



شرح وظایف:

مدیر هتل عتبات عالیات عراق

اردیبهشت ماه ۱۴۰۴

دفتر راهبری و نظارت بر امور کارگزاران

تعریف:

مدیر هتل عتبات عالیات عراق فردی است مجرب و توانمند که مطابق با ضوابط و مقررات ابلاغی سازمان حج و زیارت انتخاب و مسئولیت نظارت بر نحوه ارائه خدمات به زائران را براساس قرارداد فی مابین شرکت های مجری ایرانی و طرف عراقی (اعم از مجری یا هتل) درهتلی که به وی سپرده شده است تحت نظر ستاد برعهده دارد.

ویژگیهای شخصیتی و خصوصیات اخلاقی:

- ۱- رعایت آراستگی ظاهری و پوشش مناسب برابر موازین شرعی و نظافت شخصی، سلامت جسمی و فکری.
- ۲- برخورداری از توان مدیریتی، برنامه ریزی و نظم و انضباط و وقت شناسی.
- ۳- دارای حسن خلق، آرامش در رفتار و قدرت بیان.
- ۴- دارای سعه صدر، روحیه تعامل، همکاری و انتقاد پذیری.
- ۵- برخورداری از اعتماد به نفس بالا، امانت داری و صداقت در کلام و عمل.
- ۶- زیرک و برخوردار از قدرت تصمیم گیری صحیح و به موقع.

شرح وظایف:

وظایف کلی و توانمندی های لازم:

- ۱- آشنایی نسبی با زبان عربی در راستای انجام مأموریت محوله.
- ۲- آشنایی نسبی با وضعیت سیاسی، اجتماعی، فرهنگی، مذهبی و امنیتی کشور عراق و به ویژه اماکن زیارتی و کسب آخرین اخبار و اطلاعات در این زمینه قبل از عزیمت به محل مأموریت.
- ۳- آشنایی با فرایند اجرائی و سیاستهای ابلاغی بعثه مقام معظم رهبری، سازمان حج و زیارت، شرکت مجری و ستاد مربوطه و برنامه ریزی مناسب جهت انجام مأموریتهای محوله.
- ۴- مطالعه و اشراف کامل به آخرین بخشنامه ها و دستورالعملهای ابلاغی از سوی مبادی ذیربط.
- ۵- متعهد به انجام وظایف و حضور منظم و فعال در طول مدت مأموریت با شادابی و نشاط.
- ۶- مطالعه و اشراف کامل به شرح وظایف عوامل اجرایی هتل (خانه دار، انباردار، استقبال، پذیرایی، آشپز و ...).
- ۷- آشنایی کامل با مقررات هتلها به لحاظ شرایط اسکان، امکانات، تأسیسات و مفاد قراردادهای منعقدۀ در حوزه های اسکان، حمل و نقل، تغذیه و....
- ۸- شرکت در جلسه توجیهی قبل از سفر.
- ۹- شناخت و تعامل سازنده با تمامی عوامل زیرمجموعه و مدیران و عوامل بومی هتل و انتقال درخواستهای خود به مدیرعربی در چارچوب قرارداد به منظور پیشبرد اهداف سازمانی.
- ۱۰- رعایت شئون خدمت گزاری به زائرین نظیر حسن خلق، آراستگی ظاهری از قبیل لباس مناسب و اتو شده، عدم استفاده از دمپایی در طول ساعات خدمت و...
- ۱۱- انجام اقدامات اولیه شامل برنامه ریزی و تهیه امکانات و تجهیزات لازم و تدوین برنامه زمان بندی مدون، براساس نیازهای منطبق شده با شرایط عراق و هتلها.
- ۱۲- تهیه گزارش های لازم و انجام آسیب شناسی با هدف شناخت تهدیدها و فرصت های موجود به منظور ارائه پیشنهادات و راهکارهای اجرائی مناسب در بهبود خدمات زیارتی و مستندسازی و ثبت تجربیات مفید و سازنده جهت انتقال به مسئولین مربوطه و مدیران جایگزین.
- ۱۳- توانمند در اتخاذ تصمیم به موقع و مقابله با مشکلات احتمالی و پیگیری و رفع نواقص هتلها و تأمین نیازمندیهای زائرین براساس قرارداد.
- ۱۴- همکاری و هماهنگی جدی با مسئولین ستاد، حراست، بازرسی و ارزشیابی سازمان و عندالزوم هدایت مراجعان مرتبط با هریک.

۱۵- نظارت بر عملکرد مدیران کاروانها و بکارگیری آنان در امور اجرایی هتل طبق برنامه ریزی انجام شده و تکمیل فرم های ارزشیابی مدیران کاروان ها براساس دستورالعمل ابلاغی دفتر بازرسی و ارزشیابی.

۱۶- حضور فعال و موثر از اولین روز ماموریت تا آخرین روز و انجام امور با تمام توان و پرانرژی تا لحظه تحویل مسئولیت به مدیر بعدی هتل و عدم سستی در انجام امور.

۱۷- اطمینان از صدور حکم و تایید استعلامات مربوطه در سامانه جامع کارگزاران قبل از اعزام.

۱۸- ارائه گزارشات مربوطه به مسئولین واحدهای مختلف ستاد (حراست، اسکان، حمل و نقل، تغذیه و تدارکات و...)

وظایف مدیر هتل در بدو ورود :

- ۱- اعلام حضور و ارائه حکم و شماره تلفن ایرانی و عراقی خود به ستاد شهر محل مأموریت جهت شروع کار در هتل و آشنایی با رئیس ستاد و مسئولین واحدها اعم از اسکان، تغذیه و تدارکات، حمل و نقل زمینی، حمل و نقل هوایی، امداد و پیگیری، امنیت، مسئول منطقه و امور مالی.
- ۲- اخذ و همراه داشتن شماره تلفنهای ضروری مسئولین ستاد شهر محل مأموریت، بعثه مقام معظم رهبری، دفتر نمایندگی حج و زیارت، مرکز پزشکی، آشپزخانه ها و...
- ۳- آشنایی با شرکتهای طرف قرارداد و نظارت بر حسن عملکرد آنها و تلاش برای رفع سریع و به موقع نواقص و مشکلات احتمالی.
- ۴- تشکیل جلسه با مدیر ثابت قبلی جهت شناسایی موقعیت و امکانات هتل (تعداد اتاق، تخت، آسانسور، رستوران، راههای ورود و خروج، پارکینگ و...) و اخذ کلیه اطلاعات و تجربیات و نکات مورد نیاز جهت اداره بهتر امور و تنظیم صورتحل و تکمیل فرمهای تحویل و تحول.
- ۵- برگزاری جلسه معارفه با حضور مدیر عربی و مدیر هتل قبلی جهت آشنایی با مدیر داخلی، مسئولین روز و شب، عوامل بومی هتل و اخذ شماره تلفن آنها برای مواقع ضروری.
- ۶- کسب اطلاعات شخصی عوامل بومی شاغل در هتل و شناخت نسبی درخصوص نوع برخورد و تعامل آنان با زائران (به ویژه بانوان) با استفاده از تجربیات مدیر هتل دوره قبل.
- ۷- تهیه آلبوم عکس عوامل بومی به همراه مسئولیت آنها و نصب در محل کار و دید عموم جهت شناسایی.
- ۸- شناسایی منطقه تحت پوشش و موقعیت مکانی هتل، نسبت به حرم و هتلهای دیگر، بعثه، ستاد، درمانگاه و هلال احمر، پارکینگ و مکانهای ضروری و اشراف به محیط پیرامون هتل.
- ۹- اخذ قرارداد از شرکت مجری اعزام کننده (تعهدات مالک هتل یا شرکتهای عراقی) جهت کنترل و نظارت بیشتر بر ارائه خدمات، برابرچک لیستهای موجود از قبیل: سالم بودن سیستم تأسیسات فنی، مکانیکی، برقی، مخازن آب، آسانسور، رستوران، آشپزخانه، لابی و امکانات موجود در آن، اتاقها و امکانات موجود در آن، انبارها، سرویسهای بهداشتی، حمام و...
- ۱۰- همکاری و مشارکت با مسئولین فرهنگی بعثه درخصوص دریافت و نصب اطلاعیه ها و توزیع بسته های فرهنگی در هتلها و اطلاع رسانی به موقع کاروانها برای شرکت در مراسمات فرهنگی بعثه مقام معظم رهبری.

۱۱- نصب برگه های اطلاع رسانی حاوی:

- شماره های ضروری مسئولین ستاد، حج و زیارت، بعثه مقام معظم رهبری و مدیر هتل
 - نام هتل، نام مالک، نام مدیر هتل ایرانی و محل استقرار وی
 - ظرفیت اسکان، تعداد طبقه، تجهیزات و امکانات مورد استفاده و سال ساخت و تعداد گروههای مستقر در هتل
 - فاصله تا حرم، اماکن درمانی و بهداشتی در تابلوی اعلانات هتل ها به منظور اطلاع رسانی به زائران، مدیران راهنما، روحانیون و مداحان کاروان ها.
- ۱۲- نظارت و کنترل کلیه اطلاعیه هایی که در تابلوی اعلانات نصب می شود و جلوگیری از پراکندگی نصب اطلاعیه ها در هتل و جمع آوری و امحاء اطلاعیه ها و اوراق قبلی و تاریخ گذشته.
- ۱۳- نظارت بر تعداد عوامل بومی هتل تحت پوشش براساس مفاد قرارداد.

وظایف مدیر هتل در حوزه اسکان:

- ۱- تعیین دفتری مجهز به لوازم اداری و در دسترس زائرین به عنوان محل کار خود و نصب تابلو و در صورت عدم امکان اختصاص اتاق، یک میز در ورودی هتل با عنوان محل استقرار مدیر هتل ایرانی، پاسخگو باشد.
- ۲- تشکیل جلسه مستمر با مدیر بومی هتل و انعکاس نواقص و عملکرد نیروهای بومی به ایشان.
- ۳- اطلاع از امکانات، تجهیزات و ظرفیت کلی هتل (تعداد طبقات، اتاقها، تعداد تخت‌های هر اتاق براساس پلان و اتاقهای خارج از پلان).
- ۴- کنترل مستمر پلانها و اعلام هر گونه مغایرت و اشکال و یا تغییر به شرکت مجری اعزام کننده و مسئول ستاد. بازدید از کلیه اتاقهای هتل در زمان تحویل گرفتن هتل و اطمینان از تفکیک شدن اتاقهای تودرتو و قفل بودن درب آنها.
- ۵- کنترل چک لیست نظافت هتل و اتاق ها و سرویس بهداشتی اتاق ها و لابی، زیر تخت ها، پشت کمد و یخچال، روی طاقچه و پاتختی ها، فرش و موکت، سالم بودن تخت ها، سالم بودن سیفون و شیرآلات، هواکش و آینه و انجام سم پاشی به صورت مستمر در صورت وجود حشرات با رعایت موارد بهداشتی.
- ۶- کنترل و نظارت بر تعویض ملحفه‌ها و پتوها و نظافت آنها در هر مغادره، با توجه به قرارداد و درجه هتل و ملحفه های مستعمل از چرخه ی استفاده خارج گردد.
- ۷- کنترل وجود قبله نما با جهت صحیح در اتاقها، وجود جالباسی، لباس آویز و لوازم دیگر مطابق قرارداد و دمپایی به تعداد تخت اتاقها به صورت تفکیکی در اتاق و سرویس بهداشتی.
- ۸- نظارت و کنترل بر شارژ اتاقها قبل از ورود زائر، با توجه به قرارداد و درجه هتل (اعم از چای، قند، نمک، آب، پودر لباسشویی، شامپو و صابون، صابون مایع، دستمال کاغذی، بشقاب، کارد میوه خوری، لیوان، سینی، فلاکس و ...).
- ۹- پیگیری و نظارت بر تعویض ملحفه های مندرس و خارج کردن ظروف و وسایل مستهلک از اتاقها و رستوران.
- ۱۰- اطمینان از وجود تبدیل پریز برق سه شاخه به دوشاخه جهت شارژ موبایل و ... (در هر اتاق حداقل دو تبدیل وجود داشته باشد)
- ۱۱- اطمینان از وجود کلید یدکی درب ورودی اتاق ها و در دسترس بودن آن در مواقع اضطراری.
- ۱۲- اطمینان از سالم بودن وسایل سرمایشی و گرمایشی.
- ۱۳- اطلاع از تعداد، محل و قدرت ژنراتور برق و کنترل مستمر آن از حیث سالم بودن.
- ۱۴- اطلاع از تعداد بویلر (آب گرم کن) موجود و اطمینان از فعال آنها.

- ۱۵- اطلاع از تعداد و ظرفیت مخازن سوخت و مقدار سوخت موجود در آنها و کنترل دائم مخازن.
- ۱۶- کنترل لانداری هتل و مواد شوینده و تمیز بودن اتاق اتو و ملزومات (مواد شوینده، کاور، چوب لباس) و نظارت بر نحوه خشک کردن ملحفه ها با شرایط بهداشتی.
- ۱۷- کنترل حفاظ پنجره اتاق ها و کنترل درب ورودی رستوران و انبار.
- ۱۸- نظارت و کنترل نظافت راه پله های منتهی به پشت بام و راهروها.
- ۱۹- کنترل اتاق کارگران و خدمه هتل از نظر نظافت و ... و اینکه در بین اتاق های اختصاصی زائران نباشد.
- ۲۰- اطمینان از وجود یخچال سالم در لابی هتل و اتاق ها جهت نگهداری آب معدنی.
- ۲۱- اطمینان از وجود مبیل و صندلی مناسب به اندازه در لابی هتل جهت زائران تازه وارد یا زائرانی که منتظر می باشند.
- ۲۲- اطمینان از وجود لامپ و چراغ اضطراری در اتاق ها و لابی هتل و راهروها و رستوران و دیگر اماکن عمومی هتل و سالم بودن آن.
- ۲۳- کنترل منابع آب برای تهیه چای، تصفیه و کنترل هفتگی سختی آب با دستگاه.
- ۲۴- اطمینان از وجود تابلوی مشخص و متمایز و سالم با نور کافی در ورودی و نمای هتل و نظافت فضای بیرون هتل و نبودن وسایل اضافی در جلوی ورودی هتل.
- ۲۵- اطمینان از سالم بودن درب ورودی هتل و سنگ پله ها و وجود رمپ جهت ورود ویلچر از ورودی هتل.
- ۲۶- اطمینان از انباشته نشدن وسایل اضافی در پشت بام، حیاط خلوت و مجاور رستوران.
- ۲۷- ایجاد بایگانی منظم از چک لیست های خانه داری در مورد نظافت و سرویس اتاقها جهت پاسخگویی به موارد و شکایات احتمالی.
- ۲۸- نظارت و پیگیری مستمر و دقیق بر تأمین کلیه امکانات رفاهی زائرین و خدمات لازم از قبیل آسانسور، آب شرب، برق و کنترل لوازم و تأسیسات هر اتاق و
- ۲۹- در صورت بروز هرگونه نقص و کمبود بلافاصله با هماهنگی مدیر عربی هتل و یا مالک هتل نسبت به رفع نقص اقدام شود و در صورت هرگونه اهمال از سوی مدیر عربی و یا مالک هتل، با هماهنگی شرکت مجری اعزم کننده ، سریعاً نسبت به رفع نقص اقدام نماید.
- ۳۰- کنترل تعداد ویلچرهای سالم به تناسب تعداد کاروان، جهت استفاده زائران ناتوان و سالخورده. به ازاء هر کاروان ۲ عدد ویلچر)
- ۳۱- به روز رسانی اطلاعات کاروانها و برنامه های زیارت دوره براساس بسته سفر تعریف شده برای کاروان و... در تابلوی اعلانات.

وظایف مدیر هتل در حوزه تدارکات و تغذیه:

- ۱- اطمینان از وجود یخچال و فریزر سالم در انبار مواد لبنی و فاسدشدنی و نظارت بر نظافت و بهداشت یخچال.
- ۲- کنترل انبار مواد غذایی از نظر داشتن قفسه و چیدمان صحیح قفسه ها با رعایت اصول انبارداری و روشن بودن کولر به صورت تمام وقت و اطمینان از منفک بودن محل نگهداری مواد شوینده از مواد غذایی و نگهداری اقلام تدارکاتی و مواد غذایی روی پالت های بهداشتی.
- ۳- اطلاع از ظرفیت مهمانپذیری رستوران و تجهیزات و وسایل موجود در آن.
- ۴- اطمینان از وجود چرخ حمل غذا (ترولی) در رستوران.
- ۵- خارج کردن ظروف لب پر و نظارت بر استفاده از برنج خوری، خورشت خوری و کاسه سفید بدون رنگ.
- ۶- کنترل و نظارت بر سالم بودن و نظافت و روشن بودن بن ماری و اطمینان از حفظ دمای بیش از هفتاد درجه ای، قبل از تحویل تا پایان توزیع غذا و تعویض آب روزانه.
- ۷- حضور به موقع هنگام تحویل غذا، و کنترل مقدار آنها و اعلام سریع تأخیر یا هرگونه کاستی و مشکل به مدیر یا مسئول توزیع آشپزخانه و مدیر تغذیه و تدارکات ستاد.
- ۸- اهتمام به موضوع امنیت غذایی و سلامت تغذیه زائران در هتل ها به خصوص کنترل پلمپ باکس های حمل غذا و عدم دریافت غذا در صورت بازبودن پلمپ باکس حمل غذا و نحوه نگهداری تا زمان سرو و جلوگیری از ورود و بکارگیری افراد ناشناس در رستوران هتل ها و محل نگهداری مواد غذایی و
- ۹- نظارت بر شستشوی روزانه و دقیق سپندیش و باکس های حمل غذا.
- ۱۰- نظارت بر انتقال سریع سپندیش های غذا به هیتز یا بن ماری به جهت رعایت فرآیند زنجیره غذایی (حفظ دمای مناسب)، از زمان تحویل تا سرو.
- ۱۱- حضور مستمر در رستوران قبل از سرو غذا به جهت کنترل چیدمان و نظارت بر عوامل بومی دراستفاده از روپوش، دستکش، کلاه و ماسک و حضور در رستوران از زمان شروع تا پایان سرو غذا برای نظارت بر نحوه سرو غذا.
- ۱۲- نصب برنامه غذایی هفتگی در رستوران، مقابل دید مدیران و زائران.
- ۱۳- اطلاع از نام و محل آشپزخانه مرکزی هتل تحت پوشش و در اختیارداشتن شماره تلفن مدیر عراقی و ایرانی آشپزخانه و مدیر تغذیه و تدارکات ستاد.

۱۴- کنترل و نظارت بر رستوران اعم از نظافت عمومی فضای رستوران، تعویض سفره ها، ظروف غذا، قاشق، چنگال، چاقو، نمک پاش، شکر دان و فلاکس چای.

۱۵- کنترل و نظارت بر توزیع غذا مطابق سرانه هر زائر، به صورت گرم با دورچین مرتب و خوش منظر، میوه و اقلام لازم طبق برنامه اعلامی واحد تغذیه.

۱۶- نظارت بر توزیع اقلام تدارکاتی (آب معدنی یک نفره، دوغ و نوشابه خنک در وعده های نهار و شام و کنترل تاریخ مصرف و همچنین توزیع نان تازه، چای تازه دم برای وعده صبحانه).

۱۷- نظارت بر میزان و چگونگی توزیع غذا و عدم استفاده کارگران و کارکنان هتل از غذای زائران قبل از اتمام صرف غذای زائر.

۱۸- نظارت و تطبیق برنامه توزیع صبحانه سفری از نظر کمی و کیفی و پیش بینی آب معدنی برای زائران در حد نیاز.

۱۹- برنامه ریزی برای حضور مدیران راهنما در رستوران در ساعت های توزیع غذا به تناسب نیاز در هر وعده.

تذکره ۱: برنج ارائه شده به دلیل طی مسافت و گذشت زمان قدری به هم فشرده می شود، توصیه می گردد قبل از توزیع حتماً پشت کفگیر خورده و سپس توزیع شود.

تذکره ۲: برای سرو پیاز در دورچین غذا، نباید آن را نصف کرد و می بایست به صورت کامل در اختیار زائرین قرار داد.

تذکره ۳: دریافت اقلام مصرفی صبحانه و دورچین طبق مشخصات و سرانه تعیین شده و انبارداری صحیح و و نظارت بر نحوه توزیع صحیح آن.

وظایف مدیر هتل در حوزه حمل و نقل:

- ۱- پیگیری وسایل نقلیه برای هتل های دور از حرم و نظارت بر تردد آنها برابر قراردادهای منعقد و دستورالعمل های صادره.
 - ۲- نظارت بر عملکرد و رفتار رانندگان و کیفیت وسایل نقلیه به کارگرفته شده برای انتقال زائرین به حرم و ارائه گزارش به مسئول مربوطه.
 - ۳- نظارت بر اجرای دقیق ساعت های استراحت رانندگان و فعال بودن در ساعت های موظف.
 - ۴- هماهنگی لازم برای انجام زیارات دوره (مسجد کوفه و مسجد سهله و ...) در شهر نجف اشرف براساس برنامه اعلام شده توسط ستاد (از نظر حضور به موقع، داشتن آب به اندازه کافی و در صورت عدم حضور اتوبوس با هماهنگی مسئول حمل و نقل شهر مربوطه نسبت به جایگزین نمودن اتوبوس اقدام شود).
 - ۵- در اختیار داشتن اطلاعات مربوط به استقرار اتوبوس ها در گاراژهای مختلف براساس تقسیم بندی واحد حمل و نقل.
 - ۶- شناسایی نزدیک ترین و امن ترین راه های دسترسی به حرم و هتلهای دیگر، بعثه، ستاد، درمانگاه، پارکینگ و مکانهای ضروری، و ارائه به مدیران کاروانها و زائرین.
 - ۷- حضور مستمر هنگام مغادره کاروان ها و نظارت کافی بر اتوبوس ها و راننده ها و خروج به موقع آنان به خصوص کاروان هایی که پرواز دارند.
 - ۸- ثبت ساعت ورود و خروج کاروان ها با درج کامل توضیحات.
 - ۹- نظارت بر حمل و نقل و جابجایی بار زائران و ارائه تذکرات لازم جهت سالم ماندن بارهای کاروان.
 - ۱۰- نظارت بر خروج به موقع کاروان ها از هتل مطابق با برنامه اعلام شده برای خروج از شهر.
- تذکر: از هرگونه اظهارنظر غیرمسئولانه در رابطه با جبران خسارت های احتمالی (مثل پرواز و ...)
- پرهیز گردد.

وظایف مدیر هتل در حوزه بهداشتی:

- ۱- کنترل و نظارت روزانه بر نظافت فضای بیرونی هتل، پیاده رو، نما و لابی هتل، اتاق ها، راهروها، راه پله، سرویسهای بهداشتی، لاندری و...
- ۲- همکاری با نماینده مرکز پزشکی در رابطه با نظارت بهداشتی بر هتل و اقدام بر گزارش های روزانه مرکز پزشکی درخصوص وضعیت بهداشتی هتل.
- ۳- کنترل و نظارت بر تعویض و شستشوی بهداشتی ملحفه ها و پتوها با استفاده از مواد شوینده مجاز و اتوکشی آنها برابر قرارداد.
- ۴- نصب کارت بهداشت عوامل در محل مناسب و جلوگیری از بکارگیری افراد فاقد کارت سلامت در رستوران.
- ۵- کنترل و نظارت بر رعایت بهداشت فردی عوامل بومی، و تأکید بر استفاده از لباس تمیز و متحدالشکل، ماسک، دستکش و پیش بند در هنگام کار و جلوگیری از توزیع غذا بدون دستکش.
- ۶- نظارت بردفع بهداشتی فاضلاب و استفاده از مواد ضد عفونی کننده طبق توصیه های مسئولان بهداشت به منظور پیشگیری از نفوذ حشرات و جوندگان به محیط هتل.
- ۷- کنترل و نظارت روزانه بر نظافت و شستشوی رستوران، هیترا، بن ماری، ظروف حمل غذا، ظروف آشپزخانه و خارج کردن ظروف مستعمل و لب پریده از چرخه خدمات.
- ۸- نظارت روزانه بر جمع آوری زباله با استفاده از کیسه های پلاستیکی و سطل درب دار در رستوران، و تخلیه آن از هتل، بعد از پایان هر وعده غذایی.
- ۹- کنترل و نظارت روزانه بر شستشوی بهداشتی دورچین غذا (میوه ها ، سبزیجات و ...) با استفاده از مواد ضدعفونی کننده.
- ۱۰- کنترل تاریخ انقضاء اقلام مصرفی (ماست، دوغ، نوشابه و...) و مطابقت آنها با لیست اقلام مجاز که توسط واحد تدارکات و تغذیه تعیین شده است.
- ۱۱- اطمینان از وجود آب چکان تمیز و بدون زنگ زدگی در آشپزخانه ها برای چینش و نگهداری مطلوب ظروف شسته شده.
- ۱۲- کنترل روزانه بر نحوه شستشوی ظروف رستوران (بشقاب، لیوان، قاشق، چنگال...) به ویژه شستشوی دوره ای با کلر و وایتکس به منظور جرم زدایی.
- ۱۳- کنترل بر نصب پارتیشن جلوی درب ورودی سرویس های بهداشتی رستوران و لابی.

۱۴- کنترل روزانه بر شستشو و گندزدایی سرویس های بهداشتی عمومی (رستوران ولابی) و نظارت بر شارژ صابون مایع و دستمال کاغذی یا خشک کن.

۱۵- کنترل و نظارت دوره ای بر نظافت و ضدعفونی کردن منابع آب پشت بام و اطمینان از مسدود بودن درب تانکرها برای جلوگیری از ورود خاک و اشیاء خارجی و جانوران.

۱۶- کنترل و نظارت بر رعایت بهداشت و نظافت محل اسکان عوامل بومی مستقر در هتل.

۱۷- کنترل سلامت و فعال بودن حشره کش برقی در قسمت پذیرایی زائرین.

۱۸- کنترل مخزن آب از جهت داشتن درپوش و سایه بان.

وظایف مدیر هتل در زمان ورود و خروج کاروان ها:

- ۱- اخذ جدول ورودی کاروان ها به هتل و برنامه سفر آن ها به صورت روزانه از شرکت مجری اعزام کننده .
- ۲- پذیرایی از زائران با آب و چای در بدو ورود به هتل.
- ۳- حضور در هنگام ورود کاروان و معرفی خود و خوش آمد گویی به زائران و توجیه آنان نسبت به مقررات هتل و نحوه استفاده بهینه از امکانات موجود و اعلام موارد ذیل به زائران:
ساعت شرعی و رسمی کشور و شهر میزبان، موقعیت و نشانی هتل، لزوم استفاده از کارت هتل، برنامه زمانبندی سرویس نقلیه تا حرم و بالعکس، موقعیت سرویس های بهداشتی عمومی، ساعات سرو غذا، رعایت نکات امنیتی و ... حداکثر در ۱۰ دقیقه.
- ۴- نظارت بر جمع آوری گذرنامه ها توسط مدیر راهنما و تحویل آن به همراه استماره به مدیر عربی هتل و دریافت رسید و همچنین حضور در موقع خروج کاروان ها از هتل و اطمینان از تحویل گذرنامه ها و مانیفست به مدیران راهنما.
تذکر: در صورت داشتن زائر خارج از لیست استماره موضوع به ستاد اعلام گردد.
- ۵- همکاری و نظارت بر روند تقسیم اتاقها و تحویل کلید به زائرین، و حل مشکلات احتمالی تا پایان اسکان با حضور مؤثر خانه دارو خالی نگه داشتن اتاقهای خارج از پلان یا استفاده نشده توسط کاروانها و اعلام به موقع آن به ستاد.
- ۶- هماهنگی و اطلاع رسانی به مدیران راهنما برای حضور در جلسه ستاد و جلسات فرهنگی بعثه مقام معظم رهبری و ارائه شماره های اضطراری مورد نیاز به مدیران.
- ۷- برنامه ریزی و نظارت بر اجرای شیفت شب مدیران راهنما از ساعت ۲۴ تا هنگام اذان صبح.
- ۸- هماهنگی با نماینده شرکت سیاحی حمل و نقل در خصوص ساعت خروج کاروان ها از هتل و چگونگی استقرار مینی بوس ها جهت انتقال بار و زائران به پارکینگ.
- ۹- ارتباط و هماهنگی با مسئولین نقل هوایی در خصوص اخذ تغییرات احتمالی و ساعات پرواز کاروانهای هوایی و زمانبندی مناسب برای خروج به موقع کاروانها از هتل.
- ۱۰- برنامه ریزی و زمانبندی مناسب برای بدرقه کاروان ها و حضور در هنگام خروج کاروانها از هتل و اطمینان از تحویل گذرنامه ها و احیاناً صبحانه بین راهی به مدیران راهنما و همکاری با وی در زمان مغادره.

وظایف مدیر هتل در حوزه ایمنی و امنیتی:

- ۱- کنترل و نظارت بر ورود و خروج افراد و جلوگیری از ورود افراد متفرقه به طبقات و رستوران و کمک از مدیران راهنما درخصوص کنترل ها.
- ۲- کنترل و نظارت بر عدم پذیرش مهمان توسط مدیران راهنما و زائرین بدون هماهنگی و مجوز ستاد.
- ۳- کنترل و توجیه استقبال هتل جهت خودداری از گذاشتن کلید اتاق ها جلوی پیشخوان و تحویل کلید با کارت شناسایی.
- ۴- کنترل و نظارت بر تجهیز اتاق مدیران راهنما به گاوصندوق و توصیه زائرین به استفاده از آن و اطمینان از تحویل کلید آن به استقبال هتل هنگام مغادره.
- ۵- کنترل و اطمینان از سالم بودن قفل، دستگیره، شب بند و چشمی درب اتاق ها و تنظیم و الصاق توصیه ها و تذکرات لازم پشت درب اتاقها.
- ۶- کنترل و نظارت بر سلامت و فعال بودن دوربینهای مداربسته در راهروها، اماکن عمومی و نقاط کور و محوطه بیرون از هتل و تذکر به زائرین که کلیه نقاط هتل تحت کنترل دوربین مداربسته می باشد.
- ۷- کنترل و مسدود کردن دوربین و فضاهایی که امکان دید به اتاقها و سرویس بهداشتی دارند.
- ۸- کنترل سلامت اجزای کپسولهای اطفای حریق و تاریخ مصرف و شارژ بودن آنها و اطمینان از کارکرد و نصب آن در محل مناسب.
- ۹- شناخت نقاط حادثه خیز در هتل و ارائه راه کارهای پیشگیرانه ذیل و آمادگی لازم در مقابله با حوادث غیرمترقبه احتمالی.
 - کنترل راههای خروج اضطراری.
 - جمع آوری وسایل اضافی از مسیرهای خروج.
 - اعلام رعایت اصول ایمنی در هتل از طریق نصب اطلاعیه های هشدار دهنده جهت جلوگیری از سرقت، آتش سوزی، برق گرفتگی، سقوط از پنجره یا پشت بام، آسانسور و....
- ۱۰- کنترل مولد و ژنراتورهای برق از نظر دور بودن از مواد نفتی و سوختی برای جلوگیری از آتش سوزی احتمالی.
- ۱۱- کنترل و نظارت بر راه اندازی شبکه های مجاز تلویزیونی، و بستن کانال های غیرمجاز.
- ۱۲- کنترل راه های ارتباطی ساختمان های مجاور خصوصا وضعیت درب پشت بام و مکان هایی که احتمال مخفی شدن افراد غیرمجاز وجود داشته باشد.

۱۳- پرهیز از برقراری هرگونه ارتباط و تعامل غیرمتمعارف با مالکین هتل ها، رابطین شرکت ها، عوامل بومی هتل ها، شهروندان و ماموران عراقی، بیگانگان و افراد ناشناس و عدم درخواست خارج از شئون شغلی و دریافت هدایا از سوی آنها.

۱۴- اطلاع رسانی دقیق و سریع اتفاقات خاص از جمله بازداشت، مزاحمت های غیراخلاقی، سرقت، ربایش، ارتباط گیری، تهدیدات امنیتی، تجمعات و ... به حراست ستاد.

۱۵- ضرورت رعایت مقررات و قوانین دولت عراق و پرهیز از انجام اقدامات حساسیت برانگیز و هرگونه اقدامی که موجب قرار گرفتن فرد در مظان اتهام یا در معرض تهدید و بازداشت می شود.

۱۶- هدایت مدیر کاروان در ورود و خروج تا مرحله رسیدن به مقصد و داشتن ارتباط تلفنی.

تذکرا: هرگز از نواحی و مناطق خلوت و دور افتاده رفت و آمد نشود و در شب از تنها بیرون رفتن پرهیز گردد.

وظایف مدیر هتل در حوزه امداد و پیگیری:

- ۱- اطمینان از وجود جعبه کمکهای اولیه و داروهای لازم در هریک از طبقات هتل و نظارت دوره ای بر تجهیز آنها.
- ۲- جمع آوری اشیاء و وسایل جامانده زائران و تحویل به ستاد.
- ۳- ارسال گزارش اشیاء گمشده بنابر اعلام مدیران راهنما و زائران به ستاد.
- ۴- ارسال گزارش و تماس تلفنی فوری با مسئول ستاد و نماینده شرکت بیمه، در صورت بروز هرگونه حادثه یا فوت زائران.

وظایف مدیر هتل پس از پایان ماموریت:

- ۱- انجام آسیب شناسی و انعکاس پیشنهادات و انتقادات برای بهبود عملکرد کار به ستاد شهر محل ماموریت و مدیریت حج و زیارت استان مربوطه.
- ۲- ارائه اطلاعات مورد نیاز هتل به مدیر جایگزین از جمله نقاط ضعف و قوت، اقدامات انجام شده و پیگیری امور در دست اقدام.
- ۳- ارائه گزارش عملکرد و اعلام ثبت خروج خود به ستاد شهر محل ماموریت و دفتر حج و زیارت استان.
- ۴- پس از بازگشت، با در دست داشتن گذرنامه ممهور به مهر ورود و خروج به دفتر حج و زیارت استان مربوطه مراجعه و نسبت به تایید سابقه تشریف در سامانه جامع کارگزاران جهت پرداخت حق الزحمه اقدام نماید.