

مدیریت امور اجرایی در بازار خرید

مؤلف:

مصطفی مداحی



انتشارات گونبرگ

سرشناسه

: مداحی، مصطفی، ۱۳۴۵-

عنوان و نام پدیدآور

: مدیریت امور اجرایی در مراکز خرید/ مولف مصطفی مداحی.

مشخصات نشر

: تهران: انتشارات گوتنبرگ، ۱۳۹۹.

مشخصات ظاهری

: ۱۳۷ص:، مصور(رنگی)، جدول.

شابک

: 978-622-962852-2

وضعیت فهرست نویسی

: فیا

موضوع

: مراکز خرید -- مدیریت

موضوع

: Shopping centers -- Management

رده بندی کنگره

: HF۵۴۳۰

رده بندی ده یی

: ۶۵۸/۸۷

ردیف کتابشناسی

: ۷۲۸۸۳۷۶



انتشارات گوتنبرگ

مدیریت امور اجرایی در مراکز خرید

نویسنده: مصطفی مداحی

آماده سازی و صفحه آرائی: انتشارات شبانهار (۲۲۴۱۹۶۰)

تیراژ: ۵۰۰ نسخه

نوبت و تاریخ چاپ: اول - ۱۳۹۹

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۹۶۲۸۵-۲-۲

قیمت: ۴۵۰۰۰ تومان

حق چاپ برای ناشر محفوظ می باشد و هرگونه استفاده به هر شکل بدون اجازه کتبی ناشر پیگرد قانونی دارد.

مراکز پخش: تهران - خیابان انقلاب - مقابل دانشگاه تهران - پلاک ۱۲۱۲ - انتشارات گوتنبرگ -

تلفن: ۰۲۱-۶۶۴۱۳۹۹۸

مشهد - خیابان احمد آباد - مقابل محتشمی - انتشارات جاودان خرد ۰۵۱-۳۸۴۳۴۵۲۷

پیشگفتار

به نام خداوند جان و خرد



با تجربه بیش از ده سال فعالیت در مدیریت امور اجرایی و بهره‌برداری مراکز خرید، اعتبار پایتخت و آشنایی و همکاری با مدیران شایسته پیشکسوت در این زمینه، یقین دارم افرادی که با انگیزه کارآرینی و ایجاد اشتغال اقدام به ساخت چنین مجتبی‌های عظیم و زیبایی نموده‌اند، قطعاً به جهت راه‌اندازی محاسبات

مفرح و شاد که مردم بتوانند در امنیت و آرامش، اوقات خرد را در آنجا سپری نمایند، قابل تقدیر و ستایش هستند؛ در این بین مالکین و مدیران مراکز خریدی موفق‌ترند که از زمان تهیه زمین و تعیین موقعیت مجتمع به جهت بررسی دسترسی‌ها، ترافیک شهری، مطالعات بازار و... از مشاوره متخصصان بهره‌برداری استفاده می‌نمایند. حضور مدیریت بهره‌برداری در کنار مالک و سازنده مجموعه، مبحث مهمی است که باید در فرصتی مناسب به آن پرداخت. در این کتاب تلاش نموده‌ایم به نقش مدیریت اجرایی در مراکز خرید، لزوم طرح حفاظتی برای مجتمع‌های تجاری و اهمیت روابط بین واحدهای اجرایی در شرایط عادی و بحران بپردازیم.

ضرورت وجود چارت سازمانی در مراکز خرید، تعیین جایگاه مدیریت‌ها در این چارت، اعلام شرح وظایف هر واحد، تعریف روابط طولی و عرضی واحدها و... از اهم مواردی است که بیان شده و امید است مدیران ارشد مجتمع‌های تجاری با توجه به این موضوعات در قانون‌مندی مجموعه، ارتقاء امنیت و کیفیت در انجام امور و نهایتاً رضایت‌مندی مشتریان نقش مفید و موثری را ایفاء نمایند.

در این فرصت از تمامی مالکین، سازندگان، مدیران بهره‌برداری، مدیران مسئولان امنیت و تمامی دوستان و عزیزانی که ما را در این راستا حمایت و راهنمایی نموده‌اند، تشکر و قدردانی نموده و آمادگی خود را جهت هرگونه همکاری، مشاور و اجرا در موضوعات مختلف مراکز خرید اعلام می‌داریم.

مشاور و مدیر بهره‌برداری مراکز خرید

مصطفی مداحی

maddahi.mostafa@gmail.com

@mostafa_maddahi

فهرست مطالب

۹	فصل اول: طرح حفاظتی مراکز خرید
۹	اطلاعات مورد نیاز برای ارائه طرح‌های حفاظتی مراکز خرید
۱۰	ارکان اصلی موثر در طرح حفاظتی مراکز خرید
۱۱	انتظامات
۱۳	کنترل ترافیک
۱۴	سیستم‌های نظارت تصویری و دوربین‌های مدار بسته
۱۶	موانع فیزیکی
۱۶	اعمال محدودیت در تردد افراد
۱۸	نور
۱۸	سیستم صوت و پیج
۱۹	آلارم و دزدگیر
۲۱	اکسس کنترل‌ها
۲۲	سیستم‌های اعلام و اطفاء حریق
۲۳	سیستم‌ها و وسایل ارتباطی
۲۴	IT و امنیت شبکه
۲۴	برق اضطراری و UPS
۲۵	ارتباط، تعامل و همکاری مدیریت‌ها
۲۵	تعامل با نیروهای پلیس و یگان‌های امدادی
۲۶	آموزش

۲۹	فصل دوم: انتظامات در مراکز خرید
۳۱	جایگاه واحد انتظامات در چارت سازمانی مراکز خرید
۳۱	شناخت تهدیدات مجموعه
۳۲	نیازسنجی جهت مشخص شدن تعداد نیروهای مورد نیاز
۳۲	رعایت انضباط ظاهری و انضباط معنوی از سوی پرسنل واحد انتظامات
۳۳	جواب و عفاف
۳۴	اهداف و وظایف واحد انتظامات در مراکز خرید
۴۳	تجهیزات انفرادی پرسنل واحد انتظامات
۴۴	تجهیزات و وسایل ارتباطی پرسنل واحد انتظامات
۴۵	ویژگی‌های مدیر پرسنل واحد انتظامات
۴۶	جذب و استخدام مدیر و پرسنل واحد انتظامات در مراکز خرید
۴۸	شیفت‌بندی و ساعت کاری مدیر و پرسنل واحد انتظامات
۵۰	آموزش و استمرار در اجرای کلاس‌های آموزشی
۵۱	انتظامات در بحران و حوادث
۵۲	تعامل واحد انتظامات با سایر واحدها: مرکز خرید
۵۳	فصل سوم: کنترل ترافیک در مراکز خرید
۵۵	جایگاه واحد کنترل ترافیک در چارت سازمانی مراکز خرید
۵۶	شناخت تهدیدات مرتبط
۵۶	نیازسنجی جهت مشخص شدن تعداد نیروهای مورد نیاز
۵۷	رعایت انضباط ظاهری و معنوی از سوی پرسنل واحد کنترل ترافیک
۵۷	اهداف و وظایف واحد کنترل ترافیک در مراکز خرید
۶۳	سیستم‌های هوشمند PMS، تابلوهای پارکینگ، موانع فیزیکی و وسایل انفرادی پرسنل
۶۳	تجهیزات و وسایل ارتباطی پرسنل واحد کنترل ترافیک
۶۴	ویژگی‌های مدیر و پرسنل واحد کنترل کیفیت
۶۵	جذب و استخدام مدیر و پرسنل واحد کنترل ترافیک در مراکز خرید
۶۷	شیفت‌بندی و ساعت کاری مدیر و پرسنل واحد کنترل ترافیک
۶۹	آموزش و استمرار در اجرای کلاس‌های آموزشی

۷۰	کنترل ترافیک در بحران و حوادث
۷۰	تعامل واحد کنترل ترافیک با سایر واحدهای مرکز خرید
۷۳	فصل چهارم: نظارت تصویری در مراکز خرید
۷۵	جایگاه واحد نظارت تصویری در چارت سازمانی
۷۵	اهداف و وظایف واحد نظارت تصویری
۷۷	تعامل با سایر واحدها و دسترسی به تصاویر
	ویژگی‌های مدیر و پرسنل واحد نظارت تصویری و شرایط جذب و استخدام ایشان
۸۵	در مراکز خرید
۸۷	اتاق مانیتورینگ
۹۰	واحد نظارت تصویری در بحران و حوادث
۹۱	فصل پنجم: خدمات نظافت عمومی در مراکز خرید
۹۲	جایگاه واحد خدمات و نظافت عمومی در چارت سازمانی
۹۳	نیازسنجی و ارائه طرح جامع خدمات نظافت عمومی
۹۳	هدف از راه‌اندازی واحد خدمات و نظافت عمومی
۹۴	جذب و استخدام مدیر و پرسنل واحد خدمات و نظافت عمومی
۹۵	ویژگی‌های مدیر و پرسنل واحد خدمات و نظافت عمومی
۹۶	ساعت کاری مدیر و پرسنل واحد خدمات و نظافت عمومی
۹۷	البسه پرسنل واحد خدمات و نظافت عمومی
۹۸	انبار مخصوص واحد خدمات و نظافت عمومی
۹۸	آموزش
	دستگاه‌های نظافتی
۱۰۴	محل شارژ دستگاه‌های نظافتی در مراکز خرید
۱۰۵	محل تفکیک و تخلیه زباله در مراکز خرید
۱۰۵	مواد شوینده
۱۰۷	تعامل واحد خدمات با سایر واحدهای مرکز خرید
۱۰۷	واحد خدمات و نظافت عمومی در بحران و حوادث

فصل ششم: نگهداری و تعمیر (نت) در مراکز خرید.....	۱۰۹
نگهداری و تعمیر چیست؟.....	۱۱۰
اهداف اصلی در ایجاد سیستم صحیح نگهداری و تعمیر.....	۱۱۰
وظایف واحد نگهداری و تعمیر (نت).....	۱۱۱
مراحل تقسیم وظایف در واحد نگهداری و تعمیر (نت).....	۱۱۳
انواع روش‌های نگهداری و تعمیر.....	۱۱۸
اول انجام سرویس.....	۱۱۸
آموزش.....	۱۱۹
چگونگی نحوه عملکرد گروه نت.....	۱۲۰
خصوصیات پرسنل نگهداری.....	۱۲۰
نحوه گزارش‌دهی و گزینش دهی.....	۱۲۱

فصل هفتم: واحد امور بنایی و ارتباط با سازمان‌ها و ارگان‌های مرتبط در مراکز خرید.....	۱۲۳
تعاریف.....	۱۲۳
هدف و علت راه‌اندازی واحد ارتباطات و امور بنایی در مراکز خرید و وظایف آن.....	۱۲۶
مزایای تهیه شناسنامه صنفی در مراکز خرید.....	۱۲۹

فصل هشتم: مدیریت بحران در مراکز خرید.....	۱۳۱
تعاریف مربوط به مدیریت بحران.....	۱۳۱
اقدامات قبل از وقوع بحران.....	۱۳۲
ستاد مدیریت بحران.....	۱۳۳
سناریوی مدیریت بحران.....	۱۳۴
نکات قابل توجه در زمان وقوع بحران.....	۱۳۴
تجهیزات و ملزومات.....	۱۳۵
علائم و دستورالعمل‌ها.....	۱۳۶
آموزش.....	۱۳۶
محل امن.....	۱۳۶