



**Vezetés és szervezés mesterképzési szak
Folyamatmenedzsment szakmai modul**

Érvényes a 2019. őszi félévben vagy azt megelőzően beiratkozott hallgatókra

A. Tétel

1. Üzleti folyamatok és jellemzők, mutatószámokkal történő mérésének bizonytalanságai, a karakterisztikus függvény szerinti hagyományos értékelés jellemzői
2. Fuzzy következtető rendszerek alkalmazásának menedzsment szempontú motivációi, a rendszerek általános felépítése, működése és jellemzői
3. Alapvető készletezési mechanizmusok és az optimális rendelési tétel nagyság meghatározásának alap gondolata
4. A gyakorlat szempontjából legfontosabb dekompozíciós igényelőrejelzési módszerek (állandó jellegű igény előrejelzése mozgóátlagolással és exponenciális simítással, valamint trend jellegű igény előrejelzése exponenciális simítással)
5. Folyamatmenedzsment speciális területei (statisztikai folyamatszabályozás alapjai, alapvető fogalmak és módszerek, szolgáltatásmenedzsment alapjai, szolgáltatásminőség, szolgáltatásmenedzsment módszerek)

B. Tétel

1. Változásmenedzsment (átmeneti előnyök, lehetséges problémahelyzetek, változtatások típusai és szereplői, DICE)
2. Folyamat ökoszisztéma, életciklus, érettség és fejlesztés, folyamatok azonosítása, dokumentálása (folyamatok hierarchiája, leírás módszerei, teljesítménymérés)
3. Problémamegoldó módszerek és keretrendszerek, a problémamegoldási csapdái
4. Lean menedzsment alapjai (veszteségek, értékteremtés, speciális fogalmak és módszerek)
5. Six Sigma menedzsment alapjai (ingadozás, DMAIC fejlesztési modell, speciális fogalmak és módszerek)