

**IMPRESO SOLICITUD PARA VERIFICACIÓN DE TÍTULOS OFICIALES**

**1. DATOS DE LA UNIVERSIDAD, CENTRO Y TÍTULO QUE PRESENTA LA SOLICITUD**

De conformidad con el Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.

UNIVERSIDAD SOLICITANTE		CENTRO	CÓDIGO CENTRO
Universidad de Navarra		ISSA - School of Applied Management. Campus de Pamplona	31009327
NIVEL		DENOMINACIÓN CORTA	
Máster		Diseño y Gestión de Servicios de Hospitalidad	
DENOMINACIÓN ESPECÍFICA			
Máster Universitario en Diseño y Gestión de Servicios de Hospitalidad por la Universidad de Navarra			
NIVEL MECES			
3			
RAMA DE CONOCIMIENTO		ÁMBITO DE CONOCIMIENTO	CONJUNTO
Ciencias Sociales y Jurídicas		Ciencias económicas, administración y dirección de empresas, márketing, comercio, contabilidad y turismo	No
SOLICITANTE			
NOMBRE Y APELLIDOS		CARGO	
VICTORIA MARIA RODRIGUEZ CHACON		Directora de ISSA School of Applied Management	
REPRESENTANTE LEGAL			
NOMBRE Y APELLIDOS		CARGO	
MARIA JOSE SANCHEZ DE MIGUEL		Directora del Servicio de Planificación y Mejora de la Docencia	
RESPONSABLE DEL TÍTULO			
NOMBRE Y APELLIDOS		CARGO	
VICTORIA MARIA RODRIGUEZ CHACON		Directora de ISSA School of Applied Management	
2. DIRECCIÓN A EFECTOS DE NOTIFICACIÓN			
A los efectos de la práctica de la NOTIFICACIÓN de todos los procedimientos relativos a la presente solicitud, las comunicaciones se dirigirán a la dirección que figure en el presente apartado.			
DOMICILIO	CÓDIGO POSTAL	MUNICIPIO	TELÉFONO
Edificio Amigos. Campus Universitario s/n. Universidad de Navarra	31009	Pamplona/Iruña	617277759
E-MAIL	PROVINCIA	FAX	
mjsanchez@unav.es	Navarra		
3. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES			
De acuerdo con lo previsto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, se informa que los datos solicitados en este impreso son necesarios para la tramitación de la solicitud y podrán ser objeto de tratamiento automatizado. La responsabilidad del fichero automatizado corresponde al Consejo de Universidades. Los solicitantes, como cedentes de los datos podrán ejercer ante el Consejo de Universidades los derechos de información, acceso, rectificación y cancelación a los que se refiere el Título III de la citada Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, sin perjuicio de lo dispuesto en otra normativa que ampare los derechos como cedentes de los datos de carácter personal.			
El solicitante declara conocer los términos de la convocatoria y se compromete a cumplir los requisitos de la misma, consintiendo expresamente la notificación por medios telemáticos a los efectos de lo dispuesto en el artículo 43 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.			
		En: Navarra, AM 24 de septiembre de 2024	
		Firma: Representante legal de la Universidad	



# 1. DESCRIPCIÓN, OBJETIVOS FORMATIVOS Y JUSTIFICACIÓN DEL TÍTULO

## 1.1-1.3 DENOMINACIÓN, ÁMBITO, MENCIONES/ESPECIALIDADES Y OTROS DATOS BÁSICOS

NIVEL	DENOMINACIÓN ESPECÍFICA	CONJUNTO	CONVENIO	CONV. ADJUNTO
Máster	Máster Universitario en Diseño y Gestión de Servicios de Hospitalidad por la Universidad de Navarra	No		Ver Apartado 1: Anexo 1.
<b>RAMA</b>				
Ciencias Sociales y Jurídicas				
<b>ÁMBITO</b>				
Ciencias económicas, administración y dirección de empresas, márketing, comercio, contabilidad y turismo				
<b>AGENCIA EVALUADORA</b>				
Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación				
<b>LISTADO DE ESPECIALIDADES</b>				
No existen datos				
<b>MENCIÓN DUAL</b>				
No				

## 1.4-1.9 UNIVERSIDADES, CENTROS, MODALIDADES, CRÉDITOS, IDIOMAS Y PLAZAS

<b>UNIVERSIDAD SOLICITANTE</b>		
Universidad de Navarra		
<b>LISTADO DE UNIVERSIDADES</b>		
CÓDIGO	UNIVERSIDAD	
031	Universidad de Navarra	
<b>LISTADO DE UNIVERSIDADES EXTRANJERAS</b>		
CÓDIGO	UNIVERSIDAD	
No existen datos		
CRÉDITOS TOTALES	CRÉDITOS DE COMPLEMENTOS FORMATIVOS	CRÉDITOS EN PRÁCTICAS EXTERNAS
60	0	0
CRÉDITOS OPTATIVOS	CRÉDITOS OBLIGATORIOS	CRÉDITOS TRABAJO FIN GRADO/MÁSTER
6	48	6

### 1.4-1.9 Universidad de Navarra

#### 1.4-1.9.1 CENTROS EN LOS QUE SE IMPARTE

<b>LISTADO DE CENTROS</b>			
CÓDIGO	CENTRO	CENTRO RESPONSABLE	CENTRO ACREDITADO INSTITUCIONALMENTE
31009327	ISSA - School of Applied Management. Campus de Pamplona	Si	No

#### 1.4-1.9.2 ISSA - School of Applied Management. Campus de Pamplona

##### 1.4-1.9.2.1 Datos asociados al centro

<b>MODALIDADES DE ENSEÑANZA EN LAS QUE SE IMPARTE EL TÍTULO</b>		
PRESENCIAL	SEMPRESENCIAL/HÍBRIDA	A DISTANCIA/VIRTUAL
Sí	No	No
<b>PLAZAS POR MODALIDAD</b>		
60		
NÚMERO TOTAL DE PLAZAS	NÚMERO DE PLAZAS DE NUEVO INGRESO PARA PRIMER CURSO	
60	60	



IDIOMAS EN LOS QUE SE IMPARTE		
CASTELLANO	CATALÁN	EUSKERA
Sí	No	No
GALLEGO	VALENCIANO	INGLÉS
No	No	No
FRANCÉS	ALEMÁN	PORTUGUÉS
No	No	No
ITALIANO	OTRAS	
No	No	

### 1.10 JUSTIFICACIÓN

JUSTIFICACIÓN DEL INTERÉS DEL TÍTULO Y CONTEXTUALIZACIÓN
Ver Apartado 1: Anexo 6.

### 1.11-1.13 OBJETIVOS FORMATIVOS, ESTRUCTURAS CURRICULARES ESPECÍFICAS Y DE INNOVACIÓN DOCENTE

OBJETIVOS FORMATIVOS
<p>El objetivo del máster es dar una formación de carácter universitario que cualifique a profesionales procedentes de diferentes áreas para hacerlos capaces de liderar, innovar y promover cambios de manera colaborativa en el sector de la hospitalidad, situando a la persona en el centro del diseño y la gestión eficaz y eficiente del servicio. Estos profesionales fundamentarán su trabajo en la empatía y el respeto, creando entornos compartidos basados en la excelencia y la sostenibilidad social, económica y medioambiental.</p> <p>El máster proporcionará a los estudiantes las competencias necesarias para poder identificar las necesidades de los usuarios y usuarias de las organizaciones de hospitalidad a través de conocimientos de psicología, antropología, alimentación y salud, teniendo en cuenta el contexto actual del sector. Para poder satisfacer estas necesidades, el plan de estudios contempla conocimientos específicos de ética, diseño de servicios centrados en las personas, habilidades de gestión, operaciones y calidad, gestión de personas, marketing y comunicación, mantenimiento y conservación de instalaciones, entre otros.</p> <p>El título proporcionará al estudiante conocimientos, competencias y habilidades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alcanzar una actitud de mejora continua que busque la excelencia y sostenibilidad del servicio a través de la reflexión, la retroalimentación y las propuestas de mejora que se basen en el cuidado y respeto de los usuarios y usuarias de los servicios de hospitalidad.</li> <li>Afrontar nuevos retos y fomentar la innovación en el entorno de la hospitalidad.</li> <li>Identificar las necesidades de los usuarios y usuarias de los servicios de hospitalidad.</li> <li>Ser capaces de analizar el contexto del sector de la hospitalidad y sus implicaciones en los usuarios y usuarias, el servicio y la organización.</li> <li>Diseñar experiencias de cuidado sostenibles que satisfagan las necesidades de los usuarios y usuarias de servicios de hospitalidad, especialmente en lo relativo al alojamiento y la restauración.</li> <li>Adaptar los espacios y las infraestructuras teniendo en cuenta el servicio y la duración de la estancia.</li> <li>Gestionar de manera sostenible y eficiente los recursos de los que se disponen, de acuerdo a una visión global de la organización de hospitalidad y de las diversas áreas que participan en ella.</li> <li>Liderar el trabajo de los equipos en las organizaciones de hospitalidad para conseguir prestar servicios excelentes con una adecuada gestión de las personas que componen estos equipos.</li> <li>Proponer estrategias comerciales y gestionar la comunicación con los diferentes <i>stakeholders</i> en el sector de la hospitalidad.</li> </ul>
ESTRUCTURAS CURRICULARES ESPECÍFICAS Y ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS DE INNOVACIÓN DOCENTE

### 1.14 PERFILES FUNDAMENTALES DE EGRESO Y PROFESIONES REGULADAS

PERFILES DE EGRESO	
Ver el apartado [1.10] Justificación	
<b>HABILITA PARA EL EJERCICIO DE PROFESIONES REGULADAS</b>	No
NO ES CONDICIÓN DE ACCESO PARA TÍTULO PROFESIONAL	

## 2. RESULTADOS DEL PROCESO DE FORMACIÓN Y DE APRENDIZAJE

RESULTADOS DEL PROCESO DE FORMACIÓN Y DE APRENDIZAJE
R1 - Identificar los factores del entorno de los servicios de hospitalidad y aplicar su marco jurídico y administrativo en el contexto español. TIPO: Competencias
R10 - 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. TIPO: Habilidades o destrezas



R11 - 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. TIPO: Habilidades o destrezas
R12 - Comunicar conclusiones #y los conocimientos y razones últimas que las sustentan# a públicos especializados en el sector de hospitalidad y no especializados de un modo claro y respetuoso. TIPO: Habilidades o destrezas
R13 - Evaluar los procesos del personal de los servicios de hospitalidad (como búsqueda de personal, incorporación y vida laboral) para su mejora. TIPO: Habilidades o destrezas
R14 - Integrar en los espacios en los que transcurren los servicios de hospitalidad elementos que los hagan más acogedores y adaptados, siendo capaces de predecir la incertidumbre asociada al uso de los espacios a través de metodologías avanzadas de trabajo. TIPO: Habilidades o destrezas
R15 - Sintetizar la actividad de la empresa de hospitalidad en un sistema de gestión integral en el que se analicen las relaciones entre calidad, prevención de riesgos laborales y otros. TIPO: Habilidades o destrezas
R2 - Evaluar prototipos de desarrollo propio innovadores y adaptados a las necesidades y expectativas de los usuarios y usuarias de hospitalidad, desde la perspectiva de la mejora continua. TIPO: Competencias
R3 - 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. TIPO: Competencias
R4 - Formular estrategias de dirección de equipos de trabajo multidisciplinares en servicios de hospitalidad que reflejen respeto e igualdad. TIPO: Competencias
R5 - Dominar conocimientos y herramientas avanzadas de gestión estratégica, táctica y operativa de alojamiento, hospedería y residencia, asegurando la excelencia y sostenibilidad del servicio. TIPO: Competencias
R6 - Planificar estrategias comerciales en el ámbito de la hospitalidad para gestionar eficazmente las relaciones clave para el desarrollo del servicio, utilizando adecuadamente los canales de comunicación con los diferentes stakeholders. TIPO: Competencias
R7 - 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. TIPO: Competencias
R8 - Realizar aportaciones originales en foros profesionales relacionados con el ámbito de los servicios de hospitalidad. TIPO: Competencias
R9 - Asegurar la sostenibilidad y la seguridad en los servicios y procesos de alimentación y bebidas satisfaciendo las necesidades de los diferentes usuarios y usuarias. TIPO: Conocimientos o contenidos

### 3. ADMISIÓN, RECONOCIMIENTO Y MOVILIDAD

3.1 REQUISITOS DE ACCESO Y PROCEDIMIENTOS DE ADMISIÓN
<p><b>3.1.1. Requisitos de admisión:</b></p> <p>El proceso de solicitud para la admisión de candidatos al Máster en Diseño y Gestión de Servicios de Hospitalidad se realizará durante el curso académico anterior. Tanto el procedimiento de admisión como las pruebas y requisitos de acceso se han elaborado conforme a la legislación vigente.</p> <p><b>Perfil de acceso</b></p> <p>En este apartado se atiende a lo establecido en el art. 18 del RD. 822/2021 en lo relativo a las enseñanzas universitarias oficiales de máster.</p> <p>De manera particular, para acceder al Máster en Diseño y Gestión de Servicios de Hospitalidad se debe estar en posesión de alguna de las siguientes titulaciones, además de contar con un mínimo de experiencia profesional:</p> <p>1. Titulaciones que requieren al menos 6 meses de experiencia profesional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Graduados y/o licenciados en Administración y Dirección de Empresas.</li> <li>• Graduados y/o licenciados en Economía.</li> <li>• Diplomados en Ciencias Empresariales.</li> <li>• Graduados y/o licenciados en Trabajo Social.</li> <li>• Graduados en Gestión Aplicada.</li> <li>• Graduados y/o licenciados en titulaciones relacionadas con Turismo, siempre y cuando hayan cursado un total de 240 créditos de formación universitaria.</li> <li>• Otros títulos en Ciencias Sociales y Jurídicas, siempre que se acredite experiencia profesional realizando tareas relacionadas con la propuesta formativa del Plan de Estudios y/o cursos específicos de formación.</li> </ul> <p>2. Titulaciones que requieren al menos un año de experiencia profesional:</p>



- Otras titulaciones ajenas a las Ciencias Sociales y Jurídicas, siempre que se acredite experiencia profesional de al menos un año realizando tareas relacionadas con la propuesta formativa del Plan de Estudios y/o cursos específicos de formación.

Complementos formativos:

- Además, los candidatos provenientes de titulaciones ajenas a las Ciencias Sociales y Jurídicas tendrán que demostrar haber recibido al menos 6 créditos en dirección estratégica y 6 créditos en gestión empresarial. En caso contrario deberán cursar los siguientes complementos formativos:

## GESTIÓN EMPRESARIAL

(6 ECTS)

Esta asignatura tiene como objetivo proporcionar una comprensión integral de los principios, conceptos y prácticas fundamentales de la gestión empresarial.

**Contenidos:**

- Fundamentos de la gestión empresarial: Misión, visión, valores, toma de decisiones, stakeholders.
- Organización y estructuras de las organizaciones: Diseño organizacional, estructuras formales e informales, delegación de autoridad y responsabilidad.
- Principales áreas de la empresa: Operaciones, gestión de recursos humanos, marketing y ventas, dirección financiera, entre otros.
- Herramientas básicas de gestión: Cuadro de mandos, objetivos e indicadores.
- Creación de valor.
- Gestión de los procesos en una organización.

Actividades formativas	Horas
Clases teóricas y/o prácticas	60
Trabajo individual o en grupo y estudio personal	90

Sistema de evaluación	Ponderación
Evaluación final: examen	80%
Evaluación continua: resolución de casos y trabajos y proyectos	20%

## DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

(6 ECTS)

Esta asignatura proporciona a los estudiantes una comprensión profunda de los conceptos, teorías y prácticas fundamentales necesarios para liderar y gestionar eficazmente una organización. Este curso tiene como objetivo entender cómo las decisiones estratégicas impactan en el rendimiento y la competitividad a largo plazo de una organización.

**Contenidos:**

- Introducción: Definición de estrategia, importancia de la dirección estratégica en el contexto empresarial y evolución histórica de la disciplina.
- Análisis del entorno empresarial: Evaluación de factores externos que afectan a la organización a través de herramientas como análisis PESTEL (Político, Económico, Social, Tecnológico, Ambiental y Legal) o las 5 fuerzas de Porter.
- Análisis interno de la organización: Evaluación de los recursos, capacidades y competencias distintivas de la organización, utilizando herramientas como el análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades).
- Formulación de estrategias: Desarrollo de objetivos y estrategias empresariales, identificación de ventajas competitivas sostenibles y elección de enfoques estratégicos.
- Implementación estratégica: Traducción de la estrategia en acciones concretas, asignación de recursos, diseño de estructuras organizativas y sistemas de control.
- Evaluación y control estratégico: Seguimiento del progreso hacia los objetivos estratégicos, ajuste de estrategias en respuesta a cambios en el entorno y medición del rendimiento organizativo.
- Contabilidad y finanzas: conceptos, principios contables, estados financieros y su análisis e interpretación.

Actividades formativas	Horas
Clases teóricas y/o prácticas	60
Trabajo individual o en grupo y estudio personal	90

Sistema de evaluación	Ponderación
Evaluación final: examen	80%
Evaluación continua: resolución de casos y trabajos y proyectos	20%

En cualquiera de los casos, la experiencia profesional y laboral deberá acreditarse aportando el informe de vida laboral y un certificado emitido por la empresa o institución donde consten las funciones realizadas en su puesto de trabajo.

## Idiomas

Los estudiantes procedentes de sistemas educativos extranjeros cuya lengua materna sea diferente al castellano, deberán acreditar al menos un nivel B2 mediante titulación expedida por una institución en la enseñanza del español.



### 3.1.2. Criterios de admisión:

Los criterios de admisión son los que siguen:

- Expediente académico (60%).
- CV y carta de presentación / motivación (20%).
- Entrevista (presencial u online) con algún miembro del Comité de Admisión en la que se valorará la adecuación del perfil del candidato a los objetivos y contenidos del programa (20%).

Los aspectos considerados durante la entrevista ponderan un 25% cada uno de ellos y se evalúan en la escala del 1 al 5 (siendo 1 lo más bajo y 5 lo mejor). Ningún criterio de todos los evaluados puede tener una ponderación inferior a 2 para que el candidato sea admitido. Los aspectos ponderados se agrupan de la siguiente manera:

- Adecuación del perfil del estudiante para el diseño de servicios de hospitalidad (25%)
  - Capacidad creativa
  - Trabajo en equipo
- Adecuación del perfil del estudiante para la gestión de servicios de hospitalidad (25%)
  - Capacidad intelectual
  - Habilidades directivas
- Sensibilidad social y ambiental (25%)
  - Valores sólidos
  - Respeto y empatía
  - Capacidad de comunicar
- Potencial profesional (25%)
  - Experiencia laboral sólida
  - Excelencia

Una vez finalizada la entrevista, el entrevistador realiza un informe incluyendo una recomendación al Comité de Admisiones.

### 3.1.3. Órgano de admisión:

La Junta Directiva del centro académico validará en última instancia las propuestas de admisión presentadas por el Comité de Admisión, que estará compuesto por:

- Director/a del Máster.
- Responsable de Admisión.

### 3.1.4. estudiantes con necesidades educativas especiales:

El estudiantado con necesidades educativas específicas derivadas de discapacidad contará con los servicios de apoyo y asesoramiento de la Unidad de Atención a Personas con Discapacidad (UADP). La UADP evaluará la necesidad de posibles adaptaciones curriculares, itinerarios o estudios alternativos.

### 3.1.5. Cupo para estudiantes con discapacidad:

Al menos un 5% de las plazas ofertadas deberán reservarse para estudiantes que tengan reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33%, así como para estudiantes con necesidades de apoyo educativo permanentes.

## 3.2 CRITERIOS PARA EL RECONOCIMIENTO Y TRANSFERENCIAS DE CRÉDITOS

### Reconocimiento de Créditos Cursados en Enseñanzas Superiores Oficiales no Universitarias

MÍNIMO	MÁXIMO
0	0

### Adjuntar Convenio

### Reconocimiento de Créditos Cursados en Títulos Propios

MÍNIMO	MÁXIMO
0	0

### Adjuntar Título Propio

### Reconocimiento de Créditos Cursados por Acreditación de Experiencia Laboral y Profesional

MÍNIMO	MÁXIMO
0	0



DESCRIPCIÓN
<p>Esta normativa de la Universidad desarrolla lo previsto en el artículo 10 del Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.</p> <p>Ver siguiente enlace:</p> <p>Máster: <a href="https://www.unav.edu/reconocimiento-transferencia-creditos-master/">https://www.unav.edu/reconocimiento-transferencia-creditos-master/</a></p>
3.3 MOVILIDAD DE LOS ESTUDIANTES PROPIOS Y DE ACOGIDA
No se contemplan programas de movilidad en este programa, ni de entrada ni de salida.

#### 4. PLANIFICACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS

4.1 ESTRUCTURA BÁSICA DE LAS ENSEÑANZAS		
DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS		
Ver Apartado 4: Anexo 1.		
NIVEL 1: Módulo 1: Diseño de servicios de hospitalidad.		
4.1.1 Datos Básicos del Nivel 1		
ECTS NIVEL1	21	
NIVEL 2: Materia 1.1: Los servicios de hospitalidad.		
4.1.1.1 Datos Básicos del Nivel 2		
CARÁCTER	Obligatoria	
ECTS NIVEL 2	9	
DESPLIEGUE TEMPORAL: Cuatrimestral		
ECTS Cuatrimestral 1	ECTS Cuatrimestral 2	ECTS Cuatrimestral 3
9		
ECTS Cuatrimestral 4	ECTS Cuatrimestral 5	ECTS Cuatrimestral 6
ECTS Cuatrimestral 7	ECTS Cuatrimestral 8	ECTS Cuatrimestral 9
ECTS Cuatrimestral 10	ECTS Cuatrimestral 11	ECTS Cuatrimestral 12
NO CONSTAN ELEMENTOS DE NIVEL 3		
4.1.1.2 RESULTADOS DE APRENDIZAJE		
R1 - Identificar los factores del entorno de los servicios de hospitalidad y aplicar su marco jurídico y administrativo en el contexto español. TIPO: Competencias		
R10 - 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. TIPO: Habilidades o destrezas		
NIVEL 2: Materia 1.2: Diseño de servicios aplicado a la hospitalidad.		
4.1.1.1 Datos Básicos del Nivel 2		
CARÁCTER	Obligatoria	
ECTS NIVEL 2	12	
DESPLIEGUE TEMPORAL: Cuatrimestral		
ECTS Cuatrimestral 1	ECTS Cuatrimestral 2	ECTS Cuatrimestral 3
10,5	1,5	
ECTS Cuatrimestral 4	ECTS Cuatrimestral 5	ECTS Cuatrimestral 6
ECTS Cuatrimestral 7	ECTS Cuatrimestral 8	ECTS Cuatrimestral 9
ECTS Cuatrimestral 10	ECTS Cuatrimestral 11	ECTS Cuatrimestral 12



NO CONSTAN ELEMENTOS DE NIVEL 3		
<b>4.1.1.2 RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b>		
R2 - Evaluar prototipos de desarrollo propio innovadores y adaptados a las necesidades y expectativas de los usuarios y usuarias de hospitalidad, desde la perspectiva de la mejora continua. TIPO: Competencias		
R3 - 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. TIPO: Competencias		
<b>NIVEL 1: Módulo 2: Gestión de servicios de hospitalidad.</b>		
<b>4.1.1 Datos Básicos del Nivel 1</b>		
ECTS NIVEL1	27	
<b>NIVEL 2: Materia 2.1: Procesos generales aplicados a la hospitalidad.</b>		
<b>4.1.1.1 Datos Básicos del Nivel 2</b>		
CARÁCTER	Obligatoria	
ECTS NIVEL 2	18	
<b>DESPLIEGUE TEMPORAL: Cuatrimestral</b>		
ECTS Cuatrimestral 1	ECTS Cuatrimestral 2	ECTS Cuatrimestral 3
10,5	7,5	
ECTS Cuatrimestral 4	ECTS Cuatrimestral 5	ECTS Cuatrimestral 6
ECTS Cuatrimestral 7	ECTS Cuatrimestral 8	ECTS Cuatrimestral 9
ECTS Cuatrimestral 10	ECTS Cuatrimestral 11	ECTS Cuatrimestral 12
NO CONSTAN ELEMENTOS DE NIVEL 3		
<b>4.1.1.2 RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b>		
R11 - 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. TIPO: Habilidades o destrezas		
R13 - Evaluar los procesos del personal de los servicios de hospitalidad (como búsqueda de personal, incorporación y vida laboral) para su mejora. TIPO: Habilidades o destrezas		
R15 - Sintetizar la actividad de la empresa de hospitalidad en un sistema de gestión integral en el que se analicen las relaciones entre calidad, prevención de riesgos laborales y otros. TIPO: Habilidades o destrezas		
R4 - Formular estrategias de dirección de equipos de trabajo multidisciplinares en servicios de hospitalidad que reflejen respeto e igualdad. TIPO: Competencias		
R5 - Dominar conocimientos y herramientas avanzadas de gestión estratégica, táctica y operativa de alojamiento, hospedería y residencia, asegurando la excelencia y sostenibilidad del servicio. TIPO: Competencias		
R6 - Planificar estrategias comerciales en el ámbito de la hospitalidad para gestionar eficazmente las relaciones clave para el desarrollo del servicio, utilizando adecuadamente los canales de comunicación con los diferentes stakeholders. TIPO: Competencias		
<b>NIVEL 2: Materia 2.2: Procesos específicos de la hospitalidad.</b>		
<b>4.1.1.1 Datos Básicos del Nivel 2</b>		
CARÁCTER	Obligatoria	
ECTS NIVEL 2	9	
<b>DESPLIEGUE TEMPORAL: Cuatrimestral</b>		
ECTS Cuatrimestral 1	ECTS Cuatrimestral 2	ECTS Cuatrimestral 3
	9	
ECTS Cuatrimestral 4	ECTS Cuatrimestral 5	ECTS Cuatrimestral 6
ECTS Cuatrimestral 7	ECTS Cuatrimestral 8	ECTS Cuatrimestral 9
ECTS Cuatrimestral 10	ECTS Cuatrimestral 11	ECTS Cuatrimestral 12
NO CONSTAN ELEMENTOS DE NIVEL 3		





4.1.1.2 RESULTADOS DE APRENDIZAJE		
R11 - 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. TIPO: Habilidades o destrezas		
R14 - Integrar en los espacios en los que transcurren los servicios de hospitalidad elementos que los hagan más acogedores y adaptados, siendo capaces de predecir la incertidumbre asociada al uso de los espacios a través de metodologías avanzadas de trabajo. TIPO: Habilidades o destrezas		
R5 - Dominar conocimientos y herramientas avanzadas de gestión estratégica, táctica y operativa de alojamiento, hospedería y residencia, asegurando la excelencia y sostenibilidad del servicio. TIPO: Competencias		
R7 - 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. TIPO: Competencias		
R9 - Asegurar la sostenibilidad y la seguridad en los servicios y procesos de alimentación y bebidas satisfaciendo las necesidades de los diferentes usuarios y usuarias. TIPO: Conocimientos o contenidos		
NIVEL 1: Módulo 3: Optatividad.		
4.1.1 Datos Básicos del Nivel 1		
ECTS NIVEL1	6	
NIVEL 2: Materia 3.1: Formación especializada.		
4.1.1.1 Datos Básicos del Nivel 2		
CARÁCTER	Optativa	
ECTS NIVEL 2	6	
DESPLIEGUE TEMPORAL: Cuatrimestral		
ECTS Cuatrimestral 1	ECTS Cuatrimestral 2	ECTS Cuatrimestral 3
	6	
ECTS Cuatrimestral 4	ECTS Cuatrimestral 5	ECTS Cuatrimestral 6
ECTS Cuatrimestral 7	ECTS Cuatrimestral 8	ECTS Cuatrimestral 9
ECTS Cuatrimestral 10	ECTS Cuatrimestral 11	ECTS Cuatrimestral 12
NO CONSTAN ELEMENTOS DE NIVEL 3		
4.1.1.2 RESULTADOS DE APRENDIZAJE		
R11 - 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. TIPO: Habilidades o destrezas		
R5 - Dominar conocimientos y herramientas avanzadas de gestión estratégica, táctica y operativa de alojamiento, hospedería y residencia, asegurando la excelencia y sostenibilidad del servicio. TIPO: Competencias		
R7 - 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. TIPO: Competencias		
NIVEL 1: Módulo 4: Trabajo Fin de Máster.		
4.1.1 Datos Básicos del Nivel 1		
ECTS NIVEL1	6	
NIVEL 2: Materia 4.1: Trabajo Fin de Máster.		
4.1.1.1 Datos Básicos del Nivel 2		
CARÁCTER	Trabajo Fin de Grado / Máster	
ECTS NIVEL 2	6	
DESPLIEGUE TEMPORAL: Cuatrimestral		
ECTS Cuatrimestral 1	ECTS Cuatrimestral 2	ECTS Cuatrimestral 3
	6	
ECTS Cuatrimestral 4	ECTS Cuatrimestral 5	ECTS Cuatrimestral 6



ECTS Cuatrimestral 7	ECTS Cuatrimestral 8	ECTS Cuatrimestral 9
ECTS Cuatrimestral 10	ECTS Cuatrimestral 11	ECTS Cuatrimestral 12
NO CONSTAN ELEMENTOS DE NIVEL 3		
<b>4.1.1.2 RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b>		
R11 - 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. TIPO: Habilidades o destrezas		
R12 - Comunicar conclusiones #y los conocimientos y razones últimas que las sustentan# a públicos especializados en el sector de hospitalidad y no especializados de un modo claro y respetuoso. TIPO: Habilidades o destrezas		
R14 - Integrar en los espacios en los que transcurren los servicios de hospitalidad elementos que los hagan más acogedores y adaptados, siendo capaces de predecir la incertidumbre asociada al uso de los espacios a través de metodologías avanzadas de trabajo. TIPO: Habilidades o destrezas		
R2 - Evaluar prototipos de desarrollo propio innovadores y adaptados a las necesidades y expectativas de los usuarios y usuarias de hospitalidad, desde la perspectiva de la mejora continua. TIPO: Competencias		
R8 - Realizar aportaciones originales en foros profesionales relacionados con el ámbito de los servicios de hospitalidad. TIPO: Competencias		
<b>4.2 ACTIVIDADES Y METODOLOGÍAS DOCENTES</b>		
<b>ACTIVIDADES FORMATIVAS</b>		
<p><b>AF1</b> Clases teórico-prácticas: sesiones en el aula, impartidas por el profesor, sobre los contenidos previstos en la guía docente de la asignatura.</p> <p><b>AF2</b> Trabajos individuales y/o en grupo: realización de trabajos por parte de los estudiantes, fuera del aula, para la aplicación, desarrollo y profundización de los conocimientos, habilidades y competencias de la asignatura.</p> <p><b>AF3</b> Estudio personal: dedicación del estudiante al estudio de los contenidos de la asignatura y adquisición de las habilidades y competencias previstas.</p> <p><b>AF4</b> Elaboración del Trabajo Fin de Máster: realización del trabajo de aplicación de las materias cursadas en el máster para el desarrollo del TFM y elaboración de la memoria descriptiva del trabajo realizado conforme a la estructura que se determina en la guía docente del TFM.</p> <p><b>AF5</b> Tutorías grupales de TFM: atención periódica de estudiantes por parte del tutor para realizar seguimiento de lo realizado contra lo planificado y para orientar la marcha del trabajo, fomentando el trabajo en equipo.</p> <p><b>AF6</b> Tutorías individuales de TFM: atención personalizada a cada estudiante de un grupo para orientar y valorar la aportación personal al trabajo, y evaluar y fomentar las actitudes y motivaciones de cada miembro del equipo.</p> <p><b>AF7</b> Presentación y defensa del TFM: acto de defensa del Trabajo Fin de Máster ante el tribunal nombrado al efecto y en sesión abierta al público.</p>		
<b>METODOLOGÍAS DOCENTES</b>		
<p><b>M1</b> Sesiones teóricas y/o prácticas: esta metodología implica la exposición, desarrollo y transmisión de los contenidos previstos en la guía docente de la asignatura, con empleo de complementos prácticos para su aplicación por parte de los estudiantes para una mejor comprensión de los contenidos.</p> <p><b>M2</b> Trabajo individual y/o en grupo: esta metodología consiste en el diseño y realización de trabajos con finalidad formativa, de modo que su realización por los estudiantes conlleve la adquisición de los conocimientos, habilidades y competencias previstos.</p> <p><b>M3</b> Aprendizaje basado en problemas y/o casos prácticos: esta metodología implica la identificación de un problema o el estudio de un caso real, que los estudiantes deben analizar, discutir y resolver mediante la búsqueda de información y la aplicación de conocimientos, habilidades y competencias del máster.</p> <p><b>M4</b> Aprendizaje basado en proyectos: en esta metodología, los estudiantes trabajan en proyectos prácticos de empresas reales y aplican sus conocimientos para resolver problemas específicos o mejorar un servicio de hospitalidad. Los estudiantes reciben retroalimentación de los profesores tras sucesivas entregas parciales del proyecto.</p> <p><b>M5</b> Informe y defensa oral y pública del TFM: esta metodología establece los objetivos y requisitos para que los estudiantes elaboren un Trabajo Final de Máster, lo presenten a modo de informe y lo expongan para su evaluación por el tribunal establecido al efecto, respondiendo también a las preguntas de dicho tribunal.</p>		
<b>4.3 SISTEMAS DE EVALUACIÓN</b>		
<p><b>SE1</b> Resolución de problemas y/o casos prácticos: evaluación de la resolución de problemas y casos que aproximan al estudiante a situaciones reales de la práctica profesional.</p> <p><b>SE2</b> Evaluación de trabajos y proyectos individuales y/o en equipo: evaluación de los trabajos realizados por el estudiante o el grupo de estudiantes para la aplicación, desarrollo y profundización de los conocimientos, habilidades y competencias de la asignatura.</p> <p><b>SE3</b> Exámenes: conjunto de pruebas de valoración planificadas por el profesor para evaluar el progreso del aprendizaje de los estudiantes y la adquisición de los conocimientos, habilidades y competencias previstas.</p>		



**SE4** Valoración del contenido del Trabajo Fin de Máster: evaluación del contenido de las tres entregas del TFM para la aplicación, desarrollo y profundización de los conocimientos, habilidades y competencias adquiridos en las demás asignaturas del máster.

**SE5** Defensa pública del TFM: valoración de la defensa pública del TFM.

**SE6** Valoración de la aportación individual al TFM: Este sistema de evaluación valorará las aportaciones y actitudes de cada estudiante durante el Trabajo Fin de Máster. Se realizará a través de las observaciones del tutor de TFM en lo que respecta a la asistencia a las reuniones de seguimiento, contribución objetiva al trabajo en comparación con las aportaciones de sus compañeros, relevancia del trabajo realizado en el conjunto del trabajo, actitud general y puntualidad en asistencia y en entrega. Este sistema de evaluación también comprende las evaluaciones de los compañeros de grupo sobre aspectos actitudinales y motivacionales que hayan facilitado o no el término del trabajo. Finalmente, cada estudiante realizará una autoevaluación que demuestre la capacidad de reflexión sobre el propio trabajo.

#### 4.4 ESTRUCTURAS CURRICULARES ESPECÍFICAS



## 5. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA

<b>PERSONAL ACADÉMICO</b>
Ver Apartado 5: Anexo 1.
<b>OTROS RECURSOS HUMANOS</b>
Ver Apartado 5: Anexo 2.

## 6. RECURSOS MATERIALES E INFRAESTRUCTURALES, PRÁCTICAS Y SERVICIOS

Justificación de que los medios materiales disponibles son adecuados: Ver Apartado 6: Anexo 1.

## 7. CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN

<b>7.1 CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	
<b>CURSO DE INICIO</b>	2025
Ver Apartado 7: Anexo 1.	
<b>7.2 PROCEDIMIENTO DE ADAPTACIÓN</b>	
<p>El Máster Universitario en Diseño y Gestión de Servicios de Hospitalidad por la Universidad de Navarra no prevé la adaptación al nuevo plan de estudios por parte del estudiantado procedentes de la anterior ordenación universitaria.</p> <p>El Máster Universitario en Diseño y Gestión de Servicios de Hospitalidad por la Universidad de Navarra no extingue estudios previos oficiales en ISSA School of Applied Management de la Universidad de Navarra.</p>	
<b>7.3 ENSEÑANZAS QUE SE EXTINGUEN</b>	
<b>CÓDIGO</b>	<b>ESTUDIO - CENTRO</b>

## 8. SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD Y ANEXOS

<b>8.1 SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD</b>	
<b>ENLACE</b>	<a href="https://www.unav.edu/web/issa-school-of-applied-management/conoce-la-facultad/calidad">https://www.unav.edu/web/issa-school-of-applied-management/conoce-la-facultad/calidad</a>
<b>8.2 INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	
<p>El principal medio de información pública al estudiantado es la página web del título: <a href="https://www.unav.edu/web/grado-en-gestion-aplicada-applied-management">https://www.unav.edu/web/grado-en-gestion-aplicada-applied-management</a></p> <p>Esta página se estructura en cinco apartados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Por qué estudiar el grado: objetivos formativos, perfil de egreso.</li> <li>2. Mucho más que un grado: itinerarios, menciones, especialidades</li> <li>3. Plan de estudios: módulos, materias, asignaturas, guías docentes, normativa, calendario, horario, exámenes.</li> <li>4. Admisión: perfil de ingreso, criterios de admisión, cursos cero, proceso de admisión, estudiantes con necesidades educativas especiales.</li> <li>5. Calidad: Manual y procesos, documentación oficial del título, indicadores, buzón de sugerencias.</li> </ol>	
<b>8.3 ANEXOS</b>	
Ver Apartado 8: Anexo 1.	

## PERSONAS ASOCIADAS A LA SOLICITUD

<b>RESPONSABLE DEL TÍTULO</b>			
<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>PRIMER APELLIDO</b>	<b>SEGUNDO APELLIDO</b>
Directora de ISSA School of Applied Management	VICTORIA MARIA	RODRIGUEZ	CHACON
<b>DOMICILIO</b>	<b>CÓDIGO POSTAL</b>	<b>PROVINCIA</b>	<b>MUNICIPIO</b>
Edificio Amigos. Campus Universitario s/n. Universidad de Navarra	31009	Navarra	Pamplona/Iruña
<b>EMAIL</b>	<b>FAX</b>		
vrodiguez@unav.es			
<b>REPRESENTANTE LEGAL</b>			
<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>PRIMER APELLIDO</b>	<b>SEGUNDO APELLIDO</b>



Directora del Servicio de Planificación y Mejora de la Docencia	MARIA JOSE	SANCHEZ	DE MIGUEL
<b>DOMICILIO</b>	<b>CÓDIGO POSTAL</b>	<b>PROVINCIA</b>	<b>MUNICIPIO</b>
Edificio Amigos. Campus Universitario s/n. Universidad de Navarra	31009	Navarra	Pamplona/Iruña
<b>EMAIL</b>	<b>FAX</b>		
mjsanchez@unav.es			
El Rector de la Universidad no es el Representante Legal			
Ver Personas asociadas a la solicitud: Anexo 1.			
<b>SOLICITANTE</b>			
El responsable del título es también el solicitante			
<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>PRIMER APELLIDO</b>	<b>SEGUNDO APELLIDO</b>
Directora de ISSA School of Applied Management	VICTORIA MARIA	RODRIGUEZ	CHACON
<b>DOMICILIO</b>	<b>CÓDIGO POSTAL</b>	<b>PROVINCIA</b>	<b>MUNICIPIO</b>
Edificio Amigos. Campus Universitario s/n. Universidad de Navarra	31009	Navarra	Pamplona/Iruña
<b>EMAIL</b>	<b>FAX</b>		
vrodiguez@unav.es			

### INFORME PREVIO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

Informe previo de la Comunidad Autónoma: Ver Apartado Informe previo de la Comunidad Autónoma: Anexo 1.



## Apartado 1: Anexo 6

Nombre :Anexo Apartado 1.10 JUSTIFICACIÓN DEL TÍTULO (con Alegaciones).pdf

HASH SHA1 :053AD7557FDEA89B3068D0905D27B50BE1B148D9

Código CSV :812661463260125019247578

Ver Fichero: Anexo Apartado 1.10 JUSTIFICACIÓN DEL TÍTULO (con Alegaciones).pdf



#### **Apartado 4: Anexo 1**

**Nombre :**Anexo Apartado 4.1 Estructura básica de las enseñanzas (con Alegaciones).pdf

**HASH SHA1 :**EC12982A2971D71C84F7B46BD213BCA0F7A7AAC3

**Código CSV :**812675096558831015671486

**Ver Fichero:** Anexo Apartado 4.1 Estructura básica de las enseñanzas (con Alegaciones).pdf



## Apartado 5: Anexo 1

Nombre :Anexo Apartado 5.1. PERSONAL ACADÉMICO.pdf

HASH SHA1 :ACC82A66C1E865BC8FDF644ADE0CE39DEF12459A

Código CSV :800686529373571306454686

Ver Fichero: Anexo Apartado 5.1. PERSONAL ACADÉMICO.pdf





## Apartado 5: Anexo 2

**Nombre :** Anexo Apartado 5.2.2 y 5.2.3 Otros recursos humanos necesarios y Mecanismos para asegurar la igualdad (con Alegaciones).pdf

**HASH SHA1 :**41326DAC6642464F6530A61820487C67AEEE5CD0

**Código CSV :**812829853410368410072552

Ver Fichero: Anexo Apartado 5.2.2 y 5.2.3 Otros recursos humanos necesarios y Mecanismos para asegurar la igualdad (con Alegaciones).pdf



## Apartado 6: Anexo 1

**Nombre :**Anexo Apartado 6 Recursos para el aprendizaje\_ materiales e infraestructuras, prácticas y servicios.pdf

**HASH SHA1 :**EA034965297433474309F6E4F453F00E89655C5D

**Código CSV :**800686796694117503051585

**Ver Fichero:** Anexo Apartado 6 Recursos para el aprendizaje\_ materiales e infraestructuras, prácticas y servicios.pdf



## Apartado 7: Anexo 1

Nombre :Anexo Apartado 7.1 Cronograma de implantación del título.pdf

HASH SHA1 :44ECEEE4EB662EE4148F7CB921D08BFCFA293253

Código CSV :800687429749967730016878

Ver Fichero: Anexo Apartado 7.1 Cronograma de implantación del título.pdf



## **Apartado Personas asociadas a la solicitud: Anexo 1**

**Nombre** :Delegación firma Universidad de Navarra.pdf

**HASH SHA1** :C608061A1E734328BFC97ABB36FE939DAC5E899A

**Código CSV** :800689412081793741863139

**Ver Fichero**: Delegación firma Universidad de Navarra.pdf



## **Apartado Informe previo de la Comunidad Autónoma: Anexo 1**

**Nombre :** Punto 10. Informe de la Comunidad Autónoma.pdf

**HASH SHA1 :** 2D70BAA3F9E005D121382D72FCB6DD4B2FA3D4F3

**Código CSV :** 801674871827301749031940

**Ver Fichero:** Punto 10. Informe de la Comunidad Autónoma.pdf



