



# **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	senior lecturer	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: **Marketing MSc from 2017/18/Term 1**

Subject Role: **Compulsory**

Recommended semester: **3**

---

Programme: **Marketing MSc from 2019/20/Term 1**

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: 580251/13/2023 registration number. Valid from: 29.03.2023.

## **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. Will be aware of the competitive nature of quality management.
2. Will understand the place and role of quality management in the successful operation of organizations as a whole.
3. Will be familiar with some of the best models, methods and tools of quality management.

#### Skills

1. Will be able to follow and understand the quality management literature.
2. Will be able to communicate on the topic of quality management in a professionally adequate way.
3. Will be able to professionally participate in solving quality management problems, preparing and / or making such decisions.

#### Attitude

1. Will be receptive related to quality management to follow organizational development.
2. Will be open to accepting new results from quality management.
3. Will seek collaboration in multidisciplinary teamwork.

#### Independence and responsibility

1. Perform independent tasks in the analysis of quality management problems.
2. Perform independent tasks in the preparation and / or making of quality management decisions.
3. Take responsibility for quality management decisions.

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

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

Az aláírásnak nincs külön követelménye.

### Issuing grades

Excellent	94
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

# 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 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.

### Additional lecturers

### Approval and validity of subject requirements