

Для сопровождающего

Сопровождающий: как работать с группой

Руководство для гида. Телефон в руке, группа рядом, связь через раз — система рассчитана именно на это.

Ваша роль в системе

Вы — единственный человек, который физически рядом с паломниками. Поэтому на вас завязаны три вещи: **отметки на этапах** (кто на месте), **тревожная кнопка** (кто в беде) и **данные паломника по QR** (что о нём нужно знать в клинике).

Всё это работает с телефона и **без интернета**. В Мекке и Медине в пиковые часы сеть ложится — как раз тогда, когда всё это нужнее всего. Отметки и тревоги сохраняются на телефоне и уходят сами, когда связь появится. Приложение при этом можно закрыть.

Как получить доступ

Гид не регистрируется сам. Учётную запись создаёт туроператор.

1

Получите логин и пароль у оператора

Оператор заводит вас в своём кабинете и передаёт почту и пароль лично. Если вам их прислали в общий чат группы — попросите сменить пароль: у вас будет доступ к паспортным и медицинским данным людей.

2

Войдите с телефона

Ссылка на вход — в конце этой инструкции и в шапке сайта. После входа вы попадёте в раздел «Мои группы».

3

Добавьте на главный экран

В браузере выберите «На экран „Домой“» на iPhone или «Установить приложение» на Android. Так система откроется как обычное приложение, а главное — **заработает офлайн**. Без этого шага без сети будет хуже.

Разделы

Мои группы	Ваши выезды. Живые тревоги показываются здесь же, сверху. Внутри группы — состав, этапы маршрута и оповещения.
Сканер	Камера для QR паломника. Два режима — про них отдельно ниже.
Случаи	Обращения ваших паломников в клинику: что происходит и на какой стадии.
Профиль	Ваши данные и смена пароля.

Сканер: два режима, не перепутайте

У каждого паломника в приложении есть QR. Что произойдёт при сканировании — зависит от выбранного режима.

Режим 1

Отметить на этапе

Вы на контрольной точке — посадка в автобус, заселение, выход к Каабе. Сканируете QR каждого, кто подошёл. Система считает, кто на месте, а кого нет.

Режим 2

Посмотреть данные

Человеку плохо, нужны группа крови, аллергии, номер полиса. Сканируете — открывается его карточка. Каждый такой просмотр записывается в журнал.

Почему просмотр записывается

Это не слежка за вами, а защита. Медицинские данные человека — не общая информация; журнал показывает, что вы открывали их по делу. Если возникнет спор, запись работает в вашу пользу.

Отметки группы на этапах

В выезде заранее заданы контрольные точки — для Умры и Хаджа есть готовые наборы этапов. На каждой точке отметить группу можно тремя способами, выбирайте по обстановке:

- **Всей группой сразу** — когда все на месте и пересчитывать некогда.

- **Пофамильно** — отмечаете по списку, кто есть, кто отсутствует.
- **Сканером** — самый точный: каждый подходит со своим QR.

Цифры на момент отметки — сколько было, сколько отсутствовало — записываются так, что изменить их задним числом нельзя. Поэтому отмечайте честно: «все на месте», когда двоих нет, — плохая услуга и людям, и себе.

Тревожная кнопка

Самое важное в этом документе. Прочитайте до поездки, а не во время.

Когда паломник нажимает SOS, сигнал приходит вам и оператору. Порядок действий:

- 1 **Нажмите «Принял».** Это первое и самое важное. Так все видят, что сигнал не висит без ответа, а вы уже занимаетесь. Пока никто не принял, система будет поднимать тревогу выше.
- 2 **Посмотрите на карту.** Если координаты есть — будет кнопка «Карта». Если написано «Координат нет» — значит телефон не поймал спутники в толпе; звоните человеку.
- 3 **Свяжитесь с паломником.** Телефон есть в карточке тревоги.
- 4 **Довезите до клиники.** В клинике вас попросят QR медкарты паломника — он в его приложении. Клиника увидит полис, лимиты и гарантию оплаты.
- 5 **Сообщите оператору.** У оператора идёт нормативный срок — уведомить о происшествии за 12 часов. Чем раньше он узнает подробности, тем спокойнее.
- 6 **Следите за случаем.** Дальше дело живёт в разделе «Случаи».

Если сигнал пришёл, а связи нет

Действуйте по обстановке, не ждите систему. Тревога уже сохранена и уйдёт сама. Ваша задача — человек, а не приложение.

Оповещения группе

Внутри выезда есть «рупор» — сообщение всем паломникам группы сразу. Оно появится у них в приложении. Есть обычные и срочные: срочные видно заметнее.

Пользуйтесь этим для сборов, переносов и смены места встречи — в отличие от чата, сообщение точно дойдёт до всех и останется в истории поездки.

Работа без интернета

Всё главное работает офлайн, если вы **добавили систему на главный экран**:

- отметки на этапах сохраняются и уходят при появлении связи;
- тревога от паломника доходит так же — она хранится на его телефоне;
- когда отложенное доставлено, телефон покажет уведомление.

Чего **не будет** без сети: свежих данных о новых тревогах и обновления списков.

Появилась связь — откройте приложение и обновите экран.

Частые вопросы

– QR не сканируется

Проверьте три вещи: разрешён ли доступ к камере в настройках телефона; хватает ли света; не треснут ли экран у паломника. Если ничего не помогло — откройте карточку человека через список группы, там те же данные.

– Отметил не того человека

Скажите оператору — исправить может он. Сами отметку не переделывайте: цифры на момент жеста намеренно не редактируются.

– Тревога пришла, но человек уже в порядке

Всё равно нажмите «Принял», потом закройте случай. Тревога останется в истории — это правильно: она была.

– У меня несколько групп

Они все в разделе «Мои группы». Тревоги показываются по всем вашим группам сразу, ничего не потеряется.

– Я помощник, а не старший гид

Помощники видят тревоги своих групп наравне со старшим. Если чего-то не видно — оператор не привязал вас к выезду.

– Забыл пароль

Обратитесь к оператору: он задаст новый в разделе «Гиды». Восстановления по почте нет — это сделано намеренно.

Куда идти дальше