

MARKETING MESTERSZAK –MENEDZSMENT TÉTELEK

1. **A valószínűségszámítás tárgya, alapfogalmai**
 - A valószínűségszámítás tárgya, a valószínűség és a valószínűségi változó fogalma, jellemzői
 - A valószínűségszámítás Kolmogorov-féle axiómarendszere
 - Valószínűségszámítási tételek (feltételes, teljes, Bayes)
2. **Leíró statisztika**
 - Mintavétel, mintavételi hiba, a minta adatainak feldolgozása
 - A grafikus ábrázolás alapjai
 - A legfontosabb középérték mutatók, ingadozásmutatók és alakmutatók jellemzői, az alkalmazás előnyei és hátrányai
3. **Hipotézisvizsgálatok**
 - A hipotézisvizsgálatok lényege, fajtái, a következtetés hibái
 - A hipotézisvizsgálatok általános menete
 - Paraméteres és nemparaméteres próbák, alkalmazásuk feltételei, módszerei
4. **Elméleti eloszlások**
 - A valószínűségi változó fogalma, eloszlásfüggvény és sűrűségfüggvény
 - A diszkrét elméleti eloszlások (binomiális, Poisson) alkalmazási területei, tulajdonságai
 - A folytonos elméleti eloszlások (exponenciális, Gauss) alkalmazási területei, tulajdonságai
5. **Mi a menedzsment?**
 - A szervezetek és menedzsment fogalma
 - Menedzsment funkciók
 - Menedzseri szerepek
6. **Melyek a szervezetek működését meghatározó strukturális jellemzők?**
 - A szervezeti struktúra kialakításának alapvető jellemzői
 - Szervezeti formák
 - A környezet, a technológia és a stratégia hatása a szervezetre
7. **Mi a szervezeti kultúra jelentősége?**
 - A szervezeti kultúra fogalma
 - Milyen tényezők alakítják a szervezeti kultúrát?
 - Ismert kultúra tipológiák (Handy, Quinn, Schein, Hofstede)
8. **Hogyan motiválhatják a menedzserek munkatársaikat?**
 - A motiváció fogalma
 - A motiváció tartalomelméletei (Maslow, Alderfer, Herzberg, McClelland)
 - A motiváció folyamatelméletei (a megerősítés, a célkitűzés és az elváráselmélet)

9. **Aktuális minőségmenedzsment irányzatok**
- ISO 9000 szabványsorozat főbb jellemezői
 - TQM vezetési filozófia alapelvei
 - A vevői igények megismerésének és elemzésének módszerei a TQM tükrében
10. **Folyamatmenedzsment a gyakorlatban**
- A folyamatmenedzsment alapjai, fejlesztési modellek
 - A folyamatok rögzítésének lehetőségei
 - Folyamatok optimális, hibamentes megvalósítását biztosító módszerek
11. **Szolgáltatásminőség modellek**
- Szolgáltatási folyamatok jellemzői
 - Szolgáltatásminőség dimenziói
 - Szolgáltatásminőség modellek
12. **EFQM alapú önértékelés**
- Az önértékelés fogalma, folyamata
 - Az EFQM modell általános felépítése, az alkalmazás logikája
 - RADAR logika érvényesülése az Adottságok és Eredmények oldalon

