

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	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 familiare
Sequenza di processo	Gestione ed erogazione di servizi funerari
Qualificazione regionale di riferimento	Direttore tecnico dell'impresa funebre
Descrizione 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
Codice ISCED-F 2013	1011 Domestic services
Durata minima complessiva del percorso (ore)	120
Durata minima di aula (ore)	80
Durata minima laboratorio (ore)	0
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	0
Durata massima DAD aula	0
Durata massima FAD aula	0
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	40
Durata minima stage + Laboratorio (ore)	40
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Età minima di 18 anni compiuti. Possesso di titolo di studio / qualifica professionale attestante il raggiungimento di un livello di apprendimento pari almeno a EQF 3, acquisito nell'ambito degli ordinamenti di istruzione o nella formazione professionale, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore al B1 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività'. Non e' ammessa alcuna deroga.
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali.

Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Direttore tecnico dell'impresa funebre".
Grado minimo d'istruzione previsto	Licenza media + Qualificazione EQF 3
Età minima prevista	18 anni
Gestione dei crediti formativi	È ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	Normativa di riferimento: D.G.R. n. 441 del 12/10/2021 in attuazione della L.R. 12/01 e s.m.i. Il ricorso alla Didattica a Distanza (DaD) e' consentito nel limite del 30% del monte ore relativo alla formazione teorica esclusivamente con modalità sincrona. Ai sensi dell'art. 7, comma 3-ter, della l.r. n. 12/2001, e' previsto l'aggiornamento periodico - formazione continua (pari al 10% del monte ore previsto per la formazione iniziale), da svolgere ogni 3 anni, da parte degli operatori funerari e cimiteriali, in possesso di qualificazione professionale ed iscritti nel Registro regionale - Sezione Seconda - Elenco personale addetto.
ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE	
1 - Gestire l'accoglienza del dolente 2 - Sviluppare e promuovere l'offerta dei servizi funerari 3 - Cura degli aspetti organizzativi e amministrativi per la gestione di un esercizio 4 - Organizzare e supervisionare l'evento funebre	

CORSI ANNUALITÀ

Anno	Ore	Esame Intermedio
1° Anno	120	No

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1

Denominazione unità formativa	Gestire l'accoglienza del dolente
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Gestire l'accoglienza del dolente (1088)
Risultato formativo atteso	Dolente accolto secondo le circostanze
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Applicare tecniche di comunicazione interpersonale2. Gestire la problematica del lutto in relazione ai diversi riti funebri3. Applicare tecniche di accoglienza ed ascolto attivo
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Normativa in materia di tutela della privacy2. Elementi di psicologia sociale3. Comunicazione empatica4. Riti funebri: tipologie e caratteristiche5. Tecniche di assistenza e accoglienza dei dolenti
Vincoli (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2

Denominazione unità formativa	Sviluppare e promuovere l'offerta dei servizi funerari
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Sviluppare e promuovere l'offerta dei servizi funerari (1089)
Risultato formativo atteso	Offerta di servizi funerari definita in coerenza con le esigenze della clientela; offerta di servizi funerari efficacemente comunicata
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Interpretare bisogni e aspettative della clientela2. Strutturare attività promozionali e pubblicitarie specifiche (comunicati stampa, depliant, cataloghi, manifesti, articoli...) secondo il tipo di attività individuata3. Definire le tipologie di servizi funerari in relazione alle esigenze dei clienti4. Selezionare i canali comunicativi più efficaci per la promozione dei servizi funerari5. Definire il prezzo dei servizi offerti
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Strumenti di pubblicità e comunicazione2. Tecniche di promozione e vendita3. Servizi funerari: tipologie e caratteristiche4. Andamento e tendenze del mercato funerario
Vincoli (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3

Denominazione unità formativa	Cura degli aspetti organizzativi e amministrativi per la gestione di un esercizio
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Cura degli aspetti organizzativi e amministrativi per la gestione di un esercizio (2966)
Risultato formativo atteso	Aspetti organizzativi e amministrativi adeguatamente curati
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
Vincoli (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4

Denominazione unità formativa	Organizzare e supervisionare l'evento funebre
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Organizzare e supervisionare l'evento funebre (2983)
Risultato formativo atteso	Rito funebre adeguatamente organizzato e gestito
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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
Vincoli (eventuali)	