

سازمان حج و زیارت
مرکز آموزش کارگزاران

خلاصه شرح وظایف

مدیران و عوامل مجموعه های حج تمتع

فهرست مطالب

صفحه

موضوع

۴ آیین نامه اجرایی کاروانها حج تمتع (بخش پنجم بهسازی وتوانمندسازی)
۶ اهداف سازمان حج وزیارت - وظایف مدیر کاروان برای تحقق اهداف
۷ تاریخچه سازمان حج وزیارت
۷ نمایندگان ولی فقیه در سازمان حج وزیارت پس از انقلاب اسلامی
۸ رؤسای سازمان حج وزیارت پس از انقلاب اسلامی
۹ مدیریت کاروانهای حج از سال ۱۳۵۰
۱۲ اعزام حجاج پس از پیروزی انقلاب اسلامی
۱۳ تاریخچه مسکن در حج تمتع
۱۶ شرح فعالیت های مجموعه حج تمتع (اقدام ۱ و ۲ و ۴)
۱۹ اقدام ۳ : تمهیدات لازم در خصوص امور مالی
۲۰ اقدام ۵ : تجهیز وآآماده سازی هتل و رفع نواقص احتمالی
۲۱ اقدام ۶ : تمهیدات لازم در خصوص مسایل بهداشتی ودرمانی
۲۲ اقدام ۷ : انبار ، سردخانه ، تحویل اقلام تدارکاتی
۲۳ اقدام ۸ : آماده سازی سالن غذاخوری ، تحویل وسروغذا ، دورچین
۲۴ اقدام ۹ : تمهیدات لازم برای انجام برنامه های فرهنگی کاروانها ومجموعه ها
۲۶ اقدام ۱۰ : تمهیدات لازم برای استفاده زائرین از حمل ونقل درون شهری
۲۹ اقدام ۱۱ : تمهیدات لازم قبل از عزیمت کاروان به مشاعر
۳۲ اقدام ۱۲ : تمهیدات لازم برای انتقال کاروان به مشاعر وبرگشت به مکه
۳۴ اقدام ۱۳ : تمهیدات لازم ایام حضور کاروان ها در عرفات
۳۵ اقدام ۱۴ : تمهیدات لازم برای حلق وقربانی
۳۶ اقدام ۱۵ : تمهیدات لازم برای ایام حضور کاروان ها در منی
۳۷ اقدام ۱۶ : تمهیدات لازم برای خروج کاروانها از هتل وعزیمت به مدینه منوره یا جده
۳۸ اقدام ۱۷ : اقدامات پایانی مجموعه وبازگشت به ایران

خلاصه شرح وظایف

(مدیران وعوامل مجموعه های حج تمتع)

سازمان حج و زیارت

فرم بررسی توانمندی و سلامت جسمانی **مدیر کاروان** - حج تمتع ۱۳۹۷ (هش)- استان

تاریخ: / /

محل الصاق عکس ۲ × ۳	نام خانوادگی: / /	تاریخ تولد: / /	نام: / /	کد ملی: / / / / /
	شهر محل سکونت:	تلفن همراه:	شغل:	تحصیلات:

سوابق زیارتی:

مدیر کاروان یا مجموعه حج	معاون کاروان یا مجموعه حج	سایر عوامل کاروان یا مجموعه حج	مدیر کاروان یا هتل عمره

امضاء

متقاضی فوق، آقای بر اساس معاینات کلینیکی و نتیجه آزمایشات اخذ شده طبق دستورالعملهای صادره مرکز پزشکی حج و زیارت:

در حال حاضر سالم می باشد و قادر به اعزام است.

به علت بیماری، نیاز به درمان و کنترل بیماری می باشد و قادر به اعزام به عنوان مدیر کاروان در حج سال ۹۶ نمی باشد

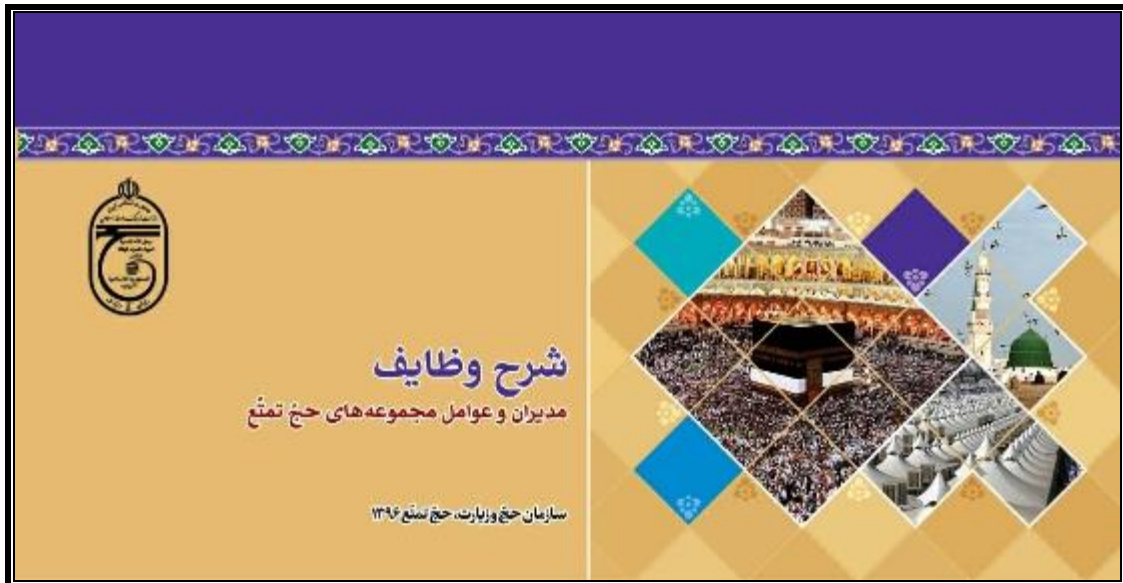
مهر و امضای نماینده مرکز پزشکی حج و زیارت

✓ جدول ذیل توسط مسئول کمیته و یا ثبت نمره مورد نظر برای هر ردیف و در خانه مربوطه تکمیل می گردد.

شرح	عالی	خوب	متوسط	ضعیف
توانایی جسمی، آراستگی و پیراستگی ظاهری و بهداشت فردی	۹۱-۱۰۰	۷۱-۹۰	۴۵-۷۰	کمتر از ۴۵
آشنایی با شرح وظایف کاروان و مجموعه ها	۲۲۶-۲۵۰	۱۷۶-۲۲۵	۱۱۰-۱۷۵	کمتر از ۱۱۰
آشنایی با شرح وظایف عملیات ایام تشریق	۲۲۶-۲۵۰	۱۷۶-۲۲۵	۱۱۰-۱۷۵	کمتر از ۱۱۰
نشاط، شادابی و برخورداری از ذوق و علاقه در خدمت رسانی به زائرین	۹۱-۱۰۰	۷۱-۹۰	۴۵-۷۰	کمتر از ۴۵
برخورداری از آرامش لازم و نحوه مدیریت در مواقع بحران	۹۱-۱۰۰	۷۱-۹۰	۴۵-۷۰	کمتر از ۴۵
برخورداری از روحیه همکاری و تعاون و انتقاد پذیری	۹۱-۱۰۰	۷۱-۹۰	۴۵-۷۰	کمتر از ۴۵
قدرت بیان در انتقال مطالب و توانایی جذب و مشارکت دیگران در امور	۹۱-۱۰۰	۷۱-۹۰	۴۵-۷۰	کمتر از ۴۵

	توضیحات تکمیلی:	
جمع امتیاز	به عدد:	
	به حروف:	

مدیر استان
نام و امضا

منبع آموزشی :**– آیین نامه اجرایی کاروانهای حج تمتع**

بخش پنجم : بکارگیری و توانمندسازی (صفحه ۳۲)

د (بهسازی و توانمندسازی عوامل اجرایی کاروانهای حج (صفحه ۴۰)

بی تردید منابع انسانی حوزه کارگزاری حج و زیارت ، مهمترین عامل دستیابی به اهداف جمهوری اسلامی ایران در حوزه حج به شمار می روند و همواره این مهم به عنوان اساسی ترین عامل در جهت دستیابی به رضایت مندی زائران از نحوه اجرای عملیات حج میباشد.

در حال حاضر به رغم افزایش نقش تکنولوژی در تحقق اهداف حوزه حج و زیارت ، نه تنها از اهمیت منابع انسانی کاسته نشده بلکه توجه به آن به عنوان بکارگیرنده فن آوری ها ، ضرورتی روزافزون یافته است.

در این راستا نقش آموزش در توانمندسازی عوامل اجرایی کاروانهای حج بیش از پیش برجسته گردیده و نتایج نهایی عملکرد آن را در مسیر دستیابی به اهداف سازمان متبلور ساخته است.

مهمترین اهداف توانمندسازی عوامل اجرایی را می توان به شرح زیر برشمرد:

(الف) هماهنگ سازی و همسوسازی عوامل اجرایی با سیاست های سازمان

(ب) به روزرسانی علم و دانش عوامل اجرایی در جهت اهداف و سیاست های سازمان

(ج) کمک به درک هر چه بیشتر تغییر و تحولات محیط اجرای عملیات حج

بهبودی و توانمندسازی عوامل اجرایی با رویکرد آموزش ضمن خدمت و دوره های بازآموزی ، نقشی بی بدیل در ارتقاء سطح خدمتگزاری کارگزاران خواهد داشت .

موارد زیر به عنوان الزامات حوزه توانمندسازی عوامل اجرایی در نظر گرفته میشود:

(۱) اداره آموزش سازمان ضمن طراحی دوره های آموزشی پویا و همچنین دوره های آموزشی ضمن خدمت ، حسب نیاز و شرایط محیط اجرای عملیات در کشور عربستان ، بر اساس آخرین دستاوردهای نوین علمی و پژوهشی اقدام نموده و موضوع را از طریق سامانه های مربوطه به اطلاع عوامل اجرایی برساند.

(۲) هر یک از عوامل اجرایی کاروانهای حج اعم از **مدیر ، معاون و مأمور اجرایی** لازم است با ایجاد ارتباط مستمر با مرکز آموزش استان و کسب اطلاع از آخرین وضعیت پرونده آموزشی خود ، در هر سال در دوره های آموزش ضمن خدمت و همچنین دوره های بازآموزی که حسب نیاز توسط اداره آموزش سازمان در هریک از مراکز استانها برگزار میشود ، شرکت نموده و کارنامه قبولی را در دروس مربوطه کسب نمایند.

اهداف سازمان حج و زیارت :

- تحقق حج ابراهیمی (انجام صحیح اعمال و مناسک) در راستای اندیشه های امام خمینی (ره) و رهنمودهای مقام معظم رهبری و سیاست های نظام جمهوری اسلامی ایران
- زیارت مطلوب (آموزش و توجیه زائرین)

مأموریت برای (تحقق اهداف فوق) : بکارگیری نیروی انسانی

- مؤمن
- معتقد و متعهد
- متخلق به اخلاق و آداب اسلامی
- با انگیزه
- مجرب
- حرفه ای

وظایف مدیریت کاروان در اجرای مأموریت و تحقق اهداف :

- برنامه ریزی
- هماهنگی
- هدایت و راهنمایی
- آموزش و توجیه زائرین

تاریخچه سازمان حج زیارت : (۶ دوره)

(الف) تا سال ۱۳۵۰ حج به شکل منسجم و نظام مند اداره نمی شد.

امور حج با نظارت وزارت کشور انجام می گرفت و تنها کارتهایی به عنوان « **پروانه ثبت نام** » توسط « کمیسیون تشکیل شده در فرمانداریها » برای افرادی به نام **حمله دار (راهنمایان)** صادر می شد.

(ب) سال ۱۳۵۱ تا ۱۳۵۷ به موجب تصویب نامه هیات وزیران اجرای تمامی امور حج از حوزه وزارت کشور خارج و به سازمان اوقاف که رئیس آن معاون خدمات دینی نخست وزیر بود واگذار گردید.

(ج) پس از پیروزی انقلاب اسلامی در سال ۱۳۵۸ با تصویب شورای انقلاب ، حج از سازمان اوقاف جدا و به عنوان سازمان حج و زیارت زیر نظر وزارت ارشاد قرار گرفت.

(د) سال ۱۳۶۳ مجلس شورای اسلامی مساله حج در شمار وظایف سازمان اوقاف واقع شد و به عنوان معاونتی از سازمان اوقاف و امور خیریه زیر نظر وزارت ارشاد (**سازمان حج و اوقاف**)

(هـ) سال ۱۳۷۰ با شروع حج پس از وقفه ای سه ساله ، با تصویب شورای عالی اداری کشور ، حج و اوقاف بار دیگر از همدیگر تفکیک و « **سازمان حج و زیارت** » تحت نظر وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی تشکیل شد.

(و) در ۲۴ خرداد ۱۳۸۴ شورای عالی اداری در ۱۲۷مین جلسه خود ، سازمان حج و زیارت را سازمانی دولتی ، مستقل و وابسته به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی دانست که رئیس آن با هماهنگی نماینده ولی فقیه در امور حج و زیارت توسط وزیر فرهنگ و ارشاد اسلامی تعیین می شود.

نمایندگان ولی فقیه و سرپرست حجاج در سازمان حج و زیارت پس از انقلاب اسلامی :

- ۱) آیت الله انواری و شهید محلاتی (۱۳۵۸) (آیت الله خامنه ای و هاشمی رفسنجانی به حج مشرف شدند)
- ۲) محمد رضا توسلی (۱۳۶۰ - ۱۳۵۹) (در ۳۰ شهریور ۵۹ جنگ نحمیلی شروع شد)
- ۳) سید محمد موسوی خوئینی ها (۱۳۶۳ - ۱۳۶۱)
- ۴) مهدی کروی (۱۳۶۶ - ۱۳۶۴) (واقعه جمعه خونین در مکه ۶ ذی حجه ۱۳۶۶ بود)
- ۵) محمد محمدی ری شهری (۱۳۸۷ - ۱۳۷۰)
- ۶) سیدعلی قاضی عسگر (از سال ۱۳۸۸ تا کنون)

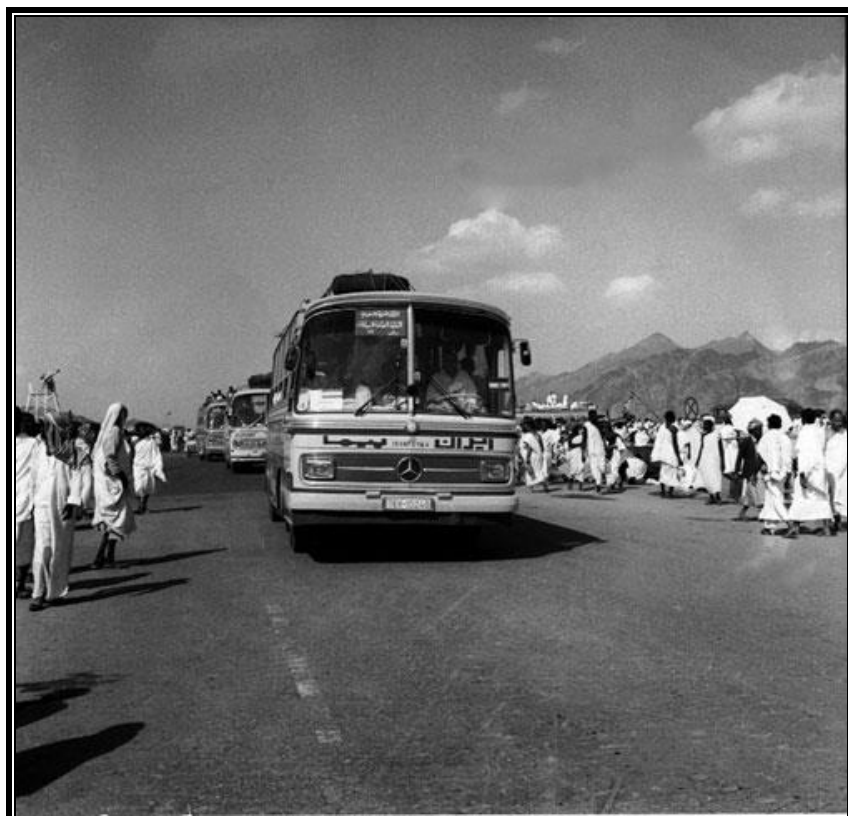


رؤسای حجاج در سازمان حج و زیارت پس از انقلاب اسلامی :

- ۱) آقای لولاچیان رئیس اداره اوقاف (سالهای ۱۳۶۱ و ۱۳۶۲)
- ۲) محمدحسین رضایی (۱۳۸۲ - ۱۳۶۳)
- ۳) سید احمد زرهانی (۱۳۸۵ - ۱۳۸۲)
- ۴) مصطفی خاکسار قهرودی (۱۳۸۸ - ۱۳۸۵)
- ۵) علی لیالی (۱۳۹۱ - ۱۳۸۸)
- ۶) سیداحمد موسوی (۱۳۹۲ - ۱۳۹۱) (۴ شهریور ۱۳۹۲ و دو هفته مانده به آغاز عملیات حج ۹۲ برکنارشد)
- ۷) سعید اوحدی (۱۳۹۶ - ۱۳۹۲)
- ۸) حمید محمدی (از ۳۰ فروردین ۱۳۹۶ تا کنون)

مدیریت کاروان های حج از سال ۱۳۵۰ :

- کاروان دار (حمله دار) قبل از سال ۱۳۵۰ با اخذ «پروانه ثبت نام» از وزارت کشور (استانداری ها ، فرمانداری ها) پس از سال ۱۳۵۰ از اداره اوقاف وامور خیریه کار ثبت نام واعزام حجاج را بر عهده می گرفت .
- برای هر کاروان تعداد معینی زائر در نظر گرفته نمی شد .
- مدت سفر حدود یک ماه (قبل از سال ۱۳۵۰ چندماه وگاهی بیش از یک سال)
- مسافرت با هواپیما یا اتوبوس (درعهد قاجاریه وقبل از آن با شتر و اسب و الاغ و...)
- تمام هزینه ها و مخارج سفر (بلیط هواپیما یا کرایه اتوبوس ، حمل و نقل برون شهری ، حمل و نقل مشاعر ، اجاره منازل ، تغذیه و طبخ غذا ، هزینه های خيام و مطوف ، اثاثیه و وسایل طبخ) به عهده کاروان بود. ودر پایان سفر وسایل واثاثیه کاروان را در همان منزل انبار می کردند .
- هر کاروان شخصا اقدام به اجاره مسکن (منازل ، باغ (باغ مرجانه ، باغ العزیات در مدینه) از ماههای رجب ، شعبان ورمضان می کردند .
- هزینه سفر در سال ۱۳۴۹ ، حدود چهار هزار تومان بود که بعضا تخفیف هم می دادند .
- هر کاروان یک روحانی ، یک پزشک ، معاون ، آشپز ، کمک آشپز ، آبدار و کمک آبدار ، خدمه برای پذیرایی ، همراه خود می برد .





اعزام حجاج پس از پیروزی انقلاب اسلامی :

- ۱) در سال ۱۳۵۸ ، حمله داران در قالب ۶۰۰ کاروان ۱۰۰ نفره (۶۰۰۰۰ نفر) اعزام شدند.
- ۲) در سال ۱۳۵۹ ، همان حمله داران گذشته ثبت نام کردند ۱۸۰۰ پیش پرواز و ۵۲۰۰ زائر وارد مدینه شده بودند که (در ۳۰ شهریور ۵۹ جنگ تحمیلی شروع شد) و عملیات انتقال حجاج متوقف شد.
- ۳) سال ۱۳۶۰ ثبت نام حجاج از طریق بانک ملی صورت گرفت . به کاروان دار (حمله دار) به ازای هر ۱۰۰ زائر ۲۵۰ ،۰۰۰ ریال سعودی پرداخت شد . (وجوه به حساب سازمان حج)
 - هزینه های حمل و نقل هوایی ، حمل و نقل برون شهری و ایام تشریق ، هزینه های خيام و مطوف ، خرید اقلام اصلی تدارکات و توزیع میان کاروانها توسط سازمان حج و زیارت
 - طبخ غذا ، خرید برخی اقلام تدارکاتی ، نان ، میوه و سبزیجات ، تامین اثاثیه ، اجاره وانت در مکه و مدینه ، اتوبوس زیارت دوره ، انعام کارگران ، اجاره انبار و... از محل تنخواه توسط مدیران کاروان پرداخت می شد .
- ۴) در سال ۱۳۶۱ (۱۲۰ ،۰۰۰ زائر) ۱۲۰۰ ناظر برای کاروانها انتخاب شدند و مدیران کاروانها بر اساس ارزشیابی ناظران برای سال بعد انتخاب می شدند.
- ۵) در سال ۱۳۶۲ (۱۲۰ ،۰۰۰ زائر) (حضور ناظران در کاروانها)
- ۶) در سالهای ۱۳۶۳ و ۱۳۶۴ (۱۵۰ ،۰۰۰ زائر و خدمه) (حضور ناظران در کاروانها)
- ۷) در سال ۱۳۶۵ (۱۶۵ ،۰۰۰ زائر و خدمه) : در این سال اولین (آزمون انتخاب مدیران کاروان)
گزینش اولین گروه از مدیران کاروان پس از انقلاب
- ۸) در سال ۱۳۶۶ (۱۸۰ ،۰۰۰ زائر و خدمه) (حادثه جمعه خونین مکه در روز ۶ ذیحجه ۱۴۰۷ - ۹ مرداد ۶۶)
- ۹) تعطیلی حج در سالهای (۱۳۶۷ - ۱۳۶۸ - ۱۳۶۹) : کلیه اثاثیه کاروانها که در انبارها بود تلف شد و از آن سال به بعد تهیه وسایل بر عهده مالکان منازل واگذار شد .
- ۱۰) شروع حج از ۱۳۷۰ (سهمیه بندی ۰/۰۰۱ مصوبه سازمان کنفرانس اسلامی)

تاریخچه مسکن در حج تمتع :

(۱) تا قبل از سال ۱۳۸۸ زائرین در منازل اجاره ای و با نظام شقه ای واغلب با فاصله بسیار دور از حرم اسکان می یافتند .

(۲) از سال ۱۳۸۸ با ساخت وسازه‌های جدید در اطراف مسجد النبی و شهر مکه مکرمه بمنظور رفاه حال حجاج ، مسکن از نظام شقه ای و منازل به سمت نظام هتلی حرکت کرد

(۳) درحج سال ۱۳۹۰ با ۱۵۳ منزل با نظام شقه ای و ۵۵٪ نظام هتلی

(۴) درحج سال ۱۳۹۱ با ۷۶ منزل با نظام شقه ای و ۹۵٪ نظام هتلی

(۵) درحج سال ۱۳۹۲ با ۶۳ ساختمان و ۱۰۰٪ نظام هتلی مورد اجاره قرار گرفت .

با اسکان حجاج در ساختمانهای مرتفع و با ظرفیت بالا - وجود فضاهای مشترک (لابی هتل ، رستوران ، سالن اجتماعات ، عوامل بومی و...)

سیستم اجرایی حج

از نظام کاروان محوری به نظام مجموعه محوری تغییر یافت

- در این سیستم مدیریت امور کاروانها و خدمات رسانی به حجاج به مجموعه تغییر یافته است (ارائه خدمات به حجاج در یک مجموعه بصورت مشترک و جمعی میان عوامل کاروان ها و مجموعه)
- خدمات رسانی به حجاج با همکاری کاروانها و آشپزخانه های مرکزی و مالکان هتل های با محوریت مدیریت مجموعه محقق می شود .
- آموزش و توجیه زائرین و عوامل اجرایی (مدیر ، معاون ، روحانیون و معینه ها ، پزشک ، دستیار ، مأمور ان اجرایی کاروانها) از اهمیت بالایی برخوردار است .

- همکاری و تعاون ، یکدلی و همسویی ، هم اندیشی و هم افزایی ، هماهنگی عوامل یک مجموعه در پیشبرد اهداف سازمان و موفقیت در کار و نهایتاً رضایت مندی زائرین نقش بسیار مهمی را دارد.
- دیدگاه کاروان محوری جایش را به دیدگاه مجموعه محوری داده است (تک تک عوامل خدمتگزار در یک مجموعه فقط در خدمت زائرین کاروان خود نمی باشند بلکه تمامی زائرین یک مجموعه به مثابه یک کاروان تلقی می شود)
- اداره کل امور کارگزاران با دقت و حساسیت بسیار بالا وظایف هر یک از عناصر مجموعه را تعیین و ترسیم نموده و موارد میدانی و روزمره را نیز با صدور دستورالعملهای روزانه مشخص و ابلاغ می نماید.
- علی رغم اینکه سیستم اجرایی حج از کاروان محوری به مدیریت مجموعه تغییر یافته و برخی از مسئولیت های مدیران کاروان به مدیران مجموعه منتقل شده اما به هیچ عنوان نمی توان مدیریت کاروان ها و اثرگذاری آنها در روان بودن عملیات حج را نادیده گرفت . از آنجا که حجاج از بدو ثبت نام و ارائه مدارک با مدیر و روحانی کاروان مواجه شده و در طول برگزاری جلسات با ایشان در تماس می باشند طبیعی است که تا پایان موسم این ارتباط و هماهنگی بین آنها برقرار و بیش از سایر بخشها است . هرگونه اطلاع رسانی و توجیه حجاج و آموزش آنها از طریق کاروان موثرتر خواهد بود .

لیست کاروانهای مستقر در **مجموعه المزن المتألقه (کد ۵۰۱۳۹)** - گروه قیمتی ۳ الف

مکه مکرمه حج ۱۳۹۶

ردیف	نام مدیر	شماره کاروان	شهر	آمار			تلفن مدیر
				زائرین	عوامل	جمع	
۱	ولی الله رسولی راد	۳۸۰۰۴	گرگان	۱۶۰	۶	۱۶۶	۰۹۱۱۲۷۳۴۳۵۹
۲	احمد خواجه نژاد	۳۸۰۰۵	گرگان	۱۶۰	۶	۱۶۶	۰۹۱۱۳۷۱۱۴۰۱
۳	محمد مهدی نظری	۳۸۰۴۶	گرگان	۱۶۰	۶	۱۶۶	۰۹۱۱۸۶۹۴۴۱۶
۴	محمد خداوردی	۳۸۰۲۹	مینودشت	۱۳۵	۵	۱۴۰	۰۹۱۱۱۷۶۳۱۴۹
۵	مصطفی سوخته سرایی	۳۸۰۵۴	علی آباد	۱۳۵	۵	۱۴۰	۰۹۱۱۲۷۸۴۵۹۹
۶	ناصر باقری	۳۸۰۰۷	گنبد	۱۳۵	۵	۱۴۰	۰۹۱۱۳۷۴۱۳۲۱
۷	غلامرضا رضانی دیوکلایی	۳۰۲۹۳	قائم شهر	۱۶۰	۶	۱۶۵	۰۹۱۱۱۲۳۰۰۲۴
۸	مرتضی خلیلی کلاگری	۳۰۰۱۱	قائم شهر	۱۶۰	۶	۱۶۵	۰۹۱۱۱۲۸۶۸۰۰
۹	غلامعلی دهقان آبلویی	۳۰۳۱۹	نکا	۱۳۵	۵	۱۴۰	۰۹۱۱۱۵۲۶۴۵۶
۱۰	سیدجلال صالحی مشهد سری	۳۰۰۱۰	فریدونکنار	۱۱۵	۴	۱۱۹	۰۹۱۱۳۱۴۱۰۲۵
۱۱	همت یوسفی	۳۰۰۵۱	جویبار	۱۱۵	۴	۱۱۹	۰۹۱۲۵۱۳۳۸۹۲
۱۲	منوچهر کمانگری	۳۰۱۷۹	آمل	۱۳۵	۵	۱۴۰	۰۹۱۱۱۲۵۲۹۲۰
۱۳	داود محبوب	۲۸۱۶۳	رشت (بندرانزلی)	۱۳۵	۵	۱۴۰	۰۹۱۱۷۵۷۰۳۰۸
۱۴	قربانعلی جهاندریده دهنه سری	۲۸۰۰۳	لنگرود (رودسر: امش)	۱۳۵	۵	۱۴۰	۰۹۱۱۱۴۲۱۰۲۹
۱۵	ماشاء اله آقا علیخانی	۳۷۱۷۱	بوئین زهرا	۱۳۵	۵	۱۴۰	۰۹۱۲۵۸۲۸۰۹۹
۱۶	مرتضی توکل زاده	۳۷۱۵۳	قزوین	۱۱۵	۴	۱۱۹	۰۹۱۳۱۸۲۰۱۹۶
۱۷	جمشید رحمانی	۳۷۱۶۲	تاکستان	۱۱۵	۴	۱۱۹	۰۹۱۲۳۸۲۰۳۹۱
۱۸	محمدحسن پیرچه	۲۲۰۰۴	سمنان	۱۱۵	۴	۱۱۹	۰۹۱۲۱۳۱۸۴۳۳
جمع				۲۴۵۵	۹۰	۲۵۴۵	

ج : شرح فعالیت های مجموعه حج تمتع

عمده وظایف مدیر مجموعه قبل از سفر :

اقدام ۱- ۲- ۴ :

- ۱) مراجعه و هماهنگی با دفتر حج و زیارت استان و دریافت حکم و شرح وظایف و دستورالعملهای مربوطه
- ۲) انتخاب و معرفی عوامل با تجربه طبق شرایط و ضوابط سازمان به تناسب وضعیت هتل برابر جدول مندرج در سامانه جامع کارگزاران و توجیه کامل نیروهای تحت امر
- ۳) شناخت وظایف عوامل تحت پوشش مجموعه (معاون ، آشپز ، انباردار ، استقبال ، پذیرایی)
- ۴) شرکت یکی از عوامل منتخب مجموعه در دوره آموزش مسؤول فرهنگی که از سوی معاونت فرهنگی بعثه مقام رهبری پیش از سفر برگزار می شود .
- ۵) آشنایی کامل با شرح وظایف مدیران و عوامل اجرایی کاروان های حج تمتع سال ۹۷ و توجیه عوامل خود نسبت به آن
- ۶) آشنایی با اصول انبار داری ، کنترل موجودی انبار ، ورود و خروج اقلام از انبار
- ۷) شرکت منظم در دوره های آموزشی و جلسات توجیهی و تخصصی در ایران
- ۸) مطالعه و اشراف نسبت به دستورالعمل های تغذیه و تدارکات (برنامه غذایی) و آشنایی با نرم افزارهای مربوطه و دریافت « گذرواژه »
- ۹) تسلط کار با رایانه و نرم افزارهای مربوطه (Word – Power point – Excell) اینترنت
- ۱۰) ایجاد وبلاگ و یا کانال اطلاع رسانی برای ایجاد ارتباط و اطلاع رسانی مدیر و عوامل کاروان های تحت پوشش
- ۱۱) دریافت اسامی و مشخصات کاروانهای مستقر در هتل به انضمام تلفنهای ضروری ستادها و آشپزخانه های مرکزی و . .

- (۱۲)** تشکیل جلسات توجیهی و ایجاد ارتباط منسجم و منظم با مدیران کاروانهای مستقر در مجموعه در ایران جهت تقسیم وظایف و هماهنگی های لازم و مرور وظایف هر فرد
- (۱۳)** شرکت در یکی از جلسات آموزش زائران با هماهنگی مدیران کاروان ها قبل از سفر برای توجیه زائران در خصوص ساختار مجموعه و موضوع : اسکان ، تغذیه ، تدارکات ، حمل و نقل ، و ... و معرفی عوامل مجموعه
- (۱۴)** اطلاع رسانی به زائران در خصوص وضعیت و محدودیت آسانسور هتل در موسم حج به دلیل تراکم بیشتر زائرین در هتل بر اساس قوانین عربستان
- (۱۵)** اطلاع رسانی به زائران در خصوص گروه قیمتی هتل ، اختلاف قیمت مسکن ، تأخیر پروازها
- (۱۶)** اطلاع رسانی به زائران در خصوص سرانه اسکان در اتاق های مکه و مدینه منوره (۴ متر مربع)
مقررات عربستان بر اساس (تصریح صادره از وزارت حج) و سرانه اسکان در خیام عرفات و منی (۱/۲۰ متر مربع)
- (۱۷)** اطلاع رسانی به زائران در خصوص موقعیت و امکانات هتل ، نقل صلوات ، مرکز پزشکی ، آشپزخانه مرکزی و نحوه تهیه غذا
- (۱۸)** توصیه و تذکر به مدیران کاروانها برای نوشتن شماره اتاق زائرین با اعداد لاتین بر روی ساک ها
- (۱۹)** شرکت منظم در جلسات آموزشی و توجیهی سازمان حج و زیارت
- (۲۰)** یادگیری نرم افزارهای تدارکات و تغذیه و ارزشیابی و مالی و دریافت کدهای شناسه و رمزهای مربوطه
- (۲۱)** تهیه جداول ، برنامه ها و چک لیستهای لازم برای کنترل و نظارت در مورد اسکان ، تغذیه ، حمل و نقل و ...
- (۲۲)** مطالعه و کسب اطلاع کافی از مفاد قرارداد هتل از طریق حج و زیارت استان

(۲۳) در صورتی که هتل در سال گذشته در اجاره ایران بوده ارتباط با مدیر مجموعه سال قبل و دریافت اطلاعات تکمیلی ومورد نیاز

(۲۴) دریافت اطلاعات جامع هتل (آسانسور ها ، رستوران و...) از حج وزیارت و انتقال آنها به مدیران کاروانهای مجموعه جهت توجیه زائرین در جلسات آموزشی

(۲۵) دریافت پلان تفکیکی و نقشه مهندسی کاروانهای مجموعه

(۲۶) دریافت پلان چینش زائران از مدیران کاروان ها قبل از حرکت

(۲۷) تهیه لباس آشپزهای مجموعه (روپوش سفید آشپز دو عدد ، شلوار بیجاری دو عدد ، کلاه آشپزی سفید سه عدد به ازای هر آشپز و پیش بند و شلوار سورمه ای جهت شستشو و آماده سازی اقلام دورچین غذا و خیار و گوجه صبحانه) با هماهنگی حج وزیارت

(۲۸) تهیه کارت بهداشت و لباس فرم یکنواخت برای عوامل مجموعه و کاروانهای مستقر در هتل با ذکر مشخصات کاروان روی آن

(۲۹) تهیه کارت شناسایی برای کلیه عوامل مجموعه با هماهنگی حج وزیارت و الزام به استفاده از آن در هنگام انجام وظیفه بمنظور سهولت شناسایی آنان توسط زائرین

(۳۰) تهیه جداول (ورود وخروج کاروانها ، جداول آماری و...) و چک لیست های لازم برای کنترل (امکانات اتاق ها ،اقلام مصرفی ، تغذیه و...)

اقدام ۳: تمهیدات لازم در خصوص امور مالی

الف) قبل از سفر:

- (۱) آشنایی با امور مالی وحسابداری
- (۲) دریافت ومطالعه دقیق دستورالعمل مالی
- (۳) آشنایی با نرم افزارهای مالی ودیافت گذرواژه جهت ثبت اسناد هزینه

ب) حین سفر:

- (۱) دریافت تنخواه ارزی از امور مالی ستاد
- (۲) انجام هزینه وثبت آن در نرم افزار مالی برابر دستورالعمل ابلاغی
- (۳) جمع آوری منظم اسناد ومدارک مالی وتحویل آنها به امور مالی در پایان مأموریت واخذ تسویه حساب مالی
- (۴) جمع آوری فرم تقصیر اجباری عوامل کاروان های مجموعه وتحویل به امور مالی پس از ثبت درسیستم
- (۵) تحویل مبلغ سرانه فرهنگی به کاروانها ونگهداری فاکتور وصور تجلسه شورای فرهنگی کاروانها

وظایف مدیر و عوامل مجموعه در عربستان :**اقدام ۵: تجهیز و آماده سازی هتل و رفع نواقص احتمالی : (در کتابچه ۳۸ مورد)**

- ۱) تحویل هتل از مسؤول مسکن منطقه ، آشنایی با مالک و نماینده او
- ۲) دریافت کپی از تعهدات مالک ، از مسؤول مسکن منطقه برای کنترل و آماده سازی هتل جهت پیگیری
- ۳) آشنایی با مشرفین (اتاقها ، رستوران) ، مسؤولین صیانه (سبک ، کهربائی) ، آسانسور ، و دریافت اسامی و تلفن آنان و محل استقرار شان در هتل
- ۴) آشنایی با کلیه عوامل بومی و مسئولیت هر یک از آنان ، دریافت اسامی ، عکس و تلفن همراه و محل اسکان و استقرار آنان و معارفه متقابل با عوامل ایرانی
- ۵) آشنایی و کنترل اولیه هتل با حضور مالک یا نماینده او از درب ورودی تا پشت بام
- ۶) تحویل گرفتن دفتر کارمدیر مجموعه و امکانات اداری از مدیر عربی و تجهیز و آماده سازی آن
- ۷) شناسایی راههای ورودی و مسدود کردن منافذ غیر ضروری با رعایت نکات حراستی
- ۸) شناسایی تاسیسات و امکانات ساختمان (سیستم تهویه ، آب رسانی ، آب گرم ، ژنراتور برق ، فاضلاب ، سیستم دفع زباله (مخزنی ، شوتینگ ، سردخانه دار ...) ، آسانسور زائرین و حمل بار ، مخازن آب ، حجم مخازن ، کنترل دریچه و قفل و بست نمودن درب مخازن ، پر بودن مخازن و ...)
- ۹) پیش بینی صندلی در کنار آسانسورها بخصوص در لابی و رستوران برای رعایت حال افراد مسن در ساعات شلوغ (ساعات پیک)
- ۱۰) بررسی سیستم اطفاء حریق ، از لحاظ تاریخ مصرف کپسول های آتش نشانی ، شیلنگ حریق
- ۱۱) بررسی و اطمینان از سلامت دوربین های مدار بسته طبقات ، لابی ، انبار ، رستوران و نقاط کور احتمالی
- ۱۲) آماده سازی مکان شستشوی لباس زائران ، تعداد ، نوع و سالم بودن ماشین های لباسشویی و محل خشک کردن لباس ها به تفکیک آقایان و بانوان
- ۱۳) آماده سازی لابی هتل از حیث امکانات (مبلمان ، تلویزیون ، نور مناسب ، تهویه مناسب ، پرده هوا در ورودی ، حشره کش برقی ، تابلوی اعلانات ، آبردکن) و پیگیری نواقص احتمالی

- ۱۴) تنظیم تابلوی اعلانات** برای نصب اطلاعات مورد نیاز (راهنمای استقرار کاروان ها ، ساعات سرو غذا ، حمل و نقل صلوات ، نکات امنیتی و حراستی ، برنامه های فرهنگی و...)
- ۱۵) کنترل راه پله ها و خروجی های اضطراری** ، باز بودن درب ها در تمام طبقات ، نظافت ، روشنایی ، باز بودن مسیر
- ۱۶) بررسی و کنترل سرویس های بهداشتی عمومی (لابی ، رستوران و..)** از حیث سالم بودن شیرآلات ، کاسه های توالت ، سیفون ها ، وجود آب گرم و سرد ، صابون مایع ، دستمال کاغذی رول ، دستگاه خشک کننده دست ها ، نظافت ، روشنایی

۱۷) تحویل اتاق ها بر اساس پلان دریافتی و دریافت کلید یا کارت کلید (کلید مستر)

۱۸) چک کردن امکانات و تجهیزات اتاق ها (تخت ، تشک و بالشت ، ملافه و حوله ، پتو ، پرده ها ، میز و صندلی ، کمد و جالباسی ، صندوق امانات ، فرش ، دم پایی ، مواد شوینده ، دستمال کاغذی ، کتری برقی یا فلاسک ، سینی ، لیوان ، پیش دستی ، قاشق چایخوری ، کارد میوه خوری ، قندان و نمکدان ، سجاده ، قرآن ، ساعت دیواری ، جهت قبله ، شب بند ، سالم بودن یخچال و کولر یا اسپلیت ، تلویزیون ، لامپ ها ، آبگرمکن ، سیفون و فلاش تانک ، شیر آلات ، سشوار ، هواکش ، آینه و...) برابر چک لیست

۱۹) کنترل شبکه ماهواره ای تلویزیون ها و حذف کانال های غیر مجاز

۲۰) سمپاشی اتاق ها قبل از ورود زائران ، نظافت کلی اتاق ها (زیر تخت ها ، پشت و داخل کمد ، پشت و داخل یخچال)

۲۱) شارژ اتاق ها برای اولین ورود زائر (آب معدنی ، قند ، چای ، نمک ، صابون ، شامپو ، دستمال کاغذی ، دستمال رول)

۲۲) تأکید به مالک یا نماینده وی برای استفاده عوامل بومی از لباس متحد الشکل (عوامل رستوران ، عوامل خانه دار ، عوامل نظافت لابی ، عوامل باربر) و رعایت بهداشت شخصی و عمومی

اقدام ۶) تمهیدات لازم در خصوص مسایل بهداشتی و درمانی : (در کتابچه ۱۴ مورد)

- ۱) تجهیز و راه اندازی مطب پزشکان** ، طبق قرارداد و پلان مسکن (میز ، صندلی ، تخت ، کمد دارو ، یخچال و...) - پیش بینی صندلی انتظار برای بیماران
- ۲) نوبت بندی پزشکان مجموعه با هماهنگی مرکز پزشکی (برای حضور در مطب) و نظارت بر عملکرد آنان**
- ۳) برنامه ریزی برای همراهی پزشکان مجموعه در طواف اول و دوم زائرین ، (بویژه معذورین)**

۴) شیفت بندی پزشکان برای حضور در رستوران هنگام سرو غذا جهت نظارت بر: بهداشت رستوران، امور بهداشت فردی عوامل ایرانی و بومی هتل، شستشوی ظروف و گرم کن ها، ضد عفونی سبزیجات

۵) اخذ جدول شیفت کشیک پزشکان (آنکال) از رابط پزشکان مجموعه جهت استفاده در مواقع ضروری
و نیاز

۶) نظارت و کنترل بهداشت انبار و سردخانه و اقلام تخریز شده با همکاری پزشکان مجموعه

اقدام ۷: انبار، سردخانه، تحویل اقلام تدارکاتی: (در کتابچه ۲۸ مورد)

۱) تحویل تجهیز و آماده سازی انبار، سردخانه از مالک یا نماینده وی، کنترل امکانات (قفسه، پالت، هواکش، تهویه، سرمایش، قفل و بست، دم پایی سردخانه)

۲) تحویل امکانات اداری (میز، صندلی، رایانه، چاپگر، خط تلفن، مودم و ...)

۳) کنترل سیستم اطفاء حریق و کپسول های آتش نشانی انبار

۴) اجاره وانت با ظرفیت (۴/۵ تن) و تعداد مناسب با هماهنگی ستاد و دستورالعمل ابلاغی

۵) دریافت اقلام تدارکاتی از انبار مرکزی و شرکت های (موزع) براساس سرانه و دستورالعمل ابلاغی و دقت در تاریخ مصرف و تعداد (کمیت و کیفیت)

۶) تخریز اقلام تدارکاتی بر اساس تاریخ مصرف، عدم تخریز مواد غذایی و شیمیایی در کنار یکدیگر

۷) کنترل روزانه موجودی انبار، اقدام عاجل برای رفع کسری های احتمالی

۸) کنترل تاریخ مصرف مواد غذایی جهت پیشگیری از فاسد شدن، آماده سازی اقلام مورد نیاز رستوران متناسب با هر وعده غذایی

۹) تهیه جدول برنامه (زیارت دوره، خروجی) جهت تهیه اقلام پذیرایی و خنک نمودن نوشیدنی

۱۰) کنترل و جمع آوری اقلام مواد غذایی (نوشابه، ماست، اقلام صبحانه ای و ...) در بسته از رستوران و انتقال به انبار مجموعه

۱۱) برنامه ریزی و هماهنگی با معاون کاروان ها برای تحویل و توزیع میوه، اقلام مصرفی، میان زائرین

۱۲) ثبت کالای های مرجوعی از مشاعر در کارتکس انبار، کنترل موجودی و مرجوع کردن اجناس مازاد در پایان مأموریت به انبار تدارکات، تسویه حساب

اقدام ۸: آماده سازی سالن غذاخوری، تحویل و سرو غذا، دورچین: (در کتابچه ۴۲ مورد)

(۱) تجهیز و راه اندازی سالن غذاخوری (میز و صندلی، بن ماری، ظروف غذاخوری، عربیات، تجهیزات، سیستم تهویه، روشنایی، و...) (سمپاشی در صورت ضرورت با هماهنگی پزشک مجموعه)

(۲) تفکیک فضای غذاخوری برادران و خواهران

(۳) تعیین مکان استقرار هیترهای غذا و کنترل تعداد پریزهای برق و سالم بودن آنها

(۴) دریافت وسایل آشپزخانه و ظروف رستوران (بشقاب، کاسه سوپخوری، قاشق، چنگال، کارد میوه خوری، قندان، شکرپاش، سبد میوه، و...) برابر قرارداد مالک در قرارداد اجاره به اضافه ۱۰٪.

(۵) نظارت بر چیدمان میز و صندلی های غذاخوری و سفره آرایشی و کنترل لوازم روی میزها

(۶) نظارت بر شستشو و نظافت رستوران (کف و دیوار)، شستشوی ظروف و سمپاشی در صورت ضرورت

(۷) آماده سازی ماشین ظرفشویی و اطمینان از سالم بودن آن (مواد تغسیل، مواد تعقیم) و قفسه (رفوف) نگهداری ظروف

(۸) تاکید بر خشک کردن قاشق و چنگال با دستمال یکبار مصرف

(۹) تاکید به مالک یا نماینده وی مبنی بر استفاده عمال رستوران از دستکش، ماسک و کلاه و رعایت بهداشت شخصی

(۱۰) برنامه ریزی و شیفت بندی برای حضور (عوامل کاروانها، زائر خدمه ها و مجموعه) در انبار، تهیه دورچین، بسته بندی پیاز، سالاد و... خصوصاً برنامه ریزی جهت بکارگیری خدمه زن در قسمت خواهران و (نظارت مدیر و معاون مجموعه بر عملکرد کلیه عوامل)

(۱۱) حضور فعال (مدیر، معاون و عوامل کاروانها و مجموعه) برابر برنامه شیفت بندی شده) در رستوران برای پذیرایی و توزیع غذا نیم ساعت قبل از ساعات سرو تا پایان سرو غذا در سه وعده و عدم صرف غذا در هنگام تردد و پذیرایی از زائرین (نظارت مدیر و معاون مجموعه بر عملکرد کلیه عوامل)

(۱۲) دریافت آمار غذای رژیمی از مدیران کاروانها ۳۰ ساعت قبل و ثبت در سیستم آشپزخانه مرکزی

(۱۳) نظارت بر نحوه توزیع غذای رژیمی بر اساس آمار ارائه شده کاروانها (لزوم توجه زائرین غذای

رژیمی توسط کاروانها)

۱۴) برش نان و قرار دادن داخل پلاستیک با همکاری عوامل کاروان ها

۱۵) آماده سازی صبحانه با همکاری نوبت بندی شده عوامل کاروان ها

۱۶) نظارت بر نحوه توزیع غذای رژیمی بر اساس آمار ارائه شده کاروان ها

۱۷) نظارت و کنترل دائمی بهداشت فردی عوامل ایرانی و بومی فعال در رستوران و آشپزخانه

۱۸) نظارت و کنترل دائمی بر نظم و انضباط عوامل ایرانی و بومی رستوران

۱۹) نظارت و کنترل دائمی بهداشت محیط رستوران و نظافت رستوران پس از هر وعده غذایی

اقدام ۹: تمهیدات لازم برای انجام برنامه های فرهنگی کاروان ها و مجموعه: (در کتابچه ۲۲ مورد)

۱) آماده سازی سالن اجتماعات ، کنترل (روشنایی ، سیستم تهویه ، بلندگو ، پروژکتور ، فرش مناسب)

۲) برنامه ریزی برای استفاده بهینه از سالن اجتماعات جهت اجرای برنامه های آموزشی کاروانها و مجموعه (در ساعات تخصیص یافته)

۳) اطلاع رسانی اجرای برنامه های فرهنگی – تبلیغی مجموعه و کاروان

۴) نظارت بر نحوه هزینه سرانه فرهنگی (براساس برنامه ابلاغی معاونت فرهنگی بعثه مقام معظم رهبری)

۵) تحویل و توزیع جوایز مسابقات و هدایای فرهنگی کاروان ها (براساس برنامه ابلاغی معاونت فرهنگی بعثه مقام معظم رهبری)

۶) برنامه ریزی و هماهنگی برای اجرای برنامه های فرهنگی بعثه مقام معظم رهبری

۷) برگزاری جلسات شورای فرهنگی براساس آیین نامه های مربوطه و پیگیری اجرای مصوبات

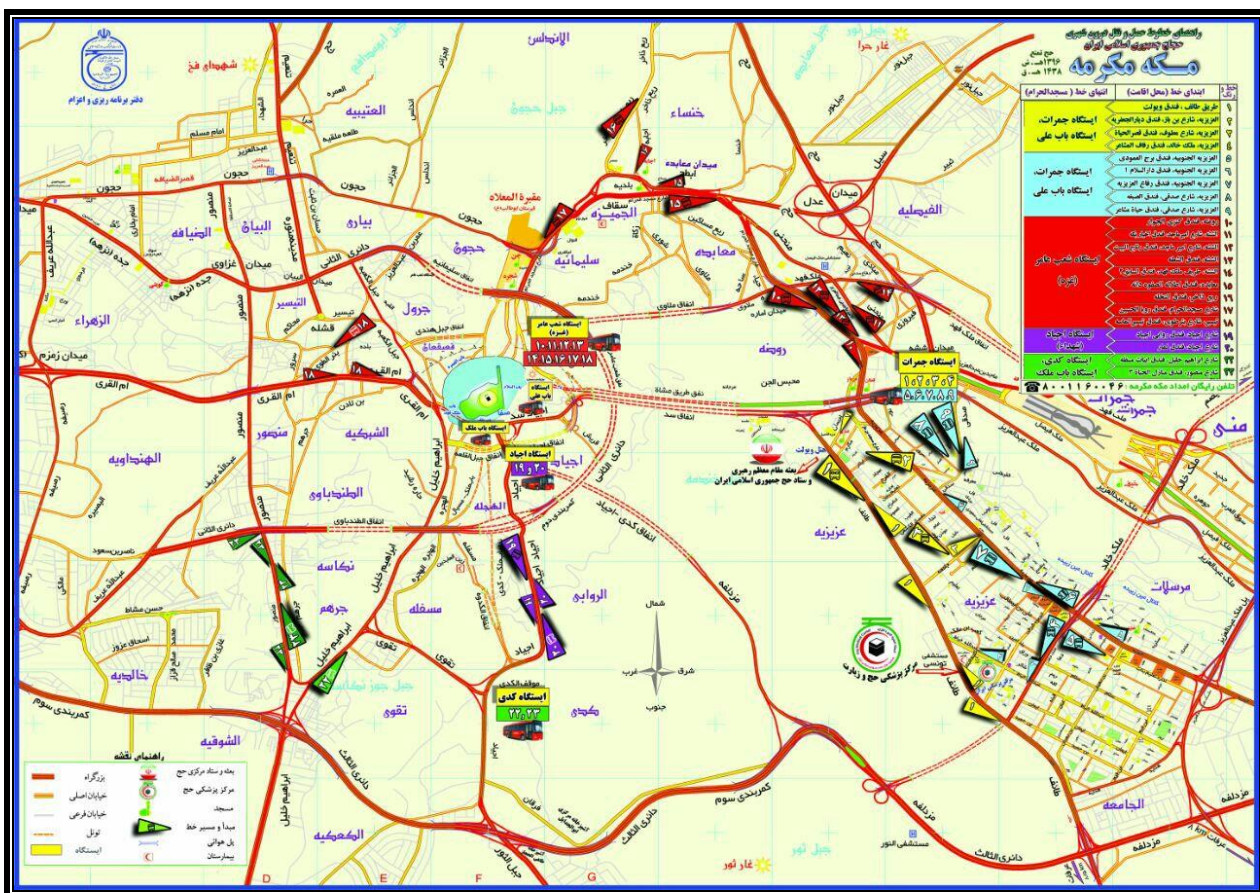
۸) برنامه ریزی و برگزاری محفل انس و معرفت – مراسم دعای کمیل و دعای ندبه ، مدینه شناسی و مکه

۹) محیط آرایی هتل با ذوق فرهنگی (تبلیغات مناسب و اجرای کلیه امور تبلیغی)

۱۰) فراهم کردن زمینه اجرای شیفت پاسخگویی به سؤالات بانوان توسط معینه ها ومبلغه های اعزامی

۱۱) استفاده از ظرفیت یاوران حجاج برای اجرای برنامه های فرهنگی وبرگزاری مراسم

اقدام ۱۰ : تمهیدات لازم برای استفاده زائرین از حمل ونقل درون شهری: (در کتابچه ۵۰ مورد)



۱) هماهنگی با مدیر کاروان واطلاع از زمان رسیدن کاروان به هتل ، پیش بینی محل پارک اتوبوس

۲) همکاری با زائرین در انتقال وسایل همراه آنها به هتل ، نظارت برکنترل دقیق اتوبوس ها واطمینان از جانمندان بار ، ساک دستی ولوازم شخصی زائرین (اخذ اطلاعات اتوبوس ، شرکت حمل ونقل ونام راننده)

۳) هدایت زائرین به هتل ، مراسم استقبال و خیر مقدم و پذیرایی ، ارائه توضیحات لازم و ضروری (محدودیت های هتل و چگونگی استفاده از آسانسورها و رعایت حال سالخوردگان ، رستوران و ساعات سرو غذا ، سالن جلسات ، مطب پزشکی و ساعت کار آن ، موقعیت هتل ، و حرم ، مرکز پزشکی ، نقل صلوات و...

۴) تحویل کلید (کارت کلید) و کارت هتل به مدیر کاروان و همکاری در تحویل آنها به زائرین

۵) نظارت بر روند استقرار زائرین در اتاق ها ، و رفع نواقص احتمالی

۶) دریافت مشخصات زائرین هر اتاق (دفتر تلفن الفبایی) از مدیر کاروان جهت بهره برداری در مواقع لزوم (بخصوص شماره تلفن عربی و شماره اتاق مدیر ، معاون ، روحانی ، معین ، معینه و عوامل کاروان)

۷) هماهنگی با مسؤول حمل و نقل منطقه برای آماده نمودن اتوبوس برای طواف اول طبق هماهنگی با مدیر کاروان (هماهنگی برای همراهی نمودن یکی از پزشکان مجموعه در صورت نیاز)

۸) کسب اطلاع از مسؤول نقل منطقه برای زمان زیارت دوره کاروانها و هماهنگی برای تأمین اتوبوس و پیش

بینی تدارکات و آب خنک و...

۹) نظارت بر تردد نقل صلوات از هتل به حرم و بالعکس و گزارش تاخیرهای زیاد از حد به مسؤول نقل

منطقه

زمان استقرار کاروان ها : (ص ۵۶)

۱) حضور در اولین جلسه کاروان ها و بیان نکات ضروری (مسائل حراستی ، محدودیت ها موجود ، وضعیت فرهنگی و قومی زائرین حاضر در هتل و...) و پاسخ به سؤالات احتمالی زائران

۲) تشکیل جلسه بامدیر و معاون کاروان وارد شده و ابلاغ آخرین ابلاغیه ها و دستورالعملهای موردی

۳) ابلاغ جدول حضور مدیر ، معاون و مأمور اجرایی کاروان ، خدمه زن در برنامه پذیرایی (رستوران) و کنترل و نظارت بر حسن انجام آن

۴) ابلاغ جدول شیفت حضور مدیران و معاونین کاروان ها در استقبال هتل و کنترل و نظارت بر حضور آنان

- ۵) تحویل ارقام مورد تعهد مالک (میز اتو، اتو) مواد شوینده، مواد بهداشتی و... به کاروان**
- ۶) سرکشی مستمر به طبقات برای کنترل (وجود آب معدنی در طبقات، روشنایی، نظافت، تهویه، مکان شستشو و خشک کردن لباس ها و...) پیگیری و رفع به موقع اشکالات و نواقص احتمالی**
- ۷) کنترل مستمر نظافت و بهداشت (لابی هتل، سرویس های بهداشتی عمومی، سلامت شیرآلات، سیفون، صابون مایع و...)**
- ۸) کنترل و نظارت بر نظافت دوره ای (نظافت و تعویض ملحفه، روبالشی، لوازم بهداشتی، ودستمال کاغذی و...) (هفته ای یک بار در حج تمتع)**
- ۹) سرکشی دوره ای از تاسیسات و امکانات هتل (تهویه، برق، آسانسورها، شیر آلات، فاضلاب، مخازن آب)**
- ۱۰) برنامه ریزی چگونگی استفاده از آسانسورها در ساعات شلوغ (زمان برگشت زائرین از حرم، ساعات سرو غذا) با (زوج و فرد کردن توقف در طبقات، تفکیک آسانسورهای آقایان و بانوان)**
- ۱۱) تشکیل جلسات منظم با مدیران و عوامل کاروان ها برای هماهنگی امور مجموعه**
- ۱۲) شرکت در جلسات ستاد منطقه و انعکاس مشکلات و اخذ راهکارها و انتقال مطالب جلسات ستادی به مدیران کاروان ها طی صورتجلسه و نظارت بر حسن اجرای آنها (مثلا: عدم بردن زائرین بصورت دسته جمعی پس از صرف شام به حرم برای برنامه های فرهنگی (ختم قرآن و...) و یا طواف مستحبی)**
- ۱۳) دریافت دستورالعملها و برنامه ها و بروشورهای فرهنگی و... از ستاد و ارائه به مدیران کاروانها برای نصب در تابلوی اعلانات کاروان در طبقات مربوطه**
- ۱۴) همکاری مؤثر در تکمیل فرم های ارزشیابی (سامفا) مدیر، معاون و عوامل کاروان ها با رایانه**
- ۱۵) نظارت روزانه و مستمر بر عملکرد عوامل بومی، عوامل ایرانی مجموعه، عوامل کاروانها و در صورت لزوم ارائه تذکرات لازم**

۱۶) انتقال سریع عدم همکاری احتمالی عوامل بومی هتل ومالکین و... به مسؤول مربوطه (ستاد منطقه ، مسؤول مسکن) با رعایت سلسله مراتب

۱۷) ثبت وقایع ، پیشنهادات ، انتقادات ، نظرات ارائه شده از سوی افراد مختلف وتحلیل وبرداشت کلی و تحویل به ستاد منطقه

۱۸) در صورت وقوع بحران احتمالی ، راهبری عملیات ، فعال سازی بخش های مختلف وهماهنگی وپشتیبانی وتامین منابع مورد نیاز وهماهنگی با مرکز هدایت بحران وارائه گزارش مستمر تا رفع بحران

اقدام ۱۱ : تمهیدات قبل از عزیمت کاروان به مشاعر : (در کتابچه ۷۸ مورد)

۱) تشکیل جلسات توجیهی با مدیر وعوامل کاروان ها وپزشکان مجموعه وتشریح وظایف ومسئولیت های هریک

۲) تشکیل جلسات هماهنگی با مدیران کاروانها وپزشکان مجموعه برای تهیه لیست ملزومات مورد نیاز ایام تشریح به تفکیک عرفات ومنی

۳) برنامه ریزی مشارکت عوامل کاروان ها ومجموعه برای بسته بندی وانتقال ملزومات وتدارکات مورد نیاز ایام تشریح به تفکیک عرفات ومنی با همکاری عوامل کاروانها

۴) انتقال اقلام تدارکاتی و ملزومات بسته بندی شده به عرفات ومنی با همکاری عوامل کاروانها ومجموعه و تخزین درخیام

۵) هماهنگی با ستاد برای آموزش میدانی همکارنقل ترددی ، مدیر ، معاون وعوامل کاروانها ومجموعه (مسیره های مکه به عرفات ، مزدلفه ، منا ، مسیر رفت وبرگشته به جمرات از مسیر تعلق گرفته ، وبازگشت به مکه)



۶ دریافت برنامه زمان بندی ودستورالعمل انتقال زائران به عرفات ، مزدلفه ، منی ، رمی جمرات وبرگشت به مکه واعلام به مدیران کاروانها برای اجرای صحیح وبه موقع

برنامه زمانبندی عزیمت کاروان ها به جمرات

(۱) روز دهم:

محدوده زمانی که حضور حجاج ایرانی در جمرات ممنوع است:

از ساعت ۶ صبح لغایت ۱۰/۳۰

از ساعت ۱۰/۳۰ هر نیم ساعت ۲۵۰ نفر از هر درب خروجی مکاتب هر مکتب ۳ درب خروجی دارد. به عبارتی، هر نیم ساعت ۶۷۵۰ نفر عازم جمرات میشوند که با این برنامه زمانبندی آخرین خروجی برای جمرات از خیام منا حداکثر ساعت ۱۴:۳۰ خواهد بود.

حدود ۲۵۰ نفر در هر نیم ساعت * ۳ درب در هر مکتب * ۹ مکتب

جمعا حدود ۶۷۵۰ نفر در هر نیم ساعت

ملاحظه:

جدول زمانبندی عزیمت هر کاروان به جمرات در روز دهم، براساس زمان فوق، تدوین و جداگانه به مدیران مجموعه ها و مدیران و روحانیون محترم کاروان ها ابلاغ می شود.

(۲) روز یازدهم:

محدوده زمانی که حضور حجاج ایرانی در جمرات ممنوع است:

از ساعت ۱۴ تا ۱۸

تذکر:

۱- کاروان های حجاج ایرانی میتوانند از ساعت ۵ تا حداکثر ساعت ۱۲:۳۰ ظهر روز یازدهم از خیمه ها عازم جمرات شوند.

۲- همه کاروان ها باید تا ساعت ۱۴ از جمرات خارج شوند.

(۳) روز دوازدهم:

محدوده زمانی که حضور حجاج ایرانی در جمرات ممنوع است:

از ساعت ۱۰:۳۰ تا ۱۴

ملاحظه:

۱- کاروان های مناطق ۴ و ۵ (به جز اهل سنت) و بخش هایی از منطقه ۲ و ۳ از ساعت ۵ صبح تا ۹ صبح باید به جمرات عزیمت کنند و تا قبل از ساعت ۱۰:۳۰ جمرات را باید ترک کنند.

۲- کاروان های منطقه ۱، و باقیمانده ۲ و ۳ و اهل سنت، پس از نماز ظهر و عصر و صرف ناهار (بسته سرد)، از ساعت ۱۵ به جمرات عزیمت می نمایند. (کاروانها توسط ستاد تعیین و اعلام می شود)

۳- کاروان های اهل سنت پس از رمی جمرات به محل خیام باز می گردند تا با اتوبوس به هتل منتقل شوند.

۷) دریافت برنامه های همکاری عوامل مجموعه و کاروانها در امداد ، نقل ترددی ، وستادهای عرفات و

منی

۸) دریافت نقشه محل استقرار زائران مجموعه در عرفات و منی از واحد اسکان مشاعر ، جانمایی کاروانها ، بازگرداندن نقشه جانمایی شده خيام عرفات و منی به واحد اسکان مشاعر برای ثبت در سیستم و تهیه نقشه های

امدادی

۹) حضور به اتفاق مدیران کاروانها در عرفات جهت آشنایی با محدوده خيام مجموعه تحویل میدانی خيام عرفات و منی از مطوف بر اساس نقشه تنظیمی و سهمیه سرانه تعیین شده توسط واحد اسکان مشاعر

۱۰) توزیع خيام میان کاروانها براساس لیست تعیین شده ، تعیین خيام خدمات (انبار) مجموعه براساس سهمیه تعیین شده ، چادر حلق

۱۱) دریافت برنامه همکاری عوامل مجموعه و کاروانها در امداد ، نقل ترددی و وستادهای فرعی عرفات و منی و شیفت بندی عوامل با همکاری مدیران کاروان ها

عرفات و منی :

۱۲) کنترل امکانات خيام ، نظافت ، فرش ، کلمن ، کولر ، پریز برق ، روشنایی ، سرویس های بهداشتی (شیرآلات ، قفل درب ها ، لاستیک زیر دیوار حائل بین دو دستشویی) مخزن صابون با همکاری عوامل مجموعه و کاروانها

۱۳) نصب علائم (بنر) راهنمای کاروانها در ورودی و راهروهای خيام توسط کاروانها و نظارت بر آن براساس دستورالعمل ابلاغی

۱۴) تحویل وسایل مورد نیاز کاروانها (فرغون ، کتری ، سینی و...) از مالک و توزیع آن میان کاروانها براساس سرانه تعیین شده

۱۵) دریافت حواله (کوپن) غذای گرم در عرفات و منی از ستاد و توزیع آن میان کاروانها

۱۶) تجهیز و آماده سازی خیمه (مطب پزشکی مجموعه) با هماهنگی پزشکان مجموعه

۱۷) انتقال آب صحنه و اقلام تدارکات مورد نیاز در عرفات و منی براساس برنامه غذایی و سرانه تعیین شده با همکاری عوامل مجموعه و کاروانها

۱۸) برنامه ریزی جهت استقرار عوامل مجموعه در خیام عرفات و منی برای محافظت از انبار تدارکات

۱۹) هماهنگی با ستاد برای اعزام کاروانها برای رمی برابر جدول و زمان تعیین شده

۲۰) آماده سازی چادر حلق و نصب تابلوی راهنما و توصیه های بهداشتی

۲۱) توجیه مدیران کاروانها بر لزوم توجه دادن زائران برای استفاده از مکان اختصاص یافته برای حلق در تمام

مدت روز عید قربان

اقدام ۱۲: تمهیدات لازم برای انتقال کاروان به مشاعر و برگشت به مکه: (در کتابچه ۴۶ مورد)

۱) برگزاری جلسه توجیهی و هماهنگی با مدیران کاروانها و ابلاغ دستورالعمل انتقال زائرین به مشاعر مقدسه برابر برنامه زمان بندی شده انتقال زائرین

۲) توصیه و تذکر به مدیران و معاونین کاروانها در اطمینان از خاموشی کلیه چراغ ها ، کولرها ، بسته بودن شیرآلات ، خارج نمودن مواد غذایی فاسد شدنی از اتاق ، گذاشتن سطل زبال به بیرون اتاق ، گذاشتن اشپزخانه قیمتی و وجوه نقدی در صندوق امانات

۳) اعزام خدمه نقل ترددی به مکان از پیش تعیین شده (ستاد منطقه) برای اعزام به پارکینگ عرفات و تحویل اتوبوس با همکاری مدیران کاروانها

۴) اعلام نوبت بندی انتقال کاروانها به ترویبه (برادران اهل سنت) یا عرفات

– انتقال کاروان ها به منی (ترویبه) ، عرفات :

۵) فراخوان کاروانها به لابی هتل برای انتقال به منی یا عرفات براساس نوبت بندی اعلام شده قبلی

۶) مدیریت « پروژه انتقال کاروان ها به عرفات » و اعزام کاروانها به عرفات بر اساس نظام مجموعه محوری

۷) راهنمایی زائرین برای سوار شدن به اتوبوس ها (براساس مجموعه ای) با توصیه به رعایت حال سالمندان

۸) کنترل و نظارت بر انتقال کلیه کاروانها به عرفات و ارتباط مستمر با همکار نقل ترددی

۹) حصول اطمینان از انتقال کلیه زائران به (زائرین ترویج به منی) عرفات ، و حصول اطمینان از جانماندن زائر در هتل

– انتقال کاروانهای ترویج از منی به عرفات :

۱۰) اعزام خدمه نقل ترددی به مکان تعیین شده برای اعزام به پارکینگ نقل ترددی در عرفات برابر برنامه ابلاغی با همکاری مدیر کاروان

۱۱) اعلام نوبت بندی انتقال کاروان به عرفات

۱۲) فراخوان کاروان ها برای انتقال به عرفات براساس نوبت اعلام شده قبلی

۱۳) راهنمایی زائران برای سوار شدن با رعایت حال سالمندان (براساس نظام مجموعه ای)

۱۴) حصول اطمینان از جای نماندن هیچیک از زائران

– انتقال کاروانها از عرفات به مزدلفه ، منی :

۱۵) اعزام خدمه نقل ترددی برای اعزام به پارکینگ نقل ترددی در عرفات برای تحویل اتوبوس

۱۶) اعلام نوبت بندی انتقال کاروان به (ابتدا معذورین به منی) سپس وقوف اختیاری ها به مزدلفه

۱۷) فراخوان زائران وقوف اضطراری کاروانها و هدایت آنها به ایستگاه انتقال به منی براساس نوبت اعلام شده قبلی

۱۸) راهنمایی ، نظارت و کنترل بر سوار شدن زائرین **وقوف اضطراری** به اتوبوس ها (براساس نظام مجموعه ای)

۱۹) فراخوان زائران وقوف اختیاری کاروانها و هدایت آنها به ایستگاه انتقال به منی براساس نوبت اعلام شده قبلی

۲۰) راهنمایی ، نظارت و کنترل بر سوار شدن زائرین **وقوف اختیاری** به اتوبوس ها (براساس نظام مجموعه ای)

۲۱) کنترل نهایی خیام مجموعه و حصول اطمینان از جانماندن زائر در خیام عرفات

– انتقال کاروانها از منی به مکه مکرمه :

(۲۲) دریافت دستورالعمل و برنامه زمان بندی خروج کاروانها از منی و ابلاغ به کاروان ها (سواره ، پیاده)

الف) کاروانهای سواره :

(۲۳) دریافت حواله اتوبوس نقل ترددی و توزیع میان کاروانها (نظام مجموعه ای و ضرورت همکاری کاروانها)

(۲۴) فراخوان عوامل کاروانها جهت عزیمت به محل از پیش تعیین شده برای اعزام به پارکینگ عرفات برای تحویل اتوبوس

(۲۵) فراخوان و هدایت زائرین برای سوار شدن به اتوبوس ها برای عزیمت به مکه

ب) کاروانهای پیاده :

(۲۶) انتقال زائرین معذور و سالمند به مکه مکرمه در نیمه شب دوازدهم (با اتوبوس در نظر گرفته شده و محدودیت موجود)

(۲۷) عزیمت بقیه زائرین کاروانها برای جمرات بعد از نماز جماعت ظهر و عصر و نظارت بر حسن اجرای آن

(۲۸) کنترل خيام و حصول اطمینان از جانماندن هیچ یک از زائران در خيام

(۲۹) انتقال وسایل زائران و کاروان در شب دوازدهم به مکه مکرمه

اقدام ۱۳ : تمهیدات لازم ایام حضور کاروان ها در عرفات : (در کتابچه ۱۸ مورد)

(۱) کنترل یخ و تدارک آب سرد ، آب جوش ، روشن کردن کولر توسط عوامل کاروانها

(۲) استقرار معاون مجموعه در عرفات برای نظارت بر استقرار کاروانها

(۳) استقبال و راهنمایی کاروانها به خيام با مشارکت عوامل کاروانها

(۴) آماده نمودن میوه و اقلام تدارکاتی کاروانها براساس سرانه زائرین و توزیع بین کاروانها

۵) تدارک و توزیع صبحانه ونان در عرفات

۶) کنترل نظافت داخل خيام ، راهروها و اطراف خيام ، دستشویی ها ، صابون مایع با همکاری عوامل کاروان ها

۷) نظارت بر جمع آوری زباله از بین خیمه ها ، پیگیری و رفع نواقص احتمالی از طریق مکاتب فرعی

۸) آماده نگهداشتن وانت ها برای تأمین اقلام کسری احتمالی

۹) سرکشی به خيام و جمع آوری اقلام تدارکاتی مازاد داخل خیمه پس از خروج کاروانها

اقدام ۱۴ : قربانی و حلق : (در کتابچه ۲۷مورد)

۱) شرکت در جلسه هماهنگی واحد قربانی درستاد مرکزی (۵ تا ۸ ذیحجه) و اخذ دستورالعمل ها

۲) انتخاب نماینده مجموعه برای مدیریت خطوط ذبح کاروانهای تحت پوشش مجموعه و معرفی به واحد قربانی

۳) دریافت اقلام مورد نیاز (روپوش ، کلاه ، چکمه و...) از ستاد و توزیع میان نمایندگان کاروانها

۴) دریافت کارت ورود به کشتارگاه برای نماینده مجموعه

۵) دریافت کوپن های قربانی از ستاد و توزیع بین کاروانهای مجموعه و ارائه رسید تحویل کوپن به ستاد

۶) دریافت وجوه قربانی مورد درخواست کاروانها و خرید کوپن مورد نیاز کاروانها تا پایان روز ششم

۷) حضور به موقع (رأس ساعت ۶/۳۰ صبح روز عید) در خط ذبح تخصیصی به مجموعه با لباس فرم همراه با کارت تردد

۸) همکاری و هماهنگی با ناظر ستادی خطوط جهت تسهیل در انجام قربانی

۹) رعایت ذبح برای (وقوف اضطراری حدود ۶۰٪ هر کاروان) در مرحله اول و سپس مرحله دوم (وقوف اختیاری ها)

۱۰) کنترل و نظارت بر امور ذبح اعضای گروه و مدیریت دسته های اجرایی برای همکاری مؤثر به همدیگر

۱۱) نماینده مجموعه و کلیه اعضای گروه تا پایان انجام قربانی کاروانها مجموعه بایکدیگر همکاری داشته و با شروع مرحله دوم نماینده مجموعه بنا بر تشخیص می تواند حسب ضرورت اجازه دهد نماینده کاروانی به محل خيام کاروان خود برگردد.

۱۲) مسؤولیت ارزیابی عملکرد ذابح و نماینده هر کاروان در خصوص همکاری جمعی و سرعت عمل با معیارهای (ضعیف - متوسط - خوب - خیلی خوب فرم ارزیابی) بر عهده نماینده مجموعه خواهد بود.

۱۳) جمع آوری کوپن های مازاد مصرف نشده جهت استرداد وجوه آنها از ستاد منطقه

۱۴) تدارک و آماده سازی چادر حلق (چهارپایه ، پیش بند و...) و کنترل دائم نظافت چادر حلق

اقدام ۱۵ : تمهیدات لازم ایام حضور کاروان ها در منی : (در کتابچه ۳۶مورد)

۱) اعزام خدمه به منی جهت آماده نمودن مکان ورودی زائرین

۲) کنترل یخ و تدارک آب سرد ، آب جوش ، روشن کردن کولرها توسط عوامل کاروانها

۳) دریافت دستورالعمل و برنامه زمان بندی رمی جمرات زائران و قوف اضطراری و اختیاری و ابلاغ به کاروانها

۴) استقرار یکی از عوامل مجموعه در منی برای راهنمایی زائران به خيام منا

۵) تدارک و آماده سازی صبحانه و تحویل کاروانها

۶) همکاری با واحد امداد خصوصا در زمان ورود کاروانها به منی

۷) نظارت بر بهداشت محیط حلق و تذکرات بهداشتی و رعایت پوشش مردان در هنگام حلق

۸) مدیریت کلی بر استقرار کاروان ها در منی در تمام ابعاد خدمتی

۹) آماده نمودن میوه و اقلام تدارکاتی کاروان ها بر اساس سرانه زائرین و توزیع بین کاروان ها

۱۰) هماهنگی با کاروانها برای تحویل و توزیع غذا

۱۱) کنترل نظافت داخل خيام ، راهروها و اطراف خيام ، دستشویی ها ، صابون مایع با همکاری عوامل کاروان ها

(۱۲) نظارت بر جمع آوری زباله از بین خیمه ها ، پیگیری و رفع نواقص احتمالی از طریق مکاتب فرعی

(۱۳) نظارت و کنترل همکاری عوامل مجموعه و کاروان در شیفیت های تعیین شده امداد

– تمهیدات خروج از منی

(۱۴) دریافت دستورالعمل و برنامه زمان بندی خروج کاروانها از منی و ابلاغ به کاروان ها

(۱۵) هماهنگی برای انتقال معذورین ، جمع آوری بار و وسایل از منی به هتل با همکاری عوامل کاروان ها

(۱۶) سرکشی به خیام و کنترل جانماندن هیچ یک از زائران و یا وسایل در خیام مجموعه

(۱۷) دریافت اقلام تعهدی مالک از کاروان ها و برگشت آنها به مالک و یا نماینده او

(۱۸) یادآوری به مدیران کاروانها برای توصیه مؤکد به زائرین نسبت به عدم شستشوی لباس و احرامی در روز اول ورود به هتل مکه مکرمه

اقدام ۱۶ : تمهیدات خروج کاروان ها از هتل و عزیمت به مدینه یا جدّه : (در کتابچه ۲۳مورد)

۱) هماهنگی با مدیران کاروان ها جهت حضور در مکاتب و تفکیک جوازات

۲) دریافت برنامه خروج کاروانها از ستاد برای عزیمت به مدینه منوره یا جدّه و اعلام به مدیران کاروانها

۳) هماهنگی با مدیر کاروان (نماینده مکتب) و اطلاع از رسیدن اتوبوس کاروان به هتل و پیش بینی محل پارک اتوبوس

۴) دریافت برنامه و دستورالعمل انتقال ساکهای زائرین به فرودگاه یا مدینه منوره

۵) تعیین مکان مناسب در لابی هتل برای جمع آوری ساکهای کاروان – انتقال ساکها در ساعات خلوت آسانسورها توسط عوامل بومی هتل و نظارت بر عملکرد آنها

۶) هماهنگی و پیگیری برای رسیدن ماشین بار ، حمل ساکهای حجاج با حضور مدیران کاروانها – نظارت بر چمدان های اضافی و خارج از استاندارد در زمان انتقال به فرودگاه

– خروج کاروان

- ۷) دریافت وسایل و لوازم تحویلی به کاروان مانند اتو ، میز اتو ، سیم رابط و...
 - ۸) انجام تسویه حساب مالی با کاروان های خروجی
 - ۹) پیش بینی مکان توقف اتوبوس های کاروانهای خروجی
 - ۱۰) فراخوان زائران کاروان با هماهنگی مدیر کاروان در لابی هتل طبق زمان بندی تعیین شده واطمینان از نماینده مؤسسه (مکتب)
 - ۱۱) دریافت کلید (کارت کلید) اتاق ها از زائرین و مدیر و عوامل کاروان قبل از سوار شدن به اتوبوس
 - ۱۲) کنترل اتاق ها واطمینان از جانمندن زائر ووسایل زائران در اتاق ها
 - ۱۳) هماهنگی و انجام برنامه بدرقه زائران کاروانهای خروجی با هماهنگی مدیر کاروانها
 - ۱۴) عودت اقلام تدارکاتی مصرف نشده پس از تخلیه اتاق ها به انبار هتل
- اقدام ۱۷ : اقدامات پایانی مجموعه و بازگشت به ایران : (در کتابچه ۹مورد)**
- ۱) ثبت ارزشیابی عملکرد مدیران و عوامل کاروان ها در سامانه سامفا قبل از خروج کاروان
 - ۲) تشکیل جلسه با مدیران کاروانهای مجموعه بمنظور آسیب شناسی عملیات حج و جمع بندی و ارائه به ستاد منطقه
 - ۳) جمع آوری بنرها واطلاعیه ها از طبقات ، لابی ، رستوران ، آسانسور ، سالن اجتماعات و...
 - ۴) هماهنگی با انبار مرکزی تدارکات برای مرجوع کردن اقلام تدارکاتی مازاد
 - ۵) تسویه حساب مالی با امور مالی ستاد – دریافت حق الزحمه عوامل مجموعه
 - ۶) هماهنگی برای اعزام عوامل مجموعه متناسب با خروج کاروانها با نظر و هماهنگی ستاد
 - ۷) تهیه گزارش مختصر عملکرد با ذکر نقاط قوت و ضعف عملیات و ارائه پیشنهاد و توصیه های ضروری برای بهبود عملکرد مجموعه (انبارداری ، خانداری ، استقبال ، پذیرایی و ...)