

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



سازمان حج و زیارت

معاونت حج، عمره و عتبات

اداره کل فنی و امور کارکنان

شرح وظایف

عوامل اجرایی هتل عمره

۱

بهمن ماه ۱۳۸۹

فهرست مندرجات

فهرست	شماره صفحه
مقدمه	۳
فصل اول) شرح وظایف مدیران ثابت	۴
۱. امور فرهنگی	۴
۲. امور عمومی	۸
۳. امور مرتبط با ستاد	۱۱
۴. امور درمانی و بهداشتی	۱۲
۵. امور مربوط به اسکان	۱۳
۶. امور تغذیه و تدارکات	۱۷
۷. امور مربوط به حمل و نقل	۱۹
۸. امور مربوط به مدیران راهنما	۲۰
فصل دوم) شرح وظایف معاون ثابت هتل	۲۱
فصل سوم) شرح وظایف استقبال	۲۶
فصل چهارم) شرح وظایف خانه دار	۳۰
فصل پنجم) شرح وظایف انباردار	۳۳
فصل ششم) شرح وظایف مأمور پذیرایی	۳۷
فصل هفتم) شرح وظایف آشپز هتل (ویژه طبخ متمرکز)	۴۰
فصل هشتم) شرح وظایف مسئول امور فرهنگی	۴۴
فصل نهم) امنیت در سفر (ویژه مدیران و عوامل ثابت هتل)	۵۸
فصل دهم) پیوستها	۶۲
۱. بخشهایی از قرارداد عمره (تعهدات شرکتهای سعودی)	۶۲
۲. فرمهای مورد نیاز مدیران ثابت هتلها	۷۶

بسمه تعالی

مدیران محترم ثابت هتل و عوامل اجرایی:

مقدمه:

روند عملیات عمره به دلیل گستردگی و برخورداری از ویژگی‌ها و شرایط خاص خود، زمانی قرین موفقیت خواهد بود که علاوه بر داشتن یک برنامه جامع و منسجم، تعامل مؤثر و هماهنگی و همکاری همه جانبه‌ای میان تمام واحدهای اجرائی ذیربط آن حاکم و ساری و جاری باشد.

در این بین، نقش مدیران محترم ثابت هتلها، در فراهم کردن شرایط مناسب و مطلوب برای تحقق موارد فوق و ایجاد بستر مناسب برای سفر توأم با آرامش و آسایش زائرین و خدمات‌رسانی متناسب با شأن آنان غیر قابل انکار و بسیار قابل توجه است.

مدیریت کارآمد و دلسوزانه ایشان در ایجاد همدلی، همراهی و همگرایی با بعثه مقام معظم رهبری، ستاد، مدیر راهنما، عوامل تحت امر و مدیر و کارکنان بومی هتل نقش بسزایی در روانسازی و بهسازی عملیات عمره خواهد داشت.

شرح وظیفه و دستورالعمل پیوست به منظور روشن نمودن وظایف مدیر و عوامل مربوط تهیه شده است. بنابراین توصیه می‌شود قبل از تشریف به سفر عمره با برگزاری جلساتی با زیرمجموعه خود ضمن تشریح وظایفشان یک نسخه از شرح وظایف مندرج در این جزوه را به ایشان تحویل و ضمن همراه داشتن و مطالعه مستمر و دقیق این دستورالعملها و ابلاغیه‌های تکمیلی، منطبق کردن فعالیت خود و مجموعه تحت مسئولیت با آن و ارتباط مناسب با اجزاء ذیربط، زمینه ارائه خدمات خداپسندانه را به ضیوف الرحمن فراهم آورند. خداوند کعبه اجر خادمین مخلص به زائرین بیت ا... الحرام را به همه ما عنایت نماید.

انشاءا...

فصل اول) شرح وظایف مدیران ثابت هتل‌ها

۱. امور فرهنگی

قبل از سفر

- ۱،۱) حضور فعال در جلسات آموزشی و توجیهی ویژه‌ی برنامه‌ی فرهنگی عمره.
- ۲،۱) مشارکت در جلسات هم‌اندیشی مسئولین بعثه‌ی مقام معظم رهبری با محوریت توجه به برگزاری شایسته‌ی برنامه‌های فرهنگی و تمرکز بر انس بیشتر زائرین با قرآن در عمره تشکیل می‌شود.
- ۳،۱) دریافت به موقع انواع بنر، پوستر، تابلو و بروشورهای اطلاع‌رسانی و تبلیغاتی مربوط به طرح‌های فرهنگی و نصب و تزئین بخش‌های مرتبط هتل قبل از ورود کاروان‌ها.
- ۴،۱) دریافت به موقع اقلام مختلف منشورات، جزوات، تجهیزات سمعی و بصری، لوازم فرهنگی و هنری و انواع سی دی و نوارهای کاست پیش‌بینی شده جهت فعالیتهای فرهنگی.
- ۵،۱) تجهیز و فراهم ساختن امکانات لازم فنی و محیطی در هتل‌ها با حمایت و هماهنگی مسئولین فرهنگی بعثه و به کارگیری حداکثر امکانات و تجهیزات به منظور تسهیل و تسریع در انجام امور قبل از آغاز برنامه‌های فرهنگی.
- ۶،۱) پیش‌بینی و تخصیص مکان‌ها، فضاها و امکانات لازم و مفید به صورت: سالن‌های مناسب با ظرفیت لازم نصب و برقراری تجهیزات سمعی و بصری و رایانه‌ای، ایجاد فضای نمایشگاهی و غرفه‌های فرهنگی در طبقه همکف هتل و فضایی کوچک و کاربردی از طبقات دیگر، کتابخانه، آرشیو و انبار ملزومات فرهنگی.
- ۷،۱) دریافت اطلاعات اختصاصی و آگاهی از ویژگی‌ها و شرایط زائرین هر کاروان پس از دریافت از مدیران راهنما قبل از ورود و یا دریافت مجموعه اطلاعات مزبور از طریق ستاد عملیات عمره در ایران به منظور بهره‌مندی در تدوین و تنظیم برنامه‌های خاص با رویکرد مشارکت فعال زائران.
- ۸،۱) تنظیم برنامه‌ی هفتگی به منظور تخصیص زمان و ساعات مشخص برای هر کاروان و امکان استفاده‌ی نوبتی آن‌ها از سالن‌ها، تجهیزات و بخش‌های مختلف هتل و ارسال مجموعه‌ی این اطلاعات به مدیران راهنما قبل از ورود به عربستان از طریق ستاد عملیات عمره در ایران و یا تماس‌های تلفنی.

حین سفر

- ۹،۱) تشکیل منظم شورای فرهنگی هتل با حضور روحانیون، مدیران راهنما، مسئول فرهنگی هتل و هم‌اندیشی و هماهنگی در راستای حسن اجرای برنامه‌های مصوب و ابلاغی فرهنگی با بهره‌گیری از توانایی، دانش و علاقه‌مندی زائران کاروان‌ها و مشارکت آن‌ها.

۱۰،۱) معرفی مسئول فرهنگی هتل به روحانیون، مدیران راهنما و زائران کاروان‌ها در بدو ورود و استقرار او در جایگاه مشخص ایستگاه فرهنگی هتل در ساعات معین به منظور اطلاع‌رسانی و پاسخگویی به سؤالات، ارائه خدمات فرهنگی لازم، ثبت نام از زائران در مجموعه‌ی برنامه‌های فرهنگی و هنری و قرآنی، اجرای مسابقات گوناگون و نشست‌های مختلف در سالن اجتماعات و تشکیل نمایشگاه در هتل با مشارکت و اهتمام مدیران راهنما و حضور روحانیون کاروان‌ها.

۱۱،۱) همکاری شایسته و هماهنگی کامل مدیر ثابت و مسئول فرهنگی هتل با مسئولین بعثه‌ی مقام معظم رهبری در راستای حسن اجرای برنامه‌های مصوب فرهنگی و به کارگیری مجموعه‌ی امکانات و تجهیزات ارائه شده و رفع کمبودها و مشکلات احتمالی دوره‌ی مربوطه.

۱۲،۱) اجرای برنامه‌ی هفتگی (پنج روزه) در هتل‌ها و توجه به محوریت برنامه‌های قرآنی آن متناسب با مجموعه اطلاعات اختصاصی زائران برگزیده قرآنی، فرهنگی و هنری که از قبل توسط مدیران راهنما به مدیران ثابت ارائه شده است.

۱۳،۱) آماده سازی و راه اندازی بخش‌های:

۱،۱۳،۱) یادمان شهدای کاروان‌ها و هتل شامل: (وصیت نامه‌ی شهدا، زندگی نامه، خاطرات، عکس).

۲،۱۳،۱) یادمان دفاع مقدس شامل: (معرفی عملیات‌ها، افتخارات، ویژگی‌ها).

۳،۱۳،۱) ایستگاه نقاشی و طراحی شامل: (مداد رنگی، آب رنگ، گواش، سه پایه‌ی طراحی، کاغذ و قلم طراحی و نقاشی).

۴،۱۳،۱) ایستگاه عبارات و خاطرات کوتاه و پیامک‌های شیرین در بازگشت از حرم یا زیارت دروه یا سایر حالات معنوی شامل: (تابلو وایت برد، تابلو شیشه‌ای، ماژیک، کاغذ، مقوا).

۵،۱۳،۱) ایستگاه کتابخوانی شامل: (کتاب احکام و مناسک، تاریخ اسلام، زندگی نامه‌ی پیامبر (ص)، زندگی نامه‌ی امامان معصوم (ع)، جغرافیای عربستان، معرفی اماکن و موقعیت مدینه و مکه، معرفی صحابه‌ی بزرگوار پیامبر مکرم (ص)، معرفی الگوها و اسوه‌های دین، کتاب اخلاق عملی، سیره‌ی نبوی).

۶،۱۳،۱) ایستگاه خطاطی شامل: (قلم نی، دوات، کاغذ گلاسه ابر و باد، تخته‌ی زیر دستی).

۷،۱۳،۱) ایستگاه عکس شامل: (یک دستگاه رایانه که عکس‌ها با زیر نویس نام عکاس به صورت اسلایدی در صفحه‌ی مانیتور به نمایش درآید).

۸،۱۳،۱) ایستگاه مخصوص مسابقات کودکان: (قرآن بخوانید جایزه بگیرید، نقاشی بکشید جایزه بگیرید، شعر بخوانید جایزه بگیرید، خاطره بگویید جایزه بگیرید).

۹،۱۳،۱) نمایشگاه عکس جغرافیای اسلام، فتوحات اسلامی، گستره‌ی اسلام از زمان پیامبر گرامی (ص) تاکنون.

۱۴،۱) تحویل دادن به موقع اقلام مختلف برنامه‌های فرهنگی، قرآنی بین زائرین با همکاری و نظارت مدیران راهنما در مقاطع زمانی ورود کاروان‌ها و تحویل گرفتن تجهیزات و اقلام امانی از زائران در روز پایانی حضور در مدینه یا مکه با هماهنگی و پیگیری مدیر راهنما.

۱۵،۱) راه‌اندازی سیستم اینترنت محدود داخلی جهت استفاده از سایت در ارتباط با آموزش مناسک، قرآن و مسائل مختلف فرهنگی.

۱۶،۱) اجرای برنامه‌ریزی انجام شده در راستای استفاده نوبتی و طبق برنامه کاروان‌ها از سالن اجتماعات، تجهیزات فنی و امکانات فراهم شده در هتل به منظور:

۱،۱۶،۱) برگزاری جلسات قرائت گروهی و حلقه‌ای در سالن اجتماعات.

۲،۱۶،۱) برگزاری جلسات تفسیر و شرح آیات قرآن کریم با حضور اساتید و سخنرانان بعثه و روحانیون کاروان‌ها.

۳،۱۶،۱) برگزاری جلسات حفظ خوانی با حضور حافظان و قاریان برگزیده در جمع زائران.

۴،۱۶،۱) برگزاری جلسات آموزش روخوانی و تجوید قرآن کریم متناسب با سطوح زائران و با مشارکت آن‌ها و هماهنگی لازم در خصوص اعطای هدایا و جوایز مناسب به برگزیدگان مسابقات و فعالیت‌های قرآنی، فرهنگی و هنری.

۵،۱۶،۱) برگزاری شب شعر، شب خاطره و معرفی خانواده‌های معظم شهدا.

۶،۱۶،۱) برگزاری برنامه‌های خاص کودکان، قصه گوئی، داستان‌های اهل بیت (ع).

۱۷،۱) جذب زائران علاقه‌مند به برنامه‌های فرهنگی و هنری و برگزاری برنامه‌های ویژه قرآنی از جمله:

۱،۱۷،۱) خطاطی و کتابت آیات قرآن کریم.

۲،۱۷،۱) نقاشی مفاهیم و قصص قرآن کریم.

۳،۱۷،۱) مقاله نویسی پیرامون پیام‌های اخلاقی سوره‌های قرآن کریم.

۴،۱۷،۱) قصه گوئی از داستان‌های تاریخ اسلام و قصص قرآنی ویژه گروه‌های سنی کودکان و نوجوانان.

۵،۱۷،۱) در فضاهای اختصاصی مربوطه بر اساس برنامه‌ی زمان بندی شده با همکاری و پیگیری مدیر راهنما و حضور و مسئولیت روحانیون کاروان به صورت هفتگی و در طول دوره که در پایان هر هفته هدایا و جوایز برگزیدگان و زائران منتخب طی مراسمی اعطا خواهد شد.

۱۸،۱) برقراری و ایجاد امکانات لازم جهت اطلاع رسانی به موقع به زائران از فرآیند برنامه‌های قرآنی، فرهنگی و هنری در مدت اقامت کاروان‌ها در هتل و چگونگی برگزاری مسابقات مختلف و محافل گوناگون و گردهمایی برگزیدگان در پایگاه‌های منطقه‌ای مدینه و مکه با همکاری مدیران راهنما و روحانیون.

۱۹،۱) نصب تابلوهای لازم شامل: برنامه‌ی روزانه، ذکر روزها، زیارت روزها، جزءهای هر روز، عبارات و مطالب هر روز، احادیث روز، معرفی برترین‌های زائرین، معرفی اماکن مدینه منوره و مکه مکرمه، نصب تابلو مناسبت‌های مذهبی و ملی.

۲۰،۱) تعیین و تنظیم لیست زائران برگزیده برنامه‌های قرآنی، فرهنگی و هنری کاروان‌ها در هتل به صورت هفتگی به تفکیک گرایش و نوع فعالیت و مستندسازی آن‌ها با آثار و نتایج تأیید شده توسط روحانیون و مدیران راهنما به منظور

ارسال به موقع به بعثه مقام معظم رهبری جهت برنامه‌ریزی و هماهنگی و اعزام به موقع برای حضور آن‌ها در مسابقات نهایی به همراه مدیر یا معاون راهنما و روحانی کاروان با امکانات حمل و نقل فراهم شده.

۲۱،۱ جمع‌آوری نظرات، پیشنهادات و انتقادات زائران، روحانیون، مدیران و معاونین راهنما نسبت به چگونگی طرح و اجرای برنامه‌های فرهنگی عمره با فراهم نمودن صندوق نظام پیشنهادات برنامه‌های فرهنگی هتل.

۲۲،۱ ثبت اطلاعات آماری و جمع‌آوری گزارشهای مدیران راهنما و روحانیون و تجمیع گزارشهای حسب محورها و موضوعات برنامه‌های اجرا شده در مقاطع زمانی هفتگی و گزارش کامل پایان دوره جهت تحویل به بعثه.

بعد از سفر

۲۳،۱ ثبت و تکمیل اطلاعات و ارائه گزارشهای پایانی و تجمیع اطلاعات آماری به منظور ارسال به بعثه مقام معظم رهبری.

۲۴،۱ تحلیل نظرات و انعکاس پیشنهادات و انتقادات جمع‌آوری شده در سیستم صندوق نظام پیشنهادات برنامه‌های فرهنگی.

۲۵،۱ جمع‌آوری انواع ملزومات، تجهیزات و اقلام مربوط به اجرای برنامه‌های قرآنی، فرهنگی و هنری از هتل‌ها با همکاری مدیران ثابت و هماهنگی لازم جهت حفظ و نگهداری مناسب آنها.

۲) امور عمومی:

۱,۲) مطالعه دقیق شرح وظایف و رعایت مفاد دستورالعمل‌های ارائه شده در زمینه موضوعات مربوط به تغذیه و تدارکات، حمل و نقل و خصوصاً تعهدات هتل‌ها و تفهیم آن به معاون و عوامل ذیربط به صورت مستمر تا پایان دوره.

۲,۲) تدارکات: دانستن نوع جنس، تاریخ تولید، وزن، سرانه هر نفر.

۳,۲) حمل و نقل: دانستن شرکت حمل و نقل سعودی طرف قرارداد، نوع ماشین خروجی و زیارت دوره، مدل ماشین.

۴,۲) هتل‌ها: دانستن قسمت‌هایی از قرارداد عمره شامل عناوین ذیل که شرح آنها در فصل دهم قسمت اول (بخشهایی از قرارداد عمره) آمده است:

۱,۴,۲) پیوست شماره ۳ قرارداد (شرایط خاص اسکان زائران).

۲,۴,۲) پیوست شماره ۴ قرارداد (حمل و نقل زائران).

۳,۴,۲) پیوست شماره ۷ قرارداد (سالن استقبال زائران).

۴,۴,۲) پیوست شماره ۸ قرارداد (لیست وسایل و لوازم مورد نیاز اتاق‌ها).

۵,۴,۲) پیوست شماره ۹ قرارداد (وسایل و لوازم مورد نیاز رستوران‌ها).

۶,۴,۲) پیوست شماره ۱۰ قرارداد (سالن اجتماعات و سخنرانی).

۷,۴,۲) پیوست شماره ۱۱ قرارداد (وسایل مورد نیاز آشپزخانه).

۵,۲) پذیرش مدت ماموریت (حداکثر ۲ ماه) و توجیه کلیه عوامل خود در این مورد بخصوص در هنگام مراجعت به ایران.

۶,۲) آگاهی از مقدورات و مقررات و محدودیتها نظیر: ظرفیت هتل محل ماموریت، تعداد عوامل ثابت، میزان دستمزدها، ساعات اشتغال به کار در شبانه روز و ...

۷,۲) الصاق شماره تلفن و اتاق مدیر ثابت و معاون و عوامل و همچنین پزشک مستقر در هتل، در محل دید عمومی.

۸,۲) برخورد مناسب با عوامل بومی هتل جهت حل مشکلات و انتقال سریع مشکلات غیر قابل حل به ستاد.

۹,۲) انعطاف پذیری، اهل مشورت بودن با عوامل، سعه صدر داشتن و متخلق به اخلاق اسلامی.

۱۰،۲) آشنایی نسبی با زبان عربی، آشنایی با جغرافیا و مناطق مکه مکرمه و مدینه منوره به ویژه اماکن زیارتی.

۱۱،۲) آشنایی نسبت به مسافت هتل تا حرم و هتل‌های دیگر، آشنایی نسبت به راه‌های دسترسی به ستاد، بعثه مقام معظم رهبری، هیأت پزشکی، بیمارستانها و

۱۲،۲) آشنایی با پلان هتل.

۱۳،۲) آشنایی با نحوه درخواست امکانات و تسهیلات از مجریان سعودی و همچنین نیاز سنجی هتل.

۱۴،۲) اخذ آمار زائرین به تفکیک از مدیر راهنما به محض ورود به هتل.

۱۵،۲) آگاهی از هنجارها، آداب و سنن اجتماعی، فرهنگی و مذهبی عربستان.

۱۶،۲) توان اتخاذ تصمیم به موقع و مقابله با مشکلات احتمالی.

۱۷،۲) برای زیارت خود و عوامل به گونه‌ای برنامه‌ریزی نماید که هیچگونه خللی در روند خدمات رسانی به زائرین به وجود نیاید.

۱۸،۲) ایجاد ارتباط مناسب و تعامل صحیح با مدیر راهنما و روحانی کاروان.

۱۹،۲) برنامه‌ریزی برای انجام کارهای فرهنگی در هتل (طبق دستورالعمل بعثه مقام معظم رهبری).

۲۰،۲) ساماندهی اطلاع رسانی به گروهها در هتل (در نظر گرفتن مکان مناسب برای هر گروه).

۲۱،۲) همراه نیاوردن هرگونه تراکت، پارچه نوشته شده، و وسایل فرهنگی از ایران (ستاد هیچ فاکتوری را در این خصوص نمی‌پذیرد).

۲۲،۲) دریافت حکم از دفاتر حج و زیارت استان.

۲۳،۲) انتخاب عوامل پذیرائی توانا و خوش‌برخورد و آراسته و آشپز مجرب و ماهر.

۲۴،۲) معرفی و تهیه مدارک لازم و تکمیل فرم‌های مورد نیاز به دفتر حج و زیارت استان.

۲۵،۲) تهیه لباس فرم و کارت شناسایی برای کلیه عوامل و آلبوم مشخصات عکس‌دار خود و عوامل ثابت طبق چارت هر هتل.

۲۶،۲) تهیه و تکثیر فرم‌های مورد نیاز.

۲۷,۲) تقسیم کار بین عوامل و اعلام شرح وظایف هر کدام از عوامل و ابلاغ به آنها برابر دستورالعمل‌های سازمان و نظارت دقیق بر عملکرد آنان.

۲۸,۲) داشتن گوشی تلفن همراه با لوازم جانبی در عربستان جهت استفاده از سیم کارت تحویلی از ستاد.

۲۹,۲) تهیه آلبوم مشخصات عکس‌دار و شماره تلفن و اتاق مدیر، معاون و عوامل ثابت و همچنین پزشک مستقر در هتل طبق چارت و ارائه یک نسخه از آن به ستاد در بدو ورود.

۳۰,۲) نگهداری بلیط هواپیمای دفترچه‌ای خود و عوامل که رفت و برگشت است (در صورت مفقود شدن مبلغ ۵۰ دلار توسط شرکت‌های هواپیمایی جهت صدور مجدد بلیط دریافت می‌شود).

۳۱,۲) حضور دائم مدیر و معاون در هتل به جز موارد استثنائی که آن هم با مجوز کتبی ستاد امکان پذیر می‌باشد. (هیچگاه هتل نباید خالی از مدیر یا معاون او باشد).

۳۲,۲) رعایت شئون خدمت‌گزاری به زائرین نظیر آراستگی لباس‌های متحدالشکل (تمیز بودن، اتوکشیده بودن لباسها، عدم استفاده از دمپایی در طول ساعات خدمت)، مرتب بودن وضعیت ظاهری، برخورد مؤدبانه و ... (مدیر و عوامل موظفند از لباسهای متحدالشکل در تمام ایام خدمتگزاری استفاده نمایند).

۳۳,۲) انتخاب آشپز مجرب و ماهر و عوامل پذیرایی توانا و خوش برخورد و آراسته.

۳۴,۲) در انتخاب همکاران دقت لازم بر اساس شرایط احراز (مصوب سازمان) بنماید.

۳۵,۲) برگزاری جلسات منظم ستادی با عوامل و انتقال صورت جلسه به ستاد.

۳۶,۲) مدیر و عواملش همیشه در دسترس باشند.

۳۷,۲) انتقال موضوعات مطرح شده در جلسات ستاد به عوامل تحت امر بخصوص معاون.

تذکر مهم : در صورت تشرف خانواده مدیر و عوامل ثابت به صورت زائر، بازگشت آنان به ایران به همراه کاروان مربوطه خواهد بود و ادامه اقامت آنان در عربستان منوط به کسب مجوز قبلی با تعیین مدت اقامت و پرداخت هزینه‌های مربوطه می‌باشد. (تخلف از این بند در ارزشیابی آنان تاثیر گذار خواهد بود).

تذکر : مسئولیت انجام وظایف مشروحه فوق مستقیماً بر عهده مدیران ایرانی هتلها است و معاون وی موظف به انجام امور محوله از سوی ایشان می‌باشد. بدیهی است معاون در غیاب مدیر ثابت کلیه وظایف او را انجام خواهد داد.

۳) امور مرتبط با ستاد

۱,۳) هماهنگی با مسئول ستاد و ارسال گزارش‌ها و فرم‌های مورد نیاز برابر زمان‌بندی اعلام شده توسط ستاد.

۲,۳) عدم پذیرش مهمان توسط مدیر ثابت هتل بدون هماهنگی و مجوز ستاد.

۳,۳) حسن همکاری و مساعدت با مدیر دوره‌ی بعد و آشنا نمودن وی با امور جاری هتل که به صورت کتبی به مدیر جدید داده می‌شود و یک نسخه‌ی آن تحویل ستاد می‌گردد.

۴,۳) تکمیل فرم زائرین گم شده، و گزارش وضعیت بیماران اورژانسی یا حوادث احتمالی به ستاد.

۵,۳) ایجاد بایگانی منظم در زمینه‌های تدارکات، مکاتبات اداری، امور مالی و... و ارائه آن به مدیر جدید و نیز آماده بودن آنها جهت بازدید مسئولان ستادی.

۶,۳) مشخص شدن آشپزخانه‌ای که از آن غذا دریافت می‌نمایند از طریق ستاد.

۷,۳) ارسال صورت‌جلسات هفتگی به ستاد منطقه.

۸,۳) انتقال هر گونه حادثه، اتفاق و مشکل در سریع‌ترین زمان ممکن به ستاد منطقه.

۴) امور درمانی و بهداشتی:

۱,۴) پیش‌بینی و تأمین امور رفاهی، نظافتی و بهداشتی با تجهیز یکی از اتاق‌های مناسب هتل به عنوان محل کار پزشک و امور پزشکی با هماهنگی ستاد و مرکز پزشکی حج.

۲,۴) هماهنگی با پزشکان اعزامی در کنترل و بازرسی امور بهداشتی هتل و مواد غذایی به منظور جلوگیری از هرگونه مشکل.

۳,۴) تأکید بر رعایت اصول بهداشتی آشپزخانه، ظروف آشپزی و غذاخوری، یخچال و سردخانه، انبار مواد غذایی و سایر امکانات جانبی و مربوطه.

۴,۴) تأکید و نظارت به رعایت موارد بهداشتی در رستوران مانند استفاده از دستکش یک بار مصرف توسط عوامل بومی و ایرانی و مصرف کلاه، پیش‌بند و دستکش توسط آشپزها و گذاشتن قاشق در مواد غذایی مشترک مانند شکر یا زیتون.

۵,۴) کنترل نصب جای صابون مایع در دستشویی‌های عمومی هتل و شارژ آنها.

۶,۴) رعایت موارد بهداشتی در هتل نسبت به تدارکات، تغذیه، آشپزخانه، نظافت و... که طی بخشنامه ویژه بهداشت ابلاغ خواهد شد. (شستشوی ظروف بسیار مهم و مورد توجه است).

۷,۴) کنترل کارت بهداشتی عوامل بومی هتل.

(۵) امور مربوط به اسکان:

۱,۵) اطلاع از امکانات و خدمات در هتل و ارائه خدمات برابر دستورالعمل و شرح وظایف مدیران و بخشنامه صادره از سوی ستاد.

۲,۵) نظارت دقیق بر حسن اجرای قرارداد منعقدۀ با هتل و اخذ امکانات و خدمات لازم از هتل‌ها برابر قرارداد.

۳,۵) برگزاری جلسه معارفه رسمی با مدیران سعودی هتل و برقراری هماهنگی در جهت اداره هتل به نحو مطلوب.

۴,۵) کنترل ظرفیت کلی هتل، تعداد طبقات، اتاق‌ها و تخت‌های هر اتاق براساس پلان.

۵,۵) کنترل مستمر پلان‌ها و اعلام هر گونه مغایرت و اشکال و یا تغییر به ستاد.

۶,۵) نظارت بر روند استقرار و منظم و آرام زائرین، و ارائه گزارش به موقع به ستاد، در صورت بروز هر گونه اقدام مغایر با توافقات انجام شده.

۷,۵) خالی نگه داشتن اتاق‌های خارج از پلان یا استفاده نشده توسط گروه‌ها و اعلام به موقع آن به ستاد.

۸,۵) تعیین دفتری مجهز به لوازم اداری در دسترس زائرین به عنوان محل کار خود (ویژه دوره اول).

۹,۵) نظارت و پیگیری مستمر و دقیق بر تأمین کلیه امکانات رفاهی زائرین و خدمات لازم از قبیل آسانسور، کولر، آب گرم، آب شرب، برق و کنترل لوازم و تأسیسات هر اتاق و غیره.

تبصره: در صورت بروز هرگونه نقص و کمبود بلافاصله با هماهنگی مدیر سعودی هتل نسبت به رفع نقص اقدام شود و در صورت هرگونه اهمال از سوی مدیر سعودی، ضمن گزارش به ستاد با موافقت ستاد، سریعاً نسبت به رفع نقص اقدام و صورت هزینه اسناد مربوطه به ستاد تحویل شود.

۱۰,۵) برقراری جلسات منظم هفتگی با مدیر سعودی هتل جهت بررسی وضعیت هتل و رفع نواقص احتمالی و اعلام تاریخ و ساعت و ارسال صورتجلسات به ستاد.

۱۱,۵) برگزاری جلسه معارفه عوامل بومی هتل با حضور مدیر ثابت جدید و قدیم.

۱۲,۵) کنترل کارت بهداشت عوامل بومی و نصب کارت بهداشت عوامل ایرانی در محل مناسب (ترجیحاً دفتر مدیر).

۱۳,۵) اخذ فهرست عوامل سعودی هتل همراه با شرح وظایف آنان جهت نظارت بهتر بر عملکرد آنان.

۱۳,۵) مدیر باید بر وجود تعداد کافی کارگر محلی در هر یک از واحدها و طبقات هتل نظارت نماید و فهرست اسامی و مشخصات و تابعیت و شرح وظایف و نام مسئول مستقیم آنها را از طرف سعودی دریافت کند و ملبس بودن آنها به لباس متحدالشکل و الصاق کارت شناسایی عکس‌دار بر سینه را کنترل نماید و جایگاه استقرار آنها در طبقات را با تابلو مشخص کرده تا در مراجعه زائرین جهت استفاده از خدمات خانه‌داری تسهیل گردد.

۱۴,۵) دریافت آلبوم عکس‌دار مشخصات کامل عوامل خدماتی بومی هتل در بخش‌های مختلف از مسئول سعودی هتل.
۱۵,۵) کلیه عوامل خدماتی بومی هتل در بخش‌های مختلف با رنگ لباس متفاوت در نظر گرفته شوند (رستوران، خانه‌داری طبقات، صیانه، حمل بار).

۱۶,۵) نصب تابلو، نشانه‌های راهنما و اطلاعیه‌های مورد نیاز در تابلوی اعلانات و رعایت اصول اطلاع‌رسانی هماهنگ در هتل و جلوگیری از پراکندگی نصب اطلاعیه‌ها.

۱۷,۵) کنترل ساعت‌های نصب شده در هتل در طول شبانه‌روز و اطمینان از صحت آنها.
۱۸,۵) بازدید از کلیه اتاق‌های هتل در زمان تحویل گرفتن هتل و اطمینان از تفکیک شدن اتاق‌های تودرتو و قفل بودن درب آنها.

۱۹,۵) در بدو ورود زائرین، استقبال و خوش‌آمدگویی و هدایت آنان به اتاق‌های خود طبق پلان تهیه شده توسط مدیر راهنما.

۲۰,۵) توجیه زائرین نسبت به مقررات هتل با حضور مدیر راهنما، معاون و روحانی و ارائه آخرین اطلاعات به آنها در بدو ورود با صرف حداقل زمان و معرفی خانه‌دار و معاون ایرانی هتل.

۲۱,۵) نظارت بر روند تحویل کلید اتاق‌ها به زائرین در قبال دریافت کارت شناسایی زائرین.
۲۲,۵) نظارت بر جمع‌آوری گذرنامه‌ها توسط مدیر راهنما و تحویل آن به مدیر سعودی هتل و دریافت رسید که بدیهی است در خصوص افرادی که نیاز به تهیه ویلچر دارند هماهنگی در ارائه اصل گذرنامه به آنان می‌بایست مورد نظر قرار گیرد.

۲۳,۵) همکاری و نظارت دقیق بر اسکان زائرین و حل مشکلات احتمالی تا پایان اسکان با حضور مؤثر خانه‌دار.

۲۴,۵ برنامه‌ریزی و اعلام زمانبندی نظافت و سرویس اتاق‌ها در هر طبقه.

۲۵,۵ نظارت بر نظافت روزانه و تعویض ملحفه‌ها و حوله‌ها با توجه به درجه هتل و در هنگام نیاز توسط خانه‌دار ایرانی

هتل. (تحويل فرم نظافت بین هفته به مدیر راهنما بعد از امضای مدیر ثابت و گرفتن امضاء از مدیر راهنما).

۲۶,۵ نظارت بر تکمیل چک لیست نظافت و سرویس اتاق‌ها قبل از ورود هر کاروان که بایستی به تأیید خانه‌دار ایرانی هتل برسد.

۲۷,۵ نظارت بر استفاده صحیح از کارت مخصوص سرویس و نظافت اتاق‌ها توسط زائرین.

۲۸,۵ نظارت مداوم بر نظافت پلکان‌ها، راهروها، آشپزخانه و غذاخوری، تأسیسات و امکانات جنبی مربوط به سردخانه، یخچال، انبار مواد غذایی، محل شستشو و غیره.

۲۹,۵ حفظ متانت و بردباری و رعایت اخلاق اسلامی و هماهنگی کامل در برخورد با مدیر سعودی و راهنمایی زائران و انتقال درخواست‌های خود در چارچوب قرارداد با مدیر سعودی (در صورت عدم همکاری و یا بروز مشکلاتی از ناحیه مدیر سعودی، قبل از هر گونه اقدامی موضوع به ستاد منعکس تا تصمیم مقتضی گرفته شود).

۳۰,۵ تأمین نیازهای تدارکاتی زائرین ورودی به هتل در اتاق‌ها (چای، قند، نمک، آب، پودر لباسشویی، شامپو و صابون، دستمال کاغذی، بشقاب، کارد میوه‌خوری، لیوان، سینی و دمپایی) و کسری اقلام بهداشتی از طریق مدیر سعودی هتل.

۳۱,۵ مشخص نمودن قبله در اتاق‌ها.

۳۲,۵ اعلام ساعات حضور در مسجد النبی برای آقایان و خانم‌ها و همچنین قبرستان بقیع برای آقایان و کنار قبرستان بقیع برای خانم‌ها.

۳۳,۵ عدم اسکان زائرین بیش از طول مدت پیش‌بینی شده (در صورت ضرورت کسب اجازه کتبی ستاد و ایجاد هماهنگی در این مورد لازم است).

۳۴,۵ ایجاد کشیک شبانه بین ساعات ۲۴ تا ۶ صبح از بین عوامل ثابت و اعلام جدول شیفت به ستاد.

۳۵,۵ نظارت بر دریافت امانات زائرین توسط مدیر سعودی هتل در قبال اخذ رسید.

۳۶,۵ تنظیم توصیه‌ها و تذکرات لازم در هر هتل و الصاق آن پشت درب اتاق‌ها جهت توجیه زائرین.

۳۷,۵) شناخت نقاط حادثه‌خیز در هتل نظیر آتش‌سوزی و سقوط از پنجره، پشت‌بام و... و آمادگی لازم خود و عوامل در بروز حوادث غیرمترقبه و راه‌های پیشگیری.

۳۸,۵) اعلام رعایت اصول ایمنی در هتل از طریق نصب اطلاعیه‌های هشدار دهنده جهت جلوگیری از (سرقت، آتش‌سوزی، برق‌گرفتگی، سقوط از پنجره یا پشت‌بام، آسانسور و...).

۳۹,۵) نظارت بر سیستم تصویری اتاق‌ها به منظور دریافت شبکه‌های تلویزیونی مجاز و تلاش جهت بستن کانال‌های غیرمجاز و کنترل روزانه.

۴۰,۵) ایجاد بایگانی منظم از چک لیست‌های خانه‌داری در مورد نظافت و سرویس اتاق‌ها جهت پاسخگویی به موارد و شکایات احتمالی آینده.

۴۱,۵) رفع نقص از ظروف و وسایل مورد استفاده زائرین در اتاق‌ها و رستوران که به مرور زمان مستهلک شده است.

۴۲,۵) نظارت و شمارش انتقال ساک‌های زائرین به اتاق‌ها به هنگام ورود با توجه به شماره درج شده بر روی آنها توسط عوامل بومی هتل.

۴۳,۵) نظارت بر انتقال ساک‌های زائرین به طبقه همکف و ماشین بار توسط عوامل بومی هتل.

۴۴,۵) پیگیری سمپاشی هتل برای مبارزه با حشرات موذی به هنگام ضرورت توسط مدیر سعودی هتل.

۴۵,۵) کنترل بر تعویض ملحفه‌های مندرس، شستشوی حمام‌ها و سرویس‌های بهداشتی توسط عوامل بومی.

۶) امور تغذیه و تدارکات:

۱,۶) تحویل گرفتن مواد غذایی و تدارکات و ارائه رسید مهر شده به تحویل دهنده، اطلاع از موجودی انبار و اعلام به موقع نیازها طبق برنامه‌ریزی واحد تدارکات مناطق.

۲,۶) نصب برنامه غذایی در رستوران جهت اطلاع زائران.

۳,۶) نظارت بر کیفیت توزیع سه وعده غذا (صبحانه، ناهار، شام) و میوه طبق برنامه اعلام شده.

۴,۶) نظارت بر پذیرایی از زائرین هنگام ورود.

۵,۶) کنترل آب زیارت دوره‌ی اتوبوس‌ها و تأمین کسری آن و تحویل آب میوه سرد.

تبصره مهم: در صورت کمبود یا نبودن آب اتوبوس‌های زیارت دوره و خروجی آب خنک به مقدار مورد نیاز تأمین و طی گزارشی به همراه شماره اتوبوس و شرکت مورد نظر سریعاً به واحد تدارکات منطقه اعلام گردد.

۶,۶) با توجه به طبخ متمرکز در مدینه و مکه ارائه آمار دقیق غذای معمولی و رژیمی و نظارت بر توزیع به موقع و با کیفیت آن الزامی است.

۷,۶) نظارت بر نوع و روش توزیع میوه براساس جدول مربوطه.

۸,۶) ارائه غذای سرریز به متقاضیان در سالن غذاخوری به صورت محترمانه.

۹,۶) اعلام نیازها و کسری تدارکاتی در زمان قابل قبول به نحوی که تأمین آن امکان‌پذیر باشد.

۱۰,۶) نظارت بر کنترل رفت و آمد عوامل بومی هتل جهت جلوگیری از انتقال اقلام تدارکاتی.

۱۱,۶) نصب قفل و ایجاد زمینه حفظ اموال و اقلام تدارکاتی موجود در انبارها.

۱۲,۶) رعایت دقیق توزیع میوه طبق برنامه غذایی، عدم سرو میوه‌های کوچک و دریافت میوه‌های درجه یک فقط.

۱۳,۶) جلوگیری از انتقال اقلام تدارکاتی به ایران توسط عوامل ثابت.

۱۴,۶) تحویل گرفتن اقلام تدارکاتی برابر قرارداد از نظر مارک، نوع کالا، وزن و تاریخ مصرف و نوع بسته‌بندی.

۱۵,۶) عدم امضاء و مهر فاکتورهای تدارکاتی قبل از شمارش دقیق و یا تحویل ناقص و گیربودن کالا و تأیید آن پس از تحویل کامل آنها.

۱۶,۶) منظم بودن انبار تدارکات و مجزا بودن اقلام از یکدیگر و زدن اتیکت برای هر یک از آنها و استفاده از پالت برای اقلامی مانند شکر، قند و

۱۷,۶) در صورت تحویل کالا و اقلام تدارکاتی به هتل‌های دیگر با هماهنگی مسئول تدارکات دریافت رسید و بایگانی آن الزامی است.

۱۸,۶) کلیه اقلام وارده و صادره از انبار به صورت روزانه در سیستم رایانه‌ای ثبت و با هماهنگی مسئول واحد رایانه ستاد مرکزی و واحد تدارکات ستاد منطقه کنترل گردد.

۱۹,۶) تذکر جدی به کارگران بومی در حضور مدیر هتل جهت عدم خارج کردن مواد غذایی تحت هر شرایط و با هر عنوان و در صورت مشاهده (حتی بطری آب) برخورد با متخلف.

(۷) امور مربوط به حمل و نقل:

۱,۷) کنترل و بازرسی اتوبوس‌ها پس از پیاده شدن زائرین توسط یکی از عوامل که همواره برای این امر اختصاص یافته و مهر برگه رانندگان پس از امضاء مسئول هر اتوبوس که از طرف مدیر راهنما معین شده است. (ثبت اطلاعات مربوط به راننده اتوبوس و شماره همراه و شماره اتوبوس و شرکت حمل و نقل و نام کارگزار و استان مربوطه ضروری است).

۲,۷) نظارت و تجهیز کاروان جهت عزیمت به زیارت دوره و بازرسی اتوبوس‌ها در برگشت و مهر کردن برگه رانندگان پس از امضاء مسئولان اتوبوس‌ها.

تذکره: مهر کردن برگه رانندگان به منزله عدم جا ماندن وسایل در اتوبوس بوده و پس از آن شرکت حمل و نقل سعودی هیچ ادعایی را نخواهد پذیرفت.

۳,۷) نظارت بر اجرای برنامه زمانبندی حرکت اتوبوس‌ها از مقابل هتل طبق برنامه از پیش تنظیم شده و ثبت اطلاعات مربوط به اتوبوس‌ها و ماشین بار و اسامی رانندگان و شماره تلفن همراه آنها در دفتر مربوطه.

۴,۷) انتخاب یک نفر در هر هتل برای حضور و غیاب اتوبوس‌ها و بازرسی اتوبوس‌ها و اعلام نام ایشان به واحد حمل و نقل منطقه.

۵,۷) نظارت مستمر و دقیق بر سرویس‌های ایاب و ذهاب زائرین به حرم و بالعکس و اعلام موارد نقص به ستاد منطقه.

۶,۷) پیگیری حضور به موقع اتوبوس‌های زیارت دوره و همچنین اتوبوس‌های حمل زائرین به مکه یا جده و اعلام موارد نقص به ستاد منطقه.

۷,۷) نظارت بر نظافت و تمیز بودن اتوبوس‌های جده و زیارت دوره و اعلام موارد منفی به ستاد منطقه.

۸,۷) کنترل آب مورد نیاز اتوبوس‌ها و زیارت دوره و اتوبوس‌های خروجی و در صورت عدم وجود از طریق هتل تأمین و طی نامه‌ای مشخصات شرکت حمل و نقل و شماره اتوبوس سریعاً به ستاد اعلام گردد.

۸) امور مربوط به مدیران راهنما:

- ۱،۸) ارائه فرم‌های مربوط به برنامه کاروان‌ها در ایام اقامت در هتل به مدیر راهنما مثل: (زمان زیارت دوره، تعداد اتوبوس‌ها، محل برگزاری جلسات و زمان آن، ساعات صرف غذا، شیفت تلفن، زمان تخلیه اتاق، بارگیری ساک‌ها و زمان برگزاری جلسات مدیران راهنما و تذکرات ستاد منطقه) و نصب آن در تابلو اعلانات.
- ۲،۸) نظارت دقیق بر عزیمت تمامی زائرین برای انجام زیارت اول طبق برنامه اعلام شده.
- ۳،۸) همکاری با مدیر راهنما در انتقال بیماران به درمانگاه یا بیمارستان و یافتن زائرین گمشده.
- ۴،۸) همکاری و همراهی با مدیر راهنما در صورت بروز هرگونه حادثه از جمله تصادف، فوت زائر و سایر موارد.
- ۵،۸) هدایت مدیران راهنما جهت اعلام ورود به ستاد منطقه حداکثر تا ۲۴ ساعت پس از ورود.
- تذکر: رعایت این بند در مکه شامل کلیه کاروان‌ها و در مدینه شامل پروازهای ورودی از جده می‌باشد (در صورت عدم تحویل فرم حواله بین راهی صادر نخواهد شد).
- ۶،۸) ارائه جدول شیفت و حضور مستمر در رزرویشن (RECEPTION) هتل و پاسخگویی به تلفن زائرین و خانواده آنان توسط مدیران و معاونین راهنما و نظارت بر این امر.
- ۷،۸) مساعدت و همکاری لازم با روحانی و مدیر و معاون راهنما از یک سو و عدم دخالت در وظایف آنها از سوی دیگر.
- ۸،۸) تکمیل فرم ارزشیابی مدیران راهنما و گزارش جلسه مشورتی مدیران راهنما و روحانیون و تحویل آنها در جلسه مدیران ثابت (برابر فرم مربوطه).
- ۹،۸) برنامه‌ریزی و تنظیم جدول شیفت مدیران راهنما و زمانبندی جلسات آموزشی گروه‌ها جهت استفاده عادلانه از سالن اجتماعات.

فصل دوم (شرح وظایف معاون ثابت هتل:**معاون ثابت:**

معاون ثابت هتل فردی کاردان، مدیر و مدبر در امور هتل‌داری و متعهد به وظایف تعیین شده در هماهنگی با مدیر ثابت برای کلیه امور پشتیبانی و تدارکاتی کاروان‌های عمره مستقر در آن هتل اعم از کاروان‌های عادی، دانشجویی و دانش‌آموزی می‌باشد. این فرد پاسخگو در مقابل مسئولیت‌های تعریف شده برای همکاری با مدیر هتل در موضوع هتل‌داری بوده و در تعامل با عواملی چون خانه دار، استقبال، مأمور پذیرایی، انباردار، آشپز و ... می‌باشد.

معاون ثابت هتل به دلیل ماهیت فعالیت های هتل‌داری، ارتباط مستقیم با مدیران و معاونین راهنما، روحانی و غیره و در برخی موارد با عوامل ستاد اجرایی داشته و در ارائه بهترین خدمات به زائرین در طول مدت زمان اقامت ایشان در هتل از ابزارها و امکانات موجود و قابل دسترس با هماهنگی مدیر ثابت هتل خود می‌بایست بهره‌برداری لازم را نماید.

شایان ذکر است بسیاری از وظایف عنوان شده در ذیل در هماهنگی کامل با مدیر ثابت هتل می‌باشد و در غیاب ایشان فرد مذکور مسئولیت کلیه فعالیت‌های اجرایی تعریف شده برای مدیر ثابت را به عهده دارد.

(۱) شرح وظایف:

- (۱) همکاری با مدیر هتل در تقسیم کار بین عوامل، اعلام شرح وظایف و نظارت دقیق بر عملکرد آنان.
- (۲) همکاری با مدیر هتل در تشریح وضعیت کار عوامل در عربستان مانند ساعات کار، امکانات، مقدورات و محدودیت‌ها و ...
- (۳) حضور به جای مدیر ثابت هتل در هتل با مجوز کتبی ستاد.
- (۴) همکاری با مدیر هتل در توجیه عوامل خود نسبت به قوانین و مقررات و وظایف با توجه به هتل محل استقرار.
- (۵) رعایت شئون خدمتگزاری به زائرین نظیر آراستگی لباس، وضعیت ظاهری، برخورد مؤدبانه و ...
- (۶) همکاری با مدیر هتل در انتخاب آشپز مجرب و ماهر و عوامل پذیرایی توانا و خوش برخورد و آراسته.
- (۷) عدم پذیرش میهمان بدون هماهنگی مدیر ثابت و مجوز ستاد.

۸) همکاری با مدیر هتل در تکمیل فرم زائرین گمشده و گزارش کردن وضعیت بیماران اورژانسی یا حوادث احتمالی به ستاد.

۹) همکاری با مدیر هتل در ایجاد بایگانی منظم در زمینه‌های تدارکات، مکاتبات اداری، امور مالی و ... و ارائه آن به مدیر جدید و نیز آماده کردن آنها جهت بازدید مسئولان ستادی.

۱۰) تاکید بر رعایت اصول بهداشتی آشپزخانه، ظروف آشپزی و غذا خوری، یخچال و سردخانه، انبار مواد غذایی و سایر امکانات جانبی و مربوطه.

۱۱) تأکید و نظارت به رعایت موارد بهداشتی در رستوران مانند استفاده از دستکش یکبار مصرف توسط عوامل بومی و ایرانی و مصرف کلاه، پیشبند و دستکش توسط آشپزها و گذاشتن قاشق در مواد غذایی مشترک.

۱۲) رعایت موارد بهداشتی در هتل نسبت به تدارکات، تغذیه، آشپزخانه، نظافت و ... که طی بخشنامه‌های ویژه بهداشت ابلاغ می‌شود.

۱۳) همکاری با مدیر هتل در برگزاری جلسه معارفه رسمی با مدیران سعودی هتل و برقراری هماهنگی در جهت اداره هتل به نحو مطلوب.

۱۴) همکاری با مدیر هتل در کنترل ظرفیت کلی هتل، تعداد طبقات، اتاق‌ها و تخت‌های هر اتاق بر اساس قرارداد منعقد با هتل.

۱۵) همکاری با مدیر هتل در کنترل مستمر پلان‌ها و اعلام هرگونه مغایرت و اشکال و یا تغییر به ستاد.

۱۶) همکاری با مدیر هتل در برقراری جلسات منظم هفتگی با مدیر سعودی هتل جهت بررسی وضعیت هتل و رفع نواقص احتمالی و اعلام تاریخ و ساعت جلسه و ارسال صورتجلسات به ستاد

۱۷) همکاری با مدیر هتل در کنترل کارت بهداشت عوامل بومی و نصب کارت بهداشت عوامل ایرانی در محل مناسب

۱۸) همکاری با مدیر هتل در نظارت بر روند استقرار منظم و آرام زائرین، و ارائه گزارش به موقع به ستاد، در صورت بروز هرگونه اقدام مغایر با توافقات انجام شده

۱۹) همکاری با مدیر هتل در نظارت و پیگیری مستمر و دقیق بر تامین کلیه امکانات رفاهی زائرین و خدمات لازمه از قبیل آسانسور، کولر، آب گرم، آب شرب، برق و کنترل لوازم و تاسیسات هر اتاق و

۲۰) همکاری با مدیر هتل در نظارت بر پوشش عوامل خدماتی بومی هتل در بخش‌های مختلف (داشتن رنگ لباس متفاوت)

۲۱) همکاری با مدیر هتل در نصب تابلو، نشانه‌های راهنما و اطلاعیه‌های مورد نیاز در تابلوی اعلانات و رعایت اصول اطلاع‌رسانی هماهنگ در هتل و جلوگیری از پراکندگی نصب اطلاعیه‌ها.

۲۲) استقبال و خوش‌آمدگویی و هدایت زائرین در بدو ورود به اتاق‌های خود طبق پلان تهیه شده توسط مدیر راهنما.

۲۳) همکاری با مدیر هتل در نظارت بر روند تحویل کلید اتاق‌ها به زائرین در قبال دریافت و نگهداری کارت شناسایی زائرین.

۲۴) همکاری با مدیر هتل در توجیه زائرین نسبت به مقررات هتل با حضور مدیر و معاون راهنما و روحانی و ارائه آخرین اطلاعات به آنها در بدو ورود با صرف حداقل زمان و معرفی خانه‌دار.

۲۵) همکاری و نظارت دقیق بر اسکان زائرین و حل مشکلات احتمالی تا پایان اسکان با حضور مؤثر خانه‌دار.

۲۶) همکاری با مدیر هتل در برنامه‌ریزی و اعلام زمانبندی نظافت و سرویس اتاق‌ها در هر طبقه.

۲۷) همکاری با مدیر هتل در نظارت بر نظافت روزانه و تعویض ملحفه‌ها و حوله‌ها با توجه به درجه هتل و در هنگام نیاز توسط خانه‌دار ایرانی هتل.

۲۸) همکاری با مدیر هتل در نظارت بر تکمیل چک لیست نظافت و سرویس اتاق‌ها قبل از ورود هر کاروان که بایستی به تأیید خانه‌دار ایرانی هتل برسد.

۲۹) همکاری با مدیر هتل در نظارت بر استفاده صحیح از کارت مخصوص سرویس و نظافت اتاق‌ها توسط زائرین.

۳۰) همکاری با مدیر هتل در نظارت مداوم بر نظافت پلکانها، راهروها، آشپزخانه و غذاخوری، تأسیسات و امکانات جنبی مربوط به سردخانه، یخچال، انبار مواد غذایی، محل شستشو و ...

۳۱) همکاری با مدیر هتل در تأمین نیازهای تدارکاتی زائرین ورودی به هتل در اتاق‌ها (چای، قند، نمک، آب، پودر لباسشویی و ...) و کسری اقلام بهداشتی از طریق مدیر سعودی هتل.

۳۲) همکاری با مدیر هتل در انتخاب محل مناسبی جهت نصب تابلوی اعلانات به منظور یکسان سازی اطلاع‌رسانی و جلوگیری از نصب اطلاعیه‌های پراکنده در محل‌های مختلف.

۳۳) همکاری با مدیر هتل در نظارت بر سیستم تصویری اتاق‌ها به منظور دریافت شبکه‌های تلویزیونی مجاز و تلاش جهت بستن کانال‌های غیر مجاز.

۳۴) همکاری با مدیر هتل در رفع نقص از ظروف و وسایل مورد استفاده زائرین در اتاق‌ها و رستوران.

۳۵) نظارت بر انتقال ساک‌های زائرین به اتاق‌ها به هنگام ورود با توجه به شماره درج شده بر روی آنها توسط عوامل بومی هتل.

۳۶) نظارت بر انتقال ساک‌های زائرین به طبقه همکف و ماشین بار توسط عوامل بومی هتل.

۳۷) همکاری با مدیر هتل در تحویل گرفتن مواد غذایی و تدارکات و ارائه رسید مهر شده به تحویل دهنده، اطلاع از موجودی انبار و اعلام به موقع نیازها.

۳۸) همکاری با مدیر هتل در نظارت بر کیفیت توزیع سه وعده غذا (صبحانه، ناهار، شام) و میوه طبق برنامه اعلام شده.

۳۹) همکاری با مدیر هتل در نظارت بر پذیرایی از زائرین هنگام ورود.

۴۰) همکاری با مدیر هتل در کنترل آب در اتوبوس‌ها و تأمین کسری آن و تحویل آب میوه برای زیارت دوره.

۴۱) همکاری با مدیر هتل در تنظیم و ارائه آمار دقیق غذای معمولی و رژیمی و نظارت بر توزیع به موقع و با کیفیت.

۴۲) همکاری با مدیر هتل در انبارگردانی در هر هفته و استفاده از اقلام غذایی قدیمی‌تر جهت جلوگیری از فاسد شدن آنها.

۴۳) همکاری با مدیر هتل در منظم کردن انبار تدارکات و مجزا بودن اقلام از یکدیگر و زدن اتيکت برای هر یک از آنها و استفاده از پالت برای اقلامی مانند برنج، شکر، قند، آرد و ...

۴۴) همکاری با مدیر هتل در کنترل و بازرسی اتوبوس‌ها پس از پیاده شدن زائرین.

۴۵) همکاری با مدیر هتل در نظارت و تجهیز کاروان جهت عزیمت به زیارت دوره و بازرسی اتوبوس‌ها در برگشت و مهر کردن برگه رانندگان پس از امضاء مسئولان اتوبوس‌ها.

۴۶) همکاری با مدیر هتل در نظارت بر اجرای برنامه زمانبندی حرکت اتوبوس‌ها از مقابل هتل طبق برنامه از پیش تنظیم شده و ثبت اطلاعات مربوط به اتوبوس‌ها و ماشین بار و اسامی رانندگان آنها در دفتر مربوطه.

۴۷) همکاری با مدیر هتل در نظارت مستمر و دقیق بر سرویس‌های ایاب و ذهاب زائرین به حرم و بالعکس و اعلام موارد نقص به ستاد.

- (۴۸) همکاری با مدیر هتل در پیگیری حضور به موقع اتوبوس‌های زیارت دوره و همچنین اتوبوس‌های حمل زائرین به مکه یا جده و اطلاع موارد نقص به ستاد.
- (۴۹) همکاری با مدیر هتل در نظارت بر نظافت و تمیز بودن اتوبوس‌های جده و زیارت دوره و اعلام موارد منفی به ستاد.
- (۵۰) همکاری با مدیر راهنما در انتقال بیماران به درمانگاه یا بیمارستان و یافتن زائرین گمشده.
- (۵۱) همکاری و همراهی با مدیر راهنما در صورت بروز هرگونه حادثه از جمله تصادف، فوت زائر و سایر موارد.
- (۵۲) همکاری با مدیر هتل در ارائه جدول شیفت پاسخگوئی به تلفن زائرین و خانواده آنان توسط مدیران و معاونین راهنما و نظارت بر این امر.
- (۵۳) مساعدت و همکاری لازم با روحانی و مدیر و معاون راهنما از یکسو و عدم دخالت در وظایف آنها از سوی دیگر.
- (۵۴) همکاری با مدیر هتل در برنامه‌ریزی و تنظیم جدول شیفت مدیران راهنما و زمان بندی جلسات آموزشی گروه‌ها جهت استفاده عادلانه از سالن اجتماعات.

فصل سوم (شرح وظایف استقبال:

- (۱) حضور مستمر، هوشیارانه و فعال در لابی هتل.
- (۲) نظارت بر شیفت رانندگان اتوبوس‌ها و مینی‌بوس‌های سرویس و تکمیل فرم‌ها و دفترچه‌های مربوطه.
- (۳) کمک به تخلیه به موقع اتاقها.
- (۴) دقت بر شناسائی زائرین هتل و مراقبت بر رفت و آمدها.
- (۵) ثبت اشکالها و نقایص اتاقها (اعلامی از سوی زائرین) و انتقال به موقع آنها به مدیر یا خانه‌دار و پیگیری رفع آنها.
- (۶) نظارت بر اثاثیه و ساکهای زائرین در هنگام ورود و خروج.
- (۷) نظارت بر حسن انجام کار شیفت تلفن مدیران و معاونین راهنما.

شرایط، ملاحظات و تذکرات :

- (۱) تعهد به نظام ج ۱۱ داشته باشد.
- (۲) دارای روابط عمومی بسیار بالا و همیشه خنده‌رو باشد.
- (۳) خوش برخورد و مؤدب باشد، ضمناً از شوخی کردن و بد اخلاقی اجتناب نماید.
- (۴) دارای حوصله و سعه‌صدر، همچنین به لحاظ جسمی سالم و توانائی متناسب با مسئولیت را داشته و کم خواب نیز باشد.
- (۵) آراسته و منظم و مرتب باشد.
- (۶) عدم استعمال دخانیات.
- (۷) قدرت بیان مناسب داشته و خجالتی نباشد.
- (۸) امین و صادق باشد.
- (۹) دارای اخلاق اسلامی باشد.
- (۱۰) با عوامل بومی هتل به خصوص با مسئول استقبال بومی ارتباط مناسب برقرار نماید.
- (۱۱) تسلط نسبی به زبان عربی داشته باشد.
- (۱۲) نظارت بر بهداشت و تمیزی سالن و لابی هتل.
- (۱۳) نظارت بر اجرای صحیح خدمات حمل و نقل در مسیر مدینه به مکه، مکه به جدّه و زیارت دوره.

- ۱۴) ارتباط مستمر با مدیر و معاون ثابت هتل جهت انتقال مسائل و مشکلات و پیگیری تا حصول نتیجه.
- ۱۵) آشنایی با جغرافیای مکه و مدینه و همچنین اماکن مقدس و زیارتی مکه و مدینه.
- ۱۶) توجیه و آشنایی با مسافت هتل‌ها با حرم، مسیرهای تردد و دسترسی محلی هتل‌های زائران ایرانی و بعثه مقام معظم رهبری، ستاد و مراکز درمانی و
- ۱۷) آشنایی با پلان هتل و روش پلان نویسی.
- ۱۸) آموزش و توجیه نقاط ضعف و قوت هتل‌های مکه و مدینه.
- ۱۹) اطلاع نسبی از هنجارها و آداب و سنن اجتماعی و فرهنگی عربستان و همچنین قوانین آن کشور.
- ۲۰) توان تصمیم‌گیری به موقع و مقابله با مشکلات احتمالی و حفظ خونسردی در اینگونه موارد.
- ۲۱) دریافت اطلاعات گروه‌ها از مدیران راهنما و ثبت آن در تابلو اعلانات و اعلام به قسمت‌های مختلف.
- ۲۲) نظارت بر دریافت و تحویل کلید اتاق‌ها به زائرین در بدو ورود اولیه.
- ۲۳) اعلام برنامه‌های اجرایی گروه‌ها در مدت اقامت در هتل به مدیران راهنما از قبیل زیارت دوره، زمان جلسات، زمان تخلیه اتاق‌ها، زمان خروج و
- ۲۴) اعلام آمار زائرین به تفکیک زن، مرد و کودک به سالن غذاخوری و آشپزخانه و انباردار و مسئول امور فرهنگی.
- ۲۵) به روز نگهداشتن اطلاعات تابلوی زائرین و دریافت اطلاعات گروه از مدیر راهنما و ثبت آن در تابلو اعلانات زائرین و اعلام به قسمت‌های مختلف.
- ۲۶) اعلام تصمیمات مدیر ثابت به گروه‌ها و قسمت‌های هتل.
- ۲۷) کنترل نامحسوس تردد افراد در داخل هتل و نظارت و دقت به رفت و آمد افراد ناشناس در هتل.
- ۲۸) تنظیم لیست کشیک تلفن مدیران راهنما و معاون آنها و جمع بندی حضور یا عدم حضور آنان در کشیک تلفن و برخورد مناسب با زائرین و تنظیم لیست کشیک عوامل ایرانی هتل با هماهنگی مدیر ثابت.
- ۲۹) مشارکت در بازرسی اتوبوسهای ورودی، اتوبوسهای زیارت دوره و حصول اطمینان از جا نماندن اثاثیه زائرین با هماهنگی مدیران راهنما و مسئولین اتوبوس‌ها.
- ۳۰) تهیه آلبوم عکس و مشخصات عوامل ایرانی هتل و نصب در محل مناسب.
- ۳۱) پیگیری تهیه آلبوم عکس و مشخصات عوامل بومی هتل و دریافت کارت بهداشت آنان و نصب در محل قابل رؤیت.

- ۳۲) تهیه شماره تلفن‌های ضروری درمانگاهها، بیمارستانها، ستاد، هتل‌های زائرین ایرانی، رابطین نان، آب و تدارکات و ... و نصب آن در محل مناسب.
- ۳۳) ثبت نامه‌های ورودی و خروجی هتل و همچنین بایگانی منظم آنها.
- ۳۴) شرکت در استقبال و پذیرائی زائرین در بدو ورود از قبیل خیرمقدم، پذیرایی و راهنمایی آنان.
- ۳۵) نظارت بر عملکرد عوامل بومی استقبال از جمله برخورد با زائرین و تحویل به موقع کلید و رفع مشکلات احتمالی.
- ۳۶) اطلاع‌رسانی مستمر به مدیر، خانه‌دار، انباردار، آشپز و دیگر عوامل در خصوص وصول غذا، میوه، نان
- ۳۷) تلاش برای حفظ خونسردی زائرانی که منتظر سرویس حرم هستند.
- ۳۸) مساعدت با مدیران در خصوص اعزام زائران کاروان‌ها که قصد عمره مجدد را دارند.
- ۳۹) عدم دخالت در اجاره مینی‌بوس یا اتوبوس جهت اعزام عمره‌گزاران به مسجد تنعیم.
- ۴۰) حضور و مدیریت مراسم وداع زائران در زمان خروج از هتل مدینه و مکه با قرآن و اسپند.
- ۴۱) راهنمایی و تذکر به مدیران کاروان‌ها و زائران در خصوص سپردن وجوهات و اشیاء قیمتی به صندوق امانات.
- ۴۲) آماده نمودن ویلچرهای موجود در هتل جهت استفاده زائران نیازمند.
- ۴۳) گزارش موارد مشکوک در هر زمینه به مدیر ثابت هتل بدون فوت وقت جهت انتقال آن به حراست ستاد.
- ۴۴) آموزش و توجیه نقاط ضعف و قوت هتل‌های مکه و مدینه.
- ۴۵) آشنایی با شیوه درخواست امکانات و تسهیلات از مجریان سعودی .
- ۴۶) آشنایی از کیفیت آسانسورها و پله‌ها.
- ۴۷) آموزش و توجیه قوانین و مقررات خانه‌داری و هتل‌داری.
- ۴۸) آشنایی با سالن اجتماعات.
- ۴۹) آگاهی از سالن غذاخوری و گنجایش آن.
- ۵۰) آشنایی از سیستم گرمایش و سرمایش.
- ۵۱) دارای ظاهری مناسب و متدین بوده و ملزم به رعایت دستورات سازمان باشد.
- ۵۲) ضمن همکاری نمودن با پرسنل، ناظر بر خانه‌دار، انباردار وسایر عوامل نیز باشد.
- ۵۳) یک ساعت قبل از سرو غذا از نزدیک چیدمان میز را بررسی نماید.

۵۴) در موقع سرو غذا حتماً داخل رستوران باشد و در پایان نظارت کند که اسراف نشود.

۵۵) ارزیابی مدیران و معاونین در کشیک تلفن استقبال هتل و ارائه آن به مدیر ثابت ایرانی (میزان حضور موثر و برخورد مناسب با زائرین).

۵۶) امانتدار و صداقت در گفتار و رفتار.

فصل چهارم (شرح وظایف خانه‌دار:

- (۱) کنترل امکانات موجود در اتاقها طبق فرم و چک لیست قبل از ورود زائرین.
- (۲) کنترل کیفیت نظارت اتاقها، راهروها، راه پله‌ها، تخت‌ها و سرویس‌های بهداشتی.
- (۳) اطلاع رسانی سریع و به موقع به زائرین در مورد زمانبندی و چگونگی نظافت اتاقها و الصاق آن در پشت در هر اتاق و تابلو اطلاعات.
- (۴) آشنایی با مفاد قرارداد اجاره هتل جهت خدمات رسانی بهتر به زائرین.
- (۵) نظارت بر عملکرد خانه‌دار بومی هتل و عوامل آن و تأیید گزارشهای روزانه وی.
- (۶) پیگیری و تامین نیازهای ضروری زائرین و کوشش جهت رفع مشکلات اتاقها.
- (۷) نظارت مستمر بر رفت و آمدهای داخل طبقات.
- (۸) کنترل اتاقها بعد از تخلیه و قبل از حرکت زائرین.
- (۹) کنترل تاریخ مصرف و شارژ کپسول‌های آتش نشانی طبقات.
- (۱۰) تنظیم نمونه برگه امکانات هتل جهت نصب در پشت در اتاقها.
- (۱۱) ارتباط نزدیک با مدیر راهنما و معاون جهت رفع مشکلات زائرین.

شرایط، تذکرات و ملاحظات:

- (۱) آشنائی نسبی با زبان عربی داشته باشد.
- (۲) خانه‌دار باید دارای تعهد به نظام ج ۱۱ داشته باشد.
- (۳) خوش برخورد، صبور، دلسوز، متدین و امین باشد.
- (۴) منظم، مرتب، تمیز و اهل رعایت مسائل بهداشتی بوده، لباس فرم پوشیده و کارت شناسائی نصب نماید.
- (۵) ایجاد ارتباط مناسب با خانه‌دار بومی و عوامل آن جهت حل مشکلات زائرین.
- (۶) عدم استعمال دخانیات.
- (۷) کنترل نظافت اتاقها و سرویس‌های بهداشتی بخصوص: ضد عفونی کردن حمام‌ها، شیرآلات، توالت فرنگی، گردگیری کلیه وسایل، گردگیری اتاق، جارو کشی زیر تختها و کف اتاق و راهروها و راه پله‌ها، سالن غذاخوری، سالن اجتماعات و ...

- ۸) پیگیری سمپاشی اتاقها و استفاده از سموم درجه یک و نظارت بر سمپاشی در ۳ دوره ده روزه.
- ۹) حصول اطمینان از تعویض ملحفه‌ها، پتوهای کثیف، اسباب و لوازم مستهلک و شکسته شده و ...
- ۱۰) چک و کنترل لوازم بهداشتی به لحاظ موجودی و کفایت و همچنین حوله تمیز.
- ۱۱) حصول اطمینان از وجود فلاکس چای، چای خشک، قند، بشقاب، قاشق، کارد، سینی، لیوان، آب معدنی، صابون، شامپو، پودر لباسشویی، نمک و دستمال کاغذی.
- ۱۲) حصول اطمینان از وجود قرآن کریم، سجاده، ساعت و نصب قبله نما در اتاق.
- ۱۳) حصول اطمینان از وجود آب جوش و آب معدنی در طبقات.
- ۱۴) شارژ کلیه اتاقها با همکاری عوامل دیگر هتل قبل از ورود زائر.
- ۱۵) کمک گرفتن از ماموران پذیرایی جهت بسته بندی چای، قند و سایر نیازهای زائرین و توزیع آنها در اتاقها.
- ۱۶) آشنایی نسبت به موقعیت جغرافیایی هتل به حرم، دسترسی به ستاد، بعثه، هیأت پزشکی، هتل‌های تحت اجاره و ...
- ۱۷) آشنایی با پلان هتل و شیوه تهیه پلان.
- ۱۸) آشنایی با اصول هتل‌داری و خانه‌داری.
- ۱۹) آشنایی با نحوه درخواست امکانات و تسهیلات از مجریان سعودی با هماهنگی مدیر ثابت ایرانی هتل.
- ۲۰) نظارت و آشنایی از کیفیت آسانسورها و پله‌ها.
- ۲۱) نظارت بر سالن اجتماعات.
- ۲۲) آگاهی از سالن غذاخوری و گنجایش و امکانات و مشکلات آن.
- ۲۳) آشنایی با سامانه گرمایش و سرمایش هتل و نظارت بر کیفیت آن.
- ۲۴) اطلاع از هنجارها و آداب و سنن فرهنگی و اجتماعی و مذهبی عربستان.
- ۲۵) آگاهی و شناخت در خصوص امکانات هتل جهت مقابله با حوادث احتمالی.
- ۲۶) توان اتخاذ تصمیم به موقع.
- ۲۷) شرکت در جلسات توجیهی خانه‌داری از سوی ستادهای مکه و مدینه و یا ستادهای فرعی.
- ۲۸) مشارکت در استقبال و پذیرایی از زائرین در بدو ورود.
- ۲۹) انتقال سریع کمبودها و نواقص اتاقها به خانه‌دار عرب و پیگیری تأمین آنها تا قبل از ورود زائر به هتل.

- ۳۰) نظافت اتاقها و تعویض ملحفه و ... بر اساس گروه قیمتی و دستورالعمل‌های مصوب واخذ امضاء طبق فرم مربوط از مدیر راهنما جهت نظافت به موقع اتاقها.
- ۳۱) نظارت بر عوامل بومی جهت انتقال ساک‌های زائرین به اتاقهای مربوطه.
- ۳۲) حضور در محل کار خود به منظور پاسخگوئی به نیازها و درخواستهای زائرین.
- ۳۳) گرفتن کلید اتاقها در موقع خروج زائرین و تحویل آن به خانه‌داری بومی هتل.
- ۳۴) نظارت بر نظافت دستشویی‌های عمومی، آسانسورها، لابی و جلوی در ورودی هتل.
- ۳۵) تحویل قلاب ساک زائرین و انطباق تعداد آن با صورت جلسه ارسالی.
- ۳۶) نظارت بر رعایت مسائل بهداشتی توسط عوامل بومی، شستشوی صحیح ظروف سالن غذاخوری و انتقال به موقع نیازمندی‌ها، ومشکلات به مدیر ثابت.
- ۳۷) کمک به مأموران پذیرایی در سالن غذا خوری و حضور در شیفت استقبال هتل(حسب ضرورت در صورتی که به وظایف ذاتی او خدشه وارد نشود).
- ۳۸) توجیه و آشنایی از مسافت هتلها و محل استقرار زائرین ایرانی، اشراف نسبت به راههای دسترسی به هتلهای مورد نظر.
- ۳۹) آموزش و توجیه نقاط ضعف و قوت هتلهای مکه و مدینه.
- ۴۰) آشنایی با هتل‌داری و خانه‌داری.
- ۴۱) اولین کسی باشد که سر کار حاضر می‌شود و از خواب خود بکاهد.
- ۴۲) از شوخی کردن در انظار و یا بد اخلاقی جداً پرهیز نماید.
- ۴۳) نظارت بر عوامل بومی جهت انتقال ساکهای زائرین به طبقات و اتاقهای مربوطه.
- ۴۴) حضور در محل کار خود جهت جواب گوئی به نیازهای روزمره زائرین.
- ۴۵) نظارت بر وجود صابون مایع در دستشویی‌های عمومی.
- ۴۶) بازرسی اتاقها در هنگام خروج زائر و اطمینان از جا نماندن ااثات زائرین.

فصل پنجم (شرح وظایف انباردار:

- (۱) آشنایی با رایانه و برنامه و نرم‌افزار انبارداری.
- (۲) آماده سازی محل انبار برای تخزین اقلام تدارکاتی.
- (۳) تخزین اقلام تدارکاتی بر اساس تاریخ مصرف آنها.
- (۴) تحویل اقلام تدارکاتی بر اساس تاریخ مصرف آنها.
- (۵) تحویل گرفتن اقلام تدارکاتی در هر ساعت از شبانه روز.
- (۶) نظارت بر کمیت و کیفیت مواد تحویلی و اعلام سریع هرگونه نقص به مدیر ثابت هتل.
- (۷) داشتن آخرین آمار اقلام موجود در انبار در هر زمان و تحویل آن به مراجع ذیربط.
- (۸) نگهداری و حفاظت از اقلام تدارکاتی موجود در انبار.
- (۹) تحویل گرفتن و تحویل دادن اقلام در ابتدا و انتهای مأموریت با فرم‌های مربوطه.
- (۱۰) نصب اتیکت بر هر بخش از انبار برای مشخص شدن محل نگهداری کالا.
- (۱۱) استفاده از کارتکس انبارداری جهت ثبت ورود و خروج و مانده کالا با استفاده از فرم مصوب.
- (۱۲) اعلام اقلام مازاد بر مصرف به مدیر ثابت به منظور جلوگیری از گذشتن تاریخ مصرف آنها مثل لبنیات، میوه، تره‌بار جهت انتقال به هتل‌های دیگر با هماهنگی تدارکات ستاد (به صورت روزانه و کتبی).
- (۱۳) عدم تحویل اقلام تدارکاتی با مارکهای متفرقه و معیوب (اقلامی که مغایر با قرارداد است) و بسته‌بندی‌های نامناسب.
- (۱۴) عدم تحویل کلید انبار به افراد بخصوص عوامل بومی هتل.
- (۱۵) تنظیم لیست کلیه اقلام موجود در انبار در فرم مشخص و ارسال آن به تدارکات ستاد طبق زمان‌بندی اعلام شده از سوی ستاد.

شرایط، ملاحظات و تذکرات:

- (۱) دارای صبر و حوصله، نظم، انضباط، امین و متدین باشد.
- (۲) انباردار باید دارای تعهد به نظام ج ۱۱ داشته باشد.

۳) دلسوز و پیگیر و دارای سرعت عمل باشد.

۴) به تطبیق تاریخ هجری شمسی، هجری قمری و میلادی تسلط داشته باشد.

۵) آشنایی با آمار و ارقام و محاسبات اولیه ریاضی داشته باشد.

۶) عدم استفاده از افراد مسن و ناتوان.

۷) عدم استعمال دخانیات.

۸) رعایت اصول بهداشتی در انبار.

۹) پوشیدن لباس فرم و نصب کارت شناسایی.

۱۰) در تحویل گرفتن نان دقت کافی داشته باشد. (نان‌ها تازه و تعداد موجود در هر نایلون طبق قرارداد باشد).

۱۱) در تحویل گرفتن لبنیات (شیر، دوغ، ماست) دقت کافی نسبت به زمان باقی‌مانده تا انقضاء مدت مصرف داشته باشد.

۱۲) در تحویل گرفتن کمیت کالاها دقت شود و همچنین در برگه سفارش کالا که در اختیار مأمور شرکت عربی می‌باشد، تعداد به خط فارسی نوشته و سپس مهر و امضاء گردد.

۱۳) نظر به آن که توزیع کنندگان کالاهای تدارکاتی بعضاً باید همه هتل‌های ایرانی را پوشش دهند بنابراین سرعت کافی در تحویل اجناس به عمل آید.

۱۴) کلیه اجناس و کالاها بعد از تحویل به شرکت‌های عربی در دفترهای انبار ثبت و پس از خروج از انبار جهت مصرف در ستون مخصوص با قید تاریخ نیز ثبت گردد به طوری که موجودی انبار در همه حال با مانده در دفتر مطابقت داشته باشد.

۱۵) در هنگام جابه‌جایی مدیران ثابت، موجودی انبارها با نظر مسئول تدارکات منطقه طی فرم مخصوص که از قبل تهیه و ارائه می‌گردد تحویل انباردار جدید گردد.

۱۶) مانده کالاهای تأیید شده توسط مدیر و انباردار قدیم و مدیر و انباردار جدید به منزله مانده اول دوره انباردار جدید تلقی می‌گردد که باید در دفتر انبار ثبت شود.

۱۷) اصل فرم تأیید شده انبارگردانی توسط افراد فوق‌الذکر جهت ثبت در کامپیوتر تدارکات تحویل مسئول تدارکات منطقه گردد.

۱۸) درخواست‌های صیفی و سبزیجات در هفته سه نوبت می‌باشد که باید در ظهر روزهای درخواست با فاکس به منطقه ارسال شود.

۱۹) در هر دو هفته یکبار انبارداران محترم موجودی کلیه اقلام تدارکاتی موجود را در فرم مخصوص که توسط تدارکات منطقه توزیع شده نوشته و به تدارکات ارجاع دهند. (موجودی‌ها حتماً باید دقیق باشد چون مبنای سفارشات بعدی خواهند بود).

۲۰) هرگونه جابجایی کالاها توسط هتل‌ها باید حتماً توسط مسئول تدارکات منطقه و طی فرم مخصوص باشد.

۲۱) در صورتی که موجودی کالایی برای مصرف وعده غذایی بعدی کم بود باید مراتب درخواست از طریق مسئول تدارکات منطقه باشد.

۲۲) انباردار موظف است موجودی اقلام مورد نیاز هر وعده غذایی (صبحانه، نهار، شام) را در انبار کنترل و موجود داشته باشد.

۲۳) هنگام ورود اجناس، انباردار بایستی از جهت تاریخ انقضاء و شمارش اقلام و فاسد نبودن مواد غذایی وچک کردن محتویات و تعداد میوه‌ها و ریز و درشت بودن آنها و یا برگشت و تعویض آنها دقت کافی داشته باشد.

۲۴) مواد غذایی باید از یکدیگر تفکیک و بوسیله پالتهای چوبی از سطح زمین بالاتر چیده شود.

۲۵) به ترتیب چیدن مواد غذایی و تفکیک آنها با تابلوهایی که بر تاریخ تولید و انقضاء آنها دلالت داشته باشد.

۲۶) اطلاع رسانی سریع نسبت به اقلام غذایی به ستاد و تاریخ دریافت اقلام خاص که توسط ستاد اعلام می شود.

۲۷) رعایت بهداشت در انبار و عدم ورود به انبار با کفش و پوشیدن دمپایی مخصوص و جلوگیری ازحضور خدمه بومی هتل در انبار.

۲۸) جمع‌آوری مواد غذایی استفاده نشده از روی میزها و برگشت آن به انبار و جلوگیری از حیف و میل آنها.

۲۹) عدم چیدن کارتن‌های خالی در انبار که باعث حضور حیوانات موذی در آنها و پیگیری جهت سم‌پاشی اطراف انبار جهت پیشگیری از تجمع حشرات، موش، سوسک ...

۳۰) تحویل دقیق مواد غذایی و میوه‌ها به تعداد آمار به مسئول پذیرایی هتل.

۳۱) از گرفتن اجناس اضافی خودداری گردد.

۳۲) در اوقات سرو غذا با صلاح دید مدیر ثابت در رستوران حاضر باشد.

- ۳۳ در موقع ورود زائرین به هتل با صلاحدید مدیر ثابت در لابی هتل حضور داشته باشند.
- ۳۴ تفکیک اقلام مختلف از جمله میوه وسبزیجات، خشکبار، نوشابه، مواد لبنی، کره و مواد گوشتی در دمای زیر صفر بر اساس دستورالعمل‌های مربوطه.
- ۳۵ در خواست اقلام و مواد مورد نیاز هتل بر اساس جدول زمان‌بندی تدارکات منطقه.
- ۳۶ تحویل اقلام مورد نیاز رستوران به مدیر رستوران بومی هتل بر اساس آمار و سرانه زائرین و عوامل ایرانی رستوران.
- ۳۷ حضور در جلسات تدارکات منطقه.
- ۳۸ رعایت دستورالعمل‌های نگهداری اقلام از جمله موز به نحوی که ابتدا موز رسیده به زائرین عرضه شود.
- ۳۹ توزیع نوشابه، دوغ و آبمیوه مورد مصرف روزانه زائرین به صورت خنک.
- ۴۰ حضور در شیفت استقبال هتل بر اساس جدول زمان‌بندی ارائه شده توسط مدیر ثابت ایرانی.
- ۴۱ کمک و راهنمایی زائرین در بدو ورود به هتل.
- ۴۲ تحویل سهمیه توراهی خروجی و زیارت دوره بر اساس دستورالعمل‌های مربوطه به مدیر کاروانها.
- ۴۳ ارسال درخواست‌ها طبق برنامه تدارکات و حداکثر دو روز قبل از اتمام کالا اعلام گردد.
- ۴۴ دسترسی راحت و روان به مکان انبار.
- ۴۵ انبار، دارای قفل جدید و کولرگازی و هواکش باشد.
- ۴۶ انبار، دارای پنجره نباشد چون در این صورت دسترسی حیوانات مودی به راحتی امکان پذیر است.
- ۴۷ در هنگام تحویل و تحول کالا، زیر هر کالا خط کشیده شود و پس از امضاء طرفین و مدیران، کالای باقیمانده دوباره ثبت گردد و جزء موجودی دوره بعد حساب گردد.
- ۴۸ مواد غذایی و مواد شیمیایی در کنار هم چیده نشوند.
- ۴۹ حتی الامکان و در صورت وجود فضای کافی از انباشته کردن بی‌رویه کالا بر روی هم اجتناب شود.
- ۵۰ از تخرین کالا در محل مرطوب و کنار اشیاء تیز و برنده خوداری شود.
- ۵۱ بازرسی مستمر و زمانبندی شده مواد غذایی به منظور ممانعت از خرابی، فاسد شدن و
- ۵۲ مناسب ترین مکان برای تخلیه کالا و اجناس در نظر گرفته شود.
- ۵۳ امکانات اطفاء حریق از قبیل کپسول آتش‌نشانی و ادوات اطفاء حریق در مجاورت و نزدیکی انبار موجود باشد.

فصل ششم (شرح وظایف مأمورپذیرایی:

- (۱) حضور در قسمت پذیرایی خواهران و برادران بر اساس تصمیم مدیر ثابت و عدم جابجایی.
- (۲) حضور به موقع و قبل از زائران در محل رستوران تا پایان وقت پذیرایی.
- (۳) بازبینی و کنترل نظافت محیط رستوران.
- (۴) بازبینی و کنترل ادوات لازم پذیرایی رستوران از جمله قاشق، چنگال و
- (۵) انتقال سریع مشکلات و نواقص احتمالی رستوران به مدیر یا معاون.

شرایط، ملاحظات و تذکرات :

- (۱) دارای روابط عمومی مناسب باشد.
- (۲) مأمورپذیرایی باید دارای تعهد به نظام ج ۱۱ داشته باشد.
- (۳) خوش برخورد و مؤدب باشد و در خصوص هدایت زائران در صندلی‌های رستوران با متانت و سعه صدر عمل نماید.
- (۴) زائران مسن و ناتوان را در محل مناسب نشاند و با مهربانی از آنان پذیرایی نماید.
- (۵) با آشپز هتل و آشپزخانه هماهنگ بوده و طوری برنامه‌ریزی نماید که غذا به صورت گرم و تمیز مقابل زائر گذاشته شود.
- (۶) نسبت به سرو غذا جهت افراد بیمار و معذور که از غذای رژیمی استفاده می‌نمایند با سرعت عمل بیشتری پذیرایی انجام شود.
- (۷) چنانچه تحویل میوه در زمان سرو غذا انجام می‌پذیرد پلاستیک دسته‌دار جهت انتقال آن در اختیار زائران قرار داد شود.
- (۸) جهت کمک به آشپز درخصوص چیدن دورچین از دستکش یکبار مصرف و ماسک استفاده نماید.
- (۹) عدم استفاده از عوامل بومی هتل جهت پذیرایی از زائران.
- (۱۰) حفظ آرامش در رستوران و عدم تکلم با صدای بلند با همکاران و زائران.
- (۱۱) احترام به حقوق زائران و سرو غذای درخواستی آنان با رعایت حقوق بیت‌المال منطبق با دستورالعمل‌های صادره ستاد.

- ۱۲) پرکردن نمکدان‌ها و تعویض جعبه‌های دستمال کاغذی و کنترل آب بطری پلمپ شده و خلال دندان در میزها.
- ۱۳) بسته‌بندی بسته‌های چای و قند و تحویل به زائران در صورت درخواست.
- ۱۴) حضور در رستوران پس از اتمام ساعت پذیرایی به صورت شیفتی با صلاحدید مدیر ثابت هتل.
- ۱۵) بسته‌بندی میوه با همکاری انباردار.
- ۱۶) شارژ اتاق زائران از اقلام غذایی با همکاری و مسئولیت خانه‌دار و انباردار.
- ۱۷) حضور در هتل در زمان ورود کاروان و استقبال از آنان و همراهی و راهنمایی زائران مسن و ناتوان و پذیرایی از آنان.
- ۱۸) حضور در شیفت‌بندی استقبال و اطلاعات هتل منطبق با زمان‌بندی آن.
- ۱۹) عدم حضور در اتاق زائران به هر دلیل.
- ۲۰) عدم ارتباط مالی و همراهی با زائران در خرید اجناس.
- ۲۱) رعایت اخلاق اسلامی برادران مسئول پذیرایی بخصوص در قسمت خواهران و تذکر به آنان در خصوص رعایت حجاب اسلامی.
- ۲۲) کنترل عوامل بومی هتل بخصوص در قسمت خواهران در زمان تعویض سرویس‌ها و چینش پذیرایی‌های مجدد.
- ۲۳) تحویل اشیاء بجای مانده زائران در رستوران به مسئول استقبال هتل بدون فوت وقت.
- ۲۴) جمع‌آوری مواد غذایی در بسته و پلمپ‌دار پس از پایان سرو غذا و تحویل آن به انباردار و جلوگیری از بردن آنها توسط عوامل بومی مستقر در رستوران.
- ۲۵) از دریافت هر نوع وجه نقد و یا اقلام به نام هدیه و کادو از زائران و عوامل بومی هتل جداً خودداری نماید.
- ۲۶) عدم قبول امانات از زائران محترم.
- ۲۷) حضور و پذیرایی از زائران در مراسم ویژه عمومی هتل با صلاحدید مدیر ثابت.
- ۲۸) مساعدت و همکاری با خانه‌دار، انباردار و استقبال با نظر مدیر و معاون ثابت هتل.
- ۲۹) حضور در شیفت‌های اعلام شده از سوی ستاد.
- ۳۰) همراه داشتن اقلام تدارکاتی و غذایی که توسط ستاد در اختیار هتل می‌باشد یا بردن و یا فرستادن به ایران ممنوع بوده و با متخلفان برخورد انضباطی خواهد شد.
- ۳۱) خودداری از پوشیدن لباس‌های تنگ و آستین کوتاه و لباس عربی و خارج از شأن عوامل.

(۳۲) گزارش موارد مشکوک و خارج از قوانین و دستورالعمل‌های ستاد به مدیر ثابت هتل.

(۳۳) شناسایی مدیران و معاونان راهنما و روحانیون محترم کاروان‌ها.

(۳۴) در تشرّف به حرمین شریفین، از مدیر ثابت کسب اجازه شود.

(۳۵) کنترل قرار گرفتن قاشق، چنگال و کارد میوه‌خوری در کیسه‌های پلاستیکی و یا پوشاندن آن به وسیله دستمال کاغذی.

(۳۶) اجابت در خواست زائرین در خصوص غذای سرریز همراه با برخورد مؤدبانه.

(۳۷) عدم استعمال عطریات در زمان پذیرایی.

(۳۸) همیشه و بخصوص در زمان پذیرایی تمیز، نظیف و مرتب باشد.

(۳۹) استفاده از لباس فرم متحد الشکل، تمیز، اتو کشیده و کارت شناسایی نیز نصب شود.

(۴۰) تعامل و تفاهم با عوامل بومی شاغل در رستوران و آشپز خانه هتل.

فصل هفتم (شرح وظایف آشپز هتل‌ها (ویژه طبخ متمرکز):

- (۱) شناسایی محل استقرار گرمکن در هتل و کنترل سالم بودن و نزدیک بودن پریز برق جهت وصل آن (تأکید می‌شود که کابل از قوت و توان کافی جهت عبور جریان برق هیتر می‌بایست برخوردار باشد).
- (۲) شناسایی وضعیت ورودی هتل از نظر رمپ مناسب و جای توقف خودرو حمل غذا.
- (۳) آشنایی کامل با گرمکن حمل غذا و کنترل عملکرد سالم آن از لحظه تحویل‌گیری.
- مهم:** سرو غذای گرم با دورچین مرتب و خوش‌منظر از زمان شروع سرو غذا تا ۳۰ دقیقه پس از پایان وقت اعلام شده.
- (۴) کنترل گرم‌کن پس از تحویل‌گرفتن از این نظر که نام هتل روی آن صحیح درج شده باشد و مقدار و نوع غذای درج شده روی آن درست و کافی باشد.
- (۵) کنترل وضعیت بهداشت غذا و انتقال سریع هر گونه کاستی و مشکل به مدیر هتل جهت انعکاس به آشپزخانه.
- (۶) وصل کردن به برق و کنترل دمای مناسب داخل آن.
- (۷) جلوگیری از باز و بسته کردن درب هیتر تا هنگام سرو غذا.
- (۸) ریختن آب جهت تبخیر در جایگاه مخصوص.
- (۹) تمیز کردن و نظافت هیتر پس از استفاده غذای داخل آن و شستشوی کامل سینی‌های داخلی توسط عوامل بومی هتل.
- (۱۰) نظارت بر انتقال هیتر به طبقه همکف محل اقامت جهت باز گرداندن به آشپزخانه متمرکز.

زمان تحویل غذا به هتل

- ساعت تحویل غذا، ناهار ساعت ۱۰ صبح به بعد و شام ساعت ۱۶:۳۰ به بعد می‌باشد، در ساعات فوق آشپز می‌بایست در طبقه همکف محل اسکان حضور داشته و آماده تحویل‌گیری باشد. بدیهی است آماده‌سازی محل ورود ماشین غذا و جلوگیری از پارک ماشین‌ها و بسته شدن مسیر تحویل هیتر از اهمیت خاصی برخوردار و به عهده رابط غذا می‌باشد.
- نکته مهم:** آشپز به محض دریافت غذا، نسبت به کامل بودن غذای تحویلی از حیث: موارد بهداشتی، مقدار و نوع غذا و دورچین اطمینان یافته و در صورت نقص در هر مورد فوراً مراتب را جهت کنترل و تأمین مجدد به اطلاع مدیر هتل

رسانده تا توسط ایشان آشپزخانه را مطلع نمایند. دقت لازم به هنگام تحویل گرمکن، انتقال آن به محل مناسب و کنترل کارکرد صحیح آن بعمل آورده و خصوصاً در اماکنی که ورود گرمکن به ساختمان با مشکلاتی روبه‌روست، قبلاً تمهیدات لازم اندیشیده شود و با همکاری چند نفر از عوامل هتل در کمک به تحویل‌گیری و انتقال به محل کاروان اقدام گردد. (در هر حال مسئولیت دقت در تحویل گرفتن و نقل و انتقال گرمکن با مدیر محترم هتل خواهد بود).

شایسته است با راننده و مسئول توزیع غذا همکاری لازم را جهت تحویل گرفتن سریع گرمکن‌ها نموده تا خودرو حمل غذا بتواند به موقع غذای دیگر هتل‌ها را تحویل نماید.

زمان عودت هیترها:

جهت دریافت گرم‌کن‌های خالی ناهار هر روز از ساعت ۱۴/۳۰ و شام از ساعت ۲۲/۳۰ شب به هتل مراجعه می‌شود لازم است ضمن آمادگی، گرم‌کن به همراه تمامی ظروف داخل آن (که کاملاً تمیز شده) در طبقه همکف هتل با حضور رابط غذا آماده تحویل به خودرو باشد.

تعداد غذا:

آمار غذای تحویلی به هتل‌ها عبارت است از (آمار هتل + عوامل ایرانی هتل + عوامل بومی آشپزخانه و رستوران) + درصد اضافی مصوب که در این میان تعدادی نیز غذای رژیمی تحویل می‌شود که آمار آن از مجموع آمار هتل کسر می‌شود. بدیهی است چنانچه نسبت به کمیت آن نیز نیاز به تجدید نظر باشد، توسط مدیر ثابت هتل ستاد را کتباً در جریان امر قرار داده و در فرم همراه هیتر نیز منعکس نگردد.

گرم‌کن‌های حمل غذا (هیتر):

(۱) درجه حرارت مطمئنه بین ۶۵ تا ۷۵ درجه می‌باشد که بر روی دستگاه توسط نشان‌دهنده مشخص می‌باشد.
(۲) از قبل لازم است نسبت به جای قرار گرفتن و برق مورد نیاز (۲۲۰ ولت و پریز ۲ شاخه) برای نصب صحیح گرم‌کن در محل اقامت خود اطمینان کامل پیدا کرده و رابط تغذیه هتل منحصراً مسئول آن می‌باشد و به هنگام تحویل غذا پس از کنترل‌های لازم ورقه رسید را امضاء و ممهور به مهر هتل نماید.

۳) در داخل گرمکن (سمت چپ بالا) مکانی جهت ریختن آب پیش‌بینی شده که بلافاصله پس از استقرار گرمکن به مقدار نیم لیتر در این ظرف ریخته تا بخار متصاعد شده از آن باعث تازه نگه داشتن غذای داخل گرمکن شود، پس از اتمام توزیع حتماً آب داخل آن را خالی کرده تا به هنگام حمل مجدد آسیبی به دستگاه وارد نشود.

۴) با توجه به محدود بودن تعداد گرمکن‌ها باید نهایت دقت در حمل و نقل و نگهداری آن صورت گرفته و به هنگام حمل آن فقط از دستگیره مخصوص آن استفاده نموده و در محل‌های ناهموار حرکت نداده، به منظور حفظ درجه حرارت به محض دریافت گرمکن آن را به طور کامل در محل خود مستقر نموده و به برق وصل نموده و از باز کردن درب آن تا هنگام صرف غذا جداً خودداری گردد و پس از پایان توزیع غذا پریز آن را از برق خارج نمائید.

۵) از شستشوی داخل و بیرون هیتر جداً خودداری کرده و از وارد کردن جسم خارجی به داخل گرمکن اجتناب نموده و از زدن ضربه به داخل و خارج گرمکن خودداری کرده، برای پاکیزه کردن گرمکن‌ها از دستمال نیمه‌تر استفاده شود.

۶) پس از اتمام توزیع غذا بلافاصله سینی‌ها (سفندیش‌های) خالی غذا را شستشوی کامل داده و پس از خشک نمودن، داخل گرمکن گذاشته و به همراه گرمکن (که آن نیز با دستمال مرطوب تمیز شده) آماده تحویل شود و به هیچ عنوان و تحت هیچ شرایطی از سینی‌های مربوطه استفاده غیر نکرده و پیوسته پس از اتمام کار آن را در جای مخصوص داخل هیترها بگذارید تا به لبه‌های آن آسیب وارد نشود.

۷) هرگونه مشکل احتمالی در مورد گرمکن‌ها می‌بایست فوراً توسط مدیر ثابت هتل با آشپزخانه در میان گذاشته شود تا نسبت به رفع آن اقدام بعمل آید.

۸) نکات مهم: همان‌گونه که استحضار دارید چگونگی ارائه و تزئین غذا نقش مهمی در تکمیل کیفیت غذا داشته و با تحریک ذائقه زائرین میزان رضایت آنان را ارتقاء می‌دهد، لذا توجه به نکات زیر الزامی می‌باشد:

۱،۸) دورچین غذا که در برنامه غذایی مشخص شده است، حداقل دورچین بوده و با توجه به ذائقه زائرین و استان مورد نظر دورچین اضافه تهیه و در اختیار زائرین قرار گیرد.

۲،۸) آرایش با سلیقه غذا با استفاده از دورچین آشپزخانه و دورچین هتل نشانه اهمیت و توجه به موجود بودن هیتر و گرم نگه داشتن آن تا آخرین دقایق موجب می‌شود که غذای زائرین با حرارت و داغ تحویل ایشان شود.

۳،۸) سرو غذا با توجه به موجود بودن هیتر و گرم نگه داشتن آن تا آخرین دقایق موجب می‌شود که غذای زائرین با حرارت و داغ تحویل ایشان شود.

۴,۸) پیاز موجود در دورچین غذا به صورت بهداشتی و کامل و به دور از نصف کردن و در معرض هوا قرار گرفتن به زائرین تحویل تا توسط خود ایشان هنگام صرف غذا به قطعات تقسیم شود.

۵,۸) هنگام سرو غذا حتماً آشپز هتل ملبس به لباس بهداشتی و دستکش و کلاه و ماسک باشد.

۶,۸) در صورتی که ناهار هتل تا ساعت ۱۲:۲۰ و شام تا ساعت ۱۹:۰۰ به کاروان نرسید ابتدا با هماهنگی مدیر ثابت با مسئول توزیع آشپزخانه و در صورت ادامه تأخیر با مسئول آشپزخانه تماس گرفته شود.

۷,۸) برنج ارائه شده به دلیل طی مسافت و گذشت زمان قدری به هم فشرده می‌شود، توصیه می‌گردد قبل از توزیع حتماً (پشت کفگیر خورده) سپس توزیع شود.

۸,۸) ساعت توزیع ناهار بین زائرین ۱۲:۴۵ الی ۱۴:۳۰ و ساعت توزیع شام بین زائرین بعد از نماز عشاء تا ساعت ۲۱:۳۰ خواهد بود. (تا ۳۰ دقیقه پس از ساعت رسمی به کسانی که به هر دلیلی با تأخیر وارد هتل می‌شوند با غذای گرم و با روی گشاده از غذای موجود استفاده نمایند).

استثنائاً شب‌های جمعه به نحوی غذا توزیع شود که زائرین علاقمند به شرکت در مراسم دعای کمیل هتل حداکثر تا ساعت ۲۱:۳۰ در محل برگزاری دعا استقرار یافته باشند.

همچنین تعدادی از هتل‌ها، رستوران و تعداد صندلی کافی ندارند که با هماهنگی مدیر ثابت هتل بایستی نیم ساعت زودتر توزیع غذا را بین زائرین شروع نماید.