



ضوابط و شرایط انتخاب عوامل اجرایی

کاروان، هتل و آشنرخانه عمره مفرده

«ویراست اول»

سازمان حج و زیارت

معاونت توسعه مدیریت و منابع، اداره کل دفتر امبری و نظارت بر امور کارکنان

## فهرست

۲	مقدمه
۳	تعاریف واژگان و اصطلاحات
۳	فرایند انتخاب عوامل
۴	شرایط عمومی
۷	شرایط اختصاصی : عوامل کاروان
۷	مدیر راهنما
۸	معاون
۹	معاون آموزشی
۹	خدمه افتخاری
۱۱	شرایط اختصاصی : عوامل هتل
۱۱	مدیر
۱۲	معاون
۱۳	خانه دار ، مامور اجرایی و نقل و استقبال
۱۴	آشپز (مسئول آماده سازی دورچین و سرو غذا)
۱۵	ضوابط انتخاب عوامل
۱۷	شرایط اختصاصی : عوامل آشپزخانه
۱۷	مدیریت آشپزخانه :
۱۸	معاون ؛
۱۹	واحد اداری (توزیع، بهداشت، رایانه و آمار)
۱۹	مسئول
۲۰	دستیار
۲۱	واحد طبخ آشپزخانه های مرکزی
۲۱	مسئول فنی
۲۲	سر آشپز
۲۳	آشپز
۲۵	ضمائم



## \* مقدمه:

یکی از عمده‌ترین دغدغه‌های مدیران کارآمد در سطوح و سازمان‌های مختلف چگونگی ایجاد بسترهای مناسب برای عوامل انسانی شاغل در تمام حرفه‌ها و مشاغل است تا آن‌ها با حس مسئولیت و تعهد کامل نسبت به مسائل جامعه و حرفه خود پردازند و اصول حاکم بر شغل خود را رعایت کنند. سازمان حج و زیارت به عنوان یک نهاد و سازمان دینی در تعاملات گسترده اجتماعی با زائران و بدنه کارگزاران و در الگوی رفتار ارتباطی درون شخصی و برون شخصی به منظور رعایت حقوق افراد و پاسخ‌گویی به انتظارات آنان، نیازمند شناسایی افراد توانمند، واجد صلاحیت‌های عمومی، حرفه‌ای و تخصصی، با انگیزه و علاقه‌مند به خدمت در حوزه کارگزاری حج و زیارت و برخوردار از فضایل اخلاقی و حسن شهرت می‌باشد. لذا ضوابط و شرایط انتخاب عوامل اجرایی عمره با استناد به مفاد بخش سوم فصل اول نظام نامه جامع منابع انسانی با هدف:

- \* عدالت محوری در فرآیند جذب، تداوم خدمت و ارتقای منابع انسانی.
- \* ایجاد فرصت برابر و تقویت مبانی عدالت اجتماعی در جذب و به‌کارگیری منابع انسانی.
- \* ایجاد وحدت‌رویه و ساماندهی به فرآیند جذب و به‌کارگیری و ارتقاء جایگاه خدمتگزاری به زائران خانه خدا، رسول اکرم (ص) و ائمه بقیع (ع) تدوین گردیده است تا بستر لازم را برای مشارکت افراد علاقه‌مند جهت ارائه خدمت خالصانه همراه با ایفای وظایف و مسئولیت‌های محوله به معتمرین گرامی فراهم آورد.

**معاونت توسعه مدیریت و منابع  
دفتر راهبری و نظارت بر امور کارگزاران**

مهر ماه ۱۴۰۳

## ◆ تعاریف واژگان و اصطلاحات؛

### \* سابقه اجرایی؛

کلیه سوابقی که محل همکاری آنها در ستاد سازمان حج و زیارت، بعثه مقام معظم رهبری، کاروان، هتل و یا آشپزخانه بر اساس ضوابط و مقررات سازمان حج و زیارت باشد را شامل می شود که خود بر دو دسته ذیل تقسیم می گردد.

◆ **سابقه اجرایی مفید:** سفرهایی که به صورت افتخاری یا داوطلبانه که شامل سمت های

زائر خدمه، خدمه افتخاری، خادمه افتخاری و خادم افتخاری اربعین و می باشد.

◆ **سابقه اجرایی مؤثر:** سوابق اجرایی در ساختار کاروان، مجموعه، آشپزخانه و ستاد

سازمان حج و زیارت و ستاد بعثه مقام معظم رهبری و ستاد عمره و ستاد عتبات عالیات سازمان.

### \* فراخوان؛

فرایندی الکترونیکی جهت اعلام همکاری کارگزاران زیارتی در سمت های مورد نظر بوده و در سامانه جامع کارگزاران بارگزاری می گردد. متقاضیان می بایست ضمن شرکت در آن تمامی شرایط مندرج در آن را احراز نمایند.

## ◆ فرایند انتخاب عوامل:

\* **مرحله اول؛** مطالعه شرایط مندرج در فراخوان و شرکت در آن.

\* **مرحله دوم؛** کنترل شرایط هر یک از شرکت کنندگان در فراخوان به صورت برخط.

\* **مرحله سوم؛** انجام استعلامات مربوطه اولیه از مراجع ذی صلاح.

\* **مرحله چهارم؛** شرکت در دوره های آموزشی بر اساس سمت مورد درخواست.

\* **مرحله پنجم؛** برگزاری آزمون و مصاحبه های تخصصی به فراخور هر یک از سمت ها.

\* **مرحله ششم؛** تأیید نهایی و قرار گرفتن در لیست واجدین شرایط به فراخور سمت مربوطه

\* **مرحله هفتم؛** انتخاب توسط مدیر و انجام استعلامات نهایی

✓ **تذکره!** شرکت در فراخوان های اعلامی صرفاً به منظور شناسایی

و ثبت درخواست همکاری متقاضیان بوده و از اینرو هیچ گونه تعهدی

برای سازمان حج و زیارت جهت اعزام ایجاد نخواهد کرد.

### \* شرایط عمومی؛

- ۱- داشتن تابعیت کشور جمهوری اسلامی ایران.
- ۲- اعتقاد و التزام به قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران.
- ۳- اعتقاد و التزام به دین مبین اسلام، انقلاب اسلامی و نظام جمهوری اسلامی و اصل ولایت مطلقه فقیه.
- ۴- برخورداری از حسن شهرت، اخلاق حسنه، خوش رفتاری، امانت داری و سعه صدر.
- ۵- نداشتن سوء پیشینه کیفری (به تشخیص مراجع ذی صلاح).
- ۶- عدم اشتها به فساد اخلاقی.
- ۷- عدم وابستگی به گروهک‌ها، جریان‌های ضدانقلاب، فرقه‌ها و نحله‌های انحرافی.
- ۸- برخورداری از سلامت جسمانی و روانی و نداشتن هیچ‌گونه معلولیت موثر.
- ۹- عدم استعمال مواد مخدر، داروهای روان گردان و دخانیات (به تشخیص مراجع ذی صلاح).
- ۱۰- تاهل (داشتن همسر دائمی و رسمی).
- ۱۱- داشتن کارت پایان خدمت و یا معافیت از خدمت نظام وظیفه.
- ۱۲- عدم اشتغال در مشاغلی که تصدی آن‌ها مانع ایفای نقش و انجام تعهدات و مسوولیت‌های مربوطه می‌شود.

این مشاغل، عبارتند از:

الف) روحانیون، قضات، نمایندگان مجلس، وزرا و معاونین آن‌ها، استانداران و معاونین استاندار، فرمانداران و شهرداران مراکز استان‌ها، مدیران کل و مشاغل هم‌تراز آن و سطوح بالاتر.

❖ تبصره: درخواست آن دسته از افرادی که قبل از انتصاب در مشاغل یاد شده سابقه قبلی مدیریت حج تمتع و عمره با ارز شیایی عملکرد مطلوب داشته‌اند، در صورت ارائه موافقت مقام مسئول مربوطه و تایید مدیریت حج و زیارت استان، در کمیته مربوطه بررسی و با لحاظ مسئولیت متقاضی مبنی بر عدم ایجاد خلل در اداره امور محوله، تصمیم‌گیری خواهد شد.

ب) کارمندان سازمان حج و زیارت و حوزه‌ی نمایندگی ولیّ فقیه در امور حجّ و زیارت (مستخدم رسمی، پیمانی و یا قراردادی) بجز سمت هایی که سازمان اعلام می‌نماید.

ج) بکارگیری کارکنان نیروهای مسلح صرفاً با رعایت دستورالعمل شماره ۰۱۲۵/۱۱۱۰/۱۳۱۴ مورخ ۱۴۰۱/۰۱/۲۷ ستاد کل نیروهای مسلح مجاز است.

۱۳- پرهیز جدّی از ابراز و اعمال تمایلات سیاسی، باندى و جناحی و... در زمان تصدّی مسوولیت‌ها و ایفای نقش و انجام تعهدات و وظایف.

۱۴- جزو افراد معاف از خدمت سازمان حجّ و زیارت نباشد.

# فصل اول؛ کاروان

## \* شرایط اختصاصی: عوامل کاروان

### ◇ مدیر راهنما؛

- ✓ جنسیت: مرد.
- ✓ سن: حداقل سن ۲۵ سال و حداکثر ۵۵ سال در صورت داشتن سابقه قبلی ۶۰ سال و با تأیید توانایی از سوی مدیر حج و زیارت استان تا ۶۵ سال.
- ❖ تبصره ۱: برای افرادی که سابقه ایثارگری دارند و نمره ارزشیابی ۹۱ و بالاتر در سمت قابل احراز داشته باشند تا سه سال از تخفیف سن بالاتر بهره مند می شوند.
- ❖ تبصره ۲: مدیران کاروان ها یا مجموعه حج تمتع و عمره مفرده به شرط اعزام حداقل سه سفر مدیر کاروان یا هتل عتبات عالیات در دو سال گذشته و کسب نمره ارزشیابی حداقل ۹۱ در آخرین اعزام تا دو سال از تخفیف سن بالاتر بهره مند می شوند.
- ✓ مدرک تحصیلی: حداقل لیسانس یا فوق دیپلم امور حج و زیارت در صورت داشتن سابقه قبلی دیپلم.
- ✓ سابقه زیارتی:

  - ❖ حداقل یک سفر سابقه‌ی اجرایی به عنوان مدیر کاروان یا مجموعه حج تمتع یا مدیر راهنما یا ثابت هتل عمره
  - ❖ یک سفر سابقه معاون راهنما عمره + یک سفر سابقه اجرایی موثر حج تمتع یا عمره.
  - ❖ یک سفر معاون راهنما عمره + دو سفر سابقه مدیریت کاروان یا هتل عتبات عالیات.

- ✓ ارزشیابی: داشتن عملکرد مطلوب در آخرین سابقه تشریف

  - ❖ برای سمت های ارتقایی نمره ارزشیابی حداقل ۹۱ لحاظ خواهد شد.

- ✓ فعالیت در حوزه عتبات عالیات عراق: در یک سال گذشته یک سفر سابقه اجرایی عتبات عالیات عراق داشته باشد.

\*\*\*\*\*



### ◆ معاون؛

- ✓ جنسیت: مرد.
- ✓ سن: حداقل سن ۲۵ سال و حداکثر ۵۵ سال در صورت داشتن سابقه قبلی ۶۰ سال و با تأیید توانایی مدیر استان تا ۶۲ سال.
- ◆ تبصره ۱: برای افرادی که سابقه ایثارگری دارند و نمره ارزشیابی ۹۱ و بالاتر در سمت قابل احراز داشته باشند تا سه سال از تخفیف سن بالاتر بهره مند می شوند.
- ◆ تبصره ۲: مدیران کاروان ها یا مجموعه حج تمتع و عمره مفرده به شرط اعزام حداقل سه سفر مدیر کاروان یا هتل عتبات عالیات در دو سال گذشته و کسب نمره ارزشیابی حداقل ۹۱ در آخرین اعزام تا دو سال از تخفیف سن بالاتر بهره مند می شوند.
- ✓ مدرک تحصیلی: حداقل لیسانس یا فوق دیپلم امور حج و زیارت در صورت داشتن سابقه قبلی دیپلم.
- ✓ سابقه زیارتی:
  - ◆ داشتن حداقل یک سابقه تشریف قبلی در سمت های مدیر یا معاون کاروان یا مجموعه حج تمتع؛ مدیر یا معاون راهنما یا ثابت عمره مفرده.
  - ◆ دوسفر سابقه اجرایی حج یا عمره که حداقل یکی از آنها سابقه مؤثر باشد.
  - ◆ یکسفر سابقه اجرایی حج یا عمره + دوسفر سابقه اجرایی عتبات.
  - ◆ چهارسفر سابقه مدیریت کاروان عتبات عالیات که حداقل دوسفر آن از سال ۹۸ به بعد باشد.
- ✓ ارزشیابی: داشتن عملکرد مطلوب در آخرین سابقه تشریف
  - ◆ برای سمت های ارتقایی نمره ارزشیابی حداقل ۹۱ لحاظ خواهد شد.
- ✓ فعالیت در حوزه عتبات عالیات عراق: در یک سال گذشته یکسفر سابقه اجرایی عتبات عالیات عراق داشته باشد.

\*\*\*\*\*

### ◆ معاون آموزشی

به منظور فراهم نمودن تربیت نیروی انسانی، در آن دسته از کاروان هایی که تنها یک مدیر راهنما اختصاص می یابد، سمتی تحت عنوان معاون آموزشی راهنمای عمره ایجاد می گردد. بدین ترتیب افرادی که به عنوان زائر عمره مفرده ثبت نام و اعزام می شوند، در صورتی که متقاضی همکاری در کاروان هستند، مشروط به این که شرایط معاونت ارتقایی کاروان های عمره را داشته باشند و دوره های آموزشی مربوطه را نیز طی کرده باشند، می توانند به عنوان معاون آموزشی در کاروان همکاری نمایند؛ و در صورت تایید عملکرد، سابقه ای آنان معادل سابقه ای معاون راهنمای عمره، لحاظ خواهد شد.

هر یک از مدیران کاروان می توانند حداکثر تا پانزده روز پیش از اعزام، نسبت به معرفی معاون آموزشی کاروان اقدام نمایند.

✓ **توضیح ۱:** معاون آموزشی پیشنهادی می بایست توسط مدیر کاروان کاملاً نسبت به وظایف خود توجیه شده و مطلع شود که ثبت سابقه منوط به طی دوره ی آموزش، تایید حراست، کمیته ی مصاحبه ی استان و تایید ارزشیابی عملکرد خواهد بود. در این صورت ضرورت دارد فرم پیوست شماره ی ۳ و ۴ توسط زائر متقاضی و مدیر کاروان تکمیل و قبل از اعزام برای ثبت و اقدام لازم به دفتر حج و زیارت استان مربوطه تحویل شود.

### ◆ خدمه افتخاری

به منظور استفاده از ظرفیت زائرین مشتاق به خدمتگزاری در سفرهای زیارتی، برای هر کاروان یک نفر خدمه افتخاری کارسازی می گردد تا مدیر کاروان از میان زائرین، یک نفر را که از انگیزه ی بیشتری برخوردار است، به عنوان خدمه افتخاری معرفی نماید.

✓ **توضیح ۱:** خدمه افتخاری پیشنهادی می بایست توسط مدیر کاروان کاملاً نسبت به وظایف خود توجیه شده، و مطلع شود که ثبت سابقه منوط به طی دوره ی آموزش، تایید حراست، کمیته ی مصاحبه ی استان و تایید ارزشیابی عملکرد خواهد بود. در این صورت ضرورت دارد فرم پیوست شماره ی ۳ و ۴ توسط زائر متقاضی و مدیر کاروان تکمیل و قبل از اعزام برای ثبت و اقدام لازم به دفتر حج و زیارت استان مربوطه تحویل شود.

✓ **توضیح ۲:** خدمه افتخاری نهایتاً تا پانزده روز قبل از اعزام می بایست توسط مدیران کاروان ها مشخص و در سامانه جامع کارگزاران ثبت شوند؛ در غیر این صورت امکان ثبت سابقه برای آنان وجود نخواهد داشت.



# فصل دوم؛

# هتل

## \* شرایط اختصاصی: عوامل هتل

### ♦ مدیر:

- ✓ جنسیت: مرد.
- ✓ سن: حداقل سن ۳۵ سال و حداکثر ۵۵ سال در صورت داشتن سابقه قبلی مدیریت مجموعه حج تمتع یا هتل عمره تا ۶۰ سال و با تأیید توانایی مدیر استان تا ۶۵ سال.
- ♦ تبصره ۱: برای افرادی که سابقه ایثارگری دارند و نمره ارزشیابی ۹۱ و بالاتر در سمت قابل احراز داشته باشند سه سال از تخفیف سن بالاتر بهره مند می شوند.
- ♦ تبصره ۲: مدیران کاروان ها یا مجموعه حج تمتع و عمره مفرده به شرط اعزام حداقل سه سفر مدیر کاروان یا هتل عتبات عالیات در دو سال گذشته و کسب نمره ارزشیابی حداقل ۹۱ در آخرین اعزام تا دو سال از تخفیف سن بالاتر بهره مند می شوند.
- ✓ مدرک تحصیلی: حداقل لیسانس یا فوق دیپلم امور حج و زیارت در صورت داشتن سابقه قبلی مدیریت حج تمتع یا هتل عمره حداقل دیپلم.
- ✓ سابقه زیارتی:
  - ♦ یک سفر مدیر مجموعه یا کاروان حج تمتع
  - ♦ یک سفر مدیر هتل عمره
  - ♦ یک سفر معاون مجموعه حج
  - ♦ دو سفر معاون کاروان حج
  - ♦ یک سفر معاون هتل عمره + یک سفر اجرایی موثر حج
  - ♦ یک سفر معاون هتل عمره + دو سفر اجرایی موثر عمره
  - ♦ یک سفر معاون هتل عمره + سه سفر مدیر هتل یا مجموعه عتبات
  - ♦ دو سفر معاون هتل عمره
- ✓ ارزشیابی: داشتن عملکرد مطلوب در آخرین سابقه تشریف  
♦ برای سمت های ارتقایی نمره ارزشیابی حداقل ۹۱ لحاظ خواهد شد.
- ✓ عدم دوری از فعالیت های زیارتی: در یک سال گذشته یک سفر سابقه اجرایی عتبات عالیات عراق داشته باشد.

\*\*\*\*\*

### ◆ معاون؛

- ✓ جنسیت: مرد.
- ✓ سن: حداقل سن ۲۵ سال و حداکثر ۵۵ سال در صورت داشتن سابقه قبلی ۶۰ سال و با تأیید توانایی مدیر استان تا ۶۲ سال.
- ◆ تبصره ۱: برای افرادی که سابقه ایثارگری دارند و نمره ارزشیابی ۹۱ و بالاتر در سمت قابل احراز داشته باشند تا سه سال از تخفیف سن بالاتر بهره مند می شوند.
- ◆ تبصره ۲: مدیران کاروان ها یا مجموعه حج تمتع و عمره مفرده به شرط اعزام حداقل سه سفر مدیر کاروان یا هتل عتبات عالیات در دو سال گذشته و کسب نمره ارزشیابی حداقل ۹۱ در آخرین اعزام تا دو سال از تخفیف سن بالاتر بهره مند می شوند.
- ✓ مدرک تحصیلی: حداقل لیسانس یا فوق دیپلم امور حج و زیارت در صورت داشتن سابقه قبلی حداقل دیپلم.
- ✓ سابقه زیارتی: داشتن یکی از موارد زیر:
  - ◆ یک سفر سابقه مدیر یا معاون مجموعه یا کاروان حج تمتع
  - ◆ یک سفر سابقه مدیر یا معاون ثابت هتل عمره مفرده
  - ◆ دو سفر سابقه اجرایی حج تمتع که حداقل یکی از آن ها سابقه اجرایی مؤثر مجموعه باشد.
  - ◆ دو سفر سابقه اجرایی هتل عمره
  - ◆ دو سفر سابقه مدیر راهنمای عمره + یک سفر سابقه مدیر هتل عتبات
  - ◆ دو سفر سابقه مدیر هتل عتبات عالیات + یک سفر سابقه اجرایی مؤثر حج تمتع یا عمره
- ✓ ارزشیابی: داشتن عملکرد مطلوب در آخرین سابقه تشریف
- ◆ برای سمت های ارتقایی نمره ارزشیابی حداقل ۹۱ لحاظ خواهد شد.
- ✓ عدم دوری از فعالیت های زیارتی: در یک سال گذشته یک سفر سابقه اجرایی عتبات عالیات عراق داشته باشد.

\*\*\*\*\*

### ❖ خانه دار، مامور اجرایی و نقل و استقبال :

- ✓ جنسیت: مرد.
- ✓ سن: حداقل ۲۵ و حداکثر ۵۰ سال در صورت داشتن سابقه قبلی حداکثر تا ۶۰ سال.
- ❖ تبصره ۱: برای افرادی که سابقه ایثارگری دارند، حداکثر دو سال از تخفیف سن بالاتر بهره مند می شوند
- ❖ تبصره ۲: برای افرادی که سابقه اجرایی عتبات عالیات با ارزشیابی عملکرد مطلوب دارند، به ازای هر سه سفر، از تخفیف یک سال سن بالاتر بهره مند می شوند و حداکثر تا دو سال قابل قبول است.
- ✓ مدرک تحصیلی: حداقل لیسانس یا کاردانی امور حج و زیارت در صورت داشتن سابقه قبلی حداقل دیپلم.
- ✓ شرط سابقه زیارتی:
  - ❖ داشتن سابقه اجرایی موثر در حج تمتع و یا عمره مفرده.
  - ❖ داشتن حداقل دو سفر سابقه اجرایی عتبات عالیات.
- ✓ ارزشیابی: داشتن عملکرد مطلوب در آخرین سابقه تشریف
- ❖ برای سمت های ارتقایی نمره ارزشیابی حداقل ۹۱ لحاظ خواهد شد.
- ✓ عدم دوری از فعالیت های زیارتی: در سه سال گذشته یک سفر سابقه اجرایی عتبات عالیات عراق داشته باشد.

\*\*\*\*\*

### آشپز (مسئول آماده سازی دورچین و سرو غذا)؛

✓ جنسیت: مرد.

✓ سن: حداقل ۲۵ و حداکثر ۵۰ سال در صورت داشتن سابقه قبلی ۶۳ سال.

❖ تبصره ۱: برای افرادی که سابقه ایثارگری دارند، حداکثر دو سال از تخفیف سن

بالتر بهره مند می شوند

❖ تبصره ۱: برای افرادی که سابقه اجرایی در بخش طبخ آشپزخانه های مرکزی یا

مجموعه یا هتل (ثابت) با عملکرد مطلوب دارند، به ازای هر سه سفر از تخفیف یک

سال سن بالاتر بهره مند می شوند و حداکثر تا دو سال قابل قبول است.

✓ مدرک تحصیلی: حداقل دیپلم.

❖ تبصره: افرادی که دارای یک سفر سابقه اجرایی در قسمت های طبخ آشپزخانه های

مرکزی حج یا عمره و یا آشپز مجموعه حج یا هتل عمره بوده اند و دارای نمره

ارزشیابی بالاتر از ۹۱ باشند، مدرک سیکل قابل قبول است.

✓ شرط سابقه زیارتی: داشتن یک سفر سابقه آشپزی تایید شده

تبصره: آن دسته از متقاضیانی که فاقد سابقه قبلی اجرایی می باشند در صورت تأیید واحد

مصاحبه، مورد تأیید است.

✓ ارزشیابی: داشتن عملکرد مطلوب در آخرین سابقه تشریف

\*\*\*\*\*

## ضوابط انتخاب عوامل

از آنجا که احراز سلامت جسمانی و صلاحیت حرفه ای و تخصصی کلیه عوامل انتخابی به لحاظ ارائه خدمات مطلوبتر از وظایف سازمان حج و زیارت می باشد؛ لذا پس از شرکت فرد در فراخوان و انتخاب توسط سازمان/مدیر، اقدام برابر ضوابط ذیل مد نظر است:

✓ سلامت جسمانی کلیه عوامل معرفی شده می بایست بر اساس دستورالعمل مرکز پزشکی و پزشک معتمد صورت پذیرد.

❖ تبصره: برای عوامل انتخابی ۶۰ سال بالاتر، می بایست علاوه بر احراز سلامت جسمانی،

توانایی حرکتی و سلامت روانی نیز مورد سنجش و اظهار نظر پزشک معتمد قرار گیرد.

✓ مدیران دارای سن حداقل ۶۰ سال و بالاتر ملزم به انتخاب معاون ارتقایی هستند.

✓ مدیران هتل انتخاب شده تنها می توانند یک نفر از بستگان سببی و نسبی خود را به عنوان

عوامل انتخاب نمایند. (بستگان سببی و نسبی شامل: فرزند - داماد - برادر - برادرزاده - عمو -

پسر عمو - شوهر خواهر - پدر و بستگان همسر) خواهد بود و این امر پس از انتخاب توسط

دفتر حج و زیارت استان کنترل خواهد شد.

✓ حداکثر میانگین سنی مدیر هتل و عوامل انتخابی، ۵۸ سال می باشد و لذا لازم است مدیر هتل،

در انتخاب عوامل جوان و توانمند نهایت دقت را به عمل آورده و مدیریت حج و زیارت استان

نیز بر این موضوع نظارت لازم به عمل آورد.

✓ از عوامل آشپزخانه های مرکزی مصاحبه تخصصی علاوه بر انجام استعلامات مربوطه به عمل

می آید.

\*\*\*\*\*



# فصل سوم؛ آشپزخانه

## \* شرایط اختصاصی: عوامل آشپزخانه

### ♦ مدیریت آشپزخانه؛

- ✓ جنسیت: مرد.
- ✓ سن: حداقل ۲۵ و حداکثر ۵۵ سال در صورت داشتن سابقه قبلی ۶۲ سال.
- ❖ تبصره ۱: برای دارندگان مدرک تحصیلی لیسانس امور حج و زیارت، سه سال از تخفیف سن بالاتر بهره مند می شوند.
- ❖ تبصره ۲: برای دارندگان مدرک تحصیلی فوق دیپلم امور حج و زیارت، دو سال از تخفیف سن بالاتر بهره مند می شوند.
- ❖ تبصره ۳: برای افرادی که سابقه ایثارگری دارند، و دارای نمره ارزشیابی ۹۱ و بالاتر در سمت قابل احراز داشته باشند سه سال از تخفیف سن بالاتر بهره مند می شوند.
- ❖ تبصره ۴: برای افرادی که سابقه اجرایی عتبات عالیات (مدیر کاروان، مدیر هتل و مدیر آشپزخانه مرکزی) از ابتدای سال ۱۳۹۸ با ارزشیابی عملکرد مطلوب دارند، به ازای هر یک سفر در هر سال، از تخفیف یک سال سن بالاتر و حداکثر تا سه سال از تخفیف سن بالاتر بهره مند می شوند.
- ❖ تبصره ۵: آن دسته از مدیران آشپزخانه مرکزی حج و عمره که نمره ارزشیابی عملکرد آخرین سفر ایشان در سمت های فوق، ۹۱ و بالاتر باشد، سه سال از تخفیف سن بالاتر بهره مند می شوند.
- ✓ مدرک تحصیلی: حداقل فوق دیپلم در صورت داشتن سابقه قبلی دیپلم.
- ✓ شرط سابقه زیارتی:
- ❖ داشتن یک سفر سابقه به عنوان مدیریت آشپزخانه مرکزی حج تمتع یا عمره مفرده.
- ❖ یک سفر معاون آشپزخانه حج یا عمره + یک سفر اجرایی آشپزخانه حج یا عمره.
- ❖ یک سفر مدیریت آشپزخانه مرکزی عتبات از سال ۹۸ به بعد + یک سفر سابقه اجرایی آشپزخانه حج یا عمره.
- ✓ ارزشیابی: داشتن عملکرد مطلوب در آخرین سابقه تشریف
- ✓ عدم دوری از فعالیت های زیارتی: در سه سال گذشته یک سفر سابقه اجرایی عتبات عالیات عراق داشته باشد.

\*\*\*\*\*

### ◆ معاون؛

- ✓ جنسیت: مرد.
- ✓ سن: حداقل ۲۵ و حداکثر ۵۵ سال در صورت داشتن سابقه قبلی ۶۲ سال.
- ◆ تبصره ۱: برای دارندگان مدرک تحصیلی لیسانس امور حج و زیارت، سه سال از تخفیف سن بالاتر بهره مند می شوند.
- ◆ تبصره ۲: برای دارندگان مدرک تحصیلی فوق دیپلم امور حج و زیارت، دو سال از تخفیف سن بالاتر بهره مند می شوند.
- ◆ تبصره ۳: برای افرادی که سابقه ایثارگری دارند، و دارای نمره ارزشیابی ۹۱ و بالاتر در سمت قابل احراز داشته باشند سه سال از تخفیف سن بالاتر بهره مند می شوند.
- ◆ تبصره ۴: برای افرادی که سابقه اجرایی عتبات عالیات (مدیر کاروان، مدیر هتل و مدیر آشپزخانه مرکزی) از ابتدای سال ۱۳۹۸ با ارزشیابی عملکرد مطلوب دارند، به ازای هر یک سفر در هر سال، از تخفیف یک سال سن بالاتر و حداکثر تا سه سال از تخفیف سن بالاتر بهره مند می شوند.
- ◆ تبصره ۵: آن دسته از مدیران آشپزخانه مرکزی حج و عمره که نمره ارزشیابی عملکرد آخرین سفر ایشان در سمت های فوق، ۹۱ و بالاتر باشد، سه سال از تخفیف سن بالاتر بهره مند می شوند.
- ✓ مدرک تحصیلی: حداقل دیپلم.
- ✓ شرط سابقه زیارتی:
  - ◆ داشتن یک سفر سابقه مدیریت یا معاونت آشپزخانه مرکزی در حج تمتع یا عمره مفرده.
  - ◆ داشتن حداقل سه سفر سابقه اجرایی در آشپزخانه های مرکزی؛ مشروط به اینکه حداقل یک سفر در سمت سرآشپز یا مدیر طبخ آشپزخانه های مرکزی حج تمتع، عمره مفرده و یا عتبات عالیات اعزام شده باشد.
- ✓ ارزشیابی: داشتن عملکرد مطلوب در آخرین سابقه تشریف
- ✓ عدم دوری از فعالیت های زیارتی: در سه سال گذشته یک سفر سابقه اجرایی عتبات عالیات عراق داشته باشد.

\*\*\*\*\*

## ◇ واحد اداری (توزیع، بهداشت، رایانه و آمار)؛

### مسئول

- ✓ جنسیت: مرد.
- ✓ سن: حداقل ۲۵ و حداکثر ۵۰ سال در صورت داشتن سابقه قبلی تا ۵۵ سال.
- ◇ تبصره ۱: برای دارندگان مدرک تحصیلی لیسانس امور حج و زیارت، سه سال از تخفیف سن بالاتر بهره مند می شوند.
- ◇ تبصره ۲: برای دارندگان مدرک تحصیلی فوق دیپلم امور حج و زیارت، دو سال از تخفیف سن بالاتر بهره مند می شوند.
- ◇ تبصره ۳: برای افرادی که سابقه ایثارگری دارند، سه سال از تخفیف سن بالاتر بهره مند می شوند.
- ◇ تبصره ۴: برای افرادی که سابقه اجرایی عتبات عالیات با ارزشیایی عملکرد مطلوب دارند، به ازای هر سه سفر از تخفیف یک سال سن بالاتر بهره مند می شوند و حداکثر تا سه سال قابل قبول است.
- ✓ مدرک تحصیلی: حداقل لیسانس و در صورت داشتن سابقه قبلی دیپلم.
- ✓ شرط سابقه زیارتی:

  - ◇ یک سفر سابقه قبلی به عنوان مدیر یا معاون یا مسئول توزیع در آشپزخانه مرکزی در حج تمتع و یا عمره مفرده.
  - ◇ یک سفر سابقه اجرایی در آشپزخانه های مرکزی در حج یا عمره
  - ◇ یک سفر سابقه مدیریت آشپزخانه های مرکزی عتبات + یک سفر سابقه اجرایی مؤثر حج تمتع یا عمره مفرده.

- ✓ ارزشیایی: داشتن عملکرد مطلوب در آخرین سابقه تشریف
- ✓ عدم دوری از فعالیت های زیارتی: در سه سال گذشته یک سفر سابقه اجرایی عتبات عالیات عراق داشته باشد.

\*\*\*\*\*

## دستیار

✓ جنسیت: مرد.

✓ سن: حداقل ۲۵ و حداکثر ۵۰ سال در صورت داشتن سابقه قبلی تا ۵۵ سال.

✓ مدرک تحصیلی: حداقل لیسانس و در صورت داشتن سابقه قبلی حداقل دیپلم.

✓ شرط سابقه زیارتی:

❖ یک سفر سابقه اجرایی در آشپزخانه های مرکزی حج یا عمره یا عتبات

❖ یک سفر سابقه اجرایی در حج، عمره یا عتبات

✓ ارزشیابی: داشتن عملکرد مطلوب در آخرین سابقه تشریف

\*\*\*\*\*

## واحد طبخ آشپزخانه های مرکزی

### مسئول فنی؛

- ✓ جنسیت: مرد.
  - ✓ سن: حداقل ۲۵ و حداکثر ۵۵ سال در صورت داشتن سابقه قبلی تا ۶۰ سال.
  - ✓ مدرک تحصیلی: حداقل لیسانس و در صورت داشتن سابقه قبلی حداقل دیپلم.
  - ✓ شرط سابقه زیارتی:
    - ❖ یک سفر سابقه اجرایی در آشپزخانه های مرکزی حج یا عمره یا عتبات
    - ❖ یک سفر سابقه اجرایی در حج، عمره یا عتبات
- ✓ ارزشیابی: داشتن عملکرد مطلوب در آخرین سابقه تشریف

\*\*\*\*\*

### ◆ سرآشپز؛

- ✓ جنسیت: مرد.
- ✓ سن: حداقل ۲۵ و حداکثر ۵۰ سال در صورت داشتن سابقه قبلی ۶۰ سال.
- ◆ تبصره ۱: برای افرادی که سابقه ایثارگری دارند، دو سال از تخفیف سن بالاتر بهره‌مند می‌شوند.
- ◆ تبصره ۲: برای افرادی که سابقه اجرایی عتبات عالیات با ارز شیایی عملکرد مطلوب دارند، به ازای هر سه سفر از تخفیف یک سال سن بالاتر بهره‌مند می‌شوند و حداکثر تا دو سال قابل قبول است.
- ✓ مدرک تحصیلی: حداقل دیپلم و در صورت داشتن حداقل یک سفر فعالیت در بخش طبخ آشپزخانه های مرکزی حج یا عمره یا عتبات، پنجم ابتدایی قابل قبول است
- ✓ شرط سابقه زیارتی:
- ◆ داشتن یک سفر سابقه مدیریت طبخ یا سرآشپزی آشپزخانه های مرکزی حج یا عمره
- ◆ داشتن دو سفر سابقه آشپزی در آشپزخانه های مرکزی حج تمتع، عمره و یا عتبات عالیات عراق
- ✓ ارزشیابی: داشتن عملکرد مطلوب در آخرین سابقه تشریف
- ✓ عدم دوری از فعالیت های زیارتی: در پنج سال گذشته یک سفر سابقه اجرایی داشته باشد.

\*\*\*\*\*

### آشپز؛

- ✓ جنسیت: مرد.
- ✓ سن: حداقل ۲۵ و حداکثر ۵۰ سال در صورت داشتن سابقه قبلی ۶۰ سال.
- ❖ تبصره ۱: برای افرادی که سابقه ایثارگری دارند، دو سال از تخفیف سن بالاتر بهره‌مند می‌شوند.
- ❖ تبصره ۲: برای افرادی که سابقه اجرایی عتبات عالیات با ارزشیابی عملکرد مطلوب دارند، به ازای هر سه سفر از تخفیف یک سال سن بالاتر بهره‌مند می‌شوند و حداکثر تا دو سال قابل قبول است.
- ✓ مدرک تحصیلی: حداقل دیپلم و در صورت داشتن حداقل یک سفر فعالیت در بخش طبخ آشپزخانه های مرکزی حج یا عمره یا عتبات، پنجم ابتدایی قابل قبول است
- ✓ شرط سابقه زیارتی:
- ❖ داشتن حداقل یک سفر سابقه در بخش طبخ آشپزخانه مرکزی حج یا عمره یا عتبات
- ❖ فعالیت در بخش طبخ آشپزخانه های صنعتی در سطح کشور و قبولی در مصاحبه تخصصی

\*\*\*\*\*



# فصل چهارم؛

## ضنائم

(فرم های مورد استفاده

در احراز صلاحیت های مربوطه)

## ضمائم

### کمیسیون احراز صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی سمت‌های ارتقای استان

جهت احراز صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی متقاضیان جذب در مسئولیت‌های عوامل اجرایی عمره و انطباق متقاضیان با شرایط احراز مسوولیت‌های عوامل اجرایی عمره، «کمیسیون احراز صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی» با ترکیب ذیل تشکیل می‌شود:

✓ دکترا یا کارشناس ارشد روان‌شناسی دارای تجربه‌ی کافی در حوزه‌ی حجّ و زیارت (عضو کمیسیون).

✓ کارشناس امور کارگزاران دفتر حجّ و زیارت استان (دبیر و عضو کمیسیون).

✓ دکترا یا کارشناس ارشد مدیریت، دارای تجربه‌ی کافی در حوزه‌ی حجّ و زیارت (عضو کمیسیون).

✓ یک نفر روحانی به‌نماینده‌ی معتمد رهبری (مدظله‌العالی) (عضو کمیسیون).

✓ یکی از مدیران با تجربه و آشنا با محیط عملیات در عربستان، و با معرفی مدیر حجّ و زیارت استان مربوطه (عضو کمیسیون).

✓ مدیر استان (رئیس کمیسیون)

✓ احکام اعضای کمیسیون پس از طیّ مراحل اداری توسط مدیر حجّ و زیارت استان برای مدت دو سال صادر خواهد شد، و این مدت برای دوره‌ی بعد نیز قابل تمدید است.

❖ تبصره: روحانی عضو کمیسیون از سوی نمایندگی مناطق بعثه‌ی مقام معظم رهبری

(مدظله‌العالی) به‌مدیریت حجّ و زیارت استان مربوطه معرفی و نسبت به‌صدور

حکم اقدام خواهد شد.

✓ جلسه‌ی کمیسیون با حضور کلیه‌ی اعضا و در صورت ضرورت و شرایط استثنایی، با حضور ۴ نفر از ۵ نفر اعضا رسمیت می‌یابد؛ و حضور روحانی معرفی شده از سوی بعثه‌ی مقام معظم رهبری مدظله‌العالی و کارشناس امور کارگزاران استان، الزامی می‌باشد.

✓ کمیسیون با بررسی توان‌مندی‌های متقاضیان بر اساس «این آیین‌نامه اجرایی»، نسبت به‌اعلام نتیجه‌ی آن بر اساس روش سنجش طبقه‌بندی شده با معیارهای «عالی، خیلی خوب، خوب، متوسط و ضعیف» و نمرات مربوطه اقدام می‌نماید.

✓ هر یک از اعضای کمیسیون مصاحبه در فرم خود به‌صورت محرمانه امتیاز می‌دهد، و پس از اعلام نظر اعضای کمیسیون، جمع‌بندی نمرات مصاحبه توسط دبیر کمیسیون تهیه و جهت بررسی و اعلام نظر نهایی، به هیات ممیزه ارسال خواهد شد.

## هیات ممیزه‌ی منابع انسانی حوزه‌ی کارگزاری حج و زیارت؛

- ۱- به منظور بررسی و جمع‌بندی نظرات «مرکز پزشکی حج و زیارت» و «کمیسیون احراز صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی»، «هیات ممیزه‌ی منابع انسانی حوزه‌ی کارگزاری حج و زیارت» تشکیل و در خصوص صحت انجام فرآیند مربوط به هر یک از متقاضیان اعلام نظر نهایی می‌نماید.
- ۲- هیات ممیزه‌ی ارتقا با ترکیب افراد ذیل تشکیل و مطابق شرح وظایف تعیین شده اقدام می‌نماید.
  - ۱-۲. مدیر حج و زیارت استان (رییس هیات).
  - ۲-۲. کارشناس امور کارگزاران حج و زیارت استان (عضو و دبیر هیات).
  - ۳-۲. نماینده‌ی مرکز پزشکی حج و زیارت (عضو هیات).
  - ۴-۲. مسوول حراست حج و زیارت استان (عضو هیات).
  - ۵-۲. نماینده‌ی دفتر مدیریت عملکرد در استان (عضو هیات).
- توضیح: جلسات هیات ممیزه با حضور اکثریت اعضا و صرفاً با حضور رییس هیات رسمیت می‌یابد، و رای آن فقط با تنظیم صورت جلسه و امضای اکثریت اعضا لازم‌الاجرا می‌باشد.
- ۳- شرح وظایف هیات ممیزه، عبارتند از:
  - ۱-۳. بررسی و انطباق آرا و نظرات «مرکز پزشکی حج و زیارت» و «کمیسیون احراز صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی» با ضوابط و مقررات و فرآیند پیش‌بینی شده در این آیین‌نامه.  
توضیح: متقاضی باید حداقل ۵۰٪ امتیاز هر موضوع و حداقل ۶۰٪ از مجموع امتیازهای جدول احراز صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی را کسب نماید.
  - ۲-۳. بررسی و اتخاذ تصمیم در خصوص اعتراضات احتمالی متقاضیان به نظرات مرکز پزشکی حج و زیارت، کمیسیون احراز صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی و سایر موارد احتمالی و عندالزوم ارجاع برای مصاحبه‌ی مجدد.
  - ۳-۳. ثبت و ضبط کلیه‌ی مستندات و نظرات مرکز پزشکی حج و زیارت، و کمیسیون احراز صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی و هیات ممیزه در سامانه‌ی جامع کارگزاران

عکس

«فرم الف»:

«جدول نتیجه ی بررسی و احراز صلاحیت های جسمی و روانی»

نام و نام خانوادگی متقاضی: ..... شماره ی ملی: .....

تاریخ تولد: ..... / ..... / ..... تحصیلات: ..... شغل: ..... استان: ..... شهر: .....  
تلفن همراه: .....

متقاضی فوق، آقای ..... بر اساس معاینات کلینیکی و نتیجه ی آزمایش های اخذ شده، طبق دستورالعمل های صادره مرکز پزشکی حج و زیارت:

- در حال حاضر سالم می باشد و قادر به اعزام است.
- نیاز به کنترل بیماری و رعایت دستورات و استفاده از دارو دارد و قادر به اعزام است.
- به علت بیماری، نیاز به درمان و کنترل بیماری دارد؛ و قادر به اعزام به عنوان ..... حج سال جاری نمی باشد.
- دستورات اصلاح سبک زندگی: .....
- دستورات دارویی: .....
- سایر ملاحظات و توضیحات: .....

نام و نام خانوادگی و مهر و امضای نماینده ی مرکز پزشکی حج و زیارت:

تاریخ: .....

**«فرم ب»:**

عکس

**«جدول احراز صلاحیت های حرفه ای و تخصصی متقاضیان»**

نام و نام خانوادگی متقاضی: ..... شماره ملی: .....

تاریخ تولد: ..... / ..... / ..... تحصیلات: ..... شغل: ..... استان: .....

شهر: ..... تلفن همراه: .....

موضوع	عنوان	عالی +۱۹-۲۰	خ-خوب -۱۹ +۱۷	خوب -۱۷ +۱۵	متوسط +۱۲-۱۵	ضعیف زیر ۱۲
اصول اجرایی	آراستگی و پیراستگی ظاهری منطبق با موازین اسلامی و بهداشت فردی					
	نشاط، شادابی، خوش خلقی و گشاده رویی					
	برخورداری از ذوق و علاقه در خدمت رسانی به زائران					
مهارت های ارتباطی	آرامش، سعه صدر و صبوری در برخورد با مسایل، مشکلات و انتقاد پذیری					
	مهارت های ارتباطی (قدرت بیان در انتقال مطلب، شنیدن، مطالعه و نگارش)					
مهارت های حرفه ای	مهارت خودآگاهی، روابط بین فردی و ارتباط موثر					
	میزان اعتماد به نفس و برون گرایی					
	روحیه تعاون، همکاری و توانایی شبکه سازی، و جذب مشارکت دیگران در امور					
	برخورداری از توانایی مدیریتی و هدایت زائران					
توانایی های آموزشی و توانایی های	آشنایی با شرح محیط اجرای عملیات (شرح وظایف کاروان و مجموعه)					
	آشنا با فناوری های روز در حوزه رایانه و نرم افزار					
	واکنش مناسب و به هنگام در مواقع ضروری و توانمند در مدیریت بحران					
توانایی های	پویایی، ابتکارات و خلاقیت ها و توانمند در انتقاد و پیشنهاد					
	روخوانی و روان خوانی قرآن کریم و ادعیه مأثوره					
	آشنایی با احکام و مسایل شرعی مربوطه					
	آشنایی با اماکن زیارتی					
<b>توضیح: متقاضی می بایست حداقل ۵۰٪ امتیاز هر عنوان و ۶۰٪ مجموع امتیازها را کسب کند.</b>						
سایر ملاحظات و توضیحات:						
امضای اعضای کمیسیون مصاحبه: (با درج نام و نام خانوادگی)						
تاریخ: ..... / ..... / .....						

در صورتی که اعضای مصاحبه صلاحیت های حرفه ای و تخصصی، به صورت جداگانه، مصاحبه را انجام دهند، در این صورت ابتدا از فرم های «ب» الی «د» استفاده، و نتیجه بر اساس میانگین هر عنوان در فرم «ب» درج، و نتیجه نهایی مشخص خواهد شد.

عکس

«فرم ب ۱»:

«جدول احراز صلاحیت های حرفه ای و تخصصی متقاضیان»

(مخصوص دکترا یا کارشناس ارشد روانشناسی)

نام و نام خانوادگی متقاضی: ..... شماره ی ملی: .....

تاریخ تولد: ..... / ..... / ..... تحصیلات: ..... شغل: ..... استان: .....

شهر: ..... تلفن همراه: .....

ردیف	عنوان	عالی +۱۹-۲۰	خ.خوب -۱۹ +۱۷	خوب -۱۷ +۱۵	متوسط +۱۲-۱۵	ضعیف زیر ۱۲
۱	آراستگی و پیراستگی ظاهری منطبق با موازین اسلامی و بهداشت فردی					
۲	نشاط، شادابی، خوش خلقی و گشاده رویی					
۳	برخورداری از ذوق و علاقه در خدمت رسانی به زائران					
۴	آرامش، سعه صدر و صبوری در برخورد با مسایل، مشکلات و انتقادپذیری					
۵	مهارت های ارتباطی (قدرت بیان در انتقال مطلب، شنیدن، مطالعه و نگارش)					
۶	مهارت خودآگاهی، روابط بین فردی و ارتباط موثر					
۷	میزان اعتماد به نفس و برون گرایی					

توضیح: متقاضی می بایست حداقل ۵۰٪ امتیاز هر عنوان را کسب کند.

سایر ملاحظات و توضیحات:

نام و نام خانوادگی مصاحبه کننده و امضا: (دکترا یا کارشناس ارشد روانشناسی)

تاریخ: ..... / ..... / .....

عکس

«فرم ب ۲»:

«جدول احراز صلاحیت های حرفه ای و تخصصی متقاضیان»

(مخصوص کارشناس امور کارگزاران)

نام و نام خانوادگی متقاضی: ..... شماره ملی: .....

تاریخ تولد: ..... / ..... / ..... تحصیلات: ..... شغل: ..... استان: .....

شهر: ..... تلفن همراه: .....

ردیف	عنوان	عالی +۱۹-۲۰	خ.خوب -۱۹ +۱۷	خوب -۱۷ +۱۵	متوسط +۱۲-۱۵	ضعیف زیر ۱۲
۱	آراستگی و پیراستگی ظاهری منطبق با موازین اسلامی و بهداشت فردی					
۲	نشاط، شادابی، خوش خلقی و گشاده رویی					
۳	برخورداری از ذوق و علاقه در خدمت رسانی به زائران					
۴	آرامش، سعه صدر و صبوری در برخورد با مسایل، مشکلات و انتقادیگری					
۵	مهارت های ارتباطی (قدرت بیان در انتقال مطلب، شنیدن، مطالعه و نگارش)					
۶	آشنا با فناوری های روز در حوزه رایانه و نرم افزار					
۷	آشنایی با شرح محیط اجرای عملیات (شرح وظایف کاروان و مجموعه)					
توضیح: متقاضی می بایست حداقل ۵۰٪ امتیاز هر عنوان را کسب کند.						

سایر ملاحظات و توضیحات:

نام و نام خانوادگی مصاحبه کننده و امضا: (کارشناس امور کارگزاران)

تاریخ: ..... / ..... / .....

عکس

«فرم ب ۳»:

«جدول احراز صلاحیت های حرفه ای و تخصصی متقاضیان»

(مخصوص دکترا یا کارشناس ارشد مدیریت)

نام و نام خانوادگی متقاضی: ..... شماره ملی: .....

تاریخ تولد: ..... / ..... / ..... تحصیلات: ..... شغل: ..... استان: .....

شهر: ..... تلفن همراه: .....

ردیف	عنوان	عالی +۱۹-۲۰	خ.خوب -۱۹ +۱۷	خوب -۱۷ +۱۵	متوسط +۱۲-۱۵	ضعیف زیر ۱۲
۱	آراستگی و پیراستگی ظاهری منطبق با موازین اسلامی و بهداشت فردی					
۲	نشاط، شادابی، خوش خلقی و گشاده رویی					
۳	برخورداري از ذوق و علاقه در خدمت رسانی به زائران					
۴	آرامش، سعهی صدر و صبوری در برخورد با مسایل، مشکلات و انتقادپذیری					
۵	مهارت های ارتباطی (قدرت بیان در انتقال مطلب، شنیدن، مطالعه و نگارش)					
۶	روحیه ی تعاون، همکاری و توانایی شبکه سازی، و جذب مشارکت دیگران در امور					
۷	برخورداري از توانایی مدیریتی و هدایت زائران					
۸	واکنش مناسب و به هنگام در مواقع ضروری و توانمند در مدیریت بحران					
۹	پویایی، ابتکارات و خلاقیت ها و توانمند در انتقاد و پیشنهاد					

توضیح: متقاضی می بایست حداقل ۵۰٪ امتیاز هر عنوان را کسب کند.

سایر ملاحظات و توضیحات:

نام و نام خانوادگی مصاحبه کننده و امضا: (دکترا یا کارشناس ارشد مدیریت)

تاریخ: ..... / ..... / .....



عکس

«فرم ب ۴»:

«جدول احراز صلاحیت های حرفه ای و تخصصی متقاضیان»

(مخصوص روحانی)

نام و نام خانوادگی متقاضی: ..... شماره ملی: .....

تاریخ تولد: ..... / ..... / ..... تحصیلات: ..... شغل: ..... استان: .....

شهر: ..... تلفن همراه: .....

ردیف	عنوان	عالی +۱۹-۲۰	خ.خوب -۱۹ +۱۷	خوب -۱۷ +۱۵	متوسط +۱۲-۱۵	ضعیف زیر ۱۲
۱	آراستگی و پیراستگی ظاهری منطبق با موازین اسلامی و بهداشت فردی					
۲	نشاط، شادابی، خوش خلقی و گشاده رویی					
۳	برخورداری از ذوق و علاقه در خدمت رسانی به زائران					
۴	آرامش، سعه صدر و صبوری در برخورد با مسایل، مشکلات و انتقادپذیری					
۵	مهارت های ارتباطی (قدرت بیان در انتقال مطلب، شنیدن، مطالعه و نگارش)					
۶	روخوانی و روان خوانی قرآن کریم و ادعیه ی مانوره					
۷	آشنایی با احکام و مسایل شرعی مربوطه					
۸	آشنایی با اماکن زیارتی					

توضیح: متقاضی می بایست حداقل ۵۰٪ امتیاز هر عنوان را کسب کند.

سایر ملاحظات و توضیحات:

نام و نام خانوادگی مصاحبه کننده و امضا: (روحانی)

تاریخ: ..... / ..... / .....

«فرم ب ۵»:

عکس

«جدول احراز صلاحیت های حرفه ای و تخصصی متقاضیان»

(مخصوص کارگزار زیارتی با تجربه)

نام و نام خانوادگی متقاضی: ..... شماره ی ملی: .....

تاریخ تولد: ..... / ..... / ..... تحصیلات: ..... شغل: ..... استان: .....  
شهر: ..... تلفن همراه: .....

ردیف	عنوان	عالی +۱۹-۲۰	خ. خوب -۱۹ +۱۷	خوب -۱۷ +۱۵	متوسط +۱۲-۱۵	ضعیف زیر ۱۲
۱	آراستگی و پیراستگی ظاهری منطبق با موازین اسلامی و بهداشت فردی					
۲	نشاط، شادابی، خوش خلقی و گشاده رویی					
۳	برخورداری از ذوق و علاقه در خدمت رسانی به زائران					
۴	آرامش، سعه صدر و صبوری در برخورد با مسایل، مشکلات و انتقاد پذیری					
۵	مهارت های ارتباطی (قدرت بیان در انتقال مطلب، شنیدن، مطالعه و نگارش)					
۶	روحیه تعاون، همکاری و توانایی شبکه سازی، و جذب مشارکت دیگران در امور					
۷	پویایی، ابتکارات و خلاقیت ها و توانمند در انتقاد و پیشنهاد					
۸	برخورداری از توانایی مدیریتی و هدایت زائران					
۹	آشنایی با شرح محیط اجرای عملیات (شرح وظایف کاروان و مجموعه)					
توضیح: متقاضی می بایست حداقل ۵۰٪ امتیاز هر عنوان را کسب کند.						
سایر ملاحظات و توضیحات:						
نام و نام خانوادگی مصاحبه کننده و امضا: (کارگزار زیارتی با تجربه)						
تاریخ: ..... / ..... / .....						

عکس

« فرم ج »:

«صورت جلسه هیات ممیزه منابع انسانی»

«حوزه‌ی کارگزاری حج و زیارت»

نام و نام خانوادگی متقاضی: ..... شماره‌ی ملی: .....

تاریخ تولد: ..... / ..... / ..... تحصیلات: ..... شغل: ..... استان: .....

شهر: ..... تلفن همراه: .....

احراز صلاحیت:		عدم احراز صلاحیت:		مشروط:	
نتیجه‌ی بررسی و احراز صلاحیت‌های حراست و بازرسی					
توضیحات:					
احراز سلامت:		عدم احراز سلامت:		مشروط:	
نتیجه‌ی بررسی و احراز سلامت جسمی و روانی					
توضیحات:					
عنوان					
ضعیف	متوسط	خوب	خ.خوب	عالی	
زیر ۱۲	+۱۲-۱۵	+۱۵-۱۷	+۱۷-۱۹	+۱۹-۲۰	
اصول ارزشی					
نتیجه‌ی بررسی و احراز صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی					
مهارت‌های ارتباطی و رفتاری					
اصول حرفه‌ای					
توانایی‌های آموزشی و فرهنگی					
معدل نمره‌ی کسب شده‌ی موارد فوق:					
توضیح: متقاضی می‌بایست حداقل ۵۰٪ امتیاز هر عنوان و ۶۰٪ مجموع امتیازها را کسب کند.					
نتیجه بررسی صحت فرایند ارتقا:					
پذیرش متقاضی:		عدم پذیرش متقاضی:		مشروط:	
توضیحات:					
امضای اعضای هیات ممیزه: (با درج نام و نام خانوادگی)					
تاریخ: .....					

### «فرم نمونه ۳»

مدیریت محترم حج و زیارت استان

سلام علیکم

با احترام، بدینوسیله آقای ..... به شماره ملی .....  
زائر کاروان ..... با کد زائری ..... را که جوانی مومن و معتقد به اصول و مبانی دینی و  
متخلق به آداب و اخلاق اسلامی و علاقمند به خدمت‌گزاری به زایران خانه خدا و حرم شریف نبوی  
(ص) و سایر اعتبارات مقدس بوده و واجد شرایط اختصاصی جذب مندرج در دستورالعمل ضوابط و  
شرایط انتخاب عوامل اجرایی عمره مفرده هستند را به عنوان خدمه افتخاری جهت ورود به عرصه  
کارگزاری سازمان حج و زیارت معرفی می‌نمایم.

بدیهی است سابقه سفر در صورت گذراندن مراحل قانونی مانند: مصاحبه، طی دوره‌های آموزشی،  
تایید حراست، ارزشیابی پیش از اعزام و ارائه فرم تایید عملکرد پس از اعزام، تایید خواهد شد.

تذکر: لازم است مدیر کاروان، پیش از اعزام کاروان به عربستان نسبت به معرفی نامبرده در سمت  
مورد نظر در سامانه جامع کارگزاران اقدام و نامبرده را جهت انجام استعلامات به واحدهای استعلامی  
هدایت نماید.

نام و نام خانوادگی مدیر کاروان:

امضاء و مهر کاروان:

## «فرم نمونه ۴»

مدیریت محترم حج و زیارت استان

سلام علیکم

با احترام، اینجانب ..... به شماره ملی: .....  
با مدرک تحصیلی: ..... رشته تحصیلی: ..... متولد: .....  
زائر کاروان: ..... با کد زائری: ..... علاقه و آمادگی خود را برای انجام وظیفه به عنوان  
خدمه افتخاری اعلام داشته و خود را موظف به مطالعه و انجام شرح وظایف مربوطه زیر نظر مدیر  
کاروان می دانم.

تذکر مهم: لام است مدیر کاروان ضمن تکمیل فرم شماره ۳، متقاضی را در سامانه جامع کارگزاران  
معرفی و متقاضی با مراجعه به واحدهای استعلامی، نسبت به اخذ و ثبت نظر واحدهای استعلامی  
پیگیری لازم را معمول دارد.

\* تایید سابقه پس از بازگشت از سفر و در صورت تکمیل فرم تایید عملکرد و تایید کلیه واحدهای  
استعلامی میسر خواهد بود.

نام و نام خانوادگی داوطلب:

تاریخ و امضاء:



تایید

تاریخ: / /

## فرم تأیید عملکرد خدمه افتخاری عمره مفرده ۱۴۰۳

مدیر محترم حج و زیارت استان شهرستان .....

سلام علیکم

احتراماً، اینجانب ..... دارای کد ملی ..... که در عمره مفرده سال ۱۴۰۳ به عنوان خدمه افتخاری کاروان شماره ..... به مدیریت آقای ..... به زائران بیت الله الحرام خدمت نموده ام، با توجه به تایید واحدهای استعلامی پیش از سفر و تأیید عملکرد توسط مدیر و روحانی کاروان، تقاضای ثبت سابقه را دارم.

نام و نام خانوادگی:

امضاء و تاریخ

مهر و امضا و تاریخ	اینجانب ..... روحانی کاروان شماره ..... عملکرد آقای ..... را در خدمت رسانی به زائران بیت الله الحرام و انجام وظایف محوله از سوی مدیر کاروان خوب <input type="checkbox"/> ضعیف <input type="checkbox"/> ارزیابی می نمایم.
مهر و امضا و تاریخ	اینجانب ..... مدیر کاروان شماره ..... عملکرد آقای ..... را در خدمت رسانی به زائران بیت الله الحرام و انجام وظایف محوله از سوی مدیر کاروان خوب <input type="checkbox"/> ضعیف <input type="checkbox"/> ارزیابی می نمایم.

### نظر مدیر استان

عملکرد آقای ..... خدمه افتخاری کاروان شماره ..... با توجه به بررسی های صورت گرفته و اخذ نظر مدیر و روحانی کاروان مورد تأیید می باشد  نمی باشد

نام و نام خانوادگی:

امضاء و تاریخ:

## «منشور اخلاقی کارگزاران امور حج و زیارت»

رسول اکرم (ص): اِنِّی بُعِثْتُ لِأَتَمِّمَ مَخَارِمَ الْأَخْلَاقِ.

من مبعوث شدم تا اطلاق نیک را کامل نمایم.

کارگزاران امور حج و زیارت با ایمان به خداوند متعال و اعتقاد و التزام عملی به نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران، ولایت مطلقه‌ی فقیه و با پاسداری از خون شهیدان، خود را در پیشگاه خداوند متعال مسوول دانسته، و متعهد می‌شوند برای کسب رضایت حق تعالی و تحقق اهداف شارع مقدس در انجام هرچه بهتر زیارت خانه خدا و اولیای الهی نسبت به اصول زیر پایبند بوده، و برای تحقق آن‌ها حداکثر تلاش را بنمایند.

- ۱ تاسی به اولیای الهی و اطاعت از آن‌ها، و دشمنی با دشمنان راه خدا و اولیای خداوند را به‌عنوان تنها راه تحقق کامل حیات طیبه در مسیر تقرب الی‌الله دانسته و بدان پایبند خواهند بود.
- ۲ توفیق خدمت‌گزاری به زائران بیت‌الله‌الحرام و حرم شریف نبوی (ص) و اعتاب مقدسه را مغتنم شمرده و زمینه‌های بهره‌وری حداکثری از ظرفیت‌های معنوی را برای خود و زائران فراهم خواهند نمود.
- ۳ رعایت عدل و انصاف، و پرهیز از هرگونه تبعیض و اسراف را بر خود ضروری دانسته، و در راه خدمت به‌مردم شریف و زائران محترم، نهایت سعی و تلاش خود را انجام خواهند داد.
- ۴ آراستگی فردی مطابق شؤونات اسلامی و پیراستگی محیطی، رعایت نظم و وقت‌شناسی و مسوولیت‌پذیری را سرلوحه‌ی تمام امور خویش قرار می‌دهند.
- ۵ نظر به اهمیت اصل جانشین‌پروری، نیروی انسانی اصلح و کارآمد را با معیار دیانت، کفایت و صداقت، شناسایی و معرفی نمایند.
- ۶ بر اساس آیه‌ی شریفه‌ی «إِنَّكَ أَعْلَىٰ خَلْقٍ عَظِيمٍ» با تاسی از پیامبر اسلام (ص)، اخلاق اسلامی، به‌ویژه سعه‌ی صدر، صبر و شکیبایی را پیشه‌ی خود ساخته و با رعایت احترام و ادب، حیا و عفت، متانت و صداقت، خوش‌رویی و خوش‌رفتاری (برخورد گرم، گیرا، مهربانانه و متواضعانه در مواجهه با زائران)؛ انجام صحیح و سریع امور، پاسخ‌گوی ارباب‌رجوع بوده و حفظ کرامت انسان‌ها را سرلوحه‌ی کار قرار می‌دهند.
- ۷ رازداری، امانت‌داری و حفظ اسرار و اطلاعات مردم، به‌ویژه زائران محترم را از وظایف خطیر خود دانسته، در حفظ و صیانت از آن‌ها، تمام مساعی خود را به‌کار می‌بندند.
- ۸ بهبود مستمر بهره‌وری، ارتقای سطح آموزش و هم‌افزایی، کسب مهارت و هم‌چنین بهره‌گیری از تجربه و ابتکار را ضروری دانسته و در راه کسب آن تلاش خواهند نمود.
- ۹ رعایت موازین شرعی و قانونی را همواره مورد توجه قرار داده و خود را در برابر قوانین، مقررات، ضوابط و دستورالعمل‌های ابلاغی مسوول می‌دانند.
- ۱۰ از نظرات و پیشنهادهای سازنده و توسعه‌ی فرهنگ انتقادپذیری و شفافیت و اطلاع‌رسانی، استقبال می‌نمایند.

سازمان حج و زیارت

## «میثاق نامه‌ی کارگزاران امور حج و زیارت»

رسول اکرم (ص): إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ مَنْ أَلْعَمِلَ إِذَا عَمِلَ أَنْ يُحْسِنَ.

خدای تعالی دوست دارد وقتی کسی کاری می‌کند، آن را به خوبی انجام دهد.

عوامل اجرایی باید بدانند:

- کلّ سفر ما، حقّ الناس است؛ پس مواظب باشیم.
- یادمان نرود ما زایر نیستیم، بلکه خدمت‌گزار زایر هستیم.
- فرصتی را که خداوند داده است، قدر بدانیم؛ مغرور نشویم و مواظب باشیم.
- برای زایر کم نگذارید. شاید اولین و آخرین سفر وی باشد. پس هر چه می‌توانیم به او خدمت کنیم.
- زایران را با تک‌اسم صدا کنید (بدون مهندس، دکتر و...) همه‌ی پیشوند و پسوندها حذف و همه یکسان دیده شوند.
- اگر می‌خواهید جهنم بروید، از راه مکّه و مدینه نروید.

### شهید مقدّسیان

فعالیّت‌های اجرایی کارگزاران حجّ و زیارت، ارتباط مستقیم و بی‌واسطه‌ای با باورها و عقاید دینی مردم به‌طور عام، و زایران به‌طور خاص دارد؛ و در صورت دقّت و اجرای صحیح آن، می‌تواند در جهت تحکیم و ارتقای دانش، بینش و نگرش آن‌ها، تاثیرات به‌سزایی داشته باشد.

لذا اینجانب:..... به‌عنوان کارگزار امور زیارتی و سفیر ارزشی نظام جمهوری اسلامی ایران، در پیشگاه خداوند متعال خود را متعهد و مسوول می‌دانم برای کسب رضایت حق تعالی و تحقّق اهداف شارع مقدّس در انجام هر چه بهتر زیارت خانه خدا و اولیای الهی نسبت به اصول ذیل پای‌بند بوده و برای تحقّق آن‌ها، حدّاکثر تلاش را بنمایم.

- ۱ توفیق و سعادت خدمت‌گزاری به زایران بیت‌الله‌الحرام و حرم شریف نبوی (ص) و اعتاب مقدّسه را به‌عنوان حقّ الناس ارج نهاده و در راه خدمت به آنان نهایت تلاش و کوشش را خواهم نمود.
- ۲ باور دارم که هر بار تشرّف به زیارت، توفیق مجدد الهی است. از این روی با همّتی بلند، انگیزه‌ای پرشور، علاقه و اشتیاقی وافر، همانند سفر اول به‌انجام خدمت به زایران مبادرت نموده و با خودسازی و تزکیه‌ی نفس، از عادی شدن سفرهای الهی — که مانع بزرگی برای بهره‌مندی از فیوضات معنوی می‌باشد، — پیشگیری می‌نمایم.
- ۳ رعایت عدل و انصاف و حفظ و بهره‌برداری صحیح از اموال و امکانات و پرهیز از هر گونه تبعیض، تذبذب و اسراف را بر خود فرض می‌دانم.
- ۴ رعایت احترام و ادب، متانت و سعه‌ی صدر، خوش‌رویی (برخورد گرم، گیرا، مهربانانه و متواضعانه در مواجهه با زائران) <sup>۱</sup>، مدارا و ملاحظت، صداقت و صراحت با زبان ملائم و انجام به‌هنگام، دقیق، صحیح و سریع امور را به مصداق آیه‌ی: «فَأَسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ» [سوره‌ی مائده، آیه‌ی ۴۸] سرلوحه‌ی کار خود قرار می‌دهم.
- ۵ از خصایص ناپسند اخلاقی مانند: دروغ، ربا و خودنمایی، کبر و خودپسندی، خشم و غضب، غیبت و بدگویی و یا رفتاری که بر خلاف اصول شرعی، اخلاقی، حرفه‌ای و شؤون کارگزاری است، دوری نموده و حُجُب و حیا و عِفّت و پاک‌دامنی را در گفتار و رفتار رعایت می‌نمایم.
- ۶ امانت‌داری و حفظ اسرار زایران و عدم ورود به حریم خصوصی آن‌ها را بر خود فرض دانسته و در حفظ و صیانت از آن‌ها، تمام مساعی خود را به‌کار می‌بندم.
- ۷ آراستگی ظاهری مطابق موازین شرعی، بهداشت فردی و پیراستگی محیطی، نظم و انضباط، وجدان‌کاری، وقت‌شناسی، تواضع، فروتنی، ایثار و گذشت، مسوولیت‌پذیری و نقدپذیری را سرلوحه‌ی تمام امور خویش قرار می‌دهم.
- ۸ برنامه‌ها، اقدامات و فعالیّت‌های مربوط به قبل از سفر، حین سفر و بعد از آن را در چهارچوب دستورالعمل‌ها و ضوابط ابلاغی و حتّی در صورت لزوم، فراتر از شرح وظایف مربوطه و با وقت‌گذاری کافی، به‌نحو مطلوب انجام داده؛ و ادامه‌ی همکاری خود را منوط به نتایج ارزشیابی از مراجع ذی‌ربط می‌دانم.
- ۹ هرگونه استفاده‌ی ابزاری از موقعیّت‌های شغلی و اجتماعی زایران را ناصواب دانسته و از آن دوری می‌نمایم.
- ۱۰ ارتقای مستمرّ سطح آگاهی و افزایش مهارت و تخصّص و شرکت در دوره‌های آموزشی و استفاده از تجارب دیگران و ابتکار و خلاقیت در انجام امور و انتقال آن به سایرین را ضروری می‌دانم.
- ۱۱ آموزش و توجیه زایران در امور اجرایی و ایجاد بسترهای لازم برای ارتقای سطح معنوی آنان را در اولویت برنامه‌های خود قرار می‌دهم.
- ۱۲ همواره خود را در برابر قوانین و مقرّرات و کلیه‌ی ابلاغیه‌های سازمان حجّ و زیارت و همچنین حقوق زایران، با رعایت سلسله مراتب اداری، مسوول و پاسخ‌گو می‌دانم.
- ۱۳ به قوانین و مقرّرات کشور میزبان احترام گذاشته و مسایل امنیتی و حفاظتی را بر اساس دستورالعمل‌های ابلاغی مراعات می‌کنم.
- ۱۴ به مصداق آیه‌ی «وَ اتَّقُوا اللَّهَ جَمِيعًا وَ لَا تَفْرَقُوا» [آل عمران: ۱۰۳] در جهت تحکیم پیوند اخوت و برادری، وحدت و هم‌دلی بین مسلمانان و دوری از تفرقه، تلاش و کوشش می‌نمایم.

محلّ امضای کارگزار

نام و نام‌خانوادگی کارگزار

۱- بخشی از فرمایشات مقام معظم رهبری در دیدار مورخ ۹۸/۱۰/۳۰ با مسئولان حج و زیارت.