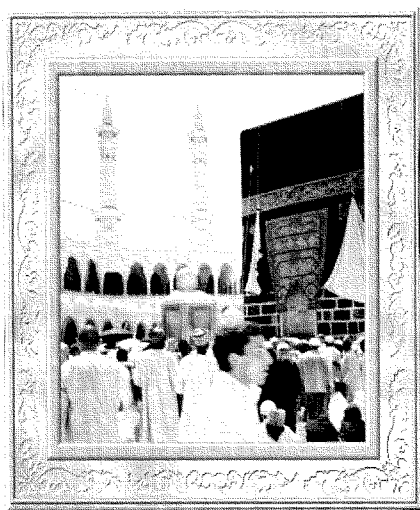


# جاریہ سامی حج



# ویژگی‌های عمره

## سال ۸۱



موقعیت بزرگ عملیات عمره سال ۱۳۸۱ حاصل تلاش، ایثار و از خود گذشتگی‌های جمعی از یاران صادق و عاشقی بود که در انجام این خدمت بزرگ و الهی تنها دغدغه‌شان همان کلام همیشگی مراد دل‌های خسته‌شان در دوران اسارت یعنی حجت الاسلام و المسلمین ابوترابی بود که همواره تأکید می‌نمودند: پاک باش و خدمتگزار.

آنچه در طول انجام این عملیات بزرگ به چشم می‌خورد نظم، انسجام، همدلی و یکپارچگی مجموعه عوامل اجرایی و دست اندرکار در ارائه خدمات به ضیوف الرحمان بود به طوری که آنانی که صادقانه به قضاوت نشستند، بارها بر این همه نظم و ایثار در خدمات تأکید نمودند.

انجام عملیات بزرگ عمره سال ۸۱ که برای اولین بار در طول تاریخ، تعداد زائران اعزامی، به مرز ۲۶۰ تا ۲۷۰ هزار نفر رسید، دارای ویژگی‌های بسیار ارزشمندی بود که به منظور احترام به این تلاش‌های صادقانه و حفظ این ارزش‌ها و تأکید بر ماندگاری آنها در سنوات بعد، به قسمتی از آنها اشاره می‌شود:

## آزاد سازی عمره

از جمله اهداف سازمان حج و زیارت تحقق آرزوهای دیرینه مشتاقان زیارت حرم نبوی ﷺ و مسجدالحرام و امکان تشرّف آنان بدون هرگونه محدودیت زمانی است. از این رو، بر اساس برنامه ریزی جامعی که در طول سه سال گذشته، با استفاده از فرصت پیش آمده در قوانین جدید عمره عربستان سعودی انجام گرفت، سازمان حج و زیارت با همکاری دو شرکت «آرس» و «وادی نور» موفق به زمینه سازی لازم برای تشرّف صدها هزار مشتاق سفر عمره شد.

بر همین اساس در عمره سال ۸۱ در یک برنامه جامع و منسجم، عمده زائران ثبت نام شده، از قبل، به همراه جمع بسیاری از زائران جدید، توفیق تشرّف پیدا کردند؛ به طوری که از مجموع ۲۶۰ هزار نفر اعزامی، حدود ۱۷۰ هزار نفر از آن‌ها زائرانی بودند که در سال ۸۱ اقدام به ثبت نام نموده و در همان سال نیز مشرف شدند.

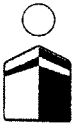
بنابراین، می توان عمره سال ۸۱ را به عنوان نقطه عطفی در نوع اعزام زائران و گذار از مرحله ۱۸ ساله انتظار طولانی

برای تشرّف به عمره و رسیدن به شرایط ایده آل ثبت نام و اعزام همزمان نامید. سالی که زائران گرامی بدون گرفتار شدن در محدودیت های زمانی و احتمالاً تبعات منفی آن، توانستند به این سفر معنوی مشرف شوند.

آمار بالای تشرّف زائران در سال ۸۱ بیانگر این واقعیت بود که در صورت داشتن یک برنامه ریزی منسجم و استفاده از ظرفیت های موجود، می توان آزاد سازی عمره را آنگونه سازماندهی نمود که نه تنها پیامد منفی در ارائه خدمات و سرویس دهی نداشته باشد، بلکه در مقابل، زائر ایرانی همچون گذشته به عنوان الگوی نظم مطرح شود. برنامه ریزی دقیق شرکت های آرس و وادی نور موجب گردید که نه تنها مسؤولان وزارت حج عربستان بلکه مسؤولان محترم ایرانی که توفیق تشرّف پیدا کرده بودند نیز بارها از این نظم و انسجام و تلاش عوامل ستادی تقدیر و تشکر نمایند.

بدیهی است آنچه در شرایط فعلی مهم است، حفظ شرایط به دست آمده در آزاد شدن عمره است که نیازمند اتخاذ راهکارهای جدید، انسجام و





برنامه‌ریزی دقیق می‌باشد و با عنایت به هماهنگی سازمان حج و زیارت با شرکت‌های مجری عملیات و همچنین تجربیات غنی و ارزشمند گذشته، به‌خصوص عمرهٔ سال ۸۱، استمرار این موقعیت ویژه در سال‌های آینده قابل اجرا می‌باشد. ضرورت توجه به مشکلات عمرهٔ سال ۸۱ و پیشگیری از بروز آنها در سال‌های بعد، از موارد اجتناب‌ناپذیر برای حفظ این موفقیت بزرگ است.

#### تمرکز مدیریت شرکت‌های ایرانی

از دیگر ویژگی‌های مهم عمرهٔ سال ۸۱ حضور دو شرکت ارس و وادی‌نور به عنوان شرکت‌های طرف قرارداد ایرانی بود. به منظور پیشگیری از هرگونه تبعات منفی مقرر گردید تدابیر و تصمیم‌گیری‌های این دو شرکت به صورت متمرکز انجام شود و این امر موجب گردید تا نه تنها اهداف شرکت‌های سعودی در شکستن تمرکز و ایجاد رقابت ناسالم میان شرکت‌های طرف قرارداد ایرانی محقق نشود بلکه با انسجام ستادهای اعزام در ایران و همچنین ستادهای عملیاتی در عربستان، زمینه رقابت دو شرکت سعودی موده و حسام

در جهت بالابردن سطح کیفی خدمات و منافع و مصالح زائر ایجاد شود.

#### هماهنگی ستادها و عوامل اجرایی

موفقیت در عملیات عمره، به دلیل گستردگی و پراکندگی خاص آن، مستلزم ایجاد نظم و داشتن ارتباط سالم و هماهنگی دقیق میان ستادهای عملیاتی در عربستان و ایران است. هرگونه عدم انسجام و همکاری تعریف شده میان ستادهای مکه، مدینه، جده و ایران می‌تواند تبعات منفی بسیار خطرناک و جبران‌ناپذیری را به دنبال داشته باشد که خسارت‌های آن به صورت مستقیم در عدم سرویس‌دهی نامناسب، متوجه زائران خواهد شد. همکاری، همدلی و تعصب عزیزان مسؤول در ستادهای عمرهٔ سال ۸۱ و همچنین انسجام و هماهنگی میان مدیریت‌های شرکت‌های ارس و وادی‌نور و ارتباط آنها با طرف‌های قرارداد، مسؤولیت‌بعثهٔ مقام معظم رهبری، دفتر نمایندگی سازمان حج و زیارت در عربستان، کنسولگری جمهوری اسلامی ایران در جده و... از جمله ویژگی‌های مهم و باارزش عمرهٔ سال ۸۱ بود. حضور مدیرعامل شرکت

ارس به عنوان مسؤولیت مستقیم هماهنگی عملیات عمره، استفاده از مدیران و عزیزانی که آشنایی کامل به زبان عربی و انگلیسی داشتند در مسؤولیت‌های ستادی، در حل مسائل و مشکلات احتمالی در عربستان نقش انکار ناپذیری را ایفا نمود.

برگزاری جلسات مستمر میان ستادها، جلسات هماهنگی با حضور همه مسؤولان ذیربط در عربستان، جلسات دو هفته یک‌بار با کنسولگری محترم جمهوری اسلامی ایران در جده، برگزاری جلسات مشترک ستادها به صورت ماهیانه و جلسات منظم با طرف‌های قرارداد، آنچنان نظم و انسجامی را حاکم نموده بود که همه جا برکات این یکپارچگی و حضور فعال مسؤولان ستادی، انسجام و یکنواختی در تصمیم‌گیری‌ها و اعمال نظارت دقیق در نحوه سرویس دهی مطلوب به زائران در طول عملیات عمره، به چشم می‌خورد.

تمتایز بودن سطح خدمات با سنوات گذشته

همانگونه که در بخش جمع‌بندی عملیات عمره و نمودارهای مقایسه‌ای

ارائه شده ملاحظه گردید، کیفیت سطح خدمات در عمره سال ۸۱ نسبت به سالهای گذشته تفاوت قابل توجهی داشته است که به صورت مختصر به آن اشاره می‌گردد:

### اسکان و امکانات اقامتی

در سال ۸۱ استفاده از هتل‌های درجه یک و ۵ ستاره، رشدی معادل صد درصد نسبت به سال‌های گذشته داشته است؛ چراکه در سال ۸۰ فقط پانزده درصد از زائرین اعزامی به هتل‌های درجه یک (۵ ستاره) اقامت داشته‌اند، در حالی که در سال ۸۱ این آمار به بیش از ۳۵٪ اسی می و ۱۰۰٪ واقعی رسید. همچنین تبدیل هتل‌های موده و کرم شرایتون مدینه از درجه یک به دو در شرایطی که این هتل در طول سال‌های گذشته به عنوان هتل ۵ ستاره اجاره می‌گردید و همچنین تنزل دادن درجه هتل‌های برج‌العالم در مکه و نجم‌مبارک و الشرق در مدینه از درجه دو به سه، از دیگر ویژگی‌های عملیات عمره سال ۸۱ به شمار می‌رود.

در سال‌های گذشته هتل‌های شهدا و دارالطیبه به عنوان هتل‌های ۵ ستاره





اجاره می‌شدند، در حالی که در عمره سال ۸۱ برای نخستین بار از شبکه زنجیره‌ای هتل‌های شرایتون در مکه و مدینه و همچنین هتل‌های زنجیره‌ای مرکور و حیاة ریجنسی استفاده گردید. بنابراین، یکی از موارد رضایت مندی بالای زائران حاکی از ارائه خدمات مناسب در زمینه اسکان بوده است. لازم به ذکر است که برای نخستین بار کلیه هتل‌های اجاره شده در مدینه منوره، در منطقه مرکزی مدینه و با فاصله کمتر از ۱۵۰ متر متمرکز شده بودند و در مکه نیز به دلیل موقعیت جغرافیایی آن، برای زائران مستقر در هتل‌هایی که در فاصله بیش از ۳۰۰ متری از حرم اسکان داشتند امکانات حمل و نقل بسیار مناسب در طول شبانه روز فراهم گردید.

در طول عمره سال ۸۱ تنها مورد، آن‌هم در همان یک ماهه اول عملیات و بر اساس نظرسنجی‌های صورت گرفته توسط ستاد مکه، موارد اعتراضی از هتل دله ایجاد مشاهده شد که بلافاصله ضمن هماهنگی لازم با طرف قرارداد، نسبت به اجاره هتل بسیار مناسب سماهر و انتقال زائران از دله ایجاد به این هتل اقدام گردید که این موضوع را می‌توان از جمله

اقدامات بسیار مهم در عملیات عمره سال ۸۱ دانست.

### حمل و نقل و تدارکات

از دیگر ویژگی‌های عملیات عمره سال ۸۱ استفاده از ناوگان زمینی شرکت‌های «حافل» و «نقل الجماعی» برای انتقال زائران در مسیرهای جده، مدینه و مکه بود. بهره‌گیری از توانمندی‌های مدیریتی و ایجاد رقابت سالم میان دو شرکت حمل و نقل زمینی فوق‌الذکر موجب گردید که زائران عمره سال ۸۱ از بالاترین و کیفی‌ترین ظرفیت‌های خدمات حمل و نقل زمینی در عربستان برخوردار شوند.

نوع خدمات و کیفیت اقلام تهیه شده برای تغذیه زائران نیز در مقایسه با سال‌های گذشته از شرایط مناسب‌تری برخوردار بود و با درایت و جدیت مدیریت‌های تدارکاتی شرکت‌های ارس و وادی نور در عربستان، تلاش گردید تا برای طبخ غذا از بهترین اقلام خوراکی استفاده شود به طوری که در طول عملیات عمره برای نخستین بار از گوشت گرم گوسفند ذبح شده و همچنین گوشت مرغ بومی تازه در تغذیه زائران استفاده

گردید. پر واضح است که تهیه گوشت گرم در عربستان نه تنها دارای مشکلات مربوط به خود می باشد بلکه به لحاظ قیمت نیز این نوع گوشت به طور متوسط در هر کیلو حداقل ده ریال گران تر از گوشت های وارداتی می باشد که با پافشاری و پیگیری شرکت های ارس و وادی نور این اقدام شایسته در بالا بردن کیفیت خدمات برای عملیات های عمره و حج انجام شد. قابل ذکر آنکه تنها مشکل موجود در امر تدارکات، عدم تجربه کافی عزیزان مجمع ایثارگران در تهیه به موقع اقلام تدارکاتی و بعضاً توزیع نامناسب مواد خوراکی با کیفیت پایین تر از شرکت های ارس بود که در بخش مشکلات به آن اشاره خواهد شد.

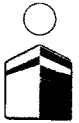
### تشکیلات، برنامه ریزی و به کارگیری نیروی انسانی مناسب

نوع خدمات، با توجه به گستردگی عملیات عمره، به گونه ای است که داشتن برنامه و تشکیلات مناسب و بهره مند شدن از نیروی انسانی کارآمد و خلاق می تواند از بروز بسیاری از بحران ها جلوگیری کند؛ از جمله ویژگی های مهم عمره سال ۸۱، داشتن برنامه زمان بندی

مصوب و پیروی جدی از آن، در طول عملیات بوده است. همچنین جذب و به کارگیری نیروی انسانی لایق، باتجربه و دارای ظرفیت متناسب با حجم عملیات، از دیگر نکات برجسته و مهم نسبت به سال های گذشته بود.

حضور جمعی از آزادگان، که صادقانه و بی آرایش تشنه خدمت به ضیوف الرحمان وزائران حریم یار بودند، و نیز آشنایی این عزیزان به زبان عربی و همچنین خلاقیت های برخاسته از عشق و اخلاص آن ها به اینگونه خدمات، موجب گردید تا بارها و بارها شاهد صحنه های زیبایی از عالی ترین مراتب ایثار و گذشت در ارائه خدمات به زائران خانه خدا باشیم. در همین راستا نه تنها گرمی هوای فرودگاه های جدّه و مدینه، یا بار سنگین کار و مشکلات متعدد آن، خللی بر روحیه این عزیزان وارد ننمود بلکه به عکس، ظرفیت این عزیزان در تحمل فشارها و سختی ها که نشانگر تجربه سال های رنج و مصیبت در دوران اسارت بود، جلوه ای زیبا از اوج اخلاص آنان را به نمایش گذاشت. اخلاق نیکو و احترام متواضعانه به زائران، که از آموخته های آنان از الگوی اخلاق و فضیلت زنده یاد، حجت الاسلام





والمسلمین حاج سید علی اکبر ابوترابی بود، زائران محترم را بارها و بارها به تحسین واداشت، به طوری که در این خصوص با موارد بسیار زیادی از حضور زائران در دفتر وستادهای عملیاتی مواجه شدیم که همراه با ابلاغ سپاس و قدردانی خود همواره دعاگوی خدمتگزاران و دست‌اندرکاران عمره بودند.

افزون بر این، حضور عزیزان آزاده در کنار دیگر مدیران با تجربه و دلسوز ستادی، موجب ایجاد ارتباطات بسیار منسجم با دفتر نمایندگی سازمان حج و زیارت، بعثه مقام معظم رهبری و کنسولگری عربستان سعودی گردید که به یقین می‌توان آن‌را از جمله ویژگی‌های عمره سال ۸۱ قلمداد کرد.

### نقش کنسولگری جمهوری اسلامی ایران در روند عملیات عمره

از جمله اقدامات مهم که نتایج بسیار مفید و قابل توجهی را نیز به دنبال داشت، حضور فعال کنسولگری محترم جمهوری اسلامی ایران از ابتدای شروع عملیات و هماهنگی و ارتباط با ستادهای جده، مکه و مدینه بود.

تشکیل جلسات مستمر و منظم

جناب حجت‌الاسلام و المسلمین آقای مهدوی، کنسول محترم، به صورت هر دو هفته یک بار در مکه و مدینه با ستادهای ذیربط و حضور ایشان در کاروان‌های خاص، همچون کاروان‌های دانشجویی و پاسخ به پرسش‌های عزیزان دانشجو و همچنین حضور ایشان به منظور استقبال از هیأت‌ها و شخصیت‌ها در فرودگاه و... برخورد گرم و پدران‌ه‌شان با مسؤولان عملیات عمره سال ۸۱ در عربستان، موجب دلگرمی و احساس مسؤولیت بیشتر همه عزیزان گردید. در واقع برخورد مسؤولان، دلسوزانه و صادقانه کنسول محترم و همکاران ایشان موجب گردید که طرف‌های قرارداد نیز باور نمایند که پشتیبانی این قرارداد سنگین از طریق نظام صورت گرفته و هرگونه کوتاهی می‌تواند تبعات جدی به دنبال داشته باشد.

از دیگر نتایج و برکات ملاقات‌های متعدد کنسول محترم با طرف‌های قرارداد، پباینندی جدی آن‌ها به مفاد قرارداد و تأکید مسؤولان هر دو شرکت نسبت به پاسخگویی مطالبات و درخواست‌های زائران ایرانی بود.



## بهره‌گیری از خدمات دو شرکت هواپیمایی

بر اساس هماهنگی سیاستگذاران عمره با مسؤولان سعودی و پافشاری سازمان هواپیمایی کشوری عربستان مبنی بر استفاده از هواپیمایی سعودی برای انتقال زائران ایرانی، مقرر گردید در سال ۸۱ شرکت‌های ارس و وادی‌نور از امکانات پروازی خطوط سعودی در برنامه‌های عملیات عمره نیز استفاده نمایند. این تصمیم به صورت طبیعی مستلزم برنامه‌ریزی جامع و تلاش مضاعفی در تهیه دو جدول پروازی مختلف برای هر شرکت بوده و در نتیجه چهار جدول پروازی برای کل عملیات تهیه گردید.

حضور دو ناوگان بزرگ حمل و نقل هوایی «هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران - هما» و «هواپیمایی سعودی» امتیازات مثبتی در سهولت انتقال زائران فراهم نمود و با افزایش پتانسیل پروازی، این امکان برای مسؤولان عمره به وجود آمد تا با فراغت و پشتوانه بیشتری نسبت به برنامه‌ریزی در چگونگی افزایش اعزام زائران اقدام نمایند. قابل ذکر است که بالا بردن ظرفیت‌های پروازی در

فرودگاه جده می‌توانست پیامد ترافیک حمل و نقل برای این فرودگاه را به دنبال داشته باشد. لیکن به دلیل پرواز مستقیم هواپیماهای سعودی به مدینه، هیچگونه خللی در این زمینه به وجود نیامد و این وضعیت علاوه بر ایجاد تسهیل در عملیات پروازی، امکان تشریف مستقیم مشتاقان زیارت حرم نبوی ﷺ و قبرستان بقیع را پس از بیست سال فراهم آورد.

اگر چه پرواز مستقیم هواپیمایی سعودی به مدینه منوره موجب ایجاد تسهیلات مناسب برای انتقال زائران گردید اما به دلیل عدم آشنایی عوامل پروازی خطوط سعودی با پروازهای عمره زائران ایرانی و نداشتن تجربه لازم مشکلات متعددی در ابتدای عملیات به وجود آمد که برای دستیابی به راهکارهای جدید و پرهیز از این مشکلات در سال‌های آتی، به ذکر مواردی که زائران را دچار مشکل و سرگردانی جدی نموده بود، اشاره می‌گردد.

۱- عدم پابندی و رعایت تفاهات امضا شده اولیه در طول اجرای عملیات، توسط مسؤولان هواپیمایی سعودی.

۲- تفاوت قیمت بلیت هواپیمایی





سعودی با ایران ایر که در بسیاری از موارد موجب اعتراض زائران می‌گردید.

۳- استفاده هواپیمایی سعودی از خدمه پرواز و میهماندارانی که حدود نود درصد آنها دختر خانم‌های اندونزیایی با ظاهری نامناسب بوده و به دلیل عدم آشنایی آنان به زبان عربی و یا فارسی به هیچ وجه امکان برقراری ارتباط با زائر میسر نبود.

۴- نداشتن برنامه غذایی متناسب با ذائقه زائر ایرانی در داخل هواپیما.

۵- تغییرات مکرر جدول پروازی و کاروان‌ها به دلیل تغییر در تعداد صندلی‌های داخل هواپیما که در مواردی موجب بروز نارضایتی زائرین می‌شد.

۶- جدا کردن خانواده‌ها از یکدیگر در پروازها، به دلیل عدم ارائه شماره صندلی به زائران.

۷- عدم ایجاد ارتباط مستمر میان دفاتر هواپیمایی سعودی در ایران و عربستان و بروز مشکلات جدی در صدور بلیت.

۸- به کارنگرفتن میهمانداران ایرانی در پروازها که این موضوع نیز با توجه به آمار ۱۰۰٪ مسافر ایرانی در هواپیما،

خلاف استانداردهای بین‌المللی بوده و در مواردی موجب برخورد و ایجاد مشکلات جدی در این پروازها گردید.

۹- نداشتن نیروی انسانی مناسب و کافی هواپیمایی سعودی در ایستگاههای پروازی داخل ایران.

۱۰- تأخیر در صدور بلیت‌های برگشتی به دلیل بهره‌نگرفتن از شبکه بیست و چهار ساعته ارتباطی.

۱۱- عدم هماهنگی مدیران هواپیمایی سعودی با مدیران پرواز ایرانی به منظور توزیع مناسب و به موقع کارت پرواز.

۱۲- تایپ لاتین اسامی در بلیت که مدیران را در توزیع بلیت دچار مشکل می‌نمود.

۱۳- نبودن و عدم اختصاص مکان مناسب به عنوان نمازخانه در داخل هواپیما و بروز اعتراض جدی زائران.

ساماندهی ساسکو - بین‌راههای (جده - مدینه - مکه)

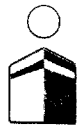
از جمله اقدامات برجسته و قابل ذکر در عملیات عمره سال ۸۱ را می‌توان ساماندهی محل استراحت زائرین در مسیر جده - مدینه - مکه نام برد. به دلیل

طولانی بودن مسیر جده - مدینه - مکه همه ساله اتوبوس‌های حامل زائران ایرانی برای انجام فریضه نماز و یا استراحت و صرف غذا در محلی به نام ساسکو در فاصله ۱۷۰ کیلومری مدینه توقف می‌نمایند که در سال‌های قبل به دلیل عدم توجه کافی به مسائل بهداشتی و عدم مدیریت ایرانی بر این مجموعه به اینکه اولین مکان ورود زائران ایرانی پس از فرودگاه جده آن هم بعد از طی سیصد کیلومتر و خستگی مفرط ایستگاه ساسکو می‌باشد. لذا در عمره سال هشتاد و یک تلاش گردید تا با حاکم نمودن یک فضای متنوع ایرانی و حضور دائم مدیریتی فعال در این مکان نسبت به استقبال زائران به نحو مطلوبی اقدام شود. در عمره سال ۸۱ و به دلیل پیش بینی‌های قبلی طرف قرارداد ملزوم به راه اندازی سالن‌های جنبی مختلف رعایت دقیق مسائل نظافتی، اختصاصی بیش از سی مورد سرویس‌های بهداشتی خاصی زائران ایرنی شد به طوری که این سرویسها بیش از ورود زائرین ایرانی نظافت کامل شده و اجازه استفاده برای زائرین دیگر کشورها وجود نداشت. نظافت فضای مجدد و

تعویض موکت آن بر اساس جدول تنظیم شده از دیگر اقدامات بسیار مثبت و مفیدی بود که در واقع این تغییرات عظیم برای هر زائری که در سال‌های قبل توفیق تشریف داشته و کاملاً محسوس می‌نمود.

**کنترل مواد و اقلام غذایی قبل از توزیع**  
 اگر چه همانگونه که پیشتر اشاره شد در نحوه مدیریت تدارکات شرکت وادی نور به دلیل عدم تجربه جمعی از عزیزان که مسؤولیت تأمین تدارکات را به عهده داشتند دچار مشکل جدی و کمتر توفیق نظارت و کنترل دقیق را به دلیل نحوه برخورد این عزیزان و حمایتی که بعضاً نیز به طرق مختلف می‌شدند داشتیم لیکن در حوزه کنترل مواد غذایی و با عنایت به برنامه ریزی جامع مسؤولان شرکت‌های ارس و وادی نور تلاش شد تا با نظارت دقیق اقلام غذایی نسبت به رعایت بهداشت، تاریخ مصرف کالاها، زمان دریافت و نحوه توزیع از هر گونه اعمال سلیقه‌های فردی جلوگیری و کالای مورد نیاز مدیران هتلها در زمان مناسب در محل، توزیع و تحویل گردد. که این موضوع گواه همه مدیران عزیز و تلاشگر هتل‌ها؛ از جمله اقدامات مؤثر و





برنامه‌ریزی شده عمره سال ۸۱ تلقی گردید.

### تسهیلات ویژه

اطلاع‌رسانی به عنوان ابزار تسهیل و روان‌سازی عملیات در سال ۸۱ مورد توجه ویژه قرار گرفت؛ چراکه خلأ ناشی از این امر مهم در سال‌های گذشته و عدم آشنایی و راهنمایی لازم زائران در مراحل مختلف عملیات، موجب بروز اختلالاتی در روند کار می‌گردید. اگرچه تأخیرات اولیه در امضای قرارداد موجب محدود شدن زمان برای برنامه‌ریزی‌های لازم در امر اطلاع‌رسانی گردید، لیکن با عنایت به تلاش شبانه‌روزی عزیزان ستادی در ایران، اقدامات مفیدی در این زمینه صورت گرفت که ذیلاً به آن اشاره می‌گردد.

### انتشار کتاب راهنمای عمره و...

در اقدامات اطلاع‌رسانی می‌توان به انتشار کتاب راهنما که حاوی نکات مفید اجرایی که زائر در طول سفر با آن روبروست و همچنین انتشار پوسترها و تراکت‌های راهنما و اطلاع‌رسانی در هتل‌ها به صورت تراکت، پارچه نوشته،

اطلاعیه و... اشاره کرد.

در تهیه و تدوین کتب راهنما سعی گردید مطالب موجب که از جامعیت لازم برخوردار باشد، تهیه و در اختیار زائران قرار گیرد. در این کتاب روند اجرایی عمره از مراحل اولیه ثبت نام، نحوه ارتباط با کارگزار و مدیر راهنما در ایران، موارد مربوط به فرودگاه و پرواز، هزینه سفر، ارز همراه مسافر و محل استقرار ستادهای عملیاتی در مدینه و مکه با شماره تلفن و آدرس، قید گردیده است. همچنین به منظور آشنایی بیشتر زائران گرامی با فضای عربستان، برخی از قوانین و مقررات این کشور، وضعیت اقامت، حمل و نقل و بیمه و سایر موارد که زائر به‌طور طبیعی با آن روبرو خواهد شد تا بازگشت به ایران همراه با تصاویر ارائه گردیده و در قطع مناسب در اختیار زائران قرار داده شد.

کتاب راهنمای عمره به دلیل ویژگی‌های کاربردی آن به بسیاری از سؤالات زائران پیش از وقوع مشکل پاسخ لازم را داده است و طبق بررسی‌ها و نظرسنجی‌های انجام شده انتشار کتاب در روند اجرایی عمره اثرات بسیار مطلوبی داشته است.

## تأمین نیازهای ضروری زائران

همچنین به منظور تأمین امکانات اولیه زائر، یک بسته هدیه رایگان که بتواند نیازهای ابتدایی زائران را پاسخگو باشد از جمله کیف حمل پول، دفترچه یادداشت، کیسه مخصوص کفش و نقشه مکه و مدینه از طریق رابطین استانها میان زائران توزیع گردید که بدین ترتیب مشکل همه ساله زائرین در گم شدن کفشها در مسجدالنبی و مسجدالحرام به طور اساسی حل شد.

## انتشار پوسترها و تراکت‌های راهنما

به منظور ایجاد یکنواختی و برقراری بیش از پیش نظم در گروهها و پیشگیری از سر درگمی زائران در فرودگاهها و مکانهای پر تردد به تناسب موقعیت پوستر و تراکت‌های حاوی نکات ضروری و راهنمایی‌های لازم به صورت زیبا، خوانا تهیه و در مسیر دید زائران قرار گرفت.

## نصب تابلوها در هتلها

با توجه به این که هتلها یکی از مراکز اصلی تردد زائران است، به منظور سهولت در اطلاع رسانی و اعلام برنامه‌های از پیش

تعیین شده؛ نظیر زیارت دوره و همچنین اعلام تذکرات مفید، تابلوهایی در مبادی ورودی هتلها نصب گردید. راه اندازی مطب پزشکان در هتل و ارائه خدمات مؤثر بسیار مورد توجه زائرین عمره سال ۱۳۸۱ قرار گرفت.

همچنین نصب تراکت بسیار زیبا و منقوش به پرچم مقدس جمهوری اسلامی ایران بر روی اتوبوس‌های حمل زائرین ایرانی و مینی‌بوس‌هایی که در مکه مکرمه نسبت به انتقال زائران از حرم و بالعکس اقدام می‌نمودند از اقدامات مفید ارزشمندی بود که در عمره سال ۸۱ صورت گرفت. این نوع خدمات علاوه بر عزت بخشیدن به زائران ایرانی در میان زوار سایر کشورها، موجب پیشگیری از پرسه زدن‌های بی‌مورد و سردرگمی زائران به خصوص افراد مسن می‌شد.

## تدوین دستورالعمل و شرح وظایف دست اندرکاران

از آنجا که در مطالعه عمره سنوات گذشته مشخص گردید که عدم آشنایی و اطلاع لازم مدیران هتلها، مدیران راهنما و دست اندرکاران اجرایی از دستورالعملها، تبعات منفی به دنبال





خواهد داشت، لذا به منظور پیشگیری از این امر و آماده سازی عزیزان در عمره سال ۸۱ پس از ساعت‌ها جلسه و کار کارشناسی در آخر جزوه‌ای تحت عنوان «ره توشه مدیران» حاوی اطلاعات لازم از شرح وظایف و چک لیست کاری تهیه و در اختیار آنان قرار گرفت. در نظرسنجی انجام شده از مدیران و دست اندرکاران عمره به این نکته پر اهمیت پی برده شد که تنظیم و ارائه اینگونه اطلاعات می‌تواند در بالا بردن سطح خدمات تأثیر بسزایی داشته باشد.

#### تهیه پلان هتل‌ها و موقعیت استقرار زائر

با نظر اجمالی به عمره سال‌های گذشته به این نتیجه می‌رسیم که از جمله مشکلات جدی زائران در لحظه ورود به شهرهای مکه و مدینه، نداشتن کمترین اطلاعات از موقعیت محل استقرار و چگونگی وضعیت اتاق‌ها بوده است. مضافاً اینکه ناکافی بودن فضای ورودی هتل‌های مکه و مدینه و همچنین تجمع زائران در لحظه ورود و خستگی راه منجر به ایجاد مشکل مضاعف گردیده، بازتاب ناخوشایندی را در میان زائران ایجاد می‌کرد. به منظور جلوگیری از این

نقیصه از جمله اقدام انجام شده در عمره سال ۸۱ که موجب برطرف شدن تمامی مشکلات فوق گردید. مشخص شدن دقیق محل استقرار هر کاروان و همچنین توزیع اتاق‌ها برای هرگروه به تفکیک و اعلام شماره اتاق، نام هتل، شماره تلفن هتل و آدرس آن به زائران محترم قبل از اعزام بود. این اقدام موجب گردید ستادهای عملیاتی بتوانند سریعاً نسبت به انتقال بار زائر به اتاق‌های زائران اقدام و از تجمع بار که بدترین شکل ممکن رادر لحظه ورود زائر ایجاد می‌کرد جلوگیری شود. همچنین بنا به درخواست ستاد عملیات عمره در تهران و همکاری مدیران راهنما، ترتیبی اتخاذ شد که هر زائر قبل از پرواز از کارت شناسایی برخوردار گردد. در روی این کارت علاوه بر مشخصات کامل زائر، آدرس هتل و شماره اتاق محل استقرار وی در مکه و مدینه قید شده بود.

اتخاذ چنین شیوه‌ای موجب گردید تا سردرگمی زائران به شدت کاهش یافته و به ندرت شاهد گم شدن و یا مشکلاتی از این دست باشیم. در واقع داشتن چنین کارتی نه تنها امکان راهنمایی زائران سالخورده و یا زائرانی که از سطح

سواد کافی برخوردار نبودند را برای عوامل اجرایی به وجود آورد، بلکه برای دیگر زائران نیز چنین زمینه‌ای را فراهم نمود.

قابل ذکر است که به دلیل ویژگی خاص مسجد شجره و یکنواخت بودن لباس احرام تمامی زائران کشورهای مختلف و نیز تعدد مسیرهای عبور و در نتیجه بالا بودن آمار گمشدگان، در سال ۸۱ ستاد عملیات مدینه اقدام به استقرار یک واحد امداد گمشدگان در مکان مشخص و با بهره‌گیری از خودرو، امکانات صوتی و اطلاع‌رسانی نمود. این اقدام نیز از جمله ویژگی‌های برجسته عمره نسبت به سال‌های قبل بود و مورد توجه و تحسین زائران قرار گرفت.

## عمره دانشجویی

از جمله مأموریت‌های شرکت وادی نور در عمره سال ۸۱، سازماندهی عملیات اعزام دانشجویان عزیز و مسئولیت اجرایی عمره دانشجویی بود. این مسئولیت خطیر دارای ویژگی‌های خاصی است که مواردی از آن تقدیم می‌شود.

## تشکیل شورای اجرایی عمره دانشجویی

یکی از تصمیمات مهم سال گذشته در شورای حج، بنا به پیشنهاد جناب حجت الاسلام والمسلمین حاج آقای ری شهری تشکیل کمیته‌ای مرکب از نمایندگان ستاد عمره دانشجویی - بعثه مقام معظم رهبری و نمایندگان شرکت وادی نور به منظور بررسی تسهیلات سفر عمره برای دانشجویان عزیز بود.

این شورا موضوع عمره دانشجویی را به صورت خاص پیگیری کرده و هر دو هفته یکبار گزارش پیشرفت روند اجرایی را مورد بررسی قرار داده و نسبت به راهکار ارائه تسهیلات تصمیمات لازم را اتخاذ نمود. در واقع شورای عمره دانشجویی نقش سیاست‌گذاری را بر عهده داشته و تصمیمات متخذه توسط ستاد عمره دانشجویی مستقر در دانشگاه‌ها به مورد اجرا گذاشته می‌شود.

آثار و برکات تشکیل شورای عمره دانشجویی عبارتند از:

۱- تهیه طرح جامع اهداف عمره دانشجویی و برنامه ریزی‌های کلان در خصوص دستاوردهای گرانسنگ عزیزان دانشجو در این حرکت مقدس و





همچنین بررسی چگونگی انتقال برداشتهای معنوی به جامعه دانشجویی از طریق برگزاری جشنواره‌ها، نمایشگاه و همایش و...

۲- تصمیم نهایی در تعیین سقف قیمت عمره دانشجویی، تعدیل قیمت‌های کلی و چگونگی ارائه تسهیلات مناسب در زمینه پرواز، محل اقامت و حمل و نقل و... برای عزیزان دانشجو.

قابل ذکر است در جلسه‌ای که با حضور جناب حجت الاسلام والمسلمین ترابی مسئول محترم ستاد عمره دانشجویی و همچنین جناب آقای مهندس اوحدی رئیس مجمع شرکتهای ارس و وادی نور و جناب آقای مهندس کشاورزبان مدیر عامل محترم هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران برگزار شد و هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران موافقت خود را نسبت به اختصاص تخفیف ویژه به میزان دویست و پنجاه هزار ریال به ازای هر دانشجو اعلام نمود. این اقدام شایسته به همراه سایر تمهیدات و تسهیلات ویژه‌ای که شرکت وادی نور فراهم نمود، نهایتاً موجب تعدیل قیمت‌های عمره دانشجویی به میزان قابل توجهی گردید.

۳- تصمیم بر انجام عملیات عمره دانشجویی به صورت متمرکز به منظور ارائه تسهیلات بیشتر توسط شرکت وادی نور.

به دنبال این تصمیم امکان هر گونه تغییر و یا جابجایی دانشجویان که احتمالاً با مشکل اعزام مواجه می‌شدند، فراهم گردید و در موارد خاصی نیز زمینه اجابت تقاضای عزیزانی که مایل به همراه بردن خانواده‌های خود بودند، ایجاد شد.

۴- حضور جناب حجت الاسلام والمسلمین ابوترابی ریاست محترم ستاد عمره دانشجویی در مذاکرات و مراحل اجرایی عملیات.

از برکات حضور در مذاکرات با طرف قرارداد سعودی قطعی شدن هتل بسیار مناسب طیبه السکنی برای عزیزان دانشجو در مدینه بود. قابل ذکر است که این هتل دارای امکانات بسیار عالی بوده و در فاصله بیست متری مسجد النبی ﷺ واقع شده است. اجاره هتل مذکور و اسکان عزیزان دانشجو در این هتل را قطعاً می‌توان به عنوان یک موفقیت جدی در عمره سال هشتاد و یک تلقی نمود.



۵- هماهنگی لازم به منظور اعزام مدیران و روحانیونی که با ویژگی‌های خاص کاروانهای دانشجویی سنخیت داشته و دارای انگیزه و علاقه مشخصی برای همراهی با کاروان عزیزان دانشجو بودند. البته در بخش پیشنهادات به این مسأله توجه جدی شده است که در انجام عمره دانشجویی در سالهای آتی به روحیه سؤال پرداز، پویا و خلاق و همچنین سطح علمی و معدل سنی عزیزان دانشجو توجه ویژه‌ای مبذول گردد.

۶- هماهنگی لازم به منظور فراهم نمودن زمینه مناسب برای فعالیت‌های فرهنگی عزیزانم دانشجو در ابعاد

مختلف، ارتباط نزدیک و عاطفی مسئولان اجرایی عمره که عمدتاً از عزیزان آزاده هستند با جناب حجت الاسلام و المسلمین ابوترابی در واقع اعتقاد مشترکی نسبت به ارتقاء سطح کیفی خدمات و ارتباط فرهنگی به وجود آمده و موجب گردید تا زمینه‌های مناسب برای توسعه و ماندگاری فرهنگ دانشجویی نیز ارتقاء یابد به طوری که عزیزان دانشجو در طول برنامه اعزام شش هفته‌ای خود در ابعاد فرهنگی - معنوی این سفر، زیبایی‌ها و آثار شگرفی آفریدند که پرداختن به آنها به فرصت مناسب و جامع‌تری نیاز دارد.



