



PRESENTACIÓN

Breve descripción:

Esta asignatura capacita al estudiante para liderar equipos y gestionar el talento humano en entornos de hospitalidad, integrando el desarrollo personal con la dirección estratégica. A través de un enfoque centrado en el liderazgo consciente, se promueve la reflexión sobre el propósito institucional, la motivación y el autoliderazgo como base para influir positivamente en los demás. Además, se abordan herramientas clave para la comunicación, la gestión del cambio y la resolución de conflictos. En el ámbito de los recursos humanos, se profundiza en procesos de selección, formación continua, evaluación del desempeño y estrategias de fidelización, preparando al profesional para construir culturas organizativas sólidas, éticas y orientadas al cuidado.

- **Titulación:** Máster en Diseño y Gestión de Servicios de Hospitalidad
- **Módulo/Materia:** Gestión de servicios de hospitalidad/Procesos generales aplicados a la hospitalidad
- **ECTS:** 6
- **Curso, semestre:** Segundo semestre
- **Carácter:** Obligatoria
- **Coordinador:** Francesco Vincenzo Giarmoleo
- **Profesorado:** Álvaro Lleó, Nacho Contreras Álvarez, Carlos Martí
- **Idioma:** Castellano
- **Aula, Horario:** Viernes de 9:00 a 14:00 y de 15:00 a 20:00 y sábados de 9:00 a 14:00

RESULTADOS DE APRENDIZAJE (Competencias)

- Formular estrategias de dirección de equipos de trabajo multidisciplinares en servicios de hospitalidad que reflejen respeto e igualdad.
- Evaluar los procesos del personal de los servicios de hospitalidad (como búsqueda de personal, incorporación y vida laboral) para su mejora.

PROGRAMA

- Parte I. Habilidades directivas: Se incluirán en esta parte las materias referidas a las funciones y responsabilidades del director, información y comunicación interna y externa y participación en la organización.
 - Presentación del marco conceptual y conexión con el modelo del cuidado
 - Propósito personal y Institucional
 - Motivación
 - Teoría de Juan Antonio Pérez López
 - Autoliderazgo y Agotamiento
 - Desarrollo de competencias personales: el autoliderazgo como primer paso para el desarrollo de otros.



Universidad de Navarra

- Manejo del cansancio y del agotamiento
 - Desarrollar a otros
 - Liderazgo y participación de los empleados
 - Técnicas de comunicación
 - Trabajo en equipo: estrategias de cooperación
 - Negociación y Gestión del Cambio y del Conflicto
 - Negociación y toma de decisiones
 - Gestión del cambio organizativo
 - Gestión del conflicto
-
- Parte II. Recursos Humanos: Se incluirán en esta parte las materias referidas a legislación laboral y formación y capacitación del personal.
 - Dirección Estratégica de RRHH
 - Selección del Personal y Formación Continua
 - Estrategias de marca empleadora y reclutamiento
 - Procesos de búsqueda y selección de personal
 - Perfiles laborales en empresas de hospitalidad: limpieza, gestión, enfermería, etc.
 - Formación continua como herramienta de desarrollo
 - Evaluación del Desempeño, Retribución y Estrategias de Salida
 - Métodos de evaluación del desempeño
 - Modelos de retribución y compensación
 - Procesos de desvinculación y estrategias de salida laboral

ACTIVIDADES FORMATIVAS

- Clases teórico-prácticas: 40 horas
- Trabajos individuales y/o en grupo: 70 horas
- Estudio personal: 40 horas

EVALUACIÓN

REQUISITOS DE ASISTENCIA

La asistencia a clase es obligatoria. En caso de que el/la estudiante falte a más del 10% de las horas de clase programadas, la asignatura se considerará suspendida y la calificación final será automáticamente de 4.0, independientemente del rendimiento académico en otras actividades evaluativas.

CONVOCATORIA ORDINARIA

La evaluación en convocatoria ordinaria se estructura de la siguiente manera:

- Resolución de problemas y/o casos prácticos: 30%
- Evaluación de trabajos y proyectos individuales y/o en equipo: 40%
- Exámenes: 30%

Los componentes de resolución de problemas y/o casos prácticos, así como la evaluación de trabajos y proyectos, pueden contemplar tanto el desempeño individual como el trabajo colaborativo.



Universidad de Navarra

CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA

La evaluación en convocatoria extraordinaria se estructura de la siguiente manera:

- Resolución individual de problemas, casos prácticos y/o entrega de un proyecto individual integrador: 60%
- Examen final teórico-práctico: 40%

No se contemplan trabajos en equipo, y se exige un dominio profundo de los contenidos abordados en la asignatura.

PLAGIO Y COPIA

En caso de plagio en la entrega de trabajos y otras irregularidades como copiar en los exámenes, se sancionará de acuerdo con la normativa.

El plagio consiste en “presentar el trabajo o las ideas de otra persona como propias, con o sin su consentimiento, al incluirlas en tu trabajo sin el debido reconocimiento. Esto se aplica a cualquier tipo de material—impreso, digital, inédito o generado por inteligencia artificial” (University of Oxford, s.f.).

Para más información sobre formas específicas de plagio, como la copia literal, la paráfrasis sin cita, la colusión, la referencia inexacta y el autoplagio, consulta la guía sobre habilidades académicas de la Universidad de Oxford: <https://www.ox.ac.uk/students/academic/guidance/skills/plagiarism>.

Nota sobre el uso de IA: el contenido generado por inteligencia artificial no debe citarse como autor. En esos casos, deben citarse las fuentes originales en que se basa el contenido generado por IA, no la herramienta de IA en sí. En caso contrario, el uso de texto generado por IA sin reconocimiento adecuado también se considera plagio.

Referencia

University of Oxford. (s. f.). *Plagiarism*. En *Academic Skills*. Recuperado el 10 de junio de 2025, de <https://www.ox.ac.uk/students/academic/guidance/skills/plagiarism>

HORARIOS DE ATENCIÓN

Previa cita por correo electrónico con el profesor correspondiente:

- Francesco Vincenzo Giarmoleo: fgiamoleo@unav.es
- Álvaro Lleó: alleo@unav.es
- Nacho Contreras Álvarez: ncontrerasalvarez@gmail.com
- Carlos Martí: cmarsan@external.unav.es

BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS