

## REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
<b>Denominazione qualificazione</b>	<b>Cerimoniere delle strutture per il commiato</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 cerimoniere delle strutture per il commiato è in grado di supportare la famiglia, in concomitanza del decesso, a partire dalle fasi della veglia funebre, dell'ossequio alla salma ed del commiato fino all'arrivo al cimitero o al crematorio. Si occupa dell'organizzazione e gestione del rito funebre nel rispetto delle indicazioni del dolente e della normativa di riferimento.
<b>Referenziazione ATECO 2007</b>	S.96.03.00 - Servizi di pompe funebri e attività connesse
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	5.4.4.1.0 - Personale di compagnia e personale qualificato di servizio alle famiglie 5.4.7.1.0 - Esercenti di agenzie di pompe funebri
<b>Regolamentata</b>	SI
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Gestire l'accoglienza del dolente (1088) 2. Organizzare e gestire la cerimonia funebre (2635)	

**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>Descrizione della performance da osservare</b>	Prendersi cura del dolente, mediante: l'applicazione di tecniche di accoglienza e di ascolto attivo; la gestione della problematica del lutto in relazione ai diversi riti funebri; l'applicazione di tecniche di comunicazione interpersonale.
<b>Descrizione breve</b>	/
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicare tecniche di accoglienza ed ascolto attivo</li> <li>2. Gestire la problematica del lutto in relazione ai diversi riti funebri</li> <li>3. Applicare tecniche di comunicazione interpersonale</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 CP2021</b>	<p>5.5.5.1.0 - Esercenti di agenzie di pompe funebri</p> <p>5.5.5.2.0 - Addetti alle agenzie di pompe funebri</p>
<b>Risultati attesi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- RA.24.01.06.2 - RA2: Realizzare attività di archiviazione e di tracciabilità di documenti e informazioni, seguendo le procedure in uso</li> <li>- RA.20.02.07.1 - RA1: Eseguire la preparazione del cofano funebre, del defunto (pulizia, trucco, vestizione della salma, ecc.), della camera ardente e la sigillatura e chiusura del cofano.</li> <li>- RA.24.01.06.1 - RA1: Effettuare attività di produzione digitale di testi, verificando la correttezza dell'elaborato prodotto</li> <li>- RA.20.02.06.5 - RA5: Sovrintendere le diverse fasi del rito funebre accogliendo le richieste e le esigenze della famiglia del defunto e provvedendo, in caso di rito con cremazione, alla consegna delle urne funerarie</li> <li>- RA.20.02.06.3 - RA3: Organizzare l'intero processo di lavoro per l'esercizio delle attività funebri, pianificando le attività operative del personale interno e curando i rapporti con i fornitori di servizi esterni</li> <li>- RA.20.02.07.3 - RA3: Eseguire le operazioni cimiteriali di tumulazione, inumazione, estumulazione ed esumazione, su richiesta dei committenti nel rispetto dei regolamenti comunali curando le relazioni con il personale cimiteriale.</li> <li>- RA.20.02.06.2 - RA2: Sviluppare l'offerta dei servizi funerari, in coerenza con le esigenze della clientela, avendo cura di definire e promuovere azioni di comunicazione e promozione degli stessi</li> <li>- RA.20.02.06.4 - RA4: Organizzare il rito funebre, avendo cura di accogliere il dolente e di gestire le esigenze del lutto in relazione ai diversi riti religiosi e non, provvedendo a fornire tutte le informazioni relative alle norme, oneri e disbrigo di pratiche amministrative per lo svolgimento del rito</li> <li>- RA.20.02.06.1 - RA1: Gestire gli aspetti amministrativi dell'esercizio delle attività funebri, curando l'espletamento degli adempimenti amministrativi per la gestione economica dell'esercizio</li> <li>- RA.24.01.06.3 - RA3: Utilizzare le risorse informatiche (periferiche di input e output), mantenendo efficiente ed aggiornata la workstation su cui sono installati ed utilizzati gli applicativi in uso</li> <li>- RA.20.02.07.2 - RA2: Effettuare il trasporto del cadavere, dei resti mortali o delle ceneri e la movimentazione a terra del feretro nel rispetto della normativa.</li> </ul>
<b>Attività</b>	<p>2951 - Organizzazione del servizio funebre e delle modalità operative di lavoro</p> <p>2952 - Informazione sulle normative vigenti e gli oneri del servizio funerario richiesto</p> <p>2953 - Informazioni sulla preparazione, organizzazione, svolgimento e costi del servizio funebre</p> <p>2954 - Gestione e disbrigo di pratiche amministrative legate al rito funebre</p> <p>2955 - Realizzazione di servizi personalizzati di comunicazione (gestione e divulgazione necrologi, ecc.) e addobbi funebri</p>

2956 - Gestione di attività finalizzate alla promozione dei servizi funerari  
2957 - Cura dei rapporti con i fornitori dei servizi funerari  
2958 - Gestione relazione con la famiglia del defunto  
2975 - Preparazione, allestimento e consegna del cofano funebre  
2976 - Preparazione del defunto (pulizia, trucco, vestizione della salma, ecc.)  
2977 - Allestimento della camera ardente e del feretro  
2978 - Esecuzione sigillatura e chiusura del cofano funebre  
2979 - Cura delle relazioni con il personale cimiteriale per la tumulazione  
2980 - Trasporto di cadavere, resti mortali e ceneri nel rispetto della normativa  
2981 - Movimentazione a terra del feretro nel rispetto della normativa  
2982 - Esecuzione di operazioni cimiteriali su richiesta dei clienti nel rispetto dei regolamenti comunali  
2983 - Esecuzione di attività cimiteriali di tumulazione, inumazione, estumulazione ed esumazione  
5553 - Ascolto e trascrizione di registrazioni audio o sotto dettatura  
5554 - Cura e realizzazione della battitura di testi e documenti e verifica e correzione dei testi  
5555 - Acquisizione, elaborazione e registrazione di dichiarazioni, documenti e informazioni  
5556 - Registrazione e archiviazione di dichiarazioni, documenti o informazioni e successiva ricerca  
5557 - Stampa, fotocopiatura e scannerizzazione di documenti e invio/ricezione di fax  
5558 - Invio telematico di dichiarazioni, documenti o informazioni  
6578 - Gestione economico finanziaria e disbrigo delle pratiche amministrative dell'esercizio dell'attività funebre  
6579 - Individuazione delle tipologie di servizi in rapporto alle esigenze della clientela  
6580 - Consegna delle urne funerarie

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

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Organizzare e gestire la cerimonia funebre</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Descrizione della performance da osservare</b>	Organizzare la cerimonia funebre mediante: la gestione del rito funebre; la gestione degli spazi preposti al commiato; la raccolta di informazioni riguardanti il defunto e i congiunti; tecniche di accoglienza ed ascolto attivo.
<b>Descrizione breve</b>	/
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestire il rito funebre e i diversi elementi della ritualità</li> <li>2. Organizzare il rito funebre nel rispetto della volontà del dolente e della normativa di riferimento</li> <li>3. Identificare e gestire i diversi spazi preposti al commiato (ospedali, case di cura, hospice, chiese e cimiteri, sale del commiato e case funerarie, templi crematori, aule del commiato e giardini del ricordo)</li> <li>4. Curare l'allestimento di paramenti, addobbi e arredi per gli spazi della cerimonia</li> <li>5. Raccogliere ed esaminare informazioni riguardanti il defunto e i congiunti</li> <li>6. Applicare tecniche di accoglienza ed ascolto attivo</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di psicologia sociale</li> <li>2. Elementi di prossemica</li> <li>3. Cerimonia del commiato: tempi e spazi</li> <li>4. Comunicazione empatica</li> <li>5. Elementi di legislazione in materia funeraria</li> <li>6. Riti funebri: tipologie e caratteristiche</li> <li>7. Ruolo del cerimoniere</li> <li>8. Tecniche di assistenza e accoglienza dei dolenti</li> <li>9. Tecniche di lettura interpretativa</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2021</b>	5.5.2.1.0 - Personale di compagnia e personale qualificato di servizio alle famiglie 5.5.5.1.0 - Esercenti di agenzie di pompe funebri
<b>Risultati attesi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- RA.20.02.06.5 - RA5: Sovrintendere le diverse fasi del rito funebre accogliendo le richieste e le esigenze della famiglia del defunto e provvedendo, in caso di rito con cremazione, alla consegna delle urne funerarie</li> <li>- RA.20.02.06.3 - RA3: Organizzare l'intero processo di lavoro per l'esercizio delle attività funebri, pianificando le attività operative del personale interno e curando i rapporti con i fornitori di servizi esterni</li> <li>- RA.20.02.06.2 - RA2: Sviluppare l'offerta dei servizi funerari, in coerenza con le esigenze della clientela, avendo cura di definire e promuovere azioni di comunicazione e promozione degli stessi</li> <li>- RA.20.02.06.4 - RA4: Organizzare il rito funebre, avendo cura di accogliere il dolente e di gestire le esigenze del lutto in relazione ai diversi riti religiosi e non, provvedendo a fornire tutte le informazioni relative alle norme, oneri e disbrigo di pratiche amministrative per lo svolgimento del rito</li> <li>- RA.20.02.06.1 - RA1: Gestire gli aspetti amministrativi dell'esercizio delle attività funebri, curando l'espletamento degli adempimenti amministrativi per la gestione economica dell'esercizio</li> </ul>
<b>Attività</b>	<p>2951 - Organizzazione del servizio funebre e delle modalità operative di lavoro</p> <p>2952 - Informazione sulle normative vigenti e gli oneri del servizio funerario richiesto</p> <p>2953 - Informazioni sulla preparazione, organizzazione, svolgimento e costi del servizio funebre</p> <p>2954 - Gestione e disbrigo di pratiche amministrative legate al rito funebre</p> <p>2955 - Realizzazione di servizi personalizzati di comunicazione (gestione e divulgazione necrologi, ecc.) e addobbi funebri</p> <p>2956 - Gestione di attività finalizzate alla promozione dei servizi funerari</p> <p>2957 - Cura dei rapporti con i fornitori dei servizi funerari</p> <p>2958 - Gestione relazione con la famiglia del defunto</p> <p>6578 - Gestione economico finanziaria e disbrigo delle pratiche amministrative dell'esercizio dell'attività funebre</p>

	6579 - Individuazione delle tipologie di servizi in rapporto alle esigenze della clientela 6580 - Consegna delle urne funerarie
--	--