

<p><b>AICQ SICEV</b> Sistema di Certificazione e di Valutazione</p>	<p>Elenco, non esaustivo, della Bibliografia di riferimento per il Registro Auditor in Incognito (Mystery Auditor) (Riferimento: Regolamento RI01)</p>	<p>Pag. 1/1 Rev. 01/03/10</p>
---	--	-----------------------------------

## 1. PUBBLICAZIONI

- DE'SPERATI U., PIACENTINI W., Il Mystery Client. Una metodologia efficace per valutare la qualità in incognito, Ed. UNI, 2009
- NEGRO G., Organizzare la qualità nei servizi, Ed. Il sole 24 Ore, 1992
- MORO G., Manuale di cittadinanza attiva, Carocci Editore, 1998
- STEWART I., JOINES V., L'analisi transazionale. Guida alla psicologia dei rapporti umani. Ed. Garzanti, 1990
- JOHN WHITMORE, Coaching, Ed. Sperling & Kupfer
- ROBERT DILTS, Il manuale del coach, Ed. NLP Italy.

## 2. LEGGI E REGOLAMENTI

- D.Lgs. 196/03 (Privacy)
- Codice del consumo (D.Lgs 6/09/05 n. 206 e s.m.)
- DPCM 11/10/94 e s.m. (URP)
- DPCM 27/01/94 e s.m. (Carta servizi nella P.A.)
- Legge 283/62 e s.m. -Disciplina igienica della produzione e della vendita delle sostanze alimentari e bevande
- Regolamento CE 178/2002 – Sicurezza alimentare
- Regolamento CE 852/2004 – Igiene dei prodotti alimentari
- Legge 633/41 (Diritto d'autore)

## 3. NORME

- UNI/TS 11312: 2009. Qualità nei servizi. Linee guida per audit in incognito
- UNI EN ISO 9000:2005. Sistemi di Gestione per la Qualità. Fondamenti e vocabolario
- UNI ISO 20252. Ricerche di mercato, sociali e di opinione. Vocabolario e requisiti del servizio
- ISO/IEC 17020:2005. Criteri generali per il funzionamento dei vari tipi di organismi che effettuano attività di ispezione
- UNI ISO 10001. Linee guida per i codici di condotta
- UNI ISO 10002. Linee guida per il trattamento dei reclami nelle Organizzazioni
- UNI ISO 10003. Linee guida per la risoluzione delle dispute all'esterno delle Organizzazioni
- UNI ISO 10015: 2001. Gestione per la qualità. Linee guida per la formazione
- UNI 10600:1997. Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici rientranti
- UNI 11098. Indicatori della soddisfazione del cliente e misurazione nell'ambito di applicazione della carta dei servizi pubblici
- UNI EN 13816:2002. Trasporto pubblico di passeggeri. Definizione, obiettivi e misurazione della qualità del servizio