



1. Identificación

1.1. De la Asignatura

Curso Académico	2022/2023
Titulación	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN HOTELERA
Nombre de la Asignatura	TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN HOTELERA
Código	5694
Curso	PRIMERO
Carácter	OBLIGATORIA
N.º Grupos	2
Créditos ECTS	6
Estimación del volumen de trabajo del alumno	150
Organización Temporal/Temporalidad	Cuatrimestre
Idiomas en que se imparte	ESPAÑOL
Tipo de Enseñanza	Presencial

1.2. Del profesorado: Equipo Docente

Coordinación de la asignatura	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	josegar@um.es https://theopenfaculty.com/ Tutoría Electrónica: SÍ
----------------------------------	---	---



JOSE ANTONIO GARCIA HERNANDEZ	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	Duración	Día	Horario	Lugar	Observaciones
		Anual	Lunes	09:00- 11:00		Las tutorías tendrán lugar en el despacho 2 ubicado en la segunda planta del edificio. Para facilitar la atención al alumnado es necesario solicitar cita con antelación vía correo AV.
		Anual	Martes	09:00- 11:00		Las tutorías tendrán lugar en el despacho 2 ubicado en la segunda planta del edificio. Para facilitar la atención al alumnado es necesario solicitar cita con antelación vía correo AV.
		Anual	Viernes	09:00- 14:00		Las tutorías tendrán lugar en el despacho 2 ubicado en la segunda planta del edificio. Para facilitar la atención



FULGENCIO ALEJANDRO BELANDO EGEA	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	FULGENCIO ALEJANDRO BELANDO EGEA (NO EMAIL) Tutoría Electrónica: NO				
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado					
FRANCISCO JEREZ LEGAZ	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	francisco.jerez@um.es https://theopenfaculty.com/ Tutoría Electrónica: Sí				
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	Duración	Día	Horario	Lugar	Observaciones
		Primer Cuatrimestre	Miércoles	10:30- 12:30		Las tutorías tendrán lugar en la sala de profesores o a través de videoconferencia. Para facilitar la atención al estudiante se ruega solicitar cita con antelación a través del correo del AV.
JAVIER TOLEDO MOLINA	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	javiertm@um.es https://theopenfaculty.com/ Tutoría Electrónica: Sí				

	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	Duración	Día	Horario	Lugar	Observaciones
		Segundo Cuatrimestre	Miércoles	09:00- 12:00		Las tutorías tendrán lugar en la sala de profesores o a través de videoconferencia. Para facilitar la atención al estudiante se ruega solicitar cita con antelación a través del correo del AV.

2. Presentación

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.

Adquirir las técnicas más modernas en gestión y dirección para poder ejercer la profesión desde una perspectiva innovadora.



3. Condiciones de acceso a la asignatura

3.1 Incompatibilidades

No consta

3.2 Recomendaciones

No procede.

4. Competencias

4.1 Competencias Básicas

- CB10. Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.
- CB6. Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación
- CB7. Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio
- CB8. Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios
- CB9. Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades

4.2 Competencias de la titulación

- CG1. Promover políticas de actuación en la empresa hotelera en función de las necesidades del cliente.
- CG2. Capacidad para utilizar las técnicas de comunicación en la empresa hotelera.
- CG3. Tener habilidad para negociar y llegar a acuerdos en la empresa hotelera.
- CG4. Capacidad para trabajar en equipo y para relacionarse con otras personas del sector hotelero o de distinto ámbito profesional o sociocultural.
- CG5. Capacidad de previsión y anticipación.
- CG6. Motivación por la calidad en el sector hotelero.
- CG7. Compromiso con la conservación del medio ambiente en el sector hotelero.
- CG8. Agilidad en la toma de decisiones en el sector hotelero.
- CG9. Asumir responsabilidades directivas y de gestión en entornos competitivos, globales y dinámicos en la empresa hotelera.
- CG10. Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas de alojamiento.
- CG11. Comprender, analizar y aplicar las normas legales reguladoras de las empresas de alojamiento hotelero y extrahotelero.



- CG12. Tener un dominio de los nuevos recursos en las TICs para la modernización continua y competitividad de la empresa hotelera.
- CG13. Analizar las fuentes de información e interpretar dicha información para la toma de decisiones en la empresa hotelera.
- CG14. Analizar, entender y valorar de manera avanzada la dimensión económica de la empresa hotelera.
- CG15. Analizar la comercialización del producto hotelero como una necesidad y oportunidad para la optimización de resultados.
- CG16. Desarrollar la creatividad para responder a situaciones nuevas.
- CE15. Capacidad para abordar las distintas formas de competir que tiene una empresa de alojamiento.
- CE16. Conocer, comprender y planificar las diferentes opciones de crecimiento de una empresa de alojamiento.
- CE17. Gestionar el conocimiento y el aprendizaje organizativo para la toma de decisiones en las empresas de alojamiento.
- CE18. Saber aplicar las técnicas de los sistemas de calidad y mejora continua en la gestión de la empresa hotelera.
- CE19. Saber aplicar los distintos sistemas de gestión medioambiental en el sector
- CE20. Saber gestionar las emociones de los clientes ofreciendo valores añadidos al alojamiento y restauración.
- CE21. Saber aplicar las Técnicas de Revenue Management.

4.3 Competencias transversales y de materia

5. Contenidos

Bloque 1: MÉTODOS Y HERRAMIENTAS DE GESTIÓN HOTELERA

TEMA 1. METODOS Y HERRAMIENTAS DE GESTIÓN HOTELERA

En el tema se van a presentar las principales técnicas de gestión hotelera y de atención al cliente así como el manejo del PMS AMSysSystem, en el que se realizarán reservas, check-in, check-out y otros procedimientos habituales en la casuística de un establecimiento hotelero.

1.1. Introducción AM System

1.2. Funcionalidades del programa.

Bloque 2: GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA INDUSTRIA HOTELERA

TEMA 1. LA CALIDAD EN LA INDUSTRIA HOTELERA

Gestión de la calidad turística en hoteles a través de la norma UNE-ISO 22.483 y los principales procesos de implantación así como de los procesos de certificación y auditoría bajo los estándares establecidos por el Instituto de Calidad Turística Española.

2.1. El Sistema de Calidad Turístico Español (SCTE)

2.2.-La gestión de calidad en hoteles: la marca "Q de calidad turística".



2.3.-La Norma UNE-ISO 22483:2020: Claves y principales procesos..

2.4.-El proceso de implantación de un sistema de calidad turística en hoteles.

2.5.-Los procesos de auditoría y certificación.

Bloque 3: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

TEMA 1. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Conocer aquellas técnicas de gestión de empresas basadas en las personas.

3.1.- Dirección por objetivos.

3.2.- Gestión por competencias.

3.3.- Gestión del conocimiento.

3.4. Técnicas de negociación.

Bloque 4: GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL EN LA INDUSTRIA HOTELERA

TEMA 1. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL EN LA INDUSTRIA HOTELERA

4.1. ISO 14.001:2005 Sistemas de gestión medioambiental: Requisitos.

4.2. Reglamento Comunitario CE 1221/2009 EMAS III

PRÁCTICAS

Práctica 1. P1: Relacionada con los contenidos Bloque 1 y Tema 1 (Bloque 1)

Distribución de habitaciones y gestión de dichas habitaciones así como de posibles situaciones reales en programa informático AM System.

Práctica evaluable para ambas modalidades (Presencial y Online).

- Los alumnos presenciales realizarán la práctica en clase.
- Los alumnos online podrán acceder y entregar la práctica evaluable, así como, conocer su calificación y comentarios del profesor, a través del Aula Virtual.

Práctica 2. P2: Relacionada con los contenidos Bloque 2 y Tema 1 (Bloque 2)

Elaborar un procedimiento operativo. Elabore un procedimiento operativo de trabajo aplicado a los procesos que intervienen en en un recepción de un hotel en base a la norma UNE 182001:2008.

Práctica evaluable para ambas modalidades (Presencial y Online).

- Los alumnos presenciales realizarán la práctica en clase.
- Los alumnos online podrán acceder y entregar la práctica evaluable, así como, conocer su calificación y comentarios del profesor, a través del Aula Virtual.

Práctica 3. P3: Relacionada con los contenidos Bloque 3,Tema 1 (Bloque 2),Tema 1 (Bloque 3),Tema 1 (Bloque 1) y Tema 1 (Bloque 4)



Analiza y desarrolla un plan de marketing de un hotel en funcionamiento, añadiendo los puntos mas relevantes a considerar en dependencia del hotel elegido, argumenta el por que y desarróllalo. Dentro del plan desarrolla un punto en el que incluyas como vas a obtener la máxima información, convirtiéndola en conocimiento generador de valor.

Práctica evaluable para ambas modalidades (Presencial y Online).

- Los alumnos presenciales realizarán la práctica en clase.
- Los alumnos online podrán acceder y entregar la práctica evaluable, así como, conocer su calificación y comentarios del profesor, a través del Aula Virtual.

Práctica 4. P4: Relacionada con los contenidos Bloque 2,Bloque 4,Tema 1 (Bloque 1) y Tema 1 (Bloque 4)
Implantación de un sistema de gestión medioambiental.

Práctica evaluable para ambas modalidades (Presencial y Online).

- Los alumnos presenciales realizarán la práctica en clase.
- Los alumnos online podrán acceder y entregar la práctica evaluable, así como, conocer su calificación y comentarios del profesor, a través del Aula Virtual.

6. Metodología Docente

Grupo1

Actividad Formativa	Metodología	Horas Presenciales	Trabajo Autónomo	Volumen de trabajo
Grupo Presencial	Modalidad Presencial			
Exposición teórica	Actividades de clase expositiva. Exposición teórica, clase magistral, proyección..., dirigida al gran grupo, con independencia de que su contenido sea teórico o práctico. Junto a la exposición de conocimientos, en las clases se plantean cuestiones, se aclaran dudas, se realizan ejemplificaciones, se establecen relaciones con las diferentes actividades prácticas que se realizan y se orienta la búsqueda de información.	28	0	28



Actividad Formativa	Metodología	Horas Presenciales	Trabajo Autónomo	Volumen de trabajo
Resolución de problemas. Prácticas de campo.	Actividades de clase práctica de aula. Actividades prácticas de ejercicios y resolución de problemas, estudio de casos, aprendizaje orientado a proyectos, exposición y análisis de trabajos, debates, simulaciones, etc. Suponen la realización de tareas por parte de los alumnos, dirigidas y supervisadas por el profesor, con independencia de que en el aula se realicen individualmente o en grupos reducidos. Seminarios. Trabajo de los alumnos de profundización en una temática concreta, que puede integrar contenidos teóricos y prácticos, realizado en grupos reducidos y supervisado por el profesor, concluyendo con la elaboración y presentación escrita de un informe que, en algunos casos, puede hacerse público mediante exposición oral por parte de los alumnos y debate. Actividades prácticas de campo. Actividad de los alumnos, dirigida a conocer un espacio o centro de interés que exige desplazamiento y estancia en el mismo.	7.5	7.5	15
Aula de informática	Actividades prácticas con ordenador. Actividades de los alumnos en aulas de informática, realizadas en grupos reducidos o individualmente, dirigidas al uso y conocimiento de TIC, supervisadas por el profesor.	10	0	10



Actividad Formativa	Metodología	Horas Presenciales	Trabajo Autónomo	Volumen de trabajo
Tutorías y trabajos dirigidos	Tutorías en grupo o individuales. Sesiones programadas de orientación, revisión o apoyo a los alumnos por parte del profesor, realizadas en pequeños grupos, con independencia de que los contenidos sean teóricos o prácticos y Tutorías individualizadas. Sesiones de intercambio individual con el estudiante prevista en el desarrollo de la materia.	1	4	5.00
Trabajo autónomo		0	90	90
Examen final		2	0	2
	Total	48.5	101.5	150

Grupo2

Actividad Formativa	Metodología	Horas Presenciales	Trabajo Autónomo	Volumen de trabajo
Grupo Online	Modalidad Online			
Exposición teórica	Actividades de clase expositiva. Exposición teórica, clase magistral en el aula virtual mediante el uso de recursos audiovisuales. Junto a la exposición de conocimientos, en las clases se plantean cuestiones, se realizan ejemplificaciones, se establecen relaciones con las diferentes actividades prácticas que se realizan y se orienta la búsqueda de información.	0	8	8



Actividad Formativa	Metodología	Horas Presenciales	Trabajo Autónomo	Volumen de trabajo
Tutorías y trabajos dirigidos	Tutorías en grupo o individuales mediante herramientas multimedia. Sesiones programadas de orientación, revisión o apoyo a los alumnos por parte del profesor, realizadas en pequeños grupos, con independencia de que los contenidos sean teóricos o prácticos. Sesiones de intercambio individual con el estudiante prevista en el desarrollo de la materia.	0	10	10



Actividad Formativa	Metodología	Horas Presenciales	Trabajo Autónomo	Volumen de trabajo
Resolución de problemas. Prácticas de campo.	Actividades prácticas de ejercicios y resolución de problemas, estudio de casos, aprendizaje orientado a proyectos, exposición y análisis de trabajos, debates, simulaciones, etc. Suponen la realización de tareas por parte de los alumnos, dirigidas y supervisadas por el profesor, con independencia de que en el aula se realicen individualmente o en grupos reducidos. Seminarios. Trabajo de los alumnos de profundización en una temática concreta, que puede integrar contenidos teóricos y prácticos, realizado en individualmente o en grupos reducidos y supervisado por el profesor, concluyendo con la elaboración y presentación escrita de un informe que, en algunos casos, puede hacerse público mediante exposición oral por parte de los alumnos y debate. Las actividades prácticas de campo dirigidas a los alumnos presenciales están abiertas a la asistencia de aquellos que realizan el Máster mediante la modalidad online. Actividad de los alumnos, dirigida a conocer un espacio o centro de interés que exige desplazamiento y estancia en el mismo.	0	7	7



Actividad Formativa	Metodología	Horas Presenciales	Trabajo Autónomo	Volumen de trabajo
Aula de informática	Actividades prácticas con ordenador dirigidas al uso y conocimiento de TIC, supervisadas por el profesor.	0	15	15
Trabajo autónomo		0	108	108
Examen final		2	0	2
	Total	2	148	150

7. Horario de la asignatura

<https://www.um.es/web/estudios/masteres/gestion-hotelera/2022-23#horarios>

8. Sistema de Evaluación

Grupo1

Métodos / Instrumentos	Examen oral y escrito.
Criterios de Valoración	Corrección en las respuestas y claridad expositiva. EN CUALQUIER CASO, ES NECESARIA UNA NOTA MÍNIMA DE 5 SOBRE 10 EN EL EXAMEN PARA SUMAR LA NOTA DEL RESTO DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN (PRÁCTICAS EVALUABLES OBLIGATORIA + PROCEDIMIENTOS DE OBSERVACIÓN).
Ponderación	60



Métodos / Instrumentos	Proyectos de presentación obligatoria individuales o grupales.
Criterios de Valoración	Las prácticas evaluables obligatorias se facilitarán, trabajarán en clase y entregarán a través del AV. Los criterios de valoración serán: • Organización y calidad de los contenidos • Adecuación a la situación (instalaciones, usuarios, etc.). • Justificación de los métodos y técnicas utilizados. • Dominio de la materia. • Precisión en las respuestas. • Claridad expositiva. • Estructuración de ideas. • Espíritu crítico en la presentación de contenidos. • Planificación y organización del tiempo. • Presentación del trabajo. • Capacidad de análisis y síntesis. • Incorporación de bibliografía.
Ponderación	20



Métodos / Instrumentos	Procedimientos de observación del trabajo del estudiante
Criterios de Valoración	-Presentación obligatoria de prácticas, estudio de casos o de campo, en clase. Ponderación: 15% Criterios de valoración: • Organización y calidad de los contenidos • Adecuación a la situación (instalaciones, usuarios, etc.). • Justificación de los métodos y técnicas utilizados. • Dominio de la materia. • Precisión en las respuestas. • Claridad expositiva. • Estructuración de ideas. • Espíritu crítico en la presentación de contenidos. • Planificación y organización del tiempo. • Presentación del trabajo. • Capacidad de análisis y síntesis. • Incorporación de bibliografía. -Se valorará la participación y asistencia a clase. Ponderación: 5%
Ponderación	20

Grupo2

Métodos / Instrumentos	Examen oral y escrito.
Criterios de Valoración	Corrección en las respuestas y claridad expositiva. EN CUALQUIER CASO, ES NECESARIA UNA NOTA MÍNIMA DE 5 SOBRE 10 EN EL EXAMEN PARA SUMAR LA NOTA DEL RESTO DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN (PRÁCTICAS EVALUABLES OBLIGATORIA + PROCEDIMIENTOS DE OBSERVACIÓN).
Ponderación	60



Métodos / Instrumentos	Proyectos de presentación obligatoria individuales o grupales.
Criterios de Valoración	Las prácticas evaluables obligatorias se facilitarán y entregarán por los estudiantes a través del AV, y si el profesor lo precisa, serán objeto de presentación a través de videoconferencia. Los criterios de valoración serán: • Organización y calidad de los contenidos • Adecuación a la situación (instalaciones, usuarios, etc.). • Justificación de los métodos y técnicas utilizados. • Dominio de la materia. • Precisión en las respuestas. • Claridad expositiva. • Estructuración de ideas. • Espíritu crítico en la presentación de contenidos. • Planificación y organización del tiempo. • Presentación del trabajo. • Capacidad de análisis y síntesis. • Incorporación de bibliografía.
Ponderación	20



Métodos / Instrumentos	Procedimientos de observación del trabajo del estudiante
Criterios de Valoración	-Presentación obligatoria de prácticas, estudio de casos o de campo, a través del AV. Ponderación: 15% Criterios de valoración: • Organización y calidad de los contenidos • Adecuación a la situación (instalaciones, usuarios, etc.). • Justificación de los métodos y técnicas utilizados. • Dominio de la materia. • Precisión en las respuestas. • Claridad expositiva. • Estructuración de ideas. • Espíritu crítico en la presentación de contenidos. • Planificación y organización del tiempo. • Presentación del trabajo. • Capacidad de análisis y síntesis. • Incorporación de bibliografía. • -Se valorará la participación en los foros propuestos en el AV. Ponderación: 5%
Ponderación	20

Fechas de exámenes

<https://www.um.es/web/estudios/masteres/gestion-hotelera/2022-23#exámenes>

9. Resultados del Aprendizaje

10. Bibliografía

Bibliografía Básica



Manual AMSystem



Norma ISO14001:2015 Sistemas de Gestión Ambiental.



Norma UNE-ISO 22483:2020. Hoteles y apartamentos turísticos. AENOR 2020



Reglamento Comunitario CE 1221/2009 EMAS III

Bibliografía Complementaria



AENOR



Alcalde San Miguel, P. (2010). Calidad. 2ª edición. Madrid: Paraninfo.



Alonso Almeida, M.; Barcos Redín, L. y Martín Castilla, J.I. (2006). Gestión de la calidad de los procesos turísticos. Madrid: Síntesis



Alles, Martha. Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias casos. Ediciones Granica, S.A., 2006



Camisón, C.; Cruz, S. y González, T. (2006). Gestión de la Calidad. Conceptos, enfoque, modelos y sistema. Madrid: Pearson.



Canals, A; (2003); Gestión del conocimiento; Gestión 2000



Comisión Europea. Economía Circular en España. AENOR.



Cuatrecasas, LI. y González, J. (2017). Gestión integral de la calidad (5ª edición). Barcelona: Profit.



Gallego Felipe, J; (2007); Gestión de hoteles; Paraninfo Thomson Learning



García Buades, E. (2001). Calidad de servicio en hoteles de sol y playa. Madrid: Síntesis.



González Menorca, L. y VV.AA. (2014). La calidad en las organizaciones turísticas. Madrid: Paraninfo.



ISO 21401:2018



Martínez Villa, A; et Al. (2008): Manual de calidad para hoteles; Ed. Septem Ediciones. Oviedo.



Mestres Soler, JR.; (2003); Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera; Ed Gestión 2000. 3edición



Normas ISO

-  North, K; Rivas, R (2008); Gestión del Conocimiento. Una guía práctica hacia una empresa inteligente; Libros En Red.
-  Palomo Vadillo, M; (2010); Gestión por competencias y talento; Esic
-  Tarí Guilló, J.J.; Molina Azorín, J.F.; Pereira Moliner, J. (2017). Gestión de calidad en el turismo. Madrid: Síntesis.
-  [UNE](#)

11. Observaciones y recomendaciones

Esta guía es tanto para la modalidad presencial como a distancia. En los apartados de metodología y evaluación se han creado dos grupos, el grupo 1 es modalidad presencial y el grupo 2 es modalidad a distancia.

OBSERVACIONES SOBRE LA EVALUACIÓN

- Se realizará una evaluación continuada a lo largo del curso a través de las pruebas teórico-prácticas establecidas. La calificación está constituida por la suma de las notas del Examen, los Proyectos de Presentación Obligatoria, y los Procedimientos de Observación. Para la suma de todos los instrumentos de evaluación es necesaria una nota mínima de 5 sobre 10 en el EXAMEN. Las calificaciones obtenidas en los Proyectos de Presentación Obligatoria (Resolución de Problemas y Realización y Exposición de trabajos) y los Procedimientos de Observación se mantendrán únicamente en las convocatorias a que tenga derecho el alumno durante el mismo curso lectivo. Así, las calificaciones por evaluación continua del curso anterior quedan caducadas, y por tanto eliminadas, debiendo iniciar de nuevo el estudiante el proceso de evaluación continua.
- El sistema de evaluación "SE2" y "SE3" tienen carácter obligatorio. Esto se debe tener en cuenta al aplicar el -Art. 8 (REVA; 25/10/2019): "Salvo en el caso de actividades definidas como obligatorias en la guía docente, si el o la estudiante no puede seguir el proceso de evaluación continua por circunstancias sobrevenidas debidamente justificadas, tendrá derecho a realizar una prueba global"
- Todas las tareas evaluables deben realizarse y entregarse a través de los medios y dentro de los plazos establecidos en cada caso. SOLO SE ADMITIRÁ SU ENTREGA FUERA DE PLAZO POR CAUSAS DE CARACTER EXCEPCIONAL Y DOCUMENTALMENTE JUSTIFICADAS.



- Art. 22.1 (REVA; 25/10/2019) de medidas contra el plagio y el régimen disciplinario según Ley 3/2022: "El o la estudiante que se valga de conductas fraudulentas, incluida la indebida atribución de identidad o autoría, o esté en posesión de medios o instrumentos que faciliten dichas conductas, obtendrá la calificación de cero en el procedimiento de evaluación y, en su caso, podrá ser objeto de sanción, previa apertura de expediente disciplinario".

NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES:

Aquellos estudiantes con discapacidad o necesidades educativas especiales pueden dirigirse al Servicio de Atención a la Diversidad y Voluntariado (ADYV; <http://www.um.es/adyv/>) para recibir la orientación o asesoramiento oportunos para un mejor aprovechamiento de su proceso formativo. De igual forma podrán solicitar la puesta en marcha de las adaptaciones curriculares individualizadas de contenidos, metodología y evaluación necesarias que garanticen la igualdad de oportunidades en su desarrollo académico.

OTRAS OBSERVACIONES:

-La bibliografía básica está disponible en la biblioteca del Centro.