VNIVERSITAT DE VALÈNCIA

Guía Docente
43916 La calidad del servicio en la gestión del deporte

FICHA IDENTIFICATIVA

Datos de la Asignatura

Código	43916
Nombre	La calidad del servicio en la gestión del deporte
Ciclo	Máster
Créditos ECTS	3.0
Curso académico	2024 - 2025

Titulación(es)

Titulación	Centro	Curso	Periodo
2179 - Máster Universitario en Dirección y Gestión de la Actividad Física y el Dep	Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte	1	Primer cuatrimestre

Materias

Titulación	Materia	Carácter
2179 - Máster Universitario en Dirección y Gestión de la Actividad Física y el Dep	6 - La calidad del servicio en la gestión del deporte	Obligatoria

Coordinación

Nombre	Departamento
NUÑEZ POMAR, JUAN MANUEL	122 - Educación Física y Deportiva

RESUMEN

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.

CONOCIMIENTOS PREVIOS

Relación con otras asignaturas de la misma titulación

No se han especificado restricciones de matrícula con otras asignaturas del plan de estudios.

Otros tipos de requisitos

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 se válidos parcialmente.
No existen restricciones de mat

COMPETENCIAS (RD 1393/2007) // RESULTADOS DEL APRENDIZAJE (RD 822/2021)

2179 - Máster Universitario en Dirección y Gestión de la Actividad Física y el Dep

- Saber 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.
- 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.
- 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 el 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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RD 1393/2007) // SIN CONTENIDO (RD 822/2021)

Saber analiza el comportamiento del consumidor de actividad física y deporte.

Conocer los principales modelos de gestión de la calidad total para las organizaciones deportivas.

Comprender y reconocer la necesidad de orientación al cliente de las empresas de servicios deportivos.

Saber desarrollar herramientas para evaluar la calidad de servicio ofrecida y analizarlas.

DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS

1. La calidad de servicio en la gestión del deporte

La materia persigue que los alumnos/as conozcan la importancia de la calidad de servicio en la gestión del deporte. Así como los principales modelos de gestión y evaluación de la calidad. Además del estudio teórico de los contenidos expuestos en clase, se realizarán casos prácticos que faciliten la resolución de situaciones que se les pueda plantear en su futuro profesional.

La materia se organizará en los siguientes bloques temáticos:
1. La importancia de la calidad y la orientación al cliente.
2. Los modelos de gestión de la calidad: ISO i EFQM.
3. La calidad de servicio percibida y la satisfacción del cliente-usuario.
4. El análisis y evaluación de la calidad de servicio en centros y servicios deportivos.

VOLUMEN DE TRABAJO

ACTIVIDAD	Horas	% Presencial
Clases teórico-prácticas	18,00	100
Estudio y trabajo autónomo	30,00	0
Preparación de actividades de evaluación	8,00	0
Preparación de clases de teoría	7,00	0
TOTAL	**63,00**	

METODOLOGÍA DOCENTE

1. Exposiciones magistrales presenciales y a través de Internet de contenidos por el profesorado (clases teóricas).
2. Discusión en pequeños grupos de los estudiantes con y sin intervención del profesorado (generalmente en los seminarios).
3. Tiempo de estudio individual autónomo o tutelado (generalmente para elaborar trabajos o para preparar pruebas de evaluación).
4. Reuniones de tutoría individual.

1. Reuniones de tutoría individual

1.

EVALUACIÓN

1. Examen de los contenidos expuestos en las clases teórico-prácticas. Valor máximo: el 60% de la calificación final. El examen de estos contenidos se plasmará en la realización de un trabajo mediante el cual los alumnos puedan acreditar la adquisición de los conocimientos.
2. Realización de un supuesto práctico en grupos o individual para valorar el grado de dominio de las competencias. Valor máximo: el 40% de la calificación final.

Se recuerda a los estudiantes que la copia literal, total o parcial, de obras ajenas presentándolas como propias se considerará una conducta inaceptable en el ámbito académico. Por otra parte, y por la Ley de Propiedad Intelectual, están habitualmente prohibidas las reproducciones totales o parciales de las obras ajenas, pudiendo ocasionar su incumplimiento a las correspondientes faltas o delitos penales.

REFERENCIAS

Básicas

- 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.

Complementarias

- 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.