

تبليغ



سازمان حج و زیارت

معاونت حج، عمره و عتبات

اداره کل فنی و امور کارکنان

شرح وظایف مدیران و

عوامل اجرایی مجموعه های حج تمتع

مقدمه:

زائران کشورمان جهت انجام حج تمتع در قالب گروه‌هایی با ظرفیت‌های مشخص به مسئولیت مدیر کاروان به عربستان اعزام می‌شوند. این کاروان‌ها در مکه و مدینه در مجموعه‌هایی (ساختمان یا هتل) مستقر خواهند شد که برای مدیریت هر مجموعه فردی تحت عنوان مدیر مجموعه پیش بینی شده است که به همراه همکاران خود در واقع مدیریت داخلی ساختمان را که متشکل از چند کاروان است 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.

سرفصل وظایف مدیر و عوامل مجموعه به شرح ذیل است که در ادامه نیز مشروح وظایف آنان خواهد آمد:

۱- ارتباط با مدیران کاروانها و جلسات توجیهی و همچنین شرکت در جلسات آموزشی زائران

۲- نظارت بر نظافت، تجهیز و آماده سازی هتل و رفع نواقص احتمالی

۳- تجهیز و راه اندازی مطب پزشک و همکاری لازم در خصوص بهداشت و درمان

۴- تجهیز و آماده سازی انبار، سردخانه و سالن غذاخوری

۵- تحویل و سرو غذا و دورچین و سالاد و ...

۶- خرید و تحویل اقلام تدارکاتی و انبارداری

۷- نظارت بر بهداشت و نظافت ساختمان اعم از انبار، سردخانه، غذاخوری، فضاهای عمومی و ...

۸- مسئولیت نقل ترددی و مشارکت و همکاری در حمل و نقل درون شهری و امداد

۹- بستر سازی و همکاری برای انجام برنامه های فرهنگی

۱۰- خانه داری و استقبال

۱۱- کمک و همکاری برای انجام طواف اول کاروانها

۱۲- تحویل خيام، تقسيم و جانمایی کاروانها و بررسی و کنترل تجهیزات خيام منی و عرفات

۱۳- تأمین تدارکات مورد نیاز کاروانها در ایام تشریق و کمک به کاروانهای کوچک در انتقال غذای اقلام تدارکاتی به محل خيام کاروانها

۱۴- برنامه ریزی، مدیریت و انجام قربانی

عمده وظایف مدیر مجموعه قبل از سفر:

- ۱) مراجعه و هماهنگی با دفتر حج و زیارت استان و دریافت حکم و شرح وظایف و دستورالعمل های 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 دستورالعمل های 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 کاروان های حج تمتع سال ۹۳ 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 کاروان های مستقر در ساختمان و هتل محل مأموریت بانضمام تلفن های ضروری ستادها و آشپزخانه های مرکزی و ...

۸-۱) تهیه بنرهای مورد نیاز متحدالشکل با حضور و توافق مدیران کاروانهای مستقر در مجموعه

- ۹) تشکیل جلسات توجیهی و ایجاد ارتباط منسجم و منظم با مدیران کاروان های مستقر در هتل محل مأموریت در ایران جهت تقسیم وظایف و هماهنگی های لازم برای اداره هتل و مرور وظایف هر فرد و تذکر لازم در مورد حساسیت و کیفیت ارائه خدمات و برنامه ریزی 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 مسایل هتل، تغذیه، تدارکات و...

۱۱) شرکت منظم در جلسات آموزشی و توجیهی سازمان مرکزی یا استان‌ها و همکاری با مسئولان ذیربط.

۱۲) خرید روپوش سفید آشپز دو عدد، شلوار بیجاری دو عدد و کلاه آشپزی سفید سه عدد به ازای هر آشپز و همچنین پیش بند، ماسک و دستکش یکبار مصرف فریزری و لاتکس و کلاه یکبار مصرف کاغذی به تعداد مورد نیاز و نیز تهیه

یک دست بلوز و شلوار سورمه ای جهت شستشو و آماده سازی اقلام دورچین غذا و خیار و گوجه صبحانه

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.

۲۰) دریافت اطلاعات جامع هتل محل استقرار و انتقال آنها به مدیران کاروانهای مجموعه جهت توجیه زائرین در جلسات

آموزشی

کلیات وظایف مدیر و عوامل 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 یا نماینده وی 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: در مدینه منوره اجاره قلاب ضرورتی نداشته و در صورت لزوم، با نظر رئیس ستاد منطقه اقدام شود.

(۶) اجرای برنامه های ایام تشریق خصوصاً نقل ترددی و تدارکات و ... که از سوی ستاد اعلام 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 با همکاری مدیران کاروانها

(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 و عوامل مجموعه در ارتباط با مسکن:

(۱) داشتن آگاهی کامل نسبت به وضعیت گروه های قیمتی کاروانهای مستقر در هتل

- ۲) تحویل هتل از مسئول مسکن منطقه و بررسی وضعیت ساختمان و اعلام هرگونه کمبود یا نقص به مسئول مسکن منطقه در کمترین زمان ممکن و از ورود کاروانها
- ۳) هماهنگی مستمر با مسئول مسکن منطقه.
- ۴) آشنایی با مسئولین سعودی هتل یا نماینده مالک و آشنایی با عوامل بومی هتل و اخذ لیست اسامی و عکس آنان 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 .
- ۵) نظارت روزانه بر عملکرد عوامل بومی و ایرانی هتل و انعکاس نواقص به مالک یا نماینده وی و مسئول مسکن منطقه جهت پیگیری تا حصول نتیجه.
- ۶) تأکید به مالک یا نماینده وی برای استفاده عوامل بومی از لباس متحدالشکل، دستکش و رعایت اصول بهداشتی.
- ۷) اطلاع دقیق از مشخصات و محل استقرار مشرفین، مهندسین صیانه 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.
- ۸) تحویل گرفتن دفتر کار، انبار، رستوران و امکانات اداری و رایانه‌ای و همچنین اقلام مربوط به رستوران از مدیر عربی هتل و تجهیز و آماده سازی آنها
- ۹) دریافت کپی پلان ساختمان و صورتهای تفکیکی استقرار گروه‌ها در مجموعه، در ایران و انطباق آنها با وضعیت موجود ساختمان و کاروان‌ها و گزارش تناقض‌های احتمالی به مسئول مسکن
- ۱۰) دریافت پلان چینش زائران از مدیر کاروان قبل از حرکت.
- ۱۱) دریافت کپی تعهدات مالک (ضمیمه قرارداد اجاره) برای آماده سازی ساختمان و تحویل به کاروانها برابر تعهدات
- ۱۲) شناسایی تأسیسات و امکانات ساختمان و اطمینان از صحت عملکرد سیستم‌های (تهویه، آبرسانی، برق، فاضلاب، آسانسورها، شیرآلات، آب گرم، حمام ها و ...) و سرکشی برنامه‌ریزی شده به آنها با همکاری واحد مسکن منطقه و اقدام عاجل برای رفع خرابیها و یا نواقص

- ۱۳) 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 در طول اقامت حجاج
- ۱۴) مدیریت مصرف آب به خصوص در آستانه ایام تشریق و بازگشت از منا.
- ۱۵) توصیه و تذکر به مدیران و معاونین کارئانها در حفظ و نگهداری وسایل تحویلی و مسترد نمودن آنها در هنگام خروج
- ۱۶) توصیه و تذکر به مدیران و معاونین در اطمینان از خاموشی کلیه چراغ ها و کولرها و بسته بودن شیرآلات آب هنگام خروج از هتل در ایام تشریق
- ۱۷) بررسی وضعیت اطفاء حریق از لحاظ تاریخ مصرف و سلامت سیستم اعلام یا اطفاء حریق
- ۱۸) پیش بینی صندلی در کنار آسانسورها برای رعایت حال افراد مسن و ناتوان با توجه به فضای فیزیکی موجود
- ۱۹) 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 زمانبندی حمل بار به طبقات برای جلوگیری از ترافیک آسانسورها
- ۲۰) اخذ کلیه ملزومات مورد تعهد از سوی مالکین و تحویل به کاروان ها با تنظیم صورتجلسه
- ۲۱) کنترل تک تک اتاق ها نسبت به مطلوب بودن میز، تخت، تشک، پتو، ملحفه، بالش، روبالشی، یخچال، کتری برقی، پیش دستیو چاقوی میوه خوری، لیوان شیشه ای و ملزومات لازم برابر قرارداد.
- ۲۲) کنترل و نظارت بر خدمات مالک در تعویض و شارژ به موقع ملحفه، روبالشی ها، لوازم بهداشتی از قبیل شامپو، صابون و دستمال کاغذی
- ۲۳) اطمینان از وجود صندوق امانات در ساختمان
- ۲۴) کنترل کانالهای تلویزیون و نظارت تنظیم کانال های ایرانی
- ۲۵) انتقال سریع مشکلات ساختمان از قبیل عدم همکاری مالکین، حارس و ... و گزارش به مسئول مسکن منطقه.
- ۲۶) توزیع امکانات قابل تقسیم هتل بین کاروان ها و کنترل و پی گیری رفع کسری ها.
- ۲۷) تجهیز و راه اندازی مطب پزشکان متناسب با شئون بیمار و پزشک طبق توافق مرکز پزشکی حج و زیارت.
- ۲۸) پیگیری سم پاشی ساختمان

۲۹ نظارت بر نظافت کلی مجموعه ها توسط خدمه های بومی و عوامل کاروانها

۳۰ نظارت بر روند استقرار و ورود و خروج کاروان ها و ارائه گزارش آن به ستاد.

۳۱ برنامه ریزی مناسب در استفاده از سالن اجتماعات، محل کار پزشک، رستوران ها و ...

۳۲ هماهنگی برای ایجاد نظم در نصب تراکتهای اطلاع رسانی و تبلیغاتی کاروان ها در سطح هتل و سازماندهی آنها.

۳۳ بررسی وضعیت پله های اضطراری و نظارت بر نظافت و روشنایی آنها.

۳۴ اطلاع رسانی و توجیه زائرین در مورد اختلاف قیمت مسکن، تأخیر پروازها و مسائل حراستی منطقه.

۳۵ حضور دائمی و تمام وقت در مجموعه و در دسترس بودن آسان جهت مراجعات ضروری

۳۶ کنترل و بررسی ساختمان به طور ویژه در زمان حضور کاروانها در منی و عرفات

۳۷ نظارت بر چگونگی تردد هیترهای حمل غذا به ساختمان

۳۸ هماهنگی در جهت توزیع و جمع آوری فرم های مخصوص ارزیابی مسکن بین کاروانها

وظایف مدیر و عوامل 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 اقلام مورد نیاز 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) تنظیم جدول تحویل و تحول منظم و دقیق گرمکن های غذا توسط آشپزها و نحوه حمل و جابجایی گرمکن ها و نظارت بر عملکرد متصدیان مربوطه.

۱۳) نظارت بر انتقال سریع گرمکن های حمل غذا، اتصال آن به برق ۲۲۰ ولت، کنترل آب داخل مخزن و کنترل دمای گرمکن (دمای گرمکن در حدود ۸۰ درجه سانتیگراد حفظ شود).

۱۴) نظارت بر تعداد غذای تحویلی به مجموعه که عبارت است از تعداد زائرین و عوامل اجرایی کاروان به علاوه ۵٪ غذای رژی می.

۱۵) دریافت اقلام تدارکاتی از انبار مرکزی و شرکت های ذیربط بر اساس سرانه مصوب و ضوابط و برنامه های اعلام شده با هماهنگی ستاد منطقه و تدارکات ستاد مرکزی و تخلیه و تخزين و تحویل به کاروان ها 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.

۱۶) تجهیز و آماده سازی 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.

۱۷) برنامه ریزی برای بکارگیری عوامل اجرایی کاروان ها جهت اداره رستوران، انبار، سردخانه، تهیه دورچین، سالاد، سرو غذا و حفظ بهداشت رستوران و خصوصاً برنامه ریزی جهت بکارگیری خدمه زن در قسمت خواهران و نظارت بر عملکرد کلیه عوامل

۱۸) تحویل میوه و سبزی مصرفی زائران و آماده سازی آنها طبق برنامه و دستورالعمل.

- ۱۹) برنامه ریزی لازم به منظور استفاده بهینه و عنداللزوم زمانبندی شده از آسانسورها هنگام سرو غذا.
- ۲۰) نظارت بر چیدمان غذا و سفره آرایشی و روند سرو غذا و نحوه پذیرایی با همکاری کاروان ها.
- ۲۱) 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.
- ۲۲) دقت و نظارت بر تعداد غذای تحویلی و اعلام تغییرات آماری از طریق سیستم.
- ۲۳) پیگیری استفاده از ظروف چینی در هتل هایی که قرارداد استفاده از این ظروف را دارند.
- ۲۴) نظارت بر شستشوی ظروف چینی (در هتل هایی که غذا با ظروف چینی سرو می شود) توسط عوامل و برنامه ریزی برای محول کردن نظارت بر شستشو به معاونین کاروان ها.
- ۲۵) نظارت بر شستشوی ظروف غذای داخل گرمکن ها و ظروف و وسایل مورد استفاده در آشپزخانه و رستوران
- ۲۶) نظارت بر ثبت ورود و خروج کالا از انبار و سردخانه ها و ثبت در سیستم رایانه.
- ۲۷) نظارت بر درخواست اقلام تدارکاتی توسط کاروان ها در روزهای انتهای سفر و همچنین جمع آوری و عودت اقلام مازاد هنگام تخلیه مکان هر گروه در پایان سفر.
- ۲۸) 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.
- ۲۹) تهیه تراکت های آگاهی رسانی بهداشتی و نصب در محل های مناسب با هماهنگی پزشکان مجموعه.
- ۳۰) بررسی وضعیت برق و تأسیسات و تهویه آشپزخانه ها و رستوران و کنترل پریز برق محل نصب گرمکن ها و پی گیری رفع نقایص احتمالی از طریق مدیر عربی هتل و با هماهنگی مسکن منطقه.
- ۳۱) برنامه ریزی تهیه غذای بین راهی مدینه - مکه - جده بر اساس زمان خروج کاروان ها.
- ۳۲) تهیه ناهار یا میان وعده برای کاروان های خروجی از منا در روز ۱۲ ذی الحجه با توجه به بعد مسافت محل اسکان.
- ۳۳) پشتیبانی تدارکاتی کاروان های تحت پوشش در ایام تشریق.
- ۳۴) اجرای دستورالعمل ها، انتقال مشکلات و پی گیری حل آنها.
- ۳۵) هماهنگی کامل با آشپزخانه مرکزی از حیث آمار غذای عادی و رژیمی و مازاد با توجه به روند حضور زائران در هتل.

۳۶) اطلاع رسانی به زائران و مدیران کاروان ها در زمینه حقوق زائران در امر تغذیه و تدارکات.

۳۷) برنامه ریزی و نظارت و انجام تبلیغات لازم در مورد آداب غذا خوردن و جلوگیری اسراف و تبذیر.

وظایف مدیر و عوامل 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 و همکاری 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) ابلاغ برنامه های کشیک های نقل صلوات و ترددی و امداد به مدیران کاروانها و نظارت بر اجرای دقیق آن و همکاری

لازم

وظایف مدیر مجموعه در ارتباط با امور فرهنگی:

- ۱) تعیین مسئول فرهنگی هتل از بین عوامل کاروان‌ها و تشکیل شورای فرهنگی هتل با استفاده از روحانیون و مدیران کاروان‌ها و پزشکان و ...
 - ۲) هماهنگی با مدیران کاروانها در خصوص هزینه های فرهنگی متمرکز در مجموعه از محل بودجه فرهنگی در اختیار، پس از تأیید شورای فرهنگی
 - ۳) نظارت بر حسن اجرای برنامه‌های فرهنگی و آموزشی داخل هتل.
 - ۴) رعایت حال زائرین و تکریم حجاج و رفتار محترمانه با آنان.
 - ۵) آماده سازی ورودی هتل و اطلاع‌رسانی‌های ضروری.
 - ۶) کنترل بهره‌برداری صحیح از شبکه‌های ماهواره‌ای.
 - ۷) حضور در مراسم استقبال و بدرقه.
 - ۸) هماهنگی با مسئولین فرهنگی، مدیران و روحانیون در امور فرهنگی در چارچوب برنامه‌های بعثه و سازمان.
 - ۹) ایجاد هماهنگی بین کاروان‌های مستقر در هتل جهت برگزاری مراسم عمومی.
 - ۱۰) استفاده بهینه از وسایل صوتی و تصویری و رایانه‌ای و سالن اجتماعات و ...
 - ۱۱) سازماندهی نصب تراکت‌های آگاهی‌رسانی اجرایی، بهداشتی، حراستی، اخلاقی، فرهنگی و معنوی.
 - ۱۲) برگزاری جلسات متمرکز بعثه برای زائران مستقر در هتل با هماهنگی ستاد منطقه.
 - ۱۳) همکاری و نظارت بر انجام فعالیت‌های فرهنگی کاروان‌ها برابر برنامه‌ها و دستورالعمل‌های مصوب بعثه و سازمان.
- وظایف مدیر و عوامل مجموعه در ارتباط با امور بهداشتی و پزشکی:**

- ۱) تهیه فضا و امکانات جهت ارائه خدمات پزشکی در هتل طبق ضوابط و متناسب با ویژگی‌های 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 گرمکن ها 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 کاروان ها و عوامل اجرایی در خصوص عدم استعمال دخانیات.

وظایف مدیر و عوامل 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 حسابرسی مستقر در ستادها معرفی شود.

۴) انجام کلیه هزینه های مربوط به عملیات حج در سطح مجموعه نظیر تدارکات، حمل و نقل، فرهنگی و . . . مطابق دستورالعمل های مالی و اخذ موافقت ستاد منطقه در مورد مخارج خارج از دستورالعمل.

۵) ثبت هزینه های انجام شده در نرم افزار مالی مطابق دستورالعمل.

۶) جمع آوری فرم تقصیر عوامل از مدیران کاروان های تحت پوشش و ارائه آن به واحد حسابرسی و ثبت در سیستم مالی.

۷) رعایت و کنترل سقف اعتبار فرهنگی زائران بر اساس دستورالعمل های 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 هزینه های 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 .

تذکره: هرگونه خرید توسط مدیران کاروان ها بدون هماهنگی با مدیر مجموعه قابل قبول نمی باشد.

تأکیدی بر وظایف مدیران کاروان ها در ارتباط با مدیر مجموعه:

با توجه به تمرکز بر مدیریت به صورت ساختمانی و مجموعه ای در موسم حج ، بدیهی است بخشی از خدمات مدیران کاروان در پیوند با مدیر مجموعه تعریف می شود و شکل می گیرد و به نوعی در برخی عرصه ها کادر مدیریت کاروان تحت نظر مدیر مجموعه عمل خواهند کرد. لذا پاره ای از وظایف مدیران کاروان ها و همکاری آنها با این نگاه ارائه می گردد:

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 عوامل کاروان و زائران مطابق اصل مجموعه محوری و تشریح نحوه اداره هتلها.

۴) هماهنگی در زمینه چگونگی بکارگیری عوامل کاروان ها 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 عوامل کاروان های مستقر در مجموعه.

۶) همکاری با مدیر مجموعه در خصوص استفاده از قلاب در ایام تشریق در صورت لزوم.

۷) همکاری جهت خرید و تدارکات، 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 خواهران 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 و نگهداری صحیح

- ۴) کنترل گرمکن 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) توزیع به موقع غذا و سرو صحیح غذا در بشقابها
- ۷) آماده سازی دورچین غذا با همکاری نوبت بندی شده عوامل کاروان ها و مجموعه.
- ۸) شستشوی ظرف های داخل گرمکن و تحویل آن به آشپزخانه متمرکز با همراهی و همکاری عوامل کاروان با برنامه ریزی دقیق مدیر و تأکید بر همکاری
- 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 دستورالعمل‌های مربوطه در چیدن اقلام (جداسازی مواد غذایی و شیمیایی) و عدم تخرین کالا در محل مرطوب و کنار اشیای برنده با توجه به شرایط و امکانات موجود مسکن

۱۰) بازرسی مستمر مواد غذایی جهت ممانعت از خرابی و فساد.

۱۱) تحویل دادن اقلام باقیمانده در انتهای مأموریت با فرم‌های مربوطه.

۱۲) نصب برچسب 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 گزارش‌های روزانه از موجودی و کسری اجناس.

۱۶) آگاهی و تسلط و اشراف به بخشنامه و دستورالعمل‌های 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 نوشیدنی‌های 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 جمع‌آوری و دفع زباله و دور ریختن کارتن و ظروف خالی داخل انبار و خودداری از انباشتگی بی‌رویه.

۲۲) تحویل سهمیه تورهی خروجی و زیارت دوره طبق دستورالعمل به مدیران کاروان‌های مستقر در هتل.

۲۳) جمع‌آوری نوشابه‌ها 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.

شرح وظایف خانه دار مجموعه حج تمتع:

- ۱) مطالعه و کسب اطلاع کافی از مفاد قرارداد هتل
- ۲) اطلاع از پلان هتل و نقشه مهندسی هتل مبنی بر تعداد اتاقها، شقه ها، تخت ها و ...
- ۳) نظارت بر سم پاشی و نظافت اتاق ها قبل از ورود زائرین
- ۴) کنترل و شناسایی راههای ورودی و خروجی به پشت بام و نقاط حادثه خیز مجموعه
- ۵) تحویل اولیه هتل از مالک یا نماینده وی با هماهنگی مدیر مجموعه از درب ورودی تا پشت بام هتل و ورودیهای مختلف
- ۶) تهیه چک لیست کنترل اتاقها و تیک زدن تک تک اقام
- ۷) کنترل اولیه مخزن آب، آسانسورها، ژنراتور برق اضطراری، کپسولهای آتش نشانی و موجودی ملزومات نظیر حوله، ملحفه، مواد شوینده و ...
- ۸) تحویل به موقع اقام مورد نیاز نظیر مواد شوینده
- ۹) برگزاری جلسه مشترک با مدیر مجموعه، مدیر بومی هتل و عوامل نظافت بومی هتل و اطمینان از کار آنان
- ۱۰) اخذ کارت شناسایی و الصاق آن در محل مناسب با تعیین طبقه خدمتی عوامل نظافتی بومی
- ۱۱) اطمینان از وجود ملزومات مورد نیاز هر اتاق پیش از ورود زائرین
- ۱۲) هماهنگی و نظارت بر تخلیه و بارگیری ساک های زائرین از لابی به طبقات هتل و بالعکس
- ۱۳) کسب اطمینان از کشش آب و برق ساختمان در ایام پیک و انتقال نقایص احتمالی به مدیر مجموعه
- ۱۴) نظارت لازم و کافی در زمان تخلیه، نظارت و شارژ اتاقها در زمان ورود زائرین
- ۱۵) کنترل کانالهای تلویزیونی لابی و اتاقهای هتل
- ۱۶) عودت اقام تدارکاتی مصرف نشده پس از تخلیه اتاقها به انبار هتل
- ۱۷) پیگیری رفع نقایص احتمالی اعلام شده تا حصول نتیجه کامل