

بسم الله الرحمن الرحيم

امور تغذیه دانشگاه حضرت معصومه سلام الله عليها

سیر تا پیاز امور تغذیه (راهنمای جامع خدمات امور تغذیه) – بهار ۱۴۰۵

فهرست مطالب

- کلیات: ۱
- رزرو غذا ۱
- هزینه غذا ۲
- فرصت رزرو غذا ۳
- محل و ساعت توزیع غذا ۳
- غذا در روزهای تعطیل ۴
- ماه مبارک رمضان ۴
- صورتحساب من/تراکنش ها ۴
- کارت تغذیه ۴
- انتقال رزرو ۴
- انتقال اعتبار ۵
- چرا غذای من رزرو نمی شود؟ ۵
- جریمه غذای نخورده ۵
- اگر غذا رزرو نکردم ... ((غذای روز فروش)) ۵
- ظرف و قاشق و چنگال ۶
- اگر اعتراض داشتم؟ ۶
- پوشش در سلف ۷

• کلیات:

بنا بر قوانین کلیات و مقررات وزارت علوم و صندوق رفاه دانشجویان، دانشجویان بومی (دانشجویان ساکن در همان شهر دانشگاه پذیرش شده) می‌توانند از وعده غذای نهار و دانشجویان غیر بومی (سایر دانشجویان) می‌توانند از سه وعده غذایی صبحانه، نهار و شام دانشگاه در سنوات مجاز تحصیلی استفاده نمایند.

- برای دریافت غذا لازم است که قبلاً غذای خود را رزرو کرده باشید. یعنی با توجه به برنامه کلاسی و روزها و ساعات حضور خود در دانشگاه و احیاناً برنامه خود برای دیدار از خانواده و همچنین ساعات توزیع غذا، در خصوص برنامه غذایی خود تصمیم‌گیری کرده و نسبت به خرید و رزرو نهار و شام خود اقدام نمایید. پس برای گام نخست با همراهی خانواده، نگاهی به برنامه کلاسی هفتگی خود بیاندازید. (این برنامه را می‌بایست پس از تکمیل مراحل ثبت نام از آموزش دریافت کرده باشید.) احتمالاً اگر ساکن شهر قم و یا شهرهای نزدیک باشید روزهای کمی را برای صرف غذا در دانشگاه حضور خواهید داشت و برعکس اگر ساکن شهرهای دور باشید مجبور خواهید بود که تمام هفته را در دانشگاه بمانید. پس از تصمیم‌گیری در این خصوص، بقیه مطالب این راهنما را نیز به دقت مطالعه و برنامه غذایی اولین مهر حضور خود در دانشگاه حضرت معصومه (س) را رزرو کنید.

- دانشجویان گرامی توجه داشته باشند برای هر دانشجو در هر وعده یک پرس غذا تعریف شده است و دریافت بیش از آن به لحاظ قانونی و شرعی مجاز نمی‌باشد.

توجه: سنوات مجاز تحصیلی برای دانشجویان مقطع کارشناسی ۸ نیمسال تحصیلی می‌باشد؛ و پس از آن طبق قوانین صندوق رفاه هزینه‌های امور رفاهی مانند غذا و خوابگاه افزایش می‌یابد؛ پس به نفعتان است که خوب درس بخوانید تا به قول معروف، سنواتی نشوید.

• رزرو غذا

برای رزرو غذا بایستی وارد سامانه تغذیه دانشگاه حضرت معصومه (س) شوید.

آدرس سامانه ما : Food.hmu.ac.ir

نام کاربری : شماره دانشجویی

کلمه عبور برای اولین ورود به سامانه : کد ملی ؛

پس از اولین ورود به سامانه، از شما می‌خواهد که رمز عبور جدید تعریف کنید؛ بعد از آن با رمز عبور جدیدی که خود تعریف کرده اید وارد شوید.

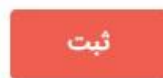


به آدرس و آرم دانشگاه در صفحه اول سامانه دقت کنید؛ صفحه اول سامانه تغذیه برخی دانشگاه های دیگر هم مشابه سامانه دانشگاه ماست.

برنامه غذایی دانشگاه در قالب چند سلف تعریف شده است: ((سالن غذاخوری)) ویژه غذاهای رسمی، غذاهای خانگی، پیتزا و ساندویچ ، ((بوفه مکمل)) ویژه اقلام غذایی خشک، نیمه آماده و صبحانه ای، ((خوابگاه کوثر)) ویژه دانشجویان ساکن خوابگاه کوثر
رزرو غذا بسیار ساده است:

ورود به سامانه تغذیه / صفحه رزرو غذا / انتخاب سلف / انتخاب غذا / ثبت

ش	۱	۲	۳	۴	
					صبحانه
					ناهار
					شام



نکته: پس از انتخاب غذا ها، زدن دکمه فراموش نشود.

جدول بالای صفحه هم وضعیت رزرو های هفته شما را نشان می دهد.

خانه های طوسی: یعنی غذایی رزرو نشده
خانه های آبی: غذا رزرو شده و دریافت نشده
خانه های زرد: غذای رزرو شده و دریافت شده

• برای تغییر غذای خود هم بایستی ابتدا غذای رزرو شده قبلی را حذف کرده و مجدداً غذای مورد نظر خود را رزرو کنید.

• هزینه غذا

هزینه تهیه غذا برای دانشگاه مشابه هزینه غذا در سایر نقاط شهر می باشد؛ اما با عنایت به یارانه های پرداختی از سوی صندوق رفاه دانشجویان و استفاده از سایر منابع مالی دانشگاه، قیمت غذا برای دانشجویان گرامی براساس **بخشنامه های صندوق رفاه دانشجویان** و در قالب سه گروه قیمتی **غذاهای کم هزینه** (مانند ساندویچ فلافل و برخی خوراک ها)، **غذاهای متوسط هزینه** (مانند پلو های هم ریز) و **غذاهای پر هزینه** (مانند چلو خورشت ها و چلو کباب ها) تعریف می گردد؛ که معمولاً حدود ۲۰ درصد قیمت تمام شده غذا می باشد.

قیمت غذای دانشجویان غیر ایرانی و دانشجویان سنواتی هم دو تا سه برابر دانشجویان عادی است.

وجه خرید غذای شما به صورت اعتباری از حساب تغذیه شما کسر می شود؛ لذا برای رزرو غذا **ابتدا باید حساب تغذیه خود را شارژ کنید** و برای این منظور می بایست از یک کارت بانکی استفاده نمایید. این کارت میتواند متعلق به شخص شما یا والدیتان و از هر بانکی باشد. برای شارژ حساب تغذیه

خود که اصطلاحاً **افزایش اعتبار** گفته می شود در سامانه تغذیه وارد گزینه پرداخت الکترونیکی شوید، مبلغ دلخواه را وارد و تأیید کنید؛ در درگاه بانکی شاپرک، شماره کارت بانکی، رمز دوم و دیگر اطلاعات لازم را وارد و در انتها دگمه پرداخت را بزنید...

- پیشنهاد می شود جهت رفاه خود، در ابتدای سال تحصیلی با توجه به روزهای حضور خود در دانشگاه و احتساب میانگین قیمت هر وعده غذا و در نظر گرفتن طول ۱۶ هفته ای هر نیمسال تحصیلی، مبلغ مورد نیاز جهت هزینه غذای خود در طی سال تحصیلی و یا حداقل یک نیمسال خود را محاسبه کرده و یک بار به اندازه کافی افزایش اعتبار دهید.

- قیمت ها در سامانه تغذیه بر اساس واحد پول رسمی کشور یعنی (ریال) است.
- مبلغ پیش فرض در صفحه پرداخت ۳۰۰۰۰۰ ریال است؛ شما می توانید هر مبلغ دلخواه را وارد و پرداخت کنید.
- سقف هر بار پرداخت در سامانه تغذیه ۵۰۰ هزار تومان است؛ مبالغ بیشتر را در چند مرتبه واریز کنید.
- اعداد را با صفحه کلید انگلیسی وارد کنید.

• فرصت رزرو غذا

فرصت رزرو غذای صبحانه، ناهار و شام هر روز تا ساعت ۱۲ روز قبل است. فرصت حذف غذای رزرو شده تا ساعت ۱۲ همان روز است.

توجه داشته باشید سامانه تغذیه از ساعت ۷ صبح تا ۱۱ شب در دسترس است و بعد از ساعت ۱۱ شب نمی توانید وارد سامانه شوید.

• محل و ساعت توزیع غذا

ناهار دانشجویان گرامی در محل سالن غذا خوری دانشگاه و شام دانشجویان ساکن خوابگاه نرجس در سالن غذاخوری دانشگاه و شام دانشجویان ساکن خوابگاه کوثر - در صورت تعریف رزرو در خوابگاه کوثر - در خوابگاه کوثر توزیع میگردد.

ساعت توزیع ناهار از ساعت ۱۱:۳۰ تا ۱۳ و شام از ساعت ۱۹:۰۰ تا ۲۰:۳۰ می باشد.

صبحانه به صورت سبد هفتگی تعریف شده است. به این صورت که در برنامه روزهای یکشنبه و دوشنبه هر هفته - اقلام صبحانه ای متنوعی شامل انواع پنیر، خامه، مربا و ... به قیمت های یارانه ای تعریف شده و دانشجویان گرامی می توانند با رزرو آن ، در همان روزهای یکشنبه یا دوشنبه برای دریافت اقلام صبحانه ای خود مراجعه نمایند.

توجه داشته باشید رزرو غذای دانشجویان گرامی فقط تا ساعات توزیع غذای اعلام شده معتبر میباشد و پس از ساعات مذکور، غذای موجود، متعلق به دانشگاه بوده و می تواند آن را به سایر متقاضیان غذا ارائه دهد.

• غذا در روزهای تعطیل

در روزهای پنجشنبه، جمعه و دیگر تعطیلات رسمی، غذا ارائه نمی گردد؛ لذا دانشجویانی که به دلیل بُعد مسافت و یا هر دلیل دیگر، این ایام در خوابگاه می مانند لازم است جهت تهیه غذا و ملزومات آشپزی خود تدارک لازم را ببینند.

• ماه مبارک رمضان

در ماه مبارک رمضان در هر روز به جای وعده های نهار و شام، وعده های سحری و افطار در برنامه تعریف می شود، و هر دو غذای تعریف شده در این وعده ها به طور همزمان حدود یک ساعت قبل از افطار توزیع می شود.

به علاوه در روزهای پنجشنبه و جمعه و دیگر تعطیلات رسمی این ماه نیز غذا ارائه می گردد.

• صورت حساب من/تراکنش ها

ممکن است در مواردی نسبت به عملکرد مالی حساب تغذیه خود دچار سؤال شوید. برای رفع هرگونه ابهام در این خصوص "تراکنش ها" را ببینید. با کمی دقت در تاریخ ها و عملکرد ها، پاسخ ابهامات خود را خواهید یافت.

• کارت تغذیه

تا سال ۱۴۰۲ تحویل غذای دانشجویان گرامی با کارت تغذیه و یا کد فراموشی انجام می شد؛ اما از سال تحصیلی ۱۴۰۳-۱۴۰۴ سامانه تغذیه دانشگاه به سیستم تشخیص چهره مجهز شده و تحویل غذا صرفاً با تشخیص چهره و بدون نیاز به کارت انجام می شود. در این روش هر دانشجو می بایست شخصا برای دریافت غذای خود مراجعه نماید.

• انتقال رزرو

ممکن است در مواردی نتوانید شخصا برای دریافت غذا به سلف مراجعه کنید؛ در این موارد میتوانید با استفاده از گزینه انتقال رزرو، غذای خود را به یکی از دوستانتان منتقل کنید تا ایشان غذای شما را بگیرند؛ برای انتقال رزرو نیاز به داشتن کد ملی و شماره دانشجویی دوستان دارید.

گزینه انتقال رزرو از ساعت ۱۰:۱۲ فعال می شود؛ و زودتر از آن مثلاً ساعت ۱۰ صبح کار نمی کند؛ به علاوه اینکه اگر غذای خود را گرفته باشید دیگر انتقال رزرو به شما فایده ای ندارد؛ پس اگر قرار است غذای دوستان را بگیرید صبر کنید تا او انتقال رزرو را انجام دهد و بعد برای گرفتن غذا مراجعه کنید. دیگر اینکه انتقال رزرو محدودیت دارد و حداکثر تا چهار مرتبه در ماه ممکن است.

• انتقال اعتبار

با گزینه انتقال اعتبار می توانید با ثبت مبلغ و شماره شناسایی (شماره دانشجویی مقصد) ، مبلغی از اعتبار موجود در حساب تغذیه خود را به حساب دوستانانتان منتقل کنید. سقف مبلغ قابل انتقال در هر بار ۱۰۰ هزار تومان است و مبالغ بیشتر را می توانید در چند نوبت انتقال دهید.

• چرا غذای من رزرو نمی شود؟

به دو دلیل ممکن است غذای شما رزرو نشود:

نخست: **چه روز و چه ساعتی** خواسته اید که غذا رزرو کنید؟ برای رزرو غذا تا ساعت ۱۲ ظهر روز قبل فرصت داشته اید و بعد از ساعت ۱۲ امکان رزرو یا پس دادن غذای فردا وجود ندارد... بعد از ساعت ۱۱ شب هم که اصلاً سامانه ما بالا نمی آید.

دوم: **بدهی حساب تغذیه** شما بیش از حد شده است و بایستی نخست حساب تغذیه خود را شارژ کنید.

البته به این ها می توان در دسترس نبودن سامانه به علت قطعی برق یا اینترنت دانشگاه را هم اضافه کرد. معمولاً چهارشنبه هر هفته برنامه غذایی هفته بعد در سامانه تغذیه تنظیم و فعال میشود؛ رزرو غذای خود را به لحظه آخر نیندازید.

• جریمه غذای نخورده

- با عنایت به هزینه بالای تهیه غذا، **در صورتیکه غذا رزرو کرده ولی نسبت به دریافت آن اقدام ننمایید** مابه التفاوت مبلغ پرداختی شما بابت رزرو غذا با مبلغ هزینه کرد دانشگاه برای تهیه غذای شما محاسبه و از حساب شما کسر می گردد؛ لذا پیشنهاد می شود چنانچه از حضور یا تمایل خود به استفاده از غذا اطمینان ندارید، غذا رزرو نکرده و یا در اولین فرصت برای پس دادن آن اقدام نمایید. **فرصت لغو غذای رزرو شده تا ساعت ۱۲ همان روز است.**

• اگر غذا رزرو نکردم ... ((غذای روز فروش))

اگر به هر دلیلی غذای ناهار را رزرو نکرده باشید می توانید از غذاهایی که قابلیت **((روز فروش))** دارند استفاده کنید؛ معمولاً غذاهای پلویی قابلیت روز فروش دارند، اما سایر غذاهای تعریف شده در خط پیتزا و ساندویچ به تعداد محدود قابلیت روز فروش دارند؛ روزفروش این غذا ها - **در صورت موجود بودن - از ساعت ۱۰:۱۲** در خط توزیع مربوطه فعال می شود و به طور اتوماتیک برای دانشجویانی که در صف ایستاده اند و رزرو ندارند ثبت می شود.

با این حال اگر مایل به دریافت سایر غذاها می باشید می بایست تا **یک ربع پس از پایان ساعت توزیع غذا** صبر نمایید که در این زمان و در صورت موجود بودن، روز فروش این غذا ها هم فعال می شود. **قیمت غذاهای روز فروش بین ۱۰ تا ۳۰ درصد بیشتر از قیمت رزرو عادی می باشد.**

• ظرف و قاشق و چنگال

- جهت صرف غذا در سالن غذا خوری دانشگاه لازم است که قاشق و چنگال همراه خود داشته باشید؛ و یا می توانید از بوفه سالن قاشق و چنگال یکبار مصرف تهیه کنید.
- به علاوه توجه داشته باشید **بردن سینی و دیگر ظروف توزیع غذا از سالن ممنوع و موجب ضمان و دین شرعی است و در صورت مشاهده مشمول ۱۰۰ هزار تومان جریمه می گردد.** لذا برای بردن غذا یا ظرف مناسب بیاورید و یا ظرف یکبار مصرف خریداری کنید.

• اگر اعتراض داشتیم؟

در دوران حضور شما در دانشگاه مواردی پیش می آید که نسبت به کیفیت خدمات یا غذای سلف انتقاد یا اعتراض داشته باشید؛ و می خواهید و حق دارید اعتراض خود را بیان و برای رفع مسئله پیگیری کنید؛ اگر یک روز - به هر دلیلی - غذای مامان، دلخواه شما نبود شما چکار می کنید؟ به مامان داد و بیداد و پرخاش می کنید؟! از مامان به اداره بهداشت شکایت می کنید؟! مسلماً نه. دانشگاه هم خانه دوم ما و شماست و همه شما دانشجویان عزیز، دختران ما هستید و هدف و وظیفه همه همکاران ما در واحد تغذیه این است که غذایی با کیفیت مناسب و با خدمات مناسب به شما ارائه دهیم، اما به هر حال هر از چند گاه به دلایل مختلف که اغلب خارج از اختیار ماست مشکلاتی در کار پیش می آید که ممکن است موجب نارضایتی شما شود؛ در همه این موارد توجه به دو نکته می تواند هم به بهتر شدن حال شما و هم به رفع مشکل کمک کند؛ و آن این که **اول بسنجید که مسئله در چه سطحی از اهمیت است؟ و بعد این که این مسئله ناشی از چه چیزی و مربوط به چه کسی است؟**

مواردی که به طور معمول ممکن است در سلف پیش بیاید شامل موارد زیر است :

- تأخیر در توزیع غذا
- کیفیت نامناسب غذا
- کیفیت نامناسب خدمات همکاران ما در توزیع غذا و یا نظافت سالن
- مشکلات سامانه تغذیه که اغلب ناشی از قطعی برق و اینترنت است.
- برخی موارد هست که هرچند مطلوب نیست اما تقصیر کسی هم نیست و خارج از اختیار ما و همکاران ما پیش می آید؛ مثلاً وقتی که ماشین حمل غذا در راه پنچر یا تصادف کرده ... و یا اینکه برق رفته و سرور دانشگاه از کار افتاده ... در این موارد چاره ای جز صبر نداریم.**
- غذا از موضوعاتی است که شاید بتوان گفت به تعداد افراد در آن سلیقه وجود دارد؛ و ممکن است همزمان یک یا چند نفر از یک غذا تعریف کنند و یک یا چند نفر دیگر نسبت آن اعتراض داشته باشند.
- از منظر کارشناسی، یک غذای خوب بایستی این ویژگیها را داشته باشد:**
- از مواد اولیه سالم و با کیفیت مناسب تهیه شده باشد.
- ترکیبات آن بجا و به اندازه باشد.
- به خوبی پخته شده باشد.
- بافت، طعم، بو و رنگ طبیعی مطلوب آن غذا را داشته باشد.

هر غذایی که این ویژگی ها را داشته باشد یک غذای قابل قبول است حتی اگر با دستپخت شما متفاوت باشد. جدای از این، آشپز هم مثل ما یک انسان است و ممکن است گاهی اشتباه کند؛ ممکن است یک روز نمک یا ادویه غذا را کم زده باشد، یا عجله کرده و خورشت را جا نیفتاده برداشته؛ یا حتی موی سرش توی غذا افتاده باشد ... این ها هرچند مطلوب نیست اما اگر یک رویه نباشد و فقط گاهی اتفاق بیفتد قابل اغماض و گذشت است؛ همانطور که در آشپزی مامان ها هم ممکن است پیش بیاید. پس در خصوص کیفیت غذا اول ببینیم آیا کیفیت این غذا واقعاً نامناسب است یا اینکه من این غذا را دوست ندارم؟ شاید حال من مساعد نیست و به غذا میل ندارم؛ و دیگر اینکه آیا این مشکل همیشگی است یا نه، این بار اتفاق افتاده؟ ...

میرسیم به اینکه انتقاد خود را به چه کسی منتقل کنیم؟ اصولاً در جامعه هر کسی وظیفه خود را دارد که بایستی پاسخگوی آن هم باشد؛ اما مثلاً اگر شما برای گرفتن شناسنامه خود به اداره ثبت احوال مراجعه کرده اید و کار شما انجام نشده دو حالت دارد: یا مشکل از نواقص مدارک شماست یا کارمند کوتاهی می کند. در اینجا شما موضوع را از چه راهی باید پیگیری کنید؟ قدر مسلم این است که این موضوع را به رئیس جمهور منتقل نمی کنید؛ چون فایده ای ندارد. دانشگاه هم همینطور است؛ مسائل را از راه درست آن پیگیری کنید.

سلسله مراتب کاری ما در دانشگاه به این ترتیب است:

۱ - همکاران خدماتی

۲ - مسؤل امور تغذیه

۳ - مدیر امور دانشجویی

۴ - معاون دانشجویی

نظافت و خدمات سالن و توزیع غذا با همکاران خدماتی ما در سلف است، اگر روی میزی کثیف بود؛ اگر سینی خوب شسته نشده بود؛ اگر نمکدان ها خالی بود؛ اگر غذایتان کم یا زیاد بود و خلاصه هر مشکلی در این خصوص بود آن را مستقیماً به این عزیزان منتقل کنید؛ مسائل دیگر را من در خدمت شما هستم؛ در هر یک از این رده ها که به نتیجه نرسیدید به رده بعدی بروید؛ مطمئن باشید که نیازی به مراجعه به معاون پیدا نمی کنید.

• پوشش در سلف

درست است که دانشگاه ما یک دانشگاه دخترانه است و همه شما عزیزان جای دختران ما هستید؛ اما به هر حال سالن غذاخوری دانشگاه یک محیط کاری اداری است که علاوه بر شما دانشجویان عزیز، افراد مختلف دیگری از رئیس و استاد و کارمند گرفته تا آشپز و پیمانکار و کارگر هم به آن مراجعه می کنند؛ از این رو شایسته است برای مراجعه به سالن غذاخوری لباس رسمی مناسب داشته باشید تا خدای نکرده به خاطر پوشش نامناسب سرافکنده نشوید.



با آرزوی روزها و ساعاتی پر بار و شاد برای شما در دانشگاه حضرت معصومه (س)



امور تغذیه - احتشامی

