



跟我学饭店服务

中国旅游饭店业协会 推荐



茶艺服务训练手册

旅游行业培训教材研发中心组织编写

栗书河 主编



旅游教育出版社

中国旅游饭店业协会推荐
跟我学饭店服务

茶艺服务训练手册

旅游行业培训教材研发中心组织编写

栗书河 主编

旅游教育出版社

· 北 京 ·

责任编辑:景晓莉

图书在版编目(CIP)数据

茶艺服务训练手册/旅游行业培训教材研发中心组织编写
栗书河主编. —北京:旅游教育出版社, 2006. 4

(跟我学饭店服务)

ISBN 7-5637-1352-2

I. 茶… II. 旅… III. 茶—文化—中国—职业教育—教材
IV. TS971

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 031710 号

跟我学饭店服务

茶艺服务训练手册

旅游行业培训教材研发中心组织编写

栗书河 主 编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepx@163.com
排版单位	首都经济贸易大学出版社激光照排部
印刷单位	中国科学院印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	850 × 1168 1/32
印 张	5
字 数	100 千字
版 次	2006 年 5 月第 1 版
印 次	2006 年 5 月第 1 次印刷
定 价	11.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

随着中奥成功和中国旅游业的迅猛发展,给中国饭店业在服务、管理上提出了更高要求。作为饭店产品生产者和提供者的最广大基层服务人员,其素质高低直接影响到人们对中国饭店业的整体评价。积极开展岗前培训和在岗培训是提高饭店从业者劳动素质、强化其职业能力的有效措施。

目前,我国适用于饭店业短期培训的教材及配套教学 VCD 还是一个空白点。为适应饭店业短期培训的需要,推动旅游饭店职业培训工作的提高,提高培训质量,在中国旅游饭店业协会的大力倡导下,在全国各旅游学校及饭店业的积极参与下,我们成立了旅游行业培训教材研发中心,对涉及饭店业各服务岗位的知识模块、技能要求、操作规范等进行了详细论证和研究,组织业内专家编写了这套《跟我学饭店服务》。

全套教材分为学习手册、训练手册和配套教学 VCD 三个系列:

学习手册,内容涉及前厅、客房、餐厅、酒吧、茶艺、康乐等数个职业岗位群的多项服务技能,内容涵盖了基础知识、岗位素质、业务技能、操作流程四大主题,每一主题下设若干模块,每一模块下设若干知识点。

训练手册,是学习手册的有效补充,它回顾了学习手册中的重点知识和内容,下设训练提示、单元重点回顾、练习指导、请你分析、自我评估、考考你等若干训练点,培训老师和学员可根据自己的实际情况,有选择地进行强化练习。

教学 VCD,全面展示了饭店主要工种、主要岗位的服务流程及操作标准,通过演员规范的动作和专业的讲解,让学员掌握每一环节的操作规范,并加以模拟操练,不断提高规范服务能力和应变能力。

与同类出版物相比,《跟我学饭店服务》具有以下特点:

第一,可操作性强。全套教材以读者的实际需要为出发点,紧密结合饭店工作实际,结合新技术、新理念在旅游饭店的实际运用,在编写中坚持“用什么,编什么”的原则。理论知识言简意赅,以够用为度,在实际操作环节中,条理清晰,操作规范,重在学员服务技能的培养。

第二,内容简洁。全套教材文字简练且生动,书中没有过多的文字描述,主要运用各种流程表,说明技能操作的步骤及服务质量标准。

第三,紧扣职业技能鉴定。全套教材紧紧围绕国家职业技能鉴定的内容和要求,在基本保证知识连贯性的基础上,着眼于技能操作,突出针对性、实用性。使读者在学完全套教材后,对饭店业各工种职业技能鉴定的范围和内容有一定的了解。

第四,联动效应强。全套教材实现了学习、训练、模拟演练的联动,学员边看边学、边学边练,更能起到强化技能、规范操作的作用。

第五,版式设计活泼。在行文中穿插了案例、服务小贴士、练习指导、自我评估等知识点,旨在增加读者的认知力和理解力。训练手册中还有操作图解、趣味性图片,寓教于乐,使枯燥的学习变成有趣的游戏。

本套教材既可供各旅游企业、各地旅游培训部门对各岗位员工进行岗前培训或在岗培训,也可供旅游企业各工种员工在参加

考核前自学,同时也是各旅游职业学校学生就业培训的良师益友。

教材的出版是一个不断完善的过程,作为国内唯一的一家旅游教育专业出版社,希望得到广大读者一如既往的关心和支持。对教材使用中的问题,更希望得到广大读者的积极反馈,我们定会不断以专业的精神提高我社教材的专业品质,回报广大师生与读者对我们的厚爱。

旅游教育出版社

目 录

第一单元 认识茶叶	1
模块1 认识各类茶叶	3
训练提示	3
训练1:认识茶叶	3
训练2:认识绿茶	4
训练3:认识红茶	4
训练4:认识青茶	5
训练5:认识白茶	5
训练6:认识黄茶	6
训练7:认识黑茶	6
训练8:认识花茶	7
训练9:认识紧压茶	7
训练10:认识粉茶和抹茶	8
训练11:认识添加味茶和非茶之茶	8
考考你	9
模块2 茶叶的选择	10
训练提示	10
训练1:练习察看茶叶	10
训练2:练习嗅闻茶香	12
训练3:练习品尝茶味	14
训练4:练习分辨茶渣	15
考考你	16

模块3 茶叶的选购与保存	17
训练提示	17
训练1:练习选购茶叶	17
训练2:练习鉴别茶叶	19
训练3:练习保存茶叶	23
考考你	25
单元重点回顾	25
练习指导	26
心得与体会	27
自我评估	27
第二单元 茶具	29
模块1 认识茶具的种类	31
训练提示	31
训练1:认识陶土茶具	31
训练2:认识瓷器茶具	32
训练3:认识漆器茶具	33
训练4:认识金属茶具	33
训练5:认识竹木茶具	33
训练6:认识玻璃茶具	33
训练7:认识其他茶具	34
考考你	34
模块2 认识茶壶	35
训练提示	35
训练1:练习茶与壶的搭配	35
训练2:认识茶壶的构造	37
训练3:练习壶的选购和保养	38
考考你	39



模块3 认识不同用途的茶具	40
训练提示	40
训练1:认识泡茶用具	40
训练2:认识泡茶辅助用具	41
考考你	43
模块4 引导客人欣赏茶具美	44
训练提示	44
训练1:学会欣赏茶具的形之美	44
训练2:学会欣赏茶具的组合美	46
考考你	48
单元重点回顾	48
练习指导	48
心得与体会	49
自我评估	49
第三单元 茶艺	51
模块1 乌龙茶茶艺——潮汕功夫茶茶艺	53
训练提示	53
训练1:学会择器	53
训练2:练习潮汕功夫茶服务	54
考考你	59
模块2 乌龙茶茶艺——台湾功夫茶茶艺	60
训练提示	60
训练1:泡茶首先要学会全身心投入	60
训练2:练习台湾功夫茶服务	61
考考你	64
模块3 绿茶茶艺——龙井茶茶艺	65
训练提示	65

训练1:练习准备器皿	65
训练2:熟悉龙井茶茶艺服务程序	65
训练3:龙井茶茶艺服务解说词示例	66
考考你	70
模块4 红茶茶艺——果味红茶泡茶茶艺	71
训练提示	71
训练1:练习准备器皿	71
训练2:熟悉果味红茶茶艺服务程序	72
训练3:果味红茶茶艺服务解说词示例	72
考考你	73
模块5 黄茶茶艺——君山银针茶艺	74
训练提示	74
训练1:练习准备器皿	74
训练2:熟悉君山银针茶艺基本程序	74
训练3:君山银针茶艺解说词示例	75
考考你	78
模块6 白茶茶艺——白毫银针茶艺	79
训练提示	79
训练1:练习准备器皿	79
训练2:熟悉白毫银针茶艺基本程序	79
训练3:白毫银针茶艺解说词示例	80
考考你	83
模块7 花茶茶艺——茉莉花茶茶艺	84
训练提示	84
训练1:练习准备器皿	84
训练2:熟悉茉莉花茶茶艺基本程序	85
训练3:茉莉花茶茶艺解说词示例	85

考考你	89
模块8 学会欣赏茶艺“艺”之美	90
训练提示	90
训练1:练习欣赏茶艺程序编排的内涵美	90
训练2:练习欣赏茶艺表演的动作美和神韵美	92
考考你	93
单元重点回顾	94
练习指导	94
心得与体会	94
自我评估	95
第四单元 饮茶风俗	97
模块1 中国各民族饮茶习俗举例	99
训练提示	99
训练1:区分饮茶方法	99
训练2:认识汉族的清饮	100
训练3:认识藏族的酥油茶	102
训练4:认识蒙古族的咸奶茶	104
训练5:认识维吾尔族的奶茶与香茶	105
训练6:认识傣族、拉祜族的竹筒香茶	107
训练7:认识布朗族的酸茶	108
训练8:认识白族的三道茶	108
训练9:认识桂北打油茶	110
训练10:认识回族的罐罐茶	111
训练11:认识客家的擂茶	112
考考你	113
单元重点回顾	113
练习指导	114

心得与体会	114
自我评估	114
第五单元 茶与健康	115
模块1 了解茶叶营养成分及生理功效	117
训练提示	117
训练1:了解茶性	117
训练2:认识茶叶营养成分的生理功效	118
考考你	125
模块2 饮茶健康	126
训练提示	126
训练1:了解茶与食物的搭配	126
训练2:了解饮茶禁忌	128
训练3:认识茶艺活动的好处	130
考考你	131
模块3 保健茶	132
训练提示	132
训练1:了解祛病健身茶	132
训练2:了解时令保健茶	137
训练3:了解美容养颜茶	140
训练4:了解延年益寿茶	142
考考你	144
单元重点回顾	145
练习指导	145
心得与体会	145
自我评估	146
后记	147

第一单元

认识茶叶



你 将 学 会

☆ 认识各类茶叶

☆ 学会辨别茶叶优劣

模块1

认识各类茶叶



训练提示

茶叶种类很多,咱们平时听说的就有绿茶、红茶、花茶等。不同的茶叶,其冲泡方法和饮用方法不同,要做一个好的茶艺师,必须分清各类茶叶的不同用途。

下面就让我们看看十大类主要茶叶。

训练1:认识茶叶

中国的产茶历史已有数千年,其间茶的制作方法、饮用方式都经历了千变万化;发展至今,人们所享用的几百种茶叶,是历代茶人成就的结晶。

茶叶种类繁多,人们可以根据茶叶的颜色、品质、特点,将它们分门别类,如绿茶、红茶、青茶、白茶、黄茶、黑茶、花茶、紧压茶、抹茶和粉茶、添加味茶和非茶之茶。这十大茶类,主要是根据加工制造过程中“发酵”程度的不同而区别分类的。

在制茶工业上,一般以制造方法来对茶叶进行分类,普通消费者并不容易了解制造茶叶的方法,往往以干茶的颜色,或茶汤的颜色、形状、特质来区分茶叶。

训练 2: 认识绿茶

绿茶类,属不发酵茶(发酵度为0)。这类茶的颜色是翠绿色,泡出来的茶汤是绿黄色,因此称为“绿茶”。例如,雨花茶、龙井、碧螺春、黄山毛峰、太平猴魁等。

◇颜色:碧绿、翠绿或黄绿,久置或与热空气接触易变色。

◇原料:嫩芽、嫩叶,不适合久置。

◇香味:清新的绿豆香,味清淡微苦。

◇性质:富含叶绿素、维生素C。茶性较寒凉,咖啡碱、茶碱含量较多,较易刺激神经。

◇茶肴:可泡汤或轻炒入菜。



训练 3: 认识红茶

红茶类,属全发酵茶(发酵度100%)。通常是碎片状,但条形的红茶也不少。因其颜色是深红色,泡出来的茶汤又呈朱红色,所以叫“红茶”。这类茶如祁门红茶、滇红、宜红等。在英文里红茶被称做 Black Tea,意思是黑茶。确实,外国人喝的红茶颜色较深,呈暗红色。

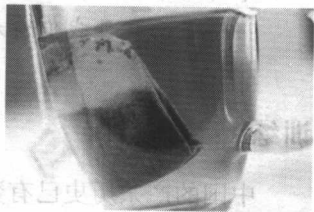
◇颜色:暗红色。

◇原料:大叶、中叶、小叶都有,一般是切青、碎形和条形。

◇香味:麦芽糖香——一种焦糖香,滋味浓厚略带涩味。

◇性质:温和。不含叶绿素、维生素C。因咖啡碱、茶碱较少,兴奋神经效能较低。

◇茶肴:适合爆香、炒、炸,可入菜。



训练4:认识青茶

青茶类,属半发酵茶(发酵度10%~70%),俗称乌龙茶,种类繁多。茶呈深绿色或青褐色,泡出来的茶汤则是蜜绿色或蜜黄色。例如,冻顶乌龙茶、闽北水仙、铁观音茶、武夷岩茶等。



◇颜色:青绿、暗绿。

◇原料:两叶一芽,枝叶连理,大都是对口叶,芽叶已成熟。

◇香味:花香果味,从清新的花香、果香到熟果香都有,滋味醇厚回甘,略带微苦亦能回甘,是最能吸引人的茶叶。

◇性质:温凉。略具叶绿素、维生素C,茶碱、咖啡碱约有3%。

◇茶肴:煎、炒或研粉,或直接入菜。以茶入肴,应用较广。

训练5:认识白茶

白茶类,属部分发酵茶(发酵度10%)。成条状,泡出来的茶汤成象牙色。因白茶是用采自茶树的嫩芽制成,细嫩的芽叶上面盖满了细小的白毫,白茶的名称由此而来。例如,银针白毫、白牡丹、寿眉等。



◇颜色:色白隐绿,干茶外表满披白色茸毛。

◇原料:用福鼎大白茶种的壮芽或嫩芽制造,大多是针形或长片形。

◇香味:汤色浅淡,味清鲜爽口、甘醇,香气弱。

◇性质:寒凉,有退热祛暑作用。