

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Responsabile dell'attività cimiteriale
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 familiare
Sequenza di processo	Gestione ed erogazione di servizi funerari
Descrizione sintetica della qualificazione	Il Responsabile dell'attività cimiteriale svolge le funzioni direttive dell'attività ed è responsabile della gestione del cimitero e del personale addetto alla custodia e alle operazioni di sepoltura.
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	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Cura degli aspetti organizzativi e amministrativi per la gestione di un esercizio (2966) 2. Coordinamento e supervisione delle operazioni cimiteriali (2967) 3. Gestione della comunicazione e delle relazioni con il pubblico e le Istituzioni (2969) 	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Coordinamento e supervisione delle operazioni cimiteriali
Livello EQF	4
Risultato formativo atteso	Operazioni cimiteriali supervisionate sulla base delle procedure previste
Oggetto di osservazione	Le operazioni di coordinamento e supervisione delle operazioni cimiteriali
Indicatori	Gestione ottimale delle attività cimiteriali; precisa pianificazione delle attività
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Applicare tecniche di pianificazione delle attività2. Presiedere alla tenuta del cimitero in conformità delle normative locali3. Supervisionare il lavoro svolto per verificare l'efficacia e l'efficienza del personale4. Definire carichi di lavoro, compiti e responsabilità di ciascuna risorsa5. Organizzare i turni di lavoro6. Applicare le procedure previste all'arrivo della salma (verifica autorizzazioni e conformità del verbale, comunicazioni di inadempienze o discordanze, ...) nel rispetto della normativa vigente
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Contratto nazionale del lavoro e, ove presenti, accordi integrativi provinciali o aziendali2. Principi di organizzazione aziendale: struttura, funzioni, processi lavorativi3. Nozioni igienico-sanitarie nell'ambito dell'attività cimiteriale ivi compresa la gestione dei rifiuti cimiteriali4. Operazioni cimiteriali, sepolture e cimiteri, cremazioni e crematori5. Normative comunitarie, nazionali e locali in materia di servizi cimiteriali
Referenziazione ISTAT CP2011	5.4.7.1.0 - Esercenti di agenzie di pompe funebri

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Gestione della comunicazione e delle relazioni con il pubblico e le Istituzioni
Livello EQF	4
Risultato formativo atteso	Rapporti con il pubblico e le Istituzioni efficacemente gestiti
Oggetto di osservazione	Le operazioni di gestione della comunicazione e delle relazioni con il pubblico e le Istituzioni
Indicatori	Gestione efficace di lamentele e reclami; corretta esecuzione degli adempimenti pubblici.
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami2. Applicare tecniche di comunicazione interpersonale3. Sovrintendere alla gestione del sistema di comunicazione interno e con l'esterno4. Gestire gli adempimenti pubblici inerenti le attività cimiteriali5. Applicare tecniche di comunicazione istituzionale6. Applicare tecniche di accoglienza ed ascolto attivo
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Cenni di psicologia sociale2. Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione3. Elementi di legislazione in materia funeraria4. Elementi normativi e regolamenti cimiteriali5. Nozioni igienico-sanitarie nell'ambito dell'attività cimiteriale ivi compresa la gestione dei rifiuti cimiteriali6. Rapporti con i dolenti e con il pubblico7. Tecniche di assistenza e accoglienza dei dolenti8. Elementi di diritto amministrativo
Referenziazione ISTAT CP2011	5.4.7.1.0 - Esercenti di agenzie di pompe funebri