

Eindtermen SVH Vinoloog/Sommelier

<p>1.</p>	<p>De kandidaat heeft kennis van de wetgeving omtrent wijn en kan deze kennis toepassen</p> <ul style="list-style-type: none"> • kwalificatiesystemen die op de internationale wijnmarkt worden gebruikt; • betekenis van de afkortingen voor kwaliteitswijnen in Frankrijk, Duitsland, Italië en Spanje; • verplichte aanduidingen die op het etiket van een kwaliteitswijn afkomstig uit Frankrijk, Duitsland, Italië en Spanje moeten voorkomen; • de belangrijkste toegestane facultatieve aanduidingen: smaakaanduiding en druivenrassen.
<p>2.</p>	<p>De kandidaat heeft kennis over de ampelografie en kan deze kennis toepassen</p> <ul style="list-style-type: none"> • onderstammen en andere vitis soorten; • functie van blad (fotosynthese) en wortel, de ontwikkeling en rijping van de druif (koolzuurassimilatie); • kwekerijen, massale selectie; • witte druivenrassen in combinatie met de belangrijkste wijnstreken; <ul style="list-style-type: none"> ○ chardonnay <ul style="list-style-type: none"> ▪ Frankrijk: Champagne, Bourgogne, Languedoc; ▪ Argentinië (Mendoza), Australië, Chili, Verenigde Staten, Zuid-Afrika; ▪ ook blends met semillon of lokale rassen. ○ sauvignon blanc <ul style="list-style-type: none"> ▪ Frankrijk: Loire, Bordeaux; ▪ Italië: Alto Adige; ▪ Zuid-Afrika: Coastal Region; ▪ Nieuw-Zeeland: Marlborough; ▪ USA: Californië: Napa (Fumé Blanc); ▪ Chili: Casablanca; ▪ ook blends met sémillon. ○ riesling <ul style="list-style-type: none"> ▪ Duitsland: Elzas, Mosel, Rheingau, Pfalz; ▪ Frankrijk: Elzas; ▪ Oostenrijk: Wachau, Kamptal; ▪ Australië: Clare Valley. ○ müller-thurgau <ul style="list-style-type: none"> ▪ Duitsland. • blauwe druivenrassen in combinatie met de belangrijkste wijnstreken; <ul style="list-style-type: none"> ○ pinot noir <ul style="list-style-type: none"> ▪ Frankrijk: Bourgogne; ▪ Nieuw-Zeeland: Marlborough, Martinborough; ▪ Chili: Casablanca; ▪ Verenigde Staten: Californië, Oregon, Washington State; ▪ Zuid- Afrika: Coastal Region. ○ cabernet sauvignon en merlot <ul style="list-style-type: none"> ▪ Frankrijk: Bordeaux, Haut-Médoc, Médoc; ▪ USA: Californië: Napa Valley; ▪ Chili: Maipo Valley, Aconcagua Valley, Colchagua Valley; ▪ Argentinië: Mendoza;

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Australië: Coonawarra, Margaret River; ▪ Zuid-Afrika: Stellenbosch; (ook blends cabernet en merlot, cabernet en shiraz). ○ syrah/shiraz en grenache/garnacha <ul style="list-style-type: none"> ▪ Frankrijk: Côtes du Rhône, Crozes-Hermitage, Côte-Rôtie, Châteauneuf-du-Pape; ▪ Spanje: Navarra; ▪ Australië: Barossa, Hunter Valley, Victoria, Western Australia; (ook blends syrah en grenache, shiraz en cabernet, syrah/shiraz en viognier). • regionaal belangrijke druivenrassen per land; <ul style="list-style-type: none"> ○ Frankrijk: chenin blanc, gamay, gewurztraminer, muscadet, muscat, pinot blanc, pinot gris, sémillon, viognier; ○ Italië: barbera, dolcetto, montepulciano, moscato, nebbiolo, negroamaro, nero d'avola, pinot grigio, primitivo, prosecco, sangiovese, trebbiano, verdicchio; ○ Oostenrijk: blaufränkisch, grüner veltliner, zweigelt; ○ Spanje: albariño, tempranillo, verdejo, viura; ○ Verenigde Staten: zinfandel; ○ Argentinië: malbec, torrонтès; ○ Chili: carmenère; ○ Zuid-Afrika: chenin blanc, pinotage.
<p>3.</p>	<p>De kandidaat heeft kennis van de wijnbouw en omgevingsfactoren en begrijpt deze kennis</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • licht, wind, dauw, luchtvochtigheid; • voorwaarden voor het optreden van edele rotting (botrytis cinerea); • bodemstructuur (klei, leem, zand, kiezel) en waterhuishouding; • geleidingssystemen (laag, hoog), losse planten, aanplantingsdichtheid; • bemesting en gewasbescherming; • (valse) meeldauw, grijze rot, druifluis, voorjaarsvorst, wintervorst; • soortelijke massa (dichtheid), rijping van de druif (aromastoffen), correctie van de oogst (aanzuren, ontzuren); • bepaling oogstmoment (suikers en zuren), oogstmethode.
<p>4.</p>	<p>De kandidaat kan verschillende wijnbereiding analyseren</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • basisbeginselen bereiding likeurwijn en gearomatiseerde wijn; <ul style="list-style-type: none"> ○ versterking ná gisting: Sherry; ○ versterking tijdens gisting: Port, Vin doux naturel (VDN); ○ indroging: recioto, Vin Santo; ○ botrytis: Beerenauslese (BA), Trockenbeerenauslese (TBA), Sauternes; ○ cryo-extractie, Eiswein; • melkzuurgisting en bacteriën; • kennis van hoeveelheden en verhoudingen met betrekking tot alcohol, zuren, suikers, tannine en koolzuur; • oversteken en bijvullen, invloed van eikenhout en klaring; • natuurwijn en bio-wijn.

<p>5.</p>	<p>De kandidaat kan verschillende wijntypen en wijnstijlen analyseren en beschrijven</p> <ul style="list-style-type: none"> • stille, versterkte en mousserende wijnen; • kennis van de belangrijkste factoren voor de bepaling van de wijnstijl (klimaat, bodem, topografie, wijngaard vinificatie en rijping); • alcoholgehalte, restsuiker; • wijnen beoordelen op kwaliteit en voorzien van een proefnotitie waarin uiterlijk, geur en smaak worden beschreven volgens onderstaande criteria: <ul style="list-style-type: none"> ○ uiterlijk: helderheid (helder – troebel) intensiteit (transparant – medium – diep) kleur, wit (bleekgeel – geel – goudgeel) rosé (roze – oranje) rood (paars – rood – bruin); ○ geur: conditie (zuiver – foutief: kurk of oxidatief), intensiteit (licht – intens – aromatisch), aroma's (aromawiel); ○ smaak: zoet, zuur, zout, bitter umami; ○ overig: tannine, alcohol, mousserend, viscositeit, temperatuur, depot ○ afdronk: (kort – medium – lang); ○ status: (jeugdige – in ontwikkeling – klaar – over de top); ○ conclusies: kwaliteit (slecht – acceptabel – goed – uitmuntend); • Herkennen en beschrijven van enkele afwijkingen (kurk, azijnsteek en oxidatie).
<p>6.</p>	<p>De kandidaat heeft kennis van wijnbouwgebieden op het noordelijk en zuidelijk halfmond en kan deze kennis toepassen</p> <ul style="list-style-type: none"> • kennis van de specifieke kenmerken van de belangrijkste Europese wijngebieden: <ul style="list-style-type: none"> ○ Frankrijk <ul style="list-style-type: none"> ▪ Beaujolais Crus: Beaujolais nouveau, Brouilly, Chénas, Chiroubles, Côte de Brouilly, Fleurie, Juliéna, Morgon, Moulin-à-Vent, Régnié, Saint-Amour; ▪ Bordeaux: Bergerac, Bourg en Blaye, Entre-Deux-Mers, Graves, Haut-Médoc, Libournais, Médoc, Pomerol, Saint-Émilion, Sauternes; ▪ Omgeving Bordeaux: Libournais, Bergerac, Côtes de Duras, Côtes de Buzet, Côtes du Marmandais; ▪ Bourgogne: Chablis; ▪ Bourgogne, Côte de Beaune: Aloxe-Corton, Auxey-Duresses, Beaune, Blagny, Chassagne-Montrachet, Chorey-lès-Beaune, Côte de Beaune-villages, Hautes Côtes de Beaune, Ladoix-Serrigny, Maranges, Meursault, Monthélie, Pernand-Vergelesses, Pommard, Puligny-Montrachet, Saint-Aubin, Saint-Romain, Santenay, Savigny-lès-Beaune, Volnay; ▪ Bourgogne, Côte Chalonnaise: Bouzeron, Givry, Mercurey, Montagny, Rully; ▪ Bourgogne Maconnais: Pouilly-Fuissé, Pouilly-Loché, Pouilly-Vinzelles, Saint-Véran, Viré-Clessé; ▪ Bourgogne, Côte de Nuits: Chambolle-Musigny, Côte de Nuits Villages, Fixin, Gevrey-Chambertin, Marsannay, Hautes Côtes de Nuits, Morey-Saint-Denis, Nuits-Saint-Georges, Vougeot, Vosne-Romanée; ▪ Champagne : Montagne de Reims, Côte des Blancs, Côte des Bar, Vallée de la Marne; ▪ Charente: Grande Champagne, Petite Champagne, Les Borderies, Les Fins Bois, Les Bons Bois, Les Bois Ordinaires, Pineau de Charente;

- Corsica: Ajaccio, Calvi, Coteaux du Cap Corse, Figari, Muscat du Cap Corse, Porto Vecchino, Patrimonio, Sartène;
- Elzas: Bas-Rhin, Haut-Rhin;
- Jura: Arbois, Château-Chalon, Côtes de Jura, Macvin du Jura;
- Languedoc-Roussillon: AOC's van de gebieden: Béziers, Montpellier, Narbonne, Perpignan;
- Le Sud-Ouest, Auch: Armagnac, Bas Armagnac, Haut Armagnac, Madiran, Pacherenc du Vic-Bilh, Saint-Mont, Tursan;
- Le Sud-Ouest, de Lot: Cahors, Coteaux du Quercy, Côtes de Millau, Entraygues-le-Fel, Estaing, Marcillac;
- Le Sud-Ouest, Pau: Béarn, Béarn-Bellocq, Irouléguay, Jurançon;
- Le Sud-Ouest, Toulouse: Côtes du Brulhois, Fronton, Gaillac, Lavilledieu;
- Provence; Bandol, Bellet, Cassis, Les Baux-de-Provence, Palette, Vins de Provence;
- Rhônegebied (noord): Château Grillet, Châtillon-en-Dios, Clairette de Die, Condrieu, Cornas, Côte Rôtie, Côtes du Rhône, Crozes-Hermitage, Hermitage, Saint-Joseph, Saint-Péray;
- Rhônegebieden (overig): Costières de Nîmes, Coteaux de Pierrevert, Côtes du Lubéron, Côtes du Vivarais, Grignan les Adhémar, Ventoux;
- Rhônegebied (zuid): Beaumes-de-Venise, Côtes du Rhône, Châteauneuf-du-Pape, Gigondas, Lirac, Muscat de Beaumes-de-Vernise, Rasteau, Tavel, Vacqueyras;
- Savoie: Apremont, Chautagne, Chignin, Crépy, Roussette de Savoie, Seyssel, Vin de Burgery, Vin de Savoie;
- Val de Loire Anjou-Saumur: Anjou, Anjou Coteaux-de-la-loire, Bonnezeaux, Coteaux de l'Aubance, Coteaux de Layon-Premier Cru Chaume, Coteaux du Layon, Coteaux de Saumur, Quarts-de-Chaume, Quart-de-Chaume Grand Cru, Savennières, Saumur, Saumur-Champigny;
- Val de Loire, Orléanais: Chateaumeillant, Côte Roannaise, Coteaux du Giennois, Côtes du Forez, Menetou-Salon, Pouilly-Fumé, Quincy, Reuilly, Saint Pourçain, Sancerre;
- Val de Loire, Pays Nantais: Fiefs Vendéens, Muscadet, Muscadet-Coteaux-de la Loire, Muscadet-Côtes de Grand-Lieu, Muscadet-Sèvre et Maine;
- Val de Loire, Touraine: Bourgueil, Cheverny, Chinon, Coteaux du Loir, Coteaux du Vendômois, Haut-Poitou, Jasnières, Montlouis, Touraine, Touraine-Amboise, Touraine-Mesland, Saint-Nicolas de Bourgueil, Touraine Oisly, Touraine-Azay-le-Rideau, Touraine Chenonceaux, Vouvray.
- Italië, kandidaat kent de hieronder genoemde wijnregio's en de daarin voorkomende subgebieden:
 - Abruzzo: Montepulciano d'Abruzzo, Trebbiano d'Abruzzo;
 - Aostavallei;
 - Apulië: Aleatico di Puglia, Copertino, Primitivo di Manduria, Salice Salentino, Squinzano, van Castel del Monte;
 - Basilicata: Aglianico del Vulture;
 - Calabria: Cirò, Greco di Bianco, Melissa;
 - Campania; Aglianico del Taburno, Taurasi, Fiano di Avellino, Greco di Tufo, Vesuvio;

- Emilia-Romagna: Albana di Romagna, Colli Bolognesi Classico Pignoletto, Lambrusco, Romagna Albana spumante, Sangiovese di Romagna;
- Friuli-Venezia Giulia;
- Lazio: Cannellino di Frascati, Cesanese del Piglio, Est! Est!! Est!!!, Frascati, Frascati Superiore, Nettuno;
- Liguria; Cinque Terre Sciacchetrà en Cinque Terre, Rossese di Dolceacqua;
- Lombardia: Franciacorta, Oltrepò Pavese, Valtellina, Valtellina Superiore;
- Marche: Conero, Offida, Piceno, Rosso, Rosso Conero, Verdicchio dei Castelli di Jesi, Verdicchio di Matelica riserva; Vernaccia di Serrapetrona;
- Molise: Biferno, Pentro di Isernia;
- Piemonte: Asti Spumante, Barbaresco, Barolo, Ghemme, Monferrato, Moscato d'Asti;
- Puglia: Aleatico di Puglia, Castel del Monte, Copertino, Locorotondo, Primitivo di Manduria, Salice Salentino, Squinzano;
- Sardinië: Vermentino di Gallura;
- Sicilia: Marsala, Vergine;
- Toscane: Bolgheri, Brunello di Montalcino, Carmignano, Carmignano en Barco Reale di Carmignano, Chianti, Montecucco, Morellino di Scansano, Rosso di Montalcino, San Gimignano, Vernaccia di San Gimignano, Vin Santo, Vino Nobile di Montepulciano;
- Trentino-Alto Adige;
- Umbria: Colli Perugini, Orvieto, Rosso Orvietano, Sagrantino di Montefalco;
- Veneto: Amarone della Valpolicella, Bardolino Superiore, Prosecco, Prosecco Conegliano Valdobbiadene, Prosecco Colli Asolani, Recioto della Valpolicella, Recioto di Soave, Soave, Soave Superiore, Valpolicella;
- Spanje, kandidaat kent de hieronder genoemde wijnregio's en de daarin voorkomende subgebieden:
 - Andalucia: Condado de Huelva, Jerez-Xérès-Sherry y, Málaga, Manzanilla-Sanlúcar de Barramedaz, Sierras de Málaga, Montilla-Moriles;
 - Aragón: Campo de Borja, Cariñena, Somontano;
 - Asturias;
 - Baskenland: Arabako Txakolina, Chacolí de Álava, Chacolí de Bizkaia, Chacolí de Getaria, Rioja;
 - Cantabria;
 - Castilla-La Mancha: Almansa, Dominio de Valdepusa, La Mancha, Manchuela, Méntrida, Mondéjar, Ribera del Júcar, Uclès, Valdepeñas;
 - Castilla y León: Arlanza, Arribes, Bierzo, Cigales, Ribera del Duero, Rueda, Tierra de León, Tierra del vino de Zamora, Toro;
 - Catalonië: Alella, Ampurdà-Costa Brava, Conca de Barberá, Montsant, Costers del Segre, Penedés, Plà de Bagés, Priorato, Tarragona, Terra Alta;
 - Costers del Segre;

- Duero: Arlanza, Arribes, Bierzo, Cigales, Ribera del Duero, Rueda, Tierra de León, Tierra del vino de Zamora, Toro; Ebro: La Rioja, Navarra;
- Extremadura: Cava, Ribera del Guadiana;
- Galicia: Baixas, Monterrei, Rias, Ribeira Sacra, Ribeiro, Valdeorras;
- Islas Baleares: Binissalem, Plá I Llevant;
- Islas Canarias: Abona, Tacoronte-Acentejo, Valle de Gülimar, Valle de la Orotava, Ycoden-Daute-Isora;
- Jerez-Xérès-Sherry;
- Jumilla;
- Levante: Alicante, Valencia;
- Madrid;
- Murcia: Bullas;
- Utiel-Requena;
- Duitsland (Anbaugebiet) kandidaat kent van de genoemde Duitse Bereichen de Großlagen en Einzellagen die daar onder vallen:
 - Ahr: Ahrtal, Walporzheim;
 - Baden: Badischer Bergstraße, Bodensee, Breisgau, Kaiserstuhl, Kraichgau, Ortenau, Markgräflerland, Tauberfranken, Tuniberg;
 - Franken: Mainviereck, Steigerwald;
 - Hessische Bergstraße: Starkenburg, Umstadt;
 - Mittelrhein: Loreley, Siebengebirge;
 - Mosel: Bernkastel, Burg Cochem, Moseltor, Ruwertal, Saar;
 - Nahe: Nahetal;
 - Pfalz: Mittelhardt/Deutsche Weinstraßasse, Südliche Weinstraße;
 - Rheingau: Johannisberg;
 - Rheinhessen: Bingen, Nierstein, Wonnegau;
 - Saale-Unstrut;
 - Sachsen: Elstertal, Meißen;
 - Württemberg: Bayerischer Bodensee, Kocher-Jagst-Tauber, Remstal-Stuttgart, Württembergischer Bodensee, Württembergischer Unterland;
- Portugal, de kandidaat kent de hieronder de genoemde wijnregio's en de daarin voorkomen subgebieden:
 - Alentejo;
 - Algarve;
 - Azoren;
 - Bairrada;
 - Beira Interior;
 - Dão;
 - Lafões;
 - Lisboa;
 - Madeira;
 - Minho/Vinho Verde;
 - Península de Setúbal;
 - Porto en Douro;
 - Távora en Varosa;
 - Tejo;
 - Trás-os-Montes;
- Oostenrijk
 - Carnuntum;
 - Eisenberg;

- Kamptal;
- Kremstal;
- Leithaberg;
- Thermenregion;
- Traisental;
- Mittelburgenland;
- Neusiedlersee;
- Neusiedlersee-Hügerlland;
- Neusiedlersee Reserve;
- Steiermark;
- Wachau;
- Wagram;
- Weinviertel;
- Wien.
- Griekenland
 - Athene (Retsina), Griekse eilanden (Santorini, Samos, Kefalonia, Kreta), Macedonië, Peloponnesos, Thessalia; Epiros, , Egeïsche eilanden, Ionische eilanden;
- Hongarije
 - Badacsony, Balatonboglár, Bükkalja, Eger, Kunság, Mátraalja, Sopron, Tokaj-Hegyalja, Villány-Siklós;
- Zwitserland
 - Bern, Fribourg, Genève, Jura, Neuchâtel, Tessin, Vaud;
- Nederland
 - Apostelhoeve, De Kleine Schorre;
- België
 - Côtes de Sambre et Meuse, Hageland, Haspengouw, Heuvelland;
- Luxemburg
 - Moselle Luxembourgeoise;
- Slovenië
 - Podravski, Posavski, Primorski;
- Slowakije:
 - Bratislava, Tokaj;
- kennis van de specifieke kenmerken van de belangrijkste wijngebieden in de wereld.
 - Zuid-Afrika
 - Breede River;
 - Cape South;
 - Coastal region: Constantia, Cape point, Darling, Franschhoek, Paarl, Stellenbosch, Swartland, Tulbagh, Tygerberg, Wellington;
 - Klein Karoo Region;
 - Northern Cape;
 - Olifants River Region;
 - Verenigde Staten
 - Californië: Central Coast Area, Central Valley, Sierra Foothills, North Coast Area, South Coast Area;
 - Michigan;
 - New York: Finger Lakes Region, Hudson River Region, Lake Erie Region, Long Island, North Fork, The Hamptons;
 - Oregon: Eastern Oregon, Southern Oregon, Willamette Valley;
 - Pennsylvania;

- Washington: Columbia Gorge, Columbia Valley, Horse Heaven Hills, Puget Sound, Rattlesnake Hills, Red Mountain, Wahluke Slope, Walla Walla Valley, Yakima Valley;
- Canada
 - Britisch Columbia;
 - Nova Scotia;
 - Ontario;
 - Québec;
- Brazilië
- Chili
 - Aconcagua;
 - Bio-Bio;
 - Casablanca;
 - Choapa;
 - Curicó;
 - Elqui;
 - Itata;
 - Limari;
 - Maipo;
 - Malleco;
 - Maule;
 - Rapel;
 - San Antinio;
- Argentinië
 - Catamarca;
 - Córdoba;
 - La Rioja;
 - Mendoza;
 - Neuquén;
 - Salta;
 - San Juan;
 - Rio Negro;
- Uruguay
- Bolivia
- Peru
- Mexico
- Australië
 - South Australia: Barossa, Far North, Fleurieu, Limestone Coast, Lower Murray, Mount Lofty Rangers, The Peninsulas;
 - Victoria: Heathcote, Yarra Valley;
 - New South Wales: Bigrivers, Central Ranges, Gippsland, Hunter Valley, North West Victoria, Northern Rivers, Northern Slopes, Port Philip, South Coast, Western Plains, Western Victoria,
 - Western Australia: Central Western Australia, Eastern Plains Inland and North of Western Australia, Greater Perth, Lower Great Southern, South West Australia, West Australia South East Coastal;
 - Tasmanië;
- Nieuw Zeeland
 - Noordereiland: Bay of Plenty, Gisborne, Greater Auckland, Hawks Bay, Northland, Waikato, Wairarapa;
 - Zuidereiland: Canterbury, Central Otago, Marlborough, Nelson, Waipara, Waitaki Valley;

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Overige landen rond de Middellandse en Zwarte zee <ul style="list-style-type: none"> ▪ Algerije; ▪ Armenië; ▪ Bulgarije; ▪ Cyprus; ▪ Georgië; ▪ Israël; ▪ Libanon; ▪ Marokko; ▪ Tunesië; ▪ Turkije; ○ China <ul style="list-style-type: none"> ▪ Xinjiang; ▪ Wu Wei; ▪ Helan Mountain; ▪ Sha Cheng; ▪ Dongbei; ▪ Chang Li; ▪ Tian Jing; ▪ Jiao Dong; ▪ Shaanxi; ▪ Yunnan.
7.	De kandidaat heeft kennis van de eventuele invloed van alcohol op de gezondheid en gedrag
	<ul style="list-style-type: none"> • reclamecode voor alcoholhoudende dranken; • wettelijke regelgeving omtrent alcohol.
8.	De kandidaat heeft kennis van wijn en gastronomie en kan deze kennis toepassen
	<ul style="list-style-type: none"> • universele smaakfactoren, basisregels voor combineren van wijnen en gerechten; • samenstellen van wijnarrangementen op basis van een meergangenmenu, waarbij rekening wordt gehouden met de smaakbalans van de wijnen; • kan een huiswijn selecteren; • kan wensen van de gast inventariseren; • kan advies geven over de wijn op basis van de wensen van de gast; • is kostenbewust en zorgt ervoor dat zo min mogelijk wijn verspild wordt; • kan de wijn introduceren met een informerend verhaal over de smaak, herkomst en combinatiemogelijkheden, waarbij rekening wordt gehouden met het type gast; • kan op basis van de gerechten in het horecabedrijf een wijnkaart samenstellen en deze afstemmen met de bedrijfsformule.
9.	De kandidaat heeft kennis van praktische vaardigheden voor het presenteren van wijn en kan deze kennis toepassen
	<ul style="list-style-type: none"> • basisprincipes van wijn aan tafel; • ontkurken van een wijnfles, idem champagnefles; • kelners/sommeliersmes; • sommeliersschort; • keuze van het juiste wijnglas; • de juiste wijze van inschenken; • decanteren en karaferen, welke wijnen wel en welke niet;

	<ul style="list-style-type: none"> • kennis van de juiste serveertemperatuur; • verpakkingen en verkoopsystemen; • wijnklimaatkast.
10.	De kandidaat heeft kennis van sociale vaardigheden en kan deze kennis toepassen
	<ul style="list-style-type: none"> • kan omgaan met agressie, diefstal en dronkenschap, soms 'nee' verkopen; • kan verschillende soorten klachten onderscheiden, zoals objectieve, subjectieve, gegronde en ongegronde klachten; • kan klachten over wijn correct afhandelen.
11.	De kandidaat heeft kennis van bedrijfseconomische aspecten op het gebied van wijn en kan deze kennis toepassen binnen een bedrijfsformule
	<ul style="list-style-type: none"> • barcodes en scannen, voorraadbeheer, breuk; • bestelprocedure en gangbare leveringsconditie van wijn; • inkopen van wijn; • analyseren van leveranciers en met hen prijsafspraken maken; • bewaren van wijn in het horecabedrijf; • kan up- en crossselling bewerkstelligen; • kan een kostenprijsberekening maken.
12.	De kandidaat heeft kennis van de wijnmarkt
	<ul style="list-style-type: none"> • internationaal vraag en aanbod; • marktaandelen; • belangrijkste wijnlanden; • belangrijke wijntrends; • kerngegevens Nederlandse wijnmarkt; • publiek en privaatrechtelijke organisaties.