

Politica per la Qualità

Premessa:

Alha Academy Srl è un'azienda privata che nasce nel settembre 2019 principalmente per far fronte alle esigenze del gruppo ALHA, azienda leader nel settore dell'Air Cargo che opera nei principali aeroporti italiani.

L'obiettivo principale che Alha Academy si prefigge di creare è una cultura lavorativa in costante crescita tramite un addestramento corretto, adeguato e specifico questo anche grazie alle buone pratiche e l'esperienza maturata sul campo; Alha Academy persegue questo obiettivo garantendo a tutti i partecipanti a i corsi di acquisire le abilità, le conoscenze e l'attitudine corretta al fine di completare i compiti assegnati in modo sicuro, efficiente ed in rispetto con le regole dei vettori, degli enti e delle altre figure aeroportuali.

Tutto lo staff è formato ed informato sui compiti a loro assegnati e sulla modalità di esecuzione degli stessi, a questo scopo Alha Academy forma in modo professionale il proprio personale tramite corsi iniziali o di base sia obbligatori che specifici secondo le indicazioni delle leggi e decreti degli enti ed Associazioni nazionali ed internazionali.

Approccio e principi base:

Le presente politica aziendale si fonda su un insieme di principi, in stretta corrispondenza con gli otto principi del sistema di gestione per la Qualità, ai quali tutta l'organizzazione fa riferimento per il raggiungimento degli obiettivi prefissati

- **Orientamento al cliente**
La consapevolezza del fatto che tutte le aziende dipendono dai propri clienti ci porta a comprendere e fare nostre le loro esigenze presenti e future. Esse sono il punto di riferimento costante per tutte le attività aziendali che mirano non solo al completo soddisfacimento ma anche al superamento delle aspettative.
- **Leadership**
Una volta stabilite dalla Direzione Generale le unità di intenti e gli indirizzi dell'azienda, tutti i funzionari aziendali devono creare e mantenere un ambiente interno in cui tutto il personale si senta pienamente partecipe nel raggiungimento degli obiettivi.
- **Coinvolgimento del personale**
Le persone, a tutti i livelli, costituiscono il punto focale di tutta l'azienda, la sua essenza. L'impegno per la Qualità richiede infatti una attiva e consapevole partecipazione da parte di tutto il personale e per questo il pieno coinvolgimento e l'incremento della motivazione permette di utilizzare a pieno a beneficio dell'azienda le capacità umane.
- **Risk-Based Thinking**
Il sistema organizzativo di Alha Academy è stato istituito a seguito di attenta analisi del contesto nel quale opera e delle aspettative delle parti interessate. Tutte le attività vengono pianificare tenendo conto di una gestione basata sull'identificazione, analisi, valutazione e trattamento dei rischi/opportunità. Questo porta al vantaggio di poter prevenire effetti indesiderati o favorire situazioni auspicabili attraverso la definizione di interventi mirati
- **Approccio per processi**
L'analisi dei vari flussi aziendali e dei vari intrecci con le varie funzioni aziendali, permette un approccio per processi nella gestione delle risorse e delle attività con un conseguente

raggiungimento più efficiente dei risultati attesi. Una volta definiti i vari macro-processi aziendali, è utile, ai fini dell'efficacia ed efficienze nel raggiungimento dei nostri obiettivi, identificare e capire tutte le correlazioni tra i vari processi per poterle gestire come fossero un sistema.

- **Miglioramento continuo**

Obiettivo permanente dell'azienda è il perfezionamento continuo del servizio e delle prestazioni complessive basandosi sull'analisi di dati ed informazioni. La programmazione e la realizzazione di azioni per il miglioramento continuo dei processi costituiscono lo strumento principale base per accrescere il livello di soddisfazione di tutte le parti interessate.

- **Decisioni basate su dati di fatto**

Le decisioni più adatte non si basano mai su opinioni o giudizi soggettivi ma nascono dall'analisi, logica ed intuitiva, di dati ed informazioni reali. Per questo la salute di un'azienda si misura soprattutto dall'entità del sistema di misurazione e monitoraggi dei propri processi e del loro risultato finale cioè il servizio erogato. L'efficacia delle decisioni sarà tanto maggiore quanto più i dati e le informazioni saranno accurate, affidabili ed accessibili.

- **Rapporto di reciproco beneficio coi fornitori**

È chiaro che tra ciascuna azienda ed i propri fornitori vi è una certa interdipendenza, per questo motivo, un rapporto di reciproco beneficio migliora, per entrambi la capacità di creare valore. Si promuove, per questo la collaborazione con i fornitori ritenuti idonei creando ove possibile partnership. Si aumenta il coinvolgimento dei fornitori per instaurare dei rapporti di collaborazione basati sugli stessi obiettivi di Qualità. Inoltre può venir richiesto ai fornitori di rispettare le procedure e istruzioni di lavoro che possono influenzare la qualità del servizio finale.

Elementi dei programmi di formazione:

Questo programma di formazione specifica soddisfa i requisiti e le qualifiche per ciascuna attività e funzione lavorativa nell'ambito societario, e comprende:

a) Qualifica iniziale e continua, inclusa la frequenza di aggiornamento:

1. Initial Training
2. Recurrent Training;
3. Re-qualification Training, (a seconda dei casi)
4. Update Training, (se applicabile)
5. Altri requisiti di formazione specializzata, compresi quelli richiesti dai produttori o fornitori di attrezzature, dai vettori clienti o dalle autorità normative e/o nazionali a seconda dei casi
6. Assessment

b) Metodi di addestramento

c) Processi di valutazione e test di verifica

d) Gestione della documentazione ed archiviazione dell'addestramento

e) Requisiti e qualifiche delle competenze per istruttori e valutatori

f) Moduli di addestramento

Il programma della formazione è riesaminato almeno una volta all'anno, o più frequentemente secondo necessità, per assicurare che:

- a) I programmi di formazione e i moduli di addestramento soddisfino le esigenze attuali e/o previste;
- b) Tutto il materiale formativo e i piani di formazione siano aggiornati e soddisfino le indicazioni dei clienti ed i requisiti normativi.

Team didattico:

Gli istruttori sono nominati dal responsabile delle risorse umane dopo analisi e confronto con il responsabile della formazione, Istruttori e valutatori devono essere competenti, qualificati e, se necessario, certificati per condurre la formazione.

Il pool di istruttori di cui si avvale Alha Academy ha dimostrato attitudini didattiche, assertive e con una naturale predisposizione alla ricerca, possiede l'abilità di condurre in modo efficace la formazione teorica e l'addestramento pratico e hanno adeguate conoscenze degli argomenti trattati per condurre tali sessioni.

La combinazione della parte teorica e delle abilità pratiche consentono al Trainer di valutare se l'allievo ha compreso e sa mettere in pratica le informazioni che ha acquisito.

Metodologie e strumenti:

L'organizzazione identifica le diverse attività come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attiva al meglio le risorse per la loro realizzazione, provvedendo ad implementare nel proprio software le procedure operative.

Alha Academy opera con una elevata digitalizzazione dei processi, con un impiego di carta ridotto all'essenziale e con procedure ben definite grazie alla gestione completa dei processi tramite software dedicati (Job Risorse) e piattaforme per corsi in e-learning (Easy LMS).

I metodi didattici utilizzati possono variare in base all'esigenza o tipologia del corso:

- Lezione in aula
- e-learning, e-testing,
- Computer Based Training, Video Training, Remote Training, Distance Learning
- Valutazione pratica (OTJ/Assessment).

Coinvolgimento del personale e delle parti interessate:

L'organizzazione è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutti gli stakeholder, unito all'attiva partecipazione di tutti i collaboratori, sono un elemento primario di successo.

Essa promuove lo sviluppo delle professionalità interne e l'attenta selezione delle collaborazioni esterne al fine di dotarsi di risorse umane competenti e motivate.

Data: 10/08/2022

La Direzione Generale

Quality Policy

Premise :

Alha Academy Srl is a private company that was born in September 2019 mainly to meet the needs of the ALHA group, a leading company in the Air Cargo sector which operates in the main Italian airports.

The main objective that Alha Academy aims to create is a constantly growing working culture through correct, adequate and specific training, also thanks to good practices and the experience gained in the field; Alha Academy pursues this goal by ensuring that all course participants acquire the correct skills, knowledge and attitude in order to complete the tasks assigned safely, efficiently and in compliance with the rules of the carriers, entities and other airport figures.

All the staff is trained and informed on the tasks assigned to them and on how to perform them, for this purpose Alha Academy trains its staff in a professional way through initial or basic courses both mandatory and specific according to the indications of the laws and decrees of the national and international bodies and associations.

Approach and basic principles:

This company policy is based on a set of principles, in close correspondence with the eight principles of the Quality management system, to which the entire organization refers to in order to achieve the set objectives

- **Customer orientation**

The awareness of the fact that all companies depend on their customers leads us to understand and make our own their present and future needs. They are the constant point of reference for all company activities which aim not only at complete satisfaction but also at exceeding expectations.

- **Leadership**

Once the unity of purpose and company guidelines have been established by the General Management, all company officials must create and maintain an internal environment in which all staff feel fully involved in achieving the objectives.

- **Staff involvement**

People, at all levels, are the focal point of the whole company, its essence. In fact, the commitment to quality requires active and conscious participation on the part of all personnel and for this reason full involvement and increased motivation allows human capabilities to be used to the full benefit of the company.

- **Risk- Based Thinking**

The organizational system of Alha Academy was established following a careful analysis of the context in which it operates and the expectations of the interested parties. All activities are planned taking into account a management based on the identification, analysis, evaluation and treatment of risks/opportunities. This leads to the advantage of

being able to prevent unwanted effects or favor desirable situations through the definition of targeted interventions

- **Process approach**

The analysis of the various corporate flows and of the various links with the various corporate functions allows a process approach in the management of resources and activities with a consequent more efficient achievement of the expected results. Once the various corporate macro-processes have been defined, it is useful, for the purposes of effectiveness and efficiencies in achieving our objectives, to identify and understand all the correlations between the various processes in order to be able to manage them as if they were a system.

- **Continuous improvement**

The company's permanent objective is the continuous improvement of the service and overall performance based on the analysis of data and information. The planning and implementation of actions for the continuous improvement of processes are the main basic tool for increasing the level of satisfaction of all interested parties.

- **Decisions based on facts**

The most suitable decisions are never based on subjective opinions or judgements, but arise from the logical and intuitive analysis of real data and information. For this reason, the health of a company is measured above all by the extent of the measurement and monitoring system of its processes and their final result, i.e. the service provided. The effectiveness of decisions will be greater the more the data and information are accurate, reliable and accessible.

- **Mutually beneficial relationship with suppliers**

It is clear that between each company and its suppliers there is a certain interdependence, for this reason, a mutually beneficial relationship improves the ability to create value for both. For this reason, collaboration with suppliers deemed suitable is promoted, creating partnerships where possible. The involvement of suppliers is increased to establish collaborative relationships based on the same quality objectives. Furthermore, suppliers may be required to comply with work procedures and instructions that can influence the quality of the final service.

Elements of the training programs:

This specific training program meets the requirements and qualifications for each activity and job function within the company, and includes:

- g) Initial and ongoing qualification, including refresh rate:
 1. Initial Training
 2. Recurrent Training;
 3. Re-qualification Training, (as appropriate)
 4. Update Training, (if applicable)
 5. Other specialized training requirements, including those required by equipment manufacturers or suppliers, customer carriers, or regulatory and/or national authorities as appropriate
 6. Assessment
- h) Training methods
- i) Evaluation processes and verification tests
- j) Documentation management and training archiving

- k) Skills requirements and qualifications for instructors and assessors
- l) Training modules

The training program is reviewed at least annually, or more frequently as needed, to ensure that:

- c) Training programs and training modules meet current and/or anticipated needs;
- d) All training materials and training plans are current and meet customer recommendations and regulatory requirements.

Teaching team:

Instructors are appointed by the HR manager after analysis and discussion with the training manager. Instructors and evaluators must be competent, qualified and, if necessary, certified to conduct training.

The pool of instructors used by Alha Academy has demonstrated didactic, assertive attitudes and with a natural predisposition to research, possesses the ability to effectively conduct theoretical training and practical training and have adequate knowledge of the topics covered to conduct such sessions.

The combination of the theoretical part and the practical skills allow the Trainer to evaluate if the student has understood and knows how to put into practice the information he has acquired.

Methodologies and tools:

The organization identifies the various activities as processes to be planned, controlled and constantly improved and activates the resources for their realization in the best possible way, implementing the operating procedures in its own software.

Alha Academy operates with a high digitization of processes, with the use of paper reduced to the essentials and with well-defined procedures thanks to the complete management of the processes through dedicated software (Job Resources) and platforms for e-learning courses (Easy LMS).

The teaching methods used may vary according to the need or type of course:

- Classroom lesson
- e-learning, e-testing,
- Computer Based Training, Video Training, Remote Training, Distance Learning
- Practice Assessment (OTJ/ Assessment).

Involvement of staff and stakeholders:

The organization is aware that the involvement of staff and all stakeholders, combined with the active participation of all collaborators, are a primary element of success.

It promotes the development of internal professionalism and the careful selection of external collaborators in order to acquire competent and motivated human resources.

Date: 10/08/2022

The General Management