

Tárgytematika / Course Description

Felnőttképzési minőségmenedzsment

AKNB_BHTM113

Tárgyfelelős neve /

Teacher's name: dr. Vehrer Adél

Félév / Semester: 2021/22/2

Beszámolási forma /

Assesment: Folyamatos számonkérés

Tárgy heti óraszám /

Teaching hours(week): 0/2/0

Tárgy féléves óraszám /

Teaching hours(sem.): 0/0/0

OKTATÁS CÉLJA / AIM OF THE COURSE

A kurzus általános célkitűzése, hogy a minőségügy legújabb eredményeinek ismeretében, korszerű szakirodalmi bázisra és jó gyakorlatokra alapozva a hallgatók számára rendszerezett módon foglalja egységes keretbe a minőségirányítás koncepcióját, a hozzá tartozó szabályozás logikáját, és a gyakorlatban alkalmazható szempontrendszereket.

Fejlesztendő kompetenciák: A hallgató legyen képes közreműködni egy szervezet minőségügyi stratégiájának kialakításában, és legyen birtokában az ennek megvalósításához szükséges alapismereteknek. Legyen képes egy szervezettel szembeni minőségi elvárások megfogalmazására, valamint az ezeknek megfelelő folyamatok és minőségirányítási rendszer megalkotásában és működtetésében eredményesen részt venni.

TANTÁRGY TARTALMA / DESCRIPTION

- 1) A minőség alapfogalmai. A minőségirányítás alapelvei.
- 2) Minőségre törekvés az ókortól napjainkig. Minőségre törekvés a középkorban. A céhek „minőségügyi” tevékenysége.
- 3) A minőségirányítás korszakai a modern gyáripár kialakulásától kezdődően. A minőségbiztosítás új trendjei az ezredfordulótól.
- 4) Minőségügyi szakemberek koncepciói és elméletei: Crosby, Juran, Deming. A PDCA ciklus.
- 5) A minőségügy japán vonulata. Ishikawa halszájka-modellje.
- 6) Minőségirányítás - minőségbiztosítás – minőségfejlesztés – minőségmenedzsment.
- 7) Az ISO rendszer és követelményei.
- 8) A TQM és a teljeskörű minőségirányítás.
- 9) Az EFQM rendszer és az EFQM-alapú önértékelés kritériumai. A partnerközpontúság, a benchmarking és a folyamatos fejlesztés jelentősége
- 10) A CQAF modell a szakképzésben. Az SZMBK hazai koncepciója és kritériumai.
- 11) A közművelődési intézmények minőségfejlesztési programja. A Minősített Közművelődési Szervezet Cím és Díj. A pályázat és a Cím elnyeréséhez kapcsolódó értékelés rendszere.
- 12) Az audit fogalma. Az audit célja és módszerei (dokumentumelemzés, helyszíni szemle, interjú, megfigyelés). Az audit szereplői (megbízó, vezető auditor, auditor, auditált személy).
- 13) Az audit lefolytatása. Nyitóértekezlet és záró-értekezlet. Összefoglaló audit-jelentés. Az audit-terv tartalmi követelményei. A nem-megfelelőség típusai. Követő audit.
- 14) Minőségdíjak Európában és hazánkban.

SZÁMONKÉRÉSI ÉS ÉRTÉKELÉSI RENDSZERE / ASSESSMENT'S METHOD

Aláírás feltétele: belépés a szelearning.hu felületre a kurzus oldalára, **zh a 12. héten az elméleti anyagból**

Követelmény: 15-20 diából álló **prezentáció** tartása 25-30 percben.

Téma: egy szabadon választott sikeres cég minőségpolitikájának bemutatása (autóipari, kozmetikai, informatikai, szolgáltató cég, webáruház stb.)

Ajánlott szempontrendszer:

- a témaválasztás indoklása
- kik, mikor, hogyan alapították a céget, a cég története
- a cég minőségpolitikája, reklámjai, marketing tevékenysége
- a cég jövőképe, küldetése – ha van ilyen
- milyen minőségbiztosítási rendszert alkalmaznak, megjelenik-e ezzel kapcsolatban információ a weben
- milyen módszerekkel biztosítják a minőséget – saját tapasztalat, vélemény
- a szervezet szerepe a minőségmenedzsmentben, az alkalmazottak hogyan kapcsolódnak be a célok elérésébe – amennyiben ez kideríthető
- elégedettség mérés módja a vevők/szolgáltatást igénybe vevők és a munkatársak körében – használnak-e kérdőívet, e-mailes visszacsatolást, visszajelzések, reklamációk, vélemények különböző fórumokon
- van-e környezettudatos megnyilvánulása, társadalmi felelősségvállalása (CSR) a cégnek
- van-e szándékos minőségrontás (tervezett avulás) – saját vélemény, példák
- a prezentáció kiegészíthető a cég termékeire vonatkozó mini közvéleménykutatás, kérdőív eredményeinek bemutatásával

KÖTELEZŐ IRODALOM / OBLIGATORY MATERIAL

- Bálint Julianna: Minőség. Tanuljuk, tanítsuk, valósítsuk meg és fejlesszük tovább. Terc Kiadó, 2006
- Breitner Igor (Szerk.): Felsőoktatási minőségfejlesztés – Tanulmánykötet. OKFI, Budapest. 2011.
- Kalapács János: Minőségirányítás, minőségtechnikák. X-LEVEL kiadó, Bp. 2001.
- Kövesi János-Topár József (Szerk.): A minőségmenedzsment alapjai. Typotex Elektronikus Kiadó, 2006.

- Mojzes István: A minőségbiztosítás alapelemei. Segédlet. 2000.
- Nagy Zsolt (2007) Minőségmenedzsment jegyzet. Szombathely, TMK
- Pataki Béla: TQM. Teljes körű minőségmenedzsment. Műszaki Könyvkiadó