية للصالون .

ويمكن تعريف إدارة الصالون أيضا على أنها استثمار جميع الموارد المتاحة في الصالون بأفضل طريقة ممكنة للارتقاء بمستوى أداء الصالون وتحقيق أفضل النتائج الممكنة .

وفي الغالب يعتبر الصالون من المشاريع الصغيرة ال ذي يديره أصحابه الفعليين ويحمل طابع شخصي ومحلي وله حجم مالي صغير نسبيا ويعتمد على التمويل الشخصي، لذلك تعتمد إدارة الصالون على العوامل الشخصية في القيادة والتوجيه والقدرة على الحفز وإنجاز المهام واكتساب ثقة الزبائن والمجتمع المحلي والمحافظة عليها.

سجلات المواعيد وبطاقات الزبائن المستخدمة في الصالون

٢

يستخدم في الصالونات سجلات مواعيد وبطاقات زبائن خاصة تساعد على تنسيق وتنظيم العمل وفيما يلي توضيح لكل منها :

صالون النرجسة البيضاء اربد - شارع الحصن (٠٧٩٦٣٢٢٦٩٩) سجل المواعيد اليوم: الأحد التاريخ: ٢٠٠٧/٩/١٥						
المزير:		المزير : صفاء			الساعة	
رقم الهاتف	اسم الزبون	نوع الخدمة	رقم الهاتف	اسم الزبون	نوع الخدمة	
			****	هنا	صبغة	٠٠،٩ ٩،٣٠ ٠٠،١٠ ١٠،٣٠ ٠٠،١١ ١١،٣٠ ٠٠،١٢

الشكل (١): نموذج سجل المواعيد

يستخدم سجل المواعيد في الصالون لتنظيم وتنسيق زيارات الزبائن للصالون في أوقات محددة، حيث يبين هذا السجل أوقات الفراغ والحجز لوحدة العمل والعاملين في الصالون ، ويؤدي استخدام هذا السجل إلى تحقيق الاستثمار الأفضل للوقت وعدم إرباك العمل والمحافظة على دقة المواعيد وزيادة درجة التنسيق بين العاملين في الصالون. ويشتمل سجل المواعيد، كما هو مبين في الشكل رقم (١)، على المعلومات التالية:

أ- اسم الزبون
ب- رقم هاتف الزبون

د- اسم المزير المنفذ

ج- نوع الخدمة المطلوبة

هـ- وقت الزيارة (التاريخ والساعة)

تستخدم بطاقة خدمة الزبائن في الصالون لتوثيق الخدمات التي تم تقديمها للزبائن ويتم الاحتفاظ بها داخل الصالون ويتم الرجوع إليها عند الحاجة حيث تشتمل هذه البطاقة كما في الشكل رقم (٢) على معلومات عن:

صالون النرجسة البيضاء
اربد - شارع الحصن (٠٧٩٦٣٢٢٦٩٩)
بطاقة خدمة (شعر، بشرة)
اسم الزبون : هناء
عنوان الزبون : الحصن
العمـــــر: ١٦
رقم هاتف الزبون : ٧٠١٠١٩٨
ص.ب الزبون : ٥
وصف حالة (الشعر،البشرة) عند الزيارة الأولى للصالون: الشعر دهني تالف....

اسم المزين	النتائج	التفصيلات		نوع الخدمة	التاريخ و الساعة
		المواد والأجهزة	الإجراءات		
صفاء	الشعر أملس ناعم نوع القصة كاريه	مقص ومادة حمام زيت	حمام زيت وقص شعر	قص وحمام زيت	٢٠٠٧/٩/١٥ (١:٠٠)م

الشكل (٢): نموذج بطاقة خدمة

- ١- اسم الزبون
- ٢- رقم هاتف الزبون
- ٣- عنوان الزبون
- ٤- وقت الزيارة (التاريخ والساعة)
- ٥- عمر الزبون
- ٦- نوع الخدمة المقدمة للزبون
- ٧- اسم المزين المنفذ
- ٨- الإجراءات التي تم اتخاذها من قبل المزين
- ٩- وصف حالة (الشعر ، البشرة) الطبيعية للزبون لدى زيارته للصالون للمرة الأولى كوصفه بأنه (عادي، جاف، دهني) أو وصف حالة الشعر (ملمس، مموجة ، ...) أو مشكلات البشرة و مساماتها وخصائصها.
- ١٠- الأجهزة والمواد التي استخدمت لتقديم الخدمة للزبون ونسب خلطها ودرجة الحرارة والمدة الزمنية اللازمة لتقديم الخدمة والتي تتناسب مع طبيعة (شعر/ بشرة) الزبون .
- ١١- ملاحظات المزين التفصيلية حول النتائج التي تم الحصول عليها بعد تنفيذ الخدمة للزبون للاستفادة منها عند الحاجة .

- يؤدي استخدام سجل المواعيد وبطاقة خدمة الزبون إلى :
- أ- تنسيق و تنظيم العمل في الصالون .
 - ب- الارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة للزبون .
 - ج- الارتقاء بمستوى أداء العاملين في الصالون .
 - د- تنظيم الوقت .
 - هـ- المحافظة على دقة المواعيد مع الزبائن .
 - و- التوثيق السليم للعمل .
 - ز- زيادة درجة التنسيق بين العاملين .

أهم المصطلحات المحاسبية المستعملة في صالونات التجميل

٣

يستخدم في الصالون المصطلحات المحاسبية التالية:

١- الأصول (Assets)

هي ممتلكات الصالون ذات القيمة المادية والفائدة المستقبلية للصالون والتي يمكن قياسها محاسبيا .

٢- الخصوم (Liabilities)

وهي التزامات أو تعهدات على الصالون تجاه الغير مقابل الحصول منهم على سلع أو خدمات أو قروض .

٣ - حقوق الملكية (Owner's Equity)

هي الالتزامات المستحقة على الصالون تجاه ملاكها أو أصحابها وتمثل الزيادة في قيمة الأصول عن الخصوم وتشمل المبالغ التي استثمرها الملاك في الصالون بالإضافة إلى الأرباح الناتجة عن عملياتها والتي لم توزع و إنما تم إعادة استثمارها .

٤- قائمة المركز المالي (Financial Position statement)

وهي الميزانية العمومية أو ما يسمى Balance Sheet وهي كشف أو

تقرير مالي يفصح عن المركز المالي للصالون في تاريخ معين ويتضمن ملخصاً للأصول والالتزامات وحقوق الملكية الخاصة بالصالون.

٥- الإيرادات (Revenues)

وهي ثمن البضاعة المباعة أو الخدمات المقدمة من الصالون وتشتمل على المبالغ المحصلة والمبالغ تحت التحصيل مقابل الخدمات المقدمة أو البضاعة المسلمة خلال فترة زمنية محددة.

٦- المصروفات (Expenses)

هي تكلفة المواد والخدمات المستخدمة في تنفيذ الأنشطة التي يزاولها الصالون للحصول على الإيرادات ويشار إليها أيضاً بالتكاليف المستنفذة.

٧- صافي الربح والخسارة (Net profit – Loss)

الربح هو الزيادة في الإيراد المحقق عن المصروفات المرتبطة به خلال فترة معينة أما الخسارة فهي النقص في الإيراد المحقق عن المصروفات المرتبطة به خلال فترة معينة.

٨- قائمة الدخل (Income Statement)

هي تقرير لتقييم أداء الصالون عن طريق مقابلة الإيرادات بالمصروفات المرتبطة بها خلال فترة معينة فهي تفصح عن نتيجة أعمال المنشأة من ربح أو خسارة خلال فترة معينة.

لإثبات المبالغ المدفوعة من قبل الصالون لأطراف أخرى كما في الشكل (٤).

صالون النرجسة البيضاء	
اريد - شارع الحصن (٠٧٩٦٣٢٢٦٩٩)	
مستند صرف	
دينار	فلس
<input type="text"/>	<input type="text"/>
الرقم	التاريخ
/ /	
وصلني من صالون النرجسة البيضاء المبلغ المرقوم	أعلاه وقدره
.....	وذلك عن
.....	
اسم المستلم:	
التوقيع :	

الشكل (٤): نموذج مستند صرف

صالون النرجسه البيضاء
اريد - شارع الحصن (٠٧٩٦٣٢٢٦٩٩)
فاتورة خدمة
نقد/ ذمم
التاريخ : ٢٠٠٧ / ٩ / ١٥
المطلوب من .. فدوى..... المحترمة

الرقم	نوع الخدمة	المبلغ	
		د	ف
١	قص الشعر	١	-
٢	تمشيط الشعر	١	-
٣	صباغ الشعر	١٠	-
٤	تمليس الشعر	١٥	-
	المجموع	٢٧	-
اسم المزين وتوقيعه: هناء			

هي نموذج يعبأ بأصناف وكميات وأسعار
البضاعة المباعة ، أو بأسعار الخدمات
التي يقدمها الصالون سواء أكانت
نقدا أم على الحساب .

وعادةً ما يستخدم نوعان من
الفواتير في صالونات التجميل

وهي فواتير الخدمة

كما في الشكل (٥) ،

وفواتير المبيعات

كما في الشكل رقم (٦) .

الشكل (٥) : نموذج فاتورة خدمة

صالون النرجسه البيضاء
اريد - شارع الحصن (٠٧٩٦٣٢٢٦٩٩)
فاتورة مبيعات
نقد/ ذمم
التاريخ : ٢٠٠٧ / ٩ / ١٥
المطلوب من فدوى..... المحترمة

الرقم	البيان	الكمية	سعر الوحدة		السعر الإجمالي	
			د	ف	د	ف
١	صبغة	١	٥٠٠	١	٥٠٠	١
المجموع			واحد دينار وخمسمائة فلس فقط لا غير			
اسم المستلم وتوقيعه: صفاء						

الشكل (٦) : نموذج فاتورة مبيعات

صالون النرجسة البيضاء اريد - شارع الحصن (٠٧٩٦٣٢٢٦٩٩) مستند قيد						
التاريخ / /			رقم المستند			
المصادقة			صفحة اليومية			
البيان	الحساب الدائن	الحساب المدين	المبلغ		المبلغ	
المجموع						

الشكل (٧) : نموذج مستند القيد

ويعد لإثبات العمليات المالية التي تخرج عن نطاق عمليات القبض والصرف، ويعتبر هذا المستند بالإضافة إلى مستندي القبض والصرف مصدراً رئيساً للقيد في الدفاتر المحاسبية كما في الشكل (٧) .

يحتاج صاحب العمل لسجلات ودفاتر محاسبية خاصة يستعملها لتنظيم الأمور المالية داخل الصالون ولمعرفة الموقف المالي للمشروع في نهاية كل مدة زمنية محددة وقد تكون سنة ميلادية في غالب الأحيان، و أهم هذه الدفاتر:

دفتر الصندوق

١-٥

صفحة دفتر الصندوق									
اسم الصالون: النرجسة البيضاء الرقم (٣)									
التاريخ	البيان	المصروفات		الإيرادات		الذمم الدائنة		الذمم المدينة	
		د	ف	د	ف	د	ف	د	ف

الشكل (٨): نموذج صفحة دفتر الصندوق

يستخدم دفتر الصندوق لتسجيل المقبوضات والمدفوعات وتسجيل الذمم الدائنة والمدينة، وتستخدم البيانات من دفتر الصندوق في حساب الأرباح والخسائر اليومية، ويكون أمين لصندوق مسؤولاً عن دقة البيانات في دفتر الصندوق ويبين الشكل رقم (٨) نموذج صفحة دفتر الصندوق.

يسجل في هذا دفتر جميع عمليات المشروع حسب تسلسل حدوثها التاريخي ومن واقع مستندات إثباتها.

ويشترط فيها : -

١- أن تكون خالية من كل فراغ أو كتابة في الحواشي أو كشط أو تحشير فيما دون بها .

٢- ترقيم كل صفحة قبل الاستعمال .

دفتر اليومية								
التاريخ	رقم صفحة الأستاذ	رقم المستند	رقم القيد	البيان	المبالغ			
					له		منه	
					د	ف	د	ف

الشكل (٩): نموذج صفحة من دفتر اليومية

وكما هو موضح في الشكل (٩) لدفتر اليومية نلاحظ أنه يتكون من الخانات التالية:

- ١- المبالغ وتتكون من جانبين جانب منه وجانب له .
- ٢- البيان لتسجيل طرفي القيد في كل عملية .
- ٣- رقم القيد المتسلسل .
- ٤- رقم المستند الذي أخذت منه العملية حيث أن المستندات هي مصادر القيود في دفتر اليومية
- ٥- الخانة رقم (رقم صفحة الأستاذ) يسجل فيها رقم صفحة الأستاذ التي رحلت إليها القيود
- ٦- التاريخ الذي حدثت فيه العملية .

يتضمن هذا الدفتر مجموعة الحسابات التي ظهرت في دفتر اليومية حيث تتجمع في كل حساب جميع العمليات المالية المتعلقة به لذا يضم دفتر الأستاذ جميع الحسابات في المشروع ، وقد يكون على شكل بطاقات سائبة أو على شكل دفتر مجلد ومهما كان شكله فإنه يتضمن حسابات تتجمع فيها العمليات المتشابهة والخاصة بالأصول والالتزامات ورأس المال والإيرادات والمصروفات تمهيدا لاستخراج ملخص نتائجها واستخدامها في التقارير والقوائم المالية ، كما في الشكل (١٠).

دفتر الأستاذ											
صفحة رقم (٥)											
له					منه						
صفحة اليومية	التاريخ	المستند	البيان	المبلغ		صفحة اليومية	التاريخ	المستند	البيان	المبلغ	
				د	ف					د	ف
									المجموع		
رصيد مدور											

الشكل (١٠): نموذج دفتر الأستاذ

مفهوم عمليات البيع

١-٦

تعرّف عمليات البيع على أنها : نقل ملكية البضاعة من الصالون إلى جهة أخرى مقابل ثمن وغالبا ما تهدف هذه العملية إلى الربح أو التخلص من المواد الراكدة ، ويمكن تعريفها أيضا على أنها عبارة عن عملية تبادل منتج أو خدمة مقابل نقود .

مفهوم عمليات الشراء

٢-٦

تعرّف عمليات الشراء على أنها : كسب ملكية شيء مقابل ثمن سواء كان هذا الثمن نقدي أو عيني ، وتعتمد عمليات الشراء في الصالونات بشكل أساسي على :

أ- معرفة الحاجة الفعلية للمواد المراد شراؤها والاستفادة منها للعمل داخل الصالون حسب احتياجاته .

ب- نوع الخدمات المقدمة للزبائن ، ونوع المواد ومدة صلاحيتها ، ومواسم استخدامها وسعرها بما يتناسب مع احتياجات الزبائن، ورغباتهم ، وحالتهم المادية.

وبناءً عليه يمكن استدراج وشراء مواد التجميل من الشركات والمؤسسات الموردة والتي تؤمن المواد والبضائع ضمن الزمن المطلوب وبمواصفات محددة تراعي الجودة والسعر والحجم .

أسس شراء مواد ومستحضرات التجميل :

- ١- حصر موجودات المستودع من مواد ومستحضرات التجميل.
- ٢- حصر النواقص ، وتحديد احتياجات الصالون الفعلية من المواد بناء على السجلات الخاصة بالصالون بالوقت المناسب .
- ٣- معرفة المواد الأكثر استهلاكاً ومواصفاتها والشركة المنتجة لها.
- ٤- معرفة الشركات المنتجة والموردة للمواد والبضائع للسوق المحلي.
- ٥- مراعاة المواصفات والجودة والحجم والسعر.
- ٦- مراعاة طلب المواد في الوقت المناسب.

تعرف عمليات التخزين على أنها عملية حفظ المواد بالطرق الصحيحة في الأماكن المخصصة للتخزين للاستفادة منها ، و استعمالها أطول فترة ممكنة دون أن تتعرض للتلف والضياع ، لذلك يجب مراعاة مدة صلاحية المواد عند طلبها لمعرفة كيفية تخزينها ، وتحديد الكميات المطلوبة حسب حاجة العمل الفعلية ، ومراعاة عدم تكس المواد وخاصة سريعة التلف وطلبها وتخزينها بالطريقة المناسبة والتي تلبي الحاجة الفعلية للعمل داخل الصالون .

طرائق تخزين مواد التجميل

- لا بد من توفر الظروف والإمكانات المناسبة عند تخزين مواد ومستحضرات التجميل ومراعاة ما يلي :-
- أ- تحديد المكان المناسب (المخزن، Store) وتجهيزه بالخزائن الخاصة التي تناسب وخن المواد وحفظها.
 - ب- تصنيف المواد المطلوبة (تجميلي، كيميائي، مساعد).
 - ج- تصنيف المواد حسب جودة صنعها وامتيازاتها والشركة المنتجة لها.
 - د- فصل أدوات التجميل المساعدة في الأعمال التجميلية عن بعضها وعدم خلطها.
 - هـ- مراعاة مدة صلاحية المواد عند خزنها وعدم تكس المواد سريعة التلف.

يعرف التسويق على أنه وظيفة إدارية تشمل مجموعة من الأنشطة المتكاملة التي تسبق إنتاج السلعة أو تقديم الخدمة ، والتي تبذل بعد إنتاجها أو تقديمها ، ولتحقيق ذلك فإن التسويق يسعى إلى تقديم المنشأة بأسلوب يعكس رغبات وحاجات السوق المستهدف والتطوير والتقييم الدائمين للمنتج.

ويمكن تعريف عمليات التسويق على أنه : عملية من عمليات الإدارة يتم من خلالها تحديد، وتوقع، وتوفير، احتياجات المستفيدين بكفاءة وفاعلية . ويمكن تعريفها أيضا على أنها : عملية البحث ، و الترويج ، و البيع و التوزيع الخاصة بمنتج أو خدمة معينة و تغطي عملية التسويق نطاقا واسعا من الممارسات تتضمن الإعلان و الدعاية و الترويج و

التسعير، إن عملية تسويق المواد داخل الصالون للزبائن تتطلب عرض هذه المواد وإيجادها في الصالون حسب الحاجة الفعلية للزبائن من خلال معرفة الزبائن المتوقع خدمتهم وتحديد احتياجاتهم ورغباتهم والعمل على تلبيةها وإقناعهم بها ، وبذلك تتم عملية تسويق المواد وبيعها بنجاح وبفاعلية.

طرائق عرض مواد التجميل

٧

يجب على المزين الاهتمام بالبضائع ومواد التجميل الموجودة في الصالون وعرضها بأفضل الطرق الجاذبة للزبائن والملبية لاحتياجاتهم ورغباتهم الفعلية ، لذلك تتنوع وتتعدد طرق عرض المواد بأساليب تعمل على تسويق هذه المواد وبيعها بأفضل الأسعار ، ولا بد من مراعاة ما يلي عند عرض البضاعة :

- ١- عرض وتنسيق البضائع والمواد في خزائن خاصة ومعدة للعرض في منطقة استقبال الزبائن.
- ٢- عرض المواد والبضائع بطرائق عدة حسب نوع المادة والشركة الصانعة وحسب استعمالها.
- ٣- توفير جميع أنواع البضائع في أماكن العرض والتأكد من صحة المواصفات والمقاييس ومدة الصلاحية.
- ٤- الاهتمام بنظافة البضاعة وجودتها ووجودها في مكانها المناسب أثناء عملية العرض.
- ٥- تزويد الزبون بالنشرات والمجلات الحديثة التي تختص بعملية ومواد التجميل.
- ٦- أي طريقة مناسبة لعرض المواد حسب وجهة نظر المزين وذوقه الفني لجذب اهتمام الزبون وتلبية احتياجاته.

طرائق قياس أحجام وكتل وقياسات مواد التجميل

٨

تتنوع الطرائق المستعملة لقياس أحجام وكتل مواد التجميل المستعملة (سائلة ، صلبة) في العمليات التجميلية في الصالون وذلك لتنوع واختلاف العمليات التجميلية من واحدة لأخرى ، حيث تختلف المواد تختلف طريقة استعمالها فأهم هذه الطرق :

- ١- المواد السائلة وتقاس بالمليمتر ويستعمل لقياسها المخبر المدرج ، مثال قياس الأكسجين السائل

- ٢- المواد الصلبة وتقاس بالغرام بواسطة (الجونة ، أنبوبة الصبغة) .
 ٣- كما ويستعمل ميزان خاص لقياس كتل المواد المراد خلطها بدقة لحساسية العملية التجميلية للحصول على نتائج دقيقة.

تعبئة السجلات المستعملة في المستودع

٩

صفحة سجل محتويات الصالون						
رقم الصفحة (١)			اسم المادة : كاونتر تسريحة			
الرقم	تاريخ الطلب	اسم المادة ومواصفاتها	الوحدة	الكمية	الرصيد الفعلي	التوقيع
٢	٢٠٠٦/٥/١	كاونتر تسريحة خشب	عدد	١٠	١٠	
٢	٢٠٠٧/٥/١	كاونتر تسريحة حديد	عدد	١٠	٢٠	

الشكل (١١): نموذج صفحة سجل محتويات الصالون

- لا بد من توفر سجلات خاصة لحصر المواد الموجودة داخل المستودع في الصالون ، كما في الشكل (١١) ، تسجل عليها المواد لمعرفة حركة هذه المواد داخل الصالون ، سريعة الاستهلاك ، بطيئة الاستهلاك والمواد الراكدة، لتحديد احتياجات الصالون الفعلية من المواد للعمل ، ومعرفة المواد التي لا يمكن استعمالها خوفاً من طلبها مرة أخرى وزيادة المصروفات على حساب الإيرادات . ويمكن تعبئة السجلات بالطرائق التالية :-
- ١- تحديد سجل عام يسجل فيه جميع المواد الموجودة في الصالون
 - ٢- تعبئة اسم المادة ومواصفاتها.
 - ٣- تحديد كمية المادة والوحدة وتاريخ صنعها.
 - ٤- تدوين تاريخ طلب المادة وأية ملاحظات أخرى.
 - ٥- تدوين كل مادة على صفحة خاصة بها في السجل.
 - ٦- تعبئة كمية الاستهلاك من المادة في نفس الصفحة وتحديد الرصيد.
 - ٧- عند تعبئة الصفحة يمكن الانتقال إلى صفحة أخرى والإشارة لرقم الصفحة في نهاية صفحة السجل.



الشكل (١٢): نموذج بطاقة ائتمان

أصبحت بطاقات الائتمان تستخدم بشكل واسع في المراكز التجارية والمحال المهنية، وتعد من الوسائل السريعة والسهلة في التعامل المالي ما بين الزبون وصاحب العمل فهي تحفظ الأموال من الضياع والسرقه وتيسر عملية البيع والشراء ، والاستفادة من الخدمات في أي وقت يشاء حامل البطاقة وهي من الوسائل الإلكترونية الحديثة التي تسهل العمليات المحاسبية. والشكل (١٢) يمثل نموذج لأحد بطاقات الائتمان.

أنواع بطاقات الائتمان

١-١٠

أ- بطاقة الحسم الفوري (أو بطاقة السحب المباشر الرصيد) Debit Card هي التي يكون لحاملها رصيد بالبنك ، فيسحب مئة مباشرة قيمة مشترياته وأجور الخدمات المقدمة له،

بناء على السندات الموقعة منه.

وتستخدم غالباً محلياً داخل الدولة أو مناطق فروع البنك المتصلة بجهاز حاسب آلي، يتبين

فيه حساب العميل ورصيده.

- فائدة هذه البطاقة:

هي تمكن صاحبها من الحصول على النقود، والسلع، والخدمات وغير ذلك ببسر وسهولة، دون تعرض لمخاطر حمل النقود أو السفر بها، ولكن لا يحق له الاستدانة بها لتحقيق مصالحه.

ب- بطاقة الائتمان المتجددة :

أو بطاقة الإقراض الربوي والتسديد على أقساط CARD CREDIT وهي التي تمنحها البنوك المصدرة لها لعملائها، على أن يكون لهم حق الشراء والسحب نقداً في حدود مبلغ معين، ولهم تسهيلات في دفع قرض مؤجل على أقساط وفي صيغة قرض ممتد متجدد على فترات، بفائدة محددة هي الزيادة الربوية. وهي أكثر البطاقات انتشاراً في العالم، وأشهرها: فيزا، وماستركارد.

أسس استعمال بطاقات الائتمان

٢-١٠

- ١- يتم الإنفاق مع البنك أو الجهة المصدرة لهذه البطاقات لوضع الماكنة الخاصة بكشف رصيد الساحب ويحدد المبلغ المطلوب.
- ٢- ترسل الأوراق المطبوعة من قبل الماكنة في نهاية كل فترة زمنية قد تكون يوم أو أكثر، حسب طبيعة العمل للبنك بحيث نقبض مقابلها المبلغ المطلوب .
- ٣- يتم التحقق من رصيد الزبون عند تحرير البطاقة داخل الآلة فيصدر ضوء أخضر يدل على وجود رصيد الزبون.
- ٤- عند تحرير البطاقة يؤخذ رقم البطاقة والمبلغ المطلوب من خلال رول ورقي صغير داخل الآلة حيث تمثل هذه الأوراق فاتورة بالمبلغ الواجب اقتطاعه وترسل إلى البنك .
- ٥- يوجد دليل مطبوع للبنك المصدر للبطاقات بأسماء التجار الذين يتعاملون معه محلياً وخارجياً .

آلة النقد وطرائق استعمالها

١١

هي آلة مصممة لحساب ثمن البضاعة أو الخدمات المقدمة داخل أي مشروع فيتم حساب رصيد الصندوق عن طريق جرد الصندوق في نهاية اليوم بحيث تتم مطابقة الكمية الفعلية للنقود بكمية النقود الواردة على رول النقدية الورقية المثبت على الآلة .

- من الأمور الواجب مراعاتها عند استعمال آلة النقد :
- ١- يجب تصفير عداد الآلة في نهاية اليوم أو عند انتهاء العمليات المالية لفترة زمنية محددة .
 - ٢- يجب عدم تداخل عمليات السحب والإيداع من خارج عمليات البيع والشراء مثال ذلك (أن يضع أمين الصندوق مبالغ زائدة تعود إليه أو أن يأخذ مبلغاً خلال العمل ويتصرف به دون أن يسجل ذلك على عداد الآلة (الرول الورقي).
 - ٣- أن تكون جميع الأسعار مبينة وواضحة على صفحة الآلة لكي يتم استخراج الثمن النهائي للمواد المباعة أو الخدمات المؤداة .
 - ٤- وفي نهاية يوم العمل يتم جرد النقدية الموجودة في درج الآلة ومطابقتها مع المبالغ المطبوعة على الرول الورقي للآلة وتسجيل نتيجة الحساب النهائي .

أنماط شخصيات الزبائن

١٢

تختلف طبائع البشر من شخص لآخر ، لذلك لا بد من معرفة هذه الطبائع وسلوكياتها ومدى استجابتها لمعرفة الطريقة المناسبة للتعامل معها وخلق اتصال فعال (مقابله ناجحة) لتحقيق النتائج المخطط لها ضمن أهداف المشروع الأساسية ، فالزبون هو رأس مال الصالون الحقيقي لذلك يجب المحافظة عليه بشتى الطرائق والأساليب ، والزبائن أنواع فمنهم :

١- زبون يعرف بدقة ما نوع الخدمة التي يريد أن تقدم له بالشكل والطريقة التي تناسبه بالمواد الخاصة بها.

٢- زبون لا يعرف بدقة كيفية تقديم الخدمة له والمواد والألوان التي تناسبه فيحتاج لنصيحة المزين لتقديم الخدمة المناسبة.

٣- زبائن لهم ثقافات خاصة بها كالمراهقين وكبار السن ، والأطفال فهم يرغبون بتقديم خدمة مميزة لهم حسب معتقداتهم ، و حسب العمر ، والظروف الخاصة بهم .

٤- زبائن لهم طباع حادة تحتاج من المزين الصبر والتروي في التعامل مع هذا الزبون للمحافظة عليه .

٥- ويوجد زبون ثرثار يسأل عن كل شيء يعنيه وما لا يعنيه لذلك يجب على المزين معرفة

الطريقة المناسبة لاستيعاب الزبون والحد من ثرثرته دون ترك أثر سلبي لديه .

٦- وهناك زبون هادئ وزبون متردد وآخر حساس مما يتطلب معاملة خاصة ومختلفة.

إن الزبائن هم رأس المال الحقيقي للصالون ويجب على صاحب الصالون والعاملين المحافظة عليهم وجذبهم بشتى الطرائق والأساليب ، ومن هذه الطرائق :

- ١- الاستقبال الجيد للزبائن بالترحيب والابتسامة .
- ٢- ويتمثل الاستقبال أيضا بالهيئة العامة للمزين (لبس مريول العمل، تسريحه بسيطة ، مكياج بسيط، لبس بعض الإكسسوارات التي تدل على أناقة ومهارة المزين).
- ٣- تقديم ضيافة بسيطة إن أمكن للزبون في حال انتظاره لوقت تقديم الخدمة له.
- ٤- سؤال الزبون عن حالة شعره أو بشرته ومدى التحسن الذي طرأ عليه خلال الفترة الزمنية التي تردد فيها على الصالون .
- ٥- احترام المواعيد المحددة للزبون مسبقاً وتقديم الخدمة له في الموعد المحدد .
- ٦- تقديم النصح والإرشاد للزبون لتقديم خدمه مميزه ترضيه وتلبي احتياجاته الشخصية والنفسية بالأدوات والمواد المناسبة.
- ٧- نصيحة الزبون بمواد التجميل التي يرغب بشرائها من الصالون التي تناسبه والتي تعزز ثقته بالصالون وإبقائه على تواصل دائم.
- ٨- تعزيز العلاقة الاجتماعية مع الزبون إن أمكن ذلك.

إدارة الأفراد وعمل الفريق

١٣

يتولى العمل في الصالون عدد من العاملين من أصحاب الخبرة والاختصاص يعملون كفريق لإنجاز كافة الأعمال بسهولة ويسر ومهارة عالية لذلك لا بد من وجود شخص يتولى إدارة الأفراد (لتحديد المسؤوليات والواجبات والمهام التي يجب تنفيذها) ولإنجاز العمل ومراقبة الأداء للعاملين وطريقة تعاملهم مع المواد والأدوات والتجهيزات و يتم ذلك من خلال :

- ١- النتائج العملية وملاحظتها على الزبائن
- ٢- طرائق تعاملهم مع الزبائن والمحافظة عليهم زبائن دائمين .
- ٣- الحفاظ على موجودات الصالون من الضياع والتلف والهدر.
- ٤- متابعتهم لموجودات الصالون من المواد وغيرها ، وإعدادهم لطلبات الشراء ، واستدراج المواد للصالون بالطرائق المناسبة وبالوقت المناسب للعمل .

يتعدد العاملون في الصالون من أصحاب الخبرة والكفاءة، فهم يعملون كفريق واحد لإنجاز كافة الأعمال بسهولة ويسر ودقة وكفاءة وبالزمن المحدد بما يتلاءم مع طبيعة الخدمات المقدمة للزبائن ونوعها ، ويتلاءم مع نوع وعدد التجهيزات والمساحة داخل الصالون. فكل شخص (عامل) داخل الصالون يتولى مهام محددة له يمكن أن تكون رئيسه أو فرعية مكملة لمهام عامل آخر، لذلك يجب أن يكون هناك لغة تفاهم وتواصل مستمر ، وفهم للمهام الموكولة لكل واحد منهم ، ومعرفة وفهم الهدف الأساسي للعمل داخل الصالون، ومحاولة تطوير العمل وحسب المهنة، والإيمان بها وتحقيق النتائج المخطط لها .

يعتمد تقييم أداء العاملين على طبيعة عمل كل فرد والطريقة التي يقدم بها الخدمة للزبون ومدى معرفته لتفاصيل عمله، ونوع المواد والتجهيزات المستخدمة في تقديم كل خدمة بأفضل الطرق والأساليب بما يضمن تقديم الخدمات ضمن مواصفات محددة يحافظ بها على المواد والتجهيزات من التلف والهدر والضياع للحد من المصروفات الزائدة والتي يعود أثرها على العمل والعاملين داخل الصالون وصاحب العمل، ويعتمد أيضاً على كيفية استقباله للزبائن واحترام المواعيد المحددة لهم وتحديد احتياجاتهم ورغباتهم وسرعة تلبيةها وخلق تواصل مستمر مع الزبون حتى بعد تقديم الخدمة لهم وخروجهم من الصالون .

التقويم

السؤال الأول : ضع دائرة حول الإجابة الصحيحة

- ١- من طرائق عرض مواد التجميل :
 - أ- عرض المواد حسب استخدامها والشركة المصنعة لها.
 - ب- عرض المواد حسب نوع المواد وكيفية استخدامها لجذب الزبائن .
 - ج- عرض المواد حسب احتياجات الزبائن من المواد المعروضة .
 - د- جميع ما ذكر أعلاه صحيح
- ٢- من طرائق تخزين وحفظ مواد ومستحضرات التجميل :
 - أ- حفظ المواد بغض النظر عن مدة صلاحيتها
 - ب- تصنيف المواد حسب جودة صنعها وامتيازاتها وطرائق التعامل معها.
 - ج- عدم فصل المواد عند تخزينها أكانت تجميلية أم كيميائية أم مساعدة.
 - د- تكديس المواد في المستودع
- ٣- تساهم عملية جرد البضاعة في المستودع والصالون :-
 - أ- تقديم مختلف أنواع الخدمات للزبائن بأسرع وقت
 - ب- إعداد طلبيات الشراء من مواد ومستحضرات التجميل حسب حاجة الصالون.
 - ج- عرض المواد في خزائن خاصة بها في الصالون
 - د- ترتيب البضاعة بشكل يتناسب مع ديكورات الصالون .
- ٤- معرفة أنماط شخصيات الزبائن يساهم بـ:
 - أ- تقديم الخدمات لأكثر عدد من الزبائن.
 - ب- معرفة طريقة تفكيرهم واتجاهاتهم.
 - ج- تحديد طريقة التعامل مع الزبائن وتقديم الخدمة المناسبة بالطريقة المناسبة لهم.
 - د- جميع ما ذكر أعلاه صحيح .
- ٥- مفهوم إدارة العاملين يقوم على أساس :-
 - أ- اختيار الأفراد أصحاب الاختصاص والكفاءة والخبرات المميزه للعمل داخل الصالون.
 - ب- تقديم الخدمات بشكل عشوائي .
 - ج- تكوين العلاقات الشخصية مع العاملين.
 - د- جميع ما ذكر أعلاه غير صحيح .

السؤال الثاني : - وضع مفهوم إدارة الصالون .

السؤال الثالث :- عدد أنواع السجلات المستخدمة في الصالون .

السؤال الرابع :- تتضمن بطاقة خدمة الشعر للزبون البيانات التالية

السؤال الخامس :- من المصطلحات المحاسبية المستخدمة في الصالون (الإيرادات) وضح المقصود بها.

السؤال السادس :- عدد أنواع الفواتير المستخدمة في الصالون .

السؤال السابع :- الدفتر الذي يساعد صاحب الصالون حساب صافي الرصيد في نهاية يوم العمل هو ؟

بطاقة العمل للتمرين (١)

الزمن المخصص: ١٠ دقائق

اسم التمرين : تعبئة سجل المواعيد في الصالون

أولاً : أهداف التمرين : يتوقع من المتدرب أن يصبح قادراً على أن:

يعبئ النموذج الخاص بسجل المواعيد المستعمل في الصالون.

ثانياً : التسهيلات التدريبية:

نموذج سجل المواعيد ، أقلام .

ثالثاً : خطوات العمل ، والنقاط الحاكمة والرسوم:

صالون النرجسة البيضاء
اريد - شارع الحصن (٠٧٩٦٣٢٢٦٩٩)
سجل المواعيد
التاريخ: ٢٠٠٧/٩/١٥

اليوم: الأحد

المزین :			المزین : صفاء			الساعة
رقم الهاتف	اسم الزبون	نوع الخدمة	رقم الهاتف	اسم الزبون	نوع الخدمة	
						٩,٠٠
						٩,٣٠
			***	هنا	صبغة	١٠,٠
						١٠,٣٠

- ١ - جهز نموذج سجل المواعيد
- ٢ - حدد موعد زيارة الزبون بالاتفاق معه.
- ٣ - سجل اسم الزبون ورقم هاتفه بدقة
- ٤ - سجل الموعد في السجل بدقة
- ٥ - سجل نوع الخدمة المراد تقديمها
- ٦ - ضع السجل في المكان المخصص له .

بطاقة العمل للتمرين (٢)

الزمن المخصص: ١٠ دقائق

اسم التمرين : تعبئة بطاقة الزبائن

أولاً : أهداف التمرين : يتوقع من المتدرب أن يصبح قادراً على أن:

- يعبئ بطاقات الزبائن حسب نوع الخدمة المقدمة له .
ثانياً : التسهيلات التدريبية:

نماذج بطاقة خدمة الزبون (شعر) ، أقلام

ثالثاً : خطوات العمل ، والنقاط الحاكمة والرسوم:

صالون النرجسة البيضاء
اريد - شارع الحصن (٠٧٩٦٣٢٢٦٩٩)
بطاقة خدمة (شعر)
اسم الزبون : هناء
رقم هاتف الزبون : ٧٠١٠١٩٨
عنوان الزبون : الحصن
ص. ب الزبون : ٥
العمل: ١٦
وصف حالة (الشعر،البشرة) عند الزيارة الأولى للصالون: الشعر دهني تالف....

اسم المميز	النتائج	التفصيلات		نوع الخدمة	التاريخ و الساعة
		المواد والأجهزة	الإجراءات		
صفاء	الشعر أملس ناعم نوع القصة :كاريه	مقص ومادة حمام زيت	حمام زيت وقص شعر	قص وحمام زيت	٢٠٠٧/٩/١٥ م(١:٠٠)

- ١ - البس المريول الخاص بالعمل .
- ٢ - حدد البطاقة المراد تعبئتها لنوع الخدمة المقدمة (شعر)
- ٣ - عبئ بطاقة خدمة الزبون(الشعر) (بيانات أولية قبل تقديم الخدمة)
- ٤ - حدد الإجراءات والمواد المستخدمة في العمل
- ٥ - أكمل تعبئة البطاقة بعد الانتهاء من تقديم الخدمة.
- ٦ -ضع البطاقة في المكان المخصص لها بعد انتهاء تقديم الخدمة.

بطاقة العمل للتمرين (٣)

الزمن المخصص: ٥ دقائق

اسم التمرين : تعبئة فاتورة خدمة الشعر للزبون

أولاً : أهداف التمرين : يتوقع من المتدرب أن يصبح قادراً على أن:

- يحرر فاتورة خدمة الشعر للزبون في الصالون بدقة
ثانياً : التسهيلات التدريبية:

نموذج فاتورة خدمة الشعر للزبون ، أقلام ، بطاقة الزبون

ثالثاً : خطوات العمل ، والنقاط الحاكمة والرسوم:

صالون النرجسة البيضاء
اريد - شارع الحصن (٠٧٩٦٣٢٢٦٩٩)
فاتورة خدمة
نقد/ ذمم
التاريخ : ١٥ / ٩ / ٢٠٠٧
المطلوب من ..فدوى.....المحترمة

المبلغ		نوع الخدمة	الرقم
د	ف		
١	-	قص الشعر	١
١	-	تمشيط الشعر	٢
١٠	-	صباغ الشعر	٣
١٥	-	تمليس الشعر	٤
٢٧	-	المجموع	
اسم المزين وتوقيعه: هناء			

- ١- جهز نموذج الفاتورة المراد استخدامها في نهاية تقديم الخدمة للزبون.
- ٢- عبي النموذج الخاص والذي تم اختياره لخدمة الزبون.
- ٣- بعد الانتهاء من تحرير الفاتورة ضعها في المكان المخصص لها .

بطاقة العمل للتمرين (٤)

الزمن المخصص : ٢٠ دقيقة

اسم التمرين : استقبال الزبائن والتعامل معهم

اولاً : أهداف التمرين : يتوقع من المتدرب أن يصبح قادراً على أن :

١- يستقبل الزبائن بطريقة مناسبة

٢- يتصل بفاعلية مع الزبون

٣- تقديم الخدمة للزبون بكفاءة ومهارة

ثانياً : التسهيلات التدريبية

مريول العمل ، السجلات (مواعيد ، خدمة ، فاتورة ،) ، أقلام ، مجلات ،

نشرات تجميل

ثالثاً : خطوات العمل والنقاط الحاكمة والرسوم

- ١- لبس المريول الخاص بالعمل.
- ٢- استقبال الزبائن بطريقة مناسبة
- ٣- أسأل الزبون عن نوع الخدمة المراد الاستفادة منها
- ٤- خاطب الزبون باسمه
- ٥- جهز البطاقة لخدمة الزبائن لتدوين الملاحظات عليها
- ٦- اسأل الزبون عن رضاه عن الخدمة المقدمة له
- ٧- اختر الفاتورة المناسبة لنوع الخدمة المقدمة للزبون
- ٨- حرر الفاتورة التي تم اختيارها في نهاية تقديم الخدمة
- ٩- ثبت موعد الزيارة القادمة للزبون في سجل المواعيد بدقة
- ١٠- ودع الزبون بالطريقة اللائقة والتي تحافظ على الود المتواصل معه

بطاقة العمل للتمرين (٥)

الزمن المخصص: ٢٠ دقيقة

اسم التمرين : توزيع المهام على العاملين

أولاً : أهداف التمرين : يتوقع من المتدرب أن يصبح قادراً على أن:

يوزع المهام على العاملين حسب تخصص كل منهم وكفاءته

ثانياً : التسهيلات التدريبية:

مريول العمل، السجلات (مواعيد ، خدمة، فاتورة ، مستودع ، ..)، أقلام

ثالثاً : خطوات العمل ، والنقاط الحاكمة والرسوم:

- ١- البس المريول الخاص بالعمل .
- ٢- حدّد الأدوار والأعمال داخل الصالون .
- ٣- حدّد الأشخاص (العاملين) للعمل المناسب والدور المناسب لكل منهم .
- ٤- وزع الأدوار والأعمال على العاملين كل حسب اختصاصه.
- ٥- تأكد من تنفيذ العاملين لأعمالهم بدقة.
- ٦- أسأل الزبون عن مدى رضاه عن الخدمة المقدمة له

بطاقة العمل للتمرين (٦)

الزمن المخصص: ١٠ دقائق

اسم التمرين : تعبئة سجلات تقييم أداء
العاملين

أولاً : أهداف التمرين : يتوقع من المتدرب أن يصبح قادراً على أن:
يعبئ سجلات تقييم أداء العاملين داخل الصالون
ثانياً : التسهيلات التدريبية:
نموذج تقييم أداء العاملين ، أقلام .

ثالثاً : خطوات العمل ، والنقاط الحاكمة والرسوم:

- ١- البس مريول العمل.
- ٢-جهز سجلات تقييم الأداء
- ٣- راقب العامل أثناء أدائه للعمل
- ٤-عبئ السجل بالملاحظات الحقيقية لأداء العاملين.
- ٥-ضع السجل في المكان المخصص له.

بطاقة العمل للتمرين (٧)

الزمن المخصص: ١٠ دقائق

اسم التمرين : استعمال بطاقة الائتمان

أولاً : أهداف التمرين : يتوقع من المتدرب أن يصبح قادراً على أن:

يستعمل بطاقة الائتمان بدقة .

ثانياً : التسهيلات التدريبية:

بطاقة إئتمان ، زيارة فعلية للبنك لإجراء العملية على أرض الواقع

ثالثاً : خطوات العمل ، والنقاط الحاكمة والرسوم:

- ١- جهاز البطاقة
- ٢- معرفة الرقم السري للبطاقة وحفظه.
- ٣- الذهاب إلى البنك لاستعمال البطاقة حسب الأصول .
- ٤- إيداع أو سحب الأموال بدقة.
- ٥- العودة لموقع الصالون.
- ٦- حفظ البطاقة في المكان المخصص لها.

نص الاختبار العملي

الرقم	الأسئلة العملية	الزمن
س ١	<p>نص السؤال والرسومات / عبي فاتورة خدمة الشعر للزبون مراعيًا : - تحضير دفتر الفواتير . - تحضير بطاقة خدمة الشعر للزبون ومعبأة من قبل المزين بالخدمات التي تم تقديمها للزبون . - تحضير قائمة الأسعار في الصالون . - تحديد سعر كل خدمة مقدمة للزبون . - تحرير الفاتورة حسب الأصول . مدفوع/ ذمم . - وضع الدفتر في المكان المخصص له .</p>	العلامة / ١٠٠ (١٠) دقائق

استمارة تدرج الاختبار العملي

الزمن المخصص: ١٠ دقائق

أسم العمل : تعبئة فاتورة خدمة الشعر للزبون

التسهيلات اللازمة	العلامة		معايير الأداء	الخطوات الرئيسية والنقاط الحاکمة	محتوى الاختبار	
	المنوحة	المخصصة			عناصر المناقشة	عناصر الأداء
- دفتر الفواتير - بطاقة خدمة الشعر		١٠		التأكد من بطاقة خدمة الشعر للزبون		السؤال الأول : ١- تحضير دفتر الفواتير
		٢٠		- تدوين الملاحظات العامة عن الزبون (أسم الزبون ، رقم التلفون ، العنوان ، ..)		٢- استعمال بطاقة خدمة الشعر للزبون (المعبأة من قبل المزين) .
		٢٠		- تحديد سعر الخدمات المقدمة للزبون .		٣- تحديد سعر كل خدمة مقدمة للزبون
		٤٠		- تحرير الفاتورة وحسب الأصول		٤- تحرير الفاتورة حسب الأصول (مدفوع / ذمم)
		١٠		- أقل من (٥) دقيقة		٥- زمن الإنجاز
	٥		- من (٥ - ٧) دقيقة			
	صفر		- من (٨ - ١٠) دقيقة			

