

IMPRESO SOLICITUD PARA MODIFICACIÓN DE TÍTULOS OFICIALES

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

De conformidad con el Real Decreto 1393/2007, por el que se establece la ordenación de las Enseñanzas Universitarias Oficiales

UNIVERSIDAD SOLICITANTE		CENTRO	CÓDIGO CENTRO
Universidad de Murcia		Escuela Universitaria de Turismo	30013281
NIVEL		DENOMINACIÓN CORTA	
Máster		Gestión Hotelera	
DENOMINACIÓN ESPECÍFICA			
Máster Universitario en Gestión Hotelera por la Universidad de Murcia			
RAMA DE CONOCIMIENTO		CONJUNTO	
Ciencias Sociales y Jurídicas		No	
HABILITA PARA EL EJERCICIO DE PROFESIONES REGULADAS		NORMA HABILITACIÓN	
No			
SOLICITANTE			
NOMBRE Y APELLIDOS		CARGO	
ÁNGEL PASCUAL MARTÍNEZ SOTO		DIRECTOR ACADÉMICO DE LA ESCUELA UNIVERSITARIA DE TURISMO	
Tipo Documento		Número Documento	
NIF		74325669L	
REPRESENTANTE LEGAL			
NOMBRE Y APELLIDOS		CARGO	
JOSE MANUEL MIRA ROS		VICERRECTOR PLANIFICACIÓN DE ENSEÑANZAS	
Tipo Documento		Número Documento	
NIF		22423095G	
RESPONSABLE DEL TÍTULO			
NOMBRE Y APELLIDOS		CARGO	
ÁNGEL PASCUAL MARTÍNEZ SOTO		DIRECTOR ACADÉMICO DE LA ESCUELA UNIVERSITARIA DE TURISMO	
Tipo Documento		Número Documento	
NIF		74325669L	
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
AVDA. TENIENTE FLORESTA Nº 5		30003	Murcia
E-MAIL		PROVINCIA	FAX
vicplanense@um.es		Murcia	868883506

### 3. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

De acuerdo con lo previsto en la Ley Orgánica 5/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, 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 5-1999, 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 59 de la 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en su versión dada por la Ley 4/1999 de 13 de enero.

	En: Murcia, AM 4 de noviembre de 2014
	Firma: Representante legal de la Universidad

## 1. DESCRIPCIÓN DEL TÍTULO

### 1.1. DATOS BÁSICOS

NIVEL	DENOMINACIÓN ESPECÍFICA	CONJUNTO	CONVENIO	CONV. ADJUNTO
Máster	Máster Universitario en Gestión Hotelera por la Universidad de Murcia	No		Ver Apartado 1: Anexo 1.
<b>LISTADO DE ESPECIALIDADES</b>				
No existen datos				
<b>RAMA</b>		<b>ISCED 1</b>	<b>ISCED 2</b>	
Ciencias Sociales y Jurídicas		Hostelería	Viajes, turismo y ocio	
<b>NO HABILITA O ESTÁ VINCULADO CON PROFESIÓN REGULADA ALGUNA</b>				
<b>AGENCIA EVALUADORA</b>				
Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación				
<b>UNIVERSIDAD SOLICITANTE</b>				
Universidad de Murcia				
<b>LISTADO DE UNIVERSIDADES</b>				
<b>CÓDIGO</b>	<b>UNIVERSIDAD</b>			
012	Universidad de Murcia			
<b>LISTADO DE UNIVERSIDADES EXTRANJERAS</b>				
<b>CÓDIGO</b>	<b>UNIVERSIDAD</b>			
No existen datos				
<b>LISTADO DE INSTITUCIONES PARTICIPANTES</b>				
No existen datos				

### 1.2. DISTRIBUCIÓN DE CRÉDITOS EN EL TÍTULO

CRÉDITOS TOTALES	CRÉDITOS DE COMPLEMENTOS FORMATIVOS	CRÉDITOS EN PRÁCTICAS EXTERNAS
60		12
CRÉDITOS OPTATIVOS	CRÉDITOS OBLIGATORIOS	CRÉDITOS TRABAJO FIN GRADO/ MÁSTER
6	36	6
<b>LISTADO DE ESPECIALIDADES</b>		
ESPECIALIDAD	CRÉDITOS OPTATIVOS	
No existen datos		

### 1.3. Universidad de Murcia

#### 1.3.1. CENTROS EN LOS QUE SE IMPARTE

<b>LISTADO DE CENTROS</b>	
CÓDIGO	CENTRO
30013281	Escuela Universitaria de Turismo

#### 1.3.2. Escuela Universitaria de Turismo

##### 1.3.2.1. Datos asociados al centro

<b>TIPOS DE ENSEÑANZA QUE SE IMPARTEN EN EL CENTRO</b>		
PRESENCIAL	SEMPRESENCIAL	VIRTUAL
Sí	No	Sí
<b>PLAZAS DE NUEVO INGRESO OFERTADAS</b>		
PRIMER AÑO IMPLANTACIÓN	SEGUNDO AÑO IMPLANTACIÓN	
80	80	
	TIEMPO COMPLETO	

	ECTS MATRÍCULA MÍNIMA	ECTS MATRÍCULA MÁXIMA
<b>PRIMER AÑO</b>	31.0	72.0
<b>RESTO DE AÑOS</b>	31.0	72.0
<b>TIEMPO PARCIAL</b>		
	ECTS MATRÍCULA MÍNIMA	ECTS MATRÍCULA MÁXIMA
<b>PRIMER AÑO</b>	18.0	30.0
<b>RESTO DE AÑOS</b>	18.0	30.0
<b>NORMAS DE PERMANENCIA</b>		
<a href="http://www.um.es/web/estudios/contenido/normativa/permanencia#normativa">http://www.um.es/web/estudios/contenido/normativa/permanencia#normativa</a>		
<b>LENGUAS EN LAS QUE SE IMPARTE</b>		
CASTELLANO	CATALÁN	EUSKERA
Sí	No	No
GALLEGO	VALENCIANO	INGLÉS
No	No	No
FRANCÉS	ALEMÁN	PORTUGUÉS
No	No	No
ITALIANO	OTRAS	
No	No	

## 2. JUSTIFICACIÓN, ADECUACIÓN DE LA PROPUESTA Y PROCEDIMIENTOS

Ver Apartado 2: Anexo 1.

### 3. COMPETENCIAS

3.1 COMPETENCIAS BÁSICAS Y GENERALES
<b>BÁSICAS</b>
CB6 - Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación
CB7 - Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio
CB8 - Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios
CB9 - Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades
CB10 - Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.
<b>GENERALES</b>
CG1 - Promover políticas de actuación en la empresa hotelera en función de las necesidades del cliente.
CG2 - Capacidad para utilizar las técnicas de comunicación en la empresa hotelera.
CG3 - Tener habilidad para negociar y llegar a acuerdos en la empresa hotelera.
CG4 - Capacidad para trabajar en equipo y para relacionarse con otras personas del sector hotelero o de distinto ámbito profesional o sociocultural.
CG5 - Capacidad de previsión y anticipación.
CG6 - Motivación por la calidad en el sector hotelero.
CG7 - Compromiso con la conservación del medio ambiente en el sector hotelero.
CG8 - Agilidad en la toma de decisiones en el sector hotelero.
CG9 - Asumir responsabilidades directivas y de gestión en entornos competitivos, globales y dinámicos en la empresa hotelera.
CG10 - Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas de alojamiento.
CG11 - Comprender, analizar y aplicar las normas legales reguladoras de las empresas de alojamiento hotelero y extrahotelero.
CG12 - Tener un dominio de los nuevos recursos en las TICs para la modernización continua y competitividad de la empresa hotelera.
CG13 - Analizar las fuentes de información e interpretar dicha información para la toma de decisiones en la empresa hotelera.
CG14 - Analizar, entender y valorar de manera avanzada la dimensión económica de la empresa hotelera.
CG15 - Analizar la comercialización del producto hotelero como una necesidad y oportunidad para la optimización de resultados.
CG16 - Desarrollar la creatividad para responder a situaciones nuevas.
<b>3.2 COMPETENCIAS TRANSVERSALES</b>
No existen datos
<b>3.3 COMPETENCIAS ESPECÍFICAS</b>
CE1 - Capacidad para diseñar estructuras organizativas y gestionar procesos de cambio en la empresa hotelera.
CE2 - Comprender la importancia de las redes en las que la organización de la empresa se encuentra inmersa y saber posicionarse en ellas.
CE3 - Capacidad para determinar el procedimiento operativo en cada una de los servicios de la empresa hotelera y su aplicabilidad con vistas a una mejora continua.
CE4 - Aplicar técnicas avanzadas de gestión económico- financiero para la explotación de empresas de alojamiento, como el modelo USAH-USALI, análisis avanzado de balances hoteleros con ratios adaptados a la empresa hotelera, presupuesto hotelero y control presupuestario, cuadro integral de mando
CE5 - Habilidad para crear escenarios hipotéticos que permitan analizar proyectos y su viabilidad en la empresa hotelera.
CE6 - Habilidad para distinguir, analizar y seleccionar las variables esenciales que condicionan el entorno del sector hotelero.

CE7 - Capacidad para fijar objetivos y establecer el plan de seguimiento y evaluación del grado de consecución de los mismos.
CE8 - Capacidad para el diseño y gestión de la cartera de proveedores, en el ámbito de la restauración en la empresa hotelera, a través del test de rendimiento de productos y la matriz de Kraljic.
CE9 - Capacidad para evaluar las políticas comerciales a través de la monitorización del mercado con las herramientas, HERMES, ARPA Y NEXO.
CE10 - Establecer estrategias de retención y fidelización de la demanda en el sector hotelero.
CE11 - Capacidad para establecer estrategias de lucha contra la estacionalidad de los flujos turísticos en el sector hotelero.
CE12 - Saber gestionar de manera eficaz y eficiente la plantilla de trabajadores en el seno de la empresa hotelera.
CE13 - Aplicar la normativa sobre riesgos laborales en la empresa hotelera.
CE14 - Conocer y saber aplicar el marco legal regulatorio que fija el convenio colectivo.
CE15 - Capacidad para abordar las distintas formas de competir que tiene una empresa de alojamiento.
CE16 - Conocer, comprender y planificar las diferentes opciones de crecimiento de una empresa de alojamiento.
CE17 - Gestionar el conocimiento y el aprendizaje organizativo para la toma de decisiones en las empresas de alojamiento.
CE18 - Saber aplicar las técnicas de los sistemas de calidad y mejora continua en la gestión de la empresa hotelera.
CE19 - Saber aplicar los distintos sistemas de gestión medioambiental en el sector
CE20 - Saber gestionar las emociones de los clientes ofreciendo valores añadidos al alojamiento y restauración.
CE21 - Saber aplicar las Técnicas de Revenue Management.

## 4. ACCESO Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES

### 4.1 SISTEMAS DE INFORMACIÓN PREVIO

Ver Apartado 4: Anexo 1.

### 4.2 REQUISITOS DE ACCESO Y CRITERIOS DE ADMISIÓN

La titulación tanto en la modalidad presencial como en la virtual no precisa de condiciones o pruebas de acceso específicas.

Se podrá acceder al Máster en cada uno de los siguientes casos:

a. Estar en posesión de un título universitario oficial español u otro expedido por una institución de educación superior del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) que faculte en el país expedidor del título para el acceso a enseñanzas de Máster.

b. Los titulados conforme a sistemas educativos ajenos al EEES podrán acceder a los estudios oficiales de Máster sin necesidad de homologar sus títulos. Previamente, la Universidad deberá comprobar que acreditan un nivel de formación equivalente a los correspondientes títulos universitarios oficiales españoles y que la titulación obtenida faculta, en el país expedidor del título, para el acceso a enseñanzas de posgrado. El acceso por esta vía no implicará en ningún caso la homologación del título previo de que esté en posesión el interesado, ni su reconocimiento a otros efectos que el de cursar las enseñanzas de Máster.

c. Para el acceso a los estudios de Máster, quienes acrediten poseer un título extranjero no homologado en España, deberán solicitar, con antelación al proceso de admisión, la comprobación del nivel de formación equivalente de sus estudios con una de las titulaciones oficiales españolas.

La solicitud de comprobación de nivel de formación equivalente se elevará a las Comisiones de Ramas de Conocimiento de la Comisión General de Doctorado, quienes resolverán las solicitudes. La solicitud se tramitará en la forma que se establezca en las normas e instrucciones de admisión y matrícula.

Los alumnos podrán acceder al "Máster en Gestión Hotelera" estando en posesión de titulaciones oficiales cuyos perfiles más adecuados serían las licenciaturas y/o diplomaturas relacionadas con Turismo, en particular: Diplomado en Turismo o sus equivalentes nacionales y extranjeros, bien del Espacio Europeo de Educación Superior o de cualquier otro espacio, previa comprobación del nivel de formación equivalente para el acceso. De igual modo, tendrán acceso quienes cursen los grados de Turismo, licenciados/graduados en Derecho, en Economía, en Administración y Dirección de Empresas y en Ciencias Empresariales.

De acuerdo con el Reglamento por el que se regulan los estudios universitarios oficiales de máster de la Universidad de Murcia en su artículo 4 punto 2 (<https://sede.um.es/sede/normativa/reglamento-por-el-que-se-regulan-los-estudiosuniversitarios-oficiales-de-master/pdf/129.pdf>) (aprobado en Consejo de Gobierno 24/05/2013).

2. La admisión en un Máster la decidirá el Centro que lo oferta a propuesta de la Comisión Académica del Máster, nombrada según indica el Reglamento. Estará formada por seis miembros titulares y tres suplentes, todos ellos profesores del máster con suficiente representatividad de las áreas de conocimiento implicadas en la docencia del máster y un representante del Centro. La Comisión utilizará los criterios previamente establecidos en el plan de estudios del Máster Universitario, que deberán tener en cuenta:

- Una valoración del currículum académico
- Una valoración de los méritos de especial relevancia o significación en relación al Máster
- Cualquier otro criterio o procedimiento que, a juicio de la Comisión de Académica del Máster, permita constatar la idoneidad del solicitante para seguir los estudios que solicita.

En consecuencia y de acuerdo con el artículo 17.1 del RD 1393/2007 "los estudiantes podrán ser admitidos a un Máster conforme a los requisitos específicos y criterios de valoración de méritos que, en su caso, sean propios del título de Máster Universitario o establezca la Universidad"--, se prevé como criterio específico de admisión que el alumno tenga una formación en Turismo previa suficiente como Diplomado o Graduado en Turismo o que

tenga las Titulaciones a las que se hacen referencia más arriba y que en todo caso sean adecuados para cursar las materias de formación especializada del Plan de Estudios del Máster, por las que optara el estudiante.

En todo caso, la admisión en los estudios será decidida por el Centro a propuesta de la Comisión Académica del Máster sobre la base del criterio anteriormente señalado y a resultas de una entrevista que, en todo caso, ha de realizarse con carácter previo de cara a elaborar su propuesta de admitidos. Salvo esta entrevista no son precisas pruebas de acceso especiales. En la realización de dicha entrevista se contará con la Unidad de apoyo a los estudiantes con discapacidad, en el supuesto de estudiantes con necesidades educativas especiales derivadas de la misma (<http://www.um.es/adyv/>).

Asimismo, evaluará la necesidad de posibles adaptaciones curriculares, itinerarios o estudios alternativos en el caso de estudiantes con necesidades educativas específicas derivadas de discapacidad previendo, en tal caso, los servicios de apoyo y asesoramiento adecuados a dicha situación.

*En el supuesto de existir mayor número de solicitudes que de plazas ofertadas, la selección de los admitidos se producirá en función de su*

- Expediente académico (30%),
- Currículum Vitae ajustado al perfil de ingreso propio (50%) y
- Resultado de la entrevista previa realizada por la Comisión Académica del Máster (20%). **En la entrevista se valorará lo siguiente:**

• **Motivación.**

• **Habilidades comunicativas.**

• **Interés por la gestión hotelera.**

• **Perspectivas profesionales.**

3. El Centro hará públicas las listas de admitidos en el Máster una vez recibida la propuesta de la Comisión Académica del mismo.

4. Los estudiantes deberán presentar solicitud de admisión al Máster, y una vez admitidos, procederán a formalizar su matrícula en la forma, plazos y con los requisitos que se establezcan en las normas e instrucciones de admisión y matrícula que a estos efectos se aprobarán mediante resolución del Rector para cada curso académico.

5. Los sistemas y procedimientos de admisión deberán incluir, en el caso de estudiantes con necesidades educativas especiales derivadas de discapacidad, los servicios de apoyo y asesoramiento adecuados, que evaluarán la necesidad de posibles adaptaciones curriculares, itinerarios o estudios alternativos.

6. La admisión no implicará, en ningún caso, modificación alguna de los efectos académicos y, en su caso, profesionales que correspondan al título previo de que esté en posesión el interesado, ni su reconocimiento a otros efectos que el de cursar enseñanzas de Máster.

#### 4.3 APOYO A ESTUDIANTES

El Centro dispone de una página Web propia (<http://www.eutm.es>) que se actualiza periódicamente, en ella se detallará información general sobre la Titulación, contenidos del Plan de Estudios, requisitos de acceso, salidas profesionales, composición del equipo directivo, secretaría (horarios, teléfonos, e-mail), horarios de biblioteca, departamentos, profesorado (horario de tutorías, e-mail), horarios de clase, calendario académico, convocatorias de exámenes, información sobre prácticas y otra información de interés.

Los alumnos tendrán asignado un Tutor al que podrán consultar cualquier tema relacionado con el desarrollo del Máster; en particular, en lo que se refiere a las prácticas externas obligatorias, el alumno contará con un Tutor de Prácticas en el Centro y otro en la empresa donde realice las prácticas. Teniendo en cuenta la larga tradición del Centro en sus relaciones con los empresarios del sector y la experiencia en la realización de prácticas externas, la calidad y la especialización de esta materia está garantizada.

Además, existe un Coordinador de Prácticas que, a comienzo de cada curso académico, realizará una presentación del programa mediante una reunión informativa, dirigida a los alumnos, donde se les hará entrega de una completa documentación sobre las prácticas. En dicha documentación se explicará en qué consiste la realización de dichas prácticas y cuál es el proceso burocrático a seguir. Hay que añadir que la misma documentación se encontrará disponible en la página Web de la Escuela desde donde el alumno podrá consultar, descargar e incluso enviar los formularios correspondientes al Coordinador de Prácticas de la Escuela o del COIE, facilitando en gran medida el proceso administrativo.

También como oferta general de la Universidad de Murcia, la comunidad universitaria cuenta con un entorno virtual, SUMA y aula virtual (basada en el proyecto educativo de software libre SAKAI) (<http://www.um.es/estructura/campus-virtual.php>), que se ha revelado como una potente herramienta de apoyo al estudiante. Esta herramienta dota a la Universidad de Murcia de un ámbito de comunicación virtual entre alumnado y profesorado (docentes y tutores), mediante el cual se puede acceder a documentación que cuelga el profesor, se puede hacer preguntas a éste, consultar las calificaciones, entregar los trabajos, etc.

Además de lo referido en el apartado 4.1, la Universidad de Murcia cuenta con variados instrumentos al servicio del apoyo y orientación del estudiante en los ámbitos académico, personal, ciudadano y deportivo. Así, además de los servicios centrales de la Universidad de Murcia dedicados a tal fin (sobre los cuales se puede obtener mayor información en las direcciones <http://www.um.es/estructura/servicios> y <https://www.um.es/vic-estudiantes/>), los estudiantes de la Universidad de Murcia cuentan con el apoyo que se presta desde el máximo órgano de representación estudiantil, el Consejo de Estudiantes (<http://www.um.es/ceum/>), así como con la asistencia que, en su caso, les ofrece el Defensor del Universitario (ver página <http://www.um.es/estructura/servicios/defensor/>). Entre los referidos servicios universitarios merece especial mención los que se prestan desde la Unidad de apoyo a los estudiantes con discapacidad (Servicio de Atención a la Diversidad y Voluntariado (ADYV, <http://www.um.es/adyv/>) a través de la cual, coordinando los esfuerzos del profesorado, el personal de administración y servicios y el alumnado que se implica en tareas de voluntariado universitario, se da soporte a los estudiantes con discapacidad física y sensorial que lo soliciten para garantizar la igualdad de condiciones con el resto de estudiantes y su integración en la Universidad de Murcia en todos los aspectos que afectan a la vida académica.

La Universidad de Murcia también dispone, como sistema de orientación y apoyo a los alumnos matriculados, de los siguientes servicios:

"Servicio de Relaciones Internacionales (SRI)". Su objetivo principal es la Internacionalización de la Universidad de Murcia mediante las siguientes acciones:

- Gestión de programas interuniversitarios informando sobre las posibilidades existentes en cada momento.
- Asesoramiento a los miembros de la comunidad universitaria en materia de programas de educación y formación internacionales.

- Incrementando las posibilidades de Movilidad Internacional.
- Favoreciendo y apoyando la Cooperación Internacional.
- Dotando de mayor calidad las relaciones internacionales establecidas por la Universidad de Murcia.
- Coordinando las acciones internacionales e institucionales con el resto de la Universidad de Murcia.
- Organizando actividades destinadas a acoger a los estudiantes y profesores extranjeros que realicen una estancia en nuestra Universidad.

El Centro de Orientación e Información de Empleo (COIE). Su objetivo es facilitar a estudiantes y titulados el acceso al mercado de trabajo y proporcionar un servicio dinámico y de calidad que responda a las necesidades de estudiantes, titulados y empresas.

Servicio de Información Universitario (SIU). La actuación de este Servicio viene marcada por varias líneas prioritarias: atención directa al universitario tanto estudiante, P.A.S o P.D.I., así como preuniversitarios, postuniversitarios y en general, cualquier persona interesada en temas universitarios. Para ello, se apoya en el uso de las tecnologías de la información, por ejemplo la página Web de la Universidad de Murcia: <http://www.um.es> (gestionado por este servicio), o las bases de datos (S.A.B.I.O.). La elaboración de publicaciones es también un aspecto importante en la difusión de la información por parte de la Universidad y por tanto del Servicio. No hay que olvidar las campañas de difusión de la Universidad en las que este servicio participa y organiza: jornadas de puertas abiertas, semana de bienvenida, visitas a los institutos de Secundaria, salones y ferias educativas, etc.

Servicio de Idiomas (SIDI). El Servicio de Idiomas de la Universidad de Murcia ofrece a la comunidad universitaria y al público en general formación lingüística instrumental en varios idiomas.

Los cursos del Servicio de Idiomas están coordinados por profesores de la Universidad de Murcia. Todos los cursos están enfocados al aprendizaje instrumental de la lengua y la metodología empleada responde a los principios de los enfoques comunicativos.

Servicio de Atención a la Diversidad y Voluntariado (ADYV) (<http://www.um.es/adyv/>)

Busca conseguir la integración de los alumnos en la vida universitaria y orientar sus pasos gracias a la atención tanto personal como colectiva que facilita. De igual manera se preocupa del bienestar psicosocial de profesores y personal de administración y servicios de la UMU.

Esta oficina supone la oportunidad para el alumno de resolver problemas relacionados con el aprovechamiento de la oferta docente desde el punto de vista pedagógico y, en el caso de alumnado con necesidades educativas especiales, supone el nexo de mejora de comunicación entre éste y el profesorado. Este servicio proporciona ayuda técnica a aquellos alumnos que tienen necesidades educativas especiales como son los ordenadores con sistema Braille (para los discapacitados visuales) y equipos de FM (para los discapacitados auditivos).

Las líneas de actuación de este servicio son:

- Atención psicológica.
- Orientación pedagógica y vocacional.
- Atención a alumnos con discapacidad.
- Programas de salud comunitaria.
- Programa de adaptación de estudiantes extranjeros.
- Programa interuniversitario de intercambio de experiencias.
- Asesoramiento jurídico.
- Sala de relajación.
- Cursos de autoayuda.
- Becas de colaboración con el ADYV.
- Prácticas de estudiantes universitarios.

"Servicio de Proyección Social y Voluntariado". Tiene por función principal fomentar la solidaridad y la concienciación social en el seno de la comunidad universitaria, mediante la participación de la misma en la mejora y fortalecimiento de redes de solidaridad, para aumentar la calidad de vida y el bienestar social de todos los miembros de nuestra Universidad, así como el de nuestro entorno.

Respecto de la estructura metodológica virtual en la que se va a desarrollar el Máster, una vez matriculados los alumnos se les dará de alta en el módulo denominado "Bienvenidos y bienvenidas al aula del curso". Se trata de un espacio en el que los estudiantes encontrarán información de uso básico, así como actividades sencillas para que se familiaricen con el entorno de aprendizaje SAKAI y/o MOODLE y para que experimente algunas herramientas durante la primera semana antes de iniciar el Máster. El objetivo es la iniciación y exploración en el entorno virtual y por lo tanto no forma parte de la evaluación. Pasado este tiempo los estudiantes podrán acceder a la información por el bloque lateral "aprendiendo on-line".

4.4 SISTEMA DE TRANSFERENCIA Y RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS	
Reconocimiento de Créditos Cursados en Enseñanzas Superiores Oficiales no Universitarias	
MÍNIMO	MÁXIMO
0	0
Reconocimiento de Créditos Cursados en Títulos Propios	
MÍNIMO	MÁXIMO
0	0
<b>Adjuntar Título Propio</b>	



Ver Apartado 4: Anexo 2.

Reconocimiento de Créditos Cursados por Acreditación de Experiencia Laboral y Profesional	
MÍNIMO	MÁXIMO
0	9

El sistema de transferencia y reconocimiento de créditos propuesto por la Universidad de Murcia para las enseñanzas de máster queda explicitado en el artículo 6 y 8 del *Reglamento sobre Reconocimiento y Transferencia de Créditos en las Enseñanzas de Grado y Máster conducentes a la obtención de los correspondientes títulos oficiales de la Universidad de Murcia* (Aprobado en Consejo de Gobierno de 25 de mayo de 2009 y modificado en Consejo de Gobierno de 22 de octubre de 2010, 28 de julio de 2011 y 6 de julio de 2012. Dicho documento recoge lo siguiente en relación al reconocimiento de créditos en las enseñanzas de máster:

Artículo 8. RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS EN LAS ENSEÑANZAS DE MÁSTER.

1. Reglas generales

a) A criterio de las Comisiones Académicas de los Másteres, se podrán reconocer créditos de las enseñanzas oficiales realizadas en esta u otras universidades, siempre que guarden relación con el título de Máster en el que se desean reconocer los créditos.

b) Asimismo los estudiantes que hayan cursado estudios parciales de doctorado en el marco de lo dispuesto en el Real Decreto 778/1998 o normas anteriores podrán solicitar el reconocimiento de los créditos correspondientes a cursos y trabajos de iniciación a la investigación previamente realizados.

c) El reconocimiento se solicitará a la Comisión Académica del Máster que, a la vista de la documentación aportada, elevará una propuesta para su resolución por los Decanos/Decanas o Directores/Directoras de centro al que se encuentran adscritos estos estudios.

d) En las normas e instrucciones de admisión y matrícula se establecerán el procedimiento y la documentación a aportar para la solicitud del reconocimiento de créditos.

2. Con el fin de evitar diferencias entre Másteres, se dictan las siguientes reglas:

a) Reconocimiento de créditos procedentes de otros Másteres. Se podrán reconocer en un máster créditos superados en otros másteres, a juicio de la Comisión Académica del mismo, siempre que guarden relación con las asignaturas del máster y provengan de un título del mismo nivel en el contexto nacional o internacional.

b) Reconocimiento de créditos procedentes de Programas de Doctorado regulados por normas anteriores al RD-1393/2007. Como en el caso anterior, se podrán reconocer en un máster créditos superados en otros másteres, a juicio de la Comisión Académica del mismo, que podrá ser la totalidad de los créditos, salvo el TFM, cuando el máster provenga del mismo Programa de Doctorado.

c) Reconocimiento de créditos por experiencia profesional, laboral o de enseñanzas no oficiales. El número de créditos que sean objeto de reconocimiento no podrá ser superior, en su conjunto, al 15 por ciento del total de los créditos que constituyen el plan de estudios.

d) No obstante lo anterior, los créditos procedentes de títulos propios de la Universidad de Murcia podrán, excepcionalmente, ser objeto de reconocimiento en un porcentaje superior al señalado en el apartado anterior o, en su caso, ser objeto de reconocimiento en su totalidad siempre que el correspondiente título haya sido extinguido y sustituido por un título oficial y así se haga constar expresamente en la memoria de verificación del nuevo plan de estudios.

e) Reconocimiento de créditos superados en Licenciaturas, Arquitecturas o Ingenierías. En este caso se podrá reconocer hasta el 20% de créditos, siempre que concurren todas las siguientes condiciones:

1. Cuando la licenciatura o la ingeniería correspondiente figure como titulación de acceso al máster.
2. Los créditos solicitados para reconocimiento tendrán que formar parte necesariamente del segundo ciclo de estas titulaciones.
3. Los créditos reconocidos tendrán que guardar relación con las materias del máster.

3. El Trabajo Fin de Máster (TFM) nunca podrá ser objeto de reconocimiento, al estar orientado a la evaluación de las competencias asociadas al título correspondiente de la Universidad de Murcia.

Atendiendo al requisito que figura en el R.D 1393/2007 modificado por el 861/2010, Art. 6.5, que exige a las universidades la inclusión y justificación de los criterios de reconocimiento de créditos en la memoria de los planes de estudios que presenten a verificación, la Comisión Académica del Máster Universitario en Gestión Hostelerá establecerá la siguiente aplicación en el reconocimiento de experiencia profesional previa y de enseñanzas universitarias no oficiales conducentes a títulos propios:

Por lo que se refiere a la experiencia profesional y laboral, ésta podrá ser reconocida siempre y cuando el tipo de experiencia obtenida, las funciones desarrolladas en el desempeño del puesto de trabajo y las competencias adquiridas, en un periodo de tiempo suficiente y debidamente acreditadas, tengan correspondencia con las competencias de las materias de la titulación de destino.

**Como el número de créditos objeto de reconocimiento no podrá ser superior al 15 % del total de los créditos que constituyen el plan de estudios, es decir a 9 créditos, solamente podrán ser objeto de reconocimiento las siguientes materias:**

• **Materias obligatorias:**

**La Empresa Hotelera y sus servicios. 6 ECTS**

**Marketing y Comercialización hotelera. 6 ECTS**

**Los recursos humanos en la Empresa Hotelera. 6 ECTS**

**Técnicas para la Gestión hotelera. 6ECTS**

• **Materias optativas:**

**Apertura de establecimientos hoteleros. 3 ECTS**

**Arquitectura y diseño de hoteles. 3 ECTS**

**Ingeniería y mantenimiento de hoteles. 3 ECTS**

**Modelos de animación hotelera. 3 ECTS**

**Tipo de experiencia profesional que podrá ser reconocida:**

- **La experiencia profesional obtenida en empresas de alojamiento, entendiéndose por estas las que se dedican de modo profesional y habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas habitación, con o sin otros servicios de carácter complementario.**
- **Experiencia profesional obtenida como docente, siempre que la docencia esté directamente relacionada con la materia objeto de reconocimiento.**

**Las solicitudes de reconocimiento de créditos basadas en experiencia profesional o laboral acreditada se resolverán teniendo en cuenta su relación con las competencias inherentes al título, deberá existir una adecuación o concordancia de las destrezas y habilidades adquiridas durante el desempeño profesional con las competencias de las materias para las cuales se solicita el reconocimiento de créditos.**

Para el reconocimiento de los créditos procedentes de enseñanzas universitarias no oficiales conducentes a la obtención de otros títulos, entendiéndose por tales, según lo establecido en el artículo 34.1 de la Ley Orgánica 6/2001 de Universidades, los títulos propios de Máster, Especialista Universitario y similares, la Comisión Académica elaborará una propuesta teniendo en cuenta las competencias adquiridas con los créditos cursados en la titulación de origen y su posible correspondencia con las competencias de las materias de la titulación de destino.

El alumno solicitará a la Comisión Académica el reconocimiento de créditos presentando una instancia donde se reflejen las materias cursadas, con sus correspondientes programas. La Comisión Académica del máster emitirá un informe y elevará propuesta de resolución a la Comisión de reconocimiento de estudios del centro (Junta de Centro).

Por lo que se refiere a la Transferencia de créditos, el artículo 6, punto 4 y punto 5, del Reglamento sobre Reconocimiento y Transferencia de créditos en las Enseñanzas de Grado y Máster conducentes a la obtención de los correspondientes títulos oficiales de la Universidad de Murcia, recoge lo siguiente:

Punto 4. Transferencia de créditos:

a) Los créditos superados por el estudiante en enseñanzas oficiales universitarias del mismo nivel (Grado, Máster, Doctorado) que no sean constitutivos de reconocimiento para la obtención del título oficial o que no hayan conducido a la obtención de otro título, deberán consignarse, a solicitud del interesado, en el expediente del estudiante. En el impreso normalizado previsto en el artículo 4.2 de este Reglamento, se habilitará un apartado en el que haga constar su voluntad al respecto.

b) La transferencia se realizará consignando el literal, el número de créditos y la calificación original de las materias cursadas que aporte el estudiante. En ningún caso computarán para el cálculo de la nota media del expediente.

Punto 5. Incorporación de créditos al expediente académico: Todos los créditos obtenidos por el estudiante en enseñanzas oficiales cursados en cualquier universidad, los transferidos, los reconocidos y los superados para la obtención del correspondiente título, serán incluidos en su expediente académico.

#### 4.6 COMPLEMENTOS FORMATIVOS

## 5. PLANIFICACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS

<b>5.1 DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS</b>		
Ver Apartado 5: Anexo 1.		
<b>5.2 ACTIVIDADES FORMATIVAS</b>		
Exposición Teórica.		
Tutorías y trabajos dirigidos		
Resolución de problemas. Practicas de campo		
Aula de informática		
Trabajo autónomo		
Prácticas en empresas.		
Evaluación		
<b>5.3 METODOLOGÍAS DOCENTES</b>		
Actividades de clase expositiva. Exposición teórica, clase magistral, proyección..., dirigida al gran grupo, con independencia de que su contenido sea teórico o práctico. Junto a la exposición de conocimientos, en las clases se plantean cuestiones, se aclaran dudas, se realizan ejemplificaciones, se establecen relaciones con las diferentes actividades prácticas que se realizan y se orienta la búsqueda de información.		
Actividades de clase práctica de aula. Actividades prácticas de ejercicios y resolución de problemas, estudio de casos, aprendizaje orientado a proyectos, exposición y análisis de trabajos, debates, simulaciones, etc. Suponen la realización de tareas por parte de los alumnos, dirigidas y supervisadas por el profesor, con independencia de que en el aula se realicen individualmente o en grupos reducidos.		
Seminarios. Trabajo de los alumnos de profundización en una temática concreta, que puede integrar contenidos teóricos y prácticos, realizado en grupos reducidos y supervisado por el profesor, concluyendo con la elaboración y presentación escrita de un informe que, en algunos casos, puede hacerse público mediante exposición oral por parte de los alumnos y debate.		
Actividades prácticas de campo. Actividad de los alumnos, dirigida a conocer un espacio o centro de interés que exige desplazamiento y estancia en el mismo.		
Actividades prácticas con ordenador. Actividades de los alumnos en aulas de informática, realizadas en grupos reducidos o individualmente, dirigidas al uso y conocimiento de TIC, supervisadas por el profesor.		
Tutorías en grupo. Sesiones programadas de orientación, revisión o apoyo a los alumnos por parte del profesor, realizadas en pequeños grupos, con independencia de que los contenidos sean teóricos o prácticos.		
Tutorías individualizadas. Sesiones de intercambio individual con el estudiante prevista en el desarrollo de la materia.		
<b>5.4 SISTEMAS DE EVALUACIÓN</b>		
Examen oral y escrito.		
Proyectos de presentación obligatoria individuales o grupales.		
Procedimientos de observación del trabajo del estudiante		
Ejecución de Tareas prácticas en empresas		
Presentación y Defensa del TFM		
<b>5.5 SIN NIVEL 1</b>		
<b>NIVEL 2: LA EMPRESA HOTELERA Y SUS SERVICIOS</b>		
<b>5.5.1.1 Datos Básicos del Nivel 2</b>		
<b>CARÁCTER</b>	Obligatoria	
<b>ECTS NIVEL 2</b>	6	
<b>DESPLIEGUE TEMPORAL: Cuatrimestral</b>		
<b>ECTS Cuatrimestral 1</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 2</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 3</b>
6		
<b>ECTS Cuatrimestral 4</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 5</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 6</b>
<b>ECTS Cuatrimestral 7</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 8</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 9</b>
<b>ECTS Cuatrimestral 10</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 11</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 12</b>

LENGUAS EN LAS 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																									
NO CONSTAN ELEMENTOS DE NIVEL 3																										
5.5.1.2 RESULTADOS DE APRENDIZAJE																										
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer la estructura organizativa de un hotel.</li> <li>• Dominar el procedimiento operativo de cada una de las áreas, su relación y coordinación.</li> <li>• Analizar la gestión de restauración hotelera.</li> <li>• Reconocer las actividades complementarias de un establecimiento hotelero.</li> </ul>																										
5.5.1.3 CONTENIDOS																										
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de estructuras organizativas en la empresa hotelera</li> <li>• Interdependencia de los distintos departamentos en la empresa hotelera.</li> <li>• Coordinación de los servicios hoteleros.</li> <li>• Procedimiento operativo de cada uno de los servicios de la empresa hotelera..</li> <li>• Técnicas de mejora en la práctica de los servicios hoteleros.</li> </ul>																										
5.5.1.4 OBSERVACIONES																										
<p><b>Modalidad Online</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividad Formativa</th> <th>Horas</th> <th>% presencialidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>AF1 Exposición Teórica.</td> <td>8</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>AF2 Tutorías individuales y trabajos dirigidos por el profesor.</td> <td>10</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>AF3 Resolución de problemas y estudio de casos.</td> <td>7</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>AF4 Prácticas con ordenadores</td> <td>15</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>AF5 Trabajo autónomo.</td> <td>108</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>AF7 Evaluación.</td> <td>2</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>150 (6 ECTS *25 HORAS)</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Metodologías Docentes</p> <p>Actividades Teóricas MD1.1 Actividades de clase expositiva en aula virtual MD1.2 Actividades de clase práctica de aula virtual</p> <p>Actividades Prácticas MD2.2 Actividades prácticas con ordenador M2.3 Debates online a través de foros.</p> <p>Tutorías MD3.1 Tutorías en grupo en el aula virtual MD3.2: Tutorías individualizadas a través del aula virtual</p>			Actividad Formativa	Horas	% presencialidad	AF1 Exposición Teórica.	8	0%	AF2 Tutorías individuales y trabajos dirigidos por el profesor.	10	0%	AF3 Resolución de problemas y estudio de casos.	7	0%	AF4 Prácticas con ordenadores	15	0%	AF5 Trabajo autónomo.	108	0%	AF7 Evaluación.	2	100%	TOTAL	150 (6 ECTS *25 HORAS)	
Actividad Formativa	Horas	% presencialidad																								
AF1 Exposición Teórica.	8	0%																								
AF2 Tutorías individuales y trabajos dirigidos por el profesor.	10	0%																								
AF3 Resolución de problemas y estudio de casos.	7	0%																								
AF4 Prácticas con ordenadores	15	0%																								
AF5 Trabajo autónomo.	108	0%																								
AF7 Evaluación.	2	100%																								
TOTAL	150 (6 ECTS *25 HORAS)																									
5.5.1.5 COMPETENCIAS																										
5.5.1.5.1 BÁSICAS Y GENERALES																										
CG1 - Promover políticas de actuación en la empresa hotelera en función de las necesidades del cliente.																										
CG4 - Capacidad para trabajar en equipo y para relacionarse con otras personas del sector hotelero o de distinto ámbito profesional o sociocultural.																										
CG6 - Motivación por la calidad en el sector hotelero.																										
CG7 - Compromiso con la conservación del medio ambiente en el sector hotelero.																										
CG8 - Agilidad en la toma de decisiones en el sector hotelero.																										
CG9 - Asumir responsabilidades directivas y de gestión en entornos competitivos, globales y dinámicos en la empresa hotelera.																										
CG10 - Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas de alojamiento.																										

CG11 - Comprender, analizar y aplicar las normas legales reguladoras de las empresas de alojamiento hotelero y extrahotelero.		
CG12 - Tener un dominio de los nuevos recursos en las TICs para la modernización continua y competitividad de la empresa hotelera.		
CG14 - Analizar, entender y valorar de manera avanzada la dimensión económica de la empresa hotelera.		
CG16 - Desarrollar la creatividad para responder a situaciones nuevas.		
CB6 - Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación		
CB7 - Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio		
CB8 - Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios		
CB9 - Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades		
CB10 - Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.		
<b>5.5.1.5.2 TRANSVERSALES</b>		
No existen datos		
<b>5.5.1.5.3 ESPECÍFICAS</b>		
CE1 - Capacidad para diseñar estructuras organizativas y gestionar procesos de cambio en la empresa hotelera.		
CE2 - Comprender la importancia de las redes en las que la organización de la empresa se encuentra inmersa y saber posicionarse en ellas.		
CE3 - Capacidad para determinar el procedimiento operativo en cada una de los servicios de la empresa hotelera y su aplicabilidad con vistas a una mejora continua.		
<b>5.5.1.6 ACTIVIDADES FORMATIVAS</b>		
ACTIVIDAD FORMATIVA	HORAS	PRESENCIALIDAD
Exposición Teórica.	28	100
Tutorías y trabajos dirigidos	5	20
Resolución de problemas. Practicas de campo	15	50
Aula de informática	10	100
Trabajo autónomo	90	0
Evaluación	2	100
<b>5.5.1.7 METODOLOGÍAS DOCENTES</b>		
Actividades de clase expositiva. Exposición teórica, clase magistral, proyección..., dirigida al gran grupo, con independencia de que su contenido sea teórico o práctico. Junto a la exposición de conocimientos, en las clases se plantean cuestiones, se aclaran dudas, se realizan ejemplificaciones, se establecen relaciones con las diferentes actividades prácticas que se realizan y se orienta la búsqueda de información.		
Actividades de clase práctica de aula. Actividades prácticas de ejercicios y resolución de problemas, estudio de casos, aprendizaje orientado a proyectos, exposición y análisis de trabajos, debates, simulaciones, etc. Suponen la realización de tareas por parte de los alumnos, dirigidas y supervisadas por el profesor, con independencia de que en el aula se realicen individualmente o en grupos reducidos.		
Seminarios. Trabajo de los alumnos de profundización en una temática concreta, que puede integrar contenidos teóricos y prácticos, realizado en grupos reducidos y supervisado por el profesor, concluyendo con la elaboración y presentación escrita de un informe que, en algunos casos, puede hacerse público mediante exposición oral por parte de los alumnos y debate.		
Actividades prácticas de campo. Actividad de los alumnos, dirigida a conocer un espacio o centro de interés que exige desplazamiento y estancia en el mismo.		
Actividades prácticas con ordenador. Actividades de los alumnos en aulas de informática, realizadas en grupos reducidos o individualmente, dirigidas al uso y conocimiento de TIC, supervisadas por el profesor.		

Tutorías en grupo. Sesiones programadas de orientación, revisión o apoyo a los alumnos por parte del profesor, realizadas en pequeños grupos, con independencia de que los contenidos sean teóricos o prácticos.		
Tutorías individualizadas. Sesiones de intercambio individual con el estudiante prevista en el desarrollo de la materia.		
<b>5.5.1.8 SISTEMAS DE EVALUACIÓN</b>		
<b>SISTEMA DE EVALUACIÓN</b>	<b>PONDERACIÓN MÍNIMA</b>	<b>PONDERACIÓN MÁXIMA</b>
Examen oral y escrito.	65.0	75.0
Proyectos de presentación obligatoria individuales o grupales.	10.0	15.0
Procedimientos de observación del trabajo del estudiante	15.0	25.0
<b>NIVEL 2: GESTIÓN ECONÓMICO - FINANCIERA DE LA EMPRESA HOTELERA</b>		
<b>5.5.1.1 Datos Básicos del Nivel 2</b>		
<b>CARÁCTER</b>	Obligatoria	
<b>ECTS NIVEL 2</b>	12	
<b>DESPLIEGUE TEMPORAL: Anual</b>		
<b>ECTS Anual 1</b>	<b>ECTS Anual 2</b>	<b>ECTS Anual 3</b>
12		
<b>ECTS Anual 4</b>	<b>ECTS Anual 5</b>	<b>ECTS Anual 6</b>
<b>LENGUAS EN LAS QUE SE IMPARTE</b>		
<b>CASTELLANO</b>	<b>CATALÁN</b>	<b>EUSKERA</b>
Sí	No	No
<b>GALLEGO</b>	<b>VALENCIANO</b>	<b>INGLÉS</b>
No	No	No
<b>FRANCÉS</b>	<b>ALEMÁN</b>	<b>PORTUGUÉS</b>
No	No	No
<b>ITALIANO</b>	<b>OTRAS</b>	
No	No	
NO CONSTAN ELEMENTOS DE NIVEL 3		
<b>5.5.1.2 RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de los distintos ratios en relación a la rentabilidad de las diversas áreas que componen un hotel.</li> <li>Estudio de la viabilidad de proyectos e inversiones.</li> <li>Adaptación del cuadro de mandos de un hotel en relación a las necesidades concretas.</li> <li>Utilización de "yieldmanagement" como herramienta de mejora de la rentabilidad.</li> <li>Creación de presupuestos.</li> </ul>		
<b>5.5.1.3 CONTENIDOS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuadro de mando.</li> <li>Planificación incidencias del entorno.</li> <li>Discriminación de precios (yeilmanagement).</li> <li>Análisis de precios en cada proyecto.</li> <li>Herramientas del análisis financiero de la actividad hotelera.</li> <li>Cuenta de explotación del hotel.</li> <li>Ratios financieros de la empresa hotelera.</li> <li>Rentabilidad de las distintas áreas.</li> <li>Viabilidad de los proyectos.</li> <li>Gestión de proveedores.</li> </ul>		
<b>5.5.1.4 OBSERVACIONES</b>		
<b>Modalidad Online</b>		
Actividad Formativa	Horas	% presencialidad
AF1 Exposición Teórica.	18	0%
AF2 Tutorías individuales y trabajos dirigidos por el profesor.	15	0%
AF3 Resolución de problemas y estudio de casos.	20	0%

AF4 Prácticas con ordenadores	25	0%
AF5 Trabajo autónomo.	220	0%
AF7 Evaluación	2	100%
TOTAL	300 (12 ECTS *25 HORAS)	
<b>Metodologías Docentes</b>		
Actividades Teóricas MD1.1 Actividades de clase expositiva en aula virtual MD1.2 Actividades de clase práctica de aula virtual		
Actividades Prácticas MD2.2 Actividades prácticas con ordenador M2.3 Debates online a través de foros.		
Tutorías MD3.1 Tutorías en grupo en el aula virtual MD3.2: Tutorías individualizadas a través del aula virtual		
<b>5.5.1.5 COMPETENCIAS</b>		
<b>5.5.1.5.1 BÁSICAS Y GENERALES</b>		
CG1 - Promover políticas de actuación en la empresa hotelera en función de las necesidades del cliente.		
CG7 - Compromiso con la conservación del medio ambiente en el sector hotelero.		
CG8 - Agilidad en la toma de decisiones en el sector hotelero.		
CG11 - Comprender, analizar y aplicar las normas legales reguladoras de las empresas de alojamiento hotelero y extrahotelero.		
CG12 - Tener un dominio de los nuevos recursos en las TICs para la modernización continua y competitividad de la empresa hotelera.		
CG13 - Analizar las fuentes de información e interpretar dicha información para la toma de decisiones en la empresa hotelera.		
CG14 - Analizar, entender y valorar de manera avanzada la dimensión económica de la empresa hotelera.		
CG15 - Analizar la comercialización del producto hotelero como una necesidad y oportunidad para la optimización de resultados.		
CB6 - Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación		
CB7 - Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio		
CB8 - Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios		
CB9 - Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades		
CB10 - Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.		
<b>5.5.1.5.2 TRANSVERSALES</b>		
No existen datos		
<b>5.5.1.5.3 ESPECÍFICAS</b>		
CE4 - Aplicar técnicas avanzadas de gestión económico- financiero para la explotación de empresas de alojamiento, como el modelo USAH-USALI, análisis avanzado de balances hoteleros con ratios adaptados a la empresa hotelera, presupuesto hotelero y control presupuestario, cuadro integral de mando		
CE5 - Habilidad para crear escenarios hipotéticos que permitan analizar proyectos y su viabilidad en la empresa hotelera.		
CE6 - Habilidad para distinguir, analizar y seleccionar las variables esenciales que condicionan el entorno del sector hotelero.		
CE7 - Capacidad para fijar objetivos y establecer el plan de seguimiento y evaluación del grado de consecución de los mismos.		
CE8 - Capacidad para el diseño y gestión de la cartera de proveedores, en el ámbito de la restauración en la empresa hotelera, a través del test de rendimiento de productos y la matriz de Kraljic.		
<b>5.5.1.6 ACTIVIDADES FORMATIVAS</b>		
<b>ACTIVIDAD FORMATIVA</b>	<b>HORAS</b>	<b>PRESENCIALIDAD</b>
Exposición Teórica.	58	100
Tutorías y trabajos dirigidos	10	20
Resolución de problemas. Practicas de campo	30	50
Aula de informática	20	100



Trabajo autónomo	180	0
Evaluación	2	100
<b>5.5.1.7 METODOLOGÍAS DOCENTES</b>		
Actividades de clase expositiva. Exposición teórica, clase magistral, proyección..., dirigida al gran grupo, con independencia de que su contenido sea teórico o práctico. Junto a la exposición de conocimientos, en las clases se plantean cuestiones, se aclaran dudas, se realizan ejemplificaciones, se establecen relaciones con las diferentes actividades prácticas que se realizan y se orienta la búsqueda de información.		
Actividades de clase práctica de aula. Actividades prácticas de ejercicios y resolución de problemas, estudio de casos, aprendizaje orientado a proyectos, exposición y análisis de trabajos, debates, simulaciones, etc. Suponen la realización de tareas por parte de los alumnos, dirigidas y supervisadas por el profesor, con independencia de que en el aula se realicen individualmente o en grupos reducidos.		
Seminarios. Trabajo de los alumnos de profundización en una temática concreta, que puede integrar contenidos teóricos y prácticos, realizado en grupos reducidos y supervisado por el profesor, concluyendo con la elaboración y presentación escrita de un informe que, en algunos casos, puede hacerse público mediante exposición oral por parte de los alumnos y debate.		
Actividades prácticas de campo. Actividad de los alumnos, dirigida a conocer un espacio o centro de interés que exige desplazamiento y estancia en el mismo.		
Actividades prácticas con ordenador. Actividades de los alumnos en aulas de informática, realizadas en grupos reducidos o individualmente, dirigidas al uso y conocimiento de TIC, supervisadas por el profesor.		
Tutorías en grupo. Sesiones programadas de orientación, revisión o apoyo a los alumnos por parte del profesor, realizadas en pequeños grupos, con independencia de que los contenidos sean teóricos o prácticos.		
Tutorías individualizadas. Sesiones de intercambio individual con el estudiante prevista en el desarrollo de la materia.		
<b>5.5.1.8 SISTEMAS DE EVALUACIÓN</b>		
<b>SISTEMA DE EVALUACIÓN</b>	<b>PONDERACIÓN MÍNIMA</b>	<b>PONDERACIÓN MÁXIMA</b>
Examen oral y escrito.	65.0	75.0
Proyectos de presentación obligatoria individuales o grupales.	10.0	15.0
Procedimientos de observación del trabajo del estudiante	15.0	25.0
<b>NIVEL 2: MARKETING Y COMERCIALIZACIÓN HOTELERA</b>		
<b>5.5.1.1 Datos Básicos del Nivel 2</b>		
<b>CARÁCTER</b>	Obligatoria	
<b>ECTS NIVEL 2</b>	6	
<b>DESPLIEGUE TEMPORAL: Cuatrimestral</b>		
<b>ECTS Cuatrimestral 1</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 2</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 3</b>
6		
<b>ECTS Cuatrimestral 4</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 5</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 6</b>
<b>ECTS Cuatrimestral 7</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 8</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 9</b>
<b>ECTS Cuatrimestral 10</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 11</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 12</b>
<b>Lenguas en las que se imparte</b>		
<b>CASTELLANO</b>	<b>CATALÁN</b>	<b>EUSKERA</b>
Sí	No	No
<b>GALLEGO</b>	<b>VALENCIANO</b>	<b>INGLÉS</b>
No	No	No
<b>FRANCÉS</b>	<b>ALEMÁN</b>	<b>PORTUGUÉS</b>
No	No	No
<b>ITALIANO</b>	<b>OTRAS</b>	
No	No	

**NO CONSTAN ELEMENTOS DE NIVEL 3**

**5.5.1.2 RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

- Saber aplicar de las herramientas del marketing a las situaciones propias de las cadenas turísticas. Saber evaluar alternativas de crecimiento en diferentes contextos.
- Conocer las peculiaridades del entorno internacional en la industria hotelera.
- Saber manejar las herramientas de búsqueda y obtención de información en el entorno específico de la industria hotelera.
- Saber adaptar las técnicas de marketing local a otros entornos, hacer estudios de mercado y aplicar los resultados a creación de nuevos productos o mejora de los existentes.

**5.5.1.3 CONTENIDOS**

- Políticas comerciales en la empresa hotelera.
- Comercialización de un nuevo producto y su comercialización.
- Fidelización del cliente.
- Proceso de planificación estratégica.
- Estrategias competitivas.
- Análisis de la demanda turística.
- Estudio de mercado.

**5.5.1.4 OBSERVACIONES**

**Modalidad Online**

Actividad Formativa	Horas	% presencialidad
AF1 Exposición Teórica.	8	0%
AF2 Tutorías individuales y trabajos dirigidos por el profesor.	10	0%
AF3 Resolución de problemas y estudio de casos	7	0%
AF4 Prácticas con ordenadores	15	0%
AF5 Trabajo autónomo.	108	0%
AF7 Evaluación	2	100%
<b>TOTAL</b>	<b>150 (6 ECTS *25 HORAS)</b>	
Metodología docentes		
Actividades Teóricas MD1.1 Actividades de clase expositiva en aula virtual MD1.2 Actividades de clase práctica de aula virtual		
Actividades Prácticas MD2.2 Actividades prácticas con ordenador M2.3 Debates online a través de foros.		
Tutorías MD3.1 Tutorías en grupo en el aula virtual MD3.2: Tutorías individualizadas a través del aula virtual		

**5.5.1.5 COMPETENCIAS**

**5.5.1.5.1 BÁSICAS Y GENERALES**

CG1 - Promover políticas de actuación en la empresa hotelera en función de las necesidades del cliente.

CG2 - Capacidad para utilizar las técnicas de comunicación en la empresa hotelera.

CG3 - Tener habilidad para negociar y llegar a acuerdos en la empresa hotelera.

CG4 - Capacidad para trabajar en equipo y para relacionarse con otras personas del sector hotelero o de distinto ámbito profesional o sociocultural.

CG5 - Capacidad de previsión y anticipación.

CG6 - Motivación por la calidad en el sector hotelero.

CG7 - Compromiso con la conservación del medio ambiente en el sector hotelero.

CG8 - Agilidad en la toma de decisiones en el sector hotelero.

CG13 - Analizar las fuentes de información e interpretar dicha información para la toma de decisiones en la empresa hotelera.

CG15 - Analizar la comercialización del producto hotelero como una necesidad y oportunidad para la optimización de resultados.

CG16 - Desarrollar la creatividad para responder a situaciones nuevas.

CB6 - Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación

CB7 - Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio

CB8 - Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios

CB9 - Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades

CB10 - Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.		
<b>5.5.1.5.2 TRANSVERSALES</b>		
No existen datos		
<b>5.5.1.5.3 ESPECÍFICAS</b>		
CE9 - Capacidad para evaluar las políticas comerciales a través de la monitorización del mercado con las herramientas, HERMES, ARPA Y NEXO.		
CE10 - Establecer estrategias de retención y fidelización de la demanda en el sector hotelero.		
CE11 - Capacidad para establecer estrategias de lucha contra la estacionalidad de los flujos turísticos en el sector hotelero.		
<b>5.5.1.6 ACTIVIDADES FORMATIVAS</b>		
<b>ACTIVIDAD FORMATIVA</b>	<b>HORAS</b>	<b>PRESENCIALIDAD</b>
Exposición Teórica.	28	100
Tutorías y trabajos dirigidos	5	20
Resolución de problemas. Practicas de campo	15	50
Aula de informática	10	100
Trabajo autónomo	90	0
Evaluación	2	100
<b>5.5.1.7 METODOLOGÍAS DOCENTES</b>		
Actividades de clase expositiva. Exposición teórica, clase magistral, proyección..., dirigida al gran grupo, con independencia de que su contenido sea teórico o práctico. Junto a la exposición de conocimientos, en las clases se plantean cuestiones, se aclaran dudas, se realizan ejemplificaciones, se establecen relaciones con las diferentes actividades prácticas que se realizan y se orienta la búsqueda de información.		
Actividades de clase práctica de aula. Actividades prácticas de ejercicios y resolución de problemas, estudio de casos, aprendizaje orientado a proyectos, exposición y análisis de trabajos, debates, simulaciones, etc. Suponen la realización de tareas por parte de los alumnos, dirigidas y supervisadas por el profesor, con independencia de que en el aula se realicen individualmente o en grupos reducidos.		
Seminarios. Trabajo de los alumnos de profundización en una temática concreta, que puede integrar contenidos teóricos y prácticos, realizado en grupos reducidos y supervisado por el profesor, concluyendo con la elaboración y presentación escrita de un informe que, en algunos casos, puede hacerse público mediante exposición oral por parte de los alumnos y debate.		
Actividades prácticas de campo. Actividad de los alumnos, dirigida a conocer un espacio o centro de interés que exige desplazamiento y estancia en el mismo.		
Actividades prácticas con ordenador. Actividades de los alumnos en aulas de informática, realizadas en grupos reducidos o individualmente, dirigidas al uso y conocimiento de TIC, supervisadas por el profesor.		
Tutorías en grupo. Sesiones programadas de orientación, revisión o apoyo a los alumnos por parte del profesor, realizadas en pequeños grupos, con independencia de que los contenidos sean teóricos o prácticos.		
Tutorías individualizadas. Sesiones de intercambio individual con el estudiante prevista en el desarrollo de la materia.		
<b>5.5.1.8 SISTEMAS DE EVALUACIÓN</b>		
<b>SISTEMA DE EVALUACIÓN</b>	<b>PONDERACIÓN MÍNIMA</b>	<b>PONDERACIÓN MÁXIMA</b>
Examen oral y escrito.	55.0	65.0
Proyectos de presentación obligatoria individuales o grupales.	10.0	20.0
Procedimientos de observación del trabajo del estudiante	15.0	25.0
<b>NIVEL 2: LOS RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA HOTELERA</b>		
<b>5.5.1.1 Datos Básicos del Nivel 2</b>		
<b>CARÁCTER</b>	Obligatoria	
<b>ECTS NIVEL 2</b>	6	
<b>DESPLIEGUE TEMPORAL: Cuatrimestral</b>		

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																								
LENGUAS EN LAS 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																									
NO CONSTAN ELEMENTOS DE NIVEL 3																										
5.5.1.2 RESULTADOS DE APRENDIZAJE																										
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar los principios de la Psicología a la organización hotelera.</li> <li>• Conocer las técnicas de la formación directiva, así como las estrategias para el desarrollo de los recursos humanos en la empresa hotelera.</li> <li>• Aplicar las medidas de prevención de riesgos laborales.</li> <li>• Análisis de las principales asociaciones empresariales y profesionales y aplicación de la legislación laboral y sus modelos de contratación.</li> </ul>																										
5.5.1.3 CONTENIDOS																										
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas efectivas de selección del personal en la empresa hotelera.</li> <li>• Optimización de la plantilla hotelera.</li> <li>• Competencias individuales y grupales de los distintos departamentos.</li> <li>• Motivación laboral.</li> <li>• Presupuesto y ratios de personal.</li> <li>• Gestión del Talento dentro de la estrategia de la empresa hotelera.</li> <li>• Estatutos de los trabajadores y convenio colectivo en el ámbito de la hostelería.</li> </ul>																										
5.5.1.4 OBSERVACIONES																										
<p><b>Modalidad Online</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividad Formativa</th> <th>Horas</th> <th>% presencialidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>AF1 Exposición Teórica.</td> <td>8</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>AF2 Tutorías individuales y trabajos dirigidos profesor.</td> <td>10</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>AF3 Resolución de problemas y estudio de casos</td> <td>7</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>AF4 Prácticas con ordenadores</td> <td>15</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>AF5 Trabajo autónomo.</td> <td>108</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>AF7 Evaluación</td> <td>2</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>150 (6 ECTS *25 HORAS)</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Metodología docente</p> <p>Actividades Teóricas MD1.1 Actividades de clase expositiva en aula virtual MD1.2 Actividades de clase práctica de aula virtual</p> <p>Actividades Prácticas MD2.2 Actividades prácticas con ordenador M2.3 Debates online a través de foros.</p> <p>Tutorías MD3.1 Tutorías en grupo en el aula virtual MD3.2: Tutorías individualizadas a través del aula virtual</p>			Actividad Formativa	Horas	% presencialidad	AF1 Exposición Teórica.	8	0%	AF2 Tutorías individuales y trabajos dirigidos profesor.	10	0%	AF3 Resolución de problemas y estudio de casos	7	0%	AF4 Prácticas con ordenadores	15	0%	AF5 Trabajo autónomo.	108	0%	AF7 Evaluación	2	100%	TOTAL	150 (6 ECTS *25 HORAS)	
Actividad Formativa	Horas	% presencialidad																								
AF1 Exposición Teórica.	8	0%																								
AF2 Tutorías individuales y trabajos dirigidos profesor.	10	0%																								
AF3 Resolución de problemas y estudio de casos	7	0%																								
AF4 Prácticas con ordenadores	15	0%																								
AF5 Trabajo autónomo.	108	0%																								
AF7 Evaluación	2	100%																								
TOTAL	150 (6 ECTS *25 HORAS)																									
5.5.1.5 COMPETENCIAS																										
5.5.1.5.1 BÁSICAS Y GENERALES																										
CG1 - Promover políticas de actuación en la empresa hotelera en función de las necesidades del cliente.																										
CG2 - Capacidad para utilizar las técnicas de comunicación en la empresa hotelera.																										
CG3 - Tener habilidad para negociar y llegar a acuerdos en la empresa hotelera.																										
CG4 - Capacidad para trabajar en equipo y para relacionarse con otras personas del sector hotelero o de distinto ámbito profesional o sociocultural.																										

CG5 - Capacidad de previsión y anticipación.		
CG6 - Motivación por la calidad en el sector hotelero.		
CG8 - Agilidad en la toma de decisiones en el sector hotelero.		
CG9 - Asumir responsabilidades directivas y de gestión en entornos competitivos, globales y dinámicos en la empresa hotelera.		
CG10 - Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas de alojamiento.		
CG11 - Comprender, analizar y aplicar las normas legales reguladoras de las empresas de alojamiento hotelero y extrahotelero.		
CG12 - Tener un dominio de los nuevos recursos en las TICs para la modernización continua y competitividad de la empresa hotelera.		
CG13 - Analizar las fuentes de información e interpretar dicha información para la toma de decisiones en la empresa hotelera.		
CG16 - Desarrollar la creatividad para responder a situaciones nuevas.		
CB6 - Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación		
CB7 - Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio		
CB8 - Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios		
CB9 - Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades		
CB10 - Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.		
<b>5.5.1.5.2 TRANSVERSALES</b>		
No existen datos		
<b>5.5.1.5.3 ESPECÍFICAS</b>		
CE12 - Saber gestionar de manera eficaz y eficiente la plantilla de trabajadores en el seno de la empresa hotelera.		
CE13 - Aplicar la normativa sobre riesgos laborales en la empresa hotelera.		
CE14 - Conocer y saber aplicar el marco legal regulatorio que fija el convenio colectivo.		
<b>5.5.1.6 ACTIVIDADES FORMATIVAS</b>		
ACTIVIDAD FORMATIVA	HORAS	PRESENCIALIDAD
Exposición Teórica.	28	100
Tutorías y trabajos dirigidos	5	20
Resolución de problemas. Practicas de campo	15	50
Aula de informática	10	100
Trabajo autónomo	90	0
Evaluación	2	100
<b>5.5.1.7 METODOLOGÍAS DOCENTES</b>		
Actividades de clase expositiva. Exposición teórica, clase magistral, proyección..., dirigida al gran grupo, con independencia de que su contenido sea teórico o práctico. Junto a la exposición de conocimientos, en las clases se plantean cuestiones, se aclaran dudas, se realizan ejemplificaciones, se establecen relaciones con las diferentes actividades prácticas que se realizan y se orienta la búsqueda de información.		
Actividades de clase práctica de aula. Actividades prácticas de ejercicios y resolución de problemas, estudio de casos, aprendizaje orientado a proyectos, exposición y análisis de trabajos, debates, simulaciones, etc. Suponen la realización de tareas por parte de los alumnos, dirigidas y supervisadas por el profesor, con independencia de que en el aula se realicen individualmente o en grupos reducidos.		
Seminarios. Trabajo de los alumnos de profundización en una temática concreta, que puede integrar contenidos teóricos y prácticos, realizado en grupos reducidos y supervisado por el profesor, concluyendo con la elaboración y presentación escrita de un informe que, en algunos casos, puede hacerse público mediante exposición oral por parte de los alumnos y debate.		

Actividades prácticas de campo. Actividad de los alumnos, dirigida a conocer un espacio o centro de interés que exige desplazamiento y estancia en el mismo.		
Actividades prácticas con ordenador. Actividades de los alumnos en aulas de informática, realizadas en grupos reducidos o individualmente, dirigidas al uso y conocimiento de TIC, supervisadas por el profesor.		
Tutorías en grupo. Sesiones programadas de orientación, revisión o apoyo a los alumnos por parte del profesor, realizadas en pequeños grupos, con independencia de que los contenidos sean teóricos o prácticos.		
Tutorías individualizadas. Sesiones de intercambio individual con el estudiante prevista en el desarrollo de la materia.		
<b>5.5.1.8 SISTEMAS DE EVALUACIÓN</b>		
<b>SISTEMA DE EVALUACIÓN</b>	<b>PONDERACIÓN MÍNIMA</b>	<b>PONDERACIÓN MÁXIMA</b>
Examen oral y escrito.	60.0	65.0
Proyectos de presentación obligatoria individuales o grupales.	15.0	20.0
Procedimientos de observación del trabajo del estudiante	15.0	25.0
<b>NIVEL 2: TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN HOTELERA</b>		
<b>5.5.1.1 Datos Básicos del Nivel 2</b>		
<b>CARÁCTER</b>	Obligatoria	
<b>ECTS NIVEL 2</b>	6	
<b>DESPLIEGUE TEMPORAL: Cuatrimestral</b>		
<b>ECTS Cuatrimestral 1</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 2</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 3</b>
	6	
<b>ECTS Cuatrimestral 4</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 5</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 6</b>
<b>ECTS Cuatrimestral 7</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 8</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 9</b>
<b>ECTS Cuatrimestral 10</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 11</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 12</b>
<b>LENGUAS EN LAS QUE SE IMPARTE</b>		
<b>CASTELLANO</b>	<b>CATALÁN</b>	<b>EUSKERA</b>
Sí	No	No
<b>GALLEGO</b>	<b>VALENCIANO</b>	<b>INGLÉS</b>
No	No	No
<b>FRANCÉS</b>	<b>ALEMÁN</b>	<b>PORTUGUÉS</b>
No	No	No
<b>ITALIANO</b>	<b>OTRAS</b>	
No	No	
<b>NO CONSTAN ELEMENTOS DE NIVEL 3</b>		
<b>5.5.1.2 RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer la dirección estratégica y logística.</li> <li>• Reconocer los distintos sistemas de garantía de la calidad y certificaciones en la empresa hotelera.</li> <li>• Analizar la accesibilidad de los establecimientos hoteleros y elaborar los distintos sistemas de gestión medioambiental, así como ser capaz de gestionar el conocimiento y aprendizaje organizacional de las empresas de alojamiento.</li> <li>• Utilizar la gestión de las emociones como valor de excelencia empresarial.</li> </ul>		
<b>5.5.1.3 CONTENIDOS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional en la empresa hotelera.</li> <li>• Gestión de las Emociones.</li> <li>• Estrategias de Calidad, sistemas de garantía de calidad y certificaciones en la empresa hotelera.</li> <li>• Estrategias de gestión medio ambiental.</li> <li>• Gestión por competencias.</li> </ul>		
<b>5.5.1.4 OBSERVACIONES</b>		
<b>Modalidad Online</b>		
Actividad Formativa	Horas	% presencialidad

AF1 Exposición Teórica.	8	0%	
AF2 Tutorías individuales y trabajos dirigidos por el profesor.	10	0%	
AF3 Resolución de problemas y estudio de casos.	7	0%	
AF4 Prácticas con ordenadores	15	0%	
AF5 Trabajo autónomo.	108	0%	
AF7 Evaluación	2	100%	
TOTAL	150 (6 ECTS *25 HORAS)		

Metodología docente

Actividades Teóricas MD1.1 Actividades de clase expositiva en aula virtual MD1.2 Actividades de clase práctica de aula virtual

Actividades Prácticas MD2.2 Actividades prácticas con ordenador M2.3 Debates online a través de foros.

Tutorías MD3.1 Tutorías en grupo en el aula virtual MD3.2: Tutorías individualizadas a través del aula virtual

**5.5.1.5 COMPETENCIAS**

**5.5.1.5.1 BÁSICAS Y GENERALES**

CG1 - Promover políticas de actuación en la empresa hotelera en función de las necesidades del cliente.

CG2 - Capacidad para utilizar las técnicas de comunicación en la empresa hotelera.

CG3 - Tener habilidad para negociar y llegar a acuerdos en la empresa hotelera.

CG4 - Capacidad para trabajar en equipo y para relacionarse con otras personas del sector hotelero o de distinto ámbito profesional o sociocultural.

CG5 - Capacidad de previsión y anticipación.

CG6 - Motivación por la calidad en el sector hotelero.

CG7 - Compromiso con la conservación del medio ambiente en el sector hotelero.

CG8 - Agilidad en la toma de decisiones en el sector hotelero.

CG9 - Asumir responsabilidades directivas y de gestión en entornos competitivos, globales y dinámicos en la empresa hotelera.

CG10 - Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas de alojamiento.

CG11 - Comprender, analizar y aplicar las normas legales reguladoras de las empresas de alojamiento hotelero y extrahotelero.

CG12 - Tener un dominio de los nuevos recursos en las TICs para la modernización continua y competitividad de la empresa hotelera.

CG13 - Analizar las fuentes de información e interpretar dicha información para la toma de decisiones en la empresa hotelera.

CG14 - Analizar, entender y valorar de manera avanzada la dimensión económica de la empresa hotelera.

CG15 - Analizar la comercialización del producto hotelero como una necesidad y oportunidad para la optimización de resultados.

CG16 - Desarrollar la creatividad para responder a situaciones nuevas.

CB6 - Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación

CB7 - Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio

CB8 - Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios

CB9 - Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades

CB10 - Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

**5.5.1.5.2 TRANSVERSALES**

No existen datos

**5.5.1.5.3 ESPECÍFICAS**

CE15 - Capacidad para abordar las distintas formas de competir que tiene una empresa de alojamiento.

CE16 - Conocer, comprender y planificar las diferentes opciones de crecimiento de una empresa de alojamiento.

CE17 - Gestionar el conocimiento y el aprendizaje organizativo para la toma de decisiones en las empresas de alojamiento.

CE18 - Saber aplicar las técnicas de los sistemas de calidad y mejora continua en la gestión de la empresa hotelera.		
CE19 - Saber aplicar los distintos sistemas de gestión medioambiental en el sector		
CE20 - Saber gestionar las emociones de los clientes ofreciendo valores añadidos al alojamiento y restauración.		
CE21 - Saber aplicar las Técnicas de Revenue Management.		
<b>5.5.1.6 ACTIVIDADES FORMATIVAS</b>		
<b>ACTIVIDAD FORMATIVA</b>	<b>HORAS</b>	<b>PRESENCIALIDAD</b>
Exposición Teórica.	28	100
Tutorías y trabajos dirigidos	5	100
Resolución de problemas. Practicas de campo	15	50
Aula de informática	10	100
Trabajo autónomo	90	0
Evaluación	2	100
<b>5.5.1.7 METODOLOGÍAS DOCENTES</b>		
Actividades de clase expositiva. Exposición teórica, clase magistral, proyección..., dirigida al gran grupo, con independencia de que su contenido sea teórico o práctico. Junto a la exposición de conocimientos, en las clases se plantean cuestiones, se aclaran dudas, se realizan ejemplificaciones, se establecen relaciones con las diferentes actividades prácticas que se realizan y se orienta la búsqueda de información.		
Actividades de clase práctica de aula. Actividades prácticas de ejercicios y resolución de problemas, estudio de casos, aprendizaje orientado a proyectos, exposición y análisis de trabajos, debates, simulaciones, etc. Suponen la realización de tareas por parte de los alumnos, dirigidas y supervisadas por el profesor, con independencia de que en el aula se realicen individualmente o en grupos reducidos.		
Seminarios. Trabajo de los alumnos de profundización en una temática concreta, que puede integrar contenidos teóricos y prácticos, realizado en grupos reducidos y supervisado por el profesor, concluyendo con la elaboración y presentación escrita de un informe que, en algunos casos, puede hacerse público mediante exposición oral por parte de los alumnos y debate.		
Actividades prácticas de campo. Actividad de los alumnos, dirigida a conocer un espacio o centro de interés que exige desplazamiento y estancia en el mismo.		
Actividades prácticas con ordenador. Actividades de los alumnos en aulas de informática, realizadas en grupos reducidos o individualmente, dirigidas al uso y conocimiento de TIC, supervisadas por el profesor.		
Tutorías en grupo. Sesiones programadas de orientación, revisión o apoyo a los alumnos por parte del profesor, realizadas en pequeños grupos, con independencia de que los contenidos sean teóricos o prácticos.		
Tutorías individualizadas. Sesiones de intercambio individual con el estudiante prevista en el desarrollo de la materia.		
<b>5.5.1.8 SISTEMAS DE EVALUACIÓN</b>		
<b>SISTEMA DE EVALUACIÓN</b>	<b>PONDERACIÓN MÍNIMA</b>	<b>PONDERACIÓN MÁXIMA</b>
Examen oral y escrito.	60.0	65.0
Proyectos de presentación obligatoria individuales o grupales.	15.0	20.0
Procedimientos de observación del trabajo del estudiante	15.0	25.0
<b>NIVEL 2: PRÁCTICAS EXTERNAS</b>		
<b>5.5.1.1 Datos Básicos del Nivel 2</b>		
<b>CARÁCTER</b>	Prácticas Externas	
<b>ECTS NIVEL 2</b>	12	
<b>DESPLIEGUE TEMPORAL: Cuatrimestral</b>		
<b>ECTS Cuatrimestral 1</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 2</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 3</b>
	12	
<b>ECTS Cuatrimestral 4</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 5</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 6</b>
<b>ECTS Cuatrimestral 7</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 8</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 9</b>



ECTS Cuatrimestral 10	ECTS Cuatrimestral 11	ECTS Cuatrimestral 12														
<b>LENGUAS EN LAS QUE SE IMPARTE</b>																
<b>CASTELLANO</b>	<b>CATALÁN</b>	<b>EUSKERA</b>														
Sí	No	No														
<b>GALLEGO</b>	<b>VALENCIANO</b>	<b>INGLÉS</b>														
No	No	No														
<b>FRANCÉS</b>	<b>ALEMÁN</b>	<b>PORTUGUÉS</b>														
No	No	No														
<b>ITALIANO</b>	<b>OTRAS</b>															
No	No															
NO CONSTAN ELEMENTOS DE NIVEL 3																
<b>5.5.1.2 RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b>																
Profundización en los conocimientos, capacidades y actitudes vinculando a los alumnos a la realidad de la empresa hotelera, completando y complementando su formación teórica con la experiencia práctica.																
<b>5.5.1.3 CONTENIDOS</b>																
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realización de prácticas formativas externas, que propician su integración en un contexto de aprendizaje ubicado en campos reales, relacionados con el ámbito profesional de la titulación. Las prácticas externas deben fomentar al mismo tiempo la adquisición de las competencias específicas del título que garanticen una exitosa inserción en el mundo laboral.</li> <li>Esta asignatura se desarrollará en una institución, empresa, o entidad externa y bajo la supervisión tanto de un tutor o tutora externo como de un tutor o tutora interno (profesor de la UMU).</li> </ul>																
<b>5.5.1.4 OBSERVACIONES</b>																
<p><b>Relación de actividades de las prácticas externas:</b></p> <p>Se recoge en la siguiente tabla la relación de empresas con convenio con la Universidad de Murcia para la realización de prácticas externas en el ámbito de la Gestión Hotelera.</p> <p>Esta relación inicial de empresas estará abierta de forma permanente con el fin de optimizar la oferta.</p> <p>Convenios donde los alumnos del Máster Universitario en Gestión Hotelera podrán realizar prácticas:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>CIF</th> <th>RAZÓN SOCIAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A08371346</td> <td>ACCOR HOTELES ESPAÑA SA</td> </tr> <tr> <td>B30524763</td> <td>ALTIPLANO HOTELES SL</td> </tr> <tr> <td>B07933161</td> <td>BERCUMA SL</td> </tr> <tr> <td>B17575481</td> <td>CALA BARCA SLU</td> </tr> <tr> <td>B64324726</td> <td>CEVAS HOTELES SLU</td> </tr> <tr> <td>A80546088</td> <td>CONFORTEL GESTION SA</td> </tr> </tbody> </table>			CIF	RAZÓN SOCIAL	A08371346	ACCOR HOTELES ESPAÑA SA	B30524763	ALTIPLANO HOTELES SL	B07933161	BERCUMA SL	B17575481	CALA BARCA SLU	B64324726	CEVAS HOTELES SLU	A80546088	CONFORTEL GESTION SA
CIF	RAZÓN SOCIAL															
A08371346	ACCOR HOTELES ESPAÑA SA															
B30524763	ALTIPLANO HOTELES SL															
B07933161	BERCUMA SL															
B17575481	CALA BARCA SLU															
B64324726	CEVAS HOTELES SLU															
A80546088	CONFORTEL GESTION SA															

B53716775	DELTAMAR WORLD SL
B03555463	EURHOTEL MANAGEMENT SERVICE SL
B73329435	GRUPO EMPRESARIAL MONTIEL Y GARCIA SL
A04108973	GRUPO HOTELES PLAYA SA
A07816481	HISPANO ALEMANA DE MANAGEMENT HOTEL SA
A30092969	HOTEL FONTORIA SA
B73216319	HOTEL HYLTOR
A30408520	HOTEL PUERTO JUAN MONTIEL SA
A02021578	HOTEL DE LA MANCHA SA
B18078303	HOTELES DE LANJARON SA
A30163547	HOTELES DE MURCIA SA
B73203804	HOTELES DEL SURESTE SL
A73289555	HOTELES GARZA REAL SA
A30630347	HOTELES MASTIA SA
B28049344	IBEROSTAR, HOTELES Y APARTAMENTOS SL
B58511882	NH HOTELES ESPAÑA SL

B45010808	PALLADIUM HOTEL GROUP
B30684666	PALM HOTELES MEDITERRANEO
A79855201	PARADORES DE TURISMO DE ESPAÑA SA
B35399930	PARTNER HOTELES AND INNS
A84895309	PRODISOTEL SA
A08405490	PROMOTORA KASDE SA HOTEL FLORIDABLANCA
A80239007	RAFAEL HOTELES SA
B07100324	ROYAL CUPIDO SL
A83058537	ROYAL MEDITERRANEA SA
B45560505	VALDEPALACIOS HOTELES SL

**Modalidad online**

Actividad Formativa	Horas	% presencialidad
AF2.Tutorías	10	0%
AF6. Prácticas en empresas	240	100%
AF5. Trabajo autónomo del alumno	50	0
TOTAL	300 (12 ECTS *25 HORAS)	

**5.5.1.5 COMPETENCIAS**

**5.5.1.5.1 BÁSICAS Y GENERALES**

CG1 - Promover políticas de actuación en la empresa hotelera en función de las necesidades del cliente.

CG2 - Capacidad para utilizar las técnicas de comunicación en la empresa hotelera.

CG3 - Tener habilidad para negociar y llegar a acuerdos en la empresa hotelera.

CG4 - Capacidad para trabajar en equipo y para relacionarse con otras personas del sector hotelero o de distinto ámbito profesional o sociocultural.

CG5 - Capacidad de previsión y anticipación.

CG6 - Motivación por la calidad en el sector hotelero.

CG7 - Compromiso con la conservación del medio ambiente en el sector hotelero.

CG8 - Agilidad en la toma de decisiones en el sector hotelero.		
CG9 - Asumir responsabilidades directivas y de gestión en entornos competitivos, globales y dinámicos en la empresa hotelera.		
CG10 - Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas de alojamiento.		
CG11 - Comprender, analizar y aplicar las normas legales reguladoras de las empresas de alojamiento hotelero y extrahotelero.		
CG12 - Tener un dominio de los nuevos recursos en las TICs para la modernización continua y competitividad de la empresa hotelera.		
CG13 - Analizar las fuentes de información e interpretar dicha información para la toma de decisiones en la empresa hotelera.		
CG14 - Analizar, entender y valorar de manera avanzada la dimensión económica de la empresa hotelera.		
CG15 - Analizar la comercialización del producto hotelero como una necesidad y oportunidad para la optimización de resultados.		
CG16 - Desarrollar la creatividad para responder a situaciones nuevas.		
CB6 - Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación		
CB7 - Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio		
CB8 - Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios		
CB9 - Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades		
CB10 - Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.		
<b>5.5.1.5.2 TRANSVERSALES</b>		
No existen datos		
<b>5.5.1.5.3 ESPECÍFICAS</b>		
CE1 - Capacidad para diseñar estructuras organizativas y gestionar procesos de cambio en la empresa hotelera.		
CE3 - Capacidad para determinar el procedimiento operativo en cada una de los servicios de la empresa hotelera y su aplicabilidad con vistas a una mejora continua.		
CE5 - Habilidad para crear escenarios hipotéticos que permitan analizar proyectos y su viabilidad en la empresa hotelera.		
CE6 - Habilidad para distinguir, analizar y seleccionar las variables esenciales que condicionan el entorno del sector hotelero.		
CE7 - Capacidad para fijar objetivos y establecer el plan de seguimiento y evaluación del grado de consecución de los mismos.		
CE8 - Capacidad para el diseño y gestión de la cartera de proveedores, en el ámbito de la restauración en la empresa hotelera, a través del test de rendimiento de productos y la matriz de Kraljic.		
CE9 - Capacidad para evaluar las políticas comerciales a través de la monitorización del mercado con las herramientas, HERMES, ARPA Y NEXO.		
CE17 - Gestionar el conocimiento y el aprendizaje organizativo para la toma de decisiones en las empresas de alojamiento.		
<b>5.5.1.6 ACTIVIDADES FORMATIVAS</b>		
<b>ACTIVIDAD FORMATIVA</b>	<b>HORAS</b>	<b>PRESENCIALIDAD</b>
Tutorías y trabajos dirigidos	10	100
Trabajo autónomo	50	0
Prácticas en empresas.	240	100
<b>5.5.1.7 METODOLOGÍAS DOCENTES</b>		
Actividades prácticas de campo. Actividad de los alumnos, dirigida a conocer un espacio o centro de interés que exige desplazamiento y estancia en el mismo.		
Tutorías en grupo. Sesiones programadas de orientación, revisión o apoyo a los alumnos por parte del profesor, realizadas en pequeños grupos, con independencia de que los contenidos sean teóricos o prácticos.		
Tutorías individualizadas. Sesiones de intercambio individual con el estudiante prevista en el desarrollo de la materia.		
<b>5.5.1.8 SISTEMAS DE EVALUACIÓN</b>		

SISTEMA DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN MÍNIMA	PONDERACIÓN MÁXIMA
Proyectos de presentación obligatoria individuales o grupales.	15.0	20.0
Procedimientos de observación del trabajo del estudiante	15.0	25.0
Ejecución de Tareas prácticas en empresas	60.0	70.0
<b>NIVEL 2: TRABAJO FIN DE MÁSTER</b>		
<b>5.5.1.1 Datos Básicos del Nivel 2</b>		
<b>CARÁCTER</b>	Trabajo Fin de Grado / Máster	
<b>ECTS NIVEL 2</b>	6	
<b>DESPLIEGUE TEMPORAL: Cuatrimestral</b>		
<b>ECTS Cuatrimestral 1</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 2</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 3</b>
	6	
<b>ECTS Cuatrimestral 4</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 5</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 6</b>
<b>ECTS Cuatrimestral 7</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 8</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 9</b>
<b>ECTS Cuatrimestral 10</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 11</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 12</b>
<b>LENGUAS EN LAS QUE SE IMPARTE</b>		
<b>CASTELLANO</b>	<b>CATALÁN</b>	<b>EUSKERA</b>
Sí	No	No
<b>GALLEGO</b>	<b>VALENCIANO</b>	<b>INGLÉS</b>
No	No	No
<b>FRANCÉS</b>	<b>ALEMÁN</b>	<b>PORTUGUÉS</b>
No	No	No
<b>ITALIANO</b>	<b>OTRAS</b>	
No	No	
<b>LISTADO DE ESPECIALIDADES</b>		
No existen datos		
<b>NO CONSTAN ELEMENTOS DE NIVEL 3</b>		
<b>5.5.1.2 RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b>		
<p>Durante la realización del Trabajo de Fin de Máster el alumno demuestra haber adquirido las competencias asociadas a los perfiles profesionales en los que pueden desarrollar su actividad profesional los titulados.</p>		
<b>5.5.1.3 CONTENIDOS</b>		
<p>El Trabajo de Fin de Máster (TFM) consistirá en la realización, presentación y defensa de un proyecto o trabajo en el que el alumno demuestre haber adquirido las competencias propias del Título.</p> <p>El trabajo podrá ser de los siguientes tipos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prácticas en empresas e instituciones turísticas.</li> </ol> <p>Este supuesto exige la realización de prácticas mediante un sistema de permanencia en una empresa u organismo de la Administración, así como la elaboración y defensa de un TFM en el que plasme la experiencia de la realización de las prácticas. Las prácticas realizadas serán prácticas extracurriculares, nunca estará el TFM relacionado con el contenido de la asignatura Prácticas Externas.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Trabajos teóricos o de revisión académicamente dirigidos.</li> <li>3. Estudios realizados en el marco de convenios internacionales suscritos por la Universidad.</li> <li>4. Proyectos de introducción a la investigación.</li> </ol> <p>El tipo y tema del TFM será acordado entre un profesor y el alumno, o será elegido por los alumnos de entre los ofertados por los profesores que impartan docencia en el Máster. La asignación del TFM a cada alumno será realizada por la Comisión de Académica del Máster.</p>		
<b>5.5.1.4 OBSERVACIONES</b>		

Será necesario haber superado el resto de ECTS del Título de Máster antes de proceder a la defensa pública del trabajo Fin de Máster.

Para la presentación y defensa del TFM, el alumno dispondrá de las convocatorias legalmente establecidas El Trabajo Fin de Máster será evaluado y calificado por un tribunal aprobado por la Comisión Académica del Máster, que estará compuesto por tres profesores del programa.

La defensa del TFM tendrá carácter público. El alumno deberá realizar una exposición de los puntos que considere más relevantes, a la que podrá seguir un debate con los miembros del tribunal.

La calificación del TFM estará en función de la adquisición demostrada por el alumno de las competencias asociadas al Máster. Además, se tendrá en cuenta la presentación, el rigor, la validez de la argumentación, la originalidad, y la aplicabilidad práctica del trabajo.

Modalidad online

Actividad Formativa	Horas	% Presencialidad
AF2. Tutorías	13	0%
AF5. Trabajo autónomo del alumno	135	0%
AF7 Evaluación	2	100%
TOTAL	150 (6 ECTS*25 HORAS)	

**5.5.1.5 COMPETENCIAS**

**5.5.1.5.1 BÁSICAS Y GENERALES**

CG1 - Promover políticas de actuación en la empresa hotelera en función de las necesidades del cliente.

CG2 - Capacidad para utilizar las técnicas de comunicación en la empresa hotelera.

CG3 - Tener habilidad para negociar y llegar a acuerdos en la empresa hotelera.

CG4 - Capacidad para trabajar en equipo y para relacionarse con otras personas del sector hotelero o de distinto ámbito profesional o sociocultural.

CG5 - Capacidad de previsión y anticipación.

CG6 - Motivación por la calidad en el sector hotelero.

CG7 - Compromiso con la conservación del medio ambiente en el sector hotelero.

CG8 - Agilidad en la toma de decisiones en el sector hotelero.

CG9 - Asumir responsabilidades directivas y de gestión en entornos competitivos, globales y dinámicos en la empresa hotelera.

CG10 - Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas de alojamiento.

CG11 - Comprender, analizar y aplicar las normas legales reguladoras de las empresas de alojamiento hotelero y extrahotelero.

CG12 - Tener un dominio de los nuevos recursos en las TICs para la modernización continua y competitividad de la empresa hotelera.

CG13 - Analizar las fuentes de información e interpretar dicha información para la toma de decisiones en la empresa hotelera.

CG14 - Analizar, entender y valorar de manera avanzada la dimensión económica de la empresa hotelera.

CG15 - Analizar la comercialización del producto hotelero como una necesidad y oportunidad para la optimización de resultados.

CG16 - Desarrollar la creatividad para responder a situaciones nuevas.

CB6 - Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación

CB7 - Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio

CB8 - Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios

CB9 - Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades

CB10 - Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

**5.5.1.5.2 TRANSVERSALES**

No existen datos		
<b>5.5.1.5.3 ESPECÍFICAS</b>		
CE1 - Capacidad para diseñar estructuras organizativas y gestionar procesos de cambio en la empresa hotelera.		
CE2 - Comprender la importancia de las redes en las que la organización de la empresa se encuentra inmersa y saber posicionarse en ellas.		
CE3 - Capacidad para determinar el procedimiento operativo en cada una de los servicios de la empresa hotelera y su aplicabilidad con vistas a una mejora continua.		
CE4 - Aplicar técnicas avanzadas de gestión económico- financiero para la explotación de empresas de alojamiento, como el modelo USAH-USALI, análisis avanzado de balances hoteleros con ratios adaptados a la empresa hotelera, presupuesto hotelero y control presupuestario, cuadro integral de mando		
CE5 - Habilidad para crear escenarios hipotéticos que permitan analizar proyectos y su viabilidad en la empresa hotelera.		
CE6 - Habilidad para distinguir, analizar y seleccionar las variables esenciales que condicionan el entorno del sector hotelero.		
CE7 - Capacidad para fijar objetivos y establecer el plan de seguimiento y evaluación del grado de consecución de los mismos.		
CE8 - Capacidad para el diseño y gestión de la cartera de proveedores, en el ámbito de la restauración en la empresa hotelera, a través del test de rendimiento de productos y la matriz de Kraljic.		
CE9 - Capacidad para evaluar las políticas comerciales a través de la monitorización del mercado con las herramientas, HERMES, ARPA Y NEXO.		
CE10 - Establecer estrategias de retención y fidelización de la demanda en el sector hotelero.		
CE11 - Capacidad para establecer estrategias de lucha contra la estacionalidad de los flujos turísticos en el sector hotelero.		
CE12 - Saber gestionar de manera eficaz y eficiente la plantilla de trabajadores en el seno de la empresa hotelera.		
CE13 - Aplicar la normativa sobre riesgos laborales en la empresa hotelera.		
CE14 - Conocer y saber aplicar el marco legal regulatorio que fija el convenio colectivo.		
CE15 - Capacidad para abordar las distintas formas de competir que tiene una empresa de alojamiento.		
CE16 - Conocer, comprender y planificar las diferentes opciones de crecimiento de una empresa de alojamiento.		
CE17 - Gestionar el conocimiento y el aprendizaje organizativo para la toma de decisiones en las empresas de alojamiento.		
CE18 - Saber aplicar las técnicas de los sistemas de calidad y mejora continua en la gestión de la empresa hotelera.		
CE19 - Saber aplicar los distintos sistemas de gestión medioambiental en el sector		
CE20 - Saber gestionar las emociones de los clientes ofreciendo valores añadidos al alojamiento y restauración.		
CE21 - Saber aplicar las Técnicas de Revenue Management.		
<b>5.5.1.6 ACTIVIDADES FORMATIVAS</b>		
<b>ACTIVIDAD FORMATIVA</b>	<b>HORAS</b>	<b>PRESENCIALIDAD</b>
Tutorías y trabajos dirigidos	13	100
Trabajo autónomo	135	0
Evaluación	2	100
<b>5.5.1.7 METODOLOGÍAS DOCENTES</b>		
Seminarios. Trabajo de los alumnos de profundización en una temática concreta, que puede integrar contenidos teóricos y prácticos, realizado en grupos reducidos y supervisado por el profesor, concluyendo con la elaboración y presentación escrita de un informe que, en algunos casos, puede hacerse público mediante exposición oral por parte de los alumnos y debate.		
Tutorías individualizadas. Sesiones de intercambio individual con el estudiante prevista en el desarrollo de la materia.		
<b>5.5.1.8 SISTEMAS DE EVALUACIÓN</b>		
<b>SISTEMA DE EVALUACIÓN</b>	<b>PONDERACIÓN MÍNIMA</b>	<b>PONDERACIÓN MÁXIMA</b>
Procedimientos de observación del trabajo del estudiante	20.0	20.0
Presentación y Defensa del TFM	80.0	80.0
<b>NIVEL 2: APERTURA DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS</b>		
<b>5.5.1.1 Datos Básicos del Nivel 2</b>		

<b>CARÁCTER</b>	Optativa																									
<b>ECTS NIVEL 2</b>	3																									
<b>DESPLIEGUE TEMPORAL: Cuatrimestral</b>																										
<b>ECTS Cuatrimestral 1</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 2</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 3</b>																								
3																										
<b>ECTS Cuatrimestral 4</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 5</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 6</b>																								
<b>ECTS Cuatrimestral 7</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 8</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 9</b>																								
<b>ECTS Cuatrimestral 10</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 11</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 12</b>																								
<b>LENGUAS EN LAS QUE SE IMPARTE</b>																										
<b>CASTELLANO</b>	<b>CATALÁN</b>	<b>EUSKERA</b>																								
Sí	No	No																								
<b>GALLEGO</b>	<b>VALENCIANO</b>	<b>INGLÉS</b>																								
No	No	No																								
<b>FRANCÉS</b>	<b>ALEMÁN</b>	<b>PORTUGUÉS</b>																								
No	No	No																								
<b>ITALIANO</b>	<b>OTRAS</b>																									
No	No																									
<b>LISTADO DE ESPECIALIDADES</b>																										
No existen datos																										
NO CONSTAN ELEMENTOS DE NIVEL 3																										
<b>5.5.1.2 RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b>																										
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer los procedimientos administrativos, sus trámites y obtención de licencias, municipales y autonómicas.</li> <li>• Comprender e identificar los requisitos urbanísticos y la accesibilidad.</li> <li>• Planificar los aspectos económicos: operaciones financieras, presupuestos, subvenciones y ayudas. Aplicar técnicas de protección medioambiental.</li> </ul>																										
<b>5.5.1.3 CONTENIDOS</b>																										
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La ordenación del hotel en materia de construcción, accesibilidad, seguridad industrial, ahorro y eficiencia energética, sanidad, consumo, seguridad, abastecimiento y depuración.</li> <li>• Legislación comparada.</li> <li>• El proceso de apertura. La solicitud y documentación complementaria. Procedimiento.</li> <li>• La resolución. Los recursos administrativos contra la misma.</li> <li>• La ampliación y reformas.</li> <li>• El Registro de Empresas Turísticas.</li> </ul>																										
<b>5.5.1.4 OBSERVACIONES</b>																										
<p><b>Competencias específicas de la materia optativa y su relación con las competencias específicas del título propuestas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>CEM1</b> Establecer prioridades en la organización, la programación y la distribución del trabajo de administración para la apertura del establecimiento hotelero. <b>CE1</b></li> <li>• <b>CEM2</b> Diseñar el sistema de archivo, de obtención y de tratamiento de la información interna y externa en la empresa hotelera. <b>CE1, CE6, CE4, CE18, CE19</b></li> <li>• <b>CEM3</b> Seleccionar la forma y el medio de transmisión de la información según el tipo de documento, el destinatario, la urgencia, el coste y la seguridad en la empresa hotelera. <b>CE1, CE6, CE4, CE18,</b></li> </ul> <p><b>Modalidad Online</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividad Formativa</th> <th>Horas</th> <th>% presencialidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>AF1 Exposición Teórica.</td> <td>17</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>AF2 Tutorías y trabajos dirigidos</td> <td>3</td> <td>≈ 20%</td> </tr> <tr> <td>AF3 Resolución de problemas Prácticas de campo</td> <td>7</td> <td>≈ 50%</td> </tr> <tr> <td>AF4 Práctica con ordenadores</td> <td>1</td> <td>≠ 100%</td> </tr> <tr> <td>AF5 Trabajo autónomo</td> <td>45</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>AF7 Evaluación</td> <td>2</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td><b>75 (3 ECTS *25 HORAS)</b></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Metodologías docentes</p> <p>Actividades Teóricas MD1.1 Actividades de clase expositiva en aula virtual MD1.2 Actividades de clase práctica de aula virtual</p>			Actividad Formativa	Horas	% presencialidad	AF1 Exposición Teórica.	17	100%	AF2 Tutorías y trabajos dirigidos	3	≈ 20%	AF3 Resolución de problemas Prácticas de campo	7	≈ 50%	AF4 Práctica con ordenadores	1	≠ 100%	AF5 Trabajo autónomo	45	0	AF7 Evaluación	2	100%	<b>TOTAL</b>	<b>75 (3 ECTS *25 HORAS)</b>	
Actividad Formativa	Horas	% presencialidad																								
AF1 Exposición Teórica.	17	100%																								
AF2 Tutorías y trabajos dirigidos	3	≈ 20%																								
AF3 Resolución de problemas Prácticas de campo	7	≈ 50%																								
AF4 Práctica con ordenadores	1	≠ 100%																								
AF5 Trabajo autónomo	45	0																								
AF7 Evaluación	2	100%																								
<b>TOTAL</b>	<b>75 (3 ECTS *25 HORAS)</b>																									



Actividades Prácticas MD2.2 Actividades prácticas con ordenador M2.3 Debates online a través de foros.		
Tutorías MD3.1 Tutorías en grupo en el aula virtual MD3.2: Tutorías individualizadas a través del aula virtual		
<b>5.5.1.5 COMPETENCIAS</b>		
<b>5.5.1.5.1 BÁSICAS Y GENERALES</b>		
CG1 - Promover políticas de actuación en la empresa hotelera en función de las necesidades del cliente.		
CG2 - Capacidad para utilizar las técnicas de comunicación en la empresa hotelera.		
CG3 - Tener habilidad para negociar y llegar a acuerdos en la empresa hotelera.		
CG6 - Motivación por la calidad en el sector hotelero.		
CG8 - Agilidad en la toma de decisiones en el sector hotelero.		
CG10 - Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas de alojamiento.		
CG11 - Comprender, analizar y aplicar las normas legales reguladoras de las empresas de alojamiento hotelero y extrahotelero.		
CG13 - Analizar las fuentes de información e interpretar dicha información para la toma de decisiones en la empresa hotelera.		
CG15 - Analizar la comercialización del producto hotelero como una necesidad y oportunidad para la optimización de resultados.		
CG16 - Desarrollar la creatividad para responder a situaciones nuevas.		
CB6 - Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación		
CB7 - Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio		
CB8 - Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios		
CB9 - Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades		
CB10 - Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.		
<b>5.5.1.5.2 TRANSVERSALES</b>		
No existen datos		
<b>5.5.1.5.3 ESPECÍFICAS</b>		
CE1 - Capacidad para diseñar estructuras organizativas y gestionar procesos de cambio en la empresa hotelera.		
CE4 - Aplicar técnicas avanzadas de gestión económico- financiero para la explotación de empresas de alojamiento, como el modelo USAH-USALI, análisis avanzado de balances hoteleros con ratios adaptados a la empresa hotelera, presupuesto hotelero y control presupuestario, cuadro integral de mando		
CE6 - Habilidad para distinguir, analizar y seleccionar las variables esenciales que condicionan el entorno del sector hotelero.		
CE18 - Saber aplicar las técnicas de los sistemas de calidad y mejora continua en la gestión de la empresa hotelera.		
CE19 - Saber aplicar los distintos sistemas de gestión medioambiental en el sector		
<b>5.5.1.6 ACTIVIDADES FORMATIVAS</b>		
<b>ACTIVIDAD FORMATIVA</b>	<b>HORAS</b>	<b>PRESENCIALIDAD</b>
Exposición Teórica.	17	100
Tutorías y trabajos dirigidos	3	20
Resolución de problemas. Practicas de campo	7	50
Aula de informática	1	100
Trabajo autónomo	45	0
Evaluación	2	100
<b>5.5.1.7 METODOLOGÍAS DOCENTES</b>		
Actividades de clase expositiva. Exposición teórica, clase magistral, proyección..., dirigida al gran grupo, con independencia de que su contenido sea teórico o práctico. Junto a la exposición de conocimientos, en las clases se plantean cuestiones, se aclaran		

dudas, se realizan ejemplificaciones, se establecen relaciones con las diferentes actividades prácticas que se realizan y se orienta la búsqueda de información.

Actividades de clase práctica de aula. Actividades prácticas de ejercicios y resolución de problemas, estudio de casos, aprendizaje orientado a proyectos, exposición y análisis de trabajos, debates, simulaciones, etc. Suponen la realización de tareas por parte de los alumnos, dirigidas y supervisadas por el profesor, con independencia de que en el aula se realicen individualmente o en grupos reducidos.

Seminarios. Trabajo de los alumnos de profundización en una temática concreta, que puede integrar contenidos teóricos y prácticos, realizado en grupos reducidos y supervisado por el profesor, concluyendo con la elaboración y presentación escrita de un informe que, en algunos casos, puede hacerse público mediante exposición oral por parte de los alumnos y debate.

Actividades prácticas de campo. Actividad de los alumnos, dirigida a conocer un espacio o centro de interés que exige desplazamiento y estancia en el mismo.

Actividades prácticas con ordenador. Actividades de los alumnos en aulas de informática, realizadas en grupos reducidos o individualmente, dirigidas al uso y conocimiento de TIC, supervisadas por el profesor.

Tutorías en grupo. Sesiones programadas de orientación, revisión o apoyo a los alumnos por parte del profesor, realizadas en pequeños grupos, con independencia de que los contenidos sean teóricos o prácticos.

Tutorías individualizadas. Sesiones de intercambio individual con el estudiante prevista en el desarrollo de la materia.

#### 5.5.1.8 SISTEMAS DE EVALUACIÓN

SISTEMA DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN MÍNIMA	PONDERACIÓN MÁXIMA
Examen oral y escrito.	60.0	65.0
Proyectos de presentación obligatoria individuales o grupales.	15.0	20.0
Procedimientos de observación del trabajo del estudiante	15.0	25.0

#### NIVEL 2: ARQUITECTURA Y DISEÑO DE HOTELES

##### 5.5.1.1 Datos Básicos del Nivel 2

CARÁCTER	Optativa	
ECTS NIVEL 2	3	
<b>DESPLIEGUE TEMPORAL: Cuatrimestral</b>		
ECTS Cuatrimestral 1	ECTS Cuatrimestral 2	ECTS Cuatrimestral 3
3		
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

#### LENGUAS EN LAS 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	

#### LISTADO DE ESPECIALIDADES

No existen datos

NO CONSTAN ELEMENTOS DE NIVEL 3

#### 5.5.1.2 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- Conocer los espacios públicos y privados.

- Analizar la funcionalidad en el hotel.
- Conocer los distintos estilos arquitectónicos, la distribución del equipamiento y ambientación.
- Identificar los focos escénicos, el sonido y la iluminación.
- Reconocer los lugares de permanencia, tránsito y descanso, así como las áreas de recepción y demás servicios.
- Conocer la señalética y la seguridad en la evacuación.

**5.5.1.3 CONTENIDOS**

- Concepto de arquitectura y proyecto.
- Aspectos utilitarios, estéticos y constructivos en la generación de espacios habitables.
- Aspectos fundamentales de la arquitectura hotelera.
- Diseño y ergonomía: dimensiones de los espacios para los alojamientos hoteleros y extrahoteleros.
- Definición de áreas públicas, privadas y de servicios.
- La arquitectura hotelera en relación al emplazamiento y el entorno.
- El equipamiento y mobiliario exterior e interior.

**5.5.1.4 OBSERVACIONES**

**Competencias específicas de la materia optativa y su relación con las competencias específicas del título propuestas:**

- **CEM1** Capacidad para aplicar conocimientos fundamentales sobre diseño y producción de edificaciones hoteleras. **CE1, CE2, CE5, CE18**
- **CEM2** Habilidad para anticipar los efectos deseados y minimizar los colaterales indeseados en la relación entre las personas y el edificio hotelero, los edificios y el entorno. **CE5, CE18**
- **CEM3** Conocimiento de los problemas de diseño estructural, de construcción y de ingeniería asociados al diseño de edificaciones hoteleras. **CE1, CE18**

**Modalidad Online**

Actividad Formativa	Horas	% presencialidad
AF1 Exposición Teórica.	8	0%
AF2 Tutorías individuales y trabajos dirigidos por el profesor.	6	0%
AF3 Resolución de problemas y estudio de casos	3	0%
AF4 Prácticas con ordenadores	2	0%
AF5 Trabajo autónomo.	54	0%
AF7 Evaluación	2	100%
<b>TOTAL</b>	<b>75 (3ECTS *25 HORAS)</b>	
Metodologías docentes		
Actividades Teóricas MD1.1 Actividades de clase expositiva en aula virtual MD1.2 Actividades de clase práctica de aula virtual		
Actividades Prácticas MD2.2 Actividades prácticas con ordenador M2.3 Debates online a través de foros.		
Tutorías MD3.1 Tutorías en grupo en el aula virtual MD3.2: Tutorías individualizadas a través del aula virtual		

**5.5.1.5 COMPETENCIAS**

**5.5.1.5.1 BÁSICAS Y GENERALES**

CG6 - Motivación por la calidad en el sector hotelero.

CG7 - Compromiso con la conservación del medio ambiente en el sector hotelero.

CG10 - Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas de alojamiento.

CG11 - Comprender, analizar y aplicar las normas legales reguladoras de las empresas de alojamiento hotelero y extrahotelero.

CG12 - Tener un dominio de los nuevos recursos en las TICs para la modernización continua y competitividad de la empresa hotelera.

CG13 - Analizar las fuentes de información e interpretar dicha información para la toma de decisiones en la empresa hotelera.

CG15 - Analizar la comercialización del producto hotelero como una necesidad y oportunidad para la optimización de resultados.

CG16 - Desarrollar la creatividad para responder a situaciones nuevas.

CB6 - Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación

CB7 - Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio

CB8 - Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios

CB9 - Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades

CB10 - Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.		
<b>5.5.1.5.2 TRANSVERSALES</b>		
No existen datos		
<b>5.5.1.5.3 ESPECÍFICAS</b>		
CE1 - Capacidad para diseñar estructuras organizativas y gestionar procesos de cambio en la empresa hotelera.		
CE2 - Comprender la importancia de las redes en las que la organización de la empresa se encuentra inmersa y saber posicionarse en ellas.		
CE5 - Habilidad para crear escenarios hipotéticos que permitan analizar proyectos y su viabilidad en la empresa hotelera.		
CE18 - Saber aplicar las técnicas de los sistemas de calidad y mejora continua en la gestión de la empresa hotelera.		
<b>5.5.1.6 ACTIVIDADES FORMATIVAS</b>		
<b>ACTIVIDAD FORMATIVA</b>	<b>HORAS</b>	<b>PRESENCIALIDAD</b>
Exposición Teórica.	17	100
Tutorías y trabajos dirigidos	3	20
Resolución de problemas. Practicas de campo	7	50
Aula de informática	1	100
Trabajo autónomo	45	0
Evaluación	2	100
<b>5.5.1.7 METODOLOGÍAS DOCENTES</b>		
Actividades de clase expositiva. Exposición teórica, clase magistral, proyección..., dirigida al gran grupo, con independencia de que su contenido sea teórico o práctico. Junto a la exposición de conocimientos, en las clases se plantean cuestiones, se aclaran dudas, se realizan ejemplificaciones, se establecen relaciones con las diferentes actividades prácticas que se realizan y se orienta la búsqueda de información.		
Actividades de clase práctica de aula. Actividades prácticas de ejercicios y resolución de problemas, estudio de casos, aprendizaje orientado a proyectos, exposición y análisis de trabajos, debates, simulaciones, etc. Suponen la realización de tareas por parte de los alumnos, dirigidas y supervisadas por el profesor, con independencia de que en el aula se realicen individualmente o en grupos reducidos.		
Seminarios. Trabajo de los alumnos de profundización en una temática concreta, que puede integrar contenidos teóricos y prácticos, realizado en grupos reducidos y supervisado por el profesor, concluyendo con la elaboración y presentación escrita de un informe que, en algunos casos, puede hacerse público mediante exposición oral por parte de los alumnos y debate.		
Actividades prácticas de campo. Actividad de los alumnos, dirigida a conocer un espacio o centro de interés que exige desplazamiento y estancia en el mismo.		
Actividades prácticas con ordenador. Actividades de los alumnos en aulas de informática, realizadas en grupos reducidos o individualmente, dirigidas al uso y conocimiento de TIC, supervisadas por el profesor.		
Tutorías en grupo. Sesiones programadas de orientación, revisión o apoyo a los alumnos por parte del profesor, realizadas en pequeños grupos, con independencia de que los contenidos sean teóricos o prácticos.		
Tutorías individualizadas. Sesiones de intercambio individual con el estudiante prevista en el desarrollo de la materia.		
<b>5.5.1.8 SISTEMAS DE EVALUACIÓN</b>		
<b>SISTEMA DE EVALUACIÓN</b>	<b>PONDERACIÓN MÍNIMA</b>	<b>PONDERACIÓN MÁXIMA</b>
Examen oral y escrito.	60.0	65.0
Proyectos de presentación obligatoria individuales o grupales.	15.0	20.0
Procedimientos de observación del trabajo del estudiante	15.0	25.0
<b>NIVEL 2: INGENIERIA Y MANTENIMIENTO DE HOTELES</b>		
<b>5.5.1.1 Datos Básicos del Nivel 2</b>		
<b>CARÁCTER</b>	Optativa	
<b>ECTS NIVEL 2</b>	3	

DESPLIEGUE TEMPORAL: Cuatrimestral																										
ECTS Cuatrimestral 1	ECTS Cuatrimestral 2	ECTS Cuatrimestral 3																								
	3																									
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																								
LENGUAS EN LAS 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																									
LISTADO DE ESPECIALIDADES																										
No existen datos																										
NO CONSTAN ELEMENTOS DE NIVEL 3																										
5.5.1.2 RESULTADOS DE APRENDIZAJE																										
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocer la innovación tecnológica en las instalaciones hoteleras.</li> <li>Comprender el mantenimiento preventivo y correctivo, las medidas de seguridad y control así como el Plan de Autoprotección.</li> </ul>																										
5.5.1.3 CONTENIDOS																										
<ul style="list-style-type: none"> <li>Innovación tecnológica en las instalaciones hoteleras.</li> <li>Mantenimiento preventivo y correctivo.</li> <li>Seguridad y Control.</li> <li>El Plan de autoprotección.</li> <li>Rentabilidad de la seguridad y mantenimiento hoteleros.</li> </ul>																										
5.5.1.4 OBSERVACIONES																										
<p><b>Competencias específicas de la materia optativa y su relación con las competencias específicas del título propuestas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>CEM1</b> Habilidad para diseñar estrategias de mantenimiento, mediante el análisis de factores humanos, económicos y financieros en el ámbito del sector hotelero. <b>CE1, CE5, CE19.</b></li> <li><b>CEM2</b> Optimizar las actividades de mantenimiento y las condiciones de operación de los equipos del establecimiento hotelero a través de técnicas y herramientas de confiabilidad. <b>CE1, CE2, CE19.</b></li> </ul> <p><b>Modalidad Online</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividad Formativa</th> <th>Horas</th> <th>% presencialidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>AF1 Exposición Teórica.</td> <td>8</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>AF2 Tutorías individuales y trabajos dirigidos por el profesor.</td> <td>6</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>AF3 Resolución de problemas y estudio de casos</td> <td>3</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>AF4 Prácticas con ordenadores</td> <td>2</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>AF5 Trabajo autónomo.</td> <td>54</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>AF7 Evaluación</td> <td>2</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>75 (3ECTS *25 HORAS)</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Metodología docente</p> <p>Actividades Teóricas MD1.1 Actividades de clase expositiva en aula virtual MD1.2 Actividades de clase práctica de aula virtual</p> <p>Actividades Prácticas MD2.2 Actividades prácticas con ordenador M2.3 Debates online a través de foros.</p> <p>Tutorías MD3.1 Tutorías en grupo en el aula virtual MD3.2: Tutorías individualizadas a través del aula virtual</p>			Actividad Formativa	Horas	% presencialidad	AF1 Exposición Teórica.	8	0%	AF2 Tutorías individuales y trabajos dirigidos por el profesor.	6	0%	AF3 Resolución de problemas y estudio de casos	3	0%	AF4 Prácticas con ordenadores	2	0%	AF5 Trabajo autónomo.	54	0%	AF7 Evaluación	2	100%	TOTAL	75 (3ECTS *25 HORAS)	
Actividad Formativa	Horas	% presencialidad																								
AF1 Exposición Teórica.	8	0%																								
AF2 Tutorías individuales y trabajos dirigidos por el profesor.	6	0%																								
AF3 Resolución de problemas y estudio de casos	3	0%																								
AF4 Prácticas con ordenadores	2	0%																								
AF5 Trabajo autónomo.	54	0%																								
AF7 Evaluación	2	100%																								
TOTAL	75 (3ECTS *25 HORAS)																									
5.5.1.5 COMPETENCIAS																										
5.5.1.5.1 BÁSICAS Y GENERALES																										

CG6 - Motivación por la calidad en el sector hotelero.		
CG7 - Compromiso con la conservación del medio ambiente en el sector hotelero.		
CG8 - Agilidad en la toma de decisiones en el sector hotelero.		
CG10 - Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas de alojamiento.		
CG11 - Comprender, analizar y aplicar las normas legales reguladoras de las empresas de alojamiento hotelero y extrahotelero.		
CG12 - Tener un dominio de los nuevos recursos en las TICs para la modernización continua y competitividad de la empresa hotelera.		
CG13 - Analizar las fuentes de información e interpretar dicha información para la toma de decisiones en la empresa hotelera.		
CG16 - Desarrollar la creatividad para responder a situaciones nuevas.		
CB6 - Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación		
CB7 - Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio		
CB8 - Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios		
CB9 - Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades		
CB10 - Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.		
<b>5.5.1.5.2 TRANSVERSALES</b>		
No existen datos		
<b>5.5.1.5.3 ESPECÍFICAS</b>		
CE1 - Capacidad para diseñar estructuras organizativas y gestionar procesos de cambio en la empresa hotelera.		
CE2 - Comprender la importancia de las redes en las que la organización de la empresa se encuentra inmersa y saber posicionarse en ellas.		
CE5 - Habilidad para crear escenarios hipotéticos que permitan analizar proyectos y su viabilidad en la empresa hotelera.		
CE19 - Saber aplicar los distintos sistemas de gestión medioambiental en el sector		
<b>5.5.1.6 ACTIVIDADES FORMATIVAS</b>		
<b>ACTIVIDAD FORMATIVA</b>	<b>HORAS</b>	<b>PRESENCIALIDAD</b>
Exposición Teórica.	17	100
Tutorías y trabajos dirigidos	3	20
Resolución de problemas. Practicas de campo	7	50
Aula de informática	1	100
Trabajo autónomo	45	0
Evaluación	2	100
<b>5.5.1.7 METODOLOGÍAS DOCENTES</b>		
Actividades de clase expositiva. Exposición teórica, clase magistral, proyección..., dirigida al gran grupo, con independencia de que su contenido sea teórico o práctico. Junto a la exposición de conocimientos, en las clases se plantean cuestiones, se aclaran dudas, se realizan ejemplificaciones, se establecen relaciones con las diferentes actividades prácticas que se realizan y se orienta la búsqueda de información.		
Actividades de clase práctica de aula. Actividades prácticas de ejercicios y resolución de problemas, estudio de casos, aprendizaje orientado a proyectos, exposición y análisis de trabajos, debates, simulaciones, etc. Suponen la realización de tareas por parte de los alumnos, dirigidas y supervisadas por el profesor, con independencia de que en el aula se realicen individualmente o en grupos reducidos.		
Seminarios. Trabajo de los alumnos de profundización en una temática concreta, que puede integrar contenidos teóricos y prácticos, realizado en grupos reducidos y supervisado por el profesor, concluyendo con la elaboración y presentación escrita de un informe que, en algunos casos, puede hacerse público mediante exposición oral por parte de los alumnos y debate.		

Actividades prácticas de campo. Actividad de los alumnos, dirigida a conocer un espacio o centro de interés que exige desplazamiento y estancia en el mismo.		
Actividades prácticas con ordenador. Actividades de los alumnos en aulas de informática, realizadas en grupos reducidos o individualmente, dirigidas al uso y conocimiento de TIC, supervisadas por el profesor.		
Tutorías en grupo. Sesiones programadas de orientación, revisión o apoyo a los alumnos por parte del profesor, realizadas en pequeños grupos, con independencia de que los contenidos sean teóricos o prácticos.		
Tutorías individualizadas. Sesiones de intercambio individual con el estudiante prevista en el desarrollo de la materia.		
<b>5.5.1.8 SISTEMAS DE EVALUACIÓN</b>		
<b>SISTEMA DE EVALUACIÓN</b>	<b>PONDERACIÓN MÍNIMA</b>	<b>PONDERACIÓN MÁXIMA</b>
Examen oral y escrito.	55.0	60.0
Proyectos de presentación obligatoria individuales o grupales.	20.0	25.0
Procedimientos de observación del trabajo del estudiante	15.0	25.0
<b>NIVEL 2: MODELOS DE ANIMACION HOTELERA</b>		
<b>5.5.1.1 Datos Básicos del Nivel 2</b>		
<b>CARÁCTER</b>	Optativa	
<b>ECTS NIVEL 2</b>	3	
<b>DESPLIEGUE TEMPORAL: Cuatrimestral</b>		
<b>ECTS Cuatrimestral 1</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 2</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 3</b>
	3	
<b>ECTS Cuatrimestral 4</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 5</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 6</b>
<b>ECTS Cuatrimestral 7</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 8</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 9</b>
<b>ECTS Cuatrimestral 10</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 11</b>	<b>ECTS Cuatrimestral 12</b>
<b>LENGUAS EN LAS QUE SE IMPARTE</b>		
<b>CASTELLANO</b>	<b>CATALÁN</b>	<b>EUSKERA</b>
Sí	No	No
<b>GALLEGO</b>	<b>VALENCIANO</b>	<b>INGLÉS</b>
No	No	No
<b>FRANCÉS</b>	<b>ALEMÁN</b>	<b>PORTUGUÉS</b>
No	No	No
<b>ITALIANO</b>	<b>OTRAS</b>	
No	No	
<b>LISTADO DE ESPECIALIDADES</b>		
No existen datos		
NO CONSTAN ELEMENTOS DE NIVEL 3		
<b>5.5.1.2 RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Introducirse en el concepto de la animación Turística.</li> <li>Saber el perfil y el papel de animador en un contexto turístico.</li> <li>Identificar los diferentes modelos de animación turística y aprender a planificar y diseñar programas de animación turística en el hotel.</li> </ul>		
<b>5.5.1.3 CONTENIDOS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento de Animación.</li> <li>Concepto e importancia de la animación hotelera.</li> <li>Perfil del animador turístico, funciones, obligaciones, elaboración del proyecto de animación.</li> <li>Programación de actividades: Tipos y creación de programas.</li> <li>Técnicas de dinámicas de grupos.</li> </ul>		
<b>5.5.1.4 OBSERVACIONES</b>		
<p><b>Competencias específicas de la materia optativa y su relación con las competencias específicas del título propuestas:</b></p>		

- CEM1 Capacidad para gestionar el tiempo libre en el ámbito del sector hotelero. CE11, CE12, CE17

**Modalidad Online**

Actividad Formativa	Horas	% presencialidad
AF1 Exposición Teórica.	8	0%
AF2 Tutorías individuales y trabajos dirigidos por el profesor.	6	0%
AF3 Resolución de problemas y estudio de casos..	3	0%
AF4 Prácticas con ordenadores	2	0%
AF5 Trabajo autónomo.	54	0%
AF7 Evaluación	2	100%
TOTAL	75 (3ECTS *25 HORAS)	

Metodología docente

Actividades Teóricas MD1.1 Actividades de clase expositiva en aula virtual MD1.2 Actividades de clase práctica de aula virtual

Actividades Prácticas MD2.2 Actividades prácticas con ordenador M2.3 Debates online a través de foros.

Tutorías MD3.1 Tutorías en grupo en el aula virtual MD3.2: Tutorías individualizadas a través del aula virtual

**5.5.1.5 COMPETENCIAS**

**5.5.1.5.1 BÁSICAS Y GENERALES**

CG1 - Promover políticas de actuación en la empresa hotelera en función de las necesidades del cliente.

CG2 - Capacidad para utilizar las técnicas de comunicación en la empresa hotelera.

CG4 - Capacidad para trabajar en equipo y para relacionarse con otras personas del sector hotelero o de distinto ámbito profesional o sociocultural.

CG5 - Capacidad de previsión y anticipación.

CG7 - Compromiso con la conservación del medio ambiente en el sector hotelero.

CG8 - Agilidad en la toma de decisiones en el sector hotelero.

CG12 - Tener un dominio de los nuevos recursos en las TICs para la modernización continua y competitividad de la empresa hotelera.

CG16 - Desarrollar la creatividad para responder a situaciones nuevas.

CB6 - Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación

CB7 - Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio

CB8 - Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios

CB9 - Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades

CB10 - Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

**5.5.1.5.2 TRANSVERSALES**

No existen datos

**5.5.1.5.3 ESPECÍFICAS**

CE11 - Capacidad para establecer estrategias de lucha contra la estacionalidad de los flujos turísticos en el sector hotelero.

CE12 - Saber gestionar de manera eficaz y eficiente la plantilla de trabajadores en el seno de la empresa hotelera.

CE17 - Gestionar el conocimiento y el aprendizaje organizativo para la toma de decisiones en las empresas de alojamiento.

**5.5.1.6 ACTIVIDADES FORMATIVAS**

ACTIVIDAD FORMATIVA	HORAS	PRESENCIALIDAD
Exposición Teórica.	17	100
Tutorías y trabajos dirigidos	3	20



Resolución de problemas. Practicas de campo	7	50
Aula de informática	1	100
Trabajo autónomo	45	0
Evaluación	2	100
<b>5.5.1.7 METODOLOGÍAS DOCENTES</b>		
Actividades de clase expositiva. Exposición teórica, clase magistral, proyección..., dirigida al gran grupo, con independencia de que su contenido sea teórico o práctico. Junto a la exposición de conocimientos, en las clases se plantean cuestiones, se aclaran dudas, se realizan ejemplificaciones, se establecen relaciones con las diferentes actividades prácticas que se realizan y se orienta la búsqueda de información.		
Actividades de clase práctica de aula. Actividades prácticas de ejercicios y resolución de problemas, estudio de casos, aprendizaje orientado a proyectos, exposición y análisis de trabajos, debates, simulaciones, etc. Suponen la realización de tareas por parte de los alumnos, dirigidas y supervisadas por el profesor, con independencia de que en el aula se realicen individualmente o en grupos reducidos.		
Seminarios. Trabajo de los alumnos de profundización en una temática concreta, que puede integrar contenidos teóricos y prácticos, realizado en grupos reducidos y supervisado por el profesor, concluyendo con la elaboración y presentación escrita de un informe que, en algunos casos, puede hacerse público mediante exposición oral por parte de los alumnos y debate.		
Actividades prácticas de campo. Actividad de los alumnos, dirigida a conocer un espacio o centro de interés que exige desplazamiento y estancia en el mismo.		
Actividades prácticas con ordenador. Actividades de los alumnos en aulas de informática, realizadas en grupos reducidos o individualmente, dirigidas al uso y conocimiento de TIC, supervisadas por el profesor.		
Tutorías en grupo. Sesiones programadas de orientación, revisión o apoyo a los alumnos por parte del profesor, realizadas en pequeños grupos, con independencia de que los contenidos sean teóricos o prácticos.		
Tutorías individualizadas. Sesiones de intercambio individual con el estudiante prevista en el desarrollo de la materia.		
<b>5.5.1.8 SISTEMAS DE EVALUACIÓN</b>		
<b>SISTEMA DE EVALUACIÓN</b>	<b>PONDERACIÓN MÍNIMA</b>	<b>PONDERACIÓN MÁXIMA</b>
Examen oral y escrito.	60.0	65.0
Proyectos de presentación obligatoria individuales o grupales.	15.0	20.0
Procedimientos de observación del trabajo del estudiante	15.0	25.0

## 6. PERSONAL ACADÉMICO

6.1 PROFESORADO Y OTROS RECURSOS HUMANOS				
Universidad	Categoría	Total %	Doctores %	Horas %
Universidad de Murcia	Profesor Titular de Universidad	5	100	1,3
PERSONAL ACADÉMICO				
Ver Apartado 6: Anexo 1.				
6.2 OTROS RECURSOS HUMANOS				
Ver Apartado 6: Anexo 2.				

## 7. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

Justificación de que los medios materiales disponibles son adecuados: Ver Apartado 7: Anexo 1.

## 8. RESULTADOS PREVISTOS

8.1 ESTIMACIÓN DE VALORES CUANTITATIVOS		
TASA DE GRADUACIÓN %	TASA DE ABANDONO %	TASA DE EFICIENCIA %
90	10	90
CODIGO	TASA	VALOR %
No existen datos		
Justificación de los Indicadores Propuestos:		
Ver Apartado 8: Anexo 1.		
8.2 PROCEDIMIENTO GENERAL PARA VALORAR EL PROCESO Y LOS RESULTADOS		

La Universidad de Murcia no tiene establecido un procedimiento específico para valorar el progreso de los resultados de aprendizaje de los estudiantes. Se entiende que dicha valoración queda garantizada como consecuencia de la suma de las valoraciones de las diferentes materias que configuran el Plan de Estudios. Los resultados son analizados y se transforman en las correspondientes acciones de mejora siguiendo los diferentes procesos que configuran el SGIC de los Centros de la Universidad de Murcia.

Nuestro Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros de la Universidad de Murcia contiene, entre otros, los procedimientos documentados PC01- Planificación y desarrollo de las enseñanzas. Evaluación del aprendizaje y PC05-Resultados académicos.

El procedimiento PC01 establece el modo por el cual los Centros de la Universidad de Murcia garantizan que las enseñanzas oficiales de grado y máster que ofertan se imparten de acuerdo con lo indicado en sus memorias de verificación aprobadas, para lo que planifican, implantan y desarrollan sus programas formativos de modo que los estudiantes puedan alcanzar los objetivos establecidos en los diferentes planes de estudio. Dentro de esta planificación y seguimiento del desarrollo de su impartición, dado su carácter singular, se dedica interés especial a garantizar que la evaluación del aprendizaje de sus estudiantes se lleva a cabo tal y como se indica en las correspondientes guías docentes de las asignaturas aprobadas y difundidas.

El procedimiento PC05 recoge cómo los Centros de la Universidad de Murcia garantizan que se miden y analizan los resultados del aprendizaje, y como a partir de los mismos se toman las decisiones para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas en el Centro.

Además, se cuenta con el procedimiento PM01-Medición, Análisis y Mejora que obliga a las titulaciones a comprobar que se han cumplido todos los requerimientos marcados en los diferentes procedimientos del SGC, incluyendo la revisión del propio SGC.

Se entiende, por tanto, que la valoración del progreso y los resultados de aprendizaje de los estudiantes, así como la adquisición de las competencias, quedan garantizadas como consecuencia de la suma de las valoraciones de las diferentes materias que configuran el Plan de Estudios. Los resultados son analizados y se transforman en las correspondientes acciones de mejora siguiendo los diferentes procesos que configuran el SGIC de la Escuela de Turismo de Murcia.

Además, la existencia de un Trabajo Fin de Máster, con una duración prevista de 6 ECTS, permite valorar, como el RD 1393 de 29/10/2007 indica, las competencias asociadas al título. Por último, la existencia de prácticas externas obligatorias permite valorar de forma directa la aplicación de conocimientos, competencias y habilidades que los alumnos poseen y utilizarlas en la revisión y mejora del título.

**PC01:**

**PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LAS ENSEÑANZAS - EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE**

**INDICE**

**1. OBJETO**

**2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

**3. DEFINICIONES**

**4. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES**

## 5. DESARROLLO

### 5.1 Planificación y desarrollo de las enseñanzas

### 5.2 Evaluación del aprendizaje

## 6. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

## 7. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS

## 8. EVIDENCIAS

## 9. RENDICIÓN DE CUENTAS

## 10. RESUMEN DEL PROCESO

### 10.1. Ficha resumen

#### 1. OBJETO

Este documento tiene por objeto establecer el modo por el cual los Centros de la Universidad de Murcia garantizan que las enseñanzas oficiales de grado y máster se imparten de acuerdo con lo indicado en sus memorias de verificación aprobadas, para lo que planifican, implantan y desarrollan sus programas formativos de modo que los estudiantes puedan alcanzar los objetivos establecidos en los diferentes planes de estudio.

Dentro de esta planificación y seguimiento del desarrollo de su impartición, dado su carácter singular, se dedica interés especial a garantizar que la evaluación del aprendizaje de sus estudiantes se lleva a cabo tal y como se indica en las correspondientes guías docentes de las asignaturas aprobadas y difundidas.

#### 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es de aplicación a todas las titulaciones oficiales de grado y máster que se imparten en los Centros de la UMU.

#### 3. DEFINICIONES

No se considera necesario establecer definiciones en este procedimiento.

#### 4. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES

**Coordinador de Calidad (CC):** Propietario del proceso.

**Consejo de Gobierno:** Elaborar anualmente la planificación de las enseñanzas y el calendario académico del curso siguiente.

**Comisión de Garantía de Calidad (CGC):** Comprobar la existencia de Guías Docentes actualizadas y difundidas de cada asignatura.

**Junta de Centro (JC):** Aprobar la programación docente anual del Centro. Aprobar horario y calendario académicos, incluyendo evaluaciones, del Centro. Velar por el correcto desarrollo de la impartición de las enseñanzas oficiales ofertadas.

**Consejos de Departamento:** Aprobar el Plan de Ordenación Docente de su Departamento. Aprobar las Guías Docentes de las asignaturas bajo su responsabilidad y enviarlas al Equipo Directivo del Centro. Velar por la calidad de la docencia asignada al Departamento.

**Equipo Directivo (ED):** Realizar la difusión de toda la información relativa a la planificación docente.

**Comisiones de Coordinación (o CGC si las anteriores no se han creado):** Evitar vacíos o duplicidades en los programas de las asignaturas.

**Profesorado:** Actualizar las Guías Docentes de las Asignaturas que imparten y aplicarlas tal y como están elaboradas.

## 5. DESARROLLO

### 5.1 Planificación y desarrollo de las enseñanzas

El Consejo de Gobierno ha de elaborar anualmente la planificación de las enseñanzas y el calendario académico del curso siguiente. De esta forma queda establecida la oferta formativa de la UMU, que ha de ser difundida convenientemente (PE02 *Diseño, Seguimiento y Acreditación de Titulaciones*), a partir de la cual cada Centro ha de proceder a planificar e implantar las enseñanzas que tiene a su cargo.

Para ello, los Consejos de Departamento (*Art. 67 Estatutos de la UMU y Reglamento de convocatoria, evaluación y actas*) han de aprobar su Plan de Ordenación Docente, así como coordinar y aprobar las Guías Docentes de las Asignaturas que tienen adscritas, en las que se especificaran los objetivos docentes, los resultados de aprendizaje esperados, los contenidos, la metodología y el sistema y las características de la evaluación. También han de velar por su cumplimiento en todos los grupos docentes en que se impartan.

Por otro lado, la Junta de Centro (*Art. 54 Estatutos de la UMU*) ha de aprobar el horario de clases y el calendario de exámenes, conocer e informar el Plan de Ordenación Docente y demás propuestas de los Consejos de Departamento que impartan docencia en el Centro y afecten a ésta. Igual que los Departamentos, la Junta de Centro ha de velar por la calidad de la docencia de las titulaciones bajo su responsabilidad así como de la gestión de las mismas.

En consecuencia, antes del inicio del periodo de matrícula de cada curso académico, la Comisión de Garantía de Calidad, o las comisiones de coordinación o de titulación en caso de que se hayan creado, ha de comprobar la actualización de las Guías Docentes de cada Asignatura, así como su coordinación para evitar vacíos o duplicidades.

De esta manera, a partir de las Guías Docentes remitidas por los Departamentos y revisadas como se indicó en el apartado anterior (*Art. 89 de los Estatutos de la UMU y Reglamento de convocatoria, evaluación y actas*), cada Centro, con anterioridad a la apertura del plazo de matrícula, deberá publicar, entre otros, su programación docente anual, que previamente habrá sido aprobada por la Junta de Centro y que incluirá la oferta de grupos, asignaturas a impartir, así como el profesorado asignado.

En este sentido, el Equipo de Dirección de cada Centro, se responsabilizará de favorecer la difusión de la información anteriormente indicada para su accesibilidad y utilización por los diferentes grupos de interés de las titulaciones impartidas en el Centro, para lo que la página web es la principal herramienta a tener en cuenta.

## 5.2 Evaluación del aprendizaje

Teniendo en cuenta el Reglamento de Convocatoria, evaluación y actas, en lo relativo a Guía Docente, procedimientos y criterios de evaluación y calificación, revisión y reclamación, convocatorias, etc. y la Memoria de la Titulación verificada por el Consejo de Universidades, el profesorado elaborará y mantendrá actualizados los criterios de evaluación de las asignaturas que tenga asignadas, y que elevará al Consejo de Departamento para su aprobación, dentro de la Guía Docente de la Asignatura, posteriormente remitida al Equipo de Dirección de la Facultad.

Los criterios de evaluación publicados, serán los que cada profesor habrá de aplicar en la evaluación a sus estudiantes.

Toda la información relativa a la evaluación del aprendizaje (procedimientos, calificación, revisión, reclamación, etc.) se recoge en el continuamente citado Reglamento de Convocatoria, evaluación y actas aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Murcia en sesión de 12 de abril de 2011.

## 6. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

Aunque no se considera necesario establecer indicadores específicos en cuanto a la planificación y desarrollo de las enseñanzas, se pueden considerar como tales las reclamaciones recibidas y la satisfacción de los grupos de interés (profesores y estudiantes) con su desarrollo.

Para cada titulación, los indicadores que sobre la evaluación del aprendizaje, se han de contemplar son:

- ü Reclamaciones interpuestas en relación con la evaluación (IN01-PC01)
- ü Reclamaciones admitidas a trámite (generan constitución de tribunal de reclamaciones) (IN02-PC01)
- ü Asignaturas diferentes implicadas en las reclamaciones admitidas a trámite. (IN03-PC01)

El Coordinador de Calidad del Centro ha de aportar a la Comisión de Garantía de Calidad información sistemática sobre la planificación y el desarrollo de la docencia de grado y máster impartida por el Centro, así como de los valores de los indicadores anteriormente mencionados, que será analizada por la misma que propondrá las acciones de mejora que considere adecuadas tanto respecto de la planificación y desarrollo como de la propia evaluación del aprendizaje e incluso sobre el contenido del presente documento, que alimentarán los procesos PC02 *Revisión y mejora de las titulaciones* y PM01 *Medición, análisis y mejora*

## 7. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS

La UMU establece formatos para la elaboración del Plan de Ordenación Docente (programa ORMUZ) y para el desarrollo de las Guías Docentes.

F01-PC01 Formato para recogida de indicadores.

## 8. EVIDENCIAS

Identificación de las evidencias	Soporte de archivo	Punto de archivo de la evidencia	Tiempo de conservación
Acta de aprobación del POD y Guías Docentes de las Asignaturas. (Consejo Departamento)	Papel y/o informático	Punto de calidad	Permanentemente actualizada
Actas de aprobación de la planificación docente del Centro (Junta de Centro)	Papel y/o informático	Punto de calidad	6 años
Actas de las Comisiones de Coordinación (si las hubiera)	Papel y/o informático	Punto de calidad	6 años
Registro de los indicadores (F01-PC01)	Papel y/o Informático	Punto de calidad	Permanentemente actualizada

## 9. RENDICIÓN DE CUENTAS

La CGC hará llegar al Equipo de Dirección las consecuencias de su análisis para que éste informe a la Junta de Facultad. Además, por medio del proceso PC09 *Información pública*, se procederá a informar a los grupos de interés internos y externos de forma global.

## 10. Resumen del Proceso

### 10.1. Ficha Resumen

RESPONSABLE	TIPO	OBJETIVO
Coordinador de Calidad	C	Establecer el modo por el cual los Centros de la Universidad de Murcia garantizan que las enseñanzas oficiales de grado y máster que ofertan se imparten de acuerdo con lo indicado en sus memorias de verificación aprobadas

#### PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES

**Coordinador de Calidad (CC):** Propietario del proceso. **Consejo de Gobierno:** Elaborar anualmente la planificación de las enseñanzas y el calendario académico del curso siguiente. **Comisión de Garantía de Calidad (CGC):** Comprobar la existencia de Guías Docentes actualizadas y difundidas de cada asignatura. **Junta de Centro (JC):** Aprobar la programación docente anual del Centro. Aprobar horario y calendario académicos, incluyendo evaluaciones, del Centro. Velar por el correcto desarrollo de la impartición de las enseñanzas oficiales ofertadas. **Consejos de Departamento:** Aprobar el Plan de Ordenación Docente de su Departamento. Aprobar las Guías Docentes de las asignaturas bajo su responsabilidad y enviarlas al Equipo Directivo del Centro. Velar por la calidad de la docencia asignada al Departamento. **Equipo Directivo (ED):** Realizar la difusión de toda la información relativa a la planificación docente. **Comisiones de Coordinación (o CGC si las anteriores no se han creado):** Evitar vacíos o duplicidades en los programas de las asignaturas. **Profesorado:** Actualizar las Guías Docentes de las Asignaturas que imparten y aplicarlas tal y como están elaboradas.

#### GGII IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

ü **Profesores y personal de apoyo, estudiantes y PAS:** A través de sus representantes en Junta de Centro y Comisión de Garantía de Calidad. Además participan a nivel personal aportando información, sugerencias; ü **Unidad para la Calidad:** Recoge datos y elabora informes.; ü **Equipo de Dirección:** Además de su participación en CGC, Junta de Centro y Consejo de Gobierno, mediante sus propias reuniones, comunicados, etc.

#### INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y RESULTADO.

#### RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

· Reclamaciones interpuesta en relación con la evaluación (IN01-PC01) · Reclamaciones admitidas a trámite. (IN02-PC01) · Asignaturas diferentes implicadas en las reclamaciones admitidas a trámite. (IN03-PC01)

El CC recoge la información necesaria para que la CGC proceda al análisis de la planificación y desarrollo de la enseñanza y evaluación del aprendizaje de todas las titulaciones de las que el Centro es responsable. Además recoge información de satisfacción y reclamaciones durante el desarrollo de las enseñanzas, estos resultados alimentan al PC02 (Revisión y mejora de las titulaciones).

#### SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA. TOMA DE DECISIONES

La CGC en sus reuniones trimestrales, realiza el seguimiento, control y toma de decisiones del proceso. Además, tras analizar los valores obtenidos de los indicadores, se harán propuestas de mejora. Todo ello atendiendo al PM01 y PC02.

#### RENDICIÓN DE CUENTAS

La CGC hará llegar al Equipo de Dirección las consecuencias de su análisis para que éste informe a la Junta de Facultad. Además, por medio del proceso PC09 *Información pública*, se procederá a informar a los grupos de interés internos y externos de forma global.

### PC05

#### RESULTADOS ACADÉMICOS

#### INDICE

##### 1. OBJETO

##### 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

##### 3. DEFINICIONES

##### 4. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES

##### 5. DESARROLLO

##### 5.1. Decisión de los indicadores a analizar

## 5.2. Recogida de datos y revisión

## 5.3. Informe de resultados académicos

## 6. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

## 7. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS

## 8. EVIDENCIAS

## 9. RENDICIÓN DE CUENTAS

## 10. RESUMEN DEL PROCESO

### 10.1. Ficha resumen

## 1. OBJETO

El objeto del presente documento es definir cómo los Centros de la Universidad de Murcia garantizan que se miden y analizan los resultados del aprendizaje, se comparan con las estimaciones realizadas en la Memoria de cada título enviado a verificación y cómo se toman decisiones a partir de dicho análisis, para la mejora de la calidad de las enseñanzas oficiales.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es de aplicación a todas las titulaciones oficiales de grado y master que se imparten en los Centros de la UMU.

## 3. DEFINICIONES

**Indicador:** Expresión cualitativa o cuantitativa para medir hasta qué punto se consiguen los objetivos fijados previamente en relación a los diferentes criterios a valorar para una enseñanza determinada (cada criterio se puede valorar con uno o varios indicadores asociados).

## 4. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES

**Coordinador de Calidad (CC):** Propietario del proceso. Revisar la información referente a los resultados académicos de cada una de las titulaciones oficiales de grado y máster del Centro.

**Comisión de Garantía de Calidad (CGC):** Analizar la documentación facilitada, elaborar un informe anual sobre los resultados académicos incluyendo un plan de mejoras sobre los mismos, que envía al Claustro para su conocimiento.

**Unidad para la Calidad (UC):** Proponer los indicadores a utilizar y asegurar que llega la información al Centro.

**ATICA:** Gestionar la aplicación informática a través de la cual se obtienen los indicadores de resultados académicos.

**Gestión Académica:** Aportar información a la aplicación informática.

## 5. DESARROLLO

### 5.1. Indicadores a analizar

La Unidad para la Calidad, a partir de la experiencia de años anteriores, de la opinión recogida de los diferentes Centros de la UMU, del protocolo para el seguimiento y acreditación de las titulaciones y de las indicaciones recogidas en el Cuadro de Mandos incluido en el Plan Estratégico de la Universidad, propone y revisa la propuesta de los indicadores a utilizar para el análisis de resultados académicos de las titulaciones oficiales impartidas en la Universidad de Murcia.

En su propuesta, la UC aporta la definición y ficha para el cálculo de los indicadores de resultados académicos y vela por que estén disponibles los valores de los mismos correspondientes a los cuatro últimos cursos académicos para todas las titulaciones de grado y máster impartidas.

### 5.2. Recogida de datos y revisión.

El valor de los diferentes indicadores se obtiene a curso cerrado para garantizar su validez, por medio de una aplicación informática que extrae la información directamente de las bases de datos del Área de Gestión Académica de la Universidad de Murcia.

En el momento de elaborar este documento, los indicadores son obtenidos por la UC, por medio de la aplicación ECU 3, para todos los Centros de la UMU, elaborando un informe que se envía a los Coordinadores de Calidad, para que lo revisen y completen, en su caso, antes de remitirlo a la CGC.

### 5.3. Informe de resultados académicos.

La Comisión de Garantía de Calidad, o las comisiones de titulación si las hubiere, analiza los resultados académicos y los compara con los valores estimados en la Memoria enviada a verificación y propone las acciones de mejora que considere pertinentes, configurando así el Informe de Análisis de Resultados Académicos del Centro.

Estas acciones de mejora han de ser aprobadas en Junta de Centro y habrán de ser incluidas tanto en el Informe de Resultados (PM01 Medición, análisis y mejora de los resultados) como en el Plan Anual de Actuaciones del Equipo de Dirección. Dichas acciones de mejora, también se han de enviar a la comisión de Calidad del Claustro (Estatutos de la Universidad de Murcia, artículo 108).

Además el informe de los resultados académicos, constituye una de las fuentes de información básicas para los procesos PM01 (Medición, análisis y mejora de los resultados) y PC02 (Revisión y mejora del plan de estudios).

## 6. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

Para el análisis de los resultados académicos, los indicadores propuestos son siguientes y cuyas fichas de cálculo se exponen en los anexos del proceso,

ü Tasa de rendimiento

ü Tasa de éxito

ü Tasa de graduación (RD)

ü Tasa de graduación (UM)

ü Tasa de abandono (RD)

ü Tasa de abandono (REACU)

ü Nº de alumnos matriculados

ü Duración media de los estudios

ü Tasa de eficiencia

## 7. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS

Este procedimiento no define formatos específicos, ya que la información se aporta tal y como se obtiene de la aplicación informática.

## 8. EVIDENCIAS

Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Punto de archivo de la evidencia	Tiempo de conservación	
Resultados Académicos para Centro y titulación	Papel y/o informático	Punto de calidad	6 años	
Informe del análisis de los Resultados Académicos del Centro (CGC)	Papel y/o informático	Punto de calidad	6 años	

## 9. RENDICIÓN DE CUENTAS.

Dado el carácter de los resultados del presente procedimiento, como se ha ido indicando a lo largo del mismo, cada Centro ha de realizar un análisis de los mismos en la comisión de Garantía de Calidad del que se obtendrá el informe anual para su presentación al Claustro previa aprobación por la Junta de Centro.

Además, teniendo en cuenta el proceso PC09 (*Información pública*) procederá a informar a los diferentes grupos de interés por los mecanismos considerados.

## 10. RESUMEN DEL PROCESO

### 10.1. Ficha resumen

RESPONSABLE	TIPO	OBJETIVO	

Coordinador de Calidad (CC)	C	Garantizar que se miden y analizan los resultados del aprendizaje y se toman decisiones para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas en el Centro.	
PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES			
<p><i>Coordinador de Calidad (CC):</i> Propietario del proceso. Revisar la información referente a los resultados académicos de cada una de las titulaciones oficiales de grado y máster del Centro. <i>Comisión de Garantía de Calidad (CGC):</i> Analizar la documentación facilitada, elaborar un informe anual sobre los resultados académicos incluyendo un plan de mejoras sobre los mismos, que envía al Claustro para su conocimiento. <i>Unidad para la Calidad (UC):</i> Proponer los indicadores a utilizar y asegurar que llega la información al Centro. <i>ATICA:</i> Gestionar la aplicación informática a través de la cual se obtienen los indicadores de resultados académicos. <i>Gestión Académica:</i> Aportar información a la aplicación informática.</p>			
GGII IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN			
<p>ü <i>Profesores y personal de apoyo, estudiantes y PAS:</i> A través de sus representantes en Junta de Centro y Comisión de Garantía de Calidad. Además participan a nivel personal aportando información, sugerencias, ü <i>Unidad para la Calidad:</i> Recoge datos y elabora informes., ü <i>Equipo de Dirección:</i> Además de su participación en CGC, Junta de Centro y Consejo de Gobierno, mediante sus propias reuniones, comunicados, etc.</p>			
INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y RESULTADO.		RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	
<p>· Tasa de rendimiento · Tasa de éxito · Tasa de graduación (RD) · Tasa de graduación (UM) · Tasa de abandono (RD) · Tasa de abandono (REACU) · N° de alumnos matriculados · Duración media de los estudios · Tasa de eficiencia</p>		<p>La CGC analiza los resultados académicos y elabora el informe anual de resultados académicos que envía al Claustro.</p>	
SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA. TOMA DE DECISIONES			
<p>La CGC en sus reuniones trimestrales, realiza el seguimiento, control y toma de decisiones del proceso. Además, tras analizar los valores obtenidos de los indicadores, se harán propuestas de mejora que serán incluidas en el Plan de Actuaciones del Centro. Aparte de las acciones de mejora propuestas sobre los resultados académicos en cada Titulación, la CGC propone acciones de mejora del proceso cuando sea necesario. Todo ello atendiendo al PM01.</p>			
RENDICIÓN DE CUENTAS			
<p>El Centro realiza un informe anual para su presentación al Claustro, además de su consideración interna en Junta de Centro Además, teniendo en cuenta el proceso PC09 (Información pública) se informa a los diferentes grupos de interés por los mecanismos considerados.</p>			

**PM01**

**MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

**INDICE**

**1. OBJETO**

**2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

**3. DEFINICIONES**

**4. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES**

**5. DESARROLLO**

**5.1. Obtención y revisión de la información**

**5.2. Seguimiento de las actuaciones previstas**

**5.3. Informes de análisis de resultados del SGC**

**5.4. Seguimiento por la Unidad para la Calidad**



## 6. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

## 7. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS

## 8. EVIDENCIAS

## 9. RENDICIÓN DE CUENTAS

## 10. RESUMEN DEL PROCESO

### 10.1. Ficha resumen

#### 1. OBJETO

El objeto del presente documento es definir cómo los Centros de la Universidad de Murcia garantizan que se miden y analizan los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés, así como cualquier otro resultado de los procesos del presente SGC, que pueda afectar a la calidad de la formación oficial (grados y masteres) que imparten, comparando con los objetivos establecidos, si procede.

Además, garantiza que se establecen las correspondientes acciones de mejora consecuencia del análisis realizado, para superar las debilidades o consolidar las fortalezas encontradas.

En este sentido, se ha de tener en cuenta que la última etapa a considerar de todos y cada uno de los procesos es la de análisis y mejora de lo realizado, con lo que se propondrán las acciones correspondientes para su nueva aplicación (plan para el siguiente curso) con objetivos actualizados si se considera conveniente.

En consecuencia, este proceso PM01, al realizar una revisión de la totalidad de procesos y objetivos propuestos, garantiza que se realiza ese análisis para todas y cada una de las actividades incluidas en el SGC. E incluso que se revisa y actualiza, si procede, la propia documentación del SGC realizando las propuestas que se considere de interés a la Unidad para la Calidad, para su consideración.

En resumen, se trata de que, teniendo en cuenta la consecución o no de los objetivos propuestos, las acciones de mejora que hayan podido derivar de la aplicación de cada uno de los procesos y el seguimiento trimestral, la CGC elabore anualmente un Informe de Resultados de la revisión del SGC, en el que además se propongan objetivos para la siguiente anualidad así como las acciones de mejora que afecten al SGC o a cualquiera de sus procesos.

Este informe será tenido en cuenta por el Equipo de Dirección de cada Centro para la elaboración de su Plan Anual de Actuaciones, atendiendo a lo indicado por los Estatutos de la Universidad de Murcia en su artículo 54.2 (*¿Son funciones de la Junta de Centro: 1) Aprobar la Memoria académica y económica del Centro del curso anterior y el Plan de actuaciones correspondiente al nuevo curso?*).

#### 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente documento es de aplicación a todas las titulaciones oficiales de grado y master que se imparten en los Centros de la Universidad de Murcia.

#### 3. DEFINICIONES

No se considera necesario establecer definiciones en este procedimiento.

#### 4. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES

**Coordinador de Calidad (CC):** Propietario del proceso. Recoger la información disponible y remitirla a la Comisión de Garantía de Calidad.

**Comisión de Garantía de Calidad (CGC):** Analizar la documentación que le facilita el CC. Comprobar que se han propuesto objetivos y mejoras en los procesos necesarios para su desarrollo en el curso siguiente o establecerlo en caso contrario. Elaborar el Informe de Resultados de la revisión del SGC que prepara para el seguimiento de cada una de las titulaciones.

**Junta de Centro (JC):** Aprobar el Informe de Resultados de la revisión del SGC, como tal o formando parte del Plan de Actuaciones Anual.

**Equipo de Dirección (ED):** Difundir el Informe de Resultados de la revisión del SGC, como tal o formando parte del Plan de Actuaciones Anual.

**Unidad para la Calidad (UC):** Asesorar a la CGC y revisar el informe para el seguimiento de todas las titulaciones oficiales impartidas por el Centro.

#### 5. DESARROLLO

##### 5.1. Obtención y revisión de la información

El Coordinador de Calidad de cada Centro es responsable de recopilar, revisar y comprobar la validez de toda la información necesaria para su análisis. Si detecta alguna ausencia o falta de fiabilidad en la información debe comunicarlo a quién se la ha suministrado, o en su defecto a la Unidad para la Calidad, para su corrección.

La obtención de la información la ha de ir realizando a lo largo del curso. En el mes de diciembre siguiente a la finalización del curso ha de comprobar que toda la información (del curso anterior) ha sido analizada por la CGC y se han realizado las propuestas de acciones de mejora oportunas.

##### 5.2. Seguimiento de las actuaciones previstas

La Comisión de Garantía de Calidad, en sus reuniones trimestrales analiza la información que le suministra el Coordinador de Calidad. Cuando un proceso haya finalizado, analizará su desarrollo y el logro de los objetivos propuestos, las causas de la no consecución, en su caso, y propondrá las acciones de mejora oportunas para su aplicación en el próximo curso académico, con el consiguiente planteamiento de objetivos actualizados. De estas actuaciones se dejará constancia en el acta correspondiente y cumplimentando el F01-PM01.

Asimismo, realizará el seguimiento de las acciones de mejora planteadas en el ejercicio anterior.

### 5.3. Informe de análisis de resultados del SGC

Una vez concluido el curso académico, la Comisión de Garantía de Calidad, elabora un Informe de Resultados de la revisión del SGC, en el que se contemplan todos los aspectos de interés, particularmente los que afectan a la política y a los objetivos generales y anuales de calidad y que prepara el seguimiento anual de las diferentes titulaciones a que el SGC alcanza. Como obligada referencia, además de la documentación del SGC, habrá de tenerse en cuenta la Memoria de Verificación de cada una de las titulaciones.

Con esta revisión se garantiza que se han analizado todos y cada uno de los resultados de los procesos, que se han fijado los objetivos pertinentes para el año siguiente (PE01 Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de calidad), así como que se han establecido las correspondientes propuestas de acciones de mejora.

En este análisis se ha de incluir la revisión de la documentación del propio SGC, procediendo a plantear a la UC las modificaciones oportunas, en su caso, como se prevé en el proceso PA01 (*Gestión de documentos y registros*).

El Informe de Resultados de la revisión del SGC, deberá estar redactado con la antelación suficiente para que el Equipo de Dirección incluya sus propuestas en su Plan Anual de Actuaciones.

El informe ha de incluir al menos consideraciones sobre el estado de:

- Política de Calidad y objetivos generales.
- Resultados del cumplimiento de los objetivos de la calidad.
- Estado de los planes anuales de mejora a realizar durante el ejercicio presente.
- Resultados del aprendizaje (TFG/TFM, análisis indicadores, etc)
- Resultados de la inserción laboral.
- Desarrollo de las acciones previstas en revisiones anteriores del SGC,
- Cambios que podrían afectar al Sistema de Garantía de Calidad.
- Información relativa a la satisfacción de los grupos de interés, quejas o reclamaciones, así como de sus necesidades y expectativas.
- Sugerencias para la mejora.
- Recomendaciones realizadas en los informes de verificación, seguimiento o acreditación de las titulaciones pertenecientes al Centro.
- Información pública disponible en web.

Además, este Informe de Resultados de la revisión del SGC debe recoger los objetivos para el próximo curso y las propuestas de actuación, que pueden afectar a cualquiera de los procesos que conforman el SGC del Centro, teniendo en cuenta las mejoras propuestas.

A la hora de plantear objetivos, se ha de tener en cuenta que todos los indicadores clave para la gestión de cada Centro, entre los que se incluyen los recogidos en el RD 1393, han de tener objetivos anuales cuantificables, y se ha de realizar su seguimiento sistemático (*F02-PM01 - Panel de indicadores*).

El Informe, bien incluido en el Plan Anual de Actuaciones del Equipo de Dirección o presentado de forma independiente, se remitirá para su aprobación a la Junta de Centro, responsabilizándose el Equipo de Dirección de su difusión y aplicación.

Para facilitar la elaboración del Informe, se dispone del formato F01-PM01 *¿Resultado de la revisión del SGC?*, que recoge todos los aspectos a tener en consideración. Se completa con el formato F02-PM01 *¿Panel de indicadores?* en el que se incluyen los valores de los indicadores contemplados en el SGC, así como sus objetivos, seguimiento y análisis, y con el F03-PM01 para documentar las acciones de mejora propuestas.

### 5.4. Seguimiento por la Unidad para la Calidad

Una vez que el Informe de Análisis de Resultados del SGC (en base a los formatos antes indicados) ha sido elaborado por la CGC, se remitirá a la Unidad para la Calidad para su revisión, tras la cual el Centro estará en condiciones de utilizarlo como informe para el seguimiento de las diferentes titulaciones que el Centro imparte (PE02 *Diseño, seguimiento y acreditación de titulaciones*)

## 6. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA.

Para la medición y análisis de los resultados se tendrán en cuenta todos los indicadores de los procesos del SGC, ya definidos en los diferentes procedimientos del mismo y que configuran el panel de indicadores del Centro (F02-PM01 *Panel de indicadores*).

Asimismo, se tendrá en consideración el informe de seguimiento realizado por la UC, y demás informes de seguimiento/acreditación de las titulaciones.

Consecuencia del análisis realizado, contrastando con la Memoria de Verificación de cada titulación, se propondrá cualquier modificación al proceso, que puede incluir la petición de nuevos indicadores, modificación de etapas, etc.

Además, si la CGC tras analizar los resultados de las titulaciones lo considera oportuno, propondrá modificaciones a los títulos oficiales impartidos en el Centro (PE02 *Diseño, seguimiento y acreditación de titulaciones*)

## 7. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS.

F01-PM01 Resultado de la revisión del SGC

F02-PM02 Panel de indicadores/objetivos de la titulación

F03-PM01 Acciones de mejora.

Estos tres formatos forman parte del Informe de Resultados de la revisión del SGC.

## 8. EVIDENCIAS.

Identificación del registro	Soporte de archivo	Punto de archivo de la evidencia	Tiempo de conservación
Actas de la CGC en las que figure el Seguimiento del SGC	Papel y/o informático	Punto de calidad	6 años
Informes de Resultados de la revisión del SGC (F01-PM01, F02-PM01 y F03-PM01)	Papel y/o informático	Punto de calidad	6 años
Acta de la JC con aprobación del Informe de Resultados de la revisión del SGC, como tal o formando parte del Plan de Actuaciones Anual.	Papel y/o informático	Punto de calidad	6 años

## 9. RENDICIÓN DE CUENTAS.

De los resultados obtenidos como consecuencia de la aplicación del presente procedimiento, la CGC tras sus reuniones trimestrales informará puntualmente a la Junta de Centro, con consideración especial cuando se trate de la actualización-revisión del Informe de Resultados de la revisión del SGC, como tal o formando parte del Plan de Actuaciones Anual.

De todo lo anterior, el Equipo de Dirección del Centro decidirá la información a suministrar a todos sus grupos de interés atendiendo al PC09 *Información Pública*, con especial cuidado a la actualización permanente de su página Web.

## 10. RESUMEN DEL PROCESO

### 10.1. Ficha resumen

RESPONSABLE	TIPO	OBJETIVO
Coordinador de Calidad	M	Definir cómo los Centros de la UMU garantizan que se miden y analizan los resultados que puedan afectar a la calidad de la formación oficial que se imparte. Además, garantiza que se establecen las correspondientes acciones de mejora consecuencia del análisis realizado, para superar las debilidades o consolidar las fortalezas encontradas.
PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES		
<p><i>Coordinador de Calidad (CC): Propietario del proceso.</i> Recoger la información disponible y remitirla a la Comisión de Garantía de Calidad. <i>Comisión de Garantía de Calidad (CGC):</i> Analizar la documentación que le facilita el CC. Comprobar que se han propuesto objetivos y mejoras en los procesos necesarios. Elaborar el Informe de Resultados de la revisión del SGC que prepara para el seguimiento de cada una de las titulaciones. <i>Junta de Centro (JC):</i> Aprobar el Informe de Resultados de la revisión del SGC. <i>Equipo de Dirección (ED):</i> Difundir el Informe de Resultados de la revisión del SGC, como tal o formando parte del Plan de Actuaciones Anual. <i>Unidad para la Calidad (UC):</i> Asesorar a la CGC y revisar el informe de seguimiento de las titulaciones impartidas por el Centro.</p>		
GGII IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN		
<p>ü Profesores y personal de apoyo, ü Estudiantes, ü PAS: A través de sus representantes en Junta de Centro y Comisión de Garantía de Calidad. Además participan a nivel personal aportando información, sugerencias, El personal de la Unidad para la Calidad con su participación en la CGC asesora en la implantación del proceso ü Equipo de Dirección: Además de su participación en CGC, Junta de Centro y Consejo de Gobierno, mediante sus propias reuniones, comunicados,</p>		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y RESULTADO		RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

No existen indicadores específicos para este proceso, si bien se han de tener en cuenta todos los que aparecen en los procesos del SGC y que configuran el panel de indicadores del Centro	El Coordinador de Calidad recoge información de todos los indicadores de los procesos del SGC, y los aporta a la CGC para su análisis.
<b>SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA. TOMA DE DECISIONES</b>	
La CGC en sus reuniones trimestrales, realiza el seguimiento, control y toma de decisiones del proceso, realizando las propuestas de mejora oportunas. Además, la CGC a partir del análisis de la información que resulta de la aplicación del SGC, propone las acciones de mejora que considera y las incluye en el Informe de Resultados de la revisión del SGC del Centro, que envía a la Junta de Centro para su aprobación. Las acciones de mejora podrán ser utilizadas por el Decano para la planificación del curso próximo.	
<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	
La Junta de Centro, teniendo en cuenta el proceso PC09 (Información pública) procede a informar a los diferentes grupos de interés por los mecanismos considerados. En todo caso, la información referente a este proceso se hará pública en la Web del Centro.	

## 9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

<b>ENLACE</b>	<a href="http://www.um.es/web/turismo/contenido/calidad/documentos/manual">http://www.um.es/web/turismo/contenido/calidad/documentos/manual</a>
---------------	---

## 10. CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN

<b>10.1 CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	
<b>CURSO DE INICIO</b>	2010
Ver Apartado 10: Anexo 1.	
<b>10.2 PROCEDIMIENTO DE ADAPTACIÓN</b>	
No procede.	
<b>10.3 ENSEÑANZAS QUE SE EXTINGUEN</b>	
<b>CÓDIGO</b>	ESTUDIO - CENTRO

## 11. PERSONAS ASOCIADAS A LA SOLICITUD

<b>11.1 RESPONSABLE DEL TÍTULO</b>			
<b>NIF</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>PRIMER APELLIDO</b>	<b>SEGUNDO APELLIDO</b>
74325669L	ÁNGEL PASCUAL	MARTÍNEZ	SOTO
<b>DOMICILIO</b>	<b>CÓDIGO POSTAL</b>	<b>PROVINCIA</b>	<b>MUNICIPIO</b>
PASEO DEL MALECÓN Nº 5	30004	Murcia	Murcia
<b>EMAIL</b>	<b>MÓVIL</b>	<b>FAX</b>	<b>CARGO</b>
apascual@um.es	868887932	968291096	DIRECTOR ACADÉMICO DE LA ESCUELA UNIVERSITARIA DE TURISMO
<b>11.2 REPRESENTANTE LEGAL</b>			
<b>NIF</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>PRIMER APELLIDO</b>	<b>SEGUNDO APELLIDO</b>
22423095G	JOSE MANUEL	MIRA	ROS
<b>DOMICILIO</b>	<b>CÓDIGO POSTAL</b>	<b>PROVINCIA</b>	<b>MUNICIPIO</b>
AVDA. TENIENTE FLORESTA Nº 5	30003	Murcia	Murcia
<b>EMAIL</b>	<b>MÓVIL</b>	<b>FAX</b>	<b>CARGO</b>
vicplanense@um.es	868883660	868883506	VICERRECTOR PLANIFICACIÓN DE ENSEÑANZAS

El Rector de la Universidad no es el Representante Legal			
Ver Apartado 11: Anexo 1.			
<b>11.3 SOLICITANTE</b>			
El responsable del título es también el solicitante			
<b>NIF</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>PRIMER APELLIDO</b>	<b>SEGUNDO APELLIDO</b>
74325669L	ÁNGEL PASCUAL	MARTÍNEZ	SOTO
<b>DOMICILIO</b>	<b>CÓDIGO POSTAL</b>	<b>PROVINCIA</b>	<b>MUNICIPIO</b>
PASEO DEL MALECÓN Nº 5	30004	Murcia	Murcia
<b>EMAIL</b>	<b>MÓVIL</b>	<b>FAX</b>	<b>CARGO</b>
apascual@um.es	868887932	968291096	DIRECTOR ACADÉMICO DE LA ESCUELA UNIVERSITARIA DE TURISMO

## **Apartado 2: Anexo 1**

**Nombre :** Criterio 2.1 Justificación.pdf

**HASH SHA1 :** AC3E74A6A1543A9DF12727354BBA1F30F9F59B15

**Código CSV :** 169605918949650530837688

**Ver Fichero:** Criterio 2.1 Justificación.pdf

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

**Nombre :** Criterio 4.1 Sistemas de información previo.pdf

**HASH SHA1 :** 0B56D82BD5E49D35EDAE7BCDF3E0DB6037B536EE

**Código CSV :** 152351116783619993772871

**Ver Fichero:** Criterio 4.1 Sistemas de información previo.pdf

## **Apartado 5: Anexo 1**

**Nombre :** Criterio 5.1 Descripción del plan de estudios.pdf

**HASH SHA1 :** 528054CC435281C782EBB2A9FC2BEDBCD9E6C6E2

**Código CSV :** 169606187971548230925986

**Ver Fichero:** Criterio 5.1 Descripción del plan de estudios.pdf



## **Apartado 6: Anexo 1**

**Nombre :** Criterio 6.1 Profesorado.pdf

**HASH SHA1 :** EF018F59FD209D732E8569710AEEA64F8335D160

**Código CSV :** 162739648344782529827197

**Ver Fichero:** Criterio 6.1 Profesorado.pdf

## **Apartado 6: Anexo 2**

**Nombre :** Criterio 6.2 Otros Recursos Humanos.pdf

**HASH SHA1 :** BC42815FA54648942EC9C15AC6504D6895EF02FE

**Código CSV :** 169606131630103786388309

**Ver Fichero:** Criterio 6.2 Otros Recursos Humanos.pdf

## **Apartado 7: Anexo 1**

**Nombre :** Criterio 7.1 Justificación de los medios materiales disponibles.pdf

**HASH SHA1 :** 038C53E4E25B9EAB38555F58BD01BCC2DA6D31C8

**Código CSV :** 169606159071431268995783

Ver Fichero: Criterio 7.1 Justificación de los medios materiales disponibles.pdf

## **Apartado 8: Anexo 1**

**Nombre :** Criterio 8.1 Justificación de la estimación de valores cuantitativos.pdf

**HASH SHA1 :** 21B27A7ABDC91C1C08D8BB1BA568D064D69E5968

**Código CSV :** 162740131308053094050620

**Ver Fichero:** Criterio 8.1 Justificación de la estimación de valores cuantitativos.pdf

## **Apartado 10: Anexo 1**

**Nombre :** Criterio 10.1 Cronograma de implantación.pdf

**HASH SHA1 :** 4F0A2CAB162DEE7DC0E68FF3D1123CD7D84A947B

**Código CSV :** 162740284794540136506969

**Ver Fichero:** Criterio 10.1 Cronograma de implantación.pdf

## **Apartado 11: Anexo 1**

**Nombre :**Delegación de Firma.pdf

**HASH SHA1 :**1E710C0C2B0B48F3B2B6F7A43CF689D8ED260767

**Código CSV :**150223747685685221796781

**Ver Fichero:** Delegación de Firma.pdf

