**Εξώφυλλο**

**Πίνακας Περιεχομένων**

**1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ (1 σελίδα περίπου)**

Α. γενική περιγραφή του σύγχρονου επιχειρηματικού περιβάλλοντος (π.χ. παγκοσμιοποίηση, ανταγωνιστικότητα, ύφεση, κρίση).

Β. αναφορά στο αντικείμενο της εργασίας και στη σημαντικότητά του (π.χ. ΔΟΠ στην παγκόσμια οικονομία και κρίση).

Γ. σύντομη παρουσίαση της δομής της εργασίας.

**2. ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΥΠΟΒΑΘΡΟ**

Α. Εννοιολογική προσέγγιση (να αναφερθούν περισσότεροι του ενός ορισμοί, ενδείκνυται η χρήση πίνακα).

Β. Ερευνητικά - εμπειρικά δεδομένα (περιγραφή 3 ερευνών).

* σκοπός (purpose/objectives/aims),
* μεθοδολογία (methodology: research instrument, sample, data analysis),
* αποτελέσματα (findings),
* πρακτικές εφαρμογές (practical implications),
* πρωτοτυπία (originality).
* προτάσεις για περαιτέρω έρευνα (future research agenda).

**3. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

ΠΡΟΣΟΧΗ

Η εργασία θα πρέπει απαραίτητα να έχει λίστα περιεχομένων στην αρχή καθώς και βιβλιογραφία στο τέλος.

Η βιβλιογραφία δε θα πρέπει να υπάρχει μόνο στο τέλος της εργασίας αλλά θα πρέπει να υπάρχουν και βιβλιογραφικές αναφορές εντός του κειμένου.

Η εργασία στο σύνολό της δε θα πρέπει να ξεπερνά τις 15 σελίδες.

**Οποιοδήποτε κείμενο θα πρέπει να τεκμηριώνεται βιβλιογραφικά τόσο εντός του κειμένου (με αναφορές) όσο και στο τέλος στη βιβλιογραφία.**

**ΘΕΜΑΤΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

1. Ηγεσία (Leadership)
2. Στρατηγικός σχεδιασμός ποιότητας (Strategic quality planning)
3. Διοίκηση των εργαζομένων (Employee Management)
4. Διαχείριση των προμηθευτών (Supplier Management)
5. Προσανατολισμός στον πελάτη (Customer focus)
6. Διαχείριση διεργασιών (Process Management)
7. Συνεχής βελτίωση (Continuous Improvement)
8. Γνώσεις – επιμόρφωση (Knowledge and Education)
9. Ανάπτυξη ανθρώπινων πόρων (Human resources development)
10. Εργαλεία Ποιότητας (Hard TQM)
11. Ικανοποίηση των πελατών (Customer satisfaction)
12. Ικανοποίηση των εργαζομένων (Employee satisfaction)
13. Απόδοση ποιότητας (Quality Performance)
14. Κόστος Ποιότητας (cost of quality)
15. Ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών (service quality) servqual
16. Επιχειρηματική απόδοση (Business performance)
17. Επιχειρηματική αειφορία (Sustainability = Economic Sustainability + Social Sustainability + Environmental Sustainability)
18. Lean manufacturing - production, leanness
19. Six Sigma
20. Just in Time (JIT)
21. Green manufacturing, production