

UNI/PdR XX:2024	Attività professionali non regolamentate – Toelettatore - Requisiti di conoscenza, abilità, autonomia e responsabilità
Sommario	<p>La prassi di riferimento definisce i requisiti relativi all'attività professionale del Toelettatore professionista.</p> <p>Tali requisiti sono specificati, a partire dai compiti e attività specifiche e dall'identificazione dei relativi contenuti, in termini di conoscenze e abilità, anche al fine di identificarne chiaramente il livello di autonomia e responsabilità in coerenza con il Quadro Nazionale delle Qualificazioni (QNQ). Tali requisiti sono inoltre espressi in maniera tale da agevolare e contribuire a rendere omogenei e trasparenti, per quanto possibile, i relativi processi di valutazione della conformità.</p>
Data	2024-01-XX

Avvertenza

Il presente documento è un progetto di Prassi di Riferimento (UNI/PdR) sottoposta alla fase di consultazione, da utilizzare solo ed esclusivamente per fini informativi e per la formulazione di commenti.

Il processo di elaborazione delle Prassi di Riferimento prevede che i progetti vengano sottoposti alla consultazione sul sito web UNI per raccogliere i commenti del mercato: la UNI/PdR definitiva potrebbe quindi presentare differenze rispetto al documento messo in consultazione.

Questo documento perde qualsiasi valore al termine della consultazione, cioè il: 07 marzo 2024

UNI non è responsabile delle conseguenze che possono derivare dall'uso improprio del testo dei progetti di Prassi di Riferimento in consultazione.

PREMESSA

La presente prassi di riferimento UNI/PdR XX:2024 non è una norma nazionale, ma è un documento pubblicato da UNI, come previsto dal Regolamento UE n.1025/2012, che raccoglie prescrizioni relative a prassi condivise all'interno del seguente soggetto firmatario di un accordo di collaborazione con UNI:

FICSS Professional

Via Variante Aurelia, 9
19038 Sarzana (SP)

La presente prassi di riferimento è stata elaborata dal Tavolo “Altri profili professionali del settore cinofilo – Unità Cinofile, Preparatore Unità Cinofile e Toelettatore” condotto da UNI, e costituito dai seguenti esperti:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx (*organizzazione*)

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx (*organizzazione*)

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx (*organizzazione*)

La presente prassi di riferimento è stata ratificata dal Presidente dell'UNI il xx xxxx 2024.

Le prassi di riferimento, adottate esclusivamente in ambito nazionale, rientrano fra i “prodotti della normazione europea”, come previsti dal Regolamento UE n.1025/2012, e sono documenti che introducono prescrizioni tecniche, elaborati sulla base di un rapido processo ristretto ai soli autori, sotto la conduzione operativa di UNI.

Le prassi di riferimento sono disponibili per un periodo non superiore a 5 anni, tempo massimo dalla loro pubblicazione entro il quale possono essere trasformate in un documento normativo (UNI, UNI/TS, UNI/TR) oppure devono essere ritirate.

Chiunque ritenesse, a seguito dell'applicazione della presente prassi di riferimento, di poter fornire suggerimenti per un suo miglioramento è pregato di inviare i propri contributi all'UNI, Ente Italiano di Normazione, che li terrà in considerazione.

SOMMARIO

0	INTRODUZIONE	3
1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	5
2	RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI.....	5
3	TERMINI E DEFINIZIONI	5
4	PRINCIPIO	8
5	COMPITI E ATTIVITÀ SPECIFICHE DEL PROFILO PROFESSIONALE DEL TOELETTATORE.....	8
6	CONOSCENZE, ABILITÀ, AUTONOMIA E RESPONSABILITÀ ASSOCIATE ALL'ATTIVITÀ PROFESSIONALE	8
6.1	GENERALITÀ	8
6.2	CONOSCENZE (K-KNOWLEDGE) DEL TOELETTATORE.....	9
6.3	ABILITÀ (S-SKILL) DEL TOELETTATORE.....	10
	APPENDICE A - ELEMENTI PER LA VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ.....	16
	APPENDICE B - ASPETTI ETICI E DEONTOLOGICI APPLICABILI	18

0 INTRODUZIONE

0.1 CONTESTO

Le regole generali, individuate da UNI, relative al metodo e alla struttura di tutte le norme relative alle attività professionali non regolamentate possono essere così sintetizzate:

- assicurare, nella fase pre-normativa, un costante monitoraggio del contesto legislativo pertinente, nazionale e internazionale, procedendo a una revisione periodica delle norme elaborate;
- assicurare la coerenza con il Quadro Europeo delle Qualifiche (European Qualification Framework –EQF [1]) e con il Quadro Nazionale delle Qualificazioni (QNQ, [2]), con particolare attenzione alla terminologia, alle modalità di espressione dei descrittori (ossia conoscenze, abilità, autonomia e responsabilità) e all'applicazione del principio secondo il quale sono determinanti i “risultati dell'apprendimento” e non il percorso effettuato, per favorire la portabilità delle competenze fra ambiti formali, informali e non formali;
- assicurare, per quanto possibile, il coinvolgimento di tutte le parti interessate, ai vari livelli pertinenti (per esempio, Regioni e Ministeri, organizzazioni rappresentative delle imprese, organizzazioni rappresentative dei Sindacati dei lavoratori, organizzazioni dei consumatori, Ordini e Albi professionali, associazioni professionali, organismi di valutazione della conformità, organizzazioni non governative, Università ed Enti di ricerca, associazioni culturali, ecc.);
- fornire specifiche indicazioni per i processi di valutazione della conformità pertinenti.

Il corpus normativo sulle attività professionali s'inserisce inoltre nel contesto dell'Unione Europea, come strumento utile alla mobilità delle persone e all'abbattimento delle barriere alla libera circolazione del capitale umano.

0.2 INTRODUZIONE ALLA PRASSI E AL RELATIVO APPROCCIO METODOLOGICO

Alla luce di quanto sopra delineato, nello sviluppo della presente prassi di riferimento - così come di tutte le altre prassi di riferimento e norme afferenti all'ambito delle attività professionali non regolamentate - sono stati in primo luogo osservati i principi e le indicazioni di cui allo EQF.

Dal punto di vista metodologico, si è stabilito in particolare che:

- i termini e le definizioni (punto 3) di base adottate sono, in massima parte, ripresi dallo EQF e dal QNQ e dalla terminologia pertinente in vigore in ambito comunitario;
- ai fini della declinazione dei requisiti di conoscenza, abilità, autonomia e responsabilità della specifica figura professionale è necessario partire da una preliminare identificazione dei compiti e delle attività specifiche della figura professionale (punto 5);
- i requisiti della specifica figura professionale sono definiti in termini di conoscenza, abilità e autonomia e responsabilità (punto 6) e sono state inoltre identificate, per quanto applicabile, le capacità personali attese. È fornita inoltre una indicazione del/i livello/i di autonomia e responsabilità associabile/i alla specifica attività professionale adottando a riferimento la classificazione del QNQ (Allegato II, “Descrittori che definiscono i livelli del Quadro europeo delle qualifiche”);

- in Appendice A sono definiti gli elementi utili circa le modalità di valutazione delle conformità applicabili. Tali elementi sono stati sviluppati tenendo in debita considerazione quanto già consolidato nell'articolato ambito della normazione tecnica volontaria, anche con riferimento al corpus normativo riguardante la valutazione della conformità (ossia, serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000);
- in Appendice B sono contenute delle indicazioni relative agli aspetti etici e deontologici applicabili, compreso un inquadramento generale per la realizzazione di una infrastruttura della cultura dell'integrità professionale, di particolare rilevanza ai fini della tutela dei consumatori/utenti, compreso ogni stakeholder pertinente;
- in Bibliografia sono elencati i riferimenti legislativi applicabili ai livelli nazionale ed europeo, così come altri documenti utili alla corretta comprensione e applicazione del presente documento.

Sono state inoltre seguite, per quanto ritenuto pertinente, le linee guida specificate nella Guida CEN 14:2010.

BOZZA PER CONSULTAZIONE

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La prassi di riferimento definisce i requisiti relativi all'attività professionale del Toelettatore professionista.

Tali requisiti sono specificati, a partire dai compiti e attività specifiche e dall'identificazione dei relativi contenuti, in termini di conoscenze e abilità, anche al fine di identificarne chiaramente il livello di autonomia e responsabilità in coerenza con il Quadro Nazionale delle Qualificazioni (QNQ). Tali requisiti sono inoltre espressi in maniera tale da agevolare e contribuire a rendere omogenei e trasparenti, per quanto possibile, i relativi processi di valutazione della conformità.

NOTA La certificazione delle persone in conformità alla UNI CEI EN ISO/IEC 17024 è un processo di valutazione di conformità di terza parte.

2 RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI

La presente prassi di riferimento rimanda, mediante riferimenti datati e non, a disposizioni contenute in altre pubblicazioni. Tali riferimenti normativi e legislativi sono citati nei punti appropriati del testo e sono di seguito elencati. Per quanto riguarda i riferimenti datati, successive modifiche o revisioni apportate a dette pubblicazioni valgono unicamente se introdotte nel presente documento come aggiornamento o revisione. Per i riferimenti non datati vale l'ultima edizione della pubblicazione alla quale si fa riferimento.

Raccomandazione del Consiglio del 22 maggio 2017 sul quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente, che abroga la raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 aprile 2008, sulla costituzione del quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente

UNI/PdR 128:2022, *Attività professionali non regolamentate - Operatore zootecnico - Requisiti di conoscenza, abilità, autonomia e responsabilità*

UNI CEI EN ISO/IEC 17024 Valutazione della conformità - Requisiti generali per organismi che eseguono la certificazione di persone

3 TERMINI E DEFINIZIONI

Ai fini del presente documento si applicano i seguenti termini e definizioni.

3.1 abilità: Capacità di applicare **conoscenze** (3.6) e di usare il *know-how* per portare a termine compiti e risolvere problemi.

◀NOTA Nel contesto dello EQF e del QNQ le abilità sono descritte come cognitive (comprendenti l'uso del pensiero logico, intuitivo e creativo) o pratiche (comprendenti la manualità e l'uso di metodi, materiali, strumenti e utensili).

[FONTE: EQF, Allegato I, definizione g)]

3.2 apprendimento formale: Apprendimento che si attua nel sistema di istruzione e formazione e nelle università e istituzioni di alta formazione artistica, musicale e coreutica, e che si conclude con il conseguimento di un titolo di studio o di una qualifica o diploma professionale,

conseguiti anche in apprendistato, o di una certificazione riconosciuta, nel rispetto della legislazione vigente in materia di ordinamenti scolastici e universitari.

NOTA La definizione è quella riportata nel D.Lgs 13/2013, Art. 2, comma 1, lettera b), ed è coerente con [5].

3.3 apprendimento informale: Apprendimento che, anche a prescindere da una scelta intenzionale, si realizza nello svolgimento, da parte di ogni persona, di attività nelle situazioni di vita quotidiana e nelle interazioni che in essa hanno luogo, nell'ambito del contesto di lavoro, familiare e del tempo libero.

NOTA La definizione è quella riportata nel D.Lgs 13/2013, Art. 2, comma 1, lettera d), ed è coerente con [5].

3.4 apprendimento non-formale: Apprendimento caratterizzato da una scelta intenzionale della persona, che si realizza al di fuori dei sistemi di cui all'apprendimento formale (3.2), in ogni organismo che persegua scopi educativi e formativi, anche del volontariato, del servizio civile nazionale e del privato sociale e nelle imprese.

NOTA La definizione è quella riportata nel D.Lgs 13/2013, Art. 2, comma 1, lettera c), ed è coerente con [5].

3.5 autonomia e responsabilità: Capacità della persona di applicare **conoscenze** (3.7) e **abilità** (3.1) in modo autonomo e responsabile

[FONTE: EQF, Allegato I, definizione h), modificata - il termine "discendente" è stato sostituito dal termine "persona"]

3.6 competenza: Comprovata capacità di utilizzare un insieme strutturato di **conoscenze** (3.7), **abilità** (3.1) e capacità personali, sociali e/o metodologiche in situazioni di lavoro o di studio e nello sviluppo professionale e personale

[FONTE: EQF, Allegato I, definizione i), modificata - È stata aggiunta l'espressione "un insieme strutturato di"]

3.7 conoscenza: Risultato dell'assimilazione di informazioni attraverso l'apprendimento.

NOTA 1 Le conoscenze sono l'insieme di fatti, principi, teorie e pratiche che riguardano un ambito di lavoro o di studio.

NOTA 2 Nel contesto dello EQF e del QNQ le conoscenze sono descritte come teoriche e/o pratiche.

[FONTE: EQF, Allegato I, definizione f)]

3.8 risultati dell'apprendimento: Descrizione di ciò che una persona conosce, capisce ed è in grado di realizzare al termine di un processo di apprendimento.

NOTA 1 I risultati sono descritti in termini di **conoscenze** (3.7), **abilità** (3.1) e **autonomia e responsabilità** (3.5).

NOTA 2 I risultati dell'apprendimento possono derivare da contesti di **apprendimenti formali, non formali o informali**.

[FONTE: EQF, Allegato I, definizione e), modificata - il termine "discendente" è stato sostituito dal termine "persona"]

3.9 valutazione della conformità: Dimostrazione che requisiti specificati relativi ad un prodotto, processo, sistema, persona o organismo, sono soddisfatti.

[FONTE: UNI CEI EN ISO/IEC 17000:2005, 2.1, modifica - Le note sono state eliminate]

3.10 benessere animale: Stato di salute sia fisica che mentale in cui l'animale è in armonia con il suo ambiente (Hughes 1976). In particolare, nell'ambito dell'educazione, istruzione cinofila e modificazione comportamentale, deve essere considerato l'impatto di ogni attività sul benessere del singolo soggetto animale in dipendenza della sua individualità, della sua esperienza di vita così come del contesto familiare e sociale in cui il cane è inserito. Modalità, tecniche e strumenti utilizzati nelle attività di educazione, istruzione e/o modificazione comportamentale devono salvaguardare la qualità di vita del cane. Il singolo soggetto animale dovrà essere considerato attraverso la sua natura individuale, i suoi bisogni, le proprie preferenze e abilità. Devono essere quindi escluse metodologie, tecniche e strumenti che causano dolore, grave stress, disagio al cane o che ne compromettano il benessere psicofisico.

[Fonte: UNI 11790:2020 – riformulata]

3.11 Toelettatura: insieme di pratiche e metodologie finalizzate all'igiene dell'animale domestico da compagnia rispettando il suo benessere psico-fisico. Tali attività comprendono lavaggio, spazzolatura, taglio del pelo, cura dell'igiene generale ed eventuali trattamenti di cura per la prevenzione di infezioni e parassitosi.

NOTA: In etologia la toelettatura (anche detta tolettatura o toelettatura; in inglese grooming) indica il comportamento osservato in molte specie animali, tra cui i mammiferi, i volatili o i primati, per cui un soggetto provvede a ripulire un suo simile dai parassiti. La pratica sembra inoltre avere un'importante valenza sociale, come nel rafforzare la struttura sociale di un gruppo o nelle unioni tra animali di sesso diverso o anche dello stesso sesso, o ancora nella risoluzione di dispute. Inizialmente riferito al comportamento dei soli primati, il termine è stato in seguito esteso su altre specie animali. Alcune attenzioni umane verso gli animali di compagnia possono essere ricondotte a questo particolare istinto.

3.12 Toelettatore: professionista di primo livello in possesso delle competenze per la cura degli animali domestici da compagnia applicando l'insieme di tutte le operazioni rivolte a mantenere pulito e ordinato il mantello garantendone il benessere psico-fisico. È un professionista in grado di gestire tutti i processi necessari al fine di garantire il benessere dell'animale e, nello specifico, la salute della cute e del manto costantemente sottoposto ad aggressioni causate dall'inquinamento atmosferico.

NOTA: il TOELETTATORE specializzato in tagli a forbice da esposizione su un soggetto di razza da concorso cinofilo che viene toelettato allo scopo di mettere in risalto le caratteristiche della razza di appartenenza viene denominato "DOG Stylist"

4 PRINCIPIO

Il presente documento è strutturato in modo tale da definire il profilo professionale del Toelettatore in termini di attività e conoscenze, abilità, autonomia e responsabilità, definite sulla base dei criteri del Quadro Europeo delle Qualifiche (EQF) e coerente con il Quadro Nazionale delle Qualificazioni (QNQ).

Nel documento si definiscono i livelli di conoscenza, abilità, autonomia e responsabilità richiesti al Toelettatore.

Inoltre, si precisano gli elementi per la valutazione e convalida dei risultati del percorso formativo.

La prassi di riferimento si completa con:

- Appendice A (normativa) “Elementi per la valutazione di conformità”;
- Appendice B (informativa) “Aspetti etici e deontologici applicabili”.

5 COMPITI E ATTIVITÀ SPECIFICHE DEL PROFILO PROFESSIONALE DEL TOELETTATORE

Al momento della pubblicazione della presente PdR, il mantenimento, l'aggiornamento e l'evoluzione delle competenze necessarie all'attività professionale del Toelettatore non sono subordinati a uno specifico percorso formativo. Il professionista è comunque tenuto a seguire percorsi autonomi o guidati di aggiornamento professionale continuo.

La presente prassi di riferimento descrive la figura professionale del Toelettatore individuando compiti caratteristici e le combinazioni di conoscenze e abilità corrispondenti.

All'interno della presente PdR, il Toelettatore (EQF 3), è la figura professionale che è già in possesso delle competenze di base descritte nella PdR Operatore Zootecnico al paragrafo 6.2.1 (UNI PdR 128:2022).

Di seguito si riporta l'elenco dei compiti del Toelettatore:

- T1. Raccolta e organizzazione delle informazioni
- T2. Osservazione e valutazione dello stato del mantello dell'animale
- T3. Valutazione delle esigenze del proprietario
- T4. Gestione del benessere dell'animale durante tutte le fasi di toelettatura
- T5. Compilazione della scheda dei trattamenti
- T6. Valutazione del lavoro in sicurezza
- T7. Gestione del lavoro in team con altri professionisti (medici veterinari, educatori cinofili, esperti in area comportamentale)
- T8. Gestione del trattamento nel suo complesso
- T9. Gestione del salone (negoziato di toelettatura)
- T10. Gestione economica complessiva del salone
- T11. Gestione, programmazione e calendarizzazione delle attività
- T12. Gestione l'animale durante le attese pre e post trattamento

6 CONOSCENZE, ABILITÀ, AUTONOMIA E RESPONSABILITÀ ASSOCIATE ALL'ATTIVITÀ PROFESSIONALE

6.1 G
E
N
E
R

Alla luce di quanto specificato nel seguente prospetto 01, si presume che il livello guida di autonomia e responsabilità richieste al Toelettatore sia associabile al livello 3 di cui alla classificazione QNQ (Raccomandazione 2017/C189/03, Allegato II).

6.2

BOZZA PER CONSULTAZIONE

Di seguito si riporta l'elenco delle conoscenze del Toelettatore:

- K1. Conoscenza di base dell'anatomia e della fisiologia degli animali di affezione
- K2. Conoscenza della cute e degli annessi cutanei
- K3. Conoscenza di base di dermatologia degli animali di affezione
- K4. Conoscenza base nozioni di odontostomatologia
- K5. Conoscenza di base degli ectoparassiti negli animali di affezione
- K6. Conoscenza base delle zoonosi
- K7. Conoscenza delle principali manovre di primo soccorso canino
- K8. Conoscenza approfondita dei bisogni dell'animale
- K9. Conoscenza di base relativa alla valutazione dello stato di benessere con particolare riferimento al riconoscimento dei segnali di stress
- K10. Conoscenze approfondite di bioetica e benessere animale
- K11. Conoscenza dei principi generali di toelettatura
- K12. Conoscenza degli attrezzi e delle apparecchiature in toelettatura e del loro utilizzo
- K13. Conoscenza delle diverse toelettature specifiche per razza e fasce di età
- K14. Conoscenza delle fasi di toelettatura
- K15. Conoscenza dei prodotti da utilizzare in toelettatura
- K16. Conoscenza delle principali tecniche di taglio (commerciali e da esposizione)
- K17. Conoscenza delle tecniche di stripping
- K18. Conoscenza delle tecniche di spazzolatura
- K19. Conoscenze delle tecniche di cardatura
- K20. Conoscenza dell'applicazione di bagni medicali e antiparassitari
- K21. Conoscenza delle tecniche di posa dei trattamenti cosmetici
- K22. Conoscenza delle tecniche di utilizzo della SPA, idromassaggio con ozono
- K23. Conoscenza delle tecniche di asciugatura e utilizzo di phon e soffiatore
- K24. Conoscenza delle rifiniture estetiche di finitura
- K25. Conoscenza dei protocolli e dell'applicazione dei protocolli di sanificazione
- K26. Conoscenza dei principali sistemi di pulizia e sanificazione degli ambienti (sala toeletta, sala di attesa)
- K27. Conoscenza dei principali sistemi di detersione, sanificazione e sterilizzazione degli attrezzi in toelettatura
- K28. Conoscenza delle norme di sicurezza nel luogo di lavoro
- K29. Conoscenza di base del management nell'ambito del mercato di riferimento
- K30. Conoscenza di base della normativa di riferimento nell'ambito del mercato di settore
- K31. Conoscenza di base degli strumenti e programmi di marketing
- K32. Conoscenza di base per l'utilizzo degli strumenti informatici di gestione del cliente/utente
- K33. Conoscenze delle tecniche e delle metodologie di comunicazione con il cliente/utente
- K34. Conoscenza delle tecniche e metodologie relative all'organizzazione del lavoro

Di seguito si riporta l'elenco delle abilità del Toelettatore:

- S1. Saper applicare le nozioni di base della conoscenza della cute e degli annessi cutanei
- S2. Saper riconoscere eventuali problemi dermatologici per suggerire al proprietario approfondimenti dal medico veterinario di riferimento
- S3. Saper riconoscere eventuali problemi stomatologici per suggerire al proprietario approfondimenti dal medico veterinario di riferimento;
- S4. Saper applicare le nozioni di base dell'anatomia e fisiologia dell'animale nell'ambito di riferimento
- S5. Saper rispettare i bisogni dell'animale
- S6. Saper consigliare il miglior trattamento per lo specifico soggetto
- S7. Saper applicare il miglior trattamento per lo specifico soggetto
- S8. Saper riconoscere i segnali di stress dell'animale valutandone l'effettivo benessere
- S9. Saper utilizzare tecniche e metodologie di toelettatura adeguata all'animale e alla diversa razza;
- S10. Saper applicare la conoscenza delle diverse toelettature specifiche per razza e fasce di età
- S11. Saper impostare correttamente il lavoro seguendo correttamente le fasi
- S12. Saper utilizzare correttamente i prodotti
- S13. Saper applicare correttamente le principali tecniche di taglio
- S14. Saper applicare correttamente le tecniche di stripping
- S15. Saper applicare correttamente le principali tecniche di spazzolatura
- S16. Saper applicare le tecniche di cardatura
- S17. Saper applicare correttamente bagni medicali e antiparassitari

- S18. Saper applicare correttamente tecniche di posa dei trattamenti cosmetici
 S19. Saper applicare correttamente tecniche di asciugatura e utilizzo di phon e soffiatore
 S20. Saper eseguire correttamente le tecniche di rifinitura
 S21. Saper eseguire con attenzione le manovre di pulizia e sanificazione delle attrezzature e degli ambienti applicando gli specifici protocolli (sala toeletta, sala di attesa)
 S22. Saper utilizzare attrezzi e apparecchiature in toelettatura compresi i trattamenti SPA;
 S23. Saper applicare gli strumenti e programmi di base di marketing;
 S24. Saper applicare le nozioni di base del management nell'ambito del mercato di riferimento;
 S25. Saper applicare le nozioni approfondite di bioetica e benessere del cane;
 S26. Saper applicare la conoscenza delle norme di sicurezza nel luogo di lavoro;
 S27. Saper applicare la conoscenza di base della normativa di riferimento nell'ambito del mercato di riferimento;
 S28. Saper applicare le tecniche e le metodologie di comunicazione con il cliente/utente;
 S29. Saper gestire software, applicativi, database e archivi per la gestione della clientela
 S30. Saper applicare le nozioni di base sulle principali manovre di primo soccorso canino;
 S31. Saper applicare le nozioni di base di odontostomatologia

Prospetto 01 – Compiti, conoscenze e abilità del Toelettatore

Compito	Conoscenze	Abilità
1. Raccolta e organizzazione delle informazioni	K8. Conoscenza approfondita dei bisogni dell'animale K33 Conoscenze delle tecniche e delle metodologie di comunicazione con il cliente/utente	S4. Saper rispettare i bisogni dell'animale S25 Saper applicare le tecniche e le metodologie di comunicazione con il cliente/utente; S26 Saper gestire archivi informatici per la gestione della clientela
2. Osservazione e valutazione dello stato del mantello dell'animale	K1 Conoscenza di base dell'anatomia e della fisiologia degli animali di affezione K2 Conoscenza della cute e degli annessi cutanei K3 Conoscenza di base di dermatologia degli animali di affezione K4 Conoscenza base nozioni di odontostomatologia K5 Conoscenza di base degli ectoparassiti negli animali di affezione K6 Conoscenza base delle zoonosi	S1 Saper applicare le nozioni di base della conoscenza della cute e degli annessi cutanei S2 Saper riconoscere eventuali problemi dermatologici per suggerire al proprietario approfondimenti dal medico veterinario di riferimento S3 Saper riconoscere eventuali problemi stomatologici per suggerire al proprietario approfondimenti dal medico veterinario di riferimento S4 Saper applicare le nozioni di base dell'anatomia e fisiologia dell'animale nell'ambito di riferimento S5 Saper rispettare i bisogni dell'animale

		S6 Saper consigliare il miglior trattamento per lo specifico soggetto
3. Valutazione delle esigenze del proprietario	K8. Conoscenza approfondita dei bisogni dell'animale K11 Conoscenza dei principi generali di toelettatura K33 Conoscenze delle tecniche e delle metodologie di comunicazione con il cliente/utente;	S4. Saper rispettare i bisogni dell'animale S6 Saper consigliare il miglior trattamento per lo specifico soggetto S25 Saper applicare le tecniche e le metodologie di comunicazione con il cliente/utente;
4. Gestione del benessere dell'animale durante tutte le fasi di toelettatura	K8 Conoscenza approfondita dei bisogni dell'animale K9 Conoscenza di base relativa alla valutazione dello stato di benessere con particolare riferimento al riconoscimento dei segnali di stress K10 Conoscenze approfondite di bioetica e benessere animale K13 Conoscenza delle diverse toelettature specifiche per razza e fasce di età K14 Conoscenza delle fasi di toelettatura K15 Conoscenza dei prodotti da utilizzare in toelettatura K20 Conoscenza dell'applicazione di bagni medicali e antiparassitari K22 Conoscenza delle tecniche di utilizzo della SPA, idromassaggio con ozono	S5 Saper rispettare i bisogni dell'animale S8 Saper riconoscere i segnali di stress dell'animale valutandone l'effettivo benessere S9 Saper utilizzare tecniche e metodologie di toelettatura adeguata all'animale e alla diversa razza S10 Saper applicare la conoscenza delle diverse toelettature specifiche per razza e fasce di età S11 Saper impostare correttamente il lavoro seguendo correttamente le fasi S18 Saper applicare correttamente tecniche di posa dei trattamenti cosmetici S22 Saper utilizzare attrezzi e apparecchiature in toelettatura compresi i trattamenti SPA;
5. Compilazione della scheda dei trattamenti	K10 Conoscenza dei prodotti da utilizzare in toelettatura K32 Conoscenza di base per la l'utilizzo degli strumenti informatici di gestione delle schede cliente/utente	S29 Saper gestire software, applicativi, database e archivi per la gestione della clientela
6. Valutazione del lavoro in sicurezza	K12 Conoscenza degli attrezzi e delle apparecchiature in toelettatura e del loro utilizzo; K23 Conoscenza delle norme di sicurezza nel luogo di lavoro; K29 Conoscenza delle principali manovre di primo soccorso canino;	S22 Saper utilizzare attrezzi e apparecchiature in toelettatura compresi i trattamenti SPA; S26 Saper applicare la conoscenza delle norme di sicurezza nel luogo di lavoro; S30 Saper applicare le nozioni di base sulle principali manovre di primo soccorso canino;

<p>7. Gestione del lavoro in team con altri professionisti (medici veterinari, educatori cinofili, esperti in area comportamentale)</p>	<p>K1 Conoscenza di base dell'anatomia e della fisiologia degli animali di affezione K2 Conoscenza della cute e degli annessi cutanei K3 Conoscenza di base di dermatologia degli animali di affezione K4 Conoscenza base nozioni di odontostomatologia K5 Conoscenza di base degli ectoparassiti negli animali di affezione K6 Conoscenza base delle zoonosi K7 Conoscenza delle principali manovre di primo soccorso canino K8 Conoscenza approfondita dei bisogni dell'animale K9 Conoscenza di base relativa alla valutazione dello stato di benessere con particolare riferimento al riconoscimento dei segnali di stress K10 Conoscenze approfondite di bioetica e benessere animale</p>	<p>S2 Saper riconoscere eventuali problemi dermatologici per suggerire al proprietario approfondimenti dal medico veterinario di riferimento S3 Saper riconoscere eventuali problemi stomatologici per suggerire al proprietario approfondimenti dal medico veterinario di riferimento; S4 Saper applicare le nozioni di base dell'anatomia e fisiologia dell'animale nell'ambito di riferimento S5 Saper rispettare i bisogni dell'animale S6 Saper consigliare il miglior trattamento per lo specifico soggetto</p>
<p>8. Gestione dei trattamenti nel loro complesso</p>	<p>K11 Conoscenza dei principi generali di toelettatura K12 Conoscenza degli attrezzi e delle apparecchiature in toelettatura e del loro utilizzo K13 Conoscenza delle diverse toelettature specifiche per razza e fasce di età K14 Conoscenza delle fasi di toelettatura K15 Conoscenza dei prodotti da utilizzare in toelettatura K16 Conoscenza delle principali tecniche di taglio (commerciali e da esposizione) K17 Conoscenza delle tecniche di stripping K18 Conoscenza delle tecniche di spazzolatura K19 Conoscenze delle tecniche di cardatura K20 Conoscenza dell'applicazione di bagni medicali e antiparassitari</p>	<p>S7 Saper applicare il miglior trattamento per lo specifico soggetto S11 Saper impostare correttamente il lavoro seguendo correttamente le fasi S12 Saper utilizzare correttamente i prodotti; S13 Saper applicare correttamente le principali tecniche di taglio S14 Saper applicare correttamente le tecniche di stripping S15 Saper applicare correttamente le principali tecniche di spazzolatura S16 Saper applicare le tecniche di cardatura S17 Saper applicare correttamente bagni medicali e antiparassitari</p>

	<p>K21 Conoscenza delle tecniche di posa dei trattamenti cosmetici</p> <p>K22 Conoscenza delle tecniche di utilizzo della SPA, idromassaggio con ozono</p> <p>K23 Conoscenza delle tecniche di asciugatura e utilizzo di phon e soffiatore</p> <p>K24 Conoscenza delle rifiniture estetiche di finitura</p>	<p>S18 Saper applicare correttamente tecniche di posa dei trattamenti cosmetici</p> <p>S19 Saper applicare correttamente tecniche di asciugatura e utilizzo di phon e soffiatore</p> <p>S20 Saper eseguire correttamente le tecniche di rifinitura</p> <p>S22 Saper utilizzare attrezzi e apparecchiature in toelettatura compresi i trattamenti SPA;</p>
9. Gestione del salone (negoziato di toelettatura)	<p>K25 Conoscenza dei protocolli e dell'applicazione dei protocolli di sanificazione</p> <p>K26 Conoscenza dei principali sistemi di pulizia e sanificazione degli ambienti (sala toeletta, sala di attesa)</p> <p>K27 Conoscenza dei principali sistemi di detersione, sanificazione e sterilizzazione degli attrezzi in toelettatura</p>	<p>S21 Saper eseguire con attenzione le manovre di pulizia e sanificazione delle attrezzature e degli ambienti applicando gli specifici protocolli (sala toeletta, sala di attesa)</p>
10. Gestione economica complessiva del salone	<p>K24 Conoscenza di base degli strumenti e programmi di marketing;</p> <p>K25 Conoscenza di base del management nell'ambito del mercato di riferimento;</p> <p>K27 Conoscenza di base per la l'utilizzo degli strumenti informatici di gestione delle schede cliente/utente</p> <p>K28 Conoscenze delle tecniche e delle metodologie di comunicazione con il cliente/utente;</p>	<p>S29 Saper gestire software, applicativi, database e archivi per la gestione della clientela</p>

APPENDICE A - ELEMENTI PER LA VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ**A.1 GENERALITÀ**

La presente appendice specifica delle linee guida per la valutazione della conformità relativa ai risultati dell'apprendimento, con specifico riferimento al processo di certificazione di terza parte (anche detto "esame di certificazione"), in conformità alla UNI CEI EN ISO/IEC 17024, di cui mira ad assicurare una sempre maggiore uniformità e trasparenza.

NOTA Si ricorda che il processo di certificazione di terza parte non è da confondersi con la "certificazione delle competenze" di cui al DLgs 13/2013, processo appannaggio esclusivo degli "Enti titolati".

A.2 ELEMENTI PER L'ACCESSO AL PROCESSO DI VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ (ESAME DI CERTIFICAZIONE)

Requisiti relativi all'apprendimento formale (se applicabili/previsti):	titolo di studio corrispondente almeno a un livello EQF 3
Requisiti relativi all'apprendimento non formale (se applicabili/previsti)	Frequenza e superamento di uno o più percorsi formativi della durata minima di 60 ore per un totale di 600 ore su tematiche afferenti alla toelettatura rivolta agli animali di affezione. NOTA 1: la teoria può avvenire in modalità on-line pari ad 1/3 del totale delle ore di formazione NOTA 2: i soggetti che erogano formazione dovrebbero dotarsi di formatori di comprovata esperienza
Requisiti relativi all'apprendimento informale (se applicabili/previsti):	almeno 18 mesi di esperienza professionale comprovata NOTA: l'accesso alla valutazione di conformità per Toelettatore è vincolato al possesso dei requisiti per l'accesso alla valutazione della conformità dell'Operatore Zootecnico (vedere punto 5).

A.3 METODI DI VALUTAZIONE APPLICABILI

- 1) **analisi del "curriculum vitae"** integrato da documentazioni comprovanti le attività lavorative e formative dichiarate dal candidato (vedere punto A.2);
- 2) **esame scritto per la valutazione delle conoscenze.** Tale prova di esame deve consistere in una prova con domande a risposta chiusa: per esempio, per ogni domanda vengono proposte almeno 4 risposte delle quali 1 sola è corretta (da escludere quelle del tipo "vero/falso");
- 3) **esame orale:** necessario per approfondire eventuali incertezze riscontrate nelle prove scritte e/o per approfondire il livello delle conoscenze acquisite dal candidato.
- 4) **Valutazione** della gestione del cliente, della compilazione delle schede di trattamento;
- 5) **Prova pratica su un procedimento completo** dalla valutazione del trattamento da effettuare sull'animale alla sua esecuzione completa (ad esempio: dal lavaggio al taglio commerciale a forbice) di un animale non conosciuto dal candidato

NOTA 1 In alcuni specifici casi e settori, si possono inoltre considerare modalità di valutazione di seconda parte, così come modalità di ri-valutazione sulla base di eventuali segnalazioni, successive alla valutazione finale, da parte dei fruitori dell'attività professionale. Si ricorda che tali valutazioni non hanno valore di certificazione delle competenze.

NOTA 2 Si intende che la commissione d'esame, nel suo insieme, abbia competenze superiori a quelle previste per i candidati che sostengono l'esame.

A.4 ELEMENTI PER IL MANTENIMENTO

Frequenza mantenimento:	Biennale
Modalità di mantenimento:	<ul style="list-style-type: none"> - assenza o corretta gestione di reclami - presenza di un processo di aggiornamento professionale continuo (long life learning), ossia 20 crediti formativi in ambito della toelettatura <p>NOTA Un credito formativo corrisponde a un'ora di formazione</p>

A.5 ELEMENTI PER IL RINNOVO

Durata della certificazione:	6 anni
Modalità di rinnovo:	<ul style="list-style-type: none"> - assenza o corretta gestione di reclami - presenza di un processo di aggiornamento professionale continuo (long life learning), ossia 60 ore di aggiornamento professionale; - continuo esercizio della professione o incremento crediti formativi; - ri-esame completo. <p>NOTA Eventuali eccezioni possono essere previste per comprovata impossibilità derivante da maternità, gravi motivi di salute (per esempio, malattia, infortunio) o altre cause di forza maggiore, attivando un processo compensativo.</p>

APPENDICE B - ASPETTI ETICI E DEONTOLOGICI APPLICABILI

B.1 GENERALITÀ

La presente appendice fornisce un inquadramento generale per la realizzazione di una **infrastruttura della cultura dell'integrità professionale**, finalizzata alla definizione e gestione dell'integrità professionale del(i) professionista(i) oggetto del presente documento (vedere punto B.2 e [6]).

In coerenza con tale infrastruttura sono forniti:

- la **Carta di Integrità professionale** (vedere punto B.3);
- la **Carta Etica professionale** (vedere punto B.4);
- la **Carta Deontologica professionale** (vedere punto B.5).

B.2 L'INFRASTRUTTURA DELLA CULTURA DELL'INTEGRITÀ

L'infrastruttura della cultura dell'integrità professionale integra un sistema “basato sulle regole” (aspetti deontologici) e un sistema “basato sui principi e valori” (aspetti etici) [7] relativamente alla professione, ai rapporti interni tra professionisti e alle relazioni con le parti interessate (*stakeholder*) pertinenti.

In particolare, l'infrastruttura comprende la definizione dei seguenti elementi:

- a) **La Carta di Integrità professionale:** esplicita il fondamento logico (*rationale*) dell'infrastruttura della cultura dell'integrità e indica i riferimenti culturali, teorici e normativi nonché le parti interessate (*stakeholder*) pertinenti ascrivibili al professionista.
- b) **La Carta Etica professionale:** indica i Principi ed i Valori identificati quale riferimento (*benchmark*) etico dell'attività professionale e fornisce una chiara linea guida per una gestione realistica ed efficace dei “dilemmi etici” professionali. I Principi indicano il fine ultimo dell'attività professionale e rappresentano la fondazione e il criterio per il pensiero, le decisioni ed i comportamenti e, in quanto tali, sono inviolabili e non negoziabili. I Valori indicano ciò che è encomiabile e significativo per la professione e per questo sono degni di riconoscimento e promozione. I Valori sono organizzati in una gerarchia ordinata secondo criteri di rilevanza e, in quanto tali, possono essere “negoziati”, ossia essere oggetto di compromesso e bilanciamento, al fine di far prevalere il valore gerarchicamente più importante, che comunque soccombe a fronte di un Principio.
- c) **Il Codice Etico:** è uno strumento articolato contenente un insieme di dilemmi etici collegati ai Principi e ai Valori. Tali dilemmi possono insorgere in situazioni professionali di incertezza, nelle quali occorre operare delle scelte, e laddove è importante individuare le motivazioni alla base della decisione. La realizzazione del Codice Etico è affidata alla associazione od organizzazione che rappresenta i professionisti coinvolgendoli nella loro realizzazione.
- d) **La Carta Deontologica professionale:** è uno strumento finalizzato a prevenire comportamenti professionali inappropriati, che riporta l'insieme delle regole e dei comportamenti da attuare in situazioni definite. Essa stabilisce il livello minimo di

condotta professionale accettabile, evidenziando gli obblighi e le responsabilità specifiche che possono essere espressi sia in termini negativi (ciò che non si deve fare) sia in termini affermativi (ciò che è necessario fare), nonché classificati per tipologie di violazioni relativamente a ciascuna parte interessata (*stakeholder*) pertinente.

- e) **Il Codice Deontologico:** dettaglia le regole di condotta indicando situazioni e comportamenti, mediante casi ed esemplificazioni, al fine di sviluppare la capacità di comprensione e interpretazione di situazioni professionali specifiche alle quali dare una risposta inequivoca circa la condotta da tenere. La realizzazione del Codice Deontologico è affidata alla associazione od organizzazione che rappresenta i professionisti, coinvolgendoli nella loro realizzazione.

La Figura B.1 riporta lo schema generale della infrastruttura della cultura dell'integrità professionale.

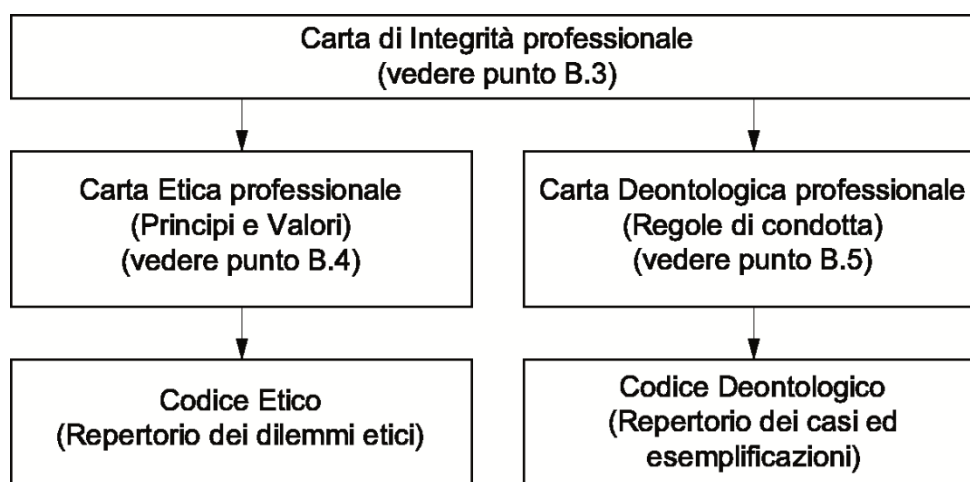


Figura B.1 - Schema generale dell'infrastruttura della cultura dell'integrità professionale

B.3 LA CARTA DI INTEGRITÀ PROFESSIONALE

Il quadro di riferimento etico-valoriale entro il quale delineare gli elementi dell'infrastruttura della cultura dell'integrità professionale è rappresentato dalle indicazioni pertinenti della Legge 04/2013 (articolo 1, comma 3) e dagli articoli 2 comma 2, e 27- bis del Codice del consumo [8].

Le indicazioni evidenziano la “salvaguardia della dignità umana” quale principio fondante della attività del professionista e, di conseguenza, dei “diritti umani” in quanto originati dalla stessa dignità umana.

Per tali motivi il professionista è tenuto a trarre ispirazione e far sì che l'attività sia conforme ai Principi della Costituzione Italiana [9], della Convenzione Europea dei Diritti dell'Uomo [10] e della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani [11], esprimendo il posizionamento etico universalista basato sul rispetto e tutela della Dignità umana e dei Diritti Fondamentali dell'Uomo.

B.4 LA CARTA ETICA PROFESSIONALE

I Principi etici professionali definiscono il posizionamento etico universalista, specificato al punto B.3, che si basa sul rispetto e tutela della Dignità umana e dei Diritti Fondamentali dell'Uomo:

- 1) **Principio del rispetto della dignità umana:** in ogni azione e per ogni intenzione, per ogni obiettivo e in ogni mezzo, ciascun essere umano sia trattato come fine e mai come mezzo.
- 2) **Principio di non malevolenza:** in tutte le attività professionali si eviti di danneggiare in alcun modo le persone.
- 3) **Principio di benevolenza:** le attività professionali siano finalizzate a promuovere il benessere delle persone.
- 4) **Principio di integrità:** si mantengano *standard* di condotta personali adatti a un professionista in tutte le circostanze, le decisioni e i comportamenti.
- 5) **Principio di giustizia:** si tratti gli altri, quali esseri umani, in modo appropriato con equità ed eguaglianza.
- 6) **Principio di utilità:** le decisioni e le attività professionali siano finalizzate al raggiungimento del massimo beneficio per il maggior numero di persone, ma senza violare i diritti e la dignità di ogni persona.
- 7) **Principio del duplice effetto:** nelle decisioni e nello svolgimento dell'attività professionale, siano evitati effetti collaterali negativi prevedibili, che siano comunque sproporzionati rispetto al potenziale beneficio derivante dell'effetto principale.

I Valori professionali rappresentano la modalità valide e funzionali all'espressione corretta dell'attività professionale con la quale vengono perseguiti i Principi e sono definiti ed ordinati secondo una gerarchia di rilevanza:

- a) **Legalità:** agire in conformità con le leggi e le regole esistenti.
- b) **Sostenibilità:** perseguire uno sviluppo in grado di assicurare il soddisfacimento dei bisogni della generazione presente senza compromettere la possibilità delle generazioni future di realizzare i propri.
- c) **Giustizia sociale:** agire ed impegnarsi per la realizzazione di una società giusta ed equa.
- d) **Onestà:** agire con sincerità e rispettare le promesse.
- e) **Incorruttibilità:** agire mantenendo l'indipendenza da interessi privati.
- f) **Imparzialità:** agire senza pregiudizi e con indipendenza da specifici interessi di gruppi, evitando qualsiasi forma di discriminazione ed identificando e gestendo eventuali conflitti d'interesse, reali o potenziali.
- g) **Responsabilità e trasparenza:** agire in maniera da poter essere sottoposti a controlli per giustificare e spiegare le azioni alle parti interessate.
- h) **Competenza:** agire con le conoscenze e le abilità necessarie, curando costantemente la propria formazione e il proprio aggiornamento professionale, per garantire prestazioni di alto livello qualitativo ed in linea con i più recenti stadi raggiunti dalla pratica professionale e delle tecniche e delle metodologie di analisi.

- i) **Servizio:** agire utilmente ed in maniera affidabile, in conformità con le preferenze del cliente con prestazioni di qualità, raggiungendo gli obiettivi desiderati con il minimo delle risorse necessarie.
- j) **Dedizione:** agire con diligenza, entusiasmo e perseveranza.
- k) **Innovazione:** agire con immaginazione e creatività, inventare o introdurre nuovi prodotti, servizi o processi, in grado di generare valore per le parti interessate (*stakeholder*) pertinenti.

B.5 LA CARTA DEONTOLOGICA PROFESSIONALE

La Carta Deontologica professionale riporta l'insieme delle regole e dei comportamenti che rappresentano obblighi e responsabilità specifici relative al livello minimo di condotta accettabile del professionista.

In termini generali, gli ambiti delle regole possono essere individuati incrociando due dimensioni:

- 1) tipo di relazione (Professionista-Cliente, Professionista-Professionista, Professionista-Pubblico);
- 2) caratteristiche del servizio professionale (lealtà, servizio, responsabilità, indipendenza, remunerazione, pubblicità).

Il seguente Prospetto B.1 fornisce un quadro generale di riferimento all'interno del quale possono essere sviluppate ulteriori regole specifiche della professione alla quale la Carta Deontologica professionale si riferisce.

NOTA Il Quadro proposto è basato sugli studi trans-professionali di cui ai riferimenti [12] e [13].

Prospetto B.1 - Quadro generale di riferimento per lo sviluppo di una Carta Deontologica professionale

QUADRO GENERALE DI RIFERIMENTO DELLA CARTA DEONTOLOGICA PROFESSIONALE		TIPO DI RELAZIONE		
		PROFESSIONISTA-CLIENTE	PROFESSIONISTA-PROFESSIONISTA	PROFESSIONISTA-PUBBLICO
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO PROFESSIONALE	LEALTÀ	<ul style="list-style-type: none"> • Dovere di segretezza e riservatezza • Fedeltà al cliente ispirando fiducia e sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> • Evitare di criticare colleghi o altri professionisti • Mantenere buone relazioni con i colleghi • Partecipare solo a competizioni adeguatamente regolamentate 	<ul style="list-style-type: none"> • Tutelare la dignità della professione e dell'associazione di appartenenza
	SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Evitare di creare attività non necessarie • Ricercare collaborazione con colleghi più esperti quando necessario 	<ul style="list-style-type: none"> • Nel caso, si devono evidenziare le proprie eventuali incompetenze 	<ul style="list-style-type: none"> • Si deve fornire assistenza e servizio quando richiesto

QUADRO GENERALE DI RIFERIMENTO DELLA CARTA DEONTOLOGICA PROFESSIONALE	TIPO DI RELAZIONE		
	PROFESSIONISTA-CLIENTE	PROFESSIONISTA-PROFESSIONISTA	PROFESSIONISTA-PUBBLICO
	<ul style="list-style-type: none"> • Agire sulla base di un ruolo fiduciario perseguendo il miglior interesse del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Quando richiesto, si devono assistere i colleghi • Non si deve collaborare, utilizzare o associarsi a professionisti non qualificati 	
RESPONSABILITÀ	<ul style="list-style-type: none"> • Assumere personalmente la responsabilità della prestazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Si deve consultare i precedenti consulenti del cliente o intraprendere attività solo se il consulente precedente non è più impegnato • E' responsabile delle attività del professionista supervisionato 	<ul style="list-style-type: none"> • Non si devono intraprendere lavori in conflitto con i doveri professionali • Si deve effettuare formazione continua e aggiornamento professionale • Si devono eliminare, mitigare, evidenziare e gestire i conflitti di interesse
INDIPENDENZA	<ul style="list-style-type: none"> • Non è consentito alcun coinvolgimento nelle attività o nei profitti del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Non è consentito impegnarsi nascostamente in un'altra occupazione che generi opportunità di lavoro o che possa compromettere la posizione professionale • Non si deve interferire nel lavoro legittimo di altri professionisti 	<ul style="list-style-type: none"> • Si deve mantenere indipendenza e imparzialità di giudizio
REMUNERAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • La modalità di remunerazione viene effettuata esclusivamente mediante pagamento a prestazione (fee-for-service) 	<ul style="list-style-type: none"> • Non è consentito dare o ricevere commissioni, provvigioni o sconti • La remunerazione va condivisa solo con partner professionali / impiegati • Si dovrebbe fornire un servizio gratuito o aiutare un collega per 	<ul style="list-style-type: none"> • Si deve essere disposti ad adeguare la tariffa per i clienti bisognosi

QUADRO GENERALE DI RIFERIMENTO DELLA CARTA DEONTOLOGICA PROFESSIONALE	TIPO DI RELAZIONE		
	PROFESSIONISTA-CLIENTE	PROFESSIONISTA-PROFESSIONISTA	PROFESSIONISTA-PUBBLICO
		risolvere i problemi personali di un collega	
PUBBLICITÀ	<ul style="list-style-type: none"> Non si deve sollecitare o cercare di soppiantare un collega professionista 	<ul style="list-style-type: none"> Non si deve effettuare attività pubblicitaria se con nella forma prescritta 	<ul style="list-style-type: none"> Non si devono utilizzare eventuali posizioni e ruoli associativi per attività pubblicitarie inopportune

BOZZA PER CONSULTAZIONE

Bibliografia

- [1] Raccomandazione del Consiglio 2017/C 189/03 del 22 maggio 2017, "Sul quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente, che abroga la raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 aprile 2008, sulla costituzione del quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente"
- [2] Decreto 8 gennaio 2018 "Istituzione del Quadro nazionale delle qualificazioni rilasciate nell'ambito del Sistema nazionale di certificazione delle competenze di cui al decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13"
- [3] Decreto Legislativo 16 gennaio 2013, n. 13 "Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze, a norma dell'articolo 4, commi 58 e 68, della legge 28 giugno 2012, n. 92"
- [4] CEDEPOF "Terminology of European education and training policy", 2nd edition, 2014 (<https://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/4117>)
- [5] UNI/PdR 21:2016, Sviluppo della cultura dell'integrità dei professionisti - Indirizzi applicativi
- [6] OECD "Global Forum on Public Governance - Towards a Sound Integrity Framework: Instruments, Processes, Structures and Conditions for Implementation", GOV/PGC/GF(2009)1, 23 aprile 2019
- [7] Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 "Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229" (GU Serie Generale n.235 del 08-10-2005 - Suppl. Ordinario n. 162)
- [8] Principi della Costituzione Italiana: Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, n° 298 del 27 dicembre 1947 (<https://www.gazzettaufficiale.it/dettaglio/codici/costituzione>)
- [9] Convenzione Europea dei Diritti dell'Uomo: Gazzetta ufficiale dell'Unione Europea, 2007/C 303, 14 dicembre 2007 - 2007/C 303/01, Spiegazioni relative alla Carta dei Diritti Fondamentali; 2007/C 303/02, Spiegazioni relative alla Carta dei diritti fondamentali
- [10] Dichiarazione Universale dei Diritti Umani (<https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/Language.aspx?LangID=itn>)
- [11] "The Qualifying Associations", Millerson, G., Published by Routledge and Kegan Paul (1964)
- [12] "Contents of Codes of Ethics of Professional Business Organizations in the United States", Bruce R. Gaumnitz and John C. Lere, Journal