



## **Politica della Qualità di Accademia di Fondazione Fiera Milano**

Accademia nasce nel 2002 dalla volontà di Fondazione Fiera Milano di dare continuità e sviluppo all'attività dedicata alla formazione per il settore, che la vedeva impegnata da oltre 15 anni.

Primo centro formativo permanente in Europa per le figure professionali della filiera fieristica, persegue una mission ambiziosa: diventare il punto di riferimento della formazione e della cultura fieristica, contribuendo a creare nuovi sbocchi professionali per i giovani ed occupazione qualificata in un settore dove esiste una forte richiesta di professionalità.

In un quadro generale dei sistemi fieristici profondamente mutato e segnato da cambiamenti di carattere giuridico ed economico, Accademia capitalizza il know-how maturato da Fiera Milano in oltre 100 anni d'esperienza e, partendo dalle richieste emergenti della filiera fieristica, scommette sul capitale umano per rilanciare il sistema fieristico italiano e sostenerlo nelle nuove sfide in campo internazionale.

FFM, infatti, consapevole del ruolo di facilitatore di sistema che attraverso la gestione della trasformazione del quartiere fieristico milanese ha assunto e che le viene riconosciuto dalla collettività, ha fondato al proprio interno questa Business Unit dedicata alla promozione nonché alla diretta realizzazione di azioni e progetti di natura formativa e di orientamento, di sviluppo delle professionalità dell'intera filiera e, più in generale, di diffusione della cultura fieristica e imprenditoriale in Italia ed all'estero. FFM con Accademia intende presidiare la specificità e l'identità delle professioni fieristiche attraverso la definizione di standard di competenza e di mestieri interni ed esterni al sistema, il monitoraggio dei livelli di competenza già in esso presenti, la costruzione di percorsi di sviluppo e certificazione delle competenze e di servizi di sviluppo "competence based" come l'orientamento, la formazione, la valutazione e il bilancio di competenze.

La Direzione di Accademia – in sintonia con le scelte strategiche dell'Alta Direzione - assume quale impegno primario quello di fornire prodotti e servizi capaci di soddisfare i requisiti dei propri Clienti, così da ottenere il pieno soddisfacimento di ogni loro attesa generata sia dalle loro richieste esplicite ed implicite, sia dall'immagine consolidata di Fondazione Fiera Milano e Accademia sui mercati nazionali ed internazionali.

A questo fine Accademia ha istituito e mantiene un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alle prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001, inserito nel Sistema di Gestione di Accademia stessa, che integra tra loro le aree funzionali in modo da realizzare una stretta collaborazione fra le diverse componenti dell'organizzazione al fine di ottenere il miglioramento della qualità dei servizi e la piena soddisfazione dei clienti.

La Direzione ritiene che solo con l'apporto di tutte le risorse umane di Accademia in termini di condivisione, partecipazione, coinvolgimento e principalmente di consapevolezza della responsabilità di perseguire gli obiettivi assegnati, possano

essere raggiunti quei risultati che permettono ad Accademia di mantenere e migliorare la propria posizione sul mercato.

Tutto il personale di Accademia a qualsiasi livello è pertanto responsabile della puntuale applicazione delle prescrizioni contenute nel Manuale del Sistema Qualità, nelle procedure di sistema e in quelle operative e nelle istruzioni di lavoro stabilite dal sistema qualità.

Elementi principali dello schema per la definizione e il riesame degli obiettivi della qualità di Accademia si riconducono al miglioramento dei livelli qualitativo e commerciale attraverso il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Mantenere attivo il sistema di gestione per la qualità secondo la norma UNI ENISO 9001,
- Migliorare la capacità di soddisfare in modo coerente le aspettative del mercato
- Mantenere la posizione di leadership nel settore attraverso accordi strategici con istituzioni in Italia e all'estero e con la realizzazione di nuove ed innovative proposte formative.
- Migliorare continuamente la capacità di reazione a eventuali situazioni anomale o impreviste
- Aumentare la visibilità e l'immagine di Accademia e curare la comunicazione verso il cliente adottando le più moderne tecniche
- Migliorare le relazioni con i fornitori/docenti per aumentarne la collaborazione
- Rispettare gli impegni contrattuali assunti e migliorare la soddisfazione del cliente attraverso la misurazione della stessa e la progettazione di un'offerta formativa sempre più ampia e completa e soprattutto innovativa ed in linea con i fabbisogni del settore
- Assicurare il rispetto dei requisiti propri dei master universitari
- Assicurare un approccio proattivo capace di rispondere ai mutamenti, in particolare nell'ambito della sostenibilità (ambientale, sociale e di Governance) e nell'utilizzo delle nuove tecnologie, anche per rispondere alle esigenze degli studenti.

In sede di ogni riesame periodico del Sistema di Gestione per la Qualità vengono analizzati questi obiettivi per misurarne il conseguimento e l'adeguatezza. In sede di riesame vengono definiti gli obiettivi specifici, anche per ogni dipendente di Accademia, declinati da quelli sopra elencati. La Direzione di Accademia valuterà in questi stessi riesami le opportunità di miglioramento e le esigenze di modifica della presente politica e degli obiettivi. La Direzione Generale, congiuntamente con la Direzione di Accademia, sono convinte che la adozione di questa Politica della Qualità porti vantaggi concreti sia ad Accademia che ai Clienti in misura tale da comportare il soddisfacimento di entrambi.

10-09-2024

La Direzione di Accademia



Responsabile Qualità

