



REGIONE DEL VENETO

percorsi abilitanti all'esercizio dell'attività di
somministrazione e vendita di prodotti alimentari

percorsi abilitanti per
agenti e rappresentanti di commercio

percorsi formativi in preparazione all'esame per
agenti d'affari in mediazione

TRIENNIO 2012 – 2014

Percorsi abilitanti all'esercizio dell'attività di somministrazione e vendita di prodotti alimentari

PERCORSO FORMATIVO E CONTENUTI

AREE DISCIPLINARI	Ore di lezione
- Introduzione al corso. Legislazione commerciale	18 ore
- Legislazione igienico sanitaria	21 ore
- Merceologia	21 ore
- Amministrazione e contabilità dell'azienda	12 ore
- Legislazione fiscale	12 ore
- Legislazione sociale e del lavoro Legislazione penale	12 ore
- Tecniche di vendita e marketing	12 ore
- Elementi di pratica professionale	12 ore
TOTALE ORE	120

CONTENUTI MINIMI DEL PERCORSO FORMATIVO

AREE DISCIPLINARI

ARGOMENTI

**Introduzione al corso.
Legislazione commerciale (ore 18)**

1. Introduzione al corso e consigli agli aspiranti esercenti, ovvero diventare imprenditori o manager
 2. Aprire un'impresa: adempimenti preliminari e obblighi derivanti dalla legislazione per la sicurezza negli ambienti di lavoro
 3. Le attività commerciali e le leggi di riferimento
 4. Legislazione sulla somministrazione: legge regionale 21/9/07 n. 29
 - a. Requisiti morali e professionali per l'esercizio dell'attività
 - b. Tipologia degli esercizi di somministrazione, limitazioni alla somministrazioni/vendita di alcolici, i sistemi autorizzatori, somministrazione non assistita .
 - c. Il subingresso, la gestione di reparto, l'avviamento commerciale
 - d. orari, chiusure settimanali, deroghe e limitazioni
 - e. Pubblicità dei prezzi, tutela dei consumatori
 - f. Attività accessorie, giochi e apparecchi di intrattenimento
 - g. Sanzioni
 - h. Programmazione regionale e comunale per le nuove autorizzazioni
 5. Norme di pubblica sicurezza e criteri di sorvegliabilità dei locali di somministrazione
 6. Disciplina del commercio, Decreto legislativo 31.3.1998 n. 114 e legislazione regionale
 7. Camera di Commercio – Registro delle Imprese
 8. Gli strumenti di peso e misure
 9. La locazione
 10. Disciplina delle attività rumorose
-

**Legislazione igienico sanitaria
(ore 21)**

1. L'igiene come strumento di prevenzione di danni alla salute e l'HACCP
 - a. L'igiene degli alimenti e delle bevande
 - b. Igiene dei locali e delle attrezzature; Igiene ambientale negli esercizi pubblici
 - c. Igiene del personale addetto
 - d. Metodi di controllo biologico, chimico e fisico; l'Autocontrollo e i manuali di corretta prassi igienica; Analisi dei rischi
 2. Le malattie trasmissibili dagli alimenti:
 - a. Quando gli alimenti diventano pericolosi
 - b. Quando e come avviene la contaminazione microbica degli alimenti
 - c. Come prevenire la contaminazione e l'alterazione degli alimenti
 3. Personale preposto alla catena alimentare
 4. Registrazione delle strutture di produzione, lavorazione, deposito, distribuzione, vendita e somministrazione di alimenti
 5. Servizi di vigilanza sanitaria
 6. Vigilanza e controlli ufficiali
 7. Divieti
 8. Provvedimenti cautelari
 9. Etichettatura e rintracciabilità
 10. La vendita su aree pubbliche
 11. Prodotti difettosi
 12. Le bevande alcoliche; uso e abuso – informazione e sensibilizzazione dell'operatore sulle conseguenze dell'abuso
-

Merceologia (ore 21)

1. Le merci
 2. Valore nutritivo degli alimenti
 3. Le bevande
 4. Gli alimenti di origine animale
 5. Gli alimenti di origine vegetale
 6. Prodotti dolciari
 7. Additivi
 8. I prodotti tradizionali, IGP, DOP
 9. Biologico
 10. Il Biotech: i cibi transgenici
 11. La composizione delle carni
 12. Specie e categorie degli animali da macelleria
 13. Macellazione, sezionamento e resa delle carni
 14. Carni in scatola e salumi
 15. Alterazioni della carne e frodi nel commercio delle carni
 16. I metodi di conservazione delle carni
 17. I prodotti ittici (della pesca e dell'acqua coltura)
 18. Le uova e gli ovo prodotti
 19. I prodotti avicoli e cenni sulla selvaggina
 20. Il latte e i prodotti derivati
-

Amministrazione e contabilità dell'azienda (ore 12)

1. Forme d'impresa e scelta del tipo d'impresa
 2. Gli operatori commerciali
 3. Concetto di compravendita
 4. I titoli di credito in generale
 5. Rapporti con le banche – i finanziamenti
 6. I buoni pasto
 7. La carta di credito
 8. Sistemi contabili (ordinaria e semplificata) e documenti contabili
 9. I costi e i ricavi dell'azienda
 10. Attività e passività
 11. Il bilancio d'esercizio
-

Legislazione fiscale (ore 12)

1. Il sistema tributario
 2. Imposta sul valore aggiunto
 3. Libri e registri contabili
 4. Il misuratore fiscale, fatture, scontrini fiscali e ricevute commerciali
 5. Le imposte dirette – Irpef, Ires, Irap
 6. Le dichiarazioni annuali
 7. Altre imposte e tasse
 8. Gli studi di settore
 9. L'accertamento
-

**Legislazione sociale e del lavoro.
Legislazione penale (ore 12)****A. LEGISLAZIONE SOCIALE E DEL LAVORO**

1. Uffici statali preposti
2. Norme che regolano il rapporto di lavoro
3. Formalità per l'assunzione di un dipendente
4. Stato di servizio del lavoratore dipendente
5. Assunzione di apprendisti
6. Età minima dei lavoratori non apprendisti
7. Enti preposti alle assicurazioni sociali
8. Libri obbligatori per i dipendenti
9. Elementi della retribuzione
10. Orario di lavoro giornaliero e settimanale
11. Periodo di riposo e ferie
12. Periodo di prova
13. Cessazione del rapporto di lavoro
14. Il contratto collettivo del settore commercio (C.C.N.L. DEL TERZIARIO)
15. Il contratto collettivo dei pubblici esercizi (C.C.N.L. DEL TURISMO)
16. I consulenti del lavoro
17. L'assistenza sanitaria per i dipendenti
18. Tutela delle lavoratrici madri
19. Introduzione alla sicurezza sui luoghi di lavoro (D. Lgs. 81/2008)

B. LEGISLAZIONE PENALE

20. Reati contro il patrimonio
 21. Reati contro l'economia pubblica, l'industria, il commercio
 22. Reati contro la pubblica amministrazione
 23. Reati riguardanti la pubblica sicurezza e i costumi
 24. Il fallimento
 25. Pene accessorie
-

**Tecniche di vendita e marketing
(ore 12)**

1. Funzione del commerciante
 2. Le dimensioni del commercio italiano
 3. I sistemi di vendita al minuto fisso
 4. I sistemi di vendita al minuto in forma non fissa
 5. I sistemi di vendita all'ingrosso
 6. Le forme associative tra commercianti
 7. Termini d'uso nel commercio
 8. Valutazioni per l'apertura di un negozio
 9. Vendita e peso netto delle merci
 10. Il marketing
 11. La localizzazione
 12. La progettazione del servizio per gli esercizi delle diverse tipologie di offerta commerciale
 13. La promozione
 14. I prezzi
 15. La comunicazione (pubblicità, menù)
 16. La concorrenza
 17. Come finanziare l'impresa
 18. La formazione degli addetti
-

**Elementi di pratica professionale
(ore 12)**

1. Accoglienza del cliente
 2. Gli attrezzi del mestiere
 3. Galateo di servizio e dialogo con il commensale
 4. Servizio per aperitivi, digestivi, cordiali, liquori, bevande
 5. servizio per long drink, cocktail, frullati
 6. Servizio caffetteria e infusi
 7. Vino e birra
 8. Gastronomia
 9. Preparazione tavoli
 10. Abbinamenti bevande/pietanze
 11. Il servizio al tavolo
-

Corsi abilitanti alla somministrazione e vendita di prodotti alimentari

INDICAZIONI PER LO SVOLGIMENTO DELL'ESAME CONCLUSIVO

Premessa

L'esame conclusivo ha lo scopo di verificare il livello di possesso delle conoscenze previste nel programma del percorso formativo. Per questo dovrà essere predisposta una prova che consenta di evidenziare la preparazione nei diversi argomenti previsti, in proporzione al numero di ore dedicate.

Al fine di garantire alla prova d'esame un carattere di omogeneità tra le diverse sedi e sessioni d'esame, è opportuno che le attività correlate vengano effettuate nel rispetto della seguente scansione temporale:

- riunione preliminare;
- registrazione utenti e controllo dei documenti;
- sorteggio della prova scritta;
- somministrazione della prova scritta: test con batterie di domande a risposta multipla e aperte. Durata: 90 minuti.
- correzione della prova scritta;
- inizio colloquio individuale. Tempo previsto per ciascun allievo: 15 minuti circa;
- a seguire scrutinio finale, redazione dei verbali e firma degli stessi;

La Commissione potrà svolgere gli esami lavorando in sotto Commissioni.

Composizione della Commissione d'esame

La Commissione d'esame è composta come segue:

- un rappresentante della Regione, nominato dalla Direzione Formazione, con funzioni di Presidente;
- un esperto nominato dalle Associazioni di categoria, che non abbia avuto rapporti contrattuali con il soggetto gestore nei 12 mesi precedenti la nomina;
- il Responsabile del corso o suo delegato tra i docenti/tutor del corso;
- almeno due docenti delle discipline professionali.

L'esperto designato dalle associazioni di categoria non può prestare servizio in qualità di Commissario per più di 3 volte per anno solare per lo stesso soggetto gestore.

Indicazioni specifiche per lo svolgimento della prova scritta

Al soggetto gestore compete la predisposizione di due prove simili contenenti test concernenti gli argomenti trattati nel corso.

La Commissione d'esame, analizzate le prove proposte, ne validerà il contenuto o ne proporrà eventuali rettifiche o integrazioni.

Delle due prove, una verrà somministrata agli allievi previo sorteggio ad opera di un volontario tra i corsisti.

Ciascuna prova comprenderà 2 test:

1. Test a risposta multipla, batteria di 50 domande:

- punteggio: 0 in caso di risposta errata o mancante; 1 in caso di risposta esatta.

I punti totali a disposizione sono 50. La soglia di superamento del test è fissata in 34 punti.

2. Test argomentativo: batteria di 3 domande a risposta aperta:

- Punteggio: da un minimo di 0 ad un massimo di 10 punti cadauna, 0 punti in caso di risposta errata o assente. La scala di valutazione va preventivamente definita dalla Commissione.

I punti totali a disposizione sono 30. La soglia di superamento del test è fissata in 16 punti.

I punti totali a disposizione della prova scritta sono 80. La soglia di superamento della prova è fissata in 50 punti (almeno 34 per il test chiuso e almeno 16 per il test aperto). E' ammesso al colloquio solo chi avrà superato tale soglia.

Indicazioni specifiche per lo svolgimento del colloquio

Il colloquio si svolgerà singolarmente e verterà sugli argomenti trattati nel corso. E' opportuno che venga predisposta una batteria di domande.

Ciascun candidato estrarrà a sorte 3 domande alle quali risponderà complessivamente per circa 15 minuti.

Il punteggio massimo conseguibile nel colloquio da ciascun candidato è di 20 punti. La soglia di superamento del colloquio è fissata in 14 punti.

La Commissione valuterà ciascuna delle risposte formulate ed eventuali altre che si riterrà di sottoporre a ciascun candidato sulla scorta di una serie di parametri, tra cui almeno:

- correttezza del contenuto;
- completezza degli argomenti;
- proprietà lessicale e terminologica;
- livello di padronanza dimostrato e di argomentazione;
- capacità di connessioni interdisciplinari;
- capacità di tenuta allo stress.

Istruzioni per i candidati

La prova scritta consiste in un test a risposta chiusa (50 domande a risposta chiusa, di cui una sola corretta) e in un test a risposta aperta (3 domande a risposta aperta).

Va riportato il proprio cognome e nome nell'apposito spazio.

Il tempo a disposizione per la prova scritta è di 90 minuti.

Nei test a risposta chiusa non sono ammesse correzioni: una risposta che riporta correzioni sarà considerata errata.

In caso di persone sorprese a copiare/disturbare o usare telefoni o altre apparecchiature la prova sarà immediatamente ritirata ed esclusa dalla valutazione. Durante la prova non è ammessa l'uscita dalla sala.

Durante la prova non sono ammesse richieste di chiarimenti o precisazioni alla commissione.

La prova scritta si intende superata quando il candidato raggiunge almeno i seguenti punteggi:

- test a risposta chiusa: 34 punti su 50 (1 punto per ogni risposta esatta);
- test argomentativo: 16 punti su 30 (10 punti per ogni risposta corretta e completa);

Sarà ammesso al colloquio solo il candidato che supererà le soglie di ammissione suddette.

percorsi abilitanti per agenti e rappresentanti di commercio

Legge 3 maggio 1985 n. 204

Piano di studio tipo

Il piano di studi è articolato secondo le materie obbligatorie definite dall'art. 3 del DM 21 agosto 1985.

Per ciascuna materia è fissato un gruppo di contenuti obbligatori, da considerare quale elemento comune minimo.

Ciascuna materia prevede un numero minimo di ore.

La somma complessiva delle ore è inferiore alle 80 stabilite dalla vigente normativa (per la precisione, la somma è di 54 ore): ciò per consentire la necessaria flessibilità alle possibili diverse impostazioni didattiche dei corsi, fermo restando il limite orario minimo sopra precisato.

In ogni caso:

1. il progetto non può prevedere meno di 80 ore;
2. tutte le 80 ore debbono essere comunque dedicate alle materie previste dal Decreto Ministeriale o mantenendo gli argomenti indicati nel piano di studio tipo ed aumentando semplicemente la dotazione oraria o incrementando anche gli argomenti a trattare per ciascuna materia;
3. che eventuali materie aggiuntive, oltre a quelle obbligatoriamente previste dal Decreto Ministeriale, potranno essere trattate soltanto in ore anch'esse aggiuntive rispetto alle 80 minime normativamente fissate.

Si sottolinea comunque l'opportunità che l'incremento delle ore e degli argomenti di insegnamento sia prevalentemente e preferibilmente utilizzato per le materie più direttamente operative e quindi, in particolare, per argomenti attinenti all'organizzazione e alla tecnica di vendita e/o ad altri argomenti riconducibili a tematiche finalizzate a dare migliori e più aggiornati contenuti e basi conoscitive alla professione di cui si tratta.

1. NOZIONI DI DIRITTO COMMERCIALE	NUMERO MINIMO DI ORE: 8
Contenuti obbligatori: <ul style="list-style-type: none"> - l'imprenditore, l'impresa, l'azienda; - le società; - gli ausiliari del commercio; - il fallimento e le procedure concorsuali; - il contratto in generale, i contratti di distribuzione dei prodotti, i contratti di promozione degli affari; - i titoli di credito. 	
2. DISCIPLINA LEGISLATIVA E CONTRATTUALE DELL'ATTIVITA' DI AGENTE E RAPPRESENTANTE	NUMERO MINIMO DI ORE: 9
Contenuti obbligatori: <ul style="list-style-type: none"> - legislazione generale relativa all'attività dell'agente e rappresentante; - la normativa speciale (Legge 204/1985); - gli accordi collettivi; - il contratto di agenzia; - controversie in materia di agenzia commerciale; - elementi di diritto penale per gli aspetti e le fattispecie inerenti l'attività di agente e rappresentante; - istituzione dell'agenzia: adempimenti amministrativi; - legislazione sociale e del lavoro relativa ai dipendenti. 	
3. NOZIONI DI LEGISLAZIONE TRIBUTARIA	NUMERO MINIMO DI ORE: 12
Contenuti obbligatori: <ul style="list-style-type: none"> - il sistema tributario italiano; - le imposte dirette; - le principali imposte indirette, l'imposta sul valore aggiunto; - la scelta della contabilità; - elementi di contabilità; - i documenti e gli adempimenti contabili e fiscali; - le sanzioni ed il contenzioso. 	
4. ORGANIZZAZIONE E TECNICA DI VENDITA	NUMERO MINIMO DI ORE: 20
Contenuti obbligatori: <ul style="list-style-type: none"> - il sistema produttivo e distributivo italiano; - i canali distributivi e i sistemi di vendita; - aspetti tecnici, organizzativi, gestionali e di marketing per la generalità dei prodotti; - eventuali approfondimenti per prodotti determinati. 	
5. TUTELA PREVIDENZIALE E ASSISTENZIALE DEGLI AGENTI E RAPPRESENTANTI DI COMMERCIO	NUMERO MINIMO DI ORE: 5
Contenuti obbligatori: <ul style="list-style-type: none"> - la previdenza: INPS, ENASARCO; - l'assistenza sanitaria: prestazioni, contributi. 	

Indicazioni per lo svolgimento dell'esame conclusivo

Premessa

L'esame conclusivo ha lo scopo di verificare il livello di possesso delle conoscenze previste nel programma del percorso formativo. Per questo dovrà essere predisposta una prova che consenta di evidenziare la preparazione nei diversi argomenti previsti, in proporzione al numero di ore dedicate.

Al fine di garantire alla prova d'esame un carattere di omogeneità tra le diverse sedi e sessioni d'esame, è opportuno che le attività correlate vengano effettuate nel rispetto della seguente scansione temporale:

- riunione preliminare;
- registrazione utenti e controllo dei documenti;
- sorteggio della prova scritta;
- somministrazione della prova scritta: test con batterie di domande chiuse e aperte. Durata: 1 ora.
- correzione della prova scritta;
- inizio colloquio individuale. Tempo previsto per ciascun allievo: 15 minuti circa;
- a seguire scrutinio finale, redazione dei verbali e firma degli stessi.

Composizione della Commissione d'esame

La Commissione d'esame è composta come segue:

- un rappresentante della Regione, nominato dalla Direzione Formazione, con funzioni di Presidente;
- un esperto nominato dalle Associazioni di categoria, che non abbia avuto rapporti contrattuali con il soggetto gestore nei 12 mesi precedenti la nomina;
- il Responsabile del corso o suo delegato tra i docenti/tutor del corso;
- almeno due docenti delle discipline professionali.

L'esperto designato dalle associazioni di categoria non può prestare servizio in qualità di Commissario per più di 3 volte per anno solare per lo stesso soggetto gestore.

Indicazioni specifiche per lo svolgimento della prova scritta

Al soggetto gestore compete la predisposizione di due prove simili contenenti test concernenti gli argomenti trattati nel corso.

La Commissione d'esame, analizzate le prove proposte, ne validerà il contenuto o ne proporrà eventuali rettifiche o integrazioni.

Delle due prove, una verrà somministrata agli allievi previo sorteggio ad opera di un volontario tra i corsisti.

Ciascuna prova comprenderà 2 test:

1. Test a risposta multipla, batteria di 50 domande:

- punteggio: 0 in caso di risposta errata o mancante; 1 in caso di risposta esatta.

I punti totali a disposizione sono 50. La soglia di superamento del test è fissata in 34 punti.

2. Test argomentativo: batteria di 3 domande a risposta aperta:

- Punteggio: da un minimo di 0 ad un massimo di 10 punti cadauna, 0 punti in caso di risposta errata o assente. La scala di valutazione va preventivamente definita dalla Commissione.

I punti totali a disposizione sono 30. La soglia di superamento del test è fissata in 16 punti.

I punti totali a disposizione della prova scritta sono 80. La soglia di superamento della prova è fissata in 50 punti (almeno 34 per il test chiuso e almeno 16 per il test aperto). E' ammesso al colloquio solo chi avrà superato tale soglia.

Indicazioni specifiche per lo svolgimento del colloquio

Il colloquio si svolgerà singolarmente e verterà sugli argomenti trattati nel corso. E' opportuno che venga predisposta una batteria di domande.

Ciascun candidato estrarrà a sorte 3 domande alle quali risponderà complessivamente per circa 15 minuti.

Il punteggio massimo conseguibile nel colloquio da ciascun candidato è di 20 punti. La soglia di superamento del colloquio è fissata in 14 punti.

La Commissione valuterà ciascuna delle risposte formulate ed eventuali altre che si riterrà di sottoporre a ciascun candidato sulla scorta di una serie di parametri, tra cui almeno:

- correttezza del contenuto;
- completezza degli argomenti;
- proprietà lessicale e terminologica;
- livello di padronanza dimostrato e di argomentazione;
- capacità di connessioni interdisciplinari;
- capacità di tenuta allo stress.

Istruzioni per i candidati

La prova scritta consiste in un test a risposta chiusa (50 domande a risposta chiusa, di cui una sola corretta) e in un test a risposta aperta (3 domande a risposta aperta).

Va riportato il proprio cognome e nome nell'apposito spazio.

Il tempo a disposizione per la prova scritta è di 90 minuti.

Nei test a risposta chiusa non sono ammesse correzioni: una risposta che riporta correzioni sarà considerata errata.

In caso di persone sorprese a copiare/disturbare o usare telefoni o altre apparecchiature la prova sarà immediatamente ritirata ed esclusa dalla valutazione. Durante la prova non è ammessa l'uscita dalla sala.

Durante la prova non sono ammesse richieste di chiarimenti o precisazioni alla commissione.

La prova scritta si intende superata quando il candidato raggiunge almeno i seguenti punteggi:

- test a risposta chiusa: 34 punti su 50 (1 punto per ogni risposta esatta);
- test argomentativo: 16 punti su 30 (10 punti per ogni risposta corretta e completa);

Sarà ammesso al colloquio solo il candidato che supererà le soglie di ammissione suddette.

percorsi formativi in preparazione all'esame per agenti d'affari in mediazione

I percorsi formativi, come declinati nella circolare regionale n. 8 del 10/03/1993, si distinguono in due tipologie:

- corsi nel settore immobiliare (100 ore)
- corsi nei settori merceologici (80 ore)

I percorsi prevedono una parte generale comune di 50 ore ed una specifica di settore, rispettivamente di 50 e di 30 ore.

Parte generale

50 ore

- nozioni di diritto civile ore 30
 - diritti reali, le obbligazioni, i contratti, il mandato, i mezzi di pagamento, i titoli di credito, le garanzie;
 - elementi di diritto di famiglia, le successioni;
 - il fallimento le procedure concorsuali, l'arbitrato, gli usi;
 - esercitazioni pratiche
- nozioni di diritto tributario ore 10
 - le principali poste e tasse;
 - gli adempimenti fiscali;
 - nozioni di contabilità;
 - esercitazioni pratiche.
- nozioni sulla professione ore 10
 - la disciplina speciale e quella del codice civile;
 - diritti e doveri del mediatore;
 - adempimenti amministrativi.

Parte specifica per il settore immobiliare

50 ore

- approfondimenti sui diritti reali e i contratti relativi agli immobili e aziende, l'estimo, il catasto;
- la trascrizione e i registri immobiliari;
- nozioni di diritto urbanistico;
- nozioni di legislazione sulle aziende, i finanziamenti, il credito fondiario ed edilizio;
- gli usi del settore;
- il mercato immobiliare e delle aziende;
- criteri di negoziazione;
- elementi di marketing;
- esercitazioni pratiche.

Parte specifica per i settori merceologici e dei servizi

30 ore

- nozioni di merceologia;
- nozioni tecniche sulla produzione e commercializzazione delle merci o dei servizi;
- i mercati delle merci e dei servizi;
- approfondimenti sui diritti reali e i contratti relativi alle merci o servizi;
- nozioni di legislazione commerciale;
- gli usi, l'arbitrato, gli accordi interassociativi;
- esercitazioni pratiche.