



مشروع صالون لمسات منار

لمسات جميلة لأنثى تستحق

منار سعيد ناجي

إعداد الطالبة

تخطيط المشروع

المادة

دينا الوقاد

بإشراف الدكتورة

الرؤية



تتطلع إدارة المشروع إلى ريادة القطاع المحلي، ليكون الوجهة الأولى للأهـمـهـات والموظفـات والطالبـات، من خلال تقديم خدمات تجمع بين الكفاءة والسرعة، وسدّ الفجوة بين الصالونات الفاخرة والصالونات الاعتيادية.

الرسالة



تقديم خدمات تجميلية فائقة الجودة، توازن بين تقدير وقت العميلة الثمين وتوفير تجربة استرخاء متكاملة ضمن بيئة هادئة ومريحة.

الراحة

بيئة هادئة وتجربة استرخاء متكاملة

الجودة

منتجات آمنة ومعايير تعقيم صارمة

الكفاءة

خدمة سريعة دون مساس بالجودة

الخدمة	الوصف	متوسط السعر
العناية بالشعر	سشوار سريع، قصات عصرية، صبغات، وعلاجات ترطيب بمنتجات آمنة وموثوقة.	250 ريال
العناية بالأظافر	منطقة مخصصة للمانيكير والباديكير بأعلى معايير التعقيم.	150 ريال
المكياج والبشرة	مكياج يومي للدوام والمناسبات، تنظيف بشرة وتشكيل حواجب.	300 ريال



المكياج والبشرة

مكياج • تنظيف بشرة •
حواجب



العناية بالأظافر

مانيكير • باديكير • تعقيم

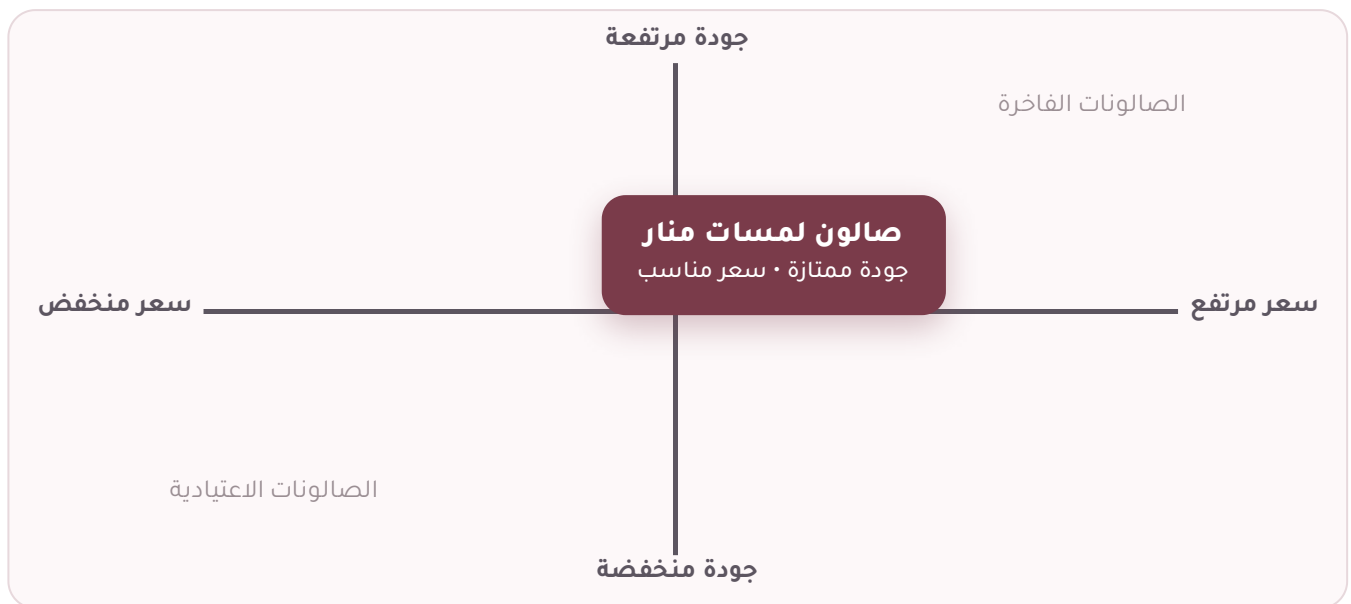


العناية بالشعر

سشوار • قصات • صبغات •
ترطيب

موقعنا في سوق إدارة الأعمال

نقع في منطقة «المستوى المتوسط» حيث نقدم جودة ممتازة بأسعار مناسبة.

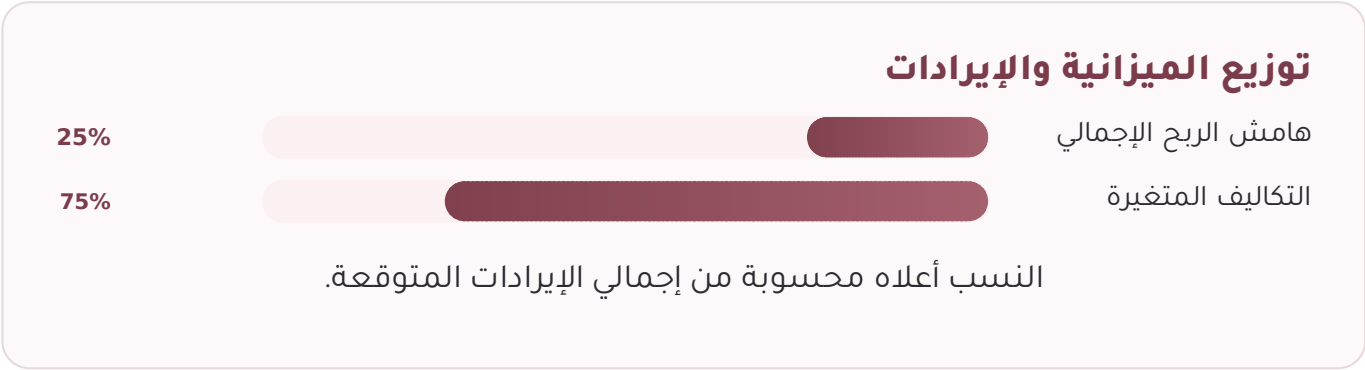


استراتيجية الحفاظ على الموقع

- سرعة دوران العميلة: لا تأخذ وقتاً طويلاً.
- المحافظة على الجودة: في جميع الخدمات.
- تحفيز الموظفين: عبر مراقبة دقيقة وربط العمولات بها.
- رفع معدل الإشغال: باستغلال أوقات الركود بعروض خاصة.

البند	القيمة
إجمالي الاستثمار المبدئي	395,000 ريال
التكاليف المتغيرة (مواد وعمولات)	75% من الإيرادات
هامش الربح الإجمالي	25%
الربح التشغيلي المتوقع (بعد 6 أشهر)	22,797 ريال شهرياً

22,797 الربح الشهري المتوقع	25% هامش الربح الإجمالي	75% التكاليف المتغيرة	395,000 الاستثمار المبدئي (ريال)
-----------------------------------	----------------------------	--------------------------	--



بنود الاستثمار المبدئي

البند	القيمة	النسبة	الوصف
تجهيز وديكور المكان (Fit-out)	120,000 ريال	30.4%	التصميم الداخلي والتنفيذ
المعدات والأثاث	100,000 ريال	25.3%	كراسي، مغاسل، أجهزة، وحدات أظافر
التراخيص والرسوم القانونية	110,000 ريال	27.8%	البلدية، السجل التجاري، الدفاع المدني
التسويق وحملة الافتتاح	15,000 ريال	3.8%	الهوية البصرية والحملة الرقمية
احتياطي رأس المال العامل	50,000 ريال	12.7%	تشغيل الأشهر الأولى
الإجمالي	395,000 ريال	100%	—

مؤشرات التكلفة

395,000	330,000	65,000	12.7%
إجمالي الاستثمار (ريال)	تكاليف تأسيسية ثابتة	تسويق واحتياطي تشغيلي	نسبة الاحتياطي من الاستثمار

هيكل الأسعار وتوزيع الإيرادات

الخدمة	متوسط السعر	مكوّن التكلفة المتغيرة	ملاحظات
المكياج والبشرة	300 ريال	مواد استهلاكية + عمولة	الأعلى قيمة لكل جلسة
العناية بالشعر	250 ريال	مواد استهلاكية + عمولة	الأعلى تكراراً
العناية بالأظافر	150 ريال	أدوات استخدام واحد + عمولة	أدوات تُتلف بعد كل عميلة

النسب أعلاه مبنية على الافتراضات المعتمدة في دراسة الجدوى المالية للمشروع (صفحة 5).

تقييم المخاطر واستجاباتها

نوع الخطر المحتمل	الاحتمالية	التأثير	درجة الخطورة	الاستجابة
تضارب مواعيد الحجوزات التقليدية	مرتفع	متوسط	مرتفعة	تحديث السجل المركزي لحظياً وإرسال رسائل تذكير وتأكيـد قبل 24 ساعة.
تحسس بشرة أو جلد العميلة من المستحضرات	منخفض	مرتفع جداً	متوسطة	فرض تعبئة استبيان الحساسية والتحسس كخطوة إجبارية قبل بدء أي خدمة.
تأخر العاملات أو حدوث تكـدس بالصالون	متوسط	مرتفع	مرتفعة	تفعيل بروتوكول الخدمات المتوازية بإشراف المشرفة العامة.
انتقال العدوى أو الأمراض عبر أدوات الأظافر	منخفض	مرتفع جداً	مرتفعة جداً	الاعتماد الكلي على أدوات ذات استخدام لمرة واحدة تُرمى فوراً بعد الخدمة.

معايير إدارة الجودة

معايير السلامة المواد (Zero-Harm) مطابقة جميع المنتجات لمواصفات هيئة الغذاء والدواء وخلوّها التام من البارابين والفورمالدهيد.	معايير الاستخدام الفردي (Disposable) يُمنع منعاً باتاً استخدام أي أداة أظافر لأكثر من عميلة؛ تُفتح لكل عميلة حقيبة أدوات مخصصة تُتلف فور انتهاء الجلسة.
معايير الخدمة المتوازية إنهاء خدمة (شعر + أظافر معاً) خلال 45 دقيقة كحد أقصى لتوفير وقت العميلة المزدحم.	معايير الانتظار والضيافة ألا يزيد وقت انتظار العميلة عن 5 دقائق، مع تقديم القهوة والحلا خلال أول دقيقتين من الوصول.

آلية الضبط

تُراجع هذه المعايير أسبوعياً عبر جولة تفتيش داخلية من المشرفة العامة، وتوثّق المخالفات في سجل الجودة وتنعكس مباشرة على تقييم الأداء واحتساب العمولات.

جدول الكادر التفصيلي

الوظيفة	العدد	الراتب الشهري	الحافز	التدريب
المديرة / موظفة الاستقبال	1	4,500 ريال	—	دورة في إدارة الحجوزات وخدمة العملاء
عاملات الشعر	3	3,500 ريال	نسبة من المبيعات (2%)	دورات في أحدث تقنيات القص والتصفيف
فنيات الأظافر	3	2,500 ريال	نسبة من المبيعات (2%)	دورات في التعقيم والعناية بالأظافر
فنيات المكياج	2	3,500 ريال	نسبة من المبيعات (2%)	دورات في تقنيات المكياج الحديثة
عاملة النظافة	1	1,800 ريال	—	تدريب أساسي على معايير النظافة
الإجمالي	10	35,800 ريال	—	تدريب دوري لجميع الكادر على النظافة والجودة

الكفاءة التشغيلية واستراتيجية التسعير

استغلال الأوقات الفارغة وعروض الصباح

للحفاظ على أسعار منطقية وتنافسية دون المساس بالجودة، تُستغل فترة الصباح بعروض خاصة تملأ الوقت الفارغ خلال ساعات العمل. هذا يزيد الدخل اليومي بما يغطي الرسوم التشغيلية، ويتيح تقديم أسعار منافسة مع الحفاظ على مستوى الجودة.

آلية العمل والمتابعة الدورية

تُجهز آلية عمل تفصيلية وواضحة لكل عملية تشغيلية داخل الصالون، مع إدارة متابعة دورية ومنتظمة لهذه العمليات. نتائج المتابعة تدخل مباشرة في تقييم أداء كل موظفة، وتُستخدم أساساً لاحتساب العمولة المستحقة لها.

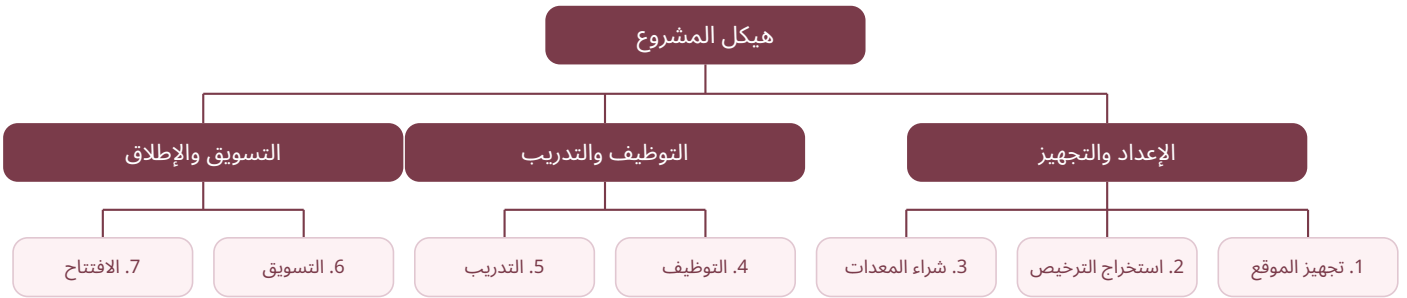
ركائز المحافظة على التميز في السوق

- سرعة دوران العميلة — العميلة لا تأخذ وقتاً طويلاً لدينا.
- المحافظة على الجودة في جميع الخدمات المقدمة.
- تحفيز العاملات على الجودة عبر مراقبة دقيقة وربط العمولات بها.
- معدل إشغال عالي جداً باستغلال أوقات انخفاض الضغط بعروض محفزة.

الجدول الزمني للتنفيذ

الربع	المرحلة	الأنشطة الرئيسية
الربع الأول	التأسيس	استئجار الموقع المناسب، استخراج التراخيص البلدية، والبدء في تصميم الديكور الداخلي.
الربع الثاني	التجهيز	تنفيذ أعمال الديكور، وشراء وتركيب المعدات والأثاث ومواد التجميل الأساسية.
الربع الثالث	التوظيف	استقطاب الكفاءات، تدريب الطاقم على معايير النظافة وسرعة الخدمة، وإعداد أنظمة الحجز، وإنتاج خطة عمل تفصيلية لكل خدمة بالوقت المطلوب.
الربع الرابع	الافتتاح	الافتتاح التجريبي لأهالي الحي، إطلاق حملة العروض التسويقية، والبدء في التشغيل الرسمي.

هيكل تجزئة الأعمال (WBS)



أصحاب المصلحة



خطة التواصل

م	عنصر خطة التواصل	التفصيل
1	اجتماع أسبوعي	مراجعة الجوزات، الجودة، وملاحظات العمليات مع كامل الكادر.
2	تقرير شهري	الإيرادات، معدل الإشغال، رضا العملاء، والانحرافات عن الخطة.
3	وسيلة التواصل	مجموعة تواصل داخلية للكادر ورقم مودد للعمليات.
4	المسؤول عن المتابعة	مديرة الصالون بإشراف مالكة المشروع.

مؤشرات الأداء (KPIs)

م	مؤشر الأداء	المستهدف	دورية القياس
1	رضا العملاء	95% ≤	شهرياً
2	وقت الانتظار	أقل من 5 دقائق	يوميًا
3	معدل إشغال الصالون	80%	أسبوعيًا
4	عدد العمليات الشهرية	يقرر المستهدف بعد الافتتاح	شهريًا
5	نسبة العملاء العائدين	90%	شهريًا

45 دقيقة

شعر + أظافر معاً

> 5 دقائق

وقت الانتظار

95%

رضا العملاء المستهدف

تُستخدم مخرجات المؤشرات في تحليل الأداء، معالجة أي تقصير، وتكريم الموظفين المتميزين.

يتبنى المشروع نظاماً صارماً للمراقبة والتحكم لضمان تقديم أعلى معايير الجودة باستمرار.

✉ نظام تقييم رضا العملاء

يتم إرسال رسالة تقييم آلية فور انتهاء الخدمة عبر رقم التواصل الخاص بمنسقة الصالون.

★ محتوى استبيان التقييم

- تقييم مستوى الخدمة التجميلية.
- تقييم مهنية وحسن تعامل الموظفة.
- سؤال الولاء: «هل ستكررين زيارتك لصالون لمسات منار؟».
- سؤال التسويق: «كيف سمعت عن صالون لمسات منار؟».



رسالة نصية آلية بعد الخدمة



أسئلة الولاء والتسويق



تقييم مستوى الخدمة التجميلية

🎯 الهدف

استخدام هذه البيانات لتحليل الأداء، معالجة أي تقصير، وتكريم الموظفين المتميزات.

صوت العميل هو بوصلتنا نحو التميز



مرحلة إغلاق المشروع

تعد هذه المرحلة الخطوة التتويجية لضمان الانتقال السلس من التخطيط إلى التشغيل الفعلي.

1 التصفية المالية

إجراء مراجعة نهائية للحسابات، تسوية كافة الفواتير، وإقفال الدفاتر المالية لمرحلة التأسيس لضمان دقة رأس المال التشغيلي.

2 التوثيق الإداري

إنهاء كافة الإجراءات القانونية والتراخيص، وتوثيق سجلات الموظفين والتعاقدات النهائية لضمان جاهزية المنشأة.

3 الانتقال للتشغيل

التأكد من احتمال كافة متطلبات خطة المشروع، وتجهيز الموقع بكامل طاقته التشغيلية، إيداعاً ببدء العمل الفعلي واستقبال العميلات.

التشغيل الفعلي

الإغلاق والتسليم

مرحلة التخطيط

من التخطيط المُحكم إلى تشغيل يليق بلمسات منار