



INESEM

BUSINESS SCHOOL

Curso Práctico de Gestión del Duelo y Atención Funeraria: Experto en Calidad en los Servicios Funerarios + 5 Créditos ECTS

+ Información Gratis

titulación de formación continua bonificada expedida por el instituto europeo de estudios empresariales

Curso Práctico de Gestión del Duelo y Atención Funeraria: Experto en Calidad en los Servicios Funerarios + 5 Créditos ECTS

duración total: 365 horas

horas teleformación: 120 horas

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

descripción

El duelo es la reacción emocional, física y espiritual en respuesta a la muerte o una pérdida. Las personas que están de duelo pueden experimentar los cambios como sentir emociones fuertes, como la tristeza y la ira, tener reacciones físicas, como falta de sueño o sensación de náusea. El duelo no siempre se relaciona con la muerte.



a quién va dirigido

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

objetivos

- Conocer cómo funciona un sistema de calidad en las empresas funerarias.
- Analizar las necesidades de los clientes de las empresas funerarias.
- Aprender las diferentes técnicas o habilidades necesarias para prestar un mejor servicio.
- Considerar los diferentes momentos en la atención al cliente de los servicios funerarios y qué procesos se realizan en ellos.
- Distinguir las situaciones difíciles mientras se realiza el servicio funerario con el cliente y analizar cómo abordarlas.
- Conocer las funciones que desarrolla el servicio funerario y su ámbito de trabajo.
- Reconocer los criterios de medición y los objetivos que se deben satisfacer para ofrecer una mayor calidad del servicio.
- Identificar las fases del duelo y tipologías.
- Adquirir habilidades de comunicación y trato al cliente.

para qué te prepara

Este curso le prepara para realizar el afrontamiento del duelo en situaciones de crisis y emergencias que puedan desatar diferentes situaciones de estrés y en la atención funeraria.

salidas laborales

Clínica de Psicología / Emergencias / Terapeutas / Hospitales / Sector Funerario.

titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de INESEM vía correo postal, la Titulación Oficial que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).



INSTITUTO EUROPEO DE ESTUDIOS EMPRESARIALES

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación
EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación INESEM en la convocatoria de XXXX
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX-XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en
Granada, a (día) de (mes) de (año)

La dirección General

MARIA MORENO HIDALGO

Firma del alumno/a

Sello

NOMBRE DEL ALUMNO/A



forma de bonificación

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a través del Campus Virtual. Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno debe avanzar a lo largo de las unidades didácticas del itinerario formativo, así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes. Al final del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final, debiendo contestar correctamente un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder obtener el título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán un seguimiento exhaustivo, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar todos sus trámites administrativos, la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad INESEM, donde fomentar su proceso de aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

materiales didácticos

- Manual teórico 'Terapia Emocional y Afrontamiento del Duelo'
- Manual teórico 'Organización y Gestión de Eventos Funerarios'

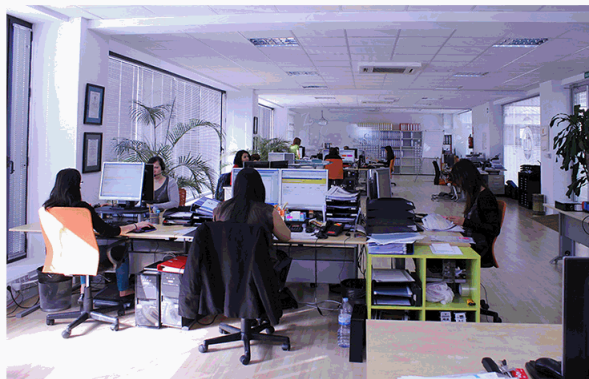


profesorado y servicio de tutorías

Nuestro equipo docente estará a su disposición para resolver cualquier consulta o ampliación de contenido que pueda necesitar relacionado con el curso. Podrá ponerse en contacto con nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o Teléfono, en el horario que aparece en un documento denominado “Guía del Alumno” entregado junto al resto de materiales de estudio. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional. Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.
- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.
- **A través del Campus Virtual:** El alumno/a puede contactar y enviar sus consultas a través del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizando cualquier proceso administrativo así como disponer de toda su documentación



plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

campus virtual online

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de inesem ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

comunidad

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

revista digital

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

secretaría

Este sistema comunica al alumno directamente con nuestros asistentes, agilizando todo el proceso de matriculación, envío de documentación y solución de cualquier incidencia.

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumno puede disponer de todos sus documentos, controlar las fechas de envío, finalización de sus acciones formativas y todo lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, teniendo la posibilidad de realizar un seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

programa formativo

PARTE 1. TERAPIA EMOCIONAL Y AFRONTAMIENTO DEL DUELO

MÓDULO 1. TERAPIA EMOCIONAL Y AFRONTAMIENTO DEL DUELO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PSICOLOGÍA GENERAL

- 1.¿Que es la psicología?
- 2.Psicología empresarial científica
- 3.El principio: la herencia, el ambiente y el desarrollo inicial del niño
- 4.Las bases fisiológicas de la conducta
- 5.La percepción
- 6.Estados de conciencia
- 7.Los fenómenos básicos del aprendizaje
- 8.El pensar
- 9.La inteligencia y la creatividad

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SITUACIONES DE EMERGENCIA

- 1.Introducción
- 2.Capacidad y Recursos
- 3.Funciones Clave en la Gestión de Emergencia
- 4.Etapas de las Operaciones de Emergencia relacionadas con Refugiados
- 5.Preparación para hacer frente a situaciones de emergencia
- 6.Indicadores de Emergencia
- 7.Respuesta a situaciones de emergencia

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONDICIONES BÁSICAS PARA LA ACCIÓN DEL GRUPO

- 1.Liderazgo
- 2.Motivación
- 3.La comunicación

UNIDAD DIDÁCTICA 4. HABILIDADES SOCIALES

- 1.Introducción
- 2.¿Qué son las habilidades sociales?
- 3.Habilidades sociales-autoestima
- 4.Asertividad
- 5.Proceso de socialización de las habilidades sociales
- 6.Tipos de conductas

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PSICÓLOGO/A ANTE SITUACIONES DE CRISIS

- 1.Introducción
- 2.Psicología de la emergencia
- 3.Intervenciones en psicología de Emergencias

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LAS REACCIONES PSICOLÓGICAS DE LOS INTERVINIENTES. APOYO PSICOLÓGICO

- 1.Introducción
- 2.Factores intervinientes
- 3.Objetivos del apoyo psicológico
- 4.Principales factores estresores
- 5.El estrés

UNIDAD DIDÁCTICA 7. RELACIONES EFECTIVAS CON LOS MEDIOS

- 1.Premisas básicas sobre los medios de comunicación
- 2.Imagen visual
- 3.Los medios de comunicación ante los desastres

- 4.La ciencia y los medios
- 5.La salud pública y los medios
- 6.Guías para el manejo en una crisis de salud

UNIDAD DIDÁCTICA 8. TÉCNICAS DE AUTOCONTROL EMOCIONAL

- 1.Imaginación/Visualización
- 2.Entrenamiento asertivo
- 3.Técnica de control de la respiración
- 4.Administración del tiempo
- 5.La relajación

UNIDAD DIDÁCTICA 9. TÉCNICAS COGNITIVAS

- 1.Introducción
- 2.Solución de problemas
- 3.Detención del pensamiento
- 4.La inoculación del estrés
- 5.La sensibilización encubierta
- 6.Terapia racional emotiva de Ellis

UNIDAD DIDÁCTICA 10. TÉCNICAS GRUPALES

- 1.Dinámicas de grupos

UNIDAD DIDÁCTICA 11. REACCIONES ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIA: EL PROCESO DE ESTRÉS

- 1.¿Qué es el estrés?
- 2.Los factores estresores
- 3.Síndromes relacionados con el estrés

UNIDAD DIDÁCTICA 12. REACCIONES PSICOLÓGICAS PRIMARIAS ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIA

- 1.Las catástrofes
- 2.Reacciones comportamentales y psicológicas según la fase de la catástrofe
- 3.Medidas de control en situaciones de crisis
- 4.Apoyo psicológico en catástrofes

UNIDAD DIDÁCTICA 13. PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS

- 1.Introducción: importancia de la asistencia psicológica en situaciones de emergencia
- 2.Delimitación de los primeros auxilios psicológicos (PAP)
- 3.Objetivos generales de los primeros auxilios psicológicos
- 4.Ámbitos de aplicación de los primeros auxilios psicológicos
- 5.Funciones del equipo psicosocial
- 6.Pautas de aplicación de los PAP: Protocolo ACERCARSE

UNIDAD DIDÁCTICA 14. TÉCNICAS ESPECÍFICAS DE INTERVENCIÓN

- 1.Introducción
- 2.Apoyo psicológico en situaciones de duelo
- 3.Apoyo psicológico en situaciones de tensión
- 4.Apoyo psicológico en situaciones de agresividad
- 5.Apoyo psicológico en situaciones de ansiedad y angustia
- 6.Técnicas de ayuda psicológica

PARTE 2. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE EVENTOS FUNERARIOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PERSONAL, PROCESO ADMINISTRATIVO Y DOCUMENTACIÓN FUNERARIA

- 1.Personal implicado en el fallecimiento
 - 1.- Familiares y personas vinculantes con el fallecido
 - 2.- Personal empresarial
 - 3.- Personal complementario de los servicios funerarios
- 2.Proceso administrativo funerario

- 1.- Procesos administrativos obligatorios
- 2.- Procesos auxiliares
- 3.- Diferentes prestaciones
- 3.Documentos funerarios
 - 1.- El certificado de defunción
 - 2.- Inscripción de defunción
 - 3.- Licencia de sepultura
 - 4.- Orden judicial de inhumación
 - 5.- Solicitud de autorización de traslado
- 4.Transporte del cadáver
 - 1.- El transportista
 - 2.- Medios necesarios
 - 3.- Traslados interiores
 - 4.- Traslados internacionales

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ASPECTOS DE ORGANIZACIÓN DE UN EVENTO FUNERARIO

- 1.Fuentes y medios de acceso a la información
- 2.Selección de servicios, prestatarios e intermediarios
- 3.Negociación con proveedores
 - 1.- Conceptos clave en la negociación con proveedores
 - 2.- Tipos de negociación
 - 3.- Preparación de la negociación: estrategias y tácticas
- 4.Programación de la logística
 - 1.- Confección de cronogramas
- 5.Recursos e infraestructuras especializadas
- 6.Presupuestación del evento
 - 1.- Presupuestos cerrados y presupuestos abiertos y sus características
 - 2.- Aspectos financieros
 - 3.- Presupuestos y control presupuestario
 - 4.- Análisis de costes
 - 5.- Margen de beneficio

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SERVICIOS FUNERARIOS

- 1.¿Qué son los servicios funerarios?
- 2.Transporte empleado para el traslado de familiares al evento funerario
 - 1.- El transporte aéreo regular
 - 2.- El transporte en autocar o autobús
- 3.Servicios de alojamiento y restauración
- 4.Servicios y métodos de reproducción
- 5.Lugares de duelo
- 6.Coche fúnebre
- 7.Féretros y urnas
- 8.Lápidas
- 9.Composiciones mortuorias

UNIDAD DIDÁCTICA 4. INSTALACIONES Y DERECHO FUNERARIO

- 1.Unidades de enterramiento
 - 1.- Tipos
 - 2.- Capacidad
 - 3.- Estado de uso
- 2.Restos cadavéricos
- 3.Derecho funerario
 - 1.- Derechos del titular
 - 2.- Reconocimiento del derecho

UNIDAD DIDÁCTICA 5. DERECHOS EN SERVICIOS FUNERARIOS PRESTADOS A LOS FAMILIARES

- 1.Derechos en servicios funerarios
 - 1.- Protección de los usuarios
 - 2.- Prestadores de servicios
 - 3.- Actuaciones y requisitos de la acción funeraria
 - 4.- La protección de datos
- 2.Seguro de defunción
 - 1.- Contratación del seguro
 - 2.- Diligencia ante un siniestro
 - 3.- Diferentes seguros
- 3.Derechos posteriores al fallecimiento
 - 1.- Herencia
 - 2.- Pensiones, ayudas y arrendamientos

UNIDAD DIDÁCTICA 6. APLICACIÓN DE LA NORMATIVA BÁSICA VIGENTE EN MATERIA DE INHUMACIÓN, EXHUMACIÓN Y REDUCCIÓN DE CADÁVERES, RESTOS HUMANOS Y/O CENIZAS

- 1.Normas de prevención de riesgos laborales
- 2.Reglamento de Policía Sanitaria Mortuoria sobre la inhumación, exhumación y de reducción de cadáveres, restos humanos y/o cenizas

UNIDAD DIDÁCTICA 7. PSICOLOGÍA EN EL SECTOR FUNERARIO

- 1.Introducción al concepto de psicología
- 2.El apoyo psicológico dentro del sector funerario
 - 1.- Factores intervinientes
 - 2.- Objetivos del apoyo psicológico
 - 3.- Apoyo psicológico en situaciones de duelo
- 3.La motivación
- 4.Frustración y conflicto
- 5.Salud mental y psicoterapia

UNIDAD DIDÁCTICA 8. TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE/USUARIO EN LOS SERVICIOS FUNERARIOS

- 1.Tipología del cliente
- 2.Características y tratamiento
- 3.Comportamiento del cliente/usuario
- 4.Deseos y expectativas del cliente
- 5.Gestión de quejas y reclamaciones
 - 1.- Resolución de reclamaciones
 - 2.- Qué no hacer ante el cliente
- 6.Aprender de las quejas y su importancia
- 7.Atención telefónica
- 8.Comportamiento profesional
- 9.La imagen de la empresa
- 10.Recepción y acogida a familiares: atención a visitantes
- 11.El respeto al dolor

UNIDAD DIDÁCTICA 9. RITOS Y CULTOS FUNERARIOS

- 1.Ritos y costumbres funerarias
- 2.Ritos occidentales
 - 1.- Católicos
 - 2.- Protestantes
 - 3.- Ortodoxos
 - 4.- Judíos
- 3.Ritos musulmanes o islámicos
- 4.Ritos orientales
- 5.Ritos afro-asiáticos
 - 1.- Budistas

2.- Sintoístas

3.- Taoístas

6.Ritos africanos

7.Ritos funerarios en la cultura americana

UNIDAD DIDÁCTICA 10. PROTOCOLO EN SITUACIONES DE DUELO Y PROCESO FÚNEBRE

1.Comunicación de la noticia

2.Confeccionar una esquila

3.Vestimenta en el funeral

4.Comportamiento y actitud correcta

5.¿Cómo dar el pésame?

6.Empleo de las flores