



### بهبود زیرساخت‌ها

بهبود زیرساخت‌ها نیز بخشی از اقدامات سال ۱۴۰۴ بود. تأمین ۳ هزار قاشق، ۳ هزار چنگال و ۲۰ هزار بشقاب برای مهمانسرای غدیر با هدف کاهش زمان انتظار زائران انجام شد. تفکیک سردخانه‌های مواد اولیه و ساماندهی مدیریت اقلام غذایی در انبارها نیز برای افزایش سرعت دسترسی و حفظ کیفیت مواد غذایی صورت گرفت.

### مشارکت‌های مردمی در اطعام زائر

مشارکت‌های مردمی در اطعام زائر، سهم قابل توجهی در افزایش ظرفیت خدمت‌رسانی داشت. در دهه آخر صفر ۱۴۰۴، هیأت عراقی تأمین مواد اولیه و پخت ۶۴ هزار وعده غذا را بر عهده گرفت. همچنین در روز و شب ولادت و رحلت حضرت زینب (ع)، هر کدام ۶ هزار وعده غذا با حمایت خیران طبخ و توزیع شد. پذیرایی قهوه‌یزدی از ۳۰۰ هزار و ۹۰۹ نفر در چهارشنبه‌های امام‌رضایی و مناسبت‌های خاص، پخت دو کیک به طول ۱۵۰۰ متر و ۳۱۳ متر در نیمه شعبان و کیک ۸۸ متری در ولادت امیرالمؤمنین (ع) نیز جلوه‌ای از پیوند سنت‌های مردمی با خدمت‌رسانی در حرم مطهر بود.

### انجام نظرسنجی‌های تخصصی از زائران

در حوزه‌ی سنجش کیفیت، نظرسنجی‌های تخصصی از زائران در مهمانسرای غدیر و از کارکنان و خدمه در مهمانسرای حر عاملی طی بازه ۲۰ روزه از ۲۵ شهریور تا ۱۴ مهر انجام شد. این نظرسنجی‌ها با بهره‌گیری از ظرفیت تخصصی درون‌سازمانی انجام و نتایج آن مبنای اصلاحات بعدی قرار گرفت. مجموع اقدامات انجام‌شده در سال ۱۴۰۴ نشان می‌دهد مهمانسرای حضرت رضا (ع) علاوه بر افزایش کفی ظرفیت پذیرایی، تمرکز جدی بر کیفیت، اصلاح ساختار، مدیریت علمی و توسعه مشارکت‌های مردمی را در دستور کار داشته؛ رویکردی که خدمت‌رسانی به میلیون‌ها زائر را در تراز شأن حرم مطهر رضوی دنبال می‌کند و مهمانسرا را به یکی از کانون‌های اصلی تکریم زائر در منظومه خدمات آستان قدس رضوی تبدیل کرده است.



### افزایش کیفیت ارائه خدمات

در سال ۱۴۰۴ «افزایش کیفیت ارائه خدمات» به عنوان مأموریت اصلی مجموعه تعریف شد. بر همین اساس، تنوع بخشی به منوی غذایی در دستور کار قرار گرفت و با تولید ۱۵ نوع غذا و افزودن ۷ غذای جدید سبب غذایی مهمانسراها توسعه یافت. همچنین منوی افطار از یک مدل سوپ به چهار مدل سوپ و آش افزایش پیدا کرد. در حوزه ارتقای کیفیت، راه‌اندازی پایگاه ارزیابی حسی غذا، برگزاری جلسات منظم کنترل کیفی و مقایسه محصولات پخت‌شده با مجموعه‌های شاخص شهری، نظارت مستمر بر زنجیره تأمین از مرحله خرید مواد اولیه تا پخت و پذیرایی، افزایش تأمین کنندگان گوشت قرمز و بازدیدهای دوره‌ای از مراکز تأمین فرآورده‌های پروتئینی انجام شد. تأمین مجدد گوشت از مزرعه نمونه نیز با هدف تضمین کیفیت مواد اولیه پیگیری شد. بازسازی فضای پذیرایی مهمانان و ویژه در مهمانسرای غدیر و اجرای طرح بهسازی هویت بصری این مهمانسرا، از دیگر اقدامات شاخص در این حوزه بود.

### افزایش ظرفیت پخت و اطعام

در محور افزایش ظرفیت پخت و اطعام نیز، عملکرد سال ۱۴۰۴ نشان‌دهنده رشد چشمگیر خدمت‌رسانی بود. در دهه پایانی ماه صفر ۱۴۰۴ که از ایام اوج حضور زائران در مشهد به شمار می‌رود، ظرفیت پخت آشپزخانه مرکزی حضرت رضا (ع) به ۶۰ هزار وعده در روز افزایش یافت. این رکورد، نتیجه برنامهریزی عملیاتی و تقویت زیرساخت‌های تولید و توزیع غذا در مجموعه بود.

### اصلاح فرآیندهای سازمانی

در حوزه اصلاح فرآیندهای سازمانی و بازمهندسی ساختار، عارضه‌یابی علمی برای شناسایی شبکه مسائل مجموعه انجام شد. لوحه خدمت روزانه در مهمانسراهای غدیر و حر عاملی طراحی و اجرا شد تا فرآیندهای پشتیبان سامان یابد. کشیک‌های خدمه از ۷ به ۱۴ افزایش یافت تا کیفیت تکریم و سرعت خدمت‌رسانی ارتقا پیدا کند. همچنین از شهریور تادی ماه بیش از ۱۵۹۰ خادِمِار جدید جذب و ساماندهی شدند تا کمبود نیروی انسانی در ایام پرتردد جبران شود. طراحی چک‌لیست‌های کنترلی عملکرد خادِمِاران و تدوین دستورالعمل‌های HSE در آشپزخانه مرکزی و مهمانسراها نیز به ارتقای انضباط و ایمنی کاری کمک کرد.