



TANTÁRGYI ADATLAP

MINŐSÉGMENEDZSMENT

BMEGT20MN03

I. TANTÁRGYLEÍRÁS

1. ALAPADATOK

Tantárgy neve
MINŐSÉGMENEDZSMENT

Azonosító BMEGT20MN03

A tantárgy jellege
kontaktórás tanegység

Kurzustípusok és óraszámok

Típus	óraszám
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**

Közvetlen előkövetelmények

Erős	Nincs
Gyenge	Nincs
Párhuzamos	Nincs
Kizáró feltételek	Nincs

A tantárgyleírás érvényessége

Jóváhagyta a Gazdaság- és Társadalomtudományi Kar Kari Tanácsa (2024.05.29.) az 580439/11/2024 iktatószámon hozott határozatával, amely érvényes 2024.05.29-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. Ismeri a minőségmenedzsment rendszerek általános és specifikus jellemzőit, legfontosabb irányait és pontosan kidolgozott határait mind a termelő és nemtermelő szektorokhoz kötődően, illetve a szakterületnek a menedzsment rendszerekhez való kapcsolódását.
2. Részletekbe menően ismeri a folyamatmenedzsment és folyamatértétségi modellek, a minőségtervezés, a beszállítói minőségbiztosítás és szervezeti önértékelés területek összefüggéseit, elméleteit és az ezeket felépítő terminológiát.
3. Ismeri a minőségmenedzsment módszerek proaktív alkalmazási lehetőségeit a minőség- és folyamatfejlesztés érdekében.

Képesség

1. Képes a minőségmenedzsment ismeretrendszerét alkotó elképzelések különböző területeinek részletes analízisére, az átfogó és speciális összefüggések szintetikus megfogalmazására és az ezekkel adekvát értékelő tevékenységre.
2. Képes speciális minőségmenedzsment problémák azonosítására, és azok megoldásához szükséges részletes elvi és gyakorlati háttér feltárására, megfogalmazására.
3. Képes a minőségmenedzsment problémák sokoldalú, interdiszciplináris megközelítésére.
4. Képes bekapcsolódni minőségmenedzsment területre specifikált kutatási, fejlesztési projektekbe.
5. Különböző bonyolultságú és különböző mértékben kiszámítható kontextusokban képes a minőségmenedzsment módszerek és technikák széles körének gyakorlati alkalmazására.
6. Képes adott munkahely különböző szakmai elvárásainak megfelelően felhasználni minőségmenedzsment tudását.
7. Képes minőségfejlesztési feladatokkal foglalkozó csapat munkájának megtervezésére és vezetésére.

Attitűd

1. Ismeri és vállalja azokat az átfogó és speciális viszonyokat, azt a szakmai identitást, amelyek szakterülete sajátos karakterét, személyes és közösségi szerepét alkotják. Ez alapozza meg fejlődő hivatástudatát.
2. Képes szakmája összefoglaló és részletezett problémaköreinek megértésére és hiteles közvetítésére.
3. Innovatív hozzáállást tanúsít a szakterület elvi és módszertani kérdéseire kapcsolódóan.
4. Szakmai érdeklődése elmélyült, megszilárdult.

Önállóság és felelősség

1. Jelentős mértékű önállósággal rendelkezik átfogó és speciális minőségmenedzsment kérdések kidolgozásában, kapcsolódó nézetek képviselésében, indoklásában.
2. Felelősséggel vállalja a kezdeményező szerepét az együttműködés kialakítására a saját és a kapcsolódó szakterületek szakembereivel.
3. Egyenrangú partner a szakmai kooperációban.
4. Végiggondolja és képviseli az adott szakterület etikai kérdéseit.
5. Felelősen képviseli a minőségmenedzsment elveit a problémák elemzése és a fejlesztések során.

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 Könyv-kiadó, 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/vagy az előadott prezentációt fel kell töltenie a tantárgy moodle oldalára (egy elkészített feladathoz). A prezentációval (és a mögöttes kutatással) max. 25 pont szerezhető, mely a vizsga pontszámához hozzáadódik a min. 50% megszerzését követően. A prezentációval megszerezhető 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 szerezhetők. Egy félévben maximum 15 pluszpont szerezhető, 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 hátterének 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% elérése.

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 szerezhetők, 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
Elégséges	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 Képviselőt véleményezése után jóváhagyta dr. Lógó Emma oktatási dékánhelyettes 2024. 05.06-án. Érvényes 2024.05.06-tól.

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 érhetők 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, beszállítók kiválasztása, első mintázás, beszállítók 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.