**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 2024-25**

**1ο: Λογότυπο Πανεπιστημίου Πατρών, Σχολή και Τμήμα ΕΤΤ, Τίτλος Εργασίας, Ονοματεπώνυμο Φοιτητή**

**2ο: Πίνακας Περιεχομένων**

**3ο: Εισαγωγή** (1-1,5 σελίδα, 1 βαθμός)

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

Β. αναφορά στο αντικείμενο της εργασίας και στη σημαντικότητά του.

Γ. σύντομη παρουσίαση της δομής της εργασίας.

**4ο: Ανασκόπηση Βιβλιογραφίας**

1. Εννοιολογική προσέγγιση (μπορεί να αναφερθούν περισσότεροι του ενός ορισμοί, στην περίπτωση αυτή ενδείκνυται η χρήση πίνακα) (1 βαθμός).
2. Θεωρητικά – εννοιολογικά μοντέλα (τουλάχιστον 3), μέσα στα οποία εντοπίζεται ο υπό εξέταση παράγοντας (factor – construct). Ερμηνεία των σχέσεων (2 βαθμοί).
3. Για τον υπό εξέταση παράγοντα (factor – construct) εντοπίζουμε μετρήσιμες μεταβλητές-δείκτες (measured items – indicators – variables, 5-10) και τους τεκμηριώνουμε βιβλιογραφικά χρησιμοποιώντας αναφορές. Ενδείκνυται η χρήση πίνακα (2 βαθμοί).
4. Περιγραφή τουλάχιστον 3 μεθοδολογικών προσεγγίσεων αντίστοιχων ερευνών που έχουν διεξαχθεί αναφορικά με το θέμα σας (Research purpose/objectives /aims, research hypotheses/questions, research methodology) (3 βαθμοί).

**5. Συμπεράσματα** (1 βαθμός)

**6. Λίστα βιβλιογραφίας** (Harvard Style - APA Style)

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

**ΠΡΟΣΟΧΗ**

**Οι βιβλιογραφικές πηγές θα πρέπει να είναι ΟΧΙ παλαιότερες του 2010**

**Όλες οι εργασίες θα αναρτηθούν στο eclass και θα ελεγχθούν για ομοιότητα μέσω του Turnitin.**

**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. Πληροφορίες και ανάλυση (Information and Analysis)
9. Γνώσεις – επιμόρφωση (Knowledge and Education)
10. Διοίκηση με βάση πραγματικά γεγονότα (Management through fact based decision making)
11. Ανάπτυξη ανθρώπινων πόρων (Human resources development)
12. Ικανοποίηση των πελατών (Customer satisfaction)
13. Ικανοποίηση των εργαζομένων (Employee satisfaction)
14. Απόδοση ποιότητας (Quality Performance)
15. Λειτουργική απόδοση (Operational Performance)
16. Οικονομική απόδοση (Financial Performance)
17. Η απόδοση στην αγορά (Market Performance)
18. Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (Corporate Social Responsibility)
19. Συγκριτική προτυποποίηση – σύγκριση επιδόσεων (Benchmarking)
20. Εκχώρηση λειτουργιών (Outsourcing)
21. Κόστος Ποιότητας (cost of quality)
22. Ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών (service quality) servqual
23. Πιστότητα πελατών – (Customer loyalty)
24. Διαχείριση των σχέσεων με τους πελάτες (Customer relationship management)
25. Επιχειρηματική απόδοση (Business performance)
26. Ανταγωνιστικότητα (Competitiveness)
27. Επιχειρηματική αειφορία (Sustainability = Economic Sustainability + Social Sustainability + Environmental Sustainability)
28. Διοίκηση εφοδιαστικής αλυσίδας (Supply Chain Management)
29. Διαχείριση γνώσεων (Knowledge Management)
30. Αξιοπιστία παρεχόμενων υπηρεσιών (Reliability of Services – SERVQUAL model)
31. Υλικά στοιχεία που σχετίζονται με τις παρεχόμενες υπηρεσίας (Tangibles of Services – SERVQUA Lmodel)
32. Ο βαθμός ανταπόκρισης προς τον πελάτη (Responsiveness of Services - SERVQUAL model)
33. Κατανόηση-συμπάθεια προς τον πελάτη (Empathy of Services – SERVQUAL model)
34. Το επίπεδο ασφάλειας που αισθάνεται ο πελάτης από την παροχή υπηρεσιών (assurance of services – SERVQUAL model)
35. Product innovation
36. Process innovation
37. Organizational innovation
38. Marketing innovation
39. Radical innovation
40. Incremental innovation
41. Innovation
42. Quality management
43. Food safety management
44. Service quality
45. Lean manufacturing - production, leanness
46. Six Sigma
47. Just in Time (JIT)
48. Total Productive Maintenance (TPM)
49. Agile manufacturing
50. Green manufacturing, production
51. Uncertainty