

# РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ

- [РЕКОМЕНДАЦИИ](#)
- [Внешний вид и этика при телефонном разговоре](#)
- [Обязанности руководителя](#)
- [Обязанности до вылета рейса и в аэропорту](#)
- [Обязанности в аэропорту Дубая \(для комбинированного рейса\)](#)
- [Обязанности в Медине](#)
- [Обязанности на Микате](#)
- [Обязанности в Мекке](#)
- [Обязанности в аэропорту г. Махачкалы](#)

# РЕКОМЕНДАЦИИ

---

- 1.1. Руководитель обязан своевременно, добросовестно и качественно выполнить свои обязанности, поскольку он несет полную ответственность за правильное совершение хаджа паломниками.

Хадис Пророка (да благословит его Аллах и приветствует) гласит, что поистине, Аллах любит, когда вы делаете свою работу в совершенстве и добросовестно.

---

- 1.2. Руководитель должен оперативно и качественно обслуживать паломников.
- 

- 1.3. Предупредительность, тактичность, вежливость, доброжелательность и спокойствие являются безусловными составляющими высокой культуры общения руководителя с паломниками.
- 

- 1.4. Каждый паломник требует внимания. Руководители обязаны относиться ко всем паломникам равно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий.
- 

- 1.5. Руководитель в процессе общения обращается к паломнику на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения, это подчеркивает вежливое и уважительное отношение к паломнику.
- 

- 1.6. Особое внимание следует уделять работе с жалобами паломников:
    - необходимо внимательно выслушать паломника и выразить готовность разобраться в возникшей ситуации;
    - необходимо в обязательном порядке зафиксировать жалобу.
- 

- 1.7. Иностранные слова или профессиональные термины при общении с паломником руководитель должен употреблять в меру и только в тех случаях, когда уверен в том, что паломник полностью понимает его.
- 

- 1.8. Если у руководителя нет полной уверенности в точности передаваемой паломнику информации, ему необходимо ее перепроверить. Если для выяснения деталей требуется значительное время, то следует предложить паломнику связаться для получения информации повторно (при этом указать время) или предложить альтернативный канал получения информации.
-

- 1.9. В случае если руководитель не обладает необходимой компетенцией, чтобы решить проблему обратившегося к нему паломника, он должен найти работника биъсата для того, чтобы удовлетворить просьбу паломника.
- 

- 1.10. Не разрешается говорить или намекать паломнику, что его проблема незначительна и, тем более, сравнивать его с другими паломниками.

# Внешний вид и этика при телефонном разговоре

- 
- 2.1. Одежда руководителя должна быть чистой и опрятной.
- 
- 2.2. От руководителя не должен исходить неприятный запах пота или изо рта.
- 
- 2.3. Руководитель должен носить бейдж в течение всего периода Хаджа.
- 
- 2.4. Обзванивая паломников, руководитель должен представиться (назвать ФИО, номер рейса, и т.д.). Если объявляет о проведении собрания указать дату, время и точное место проведения.
- 
- 2.5. Посоветовать всем паломникам, особенно пожилым, приобрести смартфоны и установить (Ватсап). Создать отдельно группу паломников в Ватсапе что бы они могли там задавать вопросы и руководителю следует реагировать на каждый вопрос и отвечать всем в кратчайшее время.
- 
- 2.6. Руководителю следует вести телефонный разговор таким образом, чтобы проблема каждого паломника была решена, и у него осталось приятное впечатление о руководителе и о компании в целом.
- 
- 2.7. Руководитель должен быть, четок в изложении информации, не употреблять лишних слов. Телефонный разговор должен быть содержательным, но кратким.

# Обязанности руководителя

---

3.1. Сформировать группы из 40-49 человек, учитывая предпочтения и совместимости паломников.

---

3.2. Зафиксировать номера телефонов паломников с сохранением их имен и фамилий и довести до них свой номер (местный и саудовский). Иметь второй номер для телефонной связи, на всякий случай.

---

3.3. Проводить собрания и лекции о правилах выполнения Умра (арканы, обязательные действия, запретные действия, суннаты итд) и правилах совершения джамаат-намаза, джаназа-намаза и сафар-намаза (объединяя и сокращая) а также разъяснить как на практике совершается саджададу-тиляват.

Также ознакомить паломников с организационными этапами совершения Умра.

---

3.4. Довести до паломников требования к багажу и напоминать им об ограничениях багажа на каждом собрании.

Сомой-Эйр: 20 кг - багаж, и 5кг - ручная кладь и 5 литров Замзама.

**РедВингс: 15 кг багажа, 5 кг ручной клади и 5 литров Замзама.**

---

3.6. По требованию работника биъсата, ответственного за гостиницы, предоставить список количества мужчин и женщин на рейсе. До вылета распределить паломников по номерам для проживания в гостинице в Медине.

---

3.7. Настроить паломников морально и психологически к испытаниям и трудностям в пути и период совершения Умра до возвращения домой.

---

3.8. Проинструктировать паломников о действиях при потере своей группы.

- обозначить одно известное место для сбора
  - позвонить руководителю.
  - присоединиться к любой группе дагестанцев и попросить их руководителя помочь
  - иметь при себе деньги, бейджик, визитку гостиницы итд
  - поймать такси, показать визитку гостиницы
- 

3.9. Разъяснять правила паломничества перед каждым обрядом Умра.

---

3.10. Обеспечить экипировку паломников: наличие сумки, литературы итд.

---

3.11. Скачать на свой телефон и на телефон паломников «Ватсап» и подключиться.

---

3.12. Отправить активную геолокацию по первому требованию от биъсата.

---

3.13. Разъяснить паломникам об ограничениях для выезда из Российской Федерации согласно сведениям сайта <http://fssprus.ru/iss/ip/>.

---

3.14. Получить в офисе: бейджики, рупор, сумки, книги, списки.

---

3.15. Возвратить после прилета в Махачкалу имущество, выданное компанией «Марва» в период Хаджа в сохранности или денежно компенсировать его утрату или порчу.

---

3.16. До прибытия из Дубая в Медину подключите РОУМИНГ, чтобы оставаться на связи с БИЪСАТОМ.

Узнать можно это, позвонив в справочную службу вашего оператора.

---

3.17. По прибытии в Медину или Мекку не откладывая сразу приобрести номер КСА для себя и всей группы.

---

3.18. При замене СИМКАРТЫ Ватсап оставьте на старых домашних номерах.

---

3.19. Новые ваши номера КСА сразу же выложите на аватарке или профиле ВАТСАПА. (Это можно сделать СКРИНШОТОМ итд)

---

3.20. Закрепить ваши рабочие группы, чтобы они всегда были на самом верху ВАТСАПА.

---

3.21. У каждого руководителя должен быть с собой ПОВЕРБАНК (батарея для подзарядки).

---

3.22. Периодически зачитывайте и просматривайте эти РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ

# Обязанности до вылета рейса и в аэропорту

---

4.2. За день до вылета прийти с помощником в офис для сверки виз, списков и бейджиков паломника.

---

4.3. За 4 часа до вылета для комбинированных и за 5 часов для прямых рейсов организовать сбор паломников в аэропорту. А сами руководители рейсов и групп должны прибыть в офис за 10 часов до вылета для получения и контрольной проверки документов и списков паломников.

---

4.5. Оповещать об отсутствии паломника в аэропорту в офис «Марва».

---

4.6. Перед каждой посадкой группы в автобус руководитель поименно проверяет своих паломников, все ли присутствуют.

---

4.7. Каждая группа садится в автобус со своим руководителем.

---

4.8. После объявления о начале регистрации, руководители должны проконтролировать, чтобы на регистрацию паломники заходили по группам. Об этом нужно объявить паломникам заранее.

---

4.10. Предупредить паломников, о том, что паспорта, посадочные талоны, электронные визы итд должны быть при себе в ручной клади и, что категорически нельзя ставить их в сумки, предназначенные для багажа. Об этом руководитель должен предупредить паломников и в самом аэропорту, а также проверять и контролировать это.

---

4.11. Предупредить паломников, чтоб сохранили багажные бирки.

---

4.12. Донести до паломников чтобы не ставили в сумку ручной клади ножи, вилки или другие железные колющие, режущие предметы, а также жидкость. Все это необходимо перевозить в багажной сумке.

---

4.13. Предупредить паломников, что за багаж ответственность несет аэропорт и авиакомпания, а не компания «Марва».

---

4.14. Руководитель должен определить помощника, который в начале пройдет регистрацию и будет следить за порядком у стойки регистрации до завершения регистрации всех паломников рейса и далее следить за порядком в накопителе.

---

4.15. В период ожидания посадки на самолет в накопителе руководителю рекомендуется занять паломников наставлениями.

---

4.16. Паломники обязаны рассаживаться в самолете строго в соответствии с посадочным талоном.

Для этого необходимо одному руководителю отправиться первым на самолет для урегулирования рассадки паломников в самолете.

---

4.17. Руководитель рейса должен быть замыкающим и последним проходить регистрацию на рейс после всех паломников. До прохождения пограничного контроля проверить не остались ли забытые сумки паломников.

---

4.18. Вежливо обращаться к персоналу аэропорта, борт-персоналу на самолете и прислушиваться к их требованиям.

---

4.19. Не оставлять после себя мусор в виде порванных ящиков, пакетов, бутылок и т.д.

---

4.20. Перед взлетом пожелайте паломникам счастливого полёта и прочитайте дуа сафара.

---

4.21. Руководитель должен на протяжении всего пути на всех этапах обеспечить организованность и дисциплину паломников.



# Обязанности в аэропорту Дубая (для комбинированного рейса)

---

5.1. Обеспечить соблюдение правила пребывания в аэропорту.

---

5.2. Организовать в аэропорту отдельную очередь мужчин и женщин.

---

5.3. Обеспечить дисциплину посадки паломников при переездах и на остановках по пути, каждый раз проверяя своих паломников.

---

5.4. Организовать дежурство рядом с водителем по маршруту Дубай-Медина. Поддерживать диалог с водителем, не допускать сонного состояния шофера.

---

5.5. До прибытия в Медину руководителям подключиться в Роуминг, чтоб быть на связи с работниками Биъсата и по требованию дать им необходимую информацию.

---

5.6. В автобусе организовать чтение молитв по дороге Дубай-Медина, рассказывать истории нашего Пророка (да благословит его Аллах и приветствует) и о Хадже.

# Обязанности в Медине

---

6.1. При заселении паломников в гостиничные номера предпочтение отдавать сначала пожилым и женщинам, а затем мужчинам, обеспечивая при этом порядок и дисциплину.

---

6.2. При заселении обеспечить каждого паломника визитками гостиницы и предупредить, чтобы при выходе держали визитку при себе.

---

6.3. Составить гостиничный бланк номеров и проживающих в них паломников по ФИО, с указанием телефонного номера каждого паломника. Руководитель должен знать поименно кто в каком номере проживает из его группы.

---

6.4. Помочь паломникам с приобретением сим-карт и обеспечить их связью.

---

6.6. Ежедневно обходить гостиничные номера всех паломников. Выяснить об их осведомленности относительно обрядов Умра. Проверить наличие и работу телефонных номеров. Интересоваться их самочувствием и предложить им помощь. Отвечать на вопросы паломников.

---

6.7. Помочь паломникам приобрести ихрамы и на собрании перед выездом в Мекку наглядно продемонстрировать метод одевания ихрама и провести собрание, на котором полностью разъяснят обряды умра.

---

6.9. Руководителям поближе познакомиться с работниками Биъсата, ответственными за гостиницу, и тесно контактировать с ними.

---

6.10. Реагировать на жалобы и просьбы паломников, независимо от рейса и гостиницы.

---

6.11. Оповестить группу за день о выезде на зияраты. На месте зияратов развернуто рассказать историю о них.

---

6.12. Организовать дисциплину посещения Мечети Пророка и кладбища Бакъи' мужчинами и женщинами в разное время.

Узнать точное время зиярата женщин к Пророку (да благословит его Аллах и приветствует), оповестить их об этом и провести их к входу на Равза.

---

6.13. Рассказать паломникам о достоинстве Медины, истории, связанные с этим городом и как подобает вести себя паломнику, находясь в этом святом месте. Предложить паломникам постоянно читать салават Пророку (да благословит его Аллах и приветствует), пока они пребывают в Медине.

---

6.16. Заблаговременно осведомить группу о дате и времени выезда в Мекку.

---

6.17. Организовать дисциплину своевременного выезда паломников из гостиницы на Микъат.

---

6.18. Обеспечить присутствие в автобусах только паломников своей группы. И не брать с собой посторонних пассажиров.

# Обязанности на Микате

---

7.2. Обеспечить присутствие в автобусах только паломников и руководителей групп.

---

7.3. Перед выездом из гостиницы обязательно проверить автобус на наличие всех паломников своей группы.

---

7.4. По прибытии на Микат указать входы для мужчин и женщин, место сбора для каждой группы после намаза.

---

7.5. До зачитывания намерения проверить все ли паломники на месте

---

7.6. Проконтролировать зачитывания правильного намерения и (Лаббайка) вслух индивидуально от каждого паломника на территории Микъат.

---

7.8. Обеспечить присутствие в автобусах только паломников своей группы. И не брать собой посторонних пассажиров.

---

7.9. Обеспечить дисциплину паломников при переездах и на остановках по пути. Обязательно проверить наличие всех паломников после каждой остановки.

---

7.10. Организовать дежурство рядом с водителем. Поддерживать диалог с водителем, не допускать сонного состояния шофера.

---

7.11. Организовать чтение Лаббайка, молитв по дороге до Мекки, разъяснять правила совершения паломничества, рассказывать о достоинстве малого хаджа и Мекки.

---

7.12. Обеспечивать непрерывную связь руководителей с работниками Биъсата и по требованию давать необходимую информацию, а также руководителям рейса держать постоянную связь между собой.

# Обязанности в Мекке

---

8.1. При заселении паломников в гостиничные номера предпочтение отдавать сначала пожилым и женщинам, а затем мужчинам.

---

8.2. Руководителям поближе познакомиться с работниками Биъсата, ответственными за гостиницу, и тесно контактировать с ними.

---

8.4. Составить бланк гостиничных номеров и проживающих в них паломников по ФИО, с указанием телефонных номеров каждого паломника.

---

8.6. При заселении обеспечить каждого паломника визитками гостиницы и предупредить, чтобы при выходе держали визитку при себе.

---

8.8. Заблаговременно назначив время сбора, сразу же после заселения паломников, вывести паломников для совершения Умра. Обеспечить присутствие всех желающих паломников своей группы для совместного совершения обряда.

---

8.9. Напомнить паломникам как правильно совершается Таваф и разъяснить вопрос совершения омовения по мазхабу имама Абу-Ханифы для Тавафа. Женщинам разъяснить вопросы, связанные с менструальным циклом.

---

8.10. Проинструктировать паломников о действиях при потере своей группы.

- обозначить одно известное место для сбора
  - позвонить руководителю
  - присоединиться к любой группе дагестанцев и попросить их руководителя помочь
  - иметь при себе деньги, бейджик, визитку гостиницы итд
  - поймать такси, показать визитку гостиницы
- 

8.11. Ежедневно обходить паломников по гостиничным номерам. Проинформировать о способах самостоятельного совершения Умра. Проверить наличие и работу телефонных номеров. Интересоваться их самочувствием и предложить им помощь. Отвечать на вопросы паломников.

---

10.2. Организовать зияраты в Хира, Савр, кладбище Муалла, зияраты находящиеся в пешей доступности от мечети аль-Харам другие святыне места и в Музей двух святынь.

---

10.3. Периодически напоминать паломникам о достоинстве Мекки и поклонении в Хараме, чтобы они не занимались пустословием, не тратили время зря, а занимались поклонением и посещали Харам для совершения обязательных молитв в джамаате. Напоминать им о запретных действиях на территории Харамы.

---

10.4. Не позднее двух дней до выезда провести собрание для разъяснения вопросов о дате и времени выезда, прощальном тавафе, ограничении багажа и тд

---

10.5. На каждом собрании довести до паломников требования к багажу и напоминать им об ограничениях багажа

/20 кг - багаж, и 7кг - ручная кладь и 5 литр Замзам/

---

10.6. Обеспечить присутствие всех паломников своей группы для совершения прощального Тавафа.

---

10.7. Организовать дисциплину своевременного выезда группы из гостиницы в аэропорт.

---

10.8. Донести до паломников чтобы не ставили в сумку ручной клади ножи, вилки или другие железные колющие, режущие предметы, а также жидкость. Все это необходимо перевозить в багажной сумке.

---

10.9. Соблюдать внутренние правила аэропорта, чтобы без ведома и разрешения руководителя не покидали группу.

---

10.10. Паломники обязаны рассаживаться в самолете строго в соответствии с посадочным талоном. Для этого необходимо одного помощника отправить первым на самолет для урегулирования рассадки паломников в самолете.

---

10.11. Руководитель рейса должен быть замыкающим и последним проходить регистрацию на рейс после всех паломников.

---

10.12. Вежливо обращаться к персоналу аэропорта, борт-персоналу на самолете и прислушиваться к их требованиям.

---

10.13 Поблагодарить всех паломников за соблюдение дисциплины и сделать прощальное наставление

# Обязанности в аэропорту г. Махачкалы

---

11.1. Руководитель должен определить 2-3 помощников, которые в начале пройдут паспортный контроль и будут следить за порядком.

---

11.2. Руководитель рейса должен быть замыкающим и последним проходить паспортный контроль после всех паломников.

---

11.3. Привлечь молодых ребят рейса и организовать помощь паломникам при получении, переносе и поиске своего багажа.

---

11.4. Контролировать, чтобы каждый паломник получил только свой Зам-Зам.

---

11.5. Руководители и помощники не должны покидать аэропорт пока все паломники не разъедутся, получив свой багаж и Зам-Зам.

---

11.6. Вежливое обращение с персоналом аэропорта и прислушиваться к их требованиям.

---

11.7. Не оставлять после себя мусор в виде порванных ящиков, пакетов, бутылок и т.д.

---

11.8. Сохранить группу в ВАТСАПе, периодически встречаться и быть на связи с паломниками.

---

**ДА ПОМОЖЕТ НАМ ВСЕВЫШНИЙ !**