



**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 2017/18/1 félévtől**

Tantárgy szerepe: **Kötelező**

Ajánlott félév: **3**

---

Szak: **Marketing MSc 2019/20/1 félévtől**

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 (2023.03.29.) az 580251/13/2023 iktatószámon hozott határozatával, amely érvényes 2023.03.29-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. 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.

### 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(+fakultatív részteljesítményértékelés): 100
- összesen: 100

### Az aláírás megszerzésének feltétele, az aláírás érvényessége

Az aláírásnak nincs külön követelménye.

### Érdemjegy-megállapítás

Jeles	94
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 2023.03.13-án. Érvényes 2023.03.13-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 Bevezetés. A minőségmenedzsment alapfogalmai, körvonalai. A tantárgy követelményei, gondolatmenete, előírt tananyaga. 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.