Universidad de Navarra

Necesidades específicas y sostenibilidad de los servicios de hospitalidad

Guía docente 2026-27

PRESENTACIÓN

Breve descripción:

Esta asignatura invita a reflexionar sobre cómo la hospitalidad puede y debe adaptarse a contextos diversos, complejos y, a menudo, invisibilizados. A través de una combinación de conferencias, debates, entrevistas y visitas, se exploran enfoques innovadores y éticos que amplían la comprensión tradicional del cuidado y la acogida.

El objetivo es que los estudiantes desarrollen una mirada crítica, sensible y propositiva frente a los desafíos contemporáneos de la hospitalidad, incorporando criterios de sostenibilidad, accesibilidad y justicia social en el diseño y la gestión de servicios. Asimismo, se aborda la seguridad, la salud y el bienestar de las personas que trabajan en estos servicios, incorporando los principios fundamentales de prevención de riesgos laborales, gestión de emergencias, primeros auxilios y prevención de riesgos psicosociales.

- **Titulación**: Máster en Diseño y Gestión de Servicios de Hospitalidad
- **Módulo/Materia**: Diseño de servicios de hospitalidad/Diseño de servicios aplicado a la hospitalidad
- **ECTS**: 3
- **Curso, semestre**: Primer y segundo semestre
- **Carácter**: Obligatoria
- **Coordinadora:** Victoria Rodríguez
- **Profesorado**: Ponentes variados y Victoria Rodríguez
- **Idioma**: Castellano
- **Aula, Horario**: El horario y el aula se ajustarán en función de la disponibilidad de los ponentes y las características de cada actividad.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE (Competencias)

- Analizar los diferentes servicios de hospitalidad para detectar las necesidades de sus usuarios/as con objeto de atenderlas, respetando los principios de sostenibilidad, accesibilidad universal y diseño para todas las personas.

PROGRAMA

- Parte I: Hospitalidad y necesidades específicas
  - Humanización, accesibilidad e inclusión.
  - Atención a necesidades específicas y colectivos diversos.
  - Hospitalidad en contextos y entornos singulares.
- Parte II: Sostenibilidad e innovación en hospitalidad
  - Sostenibilidad social y ambiental aplicada a los servicios de hospitalidad.
  - Casos reales, tendencias y modelos innovadores.
  - Conferencias, debates, entrevistas y visitas profesionales.
- Parte III: Seguridad, salud y bienestar en los servicios de hospitalidad
  - Fundamentos de prevención de riesgos laborales.
  - Riesgos generales, ergonómicos, psicosociales y específicos del sector sociosanitario.
  - Gestión preventiva, salud laboral y planes de emergencia y evacuación.
  - Primeros auxilios, bienestar emocional, gestión del estrés y resiliencia.
  - Formación y sensibilización en seguridad y salud.

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 actividades 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: 20%
- Evaluación de trabajos y proyectos individuales y/o en equipo: 50%
- 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.

CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA

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

El estudiante que no supere la asignatura en la convocatoria ordinaria deberá presentarse a un examen en la convocatoria extraordinaria, que abarca la totalidad del temario de la asignatura. La calificación obtenida en dicho examen constituirá la nota definitiva de la asignatura.

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:

- Victoria Rodríguez: vrodriguez@unav.es

BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS

Bofarull, C., Informe #Hospitality-2023: el empleado en el centro, CEICID, Madrid, 2023.

Francisco, encíclica Laudato si, Ciudad del Vaticano, 2018.

Guidara, W., Hospitalidad irracional, Península 2025. Localízalo en la biblioteca

Huete, L., Servicios y beneficios, ed. Deusto, Barcelona 2007. Localízalo en la biblioteca

Lázaro, R., Experiencia personal de la temporalidad: serenidad y acción, Cuaderno Trasfondos Familia y Hogar, nº 5, ed. CEICID, Pamplona, 2008.

Llano, A., La nueva sensibilidad y el cuidado integral del enfermo, en AA.VV., Simposium Internacional de Ética de la Enfermería. Eunsa, Pamplona 1990.

Marín, H., Humano, todavía humano, ed. La Huerta Grande, Madrid, 2021. Localízalo en la biblioteca

McIntyre, A., Animales racionales y dependientes, ed. Paidós, Barcelona, 2001. Localízalo en la biblioteca

Mortari, L., Filosofía del cuidado, edición de la Universidad del Desarrollo, Concepción, Chile, 2019.

Moya, L., Sobre la marcha, Edibesa, Madrid, 1996. Localízalo en la biblioteca

Ordine, N., La utilidad de lo inútil, ed. Acantilado, Barcelona, 2013, pág. 9.

Sánchez, I., Cuidarnos: en busca del equilibrio entre la autonomía y la vulnerabilidad, Ed. Espasa, Barcelona, 2024. Localízalo en la biblioteca

Sinek, S., Empieza por el por qué: cómo los grandes lideres motivan a actuar, ed. Empresa Activa, Barcelona, 2018.

Yepes Stork, R., Fundamentos de antropología. Un ideal de la excelencia humana. Eunsa, Pamplona 1996. Localízalo en la biblioteca (Versión electrónica)

Páginas web y blogs

La Lloma (Valencia, España), https://lalloma.org/

Arnold Hall (Pembroke, Massachusetts, USA), https://www.arnoldhall.com/

Hacienda Montefalco (Morelos, México) https://haciendamontefalco.org/

Colegio Mayor Arosa (Santiago de Compostela, España), https://cmarosa.org/

Residencia de estudiantes Alborada (Santiago de Chile), https://alborada.cl/

Centro de Cuidados Laguna (Madrid, España), https://www.lagunacuida.org/

Colegio Orvalle (Las Rozas, España), https://www.orvalle.es/

Cuidado de humanos, https://es.wired.com/articulos/los-restos-de-tina-una-neandertal-con-sindrome-de-down-nos-hablan-del-altruismo-en-la-prehistoria

Neuronas espejo, https://www.redalyc.org/journal/778/77864998010/html/

Aprendizaje observacional, https://www.ceupe.com/blog/aprendizaje-observacional.

50 mejores restaurantes del mundo 2017, https://www.theworlds50best.com/stories/News/the-worlds-50-best-restaurants-2017-the-list-in-pictures.html

Design Council, https://www.designcouncil.org.uk