

STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO

ADDETTO ALLA TRATTAZIONE DEGLI AFFARI AI SENSI DELLA L.R. 10 AGOSTO 2012, N.41 – DISCIPLINA IN MATERIA FUNERARIA E DI POLIZIA MORTUARIA E DELLA DGR 12/08/2013, N. 598

1. RAPPORTO FRA UNITÀ DI COMPETENZA E UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO

Unità di Competenza	Unità di Risultati di Apprendimento
---	Inquadramento della professione
---	Inquadramento dei servizi funerari e del processo funebre
---	Gestire gli aspetti commerciali dell'attività funebre
---	Predisporre e gestire l'accoglienza del cliente
---	Sicurezza sui luoghi di lavoro

2. REQUISITI OBBLIGATORI DI ACCESSO AL PERCORSO

- Possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado. È altresì ammessa la frequenza ai soggetti che operavano, con le medesime mansioni, alla data di pubblicazione della DGR 598/2013 (9 ottobre 2013), anche se sprovvisti di diploma di scuola secondaria di secondo grado.
- Per i cittadini stranieri conoscenza della lingua italiana almeno al livello B1 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.
- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso o dimostrazione della attesa di rinnovo, documentata dall'avvenuta presentazione della domanda di rinnovo del titolo di soggiorno

3. ARTICOLAZIONE, PROPEDEUTICITÀ E DURATE MINIME

O.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di Risultati di Apprendimento	Durata minima	di cui in FAD	Crediti Formativi
1	Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> • Orientamento al ruolo • Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali • Normativa sui contratti di lavoro • Tipiche condizioni di prestazione professionale 	Inquadramento della professione	2	0	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
2	Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> • Legislazione in materia funeraria • Servizi funerari: tipologie e caratteristiche • Autorizzazione al trasporto, alla sepoltura e alla cremazione • Norme concernenti il trasporto funebre e gli obblighi dell'incaricato di pubblico servizio • Obitorio, servizio mortuario sanitario, servizi per il commiato • Operazioni cimiteriali: sepoltura, inumazione, cremazione e loro tecniche • Procedure nel trattamento delle salme e dei cadaveri • Norme, regolamenti, vigilanza, controlli e sanzioni • Mezzi funebri, rimesse, sistemi di sanificazione e disinfestazione 	Inquadramento dei servizi funerari e del processo funebre	16	0	Credito con valore a priori per i possessori di Attestato di frequenza con profitto "Operatore funebre/necroforo ai sensi della l.r. 10 agosto 2012, n.41 – Disciplina in materia funeraria e di polizia mortuaria" o di Attestato di frequenza con profitto "Responsabile della conduzione dell'attività funebre ai sensi della l.r. 10 agosto 2012, n.41 – Disciplina in materia funeraria e di polizia mortuaria"
3	Conoscenze	Gestire gli aspetti commerciali dell'attività funebre	15	0	Non ammesso il riconoscimento di

	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di marketing • Strumenti di comunicazione e promozione • Tecniche di promozione e vendita • Modelli organizzativi del servizio e conduzione del personale • Nozioni di diritto amministrativo • Nozioni di diritto commerciale • Aspetti amministrativi, contabili e fiscali <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interpretare bisogni ed esigenze della clientela • Redigere e stipulare contratti di servizio • Applicare tecniche di rilevazione e analisi della qualità percepita (customer satisfaction) 				credito formativo di frequenza
4	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di assistenza e accoglienza dei dolenti • Rapporti con i familiari e problematiche del lutto • Comunicazione empatica • Tecniche di negoziazione • Elementi di psicologia sociale • Normativa in materia della privacy <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di comunicazione interpersonale e di interazione con il dolente • Applicare tecniche di accoglienza ed ascolto attivo • Applicare tecniche di negoziazione commerciale • Accogliere la clientela • Applicare la modulistica per il trattamento dei dati • Gestire la problematica del lutto in relazione ai diversi riti, religiosi e non 	Predisporre e gestire l'accoglienza del cliente	5	0	Credito con valore a priori per i possessori di Attestato di frequenza con profitto "Responsabile della conduzione dell'attività funebre ai sensi della l.r. 10 agosto 2012, n. 41 – Disciplina in materia funeraria e di polizia mortuaria"
5	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in 	Sicurezza sui luoghi di lavoro	8	4	Ammesso credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con

<p>materia di sicurezza</p> <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Applicare procedure di sicurezza • Utilizzare dispositivi di sicurezza individuale • Agire nel rispetto della normativa sulla salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro 				<p>idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato - Regioni 21/12/2011 - Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37 comma 2 del D.lgs. 8 1/2008</p>
DURATA MINIMA TOTALE AL NETTO DEL TIROCINIO CURRICULARE		46	4	

Nota di propedeuticità

Le unità di risultato di apprendimento n. 1 e 2 vanno svolte obbligatoriamente ad inizio percorso. Le restanti unità possono essere svolte, anche in alternanza fra loro, sulla base delle scelte di progettazione.

4. METODOLOGIA DIDATTICA

Le unità di risultato di apprendimento vanno realizzate attraverso attività di formazione d'aula specifica e metodologia attiva, utilizzando, se necessario laboratori pratici

5. VALUTAZIONE DIDATTICA DEGLI APPRENDIMENTI

Obbligo di tracciabile valutazione didattica degli apprendimenti per singola Unità di risultati di apprendimento

6. GESTIONE DEI CREDITI FORMATIVI

- Crediti di ammissione: -
- Crediti formativi di frequenza: riconoscibili solo i crediti con valore a priori, come da indicazioni in articolazione del percorso formativo

7. REQUISITI PROFESSIONALI E STRUMENTALI

Qualificazione dei formatori, di cui almeno il 50% esperti provenienti dal mondo del lavoro, in possesso di una specifica e documentata esperienza professionale o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento

8. ATTESTAZIONE IN ESITO RILASCIATA DAL SOGGETTO ATTUATORE

Attestato di frequenza con profitto, con valore di parte seconda pubblica a seguito di svolgimento di prova valutativa attestata da rappresentante della Regione, con indicazione delle ore effettive di frequenza, della modalità di valutazione degli apprendimenti e del relativo esito. Condizioni di ammissione all'accertamento finale: frequenza di almeno il 90% delle ore complessive del percorso formativo. L'attestato reca al campo "Validità della presente attestazione" il seguente testo "Certificato di frequenza per Addetto alla trattazione degli affari ai sensi della l.r. 10 agosto 2012, n.41 – Disciplina in materia funeraria e di polizia mortuaria" e della DGR 12/08/2013, n. 598"