Universidad de Navarra

Servicios de corta estancia

Guía docente 2026-27

PRESENTACIÓN

Breve descripción:

La asignatura tiene como objetivo fundamental capacitar a los alumnos para diseñar, implementar y mejorar servicios de corta estancia en diversos entornos de la hospitalidad, como hoteles, resorts, hostales y otro tipo de alojamientos, integrando prácticas sostenibles que respeten el medio ambiente y promuevan valores éticos, y aplicando un enfoque humanista que priorice el bienestar de los huéspedes y otros grupos de interés.

Este tipo de servicios son esenciales en los establecimientos donde los huéspedes tienden a permanecer por periodos limitados, generalmente de uno a siete días.

Además, se busca preparar a los estudiantes para enfrentar los desafíos de un sector en constante cambio, en el que la interacción con los clientes y la gestión eficiente son fundamentales, así como cubrir sus necesidades. El enfoque en sostenibilidad y humanismo prepara a los alumnos para abordar las demandas actuales y futuras, mientras contribuyen al desarrollo de una industria más ética y responsable.

- **Titulación**: Máster en Diseño y Gestión de Servicios de Hospitalidad
- **Módulo/Materia**: Optatividad/Formación especializada
- **ECTS**: 6
- **Curso, semestre**: Segundo semestre
- **Carácter**: Optativa
- **Coordinadora:** Elena Martín
- **Profesorado**: Elena Martín, David López Flores, Beatriz Miguel Díez
- **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)

- Dominar conocimientos y herramientas avanzadas de gestión estratégica, táctica y operativa de alojamiento, hospedería y residencia, asegurando la excelencia y sostenibilidad del servicio.
- Diseñar espacios e infraestructuras de tal modo que satisfagan las necesidades de los usuarios y usuarias del servicio de hospitalidad, teniendo en cuenta el tipo de estancia.
- Planificar de manera integrada los trabajos de los departamentos involucrados en la prestación de servicios de hospitalidad (reservas, alimentación, limpieza, actividades recreativas, etc.), con apoyo en sistemas y tecnologías de gestión integrada que faciliten el seguimiento.

PROGRAMA

Módulo 1. Introducción

- Conceptos básicos: definición y características de las estancias cortas, con su importancia en la industria del hospitality
- Perfil de los huéspedes: necesidades y expectativas de este grupo de interés y segmentación por tipología

Módulo 2. contexto, tendencias y legislación

- Antecedentes históricos, y evolución de los modelos de negocio tradicionales hacia soluciones más flexibles y orientadsa al cliente

- Tendencias emergentes: redefinición de las experiencias de corta estancia
- Turismo sostenible
- Personalización /hiperpersonalización
- Uso de tecnología aplicada
- Marco legislativo: licencias/permisos, cumplimiento fiscal
- Protección del consumidor (transparencia, LOPD, reclamaciones)
- Normativa de seguridad e higiene (PRL, certificaciones)

Módulo 3: estrategia de ventas y marketing

- Revenue management y análisis de datos para anticipar las necesidades y preferencias
- Uso de plataformas digitales y herramientas de marketing: promoción eficaz de los servicios ofertados y campañas
- Promociones y paquetes diseñados para corta estancia
- Gestión de eventos como valor añadido a la estancia y diferenciación
- Eventos sostenibles y otras actividades

Módulo 4: sostenibilidad en la corta estancia

- Sostenibilidad ambiental: prácticas sostenibles en las operaciones diarias
- Certificaciones ambientales: sellos y reconocimientos
- Sostenibilidad social: desarrollo de las comunidades locales
- Buen gobierno: gestión sostenible de la cadena de suministro; compra de proximidad

Módulo 5: humanismo en hospitality

- El cliente en el centro: desarrollo de habilidades para ofrecer un servicio personalizado y empático
- Liderazgo humanista: estrategias para motivar y gestionar equipos de manera ética y eficaz
- Inclusión y diversidad: fomento de un ambiente inclusiov en el lugar de trabajo y en las experiencias ofrecidas

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: 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 al 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

BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS