# REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

| QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE | |
|---|---|
| **Denominazione qualificazione** | **Direttore tecnico dell'impresa funebre** |
| **Livello EQF** | 4 |
| **Settore Economico Professionale** | SEP 20 - Servizi alla persona |
| **Area di Attività** | ADA.20.02.06 - Gestione di servizi funerari |
| **Processo** | Realizzazione di servizi indifferenziati per uso personale e famigliare |
| **Sequenza di processo** | Gestione ed erogazione di servizi funerari |
| **Descrizione sintetica della qualificazione** | 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. |
| **Referenziazione ATECO 2007** | S.96.03.00 - Servizi di pompe funebri e attività connesse |
| **Referenziazione ISTAT CP2011** | 5.4.7.1.0 - Esercenti di agenzie di pompe funebri |
| **Regolamentata** | SI |

**ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA**

1. Gestire l'accoglienza del dolente (1088)
2. Sviluppare e promuovere l'offerta dei servizi funerari (1089)
3. Cura degli aspetti organizzativi e amministrativi per la gestione di un esercizio (2966)
4. Organizzare e supervisionare l'evento funebre (2983)

| DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1 | |
|---|---|
| **Denominazione unità di competenza** | **Gestire l'accoglienza del dolente** |
| **Livello EQF** | 3 |
| **Risultato formativo atteso** | Dolente accolto secondo le circostanze |
| **Oggetto di osservazione** | Le operazioni di accoglienza del dolente. |
| **Indicatori** | Esecuzione corretta delle operazioni di accoglienza dei dolenti. |
| **Abilità** | 1. Applicare tecniche di comunicazione interpersonale<br>2. Gestire la problematica del lutto in relazione ai diversi riti funebri<br>3. Applicare tecniche di accoglienza ed ascolto attivo |
| **Conoscenze** | 1. Normativa in materia di tutela della privacy<br>2. Elementi di psicologia sociale<br>3. Comunicazione empatica<br>4. Riti funebri: tipologie e caratteristiche<br>5. Tecniche di assistenza e accoglienza dei dolenti |
| **Referenziazione ISTAT CP2011** | 5.4.7.1.0 - Esercenti di agenzie di pompe funebri<br>5.4.7.2.0 - Addetti alle agenzie di pompe funebri |

| DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2 | |
|---|---|
| **Denominazione unità di competenza** | **Sviluppare e promuovere l'offerta dei servizi funerari** |
| **Livello EQF** | 4 |
| **Risultato formativo atteso** | Offerta di servizi funerari definita in coerenza con le esigenze della clientela; offerta di servizi funerari efficacemente comunicata |
| **Oggetto di osservazione** | Le operazioni di sviluppo e promozione dell'offerta di servizi funerari |
| **Indicatori** | Sviluppo dell'offerta di servizi funerari sulla base delle esigenze della clientela; individuazione delle attività promozionali più efficaci |
| **Abilità** | 1. Interpretare bisogni e aspettative della clientela<br>2. Strutturare attività promozionali e pubblicitarie specifiche (comunicati stampa, depliants, cataloghi, manifesti, articoli...) secondo il tipo di attività individuata<br>3. Definire le tipologie di servizi funerari in relazione alle esigenze dei clienti<br>4. Selezionare i canali comunicativi più efficaci per la promozione dei servizi funerari<br>5. Definire il prezzo dei servizi offerti |
| **Conoscenze** | 1. Strumenti di pubblicità e comunicazione<br>2. Tecniche di promozione e vendita<br>3. Servizi funerari: tipologie e caratteristiche<br>4. Andamento e tendenze del mercato funerario |
| **Referenziazione ISTAT CP2011** | 5.4.7.1.0 - Esercenti di agenzie di pompe funebri |

| DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3 | |
|---|---|
| **Denominazione unità di competenza** | **Cura degli aspetti organizzativi e amministrativi per la gestione di un esercizio** |
| **Livello EQF** | 4 |
| **Risultato formativo atteso** | Aspetti organizzativi e amministrativi adeguatamente curati |
| **Oggetto di osservazione** | Le operazioni per la cura degli aspetti organizzativi e amministrativi per la gestione di un esercizio. |
| **Indicatori** | Corretta esecuzione delle tecniche organizzative e amministrative per la gestione di un esercizio |
| **Abilità** | 1. Adempiere agli obblighi tributari<br>2. Espletare gli adempimenti contabili prescritti<br>3. Occuparsi degli aspetti assicurativi legati all'esercizio dell'attività<br>4. Organizzare l'attività dei collaboratori e stabilirne i carichi di lavoro<br>5. Tenere i rapporti con istituti di credito e bancari<br>6. Espletare adempimenti amministrativi e burocratici<br>7. Gestire gli ordini e i rapporti con i fornitori<br>8. Gestire la cassa<br>9. Monitorare l'andamento dell'attività aziendale<br>10. Seguire gli aspetti contrattuali e previdenziali di base<br>11. Individuare le caratteristiche e i ruoli delle risorse umane presenti nell'organizzazione<br>12. Identificare gli aspetti normativi che disciplinano il settore e la professione<br>13. Supportare l'organizzazione nell'espletamento degli adempimenti contabili inerenti la realizzazione del servizio<br>14. Supportare l'organizzazione nella gestione degli strumenti informatici utilizzati nella realizzazione del servizio |
| **Conoscenze** | 1. Elementi di diritto commerciale<br>2. Elementi di disciplina previdenziale e contrattuale per l'esercizio dell'attività imprenditoriale<br>3. Elementi di disciplina tributaria per l'esercizio dell'attività imprenditoriale<br>4. Elementi di informatica<br>5. Elementi di organizzazione e gestione aziendale<br>6. Normativa di settore<br>7. Principi di gestione dei dati nel rispetto della normativa sulla privacy<br>8. Prodotti e servizi assicurativi business<br>9. Prodotti e servizi bancari business<br>10. Elementi di contabilità per la conduzione di un esercizio<br>11. Nozioni di diritto<br>12. Nozioni di diritto del lavoro |
| **Referenziazione ISTAT CP2011** | 3.3.1.2.1 - Contabili<br>3.3.2.1.0 - Tecnici della gestione finanziaria<br>3.3.3.1.0 - Approvvigionatori e responsabili acquisti<br>4.1.1.2.0 - Addetti agli affari generali<br>4.1.1.4.0 - Addetti alla gestione del personale<br>4.3.1.1.0 - Addetti alla gestione degli acquisti<br>4.3.2.1.0 - Addetti alla contabilità<br>4.3.2.2.0 - Addetti alle buste paga<br>4.3.2.3.0 - Addetti alle operazioni finanziarie per conto dell'impresa o dell'organizzazione<br>4.4.1.1.0 - Personale addetto a compiti di controllo, verifica e professioni assimilate |

| DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4 | |
|---|---|
| **Denominazione unità di competenza** | **Organizzare e supervisionare l'evento funebre** |
| **Livello EQF** | 4 |
| **Risultato formativo atteso** | Rito funebre adeguatamente organizzato e gestito |
| **Oggetto di osservazione** | Le operazioni di organizzazione e supervisione del rito funebre |
| **Indicatori** | Corretto svolgimento dell'evento funebre; servizi funerari gestiti nel rispetto delle procedure e delle esigenze del cliente. |
| **Abilità** | 1. Individuare possibili soluzioni per la gestione di lamentele e reclami relativamente ad eventuali disservizi<br>2. Organizzare il rito funebre nel rispetto della volontà del dolente e della normativa di riferimento<br>3. Collaborare con gli enti preposti (polizia mortuaria, autorità sanitaria, .....)<br>4. Definire le tipologie di servizi funerari in relazione alle esigenze dei clienti<br>5. Supervisionare il rito funebre monitorandone il corretto svolgimento e coordinando le attività dei collaboratori<br>6. Applicare le procedure previste in caso di rito con cremazione (consegna urne funerarie, …)<br>7. Erogare alle famiglie del defunto le informazioni inerenti il servizio funebre richiesto (preparazione, organizzazione, svolgimento, costi e oneri, normative vigenti)<br>8. Effettuare gli accertamenti previsti dalla normativa vigente e redigere apposito verbale |
| **Conoscenze** | 1. Tecniche di comunicazione efficace<br>2. Caratteristiche dei cofani, accessori, confezionamento in relazione alla destinazione<br>3. Elementi di legislazione in materia funeraria<br>4. Elementi normativi e regolamenti cimiteriali<br>5. Mezzi funebri, rimesse, sistemi di sanificazione e disinfezione<br>6. Obblighi connessi al trasporto funebre<br>7. Operazioni cimiteriali, sepolture e cimiteri, cremazioni e crematori<br>8. Riti funebri: tipologie e caratteristiche<br>9. Tecniche di confezionamento e di movimentazione del feretro<br>10. Normativa igienico sanitaria |
| **Referenziazione ISTAT CP2011** | 5.4.7.1.0 - Esercenti di agenzie di pompe funebri |