



شرح وظایف کارگزاران فرهنگی و اجرایی عتبات

اداره آموزش و مطالعات

فروردین ۹۶

فهرست

مقدمه	۴
شرح وظایف: مدیر هتل	۶
تعریف	۷
ویژگی های شخصیتی و خصوصیات اخلاقی	۷
وظایف کلی و توانمندی های لازم	۷
اقدامات مربوط در بدو ورود	۹
اقدامات مربوط در حوزه اسکان	۱۱
اقدامات مربوط در حوزه تدارکات و تغذیه	۱۳
اقدامات مربوط در حوزه حمل و نقل	۱۵
اقدامات مربوط در حوزه بهداشتی	۱۶
اقدامات فرهنگی مدیر هتل	۱۷
وظایف مدیر هتل در زمان ورود و خروج کاروانها	۱۸
وظایف مدیر هتل در حوزه ایمنی و امنیتی	۱۹
وظایف مدیر هتل در حوزه امداد و پیگیری	۲۱
وظایف مدیر هتل پس از پایان مأموریت	۲۲
شرح وظایف: مدیر کاروان	۲۳
مأموریت مدیر کاروان عتبات عالیات عراق	۲۴
اهم وظایف مدیر کاروان قبل از سفر	۲۴
مدیر راهنما موظف به همراه داشتن مدارک و ملزومات ذیل می باشد:	۲۸
اهم وظایف مدیر کاروان در مرزهای خروجی	۳۰
الف) سفر هوایی (فرودگاههای ایران)	۳۰
ب) سفر زمینی (پایانه های مرزی ایران)	۳۱
اهم وظایف مدیر کاروان در بدو ورود به عراق	۳۲

- ۳۲..... (الف) مرزهای هوایی عراق (فرودگاههای عراق).....
- ۳۲..... (ب) مرزهای زمینی عراق.....
- ۳۴..... اهم وظایف مدیر کاروان در نجف و کربلا.....
- ۳۵..... (هنگام خروج از هتل).....
- ۳۶..... اهم وظایف مدیر کاروان در کاظمین.....
- ۳۷..... (هنگام خروج از هتل).....
- ۳۸..... اهم سایر وظایف مدیر کاروان در عراق.....
- ۳۸..... اهم وظایف مدیر در صورت گم شدن زائر:.....
- ۳۸..... اهم وظایف مدیر در صورت بیماری زائر:.....
- ۳۹..... اهم وظایف مدیر در صورت فوت زائر:.....
- ۳۹..... اهم وظایف مدیر در رابطه با بازگشت اضطراری و انفرادی زائر به ایران.....
- ۴۰..... اقدامات فرهنگی مدیر کاروان.....
- ۴۱..... اهم وظایف مدیر کاروان در بازگشت از عراق.....
- ۴۱..... اهم وظایف مدیر کاروان از زمان ورود به ایران تا بازگشت به استان.....
- ۴۳..... شرح وظایف: روحانیون و مداحان عتبات.....
- ۴۴..... (الف) برنامه‌های قبل از سفر.....
- ۴۴..... (ب) برنامه‌های حین سفر (در مسیر راه).....
- ۴۴..... - برنامه‌های نجف اشرف.....
- ۴۵..... - برنامه‌های کربلای معلی.....
- ۴۵..... - برنامه‌های کاظمین:.....
- ۴۵..... - برنامه‌های سامراء:.....
- ۴۶..... سایر وظایف و مسئولیت‌های روحانیون عتبات.....
- ۴۶..... الف - وظایف:.....
- ۴۶..... ب - توصیه‌ها:.....

- ۴۸..... شرح وظایف: مدیر، معاون، مسئول توزیع و مسئول بهداشت آشپزخانه مرکزی
- ۴۹..... اهم وظایف مدیر آشپزخانه قبل از سفر
- ۵۰..... اهم وظایف مدیر آشپزخانه در مدت حضور در کشور عراق
- ۵۳..... اهم وظایف مدیر آشپزخانه قبل از بازگشت به ایران
- ۵۳..... اهم وظایف مدیر آشپزخانه در بازگشت از عراق
- ۵۴..... اهم وظایف معاون آشپزخانه قبل از سفر
- ۵۵..... اهم وظایف معاون آشپزخانه در مدت حضور در کشور عراق
- ۵۸..... اهم وظایف معاون آشپزخانه قبل از بازگشت به ایران
- ۵۹..... اهم وظایف مسئول توزیع آشپزخانه قبل از سفر
- ۵۹..... اهم وظایف مسئول توزیع آشپزخانه در مدت حضور در کشور عراق
- ۶۲..... اهم وظایف مسئول بهداشت آشپزخانه مرکزی قبل از سفر
- ۶۲..... اهم وظایف اجرایی مسئول بهداشت در شروع فعالیت در کشور عراق
- ۶۳..... اهم وظایف مسئول بهداشت در مدت حضور در کشور عراق
- ۶۶..... اهم وظایف مسئول بهداشت قبل از بازگشت و اتمام مأموریت

مقدمه

آموزش، یکی از مؤثرترین ابزار مدیران برای رشد و بالندگی سازمان ها و مقابله با تغییرات و چالش‌های پیش رو می‌باشد. و تنها در سایه فرآیند برنامه‌ریزی شده آموزشی و تربیتی کارآمد است که می‌توان به حصول اهداف و چشم انداز مورد نظر امیدوار بود.

یک سازمان پویا می‌بایست به منظور رسیدن به حد مطلوب خدمت رسانی و حفظ آمادگی در جهت مقابله با بحران‌هایی که امکان وقوع آنها وجود دارد، با نگاه جدی به این موضوع، آموزش نیروی انسانی را در صدر اولویت‌های خود قرار داده و در زمینه جذب و تربیت نیروهای توانمند سرمایه گذاری کند.

سازمان حج و زیارت که بموجب قوانین مصوب، متولی کلیه امور زیارتی هموطنان در خارج از کشور است، از بدو تشکیل به عنوان سازمانی پویا، در راستای انجام مأموریت‌های سازمانی و در جهت ارائه خدمات مناسب به حجاج، معتمرین و زائران عتبات عالیات کشورهای عربستان، عراق و سوریه، نگاهی فراگیر به موضوع جذب و تربیت نیروی انسانی مستعد و توانمند داشته است.

با توجه به وسعت و پیچیدگی‌های عملیات اجرایی اعزام زائران به اماکن زیارتی خارج از کشور، در صورت عدم آشنایی کارگزاران به دانش های لازم و همچنین نداشتن توانایی‌هایی مورد نیاز، توقع انجام وظایف محوله از مجموعه نیروی انسانی غیر منطقی است. بنابراین آموزش، همواره در سرلوحه برنامه های سازمان قرار داشته و قرار دارد.

لذا این توقع از کلیه نیروهای ستادی، اجرایی، کارگزاران و عوامل اجرایی کاروانها دور از انتظار نیست که همواره در جهت خدمت رسانی به حجاج و زائران بر تلاش و کوشش خویش بیفزایند. بدیهی است که لازمه

امر خدمت رسانی بهینه، آگاهی و شناخت کامل کارگزاران و عوامل اجرایی با وظایف و مسئولیت‌های تعیین شده در جهت تحقق اهداف سازمانی است.

از آنرو که فرآیند تشریف زائران به عتبات عالیات مستلزم همکاری زنجیروار بخش‌ها و قسمت‌های مختلف ستادی و اجرایی است و بسیاری از کارگزاران و عوامل اجرایی در این حوزه فعالیت می‌نمایند. است، هر یک از کارگزاران علاوه بر آشنایی با شرح وظایف و مسئولیت‌های محوله، از دانش و آگاهی لازم نسبت به وظایف و مسئولیت‌های سایر کارگزاران نیز برخوردار باشند.

بدین منظور با توجه به مسئولیت‌ها و وظائف بخش‌های مختلف کارگزاران و عوامل کاروان‌های عتبات عالیات، اقدام به جمع‌آوری، تدوین و ارائه شرح وظایف و مسئولیت‌های مربوطه به شرح زیر نموده است:

- ۱- وظایف و مسئولیت مدیران هتل‌های عتبات عالیات.
 - ۲- وظایف و مسئولیت مدیران راهنمای کاروان‌های عتبات عالیات.
 - ۳- وظایف و مسئولیت روحانیون و مداحان کاروان‌های عتبات.
 - ۴- وظایف و مسئولیت مدیران و معاونین آشپزخانه‌های مرکزی عتبات عالیات.
 - ۵- وظایف و مسئولیت مسئول توزیع و مسئول بهداشت آشپزخانه‌های مرکزی عتبات عالیات.
- امید است که این اقدام، یاری رسان نیروهای مومن و خدوم فعال در عرصه خدمت رسانی به زائران عتبات عالیات و عاشقان اهل بیت (ع) واقع گردد.

اداره آموزش و مطالعات

سازمان حج و زیارت

شرح وظایف: مدیر هتل

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 بر اساس قرارداد فی مابین شرکت مجری ایرانی (شمسا و...) و شرکت‌های مجری عراقی در هتلی که به وی سپرده شده است تحت نظر ستاد بر عهده دارد.

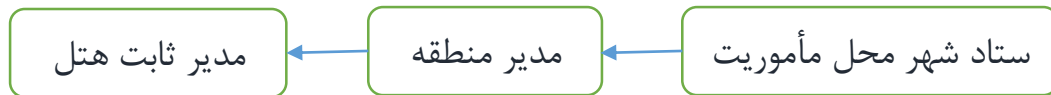
ویژگی های شخصیتی و خصوصیات اخلاقی

۱. رعایت آراستگی، 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 برخورداری از قدرت تصمیم گیری صحیح و به موقع

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 فرآیند اجرائی و سیاستهای ابلاغی بعثه مقام معظم رهبری، سازمان حج و زیارت، شرکت شمس و ستاد مربوطه و برنامه ریزی مناسب جهت انجام مأموریت های 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 منعقد 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 زیر مجموعه و مدیران و عوامل بومی هتل و انتقال درخواست های خود به مدیر عربی 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، بر اساس 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 اجرایی 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 بر اساس قرارداد
۱۴. همکاری و هماهنگی جدی با بازرس 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 آنان در امور اجرایی هتل طبق برنامه ریزی انجام شده و تکمیل فرم های ارزشیابی مدیران کاروان ها بر اساس دستورالعمل ابلاغی دفتر بازرسی و ارزشیابی
۱۶. عدم سستی در روزهای پایانی مأموریت و انجام امور با تمام توان و پر انرژی تا لحظه تحویل به مدیر هتل بعدی
۱۷. رعایت سلسله مراتب اداری به شرح ذیل:



اقدامات مربوط در بدو ورود:

۱. اعلام حضور و ارائه حکم 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 و 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 شرکت های طرف قرارداد و نظارت بر حسن عملکرد آنها و تلاش برای رفع سریع و به موقع نواقص و مشکلات احتمالی
۴. 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
۵. 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 صورتجلسه و تکمیل فرمهای تحویل و تحویل
۶. 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
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 (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...

۱۰. 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

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 بر اساس مفاد قرارداد

اقدامات مربوط 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، اتاق ها، تعداد تخت های هر اتاق بر اساس پلان و اتاقهای خارج از پلان)
۴. کنترل مستمر پلان ها و اعلام هر گونه مغایرت و اشکال و یا تغییر به مسئول منطقه و ستاد
۵. بازدید از کلیه اتاق های هتل در زمان تحویل گرفتن هتل و اطمینان از تفکیک شدن اتاق های تو در تو و قفل بودن درب آنها
۶. 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 آئینه و انجام سم پاشی به صورت مستمر در صورت وجود حشرات با رعایت مواد بهداشتی
۷. کنترل و نظارت بر تعویض ملحفه ها 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.
۸. کنترل وجود قبله نما با جهت صحیح در اتاقها، وجود جالباسی، لباس آویز لوازم دیگر مطابق قرارداد و دمپایی به تعداد تخت اتاقها به صورت تفکیکی در اتاق و سرویس بهداشتی.
۹. 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...)

۱۰. نظارت بر تعویض ملحفه های مندرس و خارج کردن ظروف و وسایل مستهلک از اتاق ها و رستوران

۱۱. اطمینان از وجود تبدیل پریز برق سه شاخه به دو شاخه جهت شارژ موبایل و... (در هر اتاق حداقل دو تبدیل وجود داشته باشد)

۱۲. اطمینان از وجود کلید یدکی درب ورودی اتاق ها و در دسترس بودن آن در مواقع اضطراری

۱۳. اطمینان از وسایل سرمایشی و گرمایشی

۱۴. اطلاع از تعداد، محل و قدرت ژنراتور برق و کنترل مستمر آن از حیث سالم بودن

۱۵. اطلاع از تعداد بویلر (آب گرم کن) موجود و نام آن

۱۶. اطلاع از تعداد و ظرفیت مخازن سوخت و مقدار سوخت موجود در آنها و کنترل دائم مخازن

۱۷. کنترل لاندردی 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

۱۸. کنترل پنجره اتاق ها و درب ورودی رستوران و انبار

۱۹. نظارت و کنترل نظافت راه پله های منتهی به پشت بام و راهروها

۲۰. کنترل اتاق کارگران و خدمه هتل از نظر نظافت و... و اینکه در بین اتاق های اختصاصی زائران نباشد

۲۱. اطمینان از وجود یخچال سالم در لابی هتل و اتاق ها جهت نگهداری آب معدنی

۲۲. اطمینان از وجود مبیل و صندلی مناسب به اندازه در لابی هتل جهت زائران تازه وارد یا زائرانی که منتظر می باشند

۲۳. 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

۲۴. کنترل منابع آب برای تهیه چای، تصفیه و کنترل هفتگی سختی آب با دستگاه

۲۵. 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

۲۶. اطمینان از سالم بودن درب ورودی هتل و سنگ پله‌ها و وجود رمپ جهت ورود ویلچر از ورودی هتل

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

۲۸. ایجاد بایگانی منظم از چک لیست های خانه داری در مورد نظافت و سرویس اتاق ها

جهت پاسخگویی به موارد و شکایات احتمالی

۲۹. 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...

۳۰. در صورت بروز هر گونه نقص و کمبود بلافاصله با هماهنگی مدیر عربی هتل و یا مالک هتل نسبت به رفع نقص اقدام شود و در صورت هر گونه 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.

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

اقدامات مربوط در حوزه تدارکات و تغذیه

۱. اطمینان از وجود یخچال و فریزر سالم در انبار مواد لبنی و فاسد شدنی و نظارت بر نظافت و بهداشت یخچال

۲. کنترل انبار مواد غذایی از نظر داشتن قفسه و چیدمان صحیح قفسه‌ها 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 پالت‌های بهداشتی

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

۴. اطمینان از وجود گاری حمل غذا 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 درجه‌ای، 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 هتل‌ها به خصوص کنترل پلمپ باکس‌های حمل غذا و عدم دریافت غذا در صورت باز بودن پلمپ باکس حمل غذا و نحوه نگهداری تا زمان سرو و جلوگیری از ورود و بکارگیری افراد ناشناس در رستوران هتل‌ها و محل نگهداری مواد غذایی و...
۹. نظارت بر شستشوی روزانه و دقیق سپندیش و باکس‌های حمل غذا
۱۰. نظارت بر انتقال سریع سپندیش‌های غذا به هیتر 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 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
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 اختیار داشتن 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 سفره‌ها، 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 آب معدنی یک نفره، دوغ و نوشابه خنک در وعده‌های 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 ساعت‌های 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 آنرا نصف کرد و می بایست به صورت کامل در اختیار زائرین قرار داد

اقدامات مربوط در حوزه حمل و نقل

۱. پیگیری وسایل نقلیه برای هتل‌های دور از حرم و نظارت بر تردد آنها برابر قراردادهای منعقد و دستورالعمل‌های صادره

۲. هماهنگی لازم برای انجام زیارات دوره (مسجد کوفه و مسجد سهله و...) در شهر نجف اشرف بر اساس 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).

۳. در اختیار داشتن اطلاعات مربوط به استقرار اتوبوس‌ها در گاراژهای مختلف بر اساس تقسیم‌بندی واحد حمل و نقل

۴. شناسایی نزدیک‌ترین و امن‌ترین راه‌های دسترسی به حرم و هتل‌های دیگر، بعثه، ستاد، درمانگاه، پارکینگ و مکانهای ضروری، و ارائه به مدیران کاروانها و زائرین

۵. کنترل و نظارت سرویس‌های حرم (مینی بوس‌های صلوات) مبنی بر رفت و آمد به موقع و تقسیم کار آنان

۶. نظارت بر عملکرد و رفتار رانندگان و کیفیت وسایل نقلیه به کار گرفته شده برای انتقال زائرین به حرم و ارائه گزارش به مسئول مربوطه

۷. نظارت بر اجرای دقیق ساعت‌های استراحت رانندگان و فعال بودن در ساعت‌های موظف

۸. حضور مستمر هنگام مغادره کاروان‌ها و نظارت کافی بر اتوبوس‌ها و راننده‌ها و خروج به موقع آنان به خصوص کاروان‌هایی که پرواز دارند
۹. ثبت ساعت ورود و خروج کاروان‌ها با درج کامل توضیحات
۱۰. نظارت بر حمل و نقل و جابجایی بار زائران و ارائه تذکرات لازم جهت سالم ماندن بارهای کاروان
۱۱. پرهیز از هر گونه اظهار نظر غیر مسئولانه در رابطه با جبران خسارت‌های احتمالی (مثلاً پروازها)
۱۲. نظارت بر خروج به موقع کاروان‌ها از هتل مطابق با برنامه اعلام شده برای خروج از شهر

اقدامات مربوط در حوزه بهداشتی

۱. کنترل و نظارت روزانه بر نظافت فضای بیرونی هتل، پیاده‌رو، نما و لابی هتل، اتاق‌ها، راهروها، راه‌پله، سرویس‌های بهداشتی، لاندردی و...
۲. همکاری با نماینده مرکز پزشکی در رابطه با نظارت بهداشتی بر هتل و اقدام بر گزارش‌های روزانه مرکز پزشکی در خصوص وضعیت بهداشتی هتل
۳. کنترل و نظارت بر تعویض و شستشوی بهداشتی ملحفه‌ها 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 پیش‌بند در هنگام کار و جلوگیری از توزیع غذا بدون دستکش
۶. نظارت بر دفع بهداشتی فاضلاب و استفاده از مواد ضد عفونی کننده طبق توصیه‌های مسئولان بهداشت به منظور پیشگیری از نفوذ حشرات و جوندگان به محیط هتل
۷. کنترل و نظارت روزانه بر نظارت و شستشوی رستوران، هیترا، بن‌ماری، ظروف حمل غذا، ظروف آشپزخانه و خارج کردن ظروف مستعمل و لب‌پریده از چرخه خدمات

۸. نظارت روزانه بر جمع‌آوری زباله با استفاده از کیسه‌های پلاستیکی و سطل درب‌دار در رستوران، و تخلیه آن از هتل، بعد از پایان هر وعده غذایی
۹. کنترل و نظارت روزانه بر شستشوی بهداشتی دورچین غذا (میوه‌ها، سبزیجات و...) با استفاده از مواد ضد عفونی 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 آشپزخانه‌ها برای نگهداری مطلوب ظروف شسته شده
۱۲. کنترل روزانه بر نحوه شستشوی ظروف رستوران (بشقاب، لیوان، قاشق، چنگال و...) به ویژه شستشوی دوره‌ای با کلر و وایتکس به منظور جرم زدایی
۱۳. کنترل بر نصب پارتیشن مقابل درب ورودی سرویس‌های بهداشتی رستوران و لابی
۱۴. کنترل روزانه بر شستشو و گندزدایی سرویس‌های بهداشتی عمومی (رستوران و لابی) و نظارت بر شارژ بصابون مایع و دستمال کاغذی یا خشک کن
۱۵. کنترل و نظارت دوره‌ای بر نظافت و ضد عفونی 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 بومی مستقر در هتل

اقدامات فرهنگی مدیر هتل

- تعامل سازنده با روحانیون، مداحان و مدیران راهنما جهت هرچه بهتر برگزارشدن برنامه‌ها و مراسم
- محیط‌آرایی مناسب تبلیغی با فراهم کردن شرایط و امکانات با همکاری دفتر نمایندگی بعثه
- ایجاد فضای مناسب برای نصب پوسترها، اطلاعیه‌های فرهنگی و آموزشی و تبلیغی
- تدارک و برپایی ایستگاه‌های فرهنگی و تبلیغی بر اساس دستورالعمل‌های ابلاغی

- اطلاع‌رسانی از برگزاری مراسم فرهنگی، جلسات و مسایل حوزه فرهنگی به کارگزاران و زائران
- ترغیب و تشویق زائران و کارگزاران به شرکت در مراسم و جلسات متمرکز
- بررسی و انتقال مشکلات و مسایل و نیازمندی‌های فرهنگی و تبلیغی کاروان‌ها و زائران و کارگزاران به دفتر نمایندگی بعثه
- برگزاری جلسات و مراسم فرهنگی، مذهبی، ملی و روایت‌گری در هتل در صورت فراهم‌بودن شرایط و امکانات
- برگزاری جلسه مشترک کارگزاران جهت هماهنگی و اطلاع‌رسانی و تبادل نظر در حوزه فرهنگی، مذهبی و سایر مسایل مورد نیاز
- بررسی و کنترل شبکه‌های ماهواره‌ای و تلویزیونی اتاق‌های زائران
- توصیه و ترغیب زائران به رعایت پوشش اسلامی و مناسب شأن زائر
- همکاری با کارشناسان فرهنگی بعثه در اجرای برنامه‌های فرهنگی و تبلیغی

وظایف مدیر هتل در زمان ورود و خروج کاروان‌ها

۱. اخذ جدول ورودی کاروان‌ها به هتل و برنامه پروازی آنها به صورت روزانه از مسئول منطقه و ستاد
۲. پذیرایی از زائران با آب و چای در بدو ورود به هتل
۳. 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 سرویس‌های بهداشتی عمومی، ساعات صرف غذا، رعایت نکات امنیتی و...

۴. نظارت بر جمع آوری گذرنامه‌ها توسط مدیر راهنما و تحویل آن به همراه مانیفست به مدیر عربی هتل و دریافت رسید و همچنین حضور در موقع خروج کاروان‌ها از هتل و اطمینان از تحویل گذرنامه‌ها و مانیفست به مدیران راهنما
۵. همکاری و نظارت بر روند تقسیم اتاقها و تحویل کلید به زائرین، و حل مشکلات احتمالی تا پایان اسکان با حضور موثر خانه دار و خالی نگه داشتن اتاق‌های خارج از پلان یا استفاده نشده توسط کاروانها و اعلام به موقع آن به ستاد
۶. هماهنگی با مدیران راهنما برای حضور در جلسه ستاد و جلسات فرهنگی بعثه مقام معظم رهبری و ارائه دعوت نامه و همچنین شماره‌های اضطراری به مدیران
۷. برنامه ریزی و نظارت بر اجرای شیفت شب مدیران راهنما از ساعت ۲۴ تا هنگام اذان صبح
۸. هماهنگی با واحد حمل و نقل در خصوص ساعت خروج کاروان‌ها از هتل و چگونگی استقرار مینی بوس‌ها 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 کاروان‌ها و حضور در هنگام خروج کاروانها از هتل و اطمینان از تحویل گذرنامه‌ها و مانیفست به مدیر 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 در خصوص کنترل‌ها
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 اتاق‌ها جلوی پیشخوان و تحویل کلید با کارت شناسایی

۴. کنترل و نظارت بر تجهیز اتاق مدیران راهنما به گاو صندوق 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 اتاقها و تنظیم و الصاق توصیه‌ها و تذکرات لازم پشت درب اتاقها
۶. کنترل و نظارت بر سلامت و فعال بودن دوربینهای مدار بسته در راهروها، اماکن عمومی و نقاط کور محوطه بیرون از هتل و تذکر به زائرین که کلیه نقاط هتل تحت کنترل دوربین مدار بسته می‌باشد
۷. کنترل و مسدود کردن اماکنی 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. اطمینان از وجود ماسک ضد حریق در طبقات و در دسترس بودن آن در شرایط اضطراری
۱۰. شناخت نقاط حادثه خیز در هتل و ارائه راه کارهای پیشگیرانه و آمادگی لازم در مقابله با حوادث غیر مترقبه مثل: کنترل راه‌های خروج اضطراری، جمع آوری وسایل اضافی از مسیرهای خروج، اعلام رعایت اصول ایمنی در هتل از طریق نصب اطلاعیه‌های هشدار دهنده جهت جلوگیری از: سرقت، آتش سوزی، برق گرفتگی، سقوط از پنجره یا پشت بام، آسانسور و...
۱۱. کنترل مولد و ژنراتورهای برق از نظر دور بودن از مواد نفتی و سوختی برای جلوگیری از آتش سوزی
۱۲. کنترل و نظارت بر راه اندازی شبکه‌های مجاز تلویزیونی، و بستن کانال‌های غیر مجاز
۱۳. کنترل راه‌های ارتباطی ساختمان‌های مجاور خصوصا وضعیت درب پشت بام و مکانهایی که احتمال مخفی شدن افراد غیر مجاز وجود داشته باشد یک ضرورت است که باید مورد توجه قرار گیرد
۱۴. پرهیز از برقراری هر گونه ارتباط و تعامل با مالکین هتل‌ها، رابطین شرکت‌ها، عوامل بومی هتل‌ها، شهروندان و ماموران عراقی، بیگانگان و افراد ناشناس و عدم درخواست خارج از شئون شغلی و دریافت هدایا از سوی آنها

۱۵. اطلاع رسانی دقیق اتفاقات خاص از جمله بازداشت، مزاحمت‌های غیر اخلاقی، سرقت، ربایش، ارتباط گیری، تهدیدات امنیتی، تجمعات و... به حراست ستاد. (مهم)

۱۶. از جمله موضوعات اساسی امنیت در سفر عوامل اعزامی به خارج از کشور، رعایت اصل حفاظت گفتار در خصوص اطلاعات فردی و شغلی خود، امانت‌داری در حفظ اسرار سازمانی و هویت زائران و عوامل ایرانی، مراقبت از گفتار در مکالمات و مراودات، پرهیز از انجام هر گونه اقدامی که موجب قرار گرفتن فرد در مظان اتهام یا در معرض تهدید و بازداشت خواهد شد، می‌باشد.

۱۷. هدایت مدیر کاروان در ورود و خروج تا مرحله رسیدن به مقصد و داشتن ارتباط تلفنی تذکر ۱: هرگز از نواحی و مناطق خلوت و دور افتاده رفت و آمد نشود و در شب از تنها بیرون رفتن پرهیز گردد.

تذکر ۲: از برقراری ارتباط و پذیرفتن هر گونه بسته توسط اشخاص ناشناس و به هر بهانه‌ای از جمله رساندن به افراد دیگر، خودداری گردد

تذکر ۳: در صورت مشاهده هر گونه ارتباطات مشکوک اعم از اخلاقی، سیاسی، امنیتی و... در بین زائران، مدیران راهنما، عوامل ایرانی و بیگانه، با در نظر 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

۱. اطمینان از وجود جعبه کمک‌های اولیه و داروهای لازم در هر یک از طبقات هتل و نظارت دوره‌ای بر تجهیز آنها

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

۳. ارسال گزارش اشیاء گمشده بنا بر اعلام مدیران راهنما و زائران به واحد امداد و پیگیری

۴. ارسال گزارش فوری و تماس تلفنی فوری با مسئول امداد و پیگیری ستاد، در صورت بروز هر گونه 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 مأموریت

۱. انجام آسیب شناسی و انعکاس پیشنهادات و انتقادات برای بهبود عملکرد کار به مدیران ذیربط در سازمان حج و زیارت و ستاد شهر محل مأموریت
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 خود به ستاد
۴. پس از بازگشت، مراجعه به دفتر حج و زیارت با در دست داشتن گذرنامه ممهور به مهر ورود و خروج

شرح وظایف: مدیر کاروان

ماموریت مدیر کاروان عتبات عالیات عراق:

- ۱) برنامه ریزی، سازماندهی و آماده سازی امور اداری، مالی و اجرایی کاروان
- ۲) شناخت و آگاهی نسبت به دستورالعملها و ضوابط و مقررات حوزه عتبات عالیات عراق و دریافت آخرین تحولات و تغییرات احتمالی فرایندهای اجرایی عملیات
- ۳) تعامل و ارتباط صحیح، موثر و مستمر با دفتر خدمات زیارتی مربوطه، سازمان حج و زیارت، ستاد عملیات اجرایی عتبات در عراق و سایر مبادی ذی ربط به منظور ارائه خدمات مناسب به زائرین
- ۴) آموزش مناسب، اطلاع رسانی سریع و به موقع به زائرین و آگاهی دادن آنان از نحوه اجرای عملیات
- ۵) مشارکت و همکاری فعال در انجام ثبت نام زائرین و شناخت آنها و نیز دسته بندی زائرین به لحاظ شرایط و خصوصیات جسمی، روحی، تحصیلی و...
- ۶) پایش و ارزشیابی مستمر و دائمی تمامی فعالیت ها، اقدامات، برنامه ریزی های انجام شده و در حال اجرا جهت بهبود فرایند خدمات رسانی

اهم وظایف مدیر کاروان قبل از سفر

۱. مطالعه و کسب اطلاعات، تجربیات مدیران و اساتید مجرب در حوزه عتبات عالیات عراق قبل از سفر
۲. افزایش آگاهی و مهارتهای مورد نیاز از قبیل (تسلط به زبان عربی، دوره امداد و نجات، مقررات بیمه ای و...) جهت اداره بهتر امور کاروان
۳. حضور فعال در دفتر زیارتی به منظور همکاری با مدیر یا مدیر عامل دفتر زیارتی در زمان ثبت نام، پذیرش زائرین، تحویل مدارک، اخذ مانیفست، پیگیری روادید زائرین، تهیه اتوبوس و...
۴. هماهنگی و همکاری با مدیر دفتر زیارتی در برگزاری یک جلسه آموزشی در مکان مناسب (یک هفته تا حداقل ۳ روز قبل از حرکت) و تشویق زائران به شرکت در همایشهای عمومی شهرستان یا استان

۵. برگزاری آموزش متناسب با سطح زائرین و اطلاع رسانی توصیه های امنیتی (از قبیل همراه نداشتن زیور آلات و اجناس گران قیمت و...)، اجرائی، بهداشتی و توجه آنان به ابعاد معنوی سفر مطابق سرفصل های آموزشی
۶. کنترل گذرنامه های زائرین و مدیر و روحانی/مداح از لحاظ اعتبار، مخدوش نبودن، مطابقت عکس گذرنامه با عکس ارائه شده برای ویزا و سایر ملاحظات لازم طبق مقررات ابلاغی
۷. کسب اطلاعات کامل از آخرین دستورالعملها، ضوابط و مقررات سازمان و شرکت شمس و اجرای دقیق آنها در طول سفر
۸. پیگیریهای لازم با امور زیارتی حج و زیارت استان جهت دریافت پاسخ استعلامات انجام شده تا صدور حکم سیستمی
۹. تهیه و تنظیم برنامه اجرائی و فرهنگی مورد تایید با هماهنگی روحانی یا مداح کاروان
۱۰. شناسایی مهارتها و توانمندیهای زائرین جهت بهره برداری از آنها در راستای هدایت و مدیریت کاروان
۱۱. دریافت پلان هتلها و نوبت خروج از مرز از دفتر خدمات زیارتی
۱۲. تهیه لیست زائرین و بررسی نحوه چینش زائرین در پلان هتل ها و اتوبوس مطابق ترکیب زائرین (شرایط سنی، جسمی، محارم و...)
۱۳. دریافت کارت شناسائی و سایر ملزومات ارسالی شرکت شمس از دفتر زیارتی، کنترل و مطابقت با گذرنامه ها و توزیع آن بین زائرین
۱۴. کنترل دقیق اصل مانیفست از نظر درج مشخصات زائرین و عوامل طبق گذرنامه، الصاق صحیح عکس ها، مخدوش نبودن و... قبل از ارسال به شرکت مرکزی
۱۵. دریافت بلیط هواپیما و کنترل تعداد و اسامی آنان و انجام هماهنگی های لازم در اعزامهای هوایی
۱۶. اطلاع رسانی به زائران جهت مراجعه به بانک عامل برای دریافت ارز تخصیصی و پرداخت عوارض خروج از کشور (سفر هوایی)

۱۷. پیگیری لازم جهت اخذ مشخصات اتوبوس و شماره تماس راننده و اطلاع دقیق از ساعت و محل تجمع و حرکت زائرین از مبدا استان تا مرز و بالعکس جهت ابلاغ به زائرین
۱۸. هماهنگی لازم با نماینده مرزی جهت اسکان و دریافت هرگونه خدمات برنامه‌ریزی شده برای زائرین در مرز و ساعت حضور در مرز
۱۹. حضور کاروان طبق نوبت اعلامی قبلی، در مرز یا فرودگاه با نظم و انضباط و همکاری و همراهی با مسئولین مرزی یا فرودگاهی
۲۰. دریافت فرمهای ارزشیابی فهداک از دفتر زیارتی و همراه داشتن آن جهت تکمیل و تحویل مرحله به مرحله آن به مبادی زیربط
۲۱. پاسخگوئی به سئوالات و راهنمایی مراجعات تلفنی و حضوری زائرین ثبت نام شده و نیز برخورد صحیح و منطقی با انتقادات زائرین
۲۲. تحویل گذرنامه ها و اصل مانیفست و مطابقت آنها با هم
۲۳. آشنایی و آگاهی کامل از مسیر حرکت کاروان و رستورانهای بین راهی و مکانهای استراحت زائرین از مبدا حرکت تا مرز تعیین شده و بالعکس
۲۴. متناسب ساختن سطح انتظارات و توقعات زائرین با توجه به شرایط خاص کشور عراق و بیان کمبودها و محدودیت هایی که در زمینه امکانات مناسب خدماتی و رفاهی در کشور عراق وجود دارد.
۲۵. کنترل اتوبوس قبل از حرکت و آگاهی و اطمینان از وجود تجهیزات لازم داخل اتوبوس از قبیل: داشتن آب سرد به مقدار کافی، سالم بودن سیستم سرمایشی و گرمایشی و سایر امکانات ضروری
۲۶. نصب علامت و تابلوی مشخصات کاروان در جلوی اتوبوس جهت هدایت زائرین و توجیه افراد نسبت به آن (توضیح اینکه در خاک عراق به شماره باج اتوبوس اکتفاء شود)
۲۷. سوار نمودن به موقع زائرین در اتوبوس و سرشماری زائرین و اطمینان از اینکه زائری جا نمانده باشد.

۲۸. استقرار مدیر در صندلی ردیف اول اتوبوس جهت نظارت بر راننده و توجیه رانندگان برای زمان توقف در محلهای از پیش تعیین شده جهت اقامه نماز و صرف صبحانه، نهار، شام و استراحت در بین راه از مبدا تا مرز مورد نظر و بالعکس
۲۹. اعلام برنامه کلی سفر به زائرین و برنامه روزانه در هر روز
۳۰. به موقع رساندن زائرین به مرز با توجه به جدول زمانی تعیین شده و اطلاع رسانی قبلی به زائرین در خصوص همراه داشتن داروهای ضروری یا ساک دستی
۳۱. همراهی با زائرین در طول مسیر، اماکن عمومی و زیارتی و اطمینان و آگاهی کامل نسبت به وضع زائرین و جلوگیری از متفرق شدن آنان
۳۲. عدم تبعیض بین زائرین نسبت به ارائه خدمات رفاهی و تأمین رضایت آنان در اجرای برنامه های مختلف زیارتی و رفاهی
۳۳. شناسائی زائرین از لحاظ وضعیت جسمی، سنی و روحی و مراقبت بیشتر از زائرین مسن و کم توان و گروه بندی آنها
۳۴. همراه داشتن کیف کمکهای اولیه جهت موارد اضطراری
۳۵. دریافت حداقل ۱۷ نسخه تصویر از اصل مانیفست ویزا شده جهت ارائه به مبادی ذیربط از دفتر زیارتی
۳۶. حفظ و نگهداری گذرنامه های گروه از مبدا حرکت تا مرز و بالعکس
۳۷. حضور و غیاب و سرشماری زائرین به طور مستمر در طول سفر و به خصوص در هر پیاده و سوار شدن
۳۸. مدیر باید شماره تلفن ایرانی و عراقی خود را در اختیار زائران قرار داده و آن را پشت کارت شناسایی و پشت جلد گذرنامه ها درج نماید.

مدیر راهنما موظف به‌مراه داشتن مدارک و ملزومات ذیل می باشد:

۱. اصل مانیفست ویزا شده (مدیر راهنما می بایست دقت نماید صفحات مانیفست کامل باشد، به خصوص صفحه آخر مربوط به عوامل که دارای مهر اصلی ویزا است)
۲. مدیران راهنما در موقع گرفتن ۱۷ سری تصویر باید مواظب باشند اصل برگه‌های مانیفست را در دستگاه کپی جا نگذارند تا موقع خروج از مرز با مشکل مواجه نشوند.
۳. اصل گذرنامه های زائران مطابق با آمار زائران اصلی و همراهان به علاوه گذرنامه مدیر و روحانی (یا مداح)
۴. کارتهای شناسایی زائران از مبداء به گردن زائران آویخته شود.
۵. بر چسب ساک ها و بر چسب کوچک کلیه وسایل حتما قبل از حرکت نصب شود.
۶. تابلوی کاغذی با نام دفتر خدمات زیارتی و نام استان و تاریخ اعزام جهت نصب در اتوبوس
۷. دریافت مبلغ تنخواه در نظر گرفته شده برای انجام هزینه های متفرقه در خاک عراق و انجام هزینه مطابق مواد بخشنامه مربوطه و تنظیم و تکمیل و مهر و امضاء آن توسط مدیر و روحانی در پایان سفر و در برگشت به ایران و تحویل آن به شرکت مرکزی استان از وظایف مهم مدیران راهنما می باشد.
۸. علامت شاخص هر کاروان (نام دفتر زیارتی) برای همراه داشتن در زیارتهای روزهای اول و زیارت دوره در کوفه.
۹. جدول برنامه هفتگی زیارتی ایام سفر
۱۰. فهرست اسامی و ترکیب زائران همراه و محارم به منظور سهولت در تقسیم اتاقهای ۲ و ۳ نفره (تنظیم پلان اتاقهای هر کاروان قبل از حرکت از مبداء)
۱۱. همراه داشتن برخی اقلام مورد نیاز از قبیل: مقوا، نوار چسب و ماژیک مناسب جهت نوشتن اعلامیه و سایر موارد ضروری، CD و نوارهای مناسب فرهنگی

۱۲. اخذ شماره تلفن های ضروری (راننده های ایرانی/ رستوران های بین راهی/

شرکت مرکزی/ تلفن های ضروری عراق و...)

۱۳. دریافت فرم های مخصوص فهداک (فرم ها/ گزارش سفر/ فرم هزینه/ فرم افراد

انصرافی/ و...)

۱۴. تفویج (پلان هتل های محل اقامت)

۱۵.سیم کارت عراقی

۱۶. کیف کمک های اولیه و دارویی ضروری (ضد تهوع، مسکن و...)

۱۷. لیست اسامی و شماره تماس واحدهای ستادی در عراق

اهم وظایف مدیر کاروان در مرزهای خروجی

الف) سفر هوایی (فرودگاه‌های ایران)

۱. انجام هماهنگیهای لازم جهت انتقال زائرین به فرودگاه برای استانهای فاقد ایستگاه پروازی
۲. حضور به موقع و قبل از زائرین در فرودگاه و هدایت زائران جهت تحویل بار و عبور از گیت گذرنامه بر اساس شماره مانیفست با رعایت نظم و انضباط (مدیر باید آخرین نفری باشد که از گیت عبور می کند)
۳. بیان مجدد توصیه های لازم فرودگاهی به زائرین در فرودگاه
۴. تحویل بلیط از نماینده شمس و توزیع آن به همراه گذرنامه بین زائرین در فرودگاه جهت خروج از مرز و تاکید بر همراه داشتن فیش های عوارض خروج
۵. صبر و شکیبایی در برابر مشکلات احتمالی و آمادگی لازم برای مقابله با هر گونه بحران های احتمالی
۶. اطلاع رسانی مجدد توصیه های امنیتی، اجرائی و بهداشتی متناسب با هر یک از مراحل سفر
۷. اطمینان از حضور کلیه زائرین و هدایت آنها جهت سوار شدن به هواپیما و اطمینان از جهت جانماندن زائرین از پرواز (توصیه می گردد مدیر یا روحانی/ مداح یکی جلوتر و دیگری پس از عبور کلیه زائرین از گیت خروجی اقدام نماید)
۸. نظارت و کنترل سالن پس از خروج همه زائران و اطمینان از جانماندن زائران یا وسایل آنان
۹. اعلام منصرفین، غایبین و جامانده های پرواز و تحویل گذرنامه و سایر مدارک آنها به نماینده مستقر در فرودگاه و اطلاع رسانی به دفتر زیارتی
۱۰. کنترل گذرنامه زائرین جهت اطمینان از ثبت مهر خروجی پس از عبور از گیت فرودگاه

(ب) سفر زمینی (پایانه‌های مرزی ایران)

۱. همکاری و هماهنگی با نماینده شمس در مرز جهت اسکان زائران در زائر سرا و دریافت کارت نوبت و انتقال زائرین در ساعت تعیین شده از زائر سرا به نقطه صفر مرزی
۲. توزیع فرمهای فهداک (ارزیابی خدمات از مبداء استان تا مرز) و جمع آوری آنها پس از تکمیل زائرین در محل زائر سرا
۳. نظارت بر انتقال زائرین و حمل بار آنها به اتوبوس و تاکید بر همراه داشتن داروهای ضروری و کیف های دستی
۴. تقسیم گذرنامه بین زائرین در اتوبوس و هدایت زائرین جهت حرکت به سوی مرز و قرار گرفتن در نوبت ورود با همکاری روحانی/مداح کاروان
۵. بازدید اتوبوس پس از پیاده شدن زائرین جهت اطمینان از جا نماندن بار و وسایل زائرین
۶. توجیه مجدد و هدایت زائرین به گیتهای خروجی جهت انجام تشریفات خروج از مرز
۷. مراجعه مجدد به نمایندگی شمس برای انجام امور اداری و تحویل فرم فهداک و ممهور نمودن فرم گزارش سفر
۸. انجام امور اداری و گمرکی خروج از مرز زمینی (تحویل فیش و اصل و تصویر مانیفست به مامورین مرزی و نظارت بر درج مهر خروجی و...)
۹. مرتب نمودن کلیه زائران به ترتیب مانیفست در یک صف جهت حضور منظم در گیت خروجی
۱۰. استقرار مدیر جنب گیت خروجی و هدایت زائرین جهت عبور از گیت با رعایت شماره مانیفست
۱۱. در صورت وجود زائر ممنوع الخروج منصرف یا غایب، باید مراتب به نماینده ی شمس در مرز اعلام تا نسبت به اصلاح آمار زائران اعزامی اقدام گردد.
۱۲. دریافت اصل مانیفست و حرکت به سمت پایانه عراق پس از دریافت سهمیه بین راهی

اهم وظایف مدیر کاروان در بدو ورود به عراق

الف) مرزهای هوائی عراق (فرودگاه‌های عراق)

۱. مرتب نمودن و هدایت زائرین در یک صف منظم مقابل گیت های ورودی بر اساس شماره مانیفست
۲. ارتباط با نماینده شمسا در فرودگاه و همکاری لازم با آنها جهت انجام تشریفات اداری ورود زائرین
۳. دسته بندی و مرتب نمودن گذرنامه های زائرین بر اساس لیست مانیفست
۴. نظارت بر فرآیند ورود زائرین و بار آنها در گیت‌های ورودی تا حصول اطمینان از ورود کلیه زائرین و بار آنها
۵. بازدید و تحویل اتوبوس جهت انتقال زائرین به هتل مطابق استانداردهای پیش بینی شده در قرارداد و انعکاس و پیگیری فوری معایب
۶. هدایت زائرین و انتقال بار آنها به طرف اتوبوس، سوار نمودن زائرین و سرشماری آنان و پس از اطمینان از حضور همه زائرین با اخذ شماره تلفن راننده اجازه حرکت داده شود.
۷. حرکت به طرف هتل با هماهنگی نماینده شمسا و نیروهای امنیتی عراق
۸. جمع آوری گذرنامه های زائرین در اتوبوس جهت ارائه به هتل محل اسکان
۹. تنظیم ساعت به وقت محلی و اعلام به زائرین

ب) مرزهای زمینی عراق

۱. ورود به خاک عراق و هدایت زائران برای حضور در مقابل گیت گذرنامه عراق بر اساس شماره مانیفست
۲. حضور در دفتر السياحه و ممهور نمودن مانیفست اصلی (بسیار مهم)
۳. هماهنگی با نماینده شرکت حمل و نقل و مأمورین امنیتی عراقی جهت سوار شدن زائرین به اتوبوس جهت عزیمت به نجف اشرف

۴. کنترل و بازدید دقیق اتوبوسهای تحویلی (از نظر نظارت، داشتن دو کلمن، آب معدنی خنک، سیستم سرمایشی و گرمایشی، لاستیک زاپاس، داشتن گازوییل به حد نیاز و...)
۵. تنظیم ساعت به وقت محلی و اعلام به زائرین
۶. استراحت مختصر، اقامه نماز ظهر و دریافت نهار بین راهی
۷. ورود به هتل و تحویل کلید اتاقها از استقبال هتل بر اساس سرانه زائرین
۸. تقسیم اتاقها بین زائرین با هماهنگی مدیر ثابت ایرانی و مدیر عراقی هتل و تعیین مکانهای مناسب جهت افراد سالمند و بیمار
۹. نظارت مستمر و دقیق بر رفتار و تماس زائرین با افراد مختلف در داخل خاک عراق و توجه به موارد مشکوک و غیر مترقبه و انعکاس این موارد به ستاد و حراست
۱۰. انعکاس فوری کمبودها و نارسائیهای احتمالی اسکان، تغذیه، حمل و نقل و... به مسئولین ذی ربط در ستاد نجف
۱۱. حضور مستمر و مشارکت در توزیع صبحانه، نهار و شام از ابتدا تا انتها، نظارت بر حسن اجرای موارد مربوطه اعم از بهداشتی رفاهی، برنامه غذایی و سایر موارد
۱۲. کنترل و نظارت مستمر بر ایاب و ذهاب زائرین و جلوگیری از مفقود شدن آنان (در صورت مفقود شدن زائر، فوراً باید به مسئول امداد ستاد نجف اطلاع داده شود).
۱۳. اعلام برنامه زیارتی به زائرین و تاکید بر سوار و پیاده شدن سریع از اتوبوسها به منظور اجرای به موقع برنامه ها
۱۴. برقراری ارتباط منطقی و مدیرانه با افراد ارائه دهنده خدمات مانند: پرسنل هتل ها، رانندگان و مأمورین امنیتی و دریافت شماره تماس ایشان جهت اخذ خدمات به موقع و مطلوب

اهم وظایف مدیر کاروان در نجف و کربلا

۱. بازدید کامل اتوبوس پس از پیاده شدن زائران و تخلیه ی بارها و اطمینان از اینکه وسایل زائرین جانمانده است.
۲. جمع کردن زائرین به منظور استماع توصیه ها و تذکرات اجرائی مدیر هتل در خصوص امکانات و خدمات پیش بینی شده در هتل
۳. شمارش گذرنامه ها در حضور مدیر هتل و تحویل آنها به وی در قبال اخذ رسید
۴. تحویل مانیفست و ۲ نسخه کپی به مدیر هتل
۵. کنترل دقیق وضعیت اتاقها در زمان تحویل و انعکاس فوری و پیگیری لازم جهت رفع کمبودها و نارسائیهای احتمالی آن از طریق مدیر هتل
۶. تقسیم اتاقها بین زائرین با هماهنگی مدیر عراقی هتل مطابق جدول حاوی ترکیب زائرین به لحاظ محارم و شرایط جسمی و سنی
۷. دریافت کارت هتل و توزیع آن به همراه کلید اتاقها بین زائرین کاروان
۸. اعلام ساعت پذیرایی هتل و تاکید به زائرین جهت حضور به موقع در رستوران مخصوصا در روزهای جمعه که نماز جمعه اقامه می گردد.
۹. ارائه توصیه های لازم جهت آشنایی زائرین با امکانات و برنامه های هتل به منظور استفاده مناسب از خدمات پیش بینی شده
۱۰. اخذ آخرین اطلاعات و برنامه های ستاد از مدیر هتل و شرکت در جلسه ستاد نجف
۱۱. انعکاس و پیگیری به موقع کمبودها و نارسائیهای اسکان، تغذیه و حمل و نقل و... به مدیر هتل و در صورت عدم رفع آن به ستاد منطقه
۱۲. اعلام ساعت حضور زائرین در لابی هتل با هماهنگی قبلی با روحانی/مداح جهت تشریف به حرم برای اولین زیارت
۱۳. کنترل و نظارت مستمر بر ایاب و ذهاب زائرین و پیشگیری از تفرقه و گم شدن آنان
۱۴. هماهنگی با مدیر هتل و واحد حمل و نقل و واحد امنیتی جهت انجام زیارت دوره

۱۵. اعلام برنامه زیارت دوره به زائرین و تاکید بر حضور به موقع در زمان و مکان معین شده برای تجمع و تاکید بر سوار و پیاده شدن سریع از اتوبوسها برای انجام به موقع برنامه های زیارت دوره

۱۶. حضور مستمر و مشارکت فعال در توزیع صبحانه، نهار و شام از ابتدا تا پایان و نظارت بر حسن اجرای مسائل بهداشتی، رفاهی، کیفیت تغذیه و...

۱۷. اطلاع از زمان برگزاری مراسمات مذهبی که توسط بعثه مقام معظم رهبری برگزار می شود و هدایت زائران جهت شرکت در آن

۱۸. توجه دادن زائرین برای مساعدت و همکاری با نیروهای امنیتی و خدماتی مستقر در اطراف حرم ها و پرهیز از هرگونه شعارهای سیاسی و بحث و جدل

۱۹. تکمیل فرمهای فهداک و تحویل آن به ستاد و ممهور نمودن قسمت دوم از فرم گزارش سفر مدیران در روز آخر استقرار در نجف/کربلا

(هنگام خروج از هتل)

۱. اعلام ساعت انتقال ساک ها به لابی هتل با هماهنگی مدیر هتل و تاکید بر همراه داشتن لوازم ضروری و داروها در کیف دستی

۲. دریافت به موقع کلید اتاقها و تحویل آن به مدیر هتل و تاکید بر حضور به موقع زائرین در لابی هتل جهت خروج

۳. دریافت اصل مانیفست و گذرنامه های زائرین و کنترل و شمارش دقیق آنها و تحویل کلید گاو صندوق به استقبال هتل

۴. بازدید دقیق اتاقها جهت جا نماندن وسایل زائران و تاکید برای دریافت پول و اشیاء قیمتی که به امانت داده اند یا به هر شکلی مخفی کرده اند

۵. دریافت سهمیه صبحانه زائرین (در صورت میل نکردن صبحانه در هتل / صبحانه سفری)

اهم وظایف مدیر کاروان در کاظمین

۱. قبل از پیاده شدن از اتوبوس در کاظمین لازم است اعلام شود: از آنجا که کاروانها در کاظمین فقط یک شب اقامت دارند و اتوبوس کاروانهای زمینی تعویض نمی شود و فقط زائرین مجازند ساک های دستی را با خود به هتل ببرند و ساک های بزرگ در صندوق اتوبوس می ماند، لازم است به زائرین تاکید شود لوازم ضروری و داروها مورد نیاز را با خود همراه داشته باشند.
۲. همکاری جهت حضور زائرین به منظور استماع توصیه ها و تذکرات اجرائی مدیر هتل در خصوص امکانات و خدمات پیش بینی شده در هتل
۳. بازدید کامل اتوبوس پس از پیاده شدن زائران و تخلیه ی بارها و اطمینان از اینکه وسایل زائرین در اتوبوس جانمانده است.
۴. اعلام مدت زمان استقرار کاروان در شهر کاظمین و اعلام ساعات امکان زیارت حرمین کاظمین (ع)
۵. اعلام زمان تجمع در لابی هتل جهت انجام گروهی زیارت حرمین کاظمین (ع)
۶. اعلام نحوه استفاده از مینی بوس از ترمینال تا هتل و استقرار مدیر و روحانی/مداح در هر یک از مینی بوسها و سرشماری و اطمینان از حضور کلیه زائرین
۷. معرفی هتل محل اقامت و توزیع کارت هتل بین زائرین
۸. تاکید به زائرین برای مساعدت و همکاری با نیروهای امنیتی و خدمات مستقر در اطراف حرم ها و پرهیز از هر گونه شعارهای سیاسی و بحث و جدل
۹. کنترل و اطمینان از جانماندن لوازم و وسایل زائرین در مینی بوسها
۱۰. انعکاس و پیگیری به موقع کمبودها و نارسائیهای اسکان، تغذیه و حمل و نقل و... به مدیر هتل و در صورت عدم رفع آن اعلام به ستاد منطقه
۱۱. اطلاع از زمان برگزاری مراسمات مذهبی که توسط بعثه مقام معظم رهبری برگزار می شود و هدایت زائران جهت شرکت در آن
۱۲. دقت در حسن اجرای برنامه زیارتی کاروان

۱۳. هماهنگی با مدیر هتل و مسئول حمل و نقل برای اعلام زمانبندی خروج و انتقال زائران با مینی بوس به پارکینگ

۱۴. اعلام زمان تحویل کلید و تاکید بر حضور به موقع در لابی هتل جهت حرکت به سمت پارکینگ

۱۵. در صورتیکه زمان خروج از هتل صبح زود یا هنگام ظهر می باشد به زائرین تاکید گردد نماز صبح یا ظهر را حتما در هتل اقامه نمایند.

(هنگام خروج از هتل)

۱. اخذ آخرین اطلاعات پروازی برای کاروان های هوایی از مسئولین پرواز ستاد
۲. اطلاع از زمان انتقال بار زائران و توجیه ایشان جهت آماده سازی قبل از موعد مقرر
۳. هماهنگی با مدیر هتل برای استقرار به موقع مینی بوس برای انتقال زائران به پارکینگ و پیش گیری از سردرگمی و بلاتکلیفی زائران در لابی هتل
۴. جمع کردن زائرین در ساعت مقرر در لابی هتل برای انتقال آنان به پارکینگ
۵. اطمینان از تحویل کلید اتاق ها به استقبال هتل و تاکید مجدد به زائرین برای جمع آوری وسایل و دریافت اشیاء قیمتی و زیور آلات شخصی از امانات
۶. کنترل اتاق ها و اطمینان از جانماندن زائرین یا وسایل آنان در اتاق ها
۷. دریافت اصل مانیفست و گذرنامه ها و کنترل آنها و تحویل کلید گاوصندوق به مدیر هتل یا استقبال هتل
۸. در صورت لزوم دریافت سهمیه صبحانه یا ناهار سفری و... برای طول مسیر
۹. اطمینان از استقرار مینی بوس ها در نزدیکترین نقطه به هتل با هماهنگی مدیر هتل و هدایت زائرین به سمت آنها جهت انتقال به پارکینگ
توجه:
۱۰. مدیر و روحانی/ مداح هر کدام می بایست در یک مینی بوس مستقر شوند و در صورت اطمینان از حضور همه زائران حرکت نمایند.

۱۱. تحویل گذرنامه ها به زائرین در زمان حرکت به سمت فرودگاه و تاکید به در دسترس نگه داشتن آن (با توجه به تعدد کنترل و بازرسی تاکید گردد حتی الامکان گذرنامه در کیف گردنی نگه داری شود و پس از هر بازرسی دوباره نسبت به حفظ گذرنامه تذکر داده شود)

اهم سایر وظایف مدیر کاروان در عراق

اهم وظایف مدیر در صورت گم شدن زائر:

۱. کنترل مسیر حرکت زائر از هتل تا حرم و داخل حرم
۲. مراجعه به دفتر گمشدگان (مفقودین) حرم
۳. اطلاع رسانی به مسئول امداد و پیگیری
۴. در صورت پیدا نشدن زائر تا زمان حرکت، کسب تکلیف از مسئولین ستاد برای ادامه مسیر، و تحویل گذرنامه زائر مفقود شده بعلاوه کپی مانیفست به مسئول امداد

اهم وظایف مدیر در صورت بیماری زائر:

۱. همراهی زائر و رساندن او به نزدیکترین درمانگاه مرکز پزشکی
۲. در صورت بدحال بودن زائر و نیاز به آمبولانس، اطلاع رسانی به مسئول امداد و پیگیری ستاد و مراجعه به اولین سیطره و اطلاع به ماموران حاضر در آنجا
۳. در صورت نیاز به بستری شدن، الزاما گذرنامه و یک سری کپی مانیفست می بایست همراه بیمار باقی بماند
۴. در صورتی که در بین راه یکی از زائران بیمار شود به طوری که ضرورت یابد چندین ساعت در درمانگاه یا بیمارستان بستری گردد، با اطلاع رسای به مسئول امداد و مسئول امنیت ستاد و با هماهنگی ایشان بیمار مذکور (حتی المقدور به همراه یکی از اقوام مرد یا یکی از زائران مرد آگاه به امور) جهت بستری شدن

موقت به همراه گذرنامه و کپی مانیفست از کاروان جدا و بعد از رفع مشکل با هماهنگی مسئول امنیت ستاد به کاروان ملحق شود (تا کل زائران معطل نشوند)؛ لکن چنانچه مراجعه به درمانگاه در حد نیم ساعت یا حداکثر یک ساعت باشد با هماهنگی مسئول امنیت ستاد، کاروان را متوقف نماید تا پس از تزریق یا درمان سرپایی بیمار، حرکت نماید

اهم وظایف مدیر در صورت فوت زائر:

۱. اطلاع رسانی به مسئول امداد و پیگیری ستاد و هماهنگی و همکاری تنگاتنگ با ایشان و تحویل مدارک لازم به ایشان (گذرنامه، کپی مانیفست و...)
۲. اطلاع رسانی به دفتر زیارتی و حج و زیارت استان و نهایتاً خانواده زائر در ایران و هماهنگی با ایشان در خصوص کسب تکلیف برای محل دفن متوفی
۳. انجام مراحل اداری جهت تدفین در محل فوت و یا انجام تشریفات و اقدامات جهت بازگشت به ایران

اهم وظایف مدیر در رابطه با بازگشت اضطراری و انفرادی زائر به ایران

در برخی موارد به دلیل وقوع حوادث پیش بینی نشده از جمله: درگذشت اقوام درجه یک زائر و...، زائر درخواست بازگشت زودتر از موعد و انفرادی را از مدیر راهنما می‌نماید که بدین منظور لازم است:

۱. طرح موضوع با مسئول ستاد شمس و کسب تکلیف
۲. هماهنگی با واحد امداد و پیگیری
۳. هماهنگی با واحد حمل و نقل هوایی جهت اخذ بلیط و انجام مراحل خروج
۴. پیگیری انجام مراحل اداری مربوطه
۵. تحویل گذرنامه زائر و یک سری کپی مانیفست به مسئول امداد و پیگیری (گذرنامه نباید تحویل زائر شود)

۶. اقدام لازم و انجام مراحل اداری جهت حذف نام زائر مربوطه از مانیفست برای جلوگیری از بروز مشکلات احتمالی در مرز خروج از عراق و ورود به ایران.

اقدامات فرهنگی مدیر کاروان

- ارایه فهرست کامل اطلاعات زائران به کارگزار فرهنگی کاروان
- دریافت بسته فرهنگی از دفتر زیارتی و تحویل به زائران
- همکاری با کارگزاران فرهنگی کاروان و دفاتر نمایندگی بعثه در ایران و عتبات عالیات در اجرای برنامه‌های فرهنگی و تبلیغی
- همکاری در اجرای برنامه‌های فرهنگی بعثه از ابتدا تا انتهای سفر
- بررسی و کنترل شبکه‌های ماهواره‌ای و تلویزیونی اتاق‌های زائران
- توصیه و ترغیب زائران به رعایت پوشش اسلامی و مناسب شأن زائر
- تهیه تقویم برنامه‌های فرهنگی، قبل از سفر و پیگیری آنها در طول سفر
- مشارکت در برگزاری برنامه‌های فرهنگی در عتبات (مانند نمازهای جماعت، محافل انس، برنامه‌های مناسبتی، مراسم ادعیه، روایتگری و...) و ترغیب زائران به شرکت در آن
- اطلاع‌رسانی برنامه‌های آموزشی و فرهنگی به زائران و ترغیب آنها به شرکت در تمامی برنامه‌ها
- همراه داشتن محصولات فرهنگی و نشریات در سفر و تحویل آنها به زائران در موقعیت‌های مربوط
- دریافت فیلم‌های مورد نیاز در سفرهای زمینی از دفتر زیارتی و هماهنگی با اتوبوس‌ها جهت پخش حداقل ۲ نوبت در طول سفر
- عودت فیلم‌ها به دفتر زیارتی پس از بازگشت از سفر
- تشویق و ترغیب زائران به بهره‌برداری از مطالب سامانه‌های بعثه

اهم وظایف مدیر کاروان در بازگشت از عراق

۱. اخذ نوبت با ارائه اصل مانیفست به مامور عراقی در گیت خروجی
۲. مرتب نمودن زائران بر اساس شماره مانیفست و توجیه و هدایت کاروان به گیت خروجی
۳. ارائه اصل مانیفست و گذرنامه ها و نیز نظارت بر درج مهر خروجی بر گذرنامه ها
۴. توزیع گذرنامه ها و تاکید بر مواظبت و نگهداری از گذرنامه توسط زائرین
۵. انتخاب ۴ نفر از جوانان داوطلب جهت انتقال وسایل از اتوبوس به گاری
۶. نظارت و همکاری لازم جهت انتقال بار زائرین با ۳-۵ گاری عراقی (اخذ کارت شناسایی کارگران عراقی) تا گیت‌های ورودی ایران

اهم وظایف مدیر کاروان از زمان ورود به ایران تا بازگشت به استان

۱. انجام امور اداری و تشریفاتی مرزی جهت ورود زائرین
۲. تاکید بر حفاظت و نگهداری از گذرنامه توسط زائرین
۳. انتقال زائران به گیت نیروی انتظامی جهت درج مهر ورودی به خاک مقدس جمهوری اسلامی ایران
۴. نظارت بر انتقال وسایل و بار زائرین در مرحله ورود زائرین
۵. تجمع زائرین در محل استراحتگاه پایانه قبل از رسیدن به قسمت کنترل گذرنامه توسط ماموران ایرانی، به منظور کنترل وسایل
۶. مراجعه به دفتر نمایندگی شرکت شمس جهت تحویل فرم فهداک و ممهور نمودن فرم گزارش سفر
۷. چیدمان منظم بار و ساک های زائرین بر اساس ترتیب پیاده شدن زائران در طول مسیر در اتوبوس
۸. تکمیل دقیق فرم های فهداک و تحویل آن به نماینده فهداک مستقر در مرز
۹. یادآوری و توجیه زائرین در خصوص نحوه تکمیل و ارسال مدارک و مستندات لازم جهت استفاده از حق بیمه اصلی یا تکمیلی در ایران مطابق قرارداد بیمه ای
۱۰. تکمیل دقیق گزارش سفر ویژه مدیر راهنما در سامانه فهداک کارگزار

۱۱. تهیه گزارش آسیب شناسی از سفر عتبات عالیات عراق و ارائه آن حداکثر تا یک هفته بعد از بازگشت

شرح وظایف: روحانیون و مداحان عتبات

الف (برنامه‌های قبل از سفر

- ۱- هماهنگی های لازم با آژانس مسافرتی و مدیر راهنما
- ۲- تشکیل حداقل یک جلسه جهت توجیه زائران نسبت به اهمیت سفر زیارتی
اباعبدالله (ع) و بیان آداب سفر و زیارت و بیان آسیب های سفر زیارتی

ب (برنامه های حین سفر (در مسیر راه)

- ۱- همراهی با زائران در تمام مراحل سفر
- ۲- برگزاری نماز جماعت در مواقع مقتضی
- ۳- قرائت یک نوبت دعای توسل یا زیارت عاشورا،
- ۴- بیان مطالبی مشتمل بر احکام سفر، نماز در اماکن تخییر، اخلاق و معارف و تاریخ تبصره: در سفر هوایی سعی شود تا مسائل مورد نیاز زائران مانند نماز در اماکن تخییر در طی جلسه‌ای در نجف اشرف بیان گردد.

- برنامه های نجف اشرف

- ۱- همراهی با زائران در اولین تشریف به حرم مطهر علوی، قرائت زیارتنامه امین الله یا زیارت‌های مأثورہی دیگر و همچنین زیارت وداع در روز آخر توقف در نجف اشرف .

- ۲- معرفی و توضیح حرم مطهر علوی، اماکن صحن مطهر و قبور علما در صحن
- ۳- توضیح اماکنی که در برنامه زیارت دوره کوفه قرار دارد : مراقد میثم تمار، کمیل، مسجد کوفه، مسجد سهله، مسجد صعصعه، مسجد حنانه
- ۴- زیارت دوره داخل نجف اشرف (به صورت پیاده) شامل وادی السلام، مراقد حضرت هود و صالح (علیهما سلام الله)، مقام صاحب الزمان (عج)
- ۵- بازدید از مسجد هندی (محل برگزاری درس خارج حضرت امام راحل) و در ضمن آن معرفی حوزه علمیه نجف اشرف، بازدید از کتابخانه علامه امینی و کتابخانه آیت الله حکیم و منزل امام خمینی (ره)

تبصره: بازدید از مورد ۵ اختیاری است.

– برنامه های کربلای معلی

۱- همراهی با زائران و قرائت زیارتنامه و ذکر توسل به هنگام اولین تشریف به حرم مطهر سید الشهداء(ع) و حضرت قمر بنی هاشم (ع) و برگزاری زیارت وداع در روز آخر

۲- معرفی محل دفن حضرت علی اکبر و علی اصغر (ع) سایر شهدای کربلا، حبیب ابن مظاهر، قتلگاه، ابراهیم مجاب

۳- زیارت دوره داخل کربلا (به صورت پیاده) شامل تل زینبیه، مقام کف العباس – مرقد ابن فهد حلی – خیمه گاه. بسیار مناسب است که در خیمه گاه برنامه ذکر توسل برگزار گردد ضمناً همه روزه در این مکان برنامه روایتگری از طرف بعثه مقام معظم رهبری برگزار می گردد که دعوت زائران کاروان برای حضور در این برنامه توسط روحانی بجا خواهد بود.

۴- در صورت امکان با توجه به مسائل امنیتی مرقد حر و طفلان مسلم در برنامه زیارت قرار گیرد.

– برنامه های کاظمین :

۱- همراهی با زائرین – قرائت زیارتنامه و توضیحات لازم حرم مطهر دو امام همام موسی بن جعفر و جواد الائمه سلام الله علیهما در کاظمین و معرفی مختصر آنان، معرفی مراقد شیخ مفید، خواجه نصیر طوسی، سید رضی و سید مرتضی (ره)

۲- در صورت امکان بازدید از مسجد برائا و معرفی اجمالی نواب اربعه، شیخ کلینی

– برنامه های سامراء :

۱- قرائت زیارتنامه در حرم مطهر عسکریین (ع)، سرداب مقدس و اشاره به مسئله غیبت صغری و کبری، زیارت امامزاده سید محمد (در صورت امکان)

سایر وظایف و مسئولیت‌های روحانیون عتبات

الف - وظایف:

- ۱- تلاش در جهت ارائه مفهوم صحیح از زیارت و توسل و برحذر داشتن زائران از مطالب ناصحیح، مشوش و خرافه آمیز، توضیح مختصر محتوای زیارات و بیان اعتقادات با استفاده از فرازهای زیارت.
- ۲- بیان طعاتی از تاریخ کربلا با استناد به مقاتل معتبر یا ترجمه آن همانند مقتل سید بن طاوس - اللهوف علی قتلی الطفوف به ویژه هنگام حضور در تل زینبیه و خیمه گاه.
- ۳- اعلام حضور در بدو ورود به نجف اشرف و کربلای معلی، اجرای دقیق سیاست های بعثه مقام معظم رهبری و حضور به موقع و منظم در جلسات بعثه ویژه روحانیون کاروان‌ها
- ۴- همکاری لازم با مدیر راهنما در چهارچوب ضوابط، دستورالعمل‌ها و مقررات بعثه و سازمان و پرهیز از مداخله در امور اجرایی کاروان
- ۵- شناسایی زائران ویژه (نویسندگان و هنرمندان) و جمع آوری نقطه نظرات و پیشنهادات آنها، ثبت و مستند سازی کرامات و ارسال آن به دفتر نمایندگی بعثه در عتبات و نیز تدوین و ثبت تجربیات ارزنده بدست آمده جهت ارائه به مسئولان بعثه
- ۶- حفظ آراستگی ظاهری و رعایت شئون روحانیت
- ۷- ارائه گزارش عملکرد از سفر برابر فرم شماره ۳۲.

ب - توصیه‌ها:

- ۱- برخورد محبت آمیز با خدام و مسئولان حرم ائمه معصومین (ع) و امامزادگان و پرهیز از تنش و درگیری با آنان

- ۲- عدم مزاحمت برای سایر گروه‌ها و کاروان‌ها، عدم استفاده از بلندگو در اماکن عمومی و خیابان‌ها
- ۳- ترک سینه زنی و روضه خوانی در ایام ولادت معصومین (ع) و همچنین پرهیز از قرائت روضه‌های خاص (خصوصاً در اماکن پر تردد)
- ۴- خودداری از بردن زائرین کاروان به مکان‌هایی همچون محل شهادت علی اصغر(ع)، شیر و فضّه و ... که از نظر بعثه مقام معظم رهبری فاقد سندیت می‌باشند.
- ۵- توصیه به زائرین مبنی بر عدم استفاده از آبهای آلوده‌ای که در نزدیکی مقام صاحب الزمان (عج) یا منزل حضرت امام علی(ع) به زائرین عرضه می‌گردد.
- ۶- تحریم زائرین کاروان به شرکت در نمازهای جماعت و سایر برنامه‌های عمومی که توسط بعثه مقام معظم رهبری اجراء می‌گردد.
- ۷- ایجاد جوّی صمیمی و آرام در سطح کاروان با همکاری مدیر گروه و پرهیز از رفتارهای نامناسبی که منجر به تنش و درگیری می‌گردد، برحذر داشتن زائران از درگیری با مأمورین نظامی و انتظامی
- ۸- راهنمایی زائران در مسائل مربوط به نذورات و شفاف سازی اقدامات صورت گرفته در جهت تحویل نذورات به مقامات مسئول
- ۹- رفتاری در خور شأن با بانوان و پرهیز از مواضع تهمت.

شرح وظایف: مدیر، معاون، مسئول توزیع و مسئول بهداشت آشپزخانه مرکزی

اهم وظایف مدیر آشپزخانه قبل از سفر

- ۱- مشاهده حکم و چارت تشکیلاتی پرسنل آشپزخانه ها در سامانه جامع کارگزاران.
- ۲- انتخاب و معرفی نیروهای کارآمد در سامانه جامع کارگزاران بر اساس ضوابط تعریف شده و با توجه به چارت تشکیلاتی آشپزخانه مربوطه.
- ۳- ارائه مدارک درخواستی از سوی مدیریت حج و زیارت استان.
- ۴- هماهنگی با دفتر حج و زیارت استان جهت انجام مصاحبه عوامل معرفی شده و پیگیری پاسخ استعلامات بعمل آمده از حراست، آموزش و دفتر حج و زیارت استان.
- ۵- هماهنگی با اداره کل کارگزاران در خصوص معرفی کارشناس بهداشت و برقراری ارتباط و هماهنگی لازم برای اعزام ایشان به همراه گروه.
- ۶- پیگیری انجام معاینات پزشکی پرسنل و اخذ مدارک مثبت و کنترل آنها به منظور ارائه به واحدهای ذیصلاح.
- ۷- برگزاری جلسات توجیهی با نیروهای انتخاب شده در ارتباط با شرح وظایف هر یک از پست ها، مدت مأموریت، حق الزحمه، مقررات خروج از کشور، مسائل مربوط به آشپزخانه و
- ۸- پیگیری امور اعزام (اخذ روادید، هماهنگی وسیله نقلیه یا صدور بلیط و ...) از طریق مسئولین مربوطه.
- ۹- تهیه البسه مورد نیاز پرسنل بر اساس دستورالعمل ابلاغی (لباس فرم، لباس کار و ...).
- ۱۰- اطلاع از وضعیت قبلی آشپزخانه مربوطه با اخذ گزارشهای مربوطه از اداره کل برنامه ریزی تدارکات و امور رفاهی سازمان، شرکت شمسا و یا اخذ اطلاعات از مدیران قبلی آشپزخانه.
- ۱۱- مطالعه کامل برنامه غذایی و آنالیز تهیه شده هر یک از غذاهای مصوب شده از سوی سازمان به منظور اشراف بر امور آشپزی و رعایت سرانه ها.

- ۱۲- حضور به موقع و به اتفاق همه اعضای گروه در فرودگاه یا مرز زمینی به همراه مدارک لازم شامل گذرنامه ویزا شده، بلیط و ...
- ۱۳- آشنایی نسبی با زبان عربی مخصوصاً آشنایی با معانی عربی لغات و اصطلاحات آشپزی و اقلام مورد نیاز در راستای کار آشپزی
- ۱۴- مطالعه و اشراف کامل به آخرین بخشنامه ها و دستورالعملهای ابلاغی در خصوص تغذیه و تدارکات و سرانه مصرفی و ...
- ۱۵- شرکت در جلسات آموزشی مصوب.
- ۱۶- آشنایی با رایانه و فراگیری نرم افزارهای مورد استفاده در آشپزخانه.
- ۱۷- اخذ دستورالعمل های مالی از شرکت شمس.
- ۱۸- اخذ تعهدات مالک آشپزخانه برابر قرارداد با شرکت شمس.

اهم وظایف مدیر آشپزخانه در مدت حضور در کشور عراق

۱. اعلام آمار ورود پرسنل به ستاد شهر محل استقرار.
۲. اعلام زمان ورود به ستاد جهت ایجاد هماهنگی برای اسکان و ...
۳. کنترل و نظارت محل اسکان پرسنل تحت امر و پیگیری جهت تجهیز محل به امکانات مورد نیاز و ضروری و در شأن عوامل ایرانی از جمله دوش آب گرم، کولر، تلویزیون و ...
۴. استقرار پرسنل در محل اسکان بر اساس دسته بندی شغلی و پیگیری برطرف نمودن نواقص ساختاری آشپزخانه و امکانات رفاهی.
۵. رعایت شئون خدمتگزاری در همه مراحل سفر از جمله در برخورد با عوامل بومی و نیروهای زیر دست و ...
۶. شرکت در جلسات ستاد به منظور برنامه ریزی قبل و بعد از شروع کار.
۷. تشکیل جلسه و هماهنگی با مدیر قبلی آشپزخانه جهت شناسایی و موقعیت و امکانات آشپزخانه و اخذ کلیه اطلاعات و تجربیات و نکات مورد نیاز جهت اداره بهتر امور.
۸. هماهنگی با مسئولین ستادی و مسئولین بومی آشپزخانه ها به منظور انجام معاینات احتمالی پزشکی پرسنل

۹. تحویل و تحول آشپزخانه بر اساس موارد ذیل با حضور نماینده ستاد:
- برنامه های نرم افزاری موجود در سیستم رایانه (نرم افزار توزیع، نرم افزار تدارکات و...)
 - آخرین وضعیت آمار پخت و توزیع.
 - اخذ گزارشهای تهیه شده توسط مدیر و سایر مسئولین دوره قبل به منظور اشراف بر وضعیت آشپزخانه.
 - برنامه ریزی جهت انجام پخت مشترک پرسنل دوره قبل و دوره جدید و دریافت اطلاعات لازم در خصوص کمیت و کیفیت پخت بعضی از اقلام مصرفی مثل برنج، حبوبات و
۱۰. پیگیری شارژ انبار آشپزخانه بر اساس تعداد زائر و سرانه مربوطه به صورت روزانه و دوره‌ای.
۱۱. دریافت آمار و اطلاعات از ستاد به منظور برنامه‌ریزی پخت روزانه.
۱۲. اجرا و رعایت دقیق سرانه‌ها و آنالیز هر غذا بر اساس برنامه غذایی و سرانه‌های اعلامی.
۱۳. کنترل اقلام موجود در انبار و مطابقت آنها با لیست اقلام مجاز که توسط واحد تدارکات و تغذیه تعیین شده است.
۱۴. کنترل قسمت‌های مختلف اجرایی (پستائی، پخت، توزیع و ...) به منظور اجرای کامل و دقیق سرانه‌ها و آنالیزها و ضوابط ابلاغی.
۱۵. کنترل کیفیت غذا از مرحله پخت، توزیع و سرو غذا به منظور اجرای کامل و دقیق سرانه‌ها و آنالیزها و ضوابط ابلاغی.
۱۶. ایجاد بستر لازم به منظور انجام بازرسی و کنترل های بهداشتی توسط مسئولین بهداشت هیأت پزشکی با هماهنگی ستاد.
۱۷. ایجاد بستر لازم به منظور انجام نظارت‌های لازم توسط ناظرین بعثه مقام معظم رهبری.
۱۸. ایجاد بستر لازم به منظور انجام بازرسی‌های لازم توسط بازرسان سازمان حج و زیارت.
۱۹. انتقال سریع تغییرات احتمالی در مواد اولیه تحویلی به آشپزخانه، به مسئولین مربوطه و تهیه گزارش مکتوب آن.

۲۰. مدیریت و هماهنگی در اجرای برنامه‌های فرهنگی و مذهبی جهت پرسنل و حضور با برنامه آنها در اماکن زیارتی و حرم به منظور حفظ روحیه معنوی آنها.
۲۱. تهیه گزارشهای روزانه.
۲۲. انجام سایر امور محوله از سوی سازمان و ستادهای اجرایی.
۲۳. نظارت بر ورود و خروج افراد به آشپزخانه و جلوگیری از ورود افراد متفرقه به سالن آماده سازی و پخت و اعلام آن به مدیر عربی و مسئولین ستاد.
۲۴. نظارت بر عملکرد هر یک از گروههای آشپزخانه (توزیع، انبار، سردخانه، پستائی و آماده سازی، پخت برنج، پخت خورشت و سوپ) و در صورت مشاهده هر گونه ارتباطات مشکوک بین پرسنل ایرانی و بیگانه فوراً به حراست مستقر در ستاد گزارش نماید.
۲۵. نظارت بر نگهداری مواد اولیه در انبار و سردخانه‌ها و کنترل ورود کالا.
۲۶. اطمینان از رعایت موارد سه گانه بهداشتی: بهداشت فردی، بهداشت محیط و بهداشت مواد غذایی که توسط مسئول بهداشت آشپزخانه اعلام می‌گردد.
۲۷. نظارت بر عملکرد صحیح تجهیزات مکانیزه و جانبی (کباب پز، دیگهای بخار، سیستم برق، سیستم تولید بخار) آشپزخانه‌ها.
۲۸. شناسایی هتل‌های تحت پوشش آشپزخانه و دریافت تلفن‌ها و اسامی مدیران هتلها به منظور هماهنگی‌های لازم.
۲۹. اطلاع کامل از تعهدات طرف عراقی آشپزخانه در مقابل شرکت شمس و نظارت بر انجام صحیح تعهدات مربوطه.
۳۰. برگزاری جلسه توجیهی برای آشپزها و مدیران ثابت هتلها جهت نحوه سرو غذا.
۳۱. نظارت عملیاتی بر حمل غذا در بین راه تا مقصد و اطمینان از به سلامت رسیدن آن.
۳۲. نظارت عملیاتی بر نحوه سرو غذا در هتلها با برنامه‌ریزی و هماهنگی ستاد و عندالزوم آموزش به مسئول سرو غذا در هتل.
۳۳. اخذ آخرین اطلاعات از ستاد و مدیران هتلها و سامانه فهداک از کمیت و کیفیت غذای ارائه شده و تلاش برای رفع نواقص احتمالی.

۳۴. کنترل سیستم‌های اطفاء حریق و کپسول‌های آتش‌نشانی از جهت کنترل سلامت اجزاء، تاریخ، شارژ و

۳۵. سازماندهی و مدیریت صحیح بر اجرای ساختار نیروی انسانی و تفکیک و توزیع مناسب وظایف بین پرسنل بر اساس توانمندی آنان.

۳۶. تذکر عوامل اجرایی تحت امر در خصوص ممنوعیت حمل بار غیر متعارف (کالای ممنوعه) اقلام تدارکاتی آشپزخانه، خرید کالای مشابه با اقلام مصرفی تدارکاتی از بازار و نظارت لازم در این مورد.

اهم وظایف مدیر آشپزخانه قبل از بازگشت به ایران:

۱. تنظیم گزارش کامل دوره، شامل کلیه گزارشها و چک لیست های روزانه، مشکلات و نواقص احتمالی آشپزخانه و مطابق با سرانه‌ها با تهیه صورتجلسه و تایید آن توسط مسئولین تغذیه و تدارکات ستاد شمسا
۲. پیگیری و پرداخت حق الزحمه پرسنل از طریق مسئولین عراقی آشپزخانه و ستاد شمسا.
۳. هماهنگی و برنامه ریزی با واحد پشتیبانی ستاد شمسا به منظور بازگشت پرسنل به ایران.

اهم وظایف مدیر آشپزخانه در بازگشت از عراق

۱. ارائه پیشنهادات در خصوص دستیابی به کیفیت بهتر وضعیت آشپزخانه، سردخانه‌ها، انبارها، دستگاه‌های پخت و پز و تولید بهینه.
۲. انتقادات روش معمول و ارائه راهکار جهت دستیابی به نتیجه بهتر.
۳. اظهار نظر در خصوص مواد اولیه و تدارکات.
۴. حفظ ارتباط با سازمان به منظور ارزیابی و تدوین گزارشهای نهایی.
۵. مراجعه به دفتر حج و زیارت استان مربوطه (با همراه داشتن گذرنامه ممهور به مهر ورود و خروج) برای تایید سابقه تشریف در سامانه جامع کارگزاران.

اهم وظایف معاون آشپزخانه قبل از سفر

- ۱- همکاری و معاضدت با مدیر آشپزخانه در انتخاب نیروهای کارآمد وفق ضوابط ابلاغی سازمان با عنایت به چارت تشکیلاتی آشپزخانه مربوطه.
- ۲- ارائه مدارک درخواستی از سوی مدیریت حج و زیارت استان.
- ۳- همکاری و معاضدت با مدیر آشپزخانه در انجام مصاحبه عوامل و امور مربوط به استعلامات مربوطه جهت وصول پاسخ.
- ۴- پیگیری انجام معاینات پزشکی پرسنل و اخذ مدارک مثبت و کنترل آنها به منظور ارائه به واحدهای ذیصلاح زیر نظر مدیر آشپزخانه.
- ۵- همکاری و معاضدت در برگزاری جلسات توجیهی با نیروهای منتخب، در ارتباط با شرح وظایف هر یک از عوامل اجرایی، مدت مأموریت، حق الزحمه، مقررات خروج از کشور، مسائل مربوط به آشپزخانه و
- ۶- همکاری و معاضدت با مدیر آشپزخانه در پیگیری امور اعزام (اخذ روادید، هماهنگی وسیله نقلیه یا بلیط و ...) از طریق مسئولین مربوطه.
- ۷- همکاری و معاضدت با مدیر آشپزخانه در تهیه البسه مورد نیاز پرسنل بر اساس دستورالعمل ابلاغی (لباس فرم، لباس کار و ...).
- ۸- مطالعه گزارشهای قبلی آشپزخانه مربوطه به منظور اشراف بیشتر بر امور جاری و پیگیری نواقص احتمالی آشپزخانه.
- ۹- مطالعه کامل برنامه غذایی و آنالیز تهیه شده هر یک از غذاهای ابلاغ شده از سوی سازمان به منظور اشراف بر امور آشپزی و رعایت سرانه‌ها.
- ۱۰- هماهنگی و پیگیری حضور به موقع عوامل اجرایی آشپزخانه در فرودگاه یا ترمینال جهت اعزام.
- ۱۱- هماهنگ کننده و مسئول اجرای جلسات قبل از سفر
- ۱۲- آشنایی نسبی با زبان عربی مخصوصاً لغات و اصطلاحات آشپزی و اقلام مورد نیاز در راستای کار آشپزی
- ۱۳- شرکت در جلسات آموزشی مصوب
- ۱۴- آشنایی با نرم افزارهای Office و اصول انبارداری

اهم وظایف معاون آشپزخانه در مدت حضور در کشور عراق

۱. همکاری و معاضدت با مدیر آشپزخانه در استقرار پرسنل در محل اسکان بر اساس دسته بندی شغلی و پیگیری برطرف نمودن نواقص احتمالی.
۲. انتقال درخواستهای پرسنل به مدیر و پیگیری جهت رفع نواقص احتمالی در محل خوابگاه آشپزها و ...
۳. شرکت در جلسات ستاد در غیاب مدیر.
۴. همکاری و معاضدت با مدیر آشپزخانه به منظور تحویل و تحول آشپزخانه.
۵. همکاری و معاضدت با مدیر آشپزخانه، مسئولین ستادی و مسئولین بومی آشپزخانهها به منظور انجام احتمالی معاینات پزشکی پرسنل.
۶. همکاری و معاضدت با مدیر آشپزخانه جهت انجام پخت مشترک پرسنل دوره قبل و دوره جدید.
۷. همکاری و معاضدت با مدیر آشپزخانه به منظور شارژ انبار آشپزخانه بر اساس تعداد زائر و سرانه مربوطه به صورت روزانه یا دوره‌ای و همچنین شارژ انبار برای مدیر دوره بعد.
۸. همکاری و معاضدت با مدیر آشپزخانه در دریافت آمار و اطلاعات از ستاد به منظور برنامه‌ریزی پخت روزانه.
۹. اجرا و رعایت دقیق سرانه‌ها و آنالیز هر غذا بر اساس برنامه غذایی و سرانه‌های اعلامی.
۱۰. کنترل قسمت‌های مختلف اجرایی (پستائی، پخت، توزیع و ...) به منظور اجرای کامل و دقیق سرانه‌ها و آنالیزها و ضوابط ابلاغی.
۱۱. نظارت بر شستشوی به موقع و تحویل سپیدشهای غذا برای ارسال مجدد به هتلها
۱۲. کنترل کیفیت غذا از مرحله پخت، توزیع و سرو غذا به منظور اجرای کامل و دقیق سرانه‌ها و آنالیزها و ضوابط ابلاغی.
۱۳. همکاری و معاضدت با مدیر آشپزخانه به منظور ایجاد بستر لازم جهت انجام بازرسی و کنترل‌های بهداشتی توسط مسئولین بهداشت مرکز پزشکی.
۱۴. همکاری و معاضدت با مدیر آشپزخانه به منظور ایجاد بستر لازم جهت انجام بازرسی و نظارت‌های لازم توسط بازرسان سازمان و ناظرین بعثه مقام معظم رهبری.

۱۵. انتقال سریع تغییرات احتمالی در مواد اولیه تحویلی به مدیر آشپزخانه و تهیه گزارش مکتوب آن.

۱۶. همکاری و معاضدت با مدیر آشپزخانه به منظور برگزاری برنامه‌های فرهنگی و مذهبی جهت پرسنل و حضور با برنامه آنها در اماکن زیارتی و حرم به منظور حفظ روحیه معنوی آنها.

۱۷. همکاری و معاضدت در پرداخت حق الزحمه پرسنل از طریق ستادهای اجرائی.

۱۸. تهیه گزارشهای روزانه و ارائه به موقع به مدیر آشپزخانه.

۱۹. انجام سایر امور محوله از سوی مدیر آشپزخانه و رعایت سلسله مراتب.

۲۰. نظارت بر عملکرد هر یک از گروههای آشپزخانه (پستائی و آماده سازی، پخت برنج، پخت خورشت و سوپ).

۲۱. نظارت بر نگهداری مواد اولیه در انبار و سردخانه‌ها.

۲۲. آشنایی کامل با موارد سه گانه بهداشتی: بهداشت فردی، بهداشت محیط و بهداشت مواد غذایی و کنترل پیوسته هر سه مورد و همکاری لازم با مسئول بهداشت آشپزخانه.

۲۳. نظارت بر عملکرد صحیح تجهیزات مکانیزه آشپزخانه‌ها.

۲۴. همکاری و معاضدت با مدیر آشپزخانه در شناسایی هتل‌های تحت پوشش آشپزخانه و دریافت تلفن‌ها و اسامی مدیران هتل‌ها به منظور هماهنگی‌های لازم قبل و ابتدای مأموریت.

۲۵. آشنایی با رایانه و فراگیری نرم افزارهای مورد استفاده در آشپزخانه قبل و ابتدای مأموریت.

۲۶. شناخت کامل تعهدات طرف عراقی آشپزخانه در مقابل شرکت شمس.

۲۷. نظارت عملیاتی بر حمل غذا در بین راه تا مقصد و اطمینان از به سلامت رسیدن.

۲۸. نظارت عملیاتی بر روش صحیح سرو غذا در هتل‌ها.

۲۹. کنترل سیستم‌های اطفاء حریق و کپسول‌های آتش نشانی از جهت سلامت اجزاء، تاریخ، شارژ و

۳۰. در غیاب مدیر انجام کلیه امور و وظایف مدیر آشپزخانه.

۳۱. پیگیری و تأمین تغذیه پرسنل با رعایت تنوع غذایی با هماهنگی مدیر آشپزخانه
۳۲. برنامه ریزی و مدیریت رستوران کارکنان با هماهنگی مدیر آشپزخانه
۳۳. نظارت کامل بر عملکرد صحیح دوربین های مدار بسته با هماهنگی مدیر آشپزخانه
۳۴. تهیه و ابلاغ طرح تردد نیروهای ایرانی و غیر ایرانی و نظارت بر اجرای آن با هماهنگی مدیر آشپزخانه.
۳۵. تهیه طرح حفاظت فیزیکی و ابلاغ و نظارت بر حسن اجرا با هماهنگی مدیر آشپزخانه.
۳۶. نظارت و کنترل بر کلیه بازدیدها در محیط آشپزخانه با هماهنگی مدیر آشپزخانه.
۳۷. کنترل و نظارت بر ارتباطات عوامل ایرانی و غیرایرانی با هماهنگی مدیر آشپزخانه.
۳۸. کنترل و نظارت بر شبکه‌های تلویزیونی مورد استفاده عوامل با هماهنگی مدیر آشپزخانه
۳۹. نظارت بر اماکن استقرار عوامل ایرانی و غیر ایرانی با هماهنگی مدیر آشپزخانه.
۴۰. نظارت بر نحوه نگهداری صحیح و بهداشتی اجناس در محیط انبار.
۴۱. نظارت بر نحوه تقسیم‌بندی اقلام وارده به انبار و تهیه کارت کالا برای هر کدام و رعایت ترتیب مصرف کالا بر اساس تاریخ ورود به انبار.
۴۲. نظارت بر تحویل اقلام به قسمت‌های مربوطه بر اساس سرانه و آنالیز مصوب برنامه غذایی طبق دستور مدیر آشپزخانه.
۴۳. نظارت بر اعلام موجودی انبار به صورت روزانه و به تفکیک نوع کالا به مدیر عراقی آشپزخانه توسط مسئول بومی انبار.
۴۴. هماهنگی با واحدهای طبخ در جهت درخواست به موقع کالا برای تأمین اقلام مصرفی بر اساس سرانه مصوب و اعلام آن به مدیر عراقی و مسئول بومی آشپزخانه.
۴۵. هماهنگی و همکاری با مسئول بهداشت آشپزخانه به منظور کنترل و نظارت بر نحوه نگهداری بهینه مواد خام و دیگر موارد بهداشتی.
۴۶. همراهی و مشایعت عوامل بیمار به درمانگاه مرکز پزشکی

اهم وظایف معاون آشپزخانه قبل از بازگشت به ایران:

۱. همکاری و معاضدت با مدیر آشپزخانه در تنظیم گزارش کامل دوره شامل کلیه گزارشها و چک لیستهای روزانه، مشکلات و نواقص احتمالی آشپزخانه و
۲. اخذ گزارشها از سرآشپز، مسئول آماده‌سازی، مسئولین برنج، خورشت-کباب و سوپ، مسئول توزیع، بهداشت و ... و انعکاس نظرات و پیشنهادات به مدیر آشپزخانه برای جمع بندی.

اهم وظایف مسئول توزیع آشپزخانه قبل از سفر

- ۱- آشنایی با اهداف طرح آشپزخانه‌های متمرکز و اهمیت کار توزیع.
- ۲- آشنایی با امکانات آشپزخانه‌ها در امر توزیع با مطالعه گزارشهای قبلی.
- ۳- شرکت در جلسات توجیهی قبل از سفر که توسط مدیر آشپزخانه برگزار می‌گردد به منظور آگاهی از شرح وظایف، مدت سفر، حق الزحمه و ...
- ۴- ارائه مدارک مورد نیاز سازمان به مدیر آشپزخانه (گذرنامه و مدرک تحصیلی و ...).
- ۵- انجام معاینات پزشکی به منظور حصول اطمینان از سلامت کامل خود.
- ۶- انجام امور مصاحبه و حراستی.
- ۷- حضور به موقع در فرودگاه جهت اعزام.
- ۸- اخذ گواهینامه بین المللی
- ۹- آشنایی با قوانین و مقررات عبور و مرور در شهر محل خدمت
- ۱۰- آشنایی با موقعیت جغرافیایی شهر محل خدمت
- ۱۱- آشنایی نسبی با زبان عربی مخصوصاً لغات و اصطلاحات آشپزی و اقلام مورد نیاز در راستای کار آشپزی
- ۱۲- شرکت در جلسات آموزشی مصوب
- ۱۳- داشتن مهارت های لازم برای کار با مجموعه نرم افزارهای office و نرم افزارهای مورد نیاز

اهم وظایف مسئول توزیع آشپزخانه در مدت حضور در کشور عراق

۱. رعایت کامل شئونات اسلامی در طول سفر.
۲. دریافت لیست هتل‌های تحت پوشش آشپزخانه.
۳. شناخت کامل هتل‌ها از نظر موقعیت مکانی، محل توقف خودرو، وضعیت رمپ و ورودی آسانسور، جایگاه استقرار باکسهای غذا و ...
۴. کسب اطلاعات لازم از مشخصات مدیران هتلها و اخذ شماره تلفن همراه ایشان.
۵. بررسی مسیرها و انتخاب مناسب ترین راه جهت توزیع سریع غذا.

۶. آشنا نمودن رانندگان بومی از موقعیت هتل‌ها و مناسب‌ترین راه جهت توزیع غذا.
۷. بررسی و نظارت و هدایت عملیات ارسال غذا از آشپزخانه به هتل و کمک بر اجرای نظارت عملیاتی بر سرو مناسب غذا در هتلها.
۸. همکاری و معاضدت با مسئول بهداشت جهت کنترل وضعیت بهداشتی خودروهای حمل غذا و شستشوی دائمی خودروها.
۹. برنامه ریزی نحوه توزیع غذا و جمع آوری باکس‌های غذا.
۱۰. کنترل تعداد ظروف داخل باکس‌های برگشتی از هتل‌ها.
۱۱. نظارت و کنترل نظافت سپندیش‌های داخل باکس‌ها.
۱۲. ارتباط و تعامل با مدیران و عوامل ثابت هتل خصوصاً آشپزها و توزیع کنندگان غذا جهت توجیه اولیه و الزام آن به رعایت نکات لازم پیش از توزیع غذا.
۱۳. رعایت و کنترل بهداشت در توزیع غذا و رعایت چرخه گرم در هنگام توزیع.
۱۴. اعلام حوادث و اتفاقات احتمالی در اسرع وقت به مدیر آشپزخانه یا مسئولین ذیربط.
۱۵. پیگیری و کنترل چرخه توزیع از هنگام خروج خودروهای حمل غذا تا بازگشت.
۱۶. آموزش مسئولین حمل باکسها در خصوص نحوه تحویل باکسهای حمل غذا به هتل.
۱۷. دریافت آمار پخت روزانه به منظور آماده سازی هیترها و برنامه‌ریزی جهت توزیع بهینه غذا.
۱۸. رعایت کامل بهداشت فردی، بهداشت محیط و بهداشت مواد غذایی.
۱۹. تهیه گزارش کمی و کیفی غذای روزانه و ارائه به مدیر آشپزخانه.
۲۰. ارائه پیشنهادات در توزیع سریع و مناسب غذا به مدیر آشپزخانه.
۲۱. حضور در برنامه‌های زیارتی و فرهنگی.
۲۲. همکاری و هماهنگی با کلیه کارکنان در آشپزخانه.
۲۳. انجام کلیه اقدامات فوق با هماهنگی و زیر نظر مدیر آشپزخانه.
۲۴. انجام سایر امور محوله و رعایت سلسله مراتب.
۲۵. رعایت دستور العملهای بهداشتی، ایمنی و سلامت

۲۶. کنترل مسائل فنی و بهداشتی محتویات داخل باکس‌ها از لحاظ کمی و کیفی و تایید آن توسط مسئول بهداشت

۲۷. تنظیم و چاپ شناسنامه باکس‌ها حاوی تعداد غذا و نام هتل.

۲۸. تجزیه و تحلیل آماری و ارائه نتایج آن جهت برنامه ریزی به منظور تأمین اقلام تدارکاتی مورد نیاز به مدیر آشپزخانه.

۲۹. تهیه فرم نامه تحویل غذا به مدیران یا رابطین غذای هتل‌ها.

اهم وظایف مسئول بهداشت آشپزخانه مرکزی قبل از سفر

- ۱- آشنایی با کلیه عوامل آشپزخانه و تعیین سطوح اطلاعات بهداشتی آنها.
- ۲- برگزاری جلسات توجیهی بهداشت برای پرسنل قبل از اعزام و ارائه دستورالعملهای بهداشتی به عوامل.
- ۳- شرکت در جلسات آموزشی، توجیهی و دوره‌های مورد نیاز بنا به تشخیص سازمان.
- ۴- اطلاع و کنترل وسایل و تجهیزات مورد نیاز قبل از سفر و همکاری با مدیر آشپزخانه جهت تهیه البسه پرسنل.
- ۵- انجام سایر امور بنابه تشخیص سازمان و مدیر آشپزخانه.
- ۶- مطالعه گزارشهای قبلی آشپزخانه به منظور اشراف بیشتر به امور جاری و اعلام و پیگیری رفع نواقص فنی آزمایشگاه و تجهیزات مورد نیاز بخش بهداشت آشپزخانه.
- ۷- آمادگی جهت اعزام با اولین گروه عوامل آشپزخانه.
- ۸- کسب اطلاع از موارد بهداشتی و آشنایی با مراجع بهداشتی کشور میزبان.
- ۹- آشنایی با جغرافیای کشور میزبان و موقعیت و مشخصات هتل ها
- ۱۰- آشنایی نسبی با زبان عربی مخصوصاً لغات و اصطلاحات آشپزی و اقلام مورد نیاز در راستای کار آشپزی
- ۱۱- شرکت در جلسات آموزشی مصوب
- ۱۲- داشتن مهارت های لازم برای کار با مجموعه نرم افزارهای office و نرم افزارهای مورد نیاز

اهم وظایف اجرایی مسئول بهداشت در شروع فعالیت در کشور عراق:

۱. آشنایی با CCP (تعیین نقاط کنترل بحران)
۲. آشنایی با اصول صنایع غذایی از قبیل ارزش مواد غذایی، درصد خلوص و سالم بودن مواد اولیه، فرآیند دیفراست، فرآیند اندازه گیری چربی و ...
۳. برگزاری جلسه با مسئول بهداشت قبلی و بررسی نواقص و مشکلات موجود.
۴. بررسی پروسه تولید آشپزخانه و مسیر حرکت مواد.
۵. مطالعه طرح شبکه فاضلاب، آب، برق و گاز آشپزخانه به منظور اشراف بیشتر بر امور جاری.

۶. بررسی محیط پیرامونی آشپزخانه و مشخص نمودن نقاط حساس و آلاینده پیرامون آشپزخانه.

۷. بررسی کامل آشپزخانه و تعیین نقاط بحرانی خطر در مسیر حرکت مواد.

۸. بررسی تجهیزات و محیط های کشت آزمایشگاه و اعلام نواقص موجود.

۹. تشخیص ادوات و تجهیزات مازاد و بلا استفاده موجود در آشپزخانه و محیط پیرامون آن و پیگیری خروج آن از محیط آشپزخانه از طریق مدیر آشپزخانه.

۱۰. اعلام نواقص، نقاط بحرانی و آلاینده های محیطی به مدیر آشپزخانه قبل از شروع عملیات.

۱۱. تهیه دستورالعملهای لازم بهداشتی و نصب در اماکن و معابر پرسنل.

۱۲. ارائه خدمات آموزشی لازم به پرسنل قبل از شروع عملیات.

۱۳. کنترل نقاط بحرانی و حساس فرآیند تولید غذا و ارائه آنها به مدیر جهت کنترل و نظارت بیشتر.

۱۴. کنترل انبار مواد اولیه و تخلیه مواد فاسد شده و کنترل تمامی اقلام موجود و رعایت نوبت مصرف اقلام.

۱۵. کسب اطمینان از سلامت دستگاههای سنجش حرارت و برودت موجود در آشپزخانه.

۱۶. کنترل هواکش ها و هودها به منظور ارائه گزارش نواقص به مدیر جهت اصلاح.

۱۷. کنترل کف، دیوار، سقف و کلیه قسمتها و اعلام نواقص موجود به مدیر جهت اصلاح.

۱۸. کنترل نور محیط و کاور آنها به جهت جلوگیری از خطرات فیزیکی و اعلام آنها به مدیر جهت اصلاح.

۱۹. کنترل جعبه کمک های اولیه موجود در قسمت های مختلف از نظر وجود لوازم کمک های اولیه.

۲۰. کنترل دمای سالن ها، برودت سردخانه ها و ثبت در جداول مربوطه.

اهم وظایف مسئول بهداشت در مدت حضور در کشور عراق:

۱. ارائه خدمات آموزشی چهره به چهره از ابتدای کار تا اتمام دوره عملیات.

۲. تهیه بروشورها و دستورالعملهای بهداشتی و ایمنی و ابلاغ آن به پرسنل آشپزخانه.

۳. کنترل اقلام ورودی به آشپزخانه از نظر سلامت ظاهری و درجه حرارت زمان تحویل و تهیه جدول مربوطه (درجه حرارت تحویلی هر یک از اقلام در جدولی جداگانه ثبت گردد).
۴. کنترل مستمر درجه حرارت و برودت سالنها و سردخانه‌ها و کنترل رطوبت اماکن و ثبت آنها در جداول مربوطه (در صورت عدم وجود سیستم کامپیوتری) در چند نوبت در طول شبانه روز.
۵. کنترل مستمر و دقیق دیفراست مواد اولیه و مراحل آماده سازی و ثبت درجه برودت آن و نظارت بر آماده سازی اصولی و بهداشتی (چرخه سرد مواد).
۶. کنترل دقیق و مستمر اقلام موجود در سردخانه‌ها و انبارها و کنترل رعایت نوبت مصرف.
۷. کنترل فرآیند تولید مواد و میزان حرارت دیگها، اجاقها کیفیت روغن، روش سرخ کردن و ... و کلیه اصول و ضوابط حاکم بر تولید.
۸. کنترل درجه حرارت انتقال غذا به ظروف مخصوص حمل (حداقل ۷۰ درجه و حفظ زنجیره داغ غذا).
۹. کنترل باکسهای موجود از نظر توانایی نگهداری غذا در زنجیره گرم و خارج کردن باکسهای معیوب
۱۰. کنترل مستمر بهداشت عمومی آشپزخانه و ارائه حداقل یک گزارش روزانه به مدیر آشپزخانه در خصوص وضعیت بهداشتی آشپزخانه.
۱۱. کنترل مستمر بهداشت فردی و ارائه تذکرات موردی و در صورت عدم رعایت ارائه گزارش به مدیر آشپزخانه.
۱۲. کنترل مستمر مبادی ورودی پرسنل، محیط پیرامون و سایر فاکتورهای بهداشت محیطی و ارائه گزارش به مدیر آشپزخانه (حداقل یک گزارش در روز).
۱۳. کنترل باکسهای برگشتی از نقطه نظر عدم وجود مواد غذایی، نظافت و سایر فاکتورها (در صورت عدم نظافت ظروف مخصوص حمل غذا در هتلها موارد سریعاً گزارش گردد).
۱۴. کنترل و نظارت بر شستشوی روزانه باکسها (پس از هر بار مصرف و ارسال به هتلها) و درج آن در چک لیست روزانه.

۱۵. کنترل و نظارت مستمر بر چربی زدائی، شستشو و ضدعفونی ظروف مخصوص حمل غذا و سایر ظروف و درج آن در چک لیست روزانه.
۱۶. کنترل و نظارت مستمر بر شستشوی دیگهای ثابت، کباب پزها، اجاقها و درج آن در چک لیست روزانه.
۱۷. تهیه دستورالعمل نظافت و ضدعفونی برای تمامی واحدها به تفکیک کف، دیوار، سقف و ... و ارائه کتبی آن به مدیر آشپزخانه و کنترل اجرای آن.
۱۸. تهیه دستورالعمل نظافت و ضدعفونی تجهیزات و ماشین آلات و ارائه کتبی آن به مدیر آشپزخانه و کنترل اجرای آن.
۱۹. تنظیم دستورالعمل مبارزه با حشرات و جوندگان و پرندگان و ارائه آن به مدیر آشپزخانه و کنترل اجرای آن.
۲۰. تهیه و تنظیم دستورالعمل شستشو و ضدعفونی سبزیجات مصرفی و ارائه به مدیر آشپزخانه و کنترل مستمر و نظارت دقیق بر اجرای آن.
۲۱. تهیه و تنظیم دستورالعمل ضدعفونی و نظافت سردخانه ها و ارائه به مدیر آشپزخانه و کنترل مستمر و نظارت دقیق بر اجرای آن.
۲۲. تهیه و تنظیم دستورالعمل دفع زباله به روش بهداشتی و تعیین نیازمندیهای آن و ارائه به مدیر آشپزخانه و کنترل مستمر و نظارت دقیق بر اجرای آن.
۲۳. تهیه و تنظیم دستورالعمل نظافت خودروهای حمل غذا و سایر خودروهای مربوطه و ارائه به مدیر آشپزخانه و کنترل مستمر و نظارت دقیق بر اجرای آن.
۲۴. تهیه و تنظیم دستورالعمل نظافت رستوران غذاخوری، سرویسهای بهداشتی، قسمت لباسشویی، محل اسکان عوامل ایرانی و بومی و سایر اماکن و ارائه به مدیر آشپزخانه و کنترل مستمر و نظارت دقیق بر اجرای آن.
۲۵. انجام کمک های اولیه به پرسنل مجروح و اعزام پرسنل بیمار به مراکز پزشکی و هماهنگی با آن مرکز جهت کنترل پرسنل از نظر بیماریهای واگیردار و عفونت ها.
۲۶. کنترل اقلام و وسایل نظافت و ضدعفونی و درخواست مایحتاج از مدیر و پیگیری استفاده از آنها.

۲۷. تنظیم گزارش روزانه از نواقص احتمالی موجود به مسئولین ذیربط جهت مرتفع نمودن آن.
۲۸. انجام سایر امور محوله از طرف مدیر آشپزخانه و مدیران ارشد سازمان و ستاد شمس
۲۹. نظارت بر تنظیم درجه برودت مناسب با توجه به نوع کالا
۳۰. نظارت بر استفاده از کارت کالا با ذکر مشخصات، زمان انجماد، وزن و مقدار اولیه توسط مسئول بومی سردخانه و انبار
۳۱. نظارت و بررسی وضعیت برودت سردخانه‌ها به صورت ۲۴ ساعته (تهیه جدول درج دمای سردخانه و نصب آن).
۳۲. کنترل تاریخ مصرف کالاهای مصرفی وارد شده به سردخانه و احراز اطمینان از سالم بودن آن.
۳۳. رعایت دستور عملهای بهداشتی، ایمنی و سلامت

اهم وظایف مسئول بهداشت قبل از بازگشت و اتمام مأموریت

۱. تنظیم گزارش کامل دوره شامل گزارشها و چک لیستهای روزانه، ثبت درجه حرارتها و برودتها، برنامه‌ها و دستورالعملهای تنظیمی به تفکیک، نواقص بهداشتی عمومی، پرسنلی و پیرامونی و تمامی موارد شرح وظایف و پیشنهادات اصلاحی و ... و ارائه آن به مدیر آشپزخانه و اداره کل امور کارگزاران
۲. انتقال تجارب و سوابق و خصوصاً موارد در حال اقدام به مسئول بهداشت بعدی و تحویل تجهیزات و دستگاههای کنترلی به وی.
۳. همکاری با مدیر آشپزخانه برای تنظیم گزارش نهایی.