

**COURSE DATA****Data Subject**

<b>Code</b>	43916
<b>Name</b>	Service quality in sports management
<b>Cycle</b>	Master's degree
<b>ECTS Credits</b>	3.0
<b>Academic year</b>	2021 - 2022

**Study (s)**

<b>Degree</b>	<b>Center</b>	<b>Acad. Period</b>	<b>year</b>
2179 - Master's Degree in Physical Activity and Sport Management	Faculty of Physical Education and Sport Sciences	1	First term

**Subject-matter**

<b>Degree</b>	<b>Subject-matter</b>	<b>Character</b>
2179 - Master's Degree in Physical Activity and Sport Management	6 - Service quality in sports management	Obligatory

**Coordination**

<b>Name</b>	<b>Department</b>
AÑO SANZ, VICENTE ENRIQUE	122 - Physical and Sports Education

**SUMMARY****English version is not available**

Esta materia es de carácter obligatorio y se impartirá en el primer semestre del máster. La calidad de servicio es uno de los elementos más importantes para diferenciarse unos centros o servicios deportivos de otros. La materia pretende que el alumnado adquiera conocimientos avanzados sobre el concepto, la medida y las consecuencias de la calidad de servicio así como sobre los modelos de gestión de la calidad (EFQM e ISO). Para ello se plantearán clases magistrales y trabajos en el aula que serán complementados con lecturas y actividades puntuales.



## PREVIOUS KNOWLEDGE

### Relationship to other subjects of the same degree

There are no specified enrollment restrictions with other subjects of the curriculum.

### Other requirements

Los conocimientos previos son los propios de la Licenciatura o el Grado en Ciencias de la Actividad Física y el Deporte. Y en el caso que no se tengan los conocimientos que aportan estos estudios, es importante tener conocimientos en el área de Educación Física y Deportiva, que puedan dar los estudios de Magisterio, con especialidad en Educación Física. Otros conocimientos procedentes de titulaciones de ciencias sociales y jurídicas, también pueden ser válidos parcialmente.

No existen restricciones de mat

## COMPETENCES (RD 1393/2007) // LEARNING OUTCOMES (RD 822/2021)

### 2179 - Master's Degree in Physical Activity and Sport Management

- Students should apply acquired knowledge to solve problems in unfamiliar contexts within their field of study, including multidisciplinary scenarios.
- Students should possess and understand foundational knowledge that enables original thinking and research in the field.
- Organizar, dirigir, planificar y evaluar en cualquier situación de forma eficiente.
- Desarrollar la capacidad de análisis, de toma de decisiones y de resolver problemas de forma eficiente.
- Conocer y saber aplicar las habilidades de liderazgo, de comunicación y relación interpersonal.
- Desarrollar la capacidad de adaptación a nuevas situaciones así como de un aprendizaje constante autónomo y diversificado.
- Conocer y actuar dentro de los principios éticos y deontológicos necesarios para el correcto ejercicio profesional así como de responsabilidad en las actuaciones.
- Comprender y respetar la diversidad de gustos, intereses y capacidades en la gestión y promoción de la actividad física.
- Comprender y actuar para minimizar el impacto que la organización de eventos y actividades físico-deportivas tiene en el medio ambiente.
- Fomentar la igualdad entre hombres y mujeres a través de la gestión y organización de la actividad físico-deportiva.
- Facilitar la transferencia de conocimientos teóricos a la práctica profesional de la gestión del deporte.
- Fomentar entre los estudiantes la aplicación de los métodos de investigación a la gestión del deporte.



- Conocer y saber aplicar los distintos sistemas de calidad en las diferentes organizaciones de la actividad física y del deporte.
- Saber analizar y evaluar la calidad de servicio de entidades deportivas
- Conocer las principales variables que influyen en el comportamiento del consumidor-usuario de servicios deportivos.
- Conocer, comprender y aplicar los tipos de diseño, instrumentos y análisis de datos adaptados al ámbito de la gestión de la actividad física y el deporte.

**LEARNING OUTCOMES (RD 1393/2007) // NO CONTENT (RD 822/2021)****English version is not available****WORKLOAD**

ACTIVITY	Hours	% To be attended
Theoretical and practical classes	18,00	100
Study and independent work	30,00	0
Preparation of evaluation activities	8,00	0
Preparing lectures	7,00	0
<b>TOTAL</b>	<b>63,00</b>	

**TEACHING METHODOLOGY****English version is not available****EVALUATION****English version is not available****REFERENCES****Basic**

- 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.



### **Additional**

- 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.

### **ADDENDUM COVID-19**

**This addendum will only be activated if the health situation requires so and with the prior agreement of the Governing Council**

**English version is not available**