



دانشگاه جاسج
علی-کاربردی

مباحث ویژه در حج و زیارت

ویژه مراکز علمی کاربردی سازمان حج و زیارت

استاد : سید ابوالحسن ذاکر رضوی

تابستان ۱۳۹۲

اداره آموزش و مطالعات سازمان حج و زیارت

فهرست مطالب

مقدمه.....	۴
فصل اول.....	۵
فصل دوم - وظایف سازمان حج و زیارت در بعد فردی زائرین.....	۹
وظایف بعثه مقام معظم رهبری در بعد فردی زائرین.....	۱۰
وظایف سازمان حج و بعثه در بعد اجتماعی.....	۱۰
وظایف بعثه و سازمان حج در بعد بین المللی.....	۱۰
وظایف و نقش ها در بعد عملیات اجرایی.....	۱۲
۱ - کارآیی و زائر بخشی.....	۱۲
مسکن.....	۱۳
تغذیه.....	۱۳
حمل و نقل.....	۱۳
فرهنگی.....	۱۳
فصل سوم.....	۱۳
فرآیندهای پیش از سفر.....	۱۴
ثبت نام اولیه و تعیین اولویت تشریف.....	۱۶
روش های اولویت بندی و تشریف.....	۱۹
آموزش مدت دار.....	۲۳

۳۰	فرآیند تدارکات تغذیه
۳۲	اصلاح فرآیند تغذیه
۳۳	فرآیند بهداشت و درمان
۳۴	اجرای فرآیند بهداشت و درمان
۳۵	فرآیند فرهنگی در حج
۳۶	اجزای مهم فرهنگی
۳۶	آموزش
۳۸	تعامل و انتظارات از بخش های مسئول در کشور های میزبان
۳۸	وزارت حج عربستان
۳۸	مکتب و کلاء الموحد
۳۹	مؤسسات مطوفین حجاج
۳۹	موسسه نقابه العامه للسيارات
۳۹	مردمی کردن حج و زیارت
۴۰	نظارت
۴۱	نکته آخر
۴۲	تمرین

مقدمه

تحقق اهداف و آرمان که یک سازمان به علل و عوامل مختلفی بستگی دارد و اساسی ترین نقش را در موفقیت و پیشرفت یک سازمان باید به مدیریت سازمانی داد زیرا سیاست ها ، برنامه ها ، روش ها و همچنین نرم افزارهای و سخت افزارهای سازمانی تابعی از خواست و اراده نیروی انسانی و دانش و تدبیر او می باشد .

همچنین نقش محوری ، جایگاه و اهمیت نیروی انسانی در تغییرات اساسی روند پیشرفت و بهبود روش های موفقیت جمعی به ویژه در یک فعالیت گروهی که با مبانی اعتقادی نیز همراه باشد نقش تعیین کننده تری پیدا خواهد کرد .

حج و زیارت به صورت خاص و عام آن که به عنوان یک عمل عبادی فردی و اجتماعی دارای ظرفیت های گسترده و متنوعی است طبعاً انجام اعمال عبادی مردم نیاز مند فراهم آوردن زیر ساخت های مختلف در ابعاد متفاوتی به ویژه موضوعات اجرایی خواهد بود و اگر بخواهیم تصویر واقعی تری از این فعالیت گسترده ارائه دهیم می بایست عنوان کنیم حج یکی از نماد های عرصه تعامل و همکاری سازمان های متعدد در داخل و خارج کشور است که همکاری و هم افزایی آن ها در یک روند اصولی می تواند در رسیدن به اهداف این سفر معنوی انتظارات متقاضیان را هم در بعد معنوی و انجام صحیح اعمال و مناسک آن ها و هم در بعد اجرایی و فراهم بودن امکانات و خدمات مورد نیاز آن ها از قبیل پرواز ، هتل ، تغذیه ، پذیرایی و سایر خدمات رفاهی ضروری را برنامه ریزی و ارائه نماید.

از آن جا که نظام های اجرایی بر اساس تفکر و اندیشه نیروی انسانی کار آمد رشد و توسعه می یابد و شناسایی نقاط ضعف و بهبود روش ها و برنامه ریزی اصولی برای تحقق اهداف آن سازمان محور اساسی و یک حرکت تکاملی تدریجی و نتیجه گرا می باشد لذا در یک سازمان پویا و متحول ایجاب مینماید به اهمیت نقش ((مدیریت سازمانی)) و عوامل انسانی متخصص و با انگیزه که دارای توانایی لازم در جهت پیاده سازی اهداف آن سازمان باشند بسیار تعیین کننده خواهد بود .

اگر نگاهی به تاریخچه سازمان حج و زیارت و اعمال مدیریت های گوناگون در طی سال های قبل از پیروزی انقلاب بیندازیم به درستی به این مسئله مهم پی خواهیم برد حتی در آن دوران علیرغم آن که حکومت وقت ، حکومت دینی نبوده است لیکن آن جا که با موضوعات اعتقادی و مبانی دینی شهروندان ارتباط مستقیم و یا غیر مستقیم داشته است سعی کرده است تا در حد ضرورت شرایط و مقدمات انجام سفر های زیارتی آن ها را

فراهم نماید تا جایی که در اوایل دهه ۵۰ و در همان دوران هم اقداماتی را از سوی به اصطلاح کارون دار های آن زمان شاهد هستیم که به قصد انگیزه ارائه خدمات مطلوب تر به زائران کاروان خود ابتکارات جدیدی را سعی می کردند بکار ببرند و از امکانات بالقوه زمان خود به نحو مطلوب بهره مند شوند که به طور مثال می توان با گسترش وسائل سفر مانند اتومبیل ، هواپیما و کشتی و در همان دوران که بسیاری از مردم برای سفر های بین شهری خود حتی امکان استفاده از این گونه وسائل نقلیه را نداشتند و به منظور آسایش در راه زائران حتی از امکانات کشور های ثالث نیز بهره ببرند که سفرنامه های گوناگون موجود خود گویای این مطلب می باشد در این رابطه نقش افراد با تجربه و خوشنام در میان مردم که مورد اعتماد جامعه آن زمان بودند به عنوان نخستین عامل تعیین کننده به شمار می رود . البته در این رابطه به یک نکته اساسی باید اشاره کنیم که در دوران و اعصار مختلف برای انجام نیاز های مردم آن جامعه علاوه بر آن که در زمینه های فعالیت های اجتماعی و گروهی مسیر حرکت ارائه خدمات را هموار و نقش افراد نخبه و آشنا با فنون مدیریتی همیشه نقش تعیین کننده و هدایتگر بوده است لیکن حکومت ها نیز در زمینه تحقق خواست مردم تاثیر گذار بوده اند و با استفاده از ابزار و اختیارات بالقوه خود توانسته اند نقش ایفا نمایند که این مسئله هم از جنبه ایجابی و هم جنبه سلبی ها قابل بررسی است .

فصل اول

موضوع گفتگوی ما تحولات اجرایی و مدیریتی در سفر های زیارتی به ویژه حج تمتع پس از پیروزی انقلاب اسلامی است و طبعا زاویه دید ما را محدود به فعالیت خاصی می کند که خود دارای ابعاد گوناگونی می باشد . زیرا فرآیند های اجرایی متنوعی که نشأت گرفته از یک فعالیت اجرایی وسیع که مبتنی بر انجام اعمال عبادی و معنوی متقاضیان این سفر می باشد هدف اصلی این گونه سفر ها نیز محسوب می گردد ، لذا این موضوع از دو بعد دینی و انجام اعمال مناسک زائران و همچنین از نگاه مسائل اجرایی قابل بررسی است .

شأن وجایگاه ویژه حج تمتع به عنوان یک عمل عبادی ، فردی و اجتماعی است که دارای ابعاد گوناگون و ظرفیت های گسترده ای در سطح بین المللی به ویژه در جهان اسلام است و هر انسانی می تواند با انجام درست و آگاهانه حج به اثرات معنوی و تربیتی آن دست یابد به ویژه آن که در قرآن و روایات اهتمام وافر به این اصل اعتقادی ، اخلاقی ، اجتماعی ، سیاسی مشاهده می شود فلذا با توجه به ظرفیت های بالای حج و در پرتوی این فریضه الهی با اندیشه های بلند حضرت امام خمینی (ره) که نسبت به این فریضه دینی مطرح نموده اند آشنا می شویم که علاوه بر تاکید بر انجام صحیح اعمال و مناسک حج و توجه به ابعاد معنوی آن به بعد سیاسی

انجام فرضیه حج تاکید ویژه ای داشته اند و ترسیم کننده حجی ابراهیمی با ویژگیها خاص آن بوده اند و از همین منظر مسئولان نظام هم در طول بیش از ۳ دهه گذشته همواره سعی کرده اند با توجه به پیاده سازی اندیشه های امام و رهبری معظم انقلاب حجی ابراهیمی با ویژگی های خاص آن را اجرایی نمایند. که تحقق آن ویژگی ها می تواند زمینه ساز تغییرات مهم در عرصه جهان اسلام و مسلمانان و حتی در سطح بین المللی گردد و از سوی دیگر آثار این سفر معنوی در ابعاد فردی اجتماعی نیز می تواند در عرصه خانواده و جامعه در داخل کشور بروز و ظهور مثبتی ایجاد نماید .

فرآیند اجرایی حج به لحاظ گستردگی یکی از نماد های عرصه سیاست گذاری _ برنامه ریزی ، سازمان دهی ، تعامل و همکاری سازمان های متعددی در داخل و خارج کشور است که طبعاً همکاری و هم افزایی بخش های مختلف می تواند در رسیدن به انتظارات نظام و مردم جامعه عمل ببوشاند و این امر زمانی محقق خواهد شد که از تمام ظرفیت های موجود و ایجاد زیر ساخت ها به نحو مطلوبی استفاده گردد.

لذا در همین راستا در سال ۱۳۵۸ حسب نگاه بلند حضرت (ره) به این فرضیه به ویژه در ابعاد سیاسی آن شورای انقلاب ، سازمانی جدید و مستقل را بنام سازمان حج و زیارت تأسیس کرد .

تا با حضور نماینده حضرت امام (ره) به عنوان سرپرست حجاج و زائرین ضمن ساماندهی مسائل عبادی مردم در بعد سیاسی و بین المللی در موسم حج نیز فعالیت نماید که در این رابطه استفاده از افراد و گروههای با انگیزه که دارای سال ها تجربه در سطوح مختلف حج بوده اند این فرصت را فراهم آورد که به نظام های اجرایی و فرآیندهای آن نگاه چند بعدی گردد .

لذا بایسته است قبل از اینکه وارد مقوله تحولات در زمینه اجرایی و فرهنگی سفر های زیارتی شویم اهداف اینگونه سفر ها را مورد بررسی قرار دهیم و به برخی سئوالات پاسخ دهیم :

_ ارائه تصویری از انتظارات نظام جمهوری اسلامی ایران از حج

_ ارائه تصویری از انتظارات متقاضیان و زائران

_ تعیین نسبت بین خواست و انتظارات زائران و انتظارات نظام

_ محدودیت ها و مقررات کشور های میزبان و پذیرنده زائران

حال براساس سئوالات مطرح شده می بایست ابتدا به این سؤال پاسخ گفت : انتظارات نظام جمهوری اسلامی ایران از برگزاری حج چیست ؟ یا به بیان دیگر نظام خواهان چه نتایجی از برگزاری حج می باشد و از سوی دیگر زائران چه انتظاراتی از نظام و برگزاری حج دارند ؟

در اینجا شاید بتوان به این مسئله اینگونه پاسخ داد که در کشور بر اساس قوانین و مقررات دو نهاد اصلی و تعداد زیادی نهادها و دستگاههای مختلف همکار در نظام وجود دارند که می بایست با محوریت سازمان و بعثه به عنوان سازمان های اصلی و متولی برگزاری حج و سفر های زیارتی شرایط و امکانات لازم را برای تسهیل در انجام سفر زائرین به خوبی فراهم نمایند و ترسیم انتظارات نظام از برگزاری حج و نقش این دوسازمان اصلی باید مبتنی بر رهنمود ها ، احکام و فرامین حضرت امام (ره)

و مقام معظم رهبری به عنوان ترسیم کنندگان جهت گیری اصلی نظام باشند و این انتظارات بیانگر اهداف نظام محسوب می شود که طبعا پیامدها و تغییرات به وجود آمده می باید در همین راستا تحقق یابد .

ما اگر به بررسی ابعاد گوناگون فرمایشات و رهنمود های حضرت امام و رهبر معظم انقلاب پردازیم چند موضوع را به عنوان شاخص های اصلی آن می توانیم در ترسیم انتظارات نظام اشاره نماییم .

__ بعد فردی : عبادی و رفتاری و ایجاد تغییرات پایدار از جهت اخلاقی و مشارکت در امور اجتماعی ، سیاسی ، فرهنگی و دینی زائران .

__ بعد اجتماعی : اثر پذیری جامعه از برگزاری حج و رفتار های مناسب مبتنی بر تعهد به حقوق دیگران و گسترش مشارکت های اجتماعی

__ بعد بین المللی : تقویت وحدت در جامعه مسلمین جهان ، اشاعه روحیه برائت در میان مسلمانان و دفاع و انتقال مفاهیم و ارزشهای انقلاب اسلامی و مکتب اهل بیت علیهم السلام

__ بعد وظایف دستگاه های اجرایی : کارآمدی ، اثر بخشی ، پاسخگویی ، شفافیت ، راهبری ، توجه به اداره امور زائران و فراهم آوردن نیاز آن ها به ویژه در بعد نیروی انسانی متدین ، با انگیزه و کارآمد و با اخلاص

بنابراین اگر بخواهیم به صورت اختصار به این سؤال پاسخ اساسی دهیم انتظارات نظام در چهار بعد مطرح شده بالا یعنی فرد ، جامعه ، بین الملل و اجرایی قابل بررسی است .

از سوی دیگر حج از منظر اجرایی و عملیاتی تجلیگاه همکاری بین نهاد ها و سازمان های مختلف می باشد که این سازمانها علاوه بر آن که هر یک دارای وظایفی در چهار چوب قوانین و مقررات مربوط به خود می باشند در جهت تحقق انتظارات نظام دارای جایگاه و اهمیت راهبردی هستند . لذا شناسایی نقش و تعیین وظایف هر یک از نهاد ها و دستگاههای اجرایی به نوعی ترسیم کننده وضع مطلوب در نظام اجرایی حج خواهد بود که می تواند مبنای قضاوت قرار گیرد .

حال اگر بخواهیم از میان نقشهای تعیین کننده به ایفا گران نقش های اصلی اشاره داشته باشیم قطعاً توجه ما به دو نهاد اصلی و متولی و مسئول در کشور معطوف خواهد شد که در اینجا به اختصار به وظایف دو مجموعه حج و زیارت و بعثه مقام معظم رهبری که در راستای تحقق سیاست های نظام فعالیت می کنند خواهیم پرداخت .

فصل دوم

وظایف سازمان حج و زیارت

__ برنامه ریزی میان مدت و بلند مدت در زمینه های ثبت نام ، انتخاب کارگزاران ، سامان دهی ، اعزام ، اسکان ، تغذیه و تدارکات ، تأمین امکانات رفاهی و بهداشتی و سایر خدمات مورد نیاز زائران در سفرهای حج تمتع ، عمره و عتبات عالیات و هم چنین پیش بینی های لازم در خصوص اجاره ، مشارکت و تشویق و ترغیب بخش غیر دولتی در احداث و ایجاد زائر سرا در کشور های میزبان و نظارت بر فعالیت کاروان ها و هتل های محل اقامت زائران در کشور های مورد نظر .

__ ایجاد دفاتر نمایندگی حج و زیارت در کشور های عربستان ، عراق و سوریه به منظور برقراری ارتباط و تبادل نظر و همکاری با دستگاههای ذیربط در آن کشور ها به جهت دستیابی اهداف مورد نظر در امور اجرایی و فرهنگی به ویژه برگزاری مراسم عبادی سیاسی حج .

- مطالعه و بررسی و گسترش فعالیت های برون مرزی و ارتباط با مسلمانان سایر کشور های اسلامی

- مطالعه و بررسی ایجاد سرویس های حمل و نقل هوایی و زمینی و تأمین نیاز های تدارکاتی زائران

- بکارگیری منابع مالی در اختیار سازمان حج و زیارت و سایر منابع مورد لزوم به منظور تهیه و اجرای مسکن مورد نیاز حجاج و زائران و بررسی امکان مشارکت و سرمایه گذاری در رابطه با اجاره ، احداث و یا خرید هتل ، و زائر سرا در شهر های زیارتی .

-گسترش و بهره برداری از سیستم های پیشرفته رایانه ای در جهت بالا بردن سطح کارایی و سرعت بخشیدن به ثبت و ضبط و نگهداری اطلاعات زائران و تحلیل سیستمی داده ها .

پیش بینی و طراحی یک نظام اصولی انتخاب کارگزاران و عوامل زیارتی بر اساس شایستگی و توانمندیهای افراد متناسب با نوع مسئولیت و ظایفی که به آنان محول می شود .

وظایف سازمان حج و زیارت در بعد فردی زائرین :

- ساماندهی و فراخوان متقاضیان
- تعیین روشهای ثبت نام
- تعیین اولویت تشریف
- تعیین کاروان بر اساس منطقه و محل اسکان زائرین
- تهیه محل سکونت و اقامت در سفر
- تأمین وسائل حمل و نقل (هوایی ، زمینی)
- تأمین و تدارکات برنامه تغذیه و پذیرایی
- تأمین امکانات بهداشتی - بیمه ای و رفاهی

آموزش و آماده سازی زائران :

- آموزش زندگی جمعی و گروهی
- آموزش و اطلاع رسانی مراحل مختلف سفر
- آموزش قوانین و مقررات کشور میزبان
- آموزش قوانین و مقررات سازمان های مرتبط داخل کشور
- آموزش و اطلاع رسانی در خصوص وسائل همراه در سفر
- آموزش و نحوه رعایت بهداشت فردی و اجتماعی و شرایط آب و هوایی خاص کشور میزبان
- آموزش و اطلاع رسانی مسائل جانبی مانند خرید ، تأمین ارز و غیره

وظایف بعثه مقام معظم رهبری در بعد فردی زائرین :

- تعیین روحانی ، معین و معینه متناسب با ظرفیت زائرین هر کاروان
- تعیین روحانی بومی آشنا با فرهنگ و زبان زائرین هر منطقه
- آموزش احکام ، مناسک و آداب حج
- آموزش و توجیه زائرین نسبت به شأن حاجی و حج
- آموزش نحوه مقابله با شبهات بر اساس قدرت درک و دانش زائر
- تهیه و تامین کتاب نوار ، CD و نرم افزارهای آموزشی
- طراحی محتوایی آموزش ها به صورت یکپارچه
- بومی سازی کادر های فرهنگی

وظایف سازمان حج و بعثه در بعد اجتماعی :

- ترویج فضا و فرهنگ حج و زیارت در جامعه
- انعکاس نتایج کار های خیر زائران در سطح جامعه (فعالیت های عام المنفع ، و اثرات ماندگار آن)
- فرهنگ سازی آداب حج در بعد رفتار های اجتماعی (بدرقه ، استقبال ، خرید سوغات هدیه مهمانی و ..)
- طراحی ارتباط زائران پرواز سفر با سایر همسفران و مشارکت در فعالیت های اجتماعی
- برگزاری مسابقات و ترویج فرهنگ مطالعه پیرامون موضوعات حج
- طراحی یک نظام انگیزشی در رابطه با خاطره نویسی
- گرد آوری و تدوین و برگزاری دوره های زائرین و کارگزاران زیارتی
- جمع آوری تجارب موفق زائران و انتشار آن از طریق رسانه های عمومی و جراید در سطح جامعه
- ایجاد تشکل های مردمی نهاد به منظور ترویج فرهنگ و زیارت

وظایف بعثه و سازمان حج در بعد بین المللی :

- همانگونه که در گذشته به آن اشاره شد ، حج به عنوان یک عمل عبادی دارای ابعاد مختلفی از جمله فرهنگی ، اجتماعی و سیاسی است . این نگاه به حج ایجاب می نماید تا علاوه بر بعد عبادی و لزوم شناخت و عمل به مناسک آن در ابعاد فرهنگی ، اجتماعی و به ویژه سیاسی حج برنامه های متناسبی طراحی گردد .

پس از پیروزی انقلاب شاهد آن بوده ایم مسئولین عالی نظام با تمسک به آیات قرآن و سنت رسول اکرم (ص) و سیره ائمه اطهار علیهم السلام و با عنایت به رهنمودها و فرامین حضرت امام خمینی (ره) و مقام معظم رهبری که برآمده از آیات و روایات می باشد نگاه ویژه ای به حج داشته اند و انتظاراتی از حج در ابعاد مختلف علی الخصوص در بعد بین المللی در جهان اسلام ترسیم شده است. تقویت وحدت میان مسلمین و انتقال مفاهیم و آرمانهای انقلاب اسلامی و ترویج مکتب اهل بیت و هم چنین ایجاد روحیه براءت از مشرکین را فراهم نموده است.

بنا بر این برای آنکه این انتظارات جامه عمل بپوشاند نقش جایگاه بعثه مقام معظم رهبری و سازمان حج و زیارت در درجه نخست اهمیت قرار داشته و سایر دستگاههای ذیربط من جمله دستگاههای دیپلماسی و فرهنگی و غیره متناسب با وظایف ذاتی خود می توانند تاثیر گذار باشند لذا در این جا به برخی از وظایف بعثه و سازمان اشاره خواهیم داشت:

آموزش های زائران در ابعاد مختلف:

- زبان
- مدارا و تعامل با زائرین سایر کشورها
- نحوه مقابله با شبهات
- دفاع از ارزش های انقلاب و مکتب اهل بیت
- شناسایی مشترکات ملت های مسلمان
- شناسایی و رفع موانع وحدت و تقویت روحیه وحدت
- تبادل تجارب با کشور های مسلمان در عرصه اجرایی
- شناسایی شخصیت های علمی و ذی نفوذ و ارتباط با آن ها در طول سال
- برگزاری همایش ها و سمینار های بین المللی در داخل و خارج کشور
- استمرار فعالیت های بین المللی حج در عرصه های مختلف
- رفع اختلافات و میانجیگری بین ملت های مسلمان با استفاده از فرصت حج
- ایجاد تشکل های بین المللی مردم نهاد
- ارتباط و توجه به ایرانیان خارج کشور

وظایف نقش ها در بعد عملیات اجرایی

در شکل گیری و اجرای عملیات حج دستگاه های متعددی در داخل و خارج کشور دخالت دارند و مجموعه تلاش آنها است که می تواند یک حج مطلوب یعنی حجی که بتواند انتظارات نظام و مردم را بر آورده سازد شکل دهد .

البته باید خاطر نشان ساخت در میان دستگاه های اجرایی در برگزاری حج ، سازمان حج و زیارت و بعثه مقام معظم رهبری در داخل کشور و وزارت حج در عربستان نقش اساسی را بر عهده دارند و سایر سازمان ها همکاران آن ها می باشد که نقش هر یک از آن ها می تواند در فرآیند اجرایی تاثیر به سزایی داشته باشد لذا انتظار از دستگاه های اجرایی به ویژه سازمان حج و زیارت را می توان در دو فراز زیر به صورت اختصار بیان کرد

۱- کار آیی و اثر بخشی :

- گزینش و آموزش کارگزاران و توانمند سازی آن ها
- حاکمیت نظام شایسته سالاری
- بهبود آینده ها به شکل روان و کارآمد
- برقراری نظام انگیزشی کار آمد مبتنی بر عملکرد
- استفاده از ظرفیت بخش مردمی
- جمع آوری و استفاده از تجارب موفق دنیا و سایر کشور ها

۲- شفافیت و پاسخ گویی :

- اطلاع رسانی به کارگزاران روحانیون ، زائران و جامعه
- وجود آیین نامه های دقیق و روش مند
- تبیین حقوق و تکالیف بین دستگاه های مسئول
- ایجاد نظام های مالی و منظم عملیات
- ارائه گزارش های دوره ای به مقامات مسئول جامعه
- تبیین وظایف و حدود خدمات
- انتظارات زائران

بطوریکه اشاره شد زائران د ارای انتظاراتی هستند که این انتظارات در چهارچوب انتظارات نظام تعریف می شود . بنا براین تعریف انتظارات زائران از آن جهت صورت می گیرد که اگر بخواهیم ظرفیت های حج محقق

شود امکانات مورد نیاز زائران چگونه باید تأمین شود و این امکانات باید واجد چه شرایطی و دارای چه ویژگی‌هایی باشند؟

لذا در یک نگاه می‌توان انتظارات زائر را به صورت اختصار و شرح زیر بیان کرد :

مسکن : مکان مناسب و نزدیک به حرم که آسایش نسبی زائر را با رعایت قیمت و کیفیت و فرهنگ زائر تأمین نماید .

تغذیه : غذا به گونه ای باشد که ضمن تأمین انرژی و در عین حال سلامت و نشاط زائر را تأمین کند و با ذائقه عمومی آن‌ها سازگاری داشته باشد .

بهداشت : تأمین سلامت و آمادگی زائر برای انجام اعمال عبادی و شادابی و نشاط آنها .

حمل و نقل : استفاده از وسائل حمل و نقل مناسب و مطمئن

فرهنگی : فراهم بودن امکان تعامل مستمر و آسان با کارگزاران فرهنگی به منظور افزایش بهره‌مندی و بالا بردن باورهای اعتقادی و نیازهای معرفتی زائر .

مجموعه این انتظارات است که الگوی زیستن زائر را شکل می‌دهد و این به آن معنی است که امکانات و لوازم زندگی و زیرساخت‌های فرهنگی مورد نیاز زائر به گونه ای باشد که بدون ایجاد دشواری‌های خارج از حد تحمل و حفظ کرامت ایشان ، زمینه پرداختن زائر به اعمال عبادی معنوی و معرفتی را تسهیل و تسریع می‌نماید . لذا در یک کلام می‌توان این گونه بیان داشت هم راستا سازی خدمات رفاهی بایستی با نیازهای فرهنگی ، عبادی و معنوی زائر از اهمیت امور به شمار رود که نقش سازمان حج و زیارت و بعثه و سایر دستگاه‌های اجرایی در این زمینه از اهمیت به‌سزایی برخوردار است .

فصل سوم :

فرآیندهای اصلی حج

از آنجا که نگاه فرآیند مستلزم شناخت نقطه آغاز طی فرآیندها و مرحله پایانی هر عملیات اجرایی است ، لذا عملیات حج به عنوان یک ابر فرآیند در برگیرنده فرآیندهای اصلی و متنوعی است که با هدف بهبود و ارتقاء سطح خدمات رفاهی و فرهنگی در هر یک از آن‌ها ایجاب می‌کند که در وهله اول شناخت کاملی از تمامی

فرآیند ها به دست می آید و ارتباط هر یک از فرآیند ها با یکدیگر هم پوشانی و تعامل درونی فرآیند ها با هم را در قالب یک مجموعه مورد بررسی قرار داد .

بررسی عملیات حج نشان می دهد چندین فرآیند اصلی وجود دارد که مهم ترین آنها را می توان بشرح زیر برشمرد :

_ فرآیند پیش از سفر

_ فرآیند انتقال (حمل و نقل)

_ فرآیند اسکان و اقامت

_ فرآیند تغذیه و تدارک

_ فرآیند بهداشت و سلامت

_ فرآیند فرهنگی

_ فرآیند بین المللی حج

لازم به تذکر است که در بررسی فرآیندهای حج ، یک سری فرآیندهای پشتیبان عملیات هم وجود دارد که باید در جای خود مورد بررسی قرار گیرد .

اما در این مرحله ابتدا به بررسی هر یک از فرآیندهای بالا خواهیم پرداخت و در ادامه با نگاه بهبود روش های اجرایی و فرهنگی با عنایت به نگاه تکاملی میان سازمان ، بعثه و دستگاههای همکار خواهیم پرداخت .

بخش اول :

فرآیند های پیش از سفر

مجموعه عملیات پیش از سفر نقش بسیار مهم در موفقیت کلی سفر دارد و سفر موفق سفری است که علاوه بر تامین رضایت نسبی زائران ، اهداف از پیش تعیین شده سفر نیز تحقق یابد .
اهم مراحل فرایند پیش از سفر عبارتند از :

_ انجام قرار داد های مسکن و تدارک و حمل و نقل

_ تعیین زمان پرواز و انتقال زائرین به فرودگاه

_ اخذ ویزا

_ تهیه وسائل سفر

_ تهیه ارز

_ بیمه زائر و بار

_ هماهنگی با دستگاه های مرتبط داخل کشور

_ ثبت نام اولیه (نزد بانک ها)

_ تعیین اولویت

_ تعیین مدیریت کاروان و عوامل

_ سازمان دهی کاروان

_ اطلاع رسانی

_ فراخوان و ثبت نام در کاروان

_ اخذ و کنترل مدارک

_ قیمت گذاری کاروان ها

_ آموزش و تحویل بسته های آموزشی

_ معاینات و واکسیناسیون

_ قرار داد با مقامات سعودی و دستگاههای مربوطه

ثبت نام اولیه و تعیین اولویت تشریف :

طی سال های گذشته بر اساس سیاست های اتخاذ شده شیوه ها و اقدامات صورت گرفته برای ثبت نام متقاضیان سفر های زیارتی به ویژه حج تمتع شاهد آن بوده ایم که تراکم زیاد متقاضیان در مرحله اول ثبت نام مشکلات عدیده ای را به ویژه برای سازمان حج و زیارت و بعثه ایجاد نموده است که بعضا سال های زیادی مسئولین امر را ناگزیر از ادامه روندی غیر قابل تغییر نمود است و در این ارتباط بعضا متقاضیان را در نوبتهای طولانی قرار داده است که این امر موجبات نارضایتی زائران و در برخی مواقع موجب عدم امکان برنامه ریزی و اجرایی شدن تمهیدات مسئولین بعدی گردیده است در اغلب روشهای فراخوان از متقاضیان برای پیش ثبت نام ، هدف تامین نقدینگی به منظور فعالیت های مختلف دولتهای وقت بوده است . در حالیکه دولتها و مسئولین بعدی سازمان در مقابل تمهیدات قبلی و تعهدات ایجاد شده قبل از خود قرار گرفته اند .

این تعهد در برگزیده جمعیت انبوهی از متقاضیان سفرهای زیارتی را تشکیل میدهند که انتظار دارند طبق وعده اعلامی از سوی دولت سازمان حج و زیارت و براساس اولویت تاریخ ثبت نام و قرعه کشی انجام شده اعزام شوند که البته در اینجا با یک مسائل پیچیده دیگر هم رو برو هستیم که امکان تفکیک متقاضیان مستطیع را در میان متقاضیان حج تمتع دشوار مینماید و در روند طبیعی افراد دارای استطاعت می باشند خلل به وجود می آورد از آنجا که در انجام حج تمتع شرایط اولیه استطاعت متقاضی می باشد لذا هر ساله به صورت طبیعی تعداد مستطیع افزایش می یابد . انجام حج بر اساس فتوای فقها و مراجع بر آن ها واجب می شود . در حالی که ایجاد صف طولانی در نوبت و محدودیت سهمیه سالانه اعزام ، این اجازه را به مسئولین وقت برای تعیین تکلیف این گونه مقاضیان به آنها نمی دهد به ویژه آنکه با روند رو به رشد وضعیت اقتصادی طبقات متوسط جامعه که احساس تکلیف می کنند با سردرگمی و بلاتکلیفی مواجه کرده است بنا بر این همان گونه که مطرح شد یکی از مهمترین و پیچیده ترین کار ها ، در حال حاضر موضوع ثبت نام متقاضیان سفر های زیارتی (واجب و مستحبی) است ، با توجه به مبانی اعتقادی مردم و انگیزه بالای آنها برای انجام سفر های زیارتی به صورت طبیعی سالانه تقاضای ثبت نام و تشریف را افزایش می دهد و البته همانگونه که در بالا نیز اشاره شد این مسئله در حج تمتع با توجه به وجه شرعی آن و محدودیت در سهمیه ویزا کار را دشوارتر نموده است .

در این شرایط اولین مسئله که به ذهن خطور می کند دو رویکرد است **اول** آن که متقاضیان در نوبت که سن تعداد زیادی از آن ها نیز در شرایطی است که توان جسمی ندارند و به تبع از استطاعت از آن ها سلب می گردد و نا امید از تشریف و انجام فریضه حج می باشند و ما بقی از افرادی که بعضا بیش از هشت سال از زمان ثبت نام آن ها سپری شده لیکن هنوز امیدی به تشریف ندارند . علاوه برآن کسانی که در اولویتهای بعدی قرار دادند که

باید بیشتر از ۱۰ و حتی ۱۵ تا ۲۰ سال در انتظار بمانند و از سوی دیگر همین افراد با گذشت هر سال ، یک سال مسن تر می شوند .

دوم آن که افرادی هستند که طی سال ها پس از توقف ثبت نام حج تمتع (سال ۸۶) به استطاعت رسیده اند اما امکان ثبت نام و حتی در اولویت قرار گرفتن برای آن ها وجود ندارد که ای بسا عدد این دسته از متقاضیان بیشتر از آنهایی باشند که موفق به ثبت نام در سال های گذشته شده باشند و یا آن دسته از متقاضیان سفر های مستحبی که در زمان ثبت نام به هر دلیلی امکان ثبت نام و در نوبت قرار گرفتن را نداشتند و یا پس از آن تاریخ ازدواج نموده اند . کماکان تا سالهای متمادی می بایست در این آرزو باقی بمانند .

در مورد حج تمتع یک مسئله را نباید از خاطر دور داشت که محدودیت اعزام سالانه حجاج به لحاظ محدودیت های موجود در حرمین و مشاعر مقدسه و هم چنین مصوبه سازمان کنفرانس اسلامی که اجازه می دهد به ازای جمعیت مسلمانان کشور ۰/۰۰۱ نفر در هر سال به حج مشرف شوند عامل بسیار مهمی است که با توجه به این محدودیت باید مسئولین امر در کشور سیاست گذاری کنند به ویژه در خصوص تفکیک افراد مستطیع از غیر مستطیع با نظر فقها و مراجع تقلید چاره اندیشی شود .

البته عوامل تاثیر گذار در ثبت نام متقاضیان بسیار زیاد هستند که شاید در این مقدمه مجال آن نباشد که به یکایک آن ها پرداخته شود اما آن چه بسیار حائز اهمیت و قابل تامل است باید بین شیوه ثبت نام افراد مستطیع بر ای حج تمتع و کسانی که مایل به انجام سفر های مستحبی عمره و عتبات می باشد تفکیک قائل شویم زیرا شیوه های فعلی که به طور مثال برای سفر عتبات وجود دارد چند ویژگی و مزیت نسبی به ثبت نام عمره و حج دارا می باشد همین روش را با تغییرات جزئی می توان در مورد متقاضیان سفر عمره نیز اعمال کرد از نکات منفی که در ثبت نام های متمرکز وجود می یابد **اولا** حق انتخاب زمان تشر ف از متقاضی گرفته می شود زیرا تعیین اولویت تشر ف وی را قرعه یا زمان تعیین می کند .

دوم آن که ثبت نام اولیه بر مبنای مبلغی به صورت ودیعه علی الحساب نزد بانک انجام می پذیرد که با ارزش پولی متقاضی در زمان تشر ف برابری نمیکند و متقاضی می بایستی در زمان تشر ف مبلغ بیشتری را پرداخت نماید در حالی که شاهد آن بوده ایم که زائرین اعزامی در دو نیمه یکسان با مبلغی تا دو برابر به لحاظ نوسانات ارز و مشکلات اقتصادی کشور ناگزیر شده اند هزینه را پرداخت نمایند که خود در تعیین اولویت عزیمتشان دخالت نداشتند .

دیگر آنکه برخی از ثبت نام کنندگان اولیه به طمع سود و سرمایه گذار اقدام به ثبت نام کرده و در نوبت قرار گرفته اند و علاوه بر آن که با این اقدام جای متقاضیان اصل را پر کرده اند و به نوعی با این حرکت صف تشرف را طولانی نموده اند و علاوه بر آن که سود مبلغ واریزی را بر اساس عرف و قانون از بانک همانند سایر سپرده گذاری ها دریافت میکنند امتیاز ویژه ای برای خود قائل هستند ، که این امر جای سؤال دارد آیا با پرداخت علی الحساب حق واگذاری امتیاز تشرف که حتی نوبت تشرف توسط متقاضی تعیین نمی شود در اختیار وی نمی باشد کار صحیح است ؟

همانگونه که اشاره شد آثار و تبعات این مسئله در حج تمتع و مراتب بیشتر است زیرا به دلیل طولانی شدن زمان تشرف ، کسانی که هم در نوبت های بعد قرار گرفته اند و یا آندسته از افراد که شرایط استطاعت پیدا کرده اند به لحاظ تکلیف شرعی و انجام هر چه سریعتر واجب دینی خود حاضر می شوند امتیاز این گونه افراد را با مبلغ بسیار گزافی خریداری نمایند که دو اثر بسیار مهم خواهد داشت .

یکی آنکه اگر این افراد مستطیع بوده اند به طمع مبلغی بیشتر واجب شرعی خود را ترک می گویند و دیگر آنکه چنانچه از ابتدا مستطیع نبوده اند و در زمان تشرف نیز شرایط استطاعت را ندارند چگونه از این امتیاز که بطور طبیعی حق افراد مستطیع می باشد سوء استفاده میکنند . ما در جامعه پدیده های زشتی همچون دلالی و تطمیع برخی افراد در امر واجب دینی آنها می شویم که شاید بعضی از این امر را مباح می دانند و یا بالا تر از این امری صواب می دانند در حالیکه در یک حکومت دینی این امر باید به نحوی ساماندهی گردد که شائبه سوء استفاده از تقاضای افراد واجد شرایط را از بین ببرد و به عنوان مثال در هر یک از فراخوانهای پذیرش و ثبت نام متقاضیان یک شرط اساسی قرار داده شود که اگر چنان چه بر هر دلیلی (به جز فوت و عدم استطاعت جسمی و فکری) از سفر انصراف دهد فقط مجاز به دریافت اصل و سود حاصل از آن باشد نه آن که امتیاز و حقی از این بابت مطالبه کند .

بنابر این همان گونه که مطرح شد مهم ترین مسئله در روند فعلی ثبت نام چه برای حج تمتع و چه برای عمره اختلال ایجاد شده در روند طبیعی ثبت نام از متقاضیان جدید است هر چند این مسئله در همه دوره های مدیریت رؤسای سازمان به عنوان یک دغدغه مطرح شده و راه کارهایی هم پیشنهاد گردیده است اما از آنجا که خود آنها نیز میراث دار تصمیمات گذشته بوده اند و به نوعی این روند را برای مدیران پس از خود نیز باقی گذاشته اند که به نوعی می توان اذعان نمود برون رفت از این تصمیمات مستلزم جراحی و تدبیری همه جانبه باشد به ویژه برای حج تمتع که قطعاً نظرات فقهی مراجع عظام در این زمینه می تواند مشکل گشا باشد .

روش های اولویت بندی و تشریف

از آنجا که تعیین اولویت تشریف متقاضیان و فرآیند اجرایی آن باید از یک منطق اصولی بر خوردار باشد بطور مثال می توان زمان مراجعه متقاضی و اعلام آمادگی وی برای اعزام ، قرار داد و با فراخوان عمومی و از تمام متقاضیان ثبت نام به عمل آورد و سپس بر اساس ضوابطی از طریق قرعه کشی نوبت افراد تعیین شود و یا هر روش دیگر ، اساساً از آنجایی که به دلیل تقاضای فراوان و از سوی دیگر محدودیت های اعزام تعادل بین عرضه و تقاضا ایجاد نمی شود و همین امر موجب خواهد شد که در سفر حج تمتع سن افراد هر سال که از ثبت نام اولیه سپری می شود افزایش یابد و گاهاً افراد به حدی ناتوان می شوند که استطاعت جسمی کافی برای انجام اعمال عبادی و مناسک خود را نداشته باشند که در این شرایط با مسئله دیگر نیز مواجه می شویم که می توان به عدم تحقق انتظارات نظام در ابعاد اجتماعی و بین المللی اشاره نمود ودلائل مختلفی را برشمرد که از آن جمله به کهولت سن تعداد زیادی از زائران که غالباً کم سواد و یا بی سواد و آشنا نبودن اغلب آنها با یک زبان خارجی و عدم آموزش گیری مناسب آنها و دغدغه انتظارات نظام را در ابعاد ذکر شده محقق نمی سازد .

اینک با توجه به محدودیت های موجود به منظور ساماندهی شرایط فعلی می بایست تدابیری اندیشیده شود که این نیاز جامعه را بتواند سروسامان داده و از ایجاد دلایلی و بازار سیاه خرید و فروش و امثال این نیز جلوگیری نماید .

که در اینجا به چند راه کار که به نظر می رسد شاید بتواند بخشی از این مشکل را ترمیم و یا تبعات آن را کاهش دهد اشاره می کنیم :

- افرادی که بنا به هر دلیلی فصد تشریف ند آرند و تصمیم می گیرند فیش ثبت نام خود را به دیگری واگذار نمایند با ایجاد یک روش سیستم اطلاعاتی دقیق و نرم افزار مطمئن و قابل کنترل که امکان مداخله نیروی انسانی را به حد اقل برساند و از طریق مراکز مشخص مانند دفاتر خدمات زیارتی که با مجوز سازمان حج و زیارت تاسیس می شود امکان انتقال و واگذاری فیش ها فراهم گردد .
- برای آنکه روند نام مقطعی و ساکن نباشد با اخذ مجوز های مهمی از مراجع ذیصلاح همه ساله امکان ثبت نام جدید برای افراد مستطیع که برای نخستین بار قصد تشریف دارند فراهم شود .
- مبلغ هزینه سفر بر اساس قیمت تمام شده و حتی برخی هزینه های جانبی محاسبه و دریافت گردد و اگر متقاضیان در هر سال بیش از ظرفیت تعیین شده باشد با ضوابطی روشن بین آنها قرعه کشی وجه افراد مازاد در اسرع وقت به آنها مسترد گردد .
- رایزنی های اعزام با دولت عربستان و سایر مراکز که امکان اخذ روادید اضافی وجود دارد .
- اطلاع رسانی و پیش گیری از ثبت نام های تکراری و سفر های مستحبی .

فرایند سازماندهی کاروان

به طور معمول طی سال های اخیر با طراحی سامانه و نرم افزار رایانه ای متقاضیانی که در اولویت تشریف قرار میگیرند از طریق مراجعه به سایت سازمان و یا با مراجعه حضوری به دفاتر و مراکز و محل های تعیین شده در هرشهر و استان محل اقامت خود را در کاروانی که تمایل دارند ثبت نام می نمایند و از این مرحله به بعد مسئولیت پیگیری اقدامات بعدی با مدیر کاروان خواهد بود. مدیران کاروان که از بین افراد واجد شرایط گزینش و انتخاب می شوند برابر ضوابط و دستور العمل های صادره از سوی سازمان می بایست وظایف محوله و خدمات لازم را به زائران ارائه نمایند.

مسائل مهم در رابطه با سازماندهی کاروان ها

۱ - عموماً مدیران کاروان ها این وظیفه را به صورت یک کار مستمر و حرفه برای خود نمی دانند زیرا اکثر آنها به دلیل علاقه مندی و انگیزه خدمتگزاری به زائران است که این مسئولیت را می پذیرند و درآمد ناچیز و عدم توجه اقتصادی این گونه سفرها دارای مشاغل دیگر می باشند و به صورت نوبه ای به مسئولیت مدیر کاروانی اهتمام می ورزند و به تدریج برای آنها به صورت یک عادت در می آید که بعضاً حتی انگیزه الهی و معنوی خود را به تدریج از دست می دهند.

۲ - ثبت نام پراکنده زائران در کاروان ها هر چند امکان انتخاب و آزادی عمل برای آنها وجود دارد اما یک نظام مدیریت شده برای شکل گیری کاروان ها وجود ندارد.

۳ - به دلیل پراکندگی جغرافیایی و فرهنگی اکثر زائران ناگزیر با سطوح مختلف فرهنگی، سواد، سن و حتی گویش و به عبارتی نا هم سنخ در یک کاروان گرد هم می آیند که سازماندهی فعالیتهای آموزشی و تعاملی را در یک کاروان دشوار می سازد.

۴ - بعضاً متفاوت بودن سطح توان مدیریتی و تجربی مدیران موجب می شود مراجعه زائران بر اساس کسب اطلاعات و شناخت نسبی از آنها صورت گیرد لذا فارغ از آنکه ارائه خدمات رفاهی مانند حمل و نقل، اسکان، تغذیه و بهداشت که در جای خود برای زائران حائز اهمیت است، اما آنچه در تمایز مدیران بیشتر نمود یافته است ویژگی های رفتار و سلوکی مدیران و روحانیون کاروان ها است.

۵ - فقدان رویکرد حرفه ای به مدیریت کاروان عدم وجود زیرساختهای مناسب برای تعامل مستمر با زائران.

۶ - حمایت اندک و فراهم نبودن سازوکارهای لازم در زمینه و سائل و تجهیزات آموزشی و کمک آموزشی با توجه به رویکردهای جدید آموزشی و پرداختن به مسائل فرهنگی زائران.

۷ - تمام وقت نبودن عوامل فرهنگی کاروان و ابزار آموزشی ، باعث می شود تا آموزش های مدت دار و جهت گیری به سوی تقویت بعد معنوی حج با دشواری مواجه باشد لازم است زیر ساخت های مناسب فراهم شود .
لذا لازم است اولاً مدیریت کاروان تبدیل به یک حرفه شود ثانياً ظرفیت دفاتر و شرکت های زیارتی مستقر در سایر نقاط کشور استاندارد سازی شده و متناسب با جمعیت و ظرفیت زائرین ساماندهی گردد .

برگزاری حج به طور کلی یک فعالیت انسان محور است یعنی نقش نیروی انسانی در موفقیت آن بسیار تعیین کننده است لذا ایجاد می کند در انتخاب ، آموزش و به کار گیری افراد دقت ویژه ای اعمال شود . مجموعه کارگزاران سفر های زیارتی ، به ویژه حج باید واجد ویژگیهای لازم باشد که از عهده وظایف محوله به خوبی برآیند . در سازوکار گزینش افراد باید به یک نکته ضروری توجه شود که شرط های لازم و هدف دار از قبل تبیین و تعیین شوند سپس افراد واجد شرایط احراز گردد . به عنوان مثال یکی از موضوعات اصلی در انتخاب مدیران و عوامل کاروان ها ، داشتن رویکرد کار گروهی است که بایستی مهارت و توانایی سازماندهی و ایفای نقش در یک گروه های را دارا باشند . زیرا در شرایط حج افراد به صورت مشخص به دلیل محدودیت نیروی انسانی باید دارای انعطاف و قابلیت توانایی اجرای نقش های متفاوتی را داشته باشند .

یکی دیگر از نکات مهم در حوزه سازماندهی کاروان ها ایجاد ظرفیت مناسب به دفاتر زیارتی مستقر در سراسر کشور به ویژه در مناطقی که استقبال بیشتری از سوی متقاضیان سفر های زیارتی وجود دارد می باشد .

لذا باز سازی و مناسب سازی اینگونه دفاتر می تواند به نحو مطلوبی به زائران ارائه خدمت نموده و ارتباط مستمری را با جامعه زائرین و پاسخگویی به نیازهای آنها فراهم نماید . بنابراین توسعه دفاتر زیارتی به عنوان یک امکان بالقوه و مناسب می تواند بخش عمده ای از وظایف اجرایی ، فرهنگی ، آموزشی و آماده سازی زائران را به راحتی ایجاد نماید و در صورتی که فعالیت مدیران کاروان ها به صورت یک حرفه شود این امکان را خواهیم یافت که در چهارچوب ضوابط ابلاغی و شرایط احراز تعریف شده برای آنها تحت نظارت سازمان حج و زیارت و بعثه اقدام به جذب نیروی مناسب نماید و حتی در زمینه آموزش های مورد نیاز زائرین با فراهم کردن وسائل آموزشی و کمک آموزشی به عنوان بازوان اصلی بعثه و سازمان اقدام نمایند .

پس حرکت به سمت رویکرد جدید مستلزم آن است که مدیران کاروان هایی که دارای دفاتر زیارتی نیستند تشویق شوند تا در صورت تمایل و دارا بودن شرایط احراز ، مجوز های لازم را اخذ کرده و اقدام به تاسیس دفاتر زیارتی نمایند .

در غیر این صورت راه کار دوم آن است که تمام مسئولیت های مربوطه به فرآیند های قبل و بعد از سفر به دفاتر زیارتی سپرده شود و مدیران کاروانها بعنوان مدیران راهنما صرفا مسئولیت فرآیند های حین سفر که بر عهده وی قرار داده میشود عهده دار گردد و در صورت پذیرش این رویکرد لازم است فرآیند های پیش از سفر شناسایی و در قالب یک بسته هدایتی سازماندهی شده مسئولیت اجرای دفاتر زیارتی ابلاغ شود.

بدیهی است محور حرکت در این بسته هدایتی حداقل سازی تصدی گری سازمان حج و زیارت خواهد بود و در موضوع آموزش زائران و عوامل اجرایی نیز تامین زیرساخت های فیزیکی (مکان و تجهیزات آموزشی) برعهده دفاتر زیارتی بوده و تامین زیرساخت های محتوایی، اجرا و ارزیابی بر عهده بعثه و سازمان خواهد بود. با ایجاد زمینه های آموزشهای رفتاری و ادامه فرایند استاندارد سازی خدمات رفاهی، تفاوت ها به حداقل کاهش می یابد و در این شرایط است که انتخاب کاروان برای زائران آسان تر خواهد شد. لذا همانگونه که قبلا بدان اشاره شده بود مهمترین تفاوت بین کاروان ها در ارتباط با رفتار و نوع سلوک مدیران و روحانوں با زائران است که میزان اقبال زائران به اینگونه کاروان ها و یا به اصطلاح مدیران بیشتر می کند و گرنه خدمات رفاهی مانند هواپیما، حمل و نقل زمینی و بین شهری، تدارک و یا مسکن به صورت خدمات مشترک برای تمامی کاروان ها تقریبا یکسان ارائه می گردد.

آماده سازی و توجیه زائران

آنچه در این حوزه مد نظر است بیشتر ناظر بر آموزش های توجیهی زائران است زیرا زائران ایرانی به طور عمده وارد محیطی می شوند که برای آنها ناشناخته است و اغلب زائرین فاقد سفر های خارجی هستند و حتی زائرانی که در سالهای گذشته به عنوان مثال به سفر عمره مشرف شده باشند، سفر حج برای آنها شرایط دیگری خواهدداشت و برهمین هدف از اقدامات توجیهی، آماده سازی و ارائه شناخت کافی به آنها می باشد و این شناخت می تواند در بهره گیری مناسب تر از امکانات و زیر ساخت های فراهم شده در یک سفر معنوی بسیار موثر باشد بنا براین ارائه شناخت باید مبتنی بر واقعیتها باشد و از بزرگ نمایی فعالیتها و ارائه تصویری کاملا رفاهی پرهیز شود، ویژگیهای اینگونه سفر ها با سفرهای تفریحی و سیاحت و شرایط کشورهای میزبان به ویژه درموسم حج تمتع و نوع ارائه خدمات به ویژه درایام تشریف کاملا برای زائران تبیین و تصویر صحیح و منطبق با وضع موجود در محیط واقعی به آنها منتقل گردد.

- اهم موضوعات در بحث توجیه و آماده سازی زائران:

۱- به دلیل تنوع زائران کاروانها از نظر تحصیلی ، سنی ، فرهنگی ، قومیتی ، زبان و غیره ارائه آموزش به صورت کاروان محدود ، انجام میگردد و بدون در نظر گرفتن سطح تحصیلات و سن متقاضیان و شرایط فرهنگی آنها به ویژه برای افرادی که تحصیلات و تجربه بالاتری دارند چندان کارآمد و مفید نیست .

۲- روشهای توجیه و آماده سازی اغلب به صورت سنتی و جلسات سخنرانی برگزار می گردد و ارائه کتاب ، CD و نرم افزارهای آموزشی به صورت اندک انجام می شود و هرچند روشهای سنتی که با فرهنگ عامه زائران ممکن است تناسب داشته باشد اما کافی نخواهد بود .

۳- از آنجا که روش آموزشی چندان استاندارد نشده ، هرچند برخی از مدیران و روحانیون کاروانها به لحاظ تجربه و یا به دلیل کار تخصصی که در زمینه آموزش در سطح دانشگاه ، مدارس و مساجد ، انجام داده اند ، روشهای بهتری را در جهت انتقال مفاهیم به مخاطبان خود انجام می دهند اما مفاهیم منتقل شده آثار یکسانی در زائران به وجود نمی آورد و تفاوت دریافت محتوا در بین جامعه زائری کاملاً مشهود است .

۴- یکی از نکات اصلی زمان بسیار محدود برای آموزش زائران است که به طور معمول پس از تعیین اولویت و ثبت نام در کاروانها آموزش زائران آغاز می شود که عملاً امکان ارائه آموزشهای اثرگذار فراهم نمی شود .

۵ - تفاوت سطح و تجربه عوامل ارائه دهنده آموزش (روحانی ، مدیر ، پزشک و غیره) به عنوان یکی از نکات اصلی است که بعضاً به دلیل استفاده یا عدم استفاده از فناوریهای نوین و آشنا بودن با مفاهیم جدید تغییرات رخ داده در فرآیند محیطی خدمات میزبان شاهد آن هستیم که دارای توانمندیهای یکسانی نیستند. بنابراین در مجموع می توان گفت توجیه و آماده سازی زائران به صورت اثربخش شکل نمی گیرد .

۶- و نکته آخر آنکه توجه و آماده سازی زائران به دلایلی که در بالا گفته شد بسیار عمومی و در حد یکسان است و گاهاً تصاویری که از اینگونه سفرها به زائران منتقل می شود با آنچه که در عمل اتفاق می افتد منطبق نمی شود .

- راهکارهای اصلاحی در فرایند آماده سازی زائران :

*آموزش مدت دار:

از آنجا که ثبت نام متقاضیان سفرهای زیارتی به طور معمول برای چند سال بعد انجام می شود ، لذا ضروری است کار اطلاع رسانی و آموزش آنها از همان روز اول مراجعه به مراکز ثبت نام اولیه به صورت جزوه ، بروشور و

حتی کتاب و CD آغاز شود و از آنجا که این امکان وجود دارد ، با نسبتی تقریبی زائران هر سال را معین نموده و کار آموزش و توجیه زائران را حداقل از دو سال قبل از سفر شروع نموده و با طراحی و برنامه ریزی مناسب آموزشی مدت دار را انجام داد و این مستلزم چند رویکرد است که عبارتند از :

الف - به روز رسانی بانک اطلاعاتی زائران:

همانگونه که اشاره شد با توجه به اینکه ثبت نام به صورت متمرکز و در سالهای گذشته انجام گرفته و ممکن است اطلاعات فردی زائران تغییر یافته باشد ، می توان در قالب فرمهای جدید با فراخوان از متقاضیان این اطلاعات را بروز رسانی کرد و با این روش متناسب با شرایط زائران محتوای آموزشهای مورد نیاز آنها را طراحی نمود.

ب - تغییر رویکرد تعیین اولویت بندی زائران :

روش فعلی تعیین اولویت به طریق قرعه کشی و یا زمان مراجعه اولیه تعیین می شود که اگر چنانچه همین روش ادامه یابد ، همانا تغییری در عمل اتفاق نخواهد یافت و همچنان ترکیب سطح بندی زائران با سطوح مختلف در یک کاروان تکرار خواهد شد .

ج - تغییر روش فراخوان و ثبت نام از متقاضیان به صورت مدت دار:

در این روش و براساس مدل جدید از متقاضیان برای دو سال ثبت نام و اولویت بندی انجام می شود و بنای آن با توجه به طولانی شدن صف تقاضا ، اولویت با کسانی باشد که بار اول تشریف آنها است و موارد استثناء در آن لحاظ گردد و از سوی دیگر هزینه سفر واقعی و نزدیک به قیمت تمام شده محاسبه گردد .

د- طراحی محتوای مناسب با رویکرد آموزش مدت دار:

محتوای آموزشها بر اساس دوره های زمانی طراحی گردد و از آنجا که زائر برای یک دوره زمانی بلند مدت از قبل شناسایی و کاروان بندی شده است طبعاً باید محتوای دوره ها متناسب با نیاز و سطوح مطبوعات و تحصیلات او طراحی گردد .

ه- آموزشهای زائر محور در کنار آموزشهای کاروان محور:

آموزش های مربوط به توجیه در آماده سازی زائران با مدیر به دو گروه دسته بندی می شود :
گروه اول مربوط به زندگی جمعی ، شناخت و تعاملات بین فرد و سایر زائران و همچنین حقوق و تکالیف متقابل بین زائر و عوامل اجرایی کاروان صورت گیرد و این دسته از آموزشها باید کاروان محور ارائه گردد .

گروه دوم آموزشهای مربوط به شخص زائر و تعامل او با محیط و آماده سازی شخصی اوست که به لحاظ آموزشهای عقیدتی و معنوی و ارتقاء سطح معلومات فردی که بر اساس ویژگیهای سطح سواد ، سن ، شغل و ... تعیین میشود ، دسته بندی گردد و آموزشهای متناسب با سطح آنها طراحی و ارائه گردد. البته شرط لازم برای این نوع آموزشها تغییر در رویکرد محتوا و روشهای آموزشی است به ویژه آنکه محتوا با سطوح مختلف تهیه و ارائه شود.

۶- آموزش عوامل اجرایی و نیروهای آموزش دهنده :

یکی از عمده ترین تفاوت های موجود در میزان مفاهیم دریافتی توسط زائر، نقش عوامل اجرایی آموزش دهنده است که به دلیل هم سنخ بودن آنها بعضاً فراگیری و تأثیرپذیری لازم انجام نمی شود. لذا ضروری است با طراحی شیوه های مناسب مفاهیم و الگوهای دقیق آموزشی به لحاظ محتوا و روش ، به کارگزاران زیارتی و حتی روحانیون کاروانها ، به عنوان تفاوتهای ایجاد شده را به حداقل ممکن کاهش داد .

۷- استفاده از زیرساختهای موجود در کشور:

رسانه های عمومی شامل صدا و سیما ، جراید و شخصیتهای مرجع و با نفوذ کلام مانند بزرگان دینی و برگزیدگان حوزه و دانشگاه ، ائمه جمعه و روحانیون مساجد از اقصی نقاط کشور، همگی باید به خدمت گرفته شوند تا مفاهیم مورد نظر را به زائران منتقل نمایند. به ویژه با برنامه ریزی و استفاده از ظرفیت صدا و سیما می توان زیرساخت مناسبی را به وجود آورد که در قالب برنامه های بلند مدت و هنری در طول سال با اعلام از قبل مخاطبان سفرهای زیارتی را تحت پوشش آموزشی قرار داد .

۸- استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات:

آموزشهای مجازی امروزه به صورت رویکرد نوین آموزشی است که برای آن دسته از زائرانی که با سطح سواد و دانش بالاتری امکان استفاده از تکنولوژی فناوریهای جدید به راحتی در دسترس آنها است برنامه ریزی نمود .

۹- نیازسنجی محور برنامه ریزی محتوایی و اجرایی قرار گیرد:

زمانی که زائر برای مدت طولانی در اختیار قرار گیرد ترم اول نیازسنجی آموزشی است تا متناسب با آن و بر اساس محتوای ضروری برای او طراحی شود و این امکان را ایجاد نمود که برای هر دسته از زائران در سطوح مختلف سواد ، سن و زبان یک برنامه آموزشی ارائه گردد .

۱۰- ارزشیابی به عنوان رکن اساسی آموزشی :

آموزش‌های فعلی ارائه شده یا فاقد نظام ارزشیابی است یا به صورت ناقصی انجام می شود. لذا برای آنکه ارزشیابی صحیحی از محتوا و روش‌های آموزشی صورت پذیرد باید اثربخشی آموزشی کنترل شود و از انتقال مفاهیم به زائران و حتی کارگزاران اطمینان حاصل گردد.

البته در این رابطه ، استفاده از شیوه های جدید فناوری (IT) برای کنترل و ارزشیابی می توان بهره برد .

بخش دوم : فرآیندهای اجرایی و عملیاتی (پشتیبانی)

• فرایند حمل و نقل :

جابجایی مسافر و بار همراه از یک سو و امنیت در سفر از سویی دیگر از عوامل اصلی تأمین آرامش روحی هر انسانی در مسافرت است. حفظ حرمت و کرامت زائران ، تأمین امنیت مسافر و بار و به حداقل رساندن معطلی در سفر نیازمند برنامه ریزی دقیق می باشد به ویژه آنکه به دلیل ناآشنایی اکثر زائران به زبان و شرایط کشور میزبان که بعضاً اتفاقات غیرقابل پیش بینی نیز به صورت ناخواسته می تواند در میزان عدم رضایت مندی زائران تأثیرگذار باشد. لذا از آنجا که زیرساختها و شرکت‌های حمل و نقل تحت کنترل ما نیست ، در یک نگاه واقع بینانه به اجزای فرآیند حمل و نقل نشان می دهد که فرآیند حمل و نقل از مقولاتی پیچیده است که به برخی از آنها اشاره خواهد شد .

• شرکت های هوایی :

از آنجا که مهمترین وسیله از ایستگاههای پروازی داخل کشور به فرودگاههای کشور مقصد هواپیما باشد که نسبت به مسافرت به صورت زمینی و یا دریایی مزیت های زیادی دارد . که از آن جمله میتوان به سرعت انتقال که امنیت آن بسیار مؤثر است ، اشاره نمود. اما این مسأله بدان معنا نیست که تمام شرایط آنگونه که مدنظر ما باشد فراهم باشد ، زیرا به عنوان مثال در پروازهای زائران بین ایران و عربستان طبق توافق نامه های هوایی بین دو کشور الزاماً ۵۰٪ از ظرفیت زائران باید توسط هواپیمایی سعودی انجام شود که خود این عامل در ارائه خدمات می تواند یک عامل محدودکننده محسوب گردد . لیکن در برنامه ریزی های سفرهای زیارتی با افزایش ایستگاههای پروازی در استانهای نزدیک به تجمع زائران گامی اساسی به منظور رفاه زائران در سالهای پس از پیروزی انقلاب برداشته شده است که رفاه و رضایت نسبی زائران را به همراه داشته باشد .

• تردد زمینی زائران در کشور میزبان :

تردد در کشورهای مقصد هریک تابع شرایط و مقررات خاص این کشورها است که به عنوان مثال در عربستان برای انتقال زائران به شیوه های مختلفی عمل می شود.

- ✓ تردد بین شهری : که شامل تردد از فرودگاه ورودی در شهرهای مکه و مدینه آغاز می شود و سفرهای بین شهرهای مکه و مدینه و جده به وسیله اتوبوسهای بین شهری انجام می پذیرد.
- ✓ تردد درون شهری : به دلیل فاصله برخی هتلها و محلهای اقامت زائران در شهرهای زیارتی تا حرمین ناگزیر زائران توسط ناوگان اتوبوسها و مینی بوسهای برنامه ریزی شده می توانند در طول شبانه روز در اسرع وقت با استفاده از اینگونه وسائل حمل و نقل به زیارت و عبادت خود بپردازند.
- ✓ تردد در ایام تشریق : که در این روش با مقررات ویژه ای که دولت عربستان طراحی و برنامه ریزی نموده است حجاج و زائران با بهره گیری از این شیوه بین مشاعر مقدسه می توانند تردد نمایند.

• حمل بار و وسائل همراه زائر:

- این روش تابع مقررات خاصی است که در هر مرحله از انتقال می بایست ضوابط آن به درستی رعایت گردد.
- ✓ حمل بار زائران تا فرودگاههای مبدأ داخل کشور (به وسیله مسافر یا کاروان)
 - ✓ حمل بار زائران توسط شرکت هواپیمائی
 - ✓ حمل بار زائران از هتل محل اقامت زائر از یک شهر به شهر دیگر (شرکتهای اتوبوسرانی)
 - ✓ حمل بار زائران در مراجعت از کشور میزبان به فرودگاههای کشور
- بار زائران همیشه در کنار سایر مشکلات یکی از مشکلات اصلی سفرهای زیارتی بوده است ، هرچند برای تسهیل امور راه کارهای مختلفی تجربه و به اجرا گذاشته شده است که به عنوان مثال می توان به بیمه بار زائران و یا قرارداد با شرکتهای تخصصی حمل بار اشاره نمود ، اما به دلیل انتظارات بالای زائران و عدم ضوابط و مقررات حمل بار همیشه به عنوان یک معضل جدی وجود داشته است که موجب نارضایتی خود آنها و شرکتهای طرف قرارداد و مسئولین شده است که برای کاهش مشکل حمل بار مسافران سفرهای زیارتی می توان به چند راهکار اشاره نمود.

راهکارهای پیشنهادی کاهش مشکلات حمل بار:

- ۱- آموزش و فرهنگ سازی ، فرهنگ خرید و سوغات و اینکه کالاهای کشورهای میزبان دارای هیچگونه مزیت و قداستی نسبت به کالاهای داخل کشور نمی باشند.

۲- آموزش زائران در زمینه مقررات و میزان حمل کالای همراه مسافر

۳- دوگانه برخورد نکردن مسئولین با زائرین و مسافرین عادی

۴- استاندارد سازی ساک و چمدان همراه مسافر و حجم گنجایش کالایی که مسافر میتواند همراه داشته باشد.

۵- اطلاع رسانی و آشنایی زائران با مقررات ایران و کشور میزبان

- فرآیند اسکان و اقامت زائران :

نقش اسکان علاوه بر آنکه در ایجاد آسایش و آرامش زائران بسیار حائز اهمیت است در اعمال عبادی و فرهنگی آنها نیز کاملاً تأثیرگذار و مشهود است . لذا میتوان گفت اسکان در مجموعه فرآیندهای کلان سفرهای زیارتی به ویژه حج تمتع دارای اهمیت راهبردی است یعنی نقشی اساسی در موفقیت سایر فرآیندهای اجرایی و فرهنگی را دارد. در صورت فراهم بودن محل اسکان مطلوب است که می توان امیدوار بود زائر با آرامش نسبت به مسائل عبادی خود بپردازد و سایر مشکلات سفر را تحمل نماید. بنابراین در فرآیند و تعریف مسکن مطلوب عوامل متعددی دخیل هستند که عمده ترین آنها عبارتند از کیفیت خدمات و امکانات مورد نیاز در یک ساختمان از قبیل قرار گرفتن ساختمان در موقعیت خوب شهری ، دسترسی به خیابان اصلی و بازار ، سالنهای ورودی زیبا و دارا بودن رستوران و سالنهای اجتماعات ، وسائل و تجهیزات ، نزدیکی به مکانهای زیارتی ، دارا بودن وسایل ایاب و ذهاب و امثالهم نام برد .

- اهم مسائل در ارتباط با اسکان زائران:

➤ برای فراهم نمودن هتل و محل اقامت زائران مبتنی بر یک برنامه میان مدت و بلند مدت است که با بهره گیری از تجارب افراد خبره که در زمینه اسکان زائران تجربه کافی دارند استفاده شود و برای این امر نیازمند به یک بانک اطلاعاتی کامل از ساختمانها و هتل های شهرهای زیارتی کشورهای میزبان است که گروههای مجری و تصمیم گیرنده بر اساس آن اطلاعات بتوانند با استفاده از تجربه خود شرایط را تجزیه و تحلیل نموده و بر مبنای دستورالعمل ها و ظرفیتهای مورد نیاز اقدام به اجاره ساختمانهای باکیفیت و قیمت مناسب نمایند .

➤ تراکم سکونت زائران در هر اتاق از گذشته دور در حج تمتع به عنوان یک معضل غیرقابل انکار مطرح بوده است ، هرچند این امر در سایر سفرهای زیارتی قابل کنترل و در برنامه ریزی است اما در حج تمتع به

دلیل تقاضای زیاد کشورها و عدم عرضه کافی هتل مناسب از سوی مالکان در شهرهای مکه و مدینه ، دولت عربستان ناگزیر از وضع مقررات خاصی در موسم حج نموده است. مانند تفکیک جنسیتی زائران زن و مرد و یا تعیین سرانه اسکان در اتاقها و هتلها که بسیاری از زائران به دلیل عدم اطلاع کافی از شرایط ابراز نارضایتی می کنند و در شرایط فعلی به واقع هیچ چاره ای بجز توجیه کامل زائران وجود ندارد .

➤ شرایط خاص جغرافیایی مکه یکی دیگر از محدودیتهای امکانات اقامتی در طواف و نزدیکی به مسجدالحرام است . نزدیک بودن محل اقامت زائران به مکانهای زیارتی مانند اقامت زائران در هتل های مدینه منوره که نزدیکترین مکان به مسجدالنبی می باشد می تواند در رضایت مندی و بهره مندی زائرین از این سفر معنوی تأثیر بسزایی داشته لیکن همانگونه که اشاره شد تحقق این مسأله اولاً برای همه زائران امکان پذیر نمی باشد. ثانیاً باید با اولویت بندی ، این مسأله را ساماندهی نمود .

شاید با طرح توسعه هتل ها و ساختمانهای با شعاع کمتر در اطراف حرم ها در آینده این مسأله تا حدودی بتواند نیاز زائران را مرتفع نماید اما به نظر می رسد با توجه به افزایش تقاضا از سوی زائرین سایر کشورها ، این طرح نیز پاسخگوی تمام نیاز زائران نخواهد بود. به همین دلیل شاهدیم در سالهای اخیر در تمام شهرهای زیارتی عربستان و عراق سیاست های سازمان حج بر آن قرار داشته تا ضمن افزایش کیفیت محل سکونت مناسب ، نزدیک بودن ساختمان ها و هتل های استیجاری بر حرم ها را در دستور کار قرار داده است .

➤ هرگونه سیاست گذاری در خصوص اسکان زائرین از آنجا که بر روی سایر فرآیندها اثرگذار است از برای ارتقاء سطح خدمات و رضایتمندی زائران باید مجموعه ای از راهکارها را با هم مقایسه و منطبق نمود، هرچند این راهکارها از آنجا که تمام ابزار و لوازم آن در اختیار ما قرار ندارد موضوع را به صورت اساسی و بنیادی حل نخواهد کرد، اما تا حد زیادی می توان از آثار و پیامدهای منفی آن بکاهد.

یکی از راهکارهای کوتاه مدت و میان مدت به برنامه ریزی های ۳ تا ۵ ساله در زمینه اجاره ، مشارکت در ساخت است که این برنامه ها تا حدودی می تواند ضمن آنکه سطح خدمات را افزایش دهد ، خواست و نیاز زائران را بیشتر جامع عمل ببوشاند . و از دیگر راهکارها که سال های متمادی و در طول مدیریت رؤسای مختلف سازمان حج مطرح بوده است ، ایجاد شهرک اقامتی برای زائران در شهرهای مکه و مدینه است . اما با تمام این اوصاف برخی موارد در فرایند اسکان وجود دارد که باید بر آن اهتمام جدی به عمل آید .

➤ کاهش تراکم جمعیتی درون هتل ها و ساختمان هایی که دارای شرایط مورد نظر و استانداردهای لازم هستند اعم از ساختمان هایی که تاکنون در اجاره زائران ایرانی قرار گرفته اند و یا ساختمان هایی که در حال احداث و یا طرف قرارداد سازمان نبوده اند .

➤ هم راستاسازی تصمیمات بلند مدت اسکان با طرحهای توسعه ای شهرهای زیارتی در مکه و مدینه و کربلا و نجف و کاظمین و با توجه به فراهم بودن زیرساخت های رفاهی و خدماتی از قبیل حمل و نقل و امکانات مناسب شهری .

➤ طراحی یک برنامه بهبود خدمات به صورت سالانه و ترویجی برای اجرای سیاست های بلند مدت .

➤ تمهید و تدابیر لازم در خصوص پیامدهای اجرای سیاست های اسکان در سایر فرآیندها مانند مسائل بهداشتی ، تغذیه و تدارکات و حمل و نقل .

➤ منطبق نمودن سطح خدمات اسکان ، تقاضای زائران و همچنین بررسی آثار قیمتی و هزینه های ساختمان محل اقامت یا میزان وجهی که زائران باید بپردازند .

بنابراین هرچند شاهد روند رو به رشد و افزایش کیفیت خدمات به ویژه در سالهای اخیر در حوزه مسکن بوده ایم اما اجرای هر سیاستی نیازمند تأمین زیرساخت های لازم و متناسب با شرایط محیطی خواهد داشت که می بایست ابعاد مختلف آن به دقت بررسی گردد .

❖ فرآیند تدارکات تغذیه :

تهیه غذا با رعایت ذائقه افراد که تأمین کننده انرژی مورد نیاز آنها باشد و به عبارتی غذای مناسب که بتواند در تأمین سلامت نیازهای جسمی و نشاط زائران نقش داشته باشد ، به واقع باید گفت کاری بسیار دشوار است زیرا اولاً فرهنگ غذایی که زائران با فرهنگ های مختلف قومیتی دارا می باشند. ثانیاً شرایط سنی و به طور معمول بیماری که بین زائران وجود دارند بر فرآیند تهیه غذا تأثیرگذار است لذا از آنجا که تأمین مواد اولیه غذای مطبوع که باید با رعایت مسائل بهداشتی ، تأمین طبخ و توزیع گردد نیز در فرآیند

تهیه غذا اثرگذار است و در یک بررسی ساده پی خواهیم برد که از زنجیره بهم پیوسته ای تشکیل شده است که عبارتند از:

۱- تأمین مواد اولیه

۲- تجهیزات طبخ و توزیع

۳- منابع انسانی

۴- آموزش

۵- مدیریت

پیوند کامل این اجزا است که میتواند موجب رشد متوازن آنها گردد و نتیجه مطلوب را که همانا تغذیه مناسب ، سلامت جسمی و رضایتمندی زائران را در پی داشته باشد .

✓ نقطه آغازین فرآیند تغذیه ، تهیه برنامه غذایی است که این امر در سال های طولانی در سازمان حج و زیارت توسط کمیسیونی از افراد خبره و کارشناس در این زمینه برنامه ریزی می شود .

یکی از نکات مهم و اساسی در تهیه برنامه غذایی ، رعایت ذائقه زائران است که در کنار تأمین نیازهای جسمی و سلامتی زائران ، رضایتمندی آنها را نیز جلب نماید .

بر اساس برنامه غذایی تهیه شده باید مواد اولیه غذاها از داخل کشور و همچنین کشور میزبان بررسی و بر مبنای ضوابط در دستورالعمل های جاری خریداری گردد.

✓ از نکات اساسی در تغذیه ، موضوع انتخاب و بکارگیری نیروی انسانی است که باید از بین افراد متخصص و حرفه ای به صورت گروه کاری جذب و پس از آموزش های اولیه ، بکارگیری شوند .

✓ تمرکز تولید غذا در آشپزخانه های مرکزی ، هرچند ابتکار بدیع و بسیار مناسبی بوده است اما از آنجا که هرکار اجرایی ممکن است در ذات خود دارای معایبی باشد طبعاً این روند تمرکز ممکن است مخاطره هایی را نیز به همراه داشته باشد که بروز هرگونه مسأله و مشکل در روند تولید می تواند تعداد زیادی غذا را در یک وعده غذایی متوقف کند .

در همین رابطه باید به برخی مشکلات و معایبی که این روش دارا می باشد اشاره نمود لذا همانگونه که اشاره شد کار بسیار ارزنده ای که در ارتباط با ایجاد آشپزخانه های متمرکز انجام گرفته لیکن گسست موجود بین

زنجیره های اصلی تأمین غذای زائران به نوعی میتوان گفت موجب مفقود شدن مسئولیت و پاسخگویی است. یعنی آنکه در صورتی که به هر دلیل مشکلی بروز نماید ، امکان پاسخ خواهی فراهم نیست که به برخی از آنها اشاره می شود:

مسئولیت اصلی آشپزخانه طبق قوانین با طرف قرارداد سعودی است اما تمام کارهای اجرایی و مدیریتی با طرف ایرانی یعنی مدیر آشپزخانه است. برنامه غذایی توسط کار گروهی تهیه شده است ، آشپزخانه توسط فرد دیگر اجاره می شود ، توزیع و تدارکات توسط گروهی دیگر انجام می شود ، طبخ و توزیع در اشراف و مدیریت فرد دیگری اداره می شود ، توزیع بین زائران توسط گروه دیگری انجام می گردد .

➤ اصلاح فرایند تغذیه :

به منظور بهبود فرایند تغذیه به نظر می رسد نیازمند یک بازنگری جدی باشیم. باید برنامه تهیه غذای زائران هم به لحاظ کمی اصلاح شود و با توجه به افزایش سن زائران و انواع بیماری ها و پرهیزهایی که باید داشته باشند به سمت غذاهای کم حجم ، پراثری ، مطابق با ذائقه زائران و ایجاد تنوع غذایی در برنامه های غذایی در طول سفر و کاهش غذاهای تکراری مد نظر قرار گیرد و با برنامه غذایی زائران در داخل خانواده های آنها تفاوت زیادی نداشته باشد و یا به صورت دیگر رفاه زندگی و اسراف را ترویج نکند و تهیه و توزیع آن نیز آسان باشد.

- ضرورت دارد کمیسیون تغذیه و تدارکات با برگزاری جلسات مستمر و استفاده از نظرات متنوع متخصصین امر به منظور استاندارد سازی در حوزه تغذیه و تدارکات بهره مند گردد .

- پیوند بین اجزای اصلی زنجیره تغذیه می تواند از طریق ایجاد گروه های متداخل یعنی گردهمایی با اعضای مشترک ایجاد شود. یعنی هر گروه دارای یک یا دو عضو مشترک باشد ، اطلاعات و تصمیمات هر گروه کاری به گروه های دیگر منتقل شود و مدیریت کلان و ارشد آن مسئولیت تمام گروه ها را به عهده داشته باشد.

- نیروی انسانی فعال و متخصص از اهمیت ویژه ای برخوردار است که باید برای انتخاب افراد واجد شرایط دامنه انتخاب را گسترش داده و با ایجاد یک بانک اطلاعاتی قوی از تمام ظرفیت داخل کشور بهره جست.

- ایجاد ثبات مدیریت به ویژه بین مدیران آشپزخانه هایی که در داخل کشور و در طول سفرهای زیارتی آزموده شده و از خبرگی لازم برخوردار می باشند.

- واگذاری مسئولیت آشپزخانه از صفر تا صد آن به اینگونه افراد متخصص در چهارچوب ضوابط با ایجاد مکانیزم های کنترلی لازم و ارزیابی آنها برای دوره های بعدی.

- به روز رسانی تجهیزات آماده سازی ، نگهداری ، طبخ و توزیع آشپزخانه ها برای تولید انبوه غذا که علاوه بر سرعت و سهولت تهیه غذا ، کیفیت مطلوب را نیز تأمین کند.

- استانداردهای کنترل کیفیت برای تأمین مواد اولیه با مشورت افراد خبره و کارشناس و همچنین بسته بندی و انبارش غذاهای بین راهی و با حجم زیاد.

- بهره گیری از روش های متداول در بخش های مختلف داخل و یا خارج کشور همانند کنترلینگ هواپیمایی ها و یا سایر مراکز پر جمعیت که این روش در هتل ها می تواند غذای آماده قابل مصرف را آماده کنند و در بسته بندی های بسیار زیبا و شکیل به مصرف کنندگان تحویل دهد.

- لذا در یک جمع بندی کوتاه چنین می توان نتیجه گرفت که در صورتی که بخواهیم موارد فوق محقق شود حتماً باید به سوی تغییر تجهیزات و استفاده از افراد و امکانات نوین که سرعت و کیفیت طبخ غذا را افزایش می دهد حرکت نمود.

❖ فرایند بهداشت و درمان :

یقیناً سلامت جسمی و روحی زائران نقش مهمی در انجام صحیح اعمال و مناسک زائران دارد. از جمله فرآیندهایی است که اجزای آن در قبل ، حین و بعد از سفر گسترش دارد. نکته مهم در حوزه بهداشت و درمان ، حاکم شدن رویکرد پیشگیری است چرا که در صورت ابتلاء به یک بیماری ممکن است اعمال زائر و استفاده از فضای معنوی را سلب کند.

در سال های پس از پیروزی انقلاب ، موضوع پزشکی و بهداشت زائران به عنوان یکی از دغدغه های اصلی در کاروان های زیارتی بوده که در این رابطه روش های مختلفی نیز تجربه شده است. در دورانی به صورت ایجاد درمانگاه و کلینیک های پزشکی در شهرهای زیارتی به صورت شبانه روزی به ارائه خدمات پزشکی اهتمام ورزیده اند و یا در طی دهه اخیر طرح پزشک کاروان پیاده سازی و نسبت به نیازهای پزشکی و بهداشتی زائران تجربه شده است. به هر صورت هر روشی محاسن و معایب خود را خواهد داشت که ناظر به نوع و میزان خدمات ارائه شده خواهد بود.

❖ اجرای فرایند بهداشت و درمان :

قبل از سفر ، زائران به عنوان محور اصلی کاروان قرار دارند که نیازمند توجه و آموزش و فراگیری آموزش های لازم در زمینه حفظ سلامت خود قبل از سفر خواهند بود. لذا توجه و آموزش به عنوان یک موضوع اصلی برای زائران و حتی کارگزاران زیارتی اعم از مدیر ، روحانی و سایر عوامل کاروان ها نقش مهمی در پیشگیری خواهد کرد و این آموزش ها در دو گروه تخصصی و عمومی باید برگزار شود.

آموزش عمومی مربوط به رعایت اصول بهداشتی در شرایط خاص شهرهای زیارتی به ویژه در گروه و ارتباط با سایر زائران کاروان ها است. امادر بخش اختصاصی مربوط به افراد با بیماری های خاص ، مانند دیابت ، بیماری های قلبی و ریوی و ... است که اینگونه افراد باید توسط پزشک کاروان شناسایی و پس از معاینات اولیه در صورتی که امکان تشریف وی محرز گردد نیازمند آموزش های لازم و مراقبت می باشند.

البته تیم پزشکی و حتی پزشک کاروان ها به ویژه آنهایی که سال اول تشریف آنها است ، نیازمند آموزش های خاص تخصصی و مهارتی هستند و باید با بیماری های رایج در سفرهای زیارتی به ویژه حج آشنا شوند .

❖ پزشک کاروان

برابر قرارداد سازمان با جمعیت هلال احمر این مرکز برای هر کاروان یک پزشک عمومی انتخاب و معرفی می کند که مسئولیت معاینات و کلیه امور پزشکی داخل کاروان با او می باشد .

❖ معاینات

یکی از موضوعات مربوط به تعیین استطاعت زائران از طریق معاینات زائران قبل از سفر است. به نظر می رسد این موضوع باید به تمام زائران سفرهای زیارتی متناسب با شرایط آن سفر تعمیم یابد. لذا معاینات دقیق می تواند ضمن اطلاع پزشک از سلامت جسمی و سلامت زائر مطمئن شود و با این روش ضمن ثبت اطلاعات زائران در سیستم رایانه ای در صورت بروز مشکل در حین سفر ، سایر مراکز پزشکی و بیمارستانی مربوط به زائران ایرانی در صورت مراجعه بیمار به آن مراکز به راحتی به اطلاعات بیمار دسترسی پیدا کنند و از این طریق قبل از سفر زمینه آشنایی بین مسافر و پزشک کاروان نیز فراهم می شود.

❖ واکسیناسیون

در برخی از سفرهای زیارتی برابر مقررات کشور میزبان ، ضرورت دارد مسافرینی که به آن کشور سفر می کنند قبل از سفر واکسن های مورد نیاز را تزریق کرده باشند که این امر به دلیل زائران کشورهای مختلف از سراسر کشورهای دنیا در موسم حج ، دولت عربستان تزریق واکسن مننژیت را الزامی کرده است.

❖ حین سفر

مسئولیت امور پزشکی در ایام حج تمتع به جمعیت هلال احمر واگذار شده است که طبق قرارداد معینی از سوی سازمان توسط این مرکز ، خدمات پزشکی به زائران داده می شود که با ایجاد مراکز درمانی ایرانی در شهرهای مکه و مدینه و حتی مشاعر مقدسه ضمن پذیرش بیماران ایرانی ، عهده دار وظیفه شامل ارائه خدمات درمانی ، تخصصی و همچنین ارجاع بیماران خاص به سیستم درمانی سعودی می باشند. البته در همین رابطه لازم است به نکته ای اساسی اشاره شود یعنی استفاده از ظرفیت های موجود بیمارستانی و پزشکی که به صورت رایگان موظفند به زائران ارائه خدمات نمایند.

برای انجام این مسأله باید ظرفیت های موجود بیمارستانی و مراکز درمانی در کشورهای میزبان شناسایی و راهکارهای قانونی و وظایف مؤسسات مسئول بررسی شود. در این رابطه از پزشکان مسلط به زبان و آشنا به نظام درمانی کشور میزبان استفاده شود و در حوزه های غیردرمانی و پشتیبانی از نیروهای محلی استفاده گردد. و حتی در صورت مذاکره با مقامات کشور میزبان و کسب مجوزهای لازم برای ویزای کار طولانی مدت پزشکان و کاروان های درمانی اقدام نمود تا بدین طریق ویزای زائری کمتری به ویژه حج تمتع استفاده گردد.

- فرآیند فرهنگی در حج

هدف اساسی در فرآیند فرهنگی حج ، ایجاد تأثیر در زائران و همچنین کارگزاران است. حج به عنوان یک فریضه و عمل عبادی در کل زندگی هر مسلمان فقط برای یک بار واجب می شود و این موضوع می تواند بدان معنا باشد که تأثیر این عمل عبادی به این صورت دارای ابعاد گسترده و ظرفیت بسیار بالایی است که علاوه بر افزایش باورهای دینی و اعتقادی ، اثر ماندگار در او ایجاد می نماید. و این ظرفیت بالقوه باید در یک فرآیند فرهنگی عینیت یاد و از سوی دیگر حج گزار را علاوه بر تأثیرات فردی برای قوام و ثبات باورهای دینی خانواده حاجی و جامعه نیز می تواند نقش مهم و اساسی ایفا نماید زیرا هر زائر که در شرایط مناسب بتواند از ظرفیتهای بالای حج برخوردار شود طبعاً آثار و برکات این سفر معنوی را به خانواده و جامعه پیرامون خود انتقال دهد و

حتی در سطحی فراتر ، این امکان وجود دارد در جهت برقراری ارتباط با سایر ملت ها و در بعد بین المللی نیز اثرگذار باشد.

در این راستا مبلغ دیدگاه ها و رویکردهای جمهوری اسلامی و مکتب اهل بیت باشد و زائران سایر کشورهای اسلامی را با روشن گری ، جذب و بر روی آنها تأثیرگذار باشد و توجه به این نکته اساسی ضروری است که عرصه حج ، عرصه تأثیرپذیری و ارتباط با سایر مسلمانان است.

بنابراین در یک کلام می توان گفت فرآیند فرهنگی باید تأثیر پایداری در زائران ایجاد نماید و هر زائر ایرانی این آمادگی را پیدا نماید که بتواند حین انجام اعمال عبادی و مناسک و استفاده از فضای معنوی حج ، اندیشه ها و آرمان های انقلاب اسلامی را تبلیغ کند. بنابراین رسیدن به این هدف مستلزم تأمین زیرساخت های لازم در بعد آموزشی ، اطلاعات و رفتار زائر است.

- اجزای مهم فرهنگی

اگر نگاه دقیقی به فرآیند فرهنگی بیندازیم در خواهیم یافت که این فرآیند دارای اجزای بسیار مهمی است که اهم آن به شرح زیر است:

- نیازسنجی آموزش زائران
- تولید محتوای آموزشی
- اجرای دقیق آموزش ها متناسب با شرایط زائران
- شناسایی و گزینش و جذب و بکارگیری عوامل فرهنگی
- آموزش نیروهای فرهنگی و ارزشیابی آنها
- سازماندهی عوامل فرهنگی
- تولید محصولات فرهنگی ، کتاب ، نوار ، فیلم و...
- ارائه و توزیع محصولات فرهنگی متناسب با نیاز زائران

- آموزش

محور اساسی فعالیت های فرهنگی در سفرهای زیارتی ، ارائه آموزش های لازم به کارگزاران و زائران است و هدف اصلی این آموزش ها ، علاوه بر آشنایی زائر با مناسک حج و حصول اطمینان از صحت برگزاری حج ، ایجاد زمینه تغییرات نسبتاً پایدار به ویژه در حوزه اعتقادی است اما ابعاد دیگر حج نیز دارای اهمیت بسزایی است که

در این رابطه می توان به بازسازی مسائل روحی ، رفتاری ، معرفتی و معنوی حج و همچنین به ابعاد اجتماعی و سیاسی آن اشاره نمود.

شاید برخی افراد به این مسأله انتقاد نمایند که یک فرد چگونه می تواند در یک دوره زمانی کوتاه در موسم حج ، رشد و نمو نماید و تغییرات رفتاری و اجتماعی و حتی روحی و معنوی پیدا نماید که در پاسخ باید اذعان نمود موسم حج یک دوره فراگیری و تأثیرپذیری بسیار استثنایی است که افراد با انگیزه و آمادگی پذیرش بالا و با حضور در اماکن مقدسه و مشاهد شریفه و تمرین در یک زندگی جمعی و گروهی را در پرتو هدایت های روحانیون و عالمان دینی و فارغ از مشکلات خانوادگی و کسب و کار تجربه جدیدی را در زندگیشان درک می کنند و مضافاً آنکه در متن این کنگره عظیم قرار گرفتن و در اقیانوس بیکران سایر مسلمانان گم شدن و با استفاده از این ظرفیت منحصر به فرد در طی این سفر می توان امیدوار بود که این انتظار تحقق یابد.

همانگونه که در بخش های گذشته اشاره شد ، عرصه آموزش و مسائل فرهنگی برآستی دارای گستره وسیعی است که اگر بدرستی انجام نپذیرد شاید تحقق برخی از انتظارات دور از دسترس گردد که در این بخش به برخی از نارسائی ها به صورت اجمال اشاره می شود :

- زمان محدود برای آموزش

- ترکیب نامناسب مخاطبان در یک گروه

- تمرکز بیش از حد صرفاً به مناسک

- استفاده کم رنگ از شیوه های نوین آموزشی

- یکسان نبودن سطح کارگزاران و روحانیون

- نبودن سیستم ارزشیابی دقیق در آموزش ها

البته در حوزه فرهنگی و اطلاع رسانی می توان به برگزاری جلسات سخنرانی روحانیون و برگزاری همایش ها اشاره نمود که با توجه به اقبال عمومی زائران نسبت به تشکیل اینگونه مجالس می توان گفت اثرگذاری خوبی خواهند داشت و همچنین با توجه به فضای معنوی در سفرهای زیارتی به ویژه آن که در مکه و مدینه و عتبات مقدسه در عراق وجود دارد می توان با ساماندهی گروه های فرهنگی و برنامه ریزی برای اوقات فراغت زائران به درستی از آن فضاهای معنوی بهتر بهره برد.

- تعامل و انتظارات از بخش های مسئول در کشورهای میزبان

یکی از بخش های اصلی در فرآیند عملیاتی اجرایی، نوع تعاملات در برقراری ارتباط با بخش های مسئول و مرتبط کشور میزبان و پذیرش کننده زائران است که در هر کشور مطابق با ضوابط و مقررات آن کشور ممکن است شرایط یکسانی حاکم نباشد به عنوان مثال پذیرش مسافر و زائر در کشور عراق، عربستان و یا سوریه متفاوت است و هر یک از این سه کشور که پذیرش زائران را به عهده دارند تابع شرایط خاص خود بوده و در مراسم و موقعیت های مختلف زمانی مقررات خاصی وجود دارد که بخش عمده آن به دلیل برخورداری از خدمات عمومی و رفاهی و حتی عبادتی در آن کشور خواهد بود که باید به یک نسبت متعادل به همه زائران ارائه گردد. مانند مقررات خاصی برای ایام تشریق در مراسم حج که تمام حجاج و زائران برای ادای مناسک و اعمال شرعی خود در یک زمان و مکان های معین حضور یابند تا بتوانند بر اساس شرع مقدس اعمال عبادی خود را انجام دهند.

لذا بر همین اساس به عنوان نمونه در کشور عربستان مقرراتی که برای ارائه خدمات به مسافران ورودی به این کشور در موسم حج و عمره وجود دارد بسیار با یکدیگر متمایز و متفاوت است که در این بخش به نقش و وظایفی که دستگاه های مسئول دارا می باشند اشاره می کنیم.

- وزارت حج عربستان

دولت عربستان برای موسم حج و عمره به صورت جداگانه مقررات ویژه ای را برای پذیرش زائران وضع نموده است که در قالب "تعلیمات حج و عمره" به کشورهای میهمان در تفاهم نامه هایی به آنها ابلاغ می نماید و طبعاً هر کشوری که بخواهد زائران خود را چه در موسم عمره و چه در موسم حج برای ادای مناسک حج و عمره اعزام نماید موظف است آن ضوابط را رعایت نماید و برای اجرای صحیح این مقررات دستگاه ها و بخش های مسئولی را هم تعیین کرده است که ضمن ارائه خدمات به زائران و میهمانان خانه خدا نقش هماهنگ کننده را نیز به عهده آنها واگذار نموده است.

- مکتب و کلاء الموحد

به عنوان یک بخش هماهنگ در مبادی ورودی و خروجی مرزهای کشور عربستان مسئولیت پذیرش حجاج و زائران را در موسم حج به عهده دارد.

- مؤسسات مطوفين حجاج

دولت سعودی در عرصه برگزاری حج به دو مؤسسه در مکه و مدینه به نام مؤسسه مطوفین و مؤسسه ادلاء مسئولیت ارائه خدمات میدانی را واگذار نموده است. که این دو بخش از مجموعه شرکتهای خصوصی هستند که در چارچوب مقررات حج فعالیت می کنند و عهده دار وظایف زیر می باشند :

- راهنمایی حجاج
- رسیدگی به امور گمشدگان
- رسیدگی به امور بیماران ، فوتی ها ، دستگیرشدگان و ...
- برقرار نمودن خیام زائران در منا و عرفات و ارائه خدمات لازم
- نظارت و همکاری به کار اسکان و انتقال حجاج از شهرهای مکه و مدینه
- پیگیری و حل مشکلات اداری که احياناً در فرآیند تعاملات بعثه و سازمان با نهادهای مسئول در عربستان پدید می آید.

- مؤسسه نقابه العامه السیارات

برای ایجاد بستری مناسب در زمینه حمل و نقل و انتقال حجاج و زائران ، دولت عربستان اقدام به تأسیس مؤسسه و سندیکایی در بین شرکت های دارنده اتوبوس نموده است که با مکانیزم معین و مشخصی خدمات لازم را به زائران ارائه می نمایند.

در مجموع ، وزارت حج در دولت عربستان به عنوان کشور میزبان و مسئول به عنوان مدافع حقوق زائران ضمن ایجاد زیر ساخت های لازم برای ارائه خدمات در انتظار زائران و حجاج از اقصی نقاط دنیا ، بر فعالیت این گونه مؤسسات نیز نظارت دارد.

- مردمی کردن حج و زیارت

طرح موضوع مردمی کردن یعنی واگذاری امور مختلف اجرایی به بخش غیردولتی در گرو دو پاسخ اساسی است:

- ۱- حج به عنوان مقوله ای متفاوت از سایر فعالیت ها که دارای اهمیت عبادی و معنوی است و با اعتقادات مردم مستقیماً ارتباط دارد آیا با واگذاری به بخش غیردولتی انتظارات نظام را تسهیل می کند؟

۲- با عنایت به انتظارات نظام از برگزاری حج آیا بخش غیردولتی که به دنبال سودآوری بالایی هم در اینگونه سفرها می باشد چه هدفی از مردمی کردن حج قابل تصور است؟

در ادامه دو سؤال که بسیار قابل اعتنا می باشند این نکته را به ذهن متبادر می سازد که آیا حاکمیت و نظام اسلامی خود را در مقابل مردم پاسخگو می داند یا خیر؟ و این پیش فرض در عمل انتظارات نظام مشخص خواهد شد؟

به هر حال با توجه به سؤالات و رویکردهای مختلفی که در این حوزه مطرح است ، رویکرد استفاده از ظرفیت های عمومی و مردمی در مقوله مشارکت و واگذاری برخی از وظایف و مسئولیت ها در چارچوب ضوابط معین و قابل کنترل می تواند به عنوان یک موضوع جدی مطرح باشد تا سازمان حج و دستگاه های مسئول را از تصدی گری خارج نماید و در این زمینه ، لازمه آن بررسی دقیق در موضوعات مرتبط با این مسئولیت می باشد که باید آثار و تبعات آن به درستی شناسایی گردد.

- نظارت

نظارت در هر کار اجتماعی ، عملیاتی و هویتی از جمله وظایفی است که در هر سطح مدیریت و به فراخور جایگاه خود نوع خاصی از روش های کنترلی و نظارت باید اعمال کرد. در همین راستا می توان یک نکته مهم در موضوع نظارت اشاره کرد.

نظارت به عنوان فرآیند دست گیری مدیران و هدایت آنها به سمت وضع مطلوب دارای اهمیت است و در فرآیند برگزاری سفرهای زیارتی که با مبانی اعتقادی زائران به ویژه سروکار دارد.

مدیران و مسئولین و عوامل اجرایی که باید دارای قابلیت های لازم باشند ، می باید با در نظر گرفتن برنامه های طراحی شده و محدودیت های موجود ، نقاط انحرافی احتمالی در برنامه های اجرایی را از وضع مطلوب ، قبل از آنکه زاویه آن با اهداف از پیش تعیین شده زیاد شود کنترل نمایند. تا در یک فضای تعاملی مطلوب بین اهداف و خدمات ارائه شده و به عبارتی بین ارکان نظارتی و مجموعه اجرایی اصلاحات لازم حتی در حین اجرا انجام شود.

بنابراین نظارت و بازرسی به عنوان یکی از وظایف مهم و محوری در حوزه مدیریت در سفرهای زیارتی محسوب می گردد به ویژه با مسئولیتی که به عهده بعثه مقام معظم رهبری در این راستا می باشد.

می توان چنین نتیجه گرفت ، نظارت نقشی اساسی و مهمی در شکل دهی یک نظام کارآمد و اثربخش می تواند ایجاد نماید و در صیانت و توسعه دستاوردها و اهداف نظام زائری نقش سازنده ایفا نماید.

- نکته آخر

همانطور که در روش ها و فرآیندهای مختلف اجرایی و فرهنگی به صورت اختصار به آن پرداخته شد ، برای تحول در رفتار و عملکرد ابتدا باید ساختارها متحول گردد، زیرا تحول و دگرگونی در ساختارها است که می تواند توسعه عملکردها و رفتارها را در پی داشته باشد. لذا صرفاً با شناسایی شاخص ها و هدف گذاری و تغییر فرآیندها ، توسعه و تحول به وجود نمی آید بلکه در نظام توسعه حج و زیارت باید مجموعه ای از اقدامات و الزامات در زمینه پشتیبانی نرم و سخت را به کار گرفت تا امکان تحقق شاخص ها و در نتیجه بهبود فرآیندها در عملکرد حاصل شود بنابراین کارشناسان و صاحب نظران در عرصه حج و زیارت در رابطه با عوامل اصلی موفقیت ، معتقدند برای تحقق رسالت و مأموریت ها چه فعالیت هایی به عنوان فعالیت اصلی مورد نیاز است و این فعالیت ها در قالب چه فرآیندی شکل می گیرند و در نهایت خروجی این فرآیندها چه دستاوردهایی را به عنوان عوامل اصلی و تأثیرگذار می تواند جامعه زائری اجتماعی ، فرهنگی و سیاسی ایجاد نماید و همانگونه که در ابتدای بحث مطرح شده بود تحقق اهداف ، سیاستها ، روش ها ، ابزار سخت و نرم ، تابعی از خواست و اراده نیروی انسانی و در نشر و تدبیر اوست* و تدبیر نیروی انسانی افزون بر آنکه عامل موفقیت هر سازمانی است شاخص و معیاری برای میزان موفقیت و ارزیابی آن سازمان محسوب می شود.

والسلام

تمرین:

- ۱- به نظر شما تفاوت اساسی حج پیش و پس از انقلاب در چه نکته ای می باشد؟
- ۲- دو نمونه از سفرنامه های نوشته شده حج پیش از انقلاب را مطالعه و با یکدیگر مقایسه کنید.
- ۳- چه مراحل در موضوع ثبت نام حج در سازمان حج و زیارت تاکنون طی شده است؟
- ۴- با مطالعه پیشنهادات ارائه شده در موضوع آموزش زائران ، این اصلاح فرآیند را چگونه تبیین می کنید؟
- ۵- با بررسی مستندات موجود در آرشیو سازمان حج و زیارت ، استان های تابعه و جزوه پیش روی ، تغییرات موجود در یکی از بخشهای وزارت حج عربستان در بستر زمان را تبیین نمایید.