FITXA IDENTIFICATIVA

Dades de l'Assignatura

Codi	43916
Nom	La qualitat del servici en la gestió de l'esport
Cicle	Màster
Crèdits ECTS	3.0
Curs acadèmic	2019 - 2020

Titulació/titulacions

Titulació	Centre	Curs	Període
2179 - M.U. en Direcc. i Gestió d'Activ. Físic i Esport 13-V.1	Facultat de Ciències de l'Activitat Física i l'Esport	1	Primer quadrimestre

Matèries

Titulació	Matèria	Caràcter
2179 - M.U. en Direcc. i Gestió d'Activ. Físic i Esport 13-V.1	6 - La qualitat del servici en la gestió de l'esport	Obligatòria

Coordinació

Nom	Departament
AÑO SANZ, VICENTE ENRIQUE	122 - Educació Física i Esportiva

RESUM

Aquesta matèria és de caràcter obligatori i s'impartirà en el primer semestre del màster. La qualitat de servei és un dels elements més importants per diferenciar-se uns centres o serveis esportius d'uns altres. La matèria pretén que l'alumnat adquireixi coneixements avançats sobre el concepte, la mesura i les conseqüències de la qualitat de servei així com sobre els models de gestió de la qualitat (EFQM i ISO). Per a això es plantejaran classes magistrals i treballs a l'aula que seran complementats amb lectures i activitats puntuals

CONEIXEMENTS PREVIS

Relació amb altres assignatures de la mateixa titulació

No heu especificat les restriccions de matrícula amb altres assignatures del pla d'estudis.

Altres tipus de requisits

Els coneixements previs són els propis de la Llicenciatura o el Grau en Ciències de l'Activitat Física i l'Esport. I en el cas que no es tinguin els coneixements que aporten aquests estudis, és important tenir coneixements a l'àrea d'educació Física i Esportiva, que puguin donar els estudis de Magisteri, amb especialitat en Educació Física. Altres coneixements procedents de titulacions de ciències socials i jurídiques, també poden es vàlids parcialment.
No existeixen restriccions de matrícula amb altres as

COMPETÈNCIES

2179 - M.U. en Direcc. i Gestió d'Activ. Físic i Esport 13-V.1

- Que els estudiants sàpiguen aplicar els coneixements adquirits i la seua capacitat de resolució de problemes en entorns nous o poc coneguts dins de contextos més amplis (o multidisciplinaris) relacionats amb la seua àrea d?estudi.
- Posseir i comprendre coneixements que aportin una base o oportunitat de ser originals en el desenvolupament i / o aplicació d'idees, sovint en un context de recerca.
- Organitzar, dirigir, planificar i avaluar en qualsevol situació de forma eficient.
- Desenvolupar la capacitat d'anàlisi, de presa de decisions i de resoldre problemes de forma eficient.
- Conéixer i saber aplicar les habilitats de lideratge, de comunicació i relació interpersonal.
- Desenvolupar la capacitat d'adaptació a noves situacions així com d'un aprenentatge constant autònom i diversificat.
- Conéixer i actuar dins dels principis ètics i deontològics necessaris per al correcte exercici professional així com de responsabilitat en les actuacions.
- Comprendre i respectar la diversitat de gustos, interessos i capacitats en la gestió i promoció de l'activitat física.
- Comprendre i actuar per a minimitzar l'impacte que l'organització d'esdeveniments i activitats fisicoesportives té en el medi ambient.
- Fomentar la igualtat entre hòmens i dones a través de la gestió i organització de l'activitat fisicoesportiva.
- Facilitar la transferència de coneixements teòrics a la pràctica professional de la gestió l'esport.
- Fomentar entre els estudiants l'aplicació dels mètodes d'investigació a la gestió de l'esport.
- Conéixer i saber aplicar els distints sistemes de qualitat en les diferents organitzacions de l'activitat física i de l'esport.

- Saber analitzar i avaluar la qualitat de servici d'entitats esportives.
- Conéixer les principals variables que influïxen en el comportament del consumidor-usuari de servicis esportius.
- Conéixer, comprendre i aplicar els tipus de disseny, instruments i anàlisi de dades adaptats a l'àmbit de la gestió de l'activitat física i l'esport.

RESULTATS DE L'APRENENTATGE

L'alumne ha de ser capaç de:
Saber analitzar el comportament del consumidor d'activitat física i esport.
Conèixer els principals models de gestió de la qualitat total per a les organitzacions esportives.
Comprendre i reconèixer la necessitat d'orientació al client de les empreses de serveis esportius.
Saber desenvolupar eines per avaluar la qualitat de servei oferta i analitzar-les.

DESCRIPCIÓ DE CONTINGUTS

1. La qualitat de servei en la gestió de l'esport

La matèria persegueix que els i les alumnes coneguin la importància de la qualitat de servei en la gestió de l'esport. Així com els principals models de gestió i avaluació de la qualitat. A més de l'estudi teòric dels continguts exposats en classe, es realitzaran casos pràctics que facilitin la resolució de situacions que se'ls pugui plantejar en el seu futur professional.

La matèria s'organitzarà en els següents blocs temàtics:
1. La importància de la qualitat i l'orientació al client.
2. Els models de gestió de la qualitat: ISO i EFQM.
3. La qualitat de servei percebuda i la satisfacció del client-usuari.
4. L'anàlisi i avaluació de la qualitat de servei en centres i serveis esportius

VOLUM DE TREBALL

ACTIVITAT	Hores	% Presencial
Classes teoricopràctiques	18,00	100
TOTAL	18,00	

METODOLOGIA DOCENT

1. Exposicions magistrals presencials i a través d'Internet de continguts pel professorat (classes teòriques).
2. Discussió en grups xicotets dels estudiants amb i sense intervenció del professorat (generalment als seminaris).
3. Temps d'estudi individual autònom o tutelat (generalment per elaborar treballs o per preparar proves d'avaluació).
4. Reunions de tutoria individual

AVALUACIÓ

1. Realització de activitats en classe. Valor: entre el 10% i el 30% de la qualificació final.
2. La realització d'un supòsit pràctic (treball) o exercici escrit de valoració del grau de domini de les competències. Valor: entre el 70% i el 90% de la qualificació final.

Es recorda als estudiants que la còpia literal, total o parcial, d'obres alienes presentant-les com a pròpies es considerarà una conducta inacceptable en l'àmbit acadèmic. D'altra banda, i per la Llei de Propietat Intel·lectual, estan habitualment prohibides les reproduccions totals o parcials de les obres alienes, podent ocasionar el seu incompliment a les corresponents mancades o delictes penals.

REFERÈNCIES

Bàsiques

- Martínez-Tur, V., Peiró, J.M. y Ramos, J. (2001). Calidad de servicio y satisfacción del cliente. Madrid: Ed. Síntesis.
  Gallardo, L. y Dorado, A. (2005). La gestión del deporte a través de la calidad. Barcelona: INDE.

Complementàries

- Calabuig, F.; Burillo, P.; Crespo, J.; Mundina, J.J. y Gallardo, L. (2010). Satisfacción, calidad y valor percibido en espectadores de atletismo. Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte. 10(40), 577-593.
  Calabuig, F. Quintanilla, I. y Mundina, J. (2008). La calidad percibida de los servicios deportivos: diferencias según instalación, género, edad y tipo de usuario en servicios náuticos. Revista Internacional de Ciencias del Deporte, 10(4), 25-43
  Senllé, A., Gallardo, L. y Dorado, A. (2004). Calidad en las organizaciones deportivas: todo lo que

necesita saber para implantar un sistema de gestión de calidad y medio ambiente. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.

ADDENDA COVID-19

Aquesta addenda només s'activarà si la situació sanitària ho requereix i previ acord del Consell de Govern