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
Descrizione della performance da osservare	Dolente accolto secondo le circostanze
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 CP2011	5.4.7.1.0 - Esercenti di agenzie di pompe funebri 5.4.7.2.0 - Addetti alle agenzie di pompe funebri
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	**Sviluppare e promuovere l'offerta dei servizi funerari**
Livello EQF	4
Descrizione della performance da osservare	Offerta di servizi funerari definita in coerenza con le esigenze della clientela; offerta di servizi funerari efficacemente comunicata
Descrizione breve	
Abilità	1. Interpretare bisogni e aspettative della clientela 2. Strutturare attività promozionali e pubblicitarie specifiche (comunicati stampa, depliants, cataloghi, manifesti, articoli...) secondo il tipo di attività individuata 3. Definire le tipologie di servizi funerari in relazione alle esigenze dei clienti 4. Selezionare i canali comunicativi più efficaci per la promozione dei servizi funerari 5. Definire il prezzo dei servizi offerti
Conoscenze	1. Strumenti di pubblicità e comunicazione 2. Tecniche di promozione e vendita 3. Servizi funerari: tipologie e caratteristiche 4. Andamento e tendenze del mercato funerario
Referenziazione ISTAT CP2011	5.4.7.1.0 - Esercenti di agenzie di pompe funebri
Risultati attesi	
Attività	

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

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