



نظام نامه جامع آموزش و پژوهش کارگزاران، کارکنان و زائران حج و زیارت

معاونت توسعه مدیریت و منابع

دفتر راهبری و نظارت بر امور کارگزاران

گروه آموزش کارگزاران و زائران

فهرست مطالب

مقدمه	۲
ماده ۱- تعاریف:	۳
ماده ۲ - چشم انداز	۵
ماده ۳ - مأموریت	۶
ماده ۴ - ضرورت و اهمیت	۶
ماده ۵ - اهداف	۷
ماده ۶- سیاستها	۸
ماده ۷ - راهبردها	۸
ماده ۸ - نقشه راه و الزامات پایه	۹
ماده ۹ - ارکان و مسئولیتهای آموزش:	۱۰
ماده ۱۰ - مستندات و الزامات تحقق نظامنام جامع آموزشی:	۱۴
ارکان آموزش در یک نگاه:	۱۵

مقدمه

رشد شتابان و فزاینده علم و فن آوری و تحولات در محیط پیرامونی و تغییر در میزان و ماهیت دانش و آگاهی زائران، نیاز به نیروی انسانی آگاه و ماهر، جهت حرکت در مرزهای دانش و همراهی و همسویی با تحولات و فن آوری های روز، نقش کلیدی و محوری آموزش و یادگیری اثربخش را بیش از پیش نمایان می سازد. آموزش منابع انسانی، به عنوان یکی از راهبردهای اساسی جهت سازگاری مثبت با شرایط تغییر است که در سطح فردی باعث ارتقای کیفیت شغلی و در سطح سازمانی عامل تعالی و توسعه سازمان و در سطح ملی موجب افزایش بهره‌وری می‌شود. بی‌شک آموزش یکی از مهم‌ترین تدابیر و عوامل برای بهبود امور و یک وظیفه اساسی و یک فرآیند مداوم و همیشگی در سازمان‌ها است. بنابراین ضرورت دارد سازمان حج و زیارت برای انطباق با تغییرات پرشتاب محیطی و مأموریت‌های تخصصی، با بهره‌مندی از سامانه‌های مدیریت دانش و تولید و انتشار آن و با استفاده از شیوه‌های نوین یاددهی و یادگیری، استانداردسازی فرایندهای آموزشی و طراحی دوره‌های نوین و مبتنی بر اصول علمی و تخصصی، نسبت به آموزش و تربیت نیروی انسانی مورد نیاز اقدام نماید.

یکی از عوامل اساسی پیشرفت توجه به امر پژوهش است. اصولاً هر نوع پیشرفت و توسعه ارتباط مستقیمی با تحقیقات علمی دارد هدف تحقیق، کشف و گسترش دانش و در حقیقت راهی برای جستجوی آگاهی است. با تحقیق کردن است که به عرصه‌های جدید علم و دانش می‌توان پا نهاد و با نهادینه کردن پژوهش در برنامه های آموزش کارگزاران و کارکنان زمینه رشد و شکوفایی، خلاقیت و دانایی آنان فراهم می‌شود و راهکارهایی نوین و خلاقانه در حوزه های اجرایی حج و زیارت ارائه می گردد.

سازمان به استناد اساسنامه و اهداف کلی تشکیل آن، مصوب ۱۳۸۴/۵/۴ شورای عالی اداری، وظیفه برنامه‌ریزی و اقدام در جهت ارتقای سطح مهارت، دانش و بصیرت دینی کارگزاران حج و زیارت، به ویژه مسؤولان کاروان‌ها و راهنمایان را برعهده دارد همچنین به استناد نظام‌نامه جامع منابع انسانی و حوزه کارگزاری حج و زیارت متعهد و مکلف به طراحی و استقرار نظام جامع آموزش کارگزاران زیارتی می‌باشد.

بنابراین، نظام‌نامه جامع آموزش و پژوهش کارگزاران، مشتمل بر مأموریت، چشم انداز، ضرورت، اهمیت، اهداف، سیاست‌ها و راهبردها، نقشه راه، ارکان و مسئولیت‌های آموزشی، با لحاظ نمودن الزامات نظام آموزشی و پژوهش در مدیریت و برنامه ریزی آموزش و بهسازی نیروی انسانی، نیازهای توسعه‌ای آموزش در سطح کلیه کارگزاران با توجه به اصول شمول، استمرار و جامعیت آموزش تدوین شده است.

ماده ۱- تعاریف:

برای رعایت اختصار، واژه‌ها به جای تعریف‌های زیر در این نظام‌نامه به کار می‌رود.

۱- ۱. **استانداردهای آموزش:** معیارها و الزامات تعیین شده جهت اجرایی نمودن هر یک از فرآیندهای آموزش است بنحوی که کیفیت و وضعیت مطلوب آموزش را میسر می نماید.

۱- ۲. **اصل استمرار:** منظور از اصل استمرار این است که با پیش بینی دوره‌های، نوآموزی یا بازآموزی، استمرار آموزش، مبتنی بر پیشرفت‌های علمی و فناورانه امکانپذیر است.

۱- ۳. **اصل جامعیت:** منظور از اصل جامعیت این است که کلیه نیازهای آموزشی کارگزاران در جنبه‌های مختلف تخصصی، فنی و انسانی مشمول نظام آموزش می باشد.

۱- ۴. **اصل شمول:** منظور از اصل شمول این است که کلیه کارگزاران در همه سطوح مشمول نظام آموزش می باشند.

۱- ۵. **آموزش پودمانی:** آموزشهای پودمانی، شکلی از آموزشهای درطول خدمت است که طی آن تخصصهای لازم در قالب پودمانهای آموزشی مستقل و جدا از هم به کارگزاران آموزش داده می شود. هر یک از پودمانها مهارت خاصی را ایجاد می

کند و در عین حال در کنار سایر پودمانها منجر به ایجاد یک مهارت جدید و جامع تر می گردد.

۱ - ۶. **آموزش ضمن خدمت:** آموزشهای ضمن خدمت، آموزشهایی هستند که کارگزاران در مسیر مسئولیت های خود و درطول خدمت به منظور متناسب ساختن دانش، مهارت و بینش خود با نیازهای مسئولیت خود طی می نمایند.

۱ - ۷. **آموزش:** آموزش فرایند طراحی شده جهت ایجاد و بهبود مهارت، دانش، نگرش و رفتار مطلوب از طریق تجربه علمی و عملی می باشد. این فرایند شامل سیاستگذاری، برنامه ریزی، طراحی، اجرا، نظارت، ارزیابی و اثر بخشی است.

۱ - ۸. **پودمان آموزشی:** مجموعه هایی از دانش، معلومات و مهارتهایی است که با استفاده از آنها اجرای یک مرحله از کار یا انجام بخشی از وظایف مورد تصدی به طور مستقل امکان پذیر می باشد.

۱ - ۹. **دوره آموزشی:** مجموعه ای از چند درس وابسته به هم است که مهارتی خاص را تعریف می کند و در نهایت منجر به صدور گواهینامه مورد قبول سازمان حج و زیارت می گردد.

۱ - ۱۰. **راهبرد آموزش:** راهبرد آموزش، عبارتست از الگوها، خط مشی ها و فعالیت های عملی آموزش که از طریق اجرای آن اهداف و سیاست های آموزشی محقق می شود.

۱ - ۱۱. **سازمان:** سازمان حج و زیارت است.

۱ - ۱۲. **سیاست آموزش:** عبارت است از اصول، مقاصد و تصمیم کلان آموزشی که مدیریت آموزش را جهت نیل به هدف معین، مکلف و ملزم به انجام یک سلسله اقدامات می نماید. سیاست آموزش بین تمام واحدها از نظر آموزش، پیوند و همبستگی ایجاد کرده و موجب هدایت فعالیتهای آنها می شود.

۱ - ۱۳ . **نظام‌نامه آموزش:** سندی است درون سازمانی که الزامات نظام آموزشی را تشریح می نماید.

۱ - ۱۴ . **پژوهش:** مجموعه فعالیت های بدیع ،خلاق و نوآورانه ،نظام یافته و برنامه ریزی شده ای گفته میشود در جهت گسترش شناخت مرزهای علمی و کاربرد این دانش برای بهبود زندگی و به طور خلاصه در جهت نو آوری و ایجاد فرآورده ها ،فرایندها،وسایل و ابزار ،خدمات و روش های جدیدی که منجر به رشد و توسعه میشود

۱ - ۱۵ . **کارگزار:** اشخاص حقیقی و حقوقی که در ارتباط بین سازمان حج و زیارت و زائران حج، عمره و عتبات عالیات به نحوی از انحاء، در امر خدمت‌رسانی به زائران، فعالیت تعریف شده رسمی و مستمر دارند.

۱ - ۱۶ . **کارکنان:** افرادی موظف به انجام فعالیت فکری و امور محوله براساس وظایف و شرح شغل می باشند.

۱ - ۱۷ . **زائر:** فردی است با انگیزه مذهبی که به صورت انفرادی یا جمعی و به منظور زیارت و انجام مناسک به اماکن زیارتی خارج از کشور مشرف می گردد.

ماده ۲ - چشم انداز

چشم انداز آموزش کارگزاران حج و زیارت در افق ۱۴۰۴ عبارت است از:
ایفای نقش محوری در تربیت و توسعه شایستگی جهت پرورش کارگزاران و کارکنانی برخوردار از شأن و جایگاه متعالی در حوزه‌ی آموزش و پژوهش و منابع انسانی دانا، متخصص، متعهد، ماهر و توانا به حل مسئله در خدمت‌گزاری به زائران.

ماده ۳ - مأموریت

سازمان با توجه به اهداف، سیاست‌ها، و خط مشی‌های نظام‌نامه جامع منابع انسانی مأموریت دارد:

- ۳ - ۱ - برنامه‌ریزی و اقدام لازم جهت ایجاد تحوّل و نوآوری در نظام آموزشی کارگزاران، کارکنان و زائران
- ۳ - ۲ - مدیریت دانش و تبدیل دانش ضمنی به دانش صریح و کاربردی کردن نتایج پژوهش
- ۳ - ۳ - اصلاح و ارتقای سطوح استانداردهای آموزشی و پژوهشی.
- ۳ - ۴ - حل مشکلات علمی و فنی و پژوهشی از طریق تحقیق در زمینه‌های تخصصی
- ۳ - ۵ - بهبود و افزایش صلاحیت‌های حرفه‌ای و تخصصی مبتنی بر اصول ارزشی.
- ۳ - ۶ - توسعه استفاده از فناوری‌های نوین اطلاعات و ارتباطات.
- ۳ - ۷ - مطالعه، پژوهش، بازنگری و تولید محتوا و برنامه‌های آموزشی مبتنی بر نیازها.
- ۳ - ۸ - اعمال روش‌ها و ارتقای دانش و تغییر نگرش کارگزاران با روش‌های یاددهی و یادگیری.

ماده ۴ - ضرورت و اهمیت

- ۴ - ۱ - افزایش زمینه خلاقیت و نوآوری کارگزاران و کارکنان.
- ۴ - ۲ - تقویت انگیزه‌های آموزشی و پژوهشی برای استفاده از فرصت‌های جدید.
- ۴ - ۳ - تقویت باور به خرد و مشارکت جمعی در امور کارگزاری و کارکنان
- ۴ - ۴ - آماده سازی و توانمندسازی زائران در حوزه مسائل اجرایی جهت بهره بیشتر از سفرهای زیارتی

نظام‌نامه جامع آموزش و پژوهش کارگزاران، کارکنان و زائران حج و زیارت

- ۴ - ۵ - افزایش مهارت کارگزاران در مواجهه با بحران‌های احتمالی.
- ۴ - ۶ - استعدادیابی و آموزش کارکنان در راستای جانشین پروری.
- ۴ - ۷ - توسعه آموزش کارکنان بر اساس شرح شغل و وظایف در راستای بهبود عملکرد فردی و گروهی
- ۴ - ۸ - تقویت انگیزه خدمت رسانی بیشتر به زائران و تکریم آن‌ها مبتنی بر آموزه‌های دینی و وظایف ابلاغی.
- ۴ - ۹ - انجام تحقیقات بنیادی و کاربردی در زمینه تخصصی حج و زیارت
- ۴ - ۱۰ - انجام آموزش مفید به کارگزاران، کارکنان و زائران با شناسایی دانش‌های نوین از طریق پژوهش
- ۴ - ۱۱ - تطبیق با تغییرات در حوزه اجرایی و دانشی حج و زیارت و با استفاده از شیوه‌های آموزشی مبتنی بر پژوهش

ماده ۵ - اهداف

- ۵ - ۱ - بروزرسانی فرایندها و شاخص‌های آموزشی بر اساس استانداردها، تثبیت و تداوم کیفیت آموزش.
- ۵ - ۲ - ایجاد تحول و نوآوری در نظام آموزشی و پژوهشی کارگزاران، کارکنان و زائران
- ۵ - ۳ - بهبود روش‌ها و فرآیند مطالعاتی نظام آموزشی و پژوهشی.
- ۵ - ۴ - توسعه آموزش‌های چندرسانه‌ای با تاکید بر آموزش‌های الکترونیکی.
- ۵ - ۵ - توسعه منطقی و پایدار دانایی محوری و دانش‌گرایی در کارگزاران و کارکنان
- ۵ - ۶ - ارتقای سطح مهارت، دانش، معرفت و بصیرت کارگزاران برای خدمت به زائران.
- ۵ - ۷ - اجرای طرح‌های تحقیقاتی و پژوهشی در حوزه‌های مرتبط با امور حج و زیارت
- ۵ - ۸ - کمک به تصمیم‌گیری‌ها و حل مسائل در همه سطوح

ماده ۶- سیاست‌ها

- ۶- ۱ - دانش‌گرایی و تجربه محوری.
- ۶- ۲ - پژوهش محوری و مدیریت دانش
- ۶- ۳ - ایجاد روحیه تحقیق و پژوهش محوری
- ۶- ۴ - توانمندسازی و ارتقای متوازن.
- ۶- ۵ - تخصص‌ورزی، تجربه‌گرایی و مهارت‌محوری.
- ۶- ۶ - استمرار یاددهی و یادگیری.
- ۶- ۷ - جلب مشارکت صاحب نظران و اندیشمندان حوزه آموزش و پژوهش
- ۶- ۸ - توسعه و تقویت آموزش‌های اثربخش کارآمد و متنوع.
- ۶- ۹ - توسعه زیرساخت‌ها، سامانه‌ها، ابزارها و شیوه‌های آموزشی و پژوهشی
- ۶- ۱۰ - توسعه و نهادینه‌سازی فرهنگ حج و زیارت با ابعاد عبادی، معنوی، اجتماعی و سیاسی کارگزاران.

ماده ۷- راهبردها

- ۷- ۱ - نهادینه سازی جایگاه آموزش‌های تخصصی، حرفه ای و مهارتی.
- ۷- ۲ - مدیریت دانش و گسترش سامانه‌ها و فرآیندهای اطلاعاتی.
- ۷- ۳ - تعامل اثربخش با دستگاه‌ها، موسسات و مجامع علمی و پژوهشی.
- ۷- ۴ - تقاضا محوری، هدفمندسازی، هدایت و حمایت از پژوهش‌های تخصصی با آینده پژوهی و نیاز سنجی های علمی
- ۷- ۵ - نیازسنجی، برنامه‌ریزی، اجرا، پایش و ارزشیابی و متناسب‌سازی دوره‌های آموزش.
- ۷- ۶ - رشد و توسعه همه‌جانبه آموزش و روان‌سازی فرآیندها و روش‌های آموزشی.
- ۷- ۷ - استفاده‌ی بیشتر از فناوری اطلاعات و ارتباطات و زمینه‌سازی جهت اجرای آموزش‌های ترکیبی.

- ۷- ۸ - طراحی و استقرار الگوی پایش مستمر جهت بهبود نظام آموزشی و پژوهشی
- ۷- ۹ - اقدام جهت توسعه هدفمند پژوهش برای پاسخ به مسائل عمومی حوزه حج و زیارت
- ۷- ۱۰ - برون سپاری هدفمند عملیات اجرایی آموزش و پژوهشی
- ۷- ۱۱ - بنیادی نمودن نظام پژوهش و تحقیق در تصمیم گیری‌های کلان حوزه حج و زیارت

- ۷- ۱۲ - برنامه‌ریزی و تعیین خط مشی فعالیت‌های پژوهشی کاربردی
- ۷- ۱۳ - ارزشیابی طرح های تحقیقاتی مرتبط با امور حج و زیارت و مساعدت در اجرای آنها

ماده ۸ - نقشه راه و الزامات پایه

برای توسعه و گسترش آموزش تخصصی، حرفه‌ای و مهارتی می‌بایست اقدامات ذیل انجام شود.

الف - ابعاد آموزشی و طرح مفهومی شامل:

- ۸- ۱ - تبیین علمی ابعاد فرهنگی، اجتماعی، امنیتی، اقتصادی، سیاسی و ... آموزش.
- ۸- ۲ - تهیه طرح مفهومی (چرایی و چگونگی) نظام جامع آموزش.
- ب - ارزیابی و توانمندسازی به منظور تحقق اصل شایسته‌سالاری در حوزه‌های تخصصی شامل:
 - ۸- ۳ - ارزیابی و برآورد دقیق توانمندی‌های داخلی و محیطی و جلب حمایت‌ها و اخذ مجوزهای لازم با رویکرد توسعه هدفمند آموزش بر مبنای قابلیت اطمینان.
 - ۸- ۴ - رصد و بهره‌گیری توانمندی‌ها و ظرفیت‌های بالفعل و بالقوه سخت افزاری، نرم افزاری و مغز افزاری در امر آموزش.

پ - استانداردسازی آموزش‌های تخصصی، حرفه‌ای و مهارتی با رویکرد توانمندسازی و افزایش بهره‌وری شامل موارد ذیل:

۸ - ۵ - تقویت و توسعه‌ی نظام استاندارد آموزشی، مطابق با دستاوردهای علمی و روز دنیا.
۸ - ۶ - تقویت فرهنگ و نگرش استفاده از استانداردهای آموزشی باتوجه به اصول و ارزش‌های محوری آن.

۸ - ۷ - استانداردسازی مفاهیم پایه‌ی آموزش.

۸ - ۸ - استانداردسازی محتوای منابع آموزشی.

۸ - ۹ - استانداردسازی زیرساخت‌های آموزش.

ت - پایش و ارزشیابی طرح‌ها و برنامه‌های آموزشی با رویکرد اصلاح، به‌پویی و رفع موانع احتمالی شامل موارد ذیل:

۸ - ۱۰ - استمرار در پایش و ارزشیابی طرح‌ها و برنامه‌های مصوب آموزشی اجرا شده.

۸ - ۱۱ - تقویت جنبه‌های تعاملی با سطوح مختلف سازمانی.

۸ - ۱۲ - نهادینه سازی فرهنگ آسیب‌شناسی و ردیابی گلوگاه‌ها.

د - حل مسئله و انجام امور پژوهشی در راستای بهبود آموزش و مسائل حوزه حج و زیارت مطابق با نیازها شامل موارد ذیل:

۸ - ۱۳ - نهادینه کردن نظام پیشنهادات و استفاده از طرح‌های نوین

۸ - ۱۴ - فراهم نمودن مسیر و ابزار آلات پژوهش در سازمان

۸ - ۱۵ - کاربردی نمودن پژوهش در حوزه تخصصی ادارات حج و زیارت جهت بهره‌مندی از نتایج آن

ماده ۹ - ارکان و مسئولیت‌های آموزش:

ارکان آموزش و اهم مسئولیت‌های آنان به شرح ذیل می باشد:

۹ - ۱ - شورای راهبری آموزش و توانمندسازی و پژوهش: به منظور تبیین

راهبردها و سیاست‌ها، تصویب برنامه‌های کلان و اولویت‌های آموزشی و پژوهشی، در صورت لزوم بروز رسانی نظام‌نامه جامع آموزش و پژوهش و همچنین بررسی و تصویب پیشنهادهای شورای برنامه‌ریزی آموزش و پژوهش تشکیل می‌شود. ترکیب اعضای شورا عبارتند از:

- ۱- رئیس سازمان حج و زیارت بعنوان رئیس.
 - ۲- معاون توسعه مدیریت و منابع بعنوان عضو و نائب رئیس.
 - ۳- معاون حج و عمره بعنوان عضو.
 - ۴- معاون عتبات عالیات بعنوان عضو.
 - ۵- مدیر کل دفتر راهبری و نظارت بر امور کارگزاران بعنوان عضو و دبیر.
 - ۶- مدیر کل دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و رسیدگی به شکایات بعنوان عضو.
 - ۷- مدیر کل دفتر طرح و برنامه و فن آوری اطلاعات بعنوان عضو.
 - ۸- رئیس گروه آموزش کارگزاران و زائران بعنوان عضو.
 - ۹- دو نفر از کارگزاران مطلع در امور آموزش با پیشنهاد معاون توسعه مدیریت و منابع و با ابلاغ رییس سازمان بعنوان عضو.
 - ۱۰- دو نفر از مدیران استان مطلع در امور آموزش حسب موضوع، عندالزوم با پیشنهاد معاون توسعه مدیریت و منابع
- توضیح: اعضای شورای راهبری آموزش با حکم رئیس سازمان و به مدت ۲ سال منصوب می‌شوند و انتصاب مجدد آنان بلامانع است.

۹ - ۲ - شورای برنامه‌ریزی آموزش و پژوهش: به منظور تهیه و تدوین آئین‌نامه‌ها،

شیوه‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های آموزشی و پژوهشی جهت ارائه و تایید در شورای

شورای راهبری آموزش، بررسی و تصویب سرفصل‌ها، پودمان‌های آموزشی، شیوه اجرا، ارزشیابی و پایش فرآیند آموزشی، تبیین اولویت‌ها در جهت ارتقاء دانش تحصیلی، میزان اثربخشی برنامه‌ها و فعالیت‌های آموزشی، بررسی پیشنهادات، تعیین اولویت‌های پژوهشی، بررسی طرح‌های پژوهشی، پیشنهاد سیاست‌ها و برنامه‌های کلان جهت طرح در شورای راهبری آموزش با ترکیب اعضاء ذیل تشکیل می‌گردد:

- ۱- مدیرکل دفتر راهبری و نظارت بر امور کارگزاران بعنوان رئیس شورا.
- ۲- مدیرکل دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و رسیدگی به شکایات بعنوان عضو
- ۳- یکی از مدیران مطلع حج و زیارت استان‌ها به عنوان عضو.
- ۴- رئیس گروه آموزش کارگزاران و زائران بعنوان عضو و دبیر شورا.
- ۵- سه نفر از کارگزاران مطلع در امر آموزش به انتخاب مدیرکل دفتر راهبری و نظارت بر امور کارگزاران بعنوان عضو شورا.

تبصره: رئیس شورا عندالزوم و متناسب با موضوعات مطروحه در جلسه از نمایندگان معاونت‌ها و یا ادارات کل مربوطه دعوت به عمل می‌آورد.

توضیح: اعضای شورای برنامه ریزی آموزش با حکم معاونت توسعه مدیریت و منابع به مدت ۲ سال منصوب می‌شوند و انتصاب مجدد آنان بلامانع است.

- ۹ - ۳ - **دفتر راهبری و نظارت بر امور کارگزاران:** هماهنگ کننده و حلقه ارتباطی ارکان نظام آموزش می باشد. شرح مسئولیتها، اختیارات و وظایف دفتر یادشده در شرح وظایف مصوب سازمان تعیین شده است.

۹ - ۴ - **گروه آموزش کارگزاران و زائران:** هماهنگ کننده و مجری، برنامه‌ریز، ناظر و ارزشیاب امور آموزش در سطح کشور می‌باشد. شرح مسئولیت‌ها، اختیارات و وظایف دفتر یادشده در شرح وظایف مصوب سازمان تعیین شده است.

۹ - ۵ - **کمیته آموزش استان:** متشکل از سه نفر صاحب نظر علمی و تجربی (درامور حج و زیارت) با حداقل مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد که به ریاست مدیر حج و زیارت استان و دبیری مسئول آموزش استان خواهد بود و وظیفه هم‌فکری با شورای برنامه ریزی آموزش، برنامه ریزی و اجرا بر اساس آئین نامه و شیوه نامه‌های ذیربط را در سطح استان را دارد.

توضیح: اعضای کمیته آموزش استان با پیشنهاد مدیریت حج و زیارت استان و تایید دفتر راهبری و نظارت بر امور کارگزاران و با حکم مدیریت حج و زیارت استان مربوطه برای مدت ۲ سال انتخاب می‌شوند.

۹ - ۶ - **گروه‌های آموزش و پژوهش کارگزاران:** به منظور برنامه‌ریزی‌های درسی، تهیه و تدوین سرفصل‌های آموزشی، چگونگی تهیه محتوا، برنامه‌ریزی ایجاد متدهای آموزشی، تهیه و تدوین استانداردهای آموزشی مناسب دوره‌ها، تسریع و تسهیل در امر رسیدگی به مسائل آموزشی کارگزاران و کارکنان، شناسایی مسائل و انجام اقدام پژوهشی، انجام امور مجلات علمی در حوزه حج و زیارت، بررسی مقالات علمی تشکیل می‌شود. نحوه تشکیل، اعضا و وظایف آن و گروه‌های زیر مجموعه در آئین نامه و شیوه نامه‌های ذیربط تعیین می‌شود.

۹ - ۷ - **گروه آموزش و پژوهش مسائل اجرایی زائران:** به منظور تسریع و تسهیل مسائل آموزشی زائران در امر جمع‌آوری و تدوین محتوای آموزشی زائران در حوزه مسائل اجرایی و تنظیم آن در قالب‌های مختلف اعم از چندرسانه‌ای، الکترونیکی و... و تدوین متدهای آموزشی کارگزاران برای ارائه در جلسات آموزشی

برگزاری جلسات پژوهشی در حوزه مسائب اجرایی زائران تشکیل می‌شود. نحوه تشکیل، ترکیب و وظایف آن در آئین‌نامه و شیوه‌نامه‌های ذیربط تعیین می‌شود.

۹ - ۸ - مرکز آموزش: مکانی است که هدایت آموزش افراد را در عمل به عهده دارد و فراگیران می‌توانند با مراجعه به آن، دانش و مهارت‌های خود را از طریق دست‌یابی به منابع متنوع آموزشی و حضور در کلاس‌های درسی، الکترونیکی، کارگاهی و ... بهبود و توسعه دهند که چارچوب فعالیت و وظایف آن در آئین‌نامه و شیوه‌نامه‌های ذیربط ابلاغ می‌گردد.

ماده ۱۰ - مستندات و الزامات تحقق نظام‌نام جامع آموزشی:

سلسله مراتب نظام‌نامه جامع آموزش سازمان عبارت است از: اساسنامه سازمان و نظام‌نامه جامع منابع انسانی حوزه کارگزاری، کارکنان و زائران حج و زیارت

ارکان آموزش در یک نگاه:

