

1. Skład grupy  
Maria Kamińska  
Marcin Kamiński  
Amanda Kapka
2. Organizacja  
Zakład pogrzebowy z krematorium
3. Role w organizacji

Pracownik do obsługi klienta, kierownik

- załatwianie formalności pogrzebowych
- zakup trumien, urn, tabliczek, kwiatów
- zajmowanie się płatnościami
- organizacja pogrzebu
- umieszczenie nekrologów w prasie
- **zajmowanie się klientem**

Pracownik do zajmowania się ciałem

- **przygotowanie osoby zmarłej do pochówku:**
  - a. toaleta (make-up)
  - b. ubranie
- przygotowywanie wieńców
- balsamacja zwłok
- przygotowanie sali pogrzebowej
- przygotowanie trumny

Pracownik do przewożenia ciała

- eksportacja z mieszkań
- ekshumacja i pogłębianie grobów do pogrzebu
- zadbanie o karawany
- kremacja

- **obrządk w trakcie pogrzebu**
- przygotowanie grobu

#### Procesy biznesowe

1. zajmowanie się klientem  
 Przyjęcie klienta  
 Ustalenie wstępnych informacji odnośnie pogrzebu -imie i nazwisko,data urodzenia, miejsca pochówku ,czy osoba dla której wykonana ma zostać usługa nie żyje, wiary  
 przedstawienie oferty pogrzebowej oraz cen pochówku  
 ustalenie czynności pogrzebowych wybór kościoła lub nie,data pogrzebu,sposobu pogrzebu(klasycznie/kremacja) ,rozmiar trumny,design sali pogrzebowej oraz rezerwacja jej,ubiór nieboszczyka itd.itp.  
 pobór opłat  
 podpisanie umowy, oraz dokumentów
2. przygotowanie osoby zmarłej do pochówku  
 otrzymanie zwłok  
 wykonanie czynności higienicznych, czyli umycie ciała  
 zabiegi kosmetyczne np. obcięcie paznokci, golenie, regulację brwi  
 makijaż twarzy  
 ułożenie fryzury  
 ubranie zmarłego w dostarczone przez rodzinę ubranie  
 ułożenie ciała w trumnie
3. obrządk w trakcie pogrzebu  
 Odebranie trumny wraz z ciałem z sali pogrzebowej  
 Transport trumny do kościoła lub nie  
 (wniesienie trumny do kościoła  
 po ceremonii odebranie trumny oraz kwiatów i wieńców)  
 Transport trumny na cmentarz  
 Przetransportowanie trumny do grobu oraz umieszczenie jej we wnęce  
 Zamknięcie grobu