



**TANTÁRGYI ADATLAP**

**MINŐSÉGMENEDZSMENT**

**BMEGT20ML49**

# I. TANTÁRGYLEÍRÁS

## 1. ALAPADATOK

### Tantárgy neve

MINŐSÉGMENEDZSMENT

### Azonosító

BMEGT20ML49

### A tantárgy jellege

kontaktórás tanegység

### Kurzustípusok és óraszámok

<i>Típus</i>	<i>óraszám</i>
Előadás	2
Gyakorlat	0
Laboratórium	0

### Tanulmányi

teljesítményértékelés  
(minőségértékelés)

### típusa

vizsgaérdemjegy

### Kreditszám

5

### Tantárgyfelelős

<i>Neve</i>	<i>Beosztása</i>	<i>Email címe</i>
-------------	------------------	-------------------

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

### A tantárgy tantervi szerepe, ajánlott féléve

Szak: **Marketing MSc**

Tantárgy szerepe: **Kötelező**

Ajánlott félév: **1**

---

### 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

– rávilágítani a minőségmenedzsment szerepére a szervezetek sikeres működésében, – elősegíteni a minőségmenedzsment kompetitív természetének mélyebb megértését, – megismertetni a minőségmenedzsment néhány bevált módszerét, eszközét.

### 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 folyamatérettségi modellek, a minőségtervezés, a beszállítói minőségbiztosítás és szervezeti önértékelés területek összefüggéseit, elméleteit és az ezeket felépítő terminológiát.
3. Ismeri a minőségmenedzsment módszereinek proaktív alkalmazási lehetőségeit a minőség és folyamatfejlesztés érdekében.

Képesség

1. Képes a minőségmenedzsment ismeretrendszerét alkotó elképzelések különböző területeinek részletes analizésére, 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 csapatok 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. Szakmai érdeklődése elmélyül, megszilárdul.
4. Innovatív hozzáállást tanúsít a szakterület elvi és módszertani kérdéseinek fejlesztéséhez.

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.

### Tanulástámogató anyagok

- Surman V.: Minőségmenedzsment (aktuális évi letölthető oktatási segédlet, BME GTK)
- Erdei J. – Kövesi J. – Topár J. – Tóth Zs. E. (2006): Minőségmenedzsment alapjai, Typotex Kiadó, Budapest
- A.R. Tenner I.J. De Toro (2001): Teljes körű minőségmenedzsment TQM 3. kiadás, Műszaki Könyvkiadó, Budapest

# II. TANTÁRGYKÖVETELMÉNYEK

## A TANULMÁNYI TELJESÍTMÉNY ELLENŐRZÉSE ÉS ÉRTÉKELÉSE

### Általános szabályok

A tárgy írásbeli vizsgával zárul.

### Teljesítményértékelési módszerek

A. Szorgalmi időszakban végzett teljesítményértékelések részletes leírása: Fakultatív órai munkával és aktív részvétellel maximum 15 pont gyűjthető a félév során. A pluszpont a vizsgán minimum 50% elérése esetén kerül csak hozzáadásra a vizsgaponthoz.

B. Vizsgaidőszakban

végzett teljesítményértékelés (vizsga vagy szigorlat) A vizsga elemei: Változatos feladatok – rövid és hosszú esszékérdések, feleletválasztós kérdések stb. – a tananyagnak a tárgyismertetőben kijelölt részeiből.

### Szorgalmi időszakban végzett teljesítményértékelések részaránya a minősítésben

- Fakultatív részteljesítményértékelés: 100
- összesen: 100

### Vizsgaelemek részaránya a minősítésben

- írásbeli vizsga: 100
- fakultatív részteljesítményértékelés: 15
- összesen: 100

### Az aláírás megszerzésének feltétele, az aláírás érvényessége

Az aláírásnak nincs külön követelménye.

### Érdemjegy-megállapítás

Jeles	95
Jeles	88–94
Jó	75–87
Közepes	62–74
Elégséges	50–61
Elégtelen	0-49

### Javítás és pótlás

Ismételt vizsga a TVSz szerint.

### A tantárgy elvégzéséhez szükséges tanulmányi munka

részvétel a kontakt tanórákon	28
felkészülés a kontakt tanórára	20
vizsgafelkészülés	102
összesen	150

### A tantárgykövetelmények jóváhagyása és érvényessége

A Kari Hallgatói Képviselőtestület 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 eléréséhez a tantárgy a következő tematikai blokkokból áll. Az egyes félévekben meghirdetett kurzusok sillabuszaiban e témaelemeket ütemezzük a naptári és egyéb adottságok szerint.

- 1 A minőség fogalma, értelmezésének fejlődése. A minőségmenedzsment mibenléte és evolúciója. A minőség és a globális versenyképesség kapcsolata. Minőségköltségek.
- 2 Teljeskörű minőségmegközelítés és TQM. A teljeskörű minőség és a minőség közötti különbségek bemutatásán keresztül a TQM filozófia ismertetése kitérve annak alapelveire és kiegészítő elemeire.
- 3 Kiválóság kultúra alapjai, teljes elköteleződés és vevőközpontúság alapjai. Dolgozók felhatalmazása. Vezetés-menedzsment. Csapatmunka. Kommunikáció.
- 4 Vevőközpontúság és kapcsolódó ötletgyűjtő módszerek I. Vevő elégedettség, megtartás és lojalitás főbb tényezői, módszerei és eszközei.
- 5 Vevőközpontúság és kapcsolódó ötletgyűjtő módszerek II. Vevő központúság módszerei és eszközei.
- 6 Folyamatok folyamatos fejlesztése I. Folyamatok azonosítása, csoportosítási lehetőségei, résztvevői. Folyamatfejlesztési modellek.
- 7 Folyamatok folyamatos fejlesztése II. Minőségmenedzsment módszerek csoportosítási lehetőségei. Folyamatfejlesztés főbb módszerei és eszközei.
- 8 Six Sigma, Lean menedzsment és Lean Six Sigma és kapcsolódó SPC módszerek. Six Sigma, Lean menedzsment és Lean Six Sigma megközelítése alapjai, főbb jellemzői, közöttük lévő különbségek. SPC módszerek.
- 9 Formalizált minőségmenedzsment rendszerek. ISO 9001 és szektorspecifikus minőségmenedzsment rendszerek bemutatása rávilágítva az auditok fontosságára.
- 10 Szervezeti önértékelés. Díjmodellek. EFQM. A szervezeti önértékelés főbb sajátosságai.
- 11 Szolgáltatásminőség modellek. Termék és szolgáltatás minőség mérhetőségének különbségei, dimenziói. SERVQUAL, SERVPERF és további szolgáltatásminőség mérésére alkalmas modellek ismertetése.
- 12 Benchmarking. Benchmarking jelentése, minőség szempontjából való megközelítése. TQM bevezetésének főbb jellemzői.

### További oktatók

### 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.