



**TANTÁRGYI ADATLAP**

**MINŐSÉGMENEDZSMENT**

**BMEGT20MN03**

# I. TANTÁRGYLEÍRÁS

## 1. ALAPADATOK

### Tantárgy neve

MINŐSÉGMENEDZSMENT

### Azonosító

BMEGT20MN03

### A tantárgy jellege

kontaktórás tanegység

### Kurzustípusok és óraszámok

<i>Típus</i>	<i>óraszám</i>
Előadás	4
Gyakorlat	0
Laboratórium	0

### Tanulmányi

teljesítményértékelés  
(minőségértékelés)

### típusa

vizsgaérdemjegy

### Kreditszám

5

### Tantárgyfelelős

*Neve*                      *Beosztása*                      *Email címe*

Dr. Surman Vivien egyetemi adjunktus surman.vivien@gtk.bme.hu

### Tantárgyat gondozó oktatási szervezeti egység

Menedzsment és Vállalkozásgazdaságtan Tanszék

### A tantárgy weblapja

<https://edu.gtk.bme.hu>

### A tantárgy oktatásának nyelve

magyar - HU; angol - ENG

### A tantárgy tantervi szerepe, ajánlott féléve

Szak: **Műszaki menedzser mesterszak MSc**

Tantárgy szerepe: **Kötelező**

Ajánlott félév: **2**

---

Szak: **Vezetés és szervezés MSc**

Tantárgy szerepe: **Kötelező**

Ajánlott félév: **2**

---

### Közvetlen előkövetelmények

*Erős*                      Nincs

*Gyenge*                      Nincs

*Párhuzamos*                      Nincs

*Kizáró feltételek*                      Nincs

### A tantárgyleírás érvényessége

Jóváhagyta a Gazdaság- és Társadalomtudományi Kar Kari Tanácsa (2023.10.25.) az 580672/5/2023 iktatószámmon hozott határozatával, amely érvényes 2023.10.25-től.

## 2. CÉLKITŰZÉSEK ÉS TANULÁSI EREDMÉNYEK

### Célkitűzések

A tantárgy célja bemutatni a minőségmenedzsment szerepét a szervezetek sikeres működésében és elősegíteni a minőségmenedzsment kompetitív természetének mélyebb megértését. A tantárgy bemutatja a különböző termelő és szolgáltató szektorok minőségmenedzsment rendszereihez kötődő főbb sajátosságokat. A tantárgy során ismertetésre kerülnek a legismertebb minőségmenedzsment módszerek, eszközök és a szolgáltatásminőség modellek alapjai.

### Tanulmányi eredmények

Tudás

1. Tisztában lesz a minőségmenedzsment kompetitív természetével.
2. Érteni fogja a minőségmenedzsment helyét, szerepét a szervezetek sikeres működésének egészében.
3. Ismerni fogja a minőségmenedzsment néhány bevált modelljét, módszerét és eszközét.

Képesség

1. Képes lesz követni és megérteni a minőségmenedzsment szakirodalmát.
2. Képes lesz a minőségmenedzsment témájáról szakmailag adekvát módon kommunikálni.
3. Képes lesz minőségmenedzsment problémák megoldásában, ilyen jellegű döntések előkészítésében és/vagy meghozatalában szakszerűen részt venni.

Attitűd

1. Fogékony lesz a minőségmenedzsment megvilágításában a szervezeti fejlődés követésére.
2. Nyitott lesz a minőségmenedzsment új eredményeinek befogadására.
3. Együttműködésre fog törekedni multidiszciplináris csapatmunkában.

Önállóság és felelősség

1. Önállóan végez feladatokat a minőségmenedzsment problémák elemzésében.
2. Önállóan végez feladatokat a minőségmenedzsment tárgyú döntések előkészítésében és/vagy meghozatalában.
3. Felelősséget vállal a minőségmenedzsment tárgyú döntéseiért.

### Oktatásmódszertan

Előadások, elméleti modellek értelmezése, gyakorlatok, esettanulmányok feldolgozása önállóan és csoportmunkában.

### Tanulástámogató anyagok

- Topár J. – Surman V. Minőségmenedzsment Oktatási segédanyaga Műszaki menedzser és a Vezetés és szervezés mesterszakos hallgatók számára
- Egyéb, az oktatók által kiadott oktatási segédletek (<https://edu.gtk.bme.hu>)
- Defeo, J.A. (2017) Juran's Quality Handbook – The complete guide to performance excellence, 7th ed., McGraw-Hill Education.
- Evans, J.R. – Lindsay, W.M. (2017) Managing for Quality and Performance Excellence, 10th ed., Cengage Learning.
- George, M.L. – Rowlands, D. – Price, M. – Maxey, J. (2005) The Lean Six Sigma Pocket Toolbook – A Quick Reference Guide to Nearly 100 Tools for Improving Process Quality, Speed, and Complexity, George Group.
- Gillett, J. – Simpson, P. – Clarke, S. (2015) Implementing ISO 9001:2015, Infinite Ideas Limited.
- Goetsch, D.L. – Davis, S.B. (2016) Quality Management for Organizational Excellence – Introduction to Total Quality, 8th ed., Pearson.
- Kemény S. – Papp L. – Deák A. (1999) Statisztikai minőség- (megfelelőség-) szabályozás. Műszaki Könyvkiadó–Magyar Minőség Társaság, Budapest.
- Kiran, D.R. (2017) Total Quality Management key concepts and case studies, Elsevier.
- Kövesi J. – Topár J. (szerk.) (2006): Minőségmenedzsment alapjai, Typotex Kiadó, Budapest
- MSZ EN ISO 9001:2015 Minőségirányítási Rendszerek - Követelmények MSZT 2015.
- Liker, J.K. – Ross, K. (2017) The Toyota Way to Service Excellence – Lean transformation in service organizations, McGraw-Hill Education.
- Oakland, J.S. (2014) Total Quality Management and Operational Excellence – Text with cases, Routledge.
- Sower, V.E. (2011) Essentials of Quality with cases and experimental exercises, Wiley.
- Tenner A. R. – DeToro I. J. (2001): Teljes körű minőségmenedzsment TQM 3. kiadás, Műszaki Könyvkiadó, Budapest
- Topár J. (szerk.): A műszaki menedzsment aktuális kérdései Műszaki Kiadó Budapest, 2012.
- Topár J (2001): A minőségmenedzsment -rendszerek fejlődésének néhány jellemzője a hazai vállalkozásoknál. Harvard Business Manager 4/2001 pp.50-57

# II. TANTÁRGYKÖVETELMÉNYEK

## A TANULMÁNYI TELJESÍTMÉNY ELLENŐRZÉSE ÉS ÉRTÉKELÉSE

### Általános szabályok

A 2.2. pontban megfogalmazott tanulási eredmények értékelése szorgalmi időszaki és vizsgaidőszaki teljesítményértékeléssel történik.

### Teljesítményértékelési módszerek

A. Szorgalmi időszakban végzett teljesítményértékelések részletes leírása: A hallgatók jelentkezhetnek a félév elején meghirdetett témákra, hogy azokhoz kötődően egyénileg vagy csapatban különlegességeket, gyakorlati példákat (általános információkon, irodalmi leírásokon túli) összegyűjtsenek és előre meghatározott időpontban prezentáljanak (opcionális kutatás (információgyűjtés, tájékozódás) és prezentáció). Az előadásokhoz kötődő prezentációkat a prezentálás időpontja előtt minimum 2 munkanappal el kell küldje a hallgató a kurzus oktatóinak, és az előadott prezentációt fel kell töltenie a tantárgy moodle oldalára (oktatói segítséggel). A prezentációval (és a mögöttes kutatással) max. 25 pont szerzhető, mely a vizsga pontszámához hozzáadódik a min. 50% megszerzését követően. A prezentációval megszerzhető az aláírás (ekkor a további pluszpontok egészében hozzáadódnak a vizsgapontszámhoz az 50% elérését követően). Továbbá, a félév során különböző opcionális órai feladatokkal és beadandókkal pluszpontok szerzhethők. Egy félévben maximum 15 pluszpont szerzhető, melyből 5 pont az aláírás követelménye. A további 10 pont hozzáadódik a vizsgapontszámhoz a minimum 50% teljesítést követően. B. Vizsgaidőszakban végzett teljesítményértékelések részletes leírása: Írásbeli teljesítményértékelés: a félév során érintett témakörök elméleti háttérének és gyakorlati alkalmazhatóságának ellenőrzése. A vizsgán elérhető 100 pont I-H állítások megoldásával és kisebb-nagyobb esszé kérdések kifejtésével érhető el. Minimum követelmény az 50% elérés

### Szorgalmi időszakban végzett teljesítményértékelések részaránya a minősítésben

- Opcionális kutatás és prezentáció: 62
- Opcionális feladatok (órai és/vagy beadandó): 38
- Összesen: 100

### Vizsgaelemek részaránya a minősítésben

- Opcionális kutatás és prezentáció: 25
- Opcionális feladatok (órai és/vagy beadandó): 15
- Írásbeli vizsga: 100
- Összesen: 100

### Az aláírás megszerzésének feltétele, az aláírás érvényessége

Az előadások során elvégezhető vagy kiadott feladatokból és esettanulmányokból pluszpontok szerzhethők, maximum 15 pont. A 15 pontból minimum 5 pont összegyűjtése az aláírás megszerzésének feltétele, ez az 5 pont nem kerül beszámításra, a további maximum 10 pont beszámításra kerül a végső jegybe a minimum 50 % teljesítése után. Ezek a feladatok és esettanulmányok nem pótolhatók. Az aláírás megszerzhető a prezentáció elkészítésével is (ez esetben a további pluszpontok teljes egészében hozzáadódnak a vizsgaponthoz a min. 50% elérése után).

### Érdemjegy-megállapítás

Jeles	95
Jeles	87–94
Jó	75–86
Közepes	63–74
Elégéséges	50–62
Elégtelen	0-49

### Javítás és pótlás

A prezentáció és a további pluszpontos feladatok nem pótolhatók, javíthatók.

### A tantárgy elvégzéséhez szükséges tanulmányi munka

részvétel a kontakt tanórákon	56
opcionális prezentáció és feladatok elkészítése	40
vizsgafelkészülés	54
összesen	150

### A tantárgykövetelmények jóváhagyása és érvényessége

A Kari Hallgatói Képviselőlet véleményezése után jóváhagyta dr. Lógó Emma oktatási dékánhelyettes 2023.10.09-én. Érvényes 2023.10.09-től.

# III. RÉSZLETES TANTÁRGYTEMATIKA

## TEMATIKAI EGYSÉGEK ÉS TOVÁBBI RÉSZLETEK

### A félévben sorra vett témák

A 2.2. pontban megfogalmazott tanulási eredmények a következő tematikai blokkok elsajátításával érhetőek el.

- 1 Bevezetés. A minőségmenedzsment alapfogalmai.
- 2 Minőségmenedzsment rendszerek szerepe és működési tapasztalatai a termelő és nem termelő szektorokban.
- 3 Folyamatmenedzsment és folyamatérettségi modellek, Six Sigma, Lean menedzsment.
- 4 Minőségtervezés alapjai, kidolgozásának lépései.
- 5 Beszállítói minőségbiztosítás, szállítók kiválasztása, első mintázás, szállítók értékelése.
- 6 Minőségköltségek.
- 7 Szervezeti önértékelés fogalma, lényege, folyamata, díjmodellek, Közös Értékelési Keretrendszer (CAF).
- 8 Minőségmenedzsment módszerek elvi háttere, kategorizálása, minőséggel kapcsolatos adatok, információk és azok elemzése.
- 9 Benchmarking fogalma, fejlődése, elvi háttere és jelentősége.
- 10 Folyamatjavítás általános modell-folyamatai, PDCA, DMAIC.
- 11 Ötletgyűjtő, problémafeltáró módszerek.
- 12 Folyamatok leírására, elemzésére alkalmazható módszerek.
- 13 Hibaelemzés módszerei. Folyamatszabályozás módszerei.
- 14 További minőségmenedzsment módszerek.
- 15 Szolgáltatásminőség modellek.

### További oktatók

Dr. Topár József c. egyetemi docens topar.jozsef@gtk.bme.hu

Dr. Surman Vivien egyetemi adjunktus surman.vivien@gtk.bme.hu

Dr. Benedek Petra egyetemi adjunktus benedek.petra@gtk.bme.hu

### A tantárgykövetelmények jóváhagyása és érvényessége

A Tantárgyi adatlap I. és II. részén túli III. részét az érintett szak(ok) szakfelelőse(i)vel való egyeztetés alapján az 1.8. pontban megjelölt Menedzsment és Vállalkozásgazdaságtan Tanszék vezetője hagyja jóvá.