



معاونت امور حج و زیارت  
اداره کل امور کارگزاران

# شرح وظایف:

---

**مدیر هتل عتبات عالیات عراق**

## فهرست

- ۱ ..... **تعریف:**
- ۱ ..... **ویژگیهای شخصیتی و خصوصیات اخلاقی:**
- ۱ ..... **شرح وظایف:**
- ۱ ..... وظایف کلی و توانمندی های لازم:
- ۳ ..... وظایف مدیر هتل در بدو ورود :
- ۴ ..... وظایف مدیر هتل در حوزه اسکان:
- ۶ ..... وظایف مدیر هتل در حوزه تدارکات و تغذیه:
- ۸ ..... وظایف مدیر هتل در حوزه حمل و نقل:
- ۹ ..... وظایف مدیر هتل در حوزه بهداشتی:
- ۱۰ ..... وظایف مدیر هتل در زمان ورود و خروج کاروان ها:
- ۱۱ ..... وظایف مدیر هتل در حوزه ایمنی و امنیتی:
- ۱۲ ..... وظایف مدیر هتل در حوزه امداد و پیگیری:
- ۱۳ ..... وظایف مدیر هتل پس از پایان ماموریت:

## 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 مجری (شمسا، . . .) و شرکت های مجری عراقی درهتلی که به وی سپرده شده است تحت نظر ستاد برعهده دارد.

## ویژگیهای شخصیتی و خصوصیات اخلاقی:

- ۱- رعایت آراستگی ظاهری، پوشش مناسب 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 ماموریت 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 ماموریت.
- ۳- آشنایی با فرایند اجرائی و سیاستهای ابلاغی بعثه مقام معظم رهبری، سازمان حج و زیارت، شرکت شمس 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 ماموریت 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 منعقد شده 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، که به تأیید مسئول منطقه و ستاد رسیده باشد.
- 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 بازرسی و ارزشیاب سازمان و هدایت مراجعات مربوط به بازرسی و رسیدگی به شکایات از فرایندها و اشخاص (در طی عملیات)، به واحد بازرسی.
- ۱۵- نظارت بر عملکرد مدیران کاروانها و بکارگیری آنها 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- عدم سستی در روزهای پایانی ماموریت و انجام امور با تمام توان و پرنرژی تا لحظه تحویل به مدیر هتل بعدی.
- ۱۷- رعایت سلسله مراتب اداری به شرح ذیل:
- مدیر ثابت هتل «===» مدیر منطقه «===» ستاد شهر محل ماموریت

## وظایف مدیر هتل در بدو ورود :

- ۱۸- اعلام حضور و ارائه حکم به ستاد شهر محل ماموریت 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 و امور مالی.
- ۱۹- اخذ و همراه داشتن شماره تلفنهای ضروری مسئولین ستاد شهر محل ماموریت، بعثه مقام معظم رهبری، دفتر نمایندگی حج و زیارت، مرکز پزشکی، آشپزخانه ها و...
- ۲۰- آشنایی با شرکتهای طرف قرارداد و نظارت بر حسن عملکرد آنها و تلاش برای رفع سریع و به موقع نواقص و مشکلات احتمالی.
- ۲۱- برگزاری جلسه معارفه با حضور مسئول منطقه، مسئول اسکان، 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.
- ۲۲- 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 صور تجلسه و تکمیل فرمهای تحویل و تحویل.
- ۲۳- کسب اطلاعات شخصی عوامل بومی شاغل در هتل و شناخت نسبی در خصوص نوع برخورد و تعامل آنان با زائران (به ویژه بانوان) با استفاده از تجربیات مدیر هتل دوره قبل.
- ۲۴- تهیه آلبوم عکس عوامل بومی به همراه مسئولیت آنها و نصب در محل کار و دید عموم جهت شناسایی.
- ۲۵- 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.
- ۲۶- اخذ قرارداد (تعهدات مالک هتل یا شرکتهای عراقی) جهت کنترل و نظارت بیشتر بر ارائه خدمات، برابر چک 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...
- ۲۷- همکاری و مشارکت با مسئولین فرهنگی بعثه در خصوص 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.

۲۸- 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.
- ۲۹- 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.
- ۳۰- نظارت بر تعداد عوامل بومی هتل تحت پوشش براساس مفاد قرارداد.

### **وظایف مدیر هتل در حوزه اسکان:**

- ۳۱- 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.
- ۳۲- تشکیل جلسه مستمر با مدیر بومی هتل و انعکاس نواقص و عملکرد نیروهای بومی به ایشان.
- ۳۳- اطلاع از امکانات، تجهیزات و ظرفیت کلی هتل (تعداد طبقات، اتاقها، تعداد تختهای هر اتاق براساس پلان و اتاقهای خارج از پلان).
- ۳۴- کنترل مستمر پلانها و اعلام هر گونه مغایرت و اشکال و یا تغییر به مسئول منطقه و ستاد.
- ۳۵- بازدید از کلیه اتاقهای هتل در زمان تحویل گرفتن هتل و اطمینان از تفکیک شدن اتاقهای تودرتو و قفل بودن درب آنها.
- ۳۶- کنترل چک لیست نظافت هتل و اتاقها و سرویس بهداشتی اتاقها و لابی، زیر تختها، پشت کمد و یخچال، روی طاقچه و پاتختیها، فرش و موکت، سالم بودن تختها، سالم بودن سیفون و شیرآلات، هواکش و آینه و انجام سم پاشی به صورت مستمر در صورت وجود حشرات با رعایت موارد بهداشتی.

- ۳۷- کنترل و نظارت بر تعویض ملحفه‌ها و پتوها و نظافت آنها در هر مغادره، با توجه به قرارداد و درجه هتل و ملحفه‌های مستعمل از چرخه‌ی استفاده خارج گردد.
- ۳۸- 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.
- ۳۹- 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 میوه‌خوری، لیوان، سینی، فلاکس و ...).
- ۴۰- نظارت بر تعویض ملحفه‌های مندرس و خارج کردن ظروف و وسایل مستهلک از اتاقها و رستوران.
- ۴۱- اطمینان از وجود تبدیل پریز برق سه شاخه به دوشاخه جهت شارژ موبایل و ... (در هر اتاق حداقل دو تبدیل وجود داشته باشد)
- ۴۲- اطمینان از وجود کلید یدکی درب ورودی اتاق‌ها و در دسترس بودن آن در مواقع اضطراری.
- ۴۳- اطمینان از وسایل سرمایشی و گرمایشی.
- ۴۴- اطلاع از تعداد، محل و قدرت ژنراتور برق و کنترل مستمر آن از حیث سالم بودن.
- ۴۵- اطلاع از تعداد بویلر (آب گرم کن) موجود و نام آن.
- ۴۶- اطلاع از تعداد و ظرفیت مخازن سوخت و مقدار سوخت موجود در آنها و کنترل دائم مخازن.
- ۴۷- کنترل لاندری هتل و مواد شوینده و تمیز بودن اتاق اتو و ملزومات (مواد شوینده، کاور، چوب لباس) و نظارت بر نحوه خشک کردن ملحفه‌ها با شرایط بهداشتی.
- ۴۸- کنترل پنجره اتاق‌ها و درب ورودی رستوران و انبار.
- ۴۹- نظارت و کنترل نظافت راه پله‌های منتهی به پشت بام و راهروها.
- ۵۰- کنترل اتاق کارگران و خدمه هتل از نظر نظافت و ... و اینکه در بین اتاق‌های اختصاصی زائران نباشد.
- ۵۱- اطمینان از وجود یخچال سالم در لابی هتل و اتاق‌ها جهت نگهداری آب معدنی.
- ۵۲- اطمینان از وجود مبیل و صندلی مناسب به اندازه در لابی هتل جهت زائران تازه وارد یا زائرانی که منتظر می‌باشند.
- ۵۳- اطمینان از وجود لامپ و چراغ اضطراری در اتاق‌ها و لابی هتل و راهروها و رستوران و دیگر اماکن عمومی هتل و سالم بودن آن.
- ۵۴- کنترل منابع آب برای تهیه چای، تصفیه و کنترل هفتگی سختی آب با دستگاه.

۵۵- 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.

۵۶- اطمینان از سالم بودن درب ورودی هتل و سنگ پله ها و وجود رمپ جهت ورود ویلچر از ورودی هتل.

۵۷- اطمینان از انباشته نشدن وسایل اضافی در پشت بام، حیاط خلوت و مجاور رستوران.

۵۸- ایجاد بایگانی منظم از چک لیست‌های خانه‌داری در مورد نظافت و سرویس اتاق‌ها جهت پاسخگویی به موارد و شکایات احتمالی.

۵۹- 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 ...

۶۰- 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، ضمن گزارش به مسئول منطقه و با موافقت ستاد، سریعاً نسبت به رفع نقص اقدام و در صورت هزینه اسناد مربوطه به ستاد تحویل شود.

۶۱- کنترل تعداد ویلچرهای سالم به تناسب تعداد کاروان، جهت استفاده زائران ناتوان و سالخورده.

### **وظایف مدیر هتل در حوزه تدارکات و تغذیه:**

۶۲- اطمینان از وجود یخچال و فریزر سالم در انبار مواد لبنی و فاسدشدنی و نظارت بر نظافت و بهداشت یخچال.

۶۳- 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.

۶۴- اطلاع از ظرفیت مهمانپذیری رستوران و تجهیزات و وسایل موجود در آن.

۶۵- اطمینان از وجود گاری حمل غذا در رستوران.

۶۶- خارج کردن ظروف لب پر و نظارت بر استفاده از برنج خوری، خورشت خوری و کاسه سفید بدون رنگ.

۶۷- 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.



- ۶۸- 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.
- ۶۹- 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 ... .
- ۷۰- نظارت بر شستشوی روزانه و دقیق سپندیش و باکس های حمل غذا.
- ۷۱- نظارت بر انتقال سریع سپندیش های غذا به هیتر یا بن ماری به جهت رعایت فرآیند زنجیره غذایی (حفظ دمای مناسب)، از زمان تحویل تا سرو.
- ۷۲- حضور مستمر در رستوران قبل از سرو غذا به جهت کنترل چیدمان و نظارت بر عوامل بومی در استفاده از روپوش، دستکش، کلاه و ماسک و حضور در رستوران از زمان شروع تا پایان سرو غذا برای نظارت بر نحوه سرو غذا.
- ۷۳- نصب برنامه غذایی هفتگی در رستوران، مقابل دید مدیران و زائران.
- ۷۴- اطلاع از نام و محل آشپزخانه مرکزی هتل تحت پوشش و در اختیار داشتن شماره تلفن مدیر عراقی و ایرانی آشپزخانه و مدیر تغذیه و تدارکات ستاد.
- ۷۵- 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.
- ۷۶- 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.
- ۷۷- نظارت بر توزیع 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.
- ۷۸- نظارت بر میزان و چگونگی توزیع غذا و عدم استفاده کارگران و کارکنان هتل از غذای زائران قبل از اتمام صرف غذای زائر.
- ۷۹- نظارت و تطبیق برنامه توزیع صبحانه سفری از نظر کمی و کیفی و پیش بینی آب معدنی برای زائران در حد نیاز.
- ۸۰- 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 می‌شود، توصیه می‌گردد قبل از توزیع حتماً پشت کفگیر خورده و سپس توزیع شود.

**تذکره ۲:** برای سرو پیاز در دورچین غذا، نباید آنرا نصف کرد و می‌بایست به صورت کامل در اختیار زائرین قرارداد.

## **وظایف مدیر هتل در حوزه حمل و نقل:**

- ۸۱- پیگیری وسایل نقلیه برای هتل های دور از حرم و نظارت بر تردد آنها برابر قراردادهای منعقد و دستورالعمل های صادره.
- ۸۲- 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).
- ۸۳- در اختیار داشتن اطلاعات مربوط به استقرار اتوبوس ها در گاراژهای مختلف براساس تقسیم بندی واحد حمل و نقل.
- ۸۴- 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.
- ۸۵- کنترل و نظارت سرویس های حرم (مینی بوس های صلوات) مبنی بر رفت و آمد به موقع و تقسیم کار آنان.
- ۸۶- نظارت بر عملکرد و رفتار رانندگان و کیفیت وسایل نقلیه به کارگرفته شده برای انتقال زائرین به حرم و ارائه گزارش به مسئول مربوطه.
- ۸۷- نظارت بر اجرای دقیق ساعت های استراحت رانندگان و فعال بودن در ساعت های موظف.
- ۸۸- 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.
- ۸۹- ثبت ساعت ورود و خروج کاروان ها با درج کامل توضیحات.
- ۹۰- نظارت بر حمل و نقل و جابجایی بار زائران و ارائه تذکرات لازم جهت سالم ماندن بارهای کاروان.
- ۹۱- پرهیز از هرگونه اظهارنظر غیرمسئولانه در رابطه با جبران خسارت های احتمالی (مثلا پروازها).
- ۹۲- نظارت بر خروج به موقع کاروان ها از هتل مطابق با برنامه اعلام شده برای خروج از شهر.

## وظایف مدیر هتل در حوزه بهداشتی:

- ۹۳- کنترل و نظارت روزانه بر نظافت فضای بیرونی هتل، پیاده رو، نما و لابی هتل، اتاق ها، راهروها، راه پله، سرویسهای بهداشتی، لاندری و...
- ۹۴- همکاری با نماینده مرکز پزشکی در رابطه با نظارت بهداشتی بر هتل و اقدام بر گزارش های روزانه مرکز پزشکی درخصوص وضعیت بهداشتی هتل.
- ۹۵- کنترل و نظارت بر تعویض و شستشوی بهداشتی ملحفه ها و پتوها با استفاده از مواد شوینده مجاز و اتوکشی آنها برابر قرارداد.
- ۹۶- نصب کارت بهداشت عوامل در محل مناسب و جلوگیری از بکارگیری افراد فاقد کارت سلامت در رستوران.
- ۹۷- 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.
- ۹۸- 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.
- ۹۹- کنترل و نظارت روزانه بر نظافت و شستشوی رستوران، هیتر، بن ماری، ظروف حمل غذا، ظروف آشپزخانه و خارج کردن ظروف مستعمل و لب پریده از چرخه خدمات.
- ۱۰۰- 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.
- ۱۰۱- کنترل و نظارت روزانه بر شستشوی بهداشتی دورچین غذا (میوه ها ، سبزیجات و ...) با استفاده از مواد ضد عفونی کننده.
- ۱۰۲- 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.
- ۱۰۳- اطمینان از وجود آب چکان تمیز و بدون زنگ زدگی در آشپزخانه ها برای نگهداری مطلوب ظروف شسته شده.
- ۱۰۴- کنترل روزانه بر نحوه شستشوی ظروف رستوران (بشقاب، لیوان، قاشق، چنگال...) به ویژه شستشوی دوره ای با کلر و وایتکس به منظور جرم زدایی.
- ۱۰۵- کنترل بر نصب پارتیشن جلوی درب ورودی سرویس های بهداشتی رستوران و لابی.

- ۱۰۶- کنترل روزانه بر شستشو و گندزدایی سرویس های بهداشتی عمومی (رستوران ولابی) و نظارت بر شارژ صابون مایع و دستمال کاغذی یا خشک کن.
- ۱۰۷- 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.
- ۱۰۸- کنترل و نظارت بر رعایت بهداشت و نظافت محل اسکان عوامل بومی مستقر در هتل.

### **وظایف مدیر هتل در زمان ورود و خروج کاروان ها:**

- ۱۰۹- اخذ جدول ورودی کاروان ها به هتل و برنامه پروازی آن ها به صورت روزانه از مسئول منطقه و ستاد.
- ۱۱۰- پذیرایی از زائران با آب و چای در بدو ورود به هتل.
- ۱۱۱- حضور در موقع 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 صرف غذا، رعایت نکات امنیتی و ...
- ۱۱۲- نظارت بر جمع آوری گذرنامه ها توسط مدیر راهنما و تحویل آن به همراه مانیفست 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.
- ۱۱۳- 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 اتاق های خارج از پلان یا استفاده نشده توسط کاروانها و اعلام به موقع آن به ستاد.
- ۱۱۴- هماهنگی با مدیران راهنما برای حضور در جلسه ستاد و جلسات فرهنگی بعثه مقام معظم رهبری و ارائه دعوت نامه و همچنین شماره های اضطراری به مدیران.
- ۱۱۵- برنامه ریزی و نظارت بر اجرای شیفت شب مدیران راهنما از ساعت ۲۴ تا هنگام اذان صبح.
- ۱۱۶- هماهنگی با واحد حمل و نقل درخصوص ساعت خروج کاروان ها از هتل و چگونگی استقرار مینی بوس ها جهت انتقال بار و زائران به پارکینگ.
- ۱۱۷- 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.

۱۱۸- برنامه ریزی و زمانبندی مناسب برای بدرقه کاروان ها و حضور در هنگام خروج کاروانها از هتل و اطمینان از تحویل گذرنامه ها و مانیفست به مدیرراهنما و همکاری با وی در زمان مغادره.

### **وظایف مدیر هتل در حوزه ایمنی و امنیتی:**

۱۱۹- 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.

۱۲۰- کنترل و نظارت بر عدم پذیرش مهمان توسط مدیران راهنما و زائرین بدون هماهنگی و مجوز ستاد.

۱۲۱- کنترل و توجیه استقبال هتل جهت خودداری از گذاشتن کلید اتاق ها جلوی پیشخوان و تحویل کلید با کارت شناسایی.

۱۲۲- 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.

۱۲۳- 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 اتاق ها.

۱۲۴- 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.

۱۲۵- کنترل و مسدود کردن اماکنی که امکان دید به اتاقها و سرویس بهداشتی دارند.

۱۲۶- کنترل سلامت اجزای کپسولهای اطفای حریق و تاریخ مصرف و شارژ بودن آنها و اطمینان از کارکرد و نصب آن در محل مناسب.

۱۲۷- اطمینان از وجود ماسک ضدحریق در طبقات و در دسترس بودن آن در شرایط اضطراری.

۱۲۸- شناخت نقاط حادثه خیز در هتل و ارائه راه کارهای پیشگیرانه و آمادگی لازم در مقابله با حوادث غیرمترقبه مثل: 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...).

۱۲۹- کنترل مولد و ژنراتورهای برق از نظر دور بودن از مواد نفتی و سوختی برای جلوگیری از آتش سوزی.

۱۳۰- کنترل و نظارت بر راه اندازی شبکه های مجاز تلویزیونی، و بستن کانال های غیرمجاز.

۱۳۱- کنترل راه های ارتباطی ساختمان های مجاور خصوصا وضعیت درب پشت بام و مکتن هایی که احتمال مخفی شدن افراد غیرمجاز وجود داشته باشد یک ضرورت است که باید مورد توجه قرار گیرد.

۱۳۲- پرهیز از برقراری هرگونه ارتباط و تعامل 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.

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

۱۳۴- از جمله موضوعات اساسی امنیت در سفر عوامل اعزامی به خارج از کشور، رعایت اصل حفاظت گفتار درخصوص اطلاعات فردی و شغلی خود، امانت داری در حفظ اسرار سازمانی و هویت زائران و عوامل ایرانی، مراقبت از گفتار در مکالمات و مراودات، پرهیز از انجام هرگونه اقدامی که موجب قرار گرفتن فرد در مظان اتهام یا در معرض تهدید و بازداشت خواهد شد، می باشد.

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

**تذکره ۱:** هرگز از نواحی و مناطق خلوت و دور افتاده رفت و آمد نشود و در شب از تنها بیرون رفتن پرهیز گردد.

**تذکره ۲:** از برقراری ارتباط و پذیرفتن هرگونه بسته توسط اشخاص ناشناس و به هر بهانه ای از جمله رساندن به افراد دیگر، خودداری گردد.

**تذکره ۳:** در صورت مشاهده هرگونه ارتباطات مشکوک اعم از اخلاقی، سیاسی، امنیتی و... در بین زائران، مدیران راهنما، عوامل ایرانی و بیگانه، با درنظر گرفتن فوریت موضوع، نسبت به انعکاس به موقع گزارش به حراست ستاد به صورت شفاهی (حضوری یا تلفنی) و مکتوب اقدام گردد.

### **وظایف مدیر هتل در حوزه امداد و پیگیری:**

۱۳۶- اطمینان از وجود جعبه کمکهای اولیه و داروهای لازم در هریک از طبقات هتل و نظارت دوره ای بر تجهیز آنها.

۱۳۷- جمع آوری اشیاء و وسایل جامانده زائران و تحویل به واحد امداد و پیگیری ستاد.

۱۳۸- ارسال گزارش اشیاء گمشده بنابر اعلام مدیران راهنما و زائران به واحد امداد و پیگیری.

۱۳۹- ارسال گزارش فوری و تماس تلفنی فوری با مسئول امداد و پیگیری ستاد، در صورت بروز هرگونه حادثه یا فوت زائران.

تذکر: کلیه خدمات پزشکی برای هر یک از زائران اعزامی از سوی سازمان حج و زیارت و شرکت شمسارایگان است.

### **وظایف مدیر هتل پس از پایان ماموریت:**

۱۴۰- انجام آسیب شناسی و انعکاس پیشنهادات و انتقادات برای بهبود عملکرد کار به مدیران ذیربط در سازمان حج و زیارت و ستاد شهر محل ماموریت.

۱۴۱- ارائه اطلاعات مورد نیاز هتل به مدیر جایگزین از جمله: نقاط ضعف و قوت، اقدامات انجام شده و پیگیری امور در دست اقدام.

۱۴۲- ارائه گزارش عملکرد خود به ستاد.

۱۴۳- پس از بازگشت، با دردست داشتن گذرنامه ممهور به مهر ورود و خروج به دفتر حج و زیارت استان مربوطه، برای تایید سابقه تشریف در سامانه جامع کارگزاران مراجعه نماید.