

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



سازمان حج و زیارت

معاونت حج، عمره و عتبات

اداره کل فنی و امور کارکنان

شرح وظایف

عوامل اجرایی هتل عمره

۲

بهمن ماه ۱۳۸۹

فصل هشتم (شرح وظایف مسئول امور فرهنگی:

۱. توصیه‌ها

الف) عمومی:

- (۱) داشتن رفتار و گفتاری متناسب با مأموریت‌ها و شئون فرهنگی.
- (۲) آشنایی با جایگاه و منزلت مسئول امور فرهنگی و رعایت آن در همه دوره‌ی مأموریت.
- (۳) فراهم ساختن زمینه‌های لازم جهت رشد و اعتلای منزلت فرهنگی زائران.
- (۴) اتخاذ تدابیر و راهکارهای لازم برای هماهنگی و بکارگیری همه عوامل هتل برای اجرای فعالیت‌های فرهنگی و مأموریت‌های محوله.
- (۵) عدم دخالت در حوزه‌های غیر فرهنگی و امور مربوط به فعالیت دیگر عوامل خصوصاً روحانی و مدیر راهنما.
- (۶) ایجاد بستر مناسب برای مشارکت دیگران و حضور فعال در کارهای گروهی و اقدام براساس برنامه‌های از پیش طراحی شده (ابلاغی، مصوبه و ...).
- (۷) تقید در نظم و انضباط، برنامه‌ریزی، هماهنگی و همکاری لازم با دیگر عوامل.
- (۸) پرهیز از فرصت‌سوزی و سرگرمی به امور بی‌ثمر و دعوت دیگران به بهره‌گیری مناسب از فرصت‌ها.
- (۹) جدیت در برگزاری شورای فرهنگی هتل و اتخاذ تصمیمات با نظر جمع.
- (۱۰) حسن معاشرت و ارتباط صمیمی با همه عوامل و زائران.
- (۱۱) صمیمیت و حسن تعامل با روحانی کاروان، مدیر و معاون ثابت هتل، مدیر راهنمای کاروان و عوامل اجرایی هتل.
- (۱۲) محبت و دلسوزی نسبت به زائران و دستگیری و مساعدت از آنان در صورت امکان.
- (۱۳) اخلاص، پاکی و توکل در همه لحظات خصوصاً در دوران مأموریت.
- (۱۴) خستگی ناپذیری و با انگیزه بودن در دوران مأموریت و پرهیز از کسالت و کاهلی و بی‌حوصلگی.
- (۱۵) شناخت عربستان و محیط مأموریت مخصوصاً مکه و مدینه.
- (۱۶) آشنایی اجمالی با وهابیت و تفکیک آن از اهل سنت.
- (۱۷) پرهیز از سیاست‌زدگی و اعمال سلیقه‌های شخصی در کارهای فرهنگی.

۱۸) دوری و اجتناب از طرح مسائل تفرقه‌انگیز بین مسلمین.

۱۹) سعه‌صدر، حوصله، صبر و بردباری در تمامی دوران مأموریت.

ب) امنیتی:

۱) از یادداشت کردن مسائل مهم و دارای کد (طبقه‌بندی) خودداری شود.

۲) در صورت مشاهده هرگونه اقدام و عملکرد غیر عادی از سوی عوامل بیگانه، مراتب را به حراست بعثه اطلاع داده شود.

۳) به جز کارت شناسائی کاروان، از همراه داشتن کارت شناسائی و سایر مدارک هویتی در طول سفر خودداری شود.

۴) تمامی مراحل مربوط به سفر خارجی با روش‌های قانونی و رسمی پیگیری شود. (تخطی از این امر موجب گرفتار شدن در الزامات قانونی هر دو کشور مبدأ و مقصد خواهد شد).

۵) جهت آشنایی با کشور مقصد، از کتاب‌هایی که جهت آشنایی با کشور مقصد تألیف شده استفاده گردد.

۶) هنگام اقامت در هتل و دیگر اماکن فرض را بر این است که در اتاق محل استقرار میکروفون نصب شده، و تلفن (ثابت، همراه) کنترل و شنود می‌شود.

۷) از افراد خانواده درخواست شود که هنگام تماس تلفنی، از ذکر مسائل اداری خودداری نمایند.

۸) با توجه به این که افسران اطلاعاتی، پلیس و عوامل آنها به زبان‌های مختلف آشنا می‌باشند، باید مراقب اظهارات خود بود.

۹) با توجه به اینکه عکس‌برداری و فیلم‌برداری از اماکن ممنوعه، جاسوسی و جرم تلقی می‌شود، از این عمل خودداری شود.

۱۰) از رفتاری که برای عوامل امر به معروف یا پلیس سعودی ممکن است ایجاد شبهه کند و شرایط تصنعی به میل خود ایجاد نماید، پرهیز شود.

۱۱) در صورت مفقود شدن گذرنامه یا مدارک هویتی و یا اسناد سازمانی و یا وقوع حوادث دیگر، بلافاصله موضوع به حراست بعثه اطلاع داده شود.

۱۲) از قوانین کشور مقصد، مقررات داخلی و محلی و هنجارهای حاکم بر روابط افراد، در شهر محل اقامت کسب اطلاع شود، چرا که ممکن است عملی که به نظر عادی است ولی در بعضی شهرها و کشورها ممنوع و غیر قابل قبول باشد.

۱۳) هنگام ورود به کشور میزبان و استقرار در هتل بلافاصله آدرس و شماره تلفن محل اقامت به خانواده و همکاران در ایران اطلاع داده شود.

۱۴) در صورت دستگیری توسط عوامل امر به معروف یا پلیس، با حفظ خونسردی به دقت به سؤالات آنها پاسخ داده شود و از تهدیدات احتمالی آنها اعم از زندان و یا اخراج (دیپورت) هراس نداشته و تقاضا شود که نماینده بعثه یا سفارت حضور یابد و از امضای متون نا آشنا و غیر مفهوم خودداری گردد.

۱۵) هنگام عبور از باجه‌های کنترل گذرنامه به مهر ورود و خروج و نیز تاریخ‌هایی که در گذرنامه ثبت می‌شود توجه گردد و در صورت وجود اشکال، موضوع را به سرعت پیگیری شود.

۱۶) گاو صندوق‌های پذیرش هتل‌ها و داخل اطاق‌ها قابل اعتماد برای اسناد و مدارک نیستند، از نگه داشتن اسناد هنگام عدم حضور در اطاق و هتل خودداری شود.

۱۷) در پایان هر سفر یا مأموریت اتفاقات مبهم و مشکوک با حراست بعثه در میان گذاشته شود.

۱۸) از نزدیک شدن به صحنه‌های تصادف، درگیری، تجمع و موارد مشابه و غیر مربوط به زائران ایرانی جداً خودداری شود.

۱۹) هرگز از نواحی و مناطق خلوت و دور افتاده رفت و آمد نشود و در شب از تنها بیرون رفتن پرهیز گردد.

۲۰) در هنگام سفر تلاش شود ضمن پرهیز از تقلید آداب و رسوم آن کشور به فرهنگ بومی مردم احترام گذاشته شود.

۲۱) از پذیرفتن هرگونه بسته توسط اشخاص ناشناس و به هر بهانه‌ای از جمله رساندن به افراد دیگر، خودداری گردد.

۲. شرح وظایف:

الف) قبل از سفر

۱) مطالعه برنامه‌های فرهنگی و شرح وظایف مسئولین امور فرهنگی و آشنایی کامل با آنها و رفع شبهات از طریق پرسش از اداره امور مسئولین فرهنگی.

۲) اتخاذ تدابیر لازم جهت اعزام برای دوره‌ی تعیین شده (اخذ یا تمدید گذرنامه، مرخصی، جابجایی وظایف و مسئولیت‌های سازمانی خود).

۳) دریافت حکم مأموریت.

- (۴) تماس و ارتباط با مدیر ثابت.
- (۵) حضور در جلسات ویژه با مدیر ثابت و دیگر عوامل جهت معارفه و برنامه‌ریزی.
- (۶) حضور در کارگاه توجیهی اعزام عوامل ثابت.
- (۷) دریافت بسته وسایل و محصولات فرهنگی و کارت شناسایی مسئول امور فرهنگی.
- (۸) دریافت لباس فرم از مدیر ثابت.
- (۹) آشنایی با اصول و مبانی مدیریت بحران و راهکارها.
- (۱۰) تهیه و تدارک وسایل، ابزار و مواد فرهنگی مورد نیاز.
- (۱۱) جمع‌آوری اطلاعات لازم و ذخیره آنها در لپ‌تاپ یا فلش.

ب) حین سفر

۱) وظایف عمومی مسئولین فرهنگی:

- (۱,۱) اجرای برنامه‌های فرهنگی هتل‌ها برابر دفترچه برنامه فرهنگی عمره.
- (۲,۱) هماهنگی بین هتل با بعثه در فعالیتهای فرهنگی و اطلاع‌رسانی در مورد مجالس و مراسم بعثه.
- (۳,۱) هماهنگی و ساماندهی فعالیتهای فرهنگی کاروانهای مستقر در هتل.
- (۴,۱) اطلاع‌رسانی به موقع به کاروانها پیرامون برنامه‌ها و مراسم عمومی هتل.
- (۵,۱) ارائه گزارش دوره‌ای و مرتب به مدیر ثابت و نماینده معاونت آموزش و پژوهش بعثه در مکه و مدینه.
- (۶,۱) اطلاع‌رسانی در مورد جلسات شورای فرهنگی هتل به اعضا.
- (۷,۱) هماهنگی با روحانیون برای حضور به موقع در نوبتهای پاسخگویی به سؤالات شرعی.
- (۸,۱) همکاری با روحانیون کاروانها در تنظیم جلسات پرسش و پاسخ.
- (۹,۱) ایجاد ایستگاههای فرهنگی.
- (۱۰,۱) تأمین محصولات فرهنگی مورد نیاز در اتاق‌ها از طریق نمایندگی معاونت.

(۲) وظایف برنامه‌ای:

(۱,۲) اعلام حضور در بعثه به نماینده معاونت آموزش و پژوهش.

(۲,۲) استقرار در هتل محل مأموریت.

(۳,۲) حضور در جلسات:

(۱,۳,۲) جلسات هفتگی مسئولین فرهنگی بعثه (تکمیل فرم مربوطه و ارائه گزارش هفتگی منظم و مستمر از

جلسات و فعالیت‌های فرهنگی هتل به نماینده معاونت آموزش و پژوهش).

(۲,۳,۲) جلسات شورای فرهنگی هتل به عنوان دبیر جلسه:

مسئول فرهنگی به عنوان دبیر جلسات شورای فرهنگی هتل وظایف ذیل را به عهده دارد:

(۱,۲,۳,۲) تعیین دستور جلسه شورای فرهنگی هتل (طرح معضلات و ناهنجاری‌های فرهنگی موجود در

هتل، به صورت مستند و ارائه راهکارهای پیشنهادی).

(۲,۲,۳,۲) ارسال صورت جلسات به اعضاء شورا.

(۳,۲,۳,۲) پی‌گیری مصوبات شورا.

(۴,۲,۳,۲) اطلاع‌رسانی به اعضاء در خصوص زمان، مکان و دستور جلسه شورا.

(۵,۲,۳,۲) تهیه و ارائه مستندات مورد نیاز در هر جلسه متناسب با موضوع و دستور جلسه.

(۳,۳,۲) جلسات شورای منطقه‌ای.

(۴,۳,۲) جلسات هماهنگی عوامل اجرایی هتل مربوطه.

(۴,۲) اطلاع‌رسانی و تبلیغات:

(۱,۴,۲) اطلاع‌رسانی برنامه‌های ابلاغی از طرف بعثه از قبیل: جلسات انس و معرفت و جلسات ویژه بانوان.

۲,۴,۲) اطلاع‌رسانی نسبت به برگزاری مراسم‌های سخنرانی، نشست، پرسش و پاسخ، ادعیه و ... در داخل یا خارج هتل از طریق شفاهی به زائران در سالن غذاخوری، پلاکارد، اطلاعیه، بنر و

۳,۴,۲) اطلاع‌رسانی به زائران در زمینه شناسایی و معرفی افراد توانمند در موضوع فعالیت‌های فرهنگی در هتل و معرفی به رابط فرهنگی جهت استفاده از توانمندیها.

۴,۴,۲) اطلاع‌رسانی به زائران در زمینه اختصاص روزهای حضور در مدینه و مکه به حضرات معصومین (ع).

۵,۴,۲) اطلاع‌رسانی به زائران در خصوص برگزاری یادمان شهیدا.

۶,۴,۲) اطلاع‌رسانی به زائران نسبت به کتابخانه هتل، لیست کتب و منابع موجود و نحوه استفاده از آنها.

۷,۴,۲) اطلاع‌رسانی به زائران نسبت به مسابقات (موضوع، زمان، مخاطب).

۸,۴,۲) اطلاع‌رسانی به زائران نسبت به ایستگاه‌های فرهنگی.

۹,۴,۲) اطلاع‌رسانی به زائران نسبت به شبکه زائر (در صورت فعال بودن در هتل مربوطه).

۱۰,۴,۲) اطلاع‌رسانی به زائران نسبت به مسائل داخلی هتل از جمله عدم نگهداری اشیاء قیمتی و وجوه نقدی نزد خود و تحویل آنها به مسئول ذیربط.

۱۱,۴,۲) استفاده از اقلام تبلیغی (مقالات، خاطرات، آثار هنری و محصولات فرهنگی) تهیه شده از ناحیه عوامل ثابت یا کاروانها در تبلیغات داخل هتلها.

۱۲,۴,۲) پوشش و فضاسازی فرهنگی نسبت به استفاده مناسب از فضای هتل.

۱,۱۲,۴,۲) نصب تراکت آیات و روایات پیرامون (قرآن، اخلاق، عمره مفرده، توبه، حجاب، معاشرت، مناسبت-

های ملی، مذهبی و ...).

۲،۴،۱۲) نصب تصاویر شهدا در یادمان شهدا و مکانهای مناسب (در صورت امکان).

۲،۴،۱۲) نصب و جمع‌آوری به موقع اطلاعیه‌های مناسبها.

۲،۴،۱۲) نصب بنرهای مربوط به نقشه‌های بقیع و حرم، هنگام تشریح و توضیح اماکن.

۲،۴،۱۲) تزئین با بنر، پوستر و تراکت‌های فرهنگی تبلیغی و یا تعویض منظم آنها بر اساس ورود و

خروج کاروانها.

۲،۴،۱۲) تهیه و اطلاع‌رسانی با پوستر و تراکت جهت تعیین محل پاسخ‌گویی مسائل شرعی روحانیون در

لابی هتل.

۵،۲) برپایی مراسم:

۲،۵،۱) برپایی مراسم در اعیاد و ایام سوگواری اهل بیت علیهم السلام و مناسبت‌های ملی.

۲،۵،۲) مراسم استقبال از کاروان‌ها و اجرای برنامه.

۲،۵،۳) مراسم پیمان (در مکه و مدینه).

۲،۵،۴) مراسم محفل انس با قرآن در هتل.

۲،۵،۵) مراسم وداع از کاروانها و اجرای برنامه.

۲،۵،۶) مراسم دعای کمیل و ندبه و سایر ادعیه با هماهنگی شورای فرهنگی هتل.

۲،۵،۷) مراسم دعای فرزندان برای والدین از صحیفه سجادیه (در صورت فراهم بودن شرایط).

۲،۵،۸) مراسم شکرگزاری (قرائت دعای شاکرین از مفاتیح الجنان).

۹,۵,۲) مراسم ویژه جشن تکلیف (در مدینه منوره).

۱۰,۵,۲) مراسم پیوند آسمانی جشن ازدواج (در مکه مکرمه).

۱۱,۵,۲) جلسات انس و معرفت.

۱۲,۵,۲) جلسات ویژه بانوان (در مدینه منوره).

۱۳,۵,۲) برپایی و تشکیل جلسات بحث و گفتگو و پرسش و پاسخ برای فرهیختگان، اساتید و نخبگان علمی و اجتماعی (خواص) در بعثه.

۱۴,۵,۲) پیگیری نسبت به آماده بودن محل تشکیل مراسم و جلسات (از لحاظ فرش، نور، صوت و ...).

۶,۲) اقدامات لازم جهت تشکیل جلسات تعریف شده بعثه:

۱,۶,۲) شناسایی و معرفی شخصیت‌های علمی فرهنگی - سیاسی اجتماعی و فرهیختگان مورد اعتماد به

شورای فرهنگی هتل جهت سخنرانی، مداحی، قرائت قرآن و سایر فعالیتهای فرهنگی در مراسم‌ها.

۲,۶,۲) برآورد شرکت‌کنندگان در مراسم و اتخاذ تمهیدات و تدارکات لازم جهت پذیرایی مراسم.

۳,۶,۲) تعیین مسئول مراسم، مجری و سایر عوامل لازم و دادن تذکرات لازم پیرامون نظم مجلس، رعایت

سکوت و خاموش نمودن تلفن همراه.

۴,۶,۲) اتخاذ تدابیر و هماهنگی نسبت به پذیرایی مناسب و شایسته در زمان مقتضی.

۵,۶,۲) تنظیم و توزیع برگه‌های نظرسنجی از زائران درباره برنامه‌های فرهنگی.

۷,۲) برگزاری مسابقات:

۱,۷,۲) برگزاری مسابقات قرآنی (از قبیل ختم قرآن، حفظ سور و آیات، درک معارف و مفاهیم و برگزاری

مسابقات دیگر مانند عترت‌شناسی، حفظ حدیث، کتابخوانی و ...).

۲,۷,۲) برگزاری مسابقات مناسبی (براساس جزوات اداره محصولات فرهنگی).

۲,۷,۳) برگزاری مسابقات موضوعی (معارفی، احکام عمومی، ویژه عمره مفرده، اماکن، نقاشی برای کودکان و نوجوانان و ...).

۲,۷,۴) برگزاری مسابقه شفاهی برگرفته از سخنان سخنران جلسه با هماهنگی وی.

۲,۸,۸) تهیه و به کارگیری امکانات، محصولات و منابع فرهنگی:

۲,۸,۱) دریافت محصولات و لوازم فرهنگی از بعثه به تعداد مورد نیاز.

۲,۸,۲) دریافت اقلام تبلیغاتی از بعثه و بهره‌گیری از آنها در هتل.

۲,۸,۳) تهیه کتابهای ادعیه و مرتبط با عمره با هماهنگی بعثه جهت تجهیز کتابخانه هتل.

۲,۸,۴) جمع‌آوری و تحویل کتب غیر قابل استفاده و مندرس و توزیعی به بعثه.

۲,۸,۵) تهیه تجهیزات مورد نیاز منابع الکترونیکی به صورت بلوتوث و سی‌دی.

۲,۸,۶) تهیه و آماده نمودن سیستم صوتی مناسب در جلسات.

۲,۸,۷) تهیه وسایل و ابزارهای فرهنگی لازم جهت انجام برنامه‌های فرهنگی مصوب خصوصاً خطاطی برای

علاقه‌مندان و وسایل نقاشی برای کودکان و فضای مناسب برگزاری آنها.

۲,۹,۹) امور رسانه‌های تصویری:

۲,۹,۱) کنترل شبکه‌های تلویزیونی اتاق‌ها براساس دستورالعمل ابلاغی.

۲,۹,۲) تنظیم و ارائه منظم پخش برنامه‌های شبکه زائر و تشویق زائران به استفاده از برنامه‌های این شبکه (در

صورت فعال بودن هتل).

(۱۰,۲) تهیه و ارائه گزارشهای مختلف:

(۱,۱۰,۲) جمع‌آوری نقاط ضعف و قوت کاروان‌های قبل و ارائه آنها در شورای فرهنگی هتل به منظور برنامه‌ریزی و ارتقای سطح فرهنگی زائران در کاروان‌های بعد.

(۲,۱۰,۲) تهیه گزارش فعالیت‌های فرهنگی هفتگی هتل و ارائه به بعثه.

(۳,۱۰,۲) ارائه گزارش‌های هفتگی از برگزاری جلسات شورای فرهنگی هتل و مصوبات آن به بعثه.

(۴,۱۰,۲) تهیه و جمع‌آوری اسناد گزارش مأموریت فرهنگی به اداره امور مسئولین فرهنگی.

(۵,۱۰,۲) ارائه طرح‌ها و پیشنهادات فعالیت فرهنگی جدید و اعلام نیاز محصولات فرهنگی مکتوب و دیجیتال به اداره مسئولین فرهنگی.

(۶,۱۰,۲) تکمیل فرم‌های درخواستی از طرف مسئولین بعثه و ستاد عمره.

(۷,۱۰,۲) تکمیل دفترچه گزارش مأموریت به صورت هفتگی به انضمام مستندات مربوطه.

(۸,۱۰,۲) تهیه گزارش کامل از مأموریت و ارائه به اداره امور مسئولین فرهنگی.

(۹,۱۰,۲) انتقال دغدغه‌ها و مشکلات مطرح شده از طرف زائران و عوامل کاروان‌ها با هماهنگی مدیر ثابت به بعثه.

(۱۱,۲) سایر فعالیتهای برنامه‌ای:

(۱,۱۱,۲) تلاش در جهت ایجاد فضای معنوی و مراقبت نسبت به رفتارهای ناهنجار احتمالی و انتقال آن به روحانی کاروان.

۲،۱۱،۲) تشویق و ترغیب و اتخاذ تدابیر لازم نسبت به امور بانوان و به ویژه رعایت حجاب.

۳،۱۱،۲) تشویق و ترغیب زائران جهت شرکت باشکوه در مراسم و جلسات.

۴،۱۱،۲) تشویق و ترغیب زائران به اهداء نمودن لوازم و منابع فرهنگی همراه (خصوصاً کتاب) به کتابخانه هتل.

۵،۱۱،۲) تشویق و ترغیب زائران به شرکت در برنامه‌های ختم قرآن، صلوات و جزءخوانی.

۶،۱۱،۲) تشویق نوجوانان و دانش‌آموزان حاضر در هتل به خاطره نویسی و توزیع دفترچه‌ها و فرم‌های مربوط بین آنان در بدو ورود.

۷،۱۱،۲) کنترل و یادآوری نسبت به قرار دادن قرآن و سجاده در اطاق‌ها و بررسی نصب نشانه جهت قبله در اطاق‌ها.

۸،۱۱،۲) ایجاد زمینه مراجعه زائران به کتابخانه در تمام اوقات شبانه روز و اتخاذ تدابیر لازم.

۹،۱۱،۲) توجه دادن به زائران در اجتناب و دوری از کارهای مورد وهن مذهب تشیع.

۳) وظایف و برنامه ریزی

۱،۳) برنامه‌ریزی جهت تحقق برنامه‌های فرهنگی مصوب.

۱،۱،۳) تهیه و تدارک امکانات مورد نیاز جلسه کاروان‌ها.

۲،۱،۳) آماده‌سازی، ساماندهی و کنترل نهایی سالن اجتماعات نیم ساعت قبل از شروع جلسه و کنترل اموری مانند روشن بودن کولر و کافی بودن تعداد صندلی یا فرش و ... با هماهنگی مدیر ثابت و کمک و همیاری سایر عوامل اجرایی.

۳،۱،۳) پخش نوار یا سی‌دی مداحی قبل از شروع جلسات در سالن اجتماعات جهت آماده‌شدن جلسه با رعایت حال زائران.

۴،۱،۳) هماهنگی با شخصیت‌ها و دعوت از ایشان در برنامه‌های فرهنگی هتل.

۵،۱،۳) تنظیم جلسات آموزشی کاروان‌ها و جلوگیری از تداخل آنها.

۶،۱،۳) تنظیم شیفت پاسخگویی روحانیون کاروان‌ها به مسائل شرعی، پیگیری و یادآوری‌های لازم.

۷،۱،۳) یادآوری به مداحان یا گروه‌های سرود و در صورت نیاز ملاحظه و نظارت بر اشعار و متن‌های همراه

مداحان کاروان‌ها با هماهنگی روحانی کاروان‌ها و یا سایر مراجع ذیصلاح مانند نماینده بعثه.

۸،۱،۳) هماهنگی لازم جهت شرکت هرچه باشکوه‌تر زائران در مراسم اعلان شده بعثه به مناسبت اعیاد و ایام

سوگواری و مناسبت‌های ملی.

۹،۱،۳) هماهنگی و سازماندهی و تنظیم بازدیدهای ویژه در مدینه و مکه.

۱۰،۱،۳) اهتمام و پیگیری حل مشکلات فرهنگی زائران و یادآوری موارد مرتبط به مدیر و عوامل مربوط.

۱۱،۱،۳) برنامه‌ریزی جهت ارائه محصولات فرهنگی تولید شده توسط بعثه در عربستان به زائران ایرانی.

۱۲،۱،۳) هماهنگی و برنامه‌ریزی با مدیر ثابت جهت تحویل اقلام تبلیغی (مقالات، خاطرات، آثار هنری و

محصولات فرهنگی) تهیه شده از ناحیه عوامل ثابت یا کاروان‌ها و استفاده شایسته از آنها در تبلیغات داخل

هتل‌ها.

۲،۳) هماهنگی و ارتباطات:

۱،۲،۳) هماهنگی کامل با مدیر ثابت و اعلام آمادگی جهت همکاری کامل.

۲،۲،۳) تعامل و هماهنگی با روحانی کاروان‌ها قبل از طرح مسائل در جلسات.

۳،۲،۳) تعامل و همفکری با مدیر ثابت و مدیر راهنما.

۴،۲،۳) شناسایی افراد ویژه کاروان‌ها و دعوت از آنان جهت به کارگیری در فعالیت‌های فرهنگی و ... هتل.

۵،۲،۳) هماهنگی لازم با سخنران و مداح و قاری در کاروان‌ها یا عوامل ثابت برای مراسم.

۳،۳) ایجاد و اداره ایستگاه‌های فرهنگی:

۱،۳،۳) ایستگاه بلوتوث.

(۲,۳,۳) یادمان شهدا.

(۳,۳,۳) ایستگاه خاطره نویسی.

(۴,۳,۳) ایستگاه دل‌نوشته.

(۵,۳,۳) کتابخانه و کتابخانه دیجیتال.

(۴,۳) پیش‌بینی و برآورد امکانات و هزینه‌ها:

(۱,۴,۳) برآورد سقف شرکت‌کنندگان و تدارک پذیرایی لازم.

(۲,۴,۳) برآورد و تأمین امکانات صوتی و تصویری مورد نیاز برای جلسات.

(۳,۴,۳) پیش‌بینی و برآورد ریالی جوایز مورد نیاز.

(۴,۴,۳) برآورد و هماهنگی‌های لازم در خصوص حضور فیلم‌بردار و مسئول صوت و ضبط برنامه و ارائه فیلم و

عکس مراسم به زائرین و پی‌گیری به موقع آنان در مراسم.

(۵,۳) تهیه و تأمین امکانات:

(۱,۵,۳) تهیه وسایل مورد نیاز جشن مثل ریسه و چراغ و ... و نصب آنها.

(۲,۵,۳) تهیه وسایل مورد نیاز جهت اجرای مسابقات.

(۳,۵,۳) مشارکت دادن افراد خیر و برنامه‌ریزی جهت انجام فعالیت‌های فرهنگی با هماهنگی شورای فرهنگی از

آنان.

(۴,۵,۳) تهیه اقلام پیشنهادی به عنوان جایزه.

(۶,۳) اهداء جوایز و لوح تقدیر:

(۱,۶,۳) اهداء جوایز به کودکان جهت تشویق و ترغیب به امور دینی، اعتقادی و فرهنگی.

(۲,۶,۳) اهداء جوایز به کودکان شرکت‌کننده در مسابقه نقاشی.

(۳,۶,۳) اهداء جوایز به ممتازین در مسابقات.

ج) بعد از سفر

۱) اقدامات برای پایان مأموریت در عربستان

۱,۱) آماده سازی و مرتب نمودن و تحویل دادن وسایل و اقلام در اختیار به گروه بعدی.

۲,۱) تحویل لیست و اقلام فرهنگی هر دوره به مسئول امور فرهنگی اعزامی دوره بعد و به بعثه در دوره آخر.

۳,۱) توجیه مسئول امور فرهنگی دوره بعد و ارائه اطلاعات مورد نیاز به وی.

۴,۱) تهیه رونوشتی از لیست اقلام، محصولات و امکانات و ارائه آن به نمایندگی معاونت در بعثه.

۵,۱) فعالیت‌های لازم جهت تسویه حسابها.

۶,۱) انجام فعالیت‌های لازم جهت دریافت تأیید پایان مأموریت و مراجعه به ستاد عمره.

۲) اقدامات پایان مأموریت در ایران:

۱,۲) اعلام مراجعات و پایان مأموریت در ایران به اداره رابطین فرهنگی.

۲,۲) پرکردن دفترچه گزارش و الصاق و انضمام مستندات مربوطه.

۳,۲) تحویل گزارش فعالیت و اسناد و مدارک آن به مسئول امور فرهنگی بعثه مقام معظم رهبری در مکه و

مدینه.

فصل نهم (امنیت سفر (ویژه مدیران و عوامل ثابت هتل):

تشرف به بیت الله الحرام و توفیق خدمتگزاری زائرین حرمین شریفین و قبور ائمه مظلوم بقیع : افتخاری است که خداوند نصیب نموده است و شما بعنوان خدمتگزاران زائرین به سرزمین وحی دعوت شده‌اید در این دعوت شما عزیزان در یک کشور بیگانه با آداب و فرهنگهای مختلف و خطرات احتمالی مواجه هستید. بنابراین هرگونه اتفاق و حادثه را سهل و کوچک نشمرده و حراست را بعنوان مشاور امین در جهت پیشگیری از مشکلات و تبعات بعدی در جریان بگذارید جزوه پیوست در راستای تأمین امنیت سفر تهیه شده که امیدواریم با توجه و عمل به مفاد آن آرامش خاطر و امنیت کاملی در سفر داشته باشید.

(۱) مدیران محترم در انتخاب و بکارگیری عوامل خود دقت کافی را داشته باشند زیرا عملکرد مثبت یا منفی عوامل در نحوه خدمت رسانی به زائرین و ارزشیابی عملکرد مدیران تاثیر مستقیم دارد.

(۲) زائرین محترم، عوامل و کارکنان هتل را به عنوان نمایندگان جمهوری اسلامی ایران و سازمان حج و زیارت تلقی می‌نمایند لذا ضرورت دارد مدیران محترم ضمن رعایت شئون اسلامی در گفتار، رفتار، ظواهر مذهبی و پوشش اسلامی، عوامل خود را مقید به حفظ این موازین نمایند.

(۳) نظر به ضرورت توجه جدی به وحدت ملی و انسجام اسلامی، لازم است مدیران محترم بعنوان عامل این موضوع از هرگونه بحث و جدال در خصوص طرح مواردی که موجب تنش و اختلافات مذهبی گردد جداً اجتناب نموده و عوامل خود را مقید به رعایت آن نمایند.

(۴) در صورت هر گونه انتقاد و اعتراض زائرین، انتظار می‌رود با سعه صدر و حل مشکلات زائرین و تحمل در مقابل اعتراضات، از هر گونه عکس العمل نامناسب پرهیز و از تنش و درگیری در محیط جلوگیری بعمل آید و از بیان مطالبی که موجب تحریک معترضین می‌گردد جداً خودداری گردد و در صورت ضرورت مراتب را به ستاد و حراست گزارش نماید.

(۵) مدیران محترم ثابت پیش‌بینی لازم را جهت جلوگیری از بروز اتفاقات و حوادث احتمالی (خرابی ساختمان، آتش سوزی، اعتراضات و...) نموده و قبل از بروز بحران مراتب را به ستاد و حراست گزارش نمایند.

۶) ضرورت دارد مدیر ثابت نسبت به شناسایی افرادی که کلید (اتاقها، صندوق امانات و دربهای ورودی) را در اختیار دارند اقدام و نسبت به صلاحیت و حرکات و سکنات آنها اطمینان حاصل نمایند. قابل ذکر است در سالهای گذشته چند فقره سرقت وجوه زائرین از صندوق امانات گزارش گردیده که پس از بررسی صحت آن به اثبات رسیده است.

۷) توصیه می‌گردد در زمان استقرار در هتل نسبت به بازدید راهها و معابر قابل نفوذ احتمالی افراد بیگانه و سارقین اقدامات پیشگیرانه لازم بعمل آید.

۸) برای شناسایی عوامل بومی و جلوگیری از ورود افراد بیگانه با مدیران بومی هتل هماهنگی شود که عوامل بومی موظف به استفاده از لباس متحدالشکل و کارت شناسایی شوند و از تردد افراد متفرقه و ناشناس جلوگیری بعمل آید.

۹) مدیران محترم ثابت موظف به گماردن فردی از عوامل برای کنترل نوبتی ورود و خروج و کنترل طبقاتی که در اختیار زائرین ایرانی قرار دارد می‌باشند.

۱۰) هنگام ورود بار زائرین یکی از عوامل به عنوان نگهبان گمارده شود تا بر تخلیه کامل و انتقال آنها به درب اتاق زائرین نظارت کامل داشته باشد. از رها نمودن ساکها و قرار دادن بار زائرین در محیطهای قابل دسترس افراد بیگانه و سارقین جداً پرهیز نمایید.

۱۱) به جهت رفت و آمد عوامل بومی به اتاقها قبل از ورود زائرین از قرار دادن ساکها و کالای زائرین در داخل اتاقها پرهیز نمایید و ساکهای زائرین را داخل سالن و جلوی درب اتاق آنها قرار دهید.

۱۲) به محض ورود زائرین، تاکید فرمایید نسبت به تحویل اشیاء قیمتی و وجوه نقد خود به صندوق امانات اقدام نمایند. از نگهداری وجوه نقد و قیمتی در داخل اتاق جداً خودداری فرمایند. به زائرین تأکید فرمائید بیمه هیچگونه تعهدی نسبت به سرقت و یا مفقود شدن وجوه نقد، طلا و جواهرات ندارد.

۱۳) در صورت سرقت و یا مفقود شدن اموال زائرین کتباً مراتب به ستاد و حراست گزارش گردد و در صورت لزوم با هماهنگی امداد پیگیری ستاد نسبت به تنظیم شکایت با حضور زائر در پاسگاه پلیس اقدام فرمایید.

۱۴) با توجه به اشراف و تسلط عوامل بیگانه بر سیستمهای ارتباطی و مخابراتی، در مذاکرات و صحبتها دقت لازم را داشته باشید، از بیان مطالب و گفتگوهای خصوصی و محرمانه بوسیله تلفن جداً خودداری نموده و عوامل خود را نیز در این خصوص توجیه فرمایید.

- ۱۵) در صورت مشاهده هرگونه ارتباطات مشکوک (اعم از : اخلاقی، سیاسی، امنیتی و...) در بین زائرین، مدیران راهنما، معاونین، عوامل ایرانی و بیگانه مراتب در اسرع وقت به حراست گزارش شود
- ۱۶) از قبول هرگونه هدایا و بسته‌های مشکوک و نگهداری آن در محل کار جداً پرهیز و در صورت مشاهده، مراتب را به حراست گزارش فرمائید.
- ۱۷) در صورت غیبت غیرمعارف و رفتار و کردار و ترندهای مشکوک زائر و عوامل و عدم استفاده از امکانات و خدمات هتل که حالت عادی نداشته باشد مراتب با قید فوریت به حراست و ستاد گزارش گردد.
- ۱۸) در صورت بروز هرگونه مشکلی برای زائرین (از قبیل تصادف، گم شدن و دستگیری) مراتب با قید فوریت به ستاد مناطق، حراست و امداد و پیگیری ستاد گزارش گردد.
- ۱۹) از برقراری هر گونه ارتباطات غیرمعارف با عوامل بیگانه به ویژه مدیران و عوامل بومی هتل و کسبه که موجب ظن سیستم می‌گردد. از جمله اخذ هر گونه هدایا و حضور عوامل ایرانی در مراسم خصوصی جداً پرهیز نمائید.
- ۲۰) برقراری ارتباط با افراد بیگانه ممنوع بوده و در صورت اطلاع، پلیس سعودی با متخلفین برخورد می‌نماید فلذا از ورود افراد بیگانه و پذیرش زائر بدون هماهنگی با ستاد پرهیز نمایید.
- ۲۱) با عنایت به اینکه توزیع کتب و نوار از سوی افراد ناشناس در بین زائرین ممنوع می‌باشد مدیران ثابت موظفند از توزیع و قبول هرگونه کتب و نشریات و نوارهای خارج از سیستم بعثه مقام رهبری جلوگیری بعمل آورند (قابل ذکر است گاهی مشاهده می‌گردد در کتابخانه هتل کتابهای غیر مجاز گذاشته می‌شود بنابراین مدیر هتل هر روز می‌بایست کتابخانه را کنترل و در صورت مشاهده موظف به جمع آوری آنها می‌باشد).
- ۲۲) ورود عوامل بومی و ایرانی به اتاق بانوان بصورت انفرادی ممنوع می‌باشد. در صورت ضرورت باید یکی از عوامل مورد تایید با حضور مدیر راهنما و یا مدیر ثابت جهت رفع مشکل مراجعه نمایند.
- ۲۳) اسکان بانوان بصورت انفرادی در اتاق، توسط مدیر راهنما ممنوع می‌باشد برای جلوگیری از تبعات سوء در صورت مشاهده ضمن تذکر به مدیر راهنما مراتب را به حراست گزارش فرمائید.
- ۲۴) به زائرین توصیه فرمائید هنگام خروج از هتل از تنها گذاشتن بانوان، فرزندان و افراد مسن در اتاق و تردد آنها در طبقات خالی از سکنه و غیر عمومی راه‌پله‌ها و آسانسور به تنهایی پرهیز نمایند.

۲۵) با توجه به حساسیت نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران و دولت عربستان نسبت به حمل و نگهداری و مصرف مواد مخدر در صورت مشاهده هرگونه تخلف، کالای قاچاق و مراتب را باقید فوریت به حراست گزارش فرمائید.

۲۶) اقلام تدارکاتی متعلق به زائر بوده و عوامل اجرایی صرفاً حق استفاده از آن را در هتل دارند. دقت لازم صورت گیرد از حیث و میل و انتقال کالای تدارکاتی به ایران و خارج از هتل توسط عوامل به نحو مقتضی جلوگیری بعمل آید و در صورت مشاهده، مراتب به ستاد و حراست گزارش گردد.

۲۷) در حفظ و نگهداری اموال و امکانات و صیانت از حقوق زائرین و سازمان دقت نموده و در صورت مشاهده هرگونه تضییع حقی از سوی شرکتهای مجری و تأمین کنندگان کالا و خدمات برای زائرین مراتب را به مسئولین ستاد و حراست گزارش فرمایید.

۲۸) توصیه می‌گردد، مراتب امنیت سفر، نحوه اخذ کلید، نگهداری اشیاء قیمتی و وجوه نقد و ورود و خروج زائرین ارتباط با عوامل بیگانه و سرقت اموال، به زائرین در بدو ورود و جلسات روزانه تذکرات لازم داده شود.

قابل توجه مدیران ثابت مستقر در مکه مکرمه:

نظر به اینکه در سالهای اخیر چندین دستگاه از اتوبوسهای ورودی از مدینه منوره مورد دستبرد قرار گرفته است ضروری است هنگام ورود اتوبوسها ضمن کنترل‌های لازم، به زائرین تأکید فرمائید کالا و وسایل خود را کنترل نمایند و در صورت مورد دستبرد واقع شدن مراتب صورتجلسه و برگه (تریپ شیت) پایان کار راننده امضاء نشود و موضوع از طریق ستاد پیگیری شود ضمناً انتقال ساک و وسایل زائرین هنگام ورود، در حضور زائر از اتوبوس تخلیه و با حضور وی به اتاق منتقل گردد تا مطلب فوق قابل رسیدگی باشد.

((حراست ستاد مکه مکرمه و مدینه منوره مستقر در ستاد مرکزی آماده دریافت گزارشها و شکایات مدیران و عوامل گرامی می‌باشد)).

فصل دهم) پیوستها:

(۱) بخش‌هایی از قرارداد عمره (تعهدات شرکت‌های سعودی)

پیوست شماره ۳ قرارداد - شرایط خاص اسکان زائر

- (۱) طرف اول ملزم به تأمین آب آشامیدنی سالم به منظور تهیه چای و همچنین تأمین برق مصرفی در طول مدت قرارداد است.
- (۲) طرف اول متعهد به تضمین تعمیر و نگهداری وسایل و لوازم ساختمان محل اقامت زائران در طول شبانه‌روز می‌گردد.
- (۳) طرف اول متعهد به تأمین نیروی انسانی مورد نیاز برای نظافت روزانه محل اقامت زائران و تعمیر وسایل موجود می‌گردد.
- (۴) طرف اول متعهد به ارائه لیست نام کارگران خود و تهیه کارت بهداشت معتبر برای آنها می‌گردد.
- (۵) طرف اول متعهد به تأمین سالم و بدون عیب وسایل و لوازم مورد استفاده در هتل می‌گردد.
- (۶) کلیه دستورالعمل‌های بهداشتی صادره از سوی مراجع ذیربط ایران و سعودی درباره اسکان زائران باید مد نظر گرفته شود.
- (۷) تمامی افراد شاغل در هتل باید دارای کارت بهداشت معتبر و قابل رؤیت و شناسایی باشند.
- (۸) در هر طبقه محل مناسب امور خانه‌داری باید وجود داشته باشد.
- (۹) نصب تابلوی خدمات خانه‌داری با عکس و مشخصات خانه‌دار طبقه در کنار اتاق اختصاص داده شده ضروری است.
- (۱۰) نظافت راهروها و پلکان‌ها همچنین سیستم روشنایی آنها باید به طور دائم کنترل گردد.
- (۱۱) با شهرداری منطقه به ویژه در زمینه تأمین بهداشت زائران و عدم اجازه به فعالیت دستفروشان در اطراف هتل هماهنگی‌های لازم صورت گیرد.
- (۱۲) هماهنگی لازم با مدیر ایرانی مستقر در هتل به ویژه هنگام نظافت اتاق‌ها.
- (۱۳) سیستم ارتباط تلفن داخلی بین اتاق‌ها باید برقرار گردد.

- ۱۴) تعداد کافی کارگر در بخش‌های مختلف هتل بکار گرفته شود و همچنین لیست کامل نام و مسئولیت‌های آنها در اختیار نماینده طرف ایرانی قرار گیرد. به ازای هر ۲۸ اتاق در هتل‌های درجه ۳ و ۴ یک نفر عامل نظافت و به ازای هر پانزده اتاق در هتل‌های درجه ۲ یک نفر عامل نظافت و در مورد درجه ۱ به حسب نظام هتلداری.
- ۱۵) تابلوهای راهنمای زائران در تمامی طبقات هتل نصب گردد.
- ۱۶) لباس کارگران هر قسمت هتل باید به نحوی باشد که افراد هر بخش از نوع لباس شناسایی شوند.
- ۱۷) هر گونه نقص فنی و عیب در وسایل موجود در هتل باید فوراً برطرف گردد.
- ۱۸) مهم: در صورت عدم رفع نقص باید فوراً اتاق جایگزین ارائه داده شود.
- ۱۹) اتاق محل اقامت زائران باید کاملاً از یکدیگر جدا باشد و راه نفوذ صدا و یا نور به اتاق‌های همجوار گرفته شود.
- ۲۰) تمامی قسمت‌های اتاق به طور دائم با داروی ضد حشرات سمپاشی گردد.
- ۲۱) مدیران ایرانی هتل مجهز به تلفن همراه شوند.
- ۲۲) تعداد کافی باربر برای حمل مواد غذایی، بار و لوازم سفر زائران در هر ساعت، بکار گرفته شود.
- ۲۳) ساعت کار کارگران محلی با هماهنگی طرف اول تنظیم گردد.
- ۲۴) مسئول کشیک هتل در طول ساعات شبانه‌روز مسئولیت پاسخگویی به زائران را برعهده دارد.
- ۲۵) سیستم روشنایی اتاق‌ها و راهروها و سالن اجتماعات تأمین گردد.
- ۲۶) سیستم خنک کننده اتاق‌ها و راهروها تأمین و هر روز کنترل گردد.
- ۲۷) سرویس دستشویی از حمام به وسیله پرده نایلونی جداسازی گردد.
- ۲۸) وسایل مورد نیاز در حمام فراهم گردد.
- ۲۹) داشتن صندوق امانات برای کلیه هتل‌ها آن هم به تعداد کافی و به نسبت هتل‌ها ضروری می‌باشد و مسئول تحویل و تحول امانات زائرین با مسئول محلی هتل می‌باشد.
- ۳۰) در قبال دریافت گذرنامه‌های زائرین رسید کتبی داده شود.
- ۳۱) کلید اتاق‌ها در همه هتل‌ها به جهت مسائل ایمنی آن کارتی شود و از وسائل زائرین حفاظت شود.
- ۳۲) درب قفل‌دار برای کلیه تلاجیه‌ها، فریزرها و آشپزخانه‌ها.
- ۳۳) در هر هتل ویلچر به اندازه کافی برای حمل افراد سالخورده پیش‌بینی شود. (به ازاء هر کاروان ۲ عدد).

(۳۴) داشتن یک نفر آشنا به زبان فارسی جهت پاسخگویی به مراجعین در محل پذیرش هتل و پاسخگویی به تلفن توسط همین فرد (در صورت امکان).

(۳۵) تهیه و نصب نقشه شهر مکه مکرمه و مدینه منوره در محل استقبال هتل و در دید زائرین.

(۳۶) نوار منشی تلفنی هتل‌ها به زبان فارسی تبدیل شود.

(۳۷) اتاق خواب عمال محلی در خارج از ساختمان محل اسکان زائرین ایرانی باشد.

(۳۸) تعداد کافی سماور برقی جهت نگهداری آب جوش برای تهیه چای در کلیه طبقات هتل‌ها وجود داشته و مسئولیت آن با عوامل محلی هتل می‌باشد.

(۳۹) طرف اول ملزم است ملحفه‌های هتل‌های درجه ۱ را مطابق سیستم هتل‌های درجه ۱ دنیا تغییر و تعویض نماید. در هتل‌های درجه ۲ هر دو روز یک بار، و در درجه ۳ و ۴ هفته‌ای دو بار تعویض نماید.

(۴۰) اختصاص دادن پارکینگ برای ماشین‌های ستادی و کارمندان بعثه در هتل‌هایی که مستقر هستند به گونه‌ای که مخالف قوانین راهنمایی و رانندگی عربستان و یا مخالف ایمنی نباشد.

(۴۱) هر هتل لازم است انبار مناسبی برای نگهداری مواد غذایی و تدارکاتی داشته باشد.

(۴۲) تعداد خدمه بومی در هتل‌های درجه ۲ و ۳ و ۴ تا ۳۰۰ زائر ۸ نفر تا ۶۰۰ نفر زائر ۱۲ نفر تا ۹۰۰ نفر زائر ۱۶ نفر برای هر شیفت در اختیار مدیر ثابت هتل قرار می‌گیرد.

(۴۳) برای حمل مواد غذایی و تدارکات تا ۳۰۰ نفر زائر ۲ کارگر، ۶۰۰ نفر به بالا ۴ نفر کارگر در اختیار مدیر ثابت هتل قرار می‌گیرد.

پیوست شماره ۴ قرارداد - وسایل حمل و نقل زائران

(۱) صندلی وسایل حمل و نقل زائران باید راحت و سالم باشد.

(۲) داخل وسایل حمل و نقل باید تمیز باشد.

(۳) طرف دوم متعهد به تأمین آب آشامیدنی سرد و بهداشتی در وسایل نقلیه به تعداد مسافران زائر که هر نفر دو بطری و هر بطری ۰/۳۳ لیتر باشد.

(۴) وسایل نقلیه باید مجهز به تلویزیون، ویدئو، پخش نوار و بلندگو باشد.

(۵) طرف دوم تعدادی نوار به منظور راهنمایی زائران در طول مسیر تهیه و در اختیار طرف اول قرار می‌دهد. در ضمن رانندگان وسایل نقلیه حق استفاده از نوارهای دیگر را ندارند.

(۶) رانندگان وسایل نقلیه باید از تجربه کافی در کار خود برخوردار باشند.

(۷) رانندگان وسایل نقلیه باید به زبان عربی آشنا و در حرفه خود مهارت داشته باشند.

(۸) طرف دوم جدول زمانبندی حرکت وسایل نقلیه را ۷ روز قبل از آمدن زائران تنظیم کرده و آنان را به طرف اول بفرستد.

(۹) در صورتیکه طرف اول در ارائه جدول درخواست ماشین زائران برای بین شهرها و فرودگاه‌ها (برابر بند ۸) عمل ننماید و جدول را تحویل طرف اول ندهد (طبق مدت مقرر در این قرارداد) مدیر ثابت بدون هماهنگی با ستاد نمی‌تواند خودرو اجاره کند.

(۱۰) طرف اول مسئولیت تضمین سلامتی بار زائران را برعهده دارد.

(۱۱) تمامی اتوبوس‌های حمل و نقل زائرین از جده به مدینه و مدینه به مکه و از مکه به جده می‌بایستی دارای راننده مجرب باشند.

(۱۲) اتوبوس‌های حمل و نقل زائر می‌بایستی ۲ ساعت قبل از ورود زائرین به فرودگاه جده و براساس برنامه پروازی ارائه شده در جلوی سالن خروجی فرودگاه حاضر باشند و فرم مخصوص اتوبوس‌ها می‌بایستی توسط نماینده طرف اول در فرودگاه امضاء گردد.

(۱۳) رانندگان از اخلاق خوب برخوردار بوده و به رعایت مواردی مثل احترام به زائرین، پوشیدن لباس فرم متحدالشکل و یکنواخت، عدم کشیدن سیگار، عدم پخش موسیقی به هنگام رانندگی، قوانین رانندگی متعهد باشند.

(۱۴) طرف اول متعهد به بیمه نمودن مسافریین و اعلام نوع بیمه به طرف دوم می‌باشد.

(۱۵) در صورت وقوع سانحه رانندگی طرف اول متعهد به انتقال مصدومین به بیمارستان‌های خصوصی بوده و کلیه هزینه‌های معالجات از طرف اول پرداخت و خسارت صورت گرفته به زائر را پرداخت نماید.

(۱۶) طرف اول تعدادی مشخص (براساس نیاز و توافق طرف اول) مینی‌بوس برای هر هتل تأمین که هر صندلی برای ۴ نفر بیشتر نباشد که این موضوع در قرارداد هتل‌ها درج خواهد شد و شماره مینی‌بوس‌ها در اختیار مدیر ایرانی قرار گیرد و هرگونه جایگزینی با اطلاع مدیر ایرانی صورت پذیرد.

(۱۷) حضور ناظرین برای کنترل مینی‌بوس‌ها و سالم بودن آنها ضرورت دارد.

(۱۸) اتوبوس‌ها بایستی از مدل ۲۰۰۸ به بالا و دارای کولر مناسب باشد.

(۱۹) به منظور کنترل تردد مینی‌بوس‌های هتل‌ها تعداد مشخص مینی‌بوس مورد نیاز برای هر هتل و براساس ظرفیت هتل خواهد بود. شماره مینی‌بوس‌ها می‌بایستی در اختیار مدیر ایرانی هتل قرار گیرد.

(۲۰) حضور ناظر از طرف شرکت حمل و نقل مربوطه برای نظارت بر عملکرد رانندگان.

(۲۱) طرف اول متعهد است که اتوبوس‌های حامل زائران را از نظر فنی بررسی کند تا در روند حمل و نقل هیچگونه معطلی و مشکلی پیش نیاید.

(۲۲) طرف اول قرارداد ملزم است به اختصاص دادن تعداد کافی از مینی‌بوس‌ها در هتل‌های زائران ایرانی (که بیش از ۴۰۰ متر از حرم دور باشد) آن هم به منظور جابجایی زائران ایرانی از هتل‌شان تا حرم و بالعکس در طول شبانه‌روز و با احتساب هر صندلی برای ۴ زائر و ناظران ایرانی و نمایندگان ستاد برنامه حرکت مینی‌بوس‌ها را برنامه‌ریزی خواهند کرد البته در بعضی حالت‌ها مثلاً افراد مسن و پیر از این موضوع مستثنی هستند و این موضوع از طرف ناظران طرف دوم و با هماهنگی مدیران طرف اول قرارداد جهت تنظیم برنامه مینی‌بوس‌ها حرکت تعیین خواهد شد.

(۲۳) طرف اول متعهد به تأمین تعداد مورد نیاز خودرو با شرایط فوق‌الذکر برای جابجایی زائران در شهر مکه مکرمه و مدینه منوره به منظور شرکت دادن آنها در مراسم دعای کمیل در شبهای جمعه و دعای ندبه در صبح روز جمعه و سایر مناسبت‌های دینی و مذهبی و زیارت دوره می‌باشد.

(۲۴) آماده‌سازی و تأمین اتوبوس‌ها و یا ماشین‌های بدون صندلی برای افراد فلج و بیماران در هنگام نیاز و براساس درخواست ستاد مستقر در جده و مکه مکرمه و مدینه منوره.

(۲۵) تأمین آب شرب بهداشتی برای زائران معادل یک شیشه برای هر زائر در طول حرکت داخل شهرها برای زیارت دوره و ۲ شیشه با ۳ کیسه یخ در مسافرت بین شهری (هر شیشه ۰/۳۳ لیتر است).

(۲۶) تعیین کارگران محلی برای حمل بار زائران.

(۲۷) نظارت اتوبوس‌ها به صورت مستمر و مداوم و چک کردن آنها و تعمیر و نگهداری مداوم و تعویض قطعات فرسوده و مورد نیاز مانند: تایرها و تیوپ‌های فرسوده.

(۲۸) تأمین گواهینامه رانندگی مخصوص برای رانندگان آمبولانس داخل شهرها.

(۲۹) تأمین اتوبوس‌های اضافی برای هر زیارت دوره.

(۳۰) اختصاص دادن اتوبوس اضافی در دو فرودگاه جده و مدینه (هنگامی که هواپیمای حامل زائران بوئینگ ۷۴۷ یا ایرباس باشد).

(۳۱) نظارت بر حسن رفتار و منش رانندگان (بین شهری و درون شهری) و پیگیری تخصیص رانندگانی که با فرهنگ زائران ایرانی آشنایی نسبی داشته باشند (از طریق ستاد).

(۳۲) اگر اتوبوس‌ها به مدت یک ساعت قبل از برنامه زمانبندی اعلام شده در یکی از شهرهای جده و مکه و مدینه تأخیر نمایند از حق طرف دوم است که بهترین نوع اتوبوس را اجاره و مبالغ را از پرداخت‌های طرف اول باضافه ۲۰٪ جریمه پس از اطلاع دادن به نماینده طرف اول کسر نماید.

(۳۳) طرف اول تمام هزینه‌های جانبی بیماران و آسیب‌دیدگان حوادث را به عهده می‌گیرد مانند اجاره کردن آمبولانس یا هلی‌کوپتر یا عصا و یا ویلچر طبق سفارش پزشک معالج.

(۳۴) طرف اول ملزم به تجهیز کردن دفاتر ستادهای ایران و بعثه مقام معظم رهبری در مکه و مدینه و جده و استراحت‌گاه‌های بین راه به ماشین آمبولانس می‌باشد.

(۳۵) نماینده طرف دوم برگه ویژه اتوبوس را امضاء کرده و مهر می‌زند برگه‌ای که از طرف نماینده ناظر ایرانی به راننده تحویل می‌شود و راننده باید پس از تحویل آن به مسئولان با امضاء و مهر کامل بتواند حقوق و اضافه‌کار خود را دریافت نماید.

پیوست شماره ۷ قرارداد - سالن استقبال زائران (لابی هتل)

(۱) اختصاص جایگاه مخصوص نگهداری کلید اتاق زائران و یا نامه‌های رسیده به آنها.

(۲) اختصاص صندوق‌های ویژه نگهداری امانت‌های زائران به اندازه کافی با مسئولیت مدیر بومی هتل.

(۳) نصب ساعت در انتظار عمومی زائران به منظور تعیین زمان‌های نماز (در لابی هتل‌ها).

(۴) نصب تلویزیون و ویدئو در سالن پذیرایی و سالن استقبال بجز هتل‌های درجه ۱.

(۵) اختصاص تعدادی دستشویی و توالت مجهز به صابون مایع در سالن استقبال هتل اقامت زائران.

(۶) نصب قفسه در طبقه همکف جهت کتاب‌های قرآن و دعا.

- (۷) لزوم آشنایی مدیران و کارمندان سالن استقبال به زبان عربی و یا انگلیسی.
- (۸) تحویل کلید اتاق زائران براساس کارت و جدول مربوطه.
- (۹) تحویل گذرنامه زائران و نگهداری در محل امن و پس دادن آنها هنگام ترک هتل.
- (۱۰) نصب تابلوی آگهی در سالن استقبال به منظور نصب آگهی‌های مربوط به گروه.
- (۱۱) قرار دادن صندوق کمک‌های اولیه با امکانات بهداشتی و دارویی در سالن اصلی استقبال.

پیوست شماره ۸ قرارداد – لیست وسایل و لوازم مورد نیاز اتاق‌ها

- (۱) قرآن مجید.
- (۲) سجاده و قبله‌نما.
- (۳) پتوی مناسب و تمیز (طبق نظر طرف ایرانی).
- (۴) دو عدد روتختی تمیز و غیرمستعمل (طبق نظر طرف ایرانی).
- (۵) دو عدد بالش روکش‌دار برای هر تخت.
- (۶) دستمال کاغذی.
- (۷) سطل آشغال با کیسه زباله.
- (۸) یک عدد حوله بزرگ و یک عدد حوله کوچک برای هر زائر (طبق نظر اول).
- (۹) شامپو از نوع ممتاز ۲۵۰ گرمی و صابون ممتاز ۶ عدد برای هر زائر در ۶ روز.
- (۱۰) پودر لباسشویی هر نفر یک قوطی برای یک ۶ روز (۱۸۰ گرمی).
- (۱۱) نصب هواکش برای توالت و حمام.
- (۱۲) دو جفت دمپایی پلاستیکی برای اتاق و حمام.
- (۱۳) میز مناسب.
- (۱۴) صندلی به تعداد زائران.
- (۱۵) قوری برقی یا فلاکس برای تهیه چای به گنجایش حداقل ۱/۵ لیتر.
- (۱۶) قندان و شکردان.

- (۱۷) سبد میوه و پیشدستی با کارد و چنگال و قاشق چایخوری به تعداد زائران.
- (۱۸) لیوان آبخوری و فنجان سالم به تعداد زائران.
- (۱۹) نمکدان و سینی استیل.
- (۲۰) تلویزیون رنگی.
- (۲۱) یخچال مناسب.
- (۲۲) کمد نگهداری لباس مجهز به آویز و جالباسی.
- (۲۳) خط تلفن داخلی.
- (۲۴) میز توالت با صندلی و آینه.
- (۲۵) تهویه مطبوع اتاق‌ها در طول شبانه‌روز.
- (۲۶) نور اتاق‌ها و راهروها کافی باشد.
- (۲۷) پنجره اتاق‌ها باید مجهز به پرده باشد.
- (۲۸) دستمال لوله‌ای توالت به حد کافی (در هتل‌های درجه ۱ و ۲).

پیوست شماره ۹ قرارداد – لیست وسایل و لوازم مورد نیاز رستوران‌ها

- (۱) میز و صندلی غیر پلاستیکی به تعداد زائران با ۱۰٪ اضافی (طبق نظر طرف اول).
- (۲) ظروف و پیش‌دستی و کارد و قاشق و چنگال به تعداد زائران با ۱۰٪ اضافی به گونه‌ای که نیاز به شستشوی مجدد ظروف نباشد.
- (۳) نصب چند خط تلفن در گوشه‌های رستوران.
- (۴) قرار دادن سفره پلاستیکی بر روی میزها.
- (۵) یک عدد جعبه دستمال کاغذی برای هر میز.
- (۶) تعداد کافی میز چرخدار پخش غذا از جنس استیل ضد زنگ.
- (۷) تعداد کافی سینی پخش غذا.

- (۸) میز غذاخوری دارای وسایل زیر باشد: نمکدان، فلفل‌دان و سماق‌پاش، قنددان، یک سبد میوه و نان به ازای هر ۴ نفر یک عدد.
- (۹) ساعت دیواری.
- (۱۰) حشره‌کش برقی.
- (۱۱) ظروف باید از جنس بلور یا چینی پورسلین سالم باشد. (از ظروف ملامین و ظروف لب‌پر استفاده نشود).
- (۱۲) صابون مایع در محل‌های عمومی هتل‌ها.
- (۱۳) لیوان یک بار مصرف جهت آب و لیوان چای.
- (۱۴) اختصاص تعداد کافی از کارگران آموزش دیده به شیوه‌ها و روش‌های پذیرایی و تقدیم وعده‌های غذایی به زائران با رعایت احکام ماده ۹ بند ۲۳.
- (۱۵) چیدن میزهای غذاخوری به شکل مناسب به گونه‌ای که زائران بتوانند در اطراف میزها به آسانی جابجا شوند با اختصاص تعدادی از قفسه‌های آلومینیومی در رستوران جهت حفظ وسایل و ملزومات رستوران.
- (۱۶) تقسیم محل رستوران برای خانم‌ها و آقایان.
- (۱۷) نصب بلندگوی داخلی با ضبط صوت.
- (۱۸) انجام نظافت و شستشوی کف رستوران به صورت مداوم و همیشگی.
- (۱۹) ضرورت پوشیدن لباس مخصوص کارگران رستوران و استفاده از دستکش و کلاه و داشتن کارت بهداشتی صادره از مراکز ذیصلاح که ثابت کند ایشان بیماری واگیر ندارند.
- (۲۰) در اختیار گذاشتن آب برای چای به اندازه کافی و مطابق درخواست طرف دوم.
- (۲۱) اختصاص دستگاه‌های گرم‌کن غذا در رستوران‌ها.
- (۲۲) اختصاص دادن گرم‌کن برای سالن غذاخوری برای حفظ غذا.
- (۲۳) اختصاص یک ماشین ظرفشویی اتوماتیکی مجهز به سیستم ضدعفونی و مواد شوینده مطابق تعداد زائران.
- (۲۴) نصب قفسه‌های شبکه‌دار جهت گذاشتن ظروف و بشقاب‌ها پس از شستشو.
- (۲۵) نصب قفسه‌های فلزی دیواری جهت نگهداری و چیدن ظروف و بشقاب‌ها.

پیوست شماره ۱۰ قرارداد – سالن اجتماعات و سخنرانی

- (۱) گنجایش سالن اجتماعات با تعداد زائران هتل تناسب داشته باشد.
- (۲) مجهز به سیستم تهویه باشد.
- (۳) مجهز به سیستم پخش صدا و بلندگوی برقی با تمام تجهیزات باشد.
- (۴) کف آن از موکت درجه یک پوشیده باشد.
- (۵) دارای میز برگزاری اجتماعات مجهز به صندلی و میکروفون باشد.
- (۶) درب و راهروی ورود و خروج به اندازه کافی وسیع باشد.
- (۷) مجهز به پارتیشن به منظور جداسازی زنان از مردان باشد.
- (۸) دیوار سالن با رنگ ملایم نقاشی شده باشد.
- (۹) همیشه تمیز و نظافت شده باشد.
- (۱۰) دارای سیستم خنک کننده باشد.
- (۱۱) در صورتیکه سالن اجتماعات در هتل نباشد طرف دوم بایستی با استفاده از عوامل بومی هتل سالن غذاخوری را برای سخنرانی آماده نماید. بدیهی است بعد از اتمام جلسه و سخنرانی، رستوران باید به وضعیت قبلی جهت استفاده زائران برگردد.

پیوست شماره ۱۱ قرارداد – وسایل مورد نیاز آشپزخانه

- (۱) فضای آشپزخانه باید دارای گنجایش کافی و متناسب با کار آشپزی باشد.
- (۲) تمامی دیوارها و کف آشپزخانه باید با سرامیک پوشیده باشد.
- (۳) کمد به تعداد کافی به منظور نگهداری وسائل داشته باشد.
- (۴) مجهز به سیستم تهویه و روشنایی مطلوب باشد.
- (۵) یخچال و فریزر به اندازه کافی، یا سردخانه برای نگهداری آب و نوشابه و غذا داشته باشد.
- (۶) دارای وان به منظور شستن سبزیجات و میوه باشد.
- (۷) مجهز به تعدادی میز پوشیده با سنگ مرمر باشد.

- ۸) مجهز به کپسول آتش نشانی به اندازه مناسب باشد.
- ۹) مجهز به سیستم گرم کننده غذا به اندازه کافی باشد.
- ۱۰) مجهز به ظرفشویی اتوماتیک برقی با گنجایش مناسب باشد.
- ۱۱) دارای حشره کش برقی به اندازه کافی باشد.
- ۱۲) دارای مواد تمیز کننده و ضد عفونی کننده سبزیجات مانند پرمنگنات و کلر باشد.
- ۱۳) دارای سالادزن اتوماتیک باشد.
- ۱۴) مجهز به هواکش قدرتمند باشد.
- ۱۵) مجهز به سیستم خنک کننده مطلوب باشد.
- ۱۶) مجهز به یخچال و فریزر به اندازه کافی باشد (جهت نگهداری مواد غذایی)
- ۱۷) مجهز به جعبه کمک های اولیه با لوازم آن باشد.
- ۱۸) دارای قفسه آلومینیومی به منظور نگهداری ظروف و لوازم آشپزخانه باشد.

ظرف‌های مورد نیاز در صبحانه و ناهار و شام (برای هر فرد)

ردیف	نوع	تعداد
۱	کاسه سوپ‌خوری	یک
۲	بشقاب غذاخوری	یک
۳	قاشق	یک
۴	چاقو	یک
۵	چنگال	یک
۶	چاقو میوه‌خوری	یک
۷	پیش‌دستی صبحانه	یک
۸	قاشق مرباخوری	یک
۹	کارد استیل صبحانه	یک
۱۰	ظروف غذا	یک

خدمات و نیازهای لازم هر میز ۴ نفره (صبحانه، ناهار، شام)

ردیف	نوع	تعداد
۱	دستمال کاغذی	یک عدد
۲	نمک پاش	یک عدد
۳	سبد نان	یک عدد
۴	سبد میوه	یک عدد
۵	فلاکس چای (برای صبحانه)	یک عدد
۶	قندان	یک عدد
۷	شکر دان	یک عدد

ظروف و تجهیزات لازم برای ارائه خدمات داخل آشپزخانه‌ها برای تعداد دو گروه

ردیف	جنس	تعداد	ملاحظات
۱	گاری استیل برای جابجایی ظروف غذا در داخل رستوران	۲	از نوع ممتاز
۲	سینی استیل برای تقدیم غذا (مثل غذای نانی و سوپ)	۲	از نوع ممتاز
۳	میز استیل برای آماده‌سازی غذا در ظروف	۲	از نوع ممتاز
۴	گاری حمل و نقل غذا در رستوران	۲	از نوع ممتاز
۵	لگن استیل بزرگ و کفگیر و ملاقه استیل بزرگ برای آشپزخانه	۲	از نوع ممتاز
۶	گاری بزرگ برای حمل و خالی کردن ظروف	۲	از نوع ممتاز
۷	ملاقه بزرگ (برای مایعات)	۲	
۸	ملاقه متوسط (برای مایعات)	۲	
۹	ظرف استیل بزرگ برای سبزی	۶	مقیاس ۵۰ × ۵۰
۱۰	میز فایبر گلاس	۲	مقیاس ۱۵۰ × ۸۰ × ۵
۱۱	پوست کن دستی	۲	
۱۲	طشت پلاستیکی بزرگ	۵	
۱۳	هواکش و هود برای آشپزخانه		از هر نوع یک دستگاه
۱۴	دستکش جیر برای شستن ظروف		به اندازه کافی
۱۵	روپوش کار		به اندازه کافی
۱۶	سماور برای صبحانه در آشپزخانه	۱	

(۲) فرمهای مورد نیاز مدیران ثابت هتلها:

- ۱- کارت انبار.
- ۲- صورت جلسه هفتگی بین مدیر و عوامل ثابت.
- ۳- فرم ثبت نواقص یا نیازمندیهای زائرین هتل.
- ۴- فرم تحویل و تحول کالا ویژه بین مدیر ثابت قدیم و جدید.
- ۵- فرم ثبت ارتباطات تلفنی زائرینی که حضور نداشته‌اند.
- ۶- فرم اطلاع رسانی به مدیر راهنما در بدو حضور در هتل.
- ۷- چک لیست کنترل اتاق های هتل.
- ۸- فرم اعلام ورود کاروان به مدینه منوره و مکه مکرمه.
- ۹- فرم گزارش کاروانهای ورودی به هتل.
- ۱۰- فرم اعلام ورود زائران ملحق شده (جامانده از پرواز) به کاروان در هتل.
- ۱۱- فرم ثبت مشخصات اسکان عوامل در هتل.
- ۱۲- فرم درخواست خدمات تغذیه.

بسمه تعالی
کارت انبار (فرم شماره ۱)

مدینه منوره / مکه مکرمه

هتل:

ردیف	تاریخ		شرح	شماره حواله	مقدار وارد	مقدار صادر	موجودی
	روز	ماه					
۱							
۲							
۳							
۴							
۵							
۶							
۷							
۸							
۹							
۱۰							
۱۱							
۱۲							
۱۳							
۱۴							
۱۵							
۱۶							
۱۷							
۱۸							
۱۹							
۲۰							
۲۱							
۲۲							
۲۳							
۲۴							
۲۵							
۲۶							
۲۷							
۲۸							
۲۹							
۳۰							

بسمه تعالی

(فرم شماره ۲)

صور تجلسه هفتگی بین مدیر و عوامل ثابت

ریاست محترم ستاد

سلام علیکم

احتراماً، به استحضار میرساند در تاریخ / / جلسه‌ای با حضور عوامل ثابت هتل در ساعت تشکیل و موارد زیر که مورد نظر آن ستاد می‌باشد، مطرح می‌گردد:

-(۱)
-
-
-
-(۲)
-
-
-
-(۳)
-
-
-
-(۴)
-
-
-
-(۵)
-
-

نام و نام خانوادگی مدیر

نام هتل

امضاء

فرم ثبت نواقص یا نیازمندیهای زائرین هتل (فرم شماره ۳)

[illegible]

بسمه تعالی

فرم تحویل و تحول کالا ویژه بین مدیر ثابت قدیم و جدید (فرم شماره ۴)

ردیف	نام کالا	واحد شمارش	موجودی	ملاحظات
۱				
۲				
۳				
۴				
۵				
۶				
۷				
۸				
۹				
۱۰				
۱۱				
۱۲				
۱۳				
۱۴				
۱۵				
۱۶				
۱۷				
۱۸				
۱۹				
۲۰				

امضاء انباردار قدیم:

امضاء انباردار جدید:

امضاء مدیر ثابت:

امضاء مدیر ثابت:

تاریخ:

امضاء نماینده تدارکات:

فرم ثبت ارتباطات تلفنی زائرینی که حضور نداشته‌اند (فرم شماره ۵)

[illegible]

بسمه تعالی

(فرم شماره ۶)

فرم اطلاع‌رسانی به مدیران راهنما در بدو حضور در هتل

مدیر محترم کاروان دفتر/شرکت شهرستان کد کارگزاری

با اهدای سلام و خیر مقدم، ورود شما را به سرزمین وحی گرامی داشته و ضمن آرزوی توفیق برای شما همکار محترم توجه شما را به نکات ذیل جلب می‌نمایم:

۱. طبق دستورالعمل ستاد روزانه ساعت طبق جدول پیوست جهت جوابگویی تلفن زائرین در نظر گرفته شده، لطفاً بموقع در محل اطلاعات حضور بهم رسانیده و قبل از خاتمه کشیک، نفر بعدی را فراخوان نموده و پس از تحویل شیفت به ایشان، محل را ترک فرمائید.
۲. زیارت دوره کاروان شما در روز ساعت می‌باشد.
۳. جلسه روحانیون محترم ساعت در هتل تشکیل خواهد شد.
۴. جلسه دیدار با نماینده محترم بعثه مقام معظم رهبری روز ساعت در سالن با حضور تمامی زائرین محترم کاروان‌های مستقر در هتل برگزار می‌گردد. (لطفاً همکاری مؤثر در این زمینه مبذول فرمائید).
۵. جلسه مشورتی مدیر ثابت و مدیران و روحانیون محترم کاروانها مستقر در هتل روز ساعت در برگزار می‌گردد.
۶. یادداشت نمودن نام راننده و شماره اتوبوس‌های زیارت دوره و ماشین بار و اتوبوسهای جاده‌ای هر مرحله و بازدید داخل اتوبوسها به منظور اطمینان از عدم جا ماندن وسایل همراه زائرین و دریافت تغذیه بین‌راهی از استقبال یادآوری و تأکید می‌گردد.
۷. زائران بایستی جهت حفظ و نگهداری پول خود (جواهرات) از صندوق امانات در هتل استفاده می‌گردد.
۸. تحویل بار در تاریخ روز ساعت و تخلیه اتاق در تاریخ روز ساعت و حرکت زائرین محترم در همان روز ساعت می‌باشد.
۹. جلسه دعای کمیل رأس ساعت در برگزار می‌شود.
۱۰. جلسه دعای ندبه رأس ساعت در برگزار می‌شود.
۱۱. آبجوش در طول شبانه روز در موجود می‌باشد.
۱۲. مشکلات احتمالی سرویس اتاقها و کمبود شامپو و صابون و ... را به اطلاع خانه‌دار ایرانی و یا استقبال برسانید تا برطرف گردد.
۱۳. شماره تلفن‌های ضروری:

خانه‌دار

معاون

مدیر ثابت:

التماس دعا

مدیریت ایرانی هتل

.....

چک لیست کنترل اتاق ها (فرم شماره ۷)		هتل:		طبقه شماره:		تاریخ کنترل:																			
شماره اتاق		لیست اتاق																							
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰	۲۱	۲۲	۲۳	۲۴		
											</														

توضیح اینکه علامت (✓) به معنی موجود بودن و علامت (-) به معنی کمبود جنس می باشد.
نام و نام خانوادگی خانه دار
اعضاء



فرم اعلام ورود کاروان مدینه منوره ☐ مکه مکرمه ☐
(فرم شماره ۸)

شماره رسید کامپیوتری:
تاریخ ورود:

اطلاعات و مشخصات پروازی

ایستگاه مقصد:	ساعت پرواز:	شرکت هواپیمایی:
تاریخ پرواز رفت:	شماره پرواز رفت:	ساعت رسیدن به مقصد:
روز ورود به مقصد:	تاریخ پرواز برگشت:	شماره پرواز برگشت:

مشخصات کارگزار و گروه:

نام کارگزار:	شماره کارگزار:	شماره گروه:
استان:	شهرستان:	شرکت مجری ایرانی:
نام مدیر:	نام معاون:	نام روحانی:
نام هتل مدینه:	کد پلان:	گروه قیمتی:
نام هتل مکه:	کد پلان:	گروه قیمتی:

مشخصات آماری:

تعداد کل زائر بدون عوامل	تعداد جلد گذرنامه	بالای ۱۲	۷ تا ۱۲	۲ تا ۷	زیر ۲ سال	تعداد زن	تعداد مرد	تعداد عوامل

مشخصات زائران اضافه شده به کاروان در پرواز برای تمام طول سفر در فرودگاه مستقر در هتل:

ردیف	نام و نام خانوادگی	نام پدر	شماره گذرنامه	شرکت عربی ویزا کننده
۱				
۲				
۳				
۴				
۵				

مشخصات اقامتی در هتل:

نام هتل	گروه قیمتی هتل	تاریخ ورود به هتل	روز ورود به هتل	ساعت ورود به هتل	تاریخ زیارت دوره	تاریخ خروج از هتل
ساعت خروج از هتل	روز خروج از هتل	تعداد کل اتاق	شماره طبقات	تعداد اتاق ۳ تخته	تعداد اتاق ۲ تخته	

نام و نام خانوادگی

مهر و امضا مدیر راهنما

مهر و امضا مدیر ثابت هتل

امضاء مسئول رایانه ستاد

اعلام ورود کاروان در تاریخ ثبت رایانه ستاد گردید.

تذکرات:

- ۱- این فرم توسط مدیر کاروان در هنگام ورود به هتل و بر اساس اطلاعات رایانه‌ای فرم کامپیوتری پرواز و تغییرات انجام شده در فرودگاه با نظارت مدیر ثابت هتل تکمیل و به امضاء مدیر راهنما و مدیر ثابت هتل برسد.
- ۲- لازم است یک نسخه از این فرم توسط مدیر ثابت بایگانی و به صورت گزارش هفتگی به ستاد ارائه گردد.
- ۳- مدیر راهنما بایستی نسخه دیگر تکمیل شده را به ستاد مدینه و مکه در بدو ورود ارائه دهد.
- ۴- مدیر ثابت موظف به اخذ رسید پلان اتاقهای تحویلی به مدیر راهنما در هنگام تحویل کلید اتاقها از وی می باشد. بدیهی است پس از پایان اقامت و تحویل کلیدها مراتب نیز بر روی این برگه ثبت و به امضاء مدیر ثابت برسد.
- ۵- مسئولیت ثبت صحیح اطلاعات این فرم بر عهده مدیر ثابت و مدیر راهنما می باشد.
- ۶- مشخصات ذکر شده در قسمت کارگزار بایستی با مشخصات اعلام شده از سوی ایران مطابقت داشته باشد.
- ۷- در صورتیکه مدیر ثابت نسبت به پذیرش عوامل شهر دیگر و عوامل بعثه یا هیئت پزشکی و ستادی و گروههای کاروانی خاص اقدام نماید، لازم است نسبت به ثبت اطلاعات این گروهها با ذکر نام آنها در فرم شماره ۱۱ اقدام نماید (این فرم صرفاً مخصوص کاروانهای جدول پروازی می باشد).
- ۸- ثبت تاریخ زیارت دوره و خروجی از هتل بر اساس تاریخهای اعلام شده توسط ستاد به مدیر ثابت می باشد. (لازم است در بدو ورود اطلاع رسانی به مدیر ثابت انجام و در این فرم ثبت گردد).



گزارش کاروانهای ورودی به هتل
(فرم شماره ۹)

تا تاریخ:
از تاریخ:
شماره هفته:

این قسمت توسط مدیر ثابت هتل به صورت هفتگی تکمیل و نگهداری شده و در صورت نیاز ستاد به ستاد ارائه می گردد.

نام هتل:
ظرفیت هتل:
تعداد سنادی:

شهر: ☐ مدینه منوره ☐ مکه ،
تعداد زائر: ☐ شرکتهای عربی ☐ اجازه کننده هتل :

تعداد عوامل ثابت:
گروه قیمتی:

تعداد میهمان: تعداد گروه در هفته:

مشخصات گروه‌های هفتگی:

[illegible]

نام و نام خانوادگی
مهر و امضاء مدیر ثابت هتل.....

توضیحات نحوه تکمیل فرم :

۱. ثبت روز، تاریخ و ساعت ورود و خروج کاروان بایستی بر اساس ورود و خروج از هتل در نظر و مورد ثبت قرار گیرد.
۲. شماره پلان بر اساس شماره پلان تخصیص داده شده به کاروان مد نظر است.
۳. چنانچه به هر دلیل تعداد و شماره اتاقهای تخصیص داده شده با پلان ارائه شده به مدیر در ایران مغایرت داشته باشد، لازم است مدیر ثابت پلان اسکان واقعی را به ستاد بانضمام گزارش مربوطه ارائه تا اصلاح لازم برای گروههای بعدی در صورت لزوم انجام گیرد.
۴. ثبت مشخصات گروه سنی مطابق با لیست رایانه‌ای و با توجه به فرم شماره (۸) توسط مدیریت صورت می‌پذیرد که ۳ نفر عوامل. (بالای ۱۲ سال از آن کسر می‌گردد و صرفاً مخصوص زائران است).
۵. مدیر ثابت هتل موظف است با توجه به فرمهای اعلام ورود تکمیل شده توسط مدیر راهنما و زائران اضافه شده به کاروان در طول هفته جمع بندی نهایی را انجام و نسبت به تنظیم این فرم اقدام نماید.
۶. با توجه به اعزام هفتگی، مدیر ثابت بایستی نسبت به جمع‌بندی تعداد زائر، عوامل، میهمان و سایر در هتل اقدام و در قسمت مربوط ثبت نماید.
- بدیهی است شرح آنها در جدول قابل مشاهده می‌باشد.
۷. در صورتی که زائر در هتل به صورت مهمان و یا عوامل باشند بایستی کارگزار به عنوان میهمان یا عوامل ثابت هتل ارائه شود.



مشخصات زائر و گروه

این فرم توسط مدیر ثابت در هنگام پذیرش زائران جامانده از پرواز کاروانها یا نظارت مدیر کاروان تکمیل می گردد.

فرم اعلام ورود زائران ملحق شده (جامانده از پرواز) به کاروان در هتل

(فرم شماره ۱۰)

شماره:.....
تاریخ ورود به هتل:.....

ردیف	نام و نام خانوادگی	نام پدر	تاریخ تولد	شماره گذرنامه	شرکت ویزا کننده	نام کارگزار	شماره گروه	سمت	ساعت ورود به هتل	شماره رسید کامپیوتری	شماره اتاق تخصیصی	مدت اقامت	تأیید مدیر راهنما
۱													
۲													
۳													
۴													
۵													
۶													
۷													
۸													
۹													
۱۰													
۱۱													
۱۲													
۱۳													

مهر و امضاء مدیر ثابت هتل

تذکر:

الف- مدیر ثابت جهت تکمیل فرم زائران جامانده از پرواز موظف به ارائه رسید کامپیوتری می‌باشد.

ب- مدیر ثابت موظف است اسامی درج شده را حداکثر در روز بعد به ستاد ارائه نماید.

ج- مدت اقامت با توجه به زمان باقیمانده اقامت کاروان در هتل ثبت گردد. مثلاً اگر کاروانی ۷ روز اقامت دارد با دو روز تأخیر به کاروان ملحق شده است مدت اقامت وی ۵ روز می‌باشد.

د- در صورتیکه زائر جامانده و با چند ساعت تأخیر به کاروان ملحق شود، درج رسید کامپیوتری اولیه کفایت می‌کند لکن در صورتیکه زائران بیش از ۲۴ ساعت بعد از پرواز به کاروان ملحق شوند، رسید کامپیوتری جدید برای آنها در ایران صادر شده و ملزم به ارائه آن به مدیر ثابت می‌باشند.

ه- زائرانی که به صورت مهمان در عربستان به کاروان ملحق می‌شوند بایستی در فرم ۱۱ ثبت گردند.



فرم ثبت مشخصات اسکان عوامل در هتل
(فرم شماره ۱۱)

شماره:
تاریخ:

نام هتل:

گروه قیمتی:

نام مدیر ثابت:

ردیف	نام و نام خانوادگی	نام پدر	تاریخ تولد	شماره گذرنامه	شماره اتاق	نوع تخت	تاریخ ورود به هتل	ساعت ورود به هتل	عنوان	شماره معرفی نامه مشاهد	سمت	مدت اقامت	تاریخ خروج از هتل	امضاء مسئول گروه یا رانتر
۱														
۲														
۳														
۴														
۵														
۶														
۷														
۸														
۹														
۱۰														
۱۱														
۱۲														
۱۳														
۱۴														
۱۵														

مهر و امضاء مدیر ثابت هتل

تذکر:

الف- عوامل به نیروهای ثابتی مانند (مدیر، معاون، انباردار، خانه‌دار، عوامل ثابت، ستادی، بعثه، هیأت پزشکی، مهمان، مأمور و...) اطلاق، که با معرفی نامه و هماهنگی ستاد به هتل معرفی می‌شوند.

تذکر: به منظور تسهیل در ثبت صرفاً مشخصات عوامل ثابت هتلها و آشپزخانه‌ها این امکان فراهم شده است که مشخصات عوامل ثابت هتلها و آشپزخانه‌ها به همراه فرم معرفی نامه آنها از سیستم قابل گزارش‌گیری باشد لذا مدیر ثابت موظف به ثبت فقط شماره اتاق‌های تخصیصی به گروه و تاریخ ورود و خروج صرفاً این دسته می‌باشد.

ب- زائران آزاد که با معرفی نامه ستاد به مدیر هتل جهت اسکان معرفی می‌گردند نیز بایستی در این فرم ثبت شوند (به عنوان میهمان منظور می‌گردند)

ج- این فرم به صورت روزانه توسط مدیر ثابت هتل ثبت و نگهداری می‌شود.

د- کلیه سوابق در هنگام تعویض دوره بایستی به مدیر ثابت بعدی تحویل و صورتجلسه گردد.

ه- زائران جامانده از پرواز که به کاروان‌های مستقر در هتل مربوط بوده‌اند در فرم شماره ۱۰ باید ثبت گردند و از ثبت آنها در این فرم خودداری شوند.



فرم درخواست خدمات تغذیه (شماره ۱۲)

شماره:.....
تاریخ:.....

این فرم مخصوص زائران خارجی و میهمان که صرفاً تمایل به برخورداری از خدمات تغذیه هتل‌ها را دارند می‌باشد. لازم بذکر است برای افرادی که تقاضای تخصیص اتاق در هتل دارند فرم‌های شماره ۱۵ یا ۱۶ تکمیل نموده که در صورت نیاز به تغذیه در همان فرم اقدام می‌گردد لذا نیازی به تکمیل این فرم نمی‌باشد.

مسئول محترم ستاد مدینه منوره / مکه مکرمه

با سلام

احتراماً اینجانب با نفر همراه از کشور متقاضی استفاده از پرس صبحانه و پرس نهار و شام از تاریخ لغایت تاریخ بمدت روز در هتل می‌باشم. لذا خواهشمند است دستور فرمائید اقدام شایسته را معمول دارند.

امضاء متقاضی

مسئول محترم تدارکات و مالی

با سلام

لطفاً بررسی و اقدام لازم به عمل آید.

امضاء مسئول ستاد

مسئول محترم تدارکات

مبلغ ریال سعودی بابت پرس صبحانه و پرس نهار و شام در تاریخ دریافت و ارائه خدمات مورد نظر به نامبرده در هتل بلامانع است

امضاء مسئول مالی

مدیر محترم هتل

شماره:.....
تاریخ:.....

با سلام

احتراماً بنده / آقای با نفر همراه از تاریخ لغایت تاریخ بمدت روز جهت صرف پرس صبحانه و پرس نهار و شام معرفی می‌گردد. لطفاً اقدام نمائید.

امضاء مسئول تدارکات

رونوشت:

- مسئول محترم آشپزخانه مرکزی جهت اطلاع و اقدام لازم