FITXA IDENTIFICATIVA

DADES DE L'ASSIGNATURA

Codi: 43916
Nom: La qualitat del servici en la gestió de l'esport
Cicle: Màster Universitari Oficial
Crèdits ECTS: 3
Curs acadèmic: 2025-26

TITULACIONS

Titulació	Centre	Curs	Periode
2179 - Màster Universitari en Direcció i Gestió de l'Activitat Física i l'Esport	Facultat de Ciències de l'Activitat Física i Esports	1	Primer quadrimestre

MATÈRIES

Titulació	Matèria	Caràcter
2179 - Màster Universitari en Direcció i Gestió de l'Activitat Física i l'Esport	La qualitat del servici en la gestió de l'esport	OBLIGATÒRIA

COORDINACIÓ

NUÑEZ POMAR JUAN MANUEL

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

es i activitats puntuals

CONEIXEMENTS PREVIS

RELACIÓ AMB ALTRES ASSIGNATURES DE LA MATEIXA TITULACIÓ

No s'ha especificat 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 / RESULTATS D' APRENENTATGE

2179 - Màster Universitari en Direcció i Gestió de l'Activitat Física i l'Esport

Comprendre i actuar per a minimitzar l'impacte que l'organització d'esdeveniments i activitats fisicoesportives té en el medi ambient.

Comprendre i respectar la diversitat de gustos, interessos i capacitats en la gestió i promoció de l'activitat física.

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.

Conéixer i actuar dins dels principis ètics i deontològics necessaris per al correcte exercici professional així com de responsabilitat en les actuacions.

Conéixer i saber aplicar els distints sistemes de qualitat en les diferents organitzacions de l'activitat física i de l'esport.

Conéixer i saber aplicar les habilitats de lideratge, de comunicació i relació interpersonal.

Conéixer les principals variables que influïxen en el comportament del consumidor-usuari de servicis esportius.

Desenvolupar la capacitat d'adaptació a noves situacions així com d'un aprenentatge constant autònom i diversificat.

Desenvolupar la capacitat d'anàlisi, de presa de decisions i de resoldre problemes de forma eficient.

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.

Fomentar la igualtat entre hòmens i dones a través de la gestió i organització de l'activitat fisicoesportiva.

Organitzar, dirigir, planificar i avaluar en qualsevol situació de forma eficient.

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.

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.

Saber analitzar i avaluar la qualitat de servici d'entitats esportives.

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 (HORES)

ACTIVITATS PRESENCIALS

Activitat	Hores
Teoria-Pràctiques	18,00
Total hores	**18,00**

ACTIVITATS NO PRESENCIALS

Activitat	Hores
Assistència a altres activitats	0,00
Elaboració de treballs individuals o en grup	0,00
Estudi i treball autònom	30,00
Preparació de classes	7,00
Preparació d'activitats d'avaluació	8,00
Resolució de casos pràctics	0,00
Total hores	**45,00**

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

dividual

AVALUACIÓ

1. Examen escrit sobre els continguts exposats en les classes teòrics-pràctiques. Valor màxim: el 60% de la qualificació final.
2. Realització d'un supòsit pràctic en grups o individual per valorar el grau de domini de les competències. Valor màxim: el 40% de la qualificació final.

Es recorda l'estudiantat 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 faltes o delictes penals.

BIBLIOGRAFIA

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.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:

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.