



گزارش عملکرد اداره آموزش

حرم مطهر رضوی

سال ۱۴۰۲

معاونت اداری و پشتیبانی  
اداره آموزش حرم مطهر رضوی

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

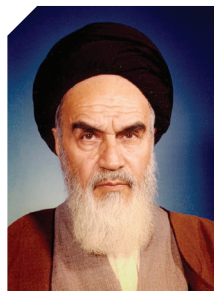


## شناسنامه

گزارش عملکرد آموزش حرم مطهر رضوی - معاونت اداری و پشتیبانی - سال ۱۴۰۲  
تهیه و تنظیم: اداره آموزش حرم مطهر رضوی  
دبیر تحریریه: سودابه حسین زاده  
ویراستار: صادق یزدانی  
صفحه آرا: حامد خاکپور  
همکاران: مسعود حامد، منصوره سادات طالب الحق، حسام برقی، حمیدرضا عطاریانی،  
سیدامیر محمدپور و محمد اسدیان، آقایان مظلوم، ایزدی، کاظمی، محبی، علیزاده  
تمیز، حسین پور و خانم ها حسنزاده، قنادزاده، هراتی، داورپناه و ظریف

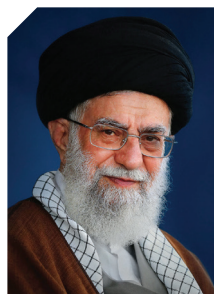
## حضرت امام خمینی (ره)

هر قدمی که برای تحصیل علم بر می‌دارید، قدمی هم برای کوبیدن خواسته‌های نفسانی، تقویت قوای روحانی، کسب مکارم اخلاق، تحصیل معنویات و تقوا بردارید. تحصیل این علوم در واقع مقدمه تهذیب نفس و تحصیل فضایل، آداب و معارف الهیه می‌باشد. تا پایان عمر در مقدمه ننماید که نتیجه را رها سازید. (کتاب جهاد اکبر ص ۲۰)



## مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی)

مسئله‌ی تعلیم و تربیت، مسئله‌ی زندگی بخشیدن و ولادت بخشیدن به یک مخاطب و یک انسان است. اسلام با این چشم نگاه می‌کند. شما تلاش کنید، سعی کنید یک بخشی از زمینی را که خشک به نظر می‌رسد، بکاوید و از آنجا چشمه‌ای جاری شود؛ شما یک بذری را که خیلی ناچیز به نظر می‌رسد، در زمین مستعدی بکارید و آن را آبیاری کنید، تا نهال سرسبزی از آن متولد شود. (بیانات معظم له ۱۳۸۷/۲/۱۲)



## تولیت معزز استان قدس رضوی

مراکز آموزشی آستان قدس باید آن تحولاتی را رقم بزنند که در تراز انقلاب اسلامی بوده و نظام علمی و آموزشی کشور به آن‌ها نیاز دارد، اگر این نگاه وجود داشته باشد آنگاه مقبولیت و مشروعیت برای ادامه فعالیت این مراکز نیز وجود خواهد داشت، در غیر اینصورت مقبولیت و مشروعیتی برای ادامه فعالیت نداریم. (۱۴۰۱/۱۲/۲۲)



## فهرست

|    |                                                      |
|----|------------------------------------------------------|
| ۵  | پیش گفتار .....                                      |
| ۶  | آموزش در یک نگاه .....                               |
| ۷  | گروه‌های آموزشی حرم مطهر رضوی .....                  |
| ۸  | اخلاق خدمت .....                                     |
| ۱۰ | حرم شناسی .....                                      |
| ۱۲ | گروه قرآن و معارف .....                              |
| ۱۴ | گروه مدیریت بحران، امداد و نجات .....                |
| ۱۶ | امر به معروف و نهی از منکر .....                     |
| ۱۸ | روانشناسی و مهارت‌های ارتباطی .....                  |
| ۲۰ | کلاس‌های فرهنگی هنری .....                           |
| ۲۲ | گروه بهداشت و سلامت .....                            |
| ۲۴ | آموزش زبان‌های خارجی .....                           |
|    | برگزاری کارگاه‌ها و آموزش‌های تخصصی توانمندسازی خدمه |
| ۲۷ | و کارکنان حرم مطهر .....                             |

## پیش‌گفتار

امروزه اهمیت آموزش و ارتقای سطح علمی و فرهنگی کارکنان سازمان‌ها بر هیچ کسی پوشیده نیست. افزایش مهارت‌ها از طریق آموزش‌های لازم باعث افزایش کارایی و اثربخشی در کار شده و در نهایت باعث بهره‌وری بیشتر می‌گردد. شناخت درست نیازهای آموزشی کارکنان و آموزش درست آن باعث ارتقای عملکرد و نیل به اهداف سازمانی می‌گردد.

در اداره آموزش حرم مطهر رضوی نیز این مهم بر اساس منویات تولیت معزز آستان قدس رضوی با تشکیل گروه‌های علمی آموزشی و برنامه‌ریزی براساس نیازهای آموزشی خدمت‌محور در حرم مطهر رضوی به شرح ذیل اجرا گردیده است:

۱. نیازهای آموزشی خدمه و کارکنان حرم مطهر با اولویت درخواست‌های خدمتی احصاء، برنامه‌ریزی و اجرا گردیده است.

۲. تاکید بر آموزش‌های اخلاق خدمت حرفه‌ای، زبان‌های خارجه، حرم‌شناسی، امر به معروف و نهی از منکر، آموزش قرآن و دوره‌های امداد و نجات

۳. عناوین کلاس‌های آموزشی از ۲۲ عنوان در سال ۱۴۰۱ به ۷۶ عنوان در سال ۱۴۰۲ افزایش یافته است.

۴. برنامه‌ریزی برای آموزش‌های مجازی و تولید محتوای آموزشی در فضای مجازی اعم از تولید کلیپ‌های کوتاه اخلاق خدمت، تولید ویدئوهای کامل آموزشی، تهیه و تدوین عکس‌نویشت، اینفوگرافی و ...

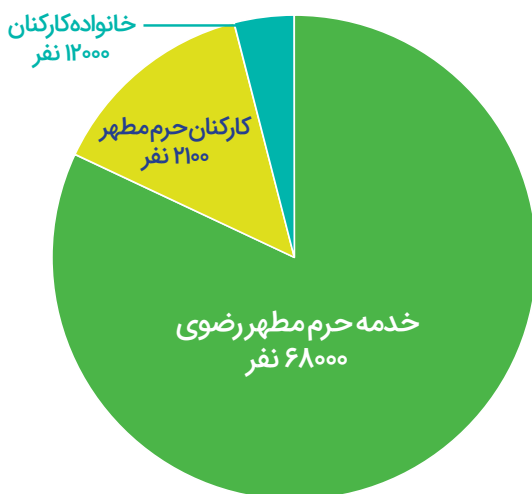
۵. یکسان‌سازی محتواهای آموزشی، چاپ کتب آموزشی و رتبه‌بندی اساتید آموزش

۶. برنامه‌ریزی برای آموزش‌های اوقات فراغت و فعالیت‌های هنری و فرهنگی در این گزارش با اقدامات و عملکرد یک ساله آموزش حرم مطهر در قالب گزارش‌های آماری برنامه‌ها، کلاس‌های آموزشی، نوآوری‌ها و نظرسنجی آموزش‌ها آشنا خواهید شد. امیدواریم این اقدامات که ماحصل تلاش خانواده آموزش حرم مطهر رضوی است مورد قبول امام رئوف مان قرار گیرد.

نوید سروآزاد

رئیس اداره آموزش حرم مطهر رضوی

## آموزش در یک نگاه



|                             |                       |                         |              |                         |                       |
|-----------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------|-------------------------|-----------------------|
| تعداد جلسات کلاس های ترمی   | ویژه کارکنان ۴۳۴ جلسه | ویژه خدمه ۱,۳۶۶ جلسه    | تعداد فراگیر | ویژه کارکنان ۲,۵۲۶ نفر  | ویژه خدمه ۱۸,۹۰۴ نفر  |
| تعداد همایش های آموزشی      | تعداد همایش ۴۷۷ جلسه  | تعداد فراگیر ۹۱,۶۹۷ نفر |              |                         |                       |
| تعداد دوره های آسایشگاهی    | ویژه کارکنان ۷۸ جلسه  | ویژه خدمه ۴۶۸ جلسه      | تعداد فراگیر | ویژه کارکنان ۱۵,۳۴۶ نفر | ویژه خدمه ۱۰۸,۷۳۴ نفر |
| تولید محتوای آموزشی         | اینفوگرافی ۱۳         | کلیپ آموزشی ۱۳۸         | کتاب ۳       | کانال ۴                 | عکس نوشت ۵۰۶          |
| تعداد اعضای کانال های آموزش | نسیم رضوان ۶۸,۰۰۰     | سروش ۱۵,۰۰۰             | بله ۵,۰۰۰    | ایتا ۲,۰۰۰              |                       |

## گروه‌های آموزشی حرم مطهر رضوی



حرم‌شناسی



آموزش قرآن و  
معارف اسلامی



امر به معروف  
و نهی از منکر



کلاس‌های  
فرهنگی و هنری



آموزش‌های  
تخصصی و  
توانمندسازی  
بر اساس  
رسته خدمتی



اخلاق خدمت



امداد، نجات و  
مدیریت بحران



آموزش زبان‌های  
خارجی (عربی و  
انگلیسی)



بهداشت و  
سلامت



روانشناسی،  
مهارت‌های  
ارتباطی و تعالی  
خانواده رضوی

## اخلاق خدمت

### سرفصل‌های آموزشی

- ♦ اخلاق خدمت حرفه‌ای
- ♦ اخلاق خدمت اسلامی

### منابع

خادم تراز، اخلاق خدمت

### جامعه هدف

خدمه و کارکنان حرم مطهر رضوی

### شیوه‌های برگزاری

کارگاهی / ترمی / همایشی / تک جلسه ای

### کارگروه اخلاق خدمت حرفه‌ای

آقایان: دکتر قراملکی، حجت الاسلام هوشنگی، حجت الاسلام پایاب، عطاریانی و خانم دکتر ماهینی

### اساتید

آقایان دکتر قراملکی، دکتر بابادی، دکتر کریمی و حجج اسلام: پایاب، امین‌نیا، سوری، واعظ شهیدی، الهی خراسانی، امجدی‌زاده، و خانم‌ها: دکتر ماهینی، هاشمی زو

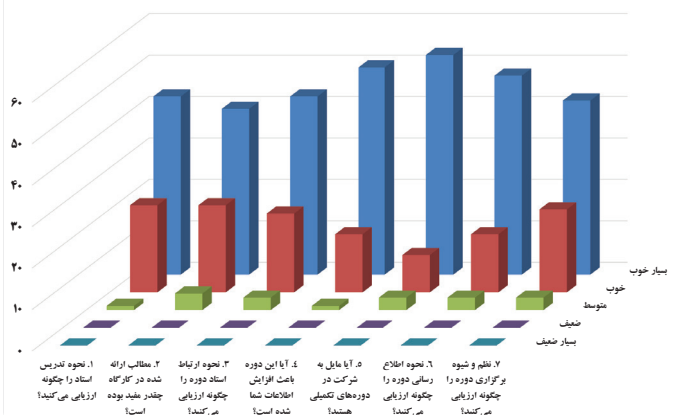
| تعداد کلیپ‌های تولیدی | همایش          |             | کلاس ترمی      |             |
|-----------------------|----------------|-------------|----------------|-------------|
|                       | نفر شرکت کننده | تعداد جلسات | نفر شرکت کننده | تعداد جلسات |
| ۱۷                    | ۵۳،۵۹۷         | ۱۲۱         | ۴۳۰            | ۸۲          |

### نوآوری

- ♦ برگزاری دوره‌های آموزشی ویژه اساتید اخلاق خدمت و اساتید آموزش حرم مطهر رضوی
- ♦ برگزاری همایش اخلاق خدمت اسلامی دو نوبت در هفته
- ♦ تشکیل کارگروه علمی اخلاق خدمت
- ♦ تولید کلیپ‌های یک دقیقه‌ای اخلاق خدمت



### ارزیابی اخلاق خدمت



## حرم‌شناسی

### سرفصل‌های آموزشی

- ♦ حرم‌شناسی
- ♦ حضوری بدو خدمت و ضمن خدمت
- ♦ آموزش مجازی

### منابع

کتاب حریم ملکوت، حرم‌شناسی ویژه اساتید

### جامعه هدف

خدمه

### شیوه‌های برگزاری

ترمی / مجازی

### کارگروه حرم‌شناسی

خانم‌ها: ناطقی، علمی‌مهر، حسین زاده  
آقایان: سید رضا مظلوم، فرخ معینی، عامری فرد، معمارزاده، برقی

### اساتید

خانم‌ها: ابراهیمی، بافقی، علیمردادی، غلامی، مقدم‌نی‌سیاهی،  
ناشر شیروان، احمدی، سادات فریزنی، سادات کریم‌آبادی،  
فاضل رضوی، وثوقی تربتی  
آقایان: فتح‌آبادی، مشهدی زاده، موسوی‌تبار، قندالی، ناصرپان  
کلاتی، محبی، کمالی، فرخ معینی

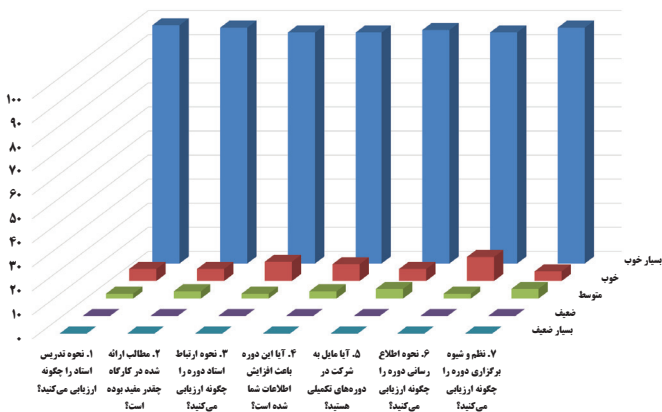
| تعداد کلیپ‌های تولیدی | نفر شرکت‌کننده مجازی | کلاس حضوری     |             |
|-----------------------|----------------------|----------------|-------------|
|                       |                      | نفر شرکت‌کننده | تعداد جلسات |
| ۱۶                    | ۱۹,۹۴۵               | ۱۰,۰۱۹         | ۱۵۳         |

### نوآوری

- ♦ تهیه و تدوین کتاب آموزش حرم‌شناسی ویژه اساتید
- ♦ ضبط آموزش مجازی حرم‌شناسی در قالب ۱۶ کلیپ
- ♦ تهیه نقشه جامع آموزشی حرم مطهر رضوی
- ♦ ایجاد سامانه نوبت دهی آموزش حضوری حرم‌شناسی ویژه خدمه بدو خدمت
- ♦ تعیین ایستگاه‌های حرم‌شناسی در آموزش حضوری
- ♦ تدوین و به روزرسانی ۱۰ کد کلاس
- ♦ تشکیل کارگروه علمی حرم‌شناسی حرم مطهر رضوی



## ارزشیابی حرم‌شناسی



## گروه قرآن و معارف

### سرفصل‌های آموزشی

- ♦ دوره آموزشی روخوانی و روانخوانی قرآن
- ♦ تجوید، ترتیل و قرائت
- ♦ حفظ و مفاهیم قرآن
- ♦ دوره‌های آموزش تدبیر در قرآن
- ♦ دوره‌های آموزش تدبیر در نهج البلاغه
- ♦ دوره‌های آموزشی احکام کاربردی

### جامعه هدف

خدمه و کارکنان

### شیوه‌های برگزاری

ترمی، همایشی

### استاد

خانم‌ها: ابول‌اولا، تختی، طیرانی، مهربانی، شهیدی  
آقایان: دکتر بلخاری، کاظمی، موسوی اشکذری، حسین زاده، احمدی، چمنی، رجبی

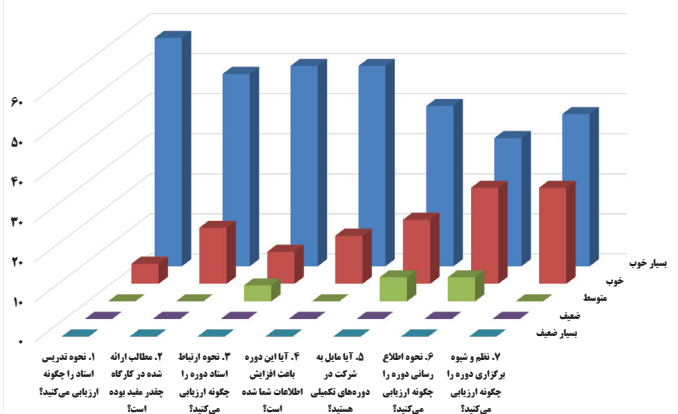
| عنوان                                                          | تعداد جلسات برگزار شده | نفر شرکت کننده |
|----------------------------------------------------------------|------------------------|----------------|
| دوره های آموزشی قرآن و معارف اسلامی (همایشی، اسایشگاهی و ترمی) | ۳۴۵                    | ۱۴۰۰۶۷         |

### نوآوری

- ♦ طراحی و برگزاری مسابقه قرآنی در ۳۰ مرحله در ماه مبارک رمضان ۱۴۴۵ به صورت ثبتی و روزانه هر جزء قرآن
- ♦ اختصاص یک کلاس به صورت تمام وقت ویژه آموزش قرآن
- ♦ برگزاری ۴۰ کلاس قرآنی در هفته ویژه مجاورین (برنامه‌های قرآنی دارالقرآن)
- ♦ برگزاری کلاس‌های قصه‌های قرآنی ویژه فرزندان کارکنان در ایام تابستان



### ارزشیابی آموزش و تفسیر قرآن کریم



## گروه مدیریت بحران، امداد و نجات

### سرفصل‌های آموزشی

- ♦ امداد و نجات، کمک‌های اولیه ۶ ساعته
- ♦ اطفاء حریق و آتش نشانی ۴ ساعته
- ♦ مدیریت بحران
- ♦ ایمنی و بهداشت محیط
- ♦ خدمه و کارکنان

### جامعه هدف

### شیوه‌های برگزاری

ترمی / همایشی / آسایشگاهی

### کارگروه امداد و کمک‌های اولیه

آقایان: سنجری، کهولی، مذهبی، عطاریانی و خانم تیموری

### استاد

خانم‌ها: تیموری، پیلتن، ابراهیمی، خواجه محمود، حسن زاده  
آقایان: مذهبی، رنجبر، میرانوری، کهولی، عافیت، سنجری

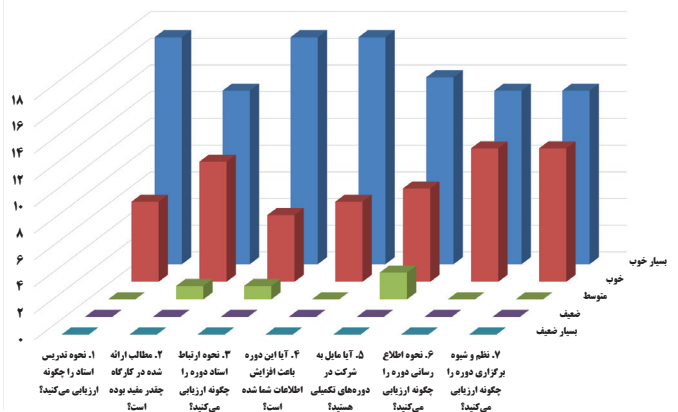
| تعداد کلیپ‌های تولیدی | همایش       |                | کلاس ترمی   |                |
|-----------------------|-------------|----------------|-------------|----------------|
|                       | تعداد جلسات | نفر شرکت کننده | تعداد جلسات | نفر شرکت کننده |
| ۱۳                    | ۳۱،۵۸۰      | ۳۳۰            | ۶۹۴         | ۱۵۸            |

### نوآوری

- ♦ تدوین کتاب امداد و نجات در حرم مطهر رضوی
- ♦ ارائه آموزش‌های آسایشگاهی خدمت محور
- ♦ طراحی دوره ۱۰ ساعته آموزشی امداد و نجات و اطفاء حریق ویژه خدمه
- ♦ تدوین کلیپ‌های آموزشی امداد در حرم مطهر



### ارزشیابی امداد و نجات



# امربه معروف ونهی از منکر

## جامعه هدف

خدمه و کارکنان

## شیوه‌های برگزاری

ترمی / همایشی

## اساتید

خانم‌ها: کلالی، رضاشاطری، صفاری، روایتی  
آقایان: حجت الاسلام عنایتی

| تعداد کلیپ‌های تولیدی | همایش       |                | کلاس ترمی   |                |
|-----------------------|-------------|----------------|-------------|----------------|
|                       | تعداد جلسات | نفر شرکت کننده | تعداد جلسات | نفر شرکت کننده |
| ۲۴                    | ۶۱۰۸۷       | ۲۵             | ۴۹۳         | ۵۹             |

## نوآوری

- ♦ تولید کلیپ آموزشی خدمات اتاق‌های امانات چادر
- ♦ خوانش آیین نامه امر به معروف و نهی از منکر به صورت همایش‌های رواق
- ♦ برگزاری کلاس‌های ترمی آموزشی امر به معروف و نهی از منکر
- ♦ برگزاری کلاس‌های آموزش احکام و آشنایی آرایش‌های نوپدید
- ♦ تولید کلیپ‌های آموزشی در مورد امر به معروف و نهی از منکر

**اینفوگرافی آیین نامه پوشش و حجاب حرم مطهر رضوی**

**اهداف آیین نامه:**

- تعمین قواعد پوششی زنان
- آروپروچ آداب زیارت در حوزه پوشش و آداب
- وحدت بخاشی به پوششی زنان
- پر آسایش آداب زیارت

**اصول کلی در پوشش زنان:**

- چهار شرط اساسی پوشش و آداب زنان
- پوشیدگی کامل
- پوشش از آداب شهوت و عدم سرح و جلوه گری
- الزام به چهاره‌ای خنثی در لباس
- عدم اداسی غرق و عکاسی اعتراضی

**توانمند و چهاره‌ای خنثی:**

- در لباس‌ها و وضعیت تابانی و فرشان مجبور می‌شود
- حرم مطهر رضوی باشد
- لباس‌ها دارای علامت‌های قرمز اعتراضی نباشد
- پوشش چادر از انواع چادر آبرام خرمی (بالت)
- آرامی است
- برود بدون چادر دختران نباید با حفظ شئونات
- بالاچین است
- در رود بانوان می‌توانند در مکانی مخصوص در صورت
- داشتن پوششی کامل بدون چادر، بالاچین است
- در رود بانوان یا چادر محلی به شرط کامل بودن
- پوششی بالاس است

**معاونان آموزشی و پشتیبانی**  
**آفره آموزشی حرم مطهر رضوی**

**اصول حاکم:**

- رعایت حداکثری ادب حضور
- سیاست ارتباطی عمومی با کارکنان
- حجرت، آمار رشد، تدبیر
- مدانی زیارت، ارتقاء، معرفی، زنان
- مروج سحر و سنت، نظم، امنیت، شمول، آسایش
- حفظ کرامت و احترام زنان
- مدیریت شش فرشته امر به معروف و نهی از منکر
- نوعه به ایجاد معرفت افرازمی فرخنده
- امر به معروف و نهی از منکر

**محدوده خدمت:**

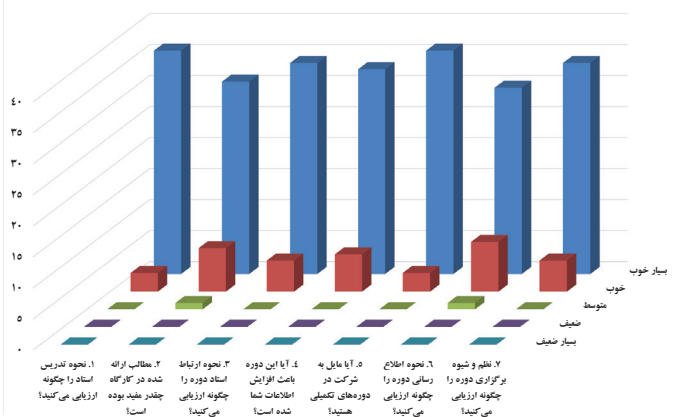
- حرم مطهر رضوی و حرمه آن

**انحرافات و اقدامات:**

- تذکر محترمانه و راهنمایی زنان
- تفاهل و رسانی به زنان
- مستند و آداب حجابی آداب زیارت و نظم خانگی
- قواعد پوششی زنان
- اطلاع رسانی نسبت به آداب زیارت و پوشش
- پوشش زنان
- بازایی حلقه فرهنگی پوششی بانوان
- تعمین و آداب زیارتی آگاهی‌بخش
- راهنمایی کریمانه زنان به پوششی نامناسب
- به آداب عالی امانت داری
- یکان حفاظت حرم مطهر مخالف به جلوگیری
- در رود افراد قافه پوششی مسعود و بانوان بدون چادر
- یکان سیاست مسئول آسایشی و سرور و ماسک
- با موارد نقض قانون می‌باشد
- حراسات و کاررسی حرم مطهر مسئول نظارت
- پر حسن اجرای آیین نامه و حمایت قانونی
- پشتیبانی از فعالیت‌های



### ارزیابی دوره‌های امر به معروف و نهی از منکر



## روانشناسی و مهارت های ارتباطی

### سرفصل های آموزشی

- ♦ دوره تخصصی ارتباط موثر
- ♦ تیپ شناسی شخصیت
- ♦ تعالی خانواده رضوی
- ♦ فن بیان
- ♦ زبان بدن
- ♦ دوره ارتباط موثر بر اساس الگوی دیسک
- ♦ مدیریت خشم
- ♦ خدمه و کارکنان

### جامعه هدف

کارگاہی

### شیوه های برگزاری

آقایان: هوشمندفر، سعیدی مقدم، بلخاری، حامد و خانم گرامی

### کارگروه

خانم ها: گرامی، آستانه پرست، نورایی، مهاجر، عسگری  
آقایان: آذریان، سعیدی مقدم، بنای رضوی، آگاه

### اساتید

| تعداد کلیپ های تولیدی | دوره های برگزار شده |       |
|-----------------------|---------------------|-------|
|                       | نفر شرکت کننده      | جلسات |
| ۳۱                    | ۹۷۳                 | ۱۱۹   |

### نوآوری

♦ طراحی الگوی آموزشی ویژه کارکنان حرم مطهر رضوی در قالب طرح تعالی خانواده

بخش اول : از تولد تا هفت سالگی - مبانی روانشناسی رشد کودک، تربیت و مراقبت جنسی، تربیت دینی

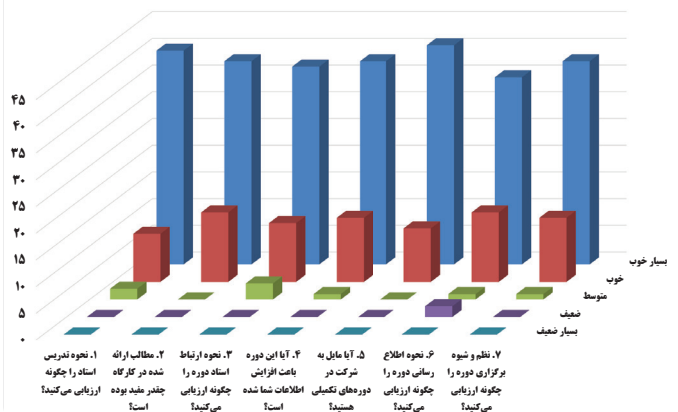
بخش دوم: از هفت سالگی تا ۱۴ سالگی - اعتماد به نفس، شیوه های اصلاح نوجوانان، تربیت جنسی و سواد رسانه

بخش سوم: از چهارده سالگی تا ۲۱ سالگی - ارتباط با نوجوان، عوامل و راهکارهای کنترل پر خاشگری نوجوانان

بخش چهارم : روابط زوجین - شناخت خانواده و قواعد رابطه همسری و مهارت های زوجین



### ارزیابی کارگاه تعالی خانواده رضوی



## کلاس‌های فرهنگی و هنری

### سرفصل‌های آموزشی

- ♦ چرم دوزی
- ♦ حکاکی روی چرم
- ♦ دکوپاژ و پتینه
- ♦ آینه آنتیک
- ♦ خط تحریری
- ♦ نقاشی سیاه قلم مداد رنگی آبرنگ
- ♦ رزین

### جامعه هدف

خانواده کارکنان حرم مطهر رضوی

### شیوه‌های برگزاری

کارگاهی، ترمی

### استاد

خانم‌ها: حسینی، خوشرو، ظریف، شادکام، شکفته، کرمانی، حسام پور، حسینی طباطبایی، متولی، محمدی

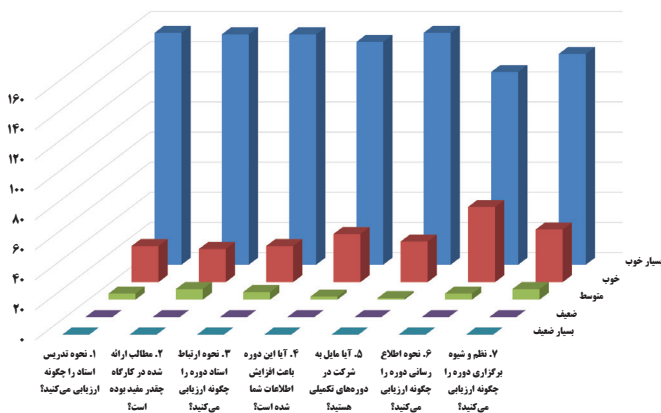
| کلاس ترمی |              |
|-----------|--------------|
| جلسات     | تفرشکت کننده |
| ۳۵        | ۱۹۰          |

### نوآوری

- ♦ تشکیل کلاس‌های فرهنگی هنری ویژه خانواده کارکنان حرم
- ♦ ایجاد فرصت برای مهارت آموزی فعالیت‌های هنری



### ارزشیابی دوره‌های فرهنگی هنری



## گروه بهداشت و سلامت

### سرفصل‌های آموزشی

- ♦ طب سنتی
- ♦ ارگونومی
- ♦ بهداشت محیط

### جامعه هدف

خدمه و کارکنان حرم مطهر رضوی

### شیوه‌های برگزاری

کارگاهی / ترمی

### استادید

خانم تخت‌شاهی، خانم دکتر تیموری، ابراهیمی  
آقایان هاشمی، دکتر محمدی مومن

| تعداد کلیپ‌های تولیدی | کارگاه |                | کلاس ترمی   |                |
|-----------------------|--------|----------------|-------------|----------------|
|                       | تولیدی | نفر شرکت کننده | تعداد جلسات | نفر شرکت کننده |
| ۱۰                    |        | ۴۳۳            | ۱           | ۲۳۲۵           |
|                       |        |                |             | ۱۳۲            |

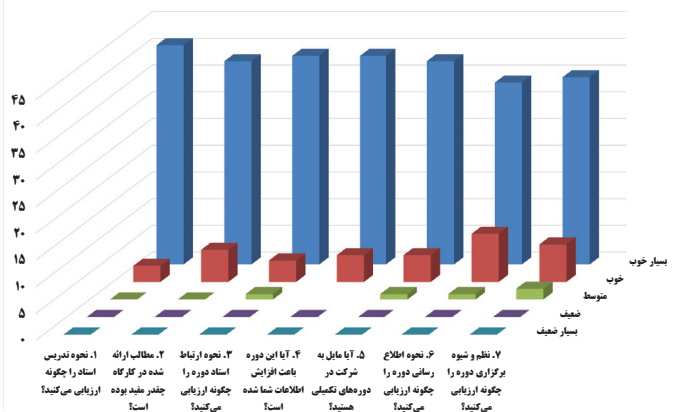
### نوآوری

- ♦ تشکیل کلاس‌های طب سنتی و مزاج شناسی ویژه خواهران و برادران
- ♦ اختصاص اتاق سلامت ویژه خدمه و کارکنان و ارائه مشاوره‌های حرکت درمانی و اصلاح حرکتی
- ♦ برگزاری دوره‌های آموزشی پیاده‌روی اربعین
- ♦ اصول نگهداری مواد غذایی و بهداشت محیط ویژه مهمانسرا
- ♦ تولید اینفوگرافی‌های آموزشی ویژه کارکنان و خدمه در حوزه‌های سلامت فردی و...





### ارزشیابی بهداشت و سلامت



## آموزش زبان‌های خارجی

## جامعه هدف

خدمه و کارکنان

شیوه‌های  
برگزاری

ترمی

کارگروه زبان  
نگلیسیخانم‌ها: دکتر علمی مهر و کافیان  
آقایان: دکتر امید اکبری، محمد اسدیانکارگروه  
زبان عربیخانم‌ها: سواعدی و طالب‌الحق  
آقایان: محسنی نسب و سعدونی

## استاد

خانم‌ها: کافیان، علمی مهر، یکتا، حسینی، سواعدی و کرمانی  
آقایان: اکبری، سعدونی، قصری و محسنی نسب

| تعداد کلیپ‌های تولیدی | کلاس ترمی      |       |
|-----------------------|----------------|-------|
|                       | نفر شرکت کننده | جلسات |
| ۱۹                    | ۱,۷۹۵          | ۲۶۹   |

## نوآوری

- ♦ تدوین کتاب زبان عربی در حرم مطهر رضوی
- ♦ تعیین سطح آموزش زبان عربی در ۳ سطح و زبان انگلیسی در ۴ سطح
- ♦ تشکیل کارگروه آموزش زبان عربی و انگلیسی در حرم مطهر رضوی
- ♦ تدوین کتابچه آموزش زبان عربی در اربعین
- ♦ تهیه و تدوین عکس نوشت‌های آموزش حرم شناسی و خدمات ارائه شده به زائر به زبان‌های انگلیسی، عربی، اردو و ترکی



**آموزش در حرم مطهر رضوی (عربی)**

برای دریافت کارت ورود به حرم مطهر، لطفاً به این مکان مراجعه کنید. (مجموع ساعات: ۹:۰۰)



توضیح: برای دریافت کارت ورود به حرم مطهر، لطفاً به این مکان مراجعه کنید. (مجموع ساعات: ۹:۰۰)

توضیح: برای دریافت کارت ورود به حرم مطهر، لطفاً به این مکان مراجعه کنید. (مجموع ساعات: ۹:۰۰)

**آموزش در حرم مطهر رضوی (عربی)**

لطفاً سوار شوید. من منتظرم که بیاید.

موقوف السیارات الزائرين



لطفاً پیاده شوید. من منتظرم که بیاید.

**آموزش در حرم مطهر رضوی (عربی)**

مأذنه اینجا نماز بخوانید یا اگر می‌توانید، از دیدن آنجا بگذرید. (مجموع ساعات: ۹:۰۰)



**آموزش در حرم مطهر رضوی (عربی)**

۱- اینجا، میدان بیت المقدس است. (مجموع ساعات: ۹:۰۰)

۲- آن کوچه میدان من میدان مقدس است.



**آموزش در حرم مطهر رضوی (عربی)**

بهشتی از کدام می‌تواند منظره را ببیند؟

معدنه، بین (این) می‌تواند منظره را ببیند؟



**آموزش در حرم مطهر رضوی (انگلیسی)**

کدام می‌تواند منظره را ببیند؟

You should enter PAYAMBAR AZAM Courtyard.

Then go left.

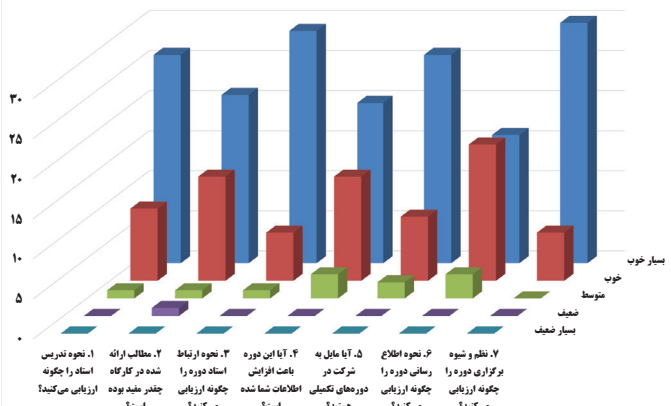
At the end of the courtyard, turn right.

Pass BAB-AL-BEZA Entrance.

این سمت چپ را بروید.

You will see it on your left.

## ارزشیابی گروه خدمتی زبان‌های خارجی



## برگزاری کارگاه‌ها و آموزش‌های تخصصی توانمندسازی خدمه و کارکنان حرم مطهر

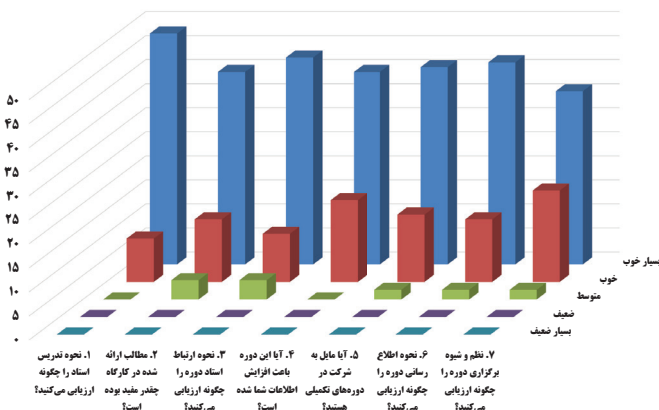
این کارگاه‌ها بر اساس نیازهای آموزشی بخش‌های مختلف حرم مطهر احصاء شده و به درخواست هر واحد بر اساس رشته‌های خدمتی برنامه ریزی و اجرا گردیده است.

| ردیف | نام دوره                                    | تعداد جلسات | تعداد شرکت کننده | واحد درخواست کننده              |
|------|---------------------------------------------|-------------|------------------|---------------------------------|
| ۱    | اخلاق خدمت                                  | ۳           | ۱۵۰              | اداره خدمات عمومی               |
| ۲    | اخلاق خدمت                                  | ۱۴          | ۲۶۳۳             | مدیریت مهمانسرا (غدير - حراملی) |
| ۳    | اخلاق میزبانی                               | ۲           | ۸۵               | انتظامات صحن و حریم خواهران     |
| ۴    | آداب امر به معروف                           | ۱۴          | ۲۳۸۲             | مدیریت مهمانسرا (غدير - حراملی) |
| ۵    | ارتباط موثر                                 | ۲           | ۵۰               | اداره ارتباطات مردمی            |
| ۶    | ارتباط موثر                                 | ۳           | ۱۵۰              | اداره خدمات عمومی               |
| ۷    | ارتباط موثر ویژه خدمات فرش                  | ۳           | ۲۰۰              | اداره خدمات فرش                 |
| ۸    | ارگونومی                                    | ۱۰          | ۴۷               | اداره امانات                    |
| ۹    | آشنایی با جلسات گفتگوی رشد                  | ۴           | ۴۰۶              | انتظامات رواق‌ها خواهران        |
| ۱۰   | آشنایی با حقوق شهروندی                      | ۲           | ۵۰               | یگان صیانت                      |
| ۱۱   | آشنایی با سنگ‌های قیمتی                     | ۲           | ۸۰               | اداره امانات                    |
| ۱۲   | اصول پذیرایی و تشریفات                      | ۱۴          | ۲۳۷۰             | مدیریت مهمانسرا (غدير - حراملی) |
| ۱۳   | اصول مدیریت بازرسی                          | ۲           | ۳۶               | مدیریت بازرسی                   |
| ۱۴   | اطفاء حریق                                  | ۳۲          | ۲۲۷۰             | اداره درباران                   |
| ۱۵   | امداد و نجات ویژه فراشان                    | ۱۶          | ۷۰۱              | معاونت اماکن متبرکه             |
| ۱۶   | امر به معروف ویژه خادمین دادستانی ثامن      | ۳۰          | ۱۵۰۰             | دادستانی منطقه ثامن             |
| ۱۷   | آموزش اکسل ویژه خواهران                     | ۶           | ۱۱۶              | مدیریت اشراف و ارزیابی          |
| ۱۸   | آموزش بدو به خدمت                           | ۵           | ۳۶۰              | خدمات فرش                       |
| ۱۹   | آموزش خادمین چایخانه                        | ۶           | ۳۰۰              | معاونت خدمات زائرین             |
| ۲۰   | آموزش قوانین و شیوه‌های رانندگی با زائربرها | ۴           | ۷۵۰              | اداره تسهیلات زائرین            |

| ردیف | نام دوره                                  | تعداد جلسات | تعداد شرکت کننده | واحد درخواست کننده              |
|------|-------------------------------------------|-------------|------------------|---------------------------------|
| ۲۱   | آموزش‌های تخصصی گروه ویژه خواهران         | ۸           | ۶۴۰              | معاونت اماکن متبرکه             |
| ۲۲   | آیین پذیرایی و تشریفات                    | ۳           | ۱۵۶۷             | معاونت‌های حرم                  |
| ۲۳   | آیین‌نامه امر به معروف و نهی از منکر      | ۲           | ۱۰۰              | اداره ارتباطات مردمی            |
| ۲۴   | به روزرسانی حرم‌شناسی ویژه خدمه پیداشدگان | ۵           | ۱۲۵              | پیداشدگان                       |
| ۲۵   | بهداشت فردی و محیط                        | ۱۴          | ۲۴۳۰             | مدیریت مهمانسرا (غذیر - حراملی) |
| ۲۶   | پدافند غیرعامل و کمک‌های اولیه            | ۱۴          | ۲۵۸۰             | مدیریت مهمانسرا (غذیر - حراملی) |
| ۲۷   | توانمندسازی مربیان نوجوان                 | ۲           | ۸۰               | اداره امور پایگاه‌ها و نخبگان   |
| ۲۸   | چهره شناسی                                | ۲           | ۶۰               | معاونت اماکن متبرکه             |
| ۲۹   | چهره‌شناسی و جرم شناسی                    | ۲           | ۵۰               | یگان صیانت                      |
| ۳۰   | دوره آموزش فنون مذاکرات                   | ۱           | ۲۰               | اداره تدارکات و خدمات حرم مطهر  |
| ۳۱   | دوره آموزش مدیریت و کنترل پله برقی        | ۲           | ۷۰               | مدیریت بحران و پدافند غیرعامل   |
| ۳۲   | دوره آموزشی قوانین بیمه                   | ۱           | ۲۳               | اداره تدارکات                   |
| ۳۳   | دوره مدیریت منابع انسانی                  | ۷           | ۱۵               | مدیریت پیگیری‌های ویژه          |
| ۳۴   | دوره‌های ارتقاء خدمت                      | ۳۶          | ۴۰۰              | مدیریت امور خدام                |
| ۳۵   | دوره‌های اطفاء حریق                       | ۲           | ۸۳               | دارالشفای امام رضا              |
| ۳۶   | دوره‌های آموزشی اطفاء حریق                | ۳۲          | ۱۵۰۰۰            | یگان حفاظت                      |
| ۳۷   | دوره‌های آموزشی ضمن خدمت یگان صیانت       | ۲           | ۶۰               | یگان ویژه برادران               |
| ۳۸   | دوره‌های آموزشی یگان ویژه خواهران         | ۵           | ۴۲۵              | یگان ویژه خواهران               |
| ۳۹   | دوره‌های آموزشی یگانه حفاظت               | ۶۰          | ۳۰۰۰             | یگان حفاظت                      |
| ۴۰   | سیر مطالعاتی                              | ۴۰          | ۱۰۰۰             | گزینش آستان قدس                 |
| ۴۱   | عربی اربعین                               | ۵           | ۱۵               | حراست                           |
| ۴۲   | عربی ویژه یگان صیانت                      | ۸           | ۴۹               | یگان صیانت                      |
| ۴۳   | فن بیان و سخنوری                          | ۳           | ۴۰               | معاونت اماکن متبرکه             |
| ۴۴   | کمک‌های اولیه                             | ۱۸          | ۲۳۰              | یگان صیانت                      |
| ۴۵   | کمک‌های اولیه اطفاء حریق                  | ۱۴          | ۱۴۸              | مدیریت زائرین غیر ایرانی        |

| ردیف | نام دوره                               | تعداد جلسات | تعداد شرکت کننده | واحد درخواست کننده              |
|------|----------------------------------------|-------------|------------------|---------------------------------|
| ۴۶   | گزارش نویسی                            | ۲           | ۵۰               | یگان صیانت                      |
| ۴۷   | گزارش نویسی ویژه متصدیان هماهنگی مناطق | ۱۶          | ۳۰۶              | معاونت اماکن متبرکه             |
| ۴۸   | مدیریت بحران و پدافند غیرعامل          | ۷           | ۱۸۰              | مرکز جامع مشاوره آستان قدس      |
| ۴۹   | موضوع شناسی و آرایش های نوپدید         | ۱۲          | ۵۴۰              | بازرسی و ارزیابی عملکرد         |
| ۵۰   | نحوه استفاده و نگهداری از بالابر       | ۲           | ۷۰               | اداره خدمات و روشنایی           |
| ۵۱   | هوش معنوی                              | ۱           | ۵۰               | اداره ارتباطات مردمی            |
| ۵۲   | اطفای حریق                             | ۱۶          | ۱۹۰۰             | اداره کفشداری                   |
| ۵۳   | اطفای حریق                             | ۱۴          | ۱۶۰۰             | اداره انتظامات رواق های خواهران |
| ۵۴   | اطفای حریق                             | ۱۶          | ۸۰۰              | خدمه خواهران                    |
| ۵۵   | مهارت های ICDL پیشرفته                 | ۷۰          | ۱۲۱              | ستاد مدیریت عالی                |

ارزشیابی دوره های مبتنی بر رسته های خدمتی









معاونت اداری و پشتیبانی  
اداره آموزش حرم مطهر رضوی