

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

| | |
|----------------------|--------------------------------------|
| Code | 43916 |
| Name | Service quality in sports management |
| Cycle | Master's degree |
| ECTS Credits | 3.0 |
| Academic year | 2023 - 2024 |

Study (s)

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

Subject-matter

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

Coordination

| Name | Department |
|---------------------------|-------------------------------------|
| 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 |
| TOTAL | 63,00 | |

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.