

جزوه بازار آموزی

ویژة عمره مفردة

۱۴۰۲

فهرست

فصل اول: اخلاق و آداب کارگزاران عمره	۴
ضرورت و اهمیت اخلاق	۵
اخلاق مثبت کارگزاران	۵
اخلاق منفی کارگزاران	۶
ویژگی‌های رفتاری کارگزاران	۶
صداقت سازمانی	۷
منشور اخلاقی سازمان‌ها	۷
منشور اخلاقی کارگزاران حج و زیارت	۹
آداب سفر حج	۱۰
آداب زیارت	۱۱
زیارت رسول خدا(ص)	۱۳
فصل دوم: قوانین و مقررات کاربردی و عملیاتی عربستان سعودی	۱۴
گزیده‌ای از قوانین و مقررات عربستان سعودی	۱۵
شرایط دریافت روادید عمره مفرد	۱۶
انگشت نگاری	۱۶
مواد مخدر	۱۷
مقررات مربوط به پول و ارز تقلبی	۱۸
حوادث رانندگی	۱۸
مقررات مربوط به تصادفات در عربستان سعودی	۱۹
مکان‌های محتمل فوت زائر در عربستان	۲۰
تنازل	۲۱
مقررات مربوط به اماکن مقدسه	۲۲
مسجد الحرام	۲۲
مسجد النبی	۲۳
بلند کردن کفش در فرهنگ عربی	۲۵
مقررات قبرستان بقیع	۲۷
نحوه برخورد ماموران سعودی با زائران در قبرستان بقیع	۲۷
سب خلفا	۲۹
فصل سوم: جغرافیای عربستان سعودی و اماکن حرمین شریفین	۳۰
جغرافیای عربستان و اماکن حرمین شریفین	۳۱

۳۲.....	مبادی ورودی زائران ایرانی از مرزهای هوایی
۳۲.....	مبقات مورد استفاده زائران ایرانی
۳۳.....	مدینه منوره
۳۴.....	شاخص ها و خیابان های مهم مدینه
۳۵.....	نحوه ورود زائران ایرانی به مدینه منوره
۳۶.....	مسجد النبی
۳۷.....	قبرستان بقیع
۳۹.....	مکه مکرمه
۳۹.....	شاخص ها و خیابان های مکه مکرمه
۴۰.....	حریم مکه
۴۰.....	موقعیت اماکن مقدسه مکه
۴۱.....	کعبه مشرفه
۴۲.....	مکان های مهم شهر مکه
۴۴.....	فصل چهارم: هتلداری مقدماتی
۴۵.....	هتل داری
۴۷.....	واحد غذا و نوشابه
۴۸.....	آشپزخانه متمرکز
۴۹.....	پذیرش
۴۹.....	وظایف افراد شاغل در پذیرش
۵۰.....	خانه داری
۵۱.....	انواع اتاق ها
۵۱.....	انواع کلیدها
۵۲.....	انبارداری
۵۲.....	وظایف انباردار
۵۲.....	خصوصیت اخلاقی پرسنل و عوامل هتل
۵۴.....	فصل پنجم: شرح وظایف مدیران و معاونین راهنمای عمره
۵۵.....	شرح وظایف مدیر راهنمای عمره
۵۸.....	وظایف مدیر راهنما در ایران و قبل از عزیمت
۶۰.....	مطالب قابل طرح در جلسات آموزشی زائران
۶۵.....	وظایف مدیر راهنما در فرودگاه های سعودی
۶۷.....	استراحتگاه بین راهی جده به مدینه
۶۸.....	وظایف مدیر راهنما در مدینه منوره
۷۳.....	وظایف مدیر راهنما در مکه مکرمه

۷۴.....	وظایف مدیر راهنما در فرودگاه جده
۷۵.....	فصل ششم: شرح وظایف مدیران و معاونین ثابت هتل‌های عمره
۷۶.....	شرح وظایف مدیران ثابت هتل‌های عمره
۷۷.....	قبل از سفر
۷۸.....	حین سفر
۷۸.....	بعد از سفر
۷۹.....	وظایف اجرایی مدیران و معاونین ثابت
۸۲.....	وظایف مدیران و معاونین ثابت مرتبط با ستاد
۸۳.....	وظائف مدیران و معاونین ثابت در امور درمانی و بهداشتی
۸۳.....	وظائف مدیران و معاونین ثابت در امور مربوط به اسکان
۸۸.....	وظایف مدیران و معاونین ثابت در امور تغذیه و تدارکات
۹۰.....	وظایف مدیران و معاونین ثابت در امور مربوط به حمل و نقل
۹۰.....	وظایف مدیران و معاونین ثابت در امور مربوط به مدیران راهنما

فصل اول: اخلاق و آداب کارگزاران عمره

ضرورت و اهمیت اخلاق:

پیامبر اکرم (ص) در حدیث معروفی فرمودند: " **انما بعثت لاتمم مکارم الافلاق** ". 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 حکومت داری 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 می‌فرمایند: "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)

افلاق مثبت کارگزاران:

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

اخلاق منفی کارگزاران که باید از آن اجتناب کرد:

- ۱- تبعیض و بیعدالتی
- ۲- تکبر و تفاخر
- ۳- عجب و خود پسندی
- ۴- ریاست طلبی
- ۵- افزون طلبی
- ۶- حیف و میل بیت المال
- ۷- رشوه
- ۸- رانت خواری

ویژگی‌های رفتاری در ارتباطات فرادست با فرودست:

ویژگی‌های مثبت:

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

ویژگی‌های سلبی:

- تکبر و ریاست طلبی
- استبداد
- دروغ‌گویی
- خشم و غضب
- بی تفاوتی
- 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 زیران و همکاران.

- اخلاص در عمل
- داشتن رفتار منصفانه و عادلانه با عادلانه با
- تعاون و همکاری
- همکاران، مراجعان، زیران
- پرهیز از اسراف و تبذیر
- اعتماد به یکدیگر و پرهیز از سوء ظن
- سخت کوشی و جدیت
- ((خودداری و برخورد با شایعه سازی، تهمت،
- احساس مسئولیت در قبال دیگران و محیط
- غیبت، خبرچینی و هر اقدامی که صمیمیت و
- داخلی و خارجی سازمان
- اعتماد را در سازمان تضعیف کند))
- ارتباط موثر
- امانت داری در استفاده از منابع و امکانات

منشور اخلاقی سازمان ها

مramنامه یا منشور اخلاقی سندی است رسمی که اصول اخلاقی و شئون معنوی و ارزشی یک نهاد یا گروه در آن قید شده است. در این سند انتظاراتی که نهاد یا گروه از نظر رفتارهای اخلاقی از افراد دارد نیز نوشته میشود.

منشور اخلاقی بر دو وجه استوار است:

- کسانی که بعنوان مشتری و یا ارباب رجوع با سازمان ارتباط دارند. (زیران و خانواده‌های آنان)
- کسانی که ارائه خدمت به مراجعان را بر عهده دارند. (کارگزاران و کارمندان)

مهم‌های منشور اخلاقی بر پایه زیر است:

- ۱- نظم و انضباط در محل کار
 - ۲- آراستگی ظاهری
 - ۳- وقت شناسی
 - ۴- برخورد خوب با ارباب رجوع و رعایت ادب و احترام و نزاکت
 - ۵- انجام امور بر اساس عدل و انصاف
 - ۶- انجام امور ارباب رجوع در کمترین زمان ممکن
- خدمات دهندگان و خدمات گیرندگان با رعایت منشور اخلاقی در انجام هر چه بهتر امور بر اساس ضوابط و مقررات در پویایی و رشد چشمگیر سازمان نقش دارند . با عنایت به این که حیطه شغلی و کاری کارگزاران حج در حوزه سازمان حج و زیارت است منشور اخلاقی سازمان بیان می شود.

«منشور اخلاقی کارگزاران حج و زیارت»

رسول اکرم (ص): اِنِّی 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 مطلقه 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 به عنوان تنها راه تحقق کامل حیات طیبه در مسیر تقرب إلى الله دانسته و بدان پایبند خواهند بود.
 - ۲ توفیق خدمت‌گزاری به زائران بیت‌الله الحرام و حرم شریف نبوی (ص) و اعتاب مقدسه را مغتنم شمرده و زمینه‌های بهره‌وری حداکثری از ظرفیت‌های معنوی را برای خود و زائران فراهم خواهند نمود.
 - ۳ رعایت عدل و انصاف، و پرهیز از هرگونه تبعیض و اسراف را بر خود ضروری دانسته، و در راه خدمت به مردم 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 عَظِیْمٍ» 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 ارباب رجوع 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 به کار 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

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

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 عبارت است 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 جامه های 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 **اللَّهُ أَكْبَرُ، اَلْمَمْدُ لِلَّهِ، سُبْحَانَ اللَّهِ وَ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ** گفتن و صلوات فرستان بر پیغمبر و آل او.
- بر در حرم ایستادن و اذن دخول خواندن به کلمات مأثوره.
- تلاش در جهت تحصیل رِقَّت 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 زیارت های مأثوره و ترک زیارت های مخترعه.
- خواندن نماز زیارت که اقل آن دو رکعت است.
- خواندن دعا های 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 آن ها طلب مغفرت نمودن.
- ترک سخنان ناشایست و کلمات لغو و بیهوده و صحبت های 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 عبارت است 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 مسجد النبی صلی الله علیه و آله و بهتر از همه باب جبرائیل بایستد دعای ورود ماثوره را بخواند.

رسول خدا صلی الله علیه و آله فرمودند:

از نشانه های قبولی حج آن است که بنده، گناهی را که مرتکب می شده ترک کند و اگر پس از بازگشت، همچنان گرفتار گناه باشد و در لجن زار زنا، خیانت و یا معصیت فرو رود، حج او به وی بازگردانده می شود.

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

فصل دوم:

قوانین و مقررات کاربردی و عملیاتی عربستان سعودی

گزیده ای از قوانین و مقررات عربستان سعودی :

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 تا پانزدهم ذیحجه 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 خارجی را در اماکن خاصی صادر کند.

اتهام جاسوسی:

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

شرایط دریافت روادید عمره مفرده :

- زمان اعطای روادید عمره مفرده از ابتدای ماه صفر آغاز می‌شود و تا نیمه ماه رمضان هرسال 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 ارایه خواهند نمود.

حد مجاز وزن بار در هواپیما :

حد مجاز وزن کالایی که مسافر می‌تواند با خود به درون هواپیما حمل کند پنج کیلوگرم است.

نکته مهم:

چنانچه وزن ساک همراه مسافر در داخل هواپیما بیش از ۵ کیلوگرم باشد به بخش بار منتقل می‌شود که در این صورت مبلغ ۲۰۰ ریال سعودی از صاحب بار اخذ می‌شود.

انگشت نگاری :

هر کس که وارد کشور عربستان میشود و به خصوص زائران حج و عمره از آنها انگشت نگاری میشود، بر طبق این قانون انگشت نگاری و چشم نگاری 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 می شود.

توجیه مقامات سعودی در خصوص انگشت نگاری و چشم نگاری زائران عمره و حج این است که این کار برای کاهش افرادی است که بعد از انجام اعمال عمره و حج به کشورهای خود بر نمی گردند.

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

مواد مفدر :

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 سختگیرانه ای در رابطه با مواد مخدر وجود دارد و شدیدترین مجازات از جمله اعدام که در عربستان به صورت گردن زدن است در مورد مجرمین اجرا میگردد و این مجازات را حتی در خصوص اتباع کشورهای دیگر نیز اعمال می نمایند.

مواردی که در قانون مبارزه با مواد مفدر در عربستان سعودی منجر به اعدام می شوند :

- (۱) قاچاق مواد مخدر یا روانگردان ها
- (۲) دریافت مواد مخدر یا روانگردانها از قاچاقچی
- (۳) وارد کردن یا صادر کردن یا تولید یا تغییر یا استخراج یا زراعت یا دریافت مواد مخدر یا روانگردان به قصد ترویج

۴) مشارکت جمعی در ارتکاب هر عملی از اعمال مذکور دربندهای فوق و نیز 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 شیره تریاک شدت عمل بیشتری به کار می گیرند.

مقررات مربوط به پول و ارز تقلبی :

پول عربستان:

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

- اسکناس ها: ۱ ریالی، ۵ ریالی، ۱۰ ریالی، ۵۰ ریالی، ۱۰۰ ریالی، ۲۰۰ ریالی، ۵۰۰ ریالی.

- سکه ها: 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 جریمه ای که کمتر از ۳۰ هزار ریال سعودی و بیشتر از ۵۰۰ هزار ریال سعودی نیست؛ محکوم می کند.

مواد رانندگی :

سالیانه حداقل حدود ۴۰۰ نفر در عربستان بر اثر حوادث رانندگی جان خود را از دست می دهند. به محض وقوع حادثه، اکیپ های از هلال احمر، دفاع شهری و گشتهای راهنمایی و پلیس، به محل اعزام میشوند. رئیس پلیس، حادثه را دنبال میکند. سپس مجروحان و فوت شدگان به بیمارستان منتقل می شوند.

به محض دریافت ابلاغ حادثه خطرناک، در بیمارستان، حالت فوق العاده اعلام میشود و بخش اورژانس آسیب دیدگان حادثه را پذیرش می کند. یکی از مسائل مبتلابه که در موسم حج و عمره زائران با آن مواجه هستند بحث تصادفات است و در هر دوره‌های تعدادی از زائران ایرانی به همین علت دچار آسیب و حادثه می شوند و چه بسا افرادی که بر اثر این حادثه در کشور عربستان سعودی عضو و یا جان خود را از دست می دهند و به دلیل عدم آشنایی با مقررات عربستان در این زمینه حقوق زائران و وراث آنان از بین می رود.

نکته مهم در این زمینه اینکه کارگزاران حج و زیارت باید زائران بیت 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 نمی کنند و این موضوع و همچنین عدم رعایت اصول اولیه توسط زائران منجر به تصادفات دلخراشی می شود که یا زائر را مجروح و یا در بسیاری از موارد موجب فوت آنها می شود.

مقررات مربوط به تصادفات در عربستان سعودی:

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

عربستان رانندگان باید در موقع تصادف همکاری های لازم را با مأموران انجام دهند در غیر این صورت به مجازات مالی و حبس محکوم می شوند.

مکانهایی که احتمال 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 **مستشفى الاجیاد** منتقل و در محل سردخانه بیمارستان نگهداری می شود.

ب) بیمارستان های سعودی:

در مواردی که بیمار توسط مرکز پزشکی و یا مستقیم توسط عوامل کاروان به دنبال بیماری یا حادثه به هریک از بیمارستان های سعودی انتقال یابد و به دنبال آن بیماری یا حادثه فوت نماید، جنازه به سردخانه بیمارستان منتقل می شود 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 می گردد تا پس از هماهنگی های لازم میان واحد مددکاری بیمارستان مرکز پزشکی و واحد رفاه و حوادث ستاد نسبت به انتقال جسد به یکی از بیمارستان های سعودی توسط آمبولانس مرکز پزشکی اقدام گردد.

د) هتل محل اقامت زائر:

گاه اتفاق میافتد 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 میگردد.

ه) در خیابانهای مکه و مدینه خصوصا هنگام حوادث:

در مواردی که مرگ هریک از زائرین به دلایل مختلف در خیابان های مکه مکرمه و مدینه منوره و ... رخ دهد بلافاصله با اطلاع رسانی به **آمبولانس سعودی (۹۹۷)** و حضور پلیس خصوصا 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 اجرائی نسبت به دفن یا انتقال جنازه اقدام شود. پس از آنکه زائر به هر دلیل در هریک از اماکن ذکرشده 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 میشود؛ بنابراین زائران و مدیر کاروانها بدون حضور افراد ستاد، زیر هیچ برگه ای را که از طرف مأموران عربستان درخواست می شود، نباید امضا کنند؛ زیرا در اداره پلیس یا در بیمارستان به آنها پیشنهاد تنازل داده می شود و لذا بدون درک معنا و مفهوم این موضوع، اگر برگه را امضاء کند، ندانسته برگه رضایت را

امضاء کرده است و به دنبال آن حق و حقوق زائر از بین رفته و دیگر راهی برای احقاق حق او وجود ندارد و نیز در صورتیکه فرد مصدوم پس از بازگشت به ایران فوت نماید با امضاء برگه تنازل دیگر امکان پیگیری موضوع از طریق وکلای قانونی مقدور نیست.

مقررات مربوط به اماکن مقدسه :

الف (مسجدالحرام

مسجدالحرام قبله گاه مسلمانان و مکانی است که هر کس وارد آن شود ایمن است و نباید به او آسیب رسانده شود و بنا بر آیاتی از قرآن و روایات معصومان علیهم السلام، خانه کعبه نخستین و مقدس ترین 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 می تواند مشکلات زیادی به همراه داشته باشد.

نکات ویژه ای که باید توسط زائران در مسجدالحرام به آن توجه شود و از انجام آن پرهیز گردد عبارت است از:

۱. یکی از اتهاماتی که در مسجدالحرام متوجه زائران مرد می گردد قاعده ای است بنام **تلیصیق** 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 مشکل زا است حتی باینکه مبادرت به این کار هم نکرده باشد بازداشت و چندین ماه را در بازداشتگاه های عربستان به سر خواهد برد.

۳. **کشیف 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 (علیهم السلام) 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 طواف کنندگان و ایجاد مزاحمت برای دیگران

۱۱. زائران گرمی از حرکت کردن برخلاف مسیر طواف کنندگان 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 اهمیت فراوان این مسجد را نشان می دهد. 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 می توان 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 تفلف مسموب می گردد 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 می شود.

۵. نشستن و پشت کردن به ضریح پیامبر (ص)

۶. به همراه داشتن نشریه، بولتن، اطلاعیه و سی دی

۷. بردن کفش به داخل روضه مقدسه و گذاشتن آن روی فرشها

در فرهنگ ملل عرب بخصوص عربستان سعودی انجام هر یک از موارد زیر ناهنجاری و بی حرمتی در حرمین شریفیت تلقی میشود: (لذا توصیه های مؤکد به عدم انجام آنهاست)

۱. گرفتن قرآن و کفش در یک دست

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 خطبه های نماز جمعه

۵. صحبت کردن هنگام اذان و ایراد خطبه های 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. صدا زدن یکدیگر با صدای بلند

۱۰. استفاده از سجاده هایی 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 نغمه های نامناسب جهت زنگ تلفن همراه
۱۴. خواندن دعا و زیارت به صورت گروهی
۱۵. نوشتن یادداشت در قرآن
۱۶. ورود با کفش و دمپایی به داخل مسجد
۱۷. سیگار کشیدن در همه نقاط مسجد ممنوع بوده و مجازات حبس و شلاق دارد.
۱۸. حمل وسایل الکترونیکی نظیر نوت بوک و دوربین و وسایلی از این قبیل 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 فرادا هنگام نماز جماعت
۲۴. بردن قرآن از مسجد به محل سکونت جهت تلاوت
۲۵. عبور از روی قرآن و قفسه های قرآنی

بلند کردن کفش در فرهنگ عرب:

➤ بلند کردن کفش به طرف کسی توهین قلمداد می شود 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 بالاگرفته اند،

بازداشت و مدتی را در بازداشتگاه های مدینه به سر برده اند. بنابراین باید دقت شود در صورتی که زائران کفش های خود را به همراه می برند اولاً حتماً از کیسه کفش استفاده شود و ثانیاً باید مواظبت شود که در مسجدالنبی و به خصوص در مقابل ضریح مطهر کفش ها را بالا نگیرید.

➤ در تمام مکانهای حرمین شریفین دوربین های مداربسته ای کار گذاشته شده است که به طور دائمی در حال رصد کردن افراد حاضر در این مکان هاست؛ این مسئله در مسجدالنبی شامل قسمت بانوان نیز می شود. به همین علت به زائران محترم توصیه می شود 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 و جدل 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 کاروان ها یک بار و در ساعتی مشخص توسط نرم افزار 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 عبارت است 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. پابرنه 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. برپایی 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. ریختن گندم برای کبوتران

۱۷. حمل تابلوی کاروانها (در بعضی مواقع مأموران سعودی به این کار اعتراض و

ممانعت مینمایند)

نمونه برقرورد مأموران سعودی با زائران در قبرستان بقیع:

معمولا مأموران سعودی به یکی از روشهای ذیل با زائران برخورد می نمایند:

۱. **ارشاد لفظی:** از طریق سخنرانی هایی که توسط عوامل هیئت امر به معروف و نهی

از منکر در قبرستان بقیع برای زائران ایراد می گردد.

۲. **برخورد فیزیکی:** معمولا بحث های دوطرفه بین زائران و مأموران سعودی منجر به

برخورد های تند فیزیکی مأموران با زائران می گردد و سپس زائر را از بقیع بیرون

برده و او را به دفتری در زیر بقیع منتقل و با شیوه تهدید و تطمیع با زائر برخورد

نموده 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 برخی اعمال زائران در بقیع را

(شرح در صفحه قبل) به عنوان تبلیغ و ترویج شیعه قلمداد کرده و زائران را با

همین اتهام بازداشت می نمایند.

قبرستان بقیع صبحها پس از اقامه نماز صبح و بعد از ظهرها نیز پس از نماز عصر به مدت دو ساعت باز

است.

سب خلفا :

بر اساس فتوای علمای عربستان اگر کسی پیامبر 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.

اغلب افراد دستگیر شده به اتهام سب خلفا در سالهای اخیر در مدینه و بخصوص در مسجدالنبی و در بعضی مواقع در قبرستان بقیع در حالت خواندن ادعیه به خصوص (زیارت عاشورا) بوده اند.

مأموران سعودی با اتهام اینکه شما در حال خواندن زیارت به خلفا و صحابه دشنام داده اید با بدترین برخورد ممکن افراد را دستگیر کرده و بلافاصله به محل شرطه در مدینه یا مکه منتقل و بعد از بازجوئیهای اولیه فرد را به بازداشتگاه انتقال می دهند.

لازم به ذکر است در این مقطع ورود نیروهای ستادی و توجیه مأموران و پیگیریهای مختلف می تواند در آزادی فرد دستگیر شده 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 پیگیری های مداوم مسئولین مربوطه ایرانی در عربستان، فرد دستگیر شده بعد از تحمل مجازات از زندان آزاد و با وضع بدی به کشور بازگردانده می شوند.

در خاتمه باید گفت که تعدادی از زائران در موقع دستگیری و بازجوئی به علت عدم آشنایی به زبان عربی و با توصیه های مترجم های 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 می شود 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 می دانند.

فصل سوم:

جغرافیای عربستان سعودی

و اماکن حرمین شریفین

مقدمه:

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. جمعیت عربستان ۳۲ میلیون نفر است که ۱۸/۸ میلیون نفر شهروندان سعودی و ۱۳/۴ میلیون نفر شهروندان غیر سعودی تشکیل می دهند.

زبان رسمی عربستان عربی و زبان دوم آن انگلیسی است که بیشتر در دستگاه‌های دولتی و مراکز تجارتي و دانشگاه های 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 بندرها عربستان سعودی است که علاوه بر موقعیت ممتاز تجاری و بازرگانی از نظر سیاسی نیز برای سعودی ها 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 می کنند.

الف) مبادی ورودی زائران ایرانی از مرزهای هوایی

۱- فرودگاه جده (ملک عبدالعزیز الدولی)

فرودگاه جده (ملک عبدالعزیز، ۲۰ کیلومتری شمال شهر جده)

دارای سه ترمینال بزرگ، فاصله تا مدینه ۳۷۶ کیلومتر و تا مکه ۹۵ کیلومتر می باشد.

۲- فرودگاه مدینه (محمد بن عبدالعزیز الدولی)

فرودگاه مدینه منوره ۱۴ کیلومتری شمال شرقی شهر، و انتهای شارع مطار در مدینه منوره قرار دارد

و از سالن های ۳، ۴، ۵ و ۶ در ایام حج و عمره استفاده می شود.

ب: میقات های مورد استفاده زائران ایرانی

۱- مسجد شجره (مدینه منوره)

مسجد شجره (در ۸ کیلومتری جنوب غربی مدینه واقع شده و میقات اهل مدینه است و کسانی که از

شمال عربستان به مکه مشرف می شوند)، و فاصله آن تا مکه ۴۱۹ کیلومتر است.

۲- جحفه (مکه مکرمه)

جحفه: این مکان میقات افرادی است که وارد جده می شوند و می خواهند مستقیم به مکه بروند.

همچنین مکان مذکور در نزدیکی رابع، در شمال غربی مکه مکرمه قرار دارد، و منطقه غدیرخم در

نزدیکی آن واقع است و تا فرودگاه جده ۱۲۴ کیلومتر، و تا مکه مکرمه ۱۹۰ کیلومتر می باشد.

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 "طریق الهجره" 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) ۱۲ ربیع‌الاول سال چهاردهم بعثت به یثرب هجرت کردند، و از آن پس نام این شهر به مدینه‌النبی (ص) تغییر یافت. رسول خدا (ص) مدینه را همچون مکه «حرم» اعلام فرمود، و بر این اساس مکه مکرمه حرم خدا، و مدینه منوره حرم رسول الله (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: المومنه، المحبوه، المقدسه، دارالابرار، ارض‌الله، سیدالبلدان، دارالسلام، المبارکه، حرم رسول الله (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 است. 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 زیدابن حارثه آزاده 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.

شافص‌ها و فیابان‌های مهم مدینه

۱- شاخص شهر

مرکز: حرم نبوی (ص) قبرستان بقیع

شمال: منطقه احد

جنوب: منطقه قبا

غرب: منطقه خندق (مسجد فتح)

۲- خیابان‌های معروف

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

شرق : شارع ملک عبدالعزيز

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) (باب العوالی)

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

۳- کمربندی‌های مدینه منوره

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

۲- الدائری الثانی (طریق ملک عبدالله)

۳- الدائری الثالث (طریق الملک خالد)

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

نمونه وارد شدن به مدینه منوره (برای زائرین ایرانی)

۱- از طریق فرودگاه مدینه منوره

۲- از طریق فرودگاه جدّه (با طی ۳۷۶ کیلومتر از سمت جنوب شهر از طریق الهجره، وارد مدینه

منوره می‌شویم).

اماکن مقدس در مدینه منوره

۱- مسجدالنبی:

(ساخت در ۱۱ مرحله) آخرین مرحله (وضعیت فعلی) و به دستور ملک فهد (۱۴۰۶ هـ ق)

اماکن مقدسه داخل مسجدالنبی:

الف) 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.

ب) مجره طاهره و مرقد مطهر حضرت (سول (ص):

محدوده خانه پیامبر در همین مکان است و خانه حضرت فاطمه در کنار همین مکان قرار دارد.

ج) محراب پیامبر (ص):

مکانی که رسول خدا در آن محل عبادت می کرده است.

د) منبر پیامبر (ص):

در سال هفتم هجری ساخته شده و منبر فعلی جای آن قرار دارد.

ه) ستونهای معروف مسجدالنبی:

وفود، الحرس، السریر، ابولبابه (توبه)، عایشه یا (قرعه، مهاجرین)، المخلقه، حنانه

و) مقام جبرئیل:

از این مکان جبریل امین خدمت پیامبر (ص) شرفیاب می شده اند.

(ز) ایوان صفه:

مهاجرین مجردی که با عشق به اسلام به مدینه آمده بودند در این قسمت استراحت می کرده‌اند.

(ح) مأذنه بلال:

به نقلی محل اذن گفتن بلال در زمان پیامبر (ص) بوده است.

۲- قبرستان بقیع

قدیمی‌ترین قبرستان مدینه و به بقیع الغرقد معروف است، و در قسمت شرقی مسجد النبی واقع شده است.

- قبرستان بقیع آرامگاه ۴ امام معصوم (ع) است.

- بنقلی آرامگاه حضرت فاطمه زهرا (س) است.

- 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.

- بیت الاحزان

۳- مسجدالاجابه (مباهله)

۴- مسجد غمامه (ابر)

۵- مسجد حضرت علی (ع)

۶- احد (جنگ احد، کوه احد)

- مرقد حضرت حمزه سید الشهداء

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

۷- مسجد قبلتین

(تغییر قبله از اساس آیات ۱۴۲ تا ۱۵۰ سوره بقره)

۸- مسجد فتح

(مسجد خندق فعلی و مساجد سبعة)

۹- مسجد قبا

(در سه کیلومتری جنوب مسجدالنبی) موضوع آیه مبارکه ۱۰۸ سوره توبه

۱۰- مشربه ام ابراهیم

درشارع علی ابن ابی طالب(ع) و به نقلی قبر مطهر حضرت نجمه خاتون مادر حضرت امام رضا (ع)

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، البلد الامین، 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.

شاقص‌های جغرافیایی شهر مکه مکرمه

مرکز: مسجدالحرام

شمال: مسجد تنعیم، قبرستان ابوطالب یا "جنة‌المعلی"

شرق: منطقه منا و عزیزیه

جنوب: جبل ثور، شارع ابراهیم خلیل، شارع اجیاد

غرب: شارع ام‌القری، میدان کوزه

فیابان‌های 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: ام القری، منصور، ستین

شمال غربی: قصر الضیافه، جبل مکه

شمال شرقی: حج، جبل النور، خنساء

جنوب شرقی: مزدلفه

نمونه وارد شدن زائرین ایرانی به مکه مکرمه

از طریق میقات شجره و جحفه و از شمال مکه مکرمه وارد می‌شوند.

مریم مکه

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

موقعیت اماکن مقدسه مکه مکرمه

۱- مسجد الحرام:

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

مراحل سافت مسجدالمرام

در سیزده مرحله ساخته و بازسازی شده است که آخرین آن در سال ۱۴۲۸ ه. ق بوده است. و گنجایش ۲/۵۰۰/۰۰۰ نفر را دارد. در حال حاضر بازسازی و ساخت و سازهای جدید در حال انجام است.

۲- کعبه مشرفه

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

ارکان کعبه:

- ۱- رکن حجر الاسود - شرق
- ۲- رکن عراقی - شمال
- ۳- رکن شامی - غرب
- ۴- رکن یمانی - جنوب و داستان تولد حضرت علی(ع)

نقاط مهم فائذ کعبه

- ۱- حجر الاسود (استلام حجر)
- ۲- باب الکعبه
- ۳- المیزاب (ناودان طلا)
- ۴- الشاذروان
- ۵- ملتزم

۶- پرده کعبه

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

۸- مستجار

۹- حطیم

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)

۳- حجر اسماعیل و دفن پیامبران الهی ، مخصوصا حضرت هاجر(س) و حضرت اسماعیل(ع)

۴- مقام ابراهیم(ع)

۵- مطاف

مکان‌های مهم شهر مکه

۱- کوه ابوقبیس و آغاز دعوت حضرت رسول اکرم

۲- شعب ابوطالب (سختی‌های بعد از آغاز رسالت)

۳- محل ولادت پیامبر (المکتبۃ المکه المکرمه)

۴- مسجد الرايه

۵- مسجد شجره(الجندراوی)

۶- مسجد جن

۷ - مسجد الاجابه

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

۹ - جبل النور و غار حرا و فرود فرشته وحی و نزول اولین آیه قرآن (اقرأ باسم ربك الذي خلق)

۱۰ - غار ثور

۱۱ - مشاعر مقدسه (عرفات - مشعر الحرام - منا)

۱۲ - جبل الرحمه

۱۳ - مسجد نمره در عرفات

۱۴ - مشعر الحرام .

۱۵ - مسجد خیف در منا

۱۶ - مسجد البیعه

۱۷ - جمرات

۱۸ - مسجد تنعیم

۱۹ - شهدای فح

۲۰ - حدیبیه

* لازم به ذکر است مساجد تنعیم، جعرانه و حدیبیه از جمله اماکن حدود حرم می باشند که برای

عمره مجدد زائران به آن مساجد مشرف و محرم می شوند. البته نقاط دیگری نیز برای احرام مجدد

در محدوده حرم وجود دارد.

فصل چهارم:

هتل داری مقدماتی



شاید صنعت هتلداری را فقط شامل رستوران ها می دانند ، اما در بعضی از فرهنگ های لغات هتلداری را به خوبی و با خوشرویی پذیرایی کردن از میهمان ها ، بازدیدکنندگان و حتی غریبه ها و سرگرم کردن آنها معنی نموده است .

هتل ها و اقامت گاه ها :

مجموعه هایی هستند که خدمات اقامتی و پذیرایی به میهمان ارائه می کنند . که شامل اسکان ، امنیت و سرویس دهی و غذا و نوشیدنی یا نگهداری از کودکان ، لوازم و اشیاء می شود .

هتل :

ساختمانی است تشکیل شده از چند طبقه و چندین اتاق ، همراه با سرویس های جانبی که همانند یک شهر برای ساکنین آن عمل می کند و اجرای تمام خدمات تامین آسایش را بر عهده دارد هتل ها از یک ستاره تا پنج ستاره طبقه بندی می شوند که هر کدام تقسیم بندی چهار گانه دارد .

پایین ترین درجه یک و بالاترین درجه پنج است اما کلیه ی اقامتگاه هایی که فقط اقامت و صبحانه ارائه می کنند مثل مسافرخانه ها از یک تا پنج درجه بندی می شود این درجه بندی را کشور انگلستان ارائه داده اما گاهی این تقسیم بندی که از کشور فرانسه به وجود آمده پا را فراتر می گذارد مثل هتل های هفت ستاره ، به این دلیل به این نام خوانده می شود که دارای تجهیزات خاصی هستند این ستاره ها را با رنگ قرمز نمایش می دهند . که اولین آنها برج العرب در امارات است .

مروری بر هتل‌های کشور عربستان سعودی :

در این کشور در چند سال اخیر تغییراتی در خصوص هتل شکل گرفته است . با توجه به ظرفیت بالای این کشور در خصوص جذب توریسم زیارتی مذهبی در دو شهر مکه و مدینه شناخت نیازهای مسافران تصمیماتی در چند سال اخیر از سوی وزارت تجارت و صنایع سعودی در درست اقدام می باشد که رشد صنعت هتلداری با برندهای مختلف از این رو می باشد. که علایق زائران و عوامل انگیزش و با توجه به توقعات و انتظارات روز افزون زائران این امر در برداشت و جهت رفاه زائران در خصوص هر چه بهتر برگزار کردن مناسک حج و عمره نزدیکی زائرین به حرم نبوی و بیت اله الحرام در خصوص احداث هتلها در نزدیکی زائرین به حرم را شروع کرده است و با توجه به شروع این کار هنوز نیروی انسانی هتلی و آموزش دیده به ندرت یافت می شود این علت هم به خاطر مسائل اجتماعی و قوانینی که در این کشور وجود دارد .

مسائل دینی و افکار مذهبی و فرهنگ مردم آن دیار رشدی کندی داشته و بعضی اوقات هم توقف ! زیرا در این دو شهر ورود غیر مسلمین ممنوع می باشد . که در این بین مشاهده می شود که بیشتر مدیران هتلها از کشورهای اسلامی مانند مصر ، تونس ، الجزایر و ... می باشد و حتی کارمندان و کارگران داخل هتل از کشورهای بنگلادش ، اندونزی ، مالی و چند کشور دیگر می باشد و از خود مردم و نیروهای سعودی در این بخش کمتر دیده می شوند و یا اگر هم باشند در سطح سرمایه گذار می باشند و هنوز شکل واقعی که باید در این کشور رونق صنعت هتلداری شکل بگیرد انجام نشده است و در شروع اول کار می باشند . این را باید اضافه کرد در بعضی از هتلها که به عنوان هتل (فندق) گفته می شود از لحاظ ساخت فیزیکی معنا هتلی ندارد و تنها شکل هتلهای زیارتی را دارا است به طور مثال فضای لابی کوچک ، اندازه اتاقها در حد استاندارد نمی باشد . فضاهای مربوط به

رستوران به صورت هتلها ستاره دار و اندک هتلهای بزرگ و ستاره داری را که با برندهای مشخص دنیا می باشد به تعداد ۱۰ یا ۱۵ بیشتر نمی رسد و در حال حاضر تعدادی هتل در اطراف حرم نبوی ساخته شده است که با این اصول که در بالا ذکر شد در حال بهره برداری است .

انجام کارهای عملیاتی واحدها

تعریف وامد غذا و نوشابه :

یکی از واحدهای عملیاتی و درآمدزا و بسیار مهم در هتل واحد غذا و نوشابه است که وظیفه تأمین غذا و نوشیدنی برای میهمانان از طریق استفاده از روش های سرویس دهی را بر عهده دارد.

رستوران:

- بررسی تعداد میز و صندلی نسبت به زائرین زن و مرد
- ایجاد برنامه ریزی در خصوص روز جمعه (جهت پرسنل بومی)
- آماده کردن سرویس میزها توسط افراد بومی هتل (یا عوامل)
- هماهنگی با آشپزخانه در خصوص زمان توزیع و سرو غذا
- هماهنگی با انبار در خصوص تحویل اجناس جهت صبحانه، نهار و شام (دسر)
- هماهنگی با پذیرش در خصوص آمار به زائرین
- برنامه ریزی در خصوص ساعت و زمان سرو غذا در صورت کمبود جا با هماهنگی مدیر ثابت

آشپز خانه متمرکز:

- زمان تحویل هیترها
- آمادگی در رابطه با حضور عوامل در رستوران با هماهنگی سرپرست رستوران
- اطلاع از میزان و مقدار سرو (پرس غذا)
- ایجاد نظم و نظافت در موقع سرو غذا
- پوشیدن لباس فرم آشپز (کلاه، دستکش و پیش‌بند)
- دقت در روشن بودن هیتتر
- آشپز: وظیفه آشپز تولید غذا
- تخته کار: آماده سازی انواع گوشت‌ها برای پخت
- کمک آشپز: وظیفه کمک آشپز آماده کردن مواد اولیه برای پخت
- ظرف شور: وظیفه ظرف شور شستشو کلیه ظروف
- نظافتچی: وظیفه نظافتچی نظافت محیط آشپزخانه

وظائف سرآشپز:

- توانایی سازماندهی و اداره امور آشپزخانه
- آشنایی با روش پخت غذاهای ایرانی
- آشنایی با میزان کالری و ترکیب مناسب غذاها
- آشنایی با طرز صحیح نگهداری مواد غذایی

پذیرش:

– تعریف واحد پذیرش:

محل اولین برخورد (زائر) هنگام ورود و آخرین تماس میهمان در موقع خروج است.

– خوش آمدگویی (پذیرش یا مدیر)

– تحویل گرفتن پاسپورت

– آمار:

– تعداد زائرین (مرد + زن)

– تعداد زائرین که به هر دلیل حضور پیدا نکرده اند

– تعداد زائرین مریض و مشکل دار

وظائف افراد شاغل در پذیرش

– تحویل برگه مربوط به چگونگی کار در یک هفته به مدیر راهنما

– جوابگو به مشکلات و رسیدگی به اوضاع

– راهنمایی به مدیر راهنما در خصوص جوابگویی به تلفن

– چک کردن لابی در خصوص نظافت سرویس بهداشتی، لابی و ...

– اطلاع رسانی به زائرین (با برچسبها از سوی ستاد و نصب بر روی دیوار لابی)

– رابط فرهنگی (با توجه به شرح وظائف فرهنگی از سوی ستاد یا سازمان حج)

– رفع کمبودهای اتاقها و نیازهای مربوط به زائرین در بخشهای مختلف (هماهنگی با خانه‌داری)

- آماده کردن زائرین جهت بدرقه با هماهنگی مدیر راهنما (خروج از مدینه و مکه)
- بررسی اتوبوس جهت ورود و خروج و تحویل آن به مدیر راهنما
- تحویل گرفتن کلیدها و تحویل دادن پاسپورت‌ها و اعلام خسارت‌های ناشی از حضور زائرین
- تحویل گرفتن فرم‌هایی که قبلاً داده شده بود (مانند ارزشیابی)
- بررسی اشکالات و یا خسارت‌های وارده با هماهنگی واحد خانه‌داری هتل و مدیر راهنما
- بررسی و انتقال اشیاء گمشده و پیدا شده

تعریف واحد خانه‌داری :

- یکی از مهم‌ترین قسمت‌های هتل می‌باشد و مسئولیت نظافت و حفظ و نگهداری و زیباسازی اتاق‌ها و کریدورها و محوطه‌های عمومی هتل را به عهده دارد.
- بررسی طبقات در اختیار و اتاقها (۲ تخته - ۳ تخته - تودرتو ...)
 - داشتن یک نسخه پلان از هتل
 - آشنایی با افرادی که در بخش خانه‌داری (عوامل بومی) کار می‌کنند.
 - در صورت لزوم و با کسب اجازه از ستاد با هماهنگی مدیر ثابت داشتن یک مستر کارت
 - بازدید از اتاق‌ها بعد از انجام نظافت (لوازم مورد نیاز آب میوه + آب)
 - بررسی آب معدنی طبقات + فلاکس‌ها که در داخل اتاق می‌باشد.
 - بررسی و تذکرات لازم در خصوص نظافت کریدورها و آسانسورها و خروجی‌ها
 - تهیه گزارش انجام کار از مجموعه که در اختیار است.
 - تهیه گزارش خانه‌داری

انواع اتاقها :

اتاق یک نفره (single)

اتاق دو نفره (twin)

اتاق دو نفره (double)

اتاق سه نفره (triple)

سوئیت (در طبقات بالا و انتهای راه رو)

انواع کلیدها:

ما در هتل با ۴ نوع کلید برای اتاقها روبرو هستیم. (مکانیکی یا کاردستی)

۱- کلید اتاق

۲- کلید طبقه

۳- کلید مادر

۴- کلید اضطراری

نکته :

در شماره گذاری اتاقها دو شماره سمت راست عدد اختصاص به شماره اتاق، و دو رقم سمت چپ اختصاص به طبقه دارد. شماره گذاری اتاق در هر طبقه معمولاً از سمت راست ورودی به طبقه که همان آسانسور است انجام می گیرد. به عنوان مثال اتاق شماره ۷۰۲ یعنی اتاق دوم در طبقه هفتم.

انبارداری :

انبار داری کلیه عملیاتی است که از زمان تحویل جنس از تدارکات تا هنگام تحویل به واحدهای مصرف‌کننده انجام می‌پذیرد.

وظائف انباردار:

- ورود خروج و کالا
- دقت در تحویل کالا
- اطلاع از برنامه غذایی هفتگی
- آمادگی در زمان بحران
- آمادگی در تغییر برنامه غذایی
- آماده کردن لوازم جهت زیارت دوره (کیک + آب میوه)
- آمادگی لازم جهت به روز بودن و پاسخگو بودن به مراجع ذیصلاح
- ارتباط با واحد خانه‌داری در خصوص بسته‌بندی قند، چای، آب و آب میوه در طبقات
- ارتباط با واحد آشپزخانه در خصوص تحویل اجناس
- ارتباط با واحد پذیرش در خصوص آمار ورود و خروج میهمان
- ارتباط با واحد رستوران در خصوص تحویل اجناس
- دقت در ارائه آمار مربوط به برگزاری مراسم و جشنها
- برگشت اقلام (معدومی و منهدم) از سر میزها
- مطلع بودن از معانی مترادف عربی اقلام دریافتی در حوزه انبار
- دقت در ثبت اعداد درج شده در حواله‌ها و فاکتورها به زبان عربی

پرسنل و عوامل هتل باید دارای چند خصوصیت اخلاقی باشند:

- ۱- همیشه حق با زائر (میهمان) است، حتی اگر زائر حرفی غیرمنطقی بگوید.
 - ۲- همیشه لبخند بر لب داشته باشید، به علت این که مسافران هنگام سفر دارای نوعی اضطراب و تشویش می‌باشند، که این عمل شما موجب انتقال آرامش به زائرین می‌گردد.
 - ۳- در شرایط ویژه و خاص بهترین و مناسبترین تصمیم را بگیرید.
 - ۴- باید قدرت برقراری ارتباط را با بخشهای دیگر هتل داشته باشید.
 - ۵- در تمامی شرایط رفتار احترام‌آمیز داشته باشید.
 - ۶- حداقل به غیر از زبان خود به زبان‌های بین‌المللی (عربی، انگلیسی و...) آگاه باشید
- در نهایت خدمتگذار زائرین باید ویژگی‌های زیر را داشته باشد:

در رفتارش	شادابی
در نگاهش	محبت
در سکوتش	دقت
در کلامش	صداقت
در اندیشه‌اش	خیرخواهی
در کارش	اخلاص

فصل پنجم:

شرح وظایف مدیران و معاونین راهنما

مدیر راهنمای عمره:

از آنجا که انجام وظیفه در هر پست و جایگاهی نیاز به تبیین دقیق وظایف و دانستن اطلاعات نسبت به امور محوله می باشد و مدیران راهنما بیشترین مسئولیت ها 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 هتل های 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 ستاد و بالعکس ضروری و لازم الاجرا می باشد.

امید است مجموعه حاضر که طی ساعتها کار کارشناسی تهیه و ارائه شده دقیقاً مورد استفاده مدیران و معاونین راهنما قرار گرفته و با عنایت به موارد مطرح شده در آن به هماهنگی و وحدت رویه در هدایت زائرین و خدمت به ایشان و در نهایت کسب رضای الهی منجر شود.

بدیهی است که میزان پایبندی مدیران محترم راهنما به موارد مطروحه در این مجموعه در ارزشیابی ایشان مؤثر و ان شاء... در ارائه خدمت هر چه بهتر به ضیوف الرحمن مثمر ثمر خواهد بود.

شرح وظایف مدیران راهنما

الف) 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 برنامه ریزی با همکاری روحانی کاروان جهت استفاده بهینه از جلسات آموزشی قبل از عزیمت.

۴. برگزاری جلسات 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. برنامه ریزی 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 بخشنامه های 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 برنامه های فرهنگی.

۱۱. همکاری با روحانی کاروان در انجام اعمال و مناسک عمره زائران و کمک به افراد ضعیف و ناتوان در کاروان

۱۲. پیش بینی لازم برای انجام عمره مفرده مجدد زائران داوطلب با هماهنگی روحانی کاروان با توجه به دستورالعملهای جدید.

۱۳. شناسایی و بهره گیری از توان و تجربه زائران فرهنگی کاروان

۱۴. برنامه ریزی برای شرکت هر چه بهتر زائران در نمازهای جماعت مسجد الحرام و مسجدالنبی(ص) و برنامه های اعلام شده از سوی بعثه مقام معظم رهبری

۱۵. ارجاع سؤالات دینی و شرعی زائران به روحانی کاروان

۱۶. اطلاع رسانی به هنگام به زائران در خصوص برنامه های فرهنگی هتلها و ترغیب زائران به شرکت در آنها.

۱۷. برنامه ریزی 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 :

۱. توجیه زائران در زمینه چگونگی استفاده صحیح از امکانات هتلها و عدم وارد آوردن خسارت به اموال هتلها

۲. توجیه زائران در خصوص رعایت قوانین و مقررات کشور میزبان، چگونگی تعامل با مردم کشور میزبان و زائران دیگر کشورها.

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

۴. همکاری با بازرسان سازمان و بعثه مقام معظم رهبری جهت تکمیل فرم های ارزشیابی به صورت

الکترونیکی و حضوری

وظائف مدیر راهنما در ایران و قبل از عزیمت به عربستان

اهم وظایف مدیر راهنما پیش از پرواز به عربستان عبارت است از:

۱. 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.

۲. اخذ پلان، نشانی و موقعیت جغرافیایی (لوکیشن) و تخصیص و اعلام اتاق به زائرین بر اساس

ویژگی آنها و درج اطلاعات در سامانه مربوطه

۳. درج شماره اتاق های محل اقامت در مدینه و مکه و شماره تلفن هتل ها در کارت شناسایی زائرین

در آخرین جلسه توجیهی زائرین

۴. اخذ کارت شناسائی مدیر و معاون راهنما از واحد اعزام عوامل عمره سعادت

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

سفر.

۶. انجام گروه بندی زائرین و تنظیم لیست افراد هر اتوبوس در مسیرهای جده، مدینه و مکه و اعلام

آن به زائرین.

۷. انتخاب روحانی کاروان از لیست اعلامی معاونت فرهنگی بعثه مقام معظم رهبری و رایزنی با ایشان

در امور مربوط به سفر.

۸. برنامه ریزی و تشکیل جلسه و نشست های عمومی با زائرین جهت آموزش و توجیه آخرین مسائل اجرایی مطابق دستورالعمل و سرفصل های آموزشی مربوطه سازمان حج و زیارت. (این جلسات

نشست های عمومی روحانی، مدیر راهنما و معاون با زائرین است)

۹. توجیه کامل زائرین در خصوص جرم سنگین حمل مواد مخدر و شبه مواد مخدر در عربستان به

صورت شفاف و کامل (اشاره به دستگیری های سال های گذشته)

۱۰. انتخاب سرگروه هر اتوبوس به عنوان مسئول اتوبوس و معرفی او به زائرین آن اتوبوس.

مدیر راهنما می بایست گذرنامه ها بلیط ها و آمار نهایی زائرین را از رابط استان دریافت نماید.

***(در این خصوص ممکن است تغییراتی انجام پذیرد که اطلاع رسانی خواهد شد)**

۱۱. دریافت و صحت سنجی اطلاعات گذرنامه (بررسی تاریخ انقضاء حداقل ۷ ماه قبل از تاریخ پرواز،

مخدوش نبودن، داشتن حداقل دو صفحه خالی مقابل هم، بارگزاری عکس جهت ویزا حتی الامکان

شبیه گذرنامه با کیفیت مناسب)، ثبت اطلاعات و اسکن صفحه اول گذرنامه

۱۲. 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

۱۳. تهیه و تکمیل دفتر تلفن اسامی زائرین و همراه داشتن آن در عربستان، تشکیل گروه اطلاع

رسانی در شبکه های مجازی داخلی جهت اعلام موارد ضروری به زائرین.

۱۴. تشکیل گروه اطلاع رسانی در شبکه های اجتماعی داخلی (ترجیحاً "بله")

۱۵. اعلام شماره سیم کارت عربی مدیر و معاون به زائران و بستگان

۱۶. اطلاع رسانی به زائرین در خصوص نحوه رومینگ و هزینه های مرتبط، بسته های رومینگ،

استفاده از اینترنت محلی (وای فای هتل، سیم کارت عربی)

۱۷. تأکید به زائرین در جلسات آموزشی مبنی بر پرداخت فیش عوارض خروج از کشور

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

۱۹. هماهنگی با مسئولین ذیربط در گمرک فرودگاه جهت تنظیم زمان دقیق تحویل چمدان زائرین

۲۰. اطلاع رسانی و هماهنگی با زائرین از زمان و مکان تحویل چمدان به کاروان

۲۱. حضور در گمرک فرودگاه و تحویل چمدان ها و تنظیم صورتجلسه بار زائرین

۲۲. معرفی محرمانه چمدان های زائران مشکوک به حمل مواد مخدر به دست اندرکاران مربوطه جهت

تفتیش دقیق تر

۲۳. برنامه ریزی و انتقال زائرین به فرودگاه (ایستگاه های پروازی) و حضور زائرین در فرودگاه حداقل

چهار ساعت قبل از پرواز

۲۴. در اختیار قرار دادن کلیه مدارک زائرین، شامل گذرنامه، بلیط، کارت شناسایی و ... قبل از پرواز به

آنها

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

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

مطالب قابل طرح در جلسات آموزشی زائرین

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

ابلاغی)

جدول برنامه های جلسات آموزشی (قبل از سفر)

اولویت بندی ارائه موضوعات آموزشی در جلسات کاروان

معرفی کاروان

سازمان دهندگان 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 مدینه منوره

ملاحظات حضور در مکه مکرمه

ملاحظات امنیتی سفر عمره مفرده

نظرسنجی و ارزشیابی عملکرد

آسیب پذیری های زائر در سفر عمره مفرده

حقوق همسفران

حقوق هم اتاقی ها

تنظیم لوازم سفر و تحویل چمدان ها

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

یادگیری لغات ضروری عربی

معرفی مختصر و مفید عوامل کاروان (مدیر، روحانی و معاون)

توجیه زائرین در خصوص اقداماتی که بایستی قبل از سفر انجام دهند (تهیه ملزومات سفر از قبیل لباس احرام، وسایل استحمام و...)

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 تهیه ارز، عدم همراه داشتن طلا و جواهرات و اشیاء قیمتی و اطلاع رسانی مبنی بر عدم بیمه لوازم زینتی و ... ثبت شماره اسکناس های ارز جهت جلوگیری از سوء استفاده برخی از صرافها (در صورت سرقت ارز و پیدا شدن آن شماره اسکناسها لازم است).

مطالعه کتابچه ها 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، هتل ها و کمبود فضای اتاقها

مسائل مربوط به پلیس گذرنامه، بازرسی اثاثیه توسط دستگاه های گمرک ایران، حمل مواد مخدر، ساک بزرگ و ساک همراه و اقلام داخل آنها و مقدار بار مجاز در برگشت.

آگاه نمودن زائران از تبعات حمل و همراه داشتن مواد مخدر و روان گردانها و قوانین سخت کشور عربستان در برخورد و بازداشت دارندگان مواد مخدر مضافاً اینکه براساس ماده ۱۷ الحاقی به اصلاحیه قانون 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 ممنوع الخروج

میشوند و در صورت تکرار به مدت پنج تا پانزده سال گذرنامه آنها ابطال و ممنوع الخروج می شوند و صدور هرگونه گذرنامه برای اتباع ایرانی که در خارج از کشور به سبب (موضوع این قانون محکوم شده اند مشمول ممنوعیت موضوع این ماده میباشد)).

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 خدشه دار 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.

زمان و محل تجمع و . ساعت حضور در فرودگاه.

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

عدم امکان تهیه ارز در عربستان عدم کاربرد چکهای مسافرتی (چک) (پول) و چک تضمین شده و کارت های اعتباری

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

عدم امکان جابه جایی زائرین از هتلی به هتل دیگر

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

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

تاکید در نگهداری از گذرنامه بین المللی به دلیل عدم امکان صدور المثنی دادن توضیحات کافی در مورد بیمه زائرین و بیمه بار و بیمه تکمیلی

وظائف مدیر (راهنما در فرودگاههای سعودی (جدّه ، مدینه):

۱. تذکر به زائرین در خصوص کنترل لوازم شخصی و مدارک هویتی قبل از پیاده از هواپیما
۲. راهنمایی زائرین در سالن ترانزیت جهت قرار گرفتن در صف های منظم قبل از خط قرمز باجه پلیس گذرنامه و ارائه گذرنامه و به پلیس جوازات جهت انگشت نگاری و عکس برداری و زدن مهر ورود.
۳. خروج زائرین از سالن تجمع.
۴. راهنمایی زائرین برای تحویل گرفتن ساکها و خروج از گمرک و تجمع نمودن در یک مکان مناسب تا رسیدن همه زائرین.
۵. رسیدگی به مشکلات پیش بینی 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 فرد یا دفتر ستاد مستقر در فرودگاه مقصد جهت اعلام ورود ارائه یک نسخه صورتجلسه پرواز فرودگاه مبداء و ارائه یک نسخه از لیست آمار زائرین به نمایندگان عملیات عمره در فرودگاه های مقصد بصورت تفصیلی (تعداد افراد بالاتر از ۱۲ سال بین ۷ تا ۱۲ سال بین ۲

تا ۷ سال و زیر دو سال) و اخذ برگه اتوبوس شامل مشخصات و شماره اتوبوس ها اخذ تغذیه بین راهی و حواله غذایی بین راه (ویژه فرودگاه جده).

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 اتوبوس ها در طول مسیر

۹. گردآوری زائرین در محل تجمع پیش بینی شده جهت سوار شدن به اتوبوس ها 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 جده 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 نقل های 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 اتوبوس ها، اقدامات ذیل را انجام میدهد

۱۲,۱. اطمینان از مطلع بودن راننده نسبت به آدرس هتل محل استقرار زائرین.

۲،۱۲. 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.

۱۲،۳. جمع آوری گذرنامه ها در مسیر رفت و تحویل آنها در مقصد به مدیر راهنما.

۱۳. توزیع تغذیه بین راهی در اتوبوسها بلافاصله پس از حرکت (ویژه فرودگاه جده).

استراحتگاه بین راهی (مسیر جده به مدینه):

۱. لازم است مدیران راهنما با وجود اطلاع رسانی به زائرین از طریق جلسات توجیهی مناسک و کتاب راهنما و جزوات سازمان حج و زیارت در هر مرحله زائرین خود را از برنامه ها و چگونگی آن مطلع نمایند از این رو لازم است قبل از رسیدن به استراحت گاه بین راهی مدت اقامت پذیرایی و ضرورت به خاطر سپردن شماره اتوبوس و بازگشت به موقع به اتوبوسها را کاملاً توجیه نمایند.

۲. مدیر راهنما ضرورت دارد به محض توقف اتوبوس در پارکینگ استراحتگاه پیش از پیاده شدن زائرین، با مراجعه به مسئول ایرانی استراحتگاه محل پذیرایی زائرین را به تفکیک خواهران و برادران مشخص نماید سپس آنها را توسط مسئولان اتوبوسها به محل تعیین شده راهنمایی نماید.

۳. مدیر راهنما باید به منظور پرهیز از ازدحام و هرگونه بی نظمی در توزیع غذا در رستوران استراحت گاه بین راهی با هماهنگی قبلی مسئول استراحتگاه بین راهی و همکاری مسئولان اتوبوسها در صورت نیاز نسبت به توزیع غذا اقدام نماید.

۴. با توجه به عدم آشنایی زائرین با محیط و امکان اشتباه سوار شدن به دلیل تعداد اتوبوسها، شایسته است مدیران راهنما با همکاری مسئولان اتوبوسها حضور و غیاب مجدد نموده و پیش از حرکت اتوبوسها از بازگشت همه زائرین اطمینان حاصل نمایند.

۵. با توجه به اینکه بسیار اتفاق می افتد که مسافت بین جده تا مدینه در شب طی شود لازم است از قبل مسئولان اتوبوسها و معاون راهنما توجیه شوند تا مانع خوابیدن راننده ها شوند.
۶. نظارت بر عملکرد و برخورد رانندگان و رعایت شئون اسلامی و حفظ حرمت زائرین از سوی آنها و ارائه گزارش مربوطه.
۷. برخورداری از اطلاعات لازم پیرامون موقعیت درمانگاهها مرکز پزشکی، بیمارستانهای مکه و مدینه، دفتر ستاد، بعثه مقام معظم رهبری و مسیرهای دسترسی.

وظائف مدیر راهنما در مدینه منوره

۱. توقف اتوبوس ها جلوی هتل محل اقامت مدینه.
۲. تاکید به زائرین در جمع آوری، مراقبت از وسایل و اثاثیه خود و جا نماندن آن ها داخل اتوبوسها.
۳. بازرسی اتوبوس توسط مدیر و معاون و مسئولین اتوبوسها و امضاء برگه رانندگان و هدایت آنان جهت ممهور 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 نمی پذیرد).
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 برنامه ها 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 اطلاعیه های 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 تشرف 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 بومی ای که اتاقها را نظافت می نمایند قرار می گیرد).

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 توصیه ها 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 روزه دار و ارائه آن به مدیریت ثابت هتل

۱۶. اعلام ورود به ستاد منطقه حداکثر تا ۲۴ ساعت از زمان ورود به هتل و دریافت شماره تلفن های 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 منطقه
۱۹. رعایت اصول اطلاع رسانی و نصب اعلامیه ها در طبقات اسکان زائرین گروه.
۲۰. جمع آوری و هدایت زائرین جهت زیارت اول با هماهنگی روحانی و عدم استفاده از بلندگو و تابلو در بین الحرمین.
۲۱. تاکید به حضور به موقع کلیه زائرین در هتل به ویژه خواهران و کنترل آن از طریق هم اتاقی ها و استقبال هتل.
۲۲. دریافت و تنظیم صورتجلسه از مدیر ثابت هتل که ممهور به مهر هتل می باشد و ارائه به ستاد منطقه (مربوط به کاروان های ورودی از جده)
- تذکر مهم: در صورت عدم ارائه فرم صورت جلسه تنظیمی به ستاد منطقه (خاص مدیران پرواز جده) و تنظیم صورت جلسه در فرودگاه مدینه امکان صدور حواله بین راهی نخواهد بود.**
۲۳. رسیدگی به امور بیماران اورژانسی با همکاری مدیر ثابت و پزشک.
۲۴. اعزام سریع بیماران اورژانسی از طریق اسعاف سعودی تلفن (۹۹۷) یا بوسیله تاکسی با رعایت اصول ایمنی و پیگیری امور بیمار تا حصول نتیجه.
۲۵. ارائه گزارش به موقع در مورد بیماران بستری در بیمارستان ها به ستاد و مرکز پزشکی.

۲۶. 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.

۲۷. هماهنگی در برگزاری جلسات آموزشی عمره مفرده و زیارت اماکن مختلف.

۲۸. حضور فعال مدیر راهنما و معاون در جلسات بعثه در هتل، دعا‌های کمیل و ندبه، مراسم مذهبی و جشنها، و... و تبلیغ مناسب جهت ایجاد انگیزه در زائرین برای شرکت در جلسات مذکور.

۲۹. 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.

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

۳۱. حضور خود یا معاون در شیفت های اعلامی (استقبال، سالن غذاخوری و ...) مطابق برنامه ارائه شده از سوی مدیر ثابت هتل (صبحانه نهار و شام)

۳۲. نصب کارت شناسائی عکس دار 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... و در صورت اعزام با قطار شهری توجیه لازم در اینخصوص ..)

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 گذرنامه ها 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 اتوبوس ها

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.

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.

وظائف مدیر راهنما در مکه مکرمه

۱. تحویل گذرنامه ها به هتل در مقابل دریافت رسید و نگهداری مجدد آنها پس از شمارش.
۲. راهنمایی زائرین دارای توانایی برای انجام عمره مفرد با مسئولیت روحانی کاروان (برابر دستورالعمل مربوطه).
۳. توصیه به زائرین سالخورده و ناتوان و معذورین به ماندن در هتل و انجام اعمال آنان در مرحله بعدی
۴. تأکید بر انجام اعمال به صورت جمعی و تجمع در مکان و زمانی مشخص برای عزیمت به هتل با هماهنگی سرگروه ها.
۵. برگزاری جلسه زائرین با روحانی کاروان برای اطمینان از درستی و صحت اعمال انجام شده.
۷. انتقال زائرین باقی مانده برای انجام عمره مفرد با کمک دیگر زائرین و روحانی و معاون.
۸. انجام زیارت دوره زائرین با همکاری عوامل کاروان و سرگروه ها.

۹. مراجعه به ستاد جهت دریافت بلیط و دقت در شمارش و مشخصات آنها، اطلاع ساعت پرواز و

اطلاع رسانی به زائرین

۱۰. برگزاری جلسه توجیهی جهت بسته بندی 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.

۱۱. اطمینان از اطلاع رانندگان از فرودگاه محل پرواز زائرین کاروان (مبنی الحجاج، سالن جنوبی، شمالی)

۱۲. سوار شدن به اتوبوسها و حضور و غیاب زائرین.

۱۳. دریافت تغذیه بین راهی از مدیر ثابت هتل قبل از سوار شدن به اتوبوس

۱۴. حضور در فرودگاه جده حداقل ۸ ساعت قبل از پرواز مطابق دستورالعمل ستاد

وظائف مدیر (ها) در فرودگاه جده

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 جده جهت مهر کردن برگه ها.

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

توجه: به هیچ وجه گذرنامه و بلیط در هتل مکه توزیع نشود.

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

* لازم به ذکر است با گذشت ۸ سال از آخرین اعزام به عمره مفرده یقیناً تغییراتی در روند اجرایی عمره مفرده از ثبت نام تا برگشت صورت گرفته که به تدریج و طی دستورالعملهای صادره به اطلاع عزیزان خواهد رسید.



فصل ششم:

شرح وظائف مدیران و معاونین ثابت هتل عمره

شرح وظایف مدیران 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 خدمات رسانی 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 روان سازی و به سازی عملیات عمره خواهد داشت.

شرح وظیفه و دستوالعمل پیوست به منظور روشن نمودن وظایف مدیر و عوامل مربوطه تهیه شده است. بنابراین توصیه می شود قبل از تشریف به سفر عمره با برگزاری جلساتی با زیر مجموعه خود ضمن تشریح وظایف شان یک نسخه از شرح وظایف مندرج در این جزوه را به ایشان تحویل و ضمن همراه داشتن و مطالعه مستمر و دقیق این دستورالعمل‌ها و ابلاغیه‌های تکمیلی منطبق کردن فعالیت خود و مجموعه تحت مسئولیت با آن و ارتباط مناسب با اجزاء ذیربط، زمینه ارائه خدمات خدایسندانه را به ضیوف الرحمن فراهم آورند خداوند کعبه اجر خادمین مخلص به زائرین بیت ا... الحرام را به همه ما عنایت نماید. انشاءا...

امور فرهنگی

الف) قبل از سفر

- ۱- حضور فعال در جلسات آموزشی و توجیهی ویژه برنامه ی فرهنگی عمره.
- ۲- مشارکت در جلسات هم اندیشی مسئولین بعثه مقام معظم رهبری که با محوریت توجه به برگزاری شایسته ی برنامه های فرهنگی و تمرکز بر انس بیشتر زائرین با قرآن در عمره تشکیل می شود.
- ۳- دریافت به موقع انواع بنر، پوستر، تابلو و بروشورهای اطلاع رسانی و تبلیغاتی مربوط به طرح های فرهنگی و نصب و تزئین بخش های مرتبط هتل قبل از ورود کاروان ها.
- ۴- دریافت به موقع اقلام مختلف مانند: جزوات، تجهیزات
- ۵- تجهیز و فراهم ساختن امکانات لازم فنی و محیطی در هتل ها با حمایت و هماهنگی مسئولین فرهنگی بعثه و به کارگیری حداکثر امکانات و تجهیزات به منظور تسهیل و تسریع در انجام امور قبل از آغاز برنامه های فرهنگی
- ۶- مکان سنجی و تخصیص مکان ها، فضاها و امکانات لازم و مفید به صورت سالن های مناسب با ظرفیت لازم جهت نصب و برقراری تجهیزات سمعی و بصری و رایانه ای،
- ۷- دریافت اطلاعات اختصاصی و آگاهی از ویژگی ها 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 بهره مندی در تدوین و تنظیم برنامه های خاص با رویکرد مشارکت فعال زائران
- ۸- تنظیم برنامه هفتگی به منظور تخصیص زمان و ساعات مشخص برای هر کاروان و امکان استفاده ی نوبتی آنها از سالن ها، تجهیزات و بخش های مختلف هتل و ارسال مجموعه ی این اطلاعات به

مدیران راهنما قبل از ورود به عربستان از طریق ستاد عملیات عمره در ایران و یا ارتباطات برخط از قبیل شبکه های مجازی و...

(ب) حین سفر

۹- تشکیل منظم شورای فرهنگی هتل (با حضور روحانیون، مدیران راهنما، مسئول فرهنگی هتل) و هم اندیشی و هماهنگی در راستای حسن اجرای برنامه های مصوب و ابلاغی فرهنگی با بهره گیری از توانایی دانش و علاقه مندی زائران کاروانها و مشارکت آنها.

۱۰- معرفی مسئول فرهنگی هتل به روحانیون، مدیران راهنما و زائران کاروان ها در بدو ورود و استقرار او در جایگاه مشخص ایستگاه فرهنگی هتل در ساعات معین به منظور اطلاع رسانی و پاسخگویی به سؤالات

۱۱- همکاری شایسته و هماهنگی کامل مدیر ثابت و مسئول فرهنگی هتل با مسئولین بعثه مقام معظم رهبری در راستای حسن اجرای برنامه های مصوب فرهنگی و به کارگیری مجموعه امکانات و تجهیزات ارائه شده و رفع کمبودها و مشکلات احتمالی دوره ی مربوطه

۱۲- اجرای برنامه هفتگی در هتل ها و توجه به محوریت برنامه های قرآنی آن متناسب با مجموعه اطلاعات اختصاصی زائران برگزیده قرآنی، فرهنگی و هنری که از قبل توسط مدیران راهنما به مدیران ثابت ارائه شده است.

۱۳- تحویل دادن به موقع اقلام مختلف برنامه های فرهنگی، قرآنی بین زائرین با همکاری و نظارت مدیران راهنما در مقاطع زمانی ورود کاروان ها و تحویل گرفتن تجهیزات و اقلام امانی از زائران در روز پایانی حضور در مدینه یا مکه با هماهنگی و پیگیری مدیر راهنما

۱۴- نظارت بر سیستم تصویری اتاقها به منظور دریافت شبکه های تلویزیونی مجاز و تلاش جهت بستن کانالهای غیر مجاز

ج) بعد از سفر

۱۵- ثبت و تکمیل اطلاعات و ارائه گزارش های پایانی و تجميع اطلاعات آماری به منظور ارسال به بعثه مقام معظم رهبری.

وظائف اجرایی مدیران و معاونین ثابت

۱- مطالعه دقیق شرح وظایف و رعایت مفاد دستورالعمل های ارائه شده در زمینه موضوعات مربوط به تغذیه و تدارکات، حمل و نقل و تعهدات هتل ها و تفهیم آن به معاون و عوامل ذیربط به صورت مستمر تا پایان دوره.

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

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

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

۵- آگاهی از مقدورات و مقررات و محدودیت ها نظیر: ظرفیت هتل، محل ماموریت تعداد عوامل ثابت، میزان دستمزدها، ساعات اشتغال به کار در شبانه روز و ...

۶- الصاق شماره تلفن و اتاق مدیر ثابت و معاون و عوامل و همچنین پزشک مستقر در هتل در محل دید عمومی

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

۸- انعطاف پذیری، اهل مشورت بودن با عوامل، سعه صدر داشتن و متخلق به اخلاق اسلامی

۹- آشنایی نسبی با زبان عربی، آشنایی با جغرافیا و مناطق مکه مکرمه و مدینه منوره به ویژه اماکن زیارتی.

۱۰- آشنایی نسبت به مسافت هتل تا حرم و هتل های دیگر، آشنایی نسبت به راه های دسترسی به ستاد، بعثه مقام معظم رهبری، هیأت پزشکی، بیمارستان ها و ...

۱۱- آشنایی با پلان هتل (چیدمان زائرین متناسب با پلان اختصاص یافته بسیار مهم است)

۱۲- آشنایی با نحوه درخواست امکانات و تسهیلات از مجریان سعودی و همچنین نیاز سنجی هتل

۱۳- اخذ آمار زائرین به تفکیک از مدیر راهنما به محض ورود به هتل.

۱۴- آگاهی از هنجارها، آداب و سنن اجتماعی فرهنگی و مذهبی عربستان.

۱۵- توان اتخاذ تصمیم به موقع و مقابله با مشکلات احتمالی

۱۶- برنامه ریزی جهت زیارت خود و عوامل به گونه ای که هیچ گونه خللی در روند خدمات رسانی به زائرین به وجود نیاید.

۱۷- ایجاد ارتباط مناسب و تعامل صحیح با مدیر راهنما و روحانی کاروان

۱۸- برنامه ریزی برای انجام کارهای فرهنگی در هتل طبق دستورالعمل بعثه مقام معظم رهبری.

۱۹- ساماندهی و اطلاع رسانی به کاروانها در هتل (در نظر گرفتن مکان مناسب برای هر کاروان).

۲۰- همراه نیاوردن هرگونه تراکت، پارچه نوشته و وسایل فرهنگی از ایران (ستاد هیچ فاکتوری را در این خصوص نمی پذیرد).

۲۱- دریافت حکم از دفاتر حج و زیارت استان

۲۲- انتخاب عوامل پذیرائی توانا و خوش برخورد و آراسته و آشپز با تجربه و ماهر.

۲۳- تهیه مدارک لازم و تکمیل فرم های مورد نیاز و معرفی خود به دفتر حج و زیارت استان.

۲۴- تهیه لباس فرم و کارت شناسایی برای کلیه عوامل و آلبوم، مشخصات عکس دار خود و عوامل

ثابت طبق چارت هر هتل.

۲۵- تهیه و تکثیر فرم های مورد نیاز

۲۶- 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

۲۷- داشتن تلفن همراه و لپ تاپ با لوازم جانبی در عربستان جهت استفاده از سیم کارت تحویلی از

ستاد.

۲۸- حضور دائم مدیر و معاون در هتل به جز موارد استثنائی که آن هم با مجوز کتبی ستاد امکان

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

۲۹- رعایت شئون خدمتگزاری به زائرین نظیر: آراستگی لباس های متحدالشکل، (تمیز بودن،

اتوکشیده بودن لباس ها، عدم استفاده از دمپایی در طول ساعات خدمت)، مرتب بودن وضعیت

،ظاهری برخورد مؤدبانه و ...)

۳۰- دقت لازم در انتخاب همکاران بر اساس شرایط احراز مصوب سازمان.

۳۱- برگزاری جلسات منظم ستادی با عوامل و ارسال صورت جلسه به ستاد.

۳۲- مدیر و عوامل آن می بایست همیشه در دسترس باشند.

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 می باشد. بدیهی است معاون در غیاب مدیر ثابت کلیه وظایف او را انجام خواهد داد.

وظائف مدیران و معاونین ثابت 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 دوره ی 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 زمینه های تدارکات، مکاتبات اداری، امور مالی و و ارائه آن به مدیر جدید
- ۶- دریافت مشخصات آشپزخانه ای که از آن غذا دریافت می نمایند از طریق ستاد.
- ۷- ارسال صورت جلسات به ستاد منطقه.
- ۸- انتقال هر گونه حادثه، اتفاق و مشکل در سریعترین زمان ممکن به ستاد منطقه.

وظائف مدیران و معاونین ثابت در امور درمانی و بهداشتی

- ۱- پیش بینی و تأمین امور رفاهی، نظافتی و بهداشتی با تجهیز یکی از اتاق های مناسب هتل به عنوان محل کار پزشک و امور پزشکی با هماهنگی ستاد و مرکز پزشکی حج.
- 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 دستشویی های عمومی هتل و شارژ آنها.
- ۶- رعایت موارد بهداشتی مرتبط با: تدارکات، تغذیه، آشپزخانه، نظافت و... در هتل که طی بخشنامه ویژه مرکز پزشکی حج و زیارت ابلاغ خواهد شد. (شستشوی ظروف بسیار مهم و مورد توجه است).
- ۷- کنترل کارت بهداشتی عوامل بومی هتل

وظائف مدیران و معاونین ثابت در 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 منعقدۀ 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، اتاق ها و تخت های هر اتاق براساس پلان

۵- کنترل مستمر پلان ها 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 اتاق های خارج از پلان یا استفاده نشده توسط گروه ها و اعلام به موقع آن به ستاد.

۸- تعیین دفتری مجهز به لوازم اداری در دسترس زائرین به عنوان محل کار خود

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.

توجه: 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.

۱۴- 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 آنان را کنترل نماید و جایگاه استقرار آنها در طبقات را با تابلو مشخص کرده تا در مراجعه زائرین جهت استفاده از خدمات خانه داری تسهیل گردد.

۱۵- دریافت آلبوم عکس دار مشخصات کامل خدماتی بومی هتل در بخش های مختلف از مسئول سعودی هتل.

۱۶- کلیه عوامل خدماتی بومی هتل در بخش های مختلف با رنگ لباس متفاوت در نظر گرفته شوند (رستوران خانه داری، طبقات، صیانه، حمل بار).

۱۷- نصب تابلو نشانه های راهنما و اطلاعیه های مورد نیاز در تابلوی اعلانات و رعایت اصول اطلاع رسانی هماهنگ در هتل و جلوگیری از پراکندگی نصب اطلاعیه ها.

۱۸- کنترل ساعت های نصب شده در هتل در طول شبانه روز و اطمینان از صحت آنها.

۱۹- بازدید از کلیه اتاق های هتل در زمان تحویل گرفتن هتل و اطمینان از تفکیک شدن اتاق های تودرتو و قفل بودن درب آنها.

۲۰- در بدو ورود زائرین، استقبال و خوش آمدگویی و هدایت آنان به اتاق های خود طبق پلان تهیه شده توسط مدیر راهنما.

۲۱- 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 خانه دار و معاون ایرانی هتل

۲۲- نظارت بر روند تحویل کلید اتاق ها به زائرین

۲۳- همکاری و نظارت دقیق بر اسکان زائرین و حل مشکلات احتمالی تا پایان اسکان با حضور مؤثر خانه دار.

۲۴- برنامه ریزی و اعلام زمان بندی نظافت و سرویس اتاق ها در هر طبقه.

۲۵- نظارت بر نظافت روزانه و تعویض ملحفه ها و حوله ها با توجه به درجه هتل و در هنگام نیاز توسط خانه دار ایرانی هتل. (تحویل فرم نظافت بین هفته به مدیر راهنما بعد از امضای مدیر ثابت و گرفتن امضاء از مدیر راهنما).

۲۶- نظارت بر تکمیل چک لیست نظافت و سرویس اتاق ها قبل از ورود هر کاروان که بایستی به تأیید خانه دار ایرانی هتل برسد.

۲۷- نظارت بر استفاده صحیح از کارت مخصوص سرویس و نظافت اتاق ها توسط زائرین.

۲۸- نظارت مداوم بر نظافت پلکان ها، راهروها، آشپزخانه و غذاخوری، تأسیسات و امکانات جانبی مربوط به سردخانه، یخچال، انبار مواد غذایی، محل شستشو و غیره.

۲۹- 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).

۳۰- تأمین نیازهای تدارکاتی زائرین ورودی به هتل در اتاق ها 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.

۳۱- کنترل نمودن وجود و جهت صحیح نشانه قبله در اتاق ها.

۳۲- اعلام ساعات حضور در مسجد النبی برای آقایان و خانمها و همچنین قبرستان بقیع برای آقایان و کنار قبرستان بقیع برای خانم ها و درج آن در تابلوی اعلانات.

۳۳- عدم اسکان زائرین بیش از طول مدت پیش بینی شده (کسب اجازه کتبی ستاد عمره و هماهنگی لازم در این خصوص)

۳۴- ایجاد کشیک شبانه بین ساعات ۲۴ تا ۶ صبح از بین عوامل ثابت و اعلام جدول شیفت به ستاد.

۳۵- تنظیم توصیه ها و تذکرات لازم در هر هتل و الصاق آن پشت درب اتاقها جهت توجیه زائرین.

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

۳۷- اعلام رعایت اصول ایمنی در هتل از طریق نصب اطلاعیه های هشدار دهنده جهت جلوگیری از سرقت، آتش سوزی، برق گرفتگی سقوط از پنجره یا پشت بام آسانسور و....).

۳۸- نظارت بر سیستم تصویری اتاقها به منظور دریافت شبکه های تلویزیونی مجاز و تلاش جهت بستن کانالهای غیر مجاز

۳۹- ایجاد بایگانی منظم از چک لیست های خانه داری در مورد نظافت و سرویس اتاق ها جهت پاسخگویی به موارد و شکایات احتمالی آینده.

۴۰- اعلام هر گونه نواقص (ظروف و وسایل مورد استفاده زائرین در اتاق ها، رستوران، لباس شویی ها و ...) به مدیر سعودی هتل و پیگیری جهت رفع آن.

۴۱- شمارش و نظارت بر انتقال چمدان های زائرین به اتاق ها به هنگام ورود با توجه به شماره درج شده بر روی آنها توسط عوامل بومی هتل.

۴۲- نظارت بر انتقال ساک های زائرین به طبقه همکف و ماشین بار توسط عوامل بومی هتل.

۴۳- پیگیری سمپاشی هتل برای مبارزه با حشرات موزی به هنگام ضرورت توسط مدیر سعودی هتل.

۴۴- کنترل بر تعویض ملحفه ها، شستشوی حمام ها و سرویس های بهداشتی توسط عوامل بومی قبل از ورود زائرین به اتاق.

وظائف مدیران و معاونین ثابت درامور تغذیه و تدارکات

۱- تحویل گرفتن مواد غذایی و تدارکات و ارائه رسید مهر شده به تحویل دهنده اطلاع از موجودی انبار و اعلام به موقع نیازها طبق برنامه ریزی واحد تدارکات مناطق.

۲- نصب برنامه غذایی در رستوران جهت اطلاع زائران

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

۴- نظارت بر تغذیه لازم جهت زیارت دوره کاروان ها.

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 آشپزخانه و ستاد عمره.
- ۹- نظارت بر سرو غذا و دورچین و توزیع آن در رستوران.
- ۱۰- نظارت بر نوع و روش توزیع میوه.
- ۱۱- نظارت بر غذای اضافی 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- نصب قفل و ایجاد زمینه حفظ اموال و اقلام تدارکاتی موجود در انبارها.
- ۱۵- جلوگیری از انتقال اقلام تدارکاتی به ایران توسط عوامل ثابت.
- ۱۶- نظارت بر تحویل اقلام تدارکاتی برابر قرارداد
- ۱۷- عدم امضاء و مهر فاکتورهای تدارکاتی قبل از شمارش دقیق و یا تحویل ناقص و فاقد کیفیت بودن کالا و تأیید آن پس از تحویل کامل آنها.
- ۱۸- منظم بودن انبار تدارکات و مجزا بودن اقلام از یکدیگر و زدن اتیکت برای هر یک از آنها و استفاده از پالت برای اقلامی مانند شکر قند و ...
- ۱۹- کلیه اقلام وارده و صادره از انبار به صورت روزانه در سیستم رایانه ای ثبت و با هماهنگی مسئول واحد رایانه ستاد مرکزی و واحد تدارکات ستاد منطقه کنترل گردد.

وظائف مدیران و معاونین ثابت در امور مربوط به ممل 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 زمان بندی حرکت اتوبوس ها از مقابل هتل طبق برنامه از پیش تنظیم شده و ثبت اطلاعات مربوط به اتوبوس ها 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 یکی از عوامل ثابت در هتل برای حضور و غیاب و بازرسی اتوبوس ها.

۴- پیگیری حضور به موقع اتوبوس های حمل زائرین به مکه یا جده و اعلام موارد نقص به ستاد منطقه.

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

وظائف مدیران و معاونین ثابت در امور مربوط به مدیران راهنما

۱- ارائه فرم های مربوط به برنامه کاروان ها در ایام اقامت در هتل به مدیر راهنما مثل: زمان زیارت دوره، تعداد اتوبوس ها، 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- هدایت مدیران راهنما جهت اعلام ورود به ستاد منطقه حداکثر تا ۲۴ ساعت پس از ورود.

*تذکر: رعایت این بند در مکه شامل کلیه کاروانها و در مدینه شامل پروازهای ورودی از جده میباشد
(در صورت عدم تحویل فرم اعلام ورود، حواله بین راهی صادر نخواهد شد.)*

۶- ارائه جدول شیفت و حضور مستمر.

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

۸- تکمیل فرم ارزشیابی مدیران راهنما

۹- برنامه ریزی و تنظیم جدول شیفت مدیران راهنما و زمانبندی جلسات آموزشی گروه ها جهت استفاده عادلانه از سالن اجتماعات.

*نکته: یکی از مشکلات دائمی هتل ها، نواقص و معایب اتاقهاست که بهتر است از مدیر راهنما
بخواهیم که مشکلات اتاقها را جمع آوری و با خانه دار جهت رفع آن هماهنگ شود.*

* لازم به ذکر است با گذشت ۸ سال از آخرین اعزام به عمره مفرده یقیناً تغییراتی در روند

اجرای عمره مفرده از ثبت نام تا برگشت صورت گرفته که به تدریج و طی دستورالعملهای صادره به

آگاهی شما عزیزان فواید رسید.