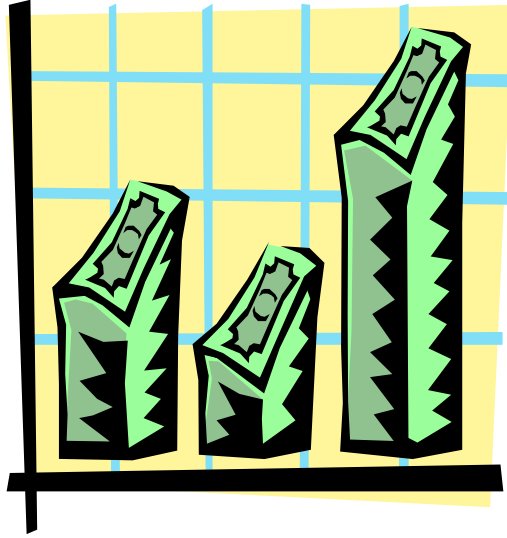




المملكة العربية السعودية  
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني  
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

# الدليل الإرشادي لخطة التدريب النظري والعملي لبرنامج بائع تجزئة





:

إدراكاً من المؤسسة لأهمية بناء مناهجها التعليمية بما يلبي الحاجة الفعلية لسوق العمل فقد قامت الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج بالمؤسسة وبمشاركة القطاع الأهلي بعقد ورش للتحليل الوظيفي للمهن وقد نتج من ذلك جدول تحليل وظيفي يحتوي على واجبات ومهام كل مهنة إضافة إلى جدول بالمعارف والمهارات العامة وسلوكيات العمل والمواد والتجهيزات والأدوات المساعدة في أداء العمل.

وقد تم توزيع المهام على عدد من الحقائق التدريبية تتسجم فيما بينها بالمحتوى وتقسّم الحقيبة التدريبية إلى عدد من الوحدات التدريبية كل وحدة تمثل مهمة تدريبية أو أكثر إذا اقتضى الأمر وهذه الحقائق التدريبية تمثل الجانب التخصصي للمهنة ، وهي تمثل الجانب النظري من التدريب أما الجانب العملي فيقتضيه المتدرب في ممارسة هذه الواجبات والمهام في موقع العمل.

وفي مهنة بائع التجزئة قسم الجانب النظري إلى مرحلتين بالإضافة إلى مرحلتين أخريين للجانب العملي حيث يقضي المتدرب في الجانب النظري أربعة أسابيع في الفترة الأولى يتلقى فيها بالإضافة إلى المواد التخصصية مواد مساندة عبارة عن سلوك وظيفي وحاسب آلي ولغة إنجليزية تخصصية وبعد ذلك يقضي المتدرب فترة ستة أسابيع في ممارسة العمل الفعلي ويرجع سبب انخفاض فترة



التدريب النظري مقارنة بالعمل إلى طبيعة الحقيبة التدريبية المقررة في الفترة الأولى والتي تركز على جانب التخصصية واللغة الإنجليزية التخصصية.

بعد ذلك يعود للفترة النظرية الثانية وقدرها أربعة أسابيع والتي يتلقى فيها المتدرب بالإضافة إلى المواد التخصصية، اللغة الإنجليزية المتخصصة ، وبعد الانتهاء من هذه الفترة النظرية ينتقل المتدرب مرة أخرى إلى ممارسة العمل الفعلي في موقع العمل ولمدة ستة أسابيع.

ويحتوي هذه الدليل على ما يلي:

١. الجدول الزمني للتدريب النظري والعملية
٢. الإطار العام للمواد
٣. مدة التدريب للحقائب التدريبية
٤. محتويات الحقائب التدريبية لمهنة بائع تجزئة والمدة الزمنية للتدريب النظري والعملية.
٥. إعداد الحقائب التدريبية وعلاقتها بالوحدات التدريبية.
٦. جدول التحليل الوظيفي لمهنة بائع تجزئة.

الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج



## ١ - الجدول الزمني للتدريب النظري والعملي

يتم تدريب الطالب لمدة ٢٥ أسبوعاً منها ٨ أسابيع في التدريب النظري في وحدات المؤسسة موزعة على مرحلتين بواقع ٢٥ ساعة في الأسبوع ، أما التدريب العملي فمدته ١٢ أسبوعاً موزعة على مرحلتين تدريبيتين وقد تم تقدير مدة التدريب العملي في المنشأة بواقع ٣٠ ساعة عمل في الأسبوع تقريباً.

الإطار الزمني للبرنامج التدريبي ( بانع التجزئة )

م	نوع التدريب	عدد أسابيع التدريب	المواد أو الحقائق التدريبية	عدد الساعات التدريبية
١	تدريب نظري	٤	مواد	٢٤
			تخصصية	٨
			حاسب آلي	٢٤
			سلوك وظيفي	٢٠
			لغة إنجليزية تخصصية	٢٤
			<b>المجموع</b>	١٠٠
٢	تدريب عملي	٦	حسب ساعات العمل في المنشأة	
٣	تدريب نظري	٤	مواد	٢٤
			تخصصية	٢٨
			لغة إنجليزية تخصصية	٤٨
			<b>المجموع</b>	١٠٠
٤	تدريب عملي	٦	حسب ساعات العمل في المنشأة	



## ٢ - الإطار العام للمواد

وتمثل المواد التخصصية المهام والمعارف والمهارات المستخرجة من جدول التحليل الوظيفي بينما المواد المساندة تمثل المعارف العامة وسلوكيات العمل والمواد والتجهيزات في جدول التحليل الوظيفي ، على سبيل المثال الحاسب الآلي واللغة الإنجليزية تعتبر من المعارف العامة التي يحتاجها المتدرب بشكل عام والسلوك الوظيفي يمثل السلوكيات الواجب توافرها في الموظف ليؤدي متطلبات العمل على أكمل وجه.

## ٣ - مدة التدريب للحقائب التدريبية

م	الحقيبة	الوحدة التدريبية	مدة التدريب النظري
1	الحقيبة الأولى	مهارات البيع وخدمة العملاء	٢٤
2	الحقيبة الثانية	تجهيز وعرض المنتج	٨
3	الحقيبة الثالثة	الإجراءات المكتبية في البيع	٢٤
4	الحقيبة الرابعة	تطبيقات الحاسب في المبيعات	٢٨
		المجموع	٨٤



#### ٤ - محتويات الحقايب التدريبية

يتم إعداد البرنامج التدريبي عن طريق إعداد حقيبة تدريبية لمجموعة من المهام تشترك في المعارف والمهارات المطلوب التدريب عليها.  
وتتكون كل حقيبة من مجموعة من الوحدات التدريبية بحيث تغطي كل وحدة تدريبية مهمة من المهام أو أكثر.

		مهارات البيع وخدمة العملاء	
مدة التدريب العملي	مدة التدريب النظري	الوحدة التدريبية	الحقيبة الأولى تسلسل
٤	١	يستقبل العميل	1
١٢	٣	يشرح مواصفات المنتج	2
٨	٢	يحدد متطلبات العميل	3
٤	١	يستعرض منتجات بديلة	4
٤	١	يستعرض الجوانب الإيجابية للمنتج	٥
٤	١	يقدم العروض الترويجية للمنتج	٦
٨	٢	يفاضل العميل بسعر المنتج	٧
٤	١	يزود العميل بالنشرات التعريفية	٨
٨	٢	يحصل على الموافقة بالشراء	٩
٤	١	يقوم بمتابعة إصدار فاتورة البيع	١٠
٤	١	يتابع عملية تسليم البضاعة	١١
٨	٢	يعالج ملاحظات العملاء	١٢
٨	٢	يقترح الحلول المناسبة في حدود صلاحيته	١٣
٨	٢	يتابع حل المشكلة	١٤
٨	٢	يقدم خدمة ما بعد البيع ( استبدال - استرجاع)	١٥
٩٦	٢٤	المجموع	

		تجهيز وعرض المنتج	
مدة التدريب العملي	مدة التدريب النظري	الوحدة التدريبية	الحقيبة الثانية تسلسل
٣	١	يطلب تأمين المنتج	١
٣	١	يهتم بنظافة المنتج	٢
٣	١	يصنف المنتج	٣



٦	٢	يضع المواصفات الفنية للمنتج	٤
٣	١	يضع السعر على المنتج	٥
٦	٢	يضع المنتج في المكان المناسب	٦
٢٤	٨	المجموع	

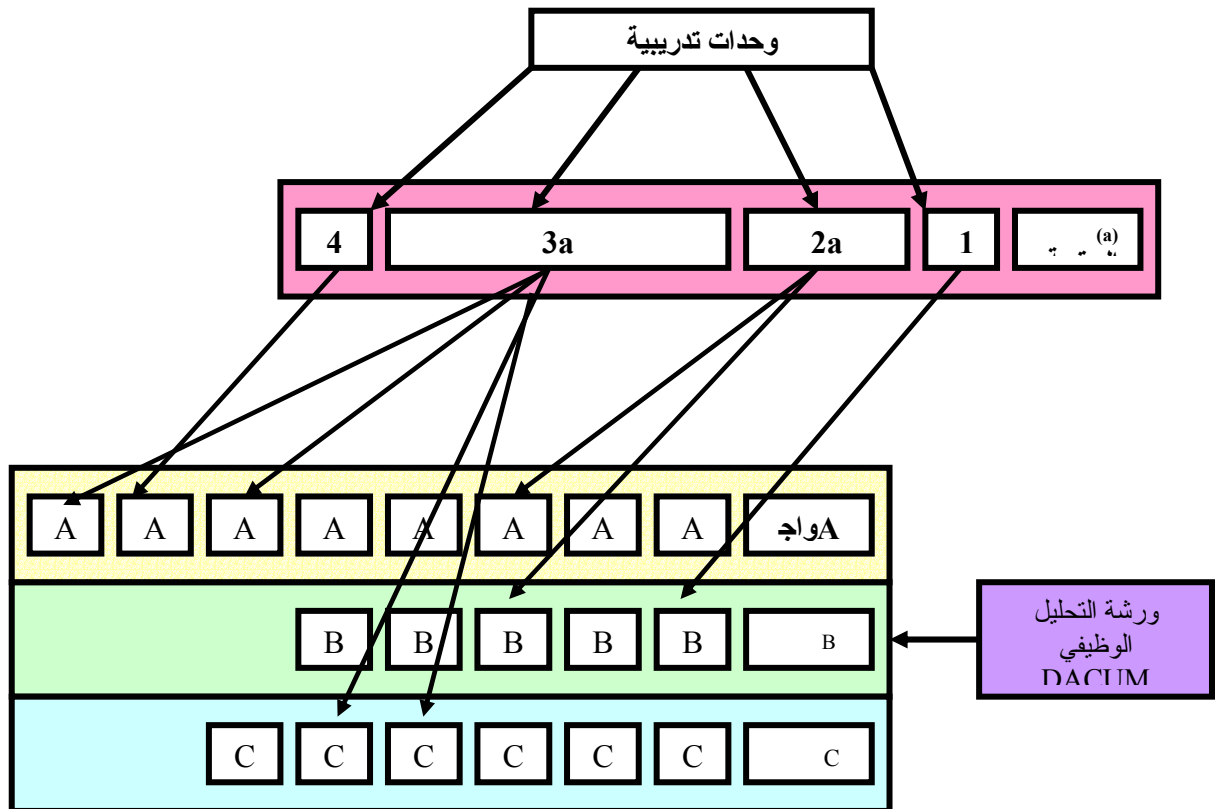
		الإجراءات المكتتبية في البيع	الحقيية الثالثة
مدة التدريب العملي	مدة التدريب النظري	الوحدة التدريبية	تسلسل
٢	١	يطلع على سياسة المنشأة	١
٢	١	يطلع على نظام العمل والعمال	٢
٢	١	يطلع على نظام التأمينات الاجتماعية	٣
٢	١	يلتزم بأنظمة وإجراءات العمل في المنشأة	٤
٢	١	يحتفظ بالأنظمة واللوائح	٥
٢	١	يقوم بتهيئة منتجات الجرد	٦
٢	١	يقوم بتعبئة نماذج الجرد	٧
٢	١	ينفذ خطة الجرد	٨
٤	٢	يشارك في إعداد التقارير النهائية	٩
٤	١	يطلب تأمين المستلزمات المكتتبية	١٠
٤	١	يطلب النماذج الخاصة ببائع التجزئة	١١
٤	١	يدون البيانات الخاصة بالعميل	١٢
٤	١	ينظم الملفات	١٣
٤	١	يحفظ صور من الفواتير والمستندات	١٤
٣	١	يشارك في الدورات التدريبية	١٥
٣	١	يستفيد من خبرات رؤسائه	١٦
٣	١	يطلع على المراجع الخاصة في مجال البيع	١٧
٣	١	يشارك في لجان البيع	١٨
٥	١	يستخدم طابعة الحاسب	١٩
٥	١	يستخدم آلة التصوير	٢٠
٥	١	يستخدم جهاز الفاكس	٢١
١٠	٢	يستخدم الآلة الحاسبة	٢٢
٧٧	٢٤	المجموع	



		تطبيقات الحاسب في المبيعات		الحقيبة الرابعة
مدة التدريب العملي	مدة التدريب النظري	الوحدة التدريبية		تسلسل
١٤٠	٢٨	يستخدم الحاسب الآلي		١
١٤٠	٢٨	المجموع		

### ٥ - إعداد الحقائق التدريبية بناءً على التحليل الوظيفي للمهنة

يتم إعداد البرنامج التدريبي عن طريق إعداد حقيبة تدريبية لمجموعة من المهام  
تتشارك في المعارف والمهارات المطلوب التدرُّب عليها  
وتتكون كل حقيبة من مجموعة من الوحدات التدريبية بحيث تغطي كل وحدة  
تدريبية مهمة من المهام أو أكثر.







## التحليل الوظيفي لمهنة بائع تجزئة



إعداد

الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

بالمؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني

مستوى الدخول للتدريب على هذه المهنة " الثانوية العامة "



التاريخ

جمادى أولى ١٤٢٤هـ

### المشاركون في ورشة العمل

احمد ناجي  
مكتبة جرير

باسل كنعان عبدالرزاق  
شركة الباطين للتجارة

جمال الدين محمود البرغوثي  
الشركة الدولية للأجهزة الإلكترونية

سامر محمد قره فاقى  
شركة الباطين للتجارة

عبدالله بن عبدالرحمن العويس  
شركة الشايح الدولية

فهد عبدالله الدهيمي  
شركة الاتصالات السعودية

محمد ناصر محمد العقيل  
مكتبة جرير

ناصر راشد العنزي  
شركة الشايح الدولية

هاشم محمد أحمد البيخيت  
الشركة الدولية للأجهزة الإلكترونية

### منسقو ورشة العمل

أ. عبدالرحمن بن محمد العمرو

أ. عبدالله بن محمد الجوهري

### المخطط التنظيمي للمهنة

مدير المبيعات

مدير فرع

مشرف مبيعات

بائع تجزئة



المهام

الواجبات

A5)	A4)	A3)	A2)	A1)	يطبق اللوائح والأنظمة	A
يحتفظ بالأنظمة واللوائح	يلتزم بأنظمة وإجراءات العمل في المنشأة	يطلع على نظام التأمينات الاجتماعية	يطلع على نظام العمل والعمال	يطلع على سياسة المنشأة		
B5)	B4)	B3)	B2)	B1)	يقوم بتجهيز المنتج	B
يضع السعر على المنتج	يضع المواصفات الفنية للمنتج	يصنف المنتج	يهتم بنظافة المنتج	يطلب تأمين المنتج		
C5)	C4)	C3)	C2)	C1)	يعرض المنتج للبيع	C
يستعرض الجوانب الإيجابية للمنتج	يستعرض منتجات بديلة	يشرح مواصفات المنتج	يحدد متطلبات العميل	يستقبل العميل		
		D3)	D2)	D1)	يتم صفقة البيع	D
		يتابع عملية تسليم البضاعة	يقوم بمتابعة إصدار فاتورة البيع	يحصل على الموافقة بالشراء		
	E4)	E3)	E2)	E1)	يشارك في لجان الجرد	E
	يشارك في إعداد التقارير النهائية	ينفذ خطة الجرد	يقوم بتعبئة نماذج الجرد	يقوم بتهيئة منتجات الجرد		
	F4)	F3)	F2)	F1)	يقوم بخدمة العملاء	F
	يقدم خدمة ما بعد البيع ( استبدال - استرجاع)	يتابع حل المشكلة	يقترح الحلول المناسبة في حدود صلاحيته	يعالج ملاحظات العملاء		
G5)	G4)	G3)	G2)	G1)	يستخدم التقنيات الحديثة	G
يستخدم الآلة الحاسبة	يستخدم جهاز الفاكس	يستخدم آلة التصوير	يستخدم طابعة الحاسب	يستخدم الحاسب الآلي		





	H4)	H3)	H2)	H1)	<b>يقوم بالأعمال المكتبية</b>	<b>H</b>
يحفظ صور من الفواتير والمستندات	ينظم الملفات	يدون البيانات الخاصة بالعميل	يطلب النماذج الخاصة ببائع التجزئة	يطلب تأمين المستلزمات المكتبية		
I5)	I4)	I3)	I2)	I1)	<b>يطور قدراته</b>	<b>I</b>
	يشارك في لجان البيع	يطلع على المراجع الخاصة في مجال البيع	يستفيد من خبرات رؤسائه	يشارك في الدورات التدريبية		



سلوكيات العمل	المعارف العامة والمهارات
<ol style="list-style-type: none"> <li>١. الصبر</li> <li>٢. الهدام الحسن (المظهر الحسن)</li> <li>٣. اللباقة</li> <li>٤. الطموح</li> <li>٥. الالتزام بالمواعيد</li> <li>٦. سرعة اتخاذ القرار</li> <li>٧. سرعة البديهة</li> <li>٨. الصدق</li> <li>٩. الأمانة</li> <li>١٠. تحمل ضغوط العمل</li> <li>١١. حسن الإصغاء</li> <li>١٢. السرية</li> <li>١٣. المبادرة</li> <li>١٤. العمل بروح الفريق الواحد</li> <li>١٥. دقة الملاحظة</li> <li>١٦. تقبل النقد</li> <li>١٧. الولاء للمنشأة</li> <li>١٨. الاتزان (غير مزاجي)</li> <li>١٩. تحمل المسؤولية</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>١. الإلمام باللغة الإنجليزية</li> <li>٢. الإلمام بالتعامل مع برنامج تطبيقات الحاسب الآلي (word, excel,....etc)</li> <li>٣. أن تكون لديه مهارة الإقناع</li> <li>٤. القدرة على ترتيب الأولويات</li> <li>٥. مهارة الرد على الهاتف</li> <li>٦. المعرفة بالعمليات الحسابية</li> </ol>
التجهيزات والأدوات والمواد	الاهتمامات والتوجهات المستقبلية
<ol style="list-style-type: none"> <li>١. آلة حاسبة</li> <li>٢. دليل هاتف</li> <li>٣. حافظه كروت</li> <li>٤. كروت شخصية</li> <li>٥. قلم</li> <li>٦. مفكرة بالمواعيد</li> <li>٧. دولاب لحفظ المعاملات</li> <li>٨. مكتب كاوتر</li> <li>٩. تجهيزات مكتبية</li> <li>١٠. آلة تصوير</li> <li>١١. حاسب آلي</li> <li>١٢. أدوات تنظيف</li> <li>١٣. هاتف</li> <li>١٤. نشرات تعريفية</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>١. الاهتمام بالدورات التدريبية</li> <li>٢. استخدام التقنيات الحديثة في عمليات البيع</li> <li>٣. الدعم المادي والمعنوي لبائع التجزئة</li> <li>٤. صقل الوظيفة بمهارات حسن التعامل والبيع مع الآخرين</li> </ol>