REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	**Cerimoniere delle strutture per il commiato**
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 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.
Referenziazione ATECO 2007	S.96.03.00 - Servizi di pompe funebri e attività connesse
Referenziazione ISTAT CP2011	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
Regolamentata	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	
Denominazione unità di competenza	**Gestire l'accoglienza del dolente**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	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.
Descrizione breve	/
Abilità	1. Applicare tecniche di accoglienza ed ascolto attivo 2. Gestire la problematica del lutto in relazione ai diversi riti funebri 3. Applicare tecniche di comunicazione interpersonale
Conoscenze	1. Normativa in materia di tutela della privacy 2. Elementi di psicologia sociale 3. Comunicazione empatica 4. Riti funebri: tipologie e caratteristiche 5. Tecniche di assistenza e accoglienza dei dolenti
Referenziazione ISTAT CP2021	5.5.5.1.0 - Esercenti di agenzie di pompe funebri 5.5.5.2.0 - Addetti alle agenzie di pompe funebri
Risultati attesi	RA.24.01.06.2 - RA2: Realizzare attività di archiviazione e di tracciabilità di documenti e informazioni, seguendo le procedure in uso 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. RA.24.01.06.1 - RA1: Effettuare attività di produzione digitale di testi, verificando la correttezza dell'elaborato prodotto 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 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 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. 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 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 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 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 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.
Attività	2951 - Organizzazione del servizio funebre e delle modalità operative di lavoro 2952 - Informazione sulle normative vigenti e gli oneri del servizio funerario richiesto 2953 - Informazioni sulla preparazione, organizzazione, svolgimento e costi del servizio funebre 2954 - Gestione e disbrigo di pratiche amministrative legate al rito funebre 2955 - Realizzazione di servizi personalizzati di comunicazione (gestione e divulgazione necrologi, ecc.) e addobbi funebri

	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	
Denominazione unità di competenza	**Organizzare e gestire la cerimonia funebre**
Livello EQF	4
Descrizione della performance da osservare	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.
Descrizione breve	/
Abilità	1. Gestire il rito funebre e i diversi elementi della ritualità 2. Organizzare il rito funebre nel rispetto della volontà del dolente e della normativa di riferimento 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) 4. Curare l'allestimento di paramenti, addobbi e arredi per gli spazi della cerimonia 5. Raccogliere ed esaminare informazioni riguardanti il defunto e i congiunti 6. Applicare tecniche di accoglienza ed ascolto attivo
Conoscenze	1. Elementi di psicologia sociale 2. Elementi di prossemica 3. Cerimonia del commiato: tempi e spazi 4. Comunicazione empatica 5. Elementi di legislazione in materia funeraria 6. Riti funebri: tipologie e caratteristiche 7. Ruolo del cerimoniere 8. Tecniche di assistenza e accoglienza dei dolenti 9. Tecniche di lettura interpretativa
Referenziazione ISTAT CP2021	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
Risultati attesi	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 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 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 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 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
Attività	2951 - Organizzazione del servizio funebre e delle modalità operative di lavoro 2952 - Informazione sulle normative vigenti e gli oneri del servizio funerario richiesto 2953 - Informazioni sulla preparazione, organizzazione, svolgimento e costi del servizio funebre 2954 - Gestione e disbrigo di pratiche amministrative legate al rito funebre 2955 - Realizzazione di servizi personalizzati di comunicazione (gestione e divulgazione necrologi, ecc.) e addobbi funebri 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 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