

## C.S.T.M. ITALIA - PROFILO ENTE

Il C.S.T.M. è un **ente no-profit** costituito da un team di professionisti, consulenti e docenti altamente specializzati nelle specifiche aree di competenza nel settore dell'ospitalità, con esperienza pluriennale di cultura professionale e diversificata ad alto contenuto specialistico nel settore della formazione, del management alberghiero e della consulenza strategica, in ambiti formativi di sviluppo e valorizzazione delle risorse umane.

Il C.S.T.M. si occupa dell'elaborazione di nuove strategie, studi dettagliati e soluzioni specialistiche per adeguare le imprese turistiche alle sfide crescenti del mercato nazionale ed internazionale.

Il C.S.T.M. è un Ente organizzato in divisioni indipendenti e complementari svolge un ruolo di aggregazione per le imprese operanti nel settore del turismo su tutto il territorio nazionale.

Il C.S.T.M. svolge un'attività di assistenza, supporto e consulenza alle aziende per il miglioramento delle tecniche di gestione e per l'accesso ai finanziamenti comunitari, nazionali e regionali.

Il C.S.T.M. leader sul territorio nazionale nell'ambito dei processi formativi dedicati all'eccellenza del sistema aziende del settore turistico, promuove la cultura della qualità come componente necessaria per il soddisfacimento delle esigenze del comparto, il miglioramento della competitività dell'industria turistica e la garanzia di uno sviluppo del turismo equilibrato e sostenibile.

## LE AREE E LE ATTIVITA' DI CONSULENZA

Il C.S.T.M. è in grado di fornire consulenze alberghiere per qualsiasi esigenza con approfonditi check-up aziendali per indicarne le soluzioni più specifiche per ogni tipologia di intervento: **strategie di marketing, check-up aziendali, revenue e yeald management, comunicazione aziendale, business plan, consulenza di gestione alberghiera, temporary management e formazione del personale.**

## STRATEGIA, MARKETING E COMUNICAZIONE

L'area comprende le metodologie di analisi e il supporto alle scelte strategiche, gli scenari, la pianificazione, le fusioni e le acquisizioni, le strategie di settore, le analisi dei potenziali aziendali e delle politiche di competizione o coalizione. Analisi e realizzazione di piani di marketing, l'organizzazione della forza vendita e la sua gestione, la gestione delle leve di marketing mix, gli studi di marketing strategico ed operativo, l'analisi della gamma e la pianificazione dei prodotti, il posizionamento, l'analisi della concorrenza il controllo e la previsione delle vendite fino a tutte le azioni legate alle differenti attività di comunicazione, web marketing, mailing, newsletter, depliant e comunicati stampa.

I progetti di marketing per la creazione di club di prodotto, ideazione e realizzazione di circuiti di alberghi accomunati da una stessa tipologia di offerta e strutturati allo scopo di specializzare e accrescere la propria competitività.

Il C.S.T.M. è specializzato nel settore della promozione e commercializzazione del prodotto turistico-alberghiero ed il posizionamento sui mercati esteri.

Il C.S.T.M. organizza e gestisce la partecipazione a fiere, manifestazioni, workshop ed educational utilizzando un insieme di conoscenze e tecniche di base per massimizzare l'attività di direct-marketing per workshop organizzati all'interno di fiere e saloni internazionali, dalla scelta della manifestazione, al piano di comunicazione, alla coerenza degli strumenti utilizzati, alle fasi pre-post fiera, per le imprese che operano nell'industria dell'ospitalità, della intermediazione e dei servizi turistici.

Il C.S.T.M. incentiva la valorizzazione e lo sviluppo del sistema turistico, in particolare nelle regioni del Mediterraneo, attraverso il potenziamento delle capacità imprenditoriali, la costruzione di nuove competenze organizzative e lo sviluppo di metodi di gestione, favorisce l'incontro tra domanda ed offerta, attraverso la definizione di una serie di azioni specifiche.

Per il raggiungimento degli obiettivi utilizza diverse forme di distribuzione innovative e l'intervento si completa con azioni di marketing diretto, realizzando occasioni di incontro con le pubbliche amministrazioni comunali, provinciali e regionali, le organizzazioni turistiche nazionali ed internazionali, gli uffici turistici, i tour operator, le agenzie di viaggio, gli hotels, i sistemi informativi e comunicativi, le case editrici e le federazioni turistiche internazionali.

## RICERCA

### Pianificazione, Tecnologie, Ricerca e Sviluppo

Metodologia e assetti produttivi, gestione della tecnologia, rapporto fra strategia produttiva e struttura, gestione di prodotto, programmazione e controllo della produzione, organizzazione del lavoro.

### Osservatori turistici

Studi e ricerche di mercato, monitoraggio statistico dei flussi turistici, elaborazione di indagini previsionali sull'andamento del mercato, analisi della customer satisfaction della clientela.

### Piani di marketing turistico

Analisi del posizionamento di mercato della destinazione, analisi dell'offerta e della domanda turistica, progetti di riorganizzazione dei servizi, progetti di promozione turistica, piani di impresa e valutazione degli investimenti nel settore turistico.

### Marketing territoriale

Analisi delle risorse turistiche locali, progettazione di interventi per lo sviluppo turistico del territorio, creazione di circuiti specializzati di offerta (club di prodotto).

## Studi di fattibilità economica e finanziaria per investimenti nel settore alberghiero

Analisi e rilevazione delle potenzialità commerciali di una nuova location o di una struttura già esistente, per stimare la redditività della gestione aziendale con una valutazione anche sul risultato di un investimento immobiliare.

## SISTEMA DI QUALITA'

Il C.S.T.M. elabora progetti di consulenza e affiancamento di imprese ricettive al fine di migliorarne lo standard qualitativo. La certificazione di qualità quale vantaggio competitivo per operare sui nuovi mercati emergenti. Un metodo personalizzato e dettagliato sulle diverse realtà ed esigenze d'impresa, attraverso la progettazione, lo sviluppo e la conduzione di programmi di "qualità globale" integrazione con progetti di quality assurance, assistenza metodologica per la individuazione di obiettivi ed aree di intervento, modelli per l'analisi di soddisfazione, analisi della qualità percepita e dei punti critici.

Il Marchio "**Quality Italy Hotels**" si propone come partner per le aziende che tendono al miglioramento ed alla certificazione dei loro sistemi di gestione.

**Il monitoraggio continuo della soddisfazione del cliente**, attraverso l'impiego di appositi strumenti di ascolto e di valutazione dei risultati, ci consente di assicurare in maniera effettiva la qualità e l'efficacia del servizio erogato.

Il C.S.T.M. attraverso un sistema sviluppato secondo un modello di impresa a rete si occupa, con la creazione di appositi marchi, di promuovere la "qualità globale" del prodotto turistico-alberghiero.

Il progetto e la creazione di sistema di un marchio che certifica e garantisce al consumatore standard qualitativi sulle imprese turistiche ed inoltre consulenza in sistemi di gestione qualità (ISO 9000, Ecolabel, ISO 14000) e implementazione nel sistema albergo.

## GESTIONE RISORSE UMANE

Organizzazione, gestione e sviluppo delle risorse umane, dal reclutamento alla selezione, dalla formazione alla motivazione dei collaboratori.

L'analisi e valutazione delle mansioni, delle prestazioni e del potenziale, i piani di carriera, i sistemi retributivi e incentivanti, la gestione delle relazioni industriali, la motivazione e il senso di appartenenza, l'analisi del clima e della cultura, lo studio dei bisogni formativi, la comunicazione organizzativa, la comunicazione interna.

## FORMAZIONE

L'analisi dei bisogni formativi, **progettazione, organizzazione e gestione** di percorsi formativi studiati in base alle specifiche esigenze delle aziende.

Organizzazione e gestione di "educational & training experience on the job", orientamento professionale, seminari di aggiornamento, convegni e conferenze per imprenditori, manager, albergatori, nonché studenti diplomati e laureati, orientati al settore dell'ospitalità.

La **formazione manageriale** è caratterizzata da una alta specializzazione nelle varie aree di intervento formativo e da una esperienza pluriennale erogata a diverse aziende internazionali che ambiscono a risultati d'eccellenza.

I docenti hanno consolidato le proprie competenze tecniche in tutte le aree chiave della formazione specialistica e rapporti di collaborazione estesi a professionisti esperti di provenienza interdisciplinare ed intersettoriale, che consentono di disporre di un ampio sistema di offerta capace di rispondere **in modo altamente qualificato ad ogni esigenza** di contenuti, per la metodologia, la durata e l'orientamento.

La formazione mirata per professionisti e manager, per rafforzare la leadership, migliorare la gestione dell'azienda, programmare il tempo, migliorare la performance.

I manager professionisti possono acquisire le capacità necessarie al miglioramento personale partendo dalle **specifiche esigenze individuali** e dalle loro competenze, modellando i servizi erogati per il perseguimento di obiettivi definiti inizialmente a **obiettivi concreti**.

I servizi erogati ambiscono a perseguire obiettivi in diversi campi: migliorare le abilità operative (tecniche e abilità operative); **migliorare le proprie caratteristiche professionali** (leadership e gestione).

#### RICERCA E SELEZIONE DEL PERSONALE

Il C.S.T.M. nell'attività di ricerca e selezione del personale si basa sulla definizione delle responsabilità e dei profili, scelta delle fonti e della formula di selezione, interviste, test, assistenza all'inserimento dei candidati, la consolidata esperienza di professionisti esperti, nonché l'impiego di strumenti di valutazione tradizionali e sofisticate tecniche innovative per la selezione di dirigenti, quadri, impiegati e specialisti per tutte le funzioni aziendali.

Il C.S.T.M. avvalendosi di vaste e diversificate competenze interdisciplinari nell'area delle risorse umane e della consulenza di direzione in generale è in grado di supportare i manager nella pianificazione della propria carriera o nel riposizionamento professionale.

#### CONSULENZA AZIENDE E ENTI PUBBLICI

Le caratteristiche della proprietà, la struttura, le dimensioni fanno di questa tipologia organizzativa un settore specifico di attività della consulenza manageriale.

Aziende ed enti pubblici di livello nazionale o locale costituiscono oggi un'area della domanda di consulenza di direzione ed organizzazione.

Assistenza strategica nella fase progettuale per nuove strutture e ristrutturazioni sui possibili miglioramenti per la fruizione degli spazi da parte di ospiti e collaboratori e su

idee innovative e funzionali rispetto ai costi per quanto riguarda lo stile e il designer.

#### MANAGEMENT

Controllo di gestione, verifica dell'operatività dei reparti e formazione mirata per le seguenti aree: front office, back office, reservation & revenue, reparto piani, ristorante e bar, ufficio commerciale e marketing ed economato.

Le attività di coaching operativo e strategico ai diversi livelli di management ed inoltre attività di consulenza principalmente indirizzata ai diversi ambiti:

- counselling operativo e strategico
- executive coaching
- coaching individuale ed ai team
- supporto all'introduzione di nuovi ruoli aziendali e nuove modalità organizzative.

#### CHECK-UP AZIENDALI

Analisi SWOT, (individuazione dei punti di forza e di debolezza, delle opportunità e delle minacce) per indirizzare l'azienda verso lo sviluppo delle proprie potenzialità e peculiarità.

#### FINANZA E CONTROLLO

La contabilità analitica, il budget e il controllo di gestione, l'analisi degli indicatori di bilancio, l'analisi finanziaria, la contabilità generale e quella dei materiali.

#### ORGANIZZAZIONE E SISTEMI INFORMATIVI

I processi organizzativi per macro e micro strutture, rapporto fra strutture e strategie, definizione dei ruoli, sistemi di gestione, organizzazione dei compiti e delle procedure, office automation, produttività del lavoro di ufficio.

Architettura, pianificazione e sviluppo di sistemi e strutture informatiche, gestione di progetti di sviluppo web e software gestionale, telematica, automazione, gestione delle tecnologie emergenti, EDP audit.

C.S.T.M. CENTRO STUDI TURISTICI E MANAGERIALI

Via Nicolò Alongi, 1/A - 90124 PALERMO (PA)

Tel. +39 091.6629004 - Fax +39 091.6127886

<http://www.cstm.it> | e-mail: [info@cstm.it](mailto:info@cstm.it)



consulenza strategica e formazione specialistica e manageriale per lo sviluppo del turismo pubblico e privato.

EDUCATIONAL TRAINING HOTEL  
MARKETING MASTER SCHOOL SUCCESS & MANAGEMENT PROFESSIONAL  
EXPERIENCE ON THE JOB

