

بِسْمِ



معاونت حج، عمره و عتبات

اداره کل فنی و امور کارکنان

شرح و نظایف مدیران و عوامل اجرایی مجموعه های حج تمتع ۱۳۹۲

اردیبهشت ماه ۹۲

مقدمه

زائران کشورمان جهت انجام حج تمتع در قالب گروه‌هایی با ظرفیت‌های مشخص به مسئولیت مدیر کاروان به عربستان اعزام می‌شوند. این کاروان‌های اعزامی در مکه و مدینه در تعدادی ساختمان یا هتل مستقر خواهند شد که برای هر ساختمان فردی تحت عنوان مدیر مجموعه پیش بینی شده است که به همراه همکاران خود در واقع مدیریت داخلی ساختمان متشکل از چند کاروان را بر عهده می‌گیرد. بنابراین مدیر مجموعه به فردی اطلاق می‌شود که از سوی سازمان حج و زیارت به منظور اداره مجموعه (هتل یا ساختمان) در مکه یا مدینه انتخاب شده تا برابر ضوابط و دستورالعمل‌ها و در چارچوب شرح وظایف ابلاغی و آموزش‌هایی که فرا گرفته است در ارتباط با تأمین تدارکات، تغذیه، حمل و نقل، تنظیم و نظارت بر نحوه ورود و خروج کاروان‌ها و پیگیری رفع مشکلات و نقایص ساختمان از طریق مدیریت عربی هتل یا ستادهای مرکزی و منطقه‌ای حج و همچنین انجام مقدمات و تمهید بستر اجرای برنامه‌های فرهنگی و تقسیم کار بین مدیران و عوامل ایرانی و بومی تحت اختیارش به ارائه خدمات شایسته به کاروان‌ها اهتمام ورزد.

امید است متن حاضر بتواند در هدایت و ارتقای سطح خدمات رسانی به ضیوف الرحمن مؤثر افتد.

عمده وظایف مدیر مجموعه قبل از سفر:

- ۱) مراجعه و هماهنگی با دفتر حج و زیارت استان و دریافت حکم و شرح وظایف و دستورالعمل‌های مربوطه.
- ۲) آمادگی کامل جهت اعزام به محل مأموریت در زمان تعیین شده و تمکین به طول سفر و عدم درخواست مراجعت زود هنگام خود و عوامل.
- ۳) دریافت تنخواه ارزی از بانک عامل و دریافت کد و رمز از واحد رایانه جهت ثبت اسناد هزینه.
- ۴) مطالعه دقیق و اشراف بر دستورالعمل‌های ارائه شده و مراجعه مرتب به سامانه جامع کارگزاران جهت آشنایی با آخرین وضعیت و توجیه دقیق عوامل تحت پوشش.
- ۵) شناخت وظایف عوامل تحت پوشش مجموعه و سایر عوامل اجرایی حج.
- ۶) آشنایی کامل با شرح وظایف مدیران و عوامل اجرایی کاروان‌های حج تمتع سال ۹۲ و توجیه عوامل خود نسبت به آن.
- ۷) انتخاب و معرفی عوامل با تجربه طبق شرایط و ضوابط سازمان به تناسب وضعیت هتل برابر جدول مندرج در سامانه جامع کارگزاران و توجیه کامل نیروهای تحت امر.

- ۸) دریافت اسامی و مشخصات کاروان‌های مستقر در ساختمان و هتل محل مأموریت بانضمام تلفن‌های ضروری ستادها و آشپزخانه‌های مرکزی و ...
- ۹) تشکیل جلسات توجیهی و ایجاد ارتباط منسجم و منظم با مدیران کاروان‌های مستقر در هتل محل مأموریت در ایران جهت تقسیم وظایف و هماهنگی‌های لازم برای اداره هتل و مرور وظایف هر فرد و تذکر لازم در مورد حساسیت و کیفیت ارائه خدمات و برنامه‌ریزی نحوه استمرار اینگونه جلسات در عربستان.
- ۱۰) شرکت در یکی از جلسات آموزش زائران با هماهنگی مدیران کاروان‌ها قبل از سفر برای توجیه زائران در خصوص مسائل هتل، تغذیه، تدارکات و ...
- ۱۱) شرکت منظم در جلسات آموزشی و توجیهی سازمان مرکزی یا استان‌ها و همکاری با مسئولان ذیربط.
- ۱۲) خرید روپوش آشپز دو عدد، شلوار بیجاری دو عدد و کلاه آشپزی سه عدد به ازای هر آشپز و همچنین پیش بند، ماسک و دستکش یکبار مصرف فریزری و لاتکس و کلاه یکبار مصرف کاغذی به مقدار مورد نیاز.
- ۱۳) تهیه کارت بهداشتی، کاور و لباس یکنواخت برای عوامل خدماتی ایرانی شامل عوامل مجموعه و کاروان‌های مستقر در هتل با ذکر مشخصات کاروان روی آن.
- ۱۴) یادگیری نرم افزارهای تدارکات و تغذیه و ارزشیابی و مالی و دریافت کدهای شناسه و رمزهای مربوطه.
- ۱۵) مراجعه به دفتر حج و زیارت استان جهت دریافت تنخواه خرید اقلام تدارکاتی از ایران طبق سرانه و دریافت اعتبار ارزی مجموعه از طریق بانک عامل.
- ۱۶) تهیه جداول، برنامه‌ها و چک لیست‌های لازم برای کنترل و نظارت در مورد اسکان، تغذیه، حمل و نقل و ...
- ۱۷) مطالعه و اشراف کامل بر دستورالعمل‌ها و بخشنامه‌های مربوطه.
- ۱۸) همراه داشتن رایانه قابل حمل (لپ تاپ) و قابل اتصال به اینترنت.
- ۱۹) انتقال اقلام تدارکاتی تهیه شده از ایران با همکاری کاروان‌های زیرمجموعه‌ی خود به عربستان.

کلیات وظایف مدیر مجموعه در عربستان:

وظایف تخصصی در هر حوزه متعاقباً ذکر خواهد شد، در اینجا به برخی از وظایف در طول سفر اشاره می‌گردد:

- ۱) شناخت دقیق محدوده مأموریت و مسئولیت.

- ۲) تعامل خوب همراه با احترام متقابل با نیروهای ستاد منطقه و ستاد مرکزی از یک طرف و با مدیران کاروان های حج و عوامل ایشان از طرف دیگر.
- ۳) حضور دائمی و تمام وقت در محل مناسب هتل و در دسترس بودن آسان جهت مراجعات اضطراری.
- ۴) شناسایی نقایص و انعکاس آنها به مالک و مدیران کاروان ها و مسئول مسکن منطقه.
- ۵) اجاره وانت با ظرفیت و تعداد مناسب برابر جدول مربوطه با هماهنگی ستاد منطقه و برنامه ریزی و هماهنگی جهت بهره برداری از آنها متناسب با حجم وظایف و مأموریت ها در مکه و مدینه.
- تبصره ۱: وانت استیجاری باید از نوع قلاب با ظرفیت ۴/۵ تن باشد.
- تبصره ۲: مدیران مجموعه مدینه منوره فقط می توانند یک دستگاه قلاب با نظر رئیس ستاد منطقه اجاره کنند.
- ۶) اجرای برنامه های ایام تشریق خصوصاً نقل ترددی و تدارکات و ... بر اساس دستورالعمل هایی که ابلاغ می گردد.
- توضیح:** در سال جاری توزیع کاروانها در مکاتب و خیام منی و عرفات به صورت مجموعه ای انجام می شود تا مدیران و عوامل مجموعه ها به سهولت بتوانند به زائران مجموعه خود با همکاری عوامل کاروانها خدمات رسانی نمایند و وظایفی که از سوی ستادهای فرعی مکاتب منی و یا عرفات تعیین میشود به انجام برسانند.
- ۷) برنامه ریزی و نظارت بر چگونگی انتقال بار زائران به مکه و مدینه و فرودگاه.
- ۸) همکاری مؤثر در ارزشیابی مدیران و عوامل کاروان و نیز طرح نظرسنجی از زائرین کاروانها.
- ۹) شرکت و اداره جلسات هماهنگی هتل یا ساختمان محل استقرار.
- ۱۰) شرکت در جلسات ستاد منطقه و انعکاس مشکلات و اخذ راه کارها و انتقال مطالب به مدیران کاروانها و نظارت بر حسن اجرای آنها.
- ۱۱) ارسال گزارش و تکمیل فرم های مورد نیاز برابر زمان بندی اعلام شده به ستاد.

وظایف مدیر مجموعه در ارتباط با مسکن:

- ۱) تحویل هتل از مسئول مسکن منطقه و آشنایی با وضعیت ساختمان از لحاظ کلی و جزئی
- ۲) هماهنگی مستمر با مسئول مسکن منطقه.
- ۳) نظارت بر روند استقرار و ورود و خروج کاروانها و ارائه گزارش آن به ستاد.

- ۴ دریافت تصویر قرارداد هتل و ضمیمه قرارداد اجاره برای پی گیری مطالبات و آماده سازی و تحویل ساختمان و تأسیسات و امکانات هتل یا ساختمان و تحویل طبقات و شقه های مربوط به هر یک از کاروان ها به آنها.
- ۵ دریافت کپی پلان ساختمان و صورتهای تفکیکی استقرار گروه ها در مجموعه در ایران و انطباق آنها با وضعیت موجود ساختمان و کاروان ها و گزارش تناقض های احتمالی به ستاد منطقه.
- ۶ دریافت پلان در چینش زائران از مدیر کاروان قبل از حرکت.
- ۷ شناسایی تأسیسات و امکانات ساختمان و اطمینان از صحت عملکرد سیستم ها (تهویه، آبرسانی، برق، فاضلاب، آسانسورها، شیرآلات، آب گرم، حمام ها ...) و سرکشی برنامه ریزی شده به آن با همکاری واحد مسکن منطقه.
- ۸ اطلاع از منابع و مخازن آب و تأسیسات و درب مخازن و موتور آب و اطمینان کامل از تمیزی و پر بودن مخازن و سالم بودن پمپ ها و سرکشی مستمر به آنها.
- ۹ ارائه تذکرات لازم در مورد استفاده صحیح از هتل و امکانات آن و همچنین کنترل و بررسی ساختمان در ایام تشریق مانند خاموشی وسایل برقی و ...
- ۱۰ تجهیز و آماده سازی انبارها، رستوران، سردخانه ها و توزیع امکانات و فضاها، بین کاروان ها به تناسب ساختمان و کاروان ها با هماهنگی مسئول مسکن منطقه.
- ۱۱ بررسی وضعیت اطفاء حریق از لحاظ تاریخ مصرف و سلامت سیستم اعلام یا اطفاء حریق
- ۱۲ اطلاع دقیق از مشخصات مهندسیین صیانت و سرویس آسانسور و سایر متصدیان تأسیسات و تماس مرتب با آنها از طریق مدیر یا مسئول عربی هتل و در اختیار داشتن شماره تلفن همراه ایشان.
- ۱۳ پیش بینی صندلی در کنار آسانسورها برای رعایت حال افراد مسن و ناتوان.
- ۱۴ تنظیم نحوه استفاده از آسانسور در ساعات شلوغی و تذکر به خدمه ایرانی و غیر ایرانی و زائران در مورد استفاده صحیح از آسانسورهای بار و غیره و همچنین مدیریت مصرف آب بخصوص در آستانه ایام تشریق و بازگشت از منا.
- ۱۵ معارفه با مدیر عربی هتل و عوامل بومی و تحویل گرفتن دفتر کار، انبار، رستوران و امکانات اداری و رایانه ای و همچنین اقلام مربوط به رستوران.
- ۱۶ نظارت روزانه بر عملکرد عوامل بومی و ایرانی هتل و انعکاس نواقص به مالک و یا نماینده مالک و مسئول مسکن منطقه جهت پیگیری تا حصول نتیجه.

- ۱۷) هماهنگی با مدیر عربی هتل بخصوص در مورد وظایف عوامل بومی و اخذ لیست اسامی عوامل بومی هتل به همراه آلبوم عکس عوامل بومی به همراه مسئولیت و شماره تلفن آنها و کنترل تعداد عوامل بومی مورد نیاز .
- نکته: علاوه بر انجام امور نظافت حمل بار زائر و تدارکات از درب هتل به داخل هتل در زمان ورود و بالعکس و مساعدت در امر توزیع غذا به عهده عوامل بومی می باشد .
- ۱۸) تأکید به مالک یا کفیل وی برای استفاده عوامل بومی از لباس متحدالشکل و رعایت اصول بهداشتی.
- ۱۹) توزیع امکانات قابل تقسیم هتل بین کاروانها و کنترل و پی گیری رفع کسری ها.
- ۲۰) کنترل مفاد اسناد اجاره و اخذ ملزومات و تجهیزات مورد تعهد مالک و تحویل به کاروانها با تنظیم صورتجلسه و تذکر در مورد نگهداری صحیح و بازگرداندن آنها هنگام خروج.
- ۲۱) اطمینان از وجود صندوق امانات در ساختمان
- ۲۲) اطمینان از تأمین اقلام لازم داخل اتاق از قبیل تخت، کمد، میز، ظروف و ... طبق قرارداد.
- ۲۳) تکمیل چک لیستها و فرمت های مورد نظر واحد مسکن ستاد منطقه مانند تعداد اتاقها، تختها و ... و انتقال سریع نواقص و پیگیری آن.
- ۲۴) انتقال سریع مشکلات ساختمان از قبیل عدم همکاری مالکین، حارس و ... و گزارش به مسئول مسکن منطقه.
- ۲۵) تجهیز و راه اندازی مطب پزشکان متناسب با شئون بیمار و پزشک.
- ۲۶) برنامه ریزی مناسب در استفاده از سالن اجتماعات، محل کار پزشک، رستورانها و ...
- ۲۷) کنترل تک تک اتاقها نسبت به مطلوب بودن تخت و تشک و ملحفه و ملزومات لازم برابر قرارداد.
- ۲۸) هماهنگی برای ایجاد نظم در نصب تراکتهای اطلاع رسانی و تبلیغاتی کاروانها در سطح هتل و سازماندهی آنها.
- ۲۹) اطلاع رسانی در مورد حقوق زائران در ارتباط با اسکان از قبیل لوازم بهداشتی و نظافت روزانه راهروها و تعویض ملحفه، روبالشیها، حولهها و ... با توجه به قراردادهای مسکن.
- ۳۰) بررسی وضعیت پله های اضطراری و نظارت بر نظافت و روشنایی آنها.
- ۳۱) اطلاع رسانی در خصوص چگونگی خروج به سمت عرفات طبق برنامه ی ابلاغی حمل و نقل ترددی.
- ۳۲) اطلاع رسانی و توجیه زائرین در مورد اختلاف قیمت مسکن، تأخیر پروازها و مسائل حراستی منطقه.
- ۳۳) هماهنگی در جهت توزیع و جمع آوری فرم های مخصوص ارزیابی مسکن بین کاروانها

۳۴) انتقال سریع مشکلات موجود از قبیل عدم همکاری مالک - حارس و ... در مجموعه و گزارش به مسئول مسکن منطقه .

وظایف مدیر مجموعه در ارتباط با تغذیه و تدارکات:

- ۱) مطالعه و اشراف نسبت به دستورالعمل های تغذیه و تدارکات.
- ۲) پی گیری تهیه کارت بهداشت و لباس فرم همکاران اعم از آشپز و عوامل تحت امر.
- ۳) تهیه لوازم مورد نیاز در خصوص تغذیه زائران با هماهنگی اداره کل تدارکات و امور رفاهی و کامل کردن ملزومات آشپزخانه و رستوران ها از طریق مدیر عربی هتل با هماهنگی مسکن منطقه.
- ۴) ارائه آمار دقیق مصرف اقلام تدارکاتی به صورت هفتگی به تدارکات و مدیر منطقه طبق برنامه رایانه.
- ۵) تهیه چک لیست های لازم به منظور کنترل و نظارت بر روند و آمار تدارکات هتل.
- ۶) هماهنگی با آشپزخانه مرکزی، اعلام آمار غذای رژیمی و احتمالاً مزاد به ستاد منطقه جهت ثبت در سامانه آشپزخانه ها
- ۷) آشنایی کامل با نرم افزار تغذیه و تدارکات با هماهنگی اداره تغذیه و اداره رایانه مرکزی.
- ۸) نصب برنامه غذایی و ساعات سرو غذا در دید زائرین.
- ۹) برنامه ریزی برای همکاری معاون و عوامل کاروان های مستقر برای خرید میوه، نان، دورچین و سایر مایحتاج مصرفی به صورت متمرکز و آماده سازی آنها طبق دستورالعمل و با هماهنگی مدیران کاروان ها (مسئولیت تهیه و خرید اقلام تدارکاتی به عهده مدیران مجموعه می باشد).
- ۱۰) تجهیز و آماده سازی انبارها و سردخانه ها (قفسه بندی و نصب پالت) به منظور نگهداری اقلام و تحویل آنها به کاروان ها طبق برنامه با هماهنگی مسئول مسکن منطقه و تجهیز محل نگهداری گرمکن غذا از نظر پریز برق و مکان استقرار آن.
- ۱۱) برنامه ریزی و تنظیم جدول زمانبندی دریافت و تحویل گرمکن های غذا توسط آشپزها و نظارت بر عملکرد ایشان.
- ۱۲) نظارت بر انتقال سریع گرمکن های حمل غذا، اتصال آن به برق ۲۲۰ ولت، کنترل آب داخل مخزن و کنترل دمای هیتر (دمای گرمکن در حدود ۸۰ درجه سانتیگراد حفظ شود).
- ۱۳) نظارت بر تعداد غذای تحویلی به مجموعه که عبارت است از تعداد زائرین و عوامل اجرایی کاروان به علاوه ۵٪ غذای رژیمی.

- ۱۴) دریافت اقلام تدارکاتی از انبار مرکزی و شرکت‌های ذیربط بر اساس سرانه مصوب و ضوابط و برنامه‌های اعلام شده با هماهنگی ستاد منطقه و تدارکات ستاد مرکزی و تخلیه و تخریز و تحویل به کاروان‌ها بر اساس نیاز و تاریخ مصرف طبق برنامه و آمار هر کاروان و مرجوع کردن اجناس باقیمانده و تسویه حساب با انبار تدارکات در آخر مأموریت.
- ۱۵) تجهیز و آماده‌سازی رستوران خواهران و برادران و اعمال سلیقه در چیدمان میزها و به کارگیری تمام امکانات موجود هتل برای استفاده حداکثری از رستوران با هماهنگی واحد مسکن منطقه.
- ۱۶) برنامه ریزی برای بکارگیری عوامل اجرایی کاروان‌ها در تهیه دورچین و سالاد و سرو غذا و حفظ بهداشت رستوران و خصوصاً برنامه‌ریزی جهت بکارگیری خدمه زن در قسمت خواهران.
- ۱۷) تهیه میوه و سبزی مصرفی زائران و آماده سازی آنها طبق برنامه و دستورالعمل.
- ۱۸) برنامه‌ریزی لازم به منظور استفاده بهینه و عنداللزوم زمانبندی شده از آسانسورها هنگام سرو غذا.
- ۱۹) نظارت بر چیدمان غذا و سفره‌آرایی و روند سرو غذا و نحوه پذیرایی با همکاری کاروان‌ها.
- ۲۰) تنظیم جدول تحویل و تحول منظم و دقیق هیترهای غذا توسط آشپزها و کنترل آب مخزن و رعایت درجه حرارت مقرر و نحوه حمل و جابجایی هیترها و نظارت بر عملکرد متصدیان مربوطه.
- ۲۱) برنامه‌ریزی استفاده از عوامل اجرایی کاروان‌ها جهت اداره رستوران، انبار، سردخانه و نظارت بر عملکرد ایشان.
- ۲۲) نظارت بر عملکرد عوامل مسئول تمیز کردن میزها و جمع آوری اقلام مازاد بعد از صرف غذا و نظارت مستمر بر عملکرد عوامل بومی هتل و معدوم نمودن غذاهای باقیمانده.
- ۲۳) دقت و نظارت بر تعداد غذای تحویلی و اعلام تغییرات آماری از طریق سیستم.
- ۲۴) پیگیری استفاده از ظروف چینی در هتل‌هایی که قرارداد استفاده از این ظروف را دارند.
- ۲۵) نظارت بر شستشوی ظروف چینی (در هتل‌هایی که غذا با ظروف چینی سرو می‌شود) توسط عوامل و برنامه‌ریزی برای محول کردن نظارت بر شستشو به معاونین کاروان‌ها.
- ۲۶) نظارت بر شستشوی ظروف غذای داخل هیترها و ظروف و وسایل مورد استفاده در آشپزخانه و رستوران
- ۲۷) نظارت بر ثبت ورود و خروج کالا از انبار و سردخانه‌ها و ثبت در سیستم رایانه.
- ۲۸) نظارت بر درخواست اقلام تدارکاتی توسط کاروان‌ها در روزهای انتهای سفر و همچنین جمع آوری و عودت اقلام مازاد هنگام تخلیه مکان هر گروه در پایان سفر.

- ۲۹) برنامه ریزی جهت نظارت دائمی بر بهداشت غذا و محیط و بهداشت فردی دست اندرکاران ایرانی و بومی با هماهنگی و همکاری پزشکان مستقر در مجموعه ها.
- ۳۰) تهیه تراکت های آگاهی رسانی بهداشتی و نصب در محل های مناسب با هماهنگی پزشکان مجموعه.
- ۳۱) بررسی وضعیت برق و تأسیسات و تهیه آشپزخانه ها و رستوران و کنترل پریز برق محل نصب هیترها و پی گیری رفع نقایص احتمالی از طریق مدیر عربی هتل و با هماهنگی مسکن منطقه.
- ۳۲) برنامه ریزی تهیه غذای بین راهی مدینه - مکه - جده بر اساس زمان خروج کاروان ها.
- ۳۳) تهیه نهار یا میان وعده برای کاروان های خروجی از منا در روز ۱۲ ذی الحجه با توجه به بعد مسافت محل اسکان.
- ۳۴) پشتیبانی تدارکاتی کاروان های تحت پوشش در ایام تشریق.
- ۳۵) اجرای دستورالعمل ها، انتقال مشکلات و پی گیری حل آنها.
- ۳۶) هماهنگی کامل با آشپزخانه مرکزی از حیث آمار غذای عادی و رژیمی و مازاد با توجه به روند حضور زائران در هتل.
- ۳۷) اطلاع رسانی به زائران و مدیران کاروان ها در زمینه حقوق زائران در امر تغذیه و تدارکات.
- ۳۸) برنامه ریزی و نظارت و انجام تبلیغات لازم در مورد آداب غذا خوردن و جلوگیری اسراف و تبذیر.

وظایف مدیر مجموعه در ارتباط با حمل و نقل:

- ۱) دریافت شیوه نامه و زمان بندی نقل ترددی و هماهنگی اجرایی با مدیران کاروان های زیرمجموعه و تشریح برنامه های موجود ترددی.
- ۲) هماهنگی با مسئول نقل ستاد منطقه در زمینه اجرای برنامه های حمل و نقل درون شهری و بین شهری و مشاعر.
- ۳) مشخص نمودن محل پارک اتوبوس های ترددی ایام تشریق.
- ۴) اعزام زائران جهت انتقال به عرفات با هماهنگی مدیران کاروان ها طبق برنامه زمان بندی شده.
- ۵) هماهنگی و همکاری با کاروانها برای استفاده از وانت های مجموعه در ایام تشریق در صورت لزوم.
- ۶) نظارت بر اتوبوس های داخل شهری با همکاری عوامل ذیربط.
- ۷) هماهنگی و همکاری با کاروانها در خصوص حمل و نقل بین شهری (مکه - مدینه - فرودگاه)
- ۸) هماهنگی با مسئول نقل منطقه در خصوص انجام طواف اول و زیارت دوره کاروان ها.

۹) برنامه ریزی و هماهنگی استفاده از عوامل جهت کنترل تردد اتوبوس ها و راهنمایی زائران در مبادی خطوط.

۱۰) توجیه مدیران و عوامل کاروان ها نسبت به شرایط ترافیکی ایستگاه ها و ساعات مناسب تشریف به مسجدالحرام و آخرین تغییرات در مقررات عبور و مرور ایام ازدحام مکه و انتقال به زائران.

۱۱) دایر کردن شیفت از عوامل اجرایی جهت مراقبت از زائرین در زمان عبور از عرض بزرگراه های پر خطر (مثل: محبس الجن و طریق طائف).

۱۲) اجرای دقیق برنامه های کشیک های نقل صلوات و ترددی و امداد.

وظایف مدیر مجموعه در ارتباط با امور فرهنگی:

- ۱) تعیین مسئول فرهنگی هتل از بین عوامل کاروان ها و تشکیل شورای فرهنگی هتل با استفاده از روحانیون و مدیران کاروان ها و پزشکان و ...
- ۲) نظارت بر حسن اجرای برنامه های فرهنگی و آموزشی داخل هتل.
- ۳) رعایت حال زائرین و تکریم حجاج و رفتار محترمانه با آنان.
- ۴) آماده سازی ورودی هتل و اطلاع رسانی های ضروری.
- ۵) کنترل بهره برداری صحیح از شبکه های ماهواره ای.
- ۶) حضور در مراسم استقبال و بدرقه.
- ۷) هماهنگی با مسئولین فرهنگی، مدیران و روحانیون در امور فرهنگی در چارچوب برنامه های بعثه و سازمان.
- ۸) ایجاد هماهنگی بین کاروان های مستقر در هتل جهت برگزاری مراسم عمومی.
- ۹) استفاده بهینه از وسایل صوتی و تصویری و رایانه ای و سالن اجتماعات و ...
- ۱۰) سازماندهی نصب تراکت های آگاهی رسانی اجرایی، بهداشتی، حراستی، اخلاقی، فرهنگی و معنوی.
- ۱۱) برگزاری جلسات متمرکز بعثه برای زائران مستقر در هتل با هماهنگی ستاد منطقه.
- ۱۲) همکاری و نظارت بر انجام فعالیت های فرهنگی کاروان ها برابر برنامه ها و دستورالعمل های مصوب بعثه و سازمان.

وظایف مدیر مجموعه در ارتباط با امور بهداشتی و پزشکی:

- ۱) تهیه فضا و امکانات جهت ارائه خدمات پزشکی در هتل طبق ضوابط و متناسب با ویژگی های هتل.
- ۲) نوبت بندی پزشکان مجموعه با هماهنگی مرکز پزشکی حج و نظارت بر عملکرد آنان.
- ۳) همکاری با نیروهای بازرسی مرکز پزشکی.
- ۴) استفاده از پزشکان مستقر در هتل جهت کنترل وضع بهداشت محیط و افراد و ابزار آشپزخانه و غذاخوری و انبار مواد غذایی.
- ۵) کنترل وضعیت بهداشتی و کارت بهداشت عوامل بومی هتل با همکاری پزشکان مجموعه.
- ۶) رعایت موارد بهداشت محیط در رستوران مانند استفاده از دستکش یک بار مصرف عوامل بومی و ایرانی و استفاده از کلاه و پیش بند و دستکش برای آشپزها.
- ۷) نصب تراکت و پوستره های هشدار دهنده پزشکی و بهداشتی در محل های مناسب.
- ۸) نظارت بر حفظ بهداشت منابع آب آشامیدنی ساختمان و بهسازی اطراف درب ورودی منابع جهت جلوگیری از ورود حشرات.
- ۹) بررسی بهداشت و نظافت عمومی ساختمان و اطراف آن.
- ۱۰) نظارت بر بهداشت توزیع غذا و شستشوی ظروف و هیترها و جلوگیری از نگهداری غذا و خوراکی های مانده و انباشته شدن مواد غذایی در اتاقها و ضد عفونی سبزیجات.
- ۱۱) نظارت بر عدم درخواست و دریافت مواد غذایی اضافه.
- ۱۲) نظارت بر مدیران کاروانها و عوامل اجرایی در خصوص عدم استعمال دخانیات.

وظایف مدیر مجموعه در ارتباط با امور مالی:

- ۱) انجام هزینه، ثبت هزینه، تسویه حساب نهایی تنخواه و ارائه بموقع و دقیق اسناد و مدارک مالی.
- ۲) دریافت تنخواه ارزی، کد و رمز رایانه و تهیه اقلام تدارکاتی.
- ۳) انباردار مسئولیت حسابداری را بعهده خواهد داشت که می بایست نامبرده کتباً به واحد حسابداری مستقر در ستادها معرفی شود.

- ۴) انجام کلیه هزینه‌های مربوط به عملیات حج در سطح مجموعه نظیر تدارکات، حمل و نقل، فرهنگی و ... مطابق دستورالعمل‌های مالی و اخذ موافقت ستاد منطقه در مورد مخارج خارج از دستورالعمل.
- ۵) ثبت هزینه‌های انجام شده در نرم‌افزار مالی مطابق دستورالعمل.
- ۶) جمع آوری فرم تقصیر عوامل از مدیران کاروان‌های تحت پوشش و ارائه آن به واحد حسابرسی و ثبت در سیستم مالی.
- ۷) رعایت و کنترل سقف اعتبار فرهنگی زائران بر اساس دستورالعمل‌های مالی.
- ۸) انجام تسویه حساب نهایی تنخواه ارزی در اختیار در پایان عملیات حج با واحدهای حسابرسی ستادها و اخذ رسید مربوطه.
- ۹) ارائه اسناد و مدارک مثبت هزینه‌های انجام شده به واحد حسابرسی مستقر در عربستان و یا دفاتر حج و زیارت استان تا یک هفته پس از بازگشت به ایران بر اساس دستورالعمل مالی و تسویه حساب .
- تذکر:** هرگونه خرید توسط مدیران کاروان‌ها بدون هماهنگی با مدیر مجموعه قابل قبول نمی‌باشد.

تأکیدی بر وظایف مدیران کاروان‌ها در ارتباط با مدیر مجموعه:

- با توجه به تمرکز بر مدیریت به صورت ساختمانی و مجموعه‌ای در موسم حج ، بدیهی است بخشی از خدمات مدیران کاروان در پیوند با مدیر مجموعه تعریف می‌شود و شکل می‌گیرد و به نوعی در برخی عرصه‌ها کادر مدیریت کاروان تحت نظر مدیر مجموعه عمل خواهند کرد. لذا پاره‌ای از وظایف مدیران کاروان‌ها و همکاری‌ها با این نگاه ارائه می‌گردد:
- ۱) برگزاری جلسات هماهنگی با مدیر مجموعه در ایران و عربستان و تفکیک وظایف آحاد نیروهای خدماتی با نظر مدیر مجموعه.
- ۲) هماهنگی برای حضور مدیر مجموعه در یکی از جلسات آموزشی زائران برای توجیه مسائل هتلها ، تغذیه و تدارکات و ...
- ۳) آموزش خدمه کاروان و زائران مطابق اصل مجموعه محوری و تشریح نحوه اداره هتل‌ها.
- ۴) هماهنگی در زمینه چگونگی بکارگیری عوامل کاروان‌ها در کارهای عمومی و کلی هتل از قبیل سرو غذا، خرید و ... زیر نظر مدیر مجموعه.
- ۵) هماهنگی با مدیر مجموعه برای تهیه لباس یکسان خدمه کاروان‌های مستقر در یک مجموعه.
- ۶) همکاری با مدیر مجموعه در خصوص استفاده از قلاب در ایام تشریق در صورت لزوم.

۷) دادن نیرو به مدیر مجموعه جهت خرید میوه و تدارکات، همکاری به عنوان شیفت، امداد، حمل و نقل درون شهری، نقل ترددی، طواف اول، زیارت دوره، برگزاری مراسم، انبارداری، حسابرسی، رابط فرهنگی، پذیرایی رستوران و بکارگیری خدمه زن در قسمت خواهان و کمک به آشپز هتل در آماده سازی سالاد، کشیدن سوپ و دورچین و سایر امور جاری هتل.

۸) همکاری با مدیر مجموعه در انتقال اقلام تدارکاتی از ایران به عربستان.

۹) همکاری با مدیر مجموعه در رفع نقایص هتل و انعکاس نواقص به مدیر مجموعه.

۱۰) همکاری در خصوص حفظ بهداشت فردی و محیطی.

۱۱) همکاری در امور ایام تشریق و حمل و نقل ترددی و تدارکات مربوطه.

۱۲) همکاری در زمینه های فرهنگی، اطلاع رسانی، آموزش زائران و ساماندهی تبلیغات داخل هتل و هماهنگی جهت استفاده از سالن های سخنرانی و اجتماعات.

۱۳) اجرای برنامه های زمان بندی شده خروج از هتل به سمت عرفات.

۱۴) ارائه فرم تقصیر عوامل به مدیر مجموعه جهت اقدامات بعدی.

۱۵) همکاری و نظارت بر رعایت نظافت و بهداشت محل استقرار کاروان.

۱۶) اعلام آمار غذای رژیمی و احتمالاً مزاد کاروان به مدیر مجموعه.

۱۷) توجیه زائران در ارتباط با نحوه اجرای حمل و نقل درون شهری و استفاده بهینه از اتوبوس ها و شناسایی خطوط نقل، مسیرها، ایستگاه ها، شرایط اضطراری ویژه حج و مشکلات و مقررات و محدودیت های ترافیکی ایاب ذهاب بین هتل و حرم خصوصاً هنگام اقامه نمازهای جماعت.

۱۸) کلیه کشیک هایی که مدیران کاروان ها و عوامل ایشان باید در آن شرکت داشته باشند باید با هماهنگی مدیر مجموعه انجام گیرد.

شرح وظایف آشپز مجموعه حج تمتع:

بطور کلی آشپز معرفی شده از آشپزهای متبحر و با تجربه در حج و عمره می باشد که توان و سلیقه در کشیدن غذا و تهیه دورچین و ... را در هر وعده حداقل برای ۵۰۰ نفر داشته باشد.

اهم وظایف آشپز به شرح ذیل قابل ذکر است:

- ۱) همراه داشتن وسایل کار.
- ۲) آماده سازی صبحانه با همکاری نوبت بندی شده عوامل کاروان ها و مجموعه.
- ۳) تحویل گرفتن غذا (ناهار و شام) از آشپزخانه متمرکز مربوطه.
- ۴) کنترل هیتر غذا و نگهداری آن تا زمان توزیع.
- ۵) آماده سازی سالاد و ماست و خیار و ... با همکاری نوبت بندی شده عوامل کاروان ها و مجموعه.
- ۶) کشیدن غذا.
- ۷) آماده سازی دورچین غذا با همکاری نوبت بندی شده عوامل کاروان ها و مجموعه.
- ۸) شستشوی ظرف های داخل هیتر و تحویل آن به آشپزخانه متمرکز با همراهی عوامل کاروان و مجموعه.
- ۹) رعایت بهداشت و نظافت آشپزخانه در رستوران.
- ۱۰) تعامل با مدیران کاروان های مستقر در مجموعه.
- ۱۱) اجرای دستورات مدیر مجموعه و آشپزخانه متمرکز.
- ۱۲) انتقال به موقع مشکلات موجود به مدیر مجموعه.
- ۱۳) شرکت در جلسات توجیهی و تخصصی در ایران و عربستان.
- ۱۴) همکاری با مدیر مجموعه و انباردار و ارائه آمار مورد نیاز سبزیجات و مواد غذایی دورچین و ...

شرح وظایف انباردار مجموعه حج تمتع:

- ۱) آشنایی با رایانه و نرم افزار انبارداری.
- ۲) آماده سازی محل انبار برای تخزین اقلام تدارکاتی و پالت بندی و قفسه بندی با هماهنگی مسئول مسکن منطقه.
- ۳) تعیین مناسب ترین مکان تخلیه و بارگیری اجناس.
- ۴) تحویل ، تخزین و شمارش اقلام تدارکاتی بر اساس تاریخ مصرف آنها و چیدمان کالا بر اساس ضوابط انبارداری و خودداری از اخذ اجناس اضافی.
- ۵) تحویل گرفتن اقلام تدارکاتی در هر ساعت از شبانه روز و دقت در مورد تاریخ مصرف.
- ۶) نظارت بر کمیت و کیفیت مواد تحویلی و کنترل موجودی و اعلام سریع هرگونه نقص به مدیر مجموعه.
- ۷) داشتن آخرین آمار اقلام موجود در انبار در هر زمان.
- ۸) درخواست به موقع اقلام و مواد مورد نیاز از طریق مدیر مجموعه.
- ۹) نگهداری و حفاظت از اقلام تدارکاتی موجود در انبار به تفکیک و رعایت استانداردها و دستورالعمل های مربوطه در چیدن اقلام (جداسازی مواد غذایی و شیمیایی) و عدم تخزین کالا در محل مرطوب و کنار اشیای برنده.
- ۱۰) بازرسی مستمر مواد غذایی جهت ممانعت از خرابی و فساد.
- ۱۱) تحویل دادن اقلام باقیمانده در انتهای مأموریت با فرم های مربوطه.
- ۱۲) نصب برجسب و تابلو بر هر بخش از انبار برای مشخص شدن محل نگهداری کالا.
- ۱۳) استفاده از کارتکس انبارداری جهت ثبت ورود و خروج و مانده کالا با استفاده از فرم مصوب.
- ۱۴) عدم تحویل کلید انبار به افراد بخصوص عوامل بومی ساختمان.
- ۱۵) انجام وظیفه زیر نظر مدیر مجموعه و ارائه گزارش های روزانه از موجودی و کسری اجناس.
- ۱۶) آگاهی و تسلط و اشراف به بخشنامه و دستورالعمل های ابلاغی مالی، تدارکاتی و اجرایی و سرانه تدارکاتی هر زائر.
- ۱۷) تحویل مواد غذایی به مقدار آمار به مسئول پذیرایی و تحویل اقلام به مدیر رستوران طبق سرانه و تحویل نوشیدنی های خنک مصرف روزانه.
- ۱۸) رعایت بهداشت و مبارزه با حیوانات و حشرات موذی و پاسخگویی و همکاری و تعامل لازم با بازرسان و ناظران بهداشتی با هماهنگی مدیر مجموعه.

۱۹) حفظ و حراست اجناس و رعایت اصول ایمنی در انبار و کنترل قفل و هواکش و پیش بینی امکانات و ادوات اطفای حریق.

۲۰) حضور و همکاری در رستوران در ساعات صرف غذا با صلاحدید مدیر مجموعه.

۲۱) نظافت و جمع آوری و دفع زباله و دور ریختن کارتن و ظروف خالی داخل انبار و خودداری از انباشتگی بی رویه.

۲۲) تحویل سهمیه توراھی خروجی و زیارت دوره طبق دستورالعمل به مدیران کاروان های مستقر در هتل.

۲۳) جمع آوری نوشابه ها و مواد غذایی در بسته مصرف نشده و انتقال به انبار با رعایت اصول بهداشتی.

بدیهی است انباردار بایستی دارای صبر، متانت، نظم، تعهد و توان کافی بوده و نسبت به محاسبات، بهداشت و اصول ایمنی تسلط داشته باشد.