



AFFA

**Azərbaycan Futbol
Federasiyaları Assosiasiyası**

**Azərbaycan Futbol Klublarında çalışan
Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxslər üçün məlumat kitabçası**

(AFFA-nın Lisenziyalaşdırma Qrupu tərəfindən hazırlanmışdır)

2016

Mündəricat

- 1.1. Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxs üçün minimum tələblər
- 1.2. Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxs üçün tövsiyələr
- 2.1. Klublar üçün minimum tələblər
- 2.2. Klublar üçün tövsiyələr
3. Azarkeşlərlə işləmək üçün kadrların seçilməsi
4. Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxsin vəzifələri
- 4.1. Gündəlik fəaliyyət
- 4.2. Orta və uzunmüddətli vəzifələr
- 4.3. Oyun günləri ilə bağlı fəaliyyət

Azarkeşlərlə əlaqə və onlarla işləmək qaydaları

UEFA-nın klubların lisenziyalaşdırılması və maliyyə "Fair Play" qaydalarının 35-ci Maddəsinin ilkin mərhələdə icrasını asanlaşdırmaq üçün UEFA və Azarkeşlər Cəmiyyəti (Supporters Direct) azarkeşlərlə iş üzrə minimum tələblərin hazırlanması üçün klublar və idarəetmə orqanları tərəfindən növbəti illərdə də bu fəaliyyətin daha sürətli aparılması üçün tövsiyələr hazırlamışlar.

Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxs klub tərəfindən ştat cədvəlinə əsasən işə qəbul edilməlidir. Əgər hər hansı bir səbəbdən ştata qəbul mümkün olmazsa, o zaman aşağıda qeyd edilmiş şərtlərə əməl edilməlidir:

- Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxs klub rəhbərliyinə hesabat verir və onun tapşırıqlarını yerinə yetirir
- Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxsin vəzifə və hüquqları vəzifə bölgüsündə qeyd edilir. Öz fəaliyyəti zamanı Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxs yüksək nüfuza malik olmalı, qərarların verilməsi və addımların atılmasında müstəqil olmalıdır
- Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxs klub rəhbərliyinə müntəzəm olaraq hesabatlar verməlidir
- Klub rəhbərliyi azarkeşlərlə bağlı bütün məsələlərdə Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxsə qulaq asmalı və onun sorğularına diqqət yetirməlidir
- Klublar Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxs üçün e-mail ünvanı açmalı və onu klubun rəsmi saytında yerləşdirməlidir.

Klublar Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxs haqqında ölkənin əmək qanunvericiliyinin tələblərinə əməl etməlidir.

Tələblər və tövsiyələr

1.1. Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxs üçün minimum tələblər

Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxsin fəaliyyəti aşağıda qeyd olunmuş minimum tələblərə uyğun gəlməlidir:

- Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxs klubda azarkeşlərlə iş aparan əsas əlaqələndirici şəxs olmalıdır
- Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxs informasiya mübadiləsi, ünsiyyət, klub və azarkeşlər arasında dialoq aparmaq işlərinə cavabdehdir
- Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxs müxtəlif azarkeş qrupları, futbol assosiasiyaları, liqalar, hüquq-mühafizə orqanları və s. ilə ünsiyyət yaradır və onunla qarşılıqlı münasibətlər qurur
- Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxs azarkeşlərin etibarını qazanmalıdır, bunun üçün də o, ünsiyyət təcrübəsinə malik olmalı və fəal azarkeşlər qrupu ilə tanışlığı olmalıdır
- Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxs rəy və fikirləri toplayır, layihənin inkişafına nəzarət edir və onun nəticələrini qiymətləndirir.

1.2. Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxs üçün tövsiyələr

Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxs klubun maraqlarını təmsil edərkən azarkeşlər ordusu bazasının saxlanması və genişləndirilməsinə, ev və səfər oyunları zamanı stadionlarda azarkeşlərin sayının çoxalmasına çalışmalıdır. O, bütün mərhələlərdə aktiv şəkildə klubun fəaliyyətinə azarkeşləri cəlb etməlidir. İlk mərhələlərdə azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxs azarkeşlər, hüquq-mühafizə, asayiş orqanları ilə əməkdaşlıq etməli, beləliklə də o, polis, hüquq-mühafizə orqanları ilə münasibətdə və ya əksinə azarkeşlərin maraqlarını təmsil etməlidir.

Qeyri-oyun günü azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxsin səlahiyyətlərinə daxildir:

- Azarkeşləri klublarda baş verən son xəbərlər haqqında məlumatlandırmaq, azarkeşlərin istək və arzularını dinləmək üçün görüşlər keçirmək
- Klub nümayəndələri (oyunçular, məşqçilər, idarə heyətinin üzvləri, əməkdaşlar, stadion rəhbərliyi və başqaları), digər təşkilatlar (polis, mühafizə xidməti, ictimai nəqliyyat, yerli icra orqanları), müxtəlif tərəflər ilə azarkeşlər arasında görüşlərin keçirilməsi üçün təşəbbüs göstərmək
- Azarkeşlər üçün müxtəlif tədbirlər (futbol turnirləri, əyləncə xarakterli toplantılar və s.) keçirmək
- Klubların azarkeşlər üçün təşkil etdiyi icaslarda iştirak etmək
- Azarkeşlər üçün saytda (forumlarda, sosial şəbəkələrdə) olan müzakirələrdə iştirak etmək
- Mətbuat nümayəndələri ilə ünsiyyətdə olmaq, azarkeşlərlə iş üzrə məsələlərdə hadisələri obyektiv işıqlandırmaq
- Digər klubun Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxsi ilə oyundan əvvəl aşağıdakılarla bağlı əlaqə yaratmaq:

- azarkeşlər üçün vacib məlumatın mübadiləsi

- münaqişələrə son qoymaq

Oyun günü (oyundan əvvəl, oyun vaxtı və oyundan sonra) Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxs aşağıdakı hüquqlara malikdir:

- Azarkeşlər arasında olmaq
- Müsbət atmosfer yaratmağa cəhd etmək və neqativ meyllərə təzahürlərin qarşısını almaq

- Oyundan sonra oyunun təşkil olunması ilə bağlı mümkün çatışmazlıqları, azarkeşlərin şikayətlərini və oyun günü ilə bağlı digər problemləri təhlil etmək

2.1. Klublar üçün minimum tələblər

Klublar aşağıda qeyd olunmuş minimum tələbləri yerinə yetirməlidir:

- Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxsi təyin etmək, onu (onları) klubların lisenziyalaşdırılması orqanı tərəfindən təşkil olunan azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxslər üçün kurslara yazdırmaq
- Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxsi zəruri resurslarla (iş otağı, avadanlıq, akkreditasiya və s.) təmin etmək
- Klub rəhbərliyi ilə Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxs arasında mütəmadi görüşlər keçirmək
- Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxs və müxtəlif azarkeş qrupları arasında mütəmadi görüşlər keçirmək
- Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxs ilə azarkeşlərlə bağlı məsələlərdə məsləhətləşmək

2.2. Klublar üçün tövsiyələr

Yuxarıda qeyd edilmiş minimum tələblərdən başqa klublar bütün mümkün vasitələrdən istifadə edərək Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxsi dəstəkləməyə çalışmalıdır. Belə ki, Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxs vasitəçi rolunda çıxış edərək çox çətin vəzifəni icra edir. O, azarkeşlərin maraqlarını təmsil edir və eyni zamanda klubun nümayəndəsi kimi çıxış edir. Klubda Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxsin öz vəzifələrini daha səmərəli icra etməsi üçün çoxlu vasitələr vardır ki, onlardan istifadə edərək Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxsə kömək etmək olar. Məsələn:

- Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxsi zəruri avadanlıqla (adi və mobil rabitə, faks, kompüter, internetə daxil olma imkanı, çap aparatı və s.) təmin etmək
- Klubun inzibati binasında Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxsi iş otağı ilə təmin etmək, həmçinin onu klubun tərəfdaşları ilə (KİV nümayəndələri, ixtisaslaşdırılmış xidmətlər və s.) tanış etmək
- Kluba aid infrastruktur (danışıqların aparılması üçün otaq, texniki avadanlıq və s.) imkanlarından istifadə etmək şəraiti yaratmaq
- Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxsi qruplarla görüşlər təşkil etməsi üçün nəqliyyat vasitəsilə təmin etmək
- Azarkeşlərlə iş aparması üçün Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxsə illik büdcə ayırmaq
- Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxsi atributlarla və azarkeşlər arasında paylaması üçün biletlərlə təmin etmək
- Azarkeşlər üçün bukletlərin hazırlanması və nəşr olunmasında yardım etmək
- Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxs və onun klubda olan vəzifələrini bilməsi üçün klubda çalışan əməkdaşlar üçün daxili təlim məşğələləri keçirmək
- Azarkeşlər, oyunçular, məşqçilər və rəsmi klub nümayəndələri arasında əlaqələrin qurulmasında Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxsə dəstək olmaq
- Azarkeşlər üçün müxtəlif tədbirlərin (məsələn futbol turnirləri, səfər oyunlarına getmək və s.) təşkil olunması və keçirilməsi zamanı Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxsə kömək etmək
- Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxsi üçün müvafiq təlim və hazırlıq dərslərinin keçirilməsini təmin etmək
- Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxsi klubun fəaliyyəti haqqında məlumatlarla vaxtında təmin etmək
- Bu və ya digər qərarlar verilməsində Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxsi düzgün məlumatlandırmaq
- Səfər oyunları zamanı klubun azarkeşlərini mühafizəçilərlə təmin etmək

- Oyunlara giriş sistemi qadağan olduğu təqdirdə belə qadağalar üçün formal prosedurlar və azarkeşləri məlumatlandırmaq sistemi hazırlamaq. Belə proseslərin bütün mərhələlərində Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxsin rəyi nəzərə alınır.
- Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxsi qonaq komandanın oyun sahəsinə girişə icazə verən akkreditasiya ilə təchiz etmək.

3. Azarkeşlərlə işləmək üçün kadrların seçilməsi

Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxsi seçmək klub rəhbərliyinin səlahiyyətinə daxildir. Bu vəzifəyə uyğun namizəd tapmaq elə də asan iş deyil. Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxs vəzifəsinin bütün sahələrini istənilən azarkeş icra edə bilməz. Bu işdə əsas məqsəd ondan ibarətdir ki, Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxs tək-cə azarkeşlər qrupu ilə deyil, eyni zamanda onların nümayəndələri, ictimai asayiş və ictimai təhlükəsizlik qaydalarının qorunmasına cavabdeh şəxslər ilə də işləmək bacarığına malik olmalıdır. Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxsin klubda tam ştatda işləməsi məqsədəuyğundur. Klublarda iş həcminin çox olması səbəbindən bəzən elə olur ki, Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxs vəzifəsində bir neçə əməkdaş çalışır. Əgər klubda maliyyə imkanları baxımından Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxs vəzifəsində çalışan əməkdaşın tam ştatda çalışması mümkün deyilsə, o zaman natamam iş günü rejimində çalışmaq imkanını nəzərdən keçirmək olar və ya həmin əməkdaşın klubda digər vəzifə aparması mümkündür (nəzərə almaq lazımdır ki, heç də bütün vəzifələr Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxsin vəzifə öhdəliklərinə uyğun gəlmir). Kiçik klublarda ilkin mərhələlərdə bu vəzifədə könüllü insanlar da çalışa bilər. Bu zaman həmin əməkdaşın səfər oyunlarına getmək xərcləri, telefon danışıq haqqı və s. bu kimi xərcləri mütləq şəkildə ödənilməlidir. Həmçinin, Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxsin klubdakı fəaliyyəti üçün liqa, federasiya və ya digər təşkilat, o cümlədən sponsorlar tərəfindən tam və ya qismən ödəniş edilməsinə icazə verilir. Əgər Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxs vəzifəsinə azarkeşlərdən birini cəlb etmək mümkün deyilsə, o zaman klubda çalışan əməkdaşlardan biri bu vəzifəyə təyin edilməlidir. Bu halda çox vacibdir ki, həmin əməkdaş azarkeşləri çox yaxşı anlasın, oyunlar zamanı onlarla bərabər səfər etsin və azarkeşlərin tribunasında onları müşayət etsin. Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxs vəzifəsinə azarkeşlərin içərisindən olmayan birini təyin etmək məsləhət görülmür, çünki bu halda görülməyən iş səmərəsiz olacaq və normal dialoq mümkün olmayacaq.

3.1. Klublarda Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxs vəzifəsinə namizəd əməkdaş üçün tələb olan keyfiyyətlər aşağıdakı kimidir:

- Ali təhsil
- Elementar İngilis dili (beynəlxalq oyunlar üçün)
- Müasir kompüter bilikləri
- Azarkeşlər qrupu ilə əlaqələr qurmaq və ünsiyyət bacarığı
- Siyasi bitərəflik
- İqri ayrı-seçkilik və zorakılıqla mübarizə kimi əsas dəyərlərə meyilli olmaq kimi şəxsi keyfiyyətlər
- İnsanlarla ünsiyyət qurmaq və mübahisələri həll etmək bacarığı
- Komandada işləmək bacarığı
- Yenilikləri öyrənməyə hazır olmaq bacarığı
- Yüksək səviyyədə məsuliyyət, motivasiya, etibarlılıq və çeviklik
- İnsanların qarşısında çıxış etmək bacarığı
- Danışıqlar aparmaq və məqsədə çatmaq bacarığı

- Müvafiq həyat təcrübəsi və azarkeşlərlə ünsiyyət yaratmaq bacarığı, klub azarkeşləri ilə yaxından tanışlıq
- İş qafikində çeviklik, qeyri-iş günlərində işləmək ehtimalı
- Baş verən hadisələrə peşəkar yanaşma
- Gərgin və münaqişəli situasiyalarda sakit, sülhsevər, sağlam düşüncəli və peşəkar rəftar.

Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxsin vəzifələri

Aşağıda Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxsin cavablandırması üçün azarkeşlərlə bağlı suallar verilmişdir. Bu suallar gündəlik fəaliyyət, qeyri-oyun günü fəaliyyəti, ev və səfər oyunları zamanı (oyundan əvvəl, oyun zamanı və oyundan sonra) azarkeşlərlə aparılan işlərə bölünüb.

Bu siyahı tam deyil və klubların qoyduğu şərtlərdən asılı olaraq dəyişdirilə bilər.

3.2. Gündəlik fəaliyyət

Azarkeşlərlə əlaqə (klub siyasətində şəffaflıq):

- Məktub və sorğulara cavablar
- Birbaşa və şəxsi suallar
- Ümumi suallar

Telefon və internet vasitəsilə müzakirələr

- Suallara cavablar və onların yönləndirilməsi
- Azarkeşlərlə ünsiyyət
- Mümkün olduqda sosial şəbəkələrdə olan forum və qrupları izləmək, diskussiyalarda iştirak etmək
- KİV
- İnternet
- Mətbuat konfransı
- Təlim dərsləri
- Şəxsi əlaqələr
- Klubun avtomatlaşdırma sistemləri
- Azarkeşlərin problemləri ilə əlaqədar təşkil olunan işçi qruplarında, görüşlərdə iştirak etmək
- Mövsümqabağı təlim-məşq (lazım gələrsə oyunlardan sonra da) zamanı təhlükəsizliklə bağlı icaslarda iştirak

3.3. Orta və uzunmüddətli vəzifələr

Azarkeşlər üçün oyunçularla ünsiyyət yaratmaq işinin təşkil olunmasına daxildir:

- Oyunçular və məşqçilərin iştirakı ilə tədbirlər
- Azarkeşlər üçün sual və cavab seansları
- Futbol yarışlarına getmək
- Azarkeşlər üçün səfərlərin təşkil olunması (lazım gələrsə)
- Digər klublardan olan Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxslərlə əlaqələrin qurulması
- Yerli və milli azarkeş təşkilatları ilə təlimlər, informasiya və təcrübə mübadiləsi

- Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxslər üçün federasiya və ya liqa, həmçinin Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxslərin özləri tərəfindən təşkil olunan görüşlərdə mütləq iştirak (beş görüşlərin il ərzində bir neçə dəfə keçirilməsi məqsədəuyğun olardı)
- Azarkeşlər mövzusunda keçirilən konferensiya və tədbirlərdə iştirak
- Digər Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxslərlə görüşlərin təşkili
- Təhlükəsizliklə bağlı təşkil olunan icaslarda iştirak
- Federasiya ilə əlaqələrin qorunub saxlanması
- Federasiya və liqa tərəfindən təşkil olunan seminrlər və kurslarda iştirak
- Hesabatların hazırlanması

3.4. Oyun günləri ilə bağlı fəaliyyət

3.4.1. Səfər oyunları

Məlumat yığımına aşağıdakılar daxildir:

- Nəqliyyat, nəqliyyat vasitələrinin istiqamətləri və marşrutları haqda məlumat
- Ev sahibi olan ölkənin adət-ənənələri və qadağaları, ev sahibi komandanın adətləri haqda məlumat
- Azarkeşlərin toplandığı yer haqda məlumat
- Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxslərin ev sahibi olan komanda ilə əlaqəsi
- Təhlükəsizlik məsələlərinə cavabdeh şəxslərlə əlaqələr
- Hüquq-mühafizə orqanları və mühafizəçilərlə əlaqələr
- Avro kuboklara səfər oyunları öncəsi ev sahibi komanda tərəfindən qonaq komandanın ana dilində və ya ingilis dilində danışa bilən bir şəxs ayırmaq (bunun üçün Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxslər layihəsinin kordinatoruna da müraciət etmək olar)

Ünsiyyət və əlaqə

- Klubun saytında məlumat
- Xəbərlərin göndərilməsi
- Lazım gələrsə telefonla və ya e-mail vasitəsilə birbaşa əlaqə

Oyunlara səfər

- Azarkeşlərdən təşkil olunmuş qruplarla avtobus və ya qatar vasitəsilə səfər
- Müstəqil səfərlər

Oyundan əvvəl

- Azarkeşlərin olması, onlarla toplantı yerlərində söhbətlər aparılması
- Həmkarlar ilə qısa görüşlər (məsələn, ev sahibi olan klubda çalışan Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxslə, Təhlükəsiz xidməti əməkdaşı, hüquq-mühafizə orqanları əməkdaşları və başqaları ilə oyunun başlamasına 45 dəqiqə qalmış)

Oyun zamanı

- Öz azarkeşləri olan sektorda oturmaq
- Lazım gəldikdə müvəqqəti olaraq oyun sahəsində olmaq

- Problem yarandıqda mühafizəçilər və azarkeşlər arasında vasitəçi rolunu oynamaq
- Oyun fasiləsində azarkeşlərlə söhbət aparmaq
- Oyundan sonra mühafizəçilər və öz həmkarları ilə söhbət aparmaq
- Komandanın meydançaya çıxışı zamanı sektorda olmaq
- Oyundan sonra azarkeşlərlə söhbət aparmaq

Oyundan sonra

- Azarkeşlərin stadiondan çıxışına nəzarət etmək
- Oyun keçirilən şəhərdə və ya qəsəbədə olmaq (oyun keçirilən yerdən və ümumi vəziyyətdən asılı olaraq)
- Azarkeşlərin topladığı barlarda və ya digər yerlərdə olmaq

3.4.2. Ev oyunları

Azarkeşlərin sektordakı yaradıcılığı (məsələn, banerlər, performans və s.)

- Azarkeşlərin klubla məsləhəti
- Marketinq şöbəsi və ya stadionun müdiriyyəti ilə əlaqə
- Stadionun mühafizə xidməti ilə banerlərin və performansın razılaşdırılması

Məlumat yığımına aşağıdakılar daxildir:

- Davranış qaydaları
- Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxsin ev sahibi olan komanda ilə əlaqəsi
- Azarkeşlərin toplandığı yer
- Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxslərin ev sahibi olan komanda ilə əlaqəsi
- Təhlükəsizlik məsələlərinə cavabdeh şəxslərlə əlaqələr
- Hüquq-mühafizə orqanları və mühafizəçilərlə əlaqələr

Ünsiyyət və əlaqə

- Klubun saytında məlumat
- Xəbərlərin göndərilməsi
- Lazım gələrsə telefonla və ya e-mail vasitəsilə birbaşa əlaqə

Oyundan əvvəl

- Qonaq azarkeşlərin olması (ehtiyac duyulduqda)
- Onlarla öz sektorlarında söhbət aparılması
- Azarkeşlərin toplandığı yerlərdə onların rəhbərinin olması

- Həmkarlar ilə qısa görüşlər (məsələn, ev sahibi olan klubda çalışan Azarkeşlərlə əlaqələndirici şəxsə, Təhlükəsiz xidməti əməkdaşı, hüquq-mühafizə orqanları əməkdaşları və başqaları ilə oyunun başlamasına 45 dəqiqə qalmış)

Oyun zamanı

- Öz azarkeşləri olan sektorda oturmaq
- Lazım gəldikdə müvəqqəti olaraq oyun sahəsində olmaq
- Problem yarandıqda mühafizəçilər və azarkeşlər arasında vasitəçi rolunu oynamaq
- Oyun fasiləsində azarkeşlərlə söhbət aparmaq
- Təhlükəsiz xidməti əməkdaşı və öz həmkarları ilə söhbət aparmaq

Oyundan sonra

- Azarkeşlərin stadiondan çıxışına nəzarət etmək
- Azarkeşlərin toplandığı yerlərdə onların rəhbərinin olması, azarkeşlərlə söhbət aparmaq.