

1. مقدمة وتعديلات جوهرية على منطق العمل

هذا المستند يمثل Blueprint كاملاً لنظام "المنيو"، وهو منصة متكاملة لإدارة عمليات المطاعم والمقاهي (Operations Management Platform). النظام يهدف إلى تمكين شركة "المنيو" من إدارة عملائها، ومقدمي خدماتها، والعمليات التشغيلية بكفاءة عالية.

بناءً على طلبك، تم تطبيق التعديلات الأساسية التالية على منطق العمل:

- **توحيد دور مقدمي الخدمات:** تم إلغاء الفصل بين "المشغلون" و"الموظفون" ككيانات منفصلة وظيفياً. كلاهما الآن يندرج تحت فئة "مقدم الخدمة". يتم إضافتهم وإدارتهم بواسطة مدراء النظام ويتم إسنادهم لتنفيذ العمليات والخدمات، ولا يقومون هم بإنشاء العمليات.
- **إلغاء خدمة "شاركني موظف":** تم حذف هذه الميزة بالكامل من نموذج العمل. النظام الآن يخدم شركة "المنيو" حصراً لإدارة مواردها وإسنادها لعملاء، وليس كمنصة لتبادل الموظفين بين الشركات.

2. Workflow جديد: نظام التقييم الشهري لمقدمي الخدمات

سيتم إنشاء وحدة جديدة لتمكين العملاء من تقييم أداء مقدمي الخدمات بشكل دوري.

- **الغرض:** قياس جودة الخدمة المقدمة، والحصول على تقييم مباشر من العملاء حول أداء الموظفين والمشغلين، واستخدام هذه البيانات لتحسين الأداء.
- **منطق العمل والإجراءات:**
 1. **الإنشاء التلقائي:** في نهاية كل شهر، يقوم النظام تلقائياً بإنشاء "طلب تقييم" لكل عميل (شركة) عن كل مقدم خدمة نفذ "عملية تشغيل" واحدة على الأقل في أحد فروع تلك الشركة خلال الشهر.
 2. **الإشعارات:** يتم إرسال إشعار إلى مالك الشركة (أو المستخدمين المخولين من قبله) لوجود تقييمات جديدة تتطلب الإكمال.
 3. **واجهة التقييم:** يصل العميل إلى صفحة بسيطة تحتوي على:
 - اسم وصورة مقدم الخدمة.
 - قائمة بالعمليات التي قام بها هذا المقدم خلال الشهر.
 - **معايير التقييم (مع تقييم من 1-5 نجوم):**
 - الالتزام والاحترافية.
 - جودة التنفيذ والمعرفة بالخدمة.
 - فعالية التواصل والمتابعة.
 - النتائج المحققة.
 - ملاحظات إضافية: حقل نصي مفتوح.
 4. **تخزين وعرض البيانات:** تُحفظ نتائج التقييم في ملف مقدم الخدمة وتكون متاحة للمدراء في تقارير الأداء.

3. تحليل الوحدات الرئيسية للنظام (Modules Breakdown)

الوحدة الأولى: لوحة التحكم (Dashboard)

- **الوصف:** واجهة رئيسية تعرض نظرة عامة وفورية على كافة أنشطة النظام.
- **المكونات والبيانات:**
 - إحصائيات رقمية للعمليات: عمليات التشغيل (الإجمالية والمكتملة)، المهام (الإجمالية والمكتملة)، والإجراءات الإجمالية.
 - **الصلاحيات:** متاحة لمدراء النظام والمشغلين فقط.

الوحدة الثانية: إدارة العملاء والشركات (Clients & Companies)

- **الوصف:** وحدة لإدارة علاقات العملاء، بدءاً من تسجيلهم كأفراد وحتى إدارة شركاتهم وفروعهم المتعددة.
- **الكيانات (Entities):**
 1. **العميل (Client):** هو الشخص مالك الشركة. يتم تسجيل اسمه، رقم جواله، موقعه، ونشاطه التجاري.
 2. **الشركة (Company):** الكيان التجاري الذي يملكه العميل. للشركة لوحة تحكم خاصة بها تعرض إحصائيات فروعها وعملياتها ومهامها.
 3. **الفرع (Branch):** الموقع الفعلي للشركة. يتم تسجيل اسمه، عنوانه، ورابط الخريطة الذي تُستخرج منه الإحداثيات تلقائياً.
- **منطق العمل والإجراءات:**
 1. يتم أولاً إضافة "عميل" جديد بالبيانات الأساسية.
 2. بعد ذلك، يتم إضافة "شركة" وربطها بالعميل (مالك الشركة).
 3. أخيراً، يتم إضافة "الفروع" التابعة للشركة.
 4. النظام يدعم علاقة متعددة: العميل يمكنه امتلاك عدة شركات، والشركة يمكن أن يمتلكها عدة عملاء (شركاء).

الوحدة الثالثة: إدارة الموارد البشرية (HR)

- **الوصف:** وحدة شاملة لإدارة جميع مقدمي الخدمات، بدءاً من طلبات التوظيف وحتى تحديد المهارات والوظائف.
- **الكيانات:**
 - **الموظف/المشغل:** هو مقدم الخدمة. يتم تسجيل معلوماته الشخصية والمهنية (الخبرات، المهارات، اللغات، التوفر).
 - **طلبات التوظيف:** واجهة لإدارة المتقدمين للعمل.
 - **الوظائف:** قائمة بالمسميات الوظيفية المتاحة (مثل: معلم شاورما، مدير تشغيل مطعم).
 - **المهارات:** قائمة بالمهارات التي يمكن إسنادها للموظفين (مثل: تدريب العمالة، استخدام أجهزة الكمبيوتر).
 - **الميزات:** قائمة بالمميزات التي يتصف بها الموظف (مثل: منظم ومرتب، سريع التعلم).
- **منطق العمل والإجراءات:**
 - يمكن إضافة موظف جديد مباشرة من قبل المسؤول ، أو يمكنه التقديم عبر صفحة "انضم كموظف" العامة.
 - طلبات التوظيف تتم مراجعتها وقبولها أو رفضها من قبل المدراء.
 - يتم ربط الموظفين بالمهارات والوظائف المعرفة مسبقاً في النظام لسهولة البحث والفترة.

الوحدة الرابعة: إدارة الخدمات والعمليات (Services & Operations)

- **الوصف:** هي جوهر نظام "المنيو"، حيث يتم من خلالها تعريف وتعيين ومتابعة الخدمات المقدمة للعملاء.
- **الهيكل (Hierarchy):**
 1. **الخدمة (Service):** هي المنتج الأساسي الذي تتبعه "المنيو". كل خدمة لها وصف، سعر، مدة تنفيذ، وشروط ومتطلبات.
 - أمثلة على الخدمات: "خدمة شيف التطوير"، "زيارة تقييم الاداء التشغيلي"، "تطوير اداء المبيعات"، "مراقبة التكاليف والمصروفات".
 2. **العملية (Operation):** هي نسخة من "الخدمة" يتم إنشاؤها وتخصيصها لعميل معين. يتم فيها تحديد تاريخ البدء، والمدة، والفرع المسؤول، ومقدم الخدمة (المسؤول).
 3. **المهمة/الإجراء (Task/Procedure):** هي الخطوات التفصيلية التي يجب على مقدم الخدمة اتباعها لتنفيذ "العملية". هذه المهام موثقة في ملفات العمل (SOPs).
 - مثال: خدمة "الانتاج وجودة المنتجات" تتضمن مهمة "وضع المعايير الصحيحة لمتابعة التخزين الصحيح للمواد".
- **منطق العمل والإجراءات:**
 1. يقوم المدير بإنشاء "عملية تشغيل" جديدة من صفحة الشركة.
 2. يختار "الخدمة" المطلوبة من قائمة الخدمات المعرفة مسبقاً.
 3. يحدد "الفرع" و"المسؤول" (مقدم الخدمة) وتاريخ البدء والمدة.

4. مقدم الخدمة يقوم بتنفيذ المهام المحددة في "طريقة التنفيذ" الخاصة بالخدمة، ويوثق عمله بالصور والملاحظات داخل المهمة.

الوحدة الخامسة: نظام التذاكر (Ticketing)

- الوصف: نظام لإدارة الشكاوى والاستفسارات والطلبات من العملاء لضمان المتابعة والحل.
- مكونات التذكرة: الموضوع، الشركة، القسم، الوصف، الحالة (جديدة، قيد المعالجة، مغلقة)، الشخص المسؤول، وتاريخ الإنشاء.
- منطق العمل والإجراءات:
 - مالك الشركة أو من يفوضه يمكنه إنشاء تذكرة.
 - يمكن إسناد التذكرة لمستخدم معين، وإضافة مرفقات، وتتبع سجل التعليقات والتحديثات عليها.