

1. Record Nr.	UNINA9910283546703321
Autore	Vasseur Claude
Titolo	Démarche-qualité et organisations sportives : Guide pratique du manager // Claude Vasseur
Pubbl/distr/stampa	Paris, : INSEP-Éditions, 2018
ISBN	2-86580-244-2
Descrizione fisica	1 online resource (215 p.)
Soggetti	Hospitality Leisure Sport & Tourism tourisme loisir sportif secteur tertiaire management sportif service
Lingua di pubblicazione	Francese
Formato	Materiale a stampa
Livello bibliografico	Monografia
Sommario/riassunto	Après avoir défini les principes de base permettant de comprendre comment obtenir la satisfaction dans les services, cet ouvrage s'attache à donner une série d'outils opérationnels destinés à construire cette satisfaction. L'auteur les illustre par des exemples concrets pris dans le milieu sportif, domaine où les prestations de services sont particulièrement intangibles et variées, où les attentes des pratiquants sont multiples. Voici un guide à l'usage des acteurs sociaux de la pratique sportive dont les outils peuvent être étendus à toutes les prestations de services. Dans la mesure où ces outils ont été construits à partir d'expériences vécues, ce guide comble le vide existant entre la théorie et la pratique, interface sans laquelle les connaissances scientifiques ont du mal à passer sur le terrain. Cet ouvrage est destiné aux dirigeants de fédérations, de clubs, mais aussi aux cadres techniques, aux brevetés d'État et animateurs sportifs, aux personnels des directions des sports des collectivités territoriales, aux enseignants et étudiants en STAPS, aux managers des PME-TPE de services sportifs (clubs de tennis, salles fitness, bases de loisirs, bases nautiques, golfs,

écoles de ski, etc.) comme aux consommateurs de prestations de services sportifs.
