Sjednavatel pohřbení (kód: 69-021-M)

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

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Sestavování komplexní objednávky smutečního obřadu	4
Obstarávání věcí vyplývajících z uzavřené smlouvy o obstarání pohřbu	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: 15.08.2012 do: 06.12.2020

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 nebo neobhajitelné činy	Ústní ověření
b) Uvést všechny projevy vůle obstaravatele pohřbu vyžádat si služby u provozovatele pohřební služby	Ústní ověření
c) Poučit obstaravatele pohřbu o jeho právech, informovat ho o nabídce dílčích úkonů nebo komplexní služby, nejvhodnějšího zboží a jejich cenách podle zadání	Praktické předvedení
d) Popsat, jak postupovat, jde-li o převoz lidských pozůstatků z místa úmrtí – terénu po výzvě lékaře nebo policie	Ústní ověření
e) Uvést, z čeho vyplývá právo předání potřebných osobních údajů obstaravatele pohřbu na obecní úřad, který vede v daném místě matriku úmrtí, právo na převzetí lidských pozůstatků ze zdravotnického zařízení nebo urny z krematoria	Ústní ověření
f) Vytvořit návrh smlouvy o obstarání věci (určit strany smlouvy, předmět obstarání, jeho cenu, dobu, kdy má být obstarání uskutečněno a odměnu za obstarání) a vydat o jejím uzavření písemné potvrzení	Praktické předvedení
g) Charakterizovat používání zboží určeného k smutečním obřadům a k pohřbení	Ústní ověření
h) Vytvořit pravidla pro shromažďování a zpracování osobních údajů	Ústní ověření
i) Vyjmenovat základní údaje v listu o prohlídce mrtvého a v úmrtním listě a uvést osoby, které mají právní nárok na jejich držení	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Obstarávání věcí vyplývajících z uzavřené smlouvy o obstarání pohřbu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit způsoby obstarání věcí a služeb spojených s uzavřenou objednávkou pohřbení u třetích osob	Ústní ověření
b) Sestavit smuteční oznámení podle požadavku objednavatele	Praktické předvedení
c) Vytvořit základní pravidla účinné vnitřní kontroly kvality a úplnosti činností a produktů v průběhu poskytování služby a před jejím vyúčtováním	Praktické předvedení
d) Vyjmenovat doklady nutné k zajištění mezinárodního převozu lidských pozůstatků nebo ostatků	Ústní ověření
e) Popsat postup přípravy a kontroly zajištění objednaných služeb v místě konání pohřebního obřadu, postup odsouhlasení se zákazníkem a při řešení reklamací	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Aplikování základních principů poradenství pro pozůstalé na truchlící klienty

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit rozhodující kritéria při výběru provozovatele pohřební služby a předložit argumenty pro důstojné rozloučení se zemřelým	Ústní ověření
b) Uvést příklady vhodné úpravy zevnějšku sjednavatele pohřbení, rizika výběru určitého 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 na elektronickou zprávu podle zadání	Praktické předvedení
d) Napsat vlastní rukou dopis pozůstalému podle zadání	Praktické předvedení
e) Navrhnout, jakými vhodnými způsoby lze u pozůstalých podporovat práci se vzpomínkami a ventilaci emocí. (Uvést otázky, kterými lze usnadňovat vyprávění pozůstalých klientů a objasnit význam ticha v poradenství pro pozůstalé.)	Ústní ověření
f) Identifikovat rizika, která mohou představovat některé situace v obstaravatelském vztahu (např. sjednávat pohřeb pro své přátele nebo dělat si přátele ze svých klientů apod.)	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Aplikování základních zásad pohřbívání v poradenství pro pozůstalé

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit, ve kterých prostorách nelze sjednávat pohřbení a proč	Ústní ověření
b) Vyjmenovat podmínky pro povolenou reklamu v pohřebnictví	Ústní ověření
c) Popsat, co musí klient přinést s sebou do provozovny pohřební služby, aby mohl sjednat pohřbení	Ústní ověření
d) Poradit, jak uzavřít nájemní smlouvu k hrobovému místu	Ústní ověření
e) Vysvětlit účel parte, za jakých podmínek jej lze zveřejnit a formy kondolence	Ústní ověření
f) Vyjmenovat možnosti čerpání pracovního volna s náhradou mzdy nebo platu na pohřební obřad	Ústní ověření
g) Vystavit doklad pro smuteční hosty o účasti na pohřbu	Praktické předvedení
h) Poradit při úmrtí mimo zdravotnické zařízení	Ústní ověření
i) Uvést případy, kdy nelze upustit od zdravotní pitvy	Ústní ověření
j) Poradit postup při úmrtí v zahraničí (i mimo členské státy EU) a při úmrtí cizince nebo člověka bez totožnosti v ČR	Ústní ověření
k) Nabídnout více forem financování pohřbu (pohřebné, pojištění, pohřeb na splátky, odúmrť, darování těla pro vědu, výzkum a výuku)	Ústní ověření
l) Vysvětlit, jak řešit situaci, nechce-li nikdo vypravit pohřeb	Ústní ověření
m) Uvést, kdo odpovídá za přiměřené náklady spojené s pohřbem (i v případě odúmrti)	Ústní ověření
n) 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 účetnictví v odběratelsko- dodavatelských vztazích	Ústní ověření

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. 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. V žádném případě nesmí uchazeč zneužít jejich mimořádné situace ke svému neoprávněnému či nepřiměřenému finančnímu ani jinému prospěchu.
Před zahájením vlastního ověřování musí být uchazeč seznámen s pracovištěm a s požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) a požární ochrany (PO). Zdravotní způsobilost není vyžadována.

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 anebo jeden autorizovaný zástupce autorizované fyzické nebo právnické osoby.

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 humanitního směru a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti provozování pohřební služby, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.

b) Profesní kvalifikace sjednavatel pohřbení a střední vzdělání s maturitní zkouškou a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti provozování pohřební služby, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.

Další požadavky:
–Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, která nemá odbornou kvalifikaci pedagogického pracovníka podle zákona č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, nebo nemá odbornou kvalifikaci podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, nebo praxi v oblasti vzdělávání dospělých (včetně praxe z oblasti zkoušení), nebo nemá osvědčení o profesní kvalifikaci 75-001-T Lektor dalšího vzdělávání, musí být absolventem přípravy zaměřené zejména na praktickou aplikaci části první, hlavy III a IV zákona č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání a o změně některých zákonů (zákon o uznávání výsledků dalšího vzdělávání) ve znění pozdějších předpisů, a přípravy zaměřené na vzdělávání a hodnocení dospělých s důrazem na psychologické aspekty zkoušení dospělých v rozsahu minimálně 12 hodin.
–Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí být schopna organizačně zajistit zkušební proces včetně vyhodnocení na PC a vydání jednotného osvědčení (stačí doložit čestným prohlášením).

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost předložením dokladu nebo souboru dokladů o získání odborné způsobilosti autorizujícímu orgánu nebo jiným postupem stanoveným autorizujícím orgánem.

Žádost o autorizaci naleznete na stránkách autorizujícího orgánu: www.mmr.cz

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

Místnost pro provedení zkoušky
Telefonní připojení
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
Pokladní doklad

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam svého materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu pro účely zkoušky. Pokud žadatel bude při zkouškách využívat materiálně-technické vybavení jiného subjektu, přiloží k žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace smlouvu (popřípadě smlouvy) umožňující jeho užívání nejméně po dobu 5 let ode dne podání žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace.

Doba přípravy na zkoušku

Celková doba přípravy na zkoušku (včetně případných časů, kdy se uchazeč připravuje během zkoušky) je 10 až 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 (bez času na přestávky a na přípravu) je 5 až 8 hodin (hodinou se rozumí 60 minut). Zkouška může být rozložena do více dnů.

Autoři standardu

Autoři hodnoticího standardu

Hodnoticí standard 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:
Ing. Václav Graf
Sdružení pohřebnictví
Pohřební ústav hl. m. Prahy
Katedra sociologie a andragogiky Filozofické fakulty Univerzity Palackého v Olomouci