



**TANTÁRGYI ADATLAP**

**MINŐSÉGMENEDZSMENT**

**BMEGT20MN03**

# I. TANTÁRGYLEÍRÁS

## 1. ALAPADATOK

### Tantárgy neve

MINŐSGMENEDEZSMENT

### Azonosító

BMEGT20MN03

### A tantárgy jellege

kontaktórás tanegység

### Kurzustípusok és óraszámok

| <i>Típus</i> | <i>óraszám</i> |
|--------------|----------------|
| Előadás      | 4              |
| Gyakorlat    | 0              |
| Laboratórium | 0              |

### Tanulmányi

teljesítményértékelés

(minőségértékelés)

típusa

vizsgaérdemjegy

Kreditszám

5

### Tantárgyfelelős

*Neve*      *Beosztása*      *Email címe*

Erdei János mesteroktató erdei.janos@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: **Vezetés és szervezés MSc (angol nyelven) 2019/20/1 félévtől**

Tantárgy szerepe: **Kötelező**

Ajánlott félév: **2**

---

Szak: **Vezetés és szervezés mesterszak 2019/20/1 félévtől (Őszi féléves kezdés)**

Tantárgy szerepe: **Kötelező**

Ajánlott félév: **2**

---

Szak: **Vezetés és szervezés mesterszak 2020/21/2 félévtől (Tavaszi féléves kezdés)**

Tantárgy szerepe: **Kötelező**

Ajánlott félév: **1**

---

Szak: **Műszaki menedzser mesterszak 2017/18/2 félévtől (Tavaszi féléves kezdés)**

Tantárgy szerepe: **Kötelező**

Ajánlott félév: **1**

---

Szak: **Műszaki menedzser mesterszak 2018/19/1 félévtől (Őszi féléves kezdés)**

Tantárgy szerepe: **Kötelező**

Ajánlott félév: **2**

---

Szak: **Vezetés és szervezés MSc**

Tantárgy szerepe: **Kötelező**

Ajánlott félév: **2**

---

Szak: **Műszaki menedzser mesterszak 2016/17/1 félévtől (Őszi féléves kezdés)**

Tantárgy szerepe: **Kötelező**

Ajánlott félév: **2**

---

Szak: **Műszaki menedzser mesterszak 2016/17/1 félévtől (Tavaszi féléves kezdés)**

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 (2020.01.29.) az 580.059/2/2020 iktatószámon hozott 13. számú határozatával, amely érvényes 2020. január 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. 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, 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 (2019-megjelenés alatt)
- 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 Könyvkiadó, 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 a vizsgaidőszakban írásbeli vizsgával történik.

### Teljesítményértékelési módszerek

A. Szorgalmi időszakban végzett teljesítményértékelések részletes leírása: A vizsga elemei: Írásbeli teljesítményértékelés: a félév során érintett témakörök elméleti háttérének és gyakorlati alkalmazhatóságának ellenőrzése. A vizsgán elérhető 100 pont I-H állítások megoldásával és kisebb-nagyobb esszé kérdések kifejtésével érhető el. A vizsga 90 perces, a minimum követelmény az 50% elérése.

### Szorgalmi időszakban végzett teljesítményértékelések részaránya a minősítésben

- írásbeli vizsga: 100%
- összesen: 100%

### Vizsgaelemek részaránya a minősítésben

### Az aláírás megszerzésének feltétele, az aláírás érvényessége

Az előadások során elvégezhető vagy kiadott feladatokból és esettanulmányokból pluszpontok szerezhetők, maximum 25 pont. A 25 pontból minimum 5 pont összegyűjtése az aláírás megszerzésének feltétele, ez az 5 pont nem kerül beszámításra, a további maximum 20 pont beszámításra kerül a végső jegybe a minimum 50 % teljesítése után. Ezek a feladatok és esettanulmányok nem pótolhatók.

### Érdemjegy-megállapítás

|           |       |
|-----------|-------|
| Jeles     | 94    |
| Jeles     | 87–94 |
| Jó        | 75–86 |
| Közepes   | 63–74 |
| Elégséges | 50–62 |
| Elégtelen | 50    |

### Javítás és pótlás

1) A TVSZ szabályainak megfelelően.

### A tantárgy elvégzéséhez szükséges tanulmányi munka

|                                |         |
|--------------------------------|---------|
| részvétel a kontakt tanórákon  | 24×2=48 |
| félévközi készülés a tanórákra | 24×2=12 |
| vizsgafelkészülés              | 54      |
| összesen                       | 150     |

### A tantárgykövetelmények jóváhagyása és érvényessége

A Kari Hallgatói Képviselőtestület véleményezése után jóváhagyta dr. Lógó Emma oktatási dékánhelyettes 2020. január 20-án, érvényes 2020. január 20-tól. (korábban: A Kari Hallgatói Képviselőtestület véleményezése után jóváhagyta dr. Lógó Emma oktatási dékánhelyettes 2019. május 13-n, érvényes a 2019/20 tanév 1fv-től.)

# 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, szállítók kiválasztása, első mintázás, szállítók 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.
- 14 Folyamatszabályozás módszerei.
- 15 További minőségmenedzsment módszerek.
- 16 Szolgáltatásminőség modellek.

### További oktatók

Dr. Topár József c. egyetemi docens topar.jozsef@gtk.bme.hu

Surman Vivien egyetemi tanársegéd surman.vivien@gtk.bme.hu

Benedek Petra egyetemi tanársegéd 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.