

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Responsabile dell'attività cimiteriale
Livello EQF	4
Settore Economico Professionale	SEP 24 - Servizi alla persona
Area di Attività	ADA.24.145.427 - 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 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 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 attività 2. presiedere alla tenuta del cimitero in conformità delle normative locali 3. supervisionare il lavoro svolto per verificare l'efficacia e l'efficienza del personale 4. definire carichi di lavoro, compiti e responsabilità di ciascuna risorsa 5. organizzare i turni di lavoro 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
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. contratto nazionale del lavoro e, ove presenti, accordi integrativi provinciali o aziendali 2. principi di organizzazione aziendale: struttura, funzioni, processi lavorativi 3. nozioni igienico-sanitarie nell'ambito dell'attività cimiteriale ivi compresa la gestione dei rifiuti cimiteriali 4. operazioni cimiteriali, sepolture e cimiteri, cremazioni e crematori 5. 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 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 reclami 2. applicare tecniche di comunicazione interpersonale 3. sovrintendere alla gestione del sistema di comunicazione interno e con l'esterno 4. gestire gli adempimenti pubblici inerenti le attività cimiteriali 5. applicare tecniche di comunicazione istituzionale 6. applicare tecniche di accoglienza ed ascolto attivo
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. cenni di psicologia sociale 2. elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione 3. elementi di legislazione in materia funeraria 4. elementi normativi e regolamenti cimiteriali 5. nozioni igienico-sanitarie nell'ambito dell'attività cimiteriale ivi compresa la gestione dei rifiuti cimiteriali 6. rapporti con i dolenti e con il pubblico 7. tecniche di assistenza e accoglienza dei dolenti 8. elementi di diritto amministrativo
Referenziazione ISTAT CP2011	5.4.7.1.0 - Esercenti di agenzie di pompe funebri