



# **SUBJECT DATASHEET**

## **QUALITY MANAGEMENT**

### **BMEGT20ML49**

# I. SUBJECT DESCRIPTION

## 1. SUBJECT DATA

### **Subject name**

QUALITY MANAGEMENT

### **ID (subject code)**

BMEGT20ML49

### **Type of subject**

contact lessons

### **Course types and lessons**

<i>Type</i>	<i>Lessons</i>
Lecture	2
Practice	0
Laboratory	0

### **Type of assessment**

exam grade

### **Number of credits**

5

### **Subject Coordinator**

<i>Name</i>	<i>Position</i>	<i>Contact details</i>
Dr. Surman Vivien	assistant professor	surman.vivien@gtk.bme.hu

### **Educational organisational unit for the subject**

Department of Management and Business Economics

### **Subject website**

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

### **Language of the subject**

magyar - HU

### **Curricular role of the subject, recommended number of terms**

Programme: **MSc in Marketing**

Subject Role: **Compulsory**

Recommended semester: **1**

---

### **Direct prerequisites**

**Strong** None

**Weak** None

**Parallel** None

**Exclusion** None

### **Validity of the Subject Description**

Approved by the Faculty Board of Faculty of Economic and Social Sciences, Decree No: 580439/11/2024 registration number. Valid from: 29.05.2024.

## 2. OBJECTIVES AND LEARNING OUTCOMES

### Objectives

– highlight the role of quality management in the successful operation of organizations, – to promote a deeper understanding of the competitive nature of quality management, – to get acquainted with some proven methods and tools of quality management.

### Academic results

#### Knowledge

1. Knows the general and specific characteristics, most important directions and precisely defined boundaries of quality management systems related to both productive and non-productive sectors, as well as the connection of the field to management systems.
2. Knows in detail the connections, theories and the terminology used in the fields of process management and process maturity models, quality planning, supplier quality assurance and organizational self-evaluation.
3. Knows the possibilities of quality management methods and proactively applies them for the sake of quality and process improvement.

#### Skills

1. Is capable of detailed analysis of the various areas of the ideas that make up the knowledge system of quality management, the synthetic formulation of comprehensive and special relationships, and the adequate assessment of these.
2. Is able to identify special quality management problems and to explore and formulate the detailed theoretical and practical background necessary for their solution.
3. Is capable of a versatile, interdisciplinary approach to quality management problems.
4. Is able to get involved in research and development projects specified in the field of quality management.
5. Is capable of practical application of a wide range of quality management methods and techniques in contexts of varying complexity and varying degrees of predictability.
6. Is able to use the knowledge of quality management in accordance with the various professional expectations of a given workplace.
7. Is able to plan and manage the work of teams dealing with quality improvement tasks.

#### Attitude

1. Knows and undertakes the comprehensive and special conditions, the professional identity that make up the specific character of the field of expertise, the personal and community role. This lays the foundation for developing professional awareness.
2. Is able to understand and convey authentically the summary and detailed problems of the profession.
3. The professional interest deepens and solidifies.
4. Demonstrates an innovative approach to the development of the theoretical and methodological issues of the field.

#### Independence and responsibility

1. Has a significant degree of independence in the development of comprehensive and special quality management issues, in the representation and justification of related views.
2. Takes the role of initiator with responsibility for establishing cooperation with specialists in his own and related fields.
3. Is equal partner in professional cooperation.
4. Thinks through and represents the ethical issues of the specific field.
5. Responsibly represents the principles of quality management during problem analysis and development.

### Teaching methodology

Lectures.

### Materials supporting learning

- 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. SUBJECT REQUIREMENTS

## TESTING AND ASSESSMENT OF LEARNING PERFORMANCE

### General Rules

A tárgy írásbeli vizsgával zárul.

### Performance assessment methods

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.

### Percentage of performance assessments, conducted during the study period, within the rating

- Fakultatív részteljesítményértékelés: 100
- összesen: 100

### Percentage of exam elements within the rating

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

### Conditions for obtaining a signature, validity of the signature

Az aláírásnak nincs külön követelménye.

### Issuing grades

Excellent	95
Very good	88–94
Good	75–87
Satisfactory	62–74
Pass	50–61
Fail	0-49

### Retake and late completion

Ismételt vizsga a TVSz szerint.

### Coursework required for the completion of the subject

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

### Approval and validity of subject requirements

Consulted with the Faculty Student Representative Committee, approved by the Vice Dean for Education, valid from: 06.05.2024.

# III. COURSE CURRICULUM

## THEMATIC UNITS AND FURTHER DETAILS

### Topics covered during the term

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.

### Additional lecturers

### Approval and validity of subject requirements