



مدیریت در کاروانہائی حج

حوزہ نمایندگی ولی فقیہ در امور حج و زیارت

BP
/۲۶۲/
۴/
۴۴

مدیریت در کاروانهای حج / حوزه نمایندگی ولی فقیه در امور حج و زیارت . - تهران : مشعر،

۱۳۸۲.

۸۸ ص: مصور، جدول، نمونه.

ISBN: 978-964-7635-25-7

فهرست نویسی بر اساس اطلاعات فیبا.

کتابنامه به صورت زیرنویس.

چاپ سوم.

۱. حج -- مدیریت. ۲. مدیران حج -- شرح وظایف.

۳. مدیران -- اخلاق حرفه‌ای. الف. حوزه نمایندگی

ولی فقیه در امور حج و زیارت.

م ۴ / ۴ / ۲۶۲ BP ۲۹۷ / ۷۶۳

کتابخانه ملی ایران ۴۹۷۳۱ - ۸۱ م

فهرست مندرجات

مقدمه ۱۰

پیشگفتار ۱۱

فصل اول: مدیریت علمی ۱۶

تعریف مدیر ۱۶

مدیریت اسلامی ۱۷

تعریف سازمان ۱۷

مدیریت علم است یا هنر؟ ۱۷

مهارت‌های سه گانه و سطوح مدیریت ۱۸

۱ - مهارت‌های مدیریت ۱۸

مهارت‌های فنی ۱۹

مهارت‌های انسانی ۱۹

مهارت‌های ادراکی ۱۹

۲ - سطوح مدیریت ۲۰

مدیریت در کاروانهای حج

ناشر:	نشر مشعر
حروفچینی:	مرکز تحقیقات حج
چاپ و صحافی:	مشعر
نوبت چاپ:	۶ - تابستان ۱۳۸۸
تیراژ:	۳۰۰ جلد
بها:	۶۰۰ تومان

شابک: ۷ - ۲۵ - ۷۶۳۵ - ۹۶۴ - ۹۷۸

ISBN: 978-964-7635-25-7

مراکز پخش و فروشگاه‌های مشعر:

تهران: تلفن: ۰۲۱-۶۴۵۱۲۰۰۳ / قم: تلفن: ۰۲۵۱-۷۸۳۸۴۰۰

وظایف مدیریت	۲۱
۱ - تعیین اهداف	۲۱
۲ - برنامه‌ریزی	۲۱
۳ - سازماندهی	۲۲
۴ - بودجه‌بندی	۲۳
۵ - انگیزش	۲۴
۶ - هماهنگی	۲۵
۷ - هدایت و اجرا	۲۵
۸ - کنترل یا نظارت	۲۵
روش‌های مدیریت	۲۶
الف - مدیریت مستبد	۲۶
ب - مدیریت بی‌بندوبار	۲۷
ج - مدیریت دموکراتیک	۲۸
د - مدیریت اسلامی	۲۹
جدول مقایسه‌ای روشهای مدیریت	۳۱
نمودار انواع رفتار مدیریت	۳۳
نشانه‌های مدیران موفق	۳۴

فصل دوم: مدیریت بحران

تعریف بحران	۳۵
خصوصیات وضعیت بحرانی	۳۶
مراحل تصمیم‌گیری در بحران	۳۷
اصول کلی و لازم‌الرعايه در موارد بحرانی	۳۸
۱ - حفظ خونسردی و تسلط بر نفس	۳۹
۲ - توکل بر خدا و توسل به پیامبر وائمه - ع	۳۹
۳ - اصلاح و جبران اشتباه فردی یا جمعی	۴۰
۴ - قاطعیت و شجاعت در تصمیم‌گیری	۴۰

۵ - هوشیاری کامل	۴۰
۶ - لزوم سرعت در تصمیم‌گیری	۴۱
نمونه‌هایی از بحران‌های پیش آمده	۴۱
واقعه شماره یک	۴۱
واقعه شماره دو	۴۲
فصل سوم: اخلاق مدیریت	۴۴
صفات لازم برای مدیران	۴۴
۱ - سعه صدر	۴۴
۲ - تواضع	۴۷
۳ - بردباری	۴۹
۴ - گذشت	۵۱
۵ - امانتداری	۵۲
۶ - اعتماد به نفس	۵۳
۷ - وفای به عهد	۵۴
۸ - صداقت	۵۶
۹ - شجاعت و قاطعیت	۵۷
توصیه‌ها	۵۹
۱ - نظم در انجام امور	۵۹
۲ - جلب رضایت عموم زائران	۶۱
۳ - نشستهای دوستانه با زائران	۶۲
۴ - مشورت با عوامل اجرایی	۶۳
۵ - روایاتی در نحوه رفتار مدیران	۶۴
فصل چهارم: مباحث تکمیلی	۶۷
۱ - مدیریت و بازرسی	۶۷
۲ - انتظارات سازمان از مدیران	۷۰

- الف - مشخصات کاروان ۷۰
- ب - جلسات آموزشی زائران پیش از سفر ۷۰
- ج - پیش پرواز ۷۱
- د - اعزام زائران و ورود به فرودگاه جده ۷۱
- ه - انتقال زائران از جده به مکه یا مدینه ۷۱
- و - احرام عمره تمتع در مسجد شجره یا جحفه ۷۲
- ز - ورود به مدینه و مکه و استقرار زائران ۷۲
- ح - عمره تمتع ۷۲
- ط - زیارت اماکن متبرکه در مدینه منوره ۷۳
- ی - ایام تشریق ۷۳
- ک - حج تمتع ۷۴
- ل - تدارکات ۷۴
- ۳ - مدیر و روحانی کاروان ۷۶
- ۴ - نقشه خوانی و کروکی ها ۷۸
- مقدمه ۷۸
- الف - توجیه نقشه ۷۹
- ب - شمال یابی ۸۰
- ج - علائم به کار رفته در کروکیها ۸۱
- ۵ - نکته ها ۸۴
- الف - هتل داری ۸۴
- ب - تهیه نقشه قسمت های مختلف ۸۴
- ج - دفتر مدیر ۸۴
- د - دفتر روحانی و بازرس ۸۵
- ه - اتاق معاون و کارکنان ۸۵
- و - انبار اجناس ۸۵
- ز - انبار مواد خوراکی ۸۵
- ح - آب انبار ۸۶

- ط - دستشوئی ها، توالت ها، حمام ها ۸۶
- ی - سالن اجتماعات و غذاخوری ۸۷
- ک - آراستگی و نظافت شخصی کارکنان ۸۷
- ل - کشیدن سیگار ۸۸

مقدمه

بر اندیشمندان پوشیده نیست که اهمیت دادن به «آموزش» یکی از معیارهای پیشبرد در هر کار است. در پرتو آموزش صحیح، برنامه‌ریزی و سازماندهی است که روند کار مجموعه را ارتقا می‌دهد و زمینه اجرای صحیح کار فراهم می‌گردد و همچنین به مجری انگیزه لازم را برای کار بیشتر می‌دهد.

بر این اساس با عنایت به نظریات مکتوب شما مدیران محترم، سازمان حج و زیارت به تهیه سلسله نوشتارهایی برای آموزش عوامل مختلف اجرایی تصمیم گرفت که با سعی و تلاش پیگیر و مستمر چند نفر از مدیران محترم کاروان، جزوه حاضر تحت عنوان «مدیریت در کاروانهای حج» حاوی مطالبی در زمینه اصول مدیریت و توصیه‌های اجرای خاص حج تنظیم گردید.

امید است مدیران محترم ضمن مطالعه دقیق مطالب با توجه به تجارب مفید خود از ارائه پیشنهادها و نظریات تکمیلی دریغ ننمایند.

خداوند به همه ما توفیق دهد که با حضور در آن مشاهد مشرفه ضمن خودسازی این وظیفه خطیر را به نحو احسن انجام دهیم.

و من الله التَّوْفِيقُ و عليه التَّكْلَان

سازمان حج و زیارت

پیشگفتار

پیامبر گرامی اسلام فرمود: «مَنْ وَلِيَ عَلَى عَشْرَةِ كَان لَهُ عَقْلٌ أَرْبَعِينَ، وَمَنْ وَلِيَ أَرْبَعِينَ كَان لَهُ عَقْلٌ أَرْبَعَمِائَةٍ»^۱

پیامبر - ص - فرمود: «کسی که امور ده نفر را عهده‌دار شود، سزاوار است که خود چهل نفر را داشته باشد و کسی که مسئولیت اداره چهل نفر را بر عهده گیرد، باید عقل چهارصد نفر را دارا باشد.»

شاید بتوان ادعا کرد مدیریت از مباحث بسیار قدیمی و کهنه بشر است؛ زیرا از آن روز که بشر پا به عرصه خاک نهاد و با زن و فرزند و قوم و قبیله خویش زندگی اجتماعی را آغاز نمود، اندیشه مدیریت و رهبری و سرپرستی همان مجموعه کوچک و خانوادگی را در ذهن خود پروراند. در هر جا که چند انسان گرد یکدیگر جمع شدند تا زندگی خود را

بر اساس تعاون و همکاری ارتقا بخشند، نیاز به مدیریت در رأس نیازهایشان قرار گرفت و قبل از هر چیز، آگاهانه و یا بدون توجه، مدیریت محور و موضوع کلیه حرکتها گردید.

فضل بن شاذان نیشابوری، از فقهای بزرگ و یاران نزدیک حضرت رضا - ع - می‌گوید: از امام - ع - در مورد «ضرورت مدیریت» شنیدم که فرمود:

«در مطالعه احوال بشر، هیچ گروه و ملتی را نمی‌یابیم که در زندگی موفق و پایدار باشد، مگر با وجود مدیر و سرپرستی که امور مادی و معنوی آنان را سرپرستی کند.»^۱

یکی از ویژگیهای عصر حاضر، افزایش روز افزون نیازهای انسان است؛ نیاز به ارتباط در سطحی گسترده؛ نیاز به کشف علل پدیده‌ها؛ نیاز به فتح دریچه‌های پنهان علم؛ نیاز به رشته‌های گوناگون علمی نیاز به تشکیلات و سازمانهای منظم و ...

در میان همه این نیازمندیها، برای استفاده بیشتر از امکانات و استعدادها و رسیدن سریعتر به مطلوب، «شناخت شیوه‌های مدیریت» از اولویت خاصی برخوردار است.

اگرچه قرن بیستم را قرن «تکنولوژی» و «صنعت» نامیده‌اند، اما امروزه بسیاری از دانشمندان علوم اجتماعی، قرن بیست و یکم را قرن «مدیریت و نرم افزار» پیش بینی کرده‌اند. «مدیریت» در هر سازمانی را به «تفکر» در ساختار بدن می‌توان تشبیه نمود. بدن آدمی یک نظام

تشکیلاتی فوق العاده ظریف و پیچیده است که تمام تشکیلات لازم برای یک مدیریت صحیح و نمونه را به عالی‌ترین صورت در بر گرفته است. این تشکیلات حیرت انگیز و منظم، دارای بخشهای زیر است:

- ۱ - مرکز تصمیم‌گیری؛
- ۲ - فرماندهان و مدیران کل و جزء؛
- ۳ - بازوهای اجرایی؛
- ۴ - انگیزه‌های حرکت؛
- ۵ - برنامه ریزی و سازماندهی؛
- ۶ - کنترل و هماهنگی و ...

به طوری که اگر یک لحظه، گوشه‌ای از این ساختار دچار اختلال شود، مرگ به سراغ انسان می‌آید و یا لااقل بیمار می‌شود. اما در میان این سازمان حیرت انگیز، مغز به عنوان مرکز تصمیم‌گیری، آموخته‌ها را ذخیره و تجزیه و تحلیل می‌کند و سپس این آموخته‌ها را به صورت فرامین به اعضا انتقال می‌دهد تا آنها وظیفه مورد نظر را انجام دهند و سرانجام مغز اعمال انجام یافته توسط سایر اعضا را ارزیابی و فرامین اصلاحی را صادر می‌کند تا مجموعه اعضای بدن بتوانند به بهترین وجه، وظیفه خود را به انجام رسانند.

کاروان حج نیز سازمانی است که اعضای آن را کارکنان و زائران کاروان تشکیل می‌دهند و مدیر همانند ناخدای کشتی، مسؤولیت اداره این مجموعه را بر عهده دارد. این کاروانها هر سال، در اوایل ماه مبارک رمضان، به منظور ارائه خدمات لازم به زائران خانه خدا تشکیل می‌شود

و طی مراحل وظایف محوله را تا اواخر ماه ذیحجه به انجام می‌رسانند. در هر کاروان حج، مدیر، نقش رهبری، طرح و برنامه‌ریزی، کنترل، سازماندهی و آموزش را بر عهده دارد. «کاروانهای حج»، زیر مجموعه تشکیلات بزرگتری به نام «سازمان حج و زیارت» هستند.

گفتنی است که برای آشنایی هرچه بیشتر مدیران، تا کنون کتابها و جزوه‌هایی در زمینه: «تاریخ زندگی پیامبر - ص -»، «حج و احکام آن»، «شرح وظایف مدیران» و «مکالمه عربی» در اختیار آنان قرار گرفته است و مدیران طی آزمونی به صورت: کتاب باز: به پرسشهایی در این باره جواب داده‌اند و این نوشتار نیز در پی این سلسله آموزشها تهیه شده است که در آن با ارائه مطالبی درباره مدیریت و تطابق آن با امور اجرایی کاروانهای حج سعی بر ایجاد هماهنگی افکار و اندیشه‌ها و تجارب مدیران محترم کاروانها دارد. امید است در انجام وظایف نیکو و سرانجام در انجام حجتی مقبول و سعی مشکور کمکی شایسته نماید. و نکته آخر آن که مواردی که در این کتاب به آن اشاره شده، به صورت یک رهنمون کلی برای کاروانهای حج تمتع، تهیه شده است و البته این مدیر است که با تدبیر صحیح و استفاده بهینه از امکانات موجود و اندوخته‌ها سعی خواهد کرد زمینه به انجام رساندن این نکات را تا حد امکان فراهم سازد. و متقابلاً انتظار این است که با ارائه نظریات و پیشنهادات اصلاحی ما را در غنی سازی بیشتر این گونه جزوه‌ها یاری فرمایند.

امید آن که خداوند در پرتو توجهات خاصه حضرت ولی عصر - عج -

به ما توفیق دهد که بتوانیم وظایف خود را به نحو احسن انجام دهیم و افتخار خدمت به «ضیوف الرحمن» را در کارنامه اعمال خود ثبت نماییم و در پیشگاه خداوند سربلند گردیم و انتظارات مسؤولان و دست اندرکاران حج، به خصوص مقام معظم رهبری را برآورده سازیم.

ان شاء الله

