

Česká zemědělská univerzita v Praze

Institut vzdělávání a poradenství

Katedra pedagogiky



Možnosti zvyšování kvalifikace zaměstnanců

ve vybraném oboru

Bakalářská práce

Autor: Susan Apltová

Vedoucí práce: Ing. Kateřina Tomšíková

2018

Zadávací list

ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma: Možnosti zvyšování kvalifikace zaměstnanců ve vybraném oboru vypracovala samostatně a citovala jsem všechny informační zdroje, které jsem v práci použila a které jsem rovněž uvedla na konci práce v seznamu použitých zdrojů.

Jsem si vědoma, že na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, především ustanovení § 35 odst. 3 tohoto zákona, tj. o užití tohoto díla.

Jsem si vědoma, že odevzdáním bakalářské práce souhlasím s jejím zveřejněním dle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a to i bez ohledu na výsledek její obhajoby.

Jsem si vědoma, že moje bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitní databázi a bude veřejně přístupná k nahlédnutí.

Svým podpisem rovněž prohlašuji, že elektronická verze práce je totožná s verzí tištěnou.

.....

Susan Apltová

V Letech, dne 30. března 2018

Poděkování

Srdečně děkuji Ing. Kateřině Tomšíkové, zejména za vstřícný přístup a trpělivost, za ochotu, odborné vedení a cenné podněty, které mi poskytla v průběhu zpracování této bakalářské práce.

Dále bych chtěla poděkovat panu Juliovi Mlčochovi za odborné rady z oboru pohřebnictví. Mé poděkování také patří všem respondentům, kteří se podíleli na realizaci výzkumného šetření.

Abstrakt

Bakalářská práce s názvem „**Možnosti zvyšování kvalifikace zaměstnanců ve vybraném oboru**“ se v teoretické části zabývá definováním pojmů u oblasti řízení lidských zdrojů, včetně možnosti zvyšování jejich kvalifikace a to s vazbou na Národní soustavu kvalifikací. Vzhledem k zaměření práce na obor pohřebnictví jsou v teoretické části přiblížena určitá specifika této tzv. pomáhající profese. Hlavními metodami použitými v praktické části bylo dotazníkové šetření a individuální hloubkové rozhovory. Z dotazníkového šetření byly získány širší informace od pracovníků z oboru pohřebnictví, které se týkaly především toho, zda vědí o možnostech zvyšování své kvalifikace a zároveň, zda těchto možností využívají. Individuální hloubkové rozhovory byly realizovány se dvěma vedoucími pracovníky dvou pohřebních ústavů. Přinesly zajímavé názory zaměstnavatelů na potřebu vzdělávání svých zaměstnanců a odpovědi na to, zda jim umožňují kvalifikaci zvyšovat. Na základě analýzy odpovědí zaměstnanců v rámci dotazníkového šetření a odpovědí zaměstnavatelů vyplývajících z individuálních hloubkových rozhovorů byla provedena komparace názorů a navržena vlastní doporučení, která by mohla přispět ke zlepšení stávající situace a stavu, který by lépe vyhovoval oběma stranám.

Klíčová slova

lidské zdroje, profesní kvalifikace, pohřebnictví, kompetence, motivace, vzdělávání, etika

Abstract

The Bachelor's thesis „**Possibilities of increasing the qualification of employees in the chosen area**,“ is dealing with definitions in the area of human resources management in its theoretical part. It's including the possibility of their qualification increase in connection to the National qualification system. Due to the thesis's focus on the funeral services area the theoretical part is showing some specifics of this so called helping work more closely. The main methods used in the practical part was a questionnaire and individual deep interviews. Wider information came out of the questionnaires from employees in funeral services that were connected mainly to their knowledge of the possibilities of how to increase their qualifications and at the same time whether they use these possibilities. Deep individual interviews were done with two executive employees of two different funeral services companies. They showed interesting opinions of executives on the need of their employees further education and answers to whether they allow their employees to increase their education. Based on the employee questionnaire's answers and answers of executive employees during their individual interviews there was a comparison of their opinions and a recommendation proposed that could help to improve the recent situation that would be suitable for both sides.

Keywords

Human resources, professional qualification, funeral services, competence, motivation, education ethics

Obsah

ÚVOD.....	9
TEORETICKÁ VÝCHODISKA.....	11
1 Cíl a metodika práce	11
2 Lidské zdroje a jejich význam	12
2.1 Plánování lidských zdrojů.....	12
2.2 Rozvoj a řízení lidských zdrojů.....	13
2.2.1 Rozvoj lidských zdrojů	13
2.2.2 Řízení lidských zdrojů	14
3 Celoživotní vzdělávání a celoživotní učení	16
3.1 Celoživotní vzdělávání.....	16
3.2 Celoživotní učení	17
3.2.1 Členění celoživotního učení.....	17
3.2.2 Charakteristika celoživotního učení.....	18
4 Kompetence	20
4.1 Pojem kompetence	20
4.1.1 Klíčové kompetence	21
5 Kvalifikace.....	23
5.1 Pojem kvalifikace.....	23
5.1.1 Profesní kvalifikace	23
5.1.2 Zvyšování kvalifikace.....	23
5.1.3 Odborný rozvoj zaměstnanců dle Zákoníku práce	24
5.1.4 Národní soustava kvalifikací	25
6 Pohřebnictví.....	26

6.1	Pohřební služby.....	26
6.1.1	Balzamace a konzervace.....	27
6.1.2	Provozování krematoria.....	27
6.1.3	Pohřebnictví jako služba v pomáhajících profesích	28
6.2	Etika v pohřebních službách	29
6.2.1	Pojem etika	29
6.2.2	Profesní etika	29
6.3	Možnosti vzdělávání v pohřebnictví	30
6.3.1	Profese v pohřebnictví	30
6.3.2	Středoškolské vzdělání	31
	PRAKTICKÁ ČÁST PRÁCE	32
7	Charakteristika vybraného oboru pro realizaci výzkumu	32
8	Výzkumné šetření	33
8.1	Dotazníkové šetření.....	33
8.1.1	Identifikační část.....	33
8.1.2	Výzkumná část.....	36
8.2	Šetření metodou individuálních hloubkových rozhovorů	45
8.3	Zhodnocení výsledků šetření.....	49
8.4	Vlastní doporučení	51
	ZÁVĚR	54
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	56
	SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ.....	60
	SEZNAM PŘÍLOH.....	62

ÚVOD

„Řekni mi, jak se staráš o své mrtvé, a já Ti povím, k jaké civilizaci patříš“
(Varvařovský, et. al., 2013, s. 7).

Současná moderní společnost se zabývá hlouběji problematikou mezilidských vztahů. Formuje nové modely soužití, vzájemného respektu a úcty. Vyzdvihuje kult mládí a krásy a novým životním stylem a kvalitnější lékařskou péčí prodlužuje délku života. To však není důvodem k tomu, abychom vytěsňovali z naší mysli skutečnost, že jsme smrtelní. Možná právě proto bychom se měli z lidského hlediska více zabývat naším vztahem k zemřelým. Pohřbením vyjadřujeme úctu k zemřelému a tento akt můžeme považovat za symbol a výraz kultury každé civilizace.

Mým důvodem pro výběr tématu této bakalářské práce byla skutečnost, že se již více než 25 let pohybuji v oboru pohřebnictví a vím, že se zmíněná oblast úzce dotýká právě mezilidských vztahů, vzájemné úcty, obyčejné lidskosti, která je součástí každého z nás. Na základě vlastních zkušeností mohu říci, že na zaměstnance v tomto oboru jsou kladeny nemalé nároky. Setkání s pozůstalými při poskytování pohřebních služeb bývají emocionálně náročné a vyžadují určitý profesionální přístup. Ten jistě můžeme získat i dlouholetou praxí a nabytými zkušenostmi, ale zároveň by i zaměstnavatelé měli dbát na zvyšování a prohlubování kvalifikace svých zaměstnanců. V jejich vlastním zájmu by se měli snažit o sestavení svého pracovního týmu z profesně kvalifikovaných a kompetentních zaměstnanců, kteří mají odborný přístup ke své práci, a tím i lepší pracovní výsledky. Je jistě žádoucí současně vytvářet motivační prostředí, a to nejen pro stávající, ale i pro nové zájemce o zaměstnání v pohřebních službách. Vhodná motivace je důležitým aspektem pro každou pracovní pozici v každém zaměstnání.

V teoretické části práce jsem se na základě studia odborné literatury zabývala definováním pojmů z oblasti řízení lidských zdrojů a zaměřila jsem se na možnosti zvyšování kvalifikace v návaznosti na Národní soustavu kvalifikací, která by měla reflektovat na požadavky zaměstnavatelů.

V další kapitole teoretické části jsem se pokusila přiblížit některá specifika vybraného oboru. Jedním z nich byla legislativa v oboru pohřebnictví. Podnikání

v pohřebnictví nabízí své služby jako živnosti koncesované, do kterých patří pohřební služby, krematoria a balzamace a konzervace. Dále jsou to živnosti volné, případně vázané – např. poradce pro pozůstalé, kosmetik těla zemřelého, řečník, obřadník, hrobník, kameník apod. Národní soustava kvalifikací nabízí několik profesních kvalifikací pro zvýšení odbornosti v tomto oboru. V České republice se práva a povinnosti v souvislosti s pohřbíváním zesnulých a služeb souvisejících řídí zákonem č. 256/2001 Sb., o pohřebnictví a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, který byl novelizován pod číslem 193/2017 Sb. a jeho úpravy se dotýkají i změn v oblasti vzdělávání v oboru pohřebnictví.

V praktické části byly analyzovány názory a přístup zaměstnanců pohřebních služeb, a to s využitím metody dotazníkového šetření. Pro možnou komparaci názorů byla použita i metoda hloubkových individuálních rozhovorů s jejich zaměstnavateli, v rámci které byly otázky směřovány na vzdělávání v oboru pohřebnictví. Cílem této části práce byla zjištění, o jakých možnostech získávání či prohlubování své kvalifikace zaměstnanci pohřebních služeb vědí, zda mají sami zájem si vzdělání rozšiřovat a co jim jejich zaměstnavatelé v tomto směru nabízejí. Na základě vyhodnocení byla navržena vlastní doporučení na zlepšení stávající situace u organizací, které se věnují pohřebním službám.

TEORETICKÁ VÝCHODISKA

1 Cíl a metodika práce

Hlavním cílem práce bylo na základě zjištění, do jaké míry jsou využívány stávající možnosti zvyšování profesní kvalifikace zaměstnanců pracujících v oboru pohřebnictví a jejich spokojenost se stávajícími možnostmi navrhnout vlastní doporučení vedoucí k možnému zlepšení nabídky či využití těchto služeb. Dílčím cílem práce bylo na základě analýzy současného stavu zmapování, co nabízí trh vzdělávání pro pracovníky v oboru pohřebnictví, a to v souladu s platnou legislativou, která vymezuje povinnost získání určitých profesních kvalifikací pro pracovníky ve službách pohřebních, kremačních, balzamačních a konzervačních.

V teoretické části byly na základě studia odborné literatury a elektronických zdrojů, definovány pojmy, které s tematikou lidských zdrojů, profesní kvalifikace v oboru pohřebnictví, kompetencemi a motivací souvisí.

Hlavní metodou výzkumu k získání potřebných informací byla v části praktické zvolena metoda dotazníkového šetření u zaměstnanců v oboru pohřebnictví. Jako druhá metoda byla zvolena metoda individuálního hloubkového rozvoru se dvěma vedoucími pracovníky dvou pohřebních ústavů z důvodu komparace názorů a hlubšího prozkoumání využití a smyslu zvyšování kvalifikace zaměstnanců v oboru pohřebnictví.

V teoretické části byla využita metody analýzy, syntézy a komparace všech dostupných relevantních informací, které byly základním předpokladem pro zpracování praktické části.

2 Lidské zdroje a jejich význam

Pojem lidský zdroj znázorňuje člověka, který se aktivně seberealizuje v činnosti, kterou vykonává z vlastní vůle (Palán, 2002, s. 113). Pro rozvoj společnosti se stávají lidské zdroje významným činitelem, vstupujícím na trh především s důrazem na zvyšující se úlohu znalostí a dovedností. Kvalita dosažené úrovně vzdělání a flexibilita žadatele o zaměstnání se stává výhodou na trhu práce. Flexibilitou rozumíme schopnost jedince reagovat na změnu trhu práce, na kterou má vliv nejen výše vzdělání jednotlivce, ale také jeho charakterové vlastnosti, žebříček hodnot a také jeho motivace (Bakoš, Binek, Póč, 2006, s. 13).

Pro úspěšné fungování organizace je třeba si uvědomit význam a vysokou hodnotu lidí, lidských zdrojů, kteří pro společnost pracují. Stávají se bohatstvím firmy a způsobem jejich řízení se zvyšuje či naopak snižuje hodnota organizace. Společně s lidskými zdroji pro úspěšné fungování organizace je důležité propojit a využívat

- materiální zdroje (stroje a další zařízení, energie, materiál),
- finanční zdroje,
- informační zdroje (Koubek, 2012, s. 13-14).

2.1 Plánování lidských zdrojů

Armstrong uvádí ve své knize definici plánování lidských zdrojů (Bulla a Scott 1994) jako „*proces zabezpečování toho, že budou rozpoznány potřeby organizace v oblasti lidských zdrojů a že budou zpracovány plány směřující k uspokojení těchto potřeb*“ (Armstrong, 2007, s. 305).

Plánování lidských zdrojů hraje velmi významnou roli v dosažení cílů určité organizace. Důležité je stanovit, kolik pracovníků bude organizace potřebovat a s jakými dovednostmi a znalostmi vzhledem k oblasti činnosti organizace. Správný výběr lidí, jejich rozvoj a motivace, které je povedou k vysokému výkonu, se zohlední v prosperitě organizace (Armstrong, 2007, s. 305).

K plánování lidských zdrojů je důležité znát složení pracovníků podniku, jejich kvalifikační a sociální strukturu, stávající pracovní a platové zařazení, hodnocení a vztah k vlastnímu kariéernímu rozvoji a dalšímu vzdělávání.

Časové rozlišení plánování lidských zdrojů:

- dlouhodobé (na 5 let),
- střednědobé (1,5 – 2 roky),
- krátkodobé (do jednoho roku).

„Smyslem plánování je zabezpečit, aby byl ve správném čase na správných místech správný počet správných lidí“ (Palán, 1997, s. 155).

Výše zmíněnou definici popisuje Armstrong ve své knize jako tvrdé a měkké plánování lidských zdrojů. Tvrdé plánování se má postarat o to, aby v době potřeby byl na místě správný počet lidí a měkké plánování má za úkol zabezpečit pracovníky, kteří se svými postoji a přesvědčením budou oddáni organizaci a podle toho budou i pracovat (Armstrong, 2007, s. 305-306).

2.2 Rozvoj a řízení lidských zdrojů

2.2.1 Rozvoj lidských zdrojů

Palán (2002, s. 113) zmiňuje tuto definici: *„Rozvojem lidských zdrojů rozumíme zvyšování těch znalostí, schopností, dovedností, postojů, morálních a dalších vlastností jednotlivců tak, aby byli schopni uspokojit potřeby legitimních, konsensuálně podporovaných uživatelů lidských zdrojů a současně aby si jako lidé dokázali udržet svou individuální integritu a sociální, občanskou a osobnostní suverenitu“.*

Okruhy pro hodnocení lidských zdrojů zahrnují:

- kvalifikace a dovednosti obyvatelstva,
- účast na vzdělávání,
- výdaje na vzdělávání,
- lidské zdroje pro rozvoj technologií (Bakoš, Binek, Póč, 2006, s. 13).

Pojem rozvoj obecně značí proces pozitivních změn. Pojem rozvoj lidských zdrojů můžeme chápat jako vývoj pro zkvalitnění situace v jednotlivých oblastech lidských zdrojů, dle Bakoše, Bineka a Póče (2006, s. 14) se jedná o *„zvyšování znalostí, schopností, dovedností, postojů, morálních a dalších vlastností jednotlivců, jejich duševního i fyzického stavu“.*

Strategií rozvoje lidských zdrojů rozumíme celoživotní vzdělávání a učení formální, neformální a také informální cestou, se záměrem na zvýšení kompetencí, vyššího pracovního zařazení, zlepšení výkonnosti jednotlivců i týmů a dalších aktivit a příležitostí ve státní i soukromé sféře.

Komplexně můžeme pohlížet na lidské zdroje z hlediska jejich funkce ve společnosti takto:

- *lidské zdroje na trhu práce,*
 - *lidské zdroje společenské (výchova dětí, životní styl, duševní a fyzický stav),*
 - *občanské lidské zdroje (vztah k věcem veřejným, dobrovolnická aktivita,...)*
- (Bakoš, Binek, Póč, 2006, s. 19).

2.2.2 Řízení lidských zdrojů

Armstrong (2007, a. 49) uvádí „*Řízení lidských zdrojů tvrdí, že lidé...nemají být viděni jako náklad, ale jako jmění, aktiva, do kterých je třeba investovat a tak zvyšovat jejich vlastní hodnotu*“.

Řízení lidských zdrojů je založeno smysluplném seřazení a propojení systémů z těchto oblastí:

- filozofické směry uplatňované v řízení lidí,
- strategie, které definují směr řízení lidských zdrojů,
- politické zásady určující realizace a uplatnění v jednotlivých oblastech řízení lidských zdrojů,
- metody a postupy, které se používají k realizaci strategických plánů a politik lidských zdrojů,
- neformální přístupy při řízení lidí,
- plán umožňující kontrolu realizace strategie, politiky a praxe v oblasti lidských zdrojů (Armstrong, 2007, s. 27).

Každá organizace by se měla zabývat množstvím konkrétních faktorů, které mají vliv na prosperitu a funkčnost pracovní síly, lidský zdroj a tím na prosperitu samé organizace. Strategické řízení organizace se musí zabývat vnitřními a vnějšími podmínkami.

Mezi vnitřní podmínky patří ty, které úzce souvisí s organizační a prostorovou strukturou organizace, s úrovní a organizací práce a s přímými zaměstnanci. Mezi vnější podmínky patří populační vývoj dané země, který má dopad na reprodukci pracovní síly. Vývoj na trhu práci mezi nabídkou a poptávkou po pracovní síle. Vývoj technologií, ve velké míře dochází ke změnám hodnotových orientací lidí, změny profesně kvalifikačních, změny ve vzdělání, volného času, sociálních potřeb. Prostorová mobilita lidí a pracovních zdrojů, vznikají překážky v dostupnosti. Důležitá je pracovní a sociální legislativa a pracovní politika (Koubek, 2012, s. 25-26).

Ve vlastním zájmu by měla organizace umožnit svým zaměstnancům jejich rozvoj a růst daných schopností. Vedení organizace tím dosahuje takového souladu, že se zaměstnanec realizuje ve shodě s potřebami podniku a potřebami vlastními (Palán, 2002, s. 185).

3 Celoživotní vzdělávání a celoživotní učení

3.1 Celoživotní vzdělávání

Všeobecně lze pohlížet na vzdělání jako na komunikaci s druhými lidmi. Při komunikaci s druhými lidmi se člověk ke vzdělanosti dostává a následně vzdělanost také uplatňuje. *„Vzděláváním myslíme systematické osvojování poznatků o skutečnostech, s nimiž se v životě setkáváme; na vyšší úrovni pak vytváření uceleného náhledu na svět a na místo člověka v něm. Díky vzdělanosti se člověk ve světě orientuje, přejímá zodpovědnost za své rozhodování a jednání, realizuje s rozvahou své poslání, dopracovává se své kompetence“* (Helus, 2011, s. 264).

V současné společnosti dochází k výrazně zrychlenému rozvoji informačních a komunikačních technologií a tím zároveň zjednodušení k přístupu zdrojů informací. Je nasnadě, že tím nastává v mnoha různých oblastech lidských činností razantní vývoj, který vyžaduje plně využít potenciál člověka k jeho permanentnímu vzdělávání a rozvoji. Vzdělání je zařazeno mezi nejdůležitější faktory rozvoje jedince, a tím i celé společnosti (Veteška, 2010, s. 7).

Vzdělávání nazýváme jedinečným vývojem, který se odehrává v interakci mezi vzdělavatelem (učitelem, lektorem) a vzdělávaným (žákem, studentem, účastníkem). Vzdělavatel vyučuje, vzdělávaný se učí. Tento vývoj je ovlivňován neustálými změnami vnitřního a vnějšího prostředí (Veteška, 2010, s. 16).

Naše společnost poskytuje všem lidem rovný přístup ke vzdělávání, bez rozdílu věku či společenského postavení. Cílem je zajistit plnohodnotný rozvoj společnosti, kde se stává důležitým článkem učící se jedinec a jeho potřeby. Aby měl každý možnost osobní volby při celoživotním učení s důrazem na sebeřizené učení, byl vybaven odpovídajícími dovednostmi a zároveň byl zodpovědný za svou vlastní vzdělávací dráhu (Veteška, Tureckiová, 2008, s. 16).

Základní principy celoživotního vzdělávání:

- Každý jedinec má mít možnost vzdělávat se.
- Celoživotní vzdělávání je nezbytné pro realitu učící se společnosti.

- Celoživotní vzdělávání zahrnuje všechny aspekty vzdělávání (Šerák, Dvořáková, 2009, s. 20).

3.2 Celoživotní učení

Veteška, Tureckiová (2008, s. 13) konstatují že „celoživotního učení je z rozhodnutí Evropského parlamentu a Rady EU č. 1720/2006/ES ze dne 15. listopadu 2006, kterým se zavádí akční program v oblasti celoživotního učení a je definováno jako veškeré všeobecné vzdělávání a odborná příprava, neformální vzdělávání a informální učení v průběhu života, jejichž výsledkem je zdokonalení znalostí, dovedností a schopností v osobní, občanské, sociální nebo se zaměstnáním související perspektivě“.

Všeobecný nárůst nároků na pracovní pozice, tlak na rychlé přizpůsobení se moderní společnosti, kde je vyžadováno více nových odborností, schopností a dovedností se odráží v liniích celoživotního učení. Celoživotní učení se nemůže opírat jen o sestavený vzdělávací systém, je potřeba se zaměřit na rozvíjení vazeb mezi vzděláváním a zaměstnáním (Veteška, Tureckiová, 2008, s. 14).

3.2.1 Členění celoživotního učení

Celoživotní učení zahrnuje formální vzdělávání, neformální vzdělávání a informální vzdělávání. Formální vzdělávání se odehrává ve vzdělávacích institucích, výuka je vymezena legislativou. Absolventi po ukončení studia obdrží vysvědčení, diplom, certifikát. Neformální vzdělávání probíhá v klasických školách, soukromých vzdělávacích institucích, neziskových organizacích, v prostorech zaměstnavatelů. Realizuje se formou školení, kurzů, seminářů, které nevedou k získání uceleného vzdělávání. Posluchač získá další informace a zkušenosti pro rozvoj nových, dovedností, vědomostí a kompetencí, které zlepší jeho společenské nebo pracovní uplatnění. Informálním vzděláváním (učením) získáváme a osvojujeme si další vědomosti, postoje a kompetence z našich každodenních zkušeností, činností a osobních kontaktů, v zaměstnání či ze sociálního prostředí (Veteška, 2010, s. 18).

3.2.2 Charakteristika celoživotního učení

Celoživotní učení můžeme charakterizovat jako proces, který trvá od našeho narození až do smrti. Je založen na daných vzdělávacích potřebách každého jedince, bez ohledu na místo a čas učení či daných metodách a formách (Šerák, Dvořáková, 2009, s. 24).

Vzdělávací potřeby vznikají ve chvíli, kdy jedinci schází určité dovednosti a znalosti, které jsou důležité pro jeho osobnostní rozvoj či zachování společenského poslání. Vzdělávací potřeby jednotlivce mají úzkou souvztažnost s požadavky společnosti, kdy se jednatel snaží docílit rovnováhy mezi svými aktuálními možnostmi a možným sociálním a pracovním uplatněním (Palán, 1997, s. 128).

V současné době, kdy je více než zřejmé, že zodpovědnost k získávání a formování kompetencí, znalostí, schopností a dovedností plně přešla na jedince, dostává přednost termín učení před pojmem vzdělávání. Na základě nového pojetí celoživotního učení je snaha o pochopení, že vzdělávání nekončí absolvováním školy v určitém věku, ale že pokračováním celoživotního učení si můžeme vyložit jako osobní postoje a životní hodnoty každého jedince. Jako nástroj k zajištění existence každého jedince nejen na trhu práce, ale zároveň k nalezení svého místa ve společenských vztazích. Roste význam neformálního vzdělávání a informálního učení, dostává se do popředí učení na pracovišti, vzdělávací aktivity které směřují ke zlepšení znalostí, dovedností, kompetencí, nebo zvyšování kvalifikací. Celoživotní učení dospělého člověka může být realizováno z osobních, společenských či pracovních důvodů (Veteška, 2016, s. 93-95).

Veteška (2016, s. 95) zdůvodňuje nutnost celoživotního učení s ohledem na:

- vědecko-technický pokrok lidstva,
- rozvoj demokracie,
- humanizační úsilí společnosti,
- obsažné naplnění volného času dospělých (relaxace).

Obrázek 1: Rozdíly mezi celoživotním vzděláváním a celoživotním učením

Celoživotní vzdělávání	Celoživotní učení
Rozvoj v šedesátých a sedmdesátých letech 20. století	Rozvíjí se od poloviny 90. let 20. století
Orientace na společnost	Orientace na jedince
Důraz kladen na struktury a instituce	Důraz kladen na aktivitu jedince
Holistické pojetí	Užší zaměření
Hlavním cílem komplexní rozvoj jedinců a komunit	Hlavním cílem přizpůsobování se novým podmínkám v měnícím se světě práce
Prostředek kultivace jedince	Nástroj k uplatnění se na trhu práce
Zapojení do celoživotního vzdělávání chápáno jako jedno ze základních občanských práv	Zapojení do celoživotního učení chápáno jako nutný předpoklad k uplatnění na trhu práce
Důraz na význam neformálního vzdělávání	Zdůrazněn význam informálního učení

Zdroj: Šerák, Dvořáková, 2009, s. 25

4 Kompetence

4.1 Pojem kompetence

Veteška, Tureckiová (2008, s. 27) uvádí, že „*pojem kompetence si můžeme vysvětlit jako jedinečnou schopnost člověka úspěšně jednat a dále rozvíjet svůj potenciál na základě integrovaného souboru vlastních zdrojů, a to v konkrétním kontextu různých úkolů a životních situací, spojenou s možností a ochotou (motivací) rozhodovat a nést za svá rozhodnutí odpovědnost*“.

Z tohoto textu lze chápat, že takto vyjádřený termín kompetence je zcela ve shodě s uznávanou triádou „moci – chtít – umět“, jako nezbytnými předpoklady k celoživotnímu učení (Šerák, Dvořáková, 2009, s. 24). Získávání a rozvíjení kompetencí se stává hodnotným a významným nástrojem k rozvoji nejen jedince, ale i celé společnosti (Veteška, 2010, s. 83). Schopnost v součinnosti s motivací pro zastávání určité pracovní či jiné životní role jedince a dosažení požadovaných úrovní v jeho profesi, můžeme nazývat kompetencí (Mužík, 2012, s. 32). Být kompetentní můžeme také chápat tak, že se člověk dokáže postavit nepředvídatelným, kritickým, nepřehledným situacím a umí být iniciativní při rozhodování k jejich řešení (Palán, 2002, s. 99). Kompetence se projeví při určitém jednání nebo při účinku nějaké činnosti, ukáže předpoklad schopnosti k úspěšnému zvládnutí situace.

Obrázek 2: Využití schopnosti pro vznik kompetence



Zdroj: Šerák, Dvořáková, 2009, s. 71

Jak tvrdí Hroník (2007, s. 61), kompetence (způsobilosti) se nevymezují pouze dovednostmi, jsou součástí souboru znalostí, návyků, postojů a zkušeností, s jejichž pomocí dosáhneme požadovaných výkonů. Kompetence nemají neměnný stav, jedná se o proces. Značí se flexibilitou, jsou rozvojeschopné a variabilní (Slavík, Zouňková, 2014, s. 19).

Veteška (2016, s. 234) zmiňuje, že „kompetence představuje to, co lidé dokážou, nikoli to, co vědí. Z toho vyplývá několik závěrů, např. ten, že kompetence musí mít souvislost s konáním, kompetence nepoukazuje na proces učení, ale je jeho výsledkem, že k posouzení něčí schopnosti v konání je potřeba mít obecně platné hodnotící standardy a „kompetence je míra toho, co někdo dokáže udělat v daném okamžiku“ (Veteška, 2016, s. 234).

4.1.1 Klíčové kompetence

Klíčové kompetence nejsou přiřazovány k žádné specifické profesi, v praxi mohou mít všeobecné použití a také ve všech sférách vzdělávání, jako jsou rekvalifikační vzdělávání, včetně vzdělávání formálního (Šerák, Dvořáková, 2009, s. 73).

Klíčová kompetence, jak uvádí Veteška, má dvojí význam:

- v užším pojetí, když se stává nezbytnou pro další prosperující postavení jedince nebo firmy,
- v širším pojetí, stává-li se profesně nespecifickou a může být využívána v různých odvětvích a oborech (2016, s. 235).

Šerák, Dvořáková (2009, s. 73) uvádějí čtyři složky kompetence, kterými jsou:

- odborná kompetence: (např. znalost pracovních postupů apod.),
- metodická kompetence: (např. rozlišovat důležité a nedůležité apod.),
- sociální kompetence: (aktivní naslouchání aj.),
- osobní kompetence: (např. schopnost sebereflexe apod.).

Rozvíjením a prohlubováním klíčových kompetencí na základě školního, podnikového či dalšího vzdělávání, dosahujeme celkového rozvoje osobnosti, které v rámci společnosti může směřovat k prevenci nezaměstnanosti, nebo na základě získání nové kvalifikace, zvyšuje možnosti uplatnění na trhu práce. Pro úspěšnou strategii organizace, zvýšení efektivnosti a dosažení jejích stanovených cílů je vzdělávání a rozvoj zaměstnanců důležité (Veteška, 2010, s. 102).

Na základě doporučení Evropského parlamentu a Rady Evropské unie o klíčových kompetencích pro celoživotní učení bylo v Evropském referenčním rámci těchto osm oblastí klíčových kompetencí:

1. Komunikace v mateřském jazyce
2. Komunikace v cizích jazycích
3. Matematická kompetence a základní kompetence v oblasti vědy a technologií
4. Kompetence k práci s digitálními technologiemi
5. Kompetence k učení
6. Kompetence sociální a občanské
7. Smysl pro iniciativu a podnikavost
8. Kulturní povědomí a chápání uměleckého vyjádření (Veteška, 2010, s. 49).

5 Kvalifikace

5.1 Pojem kvalifikace

Veteška (2016, s. 236) definuje pojem kvalifikace jako „*formální výsledek hodnocení a validace, který je získán v okamžiku, kdy příslušný subjekt stanoví, že jedinec dosáhl výsledků podle daných standardů*“. Podle Palána (2002, s. 107) je kvalifikace „*soustava schopností, vědomostí, dovedností, návyků a zkušeností potřebných k získání oficiálně potvrzené způsobilosti (většinou uznávané státem) k výkonu určité činnosti (povolání, funkce)*“.

Kvalifikaci je možné rozdělit na formální, jako odbornou přípravu pro výkon určité konkrétní profese a neformální, kdy v průběhu života získáváme soubor dovedností, zkušeností a návyků pro výkon určitých činností (Veteška, 2016, s. 228). Jak uvádí Mužík (2012, s. 31), můžeme kvalifikaci specifikovat jako, „*profil přípravy na povolání v kombinaci s délkou praxe v oboru, v němž se daná pracovní pozice vyskytuje*“.

5.1.1 Profesní kvalifikace

Profesí nazýváme druh pracovní činnosti, výkon povolání, které vyžaduje odbornou přípravu. Profese může být složena z několika dílčích kvalifikací uvedených v katalogu Národní soustavy povolání (dále NSP) (NSP, 2017).

Profesní kvalifikace je způsobilost, kterou můžeme vykonávat jednu, nebo více pracovních činností, které nám poskytují určité profesní zařazení a tím uplatnění na trhu práce. Profesní kvalifikaci můžeme získat úspěšným vykonáním zkoušky, na jejímž základě, obdrží uchazeč osvědčení o získání profesní kvalifikace. Osvědčení je veřejnou listinou a profesní kvalifikace jsou zařazeny do Národní soustavy kvalifikací (dále NSK) (NUV, národní projekty, 2017).

5.1.2 Zvyšování kvalifikace

Celou řadou faktorů, které nastávají v měnící se společnosti, se také mění požadavky a nároky na rozsah pracovních činností, a tím i požadavků kvalifikačních. Odpovědnost za vlastní učení a nepřetržitý osobní rozvoj za sebe přebírá jedinec.

Kvalifikaci je třeba rozšiřovat, doplňovat, měnit, tzv. rekvalifikovat se (Tureckiová, 2004, s. 31).

Získání profesních kompetencí a kvalifikací není v ČR podmíněno absolvováním žádného formálního programu dalšího vzdělávání. K získání potřebných způsobilostí (kompetencí) může být využity různé formy učení, např. samostudium, účast na neformálním nebo informálním vzdělávání, učení při zaměstnání, učení z praxe. Těm, kdo mají zájem prokázat úroveň osvojené odborné kvalifikace, v souladu se zákonem č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání a NSK je umožněno na základě standardizované zkoušky před autorizovanou osobou ověřit a uznat kvalifikaci. Po úspěšně složené zkoušce získá Osvědčení o získání profesní kvalifikace (Veteška, 2016, s. 114-115).

5.1.3 Odborný rozvoj zaměstnanců dle Zákoníku práce

Zaměstnavatelé by měli podporovat rozvoj svých zaměstnanců, neboť rozvoj a prosperita firem a organizací jsou přímo závislé na výkonnosti jejich zaměstnanců, který vede k její prosperitě (Veteška, 2010, s. 47). V zákoníku práce platného od 1. 1. 2007 v § 227 je uvedeno, že zaměstnavatel pečuje o odborný rozvoj zaměstnanců a to zejména v těchto bodech:

- zaškolení a zaučení,
- odborná praxe absolventů škol,
- prohlubování kvalifikace,
- zvyšování kvalifikace.

Zákon č. 262/2006 Sb., ukládá § 227-235 práva a povinnosti zaměstnanci a zaměstnavateli při odborném rozvoji zaměstnanců (MPSV, ZP, 2017). Dle Hůrky (2008) je zaměstnavatel povinen zaškolit nebo zaučit nového zaměstnance bez kvalifikace, který přichází na nové pracoviště k výkonu smluvně sjednané práce, nebo jestliže z důvodu na straně zaměstnavatele přechází zaměstnanec na nový druh práce.

Povinnost prohlubování kvalifikace, čímž se nemění její podstata k výkonu sjednané práce, je na straně zaměstnance. Zaměstnavateli náleží oprávnění uložit zaměstnanci školení nebo studium k prohlubování jeho kvalifikace. Náklady hradí zaměstnavatel,

v případě dohody se zaměstnanec může podílet. Zvyšováním kvalifikace rozumíme změnu její hodnoty, její získání nebo rozšíření. Zvyšování kvalifikace upravují zvláštní právní předpisy a formy jejího získání jsou zkoordinovány s potřebami zaměstnavatele. § 232-235 Zákoníku práce upravují práva a povinnosti zúčastněných stran v souvislosti se zvýšením kvalifikace (Hůrka, 2008, s. 546-555).

5.1.4 Národní soustava kvalifikací

„Národní soustava kvalifikací je průběžně budovaný, státem podporovaný a občany i zaměstnavateli využitelný registr profesních kvalifikací existujících na pracovním trhu v ČR. Umožňuje zájemcům získat celostátně uznávané osvědčení o jejich profesní kvalifikaci, aniž by museli zasednout do školních lavic. Pomáhá všem, kdo se vydávají na cestu za lepší prací s cílem získat plnohodnotnou kvalifikaci a lepší pracovní uplatnění“ (NSK, 2017).

NSK vzniká ve shodě se zákonem č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání, ve které má každá kvalifikace svůj kvalifikační standard a hodnotící standard. Aby mohla být zařazena do registru NSK, musí projít schvalovacím procesem zaneseným v Zákoně o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání. Schvalovací proces stvrzuje Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy (NSK, 2017).

Kvalifikační a hodnotící standardy vznikají za spolupráce zástupců zaměstnavatelů, pracovních skupin sestavených z expertů určitého odvětví, odborníků NSP a NÚV. Složitý proces schvalování standardů NSK zajišťuje jejich prověřenou kvalitu.

- Kvalifikační standard sděluje, jaké má mít uchazeč znalosti a dovednosti.
- Hodnotící standard sděluje, jakým způsobem se znalosti a dovednosti, to co uchazeč umí, bude zkoušet.

Zkoušky podle zákona č. 179/2006 Sb. poskytují autorizované osoby. Těmi mohou být právnické osoby (firmy), fyzické osoby, které získaly autorizaci, fyzické podnikající osoby, školy či školicí centra. Po úspěšně vykonané zkoušce obdrží uchazeč doklad o vykonání zkoušky z profesní kvalifikace. Držitel touto veřejnou listinou prokazuje, že je kompetentní vykonávat povolání, pro které je stanovena příslušná kvalifikace (NSK, 2017).

6 Pohřebnictví

Pohřebnictví je obor složený ze smutečních služeb a činností, které jsou poskytovány bez časového omezení, a můžeme je nazývat službami v pomáhajících profesích.

Patří k nim:

- provozování pohřební služby,
- krematoria,
- balzamace a konzervace.

Od roku 1991 jsou výše zmíněné činnosti živnostmi koncesovanými. Dále k nim patří živnosti volné, případně vázané, mezi které patří poradce pro pozůstalé, kosmetik těla zemřelého, řečník, obřadník, hrobník, kameník apod. (Kotrlý, 2013, s. 16).

Živností je dle § 2 zákona č. 455/1991 Sb. o živnostenském podnikání „*soustavná činnost provozovaná samostatně, vlastním jménem, na vlastní odpovědnost, za účelem dosažení zisku a za podmínek stanovených tímto zákonem*“ (ÚZ, § 2, s. 5).

Podnikání v pohřebnictví reguluje Zákon č. 256/2001 Sb., o pohřebnictví a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony, který byl novelizován ke dni 1. 9. 2017 zákonem č. 193/2017 Sb. Koncesi vydává příslušný Živnostenský úřad. Žadatel o koncesi musí prokázat získání odborné kvalifikace vydaným uznávacím orgánem podle zákona o uznávání odborné kvalifikace. (ÚZ, § 27, s. 17)

Pro oblast pohřebnictví vykonává funkci ústředního orgánu státní správy Ministerstvo pro místní rozvoj. To je zároveň autorizujícím orgánem pro uznávání odborné kvalifikace (MMR, 2017).

6.1 Pohřební služby

Do provozování pohřebních služeb spadají činnosti spojené s péčí o zemřelého člověka. Do těchto služeb patří úprava lidských pozůstatků, jejich přeprava a pohřbení. Tyto činnosti jsou živností koncesovanou a pro její získání žadatel musí splnit podmínky, které určuje Zákon č. 256/2001 Sb., o pohřebnictví a o změně některých zákonů, ve znění zákona č. 193/2017 Sb.

K získání koncese pro provozování pohřební služby musí žadatel prokázat, že úspěšně získal profesní kvalifikace „Sjednavatel pohřbení“ a „Pracovník pro úpravu a přepravu lidských pozůstatků“ podle zvláštního předpisu a dále určené podmínky výše vzdělání a délky praxe v oboru pohřebnictví. Pro udělení koncese je podmínkou kladné stanovisko hygienické stanice, za předpokladu splněných výhrad uvedených v zákoně č. 256/2001 Sb. (MMR, 2017, § 6).

6.1.1 Balzamace a konzervace

Žadatel o koncesi na provádění balzamace a konzervace musí prokázat svoji odbornou způsobilost, kterou se rozumí úspěšné získání profesní kvalifikace Pracovník pro úpravu a přepravu lidských pozůstatků a profesní kvalifikace Pracovník pro vyšší hygienické zaopatření těl zemřelých podle zvláštního právního předpisu a další specializovanou odbornou přípravu v souvislosti s balzamací a konzervací a dosaženým vzděláním.

Stanovený rozsah a obsah specializované odborné přípravy vymezuje Vyhláška č. 278 ze dne 23. srpna 2017, kterou stanovilo Ministerstvo pro místní rozvoj podle Zákona č. 256/2001 Sb., o pohřebnictví a o změně některých zákonů, ve znění zákona č. 193/20017 Sb. Pro udělení koncese je podmínkou kladné stanovisko hygienické stanice, k jeho získání musí žadatel mít vhodnou místnost a vybavení k provádění balzamace a konzervace (MMR, 2017, § 10).

6.1.2 Provozování krematoria

Provozování krematoria je koncesovanou živností, do této živnosti spadají tyto úkony:

- pohřbívání lidských pozůstatků nebo zpopelňování exhumovaných lidských ostatků v konečné rakvi a související zacházení s ní,
- manipulaci s lidskými ostatky,
- ukládání lidských ostatků do uren, jejich předávání a vedení související evidence.

K získání koncese pro živnost Provozování krematoria musí žadatel prokázat, že úspěšně získal profesní kvalifikace Obsluha kremačního zařízení a profesní

kvalifikace Administrátor krematoria a minimálně požadované dosažené vzdělání. K udělení koncese je nutné kladné vyjádření hygienické stanice, které žadatel obdrží po splnění podmínky pro uložení lidských pozůstatků v chladicím zařízení (MMR, 2017, § 13).

6.1.3 Pohřebnictví jako služba v pomáhajících profesích

Služby poskytované v souvislosti s úmrtím člověka se dají za určitých okolností vnímat jako služby ve veřejném zájmu. Zde je důležité zmínit nejen zachování etických a hygienických pravidel při nabízení a poskytování těchto služeb, ale hlavně *„zajistit ochranu důstojného nakládání s lidskými pozůstatky a ostatky, včetně ochrany mravního cítění pozůstalých“* (Kotrly, 2013, s. 16-22).

S ohledem na druhy poskytovaných služeb je možné služby pohřební zařadit mezi tzv. pomáhající profese. Jak uvádějí (Hartl, Hartlová, 2004, s. 185) že pomáhající profese lze chápat jako *„souhrnný název pro veškeré profese, jejichž teorie, výzkum a praxe se zaměřují na pomoc druhým, identifikaci a řešení jejich problémů a na získávání jejich nových poznatků o člověku a jeho podmínkách k životu, tak aby pomoc mohla být účinnější“*.

K lidskému životu patří být odpovědným a to nejen k sobě, ale také k druhým lidem. To se dotýká právě nejrůznějších profesí, kde je výrazně jasná práce s lidmi, zvl. v oblasti zdravotnictví, výchovně-vzdělávací, sociální pracovníci, tam kde je ochota pomoci druhému, empatické a etické chování, schopnost sdílet trápení druhých (Jankovský, 2003, s. 9).

Poskytované služby by měly být dostupné celé společnosti bez rozdílu jejich kvality, jak v přístupu k pozůstalým, tak v průběhu obřadu (Nešporová, 2013, s. 219). Poskytování služeb v souvislosti s úmrtím blízkého člověka je psychicky a někdy i fyzicky náročné a vyžadují speciální přístup všech zaměstnanců ke své práci. Výkon těchto služeb vyžaduje osobnostní dispozice, vzdělání, určité schopnosti, dovednosti a zároveň dodržování určitých etických zásad (Jankovský, 2003, s. 157).

V oboru pohřebnictví měli z tohoto důvodu být zaměstnáváni pracovníci s odbornou kvalifikací na všech pracovních pozicích. Tato povinnost spadá dle Zákona o pohřebnictví č. 256/2001 Sb., novelizován zákonem č. 193/ 2017 Sb. bohužel

pouze na žadatele o koncesi na „Provozování pohřební služby“, „Provozování krematoria“, „Balzamace a konzervace“. Ostatním zaměstnancům v oboru pohřebnictví není nařízen stupeň vzdělání, záleží na zaměstnavateli, koho a s jakou profesní kvalifikací do své firmy přijme.

6.2 Etika v pohřebních službách

6.2.1 Pojem etika

Etika, jako filozofická disciplína, byla starořeckým filozofem Aristotelem nazývána naukou o „*dobrych charakterových vlastnostech, tj. o lidských ctnostech*“. Etika patří do kultury dané společnosti, má v ní vliv na vzorce myšlení a chování. Patří k jejím naučeným a předávaným hodnotám, k normám a zvyklostem určité skupiny lidí, u kterých se předpokládá nejen péče a starost o sebe samé, ale i ochota pomáhat a starat se o druhé (Kutnohorská, 2007, s. 11-12). Etiku můžeme označit jako filozofickou vědu o tom, jak by lidé měli správně žít ve všech svých životních rolích. Věda, která zkoumá, nalézá, případně zdůvodňuje znaky správného morálního jednání, kdy etika se stává teorií morálky (Jankovský, 2003, s. 22). „*Etika posuzuje vztahy ve společnosti a z hlediska morálky stanovuje to, co je a co by být mělo*“ (Kutnohorská, Cichá a Goldmann, 2011, s. 17).

6.2.2 Profesní etika

Při výkonu prací v pomáhajících profesích by měli být respektovány určité etické zásady. Obecná etická pravidla dané profese jsou stanovena v tzv. etickém kodexu (Jankovský, 2003, s. 157-158). Kodexem nazýváme „*volný nebo systematický soubor předpisů určitého oboru*“ (Goldmann, Cichá, 2004, s. 9).

Pro pracovníky v pohřebních službách jsou stanoveny etické zásady Českou technickou normou ČSN EN 15017, která je českou verzí evropské normy EN 15017. Tato norma na základě předpisů zajišťuje kvalitu služeb v souvislosti se zaopatřením zesnulého a jeho pohřbením, určuje transparentnost cenové kalkulace, upozorňuje na odlišná ustanovení právních předpisů týkajících se pohřebnictví v souvislosti různými kulturními a etnickými tradicemi. Určuje etická pravidla profesionálního vztahu s pozůstalými a zdůrazňuje poctivost ke kolegům

i v mezinárodním měřítku. (Sdružení pohřebnictví v ČR, 2017). Zapsaný spolek Sdružení pohřebnictví v ČR zformuloval pro své členy etické zásady pracovníků v oboru pohřebnictví v jednání s pozůstalými a mravního chování a úcty k zesnulým v Kodexu cti. Popisuje závazné zásady podnikatelů v oboru pohřebnictví, kteří jsou členy Sdružení, nejen v souvislosti s pozůstalými, ale také vzájemné chování mezi podnikatelskými subjekty (Sdružení pohřebnictví v ČR, 2017).

6.3 Možnosti vzdělávání v pohřebnictví

6.3.1 Profese v pohřebnictví

Na trhu práce je vymezených dvanáct profesních kvalifikací v oboru pohřebnictví. Na sestavení kvalifikačních a hodnotících standardů se podíleli zástupci zaměstnanců a profesních sdružení. Zájemce o profesní kvalifikaci si na stránkách Ministerstva pro místní rozvoj zjistí na základě příslušných hodnotících standardů profesních kvalifikací, jaké znalosti, dovednosti a schopnosti bude ke zkoušce pro ověření odborné způsobilosti potřebovat. Po úspěšně vykonané zkoušce obdrží absolvent „*doživotně celostátně platné osvědčení o získání profesní kvalifikace*“. Autorizujícím orgánem pro oblast pohřebnictví je Ministerstvo pro místní rozvoj (MMR, 2017).

Obrázek 3: Přehled profesních kvalifikací v pohřebnictví

Služba	Profesní kvalifikace	Kvalifikační kód	Kvalifikační úroveň NSK-EQF
Hřbitovní	Hrobník	69-005-E	2
	Stavitel podzemní hrobky	69-016-H	3
	Administrátor pohřebiště	69-019-M	4
Pohřební	Pracovník pro úpravu a přepravu lidských pozůstatků	69-012-H	3
	Sjednavatel pohřbení	69-021-M	4
	Pracovník pro vyšší hygienické zaopatření těl zemřelých	69-048-M	4
Kremační	Obsluha kremačního zařízení	69-046-H	3
	Administrátor Krematoria	69-047-M	4
Smuteční	Smuteční řečník a obřadník	69-049-M	4
	Smuteční aranžér	69-055-M	4
	Doprovázení umírajících a pozůstalých	69-056-M	4
	Poradce pro pozůstalé	69-020-M	5

Zdroj: vlastní zpracování upraveno dle www.pohrebiště.cz

6.3.2 Středoškolské vzdělání

Vzdělávací trh v ČR nabízí zájemcům možnost vzdělání v oboru Podnikání v pohřebnictví ve třech školských institucích formou středoškolského studia se zakončením maturitní zkouškou. Pro získání profesní kvalifikace k udělení koncese musí být ještě úspěšně absolvována zkouška u autorizované osoby podle NSK.

PRAKTICKÁ ČÁST PRÁCE

7 Charakteristika vybraného oboru pro realizaci výzkumu

„V současné době je v České republice 27 krematorií, z toho tři soukromá a na 600 provozovatelů pohřebních služeb“ (MMR, 2017).

Obor pohřebnictví zahrnuje služby spojené s pohřbíváním zemřelých a doprovázením pozůstalých. Zaměstnanci pohřebních služeb bývají obvykle, po zdravotnickém personálu, mezi prvními, kteří se dostávají do kontaktu s pozůstalými ve fázi jejich akutního zármutku při ztrátě blízkého. Pozůstalí jsou v takto bolestivé situaci velmi citliví na přístup lidí, kteří jim budou pomáhat s rozloučením s jejich zemřelým blízkým a očekávají jejich empatický, chápající a především profesionální přístup. V pomáhajících profesích je očekáván tzv. lidský přístup. K všeobecně přijímaným pravidlům etiky a morálky patří úcta k tělům zemřelých a zacházení s lidskými ostatky. Mezi odborné činnosti v oboru pohřebnictví patří péče o lidské pozůstatky, péče o lidské ostatky, péče o pozůstalé.

Zaměstnanci pohřebních, hřbitovních, či kremačních služeb přicházejí v každé profesní pozici do kontaktu s okolnostmi umírání, smrti a truchlení. Přesto, že jsou tyto služby psychicky a emočně velmi náročné, ne na každou z nich je nutné mít odborné vzdělání či odbornou profesní kvalifikaci. Povinnost profesní kvalifikace spadá dle Zákona č. 256/2001 Sb. o pohřebnictví a o změně některých zákonů, ve znění zákona č. 193/2017 Sb. na žadatele o koncesi.

8 Výzkumné šetření

Pro výzkumné šetření o možnostech zvyšování profesní kvalifikace zaměstnanců pohřebních, hřbitovních a kremačních služeb jsem se rozhodla použít dvě metody šetření. První z nich bylo dotazníkové šetření u zaměstnanců několika pohřebních služeb v české republice. Dotazník vyplnilo sedmnáct respondentů ze třiceti oslovených. V dotazníku s ohledem na zachování anonymity, nebyla blíže specifikována pracovní pozice, kterou zaměstnanec vykonává. Počet pracovníků některých firem, poskytujících pohřební služby je tak nízký, že zaměstnanec zastává několik pracovních pozic a zároveň je i majitelem. Výsledky dotazníkového šetření jsou prezentovány ve formě tabulek, grafické zpracování viz Příloha 4.

Po realizaci dotazníkového šetření, jehož cílem bylo zjišťování možností zvyšování kvalifikace a jejich využívání zaměstnanci pohřebních služeb, byl jako vhodná technika využit hloubkový individuální rozhovor. Ty byly realizovány se dvěma vedoucími pracovníky dvou pohřebních ústavů, kteří mají ve své kompetenci pravomoc o řízení vzdělávání, školení, nábory či propuštění zaměstnanců. Respondentům byly pro možnost komparace s dotazníkovým šetřením se zaměstnanci pohřebních služeb položeny otázky, jejichž cílem bylo zjištění jaké možnosti a zároveň motivace ke zvyšování kvalifikace poskytují svým zaměstnancům jako zaměstnavatelé. Pro výběr respondentů pro účely individuálních hloubkových rozhovorů byla zvolena metoda záměrného výběru.

8.1 Dotazníkové šetření

8.1.1 Identifikační část

Tabulka 1: Otázka č. 1 – identifikační část – Jakého jste pohlaví?

Pohlaví	Počet odpovědí
Žena	10
Muž	7

Zdroj: vlastní šetření

- Dotazníkového šetření se účastnilo celkem 17 respondentů, z toho bylo 10 žen a 7 mužů.

- Procentní poměr 59 % žen a 41 % mužů poukazuje na skutečnost, že při poskytování pohřebních služeb je poměr žen a mužů v pracovních pozicích vyrovnaný.

Tabulka 2: Otázka č. 2 – Uved'te rozmezí Vašeho věku

Věk	Počet odpovědí
Do 20 let	0
21-30 let	0
31-40 let	2
41-50 let	9
51-60 let	2
61 a více let	4

Zdroj: vlastní šetření

- Nejvíce zaměstnanců pohřebních služeb je ve středním věku 41 – 50 let, a to více jak polovina z dotázaných (53 %).
- Druhé největší zastoupení má věková skupina 61 a více let (23 %). S přihlédnutím ke specifickému druhu poskytovaných služeb toto není zarážející.
- Stejný podíl počtu zaměstnanců – po 12 %, mají nižší věkové skupiny 31 – 40 let a 51 – 60 let.

Tabulka 3: Otázka č. 3 – identifikační část – Pořadí stávajícího zaměstnání

Pořadí zaměstnání	Počet odpovědí
První	2
Druhé - třetí	10
Čtvrté - páté	4
Šesté a další	1

Zdroj: vlastní šetření

- Z výsledků šetření je patrné, že více jak polovina respondentů, konkrétně 59 %, začala pracovat v hlavním pracovním poměru v pohřebních službách jako ve svém druhém až třetím zaměstnání v pořadí.
- 23 % zaměstnanců pohřebních služeb v České republice našlo pracovní pozici v oboru pohřebnictví jako své čtvrté a páté v pořadí.

- Svůj první hlavní pracovní poměr získali v pohřebnictví dva zaměstnanci a jeden jako své šesté a další.

Tabulka 4: Otázka č. 4 – identifikační část – Nejvyšší dosažené vzdělání

Dosažené vzdělání	Počet odpovědí
Střední odborné učiliště	4
SŠ s maturitou	13
VOŠ	0
VŠ	0

Zdroj: vlastní šetření

- Z výsledků je patrné, že z dotazovaných respondentů 77 % uvádí své nejvyšší dosažené vzdělání středoškolské s maturitou.
- Zbylých 23 % respondentů uvádí střední odborné učiliště.

Tabulka 5: Otázka č. 5 – identifikační část – Délka práce v pohřebnictví

Délka práce v pohřebnictví	Počet odpovědí
Méně než 1 rok	0
1 – 3 roky	1
3 – 5 let	0
6 – 8 let	2
9 a více let	14

Zdroj: vlastní šetření

- Ze zjištěných odpovědí je patrné, že 82 % respondentů pracuje v oboru pohřebnictví 9 a více let.
- Dva respondenti pracují v oboru 6 – 8 let, jeden respondent uvedl délku práce v pohřebnictví 1 – 3 roky.
- Z uvedených výsledků můžeme konstatovat, že zaměstnanci i v takto specifickém, pro někoho stále tabuizovaném oboru, jsou pevně pracovníě stabilizováni a dokáží si v něm nalézt svou seberealizaci.

Tabulka 6: Otázka č. 6 – identifikační část – Jakým způsobem jste získali práci v pohřebnictví?

Získání práce v pohřebnictví	Počet odpovědí
Nabídka úřadu práce	0
Doporučení od přátel, rodiny	13
Na základě inzerátu	0
Jiným způsobem	3
Vlastní cílený výběr	1

Zdroj: vlastní šetření

- Z výsledků vlastního šetření vyplývá, že nejčastějším způsobem seznámení se s volnou pracovní pozicí v oboru pohřebnictví bylo doporučení od přátel nebo rodiny, tento způsob uvedlo 77 % respondentů.
- Do nespecifikovaného výběru s odpovědí Ostatní odpovědělo 17 % respondentů.
- Vlastní záměr pracovat v pohřebních službách uvedl 1 respondent.

8.1.2 Výzkumná část

Tabulka 7: Otázka č. 1 – Výzkumná část – Jste spokojen(a) se svojí stávající pozicí?

Spokojenost s pracovní pozicí	Počet odpovědí
Ano	16
Ne	1
Nevím, důležité je, že mám práci	0

Zdroj: vlastní šetření

- Spokojenost se svou pracovní pozicí uvedlo 94 % respondentů. S vazbou na předchozí otázku (to, že respondentům doporučili tuto pozici přátelé, či členové rodiny), lze konstatovat, že se tato doporučení osvědčila.
- Nespokojenost se svou pracovní pozicí uvedl 1 zaměstnanec.
- Ani jeden z respondentů nevybral odpověď, že neví, hlavně že je zaměstnaný.

Tabulka 8: Otázka č. 2 - Výzkumná část – Považujete práci v pohřebních službách za službu v pomáhajících profesích?

Jedná se o službu v pomáhajících profesích	Počet odpovědí
Rozhodně ano	12
Spíše ano	4
Nevím	0
Spíše ne	0
Rozhodně ne	1

Zdroj: vlastní šetření

- Největší počet zaměstnanců – 71 %, považuje práci v pohřebních službách rozhodně za služby v pomáhajících profesích.
- Spíše ano odpovědělo 23 % zaměstnanců.
- Jeden respondent uvedl, že práci v pohřebních službách rozhodně nepovažuje za služby v pomáhajících profesích.

Tabulka 9: Otázka č. 3 – Výzkumná část - Myslíte si, že být zaměstnán (a) v pohřebních službách je psychicky náročná práce?

Psychicky náročná práce	Počet odpovědí
Rozhodně ano	6
Spíše ano	8
Nevím	2
Spíše ne	0
Rozhodně ne	1

Zdroj: vlastní šetření

- Práci v pohřebních službách považuje za psychicky náročnou převážná část respondentů. 35 % respondentů uvádí rozhodně ano a 47 % respondentů uvádí spíše ano.
- 12 % zaměstnanců uvedlo, že neví a jeden respondent uvádí, že práci v pohřebních službách rozhodně nepovažuje za psychicky náročnou.

Tabulka 10: Otázka č. 4 – Výzkumná část - Nabízí Vám zaměstnavatel vnitropodnikové školení, kurzy s tematikou, která se týká Vaší profese?

Vnitropodnikové školení, kurzy	Počet odpovědí
Ano	6
Ne	7
Nevím o tom	4

Zdroj: vlastní šetření

- 7 dotázaných respondentů, tedy 42 % uvádí, že jejich zaměstnavatel jim žádné kurzy a školení nenabízí.
- 6 respondentů, tedy 35 % dotázaných uvedlo, že jim zaměstnavatel nabízí kurzy nebo školení týkající se oboru pohřebnictví.
- O případné nabídce školení neví 23 % respondentů.

Tabulka 11: Otázka č. 5 – Výzkumná část - Pokud ano, myslíte si, že školení a kurzy, které poskytuje zaměstnavatel, přispívají k Vaším lepším pracovním výkonům?

Lepší pracovní výkony	Počet odpovědí
Určitě ano	3
Spíše ano	2
Nevím	1
Spíše ne	0
Určitě ne	0

Zdroj: vlastní šetření

- 3 respondenti, kterým jejich zaměstnavatel kurzy nabízí (17 %) uvádí, že se domnívám, že absolvování školení a kurzů určitě přispívá k lepším pracovním výkonům.
- 2 respondenti si myslí, že spíše ano a 1 respondent z dotázaných neví.

Tabulka 12: Otázka č. 6 – Výzkumná část - Jaké druhy kurzů nebo školení byste ve svém stávajícím zaměstnání v souvislosti s prací s pozůstalými preferoval(a)?

Druhy kurzů nebo školení	Počet odpovědí
Zákon o pohřbnictví a novely vyhlášek	12
Obecné informace o sociální a právní pomoci pozůstalým	6
Kurz krizové intervence	6
Kurz poradce pro pozůstalé	3
Školení o sociálních pohřbech	2
Kurz komunikačních dovedností	5
Bezpečnost práce	1
Kurz relaxačních technik	1
Počítačový kurz	3

Zdroj: vlastní šetření

- Na tuto otázku měli možnost respondenti dát více odpovědí. Největší zájem měli o kurzy či školení o zákonu pohřbnictví a jeho novele, zájem mělo 71 % zaměstnanců.
- O obecné informace o sociální a právní pomoci pozůstalým a o kurz krizové intervence projevilo zájem 35 % respondentů.
- 17 % respondentů by preferovalo kurz poradce pro pozůstalé.
- 12 % respondentů se zajímá o školení o sociálních pohřbech.
- Zájem zaměstnanci projevili také o kurz komunikačních dovedností, a to 30 % respondentů.
- 1 respondent by přivítal školení o bezpečnosti práce a 1 respondent kurz relaxačních technik.
- Také v tomto oboru se využívá IT technika, z toho důvodu by 17 % respondentů preferovalo počítačový kurz.

Tabulka 13: Otázka č. 7 - Výzkumná část - Věnujete se z vlastní iniciativy sebevzdělávání v rámci oboru o pohřebnictví?

Sebevzdělávání	Počet odpovědí
Ano	9
Ne	1
Okrajově	6
Ne, nezajímá mě to	1

Zdroj: vlastní šetření

- Pokud jsou zaměstnanci v oboru a na stávající pozici spokojeni, lze usuzovat, že se mohou sami od sebe podílet na svém osobnostním rozvoji sebevzděláváním. Na tuto otázku odpověděla kladně více jak polovina zaměstnanců, a to 53 %.
- 1 respondent odpověděl ne a 1 respondent ne, nezajímá mě to.
- Okrajově se sebevzdělávání věnuje 6 respondentů, což je 35 % z dotázaných.

Tabulka 14: Otázka č. 8 – Výzkumná část - Pokud jste odpověděl (a) v předchozí otázce ano, nebo okrajově, specifikujte způsob Vašeho sebevzdělávání.

Druhy sebevzdělávání	Počet odpovědí
Čtení odborných publikací a knih	13
Účast na přednáškách a konferencích	6
Návštěva vzdělávacích kurzů	2
Zvyšování profesní kvalifikace dle Národní soustavy kvalifikací	2
Učí nás praxe	8

Zdroj: vlastní šetření

- V této otázce mohli respondenti zvolit více odpovědí.
- Jako specifikaci svého sebevzdělávání, tzv. informálního, uvedlo 77 % respondentů čtení odborných publikací.
- Účast na přednáškách a konferencích považuje za své sebevzdělávání 35 % respondentů.
- Návštěvu vzdělávacích kurzů preferuje 12 % respondentů.
- 2 zaměstnanci uvedli, že si z vlastní iniciativy zvyšují profesní kvalifikaci dle Národní soustavy kvalifikací.

- Za významný podíl na sebevzdělávání, uvedeným vyjádřením „učí nás praxe“ považuje 8 zaměstnanců, to je celých 47 % respondentů.

Tabulka 15: Otázka č. 9 - Výzkumná část - Myslíte si, že je pro práci v pohřebnictví důležité odborné vzdělání?

Důležitost odborného vzdělání	Počet odpovědí
Určitě ano	5
Možná jen pro vedoucí pracovníky	6
Nevím	2
Určitě ne	0
Myslím, že je to zbytečné	4

Zdroj: vlastní šetření

- Na otázku, zda je pro práci v pohřebnictví důležité odborné vzdělání, odpovědělo 30 % respondentů, že určitě ano.
- 35 % respondentů považuje odborného vzdělání za důležité jen pro vedoucí pracovníky.
- 2 respondenti odpověděli, že neví.
- Určitě ne neodpověděl žádný z respondentů, ale celých 23 % z dotázaných si myslí, že odborné vzdělání v oboru pohřebnictví je zbytečné.

Tabulka 16: Otázka č. 10 – Výzkumná část - Máte přehled o možnostech svého profesního růstu, zvyšování kvalifikace?

Přehled o zvyšování kvalifikace	Počet odpovědí
Ano, využívám nabídek	4
Ano, ale nevyžívám nabídek	5
Ne, nezajímá mě to	2
Ne, ale rád (a) bych	2
Ne, nevím, že je to možné	4

Zdroj: vlastní šetření

- Přehled o možnosti svého profesního růstu, zvyšování kvalifikace s využitím nabídek má dle provedeného šetření 23 % respondentů.
- 30 % respondentů má přehled o možnostech zvyšování kvalifikace, ale nabídky nevyžívá.

- 2 z respondentů odpověděli, že přehled nemají, profesní růst, zvyšování kvalifikace je nezajímá.
- Stejný počet respondentů odpověděl, že nemají přehled, ale rádi by ho měli.
- 23 % respondentů neví, že je to možné.

Tabulka 17: Otázka č. 11 – Výzkumná část - Pokud by Vaše stávající pracovní pozice vyžadovala zvýšení kvalifikace, přijal(a) byste tuto povinnost, protože jinak by hrozilo snížení pracovního zařazení?

Využití zvýšení kvalifikace	Počet odpovědí
Ano	12
Ne	3
Nevím	2

Zdroj: vlastní šetření

- Zaměstnanci v pohřebních službách si váží své pracovní pozice, která se jim líbí a jsou s ní spokojeni. Není proto zarážející, že 71 % respondentů by přijala povinnost ke zvýšení kvalifikace, pokud by hrozilo, že o pozici přijdou.
- 17 % respondentů by tuto povinnost nepřijalo, raději by čekalo na ztrátu pracovní pozice.
- 2 zaměstnanci, to je 12 % respondentů odpověděli, že neví.

Tabulka 18: Otázka č. 12 – Výzkumná část - Bylo by pro Vás rozhodující, zda náklady na zvýšení profesní kvalifikace ponese zaměstnavatel, nebo vy sám (sama)?

Náklady na zvýšení kvalifikace	Počet odpovědí
Určitě ano	3
Spíše ano	3
Nevím	1
Spíše ne	5
Určitě ne	5

Zdroj: vlastní šetření

- Při rozhodování o zvýšení profesní kvalifikace uvádí 6 respondentů, že by pro ně byl důležitý bod volby, kdo ponese náklady, podíl určitě ano a spíše ano je stejný u obou respondentů, a to 17 %.

- Pro 5 respondentů, kteří uvedli určitě ne a 5 respondentů, kteří uvedli spíše ne, je procentuální podíl na každou odpověď 30 %.
- 1 respondent uvedl, že neví.

Tabulka 19: Otázka č. 13 – Výzkumná část - Víte, že při studiu v zaměstnání máte nárok dle Zákoníku práce na určité úlevy a výhody?

Úlevy při studiu	Počet odpovědí
Ano	9
Ne	8

Zdroj: vlastní šetření

- 9 respondentů (53 %) uvedlo, že ví o úlevách a výhodách, které poskytuje Zákoník práce při studiu v zaměstnání.
- 8 respondentů (47 %) o těchto úlevách a výhodách neví.

Tabulka 20: Otázka č. 14 – Výzkumná část - Co by pro Vás bylo motivačním faktorem ke zvýšení profesní kvalifikace na Vaší stávající pracovní pozici?

Motivace pro zvýšení kvalifikace	Počet odpovědí
Profesní povýšení	1
Zvýšení platu	8
Uznání od nadřízeného, kolegů	3
Uznání od rodiny	0
Uspokojení ze seberealizace	6
Získání lepší pracovní pozice	5
Nevím	6

Zdroj: vlastní šetření

- V této otázce bylo respondentům umožněno vybrat více motivačních faktorů, které by je vedly k rozhodnutí zvýšit si profesní kvalifikaci. Nejvíce motivační by bylo pro 47 % respondentů zvýšení platu.
- Pro 35 % respondentů je výrazným motivačním faktorem uspokojení ze seberealizace, ale zároveň stejný počet respondentů uvedl, že neví který z nabízených faktorů, by je dokázal patřičně motivovat.
- 1 respondent by se cítil motivován profesním povýšením a pro 5 respondentů, kdyby získali lepší pracovní činnosti, které nemusí souviset s profesním povýšením.

- 17 % zaměstnanců jako motivační faktor vybrali uznání, které by dostali od kolegů, či nadřízeného.
- Jako motivační faktor žádný z respondentů nevybral uznání od rodiny.

Tabulka 21: Otázka č. 15 – Výzkumná část - Práce s pozůstalými je náročná, jakým způsobem se vyrovnáváte s vlastní psychickou zátěží?

Vyrovnávání se se zátěží	Počet odpovědí
Odděluji osobní život a práci	7
Aktivně trávím volný čas	5
Dostatečný odpočinek	1
Pomáhá mi rodina a děti	1
Jsem profesionál, poradím si	2
Pracuji v dobrém kolektivu, podpoříme se	1
Chodím se poradit k psychologovi	0
Je to náročné, někdy to nezvládám	0

Zdroj: vlastní šetření

- U této otázky mohli respondenti zvolit více odpovědí.
- Je potěšující, že i v takto psychicky zatěžujícím povolání se nachází pracovníci, kteří poskytnou profesionální pomoc a podporu pozůstalým a zároveň se s touto zátěží dokáží vyrovnat, 41 % respondentů uvádí, že dokážou oddělit osobní život a práci.
- 5 respondentů (29 %) si pomáhá aktivním trávením volného času.
- Dostatečný odpočinek uvádí 1 respondent, a 1 respondent, kterému pomáhá rodina a děti.
- Vzájemnou podporu dobrého kolektivu uvádí také 1 respondent.
- 12 % zaměstnanců bere jako odpovídající důvod k vyrovnání se zátěží svou profesionalitu.
- Přesto, že jsou poskytované služby v pohřebnictví spojeny převážně s bolestí nad ztrátou blízkého člověka, ani jeden z respondentů nevybral odpověď, že je pro ně práce s pozůstalými tak náročná, že to někdy nezvládají, nebo potřebují navštívit psychologa.

8.2 Šetření metodou individuálních hloubkových rozhovorů

Výběr dvou zaměstnavatelů ze dvou různých pohřebních ústavů, se kterými byly provedeny individuální hloubkové rozhovory, byl učiněn metodou záměrného výběru. Autentický přepis rozhovorů s oběma respondenty je uveden v Příloze 3.

1. Jak dlouho působíte v oblasti pohřebnictví?

Respondent 1

30 let.

Respondent 2

26 let.

2. Zajímáte se o to, zda jsou Vaši zaměstnanci spokojeni se stávající pracovní pozicí ve firmě? Domníváte, že jsou spokojeni? Poskytujete jim prostor pro vyjádření jejich přání, připomínek, stížností, námětů k fungování firmy?

Respondent 1

Ano, mohou za mnou kdykoli přijít, a to i s novými nápady i připomínkami či stížnostmi, jsou podnětem ke zlepšení činnosti podniku. Domnívám se, že zaměstnanci jsou spokojeni.

Respondent 2

Myslím, že jsou u nás ve firmě spokojeni. Každý zaměstnanec může za mnou přijít a sdělit mi své přání nebo připomínky. Situaci se snažíme společně řešit.

3. Považujete práci v pohřebních službách za psychicky náročnou? Zvažujete požadavky na psychickou odolnost při výběru zaměstnanců, či podle jakých kritérií vybíráte své zaměstnance?

Respondent 1

Ano. Míra náročnosti je však pro každého jiná. Záleží na pracovní pozici a délce trvání jejich pracovního poměru v oboru pohřebnictví, právě praxe je učí vyrovnávat se se zátěžovými situacemi. Při hledání nových zaměstnanců se přikláním k doporučení od stávajících zaměstnanců, kolegů z oboru, nebo přicházejí zájemci o práci z jiných, stejně zaměřených společností.

Respondent 2

Ano. Především na těch pozicích, kde přicházejí do kontaktu s pozůstalými. Pro přijímání nových pracovníků je rozhodující pohovor jeho budoucího vedoucího s uchazečem. Respektujeme tříměsíční zkušební dobu, která oběma stranám poskytuje prostor pro rozhodnutí. Také musí projít vstupní lékařskou kontrolou, zda splňuje předpoklady.

4. Nabízíte svým zaměstnancům vnitropodnikové školení a kurzy se tematikou, která se týká oblasti pohřebnictví?

Respondent 1

Ano, ale není jich v této oblasti moc. Jsou to odborná školení např. hygienické zaopatření zesnulého, zaměstnanci věnující se této činnosti je absolvují.

Respondent 2

Odborných kurzů je v tomto oboru bohužel pomálu. Naši pracovníci absolvovali kurzy na úpravu zemřelých.

5. Pokud tyto kurzy nabízíte, či umožňujete svým zaměstnancům absolvovat, domníváte se, že absolvování kurzů a školení z oboru pohřebnictví přispívá k jejich lepším pracovním výkonům?

Respondent 1

Ano.

Respondent 2

Ano.

6. Které z těchto kurzů nabízíte Vaším podřízeným? A jak často?

- a) zákon o pohřebnictví a novely vyhlášek**
- b) obecné informace o sociální a právní pomoci pozůstalým**
- c) kurz krizové intervence**
- d) kurz poradce pro pozůstalé**
- e) školení o sociálních pohřbech**
- f) kurz komunikačních dovedností**

g) kurz relaxačních technik

h) bezpečnost práce

i) počítačový kurz

Respondent 1

Nabízím kurzy o zákoně o pohřbnictví a novely vyhlášek, také obecné informace o sociální a právní pomoci pozůstalým. Nový zaměstnanec je při nástupu vždy seznámen se zákonem o pohřbnictví a vyhláškami. Poskytujeme ze zákona povinné školení o bezpečnosti práce.

Respondent 2

Nabízíme hlavně kurzy či školení týkající se zákona o pohřbnictví a novel vyhlášek. Každý nový zaměstnanec je s tímto zákonem seznámen a další školení probíhají v případě potřeby. Poskytujeme zaměstnancům také školení o sociálních pohřbech a školení bezpečnosti práce, které je dáno ze zákona a v průběhu zaměstnaneckého poměru se periodicky opakuje. Pro zájemce nabízíme také počítačové kurzy

7. Zajímáte se o to, zda se Vaši podřízení věnují z vlastní iniciativy sebevzdělávání v oboru pohřbnictví? Dokážete ocenit jejich vlastní zájem?

Pokud ano, jak?

Respondent 1

Ne. Zaměstnance, který si z vlastní iniciativy rozšíří kvalifikaci a tu uplatní v rámci pracovního poměru v mojí firmě, rád finančně ohodnotím. Zájem však není velký.

Respondent 2

Ano, ale zájem z řad těchto pracovníků je minimální. Čas využitý k rozšíření kvalifikace proplácím. Jedná se však spíše o pracovníky z oblasti ekonomické a personální.

8. Dáváte přednost při náboru nových zaměstnanců do Vaší firmy těm, kteří mají odborné vzdělání v oboru pohřbnictví?

Respondent 1

Pokud by se někdo takový přihlásil, upřednostnil bych ho, dosud se to nestalo.

Respondent 2

Pokud takový uchazeč přijde, tak určitě bude mít přednost.

9. Poskytujete svým zaměstnancům možnosti profesního růstu, zvyšování či rozšiřování kvalifikace?

Respondent 1

Ne, ale v ničem jim nebráním, naopak to přivítám, eventuálně ohodnotím.

Respondent 2

V pohřebnictví je takových možností minimálně.

10. Vyžadujete od svých zaměstnanců zvyšování kvalifikace jako povinnost pro jejich setrvání na určité pracovní pozici?

Respondent 1

Nevyžaduji, pro pracovní pozice v mojí firmě nejsou nutné.

Respondent 2

Pokud je to na danou pracovní pozici předepsané, tak ano.

11. Poskytujete svým zaměstnancům financování nákladů na zvýšení profesní kvalifikace, pokud je zájem o rozšíření vzdělání z jejich strany?

Respondent 1

Ne, případné náklady na další rozšiřování vzdělání si zaměstnanci hradí sami.

Respondent 2

Hradíme náklady na školení a výukové materiály, které se dotýkají jejich profesního zařazení.

12. Seznamujete zaměstnance s výhodami, na které mají v rámci studia při zaměstnání nárok dle Zákoníku práce?

Respondent 1

Když by se jednalo o studium pro potřeby rozšíření kvalifikace, tak jistě ano.

Respondent 2

Pokud jde o studium při zaměstnání, které je pro zvýšení jeho kvalifikace potřebné, tak ano.

13. Jaké motivační nástroje používáte ve firmě ke zvyšování profesní kvalifikace a profesnímu růstu Vašich zaměstnanců?

Respondent 1

Žádné.

Respondent 2

Nemáme žádné možnosti.

14. Zajímáte se o své zaměstnance z toho pohledu, jakým způsobem se vyrovnávají s náročnou prací?

Respondent 1

Ano, o jejich práci hovoříme, sdělujeme si vzájemně zkušenosti.

Respondent 2

To je problém. Není možné se setkávat s 90 zaměstnanci. Domnívám se však, že jsme dobrý kolektiv, ve kterém se zaměstnanci vzájemně podporují.

8.3 Zhodnocení výsledků šetření

Z výsledků šetření metodou individuálních hloubkových rozhovorů se dvěma zaměstnavateli dvou pohřebních ústavů je patrné, že oba pracují v oboru pohřebnictví více jak 25 let. Z této informace by se dala předpokládat jistá profesionalita a odborná znalost oboru pohřebnictví. Oba se domnívají, že jsou jejich zaměstnanci ve stávajících pracovních pozicích spokojeni. Shodně nabízející svým zaměstnancům možnost sdělit svá přání, stížnosti, nebo náměty pro lepší prosperitu firmy. Oba respondenti se shodují v názoru, že práce v pohřebních službách je psychicky náročná.

Co se týče výběru nových zaměstnanců, respondent 1 se přiklání při hledání nových zaměstnanců k výběru pracovníků na doporučení ze stejného oboru, nebo z podobně zaměřených společností, zdůrazňuje praxi. Respondent 2 se řídí v získávání nových zaměstnanců pohovorem uchazeče následně vstupní lékařskou kontrolou.

Oba odpověděli shodně, že s pohřební tematikou nabízí zaměstnancům odborné školení, u obou se shodně jedná o kurz hygienického zaopatření zesnulého a jejich absolvování přispívá k lepším pracovním výkonům. Respondenti se shodli i v nabídce kurzů, které nabízí podřízeným, patří mezi ně zákon o pohřebnictví a novely vyhlášek, obecné informace o sociální a právní pomoci pozůstalým a školení o bezpečnosti práce, které je dáno zákonem. Respondent 2 nabízí svým podřízeným ještě počítačové kurzy.

V odpovědích na otázku, zda se zajímají o sebevzdělávání podřízených, se neshodují. Respondent 1 se o to nezajímá a konstatuje, že se zaměstnanci o sebevzdělávání ani nesnaží. Respondent 2 se zajímá, ale zjistil, že se jedná spíše o pracovníky z oblasti ekonomické a personální. Oba shodně odpověděli, že při náboru nových zaměstnanců upřednostní ty, kteří budou mít odborné vzdělání v oboru pohřebnictví.

Na otázku zda poskytují svým zaměstnancům možnost profesního růstu a zvyšování či rozšiřování kvalifikace odpověděli oba, že ne. Respondenti se lišili v odpovědi, zda vyžadují po svých zaměstnancích zvyšování kvalifikace jako povinnost pro setrvání v určité pracovní pozici. Respondent 1 zvyšování kvalifikace nevyžaduje vůbec, respondent 2 ano, ale pouze za předpokladu, že má kvalifikaci pracovní pozice předepsanou. Respondenti se rozcházejí i v odpovědích na otázku, zda financují zaměstnancům náklady na zvýšení profesní kvalifikace, pokud je to z jejich vlastní iniciativy. Respondent 1 náklady nehradí, respondent 2 hradí ty, které se týkají profesního zařazení zaměstnanců. Oba se shodují v odpovědi, že zaměstnance seznamují s výhodami při studiu při zaměstnání dle Zákoníku práce a to v případě, že zvýšení kvalifikace je pro zaměstnance potřebné. Oba konstatovali, že nemají a nepoužívají žádné motivační nástroje ke zvyšování kvalifikace a profesnímu růstu svých zaměstnanců. Respondenti se neshodují v jedné části odpovědi na otázku, zda se zajímají o to, jakým způsobem se jejich zaměstnanci vyrovnávají s náročnou prací. Respondent 1 se zaměstnanci hovoří, respondent 2 toto vzhledem k počtu zaměstnanců považuje za nemožné, spoléhá však na dobrý kolektiv, v rámci kterého si zaměstnanci pomáhají vzájemně.

8.4 Vlastní doporučení

Z komplexního výzkumného šetření, které bylo provedeno v oblasti oboru pohřebnictví, vyplynulo, že největší zastoupení v pohřebních službách mají zaměstnanci i zaměstnavatelé, kteří pracují v oboru devět a více let. Obě strany zdůrazňují právě délku praxe, která přináší zkušenosti, jako způsob sebevzdělávání. Praxe je pro ně důležitým faktorem, určující jistou profesionalitu a kvalitu poskytovaných služeb v oblasti pohřebnictví, kterou zařazují na úroveň služeb v pomáhajících profesích a považují za práci psychicky náročnou.

Tento obor pro svou pracovní náplň dotýkající se bolesti a smutku není příliš vyhledáván jako zajímavé atraktivní zaměstnání. I přes tato zjištění by se dalo konstatovat, že v těchto službách dokáží lidé nalézt smysl své práce pro společnost, kde dokáží využít svůj potenciál a rádi pracují řadu let. Převážná část respondentů v dotazníkové šetření uvedla, že k práci v pohřebnictví se dostali na doporučení od rodiny, či přátel a z rozhovoru zaměstnavatelů vyplývá, že také preferují doporučení a bližší pohovor.

Při získávání nových zaměstnanců bych proto zaměstnavatelům navrhla zohlednit při náboru právě zmiňované doporučení, profesní zařazení v zaměstnání, kde působili. Měli by se snažit získat pracovníky, kteří již mají jistou pracovní zkušenost s lidmi, kteří procházeli jistými emocionálními stavy, krizovou situací, bolestí či smutkem. Zároveň navíc by měli nově přijatým pracovníkům poskytovat kromě standardního seznámení se zákonem o pohřebnictví také ostatní odborné kurzy týkající se oboru pohřebnictví.

U poskytování odborných vnitropodnikových kurzů a školení, které se týkají oboru pohřebnictví, zaměstnavatelé sice uvádí, že je zaměstnancům poskytují a v jejich výčtu se oba shodují. Z výsledků šetření je však patrné, že je nabídka málo propagována. Někteří zaměstnanci nejsou s nabídkou ani seznámeni a přitom mají o kurzy a školení zájem a stejně jako zaměstnavatelé si myslí, že jejich absolvování se podílí na jejich lepších pracovních výkonech. Zde bych zaměstnavatelům doporučila, aby zájmu zaměstnanců o školení a kurzy využili. Mohli by pověřit personálního pracovníka, aby se zaměřil na sestavení seznamu odborných kurzů

a školení. Seznam by po schválení zaměstnavatelem poskytl zaměstnancům k jejich výběru a dle zájmu kurz nebo školení zajistil.

V oblasti odborného vzdělání v oboru pohřebnictví jsou v pohřebních službách určité mezery. Stupeň vzdělání, délku praxe a profesní kvalifikaci v oboru pohřebnictví vymezuje zákon pro ty, kteří chtějí podnikat v oboru a provozovat pohřební službu, krematorium, balzamaci. Pro řadové pracovníky není odborné vzdělání povinností, přesto, jak vyplývá z rozhovorů, by zaměstnavatelé při výběru nových zaměstnanců dali přednost těm, kteří odborné vzdělání mají. Pokud tací uchazeči nepřicházejí, bylo by pro zaměstnavatele přínosné nově přijatým zaměstnancům poskytnout veškeré možné cesty a výhody pro jejich zvyšování kvalifikace a odbornost, a tak si kvalifikované pracovníky zajistit sami.

Z dotazníkového šetření je zřejmé, že pracovníci v pohřebních službách mají svou práci rádi a váží si jí. Intenzivně a hlavně z vlastní iniciativy se věnují sebevzdělávání různými způsoby. Možnost zvýšit si kvalifikaci by však přijali jen za předpokladu, kdyby jim jinak hrozila ztráta pracovní pozice. Také by pro ně bylo rozhodující, zda by jim zvyšování kvalifikace hradil zaměstnavatel, nebo by si ho museli hradit sami. Zaměstnavatelům bych doporučila, aby se finančně podíleli na zvyšování kvalifikace svých zaměstnanců i u těch, u kterých to daná pracovní pozice nevyžaduje. Budou pro ně pracovat kvalifikované síly, a když se spojí s délkou preferované praxe, vybudují si stabilní pracovní tým.

Národní soustava kvalifikací nabízí několik profesních kvalifikací z oboru pohřebnictví, které zvyšují odbornost a profesionalitu, ale sami zaměstnanci se o to snaží minimálně, protože nemají dostatečnou motivaci. Zaměstnavatelům bych podala návrh, aby ve svých firmách nastavili motivační systém složený z různých druhů odměn a benefitů. K finančnímu ohodnocení, které preferuje převážná část zaměstnanců, bych zařadila možnost zvýšení pracovní pozice a také příspěvky na kulturní a volnočasové aktivity a také příspěvek na vzdělávání.

Domnívám se, že velkou motivací pro zaměstnance je i to, zda se jejich zaměstnavatelé zajímají, jestli se cítí v pracovním prostředí a kolektivu dobře a dokáží se vyrovnat s tak psychicky náročnou prací v oboru pohřebnictví. Dotazníkové šetření vypovídá o tom, že největší podíl na zvládnutí psychicky náročné

práce má jejich schopnost oddělit soukromý život od pracovních povinností. Zde bych doporučila zaměstnavatelům více hovořit se svými zaměstnanci, vytvořit komunitní prostor, místnost, pro pravidelná, dobrovolná, setkávání zaměstnanců a vedoucích pracovníků. Oblast, kde mohou vzájemně sdílet své zkušenosti, poznatky, starosti i radosti a tím stmelovat kolektiv, tolik potřebný pro vytvoření vzájemně podpůrného prostředí.

ZÁVĚR

„Úcta k mrtvým nás spojuje s pokoleními předchozích věků, stejně tak, jako nás láska k našim dětem spojuje s pokoleními budoucími.“ (Kunc, 1938, s. 3)

Služby související s péčí o zesnulé jsou zahrnuty do oboru pohřebnictví. Dle mého názoru, si tento obor zaslouží profesně kvalifikované zaměstnance a odborníky. Při nahlédnutí do Národní soustavy kvalifikací, kde je vymezeno dvanáct profesních kvalifikací pro obor pohřebnictví, by se dalo usoudit, že možnosti k získání odborné profesní kvalifikace pro tento obor jsou. Na zjištění, do jaké míry jsou využívány zaměstnanci, či zaměstnavatelé, jsem se zaměřila v této bakalářské práci.

V teoretické části v bakalářské práci poukazuji na význam lidských zdrojů ve společnosti. Kvalifikovaní zaměstnanci dodávají organizaci, ve které pracují, přidanou hodnotu, a tím se podílí na jejím fungování a její prosperitě. Aby měli potřebné znalosti, vědomosti a dovednosti, měli by mít kvalifikaci. A aby lidé v organizaci rádi a dobře pracovali, potřebují motivaci.

Z výzkumných šetření dotazníkovou metodou u zaměstnanců a rozhovory u zaměstnavatelů jsem získala zajímavá zjištění. Zaměstnanci v pohřebních službách se o obor zajímají a práce i v tomto, dalo by se říci „smutném“ oboru, jim přináší uspokojení a pocit seberealizace. O další vzdělávání, které po nich zaměstnavatelé nevyžadují, se ale starají sami z vlastní iniciativy. Na druhé straně zaměstnavatelé touží po kvalifikovaných zaměstnancích, ale neposkytují jim žádné motivační faktory k získání profesní kvalifikace.

Výzkum, který jsem prováděla v souvislosti s bakalářskou prací, pro mě byl velmi významný. V oboru pracuji již 27 let a považuji za přínosné, dozvědět se, jak na odborné vzdělání a zvyšování profesní kvalifikace v tomto oboru pohlíží ostatní zaměstnanci a jejich zaměstnavatelé.

Aby firma dobře fungovala, je třeba propojit přání a iniciativu obou stran. Oba zaměstnavatele jsem seznámila s výsledky výzkumného šetření a se svými návrhy a doporučeními na zlepšení. Na základě získaných a předložených informací, jsem byla zaměstnavateli požádána o sestavení podrobnějšího průzkumu se zaměřením na

pěči a potřeby jejich zaměstnanců, a to v návaznosti na zvyšování určitých profesních kvalifikací v podniku.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

MONOTEMATICKE PUBLIKACE

ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů: nejnovější trendy a postupy: 10. vydání*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007. 800 s. ISBN 978-80-247-1407-3.

BAKOŠ, Eduard, BINEK, Jan a PÓČ, David. *Lidské zdroje: procesy, struktury a dokumenty: referenční příručka*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2006. 150 s. ISBN 80-7380-013-6.

GOLDMANN, Radoslav a Martina CICHÁ. *Etika zdravotní a sociální práce*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2004. ISBN 80-244-0907-0.

HELUS, Zdeněk. *Úvod do psychologie: učebnice pro střední školy a bakalářská studia na VŠ*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011. 317 s. Psyché. ISBN 978-80-247-3037-0.

HRONÍK, František. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007. 240 s. ISBN 978-80-247-1457-8.

HŮRKA, Petr et al. *Zákoník práce a související ustanovení občanského zákoníku: s podrobným komentářem k l. 9. 2008*. 1. vyd. Olomouc: ANAG, 2008. 943 s. Práce, mzdy, pojištění. ISBN 978-80-7263-481-1.

JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2003. 223 s. ISBN 80-7254-329-6.

KOLEKTIV AUTORŮ. *Živnostenské podnikání: předpisy regulující podnikání: živnostenský zákon, živnostenské úřady, obsahové náplně živností, Hospodářská a Agrární komora ČR, podpora podnikání, uznávání odborné kvalifikace, podnikání v cestovním ruchu, zastavárny, volný pohyb služeb: redakční uzávěrka 8. 12. 2014*. Ostrava: Sagit, 2014. ISBN 978-80-7488-076-6.

KOTRLÝ, Tomáš. *Pohřebnictví: právní zajištění piety a důstojnosti lidských pozůstatků a ostatků*. Praha: Linde Praha, 2013. 308 s. Praktická příručka. ISBN 978-80-86131-95-5.

KOUBEK, Josef. *Řízení lidských zdrojů: základy moderní personalistiky*. 4., rozš. a dopl. vyd. Praha: Management Press, 2007. 399 s. ISBN 978-80-7261-168-3.

KUNC, F. J. *Od počátku až do skonání světa*. Vyd. 4. Praha: Tiskem Otakara Janáčka nást. V Praze II., 1938.

KUTNOHORSKÁ, Jana, Martina CICHÁ a Radoslav GOLDMANN. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3843-7.

KUTNOHORSKÁ, Jana. *Etika v ošetrovatelství*. Praha: Grada, 2007. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-2069-2.

MUŽÍK, Jaroslav. *Profesní vzdělávání dospělých*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2012. 263 s. Vzdělávání dospělých. ISBN 978-80-7357-738-4.

NEŠPOROVÁ, Olga. *O smrti a pohřbívání*. Vyd. 1. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury, 2013. 351 s. ISBN 978-80-7325-320-2.

PALÁN, Zdeněk. *Lidské zdroje: výkladový slovník: výchova, vzdělávání, péče, řízení*. Vyd. 1. Praha: Academia, 2002. ISBN 80-200-0950-7.

PALÁN, Zdeněk. *Výkladový slovník vzdělávání dospělých*. Praha: DAHA, 1997. ISBN 80-902232-1-4.

SLAVÍK, Milan a Jana ZOUNKOVÁ. *Poradenství: textová studijní opora*. Vyd. 1. V Praze: Česká zemědělská univerzita, Institut vzdělávání a poradenství, 2014. 48 s. ISBN 978-80-213-2482-4.

ŠERÁK, Michal a DVOŘÁKOVÁ, Miroslava. *Kapitoly z teorie a praxe vzdělávání dospělých*. Vyd. 1. V Praze: Česká zemědělská univerzita, Institut vzdělávání a poradenství, 2009. 138 s. ISBN 978-80-213-2001-7.

TURECKIOVÁ, Michaela. *Řízení a rozvoj lidí ve firmách*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2004. 168 s. Psyché. ISBN 80-247-0405-6.

VARVAŘOVSKÝ, Pavel. *Pohřebnictví*. 2013. Brno: Kancelář veřejného ochránce práv ve spolupráci s Wolters Kluwer ČR, c2013. Stanoviska (Kancelář veřejného ochránce práv). ISBN 978-80-904579-5-9.

VETEŠKA, Jaroslav. *Kompetence ve vzdělávání dospělých: pedagogické, andragogické a sociální aspekty*. Vyd. 1. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2010. ISBN 978-80-86723-98-3.

VETEŠKA, Jaroslav. *Přehled andragogiky: úvod do studia vzdělávání a učení se dospělých*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2016. 320 s. ISBN 978-80-262-1026-9.

VETEŠKA, Jaroslav a TURECKIOVÁ, Michaela. *Kompetence ve vzdělávání*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2008. 159 s. Pedagogika. ISBN 978-80-247-1770-8.

ŽIŽLAVSKÝ, Martin. *Metodologie pro Sociální politiku a sociální práci*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2003. 142 s. ISBN 80-210-3110-7.

ELEKTRONICKÉ ZDROJE

MMR CZ. Seznam profesních kvalifikací v působnosti MMR [online]. [cit. 2017-07-23]. Dostupné z: <http://mmr.cz/cs/Ministerstvo/Ministerstvo/Autorizace-osob-v-oblasti-dalsiho-vzdelavani/Seznam-profesnich-kvalifikaci-v-pusobnosti-MMR>

MPSV CZ. Příručka pro personální a platovou agendu - 262/2006 Sb. - Zákon zákoník práce. [online]. [cit. 2017-07-15]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/ppropo.php?ID=z262_2006_10#par227

MŠMT ČR. Národní soustava kvalifikací. [online]. [cit. 2017-07-23]. Dostupné z: <http://www.nuv.cz/p/evropsky-ramec-kvalifikaci-eqf/evropsky-ramec-kvalifikaci-1>

MŠMT ČR. Adresáře školských institucí. [online]. [cit. 2017-07-23]. Dostupně z: <http://www.msmt.cz/vzdelavani/skolstvi-v-cr/statistika-skolstvi/adresare-skolskych-instituci>

NUV. Národní projekty. [online]. [cit. 2017-07-15]. Dostupné z: <https://vzdelavaniaprace.cz/otazky-odpovedi>

NUV. Co je Evropský rámec kvalifikací. [online]. [cit. 2017-07-23]. Dostupné z: <http://www.nuv.cz/p/evropsky-ramec-kvalifikaci-eqf/evropsky-ramec-kvalifikaci-1>

MMR ČR. Pohřebnictví nově jen se zkouškou a praxí. [online]. [cit. 2017-08-20]. Dostupné z: <https://www.mmr.cz/cs/Ministerstvo/Ministerstvo/Promedia/Ministryne-Karla-Slechtova-v-mediich/2016/Pohrebnictvi-nove-jen-se-zkouskou-a-praxi>

MMR ČR. Pro média. [online]. [cit. 2017-07-23]. Dostupné z: <https://www.mmr.cz/cs/Ministerstvo/Ministerstvo/Pro-media/Ministryne-Karla-Slechtova-v-mediich/2016/Pohrebnictvi-nove-jen-se-zkouskou-a-praxi>

MMR ČR. Seznam profesních kvalifikací v působnosti MMR. [online]. [cit. 2017-07-23]. Dostupné z: <http://mmr.cz/cs/Ministerstvo/Ministerstvo/Autorizace-osob-v-oblasti-dalsiho-vzdelavani/Seznam-profesnich-kvalifikaci-v-pusobnosti-MMR>

MMR ČR. Zákon č. 256/2001 Sb., novelizovaný zákonem č. 193/ 2017 Sb. [online]. [cit. 2017-07-23]. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/cs/Regionalni-politika-a-cestovni-ruch/Pohrebnictvi/Informace-aktuality/Novela-zakona-o-pohrebnictvi-vysla-ve-Sbirce-zakonu>

Pohřebiště. Publikační činnost. [online]. [cit. 2017-10-01]. Dostupné z: <http://www.pohrebiste.cz/stranky/archiv/resitel/clanky/en15017.pdf>

Sdružení pohřebnictví v ČR [online]. [cit. 2017-10-01]. Dostupné z: <http://www.pohrebnictvi.cz/upload/pohrebnictvi/docs/KODEX-CTI.pdf>

Sdružení pohřebnictví v ČR [online]. [cit. 2017-10-01]. Dostupné z: <http://www.pohrebnictvi.cz/cs/legislativa/>

SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

Obrázek 1: Rozdíly mezi celoživotním vzděláváním a celoživotním učením.....	19
Obrázek 2: Využití schopnosti pro vznik kompetence	20
Obrázek 3: Přehled profesních kvalifikací v pohřebnictví	30
Tabulka 1: Otázka č. 1 – identifikační část – Jakého jste pohlaví?	33
Tabulka 2: Otázka č. 2 – Uveďte rozmezí Vašeho věku	34
Tabulka 3: Otázka č. 3 – identifikační část – Pořadí stávajícího zaměstnání.....	34
Tabulka 4: Otázka č. 4 – identifikační část – Nejvyšší dosažené vzdělání	35
Tabulka 5: Otázka č. 5 – identifikační část – Délka práce v pohřebnictví	35
Tabulka 6: Otázka č. 6 – identifikační část – Jakým způsobem jste získali práci v pohřebnictví?	36
Tabulka 7: Otázka č. 1 – Výzkumná část – Jste spokojen(a) se svojí stávající pozicí?	36
Tabulka 8: Otázka č. 2 - Výzkumná část – Považujete práci v pohřebních službách za službu v pomáhajících profesích?.....	37
Tabulka 9: Otázka č. 3 – Výzkumná část - Myslíte si, že být zaměstnán (a) v pohřebních službách je psychicky náročná práce?	37
Tabulka 10: Otázka č. 4 – Výzkumná část - Nabízí Vám zaměstnavatel vnitropodnikové školení, kurzy s tematikou, která se týká Vaší profese?.....	38
Tabulka 11: Otázka č. 5 – Výzkumná část - Pokud ano, myslíte si, že školení a kurzy, které poskytuje zaměstnavatel, přispívají k Vaším lepším pracovním výkonům?	38
Tabulka 12: Otázka č. 6 – Výzkumná část - Jaké druhy kurzů nebo školení byste ve svém stávajícím zaměstnání v souvislosti s prací s pozůstalými preferoval(a)?	39
Tabulka 13: Otázka č. 7 - Výzkumná část - Věnujete se z vlastní iniciativy sebevzdělávání v rámci oboru o pohřebnictví?	40

Tabulka 14: Otázka č. 8 – Výzkumná část - Pokud jste odpověděl (a) v předchozí otázce ano, nebo okrajově, specifikujte způsob Vašeho sebevzdělávání.	40
Tabulka 15: Otázka č. 9 - Výzkumná část - Myslíte si, že je pro práci v pohřebnictví důležité odborné vzdělání?	41
Tabulka 16: Otázka č. 10 – Výzkumná část - Máte přehled o možnostech svého profesního růstu, zvyšování kvalifikace?.....	41
Tabulka 17: Otázka č. 11 – Výzkumná část - Pokud by Vaše stávající pracovní pozice vyžadovala zvýšení kvalifikace, přijal(a) byste tuto povinnost, protože jinak by hrozilo snížení pracovního zařazení?.....	42
Tabulka 18: Otázka č. 12 – Výzkumná část - Bylo by pro Vás rozhodující, zda náklady na zvýšení profesní kvalifikace ponese zaměstnavatel, nebo vy sám (sama)?	42
Tabulka 19: Otázka č. 13 – Výzkumná část - Víte, že při studiu v zaměstnání máte nárok dle Zákoníku práce na určité úlevy a výhody?	43
Tabulka 20: Otázka č. 14 – Výzkumná část - Co by pro Vás bylo motivačním faktorem ke zvýšení profesní kvalifikace na Vaší stávající pracovní pozici?	43
Tabulka 21: Otázka č. 15 – Výzkumná část - Práce s pozůstalými je náročná, jakým způsobem se vyrovnáváte s vlastní psychickou zátěží?.....	44

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1: Dotazníkové šetření

Příloha 2: Hlubkový individuální rozhovor

Příloha 3: Autentický přepis odpovědí v rámci hlubkových individuálních rozhovorů se zaměstnavateli

Příloha 4: Grafické znázornění výsledků dotazníkového šetření