



国家职业技能鉴定

操作技能强化训练(学生取证专用)

CAOZUO JINENG QIANGHUA XUNLIAN(XUESHENG QUZHENG ZHUANYONG)

茶艺师

CHAYISHI

劳动和社会保障部教材办公室组织编写

• (中级) •



中国劳动社会保障出版社

国家职业技能鉴定
操作技能强化训练 (学生取证专用)

茶艺师 (中级)

劳动和社会保障部教材办公室组织编写

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

茶艺师：中级/劳动和社会保障部教材办公室组织编写。—北京：中国劳动社会保障出版社，2006

国家职业技能鉴定操作技能强化训练（学生取证专用）

ISBN 7-5045-5483-9

I. 茶… II. 劳… III. 茶-文化-职业技能鉴定-自学参考资料 IV. TS971

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 011178 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码：100029)

出版人：张梦欣

*

新华书店经销

北京地质印刷厂印刷 北京密云青云装订厂装订
787 毫米×1092 毫米 16 开本 9 印张 208 千字
2006 年 5 月第 1 版 2006 年 5 月第 1 次印刷

定价：14.00 元

读者服务部电话：010-64929211

发行部电话：010-64927085

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010-64911344

前 言

《国务院关于大力推进职业教育改革与发展的决定》中明确指出：要严格实施就业准入制度，加强职业教育与劳动就业的联系。与此同时，职业资格证书已逐步成为各级各类职业院校学生求职择业的“通行证”。

为了进一步贯彻《决定》精神，衔接各级各类职业院校学生的专业学习与鉴定考核要求，提高学生的职业能力水平，劳动和社会保障部教材办公室在调研全国百余所职业院校教学实际状况的基础上，针对参加职业技能鉴定的学生群体，组织编写了《国家职业技能鉴定操作技能强化训练（学生取证专用）》系列教材（以下简称《技能强化训练》）。《茶艺师（中级）》就是系列教材中的一本。

《技能强化训练》内容以国家职业技能鉴定考核要点为依据，全面体现“考什么、编什么”，有助于学生熟练掌握鉴定考核要求，对取证应试具有直接的指导作用；在结构上，《技能强化训练》分为应试指导、实战演练、亲临考场、理论知识强化四部分，引导学生在职业技能鉴定前进行科学的应试复习，其中前三部分直接指导操作技能考核，理论知识强化部分直接指导理论知识考核。《技能强化训练》在语言运用上力求简洁精炼，特别是在实战演练部分中多采用指令性语言，明确指导完成训练项目的实际操作步骤，使学生在短期内快速掌握鉴定考核要求。

《技能强化训练》既可作为各级各类职业院校及高等院校学生鉴定前短期强化培训教材，也可作为鉴定前应试辅导自学用书。

《国家职业技能鉴定操作技能强化训练——茶艺师（中级）》由姜艳、宋孝仁、吴丹、王丹丹、郑晓秀编写，王琼主编，王立明副主编，审稿马德顺。

《技能强化训练》的编写模式是一次全新的探索，具有一定的难度，由于时间仓促，缺乏经验，不足之处恳请广大读者提出宝贵意见和建议。

劳动和社会保障部教材办公室

内容介绍

职业资格证书逐步成为就业通行证，国家职业技能鉴定的应试人数也因此而日益攀升，本书的读者对象是职业技能鉴定应试人员中的学生群体。在内容上，根据考核要点的要求，逐条对读者进行鉴定前的强化训练；在形式上，根据考前科学的复习方式，逐步引领读者进入鉴定考核实战空间，并帮助读者到达胜利的彼岸。本书包括应试指导、实战演练、亲临考场、理论知识强化4部分。

应试指导——根据操作技能鉴定考核要求给出“技能鉴定考核试题形式”“试卷的组成及考核注意事项”“提高适应能力，考出好成绩”“考核内容”4项内容，旨在帮助和指导读者在考核前做好知识和心理等多方面的应试准备。

实战演练——根据操作技能考核的要求，逐条对考核要点的操作技能进行具体指导，旨在使读者深入理解考核要点的要求，并熟练掌握考核要点要求的操作技能。

亲临考场——通过完整的操作技能考核试卷使读者熟悉考试形式，了解考场规则、评分原则和标准，有针对性地进行考前准备。

理论知识强化——根据理论知识鉴定考核要点的要求，给出理论知识考试复习重点内容，旨在帮助读者在考前对理论知识考核要点内容进行强化记忆，起到“临阵磨枪”的作用。

目 录

应试指导	(1)
技能鉴定考核试题形式	(1)
试卷的组成及考核注意事项	(1)
提高适应能力, 考出好成绩	(2)
考核内容	(3)
中级茶艺师操作技能鉴定考核要点表	(3)
中级茶艺师理论知识鉴定考核要点表	(3)
实战演练	(4)
考核要点 1——接待服务	(4)
考核要点 2——识别绿茶的品级	(9)
考核要点 3——识别红茶的品级	(13)
考核要点 4——识别黄茶的品级	(15)
考核要点 5——识别乌龙茶的品级	(16)
考核要点 6——识别白茶的品级	(18)
考核要点 7——识别黑茶的品级	(19)
考核要点 8——观茶汤识茶	(21)
考核要点 9——识别茶具质量	(23)
考核要点 10——茶艺茶具的配置	(26)
考核要点 11——表演台的布置	(32)
考核要点 12——配置品茗环境	(37)
考核要点 13——泡茶的基本程序	(41)

考核要点 14——绿茶的主泡	(44)
考核要点 15——乌龙茶的主泡	(52)
考核要点 16——武夷岩茶的主泡	(63)
考核要点 17——普洱茶的主泡	(70)
考核要点 18——茉莉花茶的主泡	(74)
考核要点 19——清饮杯泡法	(80)
考核要点 20——清饮壶泡法	(83)
考核要点 21——调饮泡法	(87)
亲临考场	(93)
试卷 1	(93)
试卷 2	(98)
理论知识强化	(103)
考核范围 1——服务礼仪中的语言表达艺术	(103)
考核范围 2——服务礼仪中的接待艺术	(105)
考核范围 3——茶叶质量分级知识	(106)
考核范围 4——茶具质量知识	(107)
考核范围 5——有关泡茶用水知识	(110)
考核范围 6——茶艺茶具配备基本知识	(113)
考核范围 7——茶艺表演场所布置知识	(115)
考核范围 8——茶艺表演基本知识	(117)
考核范围 9——艺术品茗知识	(118)
考核范围 10——了解中国各地名茶、名泉	(121)
考核范围 11——茶的清饮法和调饮法知识	(132)
考核范围 12——货品调配知识	(134)

应试指导

在决定参加国家职业技能鉴定考试之前，你知道应该做哪些准备工作吗？

本部分根据操作技能鉴定考核要求给出“技能鉴定考核试题形式”“试卷的组成及考核注意事项”“提高适应能力，考出好成绩”“考核内容”4项内容。其中考核内容收录了2个表格，即操作技能鉴定考核要点表和理论知识鉴定考核要点表，这2个表格是下述实战演练、亲临考场、理论知识强化3部分内容的直接依据。同时通过这2个表格，可以使你对国家职业技能鉴定的考核内容结构及鉴定要求一目了然。

现在就帮助和指导你在考核前如何做好知识和心理等多方面的准备。

● 技能鉴定考核试题形式

操作技能鉴定考核包括茶叶的冲泡、干茶评定和茶汤评定3部分内容。

技能操作鉴定考核为现场操作，按要求在规定的时间内完成操作内容，并达到规定要求。

理论知识鉴定考核采用笔试形式，题型多为选择题、判断题。

● 试卷的组成及考核注意事项

◆ 试卷组成

- 一套完整的技能试卷包括“准备通知单”“试题正文”和“评分记录表”。
- “评分记录表”包括扣分、得分、备注以及考评员签字，该部分内容由考评员填写，考生不得填写。

◆ 计分

考核采用百分制，60分为合格。

◆ 考核时间

- 所有操作技能考核项目的鉴定内容必须在规定时间内完成，不得超时。

- 在某一试题考试中节余的时间不能在另一试题考试中使用。
- 总考试时间为各模块下典型试题考试时间的总和。

试卷头中准考证号、考生单位及姓名由考生填写，得分情况由考评员填写。考生在拿到试卷后应首先检查试卷是否和自己所报考的工种、级别相一致。

● 提高适应能力，考出好成绩

- ◆ 提高快速、准确地解决实际问题的能力
- ◆ 做好考前的针对性练习
- ◆ 做好考场的适应性练习

考场的适应性练习是指在临近考试前，均应到技能鉴定考试现场进行考前适应性练习。要熟悉鉴定考试环境和鉴定站准备的工具、量具和设备；要根据鉴定范围，演练一两个具有代表性且综合性强的项目，以熟悉操作内容，减轻考前焦虑紧张的情绪，增强信心，发挥应有水平。

◆ 重要提示

- 考生必须听从鉴定站工作人员的统一指挥，按准考证的要求进入指定的考场、考位。
- 携带准考证、身份证等证件。
- 仔细阅读试卷，明确考题和考核要求，形成正确的操作思路。
- 心态稳定、镇静、自信。
- 严格按照操作程序进行。
- 把握好时间，以便获得完整的、正确的考核结果，避免因时间不够而影响考核成绩。
- 考核过程中一旦发生事故，要沉着冷静，积极配合考务人员做好处理工作。

● 考核内容

中级茶艺师操作技能鉴定考核要点表

考核范围	考核比重 (%)	考核要点	重要程度
礼仪	5	良好的仪容仪表	熟知
		与顾客有效沟通	熟知
接待	10	接待服务	掌握
茶艺准备	20	茶叶品级的识别	掌握
		茶具质量的识别	熟知
		茶艺茶具的配置、表演台的布置	掌握
茶艺演示	50	音乐、服饰、插花、薰香、茶挂的选择和配置	掌握
		茶艺表演的主泡	掌握
茶艺服务	10	清饮法和调饮法	熟知
		有关茶艺问题的解答	掌握
销售	5	货品调配的建议	熟知

中级茶艺师理论知识鉴定考核要点表

考核范围	考核比重 (%)	考核要点	重要程度
礼仪	10	服务礼仪中的语言表达艺术	熟知
接待	20	服务礼仪中的接待艺术	掌握
茶艺准备	15	茶叶质量分级知识	掌握
		茶具质量知识	掌握
		茶艺茶具配备基本知识	熟知
茶艺演示	25	茶艺表演场所布置知识	掌握
		艺术表演基本知识	掌握
茶艺服务	15	艺术品茗知识 了解中国各地名茶、名泉	熟知
		茶的清饮法和调饮法知识	掌握
销售	15	货品调配知识	熟知

实战演练

如果你想顺利地通过职业技能鉴定，成为一名称职的中级茶艺师，仅有理论知识是不够的，你是否具备较强的动手能力至关重要。本部分编写的目的就是在你参加鉴定考试之前，帮助你强化训练动手能力。

本部分以操作技能鉴定考核要点表为直接依据，针对操作技能考核要点的要求，按照考核项目给予具体的技能操作指导。

现在就让我们动手操作吧！

● 考核要点 1——接待服务

重点掌握

- 接待服务中对仪容仪表的要求。
- 接待服务的基本流程。
- VIP 宾客的服务。
- 有效语言沟通的技巧。
- 解答有关茶艺问题的技巧。

[训练 1] 接待服务

1. 考核要求

- (1) 仪表整洁，仪容端正；声音清晰、甜美。
- (2) 举止文雅，动作规范；态度认真，亲切自然。
- (3) 满分 10 分，考试时间 10 min。

2. 操作前应准备的用品

- (1) 清洁用品：肥皂 1 块、洗手液 1 瓶。
- (2) 美容用品：粉底 1 个，唇膏、眉笔各 1 支。
- (3) 服务用品：拖盘 1 个、茶单 1 份、圆珠笔 1 支。

3. 接待服务的基本步骤

基本步骤描述

上岗准备→进入岗位→迎接宾客→引导领位→递送茶单→等候点茶→为宾客结账→送客。

步骤1 上岗准备

◆ 将头发梳理整齐，如是短发，在低头时头发不应落下挡住视线；如是长发，应将长发束在脑后。

◆ 洗净面部，用粉底、唇膏、眉笔等美容用品化淡妆。

◆ 用肥皂、洗手液清洗双手，将手指甲修剪整齐，如图1所示。



图1 整洁的手

◆ 穿戴好样式统一的制服，如图2所示。

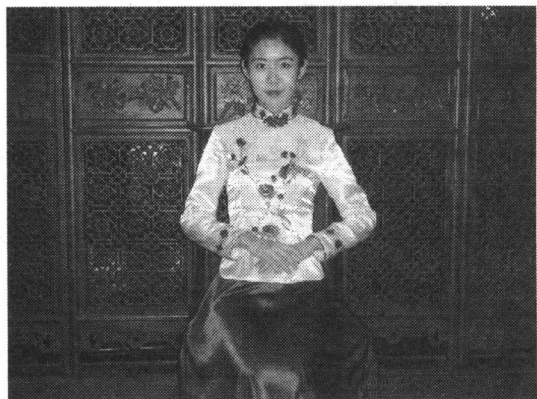


图2 样式统一的制服

特别提示：

◆ 茶艺员双手要保持干净，不留长指甲，指甲不涂颜色；手上不戴饰物。

- ◆ 男茶艺员的仪容要求与女茶艺员基本相同，要将面部修饰干净，不留胡须。
- ◆ 穿戴制服前，要检查其是否整洁。

步骤2 进入岗位

精神饱满、面带微笑地进入工作岗位，站位规范。



特别提示：进入岗位后，要保持精力集中，随时准备接待每一位来宾。

步骤3 迎接宾客

笑脸迎接宾客进入茶艺馆，并致“您好，欢迎光临！”的问候，如图3所示。

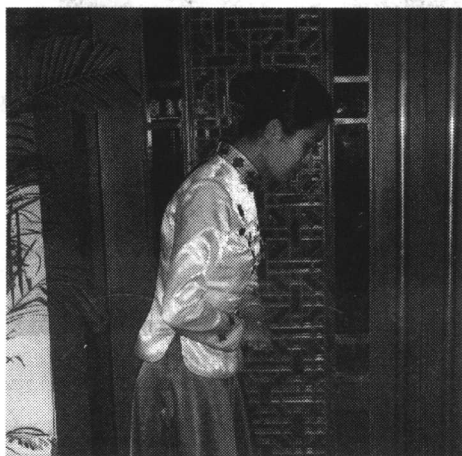


图3 行鞠躬礼问候来宾



特别提示：

- ◆ 宾客若用双手合十礼致意，茶艺员也可采用此礼来迎接宾客。在为信奉佛教的宾客服务时，可行合十礼，以示敬意。
- ◆ 宾客再次光临时又带来了新宾客，对新宾客要像对待老朋友一样，应特别热情地招呼接待。
- ◆ 不要主动与僧尼握手，在与他们交谈时不能问僧尼的尊姓大名。

步骤4 引导领位

对宾客说“请这边走”，并走在宾客左前方二三步处引领宾客，将不同的宾客引领到能使他们满意的座位上，如图4所示。

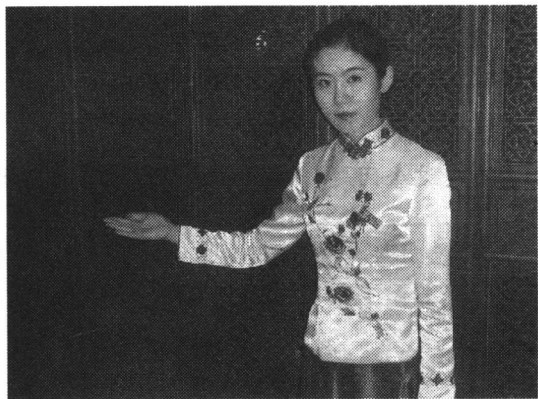


图4 引导领位

特别提示：

- ◆ 引导领位和为宾客引路指示方向时，应掌心向上、面带微笑，眼睛看着目标方向，并兼顾宾客是否意会到目标，切忌用手指来指去。
- ◆ 对于年老、体弱的宾客，应尽可能安排在离入口较近的位置，以便于他们的出入，并帮助他们就座，以示服务的周到。
- ◆ 对有明显生理缺陷的宾客，要将其安排在能遮掩其生理缺陷的位置就座，以示体贴。

步骤5 递送茶单

- ◆ 将茶单放在托盘内，双手托盘，递给宾客。
- ◆ 耐心地等待宾客的吩咐。

步骤6 等候点茶

等候在客人座位旁边，记录宾客所点茶品。

特别提示：

- ◆ 当宾客对饮用什么茶或选用什么茶食拿不定主意时，可热情礼貌地进行推荐，使宾客感受到服务周到。
- ◆ 留意宾客的细小要求，如“茶叶用量的多少”等问题，尊重宾客的意见，满足宾客的服务要求。


步骤7 为宾客结账

当宾客提出结账时，双手用托盘递上消费账单，并请宾客查核消费款项有无出入。

- 特别提示：** 宾客赠送小费时，要婉言拒绝，自觉遵守工作纪律。

步骤8 送客

用“欢迎再来”欢送客人。

 **特别提示：**当客人对服务提出意见或建议时，要边微笑边点头用心倾听，并可以用“哦”“我们会留意这个问题”等话语以示对客人的尊重。

[训练2] 有效的语言沟通

基本步骤描述 客人来时有迎声→客人问时有答声→客人走时有送声。

特别提示：

◆ 在茶艺服务工作中，对客人最为普通的称呼是“先生”“小姐”。切忌使用“喂”来招呼宾客，若是宾客离你较远，也不能高声叫喊，而应主动上前恭敬地称呼宾客。

◆ 上午遇到宾客问候“早上好”，下午遇到宾客问候“下午好”，在晚上遇到宾客问候“晚上好”。

◆ 遇宾客有事召唤，但距离较远时，可点头表示自己马上就会前来服务。

◆ 在与宾客对话时要自动停下手中的工作，站立并全神贯注、边微笑边点头地倾听客人的提问。

◆ 快速地对宾客的合理要求做出令宾客满意的答复。对宾客的过分或无理要求应婉言拒绝。凡是答应宾客随后再作答复的事，一定要守信，否则是一种失礼行为。

◆ 在回答宾客的问题时，要做到语气婉转、口齿清晰、语调柔和、声音大小适中。一时回答不了或解答不清的问题应先向宾客致歉，待查询后及时作答。

[训练3] 解答有关茶艺的问题

基本步骤描述 倾听客人提问→解答客人提问→处理服务问题→反馈处理结果。

特别提示：

◆ 宾客在消费时，由于对茶品不熟悉，必然要向服务员询问各种问题，这是商业活动中的正常现象。

◆ 态度冷静地面对爱挑剔、提出无理要求，甚至胡搅蛮缠客人的提问。虚心听取正确意见、积极采纳合理建议。

◆ 若是宾客提问时的态度不好，服务员也要说话和气、礼让三分，不能因为宾客无礼也“以牙还牙”。服务员要学会以理服人，而且要善于说理。“得理让人”可以显示服务员的宽阔胸襟。

◆ 如果与宾客发生争执，同班服务员应从旁劝解，并迅速将情绪激动的宾客带离营业区域，并做好安抚工作，不可跟着起哄。即使宾客无理取闹，也不能群起而攻之，否则既有损于茶馆本身的形象，也不合乎礼仪接待要求。

◆ 及时将问题处理的结果反馈给有关宾客是对客人的尊重和对其所提问题的重视。

[训练 4] 为宾客提供 VIP 服务

基本步骤描述 上岗准备→进入岗位→迎接客人→引导领位→递送茶单→等候点茶→为客结账→送客。

特别提示:

- ◆ 茶艺员每天上岗前要了解是否有 VIP 宾客预订。如果有预订,要了解 VIP 宾客预订的时间、人数以及 VIP 宾客的特殊要求等信息。
- ◆ 根据 VIP 宾客的要求配备茶品,所用的茶品、茶食必须符合质量要求。
- ◆ 精心挑选与茶品相适宜的茶具并认真消毒。在预订时间提前 20 min 将所备茶品、茶食、茶具摆放好,确保茶食的新鲜、洁净、卫生。

● 考核要点 2 —— 识别绿茶的品级

重点掌握

- 绿茶品级的识别方法。
- 绿茶品级的识别步骤。

[训练] 识别绿茶的品级

1. 考核要求

- (1) 准确识别 6 种主要绿茶的品级。
- (2) 满分 5 分,考试时间 2 min。

2. 操作前的准备

- (1) 6 种常用绿茶各 15 g。
- (2) 赏茶盘 6 个。

3. 识别绿茶品级的基本步骤

基本步骤描述

观看茶色→查看茶形→品闻茶香。

步骤 1 观看茶色

- ◆ 将准备好的 6 种绿茶,分别拨入赏茶盘中,逐一摆放在茶桌上。
- ◆ 观看绿茶的颜色,识别茶叶品种。
 - 肉眼观看的干茶若叶色翠绿、外表披满白毫的,是银白隐翠型或银绿型绿茶,

是从多茸毛品种上采收的细嫩原料制作的成品茶，如洞庭碧螺春等，如图 5 所示。

• 肉眼观看的干茶若色泽绿中微带黄的，则为翠绿型或嫩绿型绿茶。它是用在早春或高山采收的细嫩原料经加工后制作的成品茶。如西湖龙井（如图 6 所示）、信阳毛尖、六安瓜片（如图 7 所示）等。



图 5 洞庭碧螺春

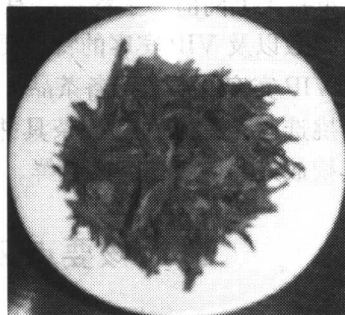


图 6 西湖龙井

• 肉眼观看的干茶若色泽青绿不带黄的，则为深绿型绿茶，又称青绿、苍绿、菜绿型绿茶。它是用采收的细嫩原料经加工后制作的成品茶。如太平猴魁（如图 8 所示）、庐山云雾等。



图 7 六安瓜片



图 8 太平猴魁

• 肉眼观看的干茶，若绿中带黑的，则为墨绿型绿茶。它是嫩采原料经加工后制作的名茶。如涌溪火青；适中采原料制成的炒青、烘青以及精制成的眉茶、珠茶、雨茶。

• 肉眼观看的干茶，若绿中带黄的，则为黄绿型绿茶。它是适中采原料制作的名茶，如舒城小兰花，或原料以一芽三叶和相应的对夹叶为主制作的中、下档烘青、炒青。

• 肉眼观看的干茶，若呈象牙色，则为金黄隐翠型。它是单芽或一芽一叶为原料制成的，如黄山毛峰等，如图 9 所示。

◆ 肉眼观看茶叶呈嫩绿或翠绿色、有光泽，则为新的绿茶。