

## Tárgytematika / Course Description Felnőttképzési minőségmenedzsment

AKNB\_BHTM113

Tárgyfelelős neve /

Teacher's name: dr. Vehrer Adél

Félév / Semester: 2024/25/2

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 alapsmereteknek. 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

- A minőség alapfogalmai. A minőségirányítás alapelvei.
- Minőségre törekvés az ókortól napjainkig. Minőségre törekvés a középkorban. A céhek „minőségügyi” tevékenysége.
- A minőségirányítás korszakai a modern gyáripár kialakulásától kezdődően. A minőségbiztosítás új trendjei az ezredfordulótól.
- Minőségügyi szakemberek koncepciói és elméletei: Crosby, Juran, Deming. A PDCA ciklus.
- A minőségügy japán vonulata. Ishikawa halszálka-modellje.
- Minőségirányítás - minőségbiztosítás – minőségfejlesztés – minőségmenedzsment.
- Az ISO rendszer és követelményei.
- A TQM és a teljeskörű minőségirányítás.
- Az EFQM rendszer és az EFQM-alapú önértékelés kritériumai. A partnerközpontúság, a benchmarking és a folyamatos fejlesztés jelentősége
- A CQAF modell a szakképzésben. Az SZMBK hazai koncepciója és kritériumai.
- Az audit fogalma. Az audit célja és módszerei (dokumentumelemzés, helyszíni szemle, interjú, megfigyelés). Az audit szereplői (megbízó, vezető auditor, auditor, auditált személy).
- Az audit lefolytatása. Nyitóértekezlet és záró-értekezlet. Összefoglaló audit-jelentés. Az audit-terv tartalmi követelményei. A nem-megfelelőség típusai. Követő audit.
- Minőségdíjak Európában és hazánkban.

### SZÁMONKÉRÉSI ÉS ÉRTÉKELÉSI RENDSZERE / ASSESSMENT'S METHOD

**Aláírás feltétele:**

- belépés a szelearning.hu felületre a kurzus oldalára,
- maximum 3 alkalommal történő hiányzás az órákról

A kurzus részét képezi az adott félévben megvalósuló terepmunka, szakmai program, céges workshop és minden olyan szakmai tartalom, amelyet az oktató a tananyaghoz kapcsolódónak minősít. Ilyen alkalom lehet a tanóra időpontjától eltérő is, de földrajzilag a kar épületétől maximum egy óra tömegközlekedési időtartamra lévő helyszín. Amennyiben a szakmai partner utazási és szállásköltséggel támogatja az adott program megvalósulását, a hallgató köteles maximum 3 napos ingyenes programon részt venni. Ha a hallgató megtagadja a kurzushoz kötődő szakmai tartalmakon való részvételt, az aláírást nem kaphatja meg.

**Követelmény:**

**1. zh a 12. héten az elméleti anyagból**

**2. 15-20 diából álló prezentáció tartása 25-30 percben**

**Az érdemjegy kialakítása:** a zh eredménye és prezentációra kapott érdemjegy eredménye 50-50 %-ban.

**A prezentáció témája:** 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-mailles 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
- 

## **AJÁNLOTT IRODALOM / RECOMMENDED MATERIAL**