

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹	
<u> SERVIZI alla persona </u>	
Processo	Realizzazione di servizi indifferenziati per uso personale e familiare
Sequenza di processo	Gestione ed erogazione di servizi funerari
Area di Attività	ADA 4.1: Gestione di servizi funerari
Qualificazione regionale	Direttore tecnico dell'impresa funebre
Referenziamenti	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.5.3.8.0 Gestori di agenzie di pompe funebri
	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.4.7.1.0 Esercenti di agenzie di pompe funebri
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 96.03.00 Servizi di pompe funebri e attività connesse
Livello EQF	4
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	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.

¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo Gestire la promozione e l'esercizio dell'attività funebre	
Risultato atteso Gestione e promozione dell'esercizio dell'attività secondo norme e processi	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none">• applicare tecniche di organizzazione e gestione amministrativa, contabile e fiscale dell'impresa• applicare tecniche di rilevazione e analisi della qualità• applicare tecniche di pianificazione delle attività	<ul style="list-style-type: none">• legislazione specialistica in materia funeraria• norme di regolamentazione dei rapporti di lavoro• nozioni di diritto amministrativo• nozioni di diritto commerciale• elementi di marketing

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestire la promozione e l'esercizio dell'attività funebre. Gestione e promozione dell'esercizio dell'attività secondo norme e processi.	Le operazioni di promozione e gestione dell'esercizio dell'attività funebre.	Espletamento degli adempimenti amministrativi e fiscali connessi all'attività di gestione dell'impresa funebre.



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Gestire l'accoglienza del dolente	
Risultato atteso Dolente accolto secondo le circostanze	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none">• applicare tecniche di comunicazione interpersonale e di interazione con il dolente• applicare tecniche di ascolto attivo• accogliere la clientela• gestire la problematica del lutto in relazione ai diversi riti religiosi e non	<ul style="list-style-type: none">• tecniche di assistenza e accoglienza dei dolenti• comunicazione empatica• tecniche di negoziazione• elementi di psicologia sociale• normativa in materia della privacy

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestire l'accoglienza del dolente. Dolente accolto secondo le circostanze.	Le operazioni di accoglienza del dolente.	Esecuzione corretta delle operazioni di accoglienza dei dolenti.



**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 3 - Titolo Eeguire il confezionamento e il trasporto del feretro	
Risultato atteso Confezionamento e trasporto del feretro eseguito sulla base delle procedure prestabilite	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare tecniche amministrative ed attuative del servizio funebre nel rispetto della normativa vigente • applicare tecniche di gestione con enti esterni • applicare tecniche di riconoscimento del cadavere 	<ul style="list-style-type: none"> • elementi di legislazione in materia funeraria • tecniche di confezionamento del feretro • tecniche amministrative di autorizzazioni al trasporto, alla sepoltura e alla cremazione • obblighi connessi al trasporto funebre

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Eeguire il confezionamento e il trasporto del feretro. Confezionamento e trasporto del feretro eseguito sulla base delle procedure prestabilite.	Le operazioni di confezionamento e di trasporto del feretro.	Attuazione corretta delle operazioni di riconoscimento del cadavere; precisa svolgimento delle attività amministrative ed esecutive del servizio funebre sulla base della normativa vigente.



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo	
Eeguire il servizio funebre nel rispetto delle norme di salute e sicurezza sul lavoro e di salvaguardia ambientale	
Risultato atteso	
Servizio funebre eseguito nel rispetto delle norme di salute e sicurezza sul lavoro e di salvaguardia ambientale	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare norme, disposizioni e procedure sulla sicurezza e igiene nell'ambito dell'attività funebre • applicare tecniche e procedure per il trattamento delle salme e dei cadaveri • applicare procedure di sanificazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature • applicare tecniche di prevenzione sanitaria 	<ul style="list-style-type: none"> • normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori • nozioni igienico-sanitarie nell'ambito dell'attività funebre, compresi i sistemi di sanificazione e disinfezione • procedure nel trattamento delle salme e dei cadaveri • attrezzature e strumenti impiegati nell'attività funebre • operazioni cimiteriali, sepolture e cimiteri, cremazioni e crematori • mezzi funebri, rimesse, sistemi di sanificazione e disinfezione

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Eeguire il servizio funebre nel rispetto delle norme di salute e sicurezza sul lavoro e di salvaguardia ambientale. Servizio funebre eseguito nel rispetto delle norme di salute e sicurezza sul lavoro e di salvaguardia ambientale.	Le operazioni di esecuzione del servizio funebre nel rispetto delle norme di salute e sicurezza sul lavoro e di salvaguardia ambientale.	Svolgimento corretto delle attività e delle operazioni per il trattamento delle salme e dei cadaveri; esecuzione precisa delle tecniche di sanificazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature; adempimento ottimale delle procedure di prevenzione sanitaria.