



## PRESENTACIÓN

### Breve descripción:

Esta asignatura ofrece una visión integral de la hospitalidad como fenómeno humano, cultural y económico. A través de un enfoque interdisciplinar que combina la gestión de servicios, la antropología del cuidado y el marco jurídico, se introducen los fundamentos conceptuales y prácticos que sustentan el diseño y la gestión de experiencias hospitalarias significativas.

- **Titulación:** Máster en Diseño y Gestión de Servicios de Hospitalidad
- **Módulo/Materia:** Diseño de servicios de hospitalidad/Los servicios de hospitalidad
- **ECTS:** 3
- **Curso, semestre:** Primer semestre
- **Carácter:** Obligatoria
- **Coordinador:** Fernando Ruiz
- **Profesorado:** Fernando Ruiz, María Martínez, Javier García Arevalillo, Raquel Cascales, Marian Salvador
- **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)

- Identificar los factores del entorno de los servicios de hospitalidad y aplicar su marco jurídico y administrativo en el contexto español.
- Aplicar principios éticos, apoyados en el respeto a las personas, en situaciones prácticas que puedan surgir en el contexto de la hospitalidad, promoviendo el bienestar de la comunidad, el medio ambiente y las partes interesadas.

## PROGRAMA

- Introducción
- Service Management
  - ¿Por qué necesitamos el concepto de servicio?
  - ¿Cómo definir un concepto de servicio?
  - Los sectores económicos y las categorías de servicios
  - Las cualidades del servicio
  - Matrices para clasificar servicios
  - La lógica dominante del servicio
  - Las interacciones como el núcleo de los servicios
  - Los tipos de interacciones
  - El triángulo de servicio
  - Los tipos de interacción y la gestión de servicios
  - El modelo de la brecha de servicio
  - Tipología de servicios y la hospitalidad
  - El contexto externo: análisis PESTEL. Atractivos turísticos, fuentes de información, globalización.
- Los servicios en el entorno económico global.
- Marco teórico jurídico de los servicios de hospitalidad
  - Los servicios en el entorno económico global.
  - Legislación y normativa en el sector de hospitality
  - El sujeto jurídico
  - Las actividades empresariales bajo la perspectiva jurídica

## ACTIVIDADES FORMATIVAS



# Universidad de Navarra

- 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: 25%
- Evaluación de trabajos y proyectos individuales y/o en equipo: 50%
- Exámenes: 25%

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.

Cada una de las tres partes de la asignatura tendrá asociada al menos una prueba en cada sistema de evaluación. Para aprobar la asignatura en convocatoria ordinaria habrá que superar la nota de 5 en la media ponderada del global de la asignatura con, al menos, una nota de 4 en cada sistema de evaluación. Los porcentajes de cada parte de la asignatura en cada sistema de evaluación no serán públicos hasta la publicación en acta de las notas finales.

### 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.

Para aprobar la asignatura en convocatoria extraordinaria habrá que superar la nota de 5 en la media ponderada del global de la asignatura con, al menos, una nota de 4 en cada sistema de evaluación.

### 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.).



# Universidad de Navarra

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:

- Fernando Ruiz: [frperez@unav.es](mailto:frperez@unav.es)
- María Martínez: [mariamartinez@ceicid.es](mailto:mariamartinez@ceicid.es)
- Raquel Cascales: [rcascales@unav.es](mailto:rcascales@unav.es)
- María Amparo Salvador: [msalvador@unav.es](mailto:msalvador@unav.es)

## BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS