

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

**Título de
Máster
Universitario
en Gestión
Hotelera**

Bloque 1. DESCRIPCIÓN DEL TÍTULO**1.1. Denominación****▪ Nombre**

Máster Universitario en Gestión Hotelera por la Universidad de Murcia.

1.2. Universidad y Centro

- *Universidad de Murcia.*
- *Escuela Universitaria de Turismo de Murcia.*

1.3. Tipo de enseñanza

Las enseñanzas conducentes al título serán impartidas con carácter *presencia y virtual*. . El desarrollo de esta última modalidad será a distancia apoyada en el uso de redes telemáticas (telenseñanza o enseñanza virtual).

1.4. Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas

Teniendo en cuenta que el presente Máster en Gestión Hotelera es el primer Máster que se realiza en la Región de Murcia, sobre esta materia, el número de Diplomados en Turismo existentes en la misma y el carácter generalista que ha tenido la Diplomatura en Turismo y que tiene el Título de Grado en Turismo, a esto debemos añadir la necesidad de adaptar los estudios de turismo a las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías, en especial la enseñanza a distancia de todos aquellos alumnos que por razones laborales o de otra índole no pueden asistir con regularidad a clase presencial, el número de plazas que la Universidad de Murcia ofrece para el presente Máster es de:

	MODALIDAD PRESENCIAL	MODALIDAD VIRTUAL
Primer año:	40 alumnos.	40 alumnos.
Segundo año:	40 alumnos.	40 alumnos.

Se ha de tener en cuenta que el número mínimo exigido por esta Universidad para la impartición del Máster es de 10 alumnos.

1.5. N° mínimo de ECTS de matrícula por estudiante y periodo lectivo y, en su caso, normas de permanencia

Los alumnos deben matricularse de 60 créditos, a excepción de aquellos a quienes les sean parcialmente convalidados los estudios que inician.

Con el objeto de facilitar que se puedan compaginar los estudios con la actividad laboral, cuando un alumno se matricule por primera vez en un Máster Universitario deberá hacerlo

obligatoriamente de un mínimo de treinta créditos. En este supuesto el interesado deberá aportar copia del contrato de trabajo o equivalente que acredite una actividad laboral por cuenta ajena o alta en el sistema de la seguridad social que acredite una actividad laboral por cuenta propia.

Se podrán reconocer a los alumnos los créditos cursados en enseñanzas oficiales en ésta u otra universidad, siempre que guarden relación con el presente título de Máster. A estos efectos, de acuerdo con el art. 10 del Reglamento por el que se regulan los Estudios Universitarios Oficiales de Máster y de Doctorado de la Universidad de Murcia (Consejo de Gobierno 23-mayo-08) la Comisión Académica del Máster, previa solicitud documentada de los interesados, elevará a la Junta de Escuela la propuesta de resolución que proceda.

Respecto a la permanencia de los alumnos se atenderá a lo establecido en los Estatutos de la Universidad de Murcia; en su artículo 96, apartado 2, establecen que "los alumnos de la Universidad de Murcia dispondrán de seis convocatorias por cada asignatura, no contabilizándose aquéllas a las que el alumno no se haya presentado".

No obstante, la Universidad de Murcia tiene en fase de elaboración una normativa general que afectará a todas las titulaciones. Esta norma especificará los supuestos que permitan atender cuestiones derivadas de la existencia de necesidades educativas especiales y cursar estudios a tiempo parcial.

Las normas anteriores serán Igualmente de aplicación a los alumnos de la modalidad virtual.

Por lo que se refiere al periodo lectivo es la Universidad de Murcia quien lo fija anualmente. En cumplimiento del artículo 8.4 del Reglamento por el que se regulan los Estudios Universitarios Oficiales de Máster y de Doctorado de la Universidad de Murcia (Consejo de Gobierno de 23 de mayo de 2008), el presente Máster se desarrollará en un curso académico de 40 semanas.

1.6. Resto de información necesaria para la expedición del SET

- **Orientación**

Profesional.

- **Universidad y naturaleza**

Universidad de Murcia (Institución Pública)

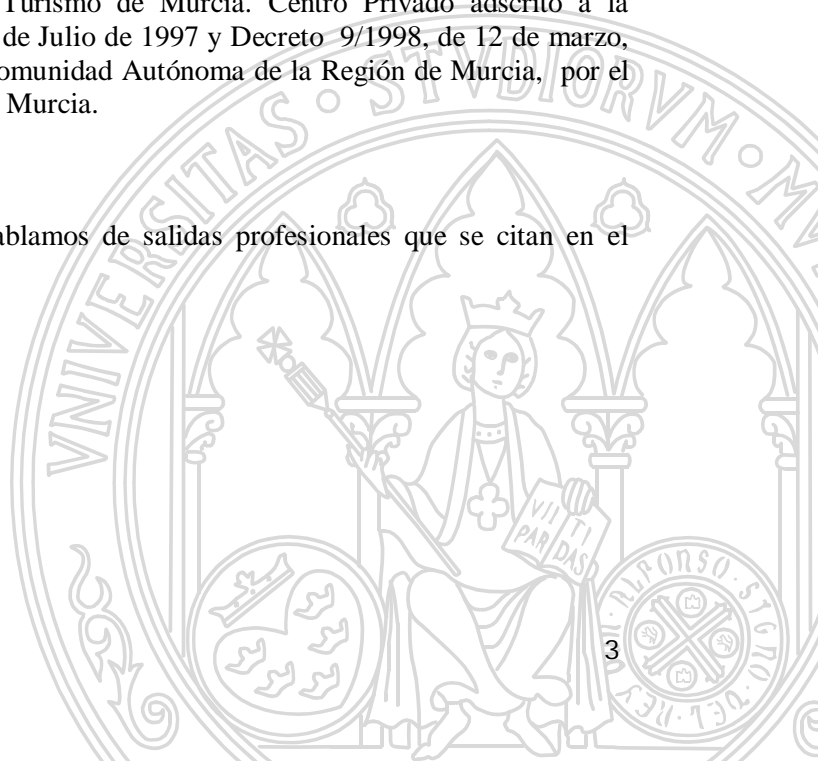
- **Centro:** Escuela Universitaria de Turismo de Murcia. Centro Privado adscrito a la Universidad de Murcia por Convenio de fecha 7 de Julio de 1997 y Decreto 9/1998, de 12 de marzo, de la Consejería de Cultura y Educación de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, por el que se aprueba la adscripción a la Universidad de Murcia.

- **Profesiones para las que capacita**

Al no tratarse de profesiones regladas hablamos de salidas profesionales que se citan en el bloque 3 (apartado 3.1.2.).

- **Lengua/s utilizada/s**

Español.



Bloque 2. JUSTIFICACIÓN**2.1. Justificación del Título propuesto, argumentando el interés científico o profesional del mismo**

El turismo es el sector que mayor aportación realiza al PIB de la economía nacional y, dentro de él, el subsector hotelero representa uno de los pilares más importantes. El fuerte crecimiento que están experimentando las aperturas de nuevos establecimientos, el mayor papel que están jugando las cadenas hoteleras en la estructura de dicho sector, el aumento de la competencia, las exigencias cada vez mayores de los clientes y las especiales características que distinguen a estas empresas de servicios del resto, exigen y requieren un Máster como el presente, con individualidad propia y con suficiente grado de autonomía para distinguirlo y separarlo de aquellos otros Másteres más genéricos que versan sobre la dirección de empresas.

El presente Máster tiene una orientación profesional atendiendo a los datos referidos a la demanda del sector hotelero que se refleja en los apartados siguientes.

2.1.1. Experiencias anteriores de la Universidad en la impartición de títulos de características similares.

La experiencia previa en un curso máster con características similares al propuesto, aunque más generalista, fue el «Máster en Turismo» impartido por la Escuela Universitaria de Turismo de Murcia durante los cursos 1997/1998 y 1998/1999. Cabe igualmente señalar la participación de la Escuela en la impartición del Máster realizado por la Facultad de Letras de la Universidad de Murcia durante el curso académico 2003/2004 denominado «Máster en Investigación y Gestión del Patrimonio Histórico – Artístico – Cultural».

En el curso 1997/98, la Escuela de Turismo de Murcia se convirtió en Escuela Universitaria de Turismo de Murcia, tras la adscripción del Centro a la Universidad de Murcia. Desde este curso, este Centro ha impartido la Diplomatura en Turismo. Con anterioridad a la misma, desde su constitución en el año 1967, la Escuela de Turismo de Murcia fue responsable de las distintas titulaciones que se vinieron expidiendo en el sector turístico:

Desde el año 1967 a 1980 se impartió en este Centro el título de Técnico en Empresas Turísticas (TET), que era un título superior en Turismo, expedido por el Ministerio de Información y Turismo y habilitaba para el ejercicio de determinadas profesiones turísticas (Guías y Director de establecimientos Turísticos) pero que no tenía un reconocimiento por parte del Ministerio de Educación y Ciencia. En el año 1980 se implanta una nueva titulación: Técnico en Empresas y Actividades Turísticas (TEAT), que aunque semejante a la anterior y expedida por el Ministerio de Comercio y Turismo, sí tenía un reconocimiento explícito por el Ministerio de Educación y Ciencia. Además, en la Disposición Adicional tercera del Real Decreto 865/80, de 14 de Abril, que regulaba dicha titulación, le otorgaba a los estudios la equivalencia de Diplomado Universitario. Durante todos estos años la Escuela de Turismo de Murcia estuvo adscrita a la Escuela Oficial de Turismo con sede en Madrid.

La experiencia de este Centro en la formación de profesionales del sector abarca un período superior a 40 años con una zona de influencia en aquellos momentos notable, toda vez que las provincias limítrofes con Murcia carecían de Escuelas de Turismo y los alumnos de este Centro tenían, con los murcianos, esa procedencia.

Recientemente ha sido elaborado en la Escuela el Proyecto de Título de Graduado/a en Turismo por la Universidad de Murcia, verificado por el Consejo de Universidades y que comenzará a impartirse en el curso 2009/2010.

Con la propuesta del Máster en Gestión Hotelera se pretende ir más allá de la formación generalista adquirida en el primer ciclo de las enseñanzas universitarias. Se trata de ofrecer una formación avanzada orientada a la formación de profesionales en la Gestión Hotelera.

Respecto de la idoneidad de la enseñanza en su modalidad virtual somos conscientes de la necesidad de adaptar los estudios de Turismo a las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías, en especial la enseñanza a distancia de todos aquellos alumnos que por razones laborales o de otra índole no pueden asistir con regularidad a clase presencial.

2.1.2. Datos y estudios acerca de la demanda potencial del título y su interés para la sociedad.

A la vista de los estudios realizados como consecuencia de la elaboración del Libro Blanco de Turismo (ANECA 2004) se llega a la conclusión de que los estudios turísticos tienen una demanda que los sitúa entre las cinco primeras Diplomaturas impartidas en España, en cuanto al número de alumnos matriculados.

Igualmente se destaca el incremento de las matriculaciones y un alto porcentaje de nuevos titulados que permite afirmar a la fecha de redacción del Libro Blanco (ANECA 2004) que el número de nuevos profesionales se cifra alrededor de 2.900 al año.

Dentro del estudio realizado en el Libro Blanco se reconocen un gran número de salidas profesionales para los graduados en Turismo. Del estudio sobre la inserción laboral de los diplomados en Turismo destacamos las siguientes conclusiones:

- a) El 37% de los titulados en Turismo trabaja en empresas de alojamiento (97% en hoteles), siendo éste el ámbito más importante, seguido por las agencias de viajes, con un 23%.
- b) El 43% de los titulados en Turismo ha realizado estudios posteriores, siendo los principales motivos ampliar conocimientos y mejorar sus oportunidades de empleo.

Por otra parte, se está produciendo cada vez más un fenómeno que no es exclusivo de este sector, como es la búsqueda de la calidad en el turismo mediante la potenciación de la formación y cualificación de los profesionales, que está exigiendo una mejora en la formación académica de los nuevos titulados. Así se refleja en la inmensa mayoría de las leyes generales autonómicas del turismo. En concreto, la Ley 11/1997 de 12 de diciembre, de Turismo de la Región de Murcia, tiene establecido en su artículo 4.2 sobre los principios rectores a los que ha de acomodar su actuación la Administración Turística., que la Administración Regional velará por la *“elevación de la calidad de la oferta turística, mediante la ejecución de medidas de control y verificación, la puesta en marcha de programas de calidad para el sector turístico y la mejora de la formación de los profesionales del turismo”*.

En definitiva, la mejora en la prestación de los servicios turísticos depende en gran medida de la formación de los profesionales del sector y es una demanda de los empresarios que los profesionales que ocupen puestos de responsabilidad en sus empresas tengan la mejor formación posible, pues ello repercutirá en una mayor competitividad de sus empresas.

El desarrollo turístico que se está produciendo en la Región de Murcia lleva consigo la creación de numerosas empresas del sector, lo que está motivando la demanda de profesionales capacitados para cubrir puestos de responsabilidad en las empresas turísticas.

En este sentido el Plan Director de Turismo de la Región de Murcia (2006-2012) elaborado por la Consejería de Turismo y Consumo, se propone planificar, potenciar y reorientar el modelo turístico regional, de modo que los futuros profesionales turísticos se adapten a las exigencias del sector. En particular, dentro de sus objetivos generales está el incremento y dinamización de la oferta de alojamientos de la Región de Murcia, así como la potenciación y desarrollo de establecimientos hoteleros y de restauración de alta categoría (hoteles de cinco estrellas).

Entre los destinatarios potenciales del Título de Máster se encuentran igualmente los Técnicos en Empresas y Actividades Turísticas (TEAT) pues a los efectos, corporativo, profesional e incluso académico están considerados como Diplomados de Turismo, en virtud de la Disposición Adicional Única del Real Decreto 259/1996, sobre incorporación a la Universidad de los estudios superiores de turismo, en relación con la Disposición Adicional Única del Real Decreto 604/1996 de 15 de abril, por el que se establece el título universitario oficial de Diplomado en Turismo.

Los datos anteriores ponen de manifiesto el interés para la sociedad del Máster en Gestión Hotelera propuesto y su alta demanda potencial. (Véase también el apartado 2.1.3).

2.1.3. Relación de la propuesta con las características socioeconómicas de la zona de influencia del título.

Nuestro Centro es pionero en proponer estudios turísticos de posgrado adaptados a la normativa del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

El turismo español es una industria sólida, con una consolidada posición de liderazgo internacional y con gran potencial de crecimiento futuro, lo que constituye su valor diferenciador y una gran ventaja competitiva.

España es el primer destino mundial en turismo vacacional y el segundo por número de llegadas e ingresos, según el Instituto de Estudios Turísticos (IET) en su encuesta de FRONTUR en el año 2008 los turistas extranjeros ascendieron a 57,3 millones y los ingresos, según EGATUR, los ingresos fueron 51.890 millones de euros.

El sector turístico desarrolla su actividad en un entorno económico globalizado, de gran incertidumbre y profundamente cambiante, en el que se vislumbran nuevas tendencias y retos. Para hacer frente a los mismos, el Consejo Español de Turismo acordó llevar a cabo un amplio proceso de revisión estratégica del sector para hacer frente a los retos y tendencias que se avecinan, que se ha materializado en el Plan de Turismo Horizonte 2020.

Entre estos retos destacamos los siguientes:

- ✓ La mejora del entorno competitivo, especialmente en cuanto a empleo y formación, productividad e I+D+i, es decir, orientar el crecimiento hacia una economía basada en el conocimiento, la innovación y el empleo cualificado.
- ✓ La adaptación de la gestión, los productos y servicios y la comercialización realizadas por la empresa y los destinos turísticos españoles a la nueva estructura del negocio en los mercados emisores impulsada por las TIC.
- ✓ La necesidad de mejorar el equilibrio entre actividades turísticas y su entorno.

Entre las áreas de actuación del Plan de Turismo Horizonte 2020 destacamos:

- ✓ Área de conocimiento Resulta fundamental situar el conocimiento como base para la toma de decisiones en el sector.
- ✓ Área de personas. Atraer, desarrollar y retener el talento en el sector son las claves para el turismo en el Horizonte 2020.

- ✓ Área de marketing. El cliente debe ser el faro para la promoción y comercialización del sector. La segmentación y la evaluación del retorno de la inversión serán las claves para el 2020.
- ✓ Área de innovación. Es fundamental una mayor sensibilización del sector sobre la innovación y el aumento de la efectividad y la eficiencia en los procesos de gestión empresarial.

Entre los ejes claves de actuación de este Plan señalamos:

- ✓ Conocimiento. Desarrollar un sistema de inteligencia de referencia para el sector turístico español, maximizando su acceso o difusión. Generar conocimiento para adaptar los procesos de toma de decisiones.
- ✓ Innovación. Impulsar un nuevo modelo de innovación horizontal para el conjunto del sistema, mejorar la capacidad científica y tecnológica y aumentar la efectividad y eficiencia de los procesos de gestión.
- ✓ Talento. Atraer, desarrollar y retener el talento dentro del sector turístico, valorizando la carrera profesional y mejorando las prácticas de liderazgo y gestión de personas. Las personas como estrategia de diferenciación. Promover el desarrollo de sus capacidades, conocimientos y habilidades es un requisito básico para desarrollar un turismo basado en una nueva economía. La redefinición del modelo de gestión de personas debe afrontarse a dos niveles, sectorial y específico de cada empresa.

En definitiva, el turismo es un pilar en la evolución de la economía y sociedad españolas, y en particular en la Región de Murcia, que precisa renovar sus pautas de crecimiento para asegurar y maximizar su contribución al bienestar social, liderando la nueva era del turismo, marcada por el cambio tecnológico, la responsabilidad medioambiental y las demandas de la nueva sociedad.

Paralelamente al Plan de Turismo Horizonte 2020 existe a nivel regional el Plan Director de Turismo de la Región de Murcia (2006-2012) elaborado por la Consejería de Turismo y Consumo que pretende asimismo impulsar y dar una mayor calidad al turismo Regional. El sector turístico en la Región de Murcia da trabajo actualmente a 33.320 personas con un incremento del 38 % en el último año, veinte puntos más que la media nacional. La aportación del sector turístico al PIB regional pasó del 6,4% del año 2002 al 9,5 % en el 2008, lo que es fiel reflejo del creciente peso de la actividad turística en todos los ámbitos de la economía regional en donde se está produciendo una notable mejora de la consideración social del turismo y de las actividades recreativas como yacimientos de empleo cualificado.

Según datos de la Dirección General de Infraestructuras Turísticas y referidos todos ellos a 31 de diciembre de 2008, existen en la Región de Murcia:

Tipo de establecimientos	Unidades	Plazas
- Establecimientos hoteleros	230	19914
- Apartamentos turísticos	2400	10225
- Camping	22	15467
- Casas rurales	494	3181
- Cafeterías	527	
- Restaurantes	2094	

Entre 2001 y 2008 se ha producido un crecimiento del 27% de la oferta hotelera total.

El número de pernoctaciones durante el año 2008 ascendió a un total de 2.963.962, aumentando principalmente los residentes extranjeros.

Los apartamentos turísticos de la Región de Murcia registraron una ocupación media durante el pasado año del 10,08 días, casi dos puntos por encima de la media nacional, que fue de 8,19 días. De tal forma, Murcia fue la comunidad autónoma que más días de ocupación registró en este tipo de alojamientos.

Sus turistas en 2008 fueron mayoritariamente españoles, con 56.442 residentes nacionales frente a 7.990 residentes extranjeros. En total, se contabilizaron 64.433 viajeros y 545.250 españoles y 104.037 foráneos pernoctaron ese año en apartamentos. En la Región de Murcia hubo durante 2008, 7.970 plazas y 1.795 apartamentos estimados.

Referente a la estancia y según los últimos datos, la media es de 2,47 días, lo que ha supuesto un aumento del 8,76% y el grado de ocupación respecto de ese mismo año ha sido del 49,73%, es decir un 6,77% más que el año anterior.

Las perspectivas son aún mejores con la apertura de nuevos hoteles en la ciudad de Murcia y en la Región, especialmente en las áreas costeras y sobre todo en zonas colindantes con los nuevos resorts.

La oferta hotelera apuesta firmemente por la calidad; la mayor parte de los hoteles que se abren o que están previstos abrir son de cuatro y cinco estrellas.

La futura construcción en las proximidades de Murcia capital de un aeropuerto regional y la llegada del AVE, así como la mejora de las distintas infraestructuras que dan soporte al turismo, la profusión y generalización de organismos, instituciones y órganos de desarrollo del turismo, hacen pensar que el sector va a seguir expandiéndose en la Región, lo que conllevará la creación de nuevos puestos de trabajo cualificado.

El Plan de Renovación de Instalaciones Turísticas (Plan Renove Turismo) persigue modernizar la oferta turística de alojamiento, restauración o complementaria para aumentar la competitividad y adecuarse así a los requerimientos de la demanda. Este Plan se aprobó por Acuerdo del Consejo de Ministros el 21 de noviembre de 2008 y se va a instrumentar con una nueva línea de ICO dotada con 400 millones de euros para 2009.

Es un Plan flexible para impulsar la rehabilitación de los establecimientos turísticos, cuyo resultado es la mejora de la calidad y la sostenibilidad de las infraestructuras turísticas. Se trata de un plan que responde a las necesidades del sector, porque persigue mejorar el equilibrio entre el turismo y el entorno ambiental y urbanístico, adaptar la actividad turística al nuevo modelo turístico a través de la diversificación del producto y segmentación de la demanda. Asimismo, contribuye a elevar el nivel y atractivo de nuestra oferta turística, y en concreto, de la calidad. En definitiva, se financian todas aquellas inversiones que contribuyen a incrementar el valor añadido del producto, teniendo en cuenta, además, inversiones para mejorar la sostenibilidad de los establecimientos en especial para el ahorro energético y la conservación y mejora del medio ambiente, inversiones encaminadas a la implantación de sistemas de calidad, la mejora de la accesibilidad y la implantación de nuevas tecnologías.

2.1.4. Justificación de la existencia de referentes nacionales e internacionales que avalen la propuesta.

- Libro Blanco de Turismo (ANECA 2004) sobre el cual existe un gran consenso entre las universidades españolas que participaron en su redacción y que insiste en la realidad de un mercado turístico que reclama una mayor especialización en la Educación Superior (véase también apartado 2.1.2).

- Se ha tenido en cuenta igualmente la experiencia del propio Centro a lo largo de sus cuarenta años de existencia y sobre todo el Informe de la ANECA sobre la evaluación del Centro (2006), en el que se destaca entre otros puntos fuertes, la excelente relación existente entre la Escuela y los empresarios del sector, lo que garantiza una oferta de prácticas externas de calidad en puestos de alta gestión en empresas hoteleras de la región.

- Plan de Turismo Español Horizonte 2020 (Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, 2007). Tiene como objetivos:

- Conseguir un posicionamiento diferencial de la oferta ante el desarrollo de multitud de destinos
- Mejorar la rentabilidad ampliando el impacto económico y social del turismo mediante la extensión geográfica y estacional.
- Desarrollar modelos de negocio sostenibles en el uso de los recursos del entorno y su contribución a la integración social (371.000 inmigrantes empleados equivalentes al 17,9% de los inmigrantes ocupados en España).
- Mejorar la productividad.
- Alcanzar un mayor grado de innovación.

La principal novedad de este plan ha sido su forma de elaboración, ya que se ha dado cabida a opiniones de expertos, profesionales, trabajadores, usuarios y por supuesto entidades públicas y privadas relacionadas con el sector. Fruto de este plan, es otro más reducido 2008-2012, que puede consultarse en la web <http://www.turismo2020.es>.

- “Análisis del Proceso de Innovación en el Sector Hotelero Español”, estudio desarrollado por el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y la fundación COTEC (2007). Con el estudio pretenden racionalizar y protocolizar los procesos de innovación que aplica el sector hotelero. El proceso de desarrollo de innovaciones, ya sean de producto, proceso, organizativas o de mercado, es un proceso clave en el crecimiento y expansión de todas las empresas, incluidas las pertenecientes al sector hotelero. La innovación permanente se hace necesaria y se ha convertido hoy día en un aspecto esencial de la industria hotelera, dado el dinamismo del mercado actual y la oferta continuada de nuevos servicios. Puede consultarse en la web [http:// www.ithotelero.com/innovacion.php](http://www.ithotelero.com/innovacion.php).

- Plan Director de Turismo de la Región de Murcia 2006-2012 (www.turismoweb.carm.es). El objeto del Plan Director es potenciar la Región como destino turístico atractivo, diferenciado y de calidad, mediante estrategias basadas en la sostenibilidad, capaces de conciliar la rentabilidad económica con la conservación del patrimonio cultural, natural e histórico.

- Memoria del Consejo Económico y Social de la Región de Murcia (2007). Sitúa las empresas de alojamiento dentro de los sectores en crecimiento o emergente. Para el sector hotelero los datos referidos en la memoria muestran una clara tendencia al crecimiento de contrataciones para prácticamente todas las ocupaciones. Así mismo se indica que la aportación del sector servicios al valor añadido bruto total de la Región es el 64,4%, lo que evidencia la clara preponderancia en la economía regional del sector servicios y dentro de él se clasifica el Turismo como sector “estrella”, en el sentido de que requiere políticas que permitan a las organizaciones implicadas seguir accediendo a conocimiento de excelencia y a recursos humanos con los conocimientos y habilidades necesarias.

- Líneas directrices de la nueva política turística de la Comunidad Autónoma para los próximos años. Consejería de Cultura y Turismo y Mesa del Turismo de la Región de Murcia (18/10/08). El Consejero de Cultura y Turismo declaró que “la principal novedad va a ser la promoción de la Región

como un destino de ocio y grandes eventos. Este será el elemento potenciador de la oferta turística actual. Si la innovación ha sido un factor determinante en cualquier ámbito profesional, en el sector turístico, y más específicamente en la hostelería, se ha convertido en un requisito imprescindible. La innovación tiene incidencia directa en el desarrollo de un producto, una oferta turística diferenciada, en el marco de un mercado creciente y cada vez más competitivo”.

- Federación Regional de Empresarios de Hostelería de Murcia (HOSTEMUR). Se constituyó en 1.990 y agrupa a las asociaciones y empresas hosteleras de la Región de Murcia.

- Asociación Empresarial de Hoteles de la Región de Murcia
- Asociación Empresarial de Restaurantes de la Región de Murcia
- Asociación Empresarial de Bares, Cafeterías y Afines de la Región de Murcia
- Asociación Empresarial de Discotecas de la Región de Murcia
- Asociación Empresarial de Comedores Colectivos y Catering de la Región de Murcia
- Asociación de Turismo Rural de la Región de Murcia (NORATUR).

Asociaciones Empresariales Hosteleras Comarcales de la Región de Murcia:

- Asociación Profesional de Hosteleros de Lorca (Hostelor).
- Asociación Profesional de Hosteleros de Águilas (Hosteaguilas).
- Asociación de Empresarios de Hostelería de Torre Pacheco (Hostpa).
- Asociación Empresarial de Hostelería del Noroeste y Río Mula.
- Asociación de Empresarios de Hostelería y Alojamientos Turísticos de la Costa Cálida (Hostetur).

La representatividad que ostenta, avala su actividad principal: la representación y defensa de los intereses económicos, sociales y profesionales de los empresarios turísticos-hosteleros, y lleva aparejada una referencia esquemática de su plan de acción, indicando, entre otros, su protagonismo en la negociación colectiva, promoción turística, formación profesional, especialmente la orientada al reciclaje de los trabajadores en activo, participación en todos los proyectos legislativos relacionados con el sector, convenios con la Administración y demás entidades cara a mejorar la operatividad e imagen del turismo regional, tramitación documental y asesoramiento a los empresarios para la obtención de autorizaciones afectas a la actividad, etc. Está integrada en CROEM (Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia), FEHR (Federación Nacional de Empresarios de Hostelería), CEHAT (Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos), FASYDE (Federación Nacional de Empresarios de Discotecas y Salas de Baile).

- Informe “Turismo: panorama 2020” (Organización Mundial del Turismo (OMT) 1999). En este informe se señala que los destinos líderes mundiales en 2020 serán: China con 130 millones de llegadas internacionales, Francia con 106 millones, EEUU con 102 millones y España con 74 millones. El estudio concluye que los turistas serán más exigentes: demandarán información veraz y de calidad, mejora en el producto turístico y en el entorno natural, y mejor formación del personal de servicios del sector. Aunque la evolución del turismo sigue un curso irregular, la OMT mantiene por ahora su previsión a largo plazo ya que se entiende que las tendencias básicas estructurales de la previsión no han cambiado significativamente. Se puede consultar en la web www.pub.unwto.org.

- I+D+i: El Plan Nacional de Investigación Científica, Desarrollo e Innovación Tecnológica 2008-2011 (www.plannacionalidi.es) se estructura en cuatro áreas, que están directamente relacionadas con los objetivos generales del Plan, y ligadas a programas instrumentales, que persiguen objetivos específicos. Dentro del área 3 (Desarrollo e Innovación Tecnológica Sectorial) se consideran diez sectores claves, uno de los cuales es el Turismo. El Plan destaca que “se debe centrar la atención

en el análisis de la competitividad y en el crecimiento económico del sector turístico para la mejora e implantación de sistemas y metodologías de gestión empresarial de calidad y medioambientales, en el desarrollo de tecnologías de la información y de las comunicaciones, en la implementación de tecnologías para una gestión sostenible del negocio turístico, así como la innovación de productos turísticos”.

La Administración ha lanzado una Oferta Pública de Servicios (OPS) destinada a definir diversos proyectos de investigación en turismo. El Gobierno se ha planteado como objetivo primordial en el área de I+D+i, la innovación “fundamentalmente en los aspectos de tratamiento y difusión de los sistemas de información del sector turístico”, Mediante las OPS, “diversas empresas, asociaciones y entidades turísticas solicitan asistencia técnica para el desarrollo de determinadas aplicaciones que redundarán en la mejora de la informatización de las empresas y entidades turísticas”.

Como resultado de la respuesta a la OPS, se han desarrollado en España los siguientes proyectos: Editurismo, para el intercambio electrónico de documentos; Turinter, base de datos multimedia y su conexión a internet para la captura de información promocional; Turcentral, sistema informático para la captura de la información turística referente a reservas; Turiscal, proyecto piloto para el soporte informático de la gestión del Sistema de Calidad Turística Española (SICTE); y Hotel OK, proyecto presentado por el Gremio de Hoteles de Barcelona, para dotar a los establecimientos de una herramienta informatizada de gestión del mantenimiento.

Por otra parte, la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR) y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) han firmado un acuerdo para promover la innovación en el sector hotelero con el apoyo de la Secretaría de Estado de Turismo, que contará con un presupuesto de 320.000 euros para 2008, y con el que se pretende, entre otros objetivos, que todos los hoteles de España dispongan de página web propia para 2011. El secretario de Estado de Turismo, destacó la importancia del acuerdo, que se enmarca dentro del Plan del Turismo Español Horizonte 2020 aprobado en diciembre de 2007, y que favorecerá la adaptación de los alojamientos hoteleros a la innovación tecnológica.

Así mismo el ITH y la Asociación de Empresas de Electrónica, Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de España (AETIC) han creado la Red Tecnológica Hotelera Española (RedHOTECH), una agrupación destinada a impulsar todas las iniciativas de I+D+i dirigidas a fomentar el uso de las tecnologías del sector.

España ha asumido la presidencia y el secretariado de la iniciativa europea de cooperación en investigación y desarrollo tecnológico Eureka Tourism para el periodo comprendido de 2006 a 2009. La Sociedad Estatal de Gestión de la Información Turística (SEGITUR) ha sido la empresa elegida para la presidencia, y el secretariado de Eureka Tourism, cuyo objetivo es fomentar la innovación tecnológica en el sector del turismo, el ocio y la cultura.

Eureka Tourism prevé gestionar proyectos por un valor de más de 60 millones de euros a lo largo de los próximos tres años. Para ello, se ha creado un consorcio inicial, constituido por más de 30 empresas representantes de 11 países, que animarán a otras empresas a presentar iniciativas. Además, con el objetivo de informar a las empresas interesadas en presentar proyectos a Eureka Tourism se ha creado el portal "www.eurekatourism.eu", donde los interesados podrán encontrar toda la documentación necesaria, registrarse para recibir noticias y conocer proyectos que se van aprobando, así como presentar sus propias iniciativas.

El primer encuentro 'Eureka Tourism', cuyo objetivo fue intercambiar ideas y poner en marcha nuevos proyectos destinados a la innovación y el desarrollo en el sector turístico europeo, se llevó a cabo en 2007 (Chiclana de la Frontera Cádiz), organizado por la presidencia de Eureka Tourism y con la colaboración de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte de la Junta de Andalucía. El encuentro, que contó con la participación de cerca de 200 empresas de 37 países, ofreciendo a los

asistentes la posibilidad de trabajar en talleres, así como tener reuniones bilaterales con aquellas empresas que pudieran ser de interés para desarrollar un proyecto común, financiado con la ayuda del programa Eureka Tourism. Las áreas temáticas del Encuentro abarcaron desde las tecnologías para contenidos, creatividad y desarrollo personal hasta tecnología de apoyo a las empresas y organizaciones turísticas público-privadas.

2.2. Referentes externos a la Universidad de Murcia que avalen la adecuación de la propuesta a criterios nacionales o internacionales para títulos de similares características académicas

a) Referentes nacionales:

1.- La propuesta del Título de Máster Universitario en Gestión Hotelera se ajusta y cumple las condiciones y criterios establecidos en la legislación vigente y se adapta a la normativa propia de la Universidad de Murcia. En concreto se han tenido en cuenta las siguientes normas:

Normativa universitaria general

- Reglamento por el que se regulan los Estudios Universitarios Oficiales de Máster y de Doctorado de la Universidad de Murcia. (Consejo de Gobierno 23-Mayo-2008).

Normativa regional

- Decreto 2003/2009, de 26 de junio, por el que se regula la autorización de implantación de las enseñanzas universitarias oficiales establecidas por el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, así como la creación, modificación y supresión de centros en las Universidades de la Región de Murcia

Normativa nacional

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Guía de apoyo de la Aneca para la elaboración de la memoria para la solicitud de verificación de Título Oficiales. (Grado y Máster), así como el protocolo de evaluación para la verificación de Títulos Universitarios Oficiales (Grado Y Máster).

2.- Planes de Estudio de universidades nacionales. Se han tenido en cuenta para confeccionar este proyecto varios títulos de Máster. Destacamos los siguientes:

- Les Roches Marbella Escuela Internacional de Alta Dirección de Hotel. Institución acreditada por la New England Association of School and Colleges (NEASC), EE.UU. Marbella (Málaga). Máster en Alta Dirección de Hotel.
- CGTT. Escuela Universitaria de Hostelería y Turismo (Adscrita a la Universidad de Barcelona). Máster Oficial en Dirección de Empresas Hoteleras. Con duración similar al propuesto y equivalencia de contenidos.
- Escuela Universitaria de Estudios Empresariales. Universidad de Sevilla. Máster en Gestión Hotelera.
- Respecto de la modalidad no presencial se han tenido en cuenta títulos de máster que bajo esta modalidad imparten, entre otras, la Universidad Politécnica de Madrid, la Universidad de Girona y la Universitat Oberta de Catalunya.

3.- Informes de asociaciones profesionales del sector: CEHAT (Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos), HOSTEMUR (Federación Regional de Empresarios de Hostelería de Murcia), que vienen manifestando de manera reiterada que la organización de estudios de Máster cubran las necesidades empresariales que el sector hotelero demanda.

4.- Congresos y ferias. Destacamos:

- FIEP 08 (Itinerante). Feria Internacional de Estudios de Posgrado, que en doce ediciones se ha convertido en uno de los referentes nacionales de másteres y estudios de posgrado. En dicha feria se ofrece toda la gama formativa de posgrado.
- FUTURA. Salón de Másteres y posgrados (Barcelona 4 y 5 de Abril de 2008), en donde setenta y cinco centros exponen su oferta formativa.
- FORMATE. II Salón de Formación para el empleo (Granada del 19 al 21 de Mayo 2008), aunque más general que los anteriores también se ofrecen cursos de posgrado, máster y e-learning.
- La AEDA. Curso de Gestión Hotelera. Avalado por la Secretaria General de Turismo y TURESPAÑA.
- XI Congreso de Turismo “Universidad y Empresa: Innovación, creatividad y nuevos modelos de gestión en Turismo”. Universidad Jaume I, Castellón, abril de 2008
- III Jornadas sobre el EEES: Avanzando hacia Bolonia. Murcia, mayo de 2008.
- Encuentros sobre Calidad en la Educación Superior. ANECA y Universidad de Murcia, junio de 2008.
- XLIV Congreso de Escuelas de Turismo. “Investigación y Grado en Turismo”. Toledo, julio 2008.
- I Jornada *La innovación, clave para el turismo del siglo XXI*, Palma de Mallorca. Octubre 2008. Organizada por SEGITTUR y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH). Este encuentro se enmarca dentro de las actuaciones del Plan del Turismo Español Horizonte 2020, y su objetivo consistió en impulsar la innovación en el sector hotelero.
- Primer encuentro de la iniciativa europea 'Eureka Tourism', destinada al I+D+i en el sector turístico, (16 y 17 de octubre 2007). Chiclana de la Frontera. Cádiz.
- I Jornadas sobre la Aplicación de las Tecnologías en el Sector Hotelero. Mayo 2007. Organizado por la Universidad Rey Juan Carlos y el Instituto Tecnológico Hotelero. Informar del importante papel que la tecnología juega en la distribución y comercialización hotelera.
- I Congreso Nacional de Innovación en el Sector Hotelero.(7 y 8 de Mayo 2007). Oviedo. Programa: ‘La innovación, el camino hacia el éxito’; ‘Gestión inteligente en establecimientos de alojamiento’; ‘Marketing y comercialización hotelera’, Evolución de los distintos tipos de diseño y su repercusión en la hotelería’ y ‘Oportunidades para el sector turístico y hotelero de Asturias’.

- I Jornada Técnica de Ahorro Energético e Hidroeficiencia en Hoteles. Organizada por la Federación Regional de Empresarios de Hostelería de Murcia (HOSTEMUR). Junio 2008.

b) Referentes internacionales:

1.- Planes de estudios de Universidades europeas de calidad de interés contrastado.

- Máster of Internacional Business in Hotel and Turism management. University Center Ritz.Suiza.
- Máster Oficial Internacional en Gestión Hotelera. IEDE Business School (Escuela de Negocios de la Universidad Europea de Madrid). Les Roches, Suiza.
- Profesional and Posgraduate Courses. Internacional Tourism Management. London Metropolitan University.
- MBA in Internacional Hotel and Tourism management. Schiller Internacional University. London.
- Máster MG. Mngagement Hôtellerie et Restauration. Université de Lyon.
- IREST. Tourism & Hospitalito Management. Université Paris Panthéon-Sobornne.
- Máster GATH. Gestion des Activités Touristiques et Hôtelières. Forme de cadres gestionnaires en tourisme et hôtellerie.
- Máster Directeur d'Hôtel. Institut Européen de Formation au Tourisme. Máster Paris-Ile de France.
- Másters Degre in Internacional Hotel Management. École Hôtélière Vatel – Nimes.

2.- Igualmente, a nivel internacional, la propuesta del Título de Máster se adapta a los criterios establecidos en los diferentes documentos relacionados con la educación superior en el espacio europeo, entre los que destacamos:

- Declaración de la Sorbona (1998).
- Declaración de Bolonia (1999).
- Declaración de Praga (2001).
- Declaración de Berlín (2003).
- Conferencia Mundial sobre Educación Superior. Octubre de 1998. París.
- Reunión de la CRUE. Salamanca 2001.
- Seminario de Estocolmo (2004) “Joint Degrees Further Development”.
- Seminario de Edimburgo (julio 2004). “Using Learning Outcomes”.

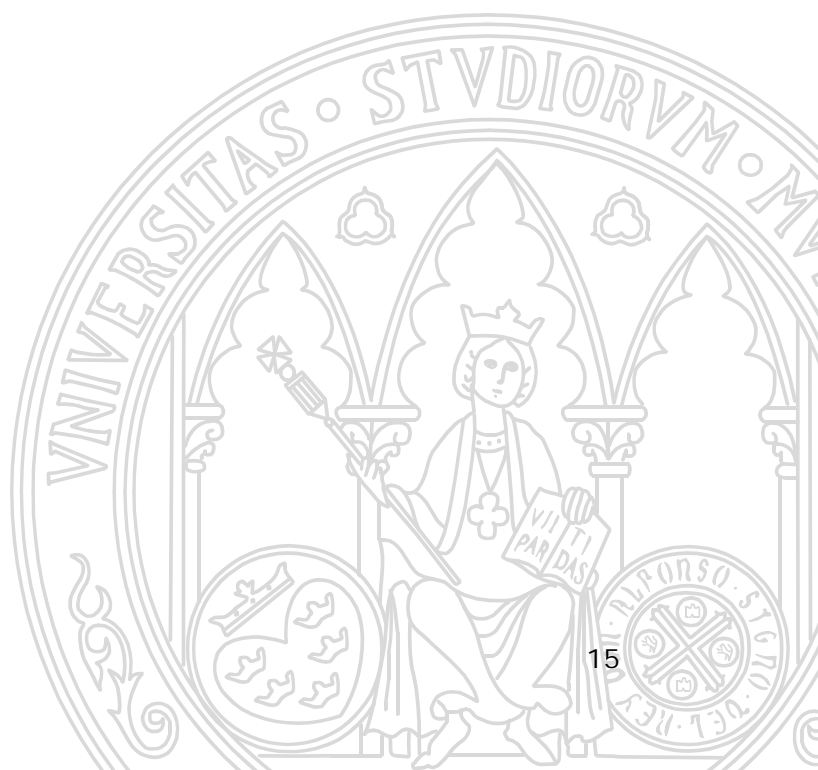
- Seminario de Bled (octubre 2004). "Employability and its links to the objectives of the Bologna process".
- Comunicado de Londres, Hacia el Espacio Europeo de Educación Superior: respondiendo a los retos del mundo globalizado (18 de mayo de 2007).
- Subject Benchmark Statements de la QAA y el Bologna-Handbook de la EUA.

2.3. Descripción de los procedimientos de consulta internos y externos utilizados para la elaboración del plan de estudios

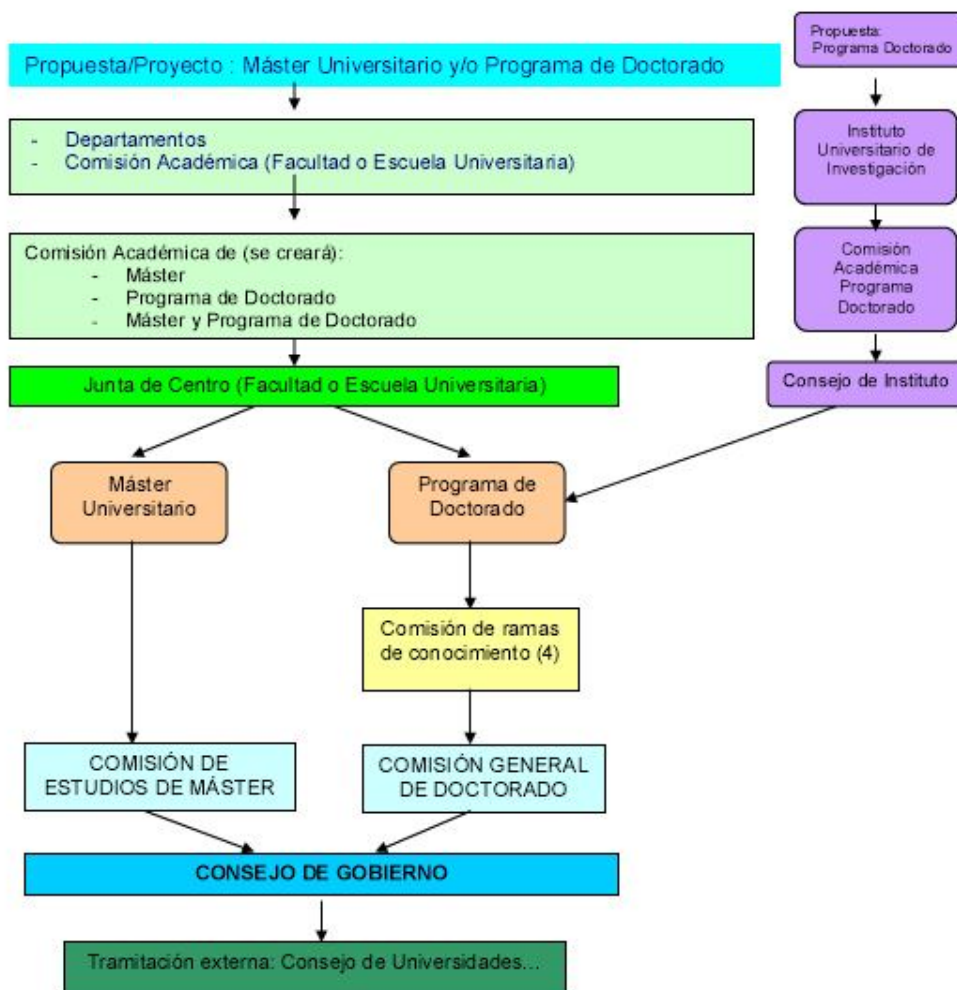
Procedimiento interno.

La Universidad de Murcia tiene establecido un procedimiento para la elaboración de los planes de estudio y su ulterior aprobación (ver esquema UMU) por el que se garantiza el cumplimiento de la normativa existente y la calidad exigida para estos estudios, así como la transparencia en el proceso, lo que constituye un valor añadido de esta Universidad y en este caso del Título propuesto, que de este modo queda aún más contrastado:

Esta propuesta, además, se ha desarrollado según el procedimiento establecido por la Comisión de Estudios de Máster de la Universidad de Murcia para la aprobación de nuevas enseñanzas de Máster y Doctorado para el curso 2010-2011, por lo que requirió, en primer lugar, una solicitud para empezar a elaborar la memoria de máster que debía estar avalada por la Junta de Centro; solicitud que tuvo que ser valorada y aprobada posteriormente por la Comisión de Estudios de Máster de la Universidad de Murcia. Presentada la memoria del título al Vicerrectorado de Estudios, ha estado sometida a un periodo de exposición pública y enmiendas, después del cual fue aprobada por la Junta de Centro, por la Comisión de Estudios de Máster y, finalmente, por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Murcia



Proceso de elaboración y aprobación de estudios oficiales de máster y de estudios de doctorado



Consultas a la Unidad para la Calidad de la Universidad de Murcia.

Entre las consultas internas realizadas, se ha pedido opinión a los distintos Departamentos del Centro, que emitieron informes respecto del proyecto de máster. Igualmente, se solicitó de los alumnos mediante encuestas formuladas al efecto, su posible interés respecto del máster y se indagó acerca de la orientación del mismo.

Consultas externas:

Para la redacción del Plan de Estudios del Máster en Gestión Hotelera se han mantenido contactos con distintas personalidades del sector hotelero y asociaciones profesionales y empresariales con la finalidad de determinar cuál es la opinión del sector respecto de la figura del director/ gestor de un establecimiento hotelero, a fin de poder determinar cuáles son las competencias que ha de reunir el titulado en el Máster. En este sentido han habido reuniones periódicas con miembros de la Federación Regional de Empresarios de la Hostelería de Murcia (HOSTEMUR), con representantes de la Asociación Española de Directores de Hotel (AEDH), con la Asociación Nacional de Escuelas de Turismo (ANESTUR), con personal directivo del Centro Español de Nuevas Profesiones de Madrid (CENP), con el Grupo Polaris de Murcia, que junto a su actividad de turismo residencial está

desarrollando una excelente labor en el sector hotelero a través de la cadena asociada al Grupo, Intercontinental Hoteles, con cuyos representantes en Murcia se han mantenido contactos periódicos de indudable interés para el Máster, máxime si tenemos en cuenta que la expansión de dicho grupo se pretende mediante la instalación en la región de establecimientos hoteleros de cinco estrellas.

Como resultado de las consultas mantenidas con los grupos de interés mencionados se incluyeron en algunos módulos del presente proyecto de Máster aquellos puntos sobre los que dichos grupos hicieron mayor hincapié. En concreto, manifestaron su interés por las nuevas tecnologías de la información aplicadas al sector hotelero, los recursos humanos y los nuevos sistemas de garantía de la calidad.



Bloque 3. OBJETIVOS**3.1. Competencias que los estudiantes deben adquirir durante sus estudios, y que sean exigibles para otorgar el Título****3.1.1 Objetivos Generales del Título de Máster en Gestión Hotelera por la Universidad de Murcia**

El objetivo fundamental del título propuesto es que el alumno adquiera una formación avanzada de carácter especializado y multidisciplinar orientada a la actividad profesional en el sector hotelero. Esto es, formar profesionales con las capacidades y actitudes personales que les lleven a adoptar decisiones creativas en problemas complejos, así como dirigir grupos humanos, todo ello orientado hacia la eficiencia de la organización.

El sector turístico se ha convertido desde hace décadas en uno de los sectores fundamentales en el desarrollo social y económico de nuestro país y de nuestra región en particular. Dentro de él, el sector hotelero pieza clave de la actividad turística es uno de los que ha experimentado un mayor crecimiento en los últimos años. Inmerso en un entorno inestable que se transforma a gran velocidad y en el que la incertidumbre es elevada, el ciclo de vida de los productos es cada vez más corto y el cliente muestra mayores niveles de exigencia. El sector demanda permanentemente profesionales formados para actuar en un mercado en constante evolución, capaces de adoptar estilos de gestión modernos en organizaciones más complejas.

Los objetivos del Título de Máster deben definirse a partir de las propias características y condiciones de evolución de la actividad que se desarrolla en un contexto de rápida transformación y exigencias de calidad, competitividad y sostenibilidad y de una creciente internacionalización. Con el Máster propuesto se pretende garantizar la adquisición de las competencias necesarias para los profesionales que han de dirigir empresas hoteleras y de alojamiento en general.

El Plan de Estudios del presente Título de Máster tiene en cuenta que cualquier actividad profesional debe realizarse (ver apartado 5.3):

a) Desde el respeto a los derechos fundamentales y de igualdad entre hombres y mujeres, debiendo incluirse, en los planes de estudios en que proceda, enseñanzas relacionadas con dichos derechos.

b) Desde el respeto y promoción de los Derechos Humanos y los principios de accesibilidad universal y diseño para todos de conformidad con lo dispuesto en la disposición final décima de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, debiendo incluirse, en los planes de estudios en que proceda, enseñanzas relacionadas con dichos derechos y principios.

c) De acuerdo con los valores propios de una cultura de paz y de valores democráticos, y debiendo incluirse, en los planes de estudios en que proceda, enseñanzas relacionadas con dichos valores.

Objetivos formativos:

En este marco, los objetivos de la enseñanza del Máster son:

- 1 Responder a las necesidades de formación existentes facilitando el conocimiento de instrumentos útiles para la toma de decisiones en el contexto actual de la empresa hotelera.
- 2 Ofrecer un corpus formativo que permita la especialización técnica y de gestión directiva

de empresas hoteleras.

- 3 Abordar aspectos esenciales para el desarrollo de ventajas competitivas con relación a productos y destinos hoteleros.
- 4 Generar perfiles de especialización específicos que contemplen tanto las necesidades de la gestión empresarial como la gestión de aspectos colectivos.
- 5 Homogeneizar la transmisión del conocimiento en materia Dirección de empresas evitando la fragmentación de contenidos a impartir por excesivas disciplinas.
- 6 Crear las condiciones para el desarrollo de líneas de investigación de carácter transdisciplinar, multidisciplinar e interdisciplinar.
- 7 Desarrollar en el alumno un razonamiento estratégico con una perspectiva global del negocio hotelero que lo capacite para diseñar las estrategias adecuadas en función del entorno específico de la organización, así como las adaptaciones pertinentes para mantener el nivel de competitividad necesario.
- 8 Proporcionar al alumno un conocimiento profundo de los diferentes ámbitos competenciales y funcionales de la organización hotelera, así como los sistemas, mecanismos y buenas prácticas más eficaces.
- 9 Desarrollar competencias claves para el directivo del siglo XXI, que abarquen desde el liderazgo hasta la capacidad de tomar decisiones complejas, sin olvidar el trabajo en equipo y la adaptación multicultural.
- 10 Desarrollar capacidades de dirección y liderazgo de establecimientos caracterizados por pertenecer a un sector cada vez más competitivo, complejo, dinámico y cambiante.
- 11 Desarrollar capacidades de gestión medioambiental, de gestión de la calidad y de prevención de riesgos laborales, enfatizando las ventajas de integrar los distintos sistemas.

Estrategias formativas:

- 1 Planear contenidos formativos de amplio alcance que den respuesta a las necesidades de formación superior de los estudiantes en relación a cuestiones sociales, humanísticas, científicas y técnicas.
- 2 Proponer un curriculum académico que aborde y tenga en cuenta específicamente los fundamentos, los métodos, los procesos y los contenidos propios de la gestión hotelera y la dirección empresarial.
- 3 Asegurar la realización de prácticas en empresas de alojamiento hotelero, a fin de que el alumno adquiera y ejercite con ellas las habilidades y competencias necesarias en gestión y dirección.
- 4 Una metodología de aprendizaje orientada a la acción: dinámicas de grupos, roleplaying, outdoor training y entrenamiento basado en el coaching que garantiza una formación con aplicabilidad inmediata en la empresa.
- 5 Atender a las necesidades específicas de la titulación acerca de:

- A. El conocimiento y desarrollo de habilidades y técnicas de trabajo. En particular las Tecnologías de la Información y Comunicación en lo referente a Dirección, Promoción, Comercialización y Gestión Interna.
- B. La instrucción en técnicas específicas de trabajo a través de la formación práctica en el puesto de trabajo y la colaboración y acción tutorial directa de los agentes de la actividad implicados.
- C. La adquisición de habilidades de comunicación indispensables para la atención, prestación y planificación de servicios a la demanda.

3.1.2 Perfiles profesionales del Título

El Máster supone una formación especializada, lo que capacita a los Titulados a ejercer los niveles de mayor responsabilidad en la empresa hotelera.

Se pueden considerar los siguientes perfiles profesionales del Título de Máster en Gestión Hotelera, entendiéndose por empresas de alojamiento 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.

1. Director de Cadena Hotelera: es el responsable de la alta dirección de la empresa y de la coordinación de las diferentes direcciones hoteleras de la cadena, implantación de política comercial, objetivos generales y modelo de gestión.
2. Director de Hotel (de explotación): Debe responsabilizarse tanto de la dirección de la explotación como de la gestión económico-financiera, comercial y de recursos humanos del establecimiento hotelero.
3. Director del área de alojamiento: Debe responsabilizarse de la dirección de la conserjería, recepción y pisos del establecimiento hotelero.
4. Subdirector de hotel: Debe apoyar o auxiliar al director del hotel en el desempeño de sus funciones.
5. Jefe de recepción y/o reservas: Debe responsabilizarse de la dirección, planificación, seguimiento y control de las tareas desarrolladas en el departamento de recepción y/o reservas. Igualmente debe organizar, dirigir y coordinar el trabajo del personal de recepción y reservas, colaborando en su instrucción y, por último, debe relacionarse con otros departamentos para lograr una gestión adecuada del hotel.
6. Director Económico-Financiero: Debe responsabilizarse de la dirección, control y seguimiento de las actividades contables y administrativas, organizando, dirigiendo y controlando el trabajo del personal a su cargo.
7. Director de Recursos Humanos: es el responsable de la selección, contratación, formación, gestión y control del personal laboral al servicio de la empresa
8. Director de Marketing: Debe encargarse de la elaboración de las estrategias comerciales de la empresa, dirigir la política de promoción y coordinarse con los operadores turísticos para la realización de campañas de ventas, de servicios y conciertos comerciales, dirigiendo así mismo al personal comercial.
9. Director de Calidad: Debe responsabilizarse del sistema de calidad implantado en la empresa.

Perfiles profesionales que se contemplan en tránsito, esto es, como medio para conseguir un empleo de mayor nivel:

1. Encargado general (governanta): Debe dirigir, controlar y efectuar el seguimiento oportuno del conjunto de tareas que componen el servicio de pisos, áreas públicas, áreas internas, lavandería y lencería, dirigiendo y organizando el personal a su cargo. Este empleo se contempla en tránsito, esto es, como medio para conseguir un empleo de mayor nivel.
2. Segundo jefe de recepción y/o reservas: Debe colaborar y sustituir, en su caso, al jefe de recepción, en la dirección, control y seguimiento del conjunto de tareas que se desarrollan en su departamento.

3.1.3. Competencias generales que los estudiantes deben adquirir durante sus estudios, y que sean exigibles para otorgar el Título:

Algunas de las siguientes competencias ya han sido tratadas a un nivel básico o generalista en los correspondientes Títulos de Grado que dan acceso al presente Título de Master; sin embargo, aquí serán tratadas como una profundización, con arreglo al carácter de formación avanzada propia de un Título Oficial de Master Universitario.

Las competencias generales del título de Máster en Gestión Hotelera son las siguientes:

- CGT1.** Promover políticas de actuación en la empresa hotelera en función de las necesidades del cliente.
- CGT2.** Capacidad para utilizar las técnicas de comunicación en la empresa hotelera.
- CGT3.** Tener habilidad para negociar y llegar a acuerdos en la empresa hotelera.
- CGT4** Capacidad para trabajar en equipo y para relacionarse con otras personas del sector hotelero o de distinto ámbito profesional o sociocultural.
- CGT5** Capacidad de previsión y anticipación.
- CGT6** Motivación por la calidad en el sector hotelero.
- CGT7** Compromiso con la conservación del medio ambiente en el sector hotelero.
- CGT8** Agilidad en la toma de decisiones en el sector hotelero.
- CGT9** Asumir responsabilidades directivas y de gestión en entornos competitivos, globales y dinámicos en la empresa hotelera.
- CGT10** Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas de alojamiento.
- CGT11** Comprender, analizar y aplicar las normas legales reguladoras de las empresas de alojamiento hotelero y extrahotelero.
- CGT12** Tener un dominio de los nuevos recursos en las TICs para la modernización continua y competitividad de la empresa hotelera.
- CGT13** Analizar las fuentes de información e interpretar dicha información para la toma de decisiones en la empresa hotelera. .
- CGT14** Analizar, entender y valorar de manera avanzada la dimensión económica de la empresa hotelera.
- CGT15** Analizar la comercialización del producto hotelero como una necesidad y oportunidad para la optimización de resultados.

CGT16 Desarrollar la creatividad para responder a situaciones nuevas.

Competencias específicas de la materia (CEM)

Materia 1: La Empresa Hotelera y sus servicios

CEM1. Capacidad para diseñar estructuras organizativas y gestionar procesos de cambio en la empresa hotelera.

CEM2. Analizar las posibles formas de organización de las distintas áreas de la empresa hotelera atendiendo a la interdependencia entre las mismas.

CEM3. Ser capaz de coordinar las distintas actividades en la empresa hotelera.

CEM4. Comprender la importancia de las redes en las que la organización de la empresa hotelera se encuentra inmersa y saber posicionarse en ellas.

CEM5. Saber definir el procedimiento operativo en cada una de los servicios de la empresa y su aplicabilidad con vistas a una mejora continua.

Materia 2: Gestión económico -financiera de la Empresa Hotelera

CEM6. Aplicar técnicas avanzadas de gestión económico-financiera para la explotación de empresas de alojamiento.

CEM7. Habilidad para crear escenarios hipotéticos que permitan analizar proyectos y su viabilidad en la empresa hotelera.

CEM8. Habilidad para distinguir las variables del entorno en el sector hotelero.

CEM9. Capacidad para fijar objetivos en la empresa hotelera en relación a su entorno.

CEM10. Habilidad para distinguir desviaciones respecto a los objetivos prefijados y analizar las causas y soluciones en la empresa hotelera.

CEM11. Saber gestionar proveedores en el ámbito de la restauración en la empresa hotelera.

Materia 3: Marketing y Comercialización hotelera.

CEM12 Definir y controlar la correcta ejecución de las distintas políticas comerciales en las empresas de alojamiento.

CEM13. Habilidad para adecuar los sistemas de comercialización de las empresas hoteleras a las necesidades de un nuevo producto.

CEM14. Establecer estrategias de retención y fidelización de la demanda en el sector hotelero.

CEM15. Capacidad para establecer estrategias de lucha contra la estacionalidad de los flujos turísticos en el sector hotelero.

CEM16. Capacidad para influir en las necesidades de los clientes y generar motivaciones en la empresa hotelera.

CEM17. Saber definir y aplicar las técnicas de comercialización más adecuadas en función de los segmentos del mercado hotelero.

Materia 4: Los recursos humanos en la Empresa Hotelera

- CEM18** Tener capacidad para atraer y seleccionar el personal adecuado a los objetivos de la empresa hotelera.
- CEM19.** Saber optimizar la plantilla de trabajadores en el seno de la empresa hotelera.
- CEM20** Aplicar la normativa sobre riesgos laborales en la empresa hotelera.
- CEM21.** Identificar las competencias de gestión necesarias para dirigir un grupo humano en la empresa hotelera.
- CEM22.** Capacidad para motivar e implicar a los trabajadores en la empresa hotelera.
- CEM23.** Conocer y saber aplicar el marco legal en el ámbito del convenio colectivo.
- CEM24.** Saber gestionar el talento humano en un ambiente dinámico y competitivo.

Materia 5: Técnicas para la Gestión Hotelera

- CEM25.** Capacidad para abordar las distintas formas de competir que tiene una empresa de alojamiento.
- CEM26.** Conocer y comprender las diferentes opciones de crecimiento de una empresa de alojamiento.
- CEM27.** Gestionar el conocimiento y el aprendizaje organizativo para la toma de decisiones en las empresas de alojamiento.
- CEM28.** Saber aplicar las técnicas de los sistemas de calidad y mejora continua en la gestión de la empresa hotelera.
- CEM29** Saber aplicar los distintos sistemas de gestión medioambiental en el sector
- CEM30** Saber gestionar las emociones de los clientes ofreciendo valores añadidos al alojamiento y restauración.
- CEM31** Saber aplicar las técnicas de gestión por competencias.
- CEM32** Analizar los principales sistemas de calidad utilizados en el sector turístico, conforme con normativas reconocidas
- CEM33** Considerar los retos de futuro que se plantean en la gestión de la calidad en los servicios públicos.
- CEM34** Saber aplicar las Técnicas de Revenue Management.

3.1.4 Competencias específicas de las materias - asignaturas optativas:**Apertura de establecimientos:**

- CEM35.** Establecer prioridades en la organización, la programación y la distribución del trabajo de administración para la apertura del establecimiento hotelero.
- CEM36 .** Diseñar el sistema de archivo, de obtención y de tratamiento de la información interna y externa en la empresa hotelera.
- CEM37.** 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.

Arquitectura hotelera:

CEM38. Capacidad para aplicar conocimientos fundamentales sobre diseño y producción de edificaciones hoteleras.

CEM39. 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.

CEM40. Conocimiento de los problemas de diseño estructural, de construcción y de ingeniería asociados al diseño de edificaciones hoteleras.

Ingeniería y mantenimiento:

CEM41. Habilidad para diseñar estrategias de mantenimiento, mediante el análisis de factores humanos, económicos y financieros en el ámbito del sector hotelero.

CEM42. Optimizar las actividades de mantenimiento y las condiciones de operación de los equipos del establecimiento hotelero a través de técnicas y herramientas de confiabilidad.

Modelos de animación hotelera:

CEM43. Capacidad para gestionar el tiempo libre en el ámbito del sector hotelero.

3.2. Competencias básicas que se deben garantizar en el caso del Título de Máster, y aquellas otras que figuren en el MECES (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior)

Se garantizarán como mínimo las siguientes competencias básicas y aquellas otras que figuren en el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (MECES):

- a. 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.
- b. 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.
- c. 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.
- d. 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.

Bloque 4. ACCESO Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES**4.1. Sistema de información accesible previa a la matriculación y procedimientos accesibles de acogida y orientación a los estudiantes de nuevo ingreso para facilitar su incorporación a la Universidad y a la titulación**

Con carácter previo conviene señalar que, como elemento común a los sistemas de información que se indican a continuación, la Universidad de Murcia gestiona y suministra la información a través de la página web siguiendo criterios de “política de accesibilidad”, de forma que no se excluya a aquellos usuarios con cualquier tipo de discapacidad o limitaciones de tipo tecnológico. Así, se realiza la adaptación de todo el contenido a las [directrices de accesibilidad WAI 1.0](#) en su nivel AA y se utilizan formatos estándar establecidos por el W3C. Una parte importante de los sitios institucionales de la Web de la Universidad de Murcia gestionados por el SIU cumplen un alto grado de accesibilidad, habiendo sido validados por el [Test de Accesibilidad Web \(TAW\)](#) y por el [test de validación xhtml del W3C](#). Más información al respecto en: <http://www.um.es/universidad/accesibilidad/>.

La Universidad de Murcia habilita una página Web a través de la cual se puede consultar la oferta de enseñanza universitaria de posgrado (<http://www.um.es> y <http://www.um.es/estudios/posgrado/>). En ella constan los perfiles de ingreso, las cuestiones administrativas relacionadas con la matrícula, los objetivos y competencias vinculadas a cada Título, así como sobre las becas y ayudas a las que pueden acceder los estudiantes de cara a la realización de sus estudios de Posgrados.

Con respecto a los canales de difusión orientados a los potenciales estudiantes, aparte de los ya citados y en relación con la matrícula, la Universidad de Murcia publicita en su Web, así como en la prensa (radio, televisión, periódicos), la apertura de la matrícula en sus estudios, existiendo todo tipo de información en la Web, en un cuaderno informativo elaborado a tal efecto y en un CD que se le entrega a cada persona que adquiere el sobre de matrícula. Además, la Universidad de Murcia ofrece la posibilidad de efectuar fraccionados los pagos de la matrícula.

La Escuela Universitaria de Turismo elaborará una Guía Académica gratuita y disponible para los alumnos antes del comienzo del periodo de matrícula, donde se detallará una información general sobre el Máster, contenidos del Plan de Estudios, información sobre prácticas, salidas profesionales, requisitos de acceso para la titulación, 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 y otras informaciones de interés. Respecto a la programación de las asignaturas se indicará el tipo de asignatura, número de créditos totales, duración de la asignatura, periodo de impartición, objetivos específicos, plan didáctico, método de evaluación, programa y bibliografía básica y complementaria.

La Escuela Universitaria de Turismo tiene su propia página (<http://www.eutm.es>) donde constará los perfiles de ingreso, los objetivos, programación, calendarios docentes y de evaluación, profesorado, cuestiones administrativas, salidas profesionales, plazos de matricula, etc., específicos de la Titulación.

Ya de manera más específica, el Centro prevé organizar unas charlas informativas para el alumnado de nuevo ingreso, en las que se les explicará los rasgos generales del Máster, la metodología de trabajo y los calendarios docentes y de evaluación, además del funcionamiento básico de la Universidad como estructura nueva en la que se encuentran insertos, los colectivos que la constituyen y sus principales funciones y roles. Con el fin de complementar esta información, la Escuela organizará distintas actividades y charlas relacionadas con el Máster, que intentarán motivar al estudiante.

También se les hará una presentación de las páginas Web por parte de los departamentos detallando su composición, dónde obtener las guías docentes y contactar con el profesorado, cuestiones relacionadas con las actividades extracurriculares que se organizan, programas de movilidad y perfeccionamiento idiomático, etc. También se les comentará la existencia de un panel electrónico informativo donde la Escuela publica información de interés para el alumnado universitario en general y del Centro en particular.

Todo ello se acompañará de la entrega de un tríptico que resuma los aspectos básicos comentados, así como las direcciones Web de referencia.

El perfil de ingreso idóneo para acceder al Título de Máster en Gestión Hotelera es el de una persona que tenga:

- Interés y aptitud para: la Investigación y planificación, Capacidad de liderazgo y gestión, facilidad de expresión y comunicación, capacidad de trabajo en grupo, afán de superación
- Conocimientos del mercado turístico, de Marketing, conocimiento básico de contabilidad financiera y costes, dominio del inglés.
- Titulación en estudios turísticos y áreas afines.

Los estudiantes podrán optar por la modalidad virtual o la presencial en el momento de la matriculación, sin que sea posible simultanear ambas modalidades durante el mismo curso académico. Debemos señalar a este respecto que la normativa académica de la Universidad de Murcia no diferencia entre alumnos virtuales y presenciales.

En la enseñanza virtual de este Máster, el alumnado que se inscriba y matricule en el mismo ha de aceptar de forma expresa el compromiso de realizar su trabajo a través de herramientas telemáticas que se utilizarán para la implementación del mismo, para lo cual habrá de disponer de los recursos materiales necesarios que garanticen el correcto desarrollo del mismo.

4.2. Criterios de acceso y condiciones o pruebas de acceso especiales

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 faculte, 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.

d. 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 de estudios oficiales de máster y doctorado de la Universidad de Murcia (aprobado en Consejo de Gobierno 23/05/08)

1. 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 realizar 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 (<https://www.um.es/saop/unidad.php>). 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%).

2. 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.

3. 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.

4. 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. Sistemas accesibles de apoyo y orientación de los estudiantes una vez matriculados

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.

La Universidad de Murcia cuenta con un entorno virtual, SUMA, que se ha revelado como una potente herramienta de apoyo al estudiante. Esta herramienta cuenta con cuatro entornos diferentes referidos a la resolución de cuestiones administrativas (Suma Administrativa), de índole extracurricular (Suma Extracurricular), de carácter docente (Suma Docente) y de tipo comercial (Suma Comercial), además de un tablón de anuncios en el que se cuelgan novedades de interés para el estudiante. Esta herramienta dota a la Universidad de Murcia de un ámbito de comunicación virtual entre alumnado y profesorado, mediante el cual se puede acceder a documentación que cuelga el docente, se pueden hacer preguntas a éste relacionadas con la asignatura, etc. Dado su interés, se reproduce a continuación el esquema básico de dicha página (<https://suma.um.es/suma/servlet/sumav2.general.Suma>):

<p>S Suma Administrativa</p> <p>Cambiar Pin Servicios Personal UMU Gestión Académica y Secretaría Virtual Cambiar mi email de la UMU</p>	<p>U Suma Extracurricular</p> <p>Reserva de Alas Café (Foros) Tablón de Anuncios Chat Prácticas Empresa Movil Campus Servicios Carné Inteligente Ecomóvil BICICAMPUS (préstamo de bicicletas gratuito) Reserva Comedor Eventos Especiales CSU Deportes</p>
<p>m Suma Docente</p> <p>Mis Asignaturas Curso Anterior Suscripción de avisos Próximo Curso Mi Espacio Socrates/Platon</p>	<p>A Suma Comercial</p> <p>Publicaciones</p>

Además de lo referido en el apartado 4.2, 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/index.php> 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/>).

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 Asesoramiento y Orientación Profesional. (SAOP). El SAOP es el servicio de asesoramiento y orientación personal dirigido a la comunidad universitaria. (<https://www.um.es/saop/unidad.php>)

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 SAOP.
- 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. Transferencia y reconocimiento de créditos: sistema propuesto por la Universidad de Murcia, de acuerdo con el Art. 13 del RD 1393/2007

El sistema de transferencia y reconocimiento de créditos propuesto por la Universidad de Murcia queda explicitado en el Reglamento por el que se regulan los Estudios Universitarios Oficiales de Máster y de Doctorado de esta universidad, en su artículo 10, *Reconocimiento de créditos en las enseñanzas de Máster:*

1. 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.

2. 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.

3. El reconocimiento se solicitará a la Comisión Académica del Máster que, a la vista de la documentación aportada, elevará propuesta de resolución a la Junta de centro.

4. 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.

En el artículo 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*, se recogen las reglas de este reconocimiento:

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 propuesta de resolución a la Junta de centro. La propuesta deberá ser aprobada para su posterior resolución por los Decano/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 desde programas de doctorado regulados por normas anteriores al RD 1393/2007:

1. Como norma general, se podrá reconocer en un máster como máximo el 50% de los créditos del mismo. Será excepción a esta norma la solicitud de reconocimiento cuando el máster provenga del mismo programa de doctorado. En este caso se podrá reconocer la totalidad de los créditos, salvo el Trabajo Fin de Máster (TFM), con la certificación correspondiente de los periodos de docencia e investigación

2. El Trabajo Fin de Máster nunca podrá ser objeto de reconocimiento

b) Reconocimiento desde otras enseñanzas oficiales

Como norma general, se podrá reconocer en un máster como máximo el 50% de los créditos del mismo, siempre que guarden relación con las materias del máster y provengan de un título del mismo nivel en el contexto nacional o internacional o de experiencia profesional.

Excepcionalmente podrán ser reconocidos hasta el 20% de los créditos superados en una Licenciatura, Arquitectura o Ingeniería, siempre que concurren todas las siguientes condiciones:

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

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).

En cualquiera de los casos, el TFM nunca podrá ser objeto de reconocimiento.

Por lo que se refiere a la Transferencia de créditos, el artículo 6, punto 4, de dicho Reglamento recoge lo siguiente:

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.

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.



Bloque 5. PLANIFICACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS

5.1. Estructura de las enseñanzas.

El Título de Máster propuesto se organiza atendiendo a la siguiente estructura básica:

TIPO DE MATERIA	CREDITOS ECTS	%
Obligatorias	36	60
Optativas	6	10
Prácticas Externas	12	20
Trabajo fin de Máster	6	10
T O T A L	60	100

En el siguiente cuadro se establece la distribución temporal para las diferentes materias en ECTS.

MATERIAS	C1	C2	TOTAL ECTS
La Empresa Hotelera y sus servicios	6		6
Gestión económico - financiera de la Empresa Hotelera	6	6	12
Marketing y Comercialización hotelera	6		6
Los recursos humanos en la Empresa Hotelera	6		6
Técnicas para la Gestión hotelera		6	6
Optativas	3	3	6
Prácticas Externas		12	12
Trabajo fin de Máster		6	6
T O T A L	30	30	60

Conforme establece el artículo 7.4 del Reglamento por el que se regulan los estudios Universitarios Oficiales de Máster y Doctorado de la Universidad de Murcia, se ofrece una optatividad de 12 ECTS, esto es, el doble de los créditos optativos a cursar por el alumno (6 ECTS).

Las asignaturas optativas ofertadas están relacionadas con las competencias propias del Título de Máster y sus campos profesionales.

MATERIA-ASIGNATURA OPTATIVA	ECTS
Apertura de establecimientos hoteleros	3
Arquitectura y diseño de hoteles	3
Ingeniería y mantenimiento de hoteles	3
Modelos de animación hotelera	3

Todos los módulos y materias mencionados con anterioridad serán impartidos tanto en modalidad presencial como virtual.

Los mecanismos con que cuenta este Máster para controlar la identidad de los estudiantes en los procesos de evaluación y en la defensa pública del trabajo fin de máster son dos fundamentalmente:

1. Control de acceso a través de un nombre de usuario y una clave personal, secreta e intransferible para la realización de los exámenes que se realizarán en la plataforma SAKAI y/o MOODLE.
2. Una vez conocida la procedencia de los estudiantes matriculados en este Máster se realizarán acuerdos y convenios puntuales con universidades en las que el alumnado pueda defender su proyecto fin de máster en presencia de profesorado de dichas universidades que verifique la identidad de los mismos.

5.2. Procedimientos para la organización de la movilidad de los estudiantes propios y de acogida.

Por el momento no se han previsto acciones de movilidad para el presente Título. No obstante somos conscientes de que la movilidad de los estudiantes universitarios aporta un valor añadido a su formación que va más allá de la calidad o cualidad de los contenidos específicos cursados respecto de los que podrían haber realizado en la universidad de origen. Este hecho ha quedado constatado en las experiencias ya realizadas, habiéndose realizado una apuesta importante por parte de distintas instituciones nacionales y supranacionales de la Comisión Europea de cara a la promoción y apoyo de iniciativas que fomentan dicha movilidad.

En este sentido, hay que tener en cuenta dos factores distintos: la movilidad entendida como la capacidad de este máster para atraer a titulados desde otras universidades españolas y extranjeras como alumnos oficiales de la universidad de Murcia y la movilidad de estudiantes universitarios en intercambio con otros centros de educación superior, tanto a nivel nacional como internacional. En el primero de los casos, el máster en Gestión Hotelera queda abierto tal y como se indica en el apartado 4.2 a alumnos procedentes de otras universidades españolas o alumnos extranjeros que han visto reconocidos sus estudios.

En cuanto a los intercambios, la Universidad de Murcia ha desarrollado numerosos programas de movilidad de alumnos que abarcan no sólo la Unión Europea y el espacio europeo sino también intercambios con Universidades estadounidenses. En el caso de estudiantes procedentes de otras

universidades y que se desplazan a la UMU a cursar parte de sus estudios son considerados, desde el momento de su llegada y acreditación como estudiantes extranjeros por programas de movilidad, como cualquier otro estudiante de la UMU. Todos estos programas están coordinados por el Servicio de Relaciones Internacionales de la UMU (SRI, <http://www.um.es/internacionales/>). La Escuela Universitaria de Turismo, centro al cual está adscrito el máster, tiene desarrollado, a falta de evaluación del diseño, el modelo del Sistema de Garantía Interna de la Calidad que se enmarca en el Programa AUDIT de la ANECA. En tal Sistema viene documentado el Procedimiento en que la La Escuela Universitaria de Turismo garantiza y mejora la calidad de las estancias de sus alumnos para realizar estudios o prácticas fuera de la propia Universidad, así como de los estudiantes de otras universidades en el Centro, para que adquieran los conocimientos y capacidades objetivo de las titulaciones que imparte. La Escuela Universitaria de Turismo, en relación con el título de Máster en Gestión Hotelera, no descarta la posibilidad de establecer convenios con otras Universidades, atendiendo a la alta cualificación de esas universidades y a la posibilidad para el alumno de obtener experiencia en relación con competencias generales del título

El Centro tiene experiencia con la movilidad de los estudiante ha mantenido convenios de cooperación, dentro del marco Sócrates Erasmus desde el año 1999, para los estudios de Diplomado en Turismo, con las siguientes universidades europeas, los cuales se mantienen para los estudios de Graduado en Turismo:

- Fachhochschule Kempten (Alemania)
- Georg-August Universität Göttingen (Alemania)
- München Universität (Alemania)
- Liverpool John Moores University (Reino Unido)
- Université de Pau et des Pays de L'Adour (Francia)
- Université François Rabelais Tours (Francia)
- Lund University (Suecia)
- Kemi-Tornio Politechnic (Finlandia)
- Università degli Studi di L'Aquila (Italia)

CONVENIOS ERASMUS

El Programa Sectorial Erasmus forma parte del Programa de Aprendizaje Permanente (Lifelong Learning Programme) de la Unión Europea, cuyo objetivo general es facilitar el intercambio, la cooperación y la movilidad entre los sistemas de educación y formación de los países europeos que participan, de forma que se conviertan en una referencia de calidad en el mundo. En concreto, Erasmus (<http://www.um.es/internacionales/europa/movilidad/>) tiene como objetivo atender a las necesidades de enseñanza y aprendizaje de todos los participantes en educación superior formal y en formación profesional de nivel terciario, cualquiera que sea la duración de la carrera o cualificación, incluidos los estudios de doctorado.

En la actualidad, existen dos modalidades del Programa Erasmus: Erasmus con Fines de Estudios (<http://www.um.es/internacionales/europa/movilidad/erasmus/erasmus-estudio.php>), que permite cursar parte de los estudios en otra universidad europea y Erasmus con Fines de Prácticas (<http://www.um.es/internacionales/europa/practicas/>), que permite realizar prácticas en empresas, centros de formación, centros de investigación u otras organizaciones (empresas comerciales o de servicios, centros de salud, museos, ONGs, centros educativos, etc.).

En el caso de Erasmus con Fines de Prácticas, el estudiante puede realizar una búsqueda autónoma de la empresa u organización donde desee realizar las prácticas. Para ello dispone de sus propios contactos personales, sus profesores a través de sus contactos en universidades e instituciones de otros países, y los acuerdos que algunos centros tienen con otras instituciones para intercambiar estudiantes de prácticas

CONVENIOS ILA

El Programa ILA es un esquema de movilidad de estudiantes por el que se articulan intercambios académicos con América Latina. Las actividades realizadas gozan de pleno reconocimiento académico, representando un semestre insertado en el currículo académico del estudiante como parte integrante de sus estudios, dándoles un valor añadido. El programa persigue, entre otros, los objetivos de ofrecer a los estudiantes la posibilidad de estudiar y hacer prácticas en instituciones iberoamericanas. El intercambio se hace, de modo específico, con Centros de Universidades que mantengan convenios activos con la UMU. Cada plaza tiene un Tutor en origen y otro en destino cuya función es, entre otros, velar por la correcta correspondencia académica entre las dos universidades.

Programa ISEP

El International Student Exchange Program (ISEP, <https://isep.um.es/isep/index.jsp>) es una red de más de 255 universidades repartidas por 39 países de todo el mundo, con 25 años de experiencia en el intercambio de estudiantes universitarios. El programa permite la movilidad de estudiantes de pre y postgrado entre la Universidad de Murcia y más de 120 instituciones de los Estados Unidos, repartidas por todo el país, incluyendo una oferta que abarca la mayoría de las áreas de estudio. Además del reconocimiento académico de los estudios cursados, el programa ISEP permite al estudiante obtener experiencia profesional y remuneración económica trabajando en el campus de la universidad de destino durante los estudios. También es posible realizar prácticas en empresas durante el periodo de estudios o una vez que se haya terminado, ampliando la estancia en los EE.UU. hasta 4 ó 9 meses.

El Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la Escuela Universitaria de Turismo establece los siguientes mecanismos de planificación, evaluación, seguimiento y reconocimiento curricular de la movilidad:

- El SRI, bien por iniciativa propia o a petición de la Escuela Universitaria de Turismo de la UMU, establece los correspondientes acuerdos o convenios con las Universidades de interés. El contacto con el Centro es imprescindible para tener un conocimiento suficiente del estado de estos convenios, para lo que el Centro ha de designar un responsable o coordinador de los programas de movilidad.
- El Equipo Decanal nombrará un coordinador de movilidad, que será el responsable de los programas de movilidad de cada Centro y de promover actividades para fomentar la participación de los estudiantes en este tipo de programas. De la planificación, desarrollo y resultados mantendrá informada a la CGC. Asimismo, será el encargado de nombrar los tutores a los alumnos participantes en los diferentes programas de movilidad y, en su caso, la remoción de los tutores asignados de manera motivada.
- El SRI informa a los estudiantes a través de su página web (<http://www.um.es/internacionales>) sobre la existencia de los diferentes programas de movilidad, la universidad y titulación de acogida, el número de plazas ofertadas, los requisitos para poder optar a alguna de las plazas de movilidad ofertadas, los tutores correspondientes, las ayudas económicas, etc.
- Una vez que el alumno ha sido seleccionado y acepta la beca de movilidad, el SRI gestiona la documentación para presentarla en la Universidad de destino y, junto al tutor, resuelve cualquier incidencia que pudiera presentarse.

- Finalizada la estancia, los alumnos participantes verán reconocidos, según la normativa en vigor (<http://www.um.es/estudios/normas-academicas/reconocimiento-movilidad/index.php>), las asignaturas cursadas según la valoración asignada por la Universidad receptora.
- Los convenios de movilidad para estudiantes procedentes de otras universidades, los establece el SRI quien, a través de su Unidad de Información, se encarga de la acogida de estudiantes.
- La matriculación, orientación e información de estos alumnos se hace de manera conjunta entre el SRI, el Coordinador de movilidad y la Secretaría de la Escuela Universitaria de Turismo, que también serán los encargados de solucionar cualquier incidencia que surja durante la estancia del alumno en la UMU. Estas incidencias, caso de producirse, serán tenidas en cuenta para la mejora de los programas de movilidad.

5.3. Descripción de los módulos o materias de enseñanza-aprendizaje que constituyen la estructura del Plan de Estudios.

Antes de proceder a la descripción de las materias resulta aconsejable realizar las siguientes precisiones:

- En el presente Plan de Estudios se incluyen enseñanzas relacionadas con los derechos fundamentales y de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, así como aquellas otras referidas a los principios de igualdad de oportunidades y accesibilidad universal de las personas con discapacidad y con los valores propios de una cultura de paz y de valores democráticos, según prescriben las leyes 3/2007 de 22 de marzo sobre igualdad de mujeres y hombres; la 51/2003, de 2 de diciembre sobre igualdad de oportunidades y la 27/2005 de 30 de noviembre, sobre el fomento de la educación y cultura de la paz. Dichos valores y principios aparecen recogidos en la totalidad de las materias, pero de manera expresa en las materias: “Los recursos humanos en la Empresa Hotelera” y “Técnicas para la Gestión hotelera”.
- Para la correcta aplicación del presente Plan de Estudios, a fin de evitar solapamientos de contenidos y excesos en la carga lectiva para los alumnos en períodos temporales determinados, se ha optado por una estructura en materias y créditos coherente con los objetivos Generales del Título y con las competencias definidas en el mismo y apoyados en mecanismos de coordinación docente. En este sentido, el Centro cuenta con un Coordinador del Título, que tiene atribuidas, entre otras, estas funciones. Igualmente existe en el Centro una Comisión Académica que se encarga también de velar por la correcta aplicación del Plan, reconocimiento de créditos, convalidación de asignaturas, etc. y en definitiva existe también la Junta de Escuela, que presidida por el Director Académico, es el órgano supremo del Centro, en el que están representados todos los estamentos del mismo y ante el cual responden de su actuación los órganos mencionados.
- En la descripción de las materias que constituyen el Plan de Estudios, debe tenerse en cuenta que la Normativa para la implantación de Títulos en la Universidad de Murcia estipula que, con carácter general, la presencialidad en las materias no deberá superar el 40% del total de horas de aprendizaje por ECTS (10 horas presenciales y 15 no presenciales). Obviamente la presencialidad en la modalidad a distancia se reduce a los exámenes.
- En lo que respecta al régimen de permanencia de los estudiantes en el Centro remitimos a lo manifestado en el punto 1.5 de este proyecto.
- Con respecto al sistema de calificaciones, conforme a lo establecido en el artículo 5 del RD 1125/2003, los resultados obtenidos por el alumno en cada una de las materias y asignaturas de este Plan de Estudios se calificarán en función de la siguiente escala numérica

de 0 a 10, con expresión de un decimal, a la que podrá añadirse su correspondiente calificación cualitativa:

0 a 4.9: Suspenso (SS)

5.0 a 6.9: Aprobado (AP)

7.0 a 8.9: Notable (NT)

9.0 a 10: Sobresaliente (SB)

La concesión de la mención “Matrícula de Honor” seguirá los criterios establecidos en el RD 1125/2003, desarrollado en el Acuerdo de Consejo de Gobierno de la Universidad de Murcia de 1 de junio de 2007 (<http://www.um.es/universidad/marco-legal/normas/2007-06-01-norma-nota-media.pdf>).

Una vez descrita la estructura de las enseñanzas nos referimos a las tecnologías de la información y la comunicación que servirán de soporte a las actividades formativas en la modalidad a distancia. Así los contenidos de las materias incluidas en el Máster se desarrollarán en un entorno virtual, en este caso, la plataforma de software libre Sakai y/o MODDLE, en la que el alumnado tendrá oportunidad de acceder, elaborar y publicar contenidos teóricos, resolver actividades de carácter práctico, interactuar con profesores, expertos, profesionales y alumnos por medio de herramientas sincrónicas y asincrónicas de comunicación (correo electrónico, foros, mensajería instantánea, videoconferencia, wikis, blogs, páginas web, etc.), participar en el desarrollo de experiencia colaborativas de aprendizajes, acceder a recursos en red de la institución universitaria como la biblioteca en red y los recursos organizados por ésta.

Esta modalidad de enseñanza nos lleva a la consideración de que el trabajo en torno a las diferentes asignaturas del Máster se basará fundamentalmente en el seguimiento autónomo del alumno de los materiales y contenido de cada una de ellas. Para lograrlo, el profesor adecuará las estrategias, técnicas y modelos didácticos a las características comunicativas y didácticas de las aplicaciones, servicios y recursos de Internet incorporados para favorecer el aprendizaje de los alumnos. Específicamente, el diseño metodológico de cada asignatura por parte del docente/experto de la materia se realizará teniendo en cuenta las orientaciones metodológicas que a partir de la relación entre modelos, estrategias y herramientas han sido recogidas en la siguiente tabla:

Relación entre modelos, estrategias didácticas y herramientas

MODELOS		ESTRATEGIAS	HERRAMIENTAS	
			<i>Sincrónicas</i>	<i>Asincrónicas</i>
Expositivo Centrado en contenidos Basado en el modelo de <i>uno a muchos</i> .		Método expositivo Seminarios monográficos	Videoconferencia, audiconferencia, podcast, videostreaming.	Grabación y envío de materiales por e-mail, contenidos en web.
Interactivo Orientado al proceso de E/A. Comunicación entre	Aprendizaje cooperativo	Debate Enseñanza en grupos de trabajo. Seminarios. Prácticas en laboratorios.	Videoconferencia, audiconferencia, chat, Mundos Virtuales, simulaciones y objetos de aprendizaje interactivos	Aplicaciones colaborativas (BSCW), wikis, blogs, webquests, foros, listas, tablonas, news, podcast.
		Trabajo individualizado.		Correo electrónico,

profesores, expertos y alumnos.	<i>Aprendizaje autónomo</i>	Acción tutorial.		listas, web (acceso y búsqueda de información) Portafolio electrónico
---------------------------------	------------------------------------	------------------	--	--

En cuanto a los contenidos y los materiales de trabajo, éstos serán elaborados por expertos en cada una de las áreas de conocimiento incluidas en el Máster. Todos los materiales se van a diseñar y producir siguiendo una estructura homogénea que facilite el trabajo de los alumnos, apoyándonos en los siguientes elementos básicos de cada una de las asignaturas. La estructura y metodología de cada una de las asignaturas del Máster estará establecida de la siguiente forma:

a) Todas las asignaturas comenzarán con una presentación organizada por el profesor responsable utilizando Recursos Multimedia Audiovisuales, pudiendo recurrir para ello a recursos externos, ya sean profesionales de determinados ámbitos relacionados con la temática a tratar o expertos en los contenidos incluidos en la asignatura. Esta sesión será grabada y colgada en la Plataforma Virtual para que todos los alumnos puedan visionarla con posterioridad.

b) A continuación, los alumnos podrán acceder a los contenidos de la materia, diseñados en recursos web hipertextuales, simulaciones, objetos de aprendizaje, etc. El bloque de contenidos será organizado siguiendo la siguiente estructura:

- Presentación, resumen y mapa de la asignatura
- Guía de aprendizaje
- Guión de contenidos
- Recursos en red y materiales complementarios
- Actividades de carácter teórico-práctico, ejercicios y casos prácticos aplicados que refuercen y evalúen la adquisición de destrezas, procedimientos y contenidos.
- Autoevaluación con preguntas de carácter objetivo y de reflexión que informen al alumno de la consecución de los objetivos de aprendizaje, programa de contenidos, glosario de términos, descriptores, bibliografía...

c) Asimismo, con carácter general se incluirán recursos didácticos de apoyo tales como:

- glosario
- bibliografía
- enlaces de interés

Cada materia comenzará con una conferencia de un experto invitado que se adentrará en el tema a trabajar analizando los principales tópicos y adentrándose en las investigaciones más recientes. La conferencia será emitida en directo para posibilitar la interacción en tiempo real y también será grabada para poder ser descargada asincrónicamente por los alumnos que no pudieran asistir en directo.

Tras esta primera actividad comenzará el trabajo de los alumnos con los contenidos y podrán enviar preguntas específicas a los expertos en cada una de las asignaturas. Se definirá un tiempo para el trabajo de cada materia, siendo imposible contactar con el experto pasado ese tiempo y una vez cerrado el cronograma de trabajo de la materia en cuestión.

Los tutores abrirán foros de debate semanales para incentivar la lectura de los contenidos y la reflexión sobre los mismos. Será obligatoria la participación en tales foros (al menos una intervención semanal). Asimismo, y de forma simultánea los alumnos habrán de ir realizando las actividades que

cada asignatura indique, actividades que serán enviadas al tutor a través del aula virtual (en su carpeta personal de contenidos, donde el alumno irá recogiendo toda su actividad en el marco del postgrado).

Los tutores mantendrán el contacto con los alumnos -tanto sincrónica como asincrónicamente- para informarles de sus progresos y de la necesidad, en su caso, de repetir o revisar la actividad entregada.

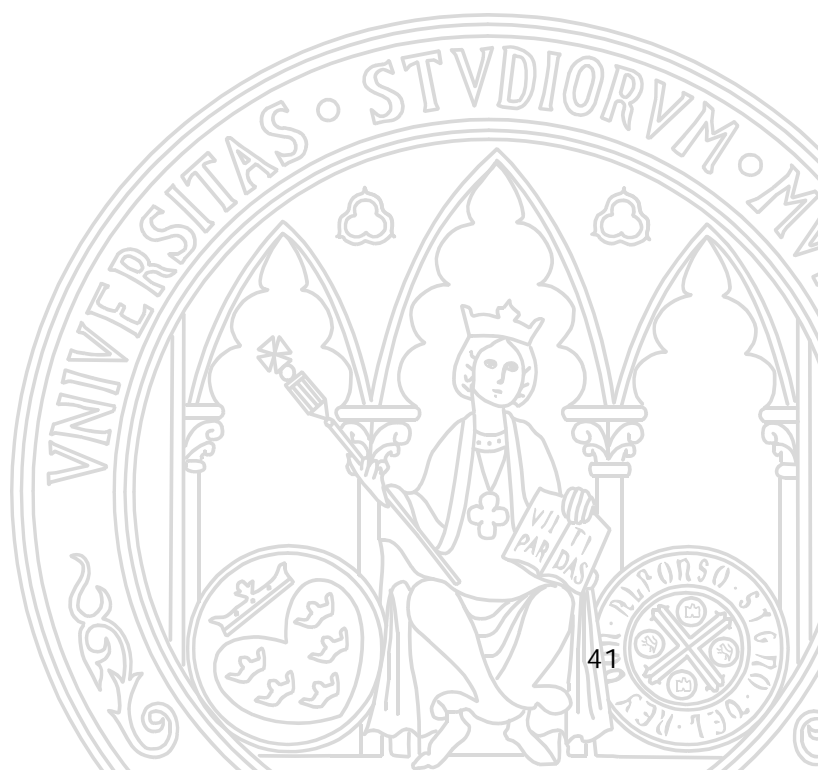
En algunos casos las actividades se realizarán en grupo o bien siguiendo metodologías colaborativas. En estas situaciones serán los tutores quienes se encargarán de organizar el proceso de trabajo, la composición de los grupos y habrán de supervisar su desarrollo.

Cada asignatura concluirá con una prueba de autoevaluación para que los alumnos puedan observar cuál es su grado de superación de los objetivos de aprendizaje definidos para la misma.

Al concluir cada materia los alumnos podrán realizar una prueba de evaluación en línea, para lo cual se usarán tecnologías de videoconferencia (en casos de pruebas de desarrollo oral) o bien las herramientas del campus virtual para pruebas escritas (tanto de desarrollo como pruebas objetivas o ambas, según se decida en cada materia).

Para concluir el postgrado se realizará la defensa pública del trabajo de fin del máster, que en el caso de la modalidad no presencial podrá utilizarse tecnologías de videoconferencia.

En las siguientes fichas, la mención al “aula” debe entenderse que puede tratarse de aula presencial o virtual. Igualmente, los exámenes teórico-prácticos serán en todo caso presenciales para ambas modalidades.



Materia-asignatura obligatoria LA EMPRESA HOTELERA Y SUS SERVICIOS 6 ECTS
Unidad temporal C1
<p>Competencias y resultados del aprendizaje que el estudiante adquiere con dicha materia:</p> <p>Competencias a desarrollar. Ser capaces de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promover políticas de actuación en la empresa hotelera en función de las necesidades del cliente. CGT1. • Capacidad para trabajar en equipo y para relacionarse con otras personas del sector hotelero o de distinto ámbito profesional o sociocultural. CGT4. • Motivación por la calidad en el sector hotelero. CGT6 . • Compromiso con la conservación del medio ambiente en el sector hotelero. CGT7. • Agilidad en la toma de decisiones en el sector hotelero. CGT8. • Asumir responsabilidades directivas y de gestión en entornos competitivos, globales y dinámicos en la empresa hotelera. CGT9 • Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas de alojamiento. CGT10 • Comprender, analizar y aplicar las normas legales reguladoras de las empresas de alojamiento hotelero y extrahotelero. CGT11 • Tener un dominio de los nuevos recursos en las TICs para la modernización continua y competitividad de la empresa hotelera.CGT12 • Analizar, entender y valorar de manera avanzada la dimensión económica de la empresa hotelera. CGT14 • Desarrollar la creatividad para responder a situaciones nuevas. CGT16. • Capacidad para diseñar estructuras organizativas y gestionar procesos de cambio en la empresa hotelera. CEM1. • Analizar las posibles formas de organización de las distintas áreas de la empresa hotelera atendiendo a la interdependencia entre las mismas. CEM2. • Ser capaz de coordinar las distintas actividades en la empresa hotelera. CEM3. • Comprender la importancia de las redes en las que la organización de la empresa hotelera se encuentra inmersa y saber posicionarse en ellas. CEM4. • Saber definir el procedimiento operativo en cada una de los servicios de la empresa y su aplicabilidad con vista a una mejora continua. CEM5.
<p>La adquisición de estas competencias se logra mediante los siguientes resultados de aprendizaje de esta materia:</p> <p>Conocer la estructura organizativa de un hotel. Dominar el procedimiento operativo de cada una de las áreas, su relación y coordinación. Analizar la gestión de restauración hotelera. Reconocer las actividades complementarias de un establecimiento hotelero.</p>

Breve descripción de contenidos

- Diseño de estructuras organizativas en la empresa hotelera
- Interdependencia de los distintos departamentos en la empresa hotelera.
- Coordinación de los servicios hoteleros.
- Procedimiento operativo de cada uno de los servicios de la empresa hotelera..
- Técnicas de mejora en la práctica de los servicios hoteleros.

Actividades formativas con su contenido en ECTS, su metodología de enseñanza-aprendizaje y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante.

Las actividades formativas presenciales quedarán sujetas a las siguientes metodologías docentes:

Presentación en el aula de los conceptos y procedimientos asociados utilizando el método de la lección. 65%

- Competencias Generales del Título de Máster: CGT1, CGT6, CGT7, CGT8, CGT9, CGT10, CGT11, CGT12.
- Competencias Específicas de la Materia: CEM1, CEM2, CEM3, CEM4, CEM5.

Actividades en el aula relativas al seguimiento individual o grupal de adquisición de competencias y de los proyectos de despliegue de las mismas. Incluyen metodología de proyectos y de estudio de casos que se desarrollarán en forma de seminarios. 20%

- Competencias Generales del Título de Máster: CGT1, CGT4, CGT6, CGT7, CGT8, CGT9, CGT10, CGT11, CGT12, CGT14, CGT16.
- Competencias Específicas de la Materia: CEM1, CEM2, CEM3, CEM4, CEM5.

Trabajo de campo, consistente en la puesta en práctica de las cuestiones tratadas mediante los dos métodos anteriores y en la realización y exposición de un trabajo de grupo dedicado al análisis de una problemática específica del ámbito turístico. 10%

- Competencias Generales del Título de Máster: CGT1, CGT4, CGT6, CGT7, CGT8, CGT9, CGT10, CGT11, CGT12, CGT14, CGT16.
- Competencias Específicas de la Materia: CEM1, CEM2, CEM3, CEM4, CEM5.

Tutorías (grupales o individuales), que servirán para contrastar los avances en la adquisición de competencias. 5%

- Competencias Generales del Título de Máster: CGT1, CGT4, CGT6, CGT7, CGT8, CGT9, CGT10, CGT11, CGT12, CGT14, CGT16.
- Competencias Específicas de la Materia: CEM1, CEM2, CEM3, CEM4, CEM5.

Sistema de evaluación de la adquisición de las competencias y sistema de calificaciones de acuerdo con la legislación vigente:

Evaluación Continua:

En la convocatoria ordinaria el alumno contará entre un 10-15% de la nota por participación y asistencia a las clases, siempre que su comportamiento permita dicha nota y justifique una asistencia mínima de un 80% a las clases. En la modalidad virtual este porcentaje de asistencia será sustituido por la realización de los ejercicios de autoevaluación que se dicten al alumno.

Para poder acceder a la suma ponderada el alumno deberá aprobar siempre el examen y se aplicaran los porcentajes siguientes:

Actividad de evaluación	%	
	MIN	MAX
Examen oral y escrito	60	65
Proyectos de presentación obligatoria individuales o grupales	15	20
Participación y asistencia a clase / Autoevaluación	10	15
Tutorías grupales o individuales	5	10



Materia obligatoria GESTIÓN ECONÓMICO - FINANCIERA DE LA EMPRESA HOTELERA 12 ECTS
Unidad temporal C1, C2
<p style="text-align: center;">Competencias y resultados del aprendizaje que el estudiante adquiere con dicha materia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promover políticas de actuación en la empresa hotelera en función de las necesidades del cliente. CGT1 • Compromiso con la conservación del medio ambiente en el sector hotelero. CGT7. • Agilidad en la toma de decisiones en el sector hotelero. CGT8. • Comprender, analizar y aplicar las normas legales reguladoras de las empresas de alojamiento hotelero y extrahotelero. CGT11 • Tener un dominio de los nuevos recursos en las TICs para la modernización continua y competitividad de la empresa hotelera. CGT12 • Analizar las fuentes de información e interpretar dicha información para la toma de decisiones en la empresa hotelera. CGT13 • Analizar, entender y valorar de manera avanzada la dimensión económica de la empresa hotelera. CGT14. • Analizar la comercialización del producto hotelero como una necesidad y oportunidad para la optimización de resultados. CGT15. • Aplicar técnicas avanzadas de gestión económica financiera para la explotación de empresas de alojamiento. CEM6. • Habilidad para crear escenarios hipotéticos que permitan analizar proyectos y su viabilidad en la empresa hotelera. CEM7. • Habilidad para distinguir las variables del entorno en el sector hotelero. CEM8. • Capacidad para fijar objetivos en la empresa hotelera en relación a su entorno. CEM9. • Habilidad para distinguir desviaciones respecto a los objetivos prefijados y analizar las causas y soluciones en la empresa hotelera. CEM10. • Saber gestionar proveedores en el ámbito de la restauración en la empresa hotelera. CEM11. <p>La adquisición de estas competencias se logra mediante los siguientes resultados de aprendizaje de esta materia:</p> <p>Análisis de los distintos ratios en relación a la rentabilidad de las diversas áreas que componen un hotel; estudio de la viabilidad de proyectos e inversiones, adaptación del cuadro de mandos de un hotel en relación a las necesidades concretas; utilización de “yield management” como herramienta de mejora de la rentabilidad; creación de presupuestos.</p>

Breve descripción de contenidos:

- Cuadro de mando.
- Planificación incidencias del entorno.
- Discriminación de precios (yeil management).
- Análisis de precios en cada proyecto.
- Herramientas del análisis financiero de la actividad hotelera.
- Cuenta de explotación del hotel.
- Ratios financieros de la empresa hotelera.
- Rentabilidad de las distintas áreas.
- Viabilidad de los proyectos.
- Gestión de proveedores.

Actividades formativas con su contenido en ECTS, su metodología de enseñanza-aprendizaje y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante.

Las actividades formativas presenciales quedarán sujetas a las siguientes metodologías docentes:

- *Presentación en el aula de los conceptos y procedimientos asociados utilizando el método de la lección. 65%*

- Competencias Generales del Título de Máster: CGT1, CGT7, CGT12, CGT13, CGT14, CGT15.
- Competencias Específicas de la Materia. CEM6, CEM7, CEM8, CEM9, CEM10, CEM11.

- *Actividades en el aula relativas al seguimiento individual o grupal de adquisición de competencias y de los proyectos de despliegue de las mismas. Incluyen metodología de proyectos y de estudio de casos que se desarrollarán en forma de seminarios. 20%*

- Competencias Generales del Título de Máster: CGT1, CGT7, CGT8, CGT9, CGT12, CGT13, CGT14, CGT15.
- Competencias Específicas de la Materia. CEM6, CEM7, CEM8, CEM9, CEM11.

- *Trabajo de campo, consistente en la puesta en práctica de las cuestiones tratadas mediante los dos métodos anteriores y en la realización y exposición de un trabajo de grupo dedicado al análisis de una problemática específica del ámbito turístico. 10%*

- Competencias Generales del Título de Máster: CGT1, CGT8, CGT9, CGT11, CGT12, CGT13, CGT14.
- Competencias Específicas de la Materia. CEM6, CEM7, CEM9, CEM11.

- *Tutorías (grupales o individuales), que servirán para contrastar los avances en la adquisición de competencias. 5%*

- Competencias Generales del Título de Máster: CGT1, CGT7, CGT8, CGT13, CGT14, CGT15.
- Competencias Específicas de la Materia. CEM6, CEM7, CEM8, CEM9, CEM10, CEM11.

Sistema de evaluación de la adquisición de las competencias y sistema de calificaciones de acuerdo con la legislación vigente:

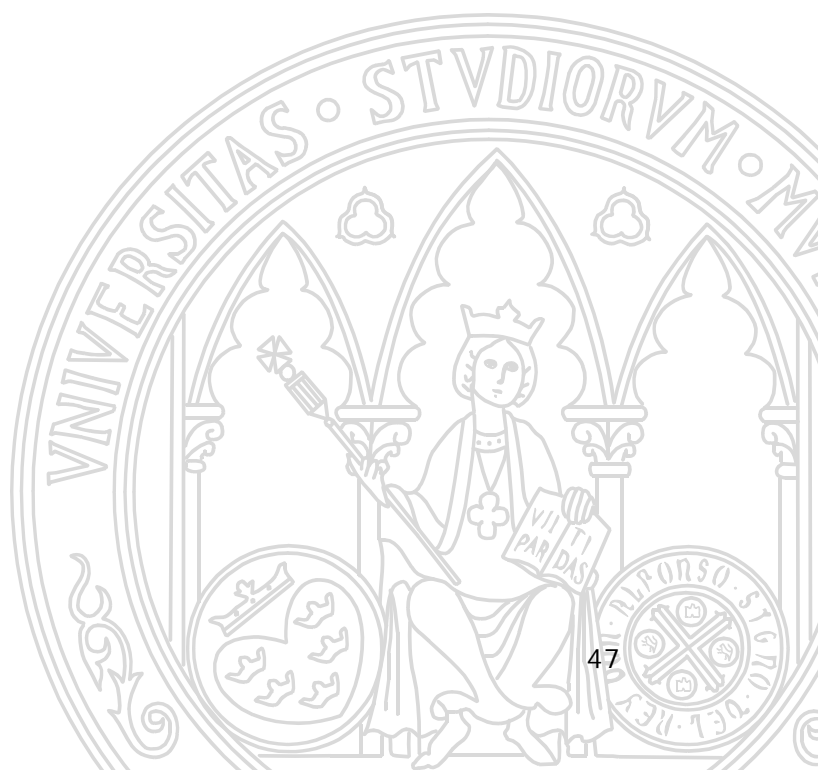
Evaluación Continua:

En la convocatoria ordinaria el alumno contará con un 10% de la nota por participación y

asistencia a las clases, siempre que su comportamiento permita dicha nota y justifique una asistencia mínima de un 80% a las clases, seguida por el profesor. Las justificaciones se deben ajustar estrictamente a la normativa de la universidad. En la modalidad virtual este porcentaje de asistencia será sustituido por la realización de los ejercicios de autoevaluación que se dicten al alumno.

Para poder acceder a la suma ponderada el alumno deberá aprobar siempre el examen y se aplicaran los porcentajes siguientes:

Actividad de evaluación	%	
	MIN	MAX
Examen oral y escrito	65	75
Proyectos de presentación obligatoria individuales o grupales	10	15
Participación y asistencia a clase / Autoevaluación	10	15
Tutorías grupales o individuales	5	10



Materia-asignatura obligatoria
MARKETING Y COMERCIALIZACIÓN HOTELERA
6 ECTS

Unidad temporal
C1

Competencias y resultados del aprendizaje que el estudiante adquiere con dicha materia:

- Promover políticas de actuación en la empresa hotelera en función de las necesidades del cliente. CGT1
- Capacidad para utilizar las técnicas de comunicación en la empresa hotelera. CGT2.
- Tener habilidad para negociar y llegar a acuerdos en la empresa hotelera. CGT3.
- Capacidad para trabajar en equipo y para relacionarse con otras personas del sector hotelero o de distinto ámbito profesional o sociocultural. CGT4.
- Capacidad de previsión y anticipación. CGT5.
- Motivación por la calidad en el sector hotelero. CGT6.
- Compromiso con la conservación del medio ambiente en el sector hotelero. CGT7.
- Agilidad en la toma de decisiones en el sector hotelero. CGT8 .
- Analizar las fuentes de información e interpretar dicha información para la toma de decisiones en la empresa hotelera.CGT13
- Analizar la comercialización del producto hotelero como una necesidad y oportunidad para la optimización de resultados. CGT15.
- Desarrollar la creatividad para responder a situaciones nuevas. CGT16.
- Definir y controlar la correcta ejecución de las distintas políticas comerciales en las empresas de alojamiento. CEM12
- Habilidad para adecuar los sistemas de comercialización de las empresas hoteleras a las necesidades de un nuevo producto. CEM13.
- Establecer estrategias de retención y fidelización de la demanda en el sector hotelero. CEM14.
- Capacidad para establecer estrategias de lucha contra la estacionalidad de los flujos turísticos en el sector hotelero. CEM15.
- Capacidad para influir en las necesidades de los clientes y generar motivaciones en la empresa hotelera. CEM16.
- Saber definir y aplicar las técnicas de comercialización más adecuadas en función de los segmentos del mercado hotelero. CEM17.

La adquisición de estas competencias se logra mediante los siguientes resultados de aprendizaje de esta materia:

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.

Breve descripción de 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.

Actividades formativas con su contenido en ECTS, su metodología de enseñanza-aprendizaje y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante.

Las actividades formativas presenciales quedarán sujetas a las siguientes metodologías docentes:

Presentación en el aula de los conceptos y procedimientos asociados utilizando el método de la lección. 65%

- Competencias Generales del Título de Máster: CGT1, CGT2, CGT5, CGT6, CGT8, CGT13, CGT15, CGT16.
- Competencias Específicas de la Materia: CEM13, CEM14, CEM15, CEM16, CEM17.

Actividades en el aula relativas al seguimiento individual o grupal de adquisición de competencias y de los proyectos de despliegue de las mismas. Incluyen metodología de proyectos y de estudio de casos que se desarrollarán en forma de seminarios. 20%

- Competencias Generales del Título de Máster: CGT1, CGT2, CGT4, CGT5, CGT6, CGT7, CGT8, CGT13, CGT15, CGT16.
- Competencias Específicas de la Materia: CEM12, CEM13, CEM15, CEM16, CEM17.

Trabajo de campo, consistente en la puesta en práctica de las cuestiones tratadas mediante los dos métodos anteriores y en la realización y exposición de un trabajo de grupo dedicado al análisis de una problemática específica del ámbito turístico. 10%

- Competencias Generales del Título de Máster: CGT1, CGT2, CGT3, CGT4, CGT5, CGT6, CGT7, CGT8, CGT13, CGT15, CGT16.
- Competencias Específicas de la Materia: CEM13, CEM14, CEM15, CEM16, CEM17.

Tutorías (grupales o individuales), que servirán para contrastar los avances en la adquisición de competencias. 5%

- Competencias Generales del Título de Máster: CGT1, CGT2, CGT3, CGT4, CGT5, CGT6, CGT7, CGT8, CGT13, CGT15, CGT16.
- Competencias Específicas de la Materia: CEM12, CEM13, CEM14, CEM15, CEM16, CEM17.

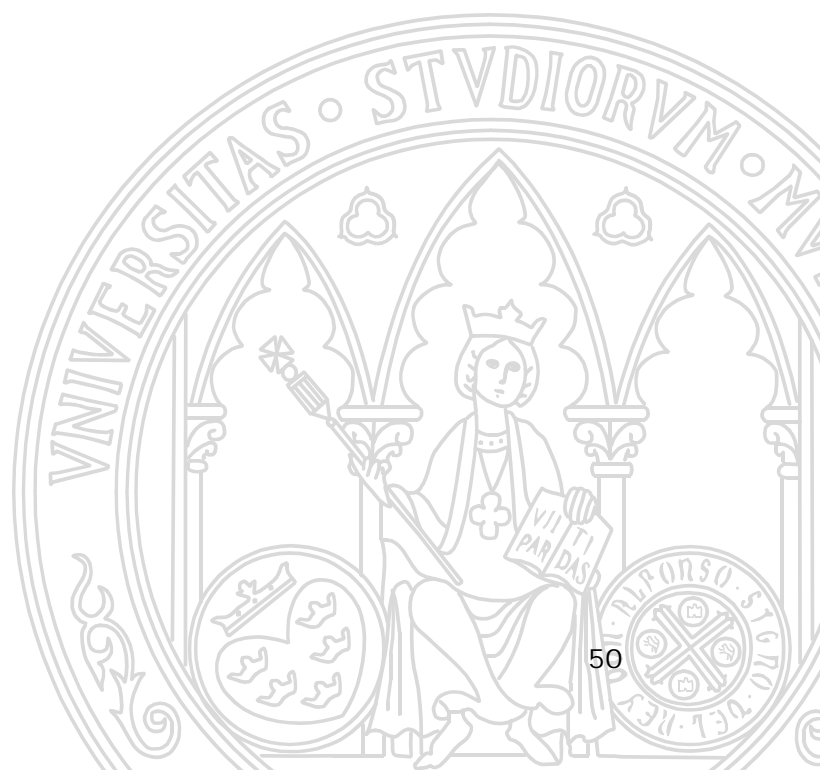
Sistema de evaluación de la adquisición de las competencias y sistema de calificaciones de acuerdo con la legislación vigente:

Evaluación Continua:

En la convocatoria ordinaria el alumno contará entre un 10-15% de la nota por participación y asistencia a las clases, siempre que su comportamiento permita dicha nota y justifique una asistencia mínima de un 80% a las clases. **En la modalidad virtual este porcentaje de asistencia será sustituido por la realización de los ejercicios de autoevaluación que se dicten al alumno.**

Para poder acceder a la suma ponderada el alumno deberá aprobar siempre el examen y se aplicaran los porcentajes siguientes:

Actividad de evaluación	%	
	MIN	MAX
Examen oral y escrito	55	65
Proyectos de presentación obligatoria individuales o grupales	10	20
Participación y asistencia a clase / Autoevaluación	10	15
Tutorías grupales o individuales	5	10



Materia-asignatura obligatoria
LOS RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA HOTELERA
6 ECTS**Unidad temporal**
C1**Competencias y resultados del aprendizaje que el estudiante adquiere con dicha materia:**

- Promover políticas de actuación en la empresa hotelera en función de las necesidades del cliente. CGT1
- Capacidad para utilizar las técnicas de comunicación en la empresa hotelera. CGT2.
- Tener habilidad para negociar y llegar a acuerdos en la empresa hotelera. CGT3.
- Capacidad para trabajar en equipo y para relacionarse con otras personas del sector hotelero o de distinto ámbito profesional o sociocultural. CGT4
- Capacidad de previsión y anticipación. CGT5.
- Motivación por la calidad en el sector hotelero. CGT6.
- Agilidad en la toma de decisiones en el sector hotelero. CGT8 .
- Asumir responsabilidades directivas y de gestión en entornos competitivos, globales y dinámicos en la empresa hotelera. CGT9.
- Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas de alojamiento. CGT10.
- Comprender, analizar y aplicar las normas legales reguladoras de las empresas de alojamiento hotelero y extrahotelero. CGT11
- Tener un dominio de los nuevos recursos en las TICs para la modernización continua y competitividad de la empresa hotelera. CGT12
- Analizar las fuentes de información e interpretar dicha información para la toma de decisiones en la empresa hotelera. . CGT13
- Desarrollar la creatividad para responder a situaciones nuevas. CGT16.
- Tener capacidad para atraer y seleccionar el personal adecuado a los objetivos de la empresa hotelera. CEM18
- Saber optimizar la plantilla de trabajadores en el seno de la empresa hotelera. CEM19.
- Aplicar la normativa sobre riesgos laborales en la empresa hotelera. CEM20.
- Identificar las competencias de gestión necesarias para dirigir un grupo humano en la empresa hotelera. CEM21.
- Capacidad para motivar e implicar a los trabajadores en la empresa hotelera. CEM22.
- Conocer y saber aplicar el marco legal en el ámbito del convenio colectivo. CEM23.
- Saber gestionar el talento humano en un ambiente dinámico y competitivo. CEM24.

La adquisición de estas competencias se logra mediante los siguientes resultados de aprendizaje de esta materia:

Aplicar los principios de la Psicología a la organización hotelera. Conocer las técnicas de la formación directiva, así como las estrategias para el desarrollo de los recursos humanos en la empresa hotelera. Aplicar las medidas de prevención de riesgos laborales. Análisis de las principales asociaciones empresariales y profesionales y aplicación de la legislación laboral y sus modelos de contratación.

Breve descripción de contenidos:

- Técnicas efectivas de selección del personal en la empresa hotelera.
- Optimización de la plantilla hotelera.
- Competencias individuales y grupales de los distintos departamentos.
- Motivación laboral.
- Presupuesto y ratios de personal.
- Gestión del Talento dentro de la estrategia de la empresa hotelera.
- Estatutos de los trabajadores y convenio colectivo en el ámbito de la hostelería.

Actividades formativas con su contenido en ECTS, su metodología de enseñanza-aprendizaje y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante.

Las actividades formativas presenciales quedarán sujetas a las siguientes metodologías docentes:

- *Presentación en el aula de los conceptos y procedimientos asociados utilizando el método de la lección. 65%*

- Competencias Generales del Título de Máster: CGT1, CGT2, CGT3, CGT4, CGT5, CGT6, , CGT8, CGT9, CGT10, CGT11 CGT12, CGT13, CGT16.
- Competencias Específicas de la Materia: CEM18, CEM19, CEM20, CEM21, CEM22, CEM23, CEM24.

- *Actividades en el aula relativas al seguimiento individual o grupal de adquisición de competencias y de los proyectos de despliegue de las mismas. Incluyen metodología de proyectos y de estudio de casos que se desarrollarán en forma de seminarios. 20%*

- Competencias Generales del Título de Máster: CGT1, CGT2, CGT3, CGT4, CGT5, CGT6, , CGT8, CGT9, CGT10, CGT11 CGT12, CGT13, CGT16.
- Competencias Específicas de la Materia: CEM18, CEM19, CEM20, CEM21, CEM22, CEM23, CEM24.

- *Trabajo de campo, consistente en la puesta en práctica de las cuestiones tratadas mediante los dos métodos anteriores y en la realización y exposición de un trabajo de grupo dedicado al análisis de una problemática específica del ámbito turístico. 10%*

- Competencias Generales del Título de Máster: CGT1, CGT2, CGT3, CGT4, CGT5, CGT6, , CGT8, CGT9, CGT10, CGT11 CGT12, CGT13, CGT16.
- Competencias Específicas de la Materia: CEM18, CEM19, CEM20, CEM21, CEM22, CEM23, CEM24.

- *Tutorías (grupales o individuales), que servirán para contrastar los avances en la adquisición de competencias. 5%*

- Competencias Generales del Título de Máster: CGT1, CGT2, CGT3, CGT4, CGT5, CGT6,

CGT7, CGT9, CGT10, CGT14.

- Competencias Específicas de la Materia: CEM18, CEM19, CEM20, CEM21, CEM22, CEM23, CEM24.

Sistema de evaluación de la adquisición de las competencias y sistema de calificaciones de acuerdo con la legislación vigente:

Evaluación Continua:

En la convocatoria ordinaria el alumno contará entre un 10-15% de la nota por participación y asistencia a las clases, siempre que su comportamiento permita dicha nota y justifique una asistencia mínima de un 80% a las clases. En la modalidad virtual este porcentaje de asistencia será sustituido por la realización de los ejercicios de autoevaluación que se dicten al alumno.

Para poder acceder a la suma ponderada el alumno deberá aprobar siempre el examen y se aplicaran los porcentajes siguientes:

Actividad de evaluación	%	
	MIN	MAX
Examen oral y escrito	60	65
Proyectos de presentación obligatoria individuales o grupales	15	20
Participación y asistencia a clase / Autoevaluación	10	15
Tutorías grupales o individuales	5	10



Materia-asignatura obligatoria
TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN HOTELERA
6 ECTS

• **Unidad temporal**
C2

Competencias y resultados del aprendizaje que el estudiante adquiere con dicho materia:

- Promover políticas de actuación en la empresa hotelera en función de las necesidades del cliente. CGT1
- Capacidad para utilizar las técnicas de comunicación en la empresa hotelera. CGT2.
- Tener habilidad para negociar y llegar a acuerdos en la empresa hotelera. CGT3.
- Capacidad para trabajar en equipo y para relacionarse con otras personas del sector hotelero o de distinto ámbito profesional o sociocultural. CGT4.
- Capacidad de previsión y anticipación. CGT5.
- Motivación por la calidad en el sector hotelero. CGT6.
- Compromiso con la conservación del medio ambiente en el sector hotelero. CGT7.
- Agilidad en la toma de decisiones en el sector hotelero. CGT8.
- Asumir responsabilidades directivas y de gestión en entornos competitivos, globales y dinámicos en la empresa hotelera. CGT9.
- Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas de alojamiento. CGT10.
- Comprender, analizar y aplicar las normas legales reguladoras de las empresas de alojamiento hotelero y extrahotelero. CGT11
- Tener un dominio de los nuevos recursos en las TICs para la modernización continua y competitividad de la empresa hotelera. CGT12
- Analizar las fuentes de información e interpretar dicha información para la toma de decisiones en la empresa hotelera. . CGT13
- Analizar, entender y valorar de manera avanzada la dimensión económica de la empresa hotelera. CGT14
- Analizar la comercialización del producto hotelero como una necesidad y oportunidad para la optimización de resultados. CGT15
- Desarrollar la creatividad para responder a situaciones nuevas. CGT16.
- Capacidad para abordar las distintas formas de competir que tiene una empresa de alojamiento. CEM25
- Conocer y comprender las diferentes opciones de crecimiento de una empresa de alojamiento. CEM26.
- Gestionar el conocimiento y el aprendizaje organizativo para la toma de decisiones en las empresas de alojamiento. CEM27.
- Saber aplicar las técnicas de los sistemas de calidad y mejora continua en la gestión de la empresa hotelera. CEM28
- Saber aplicar los distintos sistemas de gestión medioambiental en el sector CEM29
- Saber gestionar las emociones de los clientes ofreciendo valores añadidos al alojamiento y restauración. CEM30

Saber aplicar las técnicas de gestión por competencias. CEM31

- Analizar los principales sistemas de calidad utilizados en el sector turístico, conforme con normativas reconocidas. CEM32
- Considerar los retos de futuro que se plantean en la gestión de la calidad en los servicios públicos. CEM33
- Saber aplicar las Técnicas de Revenue Management. CEM34.

La adquisición de estas competencias se logra mediante los siguientes resultados de aprendizaje de esta materia:

Conocer la dirección estratégica y logística. Reconocer los distintos sistemas de garantía de la calidad y certificaciones en la empresa hotelera. 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. Utilizar la gestión de las emociones como valor de excelencia empresarial.

Breve descripción de contenidos:

- La Gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional en la empresa hotelera.
- Gestión de las Emociones.
- Estrategias de Calidad, sistemas de garantía de calidad y certificaciones en la empresa hotelera.
- Estrategias de gestión medio ambiental.
- Gestión por competencias.

Actividades formativas con su contenido en ECTS, su metodología de enseñanza-aprendizaje y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante.

Las actividades formativas presenciales quedarán sujetas a las siguientes metodologías docentes:

- *Presentación en el aula de los conceptos y procedimientos asociados utilizando el método de la lección. 65%*

- Competencias Generales del Título de Máster: CGT1, CGT2, CGT3, CGT4, CGT5, CGT6, CGT7, CGT8, CGT9, CGT10, CGT11, CGT12, CGT13, CGT14, CGT15, CGT16.
- Competencias Específicas de la Materia: CEM27, CEM28, CEM29, CEM30, CEM31, CEM32, CEM33, CEM34.

Actividades en el aula relativas al seguimiento individual o grupal de adquisición de competencias y de los proyectos de despliegue de las mismas. Incluyen metodología de proyectos y de estudio de casos que se desarrollarán en forma de seminarios. 20%

- Competencias Generales del Título de Máster: CGT1, CGT2, CGT3, CGT4, CGT5, CGT6, CGT7, CGT8, CGT9, CGT10, CGT11, CGT12, CGT13, CGT14, CGT15, CGT16.
- Competencias Específicas de la Materia: CEM27, CEM28, CEM29, CEM30, CEM31.

Trabajo de campo, consistente en la puesta en práctica de las cuestiones tratadas mediante los dos métodos anteriores y en la realización y exposición de un trabajo de grupo dedicado al análisis de una problemática específica del ámbito turístico. 10%

- Competencias Generales del Título de Máster: CGT1, CGT2, CGT3, CGT4, CGT5, CGT6, CGT7, CGT8, CGT9, CGT10, CGT11, CGT12, CGT13, CGT14, CGT15, CGT16.
- Competencias Específicas de la Materia: CEM27, CEM28, CEM29, CEM30, CEM31, CEM32,

CEM33, CEM34.

Tutorías (grupales o individuales), que servirán para contrastar los avances en la adquisición de competencias. 5%

- Competencias Generales del Título de Máster: CGT1, CGT2, CGT3, CGT4, CGT5, CGT6, CGT7, CGT8, CGT9, CGT10, CGT11, CGT12, CGT13, CGT14, CGT15, CGT16.
- Competencias Específicas de la Materia: CEM27, CEM28, CEM29, CEM30, CEM31, CEM32, CEM33, CEM34.

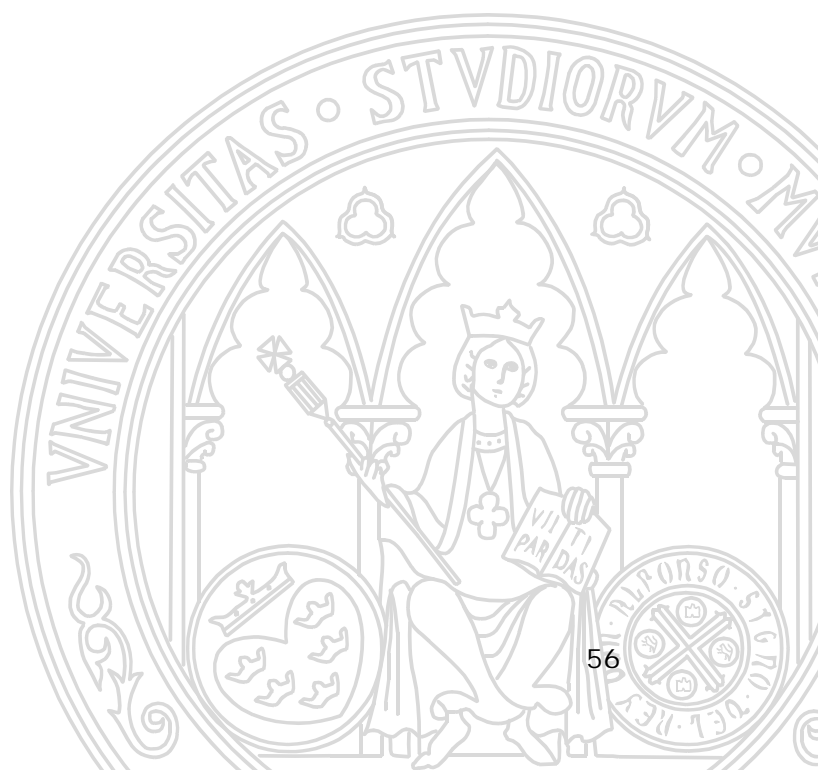
Sistema de evaluación de la adquisición de las competencias y sistema de calificaciones de acuerdo con la legislación vigente:

Evaluación Continua:

En la convocatoria ordinaria el alumno contará entre un 10-15% de la nota por participación y asistencia a las clases, siempre que su comportamiento permita dicha nota y justifique una asistencia mínima de un 80% a las clases. En la modalidad virtual este porcentaje de asistencia será sustituido por la realización de los ejercicios de autoevaluación que se dicten al alumno.

Para poder acceder a la suma ponderada el alumno deberá aprobar siempre el examen y se aplicaran los porcentajes siguientes:

Actividad de evaluación	%	
	MIN	MAX
Examen oral y escrito	60	65
Proyectos de presentación obligatoria individuales o grupales	15	20
Participación y asistencia a clase / Autoevaluación	10	15
Tutorías grupales o individuales	5	10



**Materia obligatoria
PRÁCTICAS EXTERNAS
12 ECTS**

**Unidad temporal
C2**

Competencias y resultados del aprendizaje que el estudiante adquiere con dicha materia:

Competencias a desarrollar. Ser capaces de:

Con la realización de las prácticas externas el alumno reforzará las competencias que se adquieren en las restantes materias obligatorias, pero se incidirá especialmente en las competencias siguientes:

- Promover políticas de actuación en la empresa hotelera en función de las necesidades del cliente. CGT1.
- Capacidad para utilizar las técnicas de comunicación en la empresa hotelera. CGT2.
- Tener habilidad para negociar y llegar a acuerdos en la empresa hotelera. CGT3
- Capacidad para trabajar en equipo y para relacionarse con otras personas del sector hotelero o de distinto ámbito profesional o sociocultural. CGT4.
- Capacidad de previsión y anticipación. CGT5.
- Motivación por la calidad en el sector hotelero. CGT6.
- Compromiso con la conservación del medio ambiente en el sector hotelero. CGT7.
- Agilidad en la toma de decisiones en el sector hotelero. CGT8.
- Asumir responsabilidades directivas y de gestión en entornos competitivos, globales y dinámicos en la empresa hotelera. CGT9.
- Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas de alojamiento. CGT10.
- Comprender, analizar y aplicar las normas legales reguladoras de las empresas de alojamiento hotelero y extrahotelero. CGT11
- Tener un dominio de los nuevos recursos en las TICs para la modernización continua y competitividad de la empresa hotelera. CGT12
- Analizar las fuentes de información e interpretar dicha información para la toma de decisiones en la empresa hotelera. . CGT13
- Analizar, entender y valorar de manera avanzada la dimensión económica de la empresa hotelera. CGT14
- Analizar la comercialización del producto hotelero como una necesidad y oportunidad para la optimización de resultados. CGT15.
- Desarrollar la creatividad para responder a situaciones nuevas. CGT16.
- Capacidad para diseñar estructuras organizativas y gestionar procesos de cambio en la empresa hotelera. CEM1.
- Ser capaz de coordinar las distintas actividades en la empresa hotelera. CEM3.
- Saber definir el procedimiento operativo en cada una de los servicios de la empresa y su aplicabilidad con vista a una mejora continua. CEM5
- Habilidad para crear escenarios hipotéticos que permitan analizar proyectos y su viabilidad en la

empresa hotelera. CEM7

- Habilidad para distinguir las variables del entorno en el sector hotelero. CEM8
- Capacidad para fijar objetivos en la empresa hotelera en relación a su entorno. CEM9.
- Habilidad para distinguir desviaciones respecto a los objetivos prefijados y analizar las causas y soluciones en la empresa hotelera. CEM10.
- Saber gestionar proveedores en el ámbito de la restauración en la empresa hotelera. CEM11.
- Definir y controlar la correcta ejecución de las distintas políticas comerciales en las empresas de alojamiento. CEM12
- Saber definir y aplicar las técnicas de comercialización más adecuadas en función de los segmentos del mercado hotelero. CEM17.
- Saber gestionar el talento humano en un ambiente dinámico y competitivo. CEM24.
- Gestionar el conocimiento y el aprendizaje organizativo para la toma de decisiones en las empresas de alojamiento. CEM27.

La adquisición de estas competencias se logra mediante los siguientes resultados de aprendizaje de esta materia:

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.

Actividades formativas con su contenido en ECTS, su metodología de enseñanza-aprendizaje y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante.

Las actividades formativas presenciales quedarán sujetas a las siguientes metodologías docentes:

- *Trabajo de campo, consistente en la realización de las propias prácticas con los conocimientos teóricos adquiridos con las demás asignaturas y materias. Dichas prácticas consistirán en la realización de actividades propias de los profesionales del sector hotelero (referidas en los puntos 1.6 y 3.1.2) y se llevarán a cabo en empresas que tengan la consideración alojamiento turístico.*

- Competencias Generales del Título de Máster: CGT1, CGT2, CGT3, CGT4, CGT5, CGT6, CGT7, CGT8, CGT9, CGT10, CGT11, CGT12, CGT13, CGT14, CGT15, CGT16.
- Competencias Específicas de la Materia: CEM1, CEM3, CEM5, CEM7, CEM8, CEM9, CEM10, CEM11, CEM12, CEM17, CEM24, CEM27.

Procedimiento de evaluación:

La evaluación se realizará por una parte, cuantificando la aptitud y la actitud demostradas por el alumno en el desarrollo de las prácticas, mediante el informe emitido por el Tutor responsable de la empresa, por otra parte el alumno deberá presentar un informe al Tutor del Centro acerca de la actividad realizada en la empresa y su relación con las materias cursadas en el presente Máster. Se valorarán con un 70 -30% respectivamente.

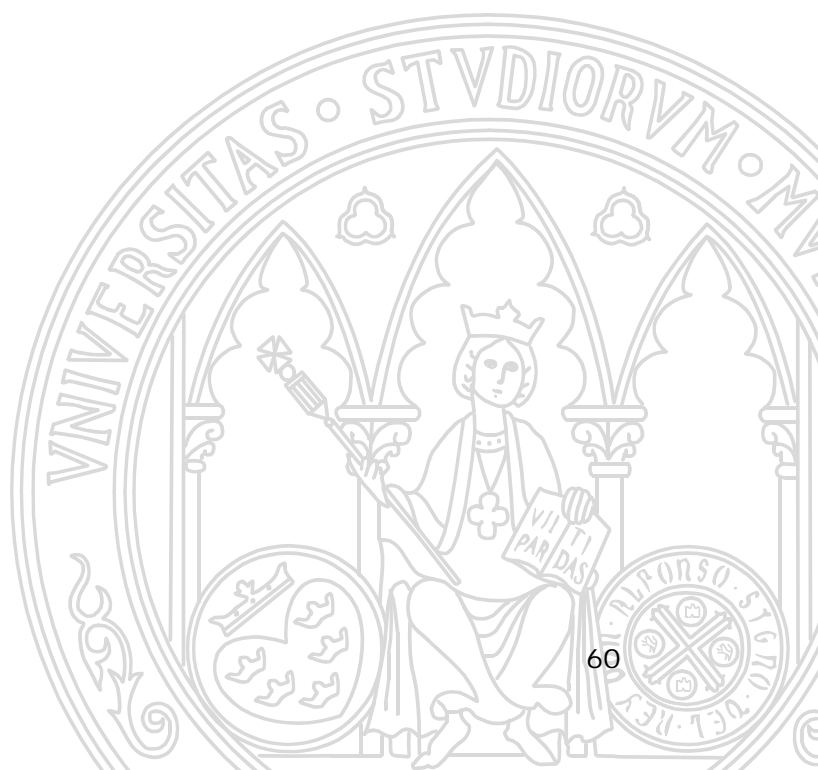
Relación de actividades de las prácticas externas:

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.

Esta relación inicial de empresas estará abierta de forma permanente con el fin de optimizar la oferta.

Convenios donde los alumnos del Máster Universitario en Gestión Hotelera podrán realizar prácticas:	
CIF	RAZÓN SOCIAL
B82974478	AC Hotel Murcia, S.L. (Murcia)
B73084899	Alojamiento de La Santa (Totana)
B30455208	Amaltea Hotel, S.L. (Lorca)
A30000145	Balneario de Archena (Archena)
E30000194	Balneario de Fortuna-Leana (Fortuna)
B73126765	Balneario La Encarnación (Los Alcázares)
30392203B	Barceló Lodomar Hotel y Apartamentos (San Pedro del Pinatar)
B48224711	Confortel , S.L. (Almansa)
A30113021	EESS y Hotel Rosavictoria, Juan Lechuga,S.A. (Murcia)
B73037848	Europosadas (Hotel D.Miguel) (Águilas)
B53600912	Gestión Hotelera La Marina (Benidorm)
B73253460	Grupo Hotelero Porto Chico, S.L. (San Pedro del Pinatar)
A73344954	Hacienda Real Los Olivos (Purias-Lorca)
74315189G	Hostería Rural Palacete La Seda (Santa Cruz-Murcia)
A30115158	Hotel Arco de San Juan (Murcia)
B36790244	Hotel Bahía Bayona (Bayona-Pontevedra)
B30166110	Hotel Casa Luzón (Jumilla)
B92125236	Hotel Colón (Antequera)
B30485163	Hotel Conde de Floridablanca (Murcia)
G30583496	Hotel El Marino (Santiago de la Ribera-San Javier)
A30610778	Hotel Entresieras MangaSport,S.A. (Librilla)
B73185035	Hotel Executive Sport, S.L. (Totana)
A30092969	Hotel Fontoria (Murcia)
B73170797	Hotel Mangalán (LaManga)
B28235190	Hotel Nelva-Hoteles Santo D S.L. (Murcia)
A28027944	Hotel NH Amistad (Murcia)
A30521181	Hotel NH Rincón de Pepe (Murcia)
B08377012	Hotel Oasis Tropical-Cala Pins S.L. (Mojácar)
A30126155	Hotel Pacoche Murcia (Murcia)
A82574575	Hotel Partner Cala Real (Águilas)
B73177271	Hotel Pío XII (Jumilla)
B62786892	Hotel Restaurante Campanile (Murcia)
B301558059	Hotel Restaurante la Paz (Sangonera la Seca-Murcia)
B03929866	Hotel-Restaurante Tuto (Torrevieja)
22399667J	Hotel Riopar (Riopar)
B23420714	Hotel Rural Los Nogales (Pozo Alcón)
A30011282	Hotel Siete Coronas, S.A. (Murcia)
B30408074	Hotel Villasegura S.L. (Molina de Segura)
E82695885	Hotel Zenit Majesty (Murcia)
B30533921	Hotelera Playa Turística (Campoamor-Orihuela)
A02021578	Hoteles de La Mancha S.A.(Albacete)
B18078303	Hoteles de Lanjarón Hotel Paraiso (Lanjarón)

A30163546	Hoteles de Murcia (Jardines de Lorca)
B73203804	Hoteles del Sureste S.L. (Totana)
A08301657	Infond, S.A. (Playa Blanca, Las Palmas)
B30392203	Lodos del Mar Menor, S.L. (SanPedro del Pinatar)
B30308860	López y Balsameda Hotel NE (Murcia)
B80861768	Manoli Hotels (El Pilar de la Horadada)
B73266298	Manoli Hotels Murcia,S.L.(Mazarrón)
B30218754	Martínez Azor Hostelería, S.L. (Totana)
B30574321	NeotelCatering, S.L.L. (Murcia)
B96934542	NH Jardines del Turia (Valencia)
B58511882	NH Hoteles España, S.L. Hotel Amistad, (Murcia)
B82811571	Ofitour S.L. Hotel Cavanna (La Manga del Mar Menor)
B30684666	Palm Hoteles (La Manga del Mar Menor)
A79855201	Paradores de Turismo de España (Madrid)
B73139594	Polaris World Development (Balsicas-Torre Pacheco)
21942253T	Gallego Pérez Hotel Montemar (La Marina)
A03468865	Promociones Eurhotel (Alicante)
A08405490	Promotora Kade, S.A. Hotel Floridablanca (Murcia)
B07993991	Resorts Mallorca Hotels International (Palma de Mallorca)
B73608358	SBS Hotels,S.L. (San Pedro del Pinatar)
B46196580	SH Palacio de Tudemir (Orihuela)
A78304516	Sol Meliá, S.A. Hotel Sol Élite Galúa (La Manga del Mar Menor)
B73247082	Spa & Beauty Center Costa Cálida, S.L. (Águilas)
B30276976	Urbamenor S.L. Hotel Traiña (San Pedro del Pinatar)



Materia TRABAJO FIN DE MÁSTER 6 ECTS
Unidad Temporal C2
<p>Competencias y resultados del aprendizaje que el estudiante adquiere con dicha materia.</p> <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>
<p>Requisitos previos</p> <p>Será necesario haber superado el resto de ECTS del Título de Máster antes de proceder a la defensa pública del trabajo Fin de Máster.</p>
<p>Actividades formativas con su contenido en ECTS, su metodología de enseñanza-aprendizaje y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante</p> <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"> 1. Prácticas en empresas e instituciones turísticas- <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.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Trabajos teóricos o de revisión académicamente dirigidos. 3. Estudios realizados en el marco de convenios internacionales suscritos por la Universidad. 4. Proyectos de introducción a la investigación. <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>
<p>Procedimiento de evaluación</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

5.4. Relación de las materias-asignaturas optativas.

En las materias Optativas se reforzarán competencias que se adquieren en las materias anteriormente descritas

Materia-asignatura optativa APERTURA DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS. 3 ECTS
Unidad temporal C1
<p>Competencias y resultados del aprendizaje que el estudiante adquiere con dicha materia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promover políticas de actuación en la empresa hotelera en función de las necesidades del cliente. CGT1. • Capacidad para utilizar las técnicas de comunicación en la empresa hotelera. CGT2. • Tener habilidad para negociar y llegar a acuerdos en la empresa hotelera. CGT3. • Motivación por la calidad en el sector hotelero. CGT6 • Agilidad en la toma de decisiones en el sector hotelero. CGT. • Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas de alojamiento. CGT10 • Comprender, analizar y aplicar las normas legales reguladoras de las empresas de alojamiento hotelero y extrahotelero. CGT11 • Analizar las fuentes de información e interpretar dicha información para la toma de decisiones en la empresa hotelera. CGT13 • Analizar la comercialización del producto hotelero como una necesidad y oportunidad para la optimización de resultados. CGT15 • Desarrollar la creatividad para responder a situaciones nuevas. CGT16. • Capacidad para diseñar estructuras organizativas y gestionar procesos de cambio en la empresa hotelera. CEM1. • Aplicar técnicas avanzadas de gestión económica financiera para la explotación de empresas de alojamiento. CEM6. • Habilidad para distinguir las variables del entorno en el sector hotelero. CEM8. • Habilidad para adecuar los sistemas de comercialización de las empresas turísticas hoteleras a las necesidades de un nuevo producto. CEM13. • Saber aplicar las técnicas de los sistemas de calidad y mejora continua en la gestión de la empresa hotelera. CEM28. • Saber aplicar los distintos sistemas de gestión medioambiental en el sector CEM29 • Establecer prioridades en la organización, la programación y la distribución del trabajo de administración para la apertura del establecimiento hotelero. CEM35. • Diseñar el sistema de archivo, de obtención y de tratamiento de la información interna y externa en la empresa hotelera. CEM36. • 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. CEM37.
<p>La adquisición de estas competencias se logra mediante los siguientes resultados de aprendizaje de esta materia:</p> <p>Conocer los procedimientos administrativos, sus trámites y obtención de licencias, municipales y autonómicas. Comprender e identificar los requisitos urbanísticos y la accesibilidad. Planificar los</p>

aspectos económicos: operaciones financieras, presupuestos, subvenciones y ayudas. Aplicar técnicas de protección medioambiental.

Breve descripción de contenidos:

- La ordenación del hotel en materia de construcción, accesibilidad, seguridad industrial, ahorro y eficiencia energética, sanidad, consumo, seguridad, abastecimiento y depuración.
- Legislación comparada.
- El proceso de apertura. La solicitud y documentación complementaria. Procedimiento.
- La resolución. Los recursos administrativos contra la misma.
- La ampliación y reformas.
- El Registro de Empresas Turísticas.

Actividades formativas con su contenido en ECTS, su metodología de enseñanza-aprendizaje y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante.

Las actividades formativas presenciales quedarán sujetas a las siguientes metodologías docentes:

- *Presentación en el aula de los conceptos y procedimientos asociados utilizando el método de la lección. 65%*

- Competencias Generales del Título de Máster: CGT1, CGT2, CGT3, CGT6, CGT10, CGT11, CGT13, CGT15, CGT16.
- Competencias Específicas de la Materia: CEM1, CEM6, CEM8, CEM13, CEM28, CEM29, CEM35, CEM36, CEM37.

- *Actividades en el aula relativas al seguimiento individual o grupal de adquisición de competencias y de los proyectos de despliegue de las mismas. Incluyen metodología de proyectos y de estudio de casos que se desarrollarán en forma de seminarios. 20%*

- Competencias Generales del Título de Máster: CGT1, CGT2, CGT3, CGT6, , , CGT11, CGT13, CGT14, CGT15, CGT16.
- Competencias Específicas de la Materia: CEM1, CEM6, CEM8, CEM13, CEM28, CEM29, CEM35, CEM36, CEM37.

- *Trabajo de campo, consistente en la puesta en práctica de las cuestiones tratadas mediante los dos métodos anteriores y en la realización y exposición de un trabajo de grupo dedicado al análisis de una problemática específica del ámbito turístico. 10%*

- Competencias Generales del Título de Máster: CGT1, CGT2, CGT3, CGT6, CGT8, CGT10, CGT11, CGT13, CGT15, CGT16.
- Competencias Específicas de la Materia:, CEM8, CEM13, CEM35, CEM36, CEM37.

- *Tutorías (grupales o individuales), que servirán para contrastar los avances en la adquisición de competencias. 5%*

- Competencias Generales del Título de Máster: CGT1, CGT2, CGT3, CGT6, CGT8, CGT10, CGT11, CGT15, CGT16.
- Competencias Específicas de la Materia: CEM1, CEM6, CEM8, CEM13, , CEM28, CEM29, CEM35, CEM36, CEM37.

Sistema de evaluación de la adquisición de las competencias y sistema de calificaciones de acuerdo con la legislación vigente:

Evaluación Continua:

En la convocatoria ordinaria el alumno contará entre un 10-15% de la nota por participación y asistencia a las clases, siempre que su comportamiento permita dicha nota y justifique una asistencia mínima de un 80% a las clases. En la modalidad virtual este porcentaje de asistencia será sustituido por la realización de los ejercicios de autoevaluación que se dicten al alumno.

Para poder acceder a la suma ponderada el alumno deberá aprobar siempre el examen y se aplicarán los porcentajes siguientes:

Actividad de evaluación	%	
	MIN	MAX
Examen oral y escrito	60	65
Proyectos de presentación obligatoria individuales o grupales	15	20

Participación y asistencia a clase / Autoevaluación	10	15
Tutorías grupales o individuales	5	10



Materia-asignatura optativa
ARQUITECTURA Y DISEÑO DE HOTELES.
3 ECTS

Unidad temporal
C1

Competencias y resultados del aprendizaje que el estudiante adquiere con dicha materia

Competencias que adquiere el estudiante:

- Motivación por la calidad en el sector hotelero. CGT6
- Compromiso con la conservación del medio ambiente en el sector hotelero. CGT7.
- Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas de alojamiento CGT10.
- Comprender, analizar y aplicar las normas legales reguladoras de las empresas de alojamiento hotelero y extrahotelero. CGT11
- Tener un dominio de los nuevos recursos en las TICs para la modernización continua y competitividad de la empresa hotelera. CGT12
- Analizar las fuentes de información e interpretar dicha información para la toma de decisiones en la empresa hotelera CGT13
- Analizar la comercialización del producto hotelero como una necesidad y oportunidad para la optimización de resultados. CGT15
- Desarrollar la creatividad para responder a situaciones nuevas. CGT16.
- Capacidad para diseñar estructuras organizativas y gestionar procesos de cambio en la empresa hotelera. CEM1.
- Comprender la importancia de las redes en las que la organización de la empresa hotelera se encuentra inmersa y saber posicionarse en ellas. CEM4
- Habilidad para crear escenarios hipotéticos que permitan analizar proyectos y su viabilidad en la empresa hotelera. CEM7.
- Saber aplicar las técnicas de los sistemas de calidad y mejora continua en la gestión de la empresa hotelera. CEM28
- Capacidad para aplicar conocimientos fundamentales sobre diseño y producción de edificaciones hoteleras. CEM38.
- 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. CEM39.
- Conocimiento de los problemas de diseño estructural, de construcción y de ingeniería asociados al diseño de edificaciones hoteleras. CEM40.

La adquisición de estas competencias se logra mediante los siguientes resultados de aprendizaje de esta materia:

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.

Breve descripción de 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 ergonometría: 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.

Actividades formativas con su contenido en ECTS, su metodología de enseñanza-aprendizaje y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante.

Las actividades formativas presenciales quedarán sujetas a las siguientes metodologías docentes:

Presentación en el aula de los conceptos y procedimientos asociados utilizando el método de la lección. 65%

- Competencias Específicas del Título de Máster: CGT6, CGT7, CGT10, CGT11, CGT12, CGT13, CGT15, CGT16.
- Competencias Específicas de la Materia: CEM1, CEM4, CEM7, , CEM28, CEM38, CEM39, CEM40.

- *Actividades en el aula relativas al seguimiento individual o grupal de adquisición de competencias y de los proyectos de despliegue de las mismas. Incluyen metodología de proyectos y de estudio de casos que se desarrollarán en forma de seminarios. 20%*

- Competencias Generales del Título de Máster: CGT6, CGT7, CGT10, CGT11, CGT12, CGT13, CGT15, CGT16.
- Competencias Específicas de la Materia: CEM1, CEM4, CEM7, CEM28, CEM38, CEM39, CEM40.

- *Trabajo de campo, consistente en la puesta en práctica de las cuestiones tratadas mediante los dos métodos anteriores y en la realización y exposición de un trabajo de grupo dedicado al análisis de una problemática específica del ámbito turístico. 10%*

- Competencias Generales del Título de Máster: CGT6, CGT7, CGT10, CGT11, CGT12, CGT13, CGT15, CGT16.
- Competencias Específicas de la Materia: CEM1, CEM4, CEM7, CEM28, CEM38, CEM39, CEM40.

- *Tutorías (grupales o individuales), que servirán para contrastar los avances en la adquisición de competencias. 5%*

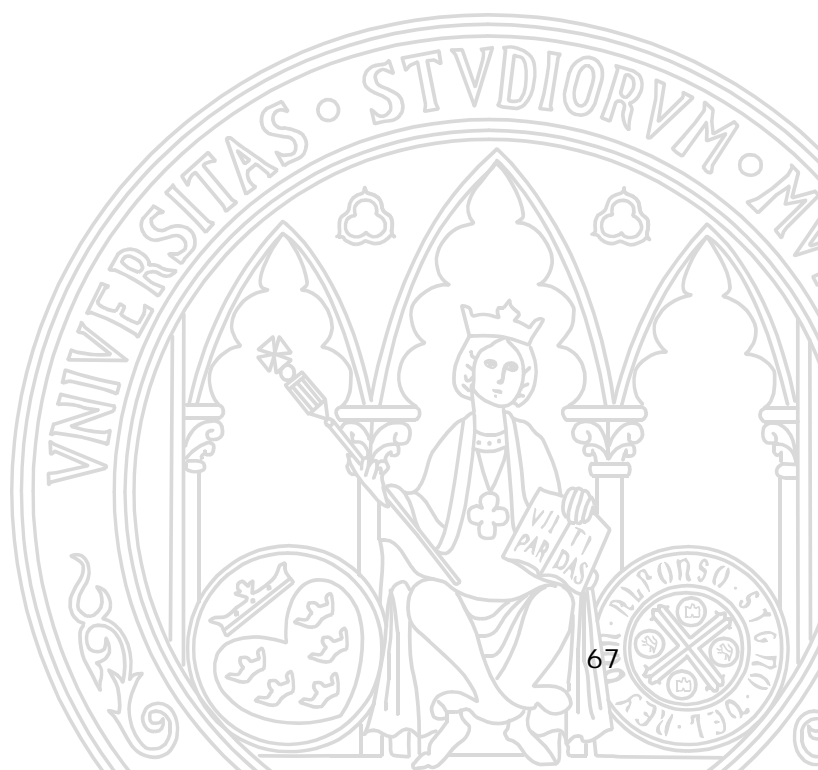
- Competencias Generales del Título de Máster: CGT6, CGT7, CGT10, CGT11, CGT12, CGT13, CGT15, CGT16.
- Competencias Específicas de la Materia: CEM1, CEM4, CEM7, CEM28, CEM38, CEM39, CEM40.

Sistema de evaluación de la adquisición de las competencias y sistema de calificaciones de acuerdo con la legislación vigente:

En la convocatoria ordinaria el alumno contará entre un 10-15% de la nota por participación y asistencia a las clases, siempre que su comportamiento permita dicha nota y justifique una asistencia mínima de un 80% a las clases. En la modalidad virtual este porcentaje de asistencia será sustituido por la realización de los ejercicios de autoevaluación que se dicten al alumno.

Para poder acceder a la suma ponderada el alumno deberá aprobar siempre el examen y se aplicaran los porcentajes siguientes:

Actividad de evaluación	%	
	MIN	MAX
Examen oral y escrito	60	65
Proyectos de presentación obligatoria individuales o grupales	15	20
Participación y asistencia a clase / Autoevaluación	10	15
Tutorías grupales o individuales	5	10



Materia-asignatura optativa
INGENIERIA Y MANTENIMIENTO DE HOTELES
3 ECTS

Unidad temporal
C2

Competencias y resultados del aprendizaje que el estudiante adquiere con dicha materia

Competencias que adquiere el estudiante:

- Motivación por la calidad en el sector hotelero. CGT6
- Compromiso con la conservación del medio ambiente en el sector hotelero. CGT7.
- Agilidad en la toma de decisiones en el sector hotelero. CGT8.
- Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas de alojamiento. CGT10
- Comprender, analizar y aplicar las normas legales reguladoras de las empresas de alojamiento hotelero y extrahotelero. CGT11
- Tener un dominio de los nuevos recursos en las TICs para la modernización continua y competitividad de la empresa hotelera. CGT12
- Analizar las fuentes de información e interpretar dicha información para la toma de decisiones en la empresa hotelera. . CGT13
- Desarrollar la creatividad para responder a situaciones nuevas. CGT16.
- Capacidad para diseñar estructuras organizativas y gestionar procesos de cambio en la empresa hotelera. CEM1.
- Comprender la importancia de las redes en las que la organización de la empresa hotelera se encuentra inmersa y saber posicionarse en ellas. CEM4.
- Habilidad para crear escenarios hipotéticos que permitan analizar proyectos y su viabilidad en la empresa hotelera. CEM7.
- Saber aplicar los distintos sistemas de gestión medioambiental en el sector CEM29
- Analizar los principales sistemas de calidad utilizados en el sector turístico, conforme con normativas reconocidas CEM32.
- Habilidad para diseñar estrategias de mantenimiento, mediante el análisis de factores humanos, económicos y financieros en el ámbito del sector hotelero. CEM41.
- Optimizar las actividades de mantenimiento y las condiciones de operación de los equipos del establecimiento hotelero a través de técnicas y herramientas de confiabilidad. CEM42.

La adquisición de estas competencias se logra mediante los siguientes resultados de aprendizaje de esta materia:

Conocer la innovación tecnológica en las instalaciones hoteleras. Comprender el mantenimiento preventivo y correctivo, las medidas de seguridad y control así como el Plan de Autoprotección.

Breve descripción de contenidos:

- Innovación tecnológica en las instalaciones hoteleras.
- Mantenimiento preventivo y correctivo.
- Seguridad y Control.
- El Plan de autoprotección.

- Rentabilidad de la seguridad y mantenimiento hoteleros.

Actividades formativas con su contenido en ECTS, su metodología de enseñanza-aprendizaje y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante.

Las actividades formativas presenciales quedarán sujetas a las siguientes metodologías docentes:

- *Presentación en el aula de los conceptos y procedimientos asociados utilizando el método de la lección. 65%*

- Competencias Generales del Título de Máster: CGT6, CGT7, CGT8, CGT10, CGT11, CGT12, CGT13.
- Competencias Específicas de la Materia. CEM1, CEM4, CEM7, CEM29, CEM32, CEM41, CEM42.

- *Actividades en el aula relativas al seguimiento individual o grupal de adquisición de competencias y de los proyectos de despliegue de las mismas. Incluyen metodología de proyectos y de estudio de casos que se desarrollarán en forma de seminarios. 20%*

- Competencias Específicas del Título de Máster: CGT6, CGT7, CGT8, CGT10, CGT11, CGT12, CGT13, CGT16.
- Competencias Específicas de la Materia. CEM1, CEM4, CEM7, CEM29, CEM32, CEM41, CEM42.

Trabajo de campo, consistente en la puesta en práctica de las cuestiones tratadas mediante los dos métodos anteriores y en la realización y exposición de un trabajo de grupo dedicado al análisis de una problemática específica del ámbito turístico. 10%

- Competencias Específicas del Título de Máster: CGT6, CGT7, CGT8, CGT10, CGT11, CGT12, CGT13, CGT16.
- Competencias Específicas de la Materia. CEM1, CEM4, CEM7, CEM29, CEM32, CEM41, CEM42.

Tutorías (grupales o individuales), que servirán para contrastar los avances en la adquisición de competencias. 5%

- Competencias Específicas del Título de Máster: CGT6, CGT7, CGT8, CGT10, CGT11, CGT12, CGT13, CGT16.
- Competencias Específicas de la Materia. CEM1, CEM4, CEM7, CEM29, CEM32, CEM41, CEM42.

Sistema de evaluación de la adquisición de las competencias y sistema de calificaciones de acuerdo con la legislación vigente:

Evaluación continua:

En la convocatoria ordinaria el alumno contará entre un 10-15% de la nota por participación y asistencia a las clases, siempre que su comportamiento permita dicha nota y justifique una asistencia mínima de un 80% a las clases. En la modalidad virtual este porcentaje de asistencia será sustituido por la realización de los ejercicios de autoevaluación que se dicten al alumno.

Para poder acceder a la suma ponderada el alumno deberá aprobar siempre el examen y se aplicaran los porcentajes siguientes:

Actividad de evaluación	%	
	MIN	MAX
Examen oral y escrito	55	60
Proyectos de presentación obligatoria individuales o grupales	20	25
Participación y asistencia a clase / Autoevaluación	10	15
Tutorías grupales o individuales	5	10



Materia-asignatura optativa
MODELOS DE ANIMACION HOTELERA
3 ECTS

Unidad temporal
C2

Competencias y resultados del aprendizaje que el estudiante adquiere con dicha materia

Competencias que adquiere el estudiante:

- Promover políticas de actuación en la empresa hotelera en función de las necesidades del cliente. CGT1.
- Capacidad para utilizar las técnicas de comunicación en la empresa hotelera. CGT2.
- Capacidad para trabajar en equipo y para relacionarse con otras personas del sector hotelero o de distinto ámbito profesional o sociocultural. CGT4
- Capacidad de previsión y anticipación. CGT5
- Compromiso con la conservación del medio ambiente en el sector hotelero. CGT7.
- Agilidad en la toma de decisiones en el sector hotelero. CGT8 .
- Tener un dominio de los nuevos recursos en las TICs para la modernización continua y competitividad de la empresa hotelera. CGT12
- . Desarrollar la creatividad para responder a situaciones nuevas CGT16
- Analizar las posibles formas de organización de las distintas áreas de la empresa hotelera atendiendo a la interdependencia entre las mismas. CEM2.
- Capacidad para establecer estrategias de lucha contra la estacionalidad de los flujos turísticos en el sector hotelero. CEM15.
- Capacidad para influir en las necesidades de los clientes y generar motivaciones en la empresa hotelera. CEM16.
- Identificar las competencias de gestión necesarias para dirigir un grupo humano en la empresa hotelera. CEM21.
- Saber gestionar el talento humano en un ambiente dinámico y competitivo. CEM24.
- Capacidad para abordar las distintas formas de competir que tiene a su alcance una empresa de alojamiento. CEM27.
- Capacidad para gestionar el tiempo libre en el ámbito del sector hotelero. CEM43.

La adquisición de estas competencias se logra mediante los siguientes resultados de aprendizaje de esta materia:

Introducirse en el concepto de la animación Turística. Saber el perfil y el papel de animador en un contexto turístico. Identificar los diferentes modelos de animación turística y aprender a planificar y diseñar programas de animación turística en el hotel.

Breve descripción de contenidos:

- Departamento de Animación.
- Concepto e importancia de la animación hotelera.
- Perfil del animador turístico, funciones, obligaciones, elaboración del proyecto de animación.

- Programación de actividades: Tipos y creación de programas.
- Técnicas de dinámicas de grupos.

Actividades formativas con su contenido en ECTS, su metodología de enseñanza-aprendizaje y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante.

Las actividades formativas presenciales quedarán sujetas a las siguientes metodologías docentes:

- *Presentación en el aula de los conceptos y procedimientos asociados utilizando el método de la lección. 65%*

- Competencias Generales del Título de Máster: CGT1, CGT2, CGT4, CGT5, CGT7, CGT8, CGT12, CGT16.
- Competencias Específicas de la Materia: CEM2, CEM15, CEM16, CEM21, CEM27, CEM43.

- *Actividades en el aula relativas al seguimiento individual o grupal de adquisición de competencias y de los proyectos de despliegue de las mismas. Incluyen metodología de proyectos y de estudio de casos que se desarrollarán en forma de seminarios. 20%*

- Competencias Generales del Título de Máster: CGT1, CGT2, CGT4, CGT5, CGT7, CGT8, CGT12, CGT16.
- Competencias Específicas de la Materia: CEM2, CEM15, CEM16, CEM21, CEM27, CEM43.

- *Trabajo de campo, consistente en la puesta en práctica de las cuestiones tratadas mediante los dos métodos anteriores y en la realización y exposición de un trabajo de grupo dedicado al análisis de una problemática específica del ámbito turístico. 10%*

- Competencias Generales del Título de Máster: CGT1, CGT2, CGT4, CGT5, CGT7, CGT8, CGT12, , CGT16.
- Competencias Específicas de la Materia: CEM2, CEM15, CEM16, CEM21, CEM27, CEM43.

- *Tutorías (grupales o individuales), que servirán para contrastar los avances en la adquisición de competencias. 5%*

- Competencias Generales del Título de Máster: CGT1, CGT2, CGT4, CGT5, , CGT7, CGT8, CGT12, CGT16.
- Competencias Específicas de la Materia: CEM2, CEM15, CEM16, CEM21, CEM27, CEM43.

Sistema de evaluación de la adquisición de las competencias y sistema de calificaciones de acuerdo con la legislación vigente:

Evaluación Continua:

En la convocatoria ordinaria el alumno contará entre un 10-15% de la nota por participación y asistencia a las clases, siempre que su comportamiento permita dicha nota y justifique una asistencia mínima de un 80% a las clases. En la modalidad virtual este porcentaje de asistencia será sustituido por la realización de los ejercicios de autoevaluación que se dicten al alumno.

Para poder acceder a la suma ponderada el alumno deberá aprobar siempre el examen y se aplicaran los porcentajes siguientes:

Actividad de evaluación	%	
	MIN	MAX
Examen oral y escrito	60	65
Proyectos de presentación obligatoria individuales o grupales	15	20
Participación y asistencia a clase / Autoevaluación	10	15
Tutorías grupales o individuales	5	10



Bloque 6. PERSONAL ACADÉMICO**6.1. Profesorado y otros recursos humanos necesarios y disponibles para llevar a cabo el Plan de Estudios propuesto**

La Escuela Universitaria de Turismo de Murcia cuenta con un cuerpo docente y personal de apoyo cualificado para impartir parte del Título de Máster que se propone. El Centro tiene una larga tradición docente (más de cuatro décadas) en la impartición de estudios turísticos, lo que supone una experiencia que avala su buen hacer. El resto de la Titulación será impartido por profesionales del Sector contratados ad hoc para llevar a cabo este proyecto.

Sin perjuicio de la información que se facilita respecto al perfil docente e investigador del profesorado del máster que proviene de la Universidad, hay que incidir en que el presente máster es de carácter profesional y en consecuencia parte del profesorado procede del mundo de la empresa hotelera, donde se han distinguido por su actividad profesional, lo que los hacen idóneos para impartir el máster.

Todo el profesorado aparece descrito en el siguiente apartado.

6.1.1. Profesorado necesario y disponible

Al ser el Centro de titularidad privada, adscrito a la Universidad de Murcia, el profesorado está vinculado por relaciones de naturaleza laboral y sujeto al correspondiente Convenio Colectivo de Escuelas de Turismo. En consecuencia, no está integrado en Cuerpos de funcionarios, y no le son aplicables las correspondientes categorías administrativas, a diferencia de lo que sucede con los Centros propios.

No obstante, es requisito imprescindible que todo el profesorado obtenga previamente la venia docendi del Rector de la Universidad de Murcia, requisito que se cumple.

El personal académico disponible (resumen) para el curso académico 2009/2010 es el siguiente:

Departamentos	Licenciados	Suficiencia Investigadora	Doctores	Total Profesorado
Recursos Turísticos	1	2	3	6
Idiomas para el Turismo	2	3		5
Administración de Empresas Turísticas	2	4	2	8

En cuanto al Perfil académico del profesorado disponible para el curso 2009/2010 es el siguiente:

- 4 Profesores Licenciados en Filología.
- 1 Profesor Licenciado en Traducción e Interpretación.
- 1 Profesor Licenciado en Filosofía y Letras.
- 1 Profesor Licenciado en Geografía e Historia y Diplomado en Turismo.
- 2 Profesores Doctores en Geografía e Historia.
- 1 Profesor Doctor en Historia del Arte.

- 2 Profesores Licenciados en Económicas.
- 1 Profesor Licenciado en Informática.
- 3 Profesores Licenciados en Derecho.
- 1 Profesor Ingeniero Superior. Organización Industrial.
- 1 Profesor Licenciado en Psicología.
- 1 Profesor Doctor en Sociología

A continuación mostramos un resumen de la actividad investigadora llevada a cabo por los profesores de la Escuela Universitaria de Turismo de Murcia en el periodo 2005-2009.

Resultados de la actividad investigadora (resumen 2005/2009)

ACTIVIDAD	Nº
Artículos en revistas	26
Libros y Monografías	8
Documentos de Trabajo	1
Actas de Congresos Nacionales	13
Actas de Congresos Internacionales	5
Conferencias invitadas en reuniones nacionales	18
Proyectos de investigación de convocatorias públicas o privadas	4
Contratos de colaboración con empresas	7
Premios	1
Tesinas	4

De los anteriores profesores, por su perfil académico adecuado al máster y su experiencia docente e investigadora, pueden participar en la impartición del mismo los siguientes:

- ✓ Millán Escriche, Mercedes. Doctora en Geografía por la Universidad de Murcia. Departamento de Recursos Turísticos.
- ✓ Ponce Sánchez, María Dolores. Doctora en Geografía por la Universidad de Murcia. Departamento de Recursos Turísticos.
- ✓ García Ayala, José Antonio. Licenciado en Geografía por la Universidad de Murcia y Técnico en Empresas y Actividades Turísticas. Departamento de Recursos Turísticos.
- ✓ Gil Corbalán, Nieves. Licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales. Departamento de Administración Empresas Turísticas.
- ✓ López Pina, Pilar. Licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales. Departamento de Administración Empresas Turísticas
- ✓ García Hernández, José Antonio. Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales. Departamento de Administración de Empresas Turísticas
- ✓ Moreno del Amor, Miguel. Licenciado en Psicología por la Universidad de Murcia. Departamento de Administración Empresas Turísticas.

Además, teniendo en cuenta que se trata de un Máster de carácter Profesional que requería la incorporación de expertos profesionales en la Gestión Hotelera, se mantuvo contacto con los siguientes organismos y entidades:

- ✓ Instituto Tecnológico Hotelero (ITH).
- ✓ Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE).
- ✓ Consejería de Cultura y Turismo.
- ✓ Federación Regional de Empresarios de Hosteleras de Murcia (HOSTEMUR).
- ✓ Asociación Española de Directores de Hoteles (AEDH).

Dichos contactos se han concretado en la incorporación al cuerpo docente del presente Máster, de los profesionales en gestión hotelera, que se nombran a continuación:

Otras universidades y personal externo	
Manuel Figuerola Palomo	Doctor en Ciencias Económicas. Universidad Antonio de Nebrija.
Ángel Cobacho López	Doctor en Derecho
José Solana Ibáñez	Doctor en Economía
Otras instituciones, empresas u organismos	
Jon Cortina Corominas	Consejero Delegado de Confortel Hoteles. (Corporación Empresarial ONCE).
Jesús Pacheco Méndez	Director Hotel Arco de San Juan. Presidente de la Asociación de Hoteles y Alojamientos Turísticos de la Región de Murcia. (HOSTEMUR Hoteles).
Soledad Díaz García.	Presidenta de la Federación Regional de Empresarios de Hostelería y Turismo (HOSTEMUR Federación).
Francisco Honrubia Grijalbo	Director Financiero del Hotel Intercontinental Murcia.
Gloria Llatser	Directora Corporativa de RR.HH.
Francisco Garrido	Director de Hoteles Intercontinental.
Joaquín Karlsson	Director Comercial Hotel Intercontinental.
Cano Clares, José Luís	Doctor Arquitecto. Título de Arquitecto por la Universidad Politécnica de Valencia. Especialidad de Urbanismo.

Estas nuevas incorporaciones se registrarán en los términos establecidos por la Ley 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad de mujeres y hombres y en la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. En este sentido, en la selección y nombramiento de los profesores se respetan los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad al amparo de la Constitución en su Artículo 14 atendiendo en todo momento a los principios de la no discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

6.1.2. Personal de apoyo (personal de administración y servicios) necesario y disponible

La docencia no sería posible sin el concurso de personal de apoyo que atendiera las labores administrativas y de gestión, infraestructuras imprescindibles para el correcto desarrollo de las actividades docentes e investigadoras.

El Personal de Administración y Servicios implicado está integrado por un Gerente, personal de Secretaría, Comunicación, Biblioteca y Mantenimiento.

El Gerente es el responsable del asesoramiento a la Titularidad de las necesidades del Centro, también el responsable de las operaciones técnicas así como la organización y gestión de oficinas, presupuestos y control de la actividad del PAS.

El personal de Secretaría está formado por un Jefe de Sección y dos administrativos.

La función del Jefe de Sección es realizar todas las tareas relacionadas con la administración del Centro y supervisar las tareas de los administrativos en todas las funciones relativas a la gestión académica.

El personal de Comunicación está formado por una persona encargada de coordinar:

- Las visitas a los Centros de Secundaria.
- Las distintas Ferias donde el Centro está presente.
- El concurso de Fotografía.
- La publicidad.
- Las jornadas de visitas de antiguos alumnos.
- Organización de la Gala Anual del Turismo (Evento, ya en su cuadragésima edición, que reúne a autoridades políticas, académicas, representantes del sector turístico y los medios de comunicación, para presentar a la última promoción de la Escuela. Se hace entrega de los premios *Paloma del Turismo* a personalidades o entidades que se han destacado por su labor dentro del sector turístico, quienes imparten conferencias en la Escuela).

El personal de Biblioteca está formado por dos auxiliares de biblioteca cuyas funciones son la de gestionar todo lo relativo a este servicio y coordinan el uso que los alumnos hacen de la sala de ordenadores.

El personal de Mantenimiento está formado por cuatro personas, un ujier encargado de supervisar y mantener en óptimas condiciones el Centro y tres personas del servicio de limpieza.

Personal de apoyo disponible (resumen)						
Tipo de Puesto	Años de experiencia					Total
	> 25	20-25	15-20	10-15	< 10	
Gerente			1			1
Personal de Secretaría			1	1	1	3
Subalternos					4	4
Personal de biblioteca					2	2
Personal de Comunicación					1	1

6.2. Justificación de adecuación de los recursos humanos disponibles

Según los Estatutos de la Universidad de Murcia, en su artículo 63 (Centros adscritos), punto 4, los centros adscritos se regirán por lo dispuesto en la LOU, por las normas dictadas por el Estado y la Comunidad Autónoma en el ejercicio de sus competencias, por el convenio de adscripción y por sus propias normas de organización y funcionamiento.

Por otra parte, la Escuela Universitaria de Turismo de Murcia cuenta con un Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) siguiendo los criterios establecidos por la Universidad de Murcia (Unidad para la Calidad), por el que se establecen los procedimientos que aseguran que el acceso, gestión y formación del personal académico y de apoyo a la docencia y PAS se realiza con garantía

para poder cumplir las funciones que le son propias (Manual del SGIC-EUTM y procedimientos PE02-EUTM (Política de personal académico y de administración y servicios) y PA05-EUTM (Gestión de personal académico y de apoyo a la docencia y PAS), de acuerdo con el bloque 9 de este proyecto de Plan de Estudios).

6.2.1. Profesorado

Como se ha evidenciado en el apartado anterior, la Escuela Universitaria de Turismo de Murcia cuenta con profesorado cualificado para impartir parte del Máster Universitario en Gestión Hotelera.

Todos los profesores de la UMU cuentan con el apoyo a la actividad docente ofrecido por el ICE, Instituto de Ciencias de la Educación (<http://www.um.es/ice/>), dependiente del Vicerrectorado de Profesorado y Formación de la UMU.

Por lo que se refiere a la investigación, los departamentos implicados en la formación desarrollan trabajos relacionados con el sector turístico y cuentan con financiación del propio Centro, que apoya así la labor investigadora y con financiación externa por parte de la Administración Turística Regional, que está concluyendo en importantes estudios del sector turístico regional y que están siendo publicadas por editoriales de renombre (Aranzadi).

En cuanto a los indicadores de calidad en las encuestas de satisfacción del alumno con la actividad docente del profesorado relacionado anteriormente, realizadas por la Unidad para la Calidad de la UMU, y haciendo una media ponderada entre los departamentos que impartirán docencia en el Máster en Gestión Hotelera, se ha obtenido una calificación de 3,69 (sobre cinco) en un total de 20 estadísticos descriptivos de satisfacción.

El personal docente con que se cuenta para el desarrollo del Máster en Gestión Hotelera, posee la experiencia y capacidad suficiente para incorporarse a la nueva titulación que se propone.

La Política del personal académico la elabora el Equipo Directivo y es aprobada por la Dirección Técnica y Dirección Académica y queda avalada por la Universidad de Murcia mediante convenio.

Tal y como se establece en el manual del SGIC-EUTM la Subdirección de Ordenación Académica junto con los jefes de Departamento de la EUTM establecen las necesidades adicionales de profesorado, si las hubiera, que se comunican a las Direcciones Académica y Técnica, siendo éstas las encargadas de decidir sobre las propuestas de nuevo personal. Es la Dirección Técnica, representante de la titularidad, la responsable de la contratación.

Además, teniendo en cuenta que se trata de un Máster de carácter Profesional requería la incorporación de profesionales en activo altamente cualificados en relación con la Gestión Hotelera.

A continuación se hace una reseña de los principales aspectos docentes, investigadores y profesionales del profesorado del Máster que justifican su adecuación e idoneidad para impartir docencia en el mismo.

PROFESORADO DEL MÁSTER	
Escuela Universitaria de Turismo de Murcia	
Millán Escriche, Mercedes	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciada en Geografía por la Universidad de Murcia. Premio Extraordinario de Licenciatura. • Doctora en Geografía. Sobresaliente Cum Laude (por unanimidad). • Líneas de investigación : <ul style="list-style-type: none"> - Ordenación y planificación de espacios turísticos. - Productos y destinos turísticos. - Filières innovantes, savoir-faire locaux et partenariat euro-méditerranéen. - Libro Blanco de desarrollo rural de la Región de Murcia y Redacción de un borrador de anteproyecto de Ley de desarrollo rural. • Es profesora del Departamento de Recursos Turísticos. Actualmente imparte docencia en las asignaturas de Informador Turístico de la Región de Murcia, Gestión de los destinos de Turismo Rural y Turismo alternativo en la Titulación de Diplomado en Turismo; Ordenación de los Espacios Turísticos de la Titulación de Grado en Turismo. • Ha participado en obras colectivas y publicado numerosos artículos, destacamos: <ul style="list-style-type: none"> - Enoturismo. Herencia e Innovación como herramientas para el desarrollo rural de Bullas. En Innovación, creatividad y nuevos modelos de gestión en turismo. 2009. - El Turismo de Reuniones y su aportación al Geomarketing. El caso de Murcia. En DIEGO LÓPEZ, Ed. (2008): - Turismo de negocios y reuniones “convenciones, congresos e incentivos”. Valencia, Tirant Lo Blanch. pp. 205-230..2008. - Innovación del modelo turístico de Cartagena: una oportunidad para la calificación y diversificación del destino”. En AA. VV. (2007): - Turismo en los espacios litorales. Sol y Playa y Turismo Residencial. Tirant Lo Blanch, pp. 179-205. 2007. - La competitividad territorial como fundamento del desarrollo sostenible en destinos turísticos de interior. El caso de Caravaca de la Cruz” XI 2007. - Indicadors per a l’ordenació del turisme sostenible en el territori de la Regió de Múrcia”. En PICORNELL CLADERA, M. (Director): Per una nova cultura del turisme. Palma, Institut d’Estudis Ecològics (INESE), pp. 83-109.2007. - Patrimonio Cultural y Turismo, la interacción necesaria. En AA. VV. (2007): Estudios sobre Turismo 2007, Murcia, Escuela de Turismo de Murcia S. L. pp. 65-89.2007. - Emergencia de un espacio turístico: el Valle de Ricote en la Región de Murcia”. En LACOSTA ARAGÜÉS, A. J. (Coord.) (2006): IX Coloquio de Geografía del Turismo Ocio y Recreación. Turismo y cambio territorial: ¿eclosión, aceleración, desbordamiento? Prensas Universitarias de Zaragoza, pp. 193-204.2006. - Grandes Proyectos Turísticos Integrados. Una estrategia para el reposicionamiento competitivo del turismo cultural urbano en la Región de Murcia”. En TROITIÑO VINUESA, M. A.; GARCÍA MARCHANTE, J. S.; y GARCÍA HERNÁNDEZ, M. (Coordinadores) XI

	<p>Coloquio de Geografía del Turismo Ocio y Recreación. Destinos turísticos: viejos problemas ¿nuevas soluciones? Cuenca.2006.</p> <ul style="list-style-type: none">- El Desarrollo Sostenible como estrategia: la Red Verde Mediterránea en la Región de Murcia”. Castellón, 8º Congreso de Turismo Universidad y Empresa. Valencia, Tirant Lo Blanch. pp. 397-420. 2006.- Nuevo Urbanismo en la ciudad de Murcia” Papeles de Geografía nº 44, pp. 73-94. 2006. <ul style="list-style-type: none">• Ha participado en numerosos congresos y jornadas.
--	--



Ponce Sánchez,
María Dolores.

- Doctora en Geografía por la Universidad de Murcia. Tesis: El modelo turístico en los municipios marmenorenses de San Javier y San Pedro del Pinatar. Una aportación a la Geografía de la Percepción. (12-12-2003). Calificación: Sobresaliente Cum Laude por unanimidad.
- Líneas de Investigación:
Proyecto “EUROMED”.
- Colaboradora en el trabajo de campo del estudio europeo: Heritage II. Desarrollo local y partenariado. 2002/2005
- Colaboradora en el trabajo de campo: Percepción y Práctica de la movilidad urbana en la ciudad de Murcia. Excmo. Ayuntamiento de Murcia.
- Es profesora del Departamento de Recursos Turísticos de Empresa Turística de la EUTM. Actualmente imparte docencia en las asignaturas de Gestión de destinos Turísticos de Sol y Playa y Gestión de Protocolo y eventos en la Titulación de Diplomado en Turismo.
- Ha participado en obras colectivas y publicado numerosos artículos, destacamos:
 - “Análisis estructural del vino en la Región de Murcia (España)”.2008.
 - Proyecto “EUROMED”. Obra colectiva: Situación y futuro de los vinos mediterráneos. Grupo de investigación STRADEMED. 2009.
 - “Salzillo testigo de un siglo. La implementación de la calidad en la gestión turística de un recurso cultural.” Cuadernos de Turismo nº 20. 2007.
 - “Turismo de reuniones en la ciudad de Murcia. Un enfoque desde el tejido empresarial involucrado.” Cuadernos de Turismo nº 19.2007.
 - “El modelo turístico del Mar Menor: ¿reconversión o recualificación?” en Turismo y cambio territorial: ¿eclosión, aceleración, desbordamiento? IX Coloquio de Geografía del Turismo, Ocio y Recreación. Pressas Universitarias de Zaragoza.2006
 - “Las administraciones ante el turismo de reuniones y congresos en Murcia”. Papeles de Geografía nº 44. Universidad de Murcia. 2006.
 - « Cap a un posicionament en turisme urbà. L'exemple de la ciutat de Múrcia” En Per una nova cultura del turisme. Ed. INESE. Institut d ‘Estudis Ecològics) Palma de Mallorca, 2006.
 - “Innovación en alojamiento rural. El ejemplo de la Región de Murcia” en Planificació del Territori i el Turisme: per una nova cultura del turisme. INESE. Palma de Mallorca. 2005.
 - “La calidad ambiental como factor competitivo de los destinos tradicionales de sol y playa”. Cuadernos de turismo, nº 13. 2004.
 - “Percepción del modelo turístico de Sol y Playa. El caso del Mar Menor.” Papeles de Geografía, nº 39; Universidad de Murcia.2004.
 - “Relación entre equipamiento de servicios y modelo turístico” Cuadernos de Turismo, nº 12; Universidad de Murcia.2004.
 - El modelo turístico en los municipios marmenorenses de San Javier y San Pedro del Pinatar. Una aportación a la Geografía de la Percepción. Edrs.: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia y Escuela de Turismo de Murcia. 2004.
 - “Disfuncionalidades en el modelo turístico del Mar Menor”.2000.
- “Turismo de Congresos y reuniones en la ciudad de Murcia”.Cuadernos de Turismo nº 3. Universidad de Murcia.1999.

García Ayala, José Antonio	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en Geografía por la Universidad de Murcia. • Técnico en Empresas y Actividades Turística. Escuela de Turismo de Murcia. • Suficiencia Investigadora. • Líneas de Investigación: "Impacto territorial del turismo". • Es profesor del Departamento de Recursos Turísticos. Actualmente imparte docencia en las asignaturas de Gestión de Alojamientos y Restauración y Gestión de Agencias de Viajes en la Titulación de Diplomado en Turismo.
Gil Corbalán, Nieves	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Murcia. • Suficiencia Investigadora. • Línea de investigación: <ul style="list-style-type: none"> - Efectos del empleo de las tecnologías de la información en hoteles. - Proyecto TALAS (Tourism Management e-Learning Solution), Proyecto Piloto enmarcado en el Programa de Acción Comunitaria Leonardo Da Vinci, Procedimiento B (Proyecto Piloto, Competencias Lingüísticas, Redes Transnacionales) En Colaboración con la Fundación Universidad Empresa de la Región de Murcia y Con FOR.COM. (Formazione per la Comunicazione, Italia). • Es profesora del Departamento de Administración de Empresa Turística. Actualmente imparte docencia en las asignaturas de Gestión de Alojamientos y Restauración, Marketing Turístico y Derecho Fiscal en la Titulación de Diplomado en Turismo • Ha participado en obras colectivas y publicado numerosos artículos, destacamos: <ul style="list-style-type: none"> - Valor Estratégico de las Tecnologías de la Información en Hoteles de la Región de Murcia". Estudios De Turismo 2007. - Efectos del Empleo de las Tecnologías de la Información en Hoteles". 2006. - Comunicación y Marketing Cultural. 2005. - La Promoción en el Plan de Fomento del Turismo en la Región de Murcia". 2005. - Marketing Deportivo.2002. - Estadísticas de Demanda Turística en la Región de Murcia Cuadernos de Turismo, 1998.
López Pina, Pilar	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Murcia. • Master "Dirección y Administración de Empresas". Instituto Universitario de Dirección y Administración de Empresas.. Universidad de Murcia. Año 1991/1992. • Cursos de Doctorado y Suficiencia Investigadora. Universidad Pontificia de Salamanca • Línea de investigación: Gestión del conocimiento y calidad en la empresa turística. Proyecto de Tesis. • Es profesora del Departamento de Administración Empresa Turística. Actualmente imparte docencia en las asignaturas de Introducción a la Economía, Economía Turística de la Región de Murcia, Gestión y Organización de Empresas en la Titulación de Diplomado en Turismo; Economía y

	<p>Estadística en la Titulación de Grado en Turismo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ha participado en numerosos congresos y jornadas: <ul style="list-style-type: none"> - Jornadas Técnicas sobre la Investigación Turística en la Región de Murcia. Consejería de Turismo, Comercio y Consumo. Mayo 2006 - I Master de Dirección y Gestión de Recursos Históricos – Culturales. Universidad de Murcia. Ponencia “La Cultura como recurso económico “. Junio 2005. - Curso “Técnicas de Motivación Educativas”. Noviembre 2005. - Congreso de Turismo “Diversificación de la oferta turística: alternativas frente a la estacionalidad”. Consejería de Turismo y Ordenación del Territorio de la Comunidad Autónoma de Murcia. 2002. - Curso de Implantación de las TIC en los Centros Educativos. Instituto de Técnicas Educativas CECE .Murcia. Mayo 2002. - Curso de Programación Educativa. Instituto de Técnicas Educativas CECE. Murcia. Dic 2002. - Seminario “El ahorro y el Sistema Financiero en la España de los 90” Universidad Internacional Menéndez Pelayo. Julio 1990 • Ha participado en obras colectivas y publicado artículos, entre ellos destacan: <ul style="list-style-type: none"> - “Fidelidad o Satisfacción del Turista “.2005. - Acceso Laboral y formación Turística” Cuadernos del turismo. nº 1. - “Empresa y Entorno”. Cuadernos del Turismo nº 2.
García Hernández, José Antonio	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Murcia. • Cursos de Doctorado .Departamento Contabilidad .Universidad de Murcia. • Máster de Fiscalidad en Empresas. Fundación Universidad y Empresa Universidad de Murcia.2006-2007. • Línea de Investigación,: “ Medición de las políticas medioambientales en la contabilidad de la empresa hotelera.” • Publicaciones: Papeles del Turismo n1 y 2. • Es profesor del Departamento de Administración Empresa Turística. Actualmente imparte docencia en las asignaturas de Contabilidad de Costes en Empresas Turísticas y Gestión y Organización de Empresas en la Titulación de Diplomado en Turismo; Calidad en el sector Turístico en la Titulación de Grado en Turismo. • Ha participado en numerosos congresos y jornadas; • Ha participado en obras colectivas y publicado artículos, entre ellos destacan: <ul style="list-style-type: none"> - Acceso Laboral y formación Turística” Cuadernos del turismo. nº 1. - “Empresa y Entorno”. Cuadernos del Turismo nº 2.

Moreno del Amor, Miguel.	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en Psicología por la Universidad de Murcia. • Suficiencia Investigadora. • Master en Dirección y Gestión de Recursos Humanos. Centro de Estudios Financieros de 2000/2001. • Master en Prevención de Riesgos Laborales. Especialidad en Ergonomía y Psicosociología. 1998/1999. • Líneas de Investigación: • Identificación y atención a la diversidad del superdotado en las primeras etapas del ámbito instrumental. • Experiencia docente en la Universidad de Murcia: actualmente imparte las siguientes asignaturas: Auditoria del Sistema Humano en la Empresa. Procesos Psicosociales en Relaciones Laborales y Psicología del consumo. • Es profesor en la Escuela de Turismo de Murcia de la asignatura Relaciones Públicas de la Titulación de Grado en Turismo. • Miembro del equipo de investigación del SERPA (Servicio de ergonomía y psicosociología aplicada de la Universidad de Murcia). • Director de Recursos Humanos de VERDIMED.2006/ actualidad. • Director de Recursos Humanos de Plásticos Romero.2002/2006. • Director Recursos Humanos. Grupo Durán.2001/2002. • Adjunto a Dirección. Barceló Hoteles & Resort. 1999/2001. • Ha participado en obras colectivas y escrito numerosos artículos.
Otras universidades y personal externo	
Figuerola Palomo, Manuel	<ul style="list-style-type: none"> • Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad Complutense de Madrid. Sobresaliente Cum Laude. • Director del Departamento de Turismo. Universidad Antonio de Nebrija en Madrid, España. • Director del Doctorado en Turismo. Universidad Antonio de Nebrija en Madrid, España. • Profesor de los Cursos para Graduados y Funcionarios Iberoamericanos. OEA y AECI desde 1967 a 1988. • Profesor de la Universidad Complutense de Econometría. 1969-1985. • Profesor de la Escuela Oficial de Turismo de Madrid. (EOT), 1969/1989. • Profesor del Curso de Dirección y Gestión Hotelera, Universidad Politécnica de Madrid (1980/2009). • Profesor del Máster en Planificación Turística, Universidad de Las Palmas de Gran Canarias (1985/2009). • Director General de la Escuela Oficial de Turismo de Madrid. 1995/2001 • Director del Gabinete de Estudios del Instituto de Estudios Turísticos de España, 1969/1988. • Consejero Técnico de varios Ministros de Turismo de España. • Asesor y Director de numerosos proyectos de desarrollo turístico en países latinoamericanos y africanos: Venezuela, México, República Dominicana, Argentina, Angola, Marruecos, entre otros. Asesor y Consultor Internacional sobre Turismo de las Organizaciones y Asociaciones Internacionales más relevantes (Naciones Unidas, OMT, OCDE). • Director General, Consejero Delegado y presidente de varias empresas turísticas

	<p>internacionales: PRITUR, CONFORTEL, AGUAS DE IBIZA, AMERICAN TOURISM FUND</p> <ul style="list-style-type: none"> • Project Manager de diferentes proyectos turísticos construidos en América y España. • Ha publicado más de 300 estudios, artículos profesionales y académicos en revistas nacionales y extranjeras: EDITUR, NEXOTUR, ESTUDIOS TURÍSTICOS, IH, otras. • Autor individual y principal de más de 25 libros. Entre sus libros destacan: <ul style="list-style-type: none"> - 2010. Hacia un nuevo turismo español.2002. - Introducción al estudio económico del turismo. Madrid. Civitas.2000. - Economía para la gestión de las empresas turísticas. Centro de Estudios Ramon Areces.1995. - Teoría económica del turismo. Alianza Editorial.1985. - Economía turística: Elementos de una teoría económica del turismo y métodos para su análisis cuantitativo. Madrid: S/n., 1979.
Cobacho López, Ángel	<ul style="list-style-type: none"> • Doctor en Derecho por la Universidad de Murcia, 2008. (Premio extraordinario de Doctorado). • Profesor asociado de Derecho Constitucional en la Universidad de Murcia, 2009. • Profesor Ayudante no Doctor de Derecho Romano; Historia del Derecho; Bioética; y Derecho Canónico y Eclesiástico del Estado en la Universidad Católica San Antonio de Murcia durante los cursos académicos 2003-2004, 2004-2005, 2005-2006 y 2006-2007. • Colaborador de la Revista Jurídica de Derecho Canónico y Eclesiástico Iustel, en calidad de traductor. • Colaborador en la Editora Regional (actualmente Ediciones Tres Fronteras) en calidad de editor y corrector de textos literarios. • Líneas de Investigación: Introducción a la bioética. • Ha participado en numerosos congresos y jornadas: • Ha participado en obras colectivas y publicado artículos, entre ellos destacan: <ul style="list-style-type: none"> - “Algunas consideraciones en torno a la enseñanza religiosa en España”, en Actas del Simposio Internacional de Derecho Concordatario, Granada, 2004 pp 309-312. - “Incidencia diplomática entre España y la Santa Sede a raíz de la publicación de la Real Orden de 27 de agosto de 1906 sobre matrimonio civil”, en Actas del III Simposio Internacional de Derecho Concordatario, Granada, 2008. - Matrimonio civil y matrimonio canónico en España durante la Restauración Borbónica, Tirant LoBlanch, Valencia, 2009. - Recensión de “Conscience et liberté”, nº 69 – 2008, para el Anuario de Derecho Eclesiástico del Estado, año 2009. - Recensión para el Anuario de Derecho Eclesiástico del Estado de Santiago Catalá (Coord.), Sistema educativo y libertad de conciencia, ed.

	<p>Aldebarán, Madrid, 2009, 175 pp. En prensa.</p> <p>- “Treinta años de jurisprudencia sobre la relación entre los Acuerdos de 1979 y la Ley Orgánica de 1980”, en Actas del IV Simposio Internacional de Derecho Concordatario. En prensa.</p>
Solana Ibáñez, José	<ul style="list-style-type: none"> • Doctor en Economía. • Premio del Consejo Social: 1^{er} Premio al fomento de la Investigación “Sociedad-Universidad” 2000. • Líneas de investigación: La eficiencia docente en la Universidad de Murcia. El rendimiento académico por departamentos y titulaciones. • Título de la tesis: Modelo DEA para la evaluación global de la eficiencia Técnica: obtención de un ranking de unidades productivas. • Ha cursado el Máster en Dirección de Recursos Humanos organizado por IMF-Universidad Politécnica de Cataluña. • Ha impartido docencia en las siguientes asignaturas: Estadística Aplicada a la Empresa I. 1995/1999. Estadística Aplicada a la Empresa II. 1995/1999, Introducción a la Estadística Aplicada a la Empresa. 1996/1999, Estadística Aplicada a la Economía II. 1996/1997, Técnicas de Análisis de datos Multidimensionales. 1996/1999, Econometría I. 2006/2007, Econometría. 2006/2007. Modelos econométricos 2006/2007, Econometría II. 2006/2007 y Economía financiera y contabilidad 2009/2010 en la Universidad de Murcia. • Docente en la Universidad católica San Antonio desde 1997 hasta 2006. • Docente en la titulación oficial superior Bachelor Honours in Business Administration, impartida en la Escuela Superior de Negocios de la Fundación San Antonio. • Coordinador General del Máster de Alta Dirección de Empresas” • Coordinador General del Máster en Mercados Financieros.
Otras instituciones, empresas u organismos	
Cortina Corominas, Jon	<ul style="list-style-type: none"> • Consejero Delegado de Confortel Hoteles. (Corporación Empresarial ONCE). • Abogado Economista por la Universidad de Deusto • Responsable de Proyectos Europeos, dentro de la Dirección de RRHH de la Corporación Empresarial ONCE (CEOSA). • Técnico de la Dirección de Planificación Estratégica de CEOSA. • Responsable del Departamento de Comunicación y Organización de CEOSA. • Consejero Delegado de Viajes 2000. • Medalla al Mérito Turístico por el trabajo desarrollado en la mejora de la accesibilidad de las instalaciones hoteleras, concedido por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, en 2008 (Real Decreto 1951/2008, de 21 de noviembre). • Vocal de la Fundación de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT).

Pacheco Méndez, Jesús	<ul style="list-style-type: none"> • Director Hotel Arco de San Juan (Murcia). • Presidente de la Asociación de Hoteles y Alojamientos Turísticos de la Región de Murcia. (HOSTEMUR Hoteles). • Presidente la Asociación de Miembros Colaboradores de la Oficina de Congresos de Murcia. • Presidente del Consorcio para la Promoción Hotelera de Murcia; • Vocal de la Mesa del Turismo de la Región de Murcia. • Miembro de la Junta Directiva de la Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia. Miembro de la Junta Directiva de la Comisión de Turismo de la Cámara de Comercio. • Presidente de la Asociación de Hoteles de la Región de Murcia (HOSTEMUR Hoteles) • Vocal del Comité Ejecutivo de HOSTEMUR Federación. • Presidente la delegación territorial del Instituto para la Calidad Turística Española en Murcia.
Díaz García, Soledad	<ul style="list-style-type: none"> • Presidenta de la Federación Regional de Empresarios de Hostelería y Turismo (HOSTEMUR Federación). • Directora del Hotel Bahía de Puerto de Mazarrón. • Presidenta de la asociación de hoteles y alojamientos turísticos de costa (Hostetur) • Miembro de la Comisión Ejecutiva de la Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia (CROEM). • Presidenta de la Mesa del Turismo de la Región de Murcia.
Honrubia Grijalbo, Francisco	<ul style="list-style-type: none"> • USC (Los Ángeles, EE.UU): Postgrado en Dirección y Administración de Empresas. USC (Los Ángeles, EE.UU): 1997 • Master en Dirección y Administración de Empresas. ESADE (Barcelona): 1995/1997 • Licenciatura en Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad de Zaragoza 1990-1995. • Director Financiero del Hotel Intercontinental Murcia. • Director – Asset Manager División Polaris World Hotels & RESORTS.2006 / actualidad. • Director Financiero- Adjunto a Dirección Polaris World Hotels & Resorts. 2004/2006. • IBM Business Consulting Services; Gerente de Proyectos 2002/2004. • Pricewaterhousecoupers Consulting: Consultor y Gerente de Proyectos.1997/2002. • USC (Los Ángeles, EE.UU): Postgrado en Dirección y Administración de

	<p>Empresas. USC (Los Ángeles, EE.UU): 1997</p> <ul style="list-style-type: none"> • Master en Dirección y Administración de Empresas. ESADE (Barcelona): 1995/1997 • Licenciatura en Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad de Zaragoza 1990-1995.
<p>Llatser Gaya, Gloria</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Directora Corporativa de RR.HH y Organización. Polaris World. 2006/actualidad. • Licenciada en Filología.- Universitat de Barcelona. 1990/1997. • Diplomada en Gestión de Empresas Turísticas. Universitat Rovira i Virgili de Tarragona. 1989/1992. • Fundadora y Directora. Optimiza. Consultoría dedicada a los RRHH, especializada en la gestión de políticas de igualdad y medidas de conciliación de la vida personal y profesional. 2003/2006. • Directora General y miembro del Consejo de Administración. NET-TRANSLATIONS. Empresa del Grupo Unión Fenosa, dedicada a la gestión de servicios lingüísticos 1.997/ 2.003. • Jefa Departamento de Planificación y Control. Caifor. 1992/1997.
<p>Garrido González, Francisco</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Director de Hoteles Intercontinental - Mar Menor. Actualmente. • Técnico Especialista en Hostelería. Escuela de Hostelería Casa de Campo de Madrid • Sumiller con Titulación Oficial, organizado por la cámara de Comercio e Industria • Director de Hostelería en Gran Casino de Aranjuez. 2008/2009. • Director de Alimentación y Bebidas en Hotel Intercontinental Madrid. 5 estrellas. 2005/2008. • Asistant Food & Beverage manager en Hotel Westin Palace de Madrid. 5 estrellas. 2001/2005. • 1º Maitre de hotel en the Westin Palace, Madrid. 2000/2001. • 2º Maitre de hotel en the Westin Palace, Madrid.2000. • Coordinador de Banquetes y Reuniones en Hotel Palace de Madrid.1998/2000. • Ejecutivo de ventas. Hotel Palace, Madrid.1997/1998. • 1º Maitre de Hotel. Hotel Mencey, (Tenerife).5 estrellas.1996. • Maitre de hotel de Room Service, Hotel Palace, Madrid.1995/1997. • Maitre de hotel del restaurante el Ambigú, Hotel Palace, Madrid. 1994/1995. • Jefe de Rango en restaurante principal, Hotel Palace. Madrid.1987/1994.

Karlsson, Joaquín	<ul style="list-style-type: none"> • Director Comercial Hotel Intercontinental.2006/Actualidad. • Director Regional de Ventas. Iberostar Hotels & Resort. Costa Adeje, Tenerife.2005/2006. • Jefe Regional de Ventas. Iberostar Hotels & Resort. Costa Adeje, Tenerife. 2000/2005. • Jefe de Ventas. Sungarden Hotels. Costa Adeje, Tenerife. 1996/2000. • Jefe de Ventas. Hertz Canarias. Arona, Tenerife.1992/1996. • Ejecutivo comercial. Distribuciones Olsvega. Santa Cruz. 1990/1992. • Ejecutivo Comercial. Iberfitness. Madrid. 1985/1990.
Cano Clares, José Luís	<ul style="list-style-type: none"> • Título de Arquitecto por la Universidad Politécnica de Valencia. Especialidad de Urbanismo. • Doctor Arquitecto. Con el Título “El Plan General de Murcia de 1978: la implantación práctica del urbanismo contemporáneo”.Con la calificación de Notable “Cum Laude”. • Arquitecto Municipal en el Ayuntamiento de Murcia. 1993 / actualidad. • Arquitecto Responsable de URBAMUSA, participada por el Ayuntamiento y la Comunidad Autónoma de Murcia. 1989/1991. • Arquitecto Municipal en el Ayuntamiento de Torrevieja. 1983/1984. • Experiencia profesional en trabajos de edificación para particulares, destacamos: <ul style="list-style-type: none"> - Hotel Huerto del Emir, para Tempornovis, S.L. - Ampliación de Hotel el Churra Murcia. • Trabajos para otros Ayuntamientos u Organismos. • Ha redactado, en el ejercicio libre de la Profesión los trabajos de Urbanismo de los cuales algunos corresponden con urbanizaciones de tipo turístico: <ul style="list-style-type: none"> - Plan Parcial Sector 26 “Lo Ferris” Plan Hotelero, de Torrevieja, para Altos de Torrevieja, SL. - Plan Especial de Protección del Espacio Natural de Calblanque. Para la Comunidad Autónoma de Murcia. - Estudio de Capacidad de Acogida del Espacio Natural de Calblanque. Para la Comunidad Autónoma de Murcia - Plan Especial de Protección del Espacio Natural de Lomo de Bas-Calnegre. Para la Comunidad Autónoma de Murcia - Plan Especial de Protección de Islas e Islotes y Litoral. Para la Comunidad Autónoma de Murcia - Plan Especial de Protección del Espacio Natural de las Sierras de Burete y Pedro Ponce. Para la Comunidad Autónoma de Murcia. - Plan Especial de Protección del Espacio Natural de la Sierra de Ricote. Para la Comunidad Autónoma de Murcia - Plan Especial de Protección del Espacio Natural de Lomas de la Virgen. Para la Comunidad Autónoma de Murcia - Plan Especial de Protección del Espacio Natural de la Sierra de la Zarza.

	<p>Para la Comunidad Autónoma de Murcia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Especial de Protección del Espacio Natural de Quipar y Almorchón. Para la Comunidad Autónoma de Murcia <ul style="list-style-type: none"> • Ha participado en obras colectivas y publicado artículos, entre ellos destacan: <ul style="list-style-type: none"> - “Murcia Primer Milenio” Patrocinado por el Colegio Oficial de Arquitectos de Murcia (Murcia 2007) - Contemporáneo”, patrocinado por el Colegio Oficial de Arquitectos de Murcia (Murcia 2005). - “El Plan General de Murcia de 1978: La Implantación Práctica del Urbanismo - "Ciudades. El arte urbano", patrocinado por el Colegio Oficial de Arquitectos de Murcia (Murcia 1999). - "Aspectos de Técnica Urbanística", ponencia publicada dentro del informe 86-90 de la Sociedad URBAMUSA (Murcia 1991) - "El Espacio de Belluga", dentro de la Colección de Libros de Arte de la Real Academia ALFONSO X EL SABIO de Murcia. (Año 1991). - Durante los años 88 a 2000 ha publicado diferentes artículos de opinión en los diarios La Verdad de Murcia, La Opinión y Diario 16.
--	--

6.2.2. Personal de apoyo

El personal de apoyo con que se cuenta para el desarrollo del Máster Universitario en Gestión Hotelera, que es el que se ha especificado en el apartado 6.1.2., posee la experiencia y capacidad suficientes para incorporarse a la nueva titulación que se propone. Al igual que en el caso del personal docente, el SGIC-EUTM garantiza la formación continua del PAS.

6.2.3. Atención a los criterios de igualdad entre hombres y mujeres y de no discriminación de personas con discapacidad en relación con la contratación de personal

La Escuela Universitaria de Turismo de Murcia en la contratación de nuevo personal reconoce y asume expresamente el derecho que asiste a los solicitantes de puestos de trabajo a no sufrir discriminación por razones de sexo, creencias, ideología, discapacidad o cualquier otra circunstancia que atente contra los derechos básicos reconocidos por nuestra legislación.

Igualmente la EUTM propone en este sentido a la Universidad de Murcia la creación de un Observatorio de la Igualdad que analice la realidad sociológica de esta Universidad atendiendo a este tipo de cuestiones, de forma que sus resultados llamen la atención sobre la realidad de las desigualdades y su evolución y progreso en el tiempo.

Bloque 7. RECURSOS MATERIALES Y ACADÉMICOS**7.1. Justificación de los medios materiales y servicios disponibles**

El Máster en Universitario en Gestión Hotelera es una oferta docente que se enmarca en el ámbito de la Rama de Ciencias Sociales y Jurídicas, lo que implica el uso preferente, aunque no exclusivo, de medios considerados clásicos para el estudio, como es el manejo y consulta de bibliografía y documentos, lo cual no debe ir reñido, sino todo lo contrario, con una presencia cada vez mayor de nuevas tecnologías

Podemos diferenciar diversos tipos de recursos materiales necesarios para la correcta impartición del Máster en Universitario en Gestión Hotelera:

- a) Aula de tamaño adecuado para desarrollar las diversas metodologías de enseñanza-aprendizaje, desde el método expositivo clásico a la totalidad del grupo (las tradicionales clases magistrales) hasta las tutorías y seminarios en grupos reducidos.
- b) Recursos multimedia adecuados en los espacios referidos en el apartado anterior y que sirvan de apoyo a la actividad docente.
- c) Biblioteca especializada.
- d) Aulas con equipamiento informático para trabajo individual dirigido.
- e) Acuerdos y convenios con instituciones para el acceso a prácticas.
- f) Servicios de apoyo universitario.

7.1.1. Medios materiales y servicios disponibles

Partiendo de la relación detallada en el apartado anterior, a continuación se describen los medios disponibles para la impartición del Título de Máster Universitario en Gestión Hotelera:

Espacio/servicio (denominación)	Descripción (equipamiento)	Uso en relación con el Grado (vinculación a competencias- materias)
Aulas de alta capacidad	3 Aulas con capacidad para 90 estudiantes, dotadas con televisión, DVD y vídeo, proyector de ordenador y equipo de sonido. 2 Aulas con capacidad para 110 estudiantes, dotadas con televisión, DVD y vídeo, proyector de ordenador y equipo de sonido.	<ul style="list-style-type: none"> • Uso en todas las materias en las que se contemplen un porcentaje de presencialidad vinculado al método de lección expositiva (lección magistral). • Esta metodología es la apropiada para la transmisión de conocimientos y de pautas a seguir para la adquisición de competencias que, en cualquier caso, habrán de desarrollarse en otros tramos de enseñanza-aprendizaje.
Espacios para docencia en grupos menores	6 Aulas con capacidad para 45 alumnos, dotadas con televisión, DVD	<ul style="list-style-type: none"> • Uso en todas las materias en las que se contemple un porcentaje de presencialidad vinculado al método de grupos prácticos en aulas, clases participativas con metodología ABP, talleres de trabajo en grupo, etc.

	y vídeo, proyector de ordenador y equipo de sonido.	<ul style="list-style-type: none"> • Estos espacios están relacionados con la adquisición de cualquier competencia con componente participativo, en la que la retroalimentación docente-discente forma parte imprescindible del aprendizaje.
	2 Aulas con capacidad para 50 alumnos, dotadas con televisión, DVD y vídeo, proyector de ordenador y equipo de sonido	<ul style="list-style-type: none"> • Uso en todas las materias en las que se contemple un porcentaje de presencialidad vinculado al método de grupos prácticos en aulas, clases participativas con metodología ABP, talleres de trabajo en grupo, etc. • Estos espacios están relacionados con la adquisición de cualquier competencia con componente participativo, en la que la retroalimentación docente-discente forma parte imprescindible del aprendizaje.
	2 Aulas con capacidad para 60 alumnos, dotadas con televisión, DVD y vídeo, proyector de ordenador y equipo de sonido.	<ul style="list-style-type: none"> • Uso en todas las materias en las que se contemple un porcentaje de presencialidad vinculado al método de grupos prácticos en aulas, clases participativas con metodología ABP, talleres de trabajo en grupo, etc. • Estos espacios están relacionados con la adquisición de cualquier competencia con componente participativo, en la que la retroalimentación docente-discente forma parte imprescindible del aprendizaje.
	1 Aula con capacidad para 30 alumnos, dotadas con televisión, DVD y vídeo, proyector de ordenador y equipo de sonido.	<ul style="list-style-type: none"> • Uso en tutorías y exposición de trabajos por parte de estudiantes para ese tipo de grupos, organizadas según el modelo de reuniones de trabajo participativas. • Desarrollo de competencias relacionadas con el trabajo cooperativo, capacidad de transmisión y comunicación de proyectos y resultados, etc. • Adquirir los métodos, técnicas e instrumentos de análisis de las distintas asignaturas.
Aula de informática	1 Aula de informática Docente equipada con 28 equipos informáticos e impresora en común.	<ul style="list-style-type: none"> • Uso en clases prácticas en grupos reducidos, especialmente útil para metodología ABP y para realización de simulaciones de diversa índole, desde conocer los distintos programas informáticos utilizados en el sector turístico (gestión de hoteles, agencias de viajes etc.) hasta comentarios de textos. • Obtener habilidad para utilizar correctamente los instrumentos de recopilación de información (catálogos bibliográficos, inventario de archivo y bases de datos). • Saber utilizar como usuario las herramientas básicas en TICs en su ámbito disciplinar, así como resolver en la práctica ejercicios y simulaciones relacionadas con resolución de problemas. • Manejar los recursos y técnicas informáticas y de Internet a la hora de elaborar datos.
Sala de estudios	1 sala de estudios equipada con 50 puestos. Con conexión de Internet	<ul style="list-style-type: none"> • Uso libre del alumno para realizar trabajos en todas las materias

	a la red y Wifi.	
Sala de informática (anexa a la biblioteca)	1 Sala de informática de acceso libre equipada con 12 equipos informáticos e impresora en común	<ul style="list-style-type: none"> • Uso libre del alumno para realizar trabajos en todas las materias.
Biblioteca	<p>-1460 volúmenes ya existentes + la ampliación del Fondo Bibliográfico en un nº indeterminado.</p> <p>- 123 archivos audiovisuales.</p> <p>- 22 títulos de publicaciones periódicas.</p> <p>- Archivo de recortes de noticias relacionadas con el turismo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Uso en todas las materias y en la práctica totalidad de las metodologías enseñanza aprendizaje, permite el acceso a la información de diversa índole, mostrando desde obras de uso general hasta bibliografía muy especializada, mostrando al estudiante la diversidad de la producción científica y el formato en el que se muestra a la sociedad en general. • Es herramienta fundamental para la adquisición de competencias relacionadas con el criterio de búsqueda y selección de información y discriminación de datos, aunque deberá completarse con el uso de las TICs. • Adquirir los métodos, técnicas e instrumentos de análisis para poder examinar críticamente todo tipo de fuente y documentos. • Adquirir capacidad de leer textos o documentos en la propia lengua, así como transcribir, resumir y catalogar información de forma pertinente. • Adquirir capacidad de leer textos o documentos en otras lenguas, así como transcribir, resumir y catalogar información de forma pertinente. • Adquirir la capacidad para identificar y utilizar apropiadamente fuentes de información para la investigación. • Es fundamental para ser capaz de gestionar la información y el conocimiento en su ámbito disciplinar.
Salón de actos	Capacidad para 150 personas.	<ul style="list-style-type: none"> • Uso en todas las materias en las que se contemplen un porcentaje de presencialidad vinculado al método de lección expositiva (lección magistral).
S.U.M.A.	Campus virtual y programa Sócrates	<ul style="list-style-type: none"> • El Campus virtual de la Universidad de Murcia supone una herramienta básica para la comunicación entre profesorado y alumno a través de la red. Mediante esta herramienta el profesor/a proporciona documentos para el trabajo autónomo del estudiante, que el/a alumno/a remite al docente, quien a su vez califica y comenta, de forma que el autor del trabajo pueda tener acceso a dicha corrección. También se utiliza para preguntar dudas al profesorado de la materia o para que esté difundida avisos e información de interés general para uno o varios grupos concretos. • Saber utilizar como usuario las herramientas básicas en TICs en su ámbito disciplinar.

C.O.I.E.	Oficina Universitaria para vehicular la realización de prácticas extracurriculares en empresas	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina imprescindible para que el alumnado pueda realizar práctica en empresas. Para ello, en la titulación existe ya un coordinador para prácticas a través del COIE, que en la Diplomatura lleva reconocimiento de créditos. • Todas las competencias directamente relacionadas con el ejercicio profesional de la titulación.
S.A.O.P.	Servicio de Asesoramiento y Orientación Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Esta oficina supone al oportunidad 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 de éste y el profesorado.

Conviene añadir que todos estos materiales y servicios son accesibles a todos los alumnos ya que la Universidad de Murcia gestiona y suministra la información a través de la página web siguiendo criterios de “política de accesibilidad”, de forma que no se excluya a aquellos usuarios con cualquier tipo de discapacidad o limitaciones de tipo tecnológico. Así, se realiza la adaptación de todo el contenido a las [directrices de accesibilidad WAI 1.0](#) en su nivel AA y se utilizan formatos estándar establecidos por el W3C. Una parte importante de los sitios institucionales de la web de la Universidad de Murcia gestionados por el SIU cumplen un alto grado de accesibilidad, habiendo sido validados por el [Test de Accesibilidad Web \(TAW\)](#) y por el [test de validación xhtml del W3C](#). Más información al respecto en <http://www.um.es/universidad/accesibilidad/> .

En cualquier caso, las citadas directrices suponen el reconocimiento del cumplimiento de la Ley sobre igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (Ley 51/2003, de 2 de diciembre).

El Centro está totalmente adaptado teniendo en cuenta a las necesidades derivadas de los criterios de accesibilidad universal y diseño para todos, según lo dispuesto en la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

7.1.2. Mecanismos de actualización de materiales y servicios

La Escuela Universitaria de Turismo de Murcia, al ser un Centro privado, tiene mecanismos de actualización de materiales y servicios propios.

Así, y de acuerdo con lo establecido en el procedimiento PA06-EUTM (Gestión de los recursos materiales) del SGIC, que garantiza la correcta gestión (adquisición y mantenimiento) y la mejora continua de los recursos materiales de que dispone, para estar adaptados permanentemente a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés.

Antes de finalizar el curso el Equipo Directivo de la EUTM identifica las necesidades de aulas en la misma. De atender estas necesidades se ocupa el Gerente con el visto bueno del Director Técnico.

Asimismo, el Equipo Directivo identificará las necesidades en recursos materiales. Su adquisición deberá ser aprobada por el Director Técnico. No obstante, en cualquier momento, se podrá identificar una necesidad no prevista inicialmente, cuya atención deberá ser analizada por el Equipo Directivo de la Escuela.

El personal (docente y de servicios) del Centro y los alumnos a través de su Delegado del Centro solicitan la adquisición del material que estiman necesario, siendo estas solicitudes estudiadas por el equipo Directivo y aprobadas si proceden.

El Director Técnico y el Gerente de la Escuela Universitaria de Turismo de Murcia se harán cargo tanto de la selección de proveedores como de la planificación de la adquisición.

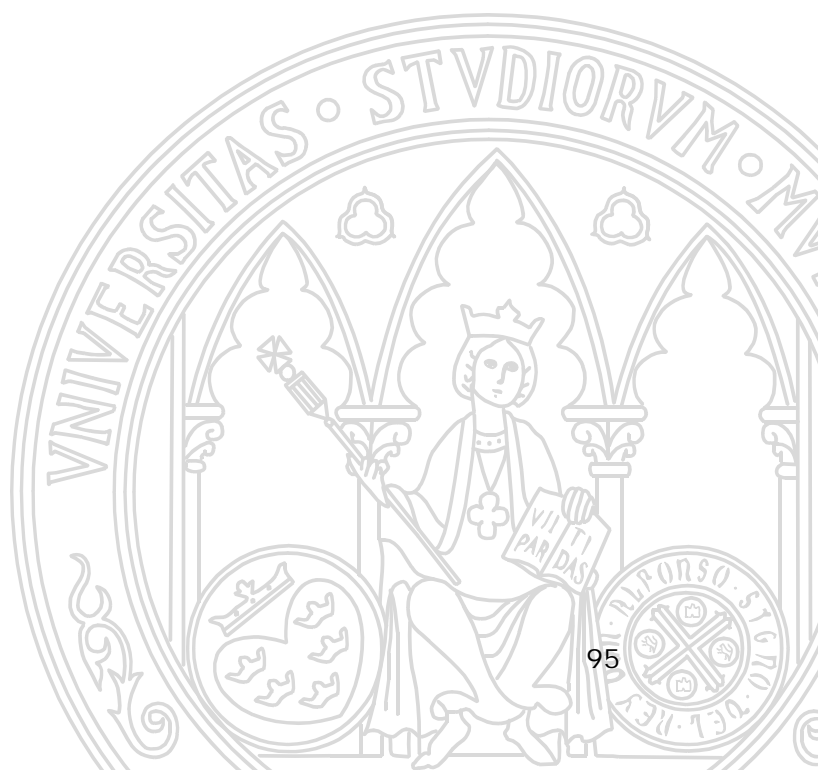
El personal de mantenimiento y de limpieza del Centro está contratado directamente por el Centro.

El servicio del Campus Virtual SUMA, del que participa la EUTM, depende del Vicerrectorado de Economía e Infraestructura, que atiende su mejora y mantenimiento a través del Servicio ATICA, encargado de gestionar todas las aplicaciones informáticas de la Universidad de Murcia, y que atiende las incidencias a través de peticiones telemáticas que asignan un operario e indican el tiempo de demora previsto para la resolución de la incidencia en cuestión.

Otros servicios como COIE, SIDI y SAOP son de ámbito universitario, dependen de diferentes vicerrectorados y tienen sus propios reglamentos de funcionamiento interno.

7.2. En el caso de que no se disponga de todos los recursos materiales y servicios necesarios en el momento de la propuesta del Plan de Estudios, se deberá indicar la previsión de adquisición de los mismos

La Escuela Universitaria de Turismo de Murcia ha realizado actuaciones encaminadas a la remodelación de espacios para la adecuación de los mismos a las nuevas Titulaciones, en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior.



Bloque 8. RESULTADOS PREVISTOS**8.1. Estimación de valores cuantitativos para los indicadores que se relacionan a continuación y la justificación de dichas estimaciones**

El Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) de los Centros de la Universidad de Murcia aprobado en Consejo de Gobierno de 12 de febrero de 2008 (ver apartado 9) y que la titulación de Máster Universitario en Gestión Hotelera asume y particulariza en los procesos que se indican en este punto y en el siguiente, tiene establecido un proceso (PC11 Resultados Académicos) en el que se propone la utilización de una serie de indicadores de resultados, entre los que están la Tasa de Graduación, la Tasa de Abandono, y la Tasa de Eficiencia. Se define también un proceso (PM01 Medición, análisis y mejora) que además de analizar el grado de cumplimiento de los objetivos, propone su actualización anual.

Estas tasas se definen en el RD 1393/2007 como:

- **Tasa de Graduación**: porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el Plan de Estudios o en un año académico más en relación a su cohorte de entrada.

- **Tasa de Abandono**: relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron obtener el título el año académico anterior y que no se han matriculado ni en ese año académico ni en el anterior.

Para los másteres cuya duración sea de un año, la Guía de apoyo para la elaboración de la memoria para la solicitud de verificación de títulos oficiales (grado y máster) editada por ANECA como v.02- 03-09-08, define la tasa de abandono como la relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron obtener el título el año académico anterior y que no se han matriculado ni en ese año académico ni en el posterior.

- **Tasa de Eficiencia**: relación porcentual entre el número total de créditos del Plan de Estudios a los que debieron haberse matriculado a lo largo de sus estudios el conjunto de graduados de un determinado año académico y el número total de créditos en los que realmente han tenido que matricularse.

Atendiendo al perfil de ingreso recomendado, los objetivos planteados, la metodología de enseñanza basada en el aprendizaje de los alumnos, la nueva organización de las enseñanzas y los programas de orientación al estudiante, entre otras acciones, y puesto que se trata de un título nuevo, según la información procedente de otras universidades nacionales que han implantado un título similar, las estimaciones propuestas son las siguientes:

1. Tasa de graduación: Superior al 90%
2. Tasa de abandono: Inferior al 10%
3. Tasa de eficiencia: Superior al 90%

8.2. Procedimiento general de la Universidad de Murcia para valorar el progreso y los resultados de aprendizaje de los estudiantes

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 PC07-Evaluación del aprendizaje y PC11-Resultados académicos.

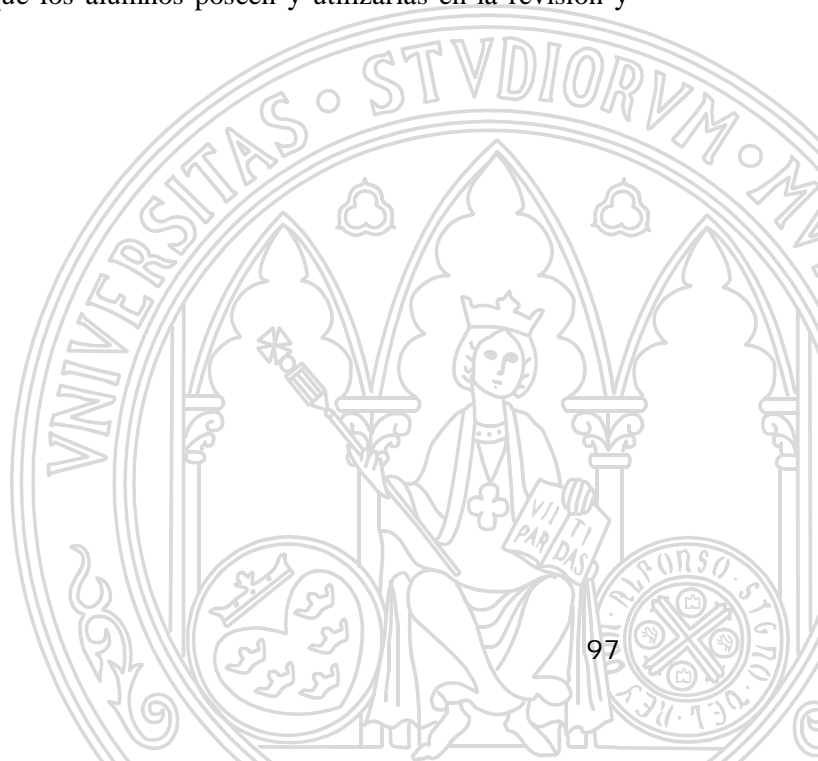
El procedimiento de evaluación del aprendizaje (PC07) establece el modo en el que los Centros de la Universidad de Murcia definen y actualizan las acciones referentes a garantizar la correcta evaluación del aprendizaje de sus estudiantes en cada una de las titulaciones. Toma como referencia, además de los propios Estatutos de la UMU y el conjunto del SGIC diseñado, el plan de estudios de cada titulación y la Normativa sobre evolución y revisión de exámenes.

El procedimiento de resultados académicos (PC11) 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.

La especificación completa del proceso PC07 y la del resto de procesos del SGIC está incluida en el Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad que se anexa a este documento.

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.



Bloque 9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD**9 Sistema de Garantía de Calidad**

La Escuela Universitaria de Turismo de Murcia, adscrita a la Universidad de Murcia, dispone de un Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC-EUTM), cuyo diseño ha sido evaluado positivamente por la ANECA.

El SGIC de la Escuela Universitaria de Turismo de Murcia se ha elaborado siguiendo las directrices del programa AUDIT de ANECA, y contempla el contenido del punto 9 del Anexo I del Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre, que establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y cuyo primer párrafo indica que “la información contenida en este apartado puede referirse tanto a un sistema propio para el título como a un sistema general de la Universidad o del Centro responsable de las enseñanzas, aplicable al título”.

El SGIC de la Escuela Universitaria de Turismo de Murcia está documentado en un Manual que contiene la política y objetivos generales de calidad de la Escuela, las directrices generales de actuación relativas a la garantía de la calidad de la titulación ofertada, la orientación al aprendizaje de los alumnos, la gestión de los recursos humanos y materiales necesarios para el eficaz desarrollo de las mismas, el análisis de resultados y la rendición de cuentas e información a los diferentes grupos de interés.

El contenido del Manual se despliega en una serie de procedimientos relativos a la titulación (diseño, planificación y desarrollo, revisión y mejora y suspensión), a los estudiantes (desde la captación y selección hasta el análisis de la inserción laboral), a los grupos de interés en general (personal académico y de apoyo a la docencia, personal de administración y servicios), a los recursos materiales y servicios y a la rendición de cuentas e información pública. Estos procedimientos, que conforman el correspondiente mapa de procedimientos del SGIC-EUTM alimentan un procedimiento global de medición, análisis y mejora, que garantiza la mejora continua del Sistema y, en consecuencia y como aplicación del mismo, de la titulación que la Escuela Universitaria de Turismo de Murcia oferta.

En las tablas que se adjuntan (9.1 y 9.2) se muestra la correspondencia entre los puntos 2 a 10 (excepto el 9) del referido Anexo I del RD 1393/2007 y entre el punto 9 específicamente con los diferentes documentos que configuran el SGIC de la Escuela Universitaria de Turismo de Murcia. En los registros que emanan de la aplicación del SGIC-EUTM se evidenciará la aplicación a la titulación de Máster Universitario en Gestión Hotelera de las actividades que el Real Decreto propone realizar.

9.1. Responsables del sistema de garantía de la calidad del Plan de Estudios

Los responsables de la aplicación del SGIC-EUTM al Plan de Estudios de Máster Universitario en Gestión Hotelera son el Coordinador del Máster que se apoyará a tal fin en la Subdirectora de Ordenación Académica de la Escuela, que es a su vez la Coordinadora de Calidad del Centro. Asimismo, la Comisión Académica del Máster se responsabilizará de todas las funciones que el SGIC le asigna a la CGC y que tengan que ver directamente con el Máster Universitario en Gestión Hotelera, manteniéndola puntualmente informada para garantizar el cumplimiento del SGIC-EUTM.

El SGIC-EUTM asigna a la Junta de Escuela la función de analizar los resultados procedentes de la aplicación del SGIC-EUTM en lo concerniente a la titulación y aportarlos a la CGC para que ésta realice el seguimiento global del SGIC-EUTM.

En este contexto, el Coordinador del Máster y la Subdirección de Ordenación Académica de la Escuela de Turismo es la responsable de recabar la información necesaria que el SGIC-EUTM demande para su análisis y toma de decisiones relativas a la titulación de Máster Universitario en Gestión Hotelera.

La Junta de Escuela, como máximo órgano de gobierno del Centro, ha de aprobar todo lo concerniente a la elaboración, desarrollo, revisión y mejora de los diferentes planes de estudio correspondientes a las titulaciones oficiales impartidas en la Escuela Universitaria de Turismo de Murcia.

En el capítulo 3 del Manual del SGIC-EUTM se establece la composición y funciones de la CGC, mientras que las de la Junta de Escuela están establecidas en el Reglamento de Régimen Interno, asegurando en todas ellas la participación de profesores, PAS y alumnos.

Además, en todos los procedimientos que forman parte del SGIC-EUTM se incluye un apartado con las responsabilidades, mecanismos de participación y de rendición de cuentas de los grupos de interés.

9.2. Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado

En la Tabla 9.2 se muestran los procedimientos empleados para evaluar y mejorar la calidad de la enseñanza del Plan de Estudios de Máster Universitario en Gestión Hotelera así como del profesorado que imparte la docencia en esta titulación.

Así, en relación con la evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza se encuentran, entre otros, los PC02 Revisión y mejora de las titulaciones, PC06 Planificación y desarrollo de las enseñanzas, PC07 Evaluación del aprendizaje, PC11 Resultados académicos y PM01 Medición, análisis y mejora. Y en relación con el profesorado los PE01 Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad y PA05 Gestión del personal académico y de apoyo a la docencia.

Por medio de los diferentes procedimientos del SGIC-EUTM, el responsable del Sistema de Garantía Interna de la Calidad del Plan de Estudios de Máster Universitario en Gestión Hotelera (ver 9.1) recoge la información necesaria para su análisis y posterior establecimiento de acciones de mejora en el seno de la CGC y del Equipo Directivo, debiendo ser finalmente aprobadas en Junta de Escuela.

9.3. Procedimientos para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad

En la Tabla 9.2 adjunta se indica que el Plan de Estudios de Máster Universitario en Gestión Hotelera, por medio del SGIC-EUTM dispone de los procedimientos PC08 Movilidad de los estudiantes y PC09 Prácticas externas, que garantizan el desarrollo de las actividades indicadas con el apoyo de servicios externos a la Escuela como el Servicio de Relaciones Internacionales (SRI) y el Centro de Orientación e Información de Empleo (COIE) respectivamente.

Como se indica en ellos, el responsable del Plan de Estudios de Máster Universitario en Gestión Hotelera coordina el plan de difusión de las actividades y de evaluación de las mismas, contando con el apoyo del Equipo Directivo y de la CGC de la Escuela, a los que mantiene puntualmente informados y que son responsables de la adopción de propuestas de mejora para su aprobación por la Junta de Escuela.

9.4. Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los Titulados y de la satisfacción con la formación recibida

Desde el curso 1996/97 la Escuela Universitaria de Turismo de Murcia recibe de la Unidad para la Calidad (UC) el correspondiente informe de los resultados de la inserción laboral de sus diplomados, así como de la satisfacción con la formación recibida.

En el procedimiento PC13 Inserción Laboral del SGIC-EUTM se muestra el procedimiento seguido para la obtención de la información por la UC, que es analizada en el seno de la Comisión Académica del Máster, realizando las propuestas de acciones para la mejora de la titulación de Máster Universitario en Gestión Hotelera que se consideren adecuadas, las cuales serán comunicadas a la CGC así como a la Junta de Escuela que ha de aprobarlos.

9.5.a Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.), y de atención a las sugerencias o reclamaciones.

Los grupos de interés relacionados con la titulación de Máster Universitario en Gestión Hotelera por la Universidad de Murcia se encuentran identificados en el capítulo 4 del Manual del SGIC-EUTM.

Para la medida de su satisfacción, así como de sus necesidades y expectativas, la titulación cuenta específicamente con los procedimientos PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades y el PA04 Gestión de incidencias (S-Q-R-F). En ambos procesos se atiende a todos los grupos de interés de la Escuela, entre los que se encuentran los correspondientes al Plan de Estudios de Máster Universitario en Gestión Hotelera.

Como en anteriores procedimientos, el Coordinador del Máster en colaboración con la Coordinadora de Calidad del Centro, y el Equipo Directivo recoge la información necesaria para su análisis en la Comisión Académica del Máster, proponiendo la toma de decisiones a la CGC que han de ser aprobadas en Junta de Escuela.

La información a los grupos de interés internos de la titulación de Máster Universitario en Gestión Hotelera queda garantizada en tanto que todos están representados en los diferentes órganos de decisión que se responsabilizan de hacer llegar la información a los diferentes colectivos. En cada uno de los procedimientos elaborados se indican los mecanismos que permiten la rendición de cuentas de los aspectos contemplados en los mismos a los principales grupos de interés implicados.

En cuanto a los grupos de interés externos (empleadores, egresados, administraciones públicas y sociedad en general), el Equipo Directivo de la Escuela Universitaria de Turismo de Murcia mantiene permanentemente actualizada su página Web con la información más destacable de la Escuela y, cuando la información lo requiere, se dirige directamente a ellos por los medios de comunicación habituales (PC12 Información pública).

9.5.b Criterios específicos en caso de extinción del Título

Para garantizar el cumplimiento del apartado 4 del artículo 28 del RD 1393/2007, el SGIC-EUTM cuenta con el procedimiento PA02 Suspensión de un título que permite ofertar las garantías necesarias y anteriormente indicadas.

Así, este procedimiento indica que si se produce la extinción del Título de Máster Universitario en Gestión Hotelera, el Equipo Directivo debe proponer a la Junta de Escuela, para su aprobación, los criterios que garanticen el adecuado desarrollo efectivo de las enseñanzas que hubieran iniciado sus estudiantes hasta su finalización, que contemplarán, entre otros, los siguientes puntos:

- No admitir matriculas de nuevo ingreso en la titulación.
- La supresión gradual de la docencia.
- La realización de acciones tutoriales y de orientación específicas a los estudiantes repetidores.
- Mantenimiento del derecho a evaluación en las convocatorias anuales correspondientes a los dos cursos siguientes a la extinción de la docencia

En cuanto al establecimiento de criterios específicos que justifiquen o establezcan los límites para la suspensión del título, el procedimiento PA02 Suspensión de un Título indica que la suspensión de un título oficial impartido por la Escuela Universitaria de Turismo de Murcia podrá producirse por:

- No obtener un informe de acreditación positivo.
- Porque se considere que el título ha sufrido modificaciones de modo que se produzca un cambio apreciable en su naturaleza y objetivos.
- Cuando de forma razonada lo proponga la Junta de Escuela, el Consejo de Gobierno de la UMU o la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Para añadir más información en este sentido, se está a la espera de publicación de legislación autonómica, lo que supondrá revisar el procedimiento PA02 Suspensión de un Título clarificando dichos criterios y hacerlos públicos para el conocimiento de todos los grupos de interés y garantía de sus derechos.



Tabla 9.1. Relación entre los criterios a cumplir para la verificación del proyecto presentado y los diferentes documentos definidos en el SGIC de la Escuela Universitaria de Turismo de Murcia de la UMU.
Puntos 2 a 10, excepto 9 del Anexo I del RD1393/2007

<u>Código</u>	Documento del SGIC	2 Justificación	3 Objetivos	4 Acceso y admisión estudiantes	5 Planificación enseñanzas	6 Personal académico	7 RRMM y servicios	8 Resultados previstos	10 Calendario de implantación
MSGIC-01	El SGIC de los Centros de la UMU								
MSGIC-02	Presentación del Centro								
MSGIC-03	Estructura del Centro para la Calidad								
MSGIC-04	Política y objetivos de calidad								
MSGIC-05	Garantía de calidad de los programas formativos								
MSGIC-06	Orientación al aprendizaje								
MSGIC-07	Personal académico y de apoyo								
MSGIC-08	Recursos materiales y servicios								
MSGIC-09	Resultados de la formación								
MSGIC-10	Información Pública								
PE01	Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad								
PE02	Política de personal académico y PAS de la UMU								
PE04	Diseño de la oferta formativa								
PC01	Oferta formativa de los Centros de la UMU								
PC02	Revisión y mejora de las titulaciones								
PC03	Perfiles de ingreso y captación de estudiantes								

PC04	Selección, admisión y matriculación de estudiantes								
PC05	Orientación a estudiantes								
PC06	Planificación y desarrollo de las enseñanzas								
PC07	Evaluación del aprendizaje								
PC08	Movilidad de los estudiantes								
PC09	Prácticas externas								
PC10	Orientación profesional								
PC11	Resultados académicos								
PC12	Información pública								
PC13	Inserción laboral								
PA01	Gestión de los documentos y las evidencias								
PA02	Suspensión de un título								
PA03	Satisfacción, expectativas y necesidades								
PA04	Gestión de incidencias (S-Q-R-F)								
PA05	Gestión del personal académico y de apoyo a la docencia								
PA06	Gestión de los recursos materiales								
PA07	Gestión de la prestación de servicios								
PA08	Gestión de expedientes y tramitación de títulos								
PM01	Medición, análisis y mejora.								

Tabla 9.2. Relación entre el punto 9 (Sistema de Garantía de la Calidad) del RD 1393/2007 y los diferentes documentos establecidos en el SGIC de la Escuela Universitaria de Turismo de Murcia de la UMU.
Punto 9 del Anexo I del RD1393/2007

<u>Código</u>	Documentos del SGIC	9. Sistema de garantía de la calidad				
		9.1. Responsables del sistema de garantía de la calidad del plan de estudios	9.2. Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado	9.3. Procedimientos para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad	9.4. Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida	9.5. Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados, y de atención a las sugerencias o reclamaciones. Criterios específicos en el caso de extinción del título
MSGIC-01	El SGIC de los Centros de la UMU					
MSGIC-02	Presentación del Centro					
MSGIC-03	Estructura del Centro para la Calidad					
MSGIC-04	Política y objetivos de calidad					
MSGIC-05	Garantía de calidad de los programas formativos					
MSGIC-06	Orientación al aprendizaje					
MSGIC-07	Personal académico y de apoyo					
MSGIC-08	Recursos materiales y servicios					
MSGIC-09	Resultados de la formación					
MSGIC-10	Información Pública					

PE01	Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad					
PE02	Política de personal académico y PAS de la UMU					
PE03	Diseño de la oferta formativa					
PC01	Oferta formativa de los Centros de la UMU					
PC02	Revisión y mejora de las titulaciones					
PC03	Perfiles de ingreso y captación de estudiantes					
PC04	Selección, admisión y matriculación de estudiantes					
PC05	Orientación a estudiantes					
PC06	Planificación y desarrollo de las enseñanzas					
PC07	Evaluación del aprendizaje					
PC08	Movilidad de los estudiantes					
PC09	Prácticas externas					
PC10	Orientación profesional					
PC11	Resultados académicos					
PC12	Información pública					
PC13	Inserción laboral					
PA01	Gestión de los documentos y las evidencias					
PA02	Suspensión de un título					
PA03	Satisfacción, expectativas y necesidades					
PA04	Gestión de incidencias (S-Q-R-F)					

PA05	Gestión del personal académico y de apoyo a la docencia					
PA06	Gestión de los recursos materiales					
PA07	Gestión de la prestación de servicios					
PA08	Gestión de expedientes y tramitación de títulos					
PM01	Medición, análisis y mejora.					



Bloque 10. CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN

10.1. Cronograma de implantación del Título

Curso académico 2010/2011	Implantación del Máster Universitario en Gestión Hotelera
---------------------------	---

10.2. Procedimiento de adaptación, en su caso, de los estudiantes de los estudios existentes al nuevo Plan de Estudios

No procede.

10.3. Enseñanzas que se extinguen por la implantación del correspondiente título propuesto

No procede.

