

ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ VELLUM
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΚΑΙΟΧΡΗΣΗΣ
«Vellum International Certificate in Franchise Management»

SYLLABUS
Vellum Global Educational Services
Έκδοση 4.3



Πνευματικά Δικαιώματα

Το παρόν έγγραφο αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία της Vellum Global Educational Services και όλα τα δικαιώματα είναι κατοχυρωμένα και προστατευμένα από την Ελληνική και Ευρωπαϊκή νομοθεσία.

Απαγορεύεται η αναπαραγωγή του σχετικού εγγράφου, είτε μέρους είτε όλου, χωρίς την έγγραφη έγκριση της Vellum Global Educational Services. Η διάθεσή του επιτρέπεται μόνο ως αυτούσιου και για ενημερωτικούς σκοπούς.

Αποκήρυξη Ευθυνών

Η Vellum Global Educational Services προετοιμάζοντας το παρόν σχήμα πιστοποίησης και διενεργώντας συστηματικούς ελέγχους ώστε να καλύπτει την εγκυρότητα του περιεχομένου του, καμία ευθύνη ωστόσο δεν φέρει για οποιαδήποτε ζημία προκύψει από την χρήση του παρόντος είτε κατά τμήμα είτε κατά όλο.

Το περιεχόμενο του παρόντος είναι δυνατόν να τροποποιηθεί ή καταργηθεί όποτε κριθεί απαραίτητο και χωρίς προηγούμενη ενημέρωση.

Εξεταστέα Ύλη

Η εξεταστέα ύλη ανακοινώνεται στο δικτυακό τόπο της Vellum Global Educational Services, **www.vellum.org.gr**, ο οποίος είναι και ο μόνος που αναγνωρίζεται από την εταιρεία ως σημείο ενημέρωσης των ενδιαφερομένων.

Περιεχόμενα

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	3
1.1 Vellum International Certificate in Franchise Management – Διεθνές Πιστοποιητικό Vellum Διοίκησης Συστημάτων Δικαιόχρησης	3
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ	5
2.1 Σκοπός.....	5
2.2 Ομάδα στόχος.....	5
2.3 Δομή του πιστοποιητικού	7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΤΕΑΣ ΥΛΗΣ	9
3.1 Αντικείμενα αξιολόγησης και κριτήρια απόδοσης.....	9
3.2 Περιεχόμενα εξεταστέας ύλης.....	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	22
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ.....	23

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Vellum International Certificate in Franchise Management – Διεθνές Πιστοποιητικό Vellum Διοίκησης Συστημάτων Δικαιόχρησης

Στη σημερινή αγορά, περισσότερο από ποτέ άλλοτε, λόγω της οικονομικής κατάστασης, έχουν δημιουργηθεί αναπόφευκτα εύθραυστες ισορροπίες μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών. Γι' αυτό το λόγο υπάρχει ένας μεγάλος αριθμός θνησιμότητας των επιχειρήσεων που ξεκινούν τη δραστηριότητά τους.

Τα συστήματα Δικαιόχρησης δημιουργούνται αρχικά από έμπειρους επαγγελματίες, ενδεχομένως εμπειρικούς, αλλά η συστηματική – επιστημονική ορθολογικοποίηση των ακολουθούμενων διαδικασιών που πρέπει να τηρούνται είναι το “κλειδί” της επιτυχίας τους.

Πολλές φορές, έχει παρατηρηθεί, πως η ειδική τεχνογνωσία του συστήματος Δικαιόχρησης δεν είχε επεξεργασθεί επαρκώς, αλλά και δεν έχει αποδοθεί σε κατάλληλη μορφή. Συνεπώς, πέραν του αρχικού καθορισμού του συστήματος, της επισταμένης εφαρμογής του, πρέπει να υφίσταται το αρχικό σχέδιο Δικαιόχρησης μιας διαρκούς παρακολούθησης για τη διαπίστωση τυχόν ελλειπών σχεδιασμού, ασαφειών, παρουσιάσεων, αλλά και διαρκούς εκπαίδευσης. Όλα τα παραπάνω γίνονται πιο έντονα όταν αμφότερα τα μέρη Δικαιοπάροχος ή Δικαιοδόχος δεν μπορούν να εκπληρώσουν υποχρεώσεις μέσω Συμβάσεων και Νομολογίας.

Η πιστή εφαρμογή του Εγχειριδίου του συστήματος Δικαιόχρησης – Franchising, με όλες εκείνες τις λεπτομερώς καταγραφέντες διαδικασίες συντείνουν στην υλοποίηση του σχεδίου Franchise. Δηλαδή, όλες τις απαραίτητες οδηγίες οι οποίες διευκολύνουν τον Δικαιοδόχο, τη διεύθυνση της νέας του επιχείρησης, μέσω παραστατικών εντύπων, εικόνων και στοιχείων του σχεδίου για τους διάφορους τομείς της διεύθυνσης της επιχείρησης.

Έτσι το εγχειρίδιο του συστήματος που περιλαμβάνει μεταξύ των άλλων δηλώσεις της φιλοσοφίας της επιχείρησης, την εταιρική ταυτότητα, τη λήψη απόφασης επιλογής θέσεων, πολιτική προσωπικού, οργάνωση της επιχείρησης, μέτρα Marketing, εκπαίδευση και μετεκπαίδευση, Διαχείριση Ποιότητας, σχεδιασμό και οικονομικό έλεγχο, θα πρέπει να υπάρχει ο ειδικός, εξειδικευμένος – Πιστοποιημένος επιστήμονας που θα εξασφαλίζει την ορθή, συνεπή και αποτελεσματική εφαρμογή τους.

Στο σημείο αυτό εντοπίζεται και η αξία και συμβολή του Πιστοποιητικού "Vellum International Certificate in Franchise Management". Απευθύνεται σ' όλους όσους αναλαμβάνουν την παρακολούθηση εφαρμογής των Συστημάτων Δικαιόχρησης, ώστε να είναι ικανοί να διακρίνουν εκείνα τα στοιχεία που θα τους επιτρέψουν να τα αναλύσουν, αφενός, αλλά και να πάρουν τις ορθές αποφάσεις ως προς την άσκηση ή εφαρμογή του επιλεχθέντος Συστήματος Δικαιόχρησης – Franchising από τους Δικαιοπάροχους - Franchisors.

Συνεπώς, πιστοποιεί γνώσεις που προαπαιτούνται στον κλάδο Franchise και υποβοηθώντας τους Διοικούντες που το υπηρετούν να διαχέουν την απαραίτητη γνώση, διασφαλίζοντας όχι μόνο τη συμμόρφωση με τις αρχές του franchising, αλλά και την κρίσιμη φύση της σχέσης αυτής των Δικαιοδόχων (franchisees) με τους αντίστοιχους Δικαιοπάροχους (franchisors).

Η εξεταστέα ύλη και οι εξετάσεις διατίθενται στα Ελληνικά.

Επίσημες προαπαιτήσεις τις οποίες πρέπει να πληρούν οι υποψήφιοι για να κάνουν αίτηση για το πιστοποιητικό, είναι:

- Η ηλικία των 18 ετών και άνω
- Απόφοιτος/η Υποχρεωτικής εκπαίδευσης (ως ορίζεται από τη Νομοθεσία)

Τα εξεταστικά κέντρα για να διεξάγουν εξετάσεις για το συγκεκριμένο σχήμα πιστοποίησης της Vellum, πρέπει να έχουν τον κατάλληλο εξοπλισμό και το λογισμικό που χρειάζεται για την αξιολόγηση των υποψηφίων.

Η εξεταστέα ύλη και οι εξετάσεις διατίθενται στα Ελληνικά. Οι εξετάσεις είναι σχεδιασμένες ώστε να δίνουν στους υποψήφιους τη δυνατότητα να δείξουν ότι μπορούν να εφαρμόσουν τα αντικείμενα αξιολόγησης που προσδιορίζονται στην εξεταστέα ύλη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

2.1 Σκοπός

Σκοπός του πιστοποιητικού είναι να αξιολογήσει τις γνώσεις ενός υποψηφίου σε βασικές έννοιες της Διοίκησης Συστήματος Δικαιόχρησης (Franchising) και δεξιοτήτων που αφορούν στη διαχείριση Όρων και προϋποθέσεων επιτυχίας του. Επιπρόσθετα, την πλήρη αξιοποίηση του παρεχόμενου πλάνου ανάπτυξης από το Δικαιοπάροχο, τα Στελέχη Διοίκησης, αλλά και τους επενδυτές, καθώς και τη στελέχωση των επιχειρήσεων Δικαιόχρησης με ικανά για τη διαχείριση και διάχυση της γνώσης μέσα στο Δίκτυο, διασφαλίζοντας αφενός την αμφίδρομη επικοινωνία αφετέρου την επίτευξη αμοιβαίου οφέλους.

2.2 Ομάδα στόχος

Το πιστοποιητικό στη Διοίκηση Συστημάτων Δικαιόχρησης αφορά όλους τους εργαζόμενους του κλάδου Δικαιόχρησης – franchising, αλλά και όσους θέλουν να δραστηριοποιηθούν στον κλάδο.

Συγκεκριμένα, αναφερόμενοι στις κατηγορίες των δυνητικά ενδιαφερόμενων, είναι:

Άνεργοι που ερευνούν τις δυνατότητες εργασίας σε δομημένες επιχειρηματικές οντότητες, όπως τα Συστήματα Δικαιόχρησης. Έτσι, η απόκτηση αυτών των δεξιοτήτων, να αποτελέσει προοίμιο περαιτέρω ενεργής μαθητείας και διερεύνηση επαγγελματικών ευκαιριών στους ιεραρχημένους αυτούς χώρους εργασίας. Φοιτητές και Πτυχιούχους Οικονομικής Κατεύθυνσης που τους δίδεται η δυνατότητα ειδίκευσης στον κλάδο Δικαιόχρησης, πέραν από τη γενική κατεύθυνση των ακαδημαϊκών τους Σπουδών.

Εργαζόμενοι, ως Προσωπικό Λειτουργίας σε Καταστήματα Δικτύων Δικαιόχρησης, Διοικητικά Στελέχη, με ενδεικτικές θέσεις Brand Manager, Product Manager, Marketing Assistant, Εκπαίδευση Προσωπικού, κ.ά., που διερευνούν τις επιμέρους συμπληρωματικές πτυχές μιας εύρυθμης λειτουργίας του Συστήματος Δικαιόχρησης, αποτελώντας παράλληλα μέσο Επαγγελματικής τους ανέλιξης.

Επίσης, είναι ιδανικό για ιδιοκτήτες μικρών και μεγάλων αλυσίδων – δικτύων Δικαιόχρησης, αυτοδημιούργητοι επιχειρηματίες, που πέραν των εξωτερικών Συμβουλευτικών Υπηρεσιών που κατά καιρούς προσλαμβάνουν, επιζητούν και οι ίδιοι την εκπαίδευση στα Συστήματα Δικαιόχρησης, ώστε πέραν του επιχειρηματικού τους ενστίκτου, να συστηματοποιήσουν τις γνώσεις και να διευρύνουν την αντίληψή τους στον ιδιαίτερα απαιτητικό επαγγελματικό αυτό χώρο.

Παράλληλα, αναφερόμενοι στα εργασιακά καθήκοντα που θα είναι σε θέση να εκτελέσει ο κάτοχος του πιστοποιητικού "Vellum International Certificate in Franchise Management", είναι:

- ✓ Η τήρηση των Αρχών Λειτουργίας του Εταιρικού Εγχειριδίου Δικαιόχρησης,
- ✓ Η συμμόρφωση με τα πρότυπα Συστήματος Ποιότητας, καθώς και την απόδοση ένα-ντι των εταιρικών στόχων,
- ✓ Διασφάλιση εικόνας / προστασίας εταιρικής επωνυμίας μέσω συμμόρφωσης με το Νομικό Πλαίσιο Συναλλαγών, Όρων και Προϋποθέσεων,
- ✓ Να καθοδηγεί και διαχειρίζεται συνολικά τις παρεχόμενες υπηρεσίες του δικτύου Franchise, σύμφωνα με τις "επιταγές" τις αγοράς,
- ✓ Η ανάπτυξη υφιστάμενου δικτύου Δικαιόχρησης,
- ✓ Η αξιολόγηση Οικονομικών δεδομένων του συστήματος, υλοποιώντας ταυτόχρονα τον Οικονομικό Προγραμματισμό,
- ✓ Να θέτει προτάσεις και ιδέες βελτίωσης του Εγχειριδίου Ποιότητας, καθώς και του συνολικού επιχειρηματικού σχεδίου, με στόχο τη συνεχή βελτίωση και την αύξηση της αποτελεσματικότητας,
- ✓ Εντοπισμός και πρόσληψη κατάλληλων νέων συνεργατών – στελεχών ή υπαλλήλων,
- ✓ Διαμόρφωση δημιουργικών σχέσεων με τους Δικαιοδόχους,
- ✓ Ο έλεγχος Δικτύου Καταστημάτων, με σκοπό τη διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας τους, σύμφωνα με τις προδιαγραφές του Εγχειριδίου Λειτουργίας,
- ✓ Η εκπαίδευση – επιμόρφωση και τεχνική κατάρτιση του Προσωπικού των Δικαιοδόχων, με σκοπό την τήρηση και πιστή εφαρμογή των προβλεπόμενων διαδικασιών της κεντρικής εταιρείας Δικαιοπαρόχου. Όπως επίσης με σκοπό την εξασφάλιση υψηλού επιπέδου της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών,
- ✓ Η απόκτηση ευχέρειας χειρισμού και η αντίληψη της "λογικής" της χρήσης συστημάτων C.R.M. (Customer Relationship Management),
- ✓ Η απόκτηση ευχέρειας χειρισμού και η αντίληψη της "λογικής" της χρήσης συστημάτων Enterprise Resource Planning (E.R.P.).

2.3 Δομή του πιστοποιητικού

Το πιστοποιητικό αποτελείται από τον Βασικό Κορμό και από τρεις (3) ενότητες επιλογής. Ο Υποψήφιος για να αποκτήσει το Πιστοποιητικό εξετάζεται στις ενότητες του Βασικού Κορμού και εάν επιθυμεί και σε 1, 2 ή και τις 3 ενότητες επιλογής. Οι ενότητες που διατίθενται στο πιστοποιητικό “Vellum International Certificate in Franchise Management,” είναι οι παρακάτω:

Ενότητα εφαρμογής	Κατάσταση	Διάρκεια
1. Βασικά Συστήματος Franchising - Εισαγωγή	Βασική ενότητα	45 λεπτά θεωρητική εξέταση
2. Οργάνωση Συστήματος Δικαιόχρησης	Βασική ενότητα	
3. Νομολογία & Διεθνοποίηση Δικαιόχρησης	Βασική ενότητα	
4. Διαμόρφωση Προϋποθέσεων Εμπιστοσύνης	Βασική ενότητα	
5. Έρευνα & Επιλογή Συστήματος Δικαιόχρησης	Βασική ενότητα	
6. Οργάνωση Συστήματος Δικαιόχρησης	Βασική ενότητα	
7. Αξιολόγηση Συστήματος Δικαιόχρησης	Βασική ενότητα	
8. Διοίκηση Συστήματος Δικαιόχρησης	Βασική ενότητα	
9. Αξιολόγηση Επίδοσης Συστήματος Δικαιόχρησης	Βασική ενότητα	
1. Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας σε Δίκτυα Franchise	Ενότητα Επιλογής	45 λεπτά θεωρητική εξέταση
2. Διαχείριση Τροφίμων και Οργανικών Απορριμμάτων σε Δίκτυα Franchise	Ενότητα Επιλογής	45 λεπτά θεωρητική εξέταση
3. Εξυπηρέτηση και Διαχείριση Πελατών σε Επιχειρήσεις Franchising	Ενότητα Επιλογής	45 λεπτά θεωρητική εξέταση

Ο υποψήφιος εξετάζεται σε 30 ερωτήσεις, ο χρόνος εξέτασης είναι 45 λεπτά. Για να πάρει το πιστοποιητικό ο υποψήφιος θα πρέπει να επιτύχει στην εξεταστική διαδικασία πιστοποίησης, με ποσοστό επιτυχίας 70%, στο σύνολο του Βασικού Κορμού. Για τις ενότητες επιλογής, θα πρέπει να επιτύχει με το ποσοστό 70% και άνω για κάθε μια από τις τρεις (3) ενότητες επιλογής. Επισημαίνεται πως σε περίπτωση αποτυχίας, ο κάθε υποψήφιος έχει δικαίωμα επανάληψης της εξεταστικής διαδικασίας.

Σε εξετάσεις σε Εξεταστικό Κέντρο: Στις περιπτώσεις υποψηφίων με αναπηρία και ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες, **όπως** κάποιες από αυτές αναφέρονται στο **N.3699/2008 (ΦΕΚ 199Α)**, η εξέταση διεξάγεται κατά περίπτωση όπως περιγράφεται πιο κάτω.

Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει:

1. Να ενημερώσει έγκαιρα το εξεταστικό κέντρο, για να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες ως προς τον ειδικό εξοπλισμό που ίσως χρειαστεί να προμηθευτεί, για τον δεύτερο επιτηρητή που θα πρέπει να ορισθεί, καθώς και για την εύρεση ή τον ορισμό του κατάλληλου ατόμου που θα λειτουργήσει ως βοηθός/γραφέας, ο οποίος δεν θα πρέπει να συμμετείχε σε οποιαδήποτε πιθανή εκπαιδευτική διαδικασία με τον υποψήφιο.
2. Να προσκομίσει βεβαίωση που χορηγείται με γνωμάτευση Υγειονομικής Επιτροπής ή από Κρατικό Νοσηλευτικό Ίδρυμα ή από το αναγνωρισμένο από το Υπουργείο Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων Ιατροπαιδαγωγικό Κέντρο, στην οποία πρέπει να αναγράφεται η πάθηση.

Συγκεκριμένα οι εξεταζόμενοι:

- α. που έχουν σοβαρά προβλήματα ακοής (κωφοί, βαρήκοοι) σε ποσοστό 67% και πάνω εξετάζονται κανονικά με την παρουσία ατόμου που γνωρίζει τη νοηματική μέθοδο για την παροχή οδηγιών και διευκρινήσεων προς τον εξεταζόμενο.
 - β. που έχουν αδυναμία αντίληψης των χρωμάτων, όλες οι ερωτήσεις που αφορούν σε χρώματα, αναφέρονται και ονομαστικά στο ζητούμενο χρώμα. Για την ορθή απάντηση στην αντίστοιχη ερώτηση οι εξεταζόμενοι επιτρέπεται να χρησιμοποιήσουν τις ετικέτες των χρωμάτων που εμφανίζονται στα αντίστοιχα μενού.
- γ.1 που είναι τυφλοί, σύμφωνα με το ν.958/79 (ΦΕΚ 191 Α) ή έχουν ποσοστό αναπηρίας στην όρασή τους τουλάχιστον 67% ή είναι αμβλύωπες με ποσοστό αναπηρίας στην όρασή τους τουλάχιστον 67%, ή
 - γ.2 έχουν κινητική αναπηρία τουλάχιστον 67% μόνιμη ή προσωρινή που συνδέεται με τα άνω άκρα, ή
 - γ.3 πάσχουν από σπαστικότητα των άνω άκρων, ή
 - γ.4 πάσχουν από κάταγμα ή άλλη προσωρινή βλάβη των άνω άκρων που καθιστά αδύνατη τη χρήση τους για γραφή, ή
 - γ.5 παρουσιάζουν ειδικές μαθησιακές δυσκολίες όπως δυσλεξία, δυσγραφία, δυσαριθμησία, δυσαναγνωσία, δυσορθογραφία και
 - γ.6 παρουσιάζουν το φάσμα αυτισμού,

εξετάζονται με τη βοήθεια βοηθού/γραφέα. Ο βοηθός γραφέας διαβάσει τις ερωτήσεις και πληκτρολογεί τις απαντήσεις του εξεταζόμενου.

Σημείωση: Οι εξεταζόμενοι της περίπτωσης γ.1 αν δεν υπάρχει εγκατεστημένο ειδικό λογισμικό (Screen magnification software) μπορούν να χρησιμοποιήσουν επίσης από τα Βοηθήματα των Windows τον Μεγεθυντικό φακό.

Σε όλους τους εξεταζόμενους παρέχεται επιπλέον χρόνος εξέτασης 30 λεπτών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΤΕΑΣ ΥΛΗΣ

3.1 Αντικείμενα αξιολόγησης και κριτήρια απόδοσης

Ακολουθούν λεπτομέρειες για τις εξεταζόμενες ενότητες. Για κάθε ενότητα, προσδιορίζονται τα σχετικά Αντικείμενα αξιολόγησης που οι υποψήφιοι πρέπει να επιδείξουν για να επιτύχουν σε κάθε ενότητα.

Για να προετοιμαστούν πλήρως για τις εξετάσεις, οι υποψήφιοι πρέπει να μπορούν να ικανοποιήσουν όλα τα Αντικείμενα Αξιολόγησης, ενώ κατά την εξεταστική διαδικασία μπορεί να μην εξεταστούν απευθείας σε όλα τα Αντικείμενα Αξιολόγησης.

Οι υποψήφιοι πρέπει να έχουν βασικές γνώσεις χειρισμού του πληκτρολογίου και του ποιντικού του υπολογιστή, καθώς η εξεταστική διαδικασία διεξάγεται με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Σημαντική σημείωση: Όπως περιγράφεται στην αρχή των ξεχωριστών ενοτήτων, από τους υποψηφίους ζητείται να γνωρίζουν και όλα τα αντικείμενα αξιολόγησης της εξεταστέας ύλης, προκειμένου να αξιολογηθούν σε μία εξεταστική ώρα, στις ενότητες εφαρμογής.

3.2 Περιεχόμενα εξεταστέας ύλης

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΚΟΡΜΟΥ:

Ενότητα 1^η: ΒΑΣΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ FRANCHISING - ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στην εισαγωγική αυτή ενότητα θα εξεταστούν βασικές έννοιες, όπως τι είναι Δικαιόχρηση, ποια είναι τα μέρη που την απαρτίζουν, μορφές αυτή που μπορεί να λάβει – νομικής και ε-σωτερικής οργάνωσης, ώστε να επιβοηθηθούν οι συμμετέχοντες στην κατανόηση του Συστήματος και αξιολόγησής του. Συγκεκριμένα:

Αντικείμενα Αξιολόγησης	
1.1 Τι είναι η Δικαιόχρηση - Franchise	1.1.1 Ορισμός Συστήματος Δικαιόχρησης 1.1.2 Οικονομική Προσέγγιση 1.1.3 Η Φήμη ως Υπεραξία 1.1.4 Σύγχρονη Μορφή Δικαιόχρησης
1.2 Μέρη που Απαρτίζουν το Σύστημα Δικαιόχρησης	1.2.1 Έννοιες Συστήματος Δικαιόχρησης 1.2.2 Μέρη που Απαρτίζουν το Σύστημα 1.2.3 Σχέσεις Μερών Δικαιόχρησης
1.3 Μορφές Οργάνωσης Δικαιόχρησης	1.3.1 Αμοιβαία Οφέλη Συμ/χής σε Σύστημα 1.3.2 Κριτήρια Ταξινόμησης Συστήματος 1.3.3 Μορφές Σχέσεων Δικαιόχρησης 1.3.4 Εναλλακτικοί Τρόποι Οργάνωσης
1.4 Πλεονεκτήματα & Μειονεκτήματα Συστήματος	1.4.1 Πλεονεκτήματα Υιοθέτησης Επιχειρηματικού Συστήματος Δικαιόχρησης 1.4.2 Μειονεκτήματα του Συστήματος
1.5 Εταιρείες & Τύποι Επιχειρήσεων	1.5.1 Είδη / Μορφές Δικαιόχρησης 1.5.2 Ανεξάρτητοι Διανομείς

Ενότητα 2^η: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΚΑΙΟΧΡΗΣΗΣ

Σε αυτή την ενότητα αναφέρονται οι *κύριες μορφές* που μπορεί να λάβει το Σύστημα Δικαιόχρησης, καθώς και η διάκριση των *Φάσεων Ανάπτυξής* του, όπως αυτά προσδιορίζονται μέσα από τον *Κώδικα Δεοντολογίας* που διέπει τον κλάδο. Θέτοντας κατ' αυτό τον τρόπο, κριτήρια, κανόνες και διακριτούς ρόλους των εμπλεκόμενων μερών.

Αντικείμενα αξιολόγησης	
2.1 Κύριοι Τύποι Δικαιόχρησης	2.1.1 Κριτήρια Ανάπτυξης Δικτύου 2.1.2 Κύριες Μορφές Οργάνωσης 2.1.3 Τύποι Διεύρυνσης Δικτύου 2.1.4 Δικαιοδόχοι Πολλαπλών Σημείων 2.1.5 Διαφορές Μεταξύ Τύπων
2.2 Διάρθρωση Συστήματος Δικαιόχρησης	2.2.1 Επαγγελματική Ανέλιξη 2.2.2 Φάσεις Ανάπτυξης Δικτύου 2.2.3 Στοιχεία Οργάνωσης Συστήματος
2.3 Κανόνες Οργάνωσης & Λειτουργίας	2.3.1 Ευρωπαϊκή Ομοσπονδία Franchise 2.3.2 Κώδικας Δεοντολογίας 2.3.3 Τεχνογνωσία (know how)
2.4 Διακανονισμός Δικαιόχρησης	2.4.1 Καθοδηγητικές Αρχές 2.4.2 Υποχρεώσεις Δικαιοπάρoχου 2.4.3 Υποχρεώσεις Δικαιοδόχου 2.4.4 Σύστημα “Master Franchise” 2.4.5 Εύρεση Δικ/δόχων & Γνωστοποίηση

Ενότητα 3^η: ΝΟΜΟΛΟΓΙΑ & ΔΙΕΘΝΟΠΟΙΗΣΗ ΔΙΚΑΙΟΧΡΗΣΗΣ

Η συγκεκριμένη ενότητα αφορά την αφομοίωση των κύριων Νομικών σημείων ενός Συστήματος Δικαιόχρησης - Franchising, τόσο σε επίπεδο Ελλάδος, αλλά και Διεθνές, καθώς επίσης εξετάζει και τις προϋποθέσεις για τη διεθνοποίηση ενός Συστήματος Δικαιόχρησης – στάθμιση δυνατοτήτων και προσαρμογής Συστημάτων και Διαδικασιών.

Αντικείμενα αξιολόγησης	
3.1 Η Νομολογία Δικαιόχρησης στην Ελλάδα	3.1.1 Νομοθετικές Απαιτήσεις 3.1.2 Διάκριση Συμβάσεων Δικαιόχρησης & Διανομής 3.1.3 Κάθετες Συμπράξεις Επιχειρήσεων 3.1.4 Χρήση Τύπων & Όρων Δικαιοχ/σης
3.2 Η Σύμβαση Δικαιόχρησης	3.2.1 Ορισμός Σύμβασης Δικαιόχρησης 3.2.2 Δομή Σύμβασης Δικαιόχρησης 3.2.3 Άτυπες Λεπτομέρειες Σύμβασης
3.3 Διεθνή Συστήματα Δικαιόχρησης	3.3.1 Διεθνείς Νομοθετικές Προβλέψεις 3.3.2 Η Δικαιόχρησης στις ΗΠΑ 3.3.3 Ευρωπαϊκή Εξέλιξη Δικαιόχρησης
3.4 Διεθνής Προοπτική Ελληνικής Δικαιόχρησης	3.4.1 Λόγοι Διεθνοποίησης Δικαιόχρησης 3.4.2 Διακρίσεις Δικαιοπάροχων 3.4.3 Διεθνοποίηση Ελληνικών Επιχειρήσεων
3.5 Master Franchise, ως Μοχλός Διεθνοποίησης	3.5.1 Ορισμός Master Franchise 3.5.2 Στοχευμένο Μοντέλο Ανάπτυξης 3.5.3 Διεθνοποίηση μέσω Master Franchise 3.5.4 Προϋποθέσεις επιλογής Master Franchise 3.5.5 Πλεονεκτήματα & Μειονεκτήματα Master Franchise 3.5.6 Προβλήματα Επέκτασης Δραστηριοποίησης

Ενότητα 4^η: ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΩΝ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗΣ

Σε αυτή την ενότητα αναφέρονται βασικές έννοιες που αφορούν την εδραίωση σχέσεων αμοιβαίας εμπιστοσύνης και, συνεπακόλουθα, εποικοδομητικής συνεργασίας μεταξύ Δικαιοπάροχου και Δικαιοδόχων. Οι σχέσεις αυτές αποτυπώνονται μέσω οριοθέτησης της Νομικής Φύσης του θεσμού Δικαιόχρησης, της συνεπακόλουθης Σύμβασης Δικαιόχρησης.

Αντικείμενα αξιολόγησης	
4.1. Εκχώρηση Συστήματος Δικαιόχρησης	4.1.1 Οριοθέτηση Δικαιόχρησης 4.1.2 Κύριες Έννοιες Οριοθέτησης 4.1.3 Αποτύπωση Σύμβασης Δικαιόχρησης 4.1.4 Νομική Φύση Σύμβασης Δικαιόχρησης
4.2. Στάδια Διαμόρφωσης Σύμβασης & Αμφότερες Υποχρεώσεις Μερών Σύμβασης	4.2.1 Στάδια Εφαρμογής Σύμβασης Δ/χ 4.2.2 Υποχρεώσεις Δικαιοπαρόχου 4.2.3 Υποχρεώσεις Δικαιοδόχου
4.3. Φάσεις Εξέλιξης Σχέσεων Μερών	4.3.1 Φάσεις Εξέλιξης Σχέσεων Δικαιοπαρόχου – Δικαιοδόχου
4.4. Η Καλή Πίστη στη Συνεργασία	4.4.1 Αμοιβαία Πίστη Συμβαλλομένων Μερών 4.4.2 Σχέση Δικαιοδόχου - Δικαιοπάροχου 4.4.3 Διακρίσεις Εμπιστοσύνης 4.4.4 Επίπεδα Εμπιστοσύνης Δικαιόχρησης
4.5. Φιλικός Διακανονισμός Διαφορών	4.5.1 Φιλικός Διακανονισμός Διαφορών

Ενότητα 5^η: ΕΡΕΥΝΑ & ΕΠΙΛΟΓΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΚΑΙΟΧΡΗΣΗΣ

Η πέμπτη ενότητα αφορά την ανάδειξη των παραμέτρων που συνυπολογίζονται από τον εν δυνάμει Δικαιοδόχους, προκειμένου το επιλεγθέν σύστημα Δικαιόχρησης να αποδειχθεί επικερδές με την πάροδο του χρόνου λειτουργίας του. Αυτό καταδεικνύεται μέσω της κατάδειξης της μεθοδολογίας Έρευνας των Διαθέσιμων Συστημάτων, καταγραφής των Κριτηρίων Αξιολόγησης Συστημάτων Δικαιόχρησης και θέσπισης Προδιαγραφών των συμβαλλόμενων μερών.

Αντικείμενα Αξιολόγησης	
5.1 Σημασία Έρευνας Αγοράς Δικαιόχρησης	5.1.1 Σημασία Έρευνας στη Δικαιόχρηση 5.1.2 Στάδια Διερευνητικής Διαδικασίας 5.1.3 Οφέλη Ερευνών 5.1.4 Επιλογή Συστήματος Δικαιόχρησης – Νέου ή Διαδεδομένου
5.2 Κριτήρια Ορθής Επιλογής	5.2.1 Κριτήρια Επιλογής Εταιρείας Δικαιόχρησης
5.3 Προϋποθέσεις Συστήματος Δικαιόχρησης	5.3.1 Επιλογή μεταξύ Δικαιόχρησης ή Ανεξάρτητης Επιχείρησης 5.3.2 Βασικές Προϋποθέσεις Επιλογής Συστήματος 5.3.3 Κατηγορίες Προϋποθέσεων Επιλογής 5.3.4 Ενημερωτικός Φάκελος 5.3.5 Μύθοι, Παρανοήσεις & Αλήθειες
5.4 Διεξαγωγή Έρευνας Αγοράς Δικαιόχρησης	5.4.1 Στάδια Έρευνας Επιλογής Συστήματος 5.4.2 Βήματα Ένταξης σε Σύστημα Δικαιόχρησης

Ενότητα 6^η: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΚΑΙΟΧΡΗΣΗΣ

Η ενότητα αυτή εμπεριέχει τα κύρια μέσα αποτίμησης της Αξίας, Οργανωτικής ή Χρηματοοικονομικής, μιας Επιχείρησης Δικαιόχρησης, ως εργαλεία λήψης απόφασης ενός υποψηφίου Δικαιοδόχου για τη συμμετοχή του σε Δίκτυο Δικαιόχρησης. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω της αποτύπωσης των αναμενόμενων Όρων “Σύμβασης Δικαιόχρησης,” προσδιορισμός παραμέτρων “Πακέτου Δικαιόχρησης,” Αποτίμηση Αξίας & Χρηστικότητα “Εγχειριδίου Λειτουργίας” και Εισαγωγή στις Χρηματοοικονομικές Καταστάσεις και Αξιοποίησή τους.

Αντικείμενα Αξιολόγησης	
6.1 Κύρια Θέματα Σύμβασης Δικαιόχρησης	6.1.1 Ορισμοί Σύμβασης Δικαιόχρησης 6.1.2 Ενδεχόμενοι Όροι Σύμβασης 6.1.3 Προμήθειες & Αποκλειστικότητα 6.1.4 Πλεονεκτήματα Αποκλειστικότητας
6.2 Πακέτο Δικαιόχρησης	6.2.1 Ορισμός Πακέτου Δικαιόχρησης 6.2.2 Χρηστικότητα Πακέτου Δικαιόχρησης 6.2.3 Συμφωνίες εντός Πακέτου
6.3 Θέματα Εγχειριδίου Δικαιόχρησης	6.3.1 Έννοια Εγχειριδίου Λειτουργίας 6.3.2 Σκοπός Σύνταξης Εγχειριδίου Λειτουργίας 6.3.3 Πλεονεκτήματα Εγχειριδίου Λειτουργίας 6.3.4 Ο πολύπλευρος Ρόλος ενός Εγχειριδίου 6.3.5 Καλυπτόμενοι Τομείς Λειτουργίας
6.4 Χρηματοοικονομικές Καταστάσεις	6.4.1 Χρηματοοικονομική Λογιστική, Ορισμός 6.4.2 Χρησιμότητα Χρημ/Οικον. Λογιστικής 6.4.3 Λήψη Αποφάσεων με Χρ/Οικ Λογιστική 6.4.4 Έννοια & Λειτουργία Λογιστικών Καταστάσεων 6.4.5 Οικονομικές Καταστάσεις Τέλους Χρήσης
6.5 Τρόποι Αποτίμησης Εταιρικής Αξίας	6.5.1 Αποτίμηση Αξίας Επιχείρησης 6.5.2 Μέθοδοι Βασισμένες στον Ισολογισμό 6.5.3 Μέθοδοι βάσει Κατάστασης Αποτελεσμ. Χρήσης 6.5.4 Μέθοδοι βασισμένες στην Υπεραξία 6.5.5 Τρόποι Αποτίμησης Εταιρικής Αξίας

Ενότητα 7^η: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΚΑΙΟΧΡΗΣΗΣ

Στο κεφάλαιο αυτό Δεικνύονται όλα κριτήρια αξιολόγησης Δικαιοπάροχων και Δικαιοδόχων, έτσι ώστε να συμβάλουν στην ορθή επιλογή συνεργατών και Συστημάτων Δικαιόχρησης, ενώ μακροπρόθεσμα να τεθούν οι βάσεις για υγιείς, κερδοφόρες επαγγελματικές σχέσεις. Είναι η αποτύπωση κριτηρίων αμφότερης Αξιολόγησης Συνεργατών, έγκαιρη ανίχνευση αναξιόπιστων Συνεργατών, καθώς και κατάδειξη παραγόντων επιτυχίας Συστήματος Δικαιόχρησης.

Αντικείμενα Αξιολόγησης	
7.1. Αξιολόγηση Δικαιοπάροχου	7.1.1 Σημεία Ελέγχου Δικαιοπάροχου 7.1.2 Ανίχνευση Αναξιόπιστων Δικαιοπάροχων 7.1.3 Σημεία Επιφύλαξης Δικαιοπάροχου
7.2. Αξιολόγηση λοιπών Δικαιοδόχων	7.2.1 Δυσχέρειες Επιλογής Ορθού Δικαιοδόχου. 7.2.2 Προσέλευση κατάλληλων Δικαιοδόχων 7.2.3 Αυτοαξιολόγηση Δικαιοδόχου
7.3. Κανόνες Διαπραγμάτευσης Σύμβασης	7.3.1 Αποτύπωση προσδοκιών κάθε Μέρους 7.3.2 Προσεγγίζοντας τον Υποψήφιο Δικαιοδόχο 7.3.3 Διαπραγματευόμενοι με Υποψήφιο Δικαιοδόχο
7.4. Παράγοντες Επιτυχίας & Αποτυχίας Συστήματος	7.4.1 Αμφίδρομη Σχέση Ωφέλειας - Κέρδους 7.4.2 Παράγοντες Επιτυχίας Συστήματος Δικαιόχρησης 7.4.3 Προβλήματα Ανάπτυξης Δικαιόχρησης 7.4.4 Προβλήματα Επένδυσης Επιχειρηματία

Ενότητα 8^η: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΚΑΙΟΧΡΗΣΗΣ

Το κεφάλαιο αυτό αφορά την ανάδειξη κύριων εργαλείων σύγχρονης Οργάνωσης ενός Συστήματος Δικαιόχρησης, όπως χρησιμοποιούνται για τη συγκροτημένη Διοίκηση δικτύου ή αλυσίδας Δικαιοληπτών ή ληπτών. Στο πλαίσιο αναφοράς γίνεται αποτύπωση παραγόντων Ηγεσίας ενός Δικτύου, τρόποι Εφαρμογής Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας, παράθεση κύρια χρησιμοποιούμενων Πληροφοριακών Συστημάτων, κανόνες που Διέπουν την Προμήθεια Προϊόντων από Δικαιολήπτες, καθώς και χρήση της Εξυπηρέτησης ως Ανταγωνιστικό Πλεονέκτημα.

Αντικείμενα Αξιολόγησης	
8.1. Παράγοντες Αποτελεσματικής Διοίκησης	8.1.1 Εταιρική Νοοτροπία - Κουλτούρα 8.1.2 Σύμπλευση Νοοτροπίας Εταιρείας & Συνεργατών 8.1.3 Ορισμοί Έννοιας Ηγεσίας 8.1.4 Χαρακτηριστικά & Δεξιότητες Ηγέτη 8.1.5 Αποτελεσματικότητα Ηγεσίας 8.1.6 Συμπεριφορά & Είδος Ηγεσίας 8.1.7 Ηγεσία στα Συστήματα Δικαιόχρησης 8.1.8 Ηγεσία ως Μοχλός Ανάπτυξης
8.2. Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας	8.2.1 Πυλώνες Συστήματος Δικαιόχρησης 8.2.2 Ποιότητα & Δικαιόχρηση 8.2.3 Έννοια Διασφάλισης Ποιότητας 8.2.4 Έννοια Ποιοτικού Ελέγχου 8.2.5 Τυποποίηση στη Δικαιόχρηση 8.2.6 Πλεονεκτήματα Τυποποίησης Δικαιόχρησης
8.3. Εφαρμογή Νέων Τεχνολογιών	8.3.1 Συμβολή Τεχνολογίας στην Επιχειρηματικότητα 8.3.2 Προσδιορισμός ERP 8.3.3 Λόγοι Υιοθέτησης Συστημάτων ERP 8.3.3 Πλεονεκτήματα Συστημάτων ERP 8.3.4 Μειονεκτήματα Συστημάτων ERP 8.3.5 Customer Relationship Management CRM 8.3.6 Λειτουργία Συστήματος CRM 8.3.7 Τύποι Λειτουργίας CRM 8.3.8 Ηλεκτρονικό Εμπόριο / E-Shop
8.4. Προμήθειες Προϊόντων Συστήματος	8.4.1 Πλεονεκτήματα Ρήτρας Αποκλειστικότητας 8.4.2 Ρήτρα Αποκλειστικότητας & Ελεύθερος Ανταγωνισμός 8.4.3 Νομιμότητα Ρήτρας Αποκλειστικότητας
8.5. Εξυπηρέτηση Πελατών	8.5.1 Έρευνα Αγοράς 8.5.2 Τακτικές Βελτίωσης Εξυπηρέτησης

Ενότητα 9^η: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΚΑΙΟΧΡΗΣΗΣ

Στην ενότητα αυτή θα αναλυθούν όλες οι διαδικασίες Ελέγχου και Αξιολόγησης ως προς τους πυλώνες της Ποιότητας, Αποδοτικότητας και Αμοιβαίου Οφέλους. Συνοπτικά, θέτονται τα κριτήρια Απόδοσης του Συστήματος Δικαιόχρησης, αποτυπώνονται οι παράγοντες ελέγχου ενός Δικτύου για τη διαφύλαξη της ανταγωνιστικότητας των Δικαιοδόχων απόδοσης των Συντελεστών ενός Συστήματος Δικαιόχρησης, ώστε να καταστεί συνεπές

Αντικείμενα αξιολόγησης	
9.1. Έλεγχος & Επιθεωρήσεις	9.1.1 Έλεγχος & Υποστήριξη 9.1.2 Επιθεώρηση Καταστημάτων 9.1.3 Αξιολόγηση Πιλοτικού Καταστήματος
9.2. Κριτήρια Απόδοσης - Αποτελεσματικό- τητας	9.2.1 Χρηματοοικονομική Διαχείριση 9.2.2 Σημασία Αριθμοδεικτών 9.2.3 Προβλήματα Ερμηνείας Αριθμοδεικτών 9.2.4 Βελτιώνοντας τα Αποτελέσματα Αριθμοδεικτών 9.2.5 Κατηγορίες Αριθμοδεικτών
9.3. Τιμολογιακή Πολιτική	9.3.1 Καθορισμός Τιμολ/κής Πολιτικής 9.3.2 Τρόποι Ελέγχου Τιμ. Πολιτικής 9.3.3 Ορισμός Προτεινόμενων ή / & Ανώτατων Τιμών 9.3.4 Παρέμβαση Επιτροπής Ανταγωνισμού
9.4. Προάσπιση Ανταγωνισμού Μεταξύ Με- λών	9.4.1 Σχέση μεταξύ Συμβαλλομένων Μερών
9.5. Λύση Συμβολαίου Δικαιόχρησης	9.5.1 Καταγγελία Σύμβασης Δικαιόχρησης 9.5.2 Συνέπειες για Δικαιοπάροχο 9.5.3 Συνέπειες για Δικαιοδόχο 9.5.4 Διαχείριση Αδιάθετων Εμπορευμάτων Δικαιο- δόχου
9.6. Ανανέωση Συμβολαίου Δικαιόχρησης	9.6.1 Έλλειψη Συμβατικής Πρόβλεψης για τη Ρύθμιση 9.6.2 Σιωπηρή Ανανέωση της Σύμβασης 9.6.3 Μη Σιωπηρή Ανανέωση της Σύμβασης

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ:

Ενότητα 1η: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ ΣΕ ΔΙΚΤΥΑ FRANCHISE

Καλύπτονται θέματα διαχείρισης διαδοχικών σταδίων που περιλαμβάνονται κατά την απόκτηση, μεταφορά και αποθήκευση υλικών, εξαρτημάτων και τελικών προϊόντων, συμπεριλαμβανομένου της πληροφόρησης, που χρησιμοποιούν τα δίκτυα Δικαιόχρησης. Είναι η εκτέλεση των γενόμενων παραγγελιών με το χαμηλότερο δυνατό κόστος, αυξάνοντας την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων Δικαιόχρησης, μεμονωμένα αλλά και στο σύνολο της αλυσίδας.

Αντικείμενα αξιολόγησης	
1.1. Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας	1.1.1 Σημασία Εφοδιαστικής Αλυσίδας 1.1.2 Στόχοι Διαχείρισης Εφοδιαστικής Αλυσίδας 1.1.3 Καθημερινές Δραστηριότητες 1.1.4 Κόστος Επιβάρυνσης 1.1.5 Παράγοντες Ολοκλήρωσης ΔΕΑ
1.2. Ποιότητα Εξυπηρέτησης Εφοδιαστικής Αλυσίδας	1.2.1 Είδη Πελατών 1.2.2 Έννοια Αξίας 1.2.3 Ποιότητα Εξυπηρέτησης Πελατών 1.2.4 Ποιότητα και Υπηρεσίες 1.2.5 Προσδοκίες και Μοντέλο SERVQUAL 1.2.6 Ωφέλεια Διαχείρισης Παραπόνων
1.3. Δημιουργία Προστιθέμενης Αξίας	1.3.1 Στάδια Δημιουργίας Προστιθέμενης Αξίας 1.3.2 Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας 1.3.3 Αρχές Ολικής Ποιότητας Πελατών 1.3.4 Επίπεδα Εξυπηρέτησης - Δείκτες Αξιολόγησης 1.3.5 Χάσματα - Διάψευση Προσδοκιών Πελατών 1.3.6 Σύστημα Διαχείρισης Παραπόνων

Ενότητα 2η: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΚΩΝ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ ΣΕ ΔΙΚΤΥΑ FRANCHISE

Σφαιρικά καλύπτονται θέματα επί της εφαρμογής προτύπων ασφάλειας τόσο κατά τη διαχείριση Τροφίμων, όσο και των παραγόμενων οργανικών απορριμμάτων. Μέσω διάχυση της ανάλογης πληροφόρησης, μακροχρόνια προωθείται ένας ενιαίος και θεμιτός ανταγωνισμός μεταξύ επιχειρήσεων του κλάδου διατροφής, ιδιαίτερα αυτών της Δικαιόχρησης, όπως άλλωστε υπαγορεύονται από διεθνείς οργανισμούς.

Αντικείμενα αξιολόγησης	
2.1. Εισαγωγή στη Διαχείριση Τροφίμων	2.1.1 Ορισμοί - Διακρίσεις Τροφίμων 2.1.2 Επεξεργασία Τροφίμων 2.1.3 Είδη Κινδύνων σε Τρόφιμα 2.1.4 Παρακολούθηση Υλικών Επαφής με Τρόφιμα
2.2. Ποιότητα Τροφίμων	2.2.1 Ορισμοί, Έννοιες Ποιότητας Τροφίμων 2.2.2 Έλεγχος Ποιότητας Τροφίμων 2.2.3 Εργαλεία Ελέγχου Ποιότητας Τροφίμων 2.2.4 Ιχνηλασιμότητα Τροφίμων
2.3. Διαχείριση Οργανικών Απορριμμάτων	2.3.1 Γενικές Έννοιες Απορριμμάτων 2.3.2 Τροφικά Απόβλητα 2.3.3 Οργανικά Απόβλητα 2.3.4 Τεχνολογίες Διαχείρισης Οργανικών Αποβλήτων

Ενότητα 3η: ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΕ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ FRANCHISING

Στην ενότητα αυτή, εξετάζονται οι προϋποθέσεις ικανοποίησης Πελατών στα Δίκτυα Franchise, προκειμένου να μειωθούν τα κόστη εξυπηρέτησής τους (παράπονα), να αυξηθούν οι επαναλαμβανόμενες αγορές –πιστοί πελάτες, και να διευρυνθεί ανάλογα το ποιοτικό – κερδοφόρο πελατολόγιο. Άμεση συνέπεια είναι η ενίσχυση των πωλήσεων, καθώς και η διεύρυνση της κερδοφορίας των εμπλεκόμενων επιχειρήσεων στα συστήματα Δικαιόχρησης.

Αντικείμενα αξιολόγησης	
3.1. Βασικές Έννοιες Υπηρεσιών	3.1.1 Βασικές Έννοιες Πελάτη 3.1.2 Έννοια Εξυπηρέτησης 3.1.3 Έννοια Αξίας Υπηρεσιών 3.1.4 Υπηρεσίες και Δίκτυα Franchise
3.2. Παράγοντες Παροχής Υπηρεσιών	3.2.1 Εξυπηρέτηση 3.2.2 Ποιότητα Προσφερόμενων Υπηρεσιών 3.2.3 Ποιοτική Εξυπηρέτηση Πελατών 3.2.4 Πολιτική Εξυπηρέτησης Πελατών
3.3. Επικοινωνία και Εξυπηρέτηση	3.3.1 Διαδικασία Επικοινωνίας 3.3.2 Τεχνικές Επηρεασμού 3.3.3 Λεκτική Επικοινωνία 3.3.4 Μη Λεκτική Επικοινωνία

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Αυλωνίτης Γ., Κ. Λυμπρόπουλος, Β. Τζαναβάρας (2010), Σύγχρονες Στρατηγικές Μαρκετινγκ για Διεθνείς Αγοράς. Εκδοτικός Οίκος Rosili
- Γαλάνης Π.Β. (2000) Η λειτουργία των σύγχρονων χρηματοοικονομικών θεσμών στη χώρα μας. Αθήνα: Σταματούλης Α.Ε.
- Γεωργιάδης, Α.Σ. (2000) Νέες μορφές συμβάσεων της σύγχρονης οικονομίας, έκδοση 4η. Αθήνα : Αντώνης Σάκκουλας
- Θανόπουλος Γ.Ν (2012) Διεθνής Επιχείρηση: Περιβάλλον, Δομή και Προκλήσεις, (2^η Έκδοση), Εκδόσεις Interbooks, Αθήνα
- Κωστάκης, ,Στ. (2002) Franchising νομική και επιχειρηματική διάσταση, έκδοση β. Αθήνα : Νομική Βιβλιοθήκη
- Λαζαρίδης, Γ.Τ. (2000) Σύγχρονες μορφές χρηματοδότησης franchising (δικαιόχρηση) τεύχος β. Θεσσαλονίκη: Αυτοέκδοση.
- Λιακόπουλος, Θ. (2000) Βιομηχανική Ιδιοκτησία, έκδοση 5η. Αθήνα: Δίκαιο & Οικονομία-Παναγιώτης Ν. Σάκκουλας Ανώνυμη Εκδοτική & Εμπορική Εταιρεία.
- Λυμπερόπουλος Κ., Τζαναβάρας Β., Σαλαμπούρα Μ. (2015), Στρατηγικές Διεθνούς και Εξαγωγικού Μαρκετινγκ. Δράση Κάλλιπος – Ελληνικά Ακαδημαϊκά Ηλεκτρονικά Συγγράμματα και βοηθήματα, ΣΕΑΒ
- Λαζός Ε., Λαζού Α, Επεξεργασία Τροφίμων, Εκδόσεις Παπαζήση, 2017 Αθήνα
- Μαλακός Π. (1991) Franchising leasing. Αθήνα: Ινστιτούτο Εξαγωγικών Σπουδών.
- Πανηγυράκης Γ. (2013) Διεθνές Μαρκετινγκ, Εκδόσεις Α.Ε. Αθήνα
- Σουφλερός Η. (1989) Οι συμβάσεις franchising στο ελληνικό δίκαιο και στο κοινοτικό δίκαιο ανταγωνισμού. Αθήνα – Κομοτηνή: Αντ. Ν. Σάκκουλα.
- Σπυριδάκης Μ. Ι. (2007) Franchising. Αθήνα – Κομοτηνή: Αντ. Ν. Σάκκουλα.

Αρθρογραφία

- Κόττου Α. (2006) Αλυσίδες Γρηγόρης Εστίασης και Franchising. ICAP
- Μαλακός Π. (1993) “Franchising – Leasing”, Β έκδοση Αθήνα: Ινστιτούτο Εξαγωγικών Σπουδών
- Μαλικούρης Π. (2004) The franchise business.
- Μαντζώρου Κατερίνα, «ΟΡΟΛΟΓΙΑ FRANCHISE», Περιοδικό “ΠΑΝΟΡΑΜΑ FRANCHISE 2002”, Ετήσια Έκδοση του “FRANCHISE SUCCESS” ΑΡ.2, ΣΕΛ.14 –15.
- Μαντζώρου Κατερίνα, “Οι Τύποι του Franchise, Περιοδικό ΠΑΝΟΡΑΜΑ FRANCHISE 2002, ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΤΟΥ “FRANCHISE SUCCESS” ΑΡ.2, ΣΕΛ 16
- Μαντζώρου Κατερίνα, «Πρόβλεψη Οικονομικών Στοιχείων», Περιοδικό Πανόραμα FRANCHISE 2002, ΕΤΗΣΙΑ Έκδοση του “FRANCHISE SUCCESS” ΑΡ.2, ΣΕΛ 56-58
- FRANCHISE SUCCESS, Τεύχος 12/ Μάρτιος - Απρίλιο 2002, Άρθρο: FRANCHISING

Ξενόγλωσσες Πηγές

- A. Rohlfing & P. Sturm , 2011, "Contractual relations and organizational structure in franchising"
- Kalicanin, D. (2016), Shopper Ma
- R. Dant etl , 2011, " Franchising research frontiers for the twenty-first century"" >>
- Baroncelli, Alessandro and Manaresi, Angelo (1997), "Franchising as a Form of Divestment: An Italian Study", Industrial Marketing Management
- Klein, Benjamin (1995), "The economics of Franchise contracts", Journal of Corporate Finance
- Mendelsohn M. (1994), "The Guide to Franchising" Cassell N.Y., USA.

Διαδίκτυο

- www.everestgroup.gr
- www.express.gr/printarticle.php?lang=1&article=28031
- www.fcd.gr/newsarticals/Diadikasies/axrimatodotisi.htm
- www.kedke.gr/wp-content/uploads/2013/09/Presentation_Biowaste-%CE%A4ELIKO-19.09.2013.pdf
- www.franchising.gr/gr/code2.htm
- www.franchise.gr/articles/leg/nelegfram.htm
- www.franchise-success.gr/file/current/hrimatodotisi
- www.eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:1997R0258:20090807:EL:PDF
- www.eea.europa.eu/el/simata-eop-2010/semata-2012/analutike-proseggise/trophika-apobleta
- www.ecourse.uoi.gr/course/view.php?id=1327
- www.imerisia.gr/article_print.asp?id=72475

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

Ο παρακάτω πίνακας περιέχει το ιστορικό αναθεωρήσεων του παρόντος Syllabus.

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΣΧΟΛΙΑ
20/11/2018	αναδιατύπωση παρ. 2.2
15/02/2019	εμπλουτισμός παρ. 2.2
22/02/2019	επαναπροσδιορισμός προαπαιτήσεων
11/07/2022	κωδικοποίηση εγγράφου, διόρθωση στη χρήση της λέξης «δεξιότητα» και από τους πίνακες.
27/7/2022	διόρθωση της λέξης «μαθητές» σε εξεταζόμενοι, προσθήκη στα προαπαιτούμενα της βασικής εκπ/σης.
17/10/22	στα προαπαιτούμενα αφαίρεση του σεμιναρίου & επαγγ. εμπ.