

---

Επαγγελματίες Οίνου:  
Οινο-γνωσία και  
Οινογευσία

---

## 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το Κέντρο Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης (Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.) του **Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών (Ε.Κ.Π.Α.)** σας καλωσορίζει στο Πρόγραμμα Συμπληρωματικής εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης και συγκεκριμένα στο πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης με τίτλο **«Επαγγελματίες Οίνου: Οινο-γνωσία και Οινογευσία»**.

Η ανάγκη συνεχούς επιμόρφωσης και πιστοποίησης επαγγελματικών δεξιοτήτων οδήγησε το **Πρόγραμμα Συμπληρωματικής εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης (E-Learning)** του Ε.Κ.Π.Α. στο σχεδιασμό των πρωτοποριακών αυτών Προγραμμάτων Επαγγελματικής Επιμόρφωσης και Κατάρτισης, με γνώμονα τη **διασύνδεση της θεωρητικής με την πρακτική γνώση**, αναπτύσσοντας κυρίως, την εφαρμοσμένη διάσταση των επιστημών στα αντίστοιχα επαγγελματικά πεδία.

Στη συνέχεια, σας παρουσιάζουμε αναλυτικά το πρόγραμμα σπουδών για το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης: **«Επαγγελματίες Οίνου: Οινο-γνωσία και Οινογευσία»**, τις προϋποθέσεις συμμετοχής σας σε αυτό, καθώς και όλες τις λεπτομέρειες που πιστεύουμε ότι είναι χρήσιμες, για να έχετε μια ολοκληρωμένη εικόνα του προγράμματος.

## 2. ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Σκοπός του προγράμματος είναι να εφοδιάσει τους/τις εκπαιδευόμενους/ες με τις απαραίτητες γνώσεις σχετικά με την οινο-γνωσία και οινογευσία, ώστε να μπορούν να αξιολογήσουν να εκτιμήσουν και εν τέλει να επιλέξουν το κατάλληλο σε κάθε περίπτωση προϊόν. Στο πλαίσιο αυτό, οι συμμετέχοντες/ουσες θα αποκτήσουν βασικές γνώσεις σχετικά με τους κλάδους της αμπελοργίας, οινολογίας, αμπελογραφίας (ελληνικής και ξένης), γευσιγνωσίας και οινοχοΐας. Ειδικότερα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα ενημερωθούν, αρχικά, για τον ελληνικό και ξένο αμπελώνα (περιοχές και ποικιλίες) και θα γνωρίσουν τους παράγοντες εκείνους που επιδρούν ποιοτικά και ποσοτικά στο τελικό προϊόν, τόσο στον αμπελώνα (φυσιολογία και βιοχημεία της αμπέλου, κλιματολογικές, εδαφολογικές συνθήκες) όσο και στο οινοποιείο (συνθήκες και παράμετροι οινοποίησης, κλασικές και μοντέρνες τεχνικές οινοποίησης). Κατά τη διάρκεια του προγράμματος, θα αναλυθεί ο τρόπος με τον οποίο οργανώνεται μία γευστική δοκιμή κρασιού και οι εκπαιδευόμενοι/ες θα αποκτήσουν γενικές γνώσεις για την αξιολόγηση και την ανάλυση των δεδομένων μίας γευσιγνωσίας που θα τους επιτρέψουν να αξιοποιούν καλύτερα τις δυνατότητες των αισθήσεών τους στην αξιολόγηση του κρασιού. Τέλος, θα ενημερωθούν για τον απαραίτητο εξοπλισμό όσον αφορά τη συντήρηση και το σέρβις στους χώρους κατανάλωσης του κρασιού και θα μάθουν πώς στήνεται μία κάβα, πώς δημιουργείται μία λίστα κρασιού, πώς συνδυάζεται το κάθε κρασί με τα πιάτα ενός εστιατορίου, πώς σερβίρεται ένα

κрасί και το ποιες δεξιότητες επικοινωνίας και διαπραγμάτευσης είναι απαραίτητες για τους εκπαιδευόμενους με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση και επαφή με τους πελάτες.

### **3. ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΠΟΥ ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΔΕΚΤΟΙ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ - ΤΡΟΠΟΣ ΕΝΤΑΞΗΣ**

Αίτηση συμμετοχής μπορούν να υποβάλλουν:

- ▶ απόφοιτοι Πανεπιστημίου/ΤΕΙ της ημεδαπής και της αλλοδαπής
- ▶ απόφοιτοι Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης

Η αίτηση συμμετοχής υποβάλλεται ηλεκτρονικά, μέσω της ιστοσελίδας:

<https://elearningekpa.gr/>

### **4. ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ**

Τα προαπαιτούμενα για την παρακολούθηση του Προγράμματος από τους εκπαιδευόμενους είναι:

- ▶ Πρόσβαση στο Διαδίκτυο
- ▶ Κατοχή προσωπικού e-mail
- ▶ Βασικές γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών

### **5. ΤΡΟΠΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ**

Η διδασκαλία στα προγράμματα εξ αποστάσεως επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του ΕΚΠΑ διεξάγεται μέσω του διαδικτύου, προσφέροντας στον εκπαιδευόμενο «αυτονομία», δηλαδή δυνατότητα μελέτης ανεξαρτήτως περιοριστικών παραγόντων, όπως η υποχρέωση της φυσικής του παρουσίας σε συγκεκριμένο χώρο και χρόνο.

Το εκπαιδευτικό υλικό του προγράμματος διατίθεται σταδιακά, ανά διδακτική ενότητα, μέσω ειδικά διαμορφωμένων ηλεκτρονικών τάξεων. Κατά την εξέλιξη κάθε θεματικής ενότητας αναρτώνται σε σχετικό link οι απαραίτητες για την ομαλή διεξαγωγή της εκπαιδευτικής διαδικασίας ανακοινώσεις.

Ο εκπαιδευόμενος, αφού ολοκληρώσει τη μελέτη της εκάστοτε διδακτικής ενότητας, καλείται να υποβάλει ηλεκτρονικά, το αντίστοιχο τεστ αξιολόγησης. Τα τεστ μπορεί να περιλαμβάνουν ερωτήσεις αντιστοίχισης ορθών απαντήσεων, πολλαπλής επιλογής, αληθούς/ψευδούς

δήλωσης, ή upload, όπου ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να διατυπώσει και να επισυνάψει την απάντησή του. Η θεματική ενότητα μπορεί να συνοδεύεται από τελική εργασία, η οποία διατίθεται κατά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας (εφόσον το απαιτεί η φύση της θεματικής ενότητας) και αφορά το σύνολο της διδακτέας ύλης.

Παράλληλα, παρέχεται **πλήρης εκπαιδευτική υποστήριξη** δεδομένου ότι ο εκπαιδευόμενος μπορεί να απευθύνεται ηλεκτρονικά (για το διάστημα που διαρκεί το εκάστοτε μάθημα) στον ορισμένο εκπαιδευτή του, μέσω ενσωματωμένου στην πλατφόρμα ηλεκτρονικού συστήματος επικοινωνίας, για την άμεση επίλυση αποριών σχετιζόμενων με τις θεματικές ενότητες και τις ασκήσεις αξιολόγησης ή την τελική εργασία.

## 6. ΤΡΟΠΟΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ

Σε κάθε διδακτική ενότητα ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να επιλύει και να υποβάλλει ηλεκτρονικά το αντίστοιχο τεστ, τηρώντας το χρονοδιάγραμμα που έχει δοθεί από τον εκπαιδευτή του. Η κλίμακα βαθμολογίας κυμαίνεται από 0 έως 100%. Συνολικά, η βαθμολογία κάθε θεματικής ενότητας προκύπτει κατά το 60% από τις ασκήσεις αξιολόγησης και κατά το υπόλοιπο 40% από την τελική εργασία, η οποία εκπονείται στο τέλος του συγκεκριμένου μαθήματος και εφόσον το απαιτεί η φύση αυτού.

Η χορήγηση του **Πιστοποιητικού Επιμόρφωσης** πραγματοποιείται, όταν ο εκπαιδευόμενος λάβει σε όλα τα μαθήματα βαθμό μεγαλύτερο ή ίσο του 50%. Σε περίπτωση που η συνολική βαθμολογία ενός ή περισσοτέρων μαθημάτων δεν ξεπερνά το 50%, ο εκπαιδευόμενος έχει τη δυνατότητα επανεξέτασης των μαθημάτων αυτών μετά την ολοκλήρωση της εκπαιδευτικής διαδικασίας του προγράμματος. Η βαθμολογία που θα συγκεντρώσει κατά τη διαδικασία επανεξέτασής του είναι και η οριστική για τα εν λόγω μαθήματα, με την προϋπόθεση ότι ξεπερνά εκείνη που συγκέντρωσε κατά την κανονική διάρκεια της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Σε διαφορετική περίπτωση διατηρείται η αρχική βαθμολογία.

## 7. ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΩΝ - ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

Πέρα από την **επιτυχή ολοκλήρωση** του προγράμματος για τη χορήγηση του Πιστοποιητικού απαιτούνται τα εξής:

- ▶ **Συμμετοχή του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης**

Η διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης Εκπαιδευόμενου στοχεύει στη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχομένων εκπαιδευτικών υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, εξουσιοδοτημένο στέλεχος του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του ΕΚΠΑ, επικοινωνεί τηλεφωνικά με ένα τυχαίο δείγμα εκπαιδευόμενων, προκειμένου να διαπιστωθεί εάν συμμετείχαν στις εκπαιδευτικές διαδικασίες του προγράμματος, εάν αντιμετώπισαν προβλήματα σε σχέση με το εκπαιδευτικό υλικό, την επικοινωνία με τον ορισμένο εκπαιδευτή τους, καθώς και με τη γενικότερη μαθησιακή διαδικασία. Η τηλεφωνική επικοινωνία διεξάγεται με την ολοκλήρωση του εκάστοτε προγράμματος, ενώ η μέση χρονική διάρκειά της συγκεκριμένης διαδικασίας είναι περίπου 2-3 λεπτά.

Σε περίπτωση μη συμμετοχής του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης, εφόσον κληθεί, ή μη ταυτοποίησής του κατά τη διεξαγωγή της, δεν χορηγείται το πιστοποιητικό σπουδών, ακόμα και αν έχει ολοκληρώσει επιτυχώς την εξ αποστάσεως εκπαιδευτική διαδικασία.

► **Συμμετοχή του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Εγγράφων**

Ο δειγματοληπτικός έλεγχος εγγράφων διασφαλίζει την εγκυρότητα των στοιχείων που έχει δηλώσει ο εκπαιδευόμενος στην αίτηση συμμετοχής του στο Πρόγραμμα και βάσει των οποίων έχει αξιολογηθεί και εγκριθεί η αίτηση συμμετοχής του σε αυτό.

Κατά τη διάρκεια ή μετά το πέρας του προγράμματος, πραγματοποιείται δειγματοληπτικός έλεγχος εγγράφων από τη Γραμματεία. Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να είναι σε θέση να προσκομίσει τα απαραίτητα δικαιολογητικά τα οποία πιστοποιούν τα στοιχεία που έχει δηλώσει στην αίτηση συμμετοχής (Αντίγραφο Πτυχίου, Αντίγραφο Απολυτήριου Λυκείου, Βεβαίωση Εργασιακής Εμπειρίας, Γνώση Ξένων Γλωσσών κ.τ.λ.).

Σε περίπτωση μη συμμετοχής του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Εγγράφων, εφόσον κληθεί, ή μη ύπαρξης των δικαιολογητικών αυτών, δεν χορηγείται το πιστοποιητικό σπουδών, ακόμα και αν έχει ολοκληρώσει επιτυχώς την εξ αποστάσεως εκπαιδευτική διαδικασία.

► **Αποπληρωμή του συνόλου των διδάκτρων**

Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να μην έχει οικονομικής φύσεως εκκρεμότητες. Σε περίπτωση που υπάρχουν τέτοιες, το πιστοποιητικό σπουδών διατηρείται στο αρχείο της Γραμματείας, μέχρι την ενημέρωση της για τη διευθέτηση της εκκρεμότητας.

**Αναλυτική περιγραφή των παραπάνω υπάρχει στον Κανονισμό Σπουδών:**

**<https://elearningekpa.gr/regulation>**

## 8. ΣΥΓΓΡΑΦΕΙΣ ΤΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ

Οι συγγραφείς του εκπαιδευτικού υλικού είναι μέλη ΔΕΠ του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών ή και ειδικοί εμπειρογνώμονες με ιδιαίτερη συγγραφική καταξίωση, οι οποίοι κατέχουν πολύ βασικό ρόλο στην υλοποίηση του προγράμματος.

## 9. ΠΩΣ ΔΙΑΜΟΡΦΩΝΕΤΑΙ Η ΥΛΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης περιλαμβάνει **9 διδακτικές ενότητες (μαθήματα)**.

### ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ

#### ΜΑΘΗΜΑ: Οινο-γνωσία & Οινογευσία

##### **Διδακτική Ενότητα 1: Εισαγωγή στη Γευσιγνωσία**

Σκοπός αυτής της διδακτικής ενότητας είναι να εισάγει τον εκπαιδευόμενο στην έννοια της γευστικής αξιολόγησης. Αναλύεται ο λόγος για τον οποίο η αξιολόγηση ενός κρασιού κρίνεται ως σημαντική και περιγράφεται ο τρόπος που οι βασικές μας αισθήσεις συμβάλλουν στο να διεξαχθεί μία αξιολόγηση. Τέλος δίνονται στον εκπαιδευόμενο κάποιες βασικές έννοιες που θα τον βοηθήσουν να κατανοήσει καλύτερα το περιεχόμενο των επόμενων εννοιών.

##### **Διδακτική Ενότητα 2: Ελληνική Αμπελογραφία**

Στόχος της παρούσας διδακτικής ενότητας είναι να προσφέρει στον εκπαιδευόμενο μία σφαιρική γνώση για την ελληνική αμπελογραφία. Για το λόγο αυτό, αρχικά παρουσιάζονται τα αμπελουργικά διαμερίσματα της Ελλάδας, με πληροφορίες για το καθένα σχετικά με τη γεωγραφική του θέση, το κλίμα, το έδαφος και την επίδραση των παραγόντων αυτών στους οίνους που παράγονται σε κάθε ένα από αυτά τα διαμερίσματα. Επιπλέον, αναφέρονται οι κυριότερες περιοχές των αμπελουργικών αυτών διαμερισμάτων και οι οίνοι με προστατευόμενη γεωγραφική ένδειξη ανά περιοχή. Στο δεύτερο μέρος παρουσιάζονται αναλυτικά οι κύριοι εκπρόσωποι των γηγενών ποικιλιών αμπέλου, λευκών και ερυθρών.

##### **Διδακτική Ενότητα 3: Ξένη Αμπελογραφία**

Στόχος της παρούσας διδακτικής ενότητας είναι να προσφέρει στον εκπαιδευόμενο μία σφαιρική γνώση για το διεθνή αμπελώνα. Αρχικά, παρουσιάζονται οι χώρες του πλανήτη με την μεγαλύτερη σημασία για την οινοπαραγωγή. Για την κάθε μία από αυτές τις χώρες, αναφέρονται οι κυριότερες περιοχές αμπελοκαλλιέργειας. Επιπλέον, για τις κυριότερες περιοχές της κάθε χώρας, δίνονται

πληροφορίες, όπως γεωγραφική θέση, το κλίμα, το έδαφος και η επίδραση των παραγόντων αυτών στους οίνους που παράγονται. Ακόμη, αναφέρονται οι κυριότερες υποπεριοχές και ζώνες, οι καλλιεργούμενες ποικιλίες και τα χαρακτηριστικά των οίνων που παράγονται. Στο δεύτερο μέρος παρουσιάζονται αναλυτικά μερικές από τις πιο σημαντικές ποικιλίες σε διεθνές επίπεδο, λευκές και ερυθρές.

#### **Διδακτική Ενότητα 4: Στοιχεία Αμπελουργίας – Προέλευση της Πρώτης Ύλης**

Σε αυτή τη διδακτική ενότητα, σκοπός είναι να προσφέρει στον εκπαιδευόμενο γνώσεις που αφορούν την πρώτη ύλη της οινοποίησης, που είναι το σταφύλι. Παρουσιάζονται βασικές γνώσεις για τον τρόπο που το φυτό συνθέτει τα διάφορα συστατικά του, μέσω της φωτοσύνθεσης και των υπόλοιπων βιοσυνθετικών οδών. Παρουσιάζονται επίσης τα στάδια ανάπτυξης του φυτού κατά τη διάρκεια ενός ετήσιου βλαστικού κύκλου. Τέλος, αναφέρονται και αναλύονται οι παράγοντες που επιδρούν στο φυτό και στην ποιότητα των σταφυλιών που λαμβάνεται από αυτό, για την παραγωγή οίνου.

#### **Διδακτική Ενότητα 5: Στοιχεία Οινολογίας – Κατηγορίες Κρασιών και Τεχνικές Οινοποίησης**

Στη διδακτική αυτή ενότητα, σκοπός είναι ο εκπαιδευόμενος να εισαχθεί στον κόσμο της οινολογίας και να γνωρίσει τις βασικές αρχές της. Ενημερώνεται για τις παραμέτρους και τους παράγοντες που επηρεάζουν μια οινοποίηση, αλλά και τον τρόπο με τον οποίο την επηρεάζουν. Μαθαίνει ποιοι είναι οι βασικοί τύποι οίνων αλλά και ποιες είναι οι τεχνικές με τις οποίες παράγονται. Τέλος παρουσιάζονται ορισμένες από τις σημαντικότερες ειδικές κατηγορίες οίνων που κυκλοφορούν στην αγορά και οι ιδιαιτερότητες στην παραγωγική τους διαδικασία

#### **Διδακτική Ενότητα 6: Σχεδιασμός και Οργάνωση μίας Γευστικής Δοκιμής**

Σκοπός σε αυτή τη διδακτική ενότητα, είναι ο εκπαιδευόμενος να κατανοήσει το πως σχεδιάζεται μία γευστική δοκιμή και ποια είναι τα κριτήρια που πρέπει να ληφθούν υπόψιν ώστε να οργανωθεί σωστά. Για το λόγο αυτό, αρχικά παρουσιάζονται οι συνθήκες μιας τέτοιας δοκιμής, που αφορούν τον περιβάλλοντα χώρο και λοιπές παραμέτρους που διευκολύνουν τη σωστή έκβαση της διαδικασίας. Παρατίθενται επίσης οι κατηγορίες των γευστικών δοκιμών που υπάρχουν. Τέλος αναφέρονται τα στάδια της προετοιμασίας μιας γευστιγνωσίας αλλά και της ίδιας της γευστιγνωσίας από τη στιγμή που θα ξεκινήσει.

#### **Διδακτική Ενότητα 7: Όραση**

Σε αυτή τη διδακτική ενότητα, ο εκπαιδευόμενος μαθαίνει πως μπορεί μέσω της οράσεως να κάνει μία πρώτη αξιολόγηση στο προς εξέταση κρασί. Ζητούμενο είναι, ο εκπαιδευόμενος λαμβάνοντας

υπόψιν το χρώμα, τη διαύγεια, την ύπαρξη αφρισμού ή όχι, αλλά και άλλων παραμέτρων, να μπορεί να εξάγει συμπεράσματα σχετικά με τον τύπο του κρασιού, την ηλικία του, την “υγεία” του και την ποιότητά του συνολικά.

### **Διδακτική Ενότητα 8: Όσφρηση**

Σε αυτή τη διδακτική ενότητα, ο εκπαιδευόμενος θα έχει τη δυνατότητα να μάθει για τη σημασία της όσφρησης σε μία γευστική δοκιμή, τον τρόπο με τον οποίο αξιολογείται το άρωμα ενός οίνου και πως μπορούν οι πληροφορίες που θα συλλεχθούν να κατηγοριοποιηθούν. Η ανάλυση του αρώματος ενός κρασιού αποτελεί δείκτη ποιότητας, αλλά σε μεγάλο βαθμό καθορίζει και το σκοπό του, στο στάδιο της κατανάλωσης.

### **Διδακτική Ενότητα 9: Γεύση**

Σε αυτή τη διδακτική ενότητα, ο εκπαιδευόμενος μαθαίνει για τη σημασία της αξιολόγησης με το στόμα κατά την διάρκεια της γευσιγνωσίας. Αναφέρονται οι κύριες γεύσεις που ο άνθρωπος αντιλαμβάνεται, παρουσιάζονται οι παράγοντες που μπορούν να επηρεάσουν τη γευστική αντίληψη και τέλος παρατίθενται τα συστατικά του κρασιού που επιδρούν σε αυτή.

### **Διδακτική Ενότητα 10: Αξιολόγηση Αποτελεσμάτων**

Η διδακτική αυτή ενότητα, έχει σαν σκοπό να φέρει σε επαφή τον εκπαιδευόμενο με τον τρόπο που τα δεδομένα από μία γευστική δοκιμή επεξεργάζονται, ώστε με την κατάλληλη αξιοποίησή τους να οδηγήσουν σε συμπεράσματα χρήσιμα για έναν επαγγελματία ή τον ίδιο τον καταναλωτή.

### **Διδακτική Ενότητα 11: Εξοπλισμός: Συντήρηση και Σέρβις**

Η διδακτική αυτή ενότητα έχει σαν σκοπό να προσφέρει στον εκπαιδευόμενο μια ενημέρωση σχετικά με τον απαραίτητο ή βοηθητικό εξοπλισμό που χρειάζεται για τη σωστή συντήρηση των κρασιών αλλά και για ένα σωστό σέρβις. Οι ανάγκες αυτές για εξοπλισμό, καθότι διαφορετικές, παρουσιάζονται ξεχωριστά για επαγγελματικούς χώρους και οικιακή χρήση.

### **Διδακτική Ενότητα 12: Βασικές Αρχές Οινοχοΐας**

Μέσα από αυτή τη διδακτική ενότητα, ο εκπαιδευόμενος θα έχει τη δυνατότητα να εισαχθεί στο χώρο της οινοχοΐας. Θα μπορεί να ενημερωθεί για το ποιος είναι ο ρόλος ενός οινοχόου και θα αποκτήσει κάποιες βασικές γνώσεις που αφορούν το πως δημιουργείται και διαχειρίζεται μια κάβα, πως δημιουργείται μια λίστα κρασιών, πως τα κρασιά συνδυάζονται με φαγητό και ποιος είναι ο σωστός τρόπος σερβιρίσματος για κάθε τύπο κρασιού.



## Η Εξυπηρέτηση στην Πράξη

### **Διδακτική Ενότητα 1: Η Εξυπηρέτηση του Πελάτη Βήμα-Βήμα**

### **Διδακτική Ενότητα 2: Λεπτομέρειες της Εξυπηρέτησης**

### **Διδακτική Ενότητα 3: Η Ποιότητα της Εξυπηρέτησης**

### **Διδακτική Ενότητα 4: Παράπονα - Αντιρρήσεις στην Εξυπηρέτηση**

#### Προαιρετική Συνεδρία 1: Γαλλικός Αμπελώνας

Διεξάγεται μέσω live streaming και είναι ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΗ. Η σύγχρονη εξ αποστάσεως εκπαίδευση (live streaming) πραγματοποιείται μέσω ειδικά διαμορφωμένης εκπαιδευτικής πλατφόρμας. Οι εκπαιδευόμενοι με τη χρήση προσωπικών κωδικών μπορούν να εισέρχονται και να παρακολουθούν τα δια ζώσης μαθήματα τις μέρες και ώρες που πραγματοποιούνται, εξ αποστάσεως, χωρίς να είναι υποχρεωτική η φυσική παρουσία. Το Live Streaming παρέχει στους εκπαιδευόμενους τη δυνατότητα να έχουν στον υπολογιστή τους ήχο και εικόνα και να υποβάλουν ερωτήσεις στους Εισηγητές είτε φωνητικά, είτε γραπτά (μέσω μηνυμάτων υποστηριζόμενων από το σύστημα).

#### Προαιρετική Συνεδρία 2: Οινογευσία από τη Θεωρία στην Πράξη

Διεξάγεται μέσω live streaming και είναι ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΗ. Η σύγχρονη εξ αποστάσεως εκπαίδευση (live streaming) πραγματοποιείται μέσω ειδικά διαμορφωμένης εκπαιδευτικής πλατφόρμας. Οι εκπαιδευόμενοι με τη χρήση προσωπικών κωδικών μπορούν να εισέρχονται και να παρακολουθούν τα δια ζώσης μαθήματα τις μέρες και ώρες που πραγματοποιούνται, εξ αποστάσεως, χωρίς να είναι υποχρεωτική η φυσική παρουσία. Το Live Streaming παρέχει στους εκπαιδευόμενους τη δυνατότητα να έχουν στον υπολογιστή τους ήχο και εικόνα και να υποβάλουν ερωτήσεις στους Εισηγητές είτε φωνητικά, είτε γραπτά (μέσω μηνυμάτων υποστηριζόμενων από το σύστημα).