

إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتْقِنَهُ

خداوند متعال دوست دارد که هرگاه فردی از شما کاری بر عهده می گیرد؛ آن را درست (بی عیب) انجام دهد.

کنز العمال، ح ۹۱۲۸

جزوه بازار آموزشی

عمره مفرده



گروه آموزش

کارگزاران و زائران

فهرست عناوین

فصل اول: اخلاق و آداب کارگزاران عمره.....	۲
«منشور اخلاقی کارگزاران امور حج و زیارت».....	۶
آداب سفر حج و عمره	۷
فصل دوم: قوانین و مقررات کاربردی و عملیاتی و جغرافیای عربستان سعودی	۱۱
فصل سوم: جغرافیای عربستان سعودی و اماکن حرمین شریفین	۲۶
مبادی ورودی زائران ایرانی از مرزهای هوایی در عمره ۱۴۰۴	۲۷
میقات‌های مورد استفاده زائران ایرانی	۲۷
مدینه منوره	۲۷
مکه مکرمه	۳۲
فصل چهارم: شرح وظایف عوامل راهنمای عمره	۳۶
شرح وظایف معاون راهنمای عمره مستقر در هتل مکه	۴۷
مطالب قابل طرح در جلسات آموزشی زائرین	۴۸
فصل پنجم: شرح وظایف مدیران ثابت هتل‌های عمره	۵۲
اهم وظایف دفاتر خدمات زیارتی	۶۷

فصل اول:

اخلاق و آداب

کارگزاران عمره



ضرورت و اهمیت اخلاق:

پیامبر اکرم (ص) در حدیث معروفی فرمودند: "انما بعثت لاتمم مکارم الاخلاق" من تنها برای تکمیل فضائل اخلاقی مبعوث شده‌ام. در این گفتار ارزشمند، هدف اصلی و نهایی بعثت، تکمیل ارزش‌ها و فضائل اخلاقی معرفی شده‌است. در روایتی دیگر از رسول خدا (ص) می‌خوانیم:

در ترازوی عمل آدمی در روز قیامت چیزی برتر از حسن اخلاق نهاده نمی‌شود (الکافی جلد ۲ ص ۹۹). عهدنامه مالک اشتر گواه بر اصول اخلاقی حکومت‌داری و فرمانداری است که الگوی رفتاری حاکمان اسلامی را بیان می‌کند. در رساله حقوق امام سجاد (ع) ضمن بیان حقوق و تکالیف فرد مسلمان نسبت به اصناف و طبقات مختلف جامعه و نیز بیان حقوق فردی به حق همکار و شریک اشاره نموده و می‌فرماید: "حق شریک و همکار این است که او را نفریبی و به او خیانت نکنی و بر ضد او حيله به کار نبری و در کار او از خدا پروا کنی" (الفقیه ج ۲ ص ۶۲۴).

اخلاق مثبت کارگزاران عبارت است از:

- | | |
|--|-----------------------|
| ۱. گذشت | ۷. پرهیز از تکبر |
| ۲. تهذیب نفس | ۸. سعه صدر |
| ۳. مردم‌داری | ۹. مدارا |
| ۴. جلوگیری از تملق و پرهیز از منش جباران | ۱۰. حلم و خویش‌ن‌داری |
| ۵. رازداری | ۱۱. عدالت |
| ۶. پرهیز از خشم | ۱۲. امانت‌داری |

اخلاق منفی کارگزاران که باید از آن اجتناب کرد:

- | | |
|----------------------|------------------------|
| ۱. تبعیض و بی‌عدالتی | ۵. افزون طلبی |
| ۲. تکبر و تفاخر | ۶. حیف و میل بیت‌المال |
| ۳. عجب و خودپسندی | ۷. رشوه |
| ۴. ریاست‌طلبی | ۸. رانت‌خواری |

ویژگی‌های رفتاری در ارتباطات فرادست با فرودست

ویژگی‌های مثبت:

- رفق و مدارا و رفتار ملایم
- قاطعیت
- مشورت
- عفو و اغماض
- انتقادپذیری

ویژگی‌های سلبی:

- تکبر و ریاست طلبی
- خشم و غضب
- استبداد
- بی تفاوتی
- دروغ‌گویی
- ریاکاری و نفاق

اما در بعد فرهنگ سازمانی بر اساس آموزه‌های دینی توجه به آموزه‌های زیر مهم است:

- صداقت سازمانی: محرمانه تلقی کردن اطلاعات فردی، خانوادگی، اجتماعی، اقتصادی شغلی و تحصیلی زائران و همکاران
- اخلاص در عمل
- سخت‌کوشی و جدیت
- تعاون و همکاری
- ارتباط موثر
- پرهیز از اسراف و تبذیر
- امانت‌داری در استفاده از منابع و امکانات
- احساس مسئولیت در قبال دیگران و محیط داخلی و خارجی سازمان
- داشتن رفتار منصفانه و عادلانه با همکاران، مراجعان، زائران
- اعتماد به یکدیگر و پرهیز از سوءظن ((خودداری و برخورد با شایعه‌سازی، تهمت، غیبت، خبرچینی و هر اقدامی که صمیمیت و اعتماد را در سازمان تضعیف کند)).

«منشور اخلاقی کارگزاران امور حج و زیارت»

رسول اکرم(ص): اِنِّیْ بُعِثْتُ لِاتَمِّمَ مَکَارِمَ الْاَخْلَاقِ.

من مبعوث شدم تا اخلاق 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 حج ابراهیمی(ع) و زیارت 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 طیبیه در مسیر تقرب الی الله 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 برخورد 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 «اِنَّكَ لَعَلٰی خَلْقٍ عَظِيْمٍ» 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)^۱، 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

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

آداب سفر حج و عمره

- | | |
|---|---|
| ۲۷- عوامل گسستن دوستی‌ها | ۱- تعیین هدف |
| الف) بدخلقی | ۲- توبه و استغفار |
| ب) عیب‌جویی | ۳- اخلاص در نیت |
| ج) جدال | ۴- خدا حافظی و حلالیت‌طلبی |
| د) ستیزه‌جویی | ۵- آگاهی کامل |
| هـ) تنگ‌چشمی | ۶- وصیت |
| و) تکبر | ۷- آغاز سفر با نماز |
| ز) کینه‌توزی | ۸- دعا هنگام خروج |
| ح) حسدورزی | ۹- همراه داشتن تربت حسینی |
| ط) دست انداختن دیگران | ۱۰- خوش‌رفتاری با همراهان و مهرورزی به مردم |
| ی) نیرنگ و فریبکاری | ۱۱- احترام به سال خوردگان |
| ک) چشم به مال دیگران نداشتن | ۱۲- سلام کردن به هم‌سفران |
| ۲۸- رازداری | ۱۳- ناسازگاری ممنوع |
| ۲۹- پوشش مناسب | ۱۴- آزار نرساندن به هم‌سفران |
| ۳۰- عبادت عاشقانه | ۱۵- نادیده گرفتن لغزش‌ها |
| ۳۱- اغتنام فرصت‌ها | ۱۶- بازگو نکردن خاطرات تلخ |
| ۳۲- شرکت در نماز جماعت | ۱۷- مدارا با بیماران |
| ۳۳- ادب طواف | ۱۸- حل مشکلات هم‌سفران |
| ۳۴- توجه به خداوند | ۱۹- اخلاص در دوستی |
| ۳۵- طواف نکردن در حال خستگی | ۲۰- خوش‌رویی |
| ۳۶- مزاحمت ممنوع | ۲۱- رعایت ادب |
| ۳۷- انس با قرآن | ۲۲- اظهار دوستی |
| ۳۸- نگاه داشتن حرمت کعبه | ۲۳- تواضع |
| ۳۹- حفظ ارزش‌های اخلاقی | ۲۴- وفاداری |
| ۴۰- طواف به نیابت از معصومین علیهم السلام | ۲۵- رعایت انصاف |
| | ۲۶- مدارا با مردم |

- | | |
|----------------------------------|--------------------------------------|
| ۴۱- برکات حج و عمره | ۴۹- علو درجه در بهشت |
| ۴۲- پاکی از گناه | ۵۰- استجابت دعا |
| ۴۳- راهیابی به بهشت | ۵۱- پیشگیری از تنگدستی |
| ۴۴- نورانیت | ۵۲- دستیابی به سلامتی |
| ۴۵- دستیابی به خیر دنیا و آخرت | ۵۳- پیشگیری از هلاکت |
| ۴۶- آرامش دل | ۵۴- شفاعت پیامبر صلی الله علیه و آله |
| ۴۷- همنشینی با پیامبران و صالحان | ۵۵- هدیه سفر |
| ۴۸- درمان بودن از عذاب | ۵۶- نشانه قبولی حج |

آداب زیارت

در روایات، برای زیارت آدابی ذکر شده که برخی از آنها مخصوص موارد خاصی است، لیکن برخی از این آداب که تقریباً جنبه عمومی داشته و به نوعی، به همه اماکن مقدسه و مشاهد مشرفه ارتباط پیدا می‌کند عبارتند از:

- غسل کردن پیش از بیرون رفتن برای زیارت.
- ترک کلام بیهوده و لغو و مخاصمه و مجادله در راه.
- اگر چند امام را زیارت می‌کند، برای زیارت هر امام یک غسل کند.
- خواندن دعای مأثور در وقت غسل کردن.
- طاهر بودن، به این معنی که غسل واجبی به گردن نداشته و با وضو باشد.
- پوشیدن جامه‌های پاک و پاکیزه.
- جامه سفید پوشیدن.
- لباس نو پوشیدن.
- هنگام رفتن به زیارت گام‌ها را کوتاه برداشتن و به آرامی و با وقار حرکت کردن.
- عطر زدن و خود را خوشبو کردن (غیر از زیارت کربلا).
- هنگام رفتن به زیارت، ذکر الله اکبر، الحمد لله، سبحان الله و لا اله الا الله گفتن و صلوات فرستان بر پیغمبر و آل او.
- بر در حرم ایستادن و اذن دخول خواندن به کلمات مأثوره.
- تلاش در جهت تحصیل رقت قلب، سوزش دل و خضوع.



- سجده برای خداوند به منظور تشکر از این نعمت الهی.
- مقدم داشتن پای راست هنگام ورود، و پای چپ هنگام خروج.
- ایستادن در وقت زیارت، اگر عذری ندارد.
- سر به زیر انداختن و به بالا و طرف راست و چپ توجه نکردن.
- خواندن زیارت‌های مأثوره و ترک زیارت‌های مختصره.
- خواندن نماز زیارت که اقل آن دو رکعت است.
- خواندن دعا‌های وارده، بعد از نماز و زیارت.
- خواندن مقداری از قرآن و هدیه کردن به روح مقدس صاحب آن مرقد شریف.
- نماز واجب را بر نماز زیارت مقدم داشتن و اگر مشغول زیارت بود و قَدْ قَامَتِ الصَّلَاةُ را شنید، زیارت را ترک و در نماز جماعت شرکت کند.
- زیارت کردن برای پدر و مادر و دوستان و نزدیکان و به نیابت ایشان سلام کردن و برای آن‌ها طلب مغفرت نمودن.
- ترک سخنان ناشایست و کلمات لغو و بیهوده و صحبت‌های دنیایی که همیشه در هر جا مذموم و مانع رزق و جالب قساوت قلب است، به خصوص در بقاع مقدس.
- بلند نکردن آواز و صدای خود در آن مشاهد شریفه برای هر علتی که باشد.
- وداع با صاحب آن مرقد شریف در وقت بیرون آمدن از آن شهر.
- قصد مراجعت داشتن به آن مکان مقدس هنگام وداع.
- بهتر کردن حال و کردار و گفتار خود، نسبت به پیش از زیارت.
- انفاق و احسان بر فقرا و مساکین و مجاوران آن بقعه

زیارت رسول خدا(ص)

- برخی از آداب ذکر شده برای حضور در محضر رسول خدا صلی الله علیه و آله عبارتند از:
- هنگام ورود به مدینه غسل کند.
 - برای ورود به مسجد پیامبر صلی الله علیه و آله بار دیگر غسل کند.
 - غسل سومی نیز به عنوان غسل زیارت آن حضرت انجام دهد.
 - سپس حرکت کرده، کنار یکی از درهای مسجدالنبی صلی الله علیه و آله و بهتر از همه باب جبرائیل بایستد دعای ورود مأثوره را بخواند.



رسول خدا صلی الله علیه و آله فرمودند:

از نشانه‌های قبولی حج آن است که بنده، گناهانی را که مرتکب می‌شده ترک کند و اگر پس از بازگشت، همچنان گرفتار گناه باشد و در لجن‌زار زنا، خیانت و یا معصیت فرو رود، حج او به وی بازگردانده می‌شود.

فلسفه هر زیارتی آن است که زائر با گذشته غلط خود فاصله بگیرد و اصلاح شود.



فصل دوم:

قوانین و مقررات کاربردی و عملیاتی و جغرافیای عربستان سعودی

قوانین و مقررات عربستان سعودی:

کشور عربستان سعودی یکی از کشورهای حاشیه خلیج فارس است که در شبه جزیره عربستان واقع شده است این کشور از شمال با عراق و اردن از شمال شرقی با کویت، خلیج فارس، امارات و قطر، از شرق با عمان و بحرین، از جنوب با یمن و از غرب به دریای سرخ محدود می‌شود. ۹۰ درصد جمعیت این کشور عرب و بقیه از کشورهای آسیائی و آفریقائی هستند که بالغ بر ۷ میلیون نفر می‌شوند.

زبان رسمی عربستان عربی و زبان دوم آن انگلیسی است که بیشتر در دستگاه‌های دولتی و مراکز تجاری و دانشگاه‌های آن کشور استفاده می‌شود. علاوه بر این دو زبان اردو و پشتو نیز در میان مهاجرین رایج است. پایتخت عربستان شهر ریاض است که مرکز سیاسی آن کشور به شمار می‌رود. مکه و مدینه دو شهر مقدس عربستان هستند که همه ساله پذیرای میلیون‌ها مسلمان از سراسر جهان برای انجام مناسک عمره و حج هستند. عمده دلیل شهرت عربستان نیز به همین موضوع ارتباط پیدا می‌کند.

جده یکی از مهمترین بندرهای عربستان سعودی است که علاوه بر موقعیت ممتاز تجاری و بازرگانی از نظر سیاسی نیز برای سعودی‌ها مهم است زیرا پیش از این نیز پایتخت عربستان بوده است. نیمی از زائران عمره و حج برای ورود به مکه و مدینه از فرودگاه شهر جده استفاده می‌کنند.

اطلاعات عمومی

تاریخ:

به تازگی بن سلمان تاریخ رسمی کشور را میلادی اعلام نموده و تقویم هجری قمری را مختص مسائل مذهبی دانسته است.

تعطیلات رسمی: تعطیلات رسمی عربستان عبارت است از:

- ۱- تعطیلات پایان هفته جمعه و شنبه
- ۲- تعطیلی عید فطر: از بیست و پنجم رمضان تا پنجم شوال به مدت ده روز
- ۳- تعطیلی عید قربان: از پنجم ماه ذیحجه تا پانزدهم همان ماه به مدت ده روز

۴ - تعطیلی روز ملی: ۲۳ سپتامبر.

قانون زندان و بازداشت

وزیر کشور می‌تواند در جرائمی که مرتبط با امنیت داخلی است، حکم زندان یا بازداشت را صادر کند. همچنین می‌تواند، حکم زندان یا بازداشت خارجیان را در اماکن خاص صادر کند.

اتهام جاسوسی

نزدیک شدن به مناطق نظامی که آن را مناطق ممنوعه می‌نامند منجر به اتهام جاسوسی خواهد شد. بر اساس قوانین عربستان مجازات این جرم، اعدام است.

شرایط دریافت روادید عمره مفرد

- زمان اعطای روادید عمره مفرد از نیمه ماه ذیحجه آغاز می‌شود و تا نیمه ماه شوال هر سال هجری ادامه دارد که مدت اقامت در اعتبار ویزا قید می‌شود.
- اخذ ویزا، منحصر به داشتن مدارک قانونی سفر به منظور ورود به عربستان و خروج از آن کشور جهت بازگشت به کشور مبدأ و یا کشور دیگری است. همچنین گذرنامه باید حداقل شش ماه تا پایان اعتبارش، زمان داشته باشد.
- اکنون با توجه به تغییرات قوانین مختلف در عربستان نوع اخذ ویزا نیز دچار تحولاتی شده که مدرس محترم توضیحات لازم را ارائه خواهند نمود.

انگشت‌نگاری

هر کس که وارد کشور عربستان می‌شود و به خصوص زائران حج و عمره از آن‌ها انگشت‌نگاری می‌شود، بر طبق این قانون انگشت‌نگاری و چشم‌نگاری برای افرادی که برای نخستین بار وارد عربستان می‌شوند اعمال می‌گردد و بر اساس اظهارات مقامات سعودی این کار به عنوان قانون برای تمامی افراد حتی شهروندان کشورهای خلیج فارس که نیازی به ارائه ویزا برای ورود به عربستان ندارند الزامی است و در تمامی فرودگاه‌ها و مرزهای زمینی و هوایی و دریایی اجرا می‌شود.

توجیه مقامات سعودی در خصوص انگشت‌نگاری و چشم‌نگاری زائران عمره و حج این است که این کار برای کاهش افرادی است که بعد از انجام اعمال عمره و حج به کشورهای خود برنمی‌گردند.

البته این موضوع در مورد زائران ایرانی صدق نمی‌کند که خود مقامات عربستان نیز بر این نکته تأکید دارند.

مواد مخدر

یکی از موضوعات بسیار مهم در عملیات حج و عمره مسئله مواد مخدر و برخورد دولت سعودی با این موضوع و همچنین برخورد با زائران حامل مواد مخدر در آن کشور است. در کشور عربستان سعودی قوانین بسیار سخت‌گیرانه‌ای در رابطه با مواد مخدر وجود دارد و شدیدترین مجازات از جمله اعدام که در عربستان به صورت گردن‌زدن است در مورد مجرمین اجرا می‌گردد و این مجازات را حتی در خصوص اتباع کشورهای دیگر نیز اعمال می‌نمایند.

مواردی که در قانون مبارزه با مواد مخدر در عربستان سعودی منجر به اعدام می‌شوند:

- (۱) قاچاق مواد مخدر یا روانگردان‌ها
 - (۲) دریافت مواد مخدر یا روانگردان‌ها از قاچاقچی
 - (۳) گرفتن یا وارد کردن یا صادر کردن یا تولید یا تغییر یا استخراج یا زراعت یا دریافت مواد مخدر یا روانگردان‌ها به قصد ترویج
 - (۴) مشارکت جمعی در ارتکاب هر عملی از اعمال مذکور در بندهای فوق ضمناً مجازات حمل یک گرم تا ده گرم مواد مخدر در عربستان ۱۰ سال حبس است و تا پنجاه گرم ۲۰ سال و بیش از آن اعدام است.
- در عربستان سعودی برای بعضی از مواد مثل شیریه تریاک شدت عمل بیشتری به کار می‌گیرند.

مقررات مربوط به پول و ارز تقلبی

پول عربستان: واحد پول عربستان، ریال سعودی معادل یکصد «هلله» است. مجموعه‌های پولی عبارتند از:

- اسکناسی: ۱ ریالی، ۵ ریالی، ۱۰ ریالی، ۵۰ ریالی، ۱۰۰ ریالی، ۲۰۰ ریال، ۵۰۰ ریال.

- سکه‌های: ۱ ریالی، ۵ هلله، ۱۰ هلله، ۲۵ هلله، ۵۰ هلله.

یک دلار آمریکا معادل ۳ ریال و ۷۵ هلله است.

دولت عربستان، جاعلان و توزیع کنندگان ارز تقلبی را به زندانی که مدت آن کمتر از ۵ و بیشتر از ۲۵ سال نیست؛ و نیز پرداخت جریمه‌ای که کمتر از ۳۰ هزار ریال سعودی و بیشتر از ۵۰۰ هزار ریال سعودی نیست؛ محکوم می‌کند.

حوادث رانندگی

سالانه حداقل حدود ۴۰۰ نفر در عربستان بر اثر حوادث رانندگی جان خود را از دست می‌دهند. به محض وقوع حادثه، اکیپ‌هایی از هلال احمر، دفاع شهری و گشت‌های راهنمایی و پلیس، به محل اعزام می‌شوند. رئیس پلیس، حادثه را دنبال می‌کند. سپس مجروحان و فوت‌شدگان به بیمارستان منتقل می‌شوند.

به محض دریافت ابلاغ حادثه خطرناک، در بیمارستان، حالت فوق‌العاده اعلام می‌شود و بخش اورژانس آسیب‌دیدگان حادثه را پذیرش می‌کند. یکی از مسائل مبتلا به که در موسم حج و عمره زائران با آن مواجه هستند بحث تصادفات است و در هر دوره‌ای تعدادی از زائران ایرانی به همین علت دچار آسیب و حادثه می‌شوند و چه بسا افرادی که بر اثر این حادثه در کشور عربستان سعودی عضو و یا جان خود را از دست می‌دهند و به دلیل عدم آشنایی با مقررات عربستان در این زمینه حقوق زائران و وراث آنان از بین می‌رود.

نکته مهم در این زمینه اینکه کارگزاران حج و زیارت باید زائران بیت الله الحرام را در این خصوص توجیه نمایند و به آن‌ها گوشزد نمایند که معمولاً رانندگی در شهرهای مکه و مدینه از انضباط خاصی برخوردار نیست و بعضی از رانندگان آن‌ها جوانانی هستند که خیلی قوانین را رعایت نمی‌کنند و این موضوع و همچنین عدم رعایت اصول اولیه توسط زائران منجر به تصادفات دلخراشی می‌شود که یا زائر را مجروح و در بسیاری از موارد موجب فوت آن‌ها می‌شود.

مقررات مربوط به تصادفات در عربستان سعودی

در کشور عربستان سعودی اگر یک تصادفی رخ دهد بعد از اینکه مأموران نسبت به تهیه گزارش اقدام نمودند اگر تصادف منجر به فوت زائر گردیده باشد راننده توسط پلیس تا مدت ۷۲ ساعت بازداشت می‌گردد و تمدید این مدت در صلاحیت دادگاه رسیدگی کننده است و راننده در این مقطع می‌تواند با سپردن کفالت، یا سند

بیمه، آزاد شود در صورت محکومیت راننده مجازات زندان او بیش از یک سال نخواهد بود و همچنین غرامت مالی که بیشتر از ده هزار ریال سعودی نیست و یا به یکی از این دو مجازات محکوم می‌شود. در عربستان رانندگان باید در موقع تصادف همکاری‌های لازم را با مأموران انجام دهند در غیر این صورت به مجازات مالی و حبس محکوم می‌شوند.

مکان‌هایی که امکان فوت زائر در عربستان وجود دارد:

الف) داخل مسجدالحرام و مسجدالنبی:

در صورتیکه هریک از زائران در مکه مکرمه در هنگام انجام اعمال و یا هنگام زیارت در داخل مسجدالحرام دچار ایست قلبی شود و یا اینکه به هر دلیل فوت نماید؛ بلافاصله توسط نیروهای هلال احمر و مرکز صحن حرم به نزدیک‌ترین بیمارستان یعنی مستشفی‌الاجیاد منتقل و در محل سردخانه بیمارستان نگهداری می‌شود.

ب) بیمارستان‌های سعودی:

در مواردی که بیمار توسط مرکز پزشکی و یا مستقیم توسط عوامل کاروان به دنبال بیماری یا حادثه به هریک از بیمارستان‌های سعودی انتقال یابد و به دنبال آن بیماری یا حادثه فوت جنازه به سردخانه بیمارستان منتقل می‌شود تا پس از انجام سایر امور اداری و دریافت مجوزهای لازم نسبت به ترخیص جنازه جهت دفن یا انتقال اقدام نمود.

ج) بیمارستان مرکز پزشکی حج و زیارت:

چنانچه زائر به هر دلیل در بیمارستان مرکز پزشکی مکه فوت نماید بلافاصله جنازه به سردخانه موقت بیمارستان منتقل می‌گردد تا پس از هماهنگی‌های لازم میان واحد مددکاری بیمارستان مرکز پزشکی و واحد رفاه و حوادث ستاد نسبت به انتقال جسد به یکی از بیمارستان‌های سعودی توسط آمبولانس مرکز پزشکی اقدام گردد. د) هتل محل اقامت زائر:

گاه اتفاق می افتد که یکی از زائرین در هتل محل اقامت خود به دلایل مختلف فوت نماید که در این موارد پس از هماهنگی با واحد رفاه و حوادث، توسط آمبولانس مرکز پزشکی جنازه زائر به بیمارستان منتقل می گردد. ه) در خیابان های مکه خصوصاً هنگام حوادث:

در مواردی که مرگ هر یک از زائرین به دلایل مختلف در خیابان های مکه مکرمه رخ دهد بلافاصله با اطلاع رسانی به آمبولانس سعودی (۹۹۷) و حضور پلیس خصوصاً در مواردی که فوت به علت حادثه رخ داده باشد جنازه به بیمارستان سعودی منتقل و در سردخانه بیمارستان نگهداری می شود تا پس از طی مراحل اداری و اجرایی نسبت به دفن یا انتقال جنازه اقدام شود.

مراحل انجام امور زائران فوت شده:

پس از آنکه زائر به هر دلیل در هریک از اماکن ذکر شده در بالا فوت نماید و جنازه به بیمارستان سعودی منتقل گردد دو حالت متصور است. یکی آنکه زائر به درخواست خانواده و وراث قانونی وی در مکه مکرمه دفن شود و دوم اینکه جنازه وی به ایران منتقل گردد:

تنازل:

موضوع مهمی که باید در خصوص مصدومان حوادث و به خصوص حوادث رانندگی، مدیران کاروان ها و زائران در نظر داشته باشند بحث تنازل است در حقوق عربستان تنازل به معنی رضایت دادن است و با تنازل پرونده نیز مختومه می شود؛ بنابراین باید زائران و مدیر کاروان ها بدون حضور نیروهای ستادی، زیر هیچ برگی ای را که از طرف مأموران عربستان درخواست امضاء می شود، امضاء نکنند؛ زیرا در اداره پلیس یا در بیمارستان به آن ها پیشنهاد تنازل داده می شود و آن ها بدون درک معنا و مفهوم این لغت برگه را امضاء کرده در صورتی که نمی داند برگه رضایت را امضاء کرده است و به دنبال آن حقوق زائر از بین رفته و دیگر راهی برای احقاق حق او وجود ندارد و یا در صورتیکه فرد مصدوم پس از بازگشت به ایران فوت نماید با امضاء این برگه تنازل دیگر امکان پیگیری موضوع از طریق وکلای قانونی مقدور نیست.



مقررات مربوط به اماکن مقدسه

الف - مسجدالحرام

مسجدالحرام قبله‌گاه مسلمانان و مکانی است که هر کس وارد آن شود ایمن است و نباید به او آسیب رسانده شود و بنابر آیاتی از قرآن و روایات معصومان علیهم‌السلام خانه کعبه نخستین و مقدس‌ترین بنا و اولین مسجدی است که بر روی زمین ساخته شده است. این مکان مقدس همانند اماکن دیگر در دو شهر مکه و مدینه مقررات خاصی دارد که عدم اجرای آن توسط زائران می‌تواند مشکلات زیادی به همراه داشته باشد.

نکات ویژه‌ای که باید توسط زائران در مسجدالحرام به آن توجه شود و از انجام آن پرهیز گردد عبارت‌اند از:

۱. یکی از اتهاماتی که در مسجدالحرام متوجه زائران می‌گردد قاعده‌ای است بنام تلصیق که با توجه به اهمیت موضوع به طور مستقل و در بخش جرائم اخلاقی به آن پرداخته شده است.
۲. چیدن نخ و پارچه کعبه: این امر در مسجدالحرام به شدت کنترل می‌شود و مجازات آن حبس و شلاق است، به طور مثال صرف داشتن قیچی و ناخن‌گیر در دست زائران و در نزدیک کعبه مشکل‌زاست حتی با این‌که مبادرت به این کار هم نکرده باشد بازداشت و چندین ماه را در بازداشت‌گاه‌های عربستان به سر خواهد برد.
۳. کثیف کردن کعبه تخلفی غیرقابل بخشش محسوب می‌گردد.
۴. کف زدن در مسجدالحرام
۵. آزار رساندن به دیگران به منظور استلام حجرالاسود
۶. پشت به کعبه نشستن
۷. بوسیدن مقام ابراهیم
۸. بردن نام ائمه اطهار (علیهم‌السلام) با صدای بلند در حال طواف
۹. بانوان از لباس احرامی که نازک بوده و بدن را نمایان می‌کند پرهیز نمایند.
۱۰. نماز خواندن در مسیر طواف‌کنندگان و ایجاد مزاحمت برای دیگران
۱۱. و همچنین زائران گرمی از حرکت کردن برخلاف مسیر طواف‌کنندگان به منظور رسیدن به حجرالاسود خودداری نمایند.

ب - مسجدالنبی (ص)

شریف‌ترین مسجد بعد از مسجدالحرام، مسجدالنبی در مدینه منوره است که از اماکن مقدسه مهم زیارتی زائران است وجود مرقد مطهر پیامبر اعظم اسلام(ص) و وجود روضه منوره و بعضی اماکن دیگر از اهمیت فراوان این مسجد را نشان می‌دهد با توجه به نقش زیارتی این مکان در نزد زائران، رعایت قوانین و دوری از مواردی که از نظر مقررات سعودی تخلف رفتاری محسوب و انجام آن در مسجدالنبی ممنوع است می‌توان در استفاده بهتر زائران از این مکان مقدس در طول اقامت در مدینه منوره نقش به سزایی داشته باشد.

اهم مواردی که در این مسجد شریف تخلف محسوب می‌گردد عبارتند از:

۱. عکس‌برداری و فیلم‌برداری تحت هر عنوان
 ۲. استفاده از مهر، چوب، کاغذ، حصیر و امثال آن برای نماز خواندن
 ۳. بوسیدن ضریح و درهای حرم مطهر
 ۴. پرتاب آب دهان در هر قسمت مسجد به هر دلیل ممنوع بوده و مشمول مجازات زندان می‌شود.
 ۵. پشت به ضریح پیامبر(ص) نشستن
 ۶. به همراه داشتن نشریه، بولتن، اطلاعیه و دیسکت
 ۷. بردن کفش به داخل روضه مقدسه و گذاشتن آن روی فرش‌ها
- توصیه‌های مؤکد به عدم انجام هر یک از موارد زیر، چون در فرهنگ ملل عرب بخصوص عربستان سعودی ناهنجاری و بی‌حرمتی در مسجدالنبی و مسجدالحرام تلقی می‌شود.

۱. گرفتن قرآن و کفش در یک‌دست
۲. به هم زدن صفوف نماز جماعت و اصرار بر عبور از میان جمعیت
۳. ترک مسجد در آستانه اقامه نماز جماعت
۴. خواندن نماز نافله و قرائت قرآن هنگام خطبه‌های نماز جمعه
۵. صحبت کردن هنگام اذان و ایراد خطبه‌های نماز جمعه
۶. بلند گفتن ذکر رکوع و سجود

۷. زودتر از امام جماعت به رکوع و سجود رفتن
 ۸. روشن گذاشتن تلفن همراه و خاموش نکردن آن به هنگام نماز
 ۹. دست بسته نماز خواندن و گفتن آمین در نماز
 ۱۰. استفاده از سجاده‌هایی که بر آن ضریح ائمه و یا اسامی و القاب ائمه اطهار(ع) منقوش است.
 ۱۱. عبور از جلوی نمازگزاران به خصوص هنگام نماز جماعت
 ۱۲. استعمال دخانیات و رعایت نکردن نظافت
 ۱۳. استفاده کردن از آهنگ‌ها و نغمه‌های نامناسب جهت زنگ تلفن همراه
 ۱۴. خواندن دعا و زیارت به صورت گروهی
 ۱۵. نوشتن یادداشت در قرآن‌ها
 ۱۶. ورود با کفش و دمپایی به صحن مسجد
 ۱۷. استفاده از سیگار در همه نقاط مسجد ممنوع بوده و مجازات حبس و شلاق دارد.
 ۱۸. حمل وسایل الکترونیکی نظیر نوت‌بوک و دوربین و وسایلی از این قبل به حرم ممنوع است.
 ۱۹. فرستادن صلوات با صدای بلند
 ۲۰. جدال و درگیری
 ۲۱. فریاد زدن و یکدیگر را با صدای بلند صدا کردن
 ۲۲. گرفتن قرآن به دست چپ و گذاشتن آن روی زمین و فرش
 ۲۳. قرائت نماز فردای هنگام نماز جماعت
 ۲۴. بردن قرآن از مسجد به محل سکونت جهت تلاوت
 ۲۵. عبور از روی قرآن و قفسه‌های قرآنی
- بلند کردن کفش در فرهنگ عرب بلند کردن کفش به طرف کسی توهین قلمداد می‌شود و در چند سال اخیر تعدادی از زائران ایرانی به این اتهام که در مقابل مرقد پیامبر و قبور خلیفه اول و دوم کفش خود را بالا گرفته، بازداشت و مدتی را در بازداشتگاه‌های مدینه به سر برده‌اند. بنابراین باید دقت شود در صورتی که زائران کفش‌های خود را به همراه می‌برند اولاً حتماً از کیسه کفش استفاده شود و ثانياً باید مواظبت شود که در مسجدالنبی و به خصوص در مقابل ضریح مطهر کفش‌ها را بالا نگیرید.

➤ در تمام مکان‌های مسجدالنبی و مسجدالحرام دوربین‌های مداربسته‌ای کار گذاشته شده است که به طور دائمی در حال رصد کردن افراد حاضر در این مکان‌هاست؛ که این مسئله در مسجدالنبی شامل قسمت بانوان نیز می‌شود به همین علت به زائران محترم توصیه می‌شود که در رفتار و اعمال خود دقت نمایند و خصوصاً بانوان محترمه نسبت به رعایت کلیه مسائل شرعی از جمله حجاب دقت لازم را داشته باشند.

➤ باید سعی نمود با مأمورین و نیروهای خدماتی مسجدالحرام و حرم شریف نبوی همکاری داشته باشیم و در مواقع بروز مشکل از بحث وجدل و یا دخالت در کار مأموران سعودی مستقر در حرمین پرهیز گردد.

➤ از بحث و جدل با برخی عوامل تندرو و مغرض که به دنبال اختلاف افکنی بین مسلمانان شیعه و سنی هستند از قبیل توهین به شیعیان و ایجاد مزاحمت و موارد دیگر پرهیز نمایند.

➤ ممکن است برخی از موارد ذکرشده خود به خود برای شما مشکلی ایجاد نکند لیکن به دلیل برانگیختن حساسیت پیروان سایر مذاهب و مأموران سعودی و پیامدهای نامطلوب آن و برای رعایت مصلحت مهم‌تر باید از آن‌ها احتراز نمود.

➤ روضه منوره رسول خدا(ص) نیز طبق روال جدید برای کاروان‌ها یک بار و در ساعتی مشخص توسط نرم‌افزار مربوطه تعیین و مدیر راهنما باید زائران کاروان را در موعد تعیین شده برای زیارت روضه منوره هماهنگ نماید.

ج - قبرستان بقیع

برخی از مواردی که از نظر قوانین و مقررات سعودی انجام آن‌ها در بقیع غیرمجاز است عبارتند از:

۱. برداشتن خاک، سنگ یا گندم از بقیع
۲. فیلمبرداری و عکسبرداری از بیرون و داخل بقیع
۳. نماز خواندن در کنار و داخل بقیع

۴. نوحه خوانی، سینه زنی و خواندن مرثیه
۵. توقف و خوابیدن کنار دیوارهای بقیع و سد معبر کردن و ایجاد مزاحمت برای دیگران
۶. تجمع در مقابل قبرستان بقیع به هنگام نماز جماعت
۷. بستن دخیل به نرده های بقیع به وسیله پارچه، نخ، قفل و امثال آن
۸. پا برهنه راه رفتن در قبرستان
۹. انداختن عریضه، پول، لباس، پارچه و شمع روی قبور
۱۰. مالیدن پارچه های کفنی و غیره به نرده های اطراف قبرستان جهت تبرک
۱۱. روشن کردن شمع
۱۲. انداختن سفره های نذری
۱۳. خواندن زیارت با صدای بلند و به صورت دسته جمعی (بخصوص دعای توسل و زیارت عاشورا)
۱۴. گریه کردن با صدای بلند
۱۵. استفاده از بلندگو در بیرون و داخل بقیع
۱۶. پاشیدن گندم برای کبوتران
۱۷. حمل تابلوی کاروان ها (در بعضی مواقع مأموران سعودی به این کار اعتراض و ممانعت می نمایند)

نحوه برخورد مأموران سعودی با زائران در قبرستان بقیع

معمولاً مأموران سعودی به یکی از روش های ذیل با زائران برخورد می نمایند:

۱. ارشاد لفظی: از طریق سخنرانی هایی که عوامل هیئت امر به معروف و نهی از منکر در قبرستان بقیع برای زائران ایراد می گردد.
۲. برخورد فیزیکی: معمولاً بحث های دوطرفه بین زائران و مأموران سعودی منجر به برخوردهای تند فیزیکی مأموران با زائران می گردد و بعد از بیرون کردن زائر از بقیع او را به دفتری در زیر بقیع منتقل و با شیوه تهدید و تطمیع با زائر برخورد می نمایند و در بعضی موارد با گرفتن تعهد زائر را آزاد می نمایند.

۳. بازداشت: در بعضی موارد برخورد مأموران سعودی با زائران در بقیع منجر به بازداشت زائران گردیده است. مأموران سعودی انجام اعمال فوق‌الذکر در بقیع را به عنوان تبلیغ و ترویج شیعه قلمداد کرده و زائران را با همین اتهام بازداشت می‌نمایند.

زمان استفاده از بقیع

قبرستان بقیع صبح‌ها پس از اقامه نماز صبح و بعدازظهرها نیز پس از نماز عصر به مدت دو ساعت باز است.

سب خلفا

بر اساس فتوای علمای عربستان اگر کسی پیامبر (ص) و یا یکی از اصحاب رسول خدا (ص) را لعن نماید در حکم جسارت به حضرت بوده و کسی که به ایشان جسارت نماید کافر و مستحق قتل است.

بدو باید به این نکته اشاره کرد که اغلب افراد دستگیرشده به اتهام سب خلفا در سال‌های اخیر در مدینه و بخصوص در مسجدالنبی و در بعضی مواقع در قبرستان بقیع و در حالت خواندن ادعیه و بخصوص (زیارت عاشورا) انجام گرفته است.

مأموران سعودی با اتهام این که شما در حال خواندن زیارت به خلفا و صحابه دشنام داده‌اید با بدترین برخورد ممکن افراد را دستگیر کرده و بلافاصله به محل شرطه در مدینه یا مکه منتقل و بعد از بازجویی‌های اولیه فرد را به بازداشتگاه انتقال می‌دهند.

لازم به ذکر است در این مقطع ورود نیروهای ستادی و توجیه مأموران و پیگیری‌های مختلف می‌تواند در آزادی فرد دستگیرشده بسیار مؤثر باشد در هر صورت بعد از بازداشت فرد و تشکیل پرونده و رفت و آمدهای مکرر به دادگاه و صدور حکم بعد از چندین ماه زندانی شدن همراه با رنج و زحمت پیگیری‌های مداوم مسئولین مربوطه ایرانی در عربستان، فرد دستگیرشده بعد از تحمل مجازات از زندان آزاد و با وضع بدی به کشور بازگردانده می‌شود.

در خاتمه باید گفت که تعدادی از زائران در موقع دستگیری و بازجویی به علت عدم آشنایی به زبان عربی و با توصیه‌های مترجم‌های افغانی که در صورت پذیرش و توبه بلافاصله آزاد خواهند شد، این اتهام را می‌پذیرند و

در مواردی با احساسی شدن بر اتهام وارده به خود تأکید می‌نمایند که این باعث تشدید رفتار تند مأموران سعودی با آنها و همچنین موجب طولانی شدن روند رسیدگی پرونده می‌شود که لازم است از طرف کارگزاران توجیهات لازم در این خصوص به عمل آید. لازم به ذکر است در برخی موارد دشنام به پادشاه یا امام جمعه و جماعت را نیز از مصادیق سب خلفا می‌دانند.



فصل سوم:

جغرافیای عربستان سعودی و

اماکن حرمین شریفین

الف: مبادی ورودی زائران ایرانی از مرز های هوایی در عمره ۱۴۰۴

۱- فرودگاه طائف

فرودگاه بین‌المللی طائف در ۳۰ کیلومتری شرق این شهر و ۷۰ کیلومتری شهر مکه قرار دارد و دارای امکانات ارائه خدمات مسافری در حد یک پرواز می‌باشد.

علت انتخاب این فرودگاه، نزدیکی به میقات و شهر مکه مکرمه و شرایط آب و هوایی بسیار مطلوب‌تر نسبت به فرودگاه جده می‌باشد.

- در صورت عدم اعطای مجوز توسط مبادی ذیربط، فرودگاه جده جایگزین فرودگاه طائف خواهد شد.

۲- فرودگاه مدینه

فرودگاه مدینه منوره: ۱۴ کیلومتری شمال شرقی شهر و انتهای شارع مطار در مدینه منوره قرار دارد و از سالن‌های ۳، ۴، ۵ و ۶ در ایام حج و عمره استفاده می‌شود.

ب: میقات‌های مورد استفاده زائران ایرانی

۱. مسجد شجره (مدینه اول)

مسجد شجره (در ۸ کیلومتری جنوب غربی مدینه و میقات اهل مدینه و کسانی که از شمال عربستان به مکه مشرف می‌شوند می‌باشد) و فاصله آن تا مکه ۴۱۹ کیلومتر می‌باشد.

۲. قرن‌المنازل (مدینه دوم)

قرن‌المنازل در فاصله ۵۵ کیلومتری شمال شهر طائف و ۷۵ کیلومتری مکه مکرمه قرار دارد.

ج: مدینه منوره

این شهر مقدس در شمال مکه مکرمه قرار دارد و مرکز استان مدینه می‌باشد، آب و هوای آن در تابستان گرم و در زمستان سرد و بارانی است. فاصله آن تا مکه مکرمه ۴۲۷ کیلومتر و به جاده بین این دو شهر "طریق‌الهجره" می‌گویند. مدینه دومین شهر مذهبی جهان اسلام است و نام قدیمی آن یثرب بوده است.

نخستین بار دو نفر و در سال یازدهم شش نفر از مردم یثرب به اسلام ایمان آوردند، پیامبر خدا(ص) یکی از بهترین اصحاب خود (مصعب بن عمیر) را برای تبلیغ اسلام و در سال دوازدهم به یثرب فرستاد. پیامبر خدا(ص) در ربیع‌الاول (سال ۶۲۷ میلادی) به یثرب هجرت کردند، و از آن پس نام این شهر به (مدینه‌النبی) تغییر یافت و رسول خدا(ص) مدینه را همچون مکه «حرم» اعلام فرمود، و بر این اساس مکه مکرمه حرم خدا و مدینه منوره حرم رسول‌الله(ص) است.

پیامبر خدا این شهر را برای زندگی خود برگزیدند و در نهایت در این شهر مدفون گردیدند. این بزرگوار پیوسته مدینه را می‌ستودند و مردم آن را تمجید می‌فرمودند.

برخی از نام‌های دیگر این شهر عبارتند از: المؤمنه، المحبوه، المقدسه، دارالابرار، ارض‌الله، سیدالبلدان، دارالسلام، المبارکه، حرم رسول‌الله(ص)، قبه‌الاسلام، بیت رسول الله و

مهمترین جمله پیامبر(ص) در مورد مدینه منوره این است که: "مدینه محل هجرت من، محل قبر من و محلی است که من از آنجا برانگیخته خواهم شد".

مردم مدینه در قبا از حضرت رسول استقبال کردند، و نخستین اقدام پیامبر در مدینه ساختن مسجد بود. جایگاهی که علاوه بر مرکز عبادی، مرکز فرهنگی، سیاسی و اداری و تکیه‌گاه اصلی اسلام در میان مسلمانان بود. دومین اقدام آن حضرت ایجاد یک پیمان عمومی میان مسلمانان مدینه منوره بود که در اجرای آن، همه مسلمانان با پیامبر خدا بیعت کردند.

سومین اقدام آن بزرگوار: ایجاد پیمان برادری میان مسلمانان بود، که آن حضرت، امام علی(ع) را به عنوان برادر خود برگزیدند. حمزه(ع) عموی پیامبر(ص) با زید ابن حارثه آزاد شده خود، برادر شد. و سلمان فارسی و ابوذر غفاری برادر شدند.

با انجام این پیمان در بین همه مسلمانان، همکاری، صداقت، اتحاد، یگانگی و ایمان بوجود آمد و همدیگر را در دارایی، اموال با برادر مؤمن خود شریک و سهیم دانستند.

د: شاخص‌ها و خیابان‌های مهم مدینه

۱ - شاخص شهر

مرکز شهر: حرم نبوی (ص)

شمال شهر: منطقه احد

شرق حرم: قبرستان بقیع و امتداد آن (شارع عبدالعزیز)

جنوب: منطقه قبا

غرب: منطقه خندق (مسجد فتح) و امتداد آن شارع السلام.

۲- خیابان‌های معروف

شمال: شارع ابوذر، شارع ملک فهد، شارع سیدالشهدا، شارع عثمان ابن عفان

شرق: شارع ملک عبدالعزیز

جنوب: شارع قربان (طالع، نازل) شارع قبا، شارع ابویوب انصاری

غرب: شارع السلام، شارع السیخ (احزاب) شارع خالد بن ولید

شمال شرقی: شارع المطار

شمال غربی: شارع ابوبکر (السلطانہ)

جنوبی شرقی: شارع علی ابن ابیطالب (ع) (باب‌العوالی)

جنوبی غربی: شارع عمر بن خطاب (عنبریه) شارع هجره

۳- کمربندی‌های مدینه منوره

۱ - طریق الدائری اول (شارع ستین، ملک فیصل)

۲- طریق الدائری المتوسط (شارع امیر عبدالمجید، حزام الاخضر)

۳- طریق الدائری الثانویه (ملک عبدالله)

۴- طریق الجامعات (طریق غیر مسلمین) - که طبق اطلاع اخیرا تابلوهای غیر مسلمین - را برداشته‌اند.

۴- نحوه وارد شدن به مدینه منوره (برای زائرین ایرانی)

۱- از طریق فرودگاه مدینه منوره

۲- از طریق مکه (با طی ۳۷۶ کیلومتر از سمت جنوب شهر از طریق الهجره، وارد مدینه منوره می‌شویم).

در برخی از زمان‌ها امکان استفاده از خدمات قطار الحرمين السريع نیز برای انتقال زائرین از مکه به مدینه و بالعکس همانند حج تمتع وجود دارد که در صورت اجرای آن، اطلاع‌رسانی لازم از طریق ستادهای اجرایی مکه و مدینه صورت خواهد پذیرفت.

هـ: اماکن مقدس در مدینه منوره

۱- مسجدالنبی: (ساخت در ۱۱ مرحله) آخرین مرحله (وضعیت فعلی) و به دستور ملک فهد (۱۴۰۶

هـ.ق)

۱-۱- اماکن مقدسه داخل مسجدالنبی:

۱-۱-۱- روضه نبوی (پیامبر (ص) فرمودند: مابین خانه من و منبر من باغی از باغ‌های بهشت است). برترین

مکان در این مسجد از نظر فضیلت همین روضه است.

۱-۱-۲- حجره طاهره و مرقد مطهر حضرت رسول (ص). (محدوده خانه پیامبر در همین مکان است و خانه

حضرت فاطمه در کنار همین مکان قرار دارد).

۱-۱-۳- محراب پیامبر (ص)، مکانی که رسول خدا در آن محل عبادت می‌کرده است.

۱-۱-۴- منبر پیامبر (ص) در سال هفتم هجری ساخته شده و منبر فعلی جای آن قرار دارد. (داستان ستون

حنانه)

۱-۱-۵- ستون‌های معروف مسجدالنبی عبارتند از: وقود، الحرس، السریر، ابولبابه (توبه) (قرعه، مهاجرین)،

المخلقه

۱-۱-۶- مقام جبرئیل از این مکان جبریل امین خدمت پیامبر (ص) شرفیاب می‌شده‌اند.

۱-۱-۷- ایوان صفه: مهاجرین مجردی که با عشق به اسلام به مدینه آمده بودند در این قسمت استراحت

می‌کرده‌اند.

۱-۱-۸- مأذنه بلال: به نقلی محل اذن گفتن بلال در زمان پیامبر (ص) بوده است

۲- قبرستان بقیع:

قدیمی‌ترین قبرستان مدینه است و به بقیع‌الغرقه معروف است، و در قسمت شرقی مسجدالنبی است.

۲-۱- قبرستان بقیع آرامگاه ۴ امام معصوم (ع) است

۲-۲- بنقلی آرامگاه حضرت فاطمه زهرا (س) است.

۲-۳- اصحاب پیامبر خدا از جمله: فاطمه بنت اسد (مادر گرامی حضرت علی (ع)) عباس عموی

پیامبر (ص) عبدالله ابن جعفر همسر حضرت زینب (س)، عقیل برادر حضرت امام علی (ع)، ابراهیم فرزند

کوچک حضرت رسول (ص) و ... در این گورستان دفن هستند.

۲-۴- بیت الاحزان

۲-۵- مسجدالاجابه (مباهله)

۲-۶- مسجد غمامه (ابر)

۲-۷- مسجد حضرت علی (ع)

۳-۱- احد (جنگ احد، کوه احد)

۳-۲- مرقد حضرت حمزه سیدالشهدا

۳-۳- یادآور فداکاری‌های مسلمین صدر اسلام و جوانمردی‌های حضرت علی (ع)

۴- مسجد قبلتین (تغییر قبله از اساس آیات ۱۴۲ تا ۱۵۰ سوره بقره)

۵- مسجد فتح (مسجد خندق فعلی) (و مساجد سبعة)

۶- مسجد قبا (در سه کیلومتری جنوب مسجدالنبی) موضوع آیه مبارکه ۱۰۸ سوره توبه

۷- مشربه ام ابراهیم درشارع علی ابن ابی طالب (ع)، حضرت نجمه خاتون مادر حضرت امام رضا (ع)

و- مکه مکرمه

شهر مکه مکرمه در جنوب مدینه منوره و غرب عربستان سعودی قرار دارد، و مرکز استان مکه است و کوه‌های سرسخت و سنگی آن را احاطه کرده، و در قرآن از این شهر با عنوان‌های مکه، ام‌القری، البلد، البلد‌الامین، حرم امن، وادی غیر ذی زرع، نام برده شده است.

تاریخ این شهر برابر با قدمت انسان است، و خانه کعبه توسط حضرت ابراهیم در آنجا تجدید بنا شده است. داستان ابرهه و هجوم برای تخریب کعبه مشرفه، و گفتگوی جد حضرت رسول اکرم (حضرت عبدالمطلب) در رابطه با آن مشهور است.

شاخص‌های جغرافیایی شهر مکه مکرمه

مرکز شهر: مسجدالحرام

شمال شهر: مسجد تنعیم، قبرستان ابوطالب یا "مقبره المعلاه"

مشرق: منطقه منا و عزیزیه

جنوب: جبل ثور، شارع ابراهیم خلیل، شارع اجیاد

غرب: شارع ام‌القری، میدان کوزه

خیابان‌های معروف مکه مکرمه

شمال: تنعیم، حجون، اندلس، مسجدالحرام، ذاخر، ملاوی

شرق: الروضه، المنحنی (شیشه)، عزیزیه، ملک خالد، عبدالله خیاط

جنوب: ابراهیم خلیل، اجیاد، اجیاد السد، الهجره، کدی، جبل الثور

غرب: ام‌القری، منصور، ستین

شمال غربی: قصر الضیافه، جبل مکه

شمال شرقی: حج، جبل‌النور، خنساء

جنوب شرقی: مزدلفه

ز- حریم مکه

مرز معینی است که محدوده آن را جبرئیل امین برای حضرت ابراهیم مشخص کرده و حضرت ابراهیم علامت‌گذاری نموده است و حدود ۵۵۰ کیلومتر مربع می‌باشد.

ح- موقعیت اماکن مقدسه مکه مکرمه

۱- مسجدالحرام

گرداگرد کعبه مشرفه قرار دارد و در ۱۳ آیه از آیات مبارکه قرآن از آن یاد شده است. با عظمت‌ترین، مقدس‌ترین، قدیمی‌ترین و معروف‌ترین مکان تاریخ اسلام به شمار می‌رود. و در شرافت و فضیلت در جهان اسلام هم‌تا ندارد.

مراحل ساخت مسجدالحرام: در سیزده مرحله ساخته و بازسازی شده است که آخرین آن در سال ۱۴۲۸ ه.ق بوده است. گنجایش ۲/۵۰۰/۰۰۰ نفر را دارد.

۲- کعبه مشرفه

طبق آیه مبارکه ۹۶ سوره آل عمران، اولین خانه برای مردم است، و مایه هدایت جهانیان می‌باشد.

۳- ارکان کعبه:

۱- رکن حجر الاسود - شرق

۲- رکن عراقی - شمال

۳- رکن شامی - غرب

۴- رکن یمانی - جنوب

※نقاط مهم خانه کعبه

۱- حجر الاسود (استلام حجر)

۲- باب الکعبه

۳- المیزاب

۴- الشاذروان

۵ - حجر اسماعیل و دفن پیامبران الهی، مخصوصاً حضرت هاجر(س) و حضرت اسماعیل(ع)

۶- ملتزم

۷- مقام ابراهیم (بالا بر برای کار بنایی حضرت ابراهیم(ع))

۸- رکن‌ها (۴ رکن قبلاً گفته شد) مخصوصاً رکن یمانی و داستان تولد حضرت علی(ع)

۹- پرده کعبه

۱۰- درون خانه کعبه (سه ستون سقف را نگه می‌دارد و سنگ‌نوشته‌ها و ...)

۱۱- مستجار

۱۲ - مطاف

*اطراف کعبه مشرفه

۱- چاه زمزم، و داستان حضرت اسماعیل(ع)، و حضرت ابراهیم(ع) و هاجر(س)

۲- مسعی (سعی بین صفا و مروه)

*مکان‌های مهم شهر مکه

۱- کوه ابوقبیس و آغاز دعوت حضرت رسول اکرم(ص)

۲- شعب ابوطالب (سختی‌های بعد از آغاز رسالت)

۳- محل ولادت پیامبر (المکتبه المکه المکرمه)

۴- مسجد الرایه

۵- مسجد شجره (الجندراوی)

۶- مسجد جن

۷- مسجد الاجابه

۸- قبرستان ابوطالب (جنه‌المعلی) محل دفن اقوام و اجداد رسول گرامی اسلام و حضرت خدیجه(س)

۹- غار حرا و فرود فرشته وحی و نزول اولین آیه قرآن مجید (اقرا باسم ربک الذی خلق)

۱۰- غار ثور

۱۱- مشاعر مقدسه

۱۲- عرفات

۱۳- جبل‌الرحمه



۱۴ - مسجد نمره

۱۵ - مشعرالحرام

۱۷ - مسجد خیف

۱۹ - مسجدالبیعه

۲۰ - جمرات

۲۱ - مسجد تنعیم

۲۲ - شهدای فح

۲۳ - حدیبیه

※ لازم به ذکر است مساجد تنعیم، جعرانه و حدیبیه از جمله اماکن حدود حرم می‌باشند که برای عمره مجدد زائران به آن مساجد مشرف و محرم می‌شوند. البته نقاط دیگری نیز برای احرام مجدد در محدوده حدود حرم وجود دارد.

فصل چهارم:

اهم وظایف مدیر و معاون

راهنمای عمره



شرح وظایف عوامل راهنمای عمره:

مقدمه:

از آنجا که انجام وظیفه در هر پست و جایگاهی نیاز به تبیین دقیق وظایف و دانستن اطلاعات نسبت به امور محوله می‌باشد و مدیر و معاون راهنما بیشترین مسئولیت‌ها را در عملیات اجرایی امور عمره به عهده دارند؛ لذا دانستن شرایط، ضوابط و موقعیت عربستان و وضعیت اسکان با توجه به تخریب و ساخت و سازهای اطراف (حرم و هتل‌های موجود و با توجه به کثرت زائرین محترم در عربستان و پراکندگی هتل‌ها در مکه مکرمه و به جهت سهولت کار مدیران راهنما در دسترسی به ستادهای اجرایی و بالعکس ضروری و لازم‌الاجرا می‌باشد).

شرح وظایف مدیران راهنما

(۱) وظایف فرهنگی:

۱. بررسی وضعیت سنی و تحصیلی و فرهنگی (زبان) آداب، رسوم و ... زائران و ارائه به روحانی کاروان
۲. دریافت کتب، محصولات فرهنگی و جزوات آموزشی و ارائه آنها به زائران
۳. انجام برنامه‌ریزی با همکاری روحانی کاروان جهت استفاده بهینه از جلسات آموزشی قبل از عزیمت.
۴. برگزاری جلسات آموزشی زائران براساس دستورالعمل و رعایت سرفصل‌های آموزشی ابلاغی از سازمان حج و زیارت و بعثه مقام معظم رهبری.
۵. همکاری و هماهنگی جهت اجرای هر چه بهتر مراسم و مناسبت‌های مختلف و برگزاری جلسات قرآنی در مکه و مدینه خصوصاً زیارت دوره با روحانی کاروان و مسئول امور فرهنگی و مدیر ثابت هتل.
۶. برنامه‌ریزی با همکاری شورای فرهنگی کاروان جهت رعایت و حفظ شئون اسلامی در کاروان.
۷. حضور فعال در شورای فرهنگی کاروان به عنوان دبیر شورا و در شورای فرهنگی هتل به عنوان عضو شورا
۸. فراهم کردن زمینه تشکیل شورای فرهنگی کاروان
۹. اجرای دقیق مفاد بخشنامه‌های فرهنگی آموزشی ابلاغ شده از سوی بعثه مقام معظم رهبری و سازمان حج و زیارت.
۱۰. همکاری با مسئول امور فرهنگی هتل در مکه و مدینه در اجرای برنامه‌های فرهنگی.

۱۱. همکاری با روحانی کاروان در انجام اعمال و مناسک عمره زائران و کمک به افراد ضعیف و ناتوان در کاروان
 ۱۲. پیش‌بینی لازم برای انجام عمره مفرده مجدد زائران داوطلب با هماهنگی روحانی کاروان با توجه به دستورالعمل‌های جدید.

۱۳. شناسایی و بهره‌گیری از توان و تجربه زائران فرهنگی کاروان

۱۴. برنامه‌ریزی برای شرکت هر چه بهتر زائران در نمازهای جماعت مسجدالحرام و مسجدالنبی(ص) و برنامه‌های اعلام شده از سوی بعثه مقام معظم رهبری

۱۵. ارجاع سؤالات دینی و شرعی زائران به روحانی کاروان

۱۶. اطلاع‌رسانی به هنگام به زائران در خصوص برنامه‌های فرهنگی هتل‌ها و ترغیب زائران به شرکت در آن‌ها.

۱۷. برنامه‌ریزی با همکاری و مشارکت شورای فرهنگی کاروان و هماهنگی مسئول امور فرهنگی هتل و فراهم کردن زمینه برگزاری زیارت و بازدید زائران از اماکن مذهبی و تاریخی در مکه و مدینه.

۱۹. همکاری با رابطین و ارزیابان اعزامی بعثه مقام معظم رهبری جهت ارزیابی فعالیت‌های فرهنگی و روحانی و مسئول امور فرهنگی.

۲۰. دعوت از مسئول امور فرهنگی هتل جهت شرکت در اولین جلسه کاروان در هتل در مکه و مدینه.

۲۱. رعایت شئون اخلاقی و رفتاری به منظور الگوسازی و تأثیرگذاری در زائران.

۲) وظایف اجرایی:

وظایف مدیر راهنما در ایران و قبل از عزیمت به عربستان

۱. شرکت در دوره‌های آموزشی زبان عربی و افزایش توانمندی مکالمه عربی بر اساس نیاز محیط اجرای عملیات
۲. بروز رسانی دانش فناوری اطلاعات و نحوه کارکردن با نرم افزارهای مورد نیاز مانند نُسک، مسیریابی و ...
۳. توجیه زائران در زمینه چگونگی استفاده صحیح از امکانات هتل‌ها و عدم وارد آوردن خسارت به اموال هتل‌ها
۴. توجیه زائران در خصوص رعایت قوانین و مقررات کشور میزبان، چگونگی تعامل با مردم کشور میزبان و زائران دیگر کشورها.

۵. ارائه برنامه ده روزه و.... کاروان به زائران و نظارت بر اجرای دقیق و صحیح آن.

۶. همکاری با بازرسان سازمان و بعثه مقام معظم رهبری جهت تکمیل فرم‌های ارزشیابی به صورت الکترونیکی و حضوری

۷. حضور مدیر راهنما در زمان ثبت نام به منظور شناخت زائران و مشارکت در امر ثبت نام با شیوه اینترنتی و حضور در تمامی ایام دریافت مدارک زائرین جهت معرفی خود و ارتباط کلامی اولیه و شناخت نسبی از زائران.

۸. اخذ اطلاعات تکمیلی زائرین پیش از اعزام و کنترل و صحت‌سنجی آن (بررسی نسبت‌های خانوادگی به منظور تخصیص اتاق، اطلاعات سنی و مدرک تحصیلی و ...)

۹. اخذ پلان، نشانی و موقعیت جغرافیایی (لوکیشن) و تخصیص و اعلام اتاق به زائرین بر اساس ویژگی آن‌ها و درج اطلاعات در سامانه مربوطه

۱۰. در آخرین جلسه توجیهی زائرین، نوشتن شماره اتاق‌های محل اقامت در مدینه و مکه و شماره تلفن هتل‌ها را در کارت شناسایی زائرین

۱۱. تنظیم آلبوم مصور مشخصات زائرین و درج سوابق پزشکی افراد بیمار جهت همراه داشتن در طول سفر.

۱۲. انجام گروه‌بندی زائرین و تنظیم لیست افراد هر اتوبوس در مسیرهای جده، مدینه و مکه و اعلام آن به زائرین.

۱۳. انتخاب روحانی کاروان از لیست اعلامی معاونت فرهنگی بعثه مقام معظم رهبری و هماهنگی با ایشان در امور مربوط به سفر.

۱۴. تشکیل جلسه با زائرین: این جلسات نشست‌های عمومی روحانی، مدیر راهنما و معاون با زائرین می‌باشد. برنامه‌ریزی و تشکیل جلسه و نشست‌های عمومی با زائرین جهت آموزش و توجیه آخرین مسائل اجرایی مطابق دستورالعمل و سرفصل‌های آموزشی مربوطه سازمان حج و زیارت می‌باشد.

۱۵. توجیه کامل زائرین در خصوص جرم سنگین حمل مواد مخدر و شبه مواد مخدر در عربستان به صورت شفاف و کامل (اشاره به دستگیری‌های سال‌های گذشته)

۱۶. انتخاب سرگروه هر اتوبوس به‌عنوان مسئول اتوبوس و معرفی او به زائرین آن اتوبوس.

۱۷. مدیر راهنما می‌بایست از طریق دفتر خدمات زیارتی، گذرنامه‌ها، ویزای چاپ شده، بلیط‌ها و آمار نهایی زائرین را از رابط استان دریافت نماید.

۱۸. همکاری با دفتر خدمات زیارتی در صحت‌سنجی اطلاعات گذرنامه (بررسی تاریخ انقضاء حداقل ۶ ماه قبل از تاریخ پرواز، مخدوش نبودن، داشتن حداقل دو صفحه خالی مقابل هم، بارگذاری عکس جهت ویزا حتی‌الامکان شبیه گذرنامه با کیفیت مناسب)، ثبت اطلاعات و اسکن صفحه اول گذرنامه

۱۹. دریافت بلیط پرواز و ویزای زائرین، کنترل و همخوانی صحت کلیه اطلاعات و اعلام موارد مغایرت بلیط یا ویزا به صورت کتبی به دفتر حج و زیارت استان و کسب تکلیف در این خصوص

۲۰. تهیه و تکمیل دفتر تلفن اسامی زائرین و همراه داشتن آن در عربستان

۲۱. تشکیل گروه اطلاع‌رسانی در شبکه‌های مجازی داخلی جهت اعلام موارد ضروری به زائرین (در پیام رسان های داخلی و ترجیحاً بله)

۲۲. اعلام شماره سیم کارت عربی مدیر و معاون پس از ورود به عربستان در گروه اطلاع‌رسانی کاروان

۲۳. اطلاع‌رسانی به زائرین در خصوص نحوه رومینگ و هزینه‌های مرتبط، بسته‌های رومینگ، استفاده از اینترنت محلی (وای فای هتل، سیم کارت عربی)

۲۴. تأکید به زائرین در جلسات آموزشی مبنی بر پرداخت هزینه عوارض خروج از کشور

۲۵. دریافت تابلو گروه و لوازم مورد نیاز از کارگزار دفتر خدمات زیارتی جهت استفاده در طول سفر.

۲۶. معرفی محرمانه چمدان‌های زائران مشکوک به حمل مواد مخدر به دست اندرکاران مربوطه جهت تفتیش دقیق‌تر

۲۷. برنامه‌ریزی و انتقال زائرین به فرودگاه (غیر از ایستگاه‌های پروازی) با هماهنگی دفتر خدمات زیارتی و دفتر حج و زیارت استان و حضور زائرین در فرودگاه حداقل ۴ ساعت قبل از پرواز

۲۸. در اختیار قراردادن کلیه مدارک زائرین، شامل گذرنامه، بلیط، کارت شناسایی و ... قبل از پرواز

۲۹. تحویل بلیط و گذرنامه زائرین انصرافی یا جامانده از پرواز به مسئولین ذیربط در فرودگاه مبدا.

۳۰. انجام آخرین کنترل خروج زائرین از سالن عمومی فرودگاه.

۳۱. شناسایی مدیر ثابت هتل مکه و مدینه و برقراری ارتباط در خصوص رئوس وظایف و شرایط هتل

۳) فرودگاه‌های سعودی:

۱. تذکر به زائرین در خصوص کنترل لوازم شخصی و مدارک هویتی قبل از پیاده شدن از هواپیما

۲. راهنمایی زائرین در سالن ترانزیت جهت قرار گرفتن در صف‌های منظم قبل از خط قرمز باجه پلیس گذرنامه و ارائه گذرنامه و به پلیس جوازات جهت انگشت‌نگاری و عکس‌برداری و زدن مهر ورود.

۳. خروج زائرین از سالن تجمع.

۴. راهنمایی زائرین برای تحویل ساک‌ها و خروج از گمرک و تجمع نمودن در یک مکان مناسب تا رسیدن همه زائرین.

۵. رسیدگی به مشکلات پیش‌بینی نشده زائران در فرودگاه با هماهنگی و همکاری نمایندگان ستاد

۶. خروج به موقع مدیر یا معاون از فرودگاه جهت ساماندهی سوار شدن زائرین به اتوبوس‌ها و آمارگیری.
۷. مراجعه به دفتر ستاد مستقر در فرودگاه مقصد جهت اعلام ورود و ارائه اطلاعات مورد نیاز.
۸. تحویل گرفتن اتوبوس‌های مربوطه و نصب تابلو مشخصات کارگزار دفتر خدمات زیارتی و ثبت شماره اتوبوس و نام رانندگان و شماره همراه آنان در تمامی مراحل حمل و نقل در طول سفر و تأکید بر هماهنگی رانندگی با مدیر و معاون راهنما و مسئولان اتوبوس‌ها در طول مسیر.
۹. گردآوری زائرین در محل تجمع پیش‌بینی شده جهت سوار شدن به اتوبوس‌ها در موعد مقرر.
۱۰. هدایت زائرین به همراه بار آن‌ها جهت سوار شدن به اتوبوس و رعایت شماره اتوبوس‌ها که از قبل اعلام شده است.
۱۱. مدیر راهنما موظف است با همکاری معاون راهنما به منظور اطمینان از جا نماندن وسایل و انتقال تمامی آن‌ها به داخل اتوبوس‌ها، پس از سوار شدن زائرین و قبل از حرکت اتوبوس‌ها محوطه را بازدید و کاملاً کنترل نماید.
۱۲. انتقال تغذیه بین راهی به اتوبوس‌ها ویژه فرودگاه طائف و تحویل آن به مسئول هر اتوبوس.
۱۳. کنترل نظافت داخل اتوبوس‌ها و حصول اطمینان از تأمین آب سرد به میزان مورد نیاز زائرین در تمامی مراحل حمل و نقل‌های طول سفر و جعبه کمک‌های اولیه داخل اتوبوس‌ها.
۱۴. حضور و غیاب زائرین در اتوبوس‌ها.
۱۵. مدیر راهنما باید به منظور پرهیز از هر گونه مشکل احتمالی پراکندگی اتوبوس‌ها، گم شدن و تاخیر اتوبوس‌ها، اقدامات ذیل را انجام می‌دهد
 - اطمینان از مطلع بودن راننده نسبت به برنامه سفر از قبیل میقات، هتل محل استقرار زائرین.
 - توزیع و تخصیص هر یک از عوامل کاروان به هر اتوبوس و توجیه مسئولان اتوبوس‌ها نسبت به مسائل طول مسیر و دادن کروکی هتل که قبلاً در ایران تهیه نموده است.
 - جمع‌آوری گذرنامه‌ها در مسیر رفت و تحویل آن‌ها در مقصد به مدیر راهنما.
 - لازم است مدیر و معاون کاروان در بدو ورود به فرودگاه جده یا طائف یا شهر مدینه سیم کارت سعودی اپراتور موبایلی تهیه و بسته مکالمه و اینترنت ۳۵ ریالی را فعالسازی نماید. لازم به ذکر است پس از ورود به مکه و مراجعه به ستاد، مبلغ آن توسط ستاد عودت می‌گردد.
 - با استفاده از نرم‌افزارهای مسیریاب و تعیین موقعیت مقصد، بر مسیر تردد راننده به سوی مقصد نظارت داشته و در مواقع ضروری با مدیر و نیروهای ستادی تماس حاصل نمایند.

۱۶. توزیع تغذیه بین راهی در اتوبوس‌ها بلافاصله پس از حرکت (ویژه فرودگاه طائف).

۴) مدینه منوره

۱. توقف اتوبوس‌ها جلوی هتل محل اقامت مدینه.

۲. تاکید به زائرین در جمع آوری، مراقبت از وسایل و اثاثیه خود و جا نماندن آن‌ها داخل اتوبوس‌ها.

۳. بازرسی اتوبوس توسط مدیر و معاون و مسئولین اتوبوس‌ها و امضاء برگه رانندگان و هدایت آنان جهت مهمور شدن به مهر هتل (قابل ذکر است پس از امضاء مدیر راهنما و مهر هتل، شرکت حمل و نقل سعودی هیچگونه ادعایی را نسبت به اشیاء مفقودی نمی‌پذیرد).

۴. اجتماع در سالن استقبال هتل جهت استماع نکات ضروری مدیر ثابت هتل مربوط به صندوق امانات، محل رستوران، نحوه استفاده از آسانسور، ساعت سرو غذا، ساعت تشریف به حرم و قبرستان بقیع و...

۵. معرفی خود و ارائه پلان تکمیل شده اتاق‌ها و اعلام مغایرت احتمالی پلان به مدیر ثابت هتل.

۶. نظارت بر حسن انتقال بار زائرین به اتاق‌ها و استفاده از عوامل خدماتی هتل جهت انتقال بار زائرین ناتوان و مسن و بیمار.

۷. اعلام برنامه‌ها به زائرین پس از کسب اطلاع و هماهنگی لازم با مدیر ثابت هتل.

۸. توصیه به زائرین در اولین جلسه کاروانی در مدینه نسبت به هماهنگی بودن با مدیر ثابت هتل و رعایت ضوابط هتل و اوقات صرف غذا، توجه به اطلاعیه‌های نصب شده در هتل.

۹. توصیه به زائرین جهت پرهیز از اولین خروج به صورت انفرادی و اعلام زمان زیارت دسته جمعی (دریافت نوبت زیارت کاروان جهت تشریف به روضه رضوان) و اعلام نیازهای احتمالی به مدیر کاروان و یا مدیر ثابت هتل و عدم همراه بردن ارز و پول به حرم به دلیل احتمال سرقت و نیز تحویل دادن آن‌ها به صندوق امانات هتل و عدم پاسخگویی مسئولان در قبال حوادث احتمالی.

۱۰. تذکر به زائرین در مورد نگهداری و دقت در سیم کارت تلفن ایرانی در زمان تعویض با سیم کارت سعودی و در صورت مفقود شدن سریعاً به واحد حراست ستاد مرکزی مراجعه و درخواست سوختن سیم کارت مفقودی را ارائه نماید.

۱۱. توصیه به زائرین در خصوص جانگذاشتن تلفن همراه با سیم کارت در داخل اتاق و خروج از اتاق جداً خودداری نمایند. (زیرا بعضی مواقع مورد استفاده کارگران بومی‌ای که اتاق‌ها را نظافت می‌نمایند قرار می‌گیرد).

۱۲. راهنمایی زائرین برای چگونگی دریافت کلیداتاق، با همکاری مدیر ثابت هتل.

۱۳. ایجاد زمینه لازم برای حضور مدیر ثابت هتل در اولین جلسه کاروان جهت ارائه توصیه‌ها و تذکرات لازم به زائرین.
۱۴. تاکید به زائرین در همراه داشتن کارت شناسایی و کارت هتل
۱۵. تکمیل فرم آمار و اطلاعات زائرین و همچنین اسامی بیماران، تعداد غذای رژیمی مورد نیاز یک روز قبل، تعداد افراد روزه‌دار و ارائه آن به مدیریت ثابت هتل
۱۶. اخذ اطلاع از مدیر ثابت در خصوص امور ستاد اجرایی مانند اعلام ورود، حبسه مدیران و دریافت شماره تلفن‌های ضروری (بعثه، ستاد، حراست، مرکز پزشکی، بازرسی)
۱۷. دریافت فرم اطلاعات تکمیل شده از مدیر ثابت هتل که در آن تاریخ زیارت دوره، برگزاری جلسات گروه، ساعت و روز حرکت به مکه، تاریخ جلسه مدیران راهنما
۱۸. شرکت مدیران راهنما در جلسات اعلام شده از سوی ستاد
۱۹. رعایت اصول اطلاع‌رسانی و نصب اعلامیه‌ها در طبقات اسکان زائرین گروه.
۲۰. جمع‌آوری و هدایت زائرین جهت زیارت اول با هماهنگی روحانی و عدم استفاده از بلندگو و تابلو در بین‌الحرمین.
۲۱. تاکید به حضور به موقع کلیه زائرین در هتل به ویژه خواهران و کنترل آن از طریق هم اتاقی‌ها و استقبال هتل.
۲۲. رسیدگی به امور بیماران اورژانسی با همکاری مدیر ثابت و پزشک.
۲۳. اعزام سریع بیماران اورژانسی از طریق اسعاف سعودی تلفن (۹۹۷) یا بوسیله تاکسی با رعایت اصول ایمنی و پیگیری امور بیمار تا حصول نتیجه.
۲۴. ارائه گزارش به موقع در مورد بیماران بستری در بیمارستان‌ها به ستاد و مرکز پزشکی.
۲۵. دریافت و تکمیل فرم ادامه درمان در ایران و استفاده از بیمه درمانی و مزایای آن برابر نظریه مرکز پزشکی و ستاد و الصاق کپی آن به گزارش سفر مدیر راهنما جهت ارائه به حج و زیارت استان مربوطه.
۲۶. هماهنگی در برگزاری جلسات آموزشی عمره مفروده و زیارت اماکن مختلف.
۲۷. حضور فعال مدیر راهنما و معاون در جلسات بعثه در هتل، دعا‌های کمیل و ندبه، مراسم مذهبی و جشن‌ها، و تبلیغ مناسب جهت ایجاد انگیزه در زائرین برای شرکت در جلسات مذکور.

۲۸. پیگیری در مورد اشیاء سرقت شده، مفقود شده و یا جا مانده از مبادی ذیربط و گزارش به ستاد مرکزی. در صورت عدم حصول نتیجه، فرم استفاده از بیمه بار از ستاد مرکزی دریافت و پس از تکمیل به زائر جهت ارائه به شرکت بیمه به دفتر حج و زیارت استان در ایران تحویل گردد.

تذکر مهم: پیگیری و تعیین تکلیف اشیاء گم شده و مسروقه قبل از خروج از مدینه و مکه انجام شود.

۲۹. دریافت حواله بین راهی مدینه به مکه از ستاد.

۳۰. حضور مؤثر مدیر و معاون در شیفت‌های اعلامی (استقبال، سالن غذاخوری و ...) مطابق برنامه ارائه شده از سوی مدیر ثابت هتل (صبحانه، نهار و شام)

۳۲. نصب کارت شناسائی عکس‌دار مدیر و معاون راهنما بر روی سینه

۳۳. ثبت و انتقال مشکلات مطرح شده توسط زائرین به مسئولان مربوطه و ثبت نتیجه حاصله.

۳۴. برگزاری جلسه توجیهی برای عزیمت به مکه مکرمه (حمل بار، مسجد شجره، احرام و توضیحات نسبت به موارد سرقت در مسجد شجره و در صورت اعزام با قطار شهری توجیه لازم در این خصوص)

۳۵. تاکید به زائرین در درج شماره اتاق مکه بر روی ساک‌ها و کنترل آن‌ها قبل از بار زدن

۳۶. تکمیل لیست تقسیم زائرین هر اتوبوس با درج شماره اتاق مدینه و مکه و تحویل آن به مسئول هر اتوبوس جهت ارائه به مدیر ثابت هتل در بدو ورود به هتل

۳۷. تحویل گرفتن ماشین بار، ثبت مشخصات ماشین و راننده، نصب تابلو کارگزار دفتر خدمات زیارتی، نام هتل مکه مکرمه و دریافت یک برگ از صورتجلسه تنظیمی تعداد ساک تحویلی به راننده.

۳۸. دریافت گذرنامه‌ها از هتل و کنترل و شمارش آن‌ها و تحویل به مسئول هر اتوبوس.

۳۹. اطمینان از جا نماندن زائرین و لوازم آن‌ها در اتاق‌های هتل و تاکید به زائرین مبنی بر دریافت امانت سپرده شده به هتل.

۴۰. حضور و غیاب در اتوبوس‌ها و توصیه و تاکید بر با هم بودن و گم نشدن در مسجد شجره.

۴۱. هدایت و انتقال زائران در مسجد شجره و هماهنگی با روحانی کاروان در خصوص انجام اعمال احرام

۴۲. سوار شدن زائران به اتوبوس‌ها و حضور و غیاب مجدد و کنترل آب مصرفی زائرین در اتوبوس‌ها

۴۳. توجیه زائرین در خصوص ممنوعیت ورود هر گونه ساک و وسایل به داخل مسجد شجره و لزوم حفظ اثاثیه همراه در حیاط مسجد شجره مانند دوربین، کفش لباس و... به دلیل سرقت‌های زیاد.

۴۴. کنترل کردن قفل درب‌ها و صندوق بار اتوبوس پس از خروج زائرین جهت جلوگیری از هر گونه سرقت و سوء استفاده و تاکید به زائرین جهت قرار دادن وسایل، پول و اشیاء قیمتی خود داخل ساک دستی در صندوق بغل اتوبوس

۴۵. تأکید به حضور معاون کاروان پس از خارج شدن زائرین از اتوبوس‌ها در مسجد شجره جهت کنترل و حفاظت از وسایل زائرین در داخل اتوبوس‌ها و جلوگیری از سرقت (پس از ورود اولین زائر محرم معاون گروه سریعاً اقدام به احرام بستن می‌کند).

تذکر مهم: مدیران راهنما نباید هیچ گونه وجهی را به عنوان پرداخت هدیه به رانندگان از زائرین دریافت نمایند.

۵) استراحتگاه بین راهی مسیر (مدینه به مکه)

۱. توقف در استراحتگاه بین راهی جهت دریافت تغذیه بین راهی و استفاده از سرویس‌های بهداشتی.

۲. حضور و غیاب زائرین با مساعدت مسئولان اتوبوس‌ها و حرکت به سمت مکه مکرمه.

۶) مکه مکرمه

۱. تحویل گذرنامه‌ها به هتل در مقابل دریافت رسید و نگهداری مجدد آن‌ها پس از شمارش.

۲. تاکید به زائرین در جمع آوری، مراقبت از وسایل و اثاثیه خود و جا نماندن آن‌ها داخل اتوبوس‌ها.

۳. بازرسی اتوبوس توسط مدیر و معاون و مسئولین اتوبوس‌ها و امضاء برگه رانندگان و هدایت آنان جهت مهمور شدن به مهر هتل (قابل ذکر است پس از امضاء مدیر راهنما و مهر هتل، شرکت حمل و نقل سعودی هیچگونه ادعایی را نسبت به اشیاء مفقودی نمی‌پذیرد).

۴. اجتماع در سالن استقبال هتل جهت استماع نکات ضروری مدیر ثابت هتل مربوط به صندوق امانات، محل رستوران، نحوه استفاده از آسانسور، ساعت سرو غذا، ساعت تشریف به حرم، حرکت سرویس‌ها، ایستگاه اتوبوس و ...

۵. معرفی خود و ارائه پلان تکمیل شده اتاق‌ها و اعلام مغایرت احتمالی پلان به مدیر ثابت هتل.

۶. اعلام برنامه‌ها به زائرین پس از کسب اطلاع و هماهنگی لازم با مدیر ثابت هتل.

۷. تاکید به زائرین در همراه داشتن کارت شناسایی و کارت هتل

۸. راهنمایی زائرین برای چگونگی دریافت کلیداتاق، با همکاری مدیر ثابت هتل.

۹. هماهنگی با روحانی کاروان برای تعیین زمان تشریف اول به مسجد الحرام برای انجام عمره مفرده و اعلام به زائرین و مدیر ثابت هتل

۱۰. اخذ اطلاع از مدیر ثابت در خصوص امور ستاد اجرایی مانند اعلام ورود، جبهه مدیران و دریافت شماره تلفن‌های ضروری (بعثه، ستاد، حراست، مرکز پزشکی، بازرسی)
۱۱. رعایت اصول اطلاع‌رسانی و نصب اعلامیه‌ها در طبقات اسکان زائرین گروه.
۱۲. حضور مؤثر مدیر و معاون در شیفت‌های اعلامی (استقبال، سالن غذاخوری و ...) مطابق برنامه ارائه شده از سوی مدیر ثابت هتل (صبحانه، ناهار و شام)
۱۳. راهنمایی زائرین دارای توانایی برای انجام عمره مفرد با مسئولیت روحانی کاروان (برابر دستورالعمل مربوطه).
۱۴. توصیه به زائرین سالخورده و ناتوان و معذورین به ماندن در هتل و انجام اعمال آنان در مرحله بعدی
۱۵. تاکید بر انجام اعمال به صورت جمعی و تجمع در مکان و زمانی مشخص برای عزیمت به هتل با هماهنگی سرگروه‌ها.
۱۶. برگزاری جلسه زائرین با روحانی کاروان برای اطمینان از درستی و صحت اعمال انجام شده.
۱۷. انتقال زائرین باقی مانده برای انجام عمره مفرد با کمک دیگر زائرین و روحانی و معاون.
۱۸. انجام زیارت دوره زائرین با همکاری عوامل کاروان و سرگروه‌ها.
۱۹. مراجعه به ستاد جهت دریافت بلیط و دقت در شمارش و مشخصات آن‌ها، اطلاع ساعت پرواز و اطلاع‌رسانی به زائرین
۲۰. برگزاری جلسه توجیهی جهت بسته‌بندی و نحوه انتقال بار زائرین، تخلیه هتل برابر برنامه زمانبندی اعلام شده توسط مدیر ثابت، تحویل تگ بار، زمان حضور در فرودگاه جده، زمان حمل بار و کالای خروجی از فرودگاه جده.
۲۱. اطمینان از اطلاع رانندگان از فرودگاه محل پرواز زائرین کاروان (مبنی‌الحجاج، سالن جنوبی، شمالی)
۲۲. سوار شدن به اتوبوس‌ها و حضور و غیاب زائرین.
۲۳. دریافت تغذیه بین راهی از مدیر ثابت هتل قبل از سوار شدن به اتوبوس
۲۴. حضور در فرودگاه جده حداقل ۵ ساعت قبل از پرواز مطابق دستورالعمل ستاد

خیلی مهم:

با توجه به تغییرات صورت پذیرفته در ساختار عوامل هتل‌ها، نقش مدیر و معاون راهنمای هتل در ارائه خدمات مطلوب به زائرین بیش از پیش دارای اهمیت است. بدین ترتیب لازم است مدیر و معاون کاروان ضمن هماهنگی کامل با مدیر ثابت هتل، در انجام کلیه امور مرتبط از جمله حضور در رستوران در ساعات سرو غذا، امور خانه‌داری و استقبال و لابی هتل، مشارکت مؤثر داشته باشند.

۷) فرودگاه خروجی:

۱. کنترل اتوبوس‌ها و ماشین بار جهت عدم جا ماندن وسایل زائرین و امضای برگه رانندگان و هدایت آنان به سوی مسئولین شیفت ستاد فرودگاه جهت مهر کردن برگه‌ها.

۲. تجمع زائرین در محل مشخص شده توسط نماینده ستاد جده و توزیع گذرنامه و بلیط در فرودگاه توسط سرگروه‌ها.

توجه: به هیچ وجه گذرنامه و بلیط در هتل و یا داخل اتوبوس توزیع نشود.

همکاری با مسئول شیفت ستاد مستقر در فرودگاه در حل مشکلات احتمالی و خروج مدیر و معاون جهت سوار شدن به هواپیما به عنوان آخرین نفرات.

شرح وظایف معاون راهنمای عمره مستقر در هتل مکه:

از آنجا که برابر ساختار تعیین شده برای گروه‌های عمره ۱۴۰۴، کاروان‌های با ظرفیت کمتر از ۱۰۰ نفر، صرفاً دارای یک مدیر می‌باشند، به منظور ارائه خدمات بهتر به زائرین، در هتل‌های مکه به فراخور تعداد کاروان دارای ظرفیت کمتر از ۱۰۰ نفر، معاون راهنمای مستقر در هتل اختصاص یافته است. اگرچه انتخاب این فرد توسط مدیر ثابت هتل صورت می‌پذیرد لکن وی موظف است مطابق شرح وظایف معاون راهنمای کاروان، با تعامل کامل با مدیر کاروان، کلیه وظایف محوله را تا زمان خروج کاروان از مکه، به نحو احسن به انجام برساند.

اهم وظایف معاون راهنمای مستقر در هتل مکه:

وظایف معاون راهنمای مستقر در هتل مکه دقیقاً مطابق وظایف معاون راهنمای کاروان است که در ذیل به برخی موارد مهم اشاره می‌گردد:

- ☑ شناسایی مدیر کاروان پیش از ورود به مکه و برقراری ارتباط از طریق فضای مجازی و معرفی خود
- ☑ اخذ آمار کاروان و اطلاع از پلان توزیع شده توسط مدیر کاروان
- ☑ حضور در لابی هتل در بدو ورود کاروان و همکاری با مدیر کاروان و عوامل ثابت هتل در کنترل اتوبوس‌ها، پذیرایی بدو ورود، توزیع کلید اتاق‌ها و ...
- ☑ همکاری و همراهی با مدیر و روحانی کاروان در انجام اعمال عمره مفرده

☑ همکاری با مدیر کاروان در انجام امور خانه‌داری و نظافت اتاق‌ها و ...

☑ همکاری با مدیر کاروان در انتقال زائرین بیمار به درمانگاه یا بیمارستان

☑ حضور مؤثر در شیفت‌های تعیین شده توسط مدیر ثابت هتل در رستوران، شیفت استقبال و ... با هماهنگی

مدیر کاروان

☑ همکاری و همراهی با مدیر و روحانی کاروان در انجام طواف معذورین و عمره مجدد

☑ همراهی و همکاری با مدیر و روحانی کاروان در برگزاری جلسات آموزشی و فرهنگی کاروان و هتل

☑ همکاری با مدیر کاروان در انتقال بار زائرین و خروج زائرین از هتل به سمت مدینه یا فرودگاه خروجی

☑ تکمیل فرم‌های ارزشیابی بر اساس بسته‌های ارزیابی عملکرد تعیین شده از سوی سازمان

مطالب قابل طرح در جلسات آموزشی زائرین

۱. شرح اقدامات اجرایی انجام شده در کاروان (آموزش مسائل اجرایی مطابق دستورالعمل و سرفصل ابلاغی)

جدول برنامه‌های جلسات آموزشی (قبل از سفر)

اولویت‌بندی ارائه موضوعات آموزشی در جلسات کاروان

معرفی کاروان

سازمان‌دهندگان عمره مفرده

شناخت بُعد اجرایی سفر عمره مفرده

استطاعت جسمی و روانی زائران

نحوه انتخاب هم‌اتاقی

آسیب‌پذیری‌های زائر قبل از سفر عمره مفرده

آشنایی با کشور عربستان

اهمیت پوشش زائران

مواد مخدر و دخانیات

ملزومات سفر عمره مفرده

سوغاتی سفر عمره مفرده



مجوز خروج از کشور

ارز مسافرتی زائران

فرآیند اسکان زائران

محل اقامت کاروان

ارتباطات مجازی و تلفنی زائران

تغذیه زائران

حمل و نقل

خدمات درمانی (همراه داشتن داروهای مورد نیاز برای ۲ هفته)

بیمه زائران

امداد و راهنمایی زائران

ملاحظات حضور در حرمین شریفین

ملاحظات حضور در مدینه منوره

ملاحظات حضور در مکه مکرمه

ملاحظات امنیتی سفر عمره مفرده

نظرسنجی و ارزشیابی عملکرد

آسیب‌پذیری‌های زائر در سفر عمره مفرده

حقوق هم‌سفران

حقوق هم‌اتاقی‌ها

تنظیم لوازم سفر و تحویل چمدان‌ها

ملاحظات فرودگاه مبدا و خروج از کشور

ملاحظات فرودگاه مدینه منوره و استقرار در هتل

ملاحظات احرام در میقات شجره و عزیمت به مکه مکرمه

ملاحظات انجام اعمال عمره گزاران

موضوعات آموزشی بازگشت زائران به کشور

ملاحظات بازگشت به کشور

بهداشت و سلامت در سفر عمره مفرده



لغات ضروری عربی

۲. معرفی مختصر و مفید عوامل کاروان (مدیر، روحانی و معاون)
۳. توجیه زائرین در خصوص اقداماتی که بایستی قبل از سفر انجام دهند (تهیه ملزومات سفر از قبیل لباس احرام، وسایل استحمام و...)
۴. تأکید به زائرین در خصوص همراه داشتن کارت واکسیناسیون، گواهی سلامت از پزشک دال بر اجازه سفر عمره به بیماران خاص، نسخه داروهای ویژه به زبان لاتین با مهر پزشک معالج
۵. تهیه ارز، عدم همراه داشتن طلا و جواهرات و اشیاء قیمتی و عدم بیمه بودن آنها ثبت شماره اسکناس‌های ارز جهت جلوگیری از سوء استفاده برخی از صراف‌ها در صورت سرقت ارز و پیدا شدن آن شماره اسکناس‌ها لازم است.
۶. مطالعه کتابچه‌ها و جزوات و مشاهده فیلم‌های آموزشی شرکت در جلسات آموزشی
تاریخ حرکت ایستگاه پروازی و مقصد (جده - مدینه)
- مدت سفر (ده روز و اختلاف ۱۲ ساعت کاهش یا افزایش). تعریف جغرافیای مدینه و مکه از لحاظ تخریب و ساخت و سازها و آلودگی صوتی ناشی از این کار، هتل‌ها و کمبود فضای اتاق‌ها
۷. مسائل مربوط به پلیس گذرنامه (بازرسی اثاثیه توسط دستگاه‌ها گمرک ایران حمل مواد مخدر ساک بزرگ و ساک همراه و اقلام داخل آنها و مقدار بار مجاز در برگشت.
۸. آگاه نمودن زائران از تبعات حمل و همراه داشتن مواد مخدر و روان‌گردان‌ها و قوانین سخت کشور عربستان در برخورد و بازداشت دارندگان مواد مخدر مضافاً اینکه براساس ماده ۱۷ الحاقی به اصلاحیه قانون اصلاح مبارزه با مواد مخدر مصوب ۱۳۷۶: ((چنانچه اتباع جمهوری اسلامی ایران با هر قصدی اقدام به نگهداری حمل یا قاچاق هر مقدار مواد موضوع این قانون به داخل یا خارج از کشور نمایند از زمان قطعی شدن حکم به مدت یک تا پنج سال گذرنامه آنان ابطال و ممنوع‌الخروج می‌شوند و در صورت تکرار به مدت پنج تا پانزده سال

گذرنامه آن‌ها ابطال و ممنوع‌الخروج می‌شوند و صدور هرگونه گذرنامه برای اتباع ایرانی که در خارج از کشور به سبب موضوع این قانون محکوم شده‌اند مشمول ممنوعیت موضوع این ماده می‌باشد).

۹. بدحجابی برخی بانوان ایرانی در شهرهای مکه مکرمه و مدینه منوره باعث صدمه به قداست حرمین شریفین و همچنین موجب وهن نظام جمهوری اسلامی ایران و ابزاری برای خدشه‌دار نمودن مذهب شیعه و آثار زیانبار تبلیغی علیه کشور در نزد افکار عمومی مسلمانان سایر کشورها خواهد شد. لذا مدیران راهنما موظف هستند به بانوان محترم نسبت به ضرورت رعایت الگوی حجاب اسلامی از آغاز تا انتهای سفر تذکر داده و مدیران و معاونین نیز بر حسن اجرای آن نظارت کامل داشته باشند مشاهده اینگونه مسائل در ارزیابی عملکرد مدیر و معاون راهنما و همچنین دفتر زیارتی بطور جدی مدنظر قرار خواهد گرفت.

۱۰. زمان و محل تجمع و ساعت حضور در فرودگاه.

۱۱. مدارک همراه که در فرودگاه تحویل زائر می‌شود، گذرنامه کارت، شناسایی بلیط و ...

۱۲. عدم امکان تهیه ارز در عربستان؛ عدم کاربرد چک‌های مسافرتی (چک پول) و چک تضمین شده و کارت‌های اعتباری

۱۳. تهیه داروهای خاص به هزینه خود زائر می‌باشد (تاکید بر عدم همراه داشتن داروهای ممنوعه در عربستان)

۱۴. عدم امکان جابه جایی زائرین از هتلی به هتل دیگر

۱۵. عدم امکان مسافرت به شهرهای دیگر عربستان غیر از مکه و مدینه و جده

۱۶. اخذ خسارت از زائرینی که به هر دلیل در فرودگاه مبداء در رفت فرودگاه جده در برگشت) به موقع حاضر نشوند.

۱۷. تاکید در نگهداری از گذرنامه بین‌المللی به دلیل عدم امکان صدور المثنی

۱۸. دادن توضیحات راجع به بیمه زائرین و بیمه بار و بیمه تکمیلی

فصل پنجم:

اهم وظایف مدیران و عوامل ثابت هتل‌های عمره

روند عملیات عمره به دلیل گستردگی و برخورداری از ویژگی‌ها و شرایط خاص خود زمانی قرین موفقیت خواهد بود که علاوه بر داشتن یک برنامه جامع و منسجم تعامل مؤثر و هماهنگی و همکاری همه جانبه‌ای میان تمام واحدهای اجرائی ذیربط آن حاکم و ساری و جاری باشد.

در این بین نقش مدیران محترم ثابت هتل‌ها، در فراهم کردن شرایط مناسب و مطلوب برای تحقق موارد فوق و ایجاد بستر مناسب برای سفر توأم با آرامش و آسایش زائرین و خدمات‌رسانی متناسب با شأن آنان غیر قابل انکار و بسیار قابل توجه است.

مدیریت کارآمد و دلسوزانه ایشان در ایجاد همدلی، همراهی و همگرایی با بعثه مقام معظم رهبری، ستاد، مدیر راهنما، عوامل تحت امر و مدیر و کارکنان بومی هتل نقش به سزایی در روان‌سازی و به‌سازی عملیات عمره خواهد داشت.

(۱) امور فرهنگی

قبل از سفر

۱. حضور فعال در جلسات آموزشی و توجیهی ویژه برنامه‌ی فرهنگی عمره.
۲. شناسایی مسئول فرهنگی هتل و برقراری ارتباط و اخذ اطلاعات سبب و هماهنگی تاریخ اعزام و ...
۳. مشارکت در جلسات هم‌اندیشی مسئولین بعثه مقام معظم رهبری که با محوریت توجه به برگزاری شایسته‌ی برنامه‌های فرهنگی و تمرکز بر انس بیشتر زائرین با قرآن در عمره تشکیل می‌شود.
۴. دریافت به موقع انواع بنر، پوستر، تابلو و بروشورهای اطلاع‌رسانی و تبلیغاتی مربوط به طرح‌های فرهنگی و نصب و تزئین بخش‌های مرتبط هتل قبل از ورود کاروان‌ها.
۵. دریافت به موقع اقلام مختلف مانند: جزوات، تجهیزات
۶. تجهیز و فراهم ساختن امکانات لازم فنی و محیطی در هتل‌ها با حمایت و هماهنگی مسئول فرهنگی معرفی شده و به کارگیری حداکثر امکانات و تجهیزات به منظور تسهیل و تسریع در انجام امور قبل از آغاز برنامه‌های فرهنگی

۷. مکان‌سنجی و تخصیص مکان‌ها، فضاها و امکانات لازم و مفید به صورت سالن‌های مناسب با ظرفیت لازم جهت نصب و برقراری تجهیزات سمعی و بصری و رایانه‌ای،
۸. دریافت اطلاعات اختصاصی و آگاهی از ویژگی‌ها و شرایط زائرین هر کاروان از مدیران راهنما قبل از ورود و یا دریافت مجموعه اطلاعات مزبور از طریق ستاد عملیات عمره در ایران به منظور بهره‌مندی در تدوین و تنظیم برنامه‌های خاص با رویکرد مشارکت فعال زائران
۹. تنظیم برنامه هفتگی به منظور تخصیص زمان و ساعات مشخص برای هر کاروان و امکان استفاده‌ی نوبتی آن‌ها از سالن‌ها، تجهیزات و بخش‌های مختلف هتل و ارسال مجموعه‌ی این اطلاعات به مدیران راهنما قبل از ورود به عربستان از طریق ستاد عملیات عمره در ایران و یا ارتباطات برخط از قبیل شبکه‌های مجازی و...

حین سفر

۱۰. تشکیل منظم شورای فرهنگی هتل (با حضور روحانیون، مدیران راهنما، مسئول فرهنگی هتل) و هم‌اندیشی و هماهنگی در راستای حسن اجرای برنامه‌های مصوب و ابلاغی فرهنگی با بهره‌گیری از توانایی دانش و علاقه‌مندی زائران کاروان‌ها و مشارکت آن‌ها.
۱۱. معرفی مسئول فرهنگی هتل به روحانیون، مدیران راهنما و زائران کاروان‌ها در بدو ورود و استقرار او در جایگاه مشخص ایستگاه فرهنگی هتل در ساعات معین به منظور اطلاع‌رسانی و پاسخگویی به سؤالات

۱۲. همکاری شایسته و هماهنگی کامل مدیر ثابت و مسئول فرهنگی هتل با مسئولین بعثه مقام معظم رهبری در راستای حسن اجرای برنامه‌های مصوب فرهنگی و به کارگیری مجموعه امکانات و تجهیزات ارائه شده و رفع کمبودها و مشکلات احتمالی دوره‌ی مربوطه

۱۳. نظارت بر سیستم تصویری اتاق‌ها به منظور دریافت شبکه‌های تلویزیونی مجاز و تلاش جهت بستن

کانال‌های غیر مجاز

بعد از سفر

۱۴. ثبت و تکمیل اطلاعات و ارائه گزارش‌های پایانی و تجمیع اطلاعات آماری به منظور ارسال به بعثه

مقام معظم رهبری.

۲) امور اجرایی

۱. شرکت در دوره‌های آموزشی زبان عربی و افزایش توانمندی مکالمه عربی بر اساس نیاز محیط اجرای

عملیات

۲. بروزرسانی دانش فناوری اطلاعات و نحوه کارکردن با نرم افزارهای مورد نیاز

۳. مطالعه دقیق شرح وظایف و رعایت مفاد دستورالعمل‌های ارائه شده در زمینه موضوعات مربوط به تغذیه و

تدارکات، حمل و نقل و تعهدات هتل‌ها و تفهیم آن به معاون و عوامل ذیربط به صورت مستمر تا پایان

دوره.

۴. آشنایی با نوع، جنس، تاریخ، تولید، وزن سرانه هر نفر و هماهنگی با انباردار در موارد یاد شده.

۵. آشنایی با شرکت حمل و نقل سعودی طرف قرارداد نوع ماشین خروجی و زیارت دوره، مدل ماشین

۶. پذیرش مدت ماموریت و توجیه کلیه عوامل خود در این مورد بخصوص در هنگام مراجعت به ایران

۷. آگاهی از مقدمات و مقررات و محدودیت‌ها نظیر: ظرفیت هتل، محل ماموریت تعداد عوامل ثابت، میزان

دستمزدها، ساعات اشتغال به کار در شبانه روز و ...

۸. الصاق شماره تلفن و اتاق مدیر ثابت و معاون و عوامل و همچنین پزشک مستقر در هتل در محل دید

عمومی

۹. برخورد مناسب با عوامل بومی هتل جهت حل مشکلات و انتقال سریع مشکلات غیر قابل حل به ستاد.

۱۰. انعطاف‌پذیری، اهل مشورت بودن با عوامل، سعه صدر داشتن و متخلق به اخلاق اسلامی

۱۱. آشنایی با جغرافیا و مناطق مکه مکرمه و مدینه منوره به ویژه اماکن زیارتی.
۱۲. آشنایی نسبت به مسافت هتل تا حرم و هتل‌های دیگر، آشنایی نسبت به راه‌های دسترسی به ستاد، بعثه مقام معظم رهبری، هیأت پزشکی، بیمارستان‌ها و ...
۱۳. آشنایی با پلان هتل (چیدمان زائرین متناسب با پلان اختصاص یافته بسیار مهم است)
۱۴. آشنایی با نحوه درخواست امکانات و تسهیلات از مجریان سعودی و همچنین نیازسنجی هتل
۱۵. اخذ آمار زائرین به تفکیک از مدیر راهنما به محض ورود به هتل.
۱۶. آگاهی از هنجارها، آداب و سنن اجتماعی فرهنگی و مذهبی عربستان.
۱۷. توان اتخاذ تصمیم به موقع و مقابله با مشکلات احتمالی
۱۸. برنامه‌ریزی جهت زیارت خود و عوامل به گونه‌ای که هیچ گونه خللی در روند خدمات‌رسانی به زائرین به وجود نیاید.
۱۹. ایجاد ارتباط مناسب و تعامل صحیح با مدیر و معاون راهنما و روحانی کاروان
۲۰. برنامه‌ریزی برای انجام کارهای فرهنگی در هتل طبق دستورالعمل بعثه مقام معظم رهبری.
۲۱. ساماندهی و اطلاع‌رسانی به کاروان‌ها در هتل (در نظر گرفتن مکان مناسب برای هر کاروان).
۲۲. همراه نیلوردن هرگونه تراکت، پارچه نوشته و وسایل فرهنگی از ایران (ستاد هیچ فاکتوری را در این خصوص نمی‌پذیرد).
۲۳. مراجعه به مدیر حج و زیارت استان و اخذ آخرین بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌های مربوطه
۲۴. انتخاب عوامل توانا و مجرب و توانمند به مکالمه زبان عربی با توجه به وظایف جدید تعیین شده
۲۵. تهیه مدارک لازم و تکمیل فرم‌های مورد نیاز و معرفی به دفتر حج و زیارت استان.
۲۶. تهیه لباس فرم و کارت شناسایی برای کلیه عوامل و آلبوم، مشخصات عکس‌دار خود و عوامل ثابت مطابق ساختار ابلاغی

۲۷. تهیه و تکثیر فرم‌های مورد نیاز

۲۸. تقسیم کار بین عوامل و اعلام شرح وظایف هر کدام از عوامل و ابلاغ به آن‌ها برابر دستورالعمل‌های سازمان

و نظارت دقیق بر عملکرد آنان

۲۹. داشتن گوشی تلفن همراه هوشمند خود و عوامل

۳۰. حضور دائم مدیر و معاون در هتل به جز موارد استثنائی که آن هم با مجوز کتبی ستاد امکان‌پذیر می‌باشد.

(هیچ گاه هتل نباید خالی از مدیر یا معاون او باشد).

۳۱. رعایت شئون خدمتگزاری به زائرین نظیر: آراستگی لباس‌های متحدالشکل، (تمیز بودن، اتوکشیده بودن

لباس‌ها، عدم استفاده از دمپایی در طول ساعات خدمت)، مرتب بودن وضعیت ظاهری، برخورد مؤدبانه و

تعامل و نظارت کافی بر فعالیت عوامل بومی)

۳۲. رعایت سلسله مراتب و انتقال موارد نقص به مسئول مربوطه برای رسیدگی

۳۳. انتقال موضوعات مطرح شده در جلسات ستاد به معاون و عوامل تحت امر خود

تذکر: مسئولیت انجام وظایف مشروحه فوق مستقیماً بر عهده مدیر ثابت هتل است و معاون وی موظف به

انجام امور محوله از سوی ایشان می‌باشد. بدیهی است معاون در غیاب مدیر ثابت کلیه وظایف او را انجام

خواهد داد.

۳) امور مرتبط با ستاد

۱. هماهنگی با مسئول ستاد و ارسال گزارش‌ها و فرم‌های مورد نیاز برابر زمانبندی اعلام شده توسط ستاد.
۲. عدم پذیرش میهمان توسط مدیر ثابت هتل بدون هماهنگی و مجوز ستاد.
۳. حسن همکاری و مساعدت با مدیر دوره‌ی بعد و آشنا نمودن وی با امور جاری هتل
۴. تکمیل فرم زائرین گم شده و گزارش وضعیت بیماران اورژانسی یا حوادث احتمالی به ستاد.
۵. ایجاد بایگانی منظم در زمینه‌های تدارکات، مکاتبات اداری، امور مالی و ... و ارائه آن به مدیر جدید
۶. تهیه گزارش روزانه مربوط به تغذیه و تدارکات با توجه به شیوه جدید توزیع و سرو غذا
۷. انتقال هر گونه حادثه، اتفاق و مشکل در سریع‌ترین زمان ممکن به مسئول مربوطه در ستاد

۴) امور درمانی و بهداشتی

۱. پیش‌بینی و تأمین امور رفاهی، نظافتی و بهداشتی با تجهیز یکی از اتاق‌های مناسب هتل به عنوان محل کار پزشک و امور پزشکی با هماهنگی ستاد و مرکز پزشکی
۲. هماهنگی با پزشکان اعزامی در کنترل و بازرسی امور بهداشتی هتل و مواد غذایی به منظور جلوگیری از هرگونه مشکل.
۳. تأکید بر رعایت اصول بهداشتی آشپزخانه، ظروف آشپزی و غذاخوری، یخچال و سردخانه، انبار مواد غذایی و سایر امکانات جانبی و مربوطه.
۴. تأکید و نظارت به رعایت موارد بهداشتی در رستوران مانند: استفاده از دستکش یک بار مصرف توسط عوامل بومی و ایرانی، مصرف کلاه، پیشبند و دستکش توسط آشپزها و
۵. کنترل نصب جای صابون مایع در دستشویی‌های عمومی هتل و شارژ آن‌ها.
۶. رعایت موارد بهداشتی مرتبط با: تدارکات، تغذیه، آشپزخانه، نظافت و... در هتل که طی بخشنامه ویژه بهداشت ابلاغ خواهد شد. (نشتشوی ظروف بسیار مهم و مورد توجه است).

۷. کنترل کارت بهداشتی عوامل بومی هتل

۵) امور مربوط به اسکان

۱. اطلاع از امکانات و خدمات در هتل و ارائه خدمات برابر دستورالعمل و شرح وظایف مدیران و

بخشنامه صادره از سوی ستاد عمره.

۲. نظارت دقیق بر حسن اجرای قرارداد منعقد شده با هتل و اخذ امکانات و خدمات لازم از هتل‌ها برابر

قرار داد.

۳. برگزاری جلسه معارفه رسمی با مدیران سعودی هتل و برقراری هماهنگی در جهت اداره هتل به

نحو مطلوب.

۴. کنترل ظرفیت کلی هتل، تعداد طبقات، اتاق‌ها و تخت‌های هر اتاق براساس پلان

۵. کنترل مستمر پلان‌ها و اعلام هر گونه مغایرت و اشکال و یا تغییر به ستاد.

۶. نظارت بر روند استقرار و منظم و آرام زائرین و ارائه گزارش به موقع به ستاد در صورت بروز هر گونه

اقدام مغایر با توافقات انجام شده.

۷. خالی نگه داشتن اتاق‌های خارج از پلان یا استفاده نشده توسط گروه‌ها و اعلام به موقع آن به ستاد.

۸. تعیین دفتری مجهز به لوازم اداری در دسترس زائرین به عنوان محل کار مدیر ثابت (ویژه دوره اول)

و استقرار میز استقبال ایرانی در لابی هتل در ورودی

۹. نظارت و پیگیری مستمر و دقیق بر تأمین کلیه امکانات رفاهی زائرین و خدمات لازم از قبیل:

آسانسور، کولر، آب گرم آب شرب، برق و کنترل لوازم و تأسیسات هر اتاق و غیره.

- تبصره: در صورت بروز هرگونه نقص و کمبود بلافاصله با هماهنگی مدیر سعودی هتل نسبت به رفع نقص اقدام شود و در صورت هرگونه اهمال از سوی مدیر سعودی، ضمن گزارش به ستاد عمره با موافقت ستاد سریعاً نسبت به رفع نقص اقدام و صورت هزینه اسناد مربوطه به ستاد تحویل شود.
۱۰. برقراری جلسات منظم هفتگی با مدیر سعودی هتل جهت بررسی وضعیت هتل و رفع نواقص احتمالی و اعلام تاریخ و ساعت و ارسال صورتجلسات به ستاد
۱۱. برگزاری جلسه معارفه عوامل بومی هتل با حضور مدیر ثابت جدید و قدیم.
۱۲. کنترل کارت بهداشت عوامل بومی و نصب کارت بهداشت عوامل ایرانی در محل مناسب (ترجیحاً دفتر مدیر).
۱۳. اخذ فهرست عوامل سعودی هتل همراه با شرح وظایف آنان جهت نظارت بهتر بر عملکرد آنان. مدیر باید بر وجود تعداد کافی کارگر محلی در هر یک از واحدها و طبقات هتل نظارت نماید و فهرست اسامی و مشخصات و تابعیت و شرح وظایف و نام مسئول مستقیم آنها را از طرف سعودی دریافت کند و ملبس بودن آنها به لباس متحدالشکل و الصاق کارت شناسایی عکس دار بر سینه را کنترل نماید و جایگاه استقرار آنها در طبقات را با تابلو مشخص کرده تا در مراجعه زائرین جهت استفاده از خدمات خانه‌داری تسهیل گردد.
۱۴. دریافت آلبوم عکس‌دار مشخصات کامل عوامل خدماتی بومی هتل در بخش‌های مختلف از مسئول سعودی هتل.
۱۵. کلیه عوامل خدماتی بومی هتل در بخش‌های مختلف با رنگ لباس متفاوت در نظر گرفته شوند (رستوران خانه‌داری، طبقات، صیانه، حمل بار).
۱۶. نصب تابلو نشانه‌های راهنما و اطلاعیه‌های مورد نیاز در تابلوی اعلانات و رعایت اصول اطلاع‌رسانی هماهنگ در هتل و جلوگیری از پراکندگی نصب اطلاعیه‌ها.

۱۷. کنترل ساعت‌های نصب شده در هتل در طول شبانه روز و اطمینان از صحت آن‌ها.
۱۸. بازدید از کلیه اتاق‌های هتل در زمان تحویل گرفتن هتل و اطمینان از تفکیک شدن اتاق‌های تودرتو و قفل بودن درب آن‌ها.
۱۹. در بدو ورود زائرین، استقبال و خوش آمدگویی و هدایت آنان به اتاق‌های خود طبق پلان تهیه شده توسط مدیر راهنما.
۲۰. توجیه زائرین نسبت به مقررات هتل با حضور مدیر راهنما، معاون و روحانی و ارائه آخرین اطلاعات به آن‌ها در بدو ورود با صرف حداقل زمان و معرفی خانه‌دار و معاون ایرانی هتل.
۲۱. نظارت بر روند تحویل کلید اتاق‌ها به زائرین.
۲۲. همکاری و نظارت دقیق بر اسکان زائرین و حل مشکلات احتمالی تا پایان اسکان با حضور مؤثر خانه‌دار.
۲۳. ۵-۲۳ برنامه‌ریزی و اعلام زمان‌بندی نظافت و سرویس اتاق‌ها در هر طبقه و نظارت بر انجام آن توسط عوامل بومی.
۲۴. نظارت بر نظافت روزانه و تعویض ملحفه‌ها و حوله‌ها با توجه به درجه هتل و در هنگام نیاز توسط خانه‌دار ایرانی هتل. (تحویل فرم نظافت بین هفته به مدیر راهنما بعد از امضای مدیر ثابت و گرفتن امضاء از مدیر راهنما).
۲۵. نظارت بر تکمیل چک لیست نظافت و سرویس اتاق‌ها قبل از ورود هر کاروان که بایستی به تأیید خانه‌دار ایرانی هتل برسد.
۲۶. نظارت بر استفاده صحیح از کارت مخصوص سرویس و نظافت اتاق‌ها توسط زائرین.
۲۷. نظارت مداوم بر نظافت پلکان‌ها، راهروها، آشپزخانه و غذاخوری، تأسیسات و امکانات جانبی مربوط به سردخانه، یخچال، انبار مواد غذایی، محل شستشو و غیره.

۲۸. حفظ متانت و بردباری و رعایت اخلاق اسلامی و هماهنگی کامل در برخورد با مدیر سعودی و راهنمایی زائران و انتقال درخواست‌های خود در چارچوب قرارداد با مدیر سعودی در صورت عدم همکاری و یا بروز مشکلاتی از ناحیه مدیر سعودی قبل از هر گونه اقدامی موضوع به ستاد عمره منعکس تا تصمیم مقتضی گرفته شود).

۲۹. نظارت بر تأمین نیازهای تدارکاتی زائرین ورودی به هتل در اتاق‌ها مانند: چای، قند، نمک، آب، پودر لباسشویی، شامپو و صابون، دستمال کاغذی، بشقاب، کارد میوه خوری، لیوان، سینی و دمپایی و کسری اقلام بهداشتی از طریق مدیر سعودی هتل.

۳۰. کنترل نمودن وجود و جهت صحیح نشانه قبله در اتاق‌ها.

۳۱. ۵-۳۱) اعلام ساعات حضور در مسجدالنبی برای آقایان و خانم‌ها و همچنین قبرستان بقیع برای آقایان و کنار قبرستان بقیع برای خانم‌ها و درج آن در تابلوی اعلانات.

۳۲. عدم اسکان زائرین بیش از طول مدت پیش‌بینی شده (کسب اجازه کتبی ستاد عمره و هماهنگی لازم در این خصوص).

۳۳. ایجاد جدول شیفت شبانه روزی حضور استقبال ایرانی در لابی از بین عوامل هتل و عوامل اجرایی کاروان‌ها

۳۴. تنظیم توصیه‌ها و تذکرات لازم در هر هتل و الصاق آن پشت درب اتاق‌ها جهت توجیه زائرین.

۳۵. شناخت نقاط حادثه خیز در هتل نظیر آتش‌سوزی و سقوط از پنجره پشت بام ... و آمادگی لازم خود و عوامل در بروز حوادث غیر مترقبه و راه‌های پیشگیری

۳۶. اعلام رعایت اصول ایمنی در هتل از طریق نصب اطلاعیه‌های هشداردهنده جهت جلوگیری از سرقت، آتش‌سوزی، برق گرفتگی سقوط از پنجره یا پشت بام آسانسور و....).

۳۷. ایجاد بایگانی منظم از چک لیست‌های خانه‌داری در مورد نظافت و سرویس اتاق‌ها جهت پاسخگویی به موارد و شکایات احتمالی آینده.

۳۸. اعلام هر گونه نواقص (ظروف و وسایل مورد استفاده زائرین در اتاق‌ها، رستوران، لباس‌شویی‌ها و ...) به مدیر سعودی هتل و پیگیری جهت رفع آن.

۳۹. شمارش و نظارت بر انتقال چمدان‌های زائرین به اتاق‌ها به هنگام ورود با توجه به شماره درج شده بر روی آن‌ها توسط عوامل بومی هتل.

۴۰. نظارت بر انتقال ساک‌های زائرین به طبقه همکف و ماشین بار توسط عوامل بومی هتل.

۴۱. پیگیری سمپاشی هتل برای مبارزه با حشرات موذی به هنگام ضرورت توسط مدیر سعودی هتل.

۴۲. کنترل بر تعویض ملحفه‌ها، شستشوی حمام‌ها و سرویس‌های بهداشتی توسط عوامل بومی قبل از ورود زائرین به اتاق.

۶) امور تغذیه و تدارکات

با توجه به تغییرات صورت پذیرفته؛ مقرر گردیده است مسئولیت تهیه و توزیع اقلام تدارکاتی و غذایی توسط شرکت های سعودی صورت پذیرد و مدیر ثابت هتل به همراه مجموعه عوامل خود و با همکاری مدیران و معاونین راهنمای کاروان ها بر حُسن انجام آن نظارت داشته باشند.

۱. نصب برنامه غذایی در رستوران جهت اطلاع زائران

۲. نظارت بر کیفیت توزیع سه وعده غذا (صبحانه، ناهار، شام) و میوه طبق برنامه اعلام شده.

۳. نظارت بر تغذیه لازم جهت زیارت دوره کاروان‌ها.

۴. برنامه ریزی و تدوین جدول زمانبندی عوامل ثابت هتل و مدیران و معاونین راهنما برای حضور در

ساعات سرو غذا و نظارت بر نحوه توزیع غذا توسط عوامل بومی

- با توجه به اهمیت موضوع، حضور مؤثر عوامل ثابت هتل و عوامل اجرایی کاروان ها در رستوران مورد تأکید است.

۵. نظارت بر پذیرایی از زائرین هنگام ورود.
۶. ارائه آمار دقیق غذای معمولی و رژیمی به واحد تغذیه و تدارکات ستاد حداقل یک روز زودتر بر اساس برنامه اعلامی از سوی ستاد عمره.
۷. نظارت بر توزیع به موقع و با کیفیت غذا به هتل.
۸. انعکاس هرگونه تأخیر، نقص و یا کمبود در برنامه غذایی یا غذای تحویلی به ستاد عمره.
۹. نظارت بر سرو غذا و دورچین و توزیع آن در رستوران.
۱۰. نظارت بر نوع و روش توزیع میوه مطابق برنامه ابلاغی ستاد
۱۱. نظارت بر غذای سرریز به متقاضیان در سالن غذاخوری به صورت محترمانه.
۱۲. اعلام نیازها و کسری تدارکاتی به ستاد عمره.
۱۳. نظارت بر کنترل رفت و آمد عوامل بومی هتل جهت جلوگیری از انتقال اقلام تدارکاتی.
۱۴. نظارت بر تحویل اقلام تدارکاتی برابر قرارداد
۱۵. نظارت بر اقلام تدارکاتی موجود در هتل مانند شکر، قند، سفره یکبار مصرف، ظروف و ...

۷) امور مربوط به حمل و نقل

۱. نظارت و تجهیز کاروان جهت عزیمت به زیارت دوره و بازرسی اتوبوس ها در برگشت و مهر کردن برگه رانندگان پس از امضاء عوامل کاروان.
- تذکر: مهر کردن برگه رانندگان به منزله عدم جا ماندن وسایل در اتوبوس بوده و پس از آن شرکت حمل و نقل سعودی هیچ ادعایی را نخواهد پذیرفت.

۲. نظارت بر اجرای برنامه زمان‌بندی حرکت اتوبوس‌ها از مقابل هتل طبق برنامه از پیش تنظیم شده و ثبت اطلاعات مربوط به اتوبوس‌ها و ماشین بار و اسامی رانندگان و شماره تلفن همراه آن‌ها در دفتر مربوطه و در صورت بروز هرگونه تخلف به ستاد منطقه گزارش داده شود.

۳. انتخاب یک نفر در هر هتل برای حضور و غیاب و بازرسی اتوبوس‌های ورودی و زیارت دوره
۴. پیگیری حضور به موقع اتوبوس‌های حمل زائرین به مکه/ مدینه/ فرودگاه خروجی و اعلام موارد نقص به ستاد

۵. نظارت بر نظافت و تمیز بودن اتوبوس‌های بین شهری و زیارت دوره و اعلام موارد منفی به ستاد

۸) امور مربوط به مدیران راهنما

۱. ارائه فرم‌های مربوط به برنامه کاروان‌ها در ایام اقامت در هتل به مدیر راهنما مثل: زمان زیارت دوره، تعداد اتوبوس‌ها، محل برگزاری جلسات و زمان آن، ساعات صرف غذا، شیف (رستوران، استقبال و ...)، زمان تخلیه اتاق، بارگیری ساک‌ها، زمان برگزاری جلسات مدیران راهنما و تذکرات ستاد منطقه و نصب آن در تابلو اعلانات.

۲. نظارت دقیق بر عزیمت تمامی زائرین برای انجام زیارت اول طبق برنامه اعلام شده.
۳. همکاری با مدیر راهنما در انتقال بیماران به درمانگاه یا بیمارستان و یافتن زائرین گمشده.
۴. همکاری و همراهی با مدیر راهنما در صورت بروز هرگونه حادثه از جمله تصادف، فوت زائر و سایر موارد.

۵. توجیه مدیران کاروان نسبت به شرح وظایف و ضوابط ابلاغی ستاد مانند جلسه ستاد، برنامه زیارت دوره، زمان خروج از هتل و ...

۶. ارائه جدول شیف و حضور مستمر.

۷. مساعدت و همکاری لازم با مدیر و معاون راهنما و روحانی

۸. تکمیل فرم ارزشیابی عوامل راهنما در زمان تعیین شده

۹. برنامه‌ریزی و تنظیم جدول شیفت مدیران راهنما و زمان‌بندی جلسات آموزشی گروه‌ها جهت

استفاده عادلانه از سالن اجتماعات.

نکته: یکی از مشکلات دائمی هتل‌ها، نواقص و معایب اتاق‌هاست که بهتر است از مدیر راهنما بخواهیم که

مشکلات اتاق‌ها را جمع‌آوری و جهت رفع آن‌ها با مدیر ثابت هماهنگی نماید.



اهم وظایف دفاتر خدمات زیارتی

- برنامه ریزی زمان تشکیل جلسات آموزشی کاروان با هماهنگی مدیر و معاون کاروان مطابق دستورالعمل ابلاغی سازمان حج و زیارت.
- باز بودن دایم و فعال دفتر خدمات زیارتی و پاسخگویی موثر به زائرین.
- رعایت شئون اسلامی از سوی کارکنان دفاتر خدمات زیارتی.
- تکریم ارباب رجوع در زمان ثبت نام و اطلاع رسانی به ایشان.
- معرفی مدیر و معاون واجد شرایط در سامانه جامع و پیگیری استعلامات ایشان مطابق جدول زمانبندی ابلاغی
- پیگیری معرفی روحانی کاروان از بعثه حج و زیارت استان.
- هماهنگی با مدیر راهنما برای برگزاری جلسات آموزشی زائرین مطابق دستورالعمل ابلاغی در خصوص امکانات محل و پذیرائی
- ثبت دو جلسه آموزش زائرین در سامانه جامع کارگزاران و ارائه مستندات و پیگیری تایید آن توسط حج و زیارت استان.
- کنترل مدارک مربوط به احراز نسبیت زائرین خانوادگی.
- کنترل مدت اعتبار گذرنامه زائرین.

- کنترل و ثبت اطلاعات دقیق زایرین در سامانه های مربوطه.
- همکاری و تعامل با بازرسین سازمان.
- چاپ و تکثیر تصویر ویزا، کارت زایرین، شماره اتوبوس و سایر تراکت های مورد نیاز مدیر راهنما
- بررسی عدم مسدودی و فعال بودن شماره حساب کارگزاری دفتر خدمات زیارتی در بانک شعبه حج و زیارت.

