

Lombardia

Delib.G.R. 1-12-2010 n. 9/887

Approvazione degli standard professionali e formativi delle figure abilitanti nel settore commercio e definizione delle modalità di organizzazione connesse all'avvio e allo svolgimento dei percorsi da parte delle Camere di Commercio.

Pubblicata nel B.U. Lombardia 6 dicembre 2010, n. 49, S.S. 10 dicembre 2010, n. 4.

**Delib.G.R. 1 dicembre 2010, n. 9/887 <sup>(1)</sup>.**

**Approvazione degli standard professionali e formativi delle figure abilitanti nel settore commercio e definizione delle modalità di organizzazione connesse all'avvio e allo svolgimento dei percorsi da parte delle Camere di Commercio.**

---

(1) Pubblicata nel B.U. Lombardia 6 dicembre 2010, n. 49, S.S. 10 dicembre 2010, n. 4.

---

La Giunta Regionale

Visti:

- *l'art. 117, comma 3, della Costituzione* che stabilisce la competenza concorrente tra Stato e Regioni in materia di professioni;

- *la L. Cost. n. 3/2001*, di riforma del Titolo V della Costituzione, ed in particolare *l'art. 118* che introduce il principio di sussidiarietà orizzontale quale strumento per lo svolgimento di attività di interesse generale;

- *la legge n. 241/1990* e sue successive modificazioni ed integrazioni che in particolare *all'art. 15* prevede la possibilità per le amministrazioni pubbliche di concludere accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune;

- *la legge 29 dicembre 1993 n. 580*, «Riordinamento delle Camere di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura», come modificata dal *D.Lgs. 15 febbraio 2010, n. 23*, che attribuisce alle stesse lo status di autonomie funzionali, in quanto enti autonomi che svolgono funzioni di interesse generale per il sistema delle imprese, nonché di soggetti delegatari di funzioni regionali, anche attraverso la stipula di accordi di programma;

Dato atto che:

- *la L.R. 5 gennaio 2000, n. 1* «Riordino del sistema delle autonomie in Lombardia. Attuazione del *D.Lgs. 31 marzo 1998, n. 112*» ha previsto in materia di sviluppo economico ed attività produttive la delega alle Camere di Commercio di specifiche funzioni, unitamente alla possibilità di attivare rapporti di collaborazione con le stesse per l'attuazione di interventi di competenza regionale e la possibilità per la Regione di avvalersi, per l'attuazione delle politiche di rilevanza strategica, degli strumenti di programmazione previsti dalla legislazione vigente;

- il nuovo Statuto della Regione Lombardia riconosce e promuove, in coerenza al principio di sussidiarietà, il ruolo delle autonomie funzionali (artt. 3 e 5);

Rilevato che Regione Lombardia ed il Sistema Camerale hanno sottoscritto un Accordo di programma, approvato con Delib.G.R. n. 7/2210 del 29 marzo 2006, volto a sperimentare estese e molteplici forme di collaborazione interistituzionale al fine di realizzare politiche ed interventi di supporto allo sviluppo economico, produttivo e occupazionale che prevede, tra l'altro, la modernizzazione, efficienza e semplificazione dell'azione amministrativa;

Rilevato che la Segreteria tecnica del citato Accordo di programma ha approvato in data 19 maggio 2009 il conferimento al sistema camerale dell'esercizio delle attività gestionali connesse all'avvio ed allo svolgimento dei percorsi formativi abilitanti nel settore commercio;

Richiamata la *Delib.G.R. n. 8/9837 del 15 luglio 2009* «Attribuzione alle Camere di Commercio delle attività gestionali connesse all'avvio e allo svolgimento dei percorsi formativi abilitanti nel settore del commercio in attuazione dell'Accordo di Programma tra Regione Lombardia e sistema camerale per lo sviluppo e la competitività del sistema lombardo»;

Considerato che la citata delibera:

– attribuisce alle Camere di Commercio, in attuazione dell'Accordo di programma tra Regione Lombardia e Sistema Camerale Lombardo per lo sviluppo del Sistema Lombardo le attività gestionali connesse all'avvio ed allo svolgimento dei seguenti percorsi formativi abilitanti nel settore del commercio:

- attività di vendita dei prodotti del settore alimentare e di somministrazione di alimenti e bevande;
- agenti e rappresentanti di commercio;
- agenti di affari in mediazione;

– demanda a successiva Delib.G.R. l'approvazione delle modalità di organizzazione dei citati percorsi formativi, nonché la definizione dello standard formativo delle citate figure professionali abilitanti in termini di competenze, conoscenze e abilità;

– stabilisce che i percorsi formativi siano erogati esclusivamente dagli operatori accreditati al sistema di istruzione e formazione;

Vista la *L.R. 6 agosto 2007, n. 19* «Norme sul sistema educativo di istruzione e formazione della Regione Lombardia» la quale, in coerenza alla potestà legislativa ed alle funzioni attribuite alla Regione dalla riforma del Titolo V parte seconda, della Costituzione, delinea il nuovo sistema unitario di istruzione e formazione professionale della Regione Lombardia;

Richiamati:

– la *Delib.G.R. n. 8/6563 del 18 febbraio 2008* «Indicazioni regionali per l'offerta formativa in materia di istruzione e formazione professionale (*art. 22, comma 4, L.R. n. 19/2007*)»;

– il *D. Dirig. reg. n. 9837 del 12 settembre 2008* di approvazione delle procedure relative allo svolgimento delle attività formative dei soggetti accreditati al sistema di istruzione e formazione professionale della Regione Lombardia;

– il *D. Dirig. reg. n. 5808 dell'8 giugno 2010* «Approvazione dei requisiti e delle modalità operative per la richiesta di iscrizione all'albo regionale degli operatori pubblici e privati per i servizi di istruzione e formazione professionale e per i servizi al lavoro in attuazione della *Delib.G.R. n. 8/10882 del 23 dicembre 2009*»;

Visto il *D.Lgs. 26 marzo 2010, n. 59* «Attuazione della *Direttiva 2006/123/CE* relativa ai servizi nel mercato interno» e in particolare i seguenti articoli:

- *art. 71* «Requisiti di accesso e di esercizio delle attività commerciali»,
- *art. 73* «Attività di intermediazione commerciale e di affari»,
- *art. 74* «Attività di agente e rappresentante di commercio»;

Evidenziato che la normativa nazionale in tema di commercio è stata oggetto di un generale riordino con il citato *D.Lgs.*, in particolare con la soppressione del ruolo degli agenti di affari in mediazione e del ruolo agenti e rappresentanti di commercio tenendo fermo comunque l'obbligo di possedere i requisiti professionali e morali previsti dalla *legge n. 39/1989* e dalla *legge n. 204/85*;

Considerato che le disposizioni impartite dal *D.Lgs.*, per essere completamente attuate, devono attendere l'emanazione entro sei mesi, di un apposito decreto da parte del Ministero dello sviluppo Economico che disciplini le modalità di iscrizione nel Registro delle Imprese e nel REA dei soggetti iscritti negli elenchi, albi e ruoli soppressi nonché le nuove procedure di iscrizione secondo quanto previsto dall'*art. 80*;

Vista la *legge regionale 2 febbraio 2010 n. 6* «Testo unico delle leggi regionali in materia di commercio e fiere» e in particolare il *Capo III* «Somministrazione di alimenti e bevande»;

Richiamato altresì l'*art. 66, comma 4*, della citata legge regionale, secondo cui «le modalità di organizzazione, la durata, le materie e i requisiti di accesso alle prove finali del corso professionale... (omissis)... i titoli di studio validi in sostituzione del corso professionale medesimo e i corsi professionali di aggiornamento obbligatorio per chi già esercita l'attività di somministrazione sono definiti con deliberazione di Giunta regionale»;

Considerato che, in attuazione di quanto disposto dalla *Delib.G.R. n. 8/9837 del 2009*, la *D.G. Istruzione Formazione e Lavoro* in raccordo con la *D.G. Commercio Turismo e Servizi* ha aperto un confronto istituzionale con *Unioncamere Lombardia*, con gli operatori accreditati e le Associazioni di categoria maggiormente rappresentativi del settore e del territorio per la definizione dei contenuti di merito relativi alle modalità di svolgimento dei percorsi formativi e agli standard professionali dei tre profili da regolamentare;

Condivisa l'opportunità di rimodulare gli standard formativi dei tre percorsi abilitanti del settore commercio in coerenza con l'alto standard dell'offerta di istruzione e formazione professionale in Regione Lombardia;

Evidenziata pertanto la necessità di:

- razionalizzare e semplificare la disciplina regionale in materia rispetto alla quale si è verificata nel corso degli anni un'evoluzione normativa che richiede un intervento di raccordo tra le diverse disposizioni;
- articolare i nuovi percorsi con un incremento del monte ore minimo in particolare per l'agente di affari in mediazione considerando che tale figura professionale opera in un ambito particolarmente critico e spesso fonte di contenzioso civile;
- Individuare delle commissioni di esame più qualificanti in grado di valutare le competenze acquisite in sede di esame quale unico momento valutativo abilitante;
- Individuare lo standard formativo e professionale delle tre figure abilitanti declinandole in competenze, conoscenze e abilità in coerenza con il sistema di certificazione delle competenze e riconoscimento dei crediti formativi introdotto con la *legge regionale n. 19/2007*;

Evidenziata inoltre la necessità di stabilire gli adempimenti a carico delle Camere di Commercio e della Regione Lombardia nell'ambito dell'attribuzione delle attività gestionali di cui alla *Delib.G.R. n. 8/9837 del 2009* stabilendo nello specifico che:

– alle Camere di Commercio spettano l'avvio e la gestione delle attività formative dei tre percorsi abilitanti nonché la nomina delle commissioni di esame e il rilascio degli attestati abilitanti sulla base dei format approvati dalla Regione;

– alla Regione resta in capo l'attività ispettiva e sanzionatoria sugli enti di formazione accreditati;

– Camere di Commercio e Regione Lombardia collaborano reciprocamente al fine di garantire il corretto avvio e lo svolgimento delle attività formative;

Dato atto che il Comitato dei Segretari Generali delle Camere di Commercio in data 2 novembre 2010 ha espresso parere favorevole in merito alla proposta di deliberazione e relativi allegati;

Ritenuto necessario pertanto approvare i seguenti documenti parti integranti e sostanziali del presente provvedimento:

– «Adempimenti delle Camere di Commercio e della Regione Lombardia in merito ai percorsi abilitanti del settore commercio» di cui all'allegato A;

– «standard professionali di riferimento e standard formativo dei percorsi abilitanti all'esercizio dell'attività di vendita dei prodotti del settore alimentare e di somministrazione di alimenti e bevande» di cui all'allegato B1;

– «standard professionale e standard formativo dei percorsi abilitanti per agenti e rappresentanti di commercio» di cui all'allegato B2;

– «standard professionale e standard formativo dei percorsi abilitanti per agenti d'affari in mediazione» di cui all'allegato B3;

Ritenuto inoltre, stante la complessità del passaggio delle attività e al fine di consentire alle Camere di Commercio di organizzare per tempo lo svolgimento delle attività gestionali di cui alla presente delibera, stabilire che l'attuazione da parte delle Camere di Commercio delle attività gestionali di cui all'allegato A avrà decorrenza a far data dal 31 marzo 2011;

A voti unanimi espressi nelle forme di legge;

Delibera

---

**[Testo della deliberazione]**

1. di stabilire che dal 31 marzo 2011 le Camere di Commercio daranno avvio, in attuazione della *Delib.G.R. n. 8/9837 del 2009*, alle attività connesse alla gestione ed esecuzione dei percorsi formativi abilitanti nel settore del commercio:

– attività di vendita dei prodotti del settore alimentare e di somministrazione di alimenti e bevande;

– agenti e rappresentanti di commercio;

– agenti di affari in mediazione;

2. di approvare gli «Adempimenti delle Camere di Commercio e della Regione Lombardia in merito ai percorsi abilitanti del settore commercio», di cui all'allegato A, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

3. di stabilire che, in accordo col Sistema Camerale lombardo, le attività gestionali di cui al punto 1 vengano trasferite alle Camere di Commercio a partire dal 31 marzo 2011;

4. di approvare le modalità di organizzazione dei percorsi formativi, nonché gli standard professionali e formativi delle citate figure professionali abilitanti secondo i seguenti allegati tecnici:

– «standard professionali di riferimento e standard formativo dei percorsi abilitanti all'esercizio dell'attività di vendita dei prodotti del settore alimentare e di somministrazione di alimenti e bevande», di cui all'allegato B1, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento,

– «standard professionale e standard formativo dei percorsi abilitanti per agenti e rappresentanti di commercio», di cui all'allegato B2, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento,

– «standard professionale e standard formativo dei percorsi abilitanti per agenti d'affari in mediazione», di cui all'allegato B3, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

5. di stabilire che i percorsi formativi di cui al punto 1 siano erogati dagli operatori accreditati per i servizi di istruzione e formazione, di cui alla *legge regionale 19/2007*, secondo le prescrizioni degli allegati B1, B2, B3, a partire dalla data di pubblicazione sul Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia della presente deliberazione;

6. di stabilire altresì che per tutti i percorsi avviati prima del 31 marzo 2011 la comunicazione di avvio deve essere inviata alla Direzione Generale Istruzione, Formazione e Lavoro della Regione Lombardia, che provvede altresì alla nomina delle commissioni di esame e al rilascio degli attestati finali;

7. di stabilire che, a tutela e garanzia degli interessi degli allievi, i percorsi formativi già attivati e che verranno attivati entro la data di pubblicazione sul Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia del presente provvedimento vengono portati a regolare conclusione secondo la normativa in vigore al momento dell'avvio del percorso;

8. di prevedere, in un'ottica di sussidiarietà istituzionale, che Camere di Commercio e Regione Lombardia collaborino reciprocamente al fine di garantire il corretto avvio e lo svolgimento delle attività formative;

9. di stabilire che, a decorrere dalla data di pubblicazione sul Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia della presente deliberazione, cessa l'efficacia dei seguenti provvedimenti e relativi atti attuativi:

• la *Delib.G.R. n. 7/20117 del 23 dicembre 2004* di approvazione della disciplina dei corsi abilitanti alla somministrazione al pubblico di alimenti e bevande, in attuazione dell'*articolo 6, comma 6 della L.R. n. 30/2003*, come modificata dalla *Delib.G.R. n. 7/20374 del 27 gennaio 2005*;

• la *Delib.G.R. n. 7/20897 del 16 febbraio 2005* di approvazione degli schemi di convenzione tra Regione Lombardia e Unione regionale Lombarda, Commercio Turismo e Servizi, Confesercenti regionale lombarda e Sistema camerale Lombardo per l'effettuazione dei corsi abilitanti alle attività di somministrazione di alimenti e bevande, in attuazione dell'*articolo 6, comma 6, della L.R. n. 30/2003*;

• la *Delib.G.R. n. 7/51031 del 7 aprile 1994* e relative circolari applicative che ha istituito i corsi per agenti e rappresentanti di commercio, gestiti dalla Regione ai sensi della *L.R. n. 95/1980*;

• la *Delib.G.R. n. 4/45507 del 25 luglio 1989* «Istruzioni e direttive sui corsi professionali per agenti/rappresentanti di commercio di cui all'*art. 5, comma 2, n. 1) della legge 3 maggio 1985, n. 204*»;

• la Delib.G.R. n. 7/65311 del 13 marzo 1995, integrativa della Delib.G.R. n. 17653 del 20 dicembre 1991 e della Delib.G.R. n. 52577 del 18 maggio 1994, di disciplina dei corsi professionali per agenti di affari in mediazione;

10. di disporre la pubblicazione della presente deliberazione sul Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia e sul sito web della D.G. Istruzione, Formazione e Lavoro e della D.G. Commercio, Turismo e Servizi.

---

### **Allegato A)**

#### **Adempimenti delle camere di commercio e della regione Lombardia in merito ai percorsi abilitanti del settore commercio**

##### **Procedure di gestione**

Gli enti di formazione accreditati, che avviano percorsi abilitanti nel settore commercio entro la data fissata dallo stesso ente per l'avvio delle attività formative, devono presentare al protocollo della sede della Camera di Commercio territorialmente competente (oppure tramite sistema on line con firma digitale) la comunicazione di avvio attività, debitamente firmata dal legale rappresentante, che allega carta di identità, nonché l'elenco completo degli allievi ed il calendario secondo lo schema definito dal *D. Dirig. reg. n. 9837 del 12 settembre 2008*.

Gli enti di formazione devono caricare il percorso formativo sulla piattaforma informatica Finanziamenti on line da dove verrà automaticamente generata la comunicazione di avvio. I progetti caricati saranno visibili sia dai funzionari abilitati della Camera di Commercio sia da quelli della Regione Lombardia.

Gli enti di formazione 30 giorni prima della data fissata per l'esame inviano la richiesta di commissione d'esame sia elettronicamente sul sistema informativo e/o in forma cartacea indirizzandola all'ufficio competente della sede territorialmente competente della CCIAA.

Nella richiesta deve essere precisata la sede di esame e gli estremi di fax, mail e n. telefonico dell'ente di formazione e allegato l'elenco allievi.

Le Camere di Commercio sono tenute a predisporre un apposito elenco di presidenti di commissione nonché un elenco di commissari esperti secondo criteri che verranno stabiliti dalle stesse Camere di Commercio nel rispetto della normativa vigente.

Conclusi gli esami, per il rilascio degli attestati, gli enti di formazione dovranno inviare all'ufficio competente della sede territorialmente competente della CCIAA una copia originale del verbale della riunione preliminare, del verbale finale di esame e l'elenco dei partecipanti con la percentuale di frequenza.

La Camera di Commercio verificata la documentazione entro 30 giorni dalla presentazione della medesima, attraverso il sistema informativo, rilascerà gli attestati.

##### **Adempimenti Regione Lombardia e camere di commercio**

Le Camere di Commercio, nel rispetto dei principi generali dettati dalla normativa e dalle direttive regionali, regolamentano le procedure per l'attuazione delle attività gestionali loro trasferite, di cui alla *Delib.G.R. n. 8/9837 del 2009*.

Camere di Commercio e Regione Lombardia nell'ambito dell'attribuzione delle attività gestionali di cui alla *Delib.G.R. n. 8/9837 del 2009* collaborano reciprocamente al fine di garantire la qualità delle attività formative.

In particolare, la Regione nella fase di avvio delle attività si impegna a collaborare con le Camere di Commercio fornendo ausilii amministrativi ed informatici e organizzando incontri propedeutici con i referenti camerali.

Alla Regione resta in capo l'attività ispettiva e sanzionatoria sugli enti di formazione accreditati, mentre le Camere di Commercio sono tenute a mettere a disposizione degli ispettori regionali tutta la documentazione in loro possesso.

---

## Allegato B1

### Standard professionali di riferimento e standard formativo dei percorsi abilitanti all'esercizio dell'attività di vendita dei prodotti del settore alimentare e di somministrazione di alimenti e bevande

#### 1 - Normativa di riferimento

*Decreto legislativo n. 59 del 26 marzo 2010* in particolare *art. 71*

*Legge regionale n. 6 del 2 febbraio 2010* "Testo Unico delle leggi regionali in materia di commercio"

*L.R. n. 19 del 6 agosto 2007* "Norme sul sistema educativo di istruzione e formazione della Regione Lombardia"

*Delib.G.R. n. 8/6563 del 2008* "Indicazioni regionali per l'offerta formativa in materia di istruzione e formazione professionale"

*D. Dirig. reg. n. 9837 del 12 settembre 2008*

#### 2. Standard professionali di riferimento

##### **EFFETTUARE ASSISTENZA ALLA CLIENTELA**

CONOSCENZE	ABILITÀ
Principi di Customer Satisfaction	Applicare tecniche di ascolto attivo
Elementi di Customer Relationship Management	Applicare tecniche di benchmarking
Tecniche promozionali	Applicare tecniche di vendita
Nozioni di qualità del servizio	Applicare tecniche di interazione col cliente
Gamma di prodotti/servizi in vendita	Applicare procedure di gestione reclami

##### **EFFETTUARE LA GESTIONE DI ESERCIZI COMMERCIALI**

CONOSCENZE	ABILITÀ
Elementi di contabilità aziendale	Applicare prescrizioni, divieti e sanzioni
Elementi di gestione d'impresa	Applicare tecniche di analisi andamento vendite
	Applicare tecniche di definizione obiettivi di vendita
Elementi di marketing operativo	Applicare tecniche di budgeting
Elementi di tecnica commerciale	Utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione
Elementi di normativa fiscale e tributaria	Applicare tecniche di definizione prezzi
Adempimenti e scadenze fiscali	Applicare tecniche di pianificazione delle attività
Studi di settore	Utilizzare il registratore di cassa e applicare

Normativa sul commercio	procedure apertura/chiusura cassa Applicare modalità di compilazione della documentazione commerciale
Elementi di contrattualistica del lavoro Normativa sui contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL)	Applicare i contratti di lavoro
Procedura per l'apertura di un esercizio commerciale	

## **EFFETTUARE LA VENDITA E LA SOMMINISTRAZIONE DI ALIMENTI E BEVANDE, PREDISPONENDONE LE CONDIZIONI OPERATIVE**

CONOSCENZE	ABILITÀ
Certificazioni di qualità (DOC, DOP, DOCG, IGP, IGT, STG)	Applicare tecniche di verifica e controllo delle qualità e caratteristiche organolettiche di alimenti e bevande
Responsabilità civili, penali e amministrative relative al commercio di alimenti e bevande	Applicare tecniche di presentazione dei prodotti
Gamma di prodotti/servizi in vendita	Applicare tecniche di somministrazione dei prodotti
Strategie di vendita	Applicare tecniche per riconoscere alimenti e bevande tracciati o certificati
Normativa sull'etichettatura, la denominazione di alimenti e bevande e la pubblicità dei prezzi	
Normativa alcoolici	
Merceologia alimentare	

## **CONTROLLARE LO STATO DEI FATTORI DEL SERVIZIO ED IL RISPETTO DELLE NORME DI IGIENE E SICUREZZA**

CONOSCENZE	ABILITÀ
Merceologia alimentare	Riconoscere le caratteristiche merceologiche ed organolettiche delle principali derrate alimentari
Principi di igiene alimentare	applicare procedure di analisi dei rischi e di gestione del manuale HACCP
Principi di sicurezza alimentare	Riconoscere le alterazioni degli alimenti
Tecniche di conservazione dei prodotti alimentari	Applicare procedure igieniche negli ambienti dove si maneggiano alimenti e bevande
Tecniche di pulizia e sanificazione	Applicare tecniche di controllo delle condizioni igienico sanitarie delle persone che maneggiano alimenti e bevande
Processi e metodi di stoccaggio degli alimenti	applicare tecniche di gestione del magazzino
	Applicare norme, disposizioni e procedure sulla sicurezza e igiene sul lavoro
	Applicare tecniche di conservazione alimenti

### **3 - Standard formativo**

#### **3.1. REQUISITI DI EROGAZIONE DEL PERCORSO**

Iscrizione dell'Istituzione formativa alla Sezione A o Sezione B dell'Albo regionale ai sensi del *D. Dirig. reg. n. 5808 del 2010*

### **3.2. AVVIO PERCORSO**

Da parte della Camera di Commercio, in coerenza con il *D. Dirig. reg. n. 9837 del 2008*, “Approvazione delle procedure relative allo svolgimento delle attività formative dei soggetti accreditati al sistema di istruzione e formazione professionale della Regione Lombardia”

### **3.3. DURATA E SCANSIONE DEL PERCORSO**

- Minimo 130 ore

- Riduzione per crediti formativi:

- a) secondo normativa regionale e nei limiti da essa stabiliti <sup>(2)</sup>;

- b) nel caso di reintegro in un corso successivo (per interruzione o non raggiungimento del minimo orario del percorso precedente).

In caso di assenze superiori al 20% delle ore complessive, il corso si considera interrotto. La ripresa nel corso successivo e l'eventuale riconoscimento delle ore già svolte avverranno secondo modalità stabilite dall'Istituzione formativa.

### **3.4. REQUISITI DI AMMISSIONE AL PERCORSO**

- a) Diploma di scuola secondaria di primo grado;

- b) aver compiuto il 18° anno di età alla data di iscrizione al corso;

- c) capacità di espressione e di comprensione orale e scritta della lingua italiana, a un livello tale da consentire la partecipazione al percorso formativo.

Per i cittadini che hanno conseguito un titolo di studio all'estero valgono le disposizioni previste dalla circolare della Direzione Generale Istruzione Formazione Lavoro Prot. E1.0539654 del 24 giugno 2010 “Determinazione in merito ai requisiti di accesso ai percorsi formativi extra obbligo che rilasciano attestati della Regione Lombardia” e successive modifiche ed integrazioni.

Tutti i requisiti devono essere posseduti e la relativa documentazione presentata all'Istituzione formativa all'inizio della frequenza del percorso.

Il possesso adeguato della lingua italiana deve essere valutata dall'Istituzione formativa nelle modalità da essa stabilite; le evidenze saranno dalla stessa conservate agli atti, congiuntamente alla succitata documentazione.

### **3.5. ESAME CONCLUSIVO**

#### **3.5.1. CRITERI AMMISSIONE**

Condizione minima di ammissione è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo.

L'eventuale riduzione delle ore di frequenza è consentita solo nel caso di riconoscimento di crediti formativi.

### **3.5.2. COMPOSIZIONE COMMISSIONE D'ESAME**

L'esame finale sarà condotto da una Commissione composta da:

- Presidente nominato dalla CCIA territorialmente di competenza in possesso del diploma di laurea;
- Un commissario nominato dall'ASL di competenza;
- Due esperti nominati dalla CCIA;
- Il coordinatore del corso o il direttore con possibilità di delega a un rappresentante del corpo docente.

La Commissione è validamente costituita con la presenza di almeno tre componenti compreso il Presidente.

### **3.5.3. ESAME**

La tipologia, i contenuti ed i punteggi delle prove sono definite dalla Commissione in sede di riunione preliminare, fermo restando il vincolo della predisposizione di una "prova scritta" (anche sotto forma di test con domande a risposta multipla) e di un colloquio orale interdisciplinare sulle materie oggetto del percorso.

Le prove dovranno prendere in esame tutto lo spettro delle competenze oggetto del profilo, comprese quelle oggetto di credito formativo riconosciuto.

### **3.6. TITOLO RILASCIATO**

Attestato di competenza di cui al *D. Dirig. reg. n. 9837 del 2008*, "Approvazione delle procedure relative allo svolgimento delle attività formative dei soggetti accreditati al sistema di istruzione e formazione professionale della Regione Lombardia", con valore abilitante all'"Esercizio dell'attività di vendita dei prodotti del settore alimentare e di somministrazione di alimenti e bevande", rilasciato dalla Camera di Commercio fermo restando la verifica e l'acquisizione di tutte le competenze del profilo.

### **3.7. TITOLI EQUIVALENTI AI CORSI ABILITANTI**

Ai fini di quanto previsto dall'*art. 66, comma 4 della L.R. n. 6 del 2010* sono esentati dal percorso e dal relativo esame di cui ai punti precedenti coloro i quali sono in possesso di:

- laurea in medicina e veterinaria;
- laurea in farmacia;
- laurea in scienze dell'alimentazione;
- laurea in biologia;
- laurea in chimica;
- laurea in agraria;
- laurea breve o specialistica attinente alla trasformazione dei prodotti alimentari o alla ristorazione;

- titoli di istruzione secondaria di secondo grado e di istruzione e formazione professionale relativi a percorsi di durata triennale e di quarto anno, attestati di competenza e di qualifica rilasciati dalle Regioni a conclusione di percorsi di durata non inferiore al biennio, attinenti la conservazione, la trasformazione, la manipolazione e la somministrazione di alimenti e bevande;

- abilitazione alla somministrazione di alimenti e bevande a seguito di corsi professionali istituiti o riconosciuti dalle Regioni o dalle Province autonome di Trento e Bolzano;

- abilitazione al commercio di prodotti nel settore alimentare a seguito di corsi professionali istituiti o riconosciuti dalle Regioni o dalle Province autonome di Trento e Bolzano.

**I corsi integrativi di 30 ore in precedenza previsti per chi ha già conseguito l'abilitazione alla somministrazione di alimenti e bevande o al commercio di prodotti nel settore alimentare non possono essere più attivati.**

---

(2) *D. Dirig. reg. n. 9837 del 2008*, “Approvazione delle procedure relative allo svolgimento delle attività formative dei soggetti accreditati al sistema di istruzione e formazione professionale della Regione Lombardia”, punto 4.5. “Riconoscimento crediti formativi”.

---

## **Allegato B2)**

### **Standard professionale e standard formativo dei percorsi abilitanti per agenti e rappresentanti di commercio**

#### **1- Normativa di riferimento**

*Legge n. 204/1985*

*D.M. 21 agosto 1985*

*D.M. 17 dicembre 1986*

*Decreto legislativo n. 59 del 26 marzo 2010 in particolare art. 74*

*Legge regionale n. 6 del 2 febbraio 2010 “Testo Unico delle leggi regionali in materia di commercio”*

*L.R. n. 19 del 6 agosto 2007 “Norme sul sistema educativo di istruzione e formazione della Regione Lombardia*

*Delib.G.R. n. 8/6563 del 2008 “Indicazioni regionali per l'offerta formativa in materia di istruzione e formazione professionale”*

*D. Dirig. reg. n. 9837 del 12 settembre 2008*

#### **2 - Standard professionale**

#### **DENOMINAZIONE**

Agente e rappresentante di commercio

## **PROFILO**

L'agente e rappresentante di commercio conduce trattative commerciali con l'obiettivo di stipulare contratti di vendita di merci o servizi per conto dell'impresa committente. Svolge le attività nel rispetto dei vincoli quantitativi, qualitativi e di prezzo del prodotto/servizio trattato per conto del committente, con modalità conformi alle norme del diritto commerciale ed orientate alla massima soddisfazione e conseguente fidelizzazione del cliente. L'agente e rappresentante di commercio generalmente stipula accordi con il committente con obiettivi di vendita per una o più zone determinate, in attuazione della strategia commerciale dell'impresa o del committente.

## **RIFERIMENTI GIURIDICI E REQUISITI PER L'ACCESSO ALLA PROFESSIONE**

È inquadrato con il contratto di agenzia, disciplinato dagli articoli dal 1742 al 1751-bis del Codice Civile, che lo definisce come “il soggetto che assume stabilmente l'incarico di promuovere, per conto dell'altra parte, verso retribuzione, la conclusione di contratti in una zona determinata”.

## **REFERENZIAZIONI**

### **Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT 2001**

3.3.4.2.0 Agenti di commercio

3.3.4.6.0 Rappresentanti di commercio

### **Attività Economiche ATECO 2007**

46.1 Intermediari di commercio

### **Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO-08**

3322 Rappresentanti di commercio

## **2.1. OBIETTIVI SPECIFICI DI APPRENDIMENTO**

### **STIPULARE ACCORDI COMMERCIALI**

CONOSCENZE	ABILITÀ
Strategie di gestione del colloquio di vendita	Applicare modalità di calcolo margini di vendita
Sistema distributivo	Applicare modalità di stesura di offerte commerciali
Elementi di contrattualistica	Applicare tecniche di decision making
Elementi di diritto commerciale	Applicare tecniche di negoziazione
Principi di customer care	Applicare tecniche di valutazione di offerte
	Applicare criteri di elaborazione preventivi
	Applicare tecniche di interazione col cliente

### **IDENTIFICARE IL POTENZIALE DI VENDITA**

CONOSCENZE	ABILITÀ
Elementi di tecniche di lettura dell'andamento domanda beni e servizi	Applicare tecniche di analisi di dati di mercato
Strategie di vendita	Applicare tecniche di analisi risultati

di vendita  
Applicare tecniche di benchmarking

### **PIANIFICARE LE AZIONI DI VENDITA**

CONOSCENZE	ABILITÀ
Elementi di Marketing	Applicare tecniche di definizione prezzi
Tecniche di pianificazione della vendita	Applicare modalità di pianificazione contatti commerciali
Marketing operativo	Applicare tecniche di definizione obiettivi di vendita
Categorie merceologiche	Applicare tecniche di segmentazione della clientela
Gamma di prodotti/servizi in vendita	Applicare tecniche per l'analisi "costo-beneficio"
Canali di distribuzione del prodotto/servizio in vendita	Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività

### **EFFETTUARE LA GESTIONE ECONOMICO-AMMINISTRATIVA**

CONOSCENZE	ABILITÀ
Principi di contabilità generale	Applicare modalità di gestione delle scadenze contabili-fiscali
Normativa fiscale e tributaria per agenti e rappresentanti di commercio	Applicare procedure di registrazione documenti contabili
Adempimenti e scadenze fiscali	Utilizzare strumenti di incasso e pagamento (assegni, cambiali, ricevute bancarie, bonifici)
Normativa previdenziale e assistenziale	Utilizzare software foglio elettronico
Accordi economici collettivi settoriali	
Contratto di agenzia	

## **3 - Standard formativo**

### **3.1. REQUISITI DI EROGAZIONE DEL PERCORSO**

Iscrizione dell'Istituzione formativa alla Sezione A o Sezione B dell'Albo regionale ai sensi del *D. Dirig. reg. n. 5808 del 2010*

### **3.2. AVVIO PERCORSO**

Da parte Camera di Commercio, in coerenza con il *D. Dirig. reg. n. 9837 del 2008*, "Approvazione delle procedure relative allo svolgimento delle attività formative dei soggetti accreditati al sistema di istruzione e formazione professionale della Regione Lombardia"

### **3.3 DURATA E SCANSIONE DEL PERCORSO**

- minimo 130 ore da svolgersi nell'arco di un trimestre
- riduzione per crediti formativi:
  - a) secondo normativa regionale e nei limiti da essa stabiliti <sup>(3)</sup>;
  - b) nel caso di reintegro in un corso successivo (per interruzione o non raggiungimento del minimo orario del percorso precedente).

In caso di assenze superiori al 20% delle ore complessive, il corso si considera interrotto. La ripresa nel corso successivo e l'eventuale riconoscimento delle ore già svolte avverranno secondo modalità stabilite dall'Istituzione formativa.

### **3.4. REQUISITI DI AMMISSIONE AL PERCORSO**

- a) Diploma di scuola secondaria di primo grado;
- b) aver compiuto il 18° anno di età alla data di iscrizione al corso;
- c) capacità di espressione e di comprensione orale e scritta della lingua italiana, a un livello tale da consentire la partecipazione al percorso formativo.

Per i cittadini che hanno conseguito un titolo di studio all'estero valgono le disposizioni previste dalla circolare della Direzione Generale Istruzione Formazione Lavoro Prot. E1.0539654 del 24 giugno 2010 “Determinazione in merito ai requisiti di accesso ai percorsi formativi extra obbligo che rilasciano attestati della Regione Lombardia” e successive modifiche ed integrazioni.

Tutti i requisiti devono essere posseduti e la relativa documentazione presentata all'Istituzione formativa all'inizio della frequenza del percorso.

Il possesso adeguato della lingua italiana deve essere valutata dall'Istituzione formativa nelle modalità da essa stabilite; le evidenze saranno dalla stessa conservate agli atti, congiuntamente alla succitata documentazione.

### **3.5. ESAME CONCLUSIVO**

#### **3.5.1. CRITERI DI AMMISSIONE**

Condizione minima di ammissione è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo.

L'eventuale riduzione delle ore di frequenza è consentita solo nel caso di riconoscimento di crediti formativi.

#### **3.5.2. COMPOSIZIONE COMMISSIONE D'ESAME**

L'esame finale sarà condotto da una Commissione composta da:

- Presidente nominato dalla CCIA territorialmente di competenza in possesso del diploma di laurea;
- Due esperti nominati dalla CCIA;
- Il coordinatore del corso o il direttore con possibilità di delega a un rappresentante del corpo docente.

La Commissione è validamente costituita con la presenza di almeno tre componenti compreso il presidente.

#### **3.5.3. ESAME**

La tipologia, i contenuti ed i punteggi delle prove sono definite dalla Commissione in sede di riunione preliminare, fermo restando il vincolo della predisposizione di una “prova scritta” (anche sotto forma di test con domande a risposta multipla) e di un colloquio orale interdisciplinare sulle materie oggetto del percorso.

Le prove dovranno prendere in esame tutto lo spettro delle competenze oggetto del profilo, comprese quelle oggetto di credito formativo riconosciuto.

### **3.6. TITOLO RILASCIATO**

Attestato di competenza di cui al *D. dirig. reg. n. 9837 del 2008*, “Approvazione delle procedure relative allo svolgimento delle attività formative dei soggetti accreditati al sistema di istruzione e formazione professionale della Regione Lombardia”, con valore abilitante per “Agente e rappresentante di commercio”, rilasciato dalla Camera di Commercio fermo restando la verifica e l'acquisizione di tutte le competenze del profilo.

---

(3) *D. Dirig. reg. n. 9837 del 2008*, “Approvazione delle procedure relative allo svolgimento delle attività formative dei soggetti accreditati al sistema di istruzione e formazione professionale della Regione Lombardia”, punto 4.5. “Riconoscimento crediti formativi”.

---

### **Allegato B3)**

#### **Standard professionale e standard formativo dei percorsi abilitanti per agenti d'affari in mediazione**

##### **1 - Normativa di riferimento**

*Legge 21 marzo 1958, n. 253* “Disciplina della professione di mediatore”;

*Legge 3 febbraio 1989, n. 39* “Modifiche ed integrazioni alla *legge 21 marzo 1958 n. 253* concernente la Disciplina della professione di mediatore”;

*Art. 18 della legge 5 marzo 2001, n. 57* (Modifiche alla *legge 3 febbraio 1989, n. 39*);

*D.M. 7 ottobre 1993, n. 589* “Regolamento recante modificazione al *decreto ministeriale 21 febbraio 1990 n. 300* concernente le materie e le modalità degli esami prescritti per l'iscrizione a ruolo degli agenti d'affari in mediazione”

*Decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59* in particolare *art. 73*

*L.R. n. 19 del 6 agosto 2007* “Norme sul sistema educativo di istruzione e formazione della Regione Lombardia

*Delib.G.R. n. 8/6563 del 2008* “Indicazioni regionali per l'offerta formativa in materia di istruzione e formazione professionale”

*D. Dirig. reg. n. 9837 del 12 settembre 2008*

##### **2 - Standard professionale denominazione**

## **PROFILO**

L'Agente di Affari in Mediazione – settore immobili e aziende - svolge la propria attività al fine di mettere in contatto due o più parti al fine della conclusione di un affare, generalmente la compravendita di un bene di valore rilevante, senza essere legato ad alcuna di esse da rapporti di collaborazione, dipendenza o rappresentanza (art. 1754 c.c.). L'Agente di Affari in Mediazione settore immobili e aziende - garantisce la ricerca di un potenziale acquirente/conducente o venditore/locatore per il buon esito dell'affare e la gestione della relazione tra le parti. L'Agente d'Affari in Mediazione deve conoscere le nozioni necessarie atte a verificare la conformità dell'immobile/azienda (attività commerciale) in materia urbanistica, fiscale, giuridica ed amministrativa, a tutela delle parti per il corretto perfezionamento dell'affare. Deve inoltre conoscere approfonditamente il mercato nel quale opera. Tale profilo professionale ha le funzioni di costituire ed implementare il portafoglio dei beni da trattare, gestire l'iter di vendita o locazione, realizzare valutazioni commerciali, organizzare iniziative promozionali e fornire consulenza al cliente acquirente/locatore nella scelta della miglior forma di finanziamento nel caso sia necessaria per l'acquisto del bene.

## **REFERENZIAZIONI**

### **Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT-NUP 2006**

3.3.4.2.0 - agenti di commercio

3.3.4.5.0 agenti immobiliari

### **Attività Economiche ATECO 2007**

68.31.0 Attività di mediazione immobiliare

74.90.99 Altre attività professionali nca

### **Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO-08**

3324 Mediatori commerciali

## **COMPETENZE**

### **GESTIRE LE RELAZIONI CON I POTENZIALI VENDITORI/COMPRAORI E LE INFORMAZIONI SUI BENI IN VENDITA**

#### **CONOSCENZE**

Principi di customer care

Tecniche di definizione prezzi - pricing

Tecniche di lettura dell'andamento domanda  
beni e servizi

Tecniche di estimo e valutazione del bene  
Elementi di urbanistica

Documentazione catastale

Tecniche di vendita di immobili in costruzione  
per il libero mercato e in edilizia  
convenzionata

Tecniche di vendita e locazione di aziende

Gamma di prodotti/servizi in vendita

#### **ABILITÀ**

Applicare tecniche di ricerca di  
beni/servizi da vendere

Applicare tecniche di analisi di dati di  
mercato

Applicare tecniche di interazione col  
cliente

Applicare tecniche di benchmarking

Applicare tecniche di segmentazione  
della clientela

Applicare criteri di valutazione e  
definizione prezzi

Applicare criteri di scelta di beni/servizi  
rispondenti alle esigenze di mercato

Applicare tecniche di valutazione dei  
bisogni del cliente

Applicare tecniche e strumenti di

Elementi di Marketing	verifica e controlli di iscrizioni e trascrizioni pregiudizievoli Applicare codici comportamentali, deontologici e di autodisciplina
Tipologie di iscrizioni/trascrizione sui beni	
Contratto di incarico e/o mandato di vendita/acquisto/locazione	
Normative specifiche del settore di riferimento	

### **PIANIFICARE APPUNTAMENTI E INCONTRI E INIZIATIVE**

#### **PROMOZIONALI**

CONOSCENZE	ABILITÀ
Tecniche di pianificazione delle attività	Applicare modalità di pianificazione contatti commerciali
Canali di comunicazione e promozione	Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività
Tecniche promozionali	Applicare tecniche di valutazione delle attività di comunicazione e promozione

### **NEGOZIARE TRA LE PARTI PER CONCLUDERE LA COMPRAVENDITA**

CONOSCENZE	ABILITÀ
Tecniche di negoziazione	Applicare tecniche di ascolto attivo
Tecniche di comunicazione (verbale e non verbale) e di relazione	Applicare tecniche di comunicazione efficace
Concetti e tecniche di ascolto attivo	Applicare tecniche di decision making Applicare tecniche di negoziazione Applicare tecniche di valutazione di offerte

### **ASSISTERE I CLIENTI NELLA STIPULA DI CONTRATTI DI COMPRAVENDITA E NELLA SCELTA DI FINANZIAMENTI**

CONOSCENZE	ABILITÀ
Elementi di contrattualistica	Utilizzare la modulistica contrattuale
Elementi di diritto commerciale	Applicare tecniche di redazione di contratti preliminari
Elementi di normativa fiscale e tributaria	Applicare tecniche di valutazione dei bisogni del cliente
Elementi di normativa condominiale	Applicare tecniche di valutazione degli aspetti fiscali dell'affare
Documentazione per la compravendita	Applicare tecniche di valutazione di un finanziamento
Procedure di compravendita	
Caratteristiche dei finanziamenti per l'acquisto di immobili e aziende	
Convenzioni con istituti di credito	

## **3 - Standard formativo**

### **3.1. REQUISITI DI EROGAZIONE DEL PERCORSO**

Iscrizione dell'Istituzione formativa alla Sezione A o Sezione B dell'Albo regionale ai sensi della *D. Dirig. reg. n. 5808 del 2010*

### **3.2. AVVIO PERCORSO**

Da parte Camera di Commercio, in coerenza con il *D. Dirig. reg. n. 9837 del 2008*, “Approvazione delle procedure relative allo svolgimento delle attività formative dei soggetti accreditati al sistema di istruzione e formazione professionale della Regione Lombardia”

### **3.3. DURATA E SCANSIONE DEL PERCORSO**

- Minimo 220 ore

- riduzione per crediti formativi:

- a) secondo normativa regionale e nei limiti da essa stabiliti <sup>(4)</sup>;

- b) nel caso di reintegro in un corso successivo (per interruzione o non raggiungimento del minimo orario del percorso precedente, max 20% di assenze).

In caso di assenze superiori al 20% delle ore complessive, il corso si considera interrotto. La ripresa nel corso successivo e l'eventuale riconoscimento delle ore già svolte avverranno secondo modalità stabilite dall'Istituzione formativa.

### **3.4. REQUISITI DI AMMISSIONE AL PERCORSO**

- a) Diploma di scuola secondaria di secondo grado;

- b) aver compiuto il 18° anno di età alla data di iscrizione al corso;

- c) capacità di espressione e di comprensione orale e scritta della lingua italiana, a un livello tale da consentire la partecipazione al percorso formativo.

Per I cittadini che hanno conseguito un titolo di studio all'estero valgono le disposizioni previste dalla circolare della Direzione Generale Istruzione Formazione Lavoro Prot. E1.0539654 del 24 giugno 2010 “Determinazione in merito ai requisiti di accesso ai percorsi formativi extra obbligo che rilasciano attestati della Regione Lombardia” e successive modifiche ed integrazioni.

Tutti i requisiti devono essere posseduti e la relativa documentazione presentata all'Istituzione formativa all'inizio della frequenza del percorso.

Il possesso adeguato della lingua italiana deve essere valutata dall'Istituzione formativa nelle modalità da essa stabilite; le evidenze saranno dalla stessa conservate agli atti, congiuntamente alla succitata documentazione.

### **3.5. ESAME CONCLUSIVO**

Elemento determinante per il rilascio dell'Attestato abilitante è il positivo superamento presso la Camera di Commercio territorialmente competente di un esame finale finalizzato a verificare il possesso delle competenze relative allo standard professionale di riferimento.

#### **3.5.1. CRITERI AMMISSIONE**

Condizione minima di ammissione è la frequenza di almeno il 80% delle ore complessive del percorso formativo preparatorio, attestata da specifica dichiarazione da parte dell'Istituzione formativa erogante. Nell'attestazione dovrà essere fatto esplicito riferimento agli obiettivi formativi sviluppati. L'eventuale riduzione delle ore di frequenza è consentita solo nel caso di riconoscimento di crediti formativi.

Possono essere ammessi agli esami anche alunni provenienti da percorsi attuati in altre Regioni. Tali alunni devono presentare specifica domanda alla Camera di Commercio nei tempi e nelle modalità dalla stessa stabiliti. La domanda deve essere corredata da specifica documentazione attestante il possesso dei requisiti di cui al punto 3.4., il percorso attuato e da una dichiarazione, rilasciata dall'Istituzione di provenienza, relativa ai contenuti del percorso, nonché alle ore di effettiva frequenza. Sulla base di tali evidenze, la Commissione decide in merito all'ammissione o meno del candidato.

### **3.5.2. COMPOSIZIONE COMMISSIONE D'ESAME**

L'esame finale sarà sostenuto dinanzi una Commissione giudicatrice composta da:

- Presidente: segretario generale della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura o suo delegato;
- Due docenti di scuola secondaria superiore o formatori di Istruzione e formazione professionale, con esperienza almeno quinquennale nelle materie attinenti il percorso formativo;
- Due esperti nominati dalla CCIA.

Le funzioni di segretario sono disimpegnate da un impiegato della Camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura, con qualifica funzionale non inferiore alla settima, designato dal segretario generale.

### **3.5.3. PROVE**

La tipologia, i contenuti ed i punteggi delle prove sono definite dalla Commissione in sede di riunione preliminare, fermo restando il vincolo della predisposizione di una "prova scritta" (anche sotto forma di test con domande a risposta multipla) e di un colloquio orale interdisciplinare sulle materie oggetto del percorso.

Le prove dovranno prendere in esame tutto lo spettro delle competenze oggetto del profilo, comprese quelle oggetto di credito formativo riconosciuto.

Per l'espletamento della prova orale, il Presidente della Camera di Commercio può integrare la composizione della Commissione giudicatrice, su proposta della Commissione stessa, con la nomina di un esperto per ciascuno degli specifici settori di commercio. Tale esperto è chiamato a fare parte della Commissione per gli esami relativi al ramo di commercio di sua competenza.

## **3.6. TITOLO RILASCIATO**

Attestato di competenza di cui al *D. Dirig. reg. n. 9837 del 2008*, "Approvazione delle procedure relative allo svolgimento delle attività formative dei soggetti accreditati al sistema di istruzione e formazione professionale della Regione Lombardia", con valore abilitante per "Agente d'affari in mediazione", rilasciato dalla Camera di Commercio.

---

(4) *D. Dirig. reg. n. 9837 del 2008*, "Approvazione delle procedure relative allo svolgimento delle attività formative dei soggetti accreditati al sistema di istruzione e formazione professionale della Regione Lombardia", punto 4.5. "Riconoscimento crediti formativi".