

1. DATOS BÁSICOS

Asignatura	Caso de Estudio
Titulación	Máster Universitario en Dirección y Gestión Hotelera
Escuela/ Facultad	Ciencias Sociales
Curso	
ECTS	3
Carácter	Obligatoria
Idioma/s	Español
Modalidad	Online
Semestre	Segundo semestre
Curso académico	23/24
Docente coordinador	José Manuel Cabello
Docente	Dr. D. David Curbelo

2. PRESENTACIÓN

En la siguiente unidad vamos a trabajar con cuatro estudios de caso relacionados con cada una de las unidades que integran el módulo III. El objetivo es poner en uso práctico el conocimiento adquirido en cada una de las unidades siendo capaces de aportar soluciones innovadoras y creativas a los retos que se plantean en cada uno de ellos.

3. COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Competencias básicas:

- CB3: 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.
- CB4: 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.

- CB5: 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.

Competencias transversales:

- CT01: Valores éticos: Capacidad para pensar y actuar según principios universales basados en el valor de la persona que se dirigen a su pleno desarrollo y que conlleva el compromiso con determinados valores sociales
- CT08. Espíritu emprendedor: Capacidad para asumir y llevar a cabo actividades que generan nuevas oportunidades, anticipan problemas o suponen mejoras.
- CT09. Mentalidad global: Ser capaz de mostrar interés y comprender otros estándares y culturas, reconocer las propias predisposiciones y trabajar con efectividad en una comunidad global.

Competencias específicas:

- CE01 Capacidad para desarrollar estrategias de gestión hotelera competitivas e innovadoras a partir de la búsqueda y análisis de información de fuentes fiables en el ámbito de la dirección y gestión hotelera.
- CE02 Capacidad para coordinar la planificación y la gestión de las relaciones entre los distintos departamentos de las empresas turísticas
- CE3. Capacidad para diseñar e implementar procesos estratégicos de cambio, que incluyan planes de seguimiento y evaluación de resultados, y permitan establecer planes de mejora en empresas del sector hotelero.
- CE4 - Capacidad para implantar un sistema de garantía de calidad y aplicar principios de responsabilidad social en la empresa, atendiendo particularmente a la gestión de los sistemas de calidad medioambiental, orientado al cumplimiento de la legalidad vigente y como fuente de oportunidades, para el refuerzo de la imagen y el proceso productivo en la empresa del sector hotelero. (ISO 14001, EMAS).
- CE06 Capacidad para aplicar diferentes técnicas de gestión económico-financiera: análisis avanzados de estados contables, análisis de ratios adaptados, control financiero presupuestario y el cuadro de mando integral, para toma de decisiones estratégicas en empresas turísticas
- CE7. Capacidad de promover políticas de recursos humanos en la empresa hotelera, fijando objetivos e indicadores de consecución, estableciendo planes de mejora.
- CE8 - Capacidad para diseñar, implantar, evaluar y construir los respectivos planes de mejora de acuerdo con distintos modelos de servicio y atención al cliente en el ámbito de las operaciones hoteleras.

Resultados de aprendizaje:

El estudiante será capaz de:

RA1: Entender y analizar el desarrollo de un caso de estudio completo de un hotel real, haciendo uso de lo aprendido en el resto de las asignaturas y aplicando su conocimiento.

En la tabla inferior se muestra la relación entre las competencias que se desarrollan en la asignatura y los resultados de aprendizaje que se persiguen:

Competencias	Resultados de aprendizaje
CB3, CB4, CB5, CT1, CT8, CT 9, CE1, CE2, CE3, CE7, CE8	RA1: Entender y analizar el desarrollo de un caso de estudio completo de un hotel real, haciendo uso de lo aprendido en el resto de las asignaturas y aplicando su conocimiento.

4. CONTENIDOS

La materia está organizada en Unidades de Aprendizaje (U.A.) y, cada uno de ellos, a su vez, contiene una cantidad variable de temas. Además, el conjunto de los objetivos que se plantearon globalmente para la asignatura se vincula específicamente con el desarrollo de cada unidad:

Caso	Descripción
Estudio de caso 1: Dirección Financiera (grupal)	En este caso se pide a los estudiantes que evalúen los retornos financieros generales del proyecto hotelero que plantea, cómo estos retornos deben ser analizados entre los inversores y propietarios (es decir, los dos estudiantes), y cómo debería estructurarse el acuerdo con los inversores (es decir, los términos que rigen la asignación de flujos de efectivo a lo largo del tiempo).
Estudio de caso 2: Dirección de Recursos Humanos (grupal)	Las características de los sistemas informales y qué los hace funcionar; Los cambios en las relaciones sociales provocados por los sistemas formales de gestión del desempeño; Cómo los sistemas de gestión del desempeño pueden servir a los objetivos personales y la estrategia corporativa.

<p>Estudio de caso 3: Dirección Estratégica (grupal)</p>	<p>Participación de los trabajadores. Participación del gerente y supervisor. Comenzar con problemas más que con soluciones Centrarse en los clientes Integrando herramientas Trabajo estandarizado Constante experimentación y orientación hacia la acción Seguimiento de actividades KPIs. Gestionando los miedos de los empleados con palabras y acciones Reconocimiento de los empleados</p>
<p>Estudio de caso 4: Calidad y Atención al Cliente (grupal)</p>	<p>Conocer el desarrollo histórico, los retos y las soluciones estratégicas que ha ido implementando el grupo hotelero NH en los últimos años. Conocer la realidad y la importancia de la realización de un Plan Estratégico para dirigir hacia el éxito el futuro de las empresas. La definición y ejecución de un adecuado plan estratégico ayuda a mejorar los resultados empresariales. Ser conscientes de la importancia de la flexibilidad en la implantación para adaptarse a posibles cambios en el entorno. Conocer las implicaciones estratégicas de contar con hoteles en propiedad, en renta y en gestión dentro del grupo.</p>

5. METODOLOGÍAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

A continuación, se indican los tipos de metodologías de enseñanza-aprendizaje que se aplicarán:

- Método del caso
- Aprendizaje Cooperativo
- Aprendizaje Basado en Proyectos
- Clase magistral / web conference

6. ACTIVIDADES FORMATIVAS

A continuación, se identifican los tipos de actividades formativas que se realizarán y la dedicación en horas del estudiante a cada una de ellas:

Modalidad online:

Actividad formativa	Número de horas
Seminario virtual	4 h
Lectura y consulta de temas y otros recursos	14 h
Actividades de aplicación individuales	13 h
Actividades de aplicación colaborativas	10 h
Caso, problema o proyecto	3 h
Tutorías virtuales	6 h
Estudio autónomo	25 h
TOTAL	75 h

7. EVALUACIÓN

A continuación, se relacionan los sistemas de evaluación, así como su peso sobre la calificación total de la asignatura:

Modalidad online:

Sistema de evaluación	Peso
Pruebas de evaluación de conocimiento	40.0
Observación del desempeño	10.0
Caso/Problema	30.0
Informes y escritos	20.0

En el Campus Virtual, cuando accedas a la asignatura, podrás consultar en detalle las actividades de evaluación que debes realizar, así como las fechas de entrega y los procedimientos de evaluación de cada una de ellas.

7.1. Convocatoria ordinaria

Para superar la asignatura en convocatoria ordinaria deberás obtener una calificación mayor o igual que 5,0 sobre 10,0 en la calificación final (media ponderada) de la asignatura.

En todo caso, será necesario que obtengas una calificación mayor o igual que 4,0 en la prueba final, para que la misma pueda hacer media con el resto de las actividades.

7.2. Convocatoria extraordinaria

Para superar la asignatura en convocatoria ordinaria deberás obtener una calificación mayor o igual que 5,0 sobre 10,0 en la calificación final (media ponderada) de la asignatura.

En todo caso, será necesario que obtengas una calificación mayor o igual que 4,0 en la prueba final, para que la misma pueda hacer media con el resto de las actividades.

Se deben entregar las actividades no superadas en convocatoria ordinaria, tras haber recibido las correcciones correspondientes a las mismas por parte del docente, o bien aquellas que no fueron entregadas.

8. CRONOGRAMA

En este apartado se indica el cronograma con fechas de entrega de actividades evaluables de la asignatura:

Actividades evaluables	Fecha
Caso / Problema	31/5/23
Caso / Problema	9/6/23
Caso / Problema	16/6/23
Caso / Problema	23/6/23

Este cronograma podrá sufrir modificaciones por razones logísticas de las actividades. Cualquier modificación será notificada al estudiante en tiempo y forma.

9. BIBLIOGRAFÍA

La obra de referencia para el seguimiento de la asignatura se encuentra reseñada al final de cada tema, donde se indican los textos de referencia, así como links de interés.

10. UNIDAD DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo:

Las adaptaciones o ajustes curriculares para estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo, a fin de garantizar la equidad de oportunidades, serán pautadas por la Unidad de Atención a la Diversidad (UAD).

Será requisito la emisión de un informe de adaptaciones/ajustes curriculares por parte de dicha Unidad, por lo que los estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo deberán contactar a través de: unidad.diversidad@universidadeuropea.es al comienzo de cada semestre.

11. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

¡Tú opinión importa!

La Universidad Europea te anima a participar en las encuestas de satisfacción para detectar puntos fuertes y áreas de mejora sobre el profesorado, la titulación y el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Las encuestas estarán disponibles en el espacio de encuestas de tu campus virtual o a través de tu correo electrónico.

Tu valoración es necesaria para mejorar la calidad de la titulación.

Muchas gracias por tu participación.

CÓMO COMUNICARTE CON TU DOCENTE

Cuando tengas una duda sobre los contenidos o actividades, no olvides escribirla en los foros de tu asignatura para que todos tus compañeros y compañeras puedan leerla.

¡Es posible que alguien tenga tu misma duda!

Si tienes alguna consulta exclusivamente dirigida al docente puedes enviarle un mensaje privado desde el Campus Virtual. Además, en caso de que necesites profundizar en algún tema, puedes acordar una tutoría.

Es conveniente que leas con regularidad los mensajes enviados por estudiantes y docentes, pues constituyen una vía más de aprendizaje.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

En este apartado se indica el cronograma de actividades formativas, así como las fechas de entrega de las actividades evaluables de la asignatura:

Actividad evaluable	Criterios de evaluación	Peso (%)
Estudio de caso 1: Dirección Financiera (grupal)		25%
Estudio de caso 2: Dirección de Recursos Humanos (grupal)		25%
Estudio de caso 3: Dirección Estratégica (grupal)		25%
Estudio de caso 4: Calidad y Atención al Cliente (grupal)		25%

Este cronograma podrá sufrir modificaciones que serán notificadas al estudiante en tiempo y forma.

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

- Estudio de caso 1: Dirección Financiera (grupal)
- Estudio de caso 2: Dirección de Recursos Humanos (grupal)
- Estudio de caso 3: Dirección Estratégica (grupal)
- Estudio de caso 4: Calidad y Atención al Cliente (grupal)

...

Actividadevaluable	Criterios de evaluación

	•
	•

RÚBRICAS DE LAS ACTIVIDADES EVALUABLES

Indicadores	Nivel de rendimiento				
	Nivel I. Inadecuado[0-3]	Nivel II. Necesita mejorar[4]	Nivel III. Aceptable [5-6]	Nivel IV. Buen trabajo [7-8]	Nivel III. Excelente [9-10]
Presentación y aspectos formales. Ponderación 25%	Los aspectos relativos a presentación, oral y/o escrita, y criterios lingüísticos no son adecuados.	Los aspectos relativos a presentación, oral y/o escrita, y criterios lingüísticos deben ser mejorados.	La presentación resulta adecuada, aunque es susceptible de mejora en la estructura de la misma.	La presentación resulta clara y concisa, contiene la información que se solicita. Es bastante respetuosa con la gramática.	La presentación resulta clara y concisa, contiene la información que se solicita. Es bastante completamente respetuosa con la gramática.

Contenido. Ponderación 75%	El contenido de la actividad no se ajusta en absoluto a lo requerido. Demuestra una nula comprensión del problema y falta absoluta de trabajo sobre el tema.	El contenido de la actividad no se ajusta adecuadamente a lo requerido. Demuestra fallos en la comprensión del problema y un trabajo insuficiente sobre el tema.	El contenido de la actividad se adapta de forma aceptable a lo solicitado, aunque falta algún requerimiento que se solicitaba en la actividad.	El contenido de la actividad se adapta a lo solicitado. Casi todos los requerimientos de la actividad se han llevado a cabo y se evidencia un trabajo de calidad sobre el tema.	El contenido de la actividad es exactamente lo solicitado. No falta ninguno de los elementos requeridos y demuestra un trabajo excelente.
-----------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

REGLAMENTO PLAGIO

Atendiendo al Reglamento disciplinario de los estudiantes de la Universidad Europea:

- El plagio, en todo o en parte, de obras intelectuales de cualquier tipo se considera falta muy grave.
- Las faltas muy graves relativas a plagios y al uso de medios fraudulentos para superar las pruebas de evaluación, tendrán como consecuencia la pérdida de la convocatoria correspondiente, así como el reflejo de la falta y su motivo, en el expediente académico.