

## REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
<b>Denominazione qualificazione</b>	<b>Direttore tecnico dell'impresa funebre</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Settore Economico Professionale</b>	SEP 20 - Servizi alla persona
<b>Area di Attività</b>	ADA.20.02.06 - Gestione di servizi funerari
<b>Processo</b>	Realizzazione di servizi indifferenziati per uso personale e familiare
<b>Sequenza di processo</b>	Gestione ed erogazione di servizi funerari
<b>Descrizione sintetica della qualificazione</b>	Il direttore tecnico dell'impresa funebre è in grado di gestire l'impresa funebre curando gli aspetti commerciali e le relazioni di marketing, svolgendo le pratiche amministrative e gestendo, se presenti, le sedi commerciali. Svolge la sua funzione nel rispetto di un armonico rapporto tra assistenza ai vivi e rispetto per i defunti.
<b>Referenziazione ATECO 2007</b>	S.96.03.00 - Servizi di pompe funebri e attività connesse
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	5.4.7.1.0 - Esercenti di agenzie di pompe funebri
<b>Regolamentata</b>	SI
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestire l'accoglienza del dolente (1088)</li> <li>2. Sviluppare e promuovere l'offerta dei servizi funerari (1089)</li> <li>3. Cura degli aspetti organizzativi e amministrativi per la gestione di un esercizio (2966)</li> <li>4. Organizzare e supervisionare l'evento funebre (2983)</li> </ol>	

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Gestire l'accoglienza del dolente</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Risultato formativo atteso</b>	Dolente accolto secondo le circostanze
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di accoglienza del dolente.
<b>Indicatori</b>	Esecuzione corretta delle operazioni di accoglienza dei dolenti.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Applicare tecniche di comunicazione interpersonale</li><li>2. Gestire la problematica del lutto in relazione ai diversi riti funebri</li><li>3. Applicare tecniche di accoglienza ed ascolto attivo</li></ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Normativa in materia di tutela della privacy</li><li>2. Elementi di psicologia sociale</li><li>3. Comunicazione empatica</li><li>4. Riti funebri: tipologie e caratteristiche</li><li>5. Tecniche di assistenza e accoglienza dei dolenti</li></ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>5.4.7.1.0 - Esercenti di agenzie di pompe funebri</li><li>5.4.7.2.0 - Addetti alle agenzie di pompe funebri</li></ol>

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Sviluppare e promuovere l'offerta dei servizi funerari</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Risultato formativo atteso</b>	Offerta di servizi funerari definita in coerenza con le esigenze della clientela; offerta di servizi funerari efficacemente comunicata
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di sviluppo e promozione dell'offerta di servizi funerari
<b>Indicatori</b>	Sviluppo dell'offerta di servizi funerari sulla base delle esigenze della clientela; individuazione delle attività promozionali più efficaci
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Interpretare bisogni e aspettative della clientela</li><li>2. Strutturare attività promozionali e pubblicitarie specifiche (comunicati stampa, depliant, cataloghi, manifesti, articoli...) secondo il tipo di attività individuata</li><li>3. Definire le tipologie di servizi funerari in relazione alle esigenze dei clienti</li><li>4. Selezionare i canali comunicativi più efficaci per la promozione dei servizi funerari</li><li>5. Definire il prezzo dei servizi offerti</li></ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Strumenti di pubblicità e comunicazione</li><li>2. Tecniche di promozione e vendita</li><li>3. Servizi funerari: tipologie e caratteristiche</li><li>4. Andamento e tendenze del mercato funerario</li></ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	5.4.7.1.0 - Esercenti di agenzie di pompe funebri

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Cura degli aspetti organizzativi e amministrativi per la gestione di un esercizio</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Risultato formativo atteso</b>	Aspetti organizzativi e amministrativi adeguatamente curati
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni per la cura degli aspetti organizzativi e amministrativi per la gestione di un esercizio.
<b>Indicatori</b>	Corretta esecuzione delle tecniche organizzative e amministrative per la gestione di un esercizio
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adempiere agli obblighi tributari</li> <li>2. Espletare gli adempimenti contabili prescritti</li> <li>3. Occuparsi degli aspetti assicurativi legati all'esercizio dell'attività</li> <li>4. Organizzare l'attività dei collaboratori e stabilirne i carichi di lavoro</li> <li>5. Tenere i rapporti con istituti di credito e bancari</li> <li>6. Espletare adempimenti amministrativi e burocratici</li> <li>7. Gestire gli ordini e i rapporti con i fornitori</li> <li>8. Gestire la cassa</li> <li>9. Monitorare l'andamento dell'attività aziendale</li> <li>10. Seguire gli aspetti contrattuali e previdenziali di base</li> <li>11. Individuare le caratteristiche e i ruoli delle risorse umane presenti nell'organizzazione</li> <li>12. Identificare gli aspetti normativi che disciplinano il settore e la professione</li> <li>13. Supportare l'organizzazione nell'espletamento degli adempimenti contabili inerenti la realizzazione del servizio</li> <li>14. Supportare l'organizzazione nella gestione degli strumenti informatici utilizzati nella realizzazione del servizio</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di diritto commerciale</li> <li>2. Elementi di disciplina previdenziale e contrattuale per l'esercizio dell'attività imprenditoriale</li> <li>3. Elementi di disciplina tributaria per l'esercizio dell'attività imprenditoriale</li> <li>4. Elementi di informatica</li> <li>5. Elementi di organizzazione e gestione aziendale</li> <li>6. Normativa di settore</li> <li>7. Principi di gestione dei dati nel rispetto della normativa sulla privacy</li> <li>8. Prodotti e servizi assicurativi business</li> <li>9. Prodotti e servizi bancari business</li> <li>10. Elementi di contabilità per la conduzione di un esercizio</li> <li>11. Nozioni di diritto</li> <li>12. Nozioni di diritto del lavoro</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3.3.1.2.1 - Contabili</li> <li>3.3.2.1.0 - Tecnici della gestione finanziaria</li> <li>3.3.3.1.0 - Approvvigionatori e responsabili acquisti</li> <li>4.1.1.2.0 - Addetti agli affari generali</li> <li>4.1.1.4.0 - Addetti alla gestione del personale</li> <li>4.3.1.1.0 - Addetti alla gestione degli acquisti</li> <li>4.3.2.1.0 - Addetti alla contabilità</li> <li>4.3.2.2.0 - Addetti alle buste paga</li> <li>4.3.2.3.0 - Addetti alle operazioni finanziarie per conto dell'impresa o dell'organizzazione</li> <li>4.4.1.1.0 - Personale addetto a compiti di controllo, verifica e professioni assimilate</li> </ol>

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Organizzare e supervisionare l'evento funebre</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Risultato formativo atteso</b>	Rito funebre adeguatamente organizzato e gestito
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di organizzazione e supervisione del rito funebre
<b>Indicatori</b>	Corretto svolgimento dell'evento funebre; servizi funerari gestiti nel rispetto delle procedure e delle esigenze del cliente.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Individuare possibili soluzioni per la gestione di lamentele e reclami relativamente ad eventuali disservizi</li><li>2. Organizzare il rito funebre nel rispetto della volontà del dolente e della normativa di riferimento</li><li>3. Collaborare con gli enti preposti (polizia mortuaria, autorità sanitaria, .....)</li><li>4. Definire le tipologie di servizi funerari in relazione alle esigenze dei clienti</li><li>5. Supervisionare il rito funebre monitorandone il corretto svolgimento e coordinando le attività dei collaboratori</li><li>6. Applicare le procedure previste in caso di rito con cremazione (consegna urne funerarie, ...)</li><li>7. Erogare alle famiglie del defunto le informazioni inerenti il servizio funebre richiesto (preparazione, organizzazione, svolgimento, costi e oneri, normative vigenti)</li><li>8. Effettuare gli accertamenti previsti dalla normativa vigente e redigere apposito verbale</li></ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tecniche di comunicazione efficace</li><li>2. Caratteristiche dei cofani, accessori, confezionamento in relazione alla destinazione</li><li>3. Elementi di legislazione in materia funeraria</li><li>4. Elementi normativi e regolamenti cimiteriali</li><li>5. Mezzi funebri, rimesse, sistemi di sanificazione e disinfezione</li><li>6. Obblighi connessi al trasporto funebre</li><li>7. Operazioni cimiteriali, sepolture e cimiteri, cremazioni e crematori</li><li>8. Riti funebri: tipologie e caratteristiche</li><li>9. Tecniche di confezionamento e di movimentazione del feretro</li><li>10. Normativa igienico sanitaria</li></ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	5.4.7.1.0 - Esercenti di agenzie di pompe funebri