

# **Analýza kvalifikace, rozvoje a odborné přípravy zaměstnanců Lékárny U Radnice**

Vladimíra Slováková

---

Bakalářská práce  
2010



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta managementu a ekonomiky

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta managementu a ekonomiky  
Vyšší odborná škola ekonomická  
akademický rok: 2009/2010

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Vladimíra SLOVÁKOVÁ**  
Studijní program: **B 6208 Ekonomika a management**  
Studijní obor: **Marketing**

Téma práce: **Analýza kvalifikace, rozvoje a odborné přípravy  
zaměstnanců Lékárny U Radnice**

Zásady pro vypracování:

1. **Důkladně prostudujte uvedenou literaturu ve vztahu ke zvolenému tématu.**
2. **Zaměřte se na řízení a rozvoj lidských zdrojů, možnosti vzdělávání a zvyšování kvalifikace zaměstnanců, odbornost zaměstnanců lékárny.**
3. **Zhodnoťte současný stav kvalifikace zaměstnanců, využívané způsoby rozvoje a odborné přípravy.**
4. **Navrhněte nejvhodnější způsoby zvyšování kvalifikace a možnosti rozvoje zaměstnanců v lékárně.**

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

[1] ARMSTRONG, Michael. Personální management. 1. vyd. Praha : Grada, 1999. 963 s. ISBN 8071696145.

[2] ARMSTRONG, Michael. Řízení lidských zdrojů: Nejnovější trendy a postupy. 10. vyd. Praha : Grada, 2007. 802 s. ISBN 978-80-247-1407-3.

[3] KOUBEK, Josef. Řízení lidských zdrojů: Základy moderní personalistiky. 3. vyd. Praha : Management Press, 2006. 368 s. ISBN 80-7261-033-3.

[4] STÝBLO, Jiří. Personální řízení v malých a středních podnicích. 1. vyd. Praha : Management Press, 2003. 148 s. ISBN 80-7261-097-X.

[5] VODÁK, Jozef, KUCHARČÍKOVÁ, Alžbeta. Efektivní vzdělávání zaměstnanců. 1. vyd. Praha : Grada, 2007. 205 s. ISBN 978-80-247-1904-7.

Vedoucí bakalářské práce:

**Bc. František Sába**  
EXT.

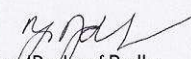
Datum zadání bakalářské práce:

**9. října 2009**

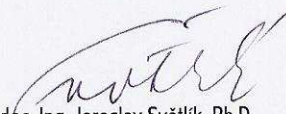
Termín odevzdání bakalářské práce:

**11. prosince 2009**

Ve Zlíně dne 6. listopadu 2009

  
PaedDr. Josef Rydlo  
děkanka



  
doc. Ing. Jaroslav Světlík, Ph.D.  
\* zást. vedoucí katedry

## PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby<sup>1)</sup>;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí;
- 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 (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3<sup>2)</sup>;
- podle § 60<sup>3)</sup> odst. 1 autorského zákona má Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60<sup>3)</sup> odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci – nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Ve Zlíně 6.11.2009

*Madalina Slovicova*

.....  
Jméno Příjmení

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpirá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

## **ABSTRAKT**

Tato bakalářská práce se zabývá analýzou kvalifikace, rozvoje a odborné přípravy ve firmě LEKASO dent s. r. o. Teoretická část vychází z poznatků získaných studiem literatury a je zaměřena na definování podstaty kvalifikace a dalšího vzdělávání se zdůrazněním jeho nezbytnosti a dále na jednotlivé metody využívané ve vzdělávání zaměstnanců. Analytická část je orientována na získání informací o kvalifikaci a vzdělávání ve firmě. Potřebné údaje jsou získány především rozhovory s příslušnými zaměstnanci, vedením společnosti a dotazníkovým šetřením mezi zaměstnanci. Z těchto údajů jsou zjištěny silné i slabé stránky procesu zvyšování kvalifikace, rozvoje a dalšího vzdělávání zaměstnanců. Závěr patří zhodnocení a doporučení nejvhodnějších metod vzdělávání pracovníků lékárny.

**Klíčová slova:** lidské zdroje, lékárna, zubní laboratoř, farmaceutický pracovník, zaměstnanci, kvalifikace, rozvoj, odborná příprava, vzdělávání, metody vzdělávání, e-learning, kreditní systém.

## **ABSTRACT**

This Bachelor Thesis analyzes qualification, development and professional training in Lekaso dent company. The first part of the paper serves as a theoretical basis for the whole work. It aims at defining the terms qualification and further education. The analytical part gives account of the qualification and educational processes in Lekaso dent company. It results from interviewing the employees and a questionnaire research done in the company. There have been strengths and weaknesses of the qualificational process and development of Lekaso employees detected. In conclusion, the professional development of Lekaso employees has been evaluated and there have been new strategies recommended.

**Keywords:** human resources, dental laboratory, pharmacy workers, employees, qualification, development, special training, education, educational methods, e-learning, credit systém.

## **Poděkování**

Toto poděkování patří všem, kteří mi byli jakkoli nápomocni při zpracování mé bakalářské práce, především však děkuji vedoucímu mé práce Bc. Františku Sábovi za jeho odborné vedení a vedoucí Lékárny U Radnice Mgr. Dagmaře Krahulíkové za poznatky z praxe. Děkuji jim za jejich ochotu, cenné rady i čas, který mi věnovali.

Díky patří také mé rodině a mému příteli za jejich podporu a snahu mi pomoci.

*Non schoale sed vitae discimus.*

*Neučíme se pro školu, ale pro život.*

*Seneca*

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>10</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>11</b>
<b>1 ŘÍZENÍ A ROZVOJ LIDSKÝCH ZDROJŮ</b> .....	<b>12</b>
1.1 CHARAKTERISTIKA ŘÍZENÍ LIDSKÝCH ZDROJŮ.....	12
1.1.1 Cíle řízení lidských zdrojů .....	13
1.1.2 Úkoly řízení lidských zdrojů.....	14
Personální činnosti .....	15
1.2 ROZVOJ LIDSKÝCH ZDROJŮ .....	16
1.2.1 Strategický rozvoj lidských zdrojů.....	16
1.2.2 Složky rozvoje lidských zdrojů.....	17
<b>2 LÉKÁRNA</b> .....	<b>18</b>
2.1 VZNIK LÉKÁRNY.....	18
2.2 ČINNOSTI LÉKÁRNY.....	18
2.3 ODBORNÍ PRACOVNÍCI.....	19
<b>3 KVALIFIKACE, ROZVOJ A ODBORNÁ PŘÍPRAVA</b> .....	<b>20</b>
3.1 KVALIFIKACE .....	21
3.1.1 Prohlubování kvalifikace .....	21
3.1.2 Zvyšování kvalifikace .....	21
3.1.3 Kvalifikace pracovníků lékárny .....	21
3.2 ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ .....	23
3.2.1 Složky procesu rozvíjení .....	24
3.2.2 Zjištění potřeb osobního rozvoje.....	24
3.3 ODBORNÁ PŘÍPRAVA .....	25
<b>4 VZDĚLÁVÁNÍ</b> .....	<b>26</b>
4.1 CÍL VZDĚLÁVÁNÍ.....	26
4.2 DŮVODY VZDĚLÁVÁNÍ .....	27
4.3 METODY VZDĚLÁVÁNÍ .....	27
4.3.1 Metody používané ke vzdělávání na pracovišti při výkonu práce .....	28
4.3.2 Metody používané ke vzdělávání mimo pracoviště .....	29
4.3.3 E-learning .....	30
<b>II ANALYTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>32</b>
<b>5 PROFIL SPOLEČNOSTI</b> .....	<b>34</b>
5.1 VÝPIS Z OBCHODNÍHO REJSTŘÍKU .....	34
5.2 AUTOŠKOLA, VZDĚLÁVACÍ CENTRUM .....	35
5.3 DOPRAVA .....	36
5.4 LÉKÁRNA U RADNICE .....	37
5.5 ZUBNÍ LABORATOŘ.....	37
5.6 JEDNOTLIVÁ STŘEDISKA V ČÍSLECH.....	39
<b>6 ZAMĚSTNANCI LÉKÁRNY</b> .....	<b>40</b>



6.1	VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ — KVALIFIKACE.....	41
6.2	ZHODNOCENÍ SOUČASNÉHO STAVU .....	43
6.2.1	Prohlubování a zvyšování kvalifikace .....	44
6.3	DOPORUČENÍ.....	44
<b>7</b>	<b>ODBORNÁ PŘÍPRAVA ZAMĚSTNANCŮ LÉKÁREN.....</b>	<b>45</b>
<b>8</b>	<b>CELOŽIVOTNÍ VZDĚLÁVÁNÍ A KREDITNÍ SYSTÉM.....</b>	<b>46</b>
8.1	CELOŽIVOTNÍ VZDĚLÁVÁNÍ.....	46
8.2	FORMY CELOŽIVOTNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ .....	46
8.2.1	Vymezení pojmů .....	47
8.3	KREDITNÍ SYSTÉM .....	50
8.3.1	Registrace, Osvědčení .....	50
8.3.2	Získání kreditů .....	51
8.3.3	Zhodnocení kreditního systému .....	53
<b>9</b>	<b>VYUŽÍVANÉ ZPŮSOBY VZDĚLÁVÁNÍ A ROZVOJE.....</b>	<b>54</b>
9.1	VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ — VZDĚLÁVÁNÍ .....	54
9.1.1	E-uni .....	55
9.1.2	Interaktivní semináře.....	56
9.1.3	Konzultace s odborníky.....	56
9.1.4	Konference .....	57
9.1.5	Odborné semináře .....	57
9.1.6	Praktické kurzy.....	58
9.1.7	Přednášky, školení.....	58
9.1.8	Workshopy .....	59
9.2	OSTATNÍ MOŽNOSTI.....	60
9.2.1	Firemní akce farmaceutických společností .....	60
9.2.2	Veletrhy.....	61
<b>10</b>	<b>NAVRHOVANÉ MOŽNOSTI VZDĚLÁVÁNÍ A ROZVOJE.....</b>	<b>63</b>
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>64</b>
	<b>RESUMÉ — PŘELOŽIT !!!!!!!!!!! .....</b>	<b>CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA.</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>65</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....</b>	<b>68</b>
	<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>69</b>
	<b>SEZNAM GRAFŮ .....</b>	<b>70</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>71</b>

## ÚVOD

Jako téma své bakalářské práce jsem zvolila Analýzu kvalifikace, rozvoje a odborné přípravy zaměstnanců Lékárny U Radnice.

Kvalifikovaní zaměstnanci, tedy dobře odborně připravení na výkon svého povolání, by měli pro firmu představovat to nejcennější. Požadavky na znalosti a dovednosti člověka v této moderní době a společnosti se neustále mění a člověk, aby mohl správně fungovat jako pracovní síla, musí své znalosti a dovednosti neustále prohlubovat a rozšiřovat.

Primárním cílem této bakalářské práce je zhodnocení současného stavu kvalifikaci zaměstnanců lékárny a zjištění využívaných způsobů jejich rozvoje a rozšiřování odborné přípravy.

Sekundárním cílem je navržení nejvhodnějšího způsobu zvyšování a prohlubování kvalifikace a možnosti rozvoje zaměstnanců v lékárně.

Teoretická část je zaměřena na práci s odpovídající literaturou, popisuje oblast řízení a rozvoje lidských zdrojů, informuje o vzniku lékárny a jejích zaměstnancích, objasňuje pojmy kvalifikace, odborná příprava, rozvoj a vzdělávání zaměstnanců. Popisuje také metody používané ke vzdělávání zaměstnanců tak, jak jsou uvedeny v odborné literatuře.

Praktická část je již zaměřena na konkrétní Lékárnu U Radnice. Hodnotí současný stav lékárny a její části, zubní laboratoře. Pomocí rozhovorů a dotazníkového šetření mezi zaměstnanci je zjištěna jejich kvalifikace, náplň práce, povědomí o metodách vzdělávání a jejich využití. Práce hodnotí tato zjištění a věnuje se návrhům nejvhodnějších možností a způsobům zvyšování a prohlubování kvalifikace a rozvoje zaměstnanců v lékárně.

*Oddělení lidských zdrojů pracuje se „vzduchem“ — lidskými dovednostmi. A ty jsou nejen stěžejí uchopitelné, ale navíc si většina lidí myslí, že jich má spoustu.*

*Jack Welch*

# **I TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 ŘÍZENÍ A ROZVOJ LIDSKÝCH ZDROJŮ

Řízení lidských zdrojů je definováno jako strategický a logicky promyšlený přístup k řízení toho nejcennějšího, co organizace mají — lidí, kteří v organizaci pracují a kteří individuálně i kolektivně přispívají k dosažení cílů organizace.“

[1, s. 27]

Politika rozvoje lidských zdrojů je úzce spojena s touto stránkou řízení lidských zdrojů, která se týká investování do lidí a rozvíjení lidského kapitálu organizace. Významnou záležitostí této politiky by měla být péče o zaměstnatelnost lidí uvnitř organizace i mimo ni.

[1, s. 444]

### 1.1 Charakteristika řízení lidských zdrojů

V praxi i literatuře se v souvislosti s řízením lidí v organizaci setkáváme s termíny personální práce, personalistika, personální administrativa, personální řízení či řízení lidských zdrojů. Tyto termíny bývají často považovány za synonyma, ale z čistě teoretického hlediska tomu tak není. Odborná literatura rozlišuje zejména mezi personálním řízením a řízením lidských zdrojů. To je považováno za nejmodernější pojetí personální práce. Je uváděna řada charakteristik a odlišností, avšak literatura se shoduje, že řízení lidských zdrojů charakterizují a právě od personálního řízení odlišují tyto znaky:

- Strategický přístup k personální práci a ke všem personálním činnostem.
- Orientace na vnější faktory formování a fungování pracovní síly organizace.
- Personální práce přestává být záležitostí odborných personalistů a stává se součástí každodenní práce všech vedoucích pracovníků.
- Úzké propojení personální práce se strategiemi a plány organizace.
- Personální práce se stává nejdůležitější oblastí řízení organizace.
- Vedoucí personálního útvaru bývá členem nejužšího vedení organizace.
- Klade se mimořádný důraz na rozvoj lidských zdrojů jako nástroj flexibilizace organizace.
- Orientace na kvalitu pracovního života a spokojenost pracovníků.

- Orientace na participativní způsob řízení a sounáležitost pracovníků s organizací.
- Důraz na vytváření žádoucí organizační kultury a zdravých pracovních vztahů.
- Vytváření dobré zaměstnavatelské pověsti organizace.

Zásadní jsou především první tři udané charakteristiky. Zdůrazňovány jsou téměř všemi autory, kteří se zabývají personalistikou.

[2]

### 1.1.1 Cíle řízení lidských zdrojů

Obecně udávaným cílem řízení lidských zdrojů je schopnost organizace zajistit prostřednictvím lidí plnění stanovených cílů v následujících oblastech.

#### *Efektivnost organizace*

Tuto lze zlepšovat vytvářením účinných postupů v oblastech, jako je řízení znalosti, řízení talentů apod. Jde tedy vlastně o vytváření politiky soustavného zlepšování a vytváření vztahů se zákazníky.

#### *Řízení lidského kapitálu*

Lidé, kteří pracují v organizaci a na kterých závisí úspěšnost podnikání, představují lidský kapitál, který lze považovat za prvořadé bohatství podniku, který do tohoto bohatství musí investovat z důvodu přežití a růstu.

#### *Řízení znalostí*

Jakýkoliv proces nebo jakékoliv postupy vytváření, získávání, ovládní, sdílení a využívání znalostí, směřující ke zlepšování učení se a zlepšování výkonu v organizacích.

#### *Řízení odměňování*

Zavádění politiky a postupů zajišťujících hodnocení a odměňování zaměstnanců za jejich práci, dovednosti, schopnosti a úspěchů, kterých dosahují.

#### *Zaměstnanecké vztahy*

Udržování produktivních a harmonických vztahů mezi všemi zaměstnanci navzájem.

### *Uspokojování rozdílných potřeb*

Cílem je vytváření a realizace politiky, která vyvažuje a respektuje potřeby všech zúčastněných stran.

### *Překlenování propasti mezi rétorikou a realitou*

Pracovníci personálních útvarů musejí pamatovat na to, že je relativně snadné přicházet s novými a inovativními politikami a postupy, problém však nastává v zabezpečení funkčnosti.

[1]

## 1.1.2 Úkoly řízení lidských zdrojů

Obecným úkolem řízení lidských zdrojů je dosažení výkonnosti organizace a její neustálé zvyšování. Tento úkol lze splnit jen soustavným zlepšováním využívání všech zdrojů, které má organizace k dispozici, a to materiálních, finančních, informačních a lidských. Řízení lidských zdrojů je bezprostředně zaměřeno na neustálé zlepšování využití a neustálý rozvoj pracovních schopností lidských zdrojů. Jelikož ale tyto rozhodují i o využívání materiálních a finančních zdrojů, řízení lidských zdrojů rozhoduje i o zlepšování využití všech zbývajících zdrojů organizace.



Obr. 1. Obecný úkol řízení lidských zdrojů

**Hlavní úkoly:**

- zlepšení kvality pracovního života,
- zvýšení produktivity,
- zvýšení spokojenosti pracovníků,
- zlepšení rozvoje pracovníků jako jedinců,
- zvýšení připravenosti na změny.

***Personální činnosti***

Úkoly řízení lidských zdrojů nacházejí svůj konkrétní výraz v tzv. personálních činnostech (službách, funkcích). Personální činnosti představují v následujících podobách výkonnou část personální práce.

- *Vytváření a analýza pracovních míst* (definování úkolů, pravomocí, odpovědnost, popis a specifika pracovních míst, aktualizace).
- *Personální plánování* (plán potřeby pracovníků a její pokrytí, rozvoj pracovníků).
- *Získávání, výběr a přijímání pracovníků* (volná pracovní místa, materiály o uchazečích, testy a pohovory, rozhodování o výběru, zařazení a uvedení pracovníka na pracoviště).
- *Hodnocení pracovníků* (příprava formulářů, časového plánu hodnocení, obsah a metody hodnocení, hodnotící rozhovor, návrh a kontrola opatření).
- *Rozmísťování pracovníků a ukončování pracovního poměru* (zařazení na konkrétní pracovní místo, povyšování, převádění na jinou práci, propouštění).
- *Odměňování* (včetně dalších nástrojů ovlivňování pracovního výkonu a motivace pracovníků, zaměstnanecké výhody).
- *Vzdělávání pracovníků* (včetně rozvojových aktivit, identifikace potřeb vzdělávání, plánování vzdělávání, hodnocení výsledků a účinnosti vzdělávacích programů).
- *Pracovní vztahy* (jednání mezi vedením organizace a odbory, zápisy z jednání, dohody, mezilidské vztahy, stížnosti, komunikace).

- *Péče o pracovníky* (pracovní prostředí, BOZP, kontroly, pracovní doba, sociální služby).
- *Personální informační systém* (zjišťování, uchovávání, zpracování a analýza pracovních míst, pracovníků, práce, mezd).
- *Průzkum trhu práce* (vedoucí k odhalení potenciálních zdrojů pracovních sil pro organizaci na základě analýz)
- *Zdravotní péče o pracovníky* (zdravotní program organizace, pravidelná kontrola zdravotního stavu pracovníků, léčba, první pomoc, rehabilitace).
- *Činnosti zaměřené na metodiku průzkumu, zjišťování a zpracování informací* (harmonogram personální práce, využití matematických a statistických metod).
- *Dodržování zákonů v oblasti práce a zaměstnávání pracovníků* (dodržování zákoníku práce a příslušných zákonů, ochrana zaměstnanců a organizace).

Zatímco v malých organizacích bývá paleta personálních činností přece jen užší a některé z výše uvedených činností se provádějí jen v případě potřeby, a tedy nepravidelně, ve velkých organizacích bývá škála personálních činností široká. Velké organizace dokonce zaměstnávají personalisty specializované na určitý úsek personální práce, popř. najímají externí specialisty.

[2]

## **1.2 Rozvoj lidských zdrojů**

Rozvoj lidských zdrojů spočívá v poskytování příležitostí k učení, rozvoji a výcviku za účelem zlepšování výkonu jedince, týmu i organizace. Tento pojem nelze zaměňovat s rozvojem pracovníků.

[1]

### **1.2.1 Strategický rozvoj lidských zdrojů**

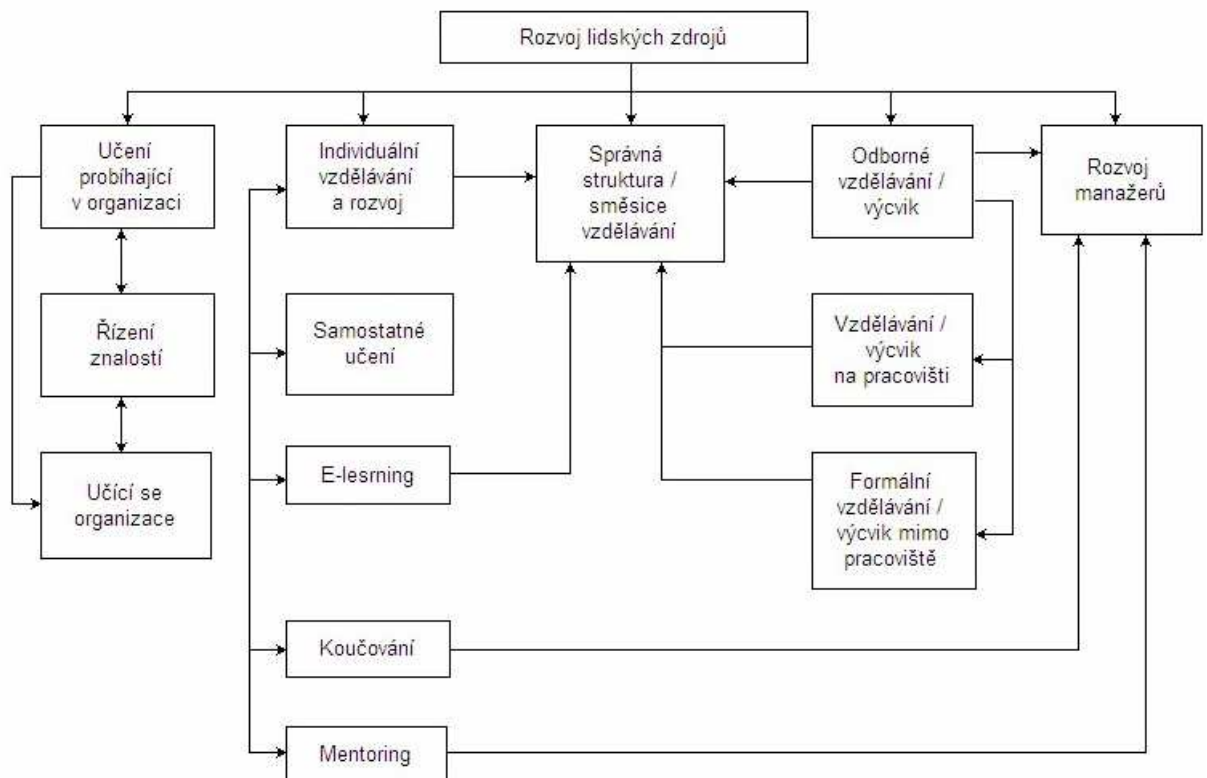
Představuje široký a dlouhodobý pohled na to, jak politika a praxe rozvoje lidských zdrojů může přispět k uskutečnění podnikových strategií. Je podnikově a podnikatelsky



orientovaný a strategie vzdělávání a rozvoje lidských zdrojů jako součást strategického rozvoje lidských zdrojů vyplývají z podnikových strategií. Základním cílem je zvýšit schopnost lidských zdrojů v souladu s přesvědčením, že lidský kapitál organizace je hlavním zdrojem konkurenční výhody.

[1, s. 443]

### 1.2.2 Složky rozvoje lidských zdrojů



Obr. 2. Složky rozvoje lidských zdrojů

[1]

## 2 LÉKÁRNA

Lékárna je veřejné zdravotnické zařízení, které slouží k zabezpečení léčiv a některých druhů prostředků zdravotní techniky pro pacienty. Z podnikatelského hlediska se jedná vždy o podnikání podle zvláštních předpisů, vzhledem k povaze činnosti je každá lékárna provozována jako pultová prodejna a výdejna.

[3]

### 2.1 Vznik lékárny

Lékárnu je možné zřídit po splnění zákonných požadavků, kterými jsou:

- Zajištění technických a věcných požadavků na vybavení (velikost jednotlivých prostor, nutné přístroje pro běžný chod lékárny atd.).
- Splnění hygienických požadavků na provoz.
- Zajištění kvalifikovaného personálu (farmaceut, farmaceutický asistent a laborant).

Oprávnění k provozování nestátního zařízení vzniká rozhodnutím o registraci vydaného Krajským úřadem, Magistrátem hlavního města Prahy nebo ministerstvem zdravotnictví České republiky.

V zákoně je pak určena řada dalších povinností, které je nutné plnit v průběhu činnosti lékárny (evidence dokumentů, pravidelná kontrola použitelnosti atd.). Dozor nad dodržováním legislativních požadavků v lékárnách zajišťuje Inspekce Státního ústavu pro kontrolu léčiv (SÚKL), krajského úřadu či České lékárnické komory, které se pak dále zaměřují na jednotlivé povinnosti vyplývající ze zákona.

[4]

### 2.2 Činnosti lékárny

- Výdej léčivých přípravků na lékařský předpis.
- Volný prodej léčivých a dalších přípravků.
- Výdej a prodej zdravotnických prostředků.

- Výdej na žádanku pro jiná zdravotnická zařízení.
- Objednávání, příjem a skladování.
- Laboratorní příprava léčivých přípravků.
- Odborné poradenství.

### 2.3 Odborní pracovníci

Farmaceuti mohou v Česku studovat na dvou vysokých školách:

- Farmaceutická fakulta Univerzity Karlovy v Hradci Králové
- Farmaceutická fakulta Veterinární a farmaceutické univerzity v Brně

Studium farmacie je pětileté, po jeho absolvování získávají farmaceuti titul „magistr“ (Mgr.) a jsou plně kvalifikováni pro výkon činností ve všech farmaceutických odvětvích. V rigorózním řízení je možné získat též titul „doktor farmacie“ (PharmDr.). V lékárnách mají farmaceuti veškeré pravomoci pro zacházení s léčivy.

Mezi farmaceutické pracovníky patří též farmaceutičtí asistenti, kteří získávají kvalifikaci na vyšších odborných školách (titul DiS.). Dříve se nazývali farmaceutičtí laboranti a získávali vzdělání na středních zdravotních školách. Asistenti mají méně pravomocí než farmaceuti, zejména nemohou vydávat léčivé přípravky na lékařský předpis. Mohou však být velmi nápomocni pacientům při volném prodeji a mohou samostatně připravovat léčivé přípravky.

### 3 KVALIFIKACE, ROZVOJ A ODBORNÁ PŘÍPRAVA

Prostředky vkládané do vzdělávání zaměstnanců v nejrůznější podobě — odborná příprava, zvyšování kvalifikace, rekvalifikace, apod. — se v progresivních podnicích považují za investice. Nejsou tedy pouhými náklady, které zatěžují firemní hospodaření a které je třeba v případě hledání úspor v první řadě a bez výčitek škrtnout.

[6]

V souvislosti s formováním pracovních schopností je třeba rozlišovat „*formování pracovních schopností člověka*“ a „*formování pracovních schopností pracovníka*“. V prvním případě jde o formování v průběhu celého života, ve druhém jde o formování pracovníka konkrétní organizace.



Obr. 3. Systém formování pracovních schopností člověka

[2]

### 3.1 Kvalifikace

V personalistice představuje schopnost určité osoby vykonávat určité povolání, případně stupeň odborné přípravy.

Je nutné rozlišit právní terminologii používanou v souvislosti s pojmem kvalifikace:

- Především zákoník práce upravuje prohlubování a obnovování stávající kvalifikace zaměstnance za účelem udržení takové úrovně znalostí a schopností, jež jsou nutné pro výkon práce, jíž má pracovník povinnost dle pracovní smlouvy vykonávat.
- Dále zákoník práce upravuje zvyšování kvalifikace pracovníka, které není nutné pro řádný výkon pracovních povinností sjednaných v pracovní smlouvě, nýbrž je zpravidla vedeno snahou zaměstnance o dosažení vyššího stupně kvalifikace pro výkon jiné, lepší práce.

[7]

#### 3.1.1 Prohlubování kvalifikace

Jedná se o formu průběžného doplňování kvalifikace zaměstnance, kterým se nemění její podstata a které umožňuje zaměstnanci výkon sjednané práce. Za prohlubování kvalifikace se považuje také její udržování a obnovování.

#### 3.1.2 Zvyšování kvalifikace

Zvýšením kvalifikace se rozumí změna hodnoty kvalifikace. Zvýšením kvalifikace je také její získání nebo rozšíření. Jedná se o studium, vzdělávání, školení nebo o jinou formu přípravy k dosažení vyššího stupně vzdělání.

[8]

#### 3.1.3 Kvalifikace pracovníků lékárny

*Farmaceut specialista — vedoucí lékárník*

Farmaceut specialista je vysoce kvalifikovaný pracovník, který vykonává odborné činnosti v oboru všeobecné, klinické a technologické farmacie, provádí konzultační a poradenskou

činnost v oblasti léčiv, vybraných zdravotnických potřeb a farmakoterapie. Jeho kvalifikační úroveň je magisterský studijní program, v oboru zdravotnictví a farmacie, který zároveň poskytuje nejvhodnější přípravu pro tuto pozici. Pro vykonávání většiny pracovních činností na této pozici se zpravidla požadují osvědčení:

- Obchodování s vyhrazenými léčivy, což je odborná způsobilost podle 52/1998 Sb.
- Zdravotnické specializace podle zákona č. 96/2004 Sb. a přílohy k nařízení vlády č. 463/ 2004 Sb.

#### *Farmaceut — lékárník*

Je vysoce kvalifikovaný pracovník, který pod odborných dohledem zajišťuje přípravu a výdej léčiv a zdravotních prostředků. Jeho kvalifikační úroveň je magisterský studijní program v oboru zdravotnictví a farmacie, který zároveň poskytuje nejvhodnější přípravu pro tuto pozici.

#### *Farmaceutický asistent*

Farmaceutický asistent je pracovník s vyšší kvalifikací, který provádí odborné práce spojené s přípravou, kontrolou, skladováním a distribucí léčiv, zdravotnických pomůcek a prostředků zdravotnické techniky ve zdravotnických zařízeních a na pracovištích lékáren. Kvalifikační úroveň představuje vyšší odborné studium nebo bakalářský studijní program, obor zdravotnictví a farmacie. Nejvhodnější přípravu pro tuto pozici poskytuje vyšší odborné vzdělání v oboru laborant ve zdravotnictví. Existují ovšem i další vzdělávací cesty.

#### *Laboratorní pracovník — pomocný laborant*

Pomocný laborant je kvalifikovaný pracovník, který pod odborným dohledem pracovníka s vyšším stupněm kvalifikace zajišťuje přípravu pomůcek a materiálů k laboratorním výkonům v laboratořích a zařízeních lékárenské péče a hygienické služby. Kvalifikační úroveň je střední vzdělání s výučním listem v oboru činnosti zdravotnictví a farmacie. Nejvhodnější přípravu pro tuto pozici poskytuje střední vzdělání s výučním listem v oboru

ošetřovatelství. Jinou alternativu představuje střední vzdělání bez maturitní zkoušky i v ýučního listu v oboru ošetřovatelství. Existují i další vzdělávací cesty.

#### *Zubní technik*

Zubní technik je pracovník s vyšší kvalifikací, který zhotovuje stomatologické protézy a ortodontické léčebné pomůcky v rámci samostatného pracoviště nebo zdravotnického zařízení na základě ordinace stomatologa a podle otisků jím zhotovených. Kvalifikační úroveň je vyšší odborné nebo bakalářské studium. Nejvhodnější přípravu pro tuto pozici poskytuje bakalářský studijní program ve skupině oborů zdravotnictví. Jinou alternativu představuje vyšší odborné vzdělání v oboru technik ve zdravotnictví. Existují i další vzdělávací cesty.

#### *Asistent zubního technika*

Asistent zubního technika je kvalifikovaný pracovník, který pod odborným dohledem zubního technika nebo zubního lékaře zhotovuje a opravuje stomatologické protézy, ortodontické pomůcky a dalších stomatologické výrobky. Nejvhodnější přípravu pro tuto pozici poskytuje střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru technik ve zdravotnictví. Jinou alternativu představuje střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru specializace ve zdravotnictví.

[9]

### **3.2 Rozvoj zaměstnanců**

Rozvoj je vývojový proces, který umožňuje progresivně postupovat ze současného stavu znalostí a schopností k budoucímu vztahu, ve kterém je zapotřebí vyšší úrovně dovedností, znalostí a schopností. Bere na sebe podobu vzdělávací aktivity, která připravuje pro širší, odpovědnější a náročnější pracovní úkoly. Harrisonová (2000) definovala rozvoj jako „vzdělávací zážitky jakéhokoliv druhu, během nichž jednotlivci i skupiny získávají zlepšené znalosti, dovednosti, hodnoty nebo chování.

[1]

Proces rozvíjení v sobě integruje procesy, aktivity a vztahy učení/vzdělávání a rozvoje. Jeho nejvýraznějšími výsledky pro podnik a podnikání jsou zvýšená efektivnost a udržitelnost organizace. V případě jednotlivců je výsledkem adaptabilita a zaměstnatelnost. Jde tedy o rozhodující podnikový proces jak v ziskových, tak neziskových organizacích.

[1]

### 3.2.1 Složky procesu rozvíjení

- Učení se — „relativně permanentní změna v chování, ke které dochází v důsledku praxe nebo zkušenost“ (Bass a Vaughan, 1966).
- Vzdelávání — rozvoj znalostí, hodnot a vědomostí, které jsou požadovány spíše obecně ve všech oblastech života.
- Rozvoj — vzdělávací akce a praxe nabízejí růst nebo realizace osobních schopností a potenciálu.
- Odborné vzdělávání (výcvik) — plánované a systematické formování chování pomocí příležitostí k učení, vzdělávacích akcí, programů a instrukcí, které umožňují dosáhnout určité úrovně znalostí, dovedností a schopností, díky kterým lze vykonávat práci efektivně.

[10, s. 509]

### 3.2.2 Zjištění potřeb osobního rozvoje

Ke zjištění těchto potřeb se obvykle používají následující metody.

- Písemné dotazníky
- Osobní rozhovory s pracovníky
- Hodnocení skutečně potenciální výkonnosti pracovníků a vyvozování závěrů ze zjištěných rozdílů
- Testy a prověrky
- Pozorování pracovního jednání a chování zaměstnanců na pracovišti



- Podněcování zájmu zaměstnanců o vlastní osobní rozvoj
- Skupinová diskuse
- Diskuse s pracovníky, kteří jsou ve firmách odpovědní za vzdělávání
- Podněty a informace managementu apod.

[11]

### 3.3 Odborná příprava

Jde o proces systematického a nepřetržitého zvyšování kvalifikace zaměstnanců. Je nutné se jí věnovat, chceme-li, aby zaměstnanec pracoval dle potřeb organizace. Zaměstnavatelé to chápou jako investici strategickou. Udržují tím konkurenceschopnost podniku. Odborná příprava má význam pro organizace i pracovníky.

*Pro organizace:*

- Vede k vyšší výkonnosti a ziskovosti.
- Sjednocuje zaměstnance.
- Vytváří lepší podmínky pro využití všech zdrojů.
- Vytváří soudržnost ve skupinách a podporuje týmovou práci.
- Lepší komunikace mezi vedoucím a podřízenými.

*Pro pracovníky:*

- Pomáhá plnit osobní cíle.
- Pomáhá odstraňovat stres při plnění nových úkolů.
- Zlepšuje komunikaci.
- Umožní poznávání podniku, pracovníků a podnikových cílů.
- Zvyšuje uspokojení z práce.

[6]

## 4 VZDĚLÁVÁNÍ

Pojetí vzdělávání pracovníků v organizaci je dosti proměnlivé v čase a prostoru, závisí na povaze práce, používané technice a technologii v organizaci, na velikosti organizace a na mnoha dalších okolnostech.

Vzdělávání pracovníků je personální činností zahrnující následující aktivity:

- Přizpůsobování pracovních schopností pracovníků měnícím se požadavkům pracovního místa, tj. prohlubování pracovních schopností, které je tradičním, nejčastějším a často i hlavním úkolem vzdělávání pracovníků v organizaci.
- Zvyšování použitelnosti pracovníků tak, aby alespoň zčásti zvládali znalosti a dovednosti potřebné k vykonávání dalších, jiných pracovních míst a prací. Dochází tak k rozšiřování pracovních schopností.
- Úsilí o rozšiřování pracovních schopností pracovníků usnadňuje případné rekvalifikační procesy v organizaci, tj. procesy, kdy pracovníci mající povolání, které organizace nepotřebuje, jsou přeškolení na povolání, které naopak organizace potřebuje.
- Zpravidla je nutné přizpůsobovat pracovní schopnosti nových pracovníků specifickým požadavkům daného pracovního místa, používané technice, technologii, stylu práce v organizaci.
- Formování pracovních schopností v rámci moderní personální práce překračuje hranice pouhé odborné způsobilosti (kvalifikace) a stále více zahrnují i formování osobnosti pracovníka.

[2]

### 4.1 Cíl vzdělávání

Cílem politiky a programů vzdělávání je zabezpečit kvalifikované, vzdělané a schopné lidi k uspokojení současných i budoucích potřeb organizace. K dosažení je nutné zabezpečit, aby lidé byli připraveni a ochotni se vzdělávat a byli schopni převzít odpovědnost za své vzdělávání tím, že budou plně využívat existující zdroje vzdělávání.

[1, s. 461]

## 4.2 Důvody vzdělávání

Podniky, které se vydávají cestou orientace na vzdělávání svých pracovníků, dosáhnou kvalitativního předstihu a zlepšení image u zákazníků, zaměstnanců, budoucích kvalifikovaných uchazečů o zaměstnání i u veřejnosti. Následující změny jsou podle Thyssena těmi hlavními příčinami vzdělávání:

- Technologická změna — ve výrobě, v administrativě atd.
- Společenská změna — změny hodnot, vedení a spolurozhodování, informací.
- Hospodářské změny — internacionalizace obchodu, financí atd.
- Změny osobnosti pracovníků — profil požadavků, úroveň kvalifikovanosti.

[11]

Celoživotní vzdělávání je považováno za hlavní zdroj zvyšování produktivity. Je klíčem k nejnovějším informacím a znalostem, k pochopení a využití stále se zrychlujících změn a způsobem, jak se naučit učit se. V mnoha podnicích, malých i středních, se efektivnost a účinnost vzdělávání zvyšuje uplatněním informačních technologií, e-learningu a dalších.

[6]

## 4.3 Metody vzdělávání

Jsou důležitým nástrojem zajišťujícím vzdělávací proces. Výběr a vhodné použití metody by měly odrážet individuální potřeby a požadavky podniku. Je ovlivňován různými faktory, např. počet a věk účastníků, jejich současná a požadovaná úroveň vědomostí, dovedností, motivace k učení, zastávaná pozice. Důležitá je také odborná úroveň lektorů i prostorové možnosti realizace vzdělávacích programů.

[12]

Postupně byla vytvořena poměrně široká škála metod vzdělávání, které lze zařadit do dvou velkých skupin, a to metod používaných na pracovišti, které jsou považovány za vhodnější pro vzdělávání dělníků, a mimo pracoviště, které jsou vhodné pro vedoucí pracovníky a specialisty. V praxi se používá obou skupin pro vzdělávání všech kategorií pracovníků.

### 4.3.1 Metody používané ke vzdělávání na pracovišti při výkonu práce

Jedná se tedy zpravidla o konkrétní pracovní místo, při vykonávání běžných pracovních úkolů (tzv. metody „on the job“).

#### *Instruktaž při výkonu práce*

Jedná se o nejjednodušší způsob zácvičení nového, popř. méně zkušeného pracovníka. Zkušený pracovník předvede pracovní postup, který si pozorováním a napodobováním vzdělávaný pracovník osvojí.

#### *Coaching*

Představuje dlouhodobější instruování, vysvětlování, sdělování připomínek i kontrolu nadřízeným. Jde o soustavné podněcování a směřování k žádoucímu výkonu práce.

#### *Mentoring*

Iniciativa a odpovědnost spočívá na vzdělávaném pracovníkovi. Ten si vybírá svého rádce (mentora), který mu radí, podporuje ho a usměrňuje.

#### *Counselling*

Nejnovější metoda formování pracovních schopností pracovníka, ve které jde o vzájemné konzultování a ovlivňování.

#### *Asistování*

Tradiční metoda, kdy zkušenému pracovníkovi je přidělen jako pomocník vzdělávaný pracovník, který mu pomáhá při plnění úkolů a učí se od něho pracovním postupům. Metoda se používá i při výchově specialistů, a to zejména při osvojování schopností, které vyžadují delší dobu.

#### *Pověření úkolem*

Rozvíjí předcházející metodu. Vzdělavatel pověřuje vzdělávaného pracovníka splněním úkolu.

#### *Rotace práce*

Vzdělávaný pracovník je vždy na určité období pověřen pracovními úkoly v různých částech organizace.

### *Pracovní porady*

Účastníci se zde seznamují s problémy a fakty týkajícími se celé organizace.

### **4.3.2 Metody používané ke vzdělávání mimo pracoviště**

Může se jednat o organizaci nebo o místo mimo ni (metody „off the job“).

#### *Přednáška*

Bývá obvykle zaměřena na zprostředkování faktických informací nebo teoretických znalostí.

#### *Přednáška spojená s diskusí, seminář*

Metoda, která zprostředkovává spíše znalosti.

#### *Demonstrování*

Zprostředkovává znalosti a dovednosti názorným způsobem s použitím audiovizuální techniky, počítačů, trenažérů apod. Metoda klade důraz na praktické využívání znalostí, orientuje se více na dovednosti.

#### *Případové studie*

Používají se při vzdělávání manažerů a tvůrčích pracovníků. Jedná se o vylíčení problému, pro který je nutné navrhnout řešení.

#### *Workshop*

Je variantou případových studií, kdy praktické problémy jsou v tomto případě řešeny týmově a z komplexnějšího hlediska.

#### *Brainstorming*

Další varianta případových studií, která vyzývá skupinu účastníků vzdělávání, aby každý z nich navrhl způsob řešení problému.

#### *Simulace*

Metoda zaměřená více na praxi a aktivní účast školených. Účastníci mají k dispozici scénář a jsou požádáni, aby učinili řadu rozhodnutí. Zpravidla se přechází od jednodušších problémů ke složitějším.

*Hraní rolí (manažerské hry)*

Metoda orientovaná na rozvoj praktických schopností se zaměřuje na osvojení si určitých sociálních rolí a žádoucích sociálních vlastností spíše u vedoucích pracovníků.

*Assessment centre*

Každý účastník vzdělávání plní různé úkoly a řeší problémy, které tvoří každodenní náplň práce manažera. Assessment centre představuje případové studie, simulace a hraní rolí dovedené k dokonalosti.

*„Outdoor training“ („učení se hrou“)*

Jedná se o metodu, která se v poslední době stále více používá ve vzdělávání manažerů.

*Vzdělávání pomocí počítačů*

Počítače umožňují simulovat pracovní situaci, usnadňují učení pomocí schémat, grafů a obrázků, poskytují množství informací. V poslední době je k dispozici stále více počítačových vzdělávacích programů ze všech oborů lidské činnosti.

[2]

**4.3.3 E-learning**

E-learning neboli elektronické vzdělávání definovali Pollard a Hillage (2001) jako „poskytování a správu příležitostí ke vzdělávání a jejich podporu pomocí počítačové, síťové a internetové technologie za účelem napomáhání pracovnímu výkonu a rozvoji jedinců“. E-learning zlepšuje učení a vzdělávání tím, že spíše rozšiřuje a doplňuje vzdělávání tváří v tvář, než aby je nahrazovalo.

[1, s. 481]

Procese e-learningu se skládá z definování systému, z umožnění podpory a přístupu, z poskytování rady a pomoci jednotlivým vzdělávajícím se osobám, z povzbuzování a vytváření vzdělávajících se společenství. V centru pozornosti e-learningu jsou vzdělávající se osoby, kterou jsou značně geograficky rozptýlené. Nabízí totiž nástroj uspokojování individuálních potřeb vzdělávání.

Samostatné vzdělávání lze uskutečňovat v jakoukoliv dobu, a jedná se tedy o přístup „právě včas“. E-learning lze uskutečňovat na jakémkoliv místě — v kanceláři, doma, nebo jinde, což vylučuje potřebu dojíždět a s tím spojené náklady. Získávání dovedností a rozvíjení znalostí lze provádět jakýmkoliv tempem a způsobem, protože průběh učení si řídí sám účastník.

[1]

Současné vzdělávací metody by měly podporovat rozvoj tvořivosti a flexibility, ochotu přijímat změny a reagovat na ně. Samozřejmě by se také měly využívat moderní technické podpůrné pomůcky.

[12]

## **II ANALYTICKÁ ČÁST**



Hlavním úkolem analytické části této bakalářské práce je zhodnocení současného stavu kvalifikace, rozvoje a odborné přípravy zaměstnanců Lékárny U Radnice. Dále práce zjišťuje a hodnotí používané metody vzdělávání a rozvoje pracovníků. Vedlejší úkol spočívá v navržení nejvhodnějšího způsobu zvyšování kvalifikace a možnosti vzdělávání a rozvoje.

V úvodní kapitole analytické části je popsán profil společnosti LEKASO dent s. r. o., kde se hovoří o vzniku společnosti, zaměstnancích, předmětech a činnostech podnikání. Nejpodstatnější oblasti podnikání jsou dále popsány, nechybí grafické znázornění podílů jednotlivých středisek na zisku společnosti.

Další kapitoly se již věnují zaměstnancům Lékárny U Radnice, zjištění jejich kvalifikace pomocí dotazníků, následnému vyhodnocení a případným doporučením pro firmu, dále práce hodnotí odbornou přípravu zaměstnanců lékáren. Následující část je věnována celoživotnímu vzdělávání farmaceutických pracovníků, především kreditnímu systému, který hraje v oblasti vzdělávání nelékařských profesí významnou roli.

Kapitoly 9 a 10 popisují a hodnotí používané metody vzdělávání v Lékárně U Radnice, kdy jednotlivé metody jsou popsány, jak fungují v praxi, kdo je organizuje a jaký mají význam. Jsou zde navrženy metody vzdělávání, které by byly vhodné právě pro zaměstnance Lékárny U Radnice.

Závěr patří zhodnocení analytické části, zda byly splněny úkoly stanové na začátku, a doporučení v oblasti dalšího vzdělávání zaměstnanců Lékárny U Radnice.

## 5 PROFIL SPOLEČNOSTI

Společnost LEKASO dent s.r.o. vznikla v roce 2006 transformací části podnikatelské činnosti fyzické osoby František Sába na osobu právnickou. FO František Sába v omezené míře funguje i nadále.

Původním předmětem podnikání FO, pana Františka Sába, bylo provozování autoškoly, školícího a výukového centra, dále autobusové dopravy a v neposlední řadě provozování lékárny a zubní laboratoře.

LEKASO dent s. r. o. má ve svém vedení čtyři jednatele, kteří se plně věnují vedení společnosti. Celkem firma zaměstnává 16 zaměstnanců, a to:

- 7 pracovníků lékárny,
- 1 účetní,
- 3 řidiče autobusů,
- 5 učitelů autoškoly — externě,
- 1 údržbář.

Pracovníci lékárny, účetní a řidiči autobusů mají uzavřenou pracovní smlouvu na dobu neurčitou, učitelé autoškoly a údržbář mají uzavřenou dohodu o pracovní činnosti.

### 5.1 Výpis z obchodního rejstříku

vedeného Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 53333.

Datum zápisu:	17.října 2006
Obchodní firma:	LEKASO dent s. r. o.
Sídlo:	Valašské Klobouky, Československé armády 188, PSČ 766 01
Právní forma:	Společnost s ručením omezeným
Základní kapitál:	800.000 Kč (splaceno 100 %)

Obchodní podíly byly rozděleny mezi čtyři společníky, a to v poměru 25 % (200.000 Kč), 12,5 % (100.000 Kč), 12,5 % (100.000 Kč) a 50 % (400.000 Kč).

*Předmět podnikání:*

- silniční motorová doprava nákladní vnitrostátní provozovaná vozidly do i nad 3,5 tuny celkové hmotnosti a mezinárodní provozovaná vozidly do 3,5 tuny celkové hmotnosti
- silniční motorová doprava osobní vnitrostátní a mezinárodní — příležitostná doprava
- specializovaný maloobchod a maloobchod se smíšeným zbožím
- výroba školních a kancelářských potřeb kromě výrobků z papíru
- pořádání odborných kurzů, školení a jiných vzdělávacích akcí včetně lektorské činnosti
- technicko-organizační činnost v oblasti požární ochrany
- obchod se zvířaty určenými pro zájmové chovy

*Předmět činnosti:*

- lékárenská péče v lékárně základního typu
- poskytování zdravotní péče v nelékařské profesi zubní technik

[13]

## **5.2 Autoškola, vzdělávací centrum**

Autoškola je provozována ze všech podnikatelských činností nejdéle, již od roku 1993. Nabízí výuku všech skupin, a to A1, A, B, C, D, E, T, kterou provádí školení instruktoři. Původně byla tato autoškola provozována pouze v místě sídla, ve Valašských Kloboukách, od roku 2006 je provozována také ve Zlíně a Slavičíně.

V roce 1995 začal František Sába provozovat školící a výukové centrum, především v oblasti BOZP, PO, profesní způsobilosti řidičů, školení jeřábníků, nakladačů, obsluhy vysokozdvíhových vozíků apod.



*Obr. 4. Vozidlo autoškoly*

### 5.3 Doprava

Roku 2001 přibyla k autoškole a vzdělávacímu centru další podnikatelská činnost, a to autobusová doprava jak vnitrostátní tak mezinárodní. K dispozici je několik autobusů, pro menší i větší skupiny lidí.



*Obr. 5. Autobus BOVA pro 55 lidí*

## 5.4 Lékárna U Radnice

Rok 2006 přinesl zásadní změnu, ve Valašských Kloboukách vznikla nová lékárna, tzv. základního typu, Lékárna U Radnice. Její činností byl především prodej léčiv, volně prodejných léků, vitamínů, kosmetiky a zdravotnických pomůcek. V následujícím roce se stávající činnost rozšířila o zubní laboratoř.



*Obr. 6. Výdejní pulty v lékárně*

## 5.5 Zubní laboratoř

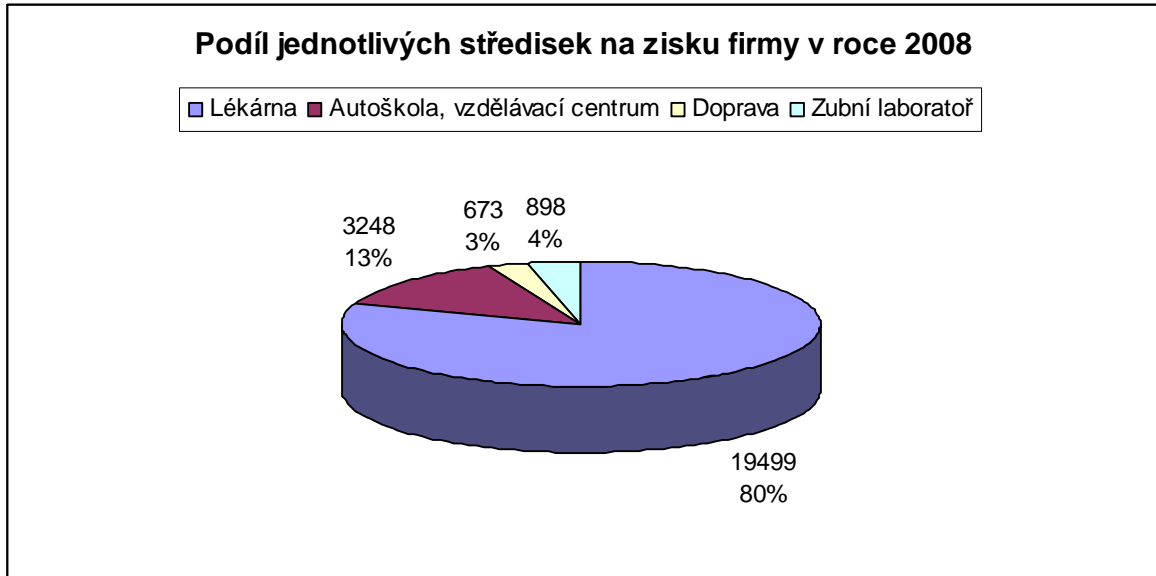
Zubní laboratoř byla zřízena v následujícím roce 2007. Zubní laboratoř je součástí Lékárny U Radnice. Obsluhuje ji zubní laborantka a její asistentka.



*Obr. 7 Interiér zubní laboratoře*

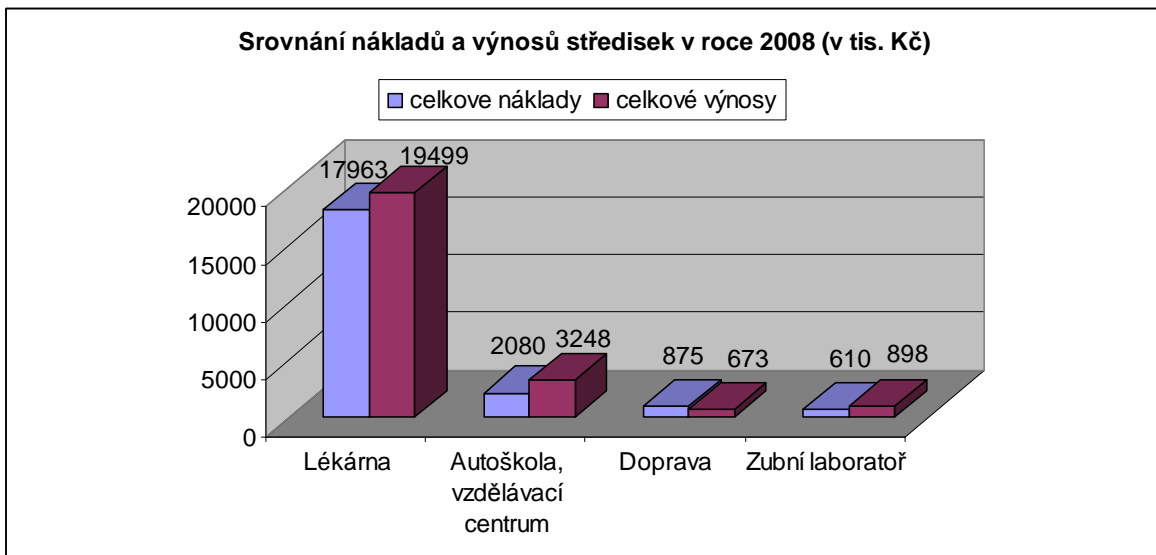
## 5.6 Jednotlivá střediska v číslech

Graf 1 Podíl jednotlivých středisek na zisku firmy v roce 2008



Zdroj: vlastní

Graf 2 Srovnání nákladů a výnosů středisek v roce 2008 (v tis. Kč)



Zdroj: vlastní

## 6 ZAMĚSTNANCI LÉKÁRNY

Zaměstnanci představují pro většinu firem to nejdůležitější, bez nich by nemohly existovat. Společnost LEKASO dent s. r. o. samozřejmě není výjimkou. Vyškolení instruktoři v autoškole, profesionální řidiči autobusů, kvalifikovaní zaměstnanci lékárny a zubní laboratoře — to jsou osoby, na kterých v podstatě stojí celé podnikání. Škála podnikatelských činností společnosti LEKASO dent s. r. o. je poměrně rozsáhlá, avšak zvolila jsem si analýzu kvalifikace, rozvoje a odborné přípravy zaměstnanců lékárny. Pro správný chod lékárny jsou samozřejmě důležití především její zaměstnanci. Jejich kvalifikace je rozhodující. Každý zastává určitou pracovní pozici a vykonává odpovídající pracovní činnosti. Pro jednotlivé pozice jsou požadovány různé praktické dovednosti, odborné znalosti a jsou na ně kladeny také určité požadavky.

V Lékárně U Radnice pracuje celkem 7 odborných pracovníků, jedná se výlučně o ženy, kdy nejvyšší pozici zastává vedoucí lékárny (Mgr.), její zástupkyní je lékárnice (Mgr.). dále zde pracují dvě farmaceutické asistentky a jedna pomocná laborantka. V zubní laboratoři pracuje jedna zubní laborantka a její asistentka.

Při prvních rozhovorech se zaměstnankyněmi lékárny jsem byla obeznámena, jakou pracovní pozici každá zastává a co je jejich hlavní a vedlejší náplní práce. Poté jim byly rozdány písemné dotazníky (viz. Příloha I) obsahující celkem 9 otázek, které měly objasnit získané vzdělání a povědomí pracovníků o používaných a možných metodách vzdělávání. Součástí dotazníků byl přehled metod uváděných v literatuře, používaných ke vzdělávání na pracovišti i mimo něj.

Jelikož byl dotazník vytvořen jen pro zaměstnance lékárny, tedy pouze pro 7 osob, je zbytečné vyhodnocovat tyto dotazníky formou grafického znázornění. Toto šetření je prováděno pouze pro objasnění situace v Lékárně U Radnice, tudíž nemá vypovídací schopnost zhodnocení stavu všeobecně v lékárnách.

Následující kapitola 6.1 objasňuje zjištěné informace jak z rozhovorů o pracovních místech, tak především odpovídá na otázky z dotazníků týkající se kvalifikace, což byly otázky č. 1 — 6:

- Jakou pracovní pozici v lékárně zastáváte?
- Odpovídá Vaše vzdělání této pracovní pozici?
- Pokud ano, kde jste vzdělání získala (jakou školu a obor jste studovala)?



- Pokud ne, jakým způsobem jste potřebnou kvalifikaci získala?
- Kolik let již pracujete v oboru farmacie?
- Máte zájem o prohlubování, popř. zvyšování Vaší kvalifikace?

Zbývající otázky jsou vyhodnoceny v kapitole 9.1.

## 6.1 Vyhodnocení dotazníků — kvalifikace

### *Vedoucí lékárny*

Pracuje v oboru farmacie již 24 let a stále má zájem o prohlubování své kvalifikace. Po gymnáziu vystudovala obor farmacie na Univerzitě Komenského v Bratislavě, kde získala titul Magistr. Její vzdělání plně odpovídá pracovní pozici, avšak stále má zájem o zvyšování své kvalifikace.

Vedoucí lékárny řídí činnosti spojené s výrobou, výdejem a distribucí léčiv a zdravotnických prostředků. Poskytuje odbornou péči v oblasti ochrany veřejného zdraví, dále poskytuje odborné konzultace pacientům. Dále provádí kontrolu léčiv, která vyžaduje provádění složitých analytických postupů a prací.

### *Lékárnice*

Po gymnáziu navštěvovala Veterinární a farmaceutickou univerzitu v Brně, magisterský obor farmacie na Farmaceutické fakultě. Hned po ukončení vysoké školy a získání titulu Magistr, nastoupila do Lékárny U Radnice, ve které pracuje třetím rokem a má zájem zvýšení své kvalifikace, tedy o získání atestace z veřejného lékárenství.

Pracovní činnosti jsou téměř shodné s činnostmi vedoucí lékárny. Liší se jen v případě řízení určitých činností, které přísluší pouze vedoucí lékárny.

### *Farmaceutické asistentky*

V Lékárně U Radnice pracují dvě farmaceutické asistentky. Obě vystudovaly Střední zdravotnickou školu v Brně, obor farmaceutický laborant. První asistentka má v oboru farmacie 15letou praxi a má zájem o zvyšování své kvalifikace, druhá pracuje v oboru již 20 let a zájem má jen o prohloubení své kvalifikace.

Farmaceutický pracovník připravuje léčivé přípravky, ovšem kromě přípravků, které obsahují silná účinná léčiva. Dále spolupracuje při zpracovávání technologických předpisů a vede příslušnou dokumentaci. Provádí přípravu k výrobě a uchovávání hotových léčiv. Samostatně vydává prostředky zdravotnické techniky, volně prodejné léky a ostatní přípravky a pomůcky. Podává potřebné informace o jejich správném užívání a uchovávání. Provádí základní laboratorní práce při kontrole léčiv a činností, které jsou spojeny s dodržováním norem zásob léčiv a zdravotnických prostředků. Objednává léčiva, zdravotnické prostředky a další sortiment, zabezpečuje jejich přebírání, uchovávání a doplňování. Spolupracuje při sestavování plánu materiálních potřeb, zajišťování objednávání pomocného a provozního materiálu. V neposlední řadě asistuje lékárníci při výdeji léčiv na lékařský předpis.

#### *Laboratorní pracovnice*

Jedná se o jedinou zaměstnankyni lékárny, která prošla rekvalifikačním kurzem. Vystudovala sice Střední průmyslovou školu chemickou v Ostravě, avšak toto vzdělání neodpovídalo požadavkům na tuto pracovní pozici. Před nástupem do Lékárny U Radnice byla v evidenci úřadu práce, kde jí byl nabídnut rekvalifikační kurz na práci pomocného laboranta. Tuto nabídku přijala a již šestým rokem pracuje v Lékárně U Radnice. Samozřejmě má stejně jako ostatní zájem o zvyšování své kvalifikace.

Laboratorní pracovník připravuje skla a pomůcky pro zhotovení preparátů, připravuje biologický a jiný materiál k laboratornímu zpracování. Smí také připravovat jednoduché pracovní roztoky podle předpisu. Přijímá a eviduje biologický materiál. Nejčastěji však provádí dezinfekce a sterilizace zdravotnických pomůcek, manipuluje s biologickým materiálem.

#### *Zubní technik*

V Lékárně U Radnice pracuje zubní technik bez odborného dohledu a současně je pro firmu LEKASO dent s. r. o. garantem pro daný obor. Vzdělání odpovídá pracovní pozici, neboť má nejdříve vystudovanou Střední zdravotnickou školu a poté Vyšší odbornou školu zdravotnickou v Brně, obor diplomovaný zubní technik, kde získala titul Dis. Ve svém oboru pracuje šestým rokem a stále se zajímá o prohlubování a zvyšování své kvalifikace.

Zubní technik zhotovuje všechny druhy stomatologických protéz a ortodontických pomůcek a další stomatologické výrobky s využitím nejnovějších materiálů a technologií a provádí jejich opravy. Odpovídá za hospodárné zpracovávání dentálního materiálu. Zpracovává drahé kovy dle zvláštních předpisů. Obsluhuje technické přístroje a ostatní zařízení zubní laboratoře a odpovídá za jejich údržbu. O všech činnostech vede příslušnou dokumentaci.

#### *Asistentka zubního technika*

Vystudovala Střední zdravotnickou školu v Ostravě, kde získala odpovídající vzdělání pro svou nynější pracovní pozici. V tomto oboru pracuje třetím rokem. Má zájem o zvýšení své kvalifikace studiem na Vyšší odborné škole zdravotnické v Brně, obor Zubní technik. Poté by mohla vykonávat svou činnost bez odborného dohledu.

Asistent zubního technika zhotovuje zubní náhrady, ortodontické pomůcky a další stomatologické výrobky a v případě potřeby provádí jejich opravy, obsluhuje zdravotnické přístroje a ostatní zařízení zubní laboratoře. Vede dokumentaci v oblasti stomatologických protéz, provádí běžné údržby zařízení laboratoře. Přejímá, ukládá a manipuluje se všemi zdravotnickými prostředky a materiály v oblasti stomatologie.

## **6.2 Zhodnocení současného stavu**

Za nejpodstatnější zjištění považuji fakt, že všechny pracovníce Lékárny U Radnice mají odpovídající vzdělání pro svou pracovní pozici. Farmaceutičtí pracovníci i pracovníci zubní laboratoře jsou na velmi dobré profesní úrovni, jsou odborně na výši, ale stále mají zájem o zvyšování a prohlubování své kvalifikace. Vedoucí lékárny i lékárnice jsou členkami České lékárnické komory, neboť každý absolvent vysokoškolského studia v oboru farmacie, který vykonává své povolání v lékárenském zařízení na území České republiky, musí být jejím členem.

V současnosti se však rozšiřování či průběžnému doplňování vzdělání současných pracovníků lékáren nelze vyhnout. Stále se rozšiřující sortiment léků, vitamínů, nabídka nových zdravotnických pomůcek, ale také výskyt nových onemocnění vyžaduje pozornost personálu lékárny, protože kdo jiný by měl mít, samozřejmě kromě lékařů, přehled o těchto nových jevech a novinkách na farmaceutickém trhu.

### 6.2.1 Prohlubování a zvyšování kvalifikace

Za podstatný rozdíl mezi prohlubováním kvalifikace a zvýšením kvalifikace považují vazbu na výkon práce, na kterou má pracovník sjednanou pracovní smlouvu. V případě prohlubování a obnovování kvalifikace by se pracovník mohl stát po delší době nezpůsobilým pro výkon práce dle pracovní smlouvy. Je tedy jeho povinností si rozsah svých kvalifikačních schopností a znalostí udržet. U zvyšování kvalifikace se jedná o tzv. „nadstavbu“ stávající kvalifikace, která je sice v zájmu organizace, ale nelze ji zaměstnanci uložit jako povinnost.. Dalším rozlišujícím znakem je podíl zaměstnavatele na úhradě nákladů studia či školení. Zatímco u prohlubování kvalifikace se jedná výlučně o náklad zaměstnavatele, při zvyšování kvalifikace si náklady na studium a školení zpravidla hradí zaměstnanec sám, i když není vyloučeno, aby i úhrada těchto nákladů byla předmětem dohody mezi zaměstnancem a zaměstnavatelem. Záleží však na konkrétních okolnostech, zejména na tom, odkud vzešel podnět ke zvýšení kvalifikace, zda z potřeby zaměstnavatele, či čistě ze zájmu pracovníka.

### 6.3 Doporučení

Společnost LEKASO dent s. r. o. si musí neustále uvědomovat, že kvalifikovaní zaměstnanci jsou pro ni velice důležití. Měla by je nejen podporovat, ale také především motivovat v jejich zájmu o prohlubování a rozšiřování jejich dosavadních znalostí a dovedností.

Co se týká lékárny, na přední místo bych řadila podporu lékárnice, která má zájem o získání atestace z veřejného lékárenství. Pomoc firmy bych viděla v udělování studijního volna, po předešlé dohodě o počtu dní, intervalech volna, a volna na vykonání příslušných zkoušek.

Vedení společnosti svým zaměstnancům přímo nenařizuje, aby se stále rozvíjeli, toto rozhodnutí ponechává na nich samotných. Skutečnost je naštěstí taková, že tato nařízení nejsou nutná z důvodu opravdového zájmů zaměstnanců o jejich další rozvoj. Sami si vyhledávají a rozhodují se o účasti na různých akcích kontinuálního vzdělávání.

## 7 ODBORNÁ PŘÍPRAVA ZAMĚSTNANCŮ LÉKÁREN

V České republice poskytují lékárenskou péči lékárníci a farmaceutičtí laboranti. Lékárníci jsou absolventi většinou pětiletého studia na farmaceutické fakultě. Již během studia kromě výuky věd přírodních (biologických a zvláště chemických), medicínských i ryze farmaceutických musí podstoupit i praktickou část výuky nejen v lékárnách. Převážná část farmaceutů po ukončení vysoké školy a získání diplomu vstupuje do profesního života v lékárnách, mohou však působit také např. ve farmaceutickém průmyslu, velkodistribuci léčiv, v kontrolních a výzkumných laboratořích, ve školství, nebo i v příbuzných oborech (biochemie, hygiena).

Po nástupu do lékáren a vykonání nástupní praxe mohou pokračovat ve vzdělávání formou postgraduálního studia. Tato specializační příprava končí složením atestační zkoušky v daném oboru, což bývá většinou lékárenství umožňující plně samostatný výkon povolání. Lékárníci se mohou specializovat i v dalších směrech jako je příprava léčiv nebo kontrola léčiv v lékárnách, event. klinická farmacie převážně pro nemocniční lékárníky a podobně. Jako všem zdravotnickým pracovníkům, tak i lékárníkům, je uložena povinnost kontinuálního vzdělávání po celou dobu výkonu praxe.

V čele i té nejmenší lékárny stojí lékárník nejméně s pěti lety praxe a složenou atestační zkouškou. Splnění těchto podmínek garantuje Česká lékárnická komora udělením osvědčení (licence), bez něhož lékárna nemůže být provozována. Vedle Státního ústavu pro kontrolu léčiv také komora sleduje, zda je praxe vykonávána řádně, v souladu s jejími předpisy, právními normami a etikou profese. Nejbližšími spolupracovníky lékárníků jsou farmaceutičtí laboranti, jejichž doménou je prodej volně prodejných léčiv a příprava léčiv v lékárně. Laboranti jsou vzděláváni na středních zdravotnických školách a studium zakončují maturitou. Také oni po škole procházejí další odbornou přípravou a mají povinnost kontinuálního vzdělávání.

Lékárníci a farmaceutičtí laboranti jsou jedinými zdravotnickými specialisty v oblasti léčiv. Na rozdíl od různých jiných prodejců léčiv pouze odborníci v lékárnách mohou kvalifikovaně pomoci při výběru léčiva na méně závažná onemocnění.

## 8 CELOŽIVOTNÍ VZDĚLÁVÁNÍ A KREDITNÍ SYSTÉM

O této oblasti hovoří a upravuje ji následující legislativa:

- Zákon č. 96/2004 Sb., o podmínkách získávání a uznávání způsobilosti k výkonu nelékařských zdravotnických povolání a k výkonu činností souvisejících s poskytováním zdravotní péče a o změně některých souvisejících zákonů ve znění pozdějších předpisů.
- Vyhláška č. 423/2004 Sb., kterou se stanoví kreditní systém pro vydání osvědčení k výkonu zdravotnického povolání bez odborného dohledu, definuje vzdělávací akce, za které lze získat kreditní ohodnocení a počet kreditů. Nevztahuje se na specializační vzdělávání, jeho jednotlivé moduly a certifikované kurzy, které budou mít kredity určeny vzdělávacím programem v rámci akreditace.
- Vyhláška č. 321/2008 Sb., kterou se mění vyhláška č. 423/2004 Sb., kterou se stanoví kreditní systém pro vydání osvědčení k výkonu zdravotnického povolání bez přímého vedení nebo odborného dohledu zdravotnických pracovníků.

Cílem této novelizace bylo především zmírnění problémů spojených s aplikací původního znění. Tento zákon stanovuje povinnost celoživotního vzdělávání pro všechny zdravotnické pracovníky a jiné odborné pracovníky. Plnění této povinnosti se prokazuje na základě kreditního systému a získání stanoveného počtu kreditů je podmínkou pro:

- Vydání osvědčení k výkonu zdravotnického povolání bez odborného dohledu.
- Přihlášení se k atestační zkoušce.

### 8.1 Celoživotní vzdělávání

Podle zák. č. 96/2004 Sb. se celoživotním vzděláváním rozumí průběžné obnovování, zvyšování, prohlubování a doplňování vědomostí, dovedností a způsobilosti zdravotnických pracovníků v příslušném oboru v souladu s rozvojem oboru a nejnovějšími vědeckými poznatky. Celoživotní vzdělávání je pro zdravotnické pracovníky povinností. Plnění této povinnosti se prokazuje na základě kreditního systému.

### 8.2 Formy celoživotního vzdělávání

- Specializační vzdělávání

- Certifikované kurzy
- Inovační kurzy
- Odborné stáže v akreditovaných zařízeních
- Účast na seminářích, školicích akcích, odborných konferencích, kongresech a sympoziích
- Publikační, pedagogická a vědecko-výzkumná činnost
- Vypracování metodiky
- Studium navazujících studijních programů na VŠ a VOŠ

### 8.2.1 Vymezení pojmů

Novela vyhlášky přinesla přesnější definování pojmů a podpořila ty nelékařské zdravotnické pracovníky, kteří preferují spíše pasivní účast na formách celoživotního vzdělávání.

*Kredit* — bodové ohodnocení jednotlivých forem celoživotního vzdělávání.

*Inovační kurz* — odborný kurz, který trvá alespoň 4 hodiny v každém dni a obnovují se jím znalosti a dovednosti. Tento kurz může být pořádán:

- Akreditovaným zařízením s akreditací pro vzdělávací program, kterým se získává odborná, specializovaná nebo zvláštní odborná způsobilost pro konkrétní činnosti, ve kterých si má zdravotnický pracovník obnovit znalosti a dovednosti.
- Zdravotnickým zařízením, které zajišťuje praktické vyučování nebo praxi pro střední, vyšší odborné nebo vysoké školy, pokud se jedná o inovační kurzy pro činnosti, které jsou součástí odborné způsobilosti.

*Odborná stáž* — výkon odborné praxe v akreditovaném zařízení s akreditací pro vzdělávací program, kterým se získává odborná, specializovaná nebo zvláštní odborná způsobilost pro konkrétní činnosti zdravotnického pracovníka.

*Seminář* — vzdělávací akce,

- která trvá minimálně 2 hodiny v každém dni,
- jejíž program se týká výkonu příslušného zdravotnického povolání nelékařského zdravotnického pracovníka,
- která je pořádána zdravotnickým lůžkovým zařízením, akreditovaným zařízením nebo zařízením, kterému vydalo souhlasné stanovisko profesní sdružení.

*Školící akce* — vzdělávací akce nebo odborný kurz,

- který trvá minimálně 4 hodiny v každém dni,
- jehož program se týká výkonu příslušného zdravotnického povolání nelékařského zdravotnického pracovníka,
- který je pořádán akreditovaným zařízením nebo zařízením, které získalo souhlasné stanovisko profesního sdružení na základě žádosti žadatele (pořadatele akce).

*Odborná konference, kongres, sjezd, pracovní den nebo sympozium* — vzdělávací akce odborného charakteru,

- která trvá minimálně 1 den, kdy odborný program musí být zajištěn alespoň v rozsahu 4 hodin za každý den,
- která je zabezpečena alespoň 4 přednášejícími v každém dni,
- ke které vydá profesní sdružení souhlasné stanovisko se zařazením do kreditního systému,
- jejíž program se týká oboru činnosti nelékařského zdravotnického pracovníka, který žádá o vydání osvědčení,
- která je určena nejen pro zaměstnance pořadatelské organizace.

*Mezinárodní kongres* — vzdělávací akce garantovaná mezinárodní organizací,

- která trvá minimálně 2 dny, kdy odborný program musí být zajištěn alespoň v rozsahu 4 hodin za každý den,



- která je zabezpečena alespoň jedním zahraničním přednášejícím v každém dni,
- jejíž program se týká výkonu příslušného zdravotnického povolání nelékařského zdravotnického pracovníka,
- která je určena nejen pro zaměstnance pořadatelské organizace.

*Publikační činnost* — publikování odborného materiálu, která se týká výkonu příslušného zdravotnického povolání nebo zdravotní péče, a to:

- v periodickém tisku nebo jeho elektronické podobě, který má odborný charakter,
- v neperiodických publikacích, nebo jejich elektronické podobě, které mají odborný charakter,
- v podobě odborné monografie, učebnice, skriptu nebo odborného výkladového slovníku,
- v podobě abstrakta odborného sdělení uvedeného v mezinárodních oponentovaných časopisech,
- v podobě učební pomůcky (CD-ROM, e-learning).

Za publikační činnost se nepovažují recenze, diskusní příspěvky a články osobního charakteru.

*Pedagogická činnost* — vzdělávací činnost v rámci teoretické nebo praktické výuky ve specializačním vzdělávání, certifikovaném nebo inovačním kurzu, na školící akci, semináři, vedení odborné stáže nebo při vyučování odborných předmětů ve studijním odboru, kterým se získává odborná způsobilost k výkonu zdravotnického povolání.

*Vědecko-výzkumná činnost* — ve výzkumných projektech a výzkumných záměrech podle zvláštního právního předpisu.

*Poster* — forma odborného sdělení zveřejněného na tabulích obsahující komentovaná témata, tabulky, fotografie.

*E-learningový kurz* — forma vzdělávací akce nebo učební pomůcky realizovaná technikou umožňující vzdálený přístup.

*Metodika* — standart nebo nový postup, jehož použití při poskytování zdravotní péče byl schválen ministerstvem nebo jiným ústředním orgánem státní správy.

[15]

### 8.3 Kreditní systém

Jedním z hlavních nástrojů účinné regulace zdravotnických povolání je registrační systém, jehož cílem je ochrana veřejnosti založená na principu celoživotního vzdělávání zdravotnických pracovníků. Každý zdravotnický pracovník, který vlastní Osvědčení k výkonu zdravotnického povolání bez odborného dohledu, má povinnost kontinuálního vzdělávání.

Vyhláška 423/2004 o kreditní systému používá termín "kredit". Termín "bod" používá např. Česká lékárnická komora. Farmaceutičtí asistenti získají 1 kredit a lékárníci 2 body. Pro farmaceutické asistenty totiž platí zcela jiný systém než jaký stanovila komora pro lékárníky. A bodový systém pro lékárníky je zase nastaven a hodnocen jinak než pro lékaře.

#### 8.3.1 Registrace, Osvědčení

Podle novelizace zákona č. 96/2004 Sb., o nelékařských zdravotnických povoláních, vznikl Registr zdravotnických pracovníků způsobilých k výkonu zdravotnického povolání bez odborného dohledu a hostujících osob, který je součástí Národního zdravotnického informačního systému. Registrace je v tomto případě dobrovolným jednáním, které záleží výhradně na osobním rozhodnutí každého zdravotnického pracovníka. K žádosti o registraci se přikládá navíc doklad o úspěšném složení zkoušky, která musí předcházet vydání osvědčení.

V Registru se zpracovávají údaje žadatelů, které slouží k vydání Osvědčení k výkonu zdravotnického povolání bez odborného dohledu.

K vydání tohoto osvědčení je nutné podání žádosti, která musí obsahovat:

- úředně ověřené doklady opravňující k výkonu zdravotnického povolání;
- výpis zdravotnické praxe za posledních 6 let potvrzené zaměstnavatelem;
- doklad o absolvovaných vzdělávacích aktivitách v hodnotě 40 kreditů z dokládaného období 6 let, který doplňují prosté fotokopie potvrzení o účasti na vzdělávacích aktivitách.

Osvědčení k výkonu zdravotnického povolání bez odborného dohledu se vydává na 6 let a má podobu rozhodnutí, platnost může být prodloužena na období dalších 6 let.

Hlavním cílem této registrace je ochrana veřejnosti založená na principu celoživotního vzdělávání zdravotnických pracovníků. Vysoká kvalita poskytované péče napomáhá ke zvyšování úrovně a prestiže nelékařských zdravotnických profesí.

### 8.3.2 Získání kreditů

Za účast na vzdělávacích akcích přísluší jeho účastníkům určité bodové ohodnocení. Toto bodování je závislé na charakteru vzdělávací akce, a to:

- *Za studium*
  - navazujících vysokoškolských studijních programů náleží 10 kreditů ,
  - studijního oboru zdravotnického zaměření na vysoké škole 11 kreditů,
  - studijního oboru na vyšší zdravotnické škole po získané odborné způsobilosti k výkonu nelékařského zdravotnického povolání, pomaturitního specializačního studia, speciální přípravy nebo dlouhodobého tematického kurzu náleží za každý ukončený semestr studia nebo za každých 6 měsíců studia v případě, že se studium nečlení na semestry, 25 kreditů.
- *Za účast na inovačním kurzu nebo školicí akci* náleží 1 kredit za každý započatý den, nejvíce však 10 kreditů.
- *Za účast na odborné stáži* náleží 1 kredit za každý započatý den, nejvíce však 15 kreditů.

- *Za účast na odborné konferenci, kongresu nebo sympoziu náleží za*
  - každý den 3 kredity, nejvýše však 10 kreditů,
  - přednesení přednášky 15 kreditů,
  - spoluautorství na přednášce 10 kreditů.
  
- *Za publikační činnost náleží*
  - za odborný článek autorovi 15 kreditů nebo spoluautorovi 10 kreditů,
  - autorovi nebo spoluautorovi učebnice, skript, výukového filmu nebo jiné učební pomůcky (například výukový CD ROM) 25 kreditů.
  
- *Za pedagogickou činnost konanou v délce*
  - do 1 dne náleží 4 kredity,
  - od 2 dnů do 5 dnů náleží 7 kreditů,
  - nad 5 dnů náleží 15 kreditů, přičemž lze v průběhu jednoho registračního období získat maximálně 25 kreditů.
  
- *Za vědecko-výzkumnou činnost náleží 25 kreditů.*

Za účasti na vzdělávacích akcích, které se konají v zahraničí nebo jsou vedeny v cizím jazyce, se počty kreditů zvyšují o 30 %; desetinná místa se zaokrouhlují vždy na celá čísla nahoru.

Podle potřeby je přidělení příslušných kreditů potvrzováno příslušnou profesní organizací, která vzdělávací akce registruje. Kredity, které náleží za účast na vzdělávacích akcích jednotlivých forem celoživotního vzdělávání, které se konaly před dnem nabytí účinnosti vyhlášky č. 321/2008 Sb., se započítávají v počtu stanoveném vyhláškou č. 423/2004 Sb., ve znění účinném do dne nabytí účinnosti nové vyhlášky. Pokud podle původní vyhlášky náleží za účast na vzdělávacích akcích jednotlivých forem celoživotního vzdělávání vyšší počet kreditů, než podle nové vyhlášky, započte se právě tento vyšší počet kreditů.

### 8.3.3 Zhodnocení kreditního systému

Kreditní systém prakticky znamená, že např. po absolvování další specializace, vzdělávacího kurzu, semináře, kongresu nebo za přednesení jím vypracované odborné přednášky obdrží farmaceutický asistent kredity různých hodnot. Pokud chce farmaceutický asistent vykonávat své povolání bez přímého vedení nebo odborného dohledu, má povinnost se zaregistrovat na ministerstvu zdravotnictví a dokládat právě počtem kreditů, že podmínky pro udělení tohoto povolení splnil. Registr zdravotnických odborníků nelékařských oborů je k dispozici na internetových stránkách Národního centra ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, [www.nconzo.cz](http://www.nconzo.cz), kde je možné vyhledat pracovníky, kteří podmínky celoživotního vzdělávání splnili.

Pohled na kreditní systém odbornými pracovníky ve zdravotnictví je velice různorodý. Na jedné straně je považován za vhodný způsob motivace zdravotnických pracovníků, na straně druhé jsou však tito pracovníci většinou odkázáni jen na příslušné vyhlášky a zákony. Existují i názory, že zde selhala státní správa, neboť zdravotničtí pracovníci mají o tomto systému velmi málo informací. Mají pochybnosti o získávání a uznávání kreditů.

## 9 VYUŽÍVANÉ ZPŮSOBY VZDĚLÁVÁNÍ A ROZVOJE

Společnost LEKASO dent s. r. o. si je vědoma, že největší hodnotu lékárny tvoří kvalitní personál. Proto jim samozřejmě umožňuje účast na různých odborných školeních, seminářích apod. Tyto navštěvují většinou v pravidelných intervalech po třech měsících. Všichni zaměstnanci Lékárny U Radnice se zajímají o novou odbornou literaturu i odborné časopisy. Některé dokonce pravidelně odebírají (Zdravotnické noviny, časopis Remedia a Časopis českých lékárníků, který je měsíčně distribuován zdarma všem členům české lékárnické komory). Pro zubní techniky je vydáván a zdarma dodáván časopis StomaTeam, který čtvrtletně informuje o novinkách a trendech ve stomatologii a dentálních technologiích.

Kapitola 9.1 hodnotí odpovědi pracovníků lékárny na zbývající tři otázky dotazníku týkající se oblasti dalšího vzdělávání, používaných a možných metod vzdělávání. Této oblasti se týkaly otázky č. 7 — 9:

- Víte, jaké existují možnosti v oblasti dalšího vzdělávání?
- Kterou metodu vzdělávání považujete za nejvhodnější pro Váš obor?
- Jakou metodu vzdělávání byste ráda využila?

### 9.1 Vyhodnocení dotazníků — vzdělávání

Všechny pracovníce Lékárny U Radnice mají povědomí o možnostech dalšího vzdělávání, nejčastěji uvádějí odborné semináře, interaktivní semináře, školení, přednášky, konference elektronickou univerzitu e-uni, dále firemní akce farmaceutických společností a odborné časopisy.

Na otázku týkající se nejvhodnější metody vzdělávání pro obor farmacie byly nejčastější odpovědi odborné semináře a workshopy. Pro obor stomatologie školení, praktické kurzy a přednášky.

Poslední otázka byla zaměřena na přání, jakou metodu vzdělávání by pracovníce rády využily. Odpovědi byly interaktivní semináře, konzultace s odborníky, ale také přednášky o nových produktech. Zubní laborantka by ráda absolvovala studium pro zubní techniky bez odborného dohledu s praxí minimálně šest let, a to Dental laboratory Technology university sv. Anežky v Bratislavě.

### 9.1.1 E-uni

U tohoto procesu vzdělávání nelze jednoznačně určit, o jakou metodu se jedná a kde by měla být prováděna. Může se jednat o pracoviště, ale také o domácí prostředí, tedy mimo pracoviště.

Projekt elektronické univerzity EUNI ([www.euni.cz](http://www.euni.cz)) byl spuštěn v květnu 2006 jako první e-learningový program zaměřený na kontinuální vzdělávání lékařů a lékárníků v České republice, vytvářený ve spolupráci s 1. LF UK v Praze a LF MU v Brně. Byl vytvořen s cílem poskytovat lékařům a lékárníkům kvalitní, odborné, akreditované vzdělání prostřednictvím internetu. Kvalita a odbornost se staly hlavním důvodem zařazení EUNI do systému regulérního kontinuálního vzdělávání lékařů a lékárníků Českou lékařskou i Českou lékárnickou komorou.

V polovině května 2007 uživatelé EUNI začali získávat kredity za kontinuální vzdělávání. Za absolvované testy mohou lékaři získat osm kreditů, lékárníci šest kreditů, což je více než za účast na celodenním semináři.

Také počet uživatelů dokazuje, že možnost získávat kredity do kontinuálního vzdělávání prostřednictvím internetu je pro část lékařů a lékárníků zajímavá. Stále více lékařů a lékárníků využívá možnosti on-line konzultace s autory vzdělávacích témat, kteří jim pomáhají řešit problémy týkající se jejich každodenní praxe.

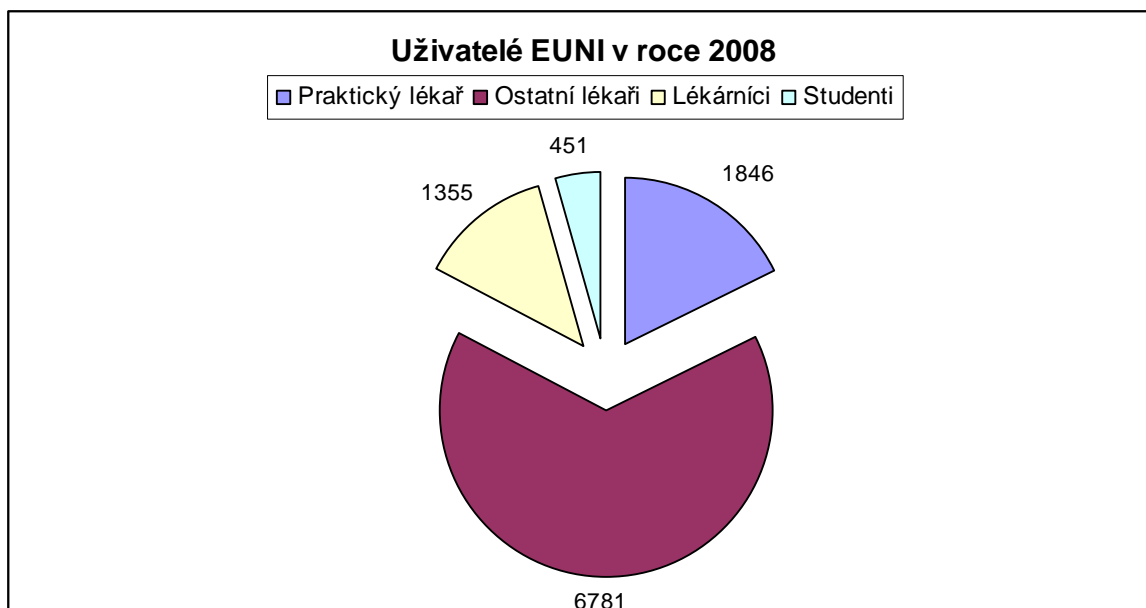
*Výhody:*

- Účastník kurzu může začít kdykoliv.
- Postupuje svým vlastním tempem.
- Studijní materiál je aktualizovaný a rychle dostupný všem účastníkům.

*Nevýhody:*

- Chybí osobní kontakt s dalšími účastníky i s lektorem.
- Nutnost počítačového vybavení a připojení k internetu.
- Vysoké požadavky na lektora.

Graf 3 Uživatelé EUNI v roce 2008



Zdroj: Vlastní zpracování

### 9.1.2 Interaktivní semináře

Neboli projekt IDS — interaktivní dispenzační seminář — rozvíjí dovednosti lékárníků při identifikaci a řešení lékových problémů v každodenní praxi.

K tomu, aby byl farmaceutický pracovník schopen identifikovat rizika léčby a podporovat pacienta k jeho léčbě, je nezbytné nejen kontinuální prohlubování znalostí, ale zejména jejich praktický trénink, např. formou diskuse nad lékovými problémy z každodenní praxe. Na těchto idejích jsou postaveny Interaktivní dispenzační semináře České lékárnické komory a Sekce Klinické farmacie České farmaceutické společnosti.

Tyto semináře jsou pořádány téměř každodenně po celé České republice, vždy zaměřeny na určitou oblast farmakologie a lékařství. Předem jsou známy jména lektorů i odborných garantů.

### 9.1.3 Konzultace s odborníky

Podle odborné literatury patří sice konzultace mezi metody používané zpravidla ke vzdělávání při výkonu práce na pracovišti, avšak praxe se poněkud liší. Konzultace



s odborníky probíhají většinou jakou součástí seminářů a přednášek, které konzultaci předcházejí. Jedná se o specialisty, kteří seznámí odborné publikum s řešeným problémem a následně vzájemně konzultují své postoje a názory, navzájem se ovlivňují. Tyto konzultace neprobíhají pravidelně jako např. odborné semináře, o to více jsou však žádané.

*Výhody:*

- Vzdělávaná osoba musí vyvíjet určitou aktivitu, dotazovat se.
- Každý může vyjádřit svůj názor na řešenou problematiku.
- Odborník by si konzultací měl upevňovat svou pozici, ve které vystupuje.

*Nevýhody:*

- Časově náročnější, zvláště v případě širokého zájmu o konzultaci k danému tématu.
- Možnost silné konfrontace, nesouhlas mezi vystupujícími stranami.

#### **9.1.4 Konference**

Na konferencích se schází odborníci na určitou problematiku, členové různých organizací, kteří se zde vzájemně radí a informují. Jsou pořádány pro lékárníky i farmaceutické asistenty.

*Pražské zubotechnické dny*

Jedná se o dvou až třídní tematicky zaměřenou konferenci pro zubní techniky, která je pořádána dvakrát ročně (v lednu a říjnu, v době konání výstavy Pragodent). Program této konference se skládá především z odborných přednášek doplněných praktickými ukázkami.

#### **9.1.5 Odborné semináře**

Odborné semináře pořádají většinou výrobci a prodejci léčiv, vitamínů, zdravotnického materiálu a pomůcek. Jejich úkolem je seznámit farmaceutické pracovníky s novinkami na trhu, informovat o jejich účinnosti, použití, výhodách i nevýhodách. Tyto semináře se

konají většinou v pravidelných intervalech, termíny včetně obsahu a programu semináře bývají známy dlouho dopředu.

Pracovníci Lékárny U Radnice navštěvují odborné semináře konané většinou ve Zlíně, Olomouci, Ostravě a Brně, ovšem někdy jezdí i do Prahy a zubní laborantka navštívila několik seminářů i ve Vídni.

*Výhody:*

- Rychlý přenos informací a znalostí.
- Poměrně nízké požadavky na vybavení.

*Nevýhody:*

- Jedná se o jednostranný tok informací.
- Akce by měla být organizačně dobře připravena (program, moderátor).

### **9.1.6 Praktické kurzy**

Jedná se v podstatě o demonstrování, kdy jsou znalosti a dovednosti názorně předváděny. Tento typ vzdělávací akce je vhodný především pro zubní techniky a jejich asistenty. Využívají se k prezentaci metod, materiálů, přístrojů a vybavení ve stomatologii.

*Výhody:*

- Účastníci si přímo zkoušejí své dovednosti.
- Metoda zprostředkovává znalosti i dovednosti.

*Nevýhody:*

- Možnost rozdílných podmínek ve vzdělávacím zařízení a na skutečném pracovišti.
- Zjednodušení problémů i jejich řešení.

### **9.1.7 Přednášky, školení**

Jedná se o nejčastěji používané metody vzdělávání mimo pracoviště. Zprostředkovávají faktické informace či teoretické znalosti.

Společnost Alliance Healthcare s. r. o. organizuje školení pro lékárníky a farmaceutické asistenty v rámci projektu Akademie Dobré lékárny, kterým jsou přidělovány body, respektive kredity do kontinuálního vzdělávání lékárníků a farmaceutických asistentů. Podporuje i vybraná školení pořádaná dalšími organizacemi, nebo Českou lékárnickou komorou.

*Výhody:*

- Rychlý přenos informací a znalostí.
- Poměrně nízké požadavky na vybavení.

*Nevýhody:*

- Jedná se o jednostranný tok informací.
- Akce by měla být organizačně dobře připravena (program, moderátor).

### **9.1.8 Workshopy**

Workshop není vhodný pro úplné začátečníky, ale slouží pro další vzdělávání a prohlubování znalostí. V průběhu workshopu se nevysvětluje teorie, ale předpokládá určitý teoretický základ z oblasti farmacie. Díky interaktivním formám spolupráce mezi účastníky tohoto typu vzdělávání dochází k tomu, že si lidé odnášejí více podnětů pro své další praktické působení.

*Výhody:*

- Poskytuje příležitost podělit se o nápady při řešení každodenních skutečných problémů.
- Vychovává k týmové práci.

*Nevýhody:*

- Jsou kladeny vysoké nároky na přípravu i moderátora.
- K účastníkům by se mělo přistupovat ohleduplně.

Pracovníci lékárny se již za těch pár let fungování Lékárny U Radnice naučili vybírat si ty správné školící akce, které pro ně budou mít největší přínos pro praxi. Na takových akcích

bezprostředně dochází také k diskuzím, výměnám zkušeností i navazování nových kontaktů. O konání těchto akcí bývají informováni v odborných časopisech, formou e-mailu, prostřednictvím obchodních zástupců pořádajících organizací, popř. prostřednictvím písemného sdělení, se kterým bývá zároveň zasílán také formulář pro registraci účasti na akci.

Semináře, přednášky, školení, workshopy bývají nabízeny farmaceutickým pracovníkům v dostatečném předstihu, aby si je tito pracovníci mohli zvolit a případně se včas zaregistrovat jako účastníci. Účast se musí hlásit dopředu, většinou je nutné vyplnit a zaslat přihlášku. Nutnou podmínkou k účasti je ve většině případů také zaplacení účastnického poplatku, který se liší podle pořádající organizace, pohybuje se ale zhruba od 100,- do 500,-. Každá vzdělávací akce je ohodnocena kredity, resp. body a na závěr každé vzdělávací akce jsou účastníkům předána osvědčení o účasti.

Účast na celoživotním vzdělávání se dokládá záznamem v průkazu odbornosti provedeným pořadatelem, popřípadě potvrzením jím vydaným. Záznam v průkazu odbornosti obsahuje:

- datum konání akce,
- téma akce,
- délku trvání a druh účasti,
- jméno a příjmení účastníka akce
- datum narození účastníka akce.

## 9.2 Ostatní možnosti

Kromě různých metod vzdělávání používaných na pracovišti i mimo něj, existují i další možnosti, kde získat užitečné informace. Pracovníci Lékárny U Radnice navštěvují firemní akce, které pořádají farmaceutické společnosti, ale také veletrhy, kde získají přehled právě o těchto farmaceutických společnostech a jejich novinkách.

### 9.2.1 Firemní akce farmaceutických společností

Mezi výrobce a distributory léčivých přípravků, vitamínů a zdravotnických pomůcek a materiálu, kteří spolupracují s Lékárnou U Radnice patří např. Pharmos, a. s., PHOENIX, lékárenský velkoobchod, a. s., Alliance Healthcare s. r. o., Dr. Müller Pharma s. r. o., LEROS s. r. o., Megafyt - R, spol. s. r. o., Novartis s. r. o., dále Tamda a. s., TEVA Czech

Industries s. r. o., WALMARK a. s., ZENTIVA, k. s., Bayer, Boiron a další. Řada z nich pořádá nejen různé přednášky, semináře, workshopy, ale také typické firemní akce s představováním svých nových produktů s cílem seznámit obchodní partnery s těmito novinkami, popř. nabídnout další vzdělávací akce, upozornit na jejich blížící se konání apod.

### 9.2.2 Veletrhy

Veletrhy představují také poměrně velkou příležitost k získání nových poznatků z oblasti farmacie a stomatologie. Pro farmaceutické pracovníky je vhodný především veletrh MEFA (Medical Fair Brno Central Europe 2009) či Pragomedica, pro stomatologii je to veletrh Pragodont.

#### *Medical Fair Brno Central Europe*

Jedná se o mezinárodní veletrh zdravotnické techniky, rehabilitace a zdraví. Je to jedna z nejvýznamnějších odborných přehlídek zdravotnické techniky, vybavení nemocnic, lékařských praxí a následné rehabilitace včetně protetiky v prostoru nových i členských států Evropské unie. Během veletrhu MEDICAL FAIR Brno Central Europe se uskutečňuje řada odborných konferencí, seminářů a mezinárodních kreditovaných konferencí, kterých se účastní více jak 5000 odborníků z ČR a zahraničí.

#### *Pragomedica*

Veletrh Pragomedica si v průběhu své již tři dekády trvající historie vydobyl mimořádné postavení nejenom v České republice, ale i v celém středoevropském prostoru. Dokladem jeho vysoké prestiže je počet i charakter vystavovatelů. Představila se na něm většina nejvýznamnějších domácích výrobců zdravotnické techniky a reprezentativní zastoupení zahraničních firem. Návštěvníci spatřili desítky novinek z oblasti zdravotnické a laboratorní techniky i vybavení provozu nemocnic.

Základním oborovým členěním je zdravotnická technika pro diagnózu a terapii, laboratorní přístroje a vybavení, farmaceutické výrobky a optické přístroje a vybavení.

*Pragodent*

Mezinárodní specializovaný veletrh dentální techniky, nástrojů a služeb Pragodent si v průběhu let vydobyl pevné místo v evropském kalendáři stomatologických akcí. Každým rokem má odborná i široká veřejnost možnost seznámit se s celou řadou exponátů od přístrojů, nástrojů, materiálů, zařízení a služeb pro stomatologické ordinace či laboratoře, softwarového vybavení, nástrojů pro hygienu a bezpečnost práce, přes speciální nábytek, oblečení a obuv, až po farmaceutické výrobky a zajímavosti z oblasti vědy a vzdělávání. Tento široký sortiment doplňuje jako vždy mnoho zajímavých novinek.

Pro návštěvníky je vždy kromě expozic vystavujících firem připraven také velmi zajímavý odborný doprovodný program, který probíhá v průběhu celého veletrhu na několika místech současně. Na jeho přípravě se aktivně podílí Česká stomatologická komora, Unie zubních techniků ČR, Společenstvo zubních techniků - podnikatelů, Česká stomatologická akademie.

*InDent (dentální veletrh a konference)*

Je veletrh dentálních technologií a materiálů doprovázený vzdělávacími akcemi ve formě konferencí příslušníků všech profesí souvisejících se zubním lékařstvím

## 10 NAVRHOVANÉ MOŽNOSTI VZDĚLÁVÁNÍ A ROZVOJE

Metody vzdělávání, které v dotaznících uvedli pracovníci lékárny, považují za nejčastější a zároveň za nejvhodnější metody pro obor farmacie a stomatologie, ovšem uváděné odpovědi se týkaly pouze metod používaných mimo pracoviště. Proto navrhuji i další, které by se daly v určitých případech používat.

Co se týká metod používaných na pracovišti, zavedla bych *pracovní porady*, které Lékárna U Radnice nepoužívá. Považuji je za vhodný způsob, jak informovat všechny zaměstnance o důležitých otázkách, týkajících se zabezpečení provozu lékárny. Přímo na poradách se mohou vznášet připomínky nebo námitky od všech pracovníků, které mohou být okamžitě vyřešeny, pokud je to možné. Jedná se o neformální metodu, která může přispět k rozšíření znalostí nových nebo méně zkušených pracovníků.

Jelikož má Lékárna U Radnice v plánu přijmout dalšího zaměstnance, jistě by se osvědčila metoda *instruktáže při výkonu práce*, popř. metoda *asistování*. Jedná se o nejvhodnější a nejjednodušší způsoby zácvičení nového pracovníka. Výhodou je poměrná rychlost, nutná spolupráce mezi pracovníky současnými i novými a jejich soustavné ovlivňování. Za nevýhodu považuji snad jen fakt, že nový pracovník se naučí postupům a zvyklostem stávajícího, možná zkušenějšího spolupracovníka a poté si již těžko buduje své vlastní postupy, neboť už je nějakým způsobem ovlivněn.

*Přednášky a semináře*, které byly v dotaznících uváděny nejčastěji, považuji za správný výběr ze škály nabídky metod používaných mimo pracoviště. Vyzdvihla bych ovšem také *vzdělávání pomocí počítačů*, protože jejich používání v rámci vzdělávání vzrůstá. Výhodu představuje individuální přístup i tempo.

## ZÁVĚR

Celoživotní vzdělávání je klíčem k nejnovějším informacím a znalostem, k pochopení a využití stále se zrychlujících změn. Tímto procesem by měl procházet pravidelně v určitých intervalech každý zdravotnický pracovník během výkonu svého povolání.

Společnost LEKASO dent s. r. o. považuji za dobrého zaměstnavatele. Se svými zaměstnanci udržuje přiměřeně blízké a korektní vztahy, dokáže je dostatečně motivovat, vést ke snaze získat další znalosti, dovednosti a závěrem je dokáže za tuto snahu patřičně ohodnotit. Svých zaměstnanců si společnost velice váží, je si vědoma, co pro ni představují.

Zaměstnance Lékárny U Radnice hodnotím jako vysoce kvalifikované, díky jejich vysoké úrovni zajišťují správné zacházení s léčivými a tím i bezpečnost pacientů. Jejich hlavním cílem je poskytovat kvalitní, účinné a bezpečné léky spolu s nezbytnými informacemi. Jejich cílem je držet krok s vývojem léčivých přípravků i s novými léčebnými poznatky. Tohoto dosahují nejčastěji účastí na přednáškách, odborných seminářích, firemních akcích farmaceutických společností a nově také na internetovém portálu elektronické univerzity. Tuto poslední možnost považuji za výborný krok ke zlepšení odbornosti farmaceutických pracovníků. Celoživotním vzděláváním by měl procházet pravidelně v určitých intervalech každý zdravotnický pracovník během výkonu svého povolání.

Z mé práce plyne pro společnost LEKASO dent s. r. o. několik doporučení. První představuje stálou podporu, motivaci a zájem společnosti na kontinuálním vzdělávání jejích zaměstnanců lékárny a zubní laboratoře. Druhé doporučení se týká zavedení dalších metod vzdělávání, především pracovních porad, které by vedly k lepší komunikaci mezi zaměstnanci a zaměstnavatelem a pak také využití e-learningových kurzů pro zdravotnické pracovníky, jejichž obliba stále stoupá. V neposlední řadě doporučuji též vypracování jakéhosi kalendáře, který by informoval zaměstnance o blížících se termínech konání vzdělávacích akcí, popř. alespoň zajistit pravidelné a aktualizované informace od pořádajících organizací.



## RESÜMEE

Das obligatorisches Praktikum des 4. Studienjahrs machte ich bei der Firma Lekaso durch, die in Valašské Klobouky siedelt. Da diese Firma in mehreren Bereichen tätig ist, war meine Arbeit ganz heterogen und, dadurch auch mehr interessant. Lekaso wird in keine Abteilungen gegliedert, sodass alle Arbeitstätigkeiten am selben Ort und, von den selben Personen durchgeführt werden. Die Buchführung stellt einen wichtigen Bestandteil der Arbeit dar. Unter die regelmässigen Arbeitsaktivitäten gehörte Fakturierung, Berechnung der Umsatzerlöse, Post sortieren und Arbeit am Computer.

Dieses Praktikum wurde zur Grundlage der Bachelorarbeit, die die Qualifikation, Entwicklung und fachliche Vorbereitung der Angestellten der Apotheke „U Radnice“ analysiert. Die untersuchte Firma beschäftigt sich mit mehreren Unternehmertätigkeiten, zum Studium des Ausbildungsniveaus wurde die Apotheke und das mit ihr verbundene Dentallabor gewählt. Die Arbeit der pharmazeutischen Arbeiter ist sehr interessant und es geht eindeutig nicht nur um die Mittel- oder Hochschuleausbildung. Da sich der Bereich der Pharmazie immer entwickelt, müssen auch die auf diesem Gebiet wirkenden Arbeiter ihre Kenntnisse entwickeln.

Der Bachelorarbeit gingen zahlreiche Beratungen mit dem Betreuer voran. Es wurde über die Wahl des Themas und die Möglichkeiten seiner Bearbeitung diskutiert. Es wurden die Hauptanforderungen an die Arbeit festgelegt. Als die Hauptpunkte wurden die entsprechende Qualifikation der Angestellten, ihre Interesse an der Qualifikationsverbesserung und die Methoden ihrer weiteren Ausbildung festgelegt.

Der theoretische Teil konzentrierte sich auf das Studium und die Verwendung von effektiven Quellen zur Klärung des Bereichs der Personalpolitik. Weiter werden die Qualifikation, Entwicklung und fachliche Vorbereitung der Angestellten analysiert. Im nächsten Kapitel wurden die Ausbildung und die verwendeten Methoden näher beschrieben.

Im praktischen Teil wurden die Ergebnisse der Fragebogen- und Interviewforschung präsentiert. Es wird der momentale Zustand der Entwicklung der Angestellten und die verwendeten Methoden vorgestellt. Es wird das Program der Lebensausbildung der Gesundheitsangestellten im Zusammenhang mit dem Kreditsystem beschrieben. Zum Schluß werden die verwendeten Ausbildungsmethoden bewertet und es werden weitere Strategien vorgeschlagen.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- [1] ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů* : Nejnovější trendy a postupy. 10. vyd. Praha : Grada, 2007. 802 s. ISBN 978-80-247-1407-3.
- [2] KOUBEK, Josef. *Řízení lidských zdrojů* : Základy moderní personalistiky. 3. vyd. Praha : Management Press, 2006. 368 s. ISBN 80-7261-033-3.
- [3] *Wikipedie, otevřená encyklopedie* [online]. 2001 , 25. 11. 2009 [cit. 2009-10-28]. Dostupný z WWW: <<http://cs.wikipedia.org/wiki/L%C3%A9k%C3%A1rna>>.
- [4] *Státní ústav pro kontrolu léčiv* [online]. c2008 [cit. 2009-10-30]. Dostupný z WWW: <<http://www.leky.sukl.cz/jak-vznika-nova-lekarna>>.
- [6] STÝBLO, Jiří. *Personální řízení v malých a středních podnicích*. 1. vyd. Praha : Management Press, 2003. 148 s. ISBN 80-7261-097-X.
- [7] Zákon č. 65/1965 Sb., zákoník práce, v platném znění
- [8] KLÁŠTERECKÝ , Jan D. . *Zákoník práce: Zaměstnanci - máte právo na vzdělání!*. *Měsíc* [online]. 2007 [cit. 2009-10-30]. Dostupný z WWW: <<http://www.mesec.cz/clanky/zakonik-prace-zamestnanci-mate-pravo-na-vzdelani/>>.
- [9] *KTP : kartotéka typových pozic* [online]. c1999-2009 , 26.11.2009 [cit. 2009-11-03]. Dostupný z WWW: < <http://ktp.istp.cz/charlie/expert2/act/overvw.act>>.
- [10] ARMSTRONG, Michael. *Personální management*. 1. vyd. Praha : Grada, 1999. 963 s. ISBN 8071696145.
- [11] STÝBLO, Jiří. *Personální management*. 1. vyd. Praha : Grada, 1993. 336 s. ISBN 80-85424-92-4.
- [12] VODÁK, Jozef, KUCHARČÍKOVÁ, Alžbeta. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 1. vyd. Praha : Grada, 2007. 205 s. ISBN 978-80-247-1904-7.
- [13] *Obchodní rejstřík* [online]. c2000-2009 [cit. 2009-11-13]. Dostupný z WWW: <<http://obchodnirejstrik.cz/lekaso-dent-s-r-o-27705463/>>.
- [14] *České lékárnická komora* [online]. c2004 [cit. 2009-11-02]. Dostupný z WWW: <<http://www.lekarnici.cz/module.php?module=36&article=1190>>.
- [15] *Ministerstvo zdravotnictví České republiky* [online]. c2008 [cit. 2009-11-05]. Dostupný z WWW: <<http://mzcr.cz/Default.aspx>>.

- [16] Vyhláška č. 423/2004 Sb. ze dne 30. června 2004 o kreditním systému pro vydání osvědčení k výkonu zdravotnického povolání bez přímého vedení nebo odborného dohledu, ve znění pozdějších předpisů.
- [17] KLODNER, Karel . Euni akreditovaný systém KV na internetu. *Časopis českých lékárníků*. 2007, č. 79, s. 22.

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

Bc.	Bakalář
Mgr.	Magistr
SÚKL	Státní ústav pro kontrolu léčiv
PharmDr.	Doktor farmacie
DiS.	Diplomovaný specialista
BOZP	Bezpečnost a ochrana zdraví při práci
PO	Požární ochrana
LF UK	Lékařská fakulta Univerzity Karlovy
LF MU	Lékařská fakulta Masarykovy univerzity

**SEZNAM OBRÁZKŮ**

<i>Obr. 1. Obecný úkol řízení lidských zdrojů .....</i>	14
<i>Obr. 2. Složky rozvoje lidských zdrojů.....</i>	17
<i>Obr. 3. Systém formování pracovních schopností člověka .....</i>	20
<i>Obr. 4. Vozidlo autoškoly .....</i>	36
<i>Obr. 5. Autobus BOVA pro 55 lidí.....</i>	36
<i>Obr. 6. Výdejní pulty v lékárně .....</i>	37
<i>Obr. 7 Interiér zubní laboratoře .....</i>	38

**SEZNAM GRAFŮ**

Graf 1 Podíl jednotlivých středisek na zisku firmy v roce 2008 .....	39
Graf 2 Srovnání nákladů a výnosů středisek v roce 2008 (v tis. Kč) .....	39
Graf 3 Uživatelé EUNI v roce 2008 .....	56

## SEZNAM PŘÍLOH

P I     Dotazník pro zaměstnance Lékárny U Radnice

## **PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK**

---

### **DOTAZNÍK - kvalifikace** pro zaměstnance Lékárny U Radnice

1) Jakou pracovní pozici v lékárně zastáváte?

---

2) Odpovídá Vaše vzdělání této pracovní pozici?

---

3) Pokud ano, kde jste vzdělání získala (jakou školu a obor jste studovala)?

---

4) Pokud ne, jakým způsobem jste potřebnou kvalifikaci získala?

---

5) Kolik let již pracujete v oboru farmacie?

---

6) Máte zájem o prohlubování, popř. zvyšování Vaší kvalifikace?

---

7) Víte, jaké existují možnosti v oblasti dalšího vzdělávání?

---

8) Kterou metodu vzdělávání považujete za nejvhodnější pro Váš obor?

---

9) Jakou metodu vzdělávání byste ráda využila?

---

Děkuji za Váš čas!

---