

استدعاء محمد بن حنفية



آموزش زائران حج تمتع در حوزه اجرایی

موضوعات جلسه پنجم:

➤ فرآیند اسکان حجاج

➤ محل اقامت کاروان

➤ ارتباط تلفنی زائران

➤ تغذیه زائران





وکالت با حق توکیل

دستورالعمل وجه قربانی

فرم نظرسنجی

دستورالعمل جامه دان

نمایندگان ویاوران

یادآوری



برگزاری کمیسیون پزشکی کشوری در تاریخ ۱۴۰۳/۰۱/۲۸ از ساعت ۸/۵ در

تهران - ولیعصر - بین ظفر و نیایش روبروی برج کیان - مرکز پزشکی حج و زیارت جمعیت هلال احمر

فرآیند اسکان حجاج

تغییرات اسکان زائران در سال‌های اخیر

- ❖ در سال‌های قبل، عمده زائران ایرانی در ساختمان‌هایی که به صورت آپارتمانی (شقه‌ای) طراحی گردیده بود و اغلب با مسجدالحرام و مسجدالنبی (ص) فاصله زیادی داشت، اسکان می‌یافتند.
- ❖ در سال‌های اخیر با توجه به سیاست‌های جدید سازمان حج و زیارت مبنی بر افزایش سطح رفاه زائران، محل اسکان حجاج از ساختمان‌های شقه‌ای (آپارتمانی) به نظام هتلی تغییر یافته است.
- ❖ هماکنون تمامی کاروان‌های ایرانی در هتل‌های مناسب اسکان می‌یابند.
- ❖ اسکان زائران در هتل‌های بزرگ، اولین پیامدی که دارد، بلند مرتبه شدن ساختمانها و تجمع حجاج در یک مکان است.
- ❖ قطع به یقین کم توجهی به ملاحظات زندگی جمعی در هتل‌های مملو از کاروان‌های مختلف، لذت معنوی سفر را کاهش خواهد داد.



فرآیند اسکان حجاج

تراکم جمعیت و تردد زائران

با توجه به این که مدت اقامت زائران در مکه بیشتر است و در ایام حج، تمام حج گزاران همزمان با هم در مکه حضور می یابند، تراکم جمعیت در شهر مکه بسیار افزایش می یابد به طوری که تردد زائران و وسایل نقلیه به کندی انجام میشود.

آب و هوای شهرهای مکه و مدینه

از نظر آب و هوا، مکه شهری گرم بوده و به دلیل نزدیکی به دریا، دارای هوای مرطوب و شرجی می باشد.

این وضعیت آب و هوایی از ساعت حدود ۱۱ صبح تا یک ساعت مانده به غروب آفتاب، به شدت احساس می شود و

البته در برخی مواقع، شب ها نیز این شرایط آب و هوایی را باید تحمل نمود.

شهر مدینه دارای آب و هوایی گرم و خشک بوده و به طور معمول از شهر مکه خنک تر است ولی با توجه به تقارن

مراسم حج در سالهای اخیر با فصل تابستان، بالاترین درجه حرارت ممکن متصور است.



فرآیند اسکان حجاج

درجه بندی هتل های مکه و مدینه

- امتیازبندی و درجه بندی هتلها در حج تمتع، فقط حالت زیارتی دارد و حجاج محترم نباید هتل های مکه و مدینه را با هتل های بین المللی مقایسه کنند.
- خدمات این هتلها با توجه به تعاریف استاندارد هتلی در شهرهای زیارتی می باشد.
- در سالهای قبل که اسکان زائران در نظام آپارتمانی رایج بود، در برخی مواقع در یک اتاق تا ۲۰ نفر مستقر می شدند.
- هم اکنون زائران برخی کشورها به دلیل هزینه بالای اسکان و اقامت، قادر به اجاره مسکن مناسب برای ایام حج نیستند.
- با توجه به موارد پیش گفته، در حج تمتع اسکان بانوان و آقایان در اتاق های مجزا بوده و تقسیم بندی اتاق ها به صورت خانوادگی نمی باشد مگر در کاروان هایی که به صورت زوجی هستند.
- با توجه به محدودیت های ذکر شده، هر زائر فقط دارای یک تخت است و نه یک اتاق مستقل.





فرآیند اسکان حجاج

ظرفیت اسکان و سرویس دهی در هتل

- ظرفیت اسکان در اتاقها در ایام حج، ۳، ۲ و ۴ نفره بوده و این ظرفیت در مکه و مدینه اغلب متفاوت است.
- با توجه به تغییر سرانه اسکان در هتل ها در ایام حج تمتع، به طور معمول تعداد امکانات هتل ها مانند آسانسورها، رستوران و... متناسب با تعداد زائران مستقر در آن هتل نیست، لذا صبر و سعه صدر زائران محترم، محدودیت ها را کاهش خواهد داد.
- تا چندی پیش ارائه خدمات در هتل ها کاروان محوری بود ولی از سال ۱۳۸۹ به بعد مجموعه محوری گردیده است.
- مجموعه ها (هتل ها) توسط مدیر ایرانی و همراهی تیم اجرایی ایشان مدیریت می گردند.
- شرح وظایف مجموعه ها نیز سرویس دهی اسکان، پذیرایی، حمل و نقل، بهداشت و درمان و... می باشد.
- مدیر، معاون و عوامل اجرایی کاروانها نیز به عنوان همکار، به مدیر مجموعه یاری می رسانند.



فرآیند اسکان حجاج

لوازم و امکانات هتل

- لوازم هتل و امکانات داخل اتاق ها به صورت امانت در اختیار زائران می باشد، لذا از بردن آنها به بیرون اجتناب نمایید.
- در داخل هر اتاق لوازمی مانند صندوق امانات، سجاده، قرآن، یخچال، تلویزیون، کتری برقی، لیوان و مواد مصرفی چای و... وجود دارد.
- در حفظ لوازم و امکانات هتل، دقت لازم را به عمل آورید. هزینه خسارات وارده توسط مدیر عربی هتل اخذ می گردد.
- به دلیل گرمای زیاد هوا، به طور معمول حجاج از دستگاههای خنک کننده استفاده می نمایند، لذا مراقب سلامتی خود باشید.
- لوازم سرمایشی معمول در هتل ها، اغلب کولرگازی و یا تجهیزات خنک کننده مرکزی است.



فرآیند اسکان حجاج

لوازم و امکانات هتل

- در برخی مواقع، زائران به دلیل سلیقه های مختلف در بکارگیری خنک کننده ها با مشکل مواجه شده و درخواست تعویض اتاق می نمایند که با توجه به محدودیت های اشاره شده، به هیچ وجه امکانپذیر نیست.
- به دلایل مختلف از جمله دلایل ایمنی و حجم مصرف برق، در زمان عدم حضور در اتاق ها از روشن نگه داشتن تجهیزات خنک کننده و سایر لوازم برقی خودداری فرمایید.
- تمام هتل ها مجهز به تجهیزات برق اضطراری می باشند اما ژنراتورهای برق فقط قسمتی از برق هتل را تامین می کنند به طور مثال یک یا دو آسانسور فعال و روشنی تعدادی لامپ در راهروها یا رستوران.
- در صورت قطعی برق، از تردد غیرضروری در هتل پرهیز کنید تا مسوولین مربوطه نسبت به رفع اشکال اقدام نمایند.



فرآیند اسکان حجاج

استفاده از آسانسور

- ✓ برخی توصیه ها جهت استفاده بهتر از آسانسور:
 - در ساعاتی که نماز جماعت در حرمین شریفین و مساجد پایان می یابد، سعی کنید با تاخیر به سمت هتل حرکت نمایید تا با تردد سنگین ورود به سالن غذاخوری و یا آسانسورها مواجه نشوید.
 - به دلایل امنیتی و ایمنی، استفاده از آسانسور مخصوص حمل بار در هتلها اکیداً ممنوع است (به خصوص برای بانوان).
 - با توجه به موارد پیش گفته، زائرین محترم برای سرعت عمل آسانسور، از توقف بیش از حد در طبقات خودداری کنند.



فرآیند اسکان حجاج

استفاده از آسانسور

- هنگام استفاده از آسانسور، از دکمه های بیرونی آن، دکمه جهت مناسب را بزنید. اگر می خواهید پایین بروید، فقط دکمه پایین و اگر می خواهید بالا بروید، فقط دکمه بالایی را فشار دهید. این موضوع در سرعت عمل آسانسور بسیار موثر است.
- از فشردن دکمه های اضافی در آسانسور خودداری نمایید.
- در صورت قطع برق و توقف ناگهانی آسانسور، با حفظ خونسردی، در انتظار رفع نقص آن باشید.
- پس از سوار شدن به آسانسور، به انتهای کابین بروید تا فضای لازم برای ورود دیگران باز شود.
- در استفاده از آسانسور، ظرفیت آن را رعایت کنید تا باعث سقوط یا خرابی و از کار افتادن آن نشود.
- برای مسیرهای کوتاه و در مواقع شلوغ، سعی کنید از پله ها استفاده نمایید.
- هنگام سوار شدن به آسانسور، با بزرگواری جای خود را به سالمندان و بانوان بدهید.
- از نگهداشتن درب آسانسور و معطل گذاشتن آن به هر دلیلی اجتناب نمایید.
- قبل از سوار شدن اجازه دهید کسانی که می خواهند پیاده شوند، از آسانسور خارج گردند.



فرآیند اسکان حجاج

استفاده از آسانسور

- زائران سالمند و کم توان را در پیدا کردن طبقه استقرارشان، یاری نمایید.
- بعد از پیاده شدن، از بسته شدن کامل درب آن اطمینان پیدا کنید.
- با توجه به ازدحام و شلوغی آسانسورها هنگام صرف غذا، زمان های مناسب و خلوت آسانسورها را شناسایی نموده و در آن اوقات برای صرف غذا اقدام نمایید.
- به برنامه ریزی مدیران مجموعه در خصوص استفاده از آسانسورها احترام بگذارید.
- هنگام حرکت آسانسور از تکیه دادن به درب آسانسور خوداری کنید.
- مواظب باشید چادر، مانتو، لباس و امثال آن لای درب آسانسور گیر نکند.
- درب آسانسور را بی جهت باز نگه ندارید تا همراهانتان برسند. اجازه دهید آسانسور حرکت کند و دیگران از آن استفاده نمایند.
- در آسانسور با دیگران و یا با تلفن همراه صحبت نکنید مگر این که تمام افراد حاضر در آسانسور با یکدیگر آشنا باشند.



کارت (کلید) درب اتاق

- ❖ درب اتاق های هتلها به طور معمول کارتی است و در برخی موارد نیز به صورت کلید میباشد.
- ❖ در صورت اشکال در کارت (کلید)، برای رفع اشکال به قسمت استقبال ایرانی هتل مراجعه نمایید.
- ❖ در زمان خروج از هتل، برای جلوگیری از مفقود شدن کارت (کلید) اتاق، از همراه بردن آن خودداری نمایید.
- ❖ از قرار دادن کارت اتاق در مجاورت امواج مغناطیسی مانند امواج تلفن همراه خودداری فرمایید.
- ❖ در صورت مفقود شدن آن، مسوولین عربی هتل خسارت آن را دریافت خواهند نمود.
- ❖ هییه مجدد کارت (کلید) اتاق زمانبر بوده و حجاج مجبورند در لابی و یا طبقات هتل، مدتی را معطل بمانند.
- ❖ هنگام خروج از اتاق، کارت (کلید) را داخل اتاق جا نگذارید مدیر عربی هتل تا زمانی که از درخواست شما اطمینان پیدا نکند، درب را برایتان باز نمی کند.



فرآیند اسکان حجاج

استقرار در اتاق

- اولین اقدام در ورود به اتاق، تنظیم درجه سرمایش می باشد.
- لازم است هوای اتاق را در حدی تنظیم کنید که گرم نباشد ولی به اندازه‌های سرد نکنید که وقتی می خواهید به حرم یا خیابان بروید احساس گرمای زیاد نمایید.
- در همه هتل ها، جهت قبله اغلب با علامتی بر دیوار یا سقف اتاق ها مشخص شده است.



فرآیند اسکان حجاج

تنظیم فضای داخل اتاق

- نظم در چینش وسایل و استفاده از فضاهای کور و بدون استفاده اتاق مثل زیر تخت، پشتِ درب و... باعث خواهد شد تا از فضای اتاق بهترین استفاده را ببرید.
- باید با توجه به فضای محدود اتاق، سعی کنید لوازم غیرضروری خود را در چمدان ها قرار دهید.
- با توجه به سرانه اسکان هر زائر، تلاش کنید در استفاده از فضای داخلی اتاق، عدالت را بین اتاقی ها رعایت نمایید.



فرآیند اسکان حجاج

سرویس‌های بهداشتی هتل

- از نظر ضوابط اداره امور هتل های عربستان، نصب توالت فرنگی در درجه بندی هتل موثر می باشد، لذا اغلب هتل ها از این نوع سرویس بهداشتی برخوردار هستند.
- توجه دارید که رعایت نظافت سرویس های بهداشتی، مهمترین مساله در پیشگیری از بروز بیماریها است.
- در عربستان به طور معمول در ساخت توالت ها جهت قبله رعایت نشده است، لذا در این خصوص توجه لازم صورت پذیرد.





فرآیند اسکان حجاج

سالن غذاخوری هتل

- غذای زائران محترم در مدینه و مکه در آشپزخانه های مرکزی طبخ شده و طبق آمار، در هتل ها توزیع می شود، لذا سعی کنید در همه وعده های غذایی، در هتل کاروان خود حضور داشته باشید.
- برنامه توزیع غذا در رستوران هتل توسط مدیر مجموعه تنظیم می گردد و عوامل اجرایی کاروانها نیز در توزیع غذا با مدیر مجموعه همکاری می نمایند.
- برای حفظ سلامت زائران، در رستوران هتل برای توزیع غذا از ظروف چینی استفاده می گردد، لذا جمع آوری ظروف، شستشوی آنها و توزیع مجدد غذا در برخی مواقع با کمی تاخیر انجام می شود.
- لازم است زائران محترم با صبر و بردباری و با مراجعه تدریجی به رستوران هتل، مدیر مجموعه و مسوولین کاروان را در امر توزیع غذا یاری نمایند.
- در برخی موارد با توجه به وجود فقط یک طبقه به عنوان رستوران، امکان دارد بیش از دو بار چینش میزها انجام شود که در این صورت کمی بیشتر از حد معمول باید منتظر سرو غذا بمانید.



ایمنی و سلامت در هتل

- گرچه محیط های محل سکونت زائران امنیت لازم را دارد، ولی با خروج از اتاق، درب اتاق را ببندید.
- با توجه به این که اسکان عوامل بومی در هتل، به طور معمول در طبقات زیر زمین می باشد، زائران محترم به خصوص بانوان از رفتن به طبقات خدماتی و حضور در آن اماکن خودداری نمایند.
- با توجه به خطر آتش سوزی، از بازکردن و برداشتن پوشش لامپ ها (حباب چراغ ها) در داخل اتاق خودداری گردد.
- برای ارتباط کلامی با مسوولین بومی هتل و درخواست ارقام، با عوامل اجرایی کاروان و مجموعه هماهنگی نمایید.
- از تردد به قسمت هایی از هتل که در اختیار زائران سایر کشورها و یا خالی از مسافر باشد، پرهیز نمایید.
- تمام هتلها بر اساس دستور دفاع مدنی عربستان (آشنشانی)، مجهز به تجهیزات کنترل یا اعلام حریق می باشند.
- روشن کردن هر گونه لوازم حرارتی و دودی در اتاق ها باعث فعال شدن تجهیزات ایمنی هتل شده و در نتیجه باعث قطعی برق و فعال شدن آپاش در داخل اتاق یا راهرو می شود.



ایمنی و سلامت در هتل

- از روشن کردن هر گونه لوازم حرارتی و دودی مانند گاز پیک نیک، فندک و سیگار در داخل اتاق ها خودداری نمایید و برای استعمال دخانیات از فضای آزاد بیرون هتل استفاده کنید.
- از قرار دادن لباس و پارچه بر روی لامپ ها خودداری کنید زیرا باعث آتش سوزی و بروز خسارات جبران ناپذیر می شود.
- برای پیشگیری از سوانح و حوادث انسانی، در تمامی هتلها راههای خروج اضطراری پیشبینی شده است، لذا راه خروج اضطراری طبقات هتل را یاد بگیرید تا در صورت ضرورت از آن استفاده نمایید.
- به دلایل ایمنی و صرفه جویی در امکانات سرمایشی و جلوگیری از ورود حشرات موزی، پنجره های اتاق ها قفل گردیده است.
- خواهران محترمه، بهویژه در شب که داخل اتاق روشن و بیرون تاریک است، مواظب دید اتاق از بیرون باشند، لذا پرده ها را آویخته نمایند تا از بیرون اشرافی بر آن وجود نداشته باشد.





فرآیند اسکان حجاج

شستشوی البسه در مکه مکرمه

- ❖ جهت شستشوی لباسهای زائران، به طور معمول در همه هتلها قسمتی مجهز به ماشینهای لباسشویی به صورت مجزا رای آقایان و بانوان در نظر گرفته شده است.
- ❖ با شناسایی زمانهای کم ازدحام برای استفاده از ماشین های لباسشویی، در استفاده از آنها، رعایت بهداشت و نظافت می بایست در اولویت اول همه زائران محترم باشد.
- ❖ شستشوی لباسهای آقایان توسط بانوان در قسمت بانوان موجب نارضایتی سایر بانوان خواهد شد، لذا بانوان محترمه از شستن انواع لباس های همسران خود در قسمت بانوان خودداری نمایند. همچنین آقایان محترم به هیچ وجه مجاز به استفاده از قسمت بانوان برای شستشوی لباس های خود نیستند.
- ❖ قسمت هایی از هتل برای خشک کردن لباس های شسته شده آقایان و بانوان به طور جداگانه در نظر گرفته شده است. در آویزان کردن لباس در قسمت خود(برادران و خواهران) دقت کرده و از پهن کردن لباسهای زیر به صورت عیان، خودداری فرمایید.



فرآیند اسکان حجاج

شستشوی البسه در مکه مکرمه

- ❖ بعد از پهن نمودن لباسهای خود جهت خشک شدن، در اولین فرصت برای جمعآوری آنها اقدام نمایید تا فرصت استفاده از این محیط به دیگران نیز داده شود.
- ❖ به لباس های پهن شده دیگران دست نزده و آنها را جمع نکنید چرا که موجب نارضایتی شدید آنان می شود.
- ❖ هنگام جمع آوری لباس های خود، مراقب باشید لباس دیگران را به اشتباه بردارید. این مهم از مشکلات رایج زائران است.
- ❖ بانوان محترمه سعی کنند لباس های اختصاصی خود را طوری پهن کنند که در دید نامحرمان نباشد.
- ❖ زائران محترم از بستن طناب یا رختآویز به شیرها و لوله آب و دستگاه های کنترل حریق پرهیز کنند.
- ❖ شستن لباس در روشویی داخل اتاق، خطر افتادن و شکستن روشویی را به دنبال دارد، لذا این نکته را مد نظر داشته باشند.



فرآیند اسکان حجاج

مصرف آب شرب در هتل

- آب لوله کشی داخل هتل آشامیدنی نیست، لذا فقط از بطریهای آب صحّه برای آشامیدن استفاده کنید.
- به منظور کاهش حجم زباله، پس از مصرف آب، بطری آن را فشرده سازید.
- با فشردهسازی و بستن درب بطری آب، حجم آن کاهش یافته و در مجموع، از حجم کل زباله ها تا حدّ زیادی کاسته می شود.
- آب مورد استفاده از طریق تانکرهای مخصوص حمل آب تامین و در مخازن هتل ها ذخیره سازی و انبار می گردد.
- کارشناسان بهداشت آب نیز به طور مستمر مخازن آب هتل ها را کنترل و کلرسنجی می نمایند.
- آب شهر مکه بهای بسیار بالایی داشته و در بعضی از ایام خاص مانند ایام حج، دسترسی به آن بسیار سخت می گردد.
- در هنگام خروج از اتاق، از بسته بودن شیرهای آب اطمینان حاصل نمایید.



فرآیند اسکان حجاج

ارائه خدمات در هتل

- ✓ در هتل، ارائه خدماتی مانند توزیع شامپو، صابون و سایر شوینده ها و تعویض ملحفه، به صورت نوبه ای در هر هفته انجام می شود(البته تعویض ملحفه در موارد خاص نیز با درخواست زائر انجام می گیرد).
- ✓ عوامل بومی هتل مسوول ارائه خدمات در خصوص نظافت، تخلیه زباله، تعویض ملحفه و... می باشند. در صورت نیاز به خدمات بیشتر، لازم است مراتب را از طریق عوامل اجرایی کاروان یا مجموعه پیگیری نمایید.
- ✓ به لحاظ بهداشتی، بهتر است لوازم شخصی مانند حوله را به صورت اختصاصی به همراه آورده و مصرف کنید.
- ✓ از نگهداری زباله در اتاق پرهیز نموده و آنها را در موعد مقرر به ماموران نظیف تحویل دهید یا در کیسه های زباله ریخته و گره زده و در راهرو بگذارید تا عوامل بومی هتل آن را ببرند.
- ✓ در صورت نیاز، از ماموران نظیف بخواهید تا به شما مایع ضد عفونی کننده سرویس بهداشتی نیز بدهند.
- ✓ به طور معمول به هر اتاق تعدادی دستمال کاغذی جهت استفاده در سرویس بهداشتی و اتاق داده میشود. لیکن باید برای خشک نمودن دست و صورت خود، از حوله دستی استفاده نمایید تا با کسری مواجه نشوید.
- ✓ ورود عوامل بومی هتل به قسمت خواهران بدون هماهنگی و حضور عوامل ایرانی ممنوع میباشد. در صورت مشاهده، موضوع را به مسوولین کاروان اطلاع دهید.



ارائه خدمات در هتل

- ✓ از ورود افراد ناشناس و عوامل بومی هتل بدون حضور عوامل ایرانی به داخل اتاق جلوگیری نمایید و در صورت مراجعه، مراتب را به مسوولین کاروان اطلاع دهید.
- ✓ قبل از ورود عوامل بومی برای نظافت، پول، موبایل، طلا و وسایل قیمتی خود را بردارید و در صندوق امانات بگذارید.
- ✓ در سرویس دهی و ارائه خدمات، چنانچه از سوی عوامل بومی هتل با مزاحمتی مواجه شدید، مسوولین کاروان و یا مجموعه را آگاه سازید تا برخورد مناسب و قانونی با آنان صورت گیرد.
- ✓ توجه داشته باشید هر گونه درگیری و مشاجره با عوامل بومی هتل ضمن این که آرامش روحی همه زائران را مخدوش خواهد نمود، از لحاظ قانون عربستان نیز تبعات بسیار منفی برای زائر خواهد داشت.
- ✓ همه درخواستها در همه زمینه ها ابتدا از عوامل ایرانی کاروان و مجموعه صورت پذیرد.
- ✓ هر گونه اشکال در امر پذیرایی، کیفیت و میزان غذا و موضوعات بهداشتی، اعم از بهداشت فضاهای داخل هتل یا برخوردهای احتمالی عوامل خدماتی، مشکلات تاسیساتی و فنی اتاقها را با مسوولین کاروان در میان بگذارید و از حل مشکل به صورت شخصی پرهیز نمایید.
- ✓ مسوولین کاروان در برخی موارد هیچ نوع دخالتی ندارند، زیرا کارها به صورت متمرکز و طبق برنامه مشخصی که از طرف ستادسازمان حج تنظیم شده، انجام می شود. به عنوان مثال در اموری مانند نوع غذا، کیفیت هتل، امکانات اتاق ها، سرویس دهی خدمات هتلی و... آنها تنها می توانند کمبودها را گزارش دهند و برای رفع آنها تلاش نمایند.



فرآیند اسکان حجاج

تردد در مکان‌های عمومی هتل

- فضاهای عمومی هتل با دوربین مداربسته کنترل می‌شود، لذا در خروج از اتاق پوشش مناسب رعایت شود (به خصوص بانوان).
- راهروهای هتل، لابی، نمازخانه، آسانسورها، راه پله‌ها و سالن غذاخوری، محل رفت و آمد افراد مختلف بوده و مکانی عمومی است، لذا نباید خدای ناکرده با لباسهای راحتی و لباس‌هایی که در اتاق می‌پوشیم (زیرپیراهنی، زیرشلواری، برخی تیشرت‌های تنگ و چسبان و...)، در اماکن عمومی هتل ظاهر شویم.
- به بانوان محترمه نیز توصیه می‌شود ضمن حفظ پوشش برتر و استفاده حتمی از چادر و مقنعه، در حضور نامحرمان از شوخی و خندیدن با صدای بلند پرهیزند تا معنویت به دست آمده از عبادات و بندگی‌ها محفوظ بماند.



فرآیند اسکان حجاج

خروج کاروان از هتل

- در موعد تعیین شده جهت خروج کاروان از هتل، همه زائران باید هتل را بر اساس برنامه زمان بندی ابلاغی تخلیه کنند و امکان حضور بیش از حد مقرر در هتل به هیچ وجه برای هیچیک از زائران محترم میسر نمی باشد
- بعد از ترک اتاق، کارت(کلید) اتاق را در لابی هتل به مسوولین کاروان تحویل فرمایید.





ارتباط تلفنی زائران

- امروزه تلفن همراه، بهترین وسیله برای ارتباط با خانواده و بستگان در زمان دوری از آنان می باشد.
- در سفر حج تمتع به دلیل طولانی بودن زمان آن و لزوم تماس با همراهان و همسفران، داشتن تلفن همراه مناسب برای هر زائر اهمیت اساسی دارد.
- لازم است هر یک از زائران محترم با آگاهی از بایدها و نبایدهای استفاده از تلفن همراه در سفر حج، سفری همراه با آرامش و به دور از دغدغه های بیهوده داشته باشند.



ارتباط تلفنی زائران



دلائل اصلی لزوم داشتن تلفن همراه برای زائر

- برقراری ارتباط با خانواده، همراهان و همسفران.
- برقراری ارتباط با مسوولین کاروان در صورت لزوم.
- برقراری ارتباط با روحانیون کاروان در صورت لزوم.



◀ تلفن همراه ضرورتی اجتناب‌ناپذیر

- ❖ توصیه میشود تمامی زائران، یک دستگاه گوشی تلفن همراه با خود بیاورند تا در مراحل مختلف سفر، به خصوص در حرمین شریفین و در زمان قرارهای ملاقات، بتوانند با یکدیگر ارتباط داشته باشند.
- ❖ زائران عزیز سالمند که عازم این سفر هستند و عادت به استفاده از تلفن همراه ندارند، یک دستگاه «گوشی ساده» تهیه نمایند و راه استفاده از آن را در حد برقراری تماسها بیاموزند تا در طول سفر مشکلی نداشته باشند.
- ❖ داشتن تلفن همراه برای بانوان در طول سفر بیشتر مورد تاکید میباشد.



ارتباط تلفنی زائران

◀ انواع سیم کارت‌های تلفن همراه

سیمکارت‌های دائمی و اعتباری ایرانی.
سیمکارت‌های اعتباری عربی در عربستان



استفاده از سیم کارت‌های ایرانی در عربستان

- سیم‌کارت‌های ایرانی اعم از همراه اول و ایرانسل و... در عربستان دارای هزینه رومینگ می باشد.
 - هزینه تماس و ارتباط، حتی از ایران برای هر دو طرف تماس محاسبه می شود.
 - احتمال مفقود شدن و یا سرقت گوشی تلفن به همراه سیم‌کارت و مشکلات بعدی آن برای این عزیزان وجود دارد.
 - شارژ نمودن سیم‌کارت‌های اعتباری ایرانی از طریق اینترنت و یا مراجعه به نماینده آن در ستاد سازمان حج و زیارت (در صورت حضور) امکانپذیر است.
- ارتباط مخابراتی سیم‌کارت‌های ایرانی در اثر کسری اعتبار قطع خواهد شد.



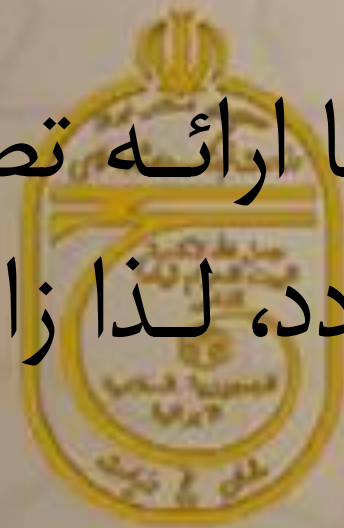
استفاده از سیم کارت‌های اعتباری عربی در طول سفر

- بر اساس رویه گذشته و در صورت همکاری شرکت‌های مخابراتی عربستان، هر یک از زائران محترم می‌توانند به محض ورود به عربستان و استقرار در هتل، یک عدد سیم‌کارت عربی خریداری و آن را در گوشی تلفن همراه خود فعال نمایند.
- همچنین با عنایت به وجود اینترنت وایفای در هتل‌های محل اقامت زائران ایرانی، توصیه میشود از اینترنت تلفن همراه در اوقاتی که ترافیک اینترنت هتل زیاد می‌شود، استفاده گردد.



نتیجه گیری

- در صورتی که قصد استفاده از سیمکارت دائمی ایرانی خود را در سفر ندارید، بهتر است آن را از گوشی خارج و در منزل بگذارید و یا در طول سفر در جایی امن که از سرقت و یا گم شدن در امان باشد، نگهداری نمایید.
- چنانچه در طول سفر از سیمکارت دائمی همراه اول استفاده مینمایید، در صورت گم شدن گوشی با سیمکارت ایرانی، در اسرع وقت با مراجعه به دفتر نمایندگی مخابرات در عربستان، نسبت به سوزاندن سیمکارت اقدام نمایید تا دچار مشکل و یا خسارت احتمالی نشوید.
- چنانچه قصد ندارید از هیچیک از سیمکارتهای ایرانی استفاده کنید، به محض ورود به عربستان و استقرار در هتل، در اولین فرصت نسبت به تهیه یکی از سیمکارتهای اعتباری عربی اقدام و شماره آن را به مسوولین کاروان بدهید.
- در سالهای قبل سیمکارتهای عربی در شهرهای مکه و مدینه به وفور یافت میشد و همه زائران از ملیتهای مختلف به راحتی با مراجعه به صرافی ها و یا دکه های کنار خیابان، نسبت به تهیه سیمکارت عربی و شارژ آن اقدام می نمودند.
- در حال حاضر بر اساس دستور وزارت کشور دولت عربستان، سیمکارتهای عربی اعم از اعتباری و یا دائمی صرفا با ارائه تصویر گذرنامه و برگه ویزا امکانپذیر است که البته به هر زائر فقط یک سیمکارت در دفاتر شرکتهای مذکور تحویل می گردد، لذا زائران محترم میبایست برای تهیه سیمکارت عربی در کشور عربستان، موضوع را از طریق مدیر کاروان پیگیری نمایند.



نحوه تماس



➤ در طول سفر بعد از اتمام مکالمه با تلفن همراه، با زدن دکمه قطع ارتباط، از قطع مکالمه خود اطمینان حاصل نمایید تا هزینه ناشی از عدم قطع ارتباط متوجه شما نشود.

➤ بهترین و با صرفه‌ترین راه مکالمه با ایران، تماس خانواده و آشنایان از طرف ایران با شما در عربستان میباشد.
➤ شما میتوانید با یک تک‌زنگ و یا با ارسال یک پیامک، از خویشان خود در ایران بخواهید که با شما تماس بگیرند.

➤ برای تماس از سیم‌کارت ایرانی خود با سیم‌کارت ایرانی (که در ایران یا در عربستان باشد)، نخست

۰۰۹۸ را گرفته سپس شماره تلفن همراه را بدون صفر آن شماره‌گیری نمایید مانند ۰۰۹۸۹۱۲۱۲۳۴۵۶۷

➤ برای تماس از سیم‌کارت ایرانی خود با سیم‌کارت عربی، نخست شماره ۰۰۹۶۶ را گرفته سپس شماره

تلفن همراه عربی را بدون صفر اول آن شماره‌گیری نمایید مانند ۰۰۹۶۶۵۰۶۶۲۲۳۳۳

➤ برای تماس از سیم‌کارت عربی با یک سیم‌کارت عربی دیگر، فقط شماره مورد نظر را شماره‌گیری

نمایید مانند ۰۵۰۶۶۲۲۳۳۳



نکات مهم در خصوص تغذیه زائران

- ✓ اولویت در تهیه غذا، رعایت اصول بهداشتی و سلامت زائران است، لذا باید در طول سفر، خود را با شرایط موجود تطبیق دهیم.
- ✓ بدیهی است که عملی ساختن سلیقه تک تک زائران در پخت غذا امری محال است.
- ✓ رعایت زمان صرف صبحانه، ناهار و شام در طول سفر، علاوه بر این که نشانگر نظم و ترتیب و شخصیت زائرین محترم می باشد، به منظور نظافت و آماده سازی رستوران برای وعده غذایی بعدی ضرورت دارد.
- ✓ زائران عزیز لازم است برنامه استراحت، زیارت و... را به گونه ای تنظیم کنند که در زمان های تعیین شده نسبت به صرف غذا در رستوران هتل اقدام نمایند.
- ✓ حسب دستورالعمل مرکز پزشکی حج و زیارت و نظر متخصصین بهداشت و به منظور پیشگیری از مسمومیت های احتمالی، توزیع غذا فقط در ساعات تعیین شده انجام می گیرد و رستوران مجاز به نگهداری غذا نمی باشد.
- ✓ دلیل مقررات هتل ها و به منظور رعایت بهداشت، از انتقال غذا به اتاق خودداری نموده و غذا را در زمان توزیع و در رستوران میل کنید.
- ✓ در طول سفر به صورت روزانه وعده های میوه برای زائران لحاظ میگردد.
- در سرو غذای مازاد، محدودیتی وجود ندارد لیکن زیاده روی در مصرف غذا منجر به بیماری شده و خدای ناکرده سفر به کام شما تلخ می شود.



◀ غذای رژیم

- در هر وعده غذایی، تعداد محدودی غذای رژیمی وجود دارد که در اختیار مجموعه ها قرار می گیرد.
- غذای رژیمی مختص بیمارانی است که از قبل، اطلاعات آنان توسط مدیر کاروان و پزشک مجموعه به رستوران هتل اعلام شده است.
- متقاضیان غذای رژیمی باید در اول وقت هر وعده غذایی، برای صرف غذای رژیمی به رستوران هتل مراجعه نمایند.
- در برخی موارد، نوع غذای رژیمی با غذای عادی یکسان بوده و فقط از نظر طبخ متفاوت است.

◀ تهیه و توزیع اقلام مصرفی روزانه زائران

- با هدف کاهش هزینه های زائران و صرفه جویی ارزی، اقلام تدارکاتی و تغذیه ای زائران اعم از میوه، آب صحه، چای و... به صورت متمرکز تهیه و بین مجموعه ها توزیع می شود.
- توصیه می شود برای حفظ سلامتی، میوه های توزیعی را به صورت روزانه مصرف نمایید.
- برای تهیه چای، از آب صحه استفاده کنید که در هتل ها فراهم گردیده است.



«اللَّهُمَّ ارزقني حج بيتك الحرام في عامي هذا و في كل عام»

با تشکر از توجه شما سروران گرامی
خدانگهدار

