Sjednavatel pohřbení (kód: 69-021-M)

Autorizující orgán: Ministerstvo pro místní rozvoj
Skupina oborů: Osobní a provozní služby (kód: 69)
Týká se povolání: Pracovník pohřební služby
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 4

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Sestavování komplexní objednávky smutečního obřadu	4
Zajištění služeb vyplývajících z uzavřené příkazní smlouvy v oblasti pohřebnictví	4
Aplikování základních principů poradenství pro pozůstalé na truchlící klienty	4
Aplikování základních zásad pohřbívání v poradenství pro pozůstalé	4
Příjem platby za služby zabezpečované pohřební službou	3

Platnost standardu

Standard je platný od: 07.10.2020

Kritéria a způsoby hodnocení

Sestavování komplexní objednávky smutečního obřadu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Objasnit, kdo zodpovídá za kvalitu poskytované služby a které druhy pohřbívání by mohly vyústit v nelegální činy	Ústní ověření
b) Uvést všechny projevy vůle vypravitele pohřbu vyžádat si služby u provozovatele pohřební služby	Ústní ověření
c) Poučit vypravitele pohřbu o jeho právech, informovat ho o nabídce komplexní služby nebo dílčích úkonů, včetně vhodného souvisejícího zboží, a jejich cenách podle zadání	Praktické předvedení
d) Uvést, z čeho vyplývá právo předání osobních údajů vypravitele pohřbu matričnímu úřadu, právo na převzetí lidských pozůstatků ze zdravotnického zařízení nebo urny z krematoria	Ústní ověření
e) Vytvořit návrh příkazní smlouvy pro zajištění pohřbení k uzavření smluvního vztahu mezi vypravitelem pohřbu (příkazcem) a provozovatelem pohřební služby (příkazníkem) dle zadání	Praktické předvedení
f) Charakterizovat používání zboží (svíce, věnce, rakve, katafalk, patre, rubáš, atd.)určeného k smutečním obřadům a k pohřbení	Ústní ověření
g) Vytvořit interní pravidla provozovatele pohřební služby pro shromažďování a zpracování osobních údajů v souladu se zákonem o pohřebnictví a GDPR	Praktické předvedení
h) Vyjmenovat základní údaje uvedené v listu o prohlídce zemřelého v částech určených pro vypravitele pohřbu a provozovatele pohřební služby a specifikovat, v čem se liší a proč	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Zajištění služeb vyplývajících z uzavřené příkazní smlouvy v oblasti pohřebnictví

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit způsoby zajištění služeb vyplývajících z uzavřené příkazní smlouvy u třetích osob	Ústní ověření
b) Sestavit smuteční oznámení podle požadavků vypravitele pohřbu	Praktické předvedení
c) Vytvořit základní pravidla účinné vnitřní kontroly kvality v průběhu poskytování služeb v souladu s § 7 a zákona o pohřebnictví	Praktické předvedení
d) Vyjmenovat doklady nutné k zajištění mezinárodního převozu lidských pozůstatků nebo ostatků	Ústní ověření
e) Popsat postup přípravy a kontroly zajištění sjednaných služeb v místě konání pohřebního obřadu, postup odsouhlasení s vypravitelem pohřbu a při řešení reklamací	Ústní ověření
f) Popsat zajištění smutečního konduktu	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Aplikování základních principů poradenství pro pozůstalé na truchlící klienty

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Předložit argumenty podporující důležitost důstojného rozloučení se zemřelým	Ústní ověření
b) Uvést příklady vhodné úpravy zevnějšku sjednavatele pohřbení, rizika výběru některých prostředí a jeho vybavení pro průběh sjednávání	Ústní ověření
c) Předvést fiktivní telefonní hovor s pozůstalým (figurant) a vytvořit návrh odpovědi prostřednictvím elektronické pošty pozůstalému podle zadání	Praktické předvedení
d) Navrhnout, jakými vhodnými způsoby lze u pozůstalých podporovat snahu o důstojné rozloučení	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Identifikovat rizika, která mohou představovat některé situace ve smluvním vztahu mezi sjednavatelem pohřbení a vypravitelem pohřbu	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Aplikování základních zásad pohřbívání v poradenství pro pozůstalé

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit, v kterých prostorách nelze sjednávat pohřbení a proč	Ústní ověření
b) Vyjmenovat podmínky pro povolenou reklamu v pohřebnictví	Ústní ověření
c) Popsat, co musí vypravitel pohřbu přinést s sebou do provozovny pohřební služby, aby mohl sjednat pohřbení	Ústní ověření
d) Poradit pozůstalým, jak uzavřít nájemní smlouvu k hrobovému místu	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Vysvětlit účel parte, za jakých podmínek ho lze zveřejnit a formy kondolence	Ústní ověření
f) Vyjmenovat zákonné možnosti čerpání pracovního volna s náhradou mzdy nebo platu na pohřební obřad	Ústní ověření
g) Vystavit doklad o účasti na pohřbu	Praktické předvedení
h) Poradit, jak postupovat při úmrtí mimo zdravotnické zařízení	Praktické předvedení a ústní ověření
i) Poradit postup při úmrtí v zahraničí (i mimo členské státy EU) a při úmrtí cizince v ČR	Praktické předvedení a ústní ověření
j) Nabídnout a vysvětlit více forem financování pohřbu	Praktické předvedení a ústní ověření
k) Uvést, kdo odpovídá za přiměřené náklady spojené s pohřbem (i v případě odúmrti)	Ústní ověření
l) Popsat způsoby pohřbů a pohřbívání u lidí z jiných kultur (spjatých s územím ČR)	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Příjem platby za služby zabezpečované pohřební službou

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit základní pokladní a účetní operace	Ústní ověření
b) Vyjmenovat údaje a data nutná pro fakturaci pohřebních služeb	Ústní ověření
c) Vysvětlit základní postupy v dodavatelsko-odběratelských vztazích	Ústní ověření
d) Vystavit doklad o platbě za služby pohřební služby podle zadání	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Organizační a metodické pokyny

Pokyny k realizaci zkoušky

Autorizovaná osoba informuje, které doklady musí uchazeč předložit, aby zkouška proběhla v souladu s platnými právními předpisy.

Před zahájením vlastního ověřování musí být uchazeč seznámen s pracovištěm a s požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) a požární ochrany (PO), o čemž bude autorizovanou osobou vyhotoven a uchazečem podepsán písemný záznam.

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, je oprávněna předčasně ukončit zkoušku, pokud vyhodnotí, že v důsledku činnosti uchazeče bezprostředně došlo k ohrožení nebo bezprostředně hrozí nebezpečí ohrožení zdraví, života a majetku či životního prostředí. Zdůvodnění předčasného ukončení zkoušky uvede AOs do Záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Uchazeč může ukončit zkoušku kdykoliv v jejím průběhu, a to na vlastní žádost.

Zdravotní způsobilost pro vykonání zkoušky není vyžadována.

Při hodnocení se klade důraz nejen na znalosti a dovednosti uchazeče, ale i na jeho osobnostní předpoklady, především na jeho autentičnost, empatii, aktivní naslouchání, důvěru a vědomost respektovat sníženou schopnost pozůstalých vnímat detaily v nabízených službách.

U odborné kompetence **Sestavování komplexní objednávky smutečního obřadu**, kritérium c) a e); **Aplikování základních principů poradenství pro pozůstalé na truchlící klienty**, kritérium c); **Příjem platby za služby zabezpečované pohřební službou**, kritérium d) autorizovaná osoba připraví jedno zadání, na jehož základě uchazeč splní daná kritéria.
U odborné kompetence **Aplikování základních principů poradenství pro pozůstalé na truchlící klienty**, kritérium c) zajistí autorizovaná osoba figuranta a na modelové situaci předvede uchazeč s figurantem dané kritérium.
U odborné kompetence **Zajištění služeb vyplývajících z uzavřené příkazní smlouvy**, kritérium b) autorizovaná osoba připraví požadavky, na jejichž základě uchazeč splní dané kritérium.

Výsledné hodnocení

Zkoušející hodnotí uchazeče zvlášť pro každou kompetenci a výsledek zapisuje do záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Výsledné hodnocení pro danou kompetenci musí znít „splnil“ nebo „nesplnil“ v závislosti na stanovení závaznosti, resp. nezávaznosti jednotlivých kritérií u každé kompetence. Výsledné hodnocení zkoušky zní buď „vyhověl“, pokud uchazeč splnil pro všechny kompetence, nebo „nevyhověl“, pokud uchazeč některou kompetenci nesplnil. Při hodnocení „nevyhověl“ uvádí zkoušející vždy zdůvodnění, které uchazeč svým podpisem bere na vědomí.

Počet zkoušejících

Zkouška probíhá před jednou autorizovanou osobou; zkoušejícím je jedna autorizovaná fyzická osoba s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci anebo jeden autorizovaný zástupce autorizované podnikající fyzické nebo právnické osoby s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci.

Požadavky na odbornou způsobilost autorizované osoby, resp. autorizovaného zástupce autorizované osoby

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, musí splňovat alespoň jednu z následujících variant požadavků:

a) Střední vzdělání s maturitní zkouškou a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti provozování pohřební služby.
b) Profesní kvalifikace 69-021-M Sjednavatel pohřbení a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti provozování pohřební služby.

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost autorizujícímu orgánu, a to předložením dokladu nebo dokladů o získání odborné způsobilosti v souladu s hodnoticím standardem této profesní kvalifikace, nebo takovým postupem, který je v souladu s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu této profesní kvalifikace autorizujícím orgánem stanoven.

Žádost o udělení autorizace naleznete na stránkách autorizujícího orgánu: Ministerstvo pro místní rozvoj, www.mmr.cz.

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

Autorizovaná osoba zajistí:

- místnost pro provedení zkoušky,
- telefonní přístroj a připojení,
- figuranta,
- PC s tiskárnou a připojením na internet k ověření způsobilosti práce na PC,
- software pro sestavování objednávky pohřbu,
- předlohy pro sestavení smutečního oznámení,
- vzorník rakví a květinových darů, ceníky služeb pohřební služby,
- list o prohlídce zemřelého, pokladní doklady.

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí zajistit, aby pracoviště byla uspořádána a vybavena tak, aby pracovní podmínky pro realizaci zkoušky z hlediska BOZP odpovídaly bezpečnostním požadavkům a hygienickým limitům na pracovní prostředí a pracoviště.

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu pro účely zkoušky. Zajištění vhodných prostor pro provádění zkoušky prokazuje žadatel odpovídajícím dokladem (např. výpis z katastru nemovitostí, nájemní smlouva, dohoda) umožňujícím jejich užívání po dobu platnosti autorizace.

Doba přípravy na zkoušku

Uchazeč má nárok na celkovou dobu přípravy na zkoušku v trvání 20 minut. Do doby přípravy na zkoušku se nezapočítává doba na seznámení uchazeče s pracovištěm a s požadavky BOZP a PO.

Doba pro vykonání zkoušky

Celková doba trvání vlastní zkoušky jednoho uchazeče (bez času na přestávky a na přípravu) je 5 až 7 hodin (hodinou se rozumí 60 minut). Zkouška může být rozložena do více dnů.

Autoři standardu

Autoři hodnoticího standardu

Hodnoticí standard profesní kvalifikace připravila SR pro ostatní služby, ustavená a licencovaná pro tuto činnost HK ČR a SP ČR.

Na tvorbě se dále podílely subjekty zastoupené v pracovní skupině:
Pegas CZ s. r. o., Praha
Ministerstvo pro místní rozvoj, Praha
Tobit, z. s., Jihlava