Universidad de Navarra

Introducción a la hospitalidad

Guía docente 2026-27

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, el modelo de cuidado y el marco jurídico que establece la normativa de los servicios sociales y los derechos de los usuarios, 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, José Luis Álvarez, Maria Amparo Salvador
- **Idioma**: Castellano
- **Aula, Horario**: Viernes de 8:30 a 13:30 y de 15:00 a 20:00 y sábados de 8:45 a 13: 45

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

- Intoducción
- El Modelo de Cuidado
- Service Management
  - El concepto de servicio
  - Las cualidades del servicio
  - Matrices para clasificar servicios
  - La lógica dominante del servicio
  - El triángulo de servicio
- Los servicios en el entorno económico global.
- Marco teórico jurídico de los servicios de hospitalidad
  - Legislación y normativa en el sector de hospitality
  - El sujeto jurídico y tipos de servicios
  - Las actividades empresariales bajo la perspectiva jurídica
  - Normativa de servicios sociales
  - Derechos de las personas usuarias

ACTIVIDADES FORMATIVAS

- Clases teórico-prácticas 20 horas
- Trabajos individuales y/o en grupo 35 horas
- Estudio personal 20 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.

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.).

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

Universidad de Navarra

HORARIOS DE ATENCIÓN

Previa cita por correo electrónico con el profesor correspondiente:

- Fernando Ruiz: frperez@unav.es
- María Martínez: mariamartinez@ceicid.es
- José Luis Álvarez: jlalvarez@unav.es
- María Amparo Salvador: msalvador@unav.es

BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS

- Guitart, Mamen; Martínez, María; y Cascales, Raquel. *Humanizar la Gestión de Servicios de Hospitality. Un modelo de cuidado*.
- Guidara, Will. *Unreasonable Hospitality*.
- Huete, Luis María. *Servicios y Beneficios*. Deusto Ediciones