

## REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
<b>Denominazione qualificazione</b>	<b>Responsabile dell'attività cimiteriale</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 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.
<b>Referenziazione ATECO 2007</b>	S.96.03.00 - Servizi di pompe funebri e attività connesse
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	5.4.7.1.0 - Esercenti di agenzie di pompe funebri
<b>Regolamentata</b>	SI
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cura degli aspetti organizzativi e amministrativi per la gestione di un esercizio (2966)</li> <li>2. Coordinamento e supervisione delle operazioni cimiteriali (2967)</li> <li>3. Gestione della comunicazione e delle relazioni con il pubblico e le Istituzioni (2969)</li> </ol>	

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Cura degli aspetti organizzativi e amministrativi per la gestione di un esercizio</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Risultato formativo atteso</b>	Aspetti organizzativi e amministrativi adeguatamente curati
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni per la cura degli aspetti organizzativi e amministrativi per la gestione di un esercizio.
<b>Indicatori</b>	Corretta esecuzione delle tecniche organizzative e amministrative per la gestione di un esercizio
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adempiere agli obblighi tributari</li> <li>2. Espletare gli adempimenti contabili prescritti</li> <li>3. Occuparsi degli aspetti assicurativi legati all'esercizio dell'attività</li> <li>4. Organizzare l'attività dei collaboratori e stabilirne i carichi di lavoro</li> <li>5. Tenere i rapporti con istituti di credito e bancari</li> <li>6. Espletare adempimenti amministrativi e burocratici</li> <li>7. Gestire gli ordini e i rapporti con i fornitori</li> <li>8. Gestire la cassa</li> <li>9. Monitorare l'andamento dell'attività aziendale</li> <li>10. Seguire gli aspetti contrattuali e previdenziali di base</li> <li>11. Individuare le caratteristiche e i ruoli delle risorse umane presenti nell'organizzazione</li> <li>12. Identificare gli aspetti normativi che disciplinano il settore e la professione</li> <li>13. Supportare l'organizzazione nell'espletamento degli adempimenti contabili inerenti la realizzazione del servizio</li> <li>14. Supportare l'organizzazione nella gestione degli strumenti informatici utilizzati nella realizzazione del servizio</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di diritto commerciale</li> <li>2. Elementi di disciplina previdenziale e contrattuale per l'esercizio dell'attività imprenditoriale</li> <li>3. Elementi di disciplina tributaria per l'esercizio dell'attività imprenditoriale</li> <li>4. Elementi di informatica</li> <li>5. Elementi di organizzazione e gestione aziendale</li> <li>6. Normativa di settore</li> <li>7. Principi di gestione dei dati nel rispetto della normativa sulla privacy</li> <li>8. Prodotti e servizi assicurativi business</li> <li>9. Prodotti e servizi bancari business</li> <li>10. Elementi di contabilità per la conduzione di un esercizio</li> <li>11. Nozioni di diritto</li> <li>12. Nozioni di diritto del lavoro</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3.3.1.2.1 - Contabili</li> <li>3.3.2.1.0 - Tecnici della gestione finanziaria</li> <li>3.3.3.1.0 - Approvvigionatori e responsabili acquisti</li> <li>4.1.1.2.0 - Addetti agli affari generali</li> <li>4.1.1.4.0 - Addetti alla gestione del personale</li> <li>4.3.1.1.0 - Addetti alla gestione degli acquisti</li> <li>4.3.2.1.0 - Addetti alla contabilità</li> <li>4.3.2.2.0 - Addetti alle buste paga</li> <li>4.3.2.3.0 - Addetti alle operazioni finanziarie per conto dell'impresa o dell'organizzazione</li> <li>4.4.1.1.0 - Personale addetto a compiti di controllo, verifica e professioni assimilate</li> </ol>

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

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Coordinamento e supervisione delle operazioni cimiteriali</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Risultato formativo atteso</b>	Operazioni cimiteriali supervisionate sulla base delle procedure previste
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di coordinamento e supervisione delle operazioni cimiteriali
<b>Indicatori</b>	Gestione ottimale delle attività cimiteriali; precisa pianificazione delle attività
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Applicare tecniche di pianificazione delle attività</li><li>2. Presiedere alla tenuta del cimitero in conformità delle normative locali</li><li>3. Supervisionare il lavoro svolto per verificare l'efficacia e l'efficienza del personale</li><li>4. Definire carichi di lavoro, compiti e responsabilità di ciascuna risorsa</li><li>5. Organizzare i turni di lavoro</li><li>6. Applicare le procedure previste all'arrivo della salma (verifica autorizzazioni e conformità del verbale, comunicazioni di inadempienze o discordanze, ...) nel rispetto della normativa vigente</li></ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Contratto nazionale del lavoro e, ove presenti, accordi integrativi provinciali o aziendali</li><li>2. Principi di organizzazione aziendale: struttura, funzioni, processi lavorativi</li><li>3. Nozioni igienico-sanitarie nell'ambito dell'attività cimiteriale ivi compresa la gestione dei rifiuti cimiteriali</li><li>4. Operazioni cimiteriali, sepolture e cimiteri, cremazioni e crematori</li><li>5. Normative comunitarie, nazionali e locali in materia di servizi cimiteriali</li></ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	5.4.7.1.0 - Esercenti di agenzie di pompe funebri

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Gestione della comunicazione e delle relazioni con il pubblico e le Istituzioni</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Risultato formativo atteso</b>	Rapporti con il pubblico e le Istituzioni efficacemente gestiti
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di gestione della comunicazione e delle relazioni con il pubblico e le Istituzioni
<b>Indicatori</b>	Gestione efficace di lamentele e reclami; corretta esecuzione degli adempimenti pubblici.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami</li><li>2. Applicare tecniche di comunicazione interpersonale</li><li>3. Sovrintendere alla gestione del sistema di comunicazione interno e con l'esterno</li><li>4. Gestire gli adempimenti pubblici inerenti le attività cimiteriali</li><li>5. Applicare tecniche di comunicazione istituzionale</li><li>6. Applicare tecniche di accoglienza ed ascolto attivo</li></ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cenni di psicologia sociale</li><li>2. Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione</li><li>3. Elementi di legislazione in materia funeraria</li><li>4. Elementi normativi e regolamenti cimiteriali</li><li>5. Nozioni igienico-sanitarie nell'ambito dell'attività cimiteriale ivi compresa la gestione dei rifiuti cimiteriali</li><li>6. Rapporti con i dolenti e con il pubblico</li><li>7. Tecniche di assistenza e accoglienza dei dolenti</li><li>8. Elementi di diritto amministrativo</li></ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	5.4.7.1.0 - Esercenti di agenzie di pompe funebri