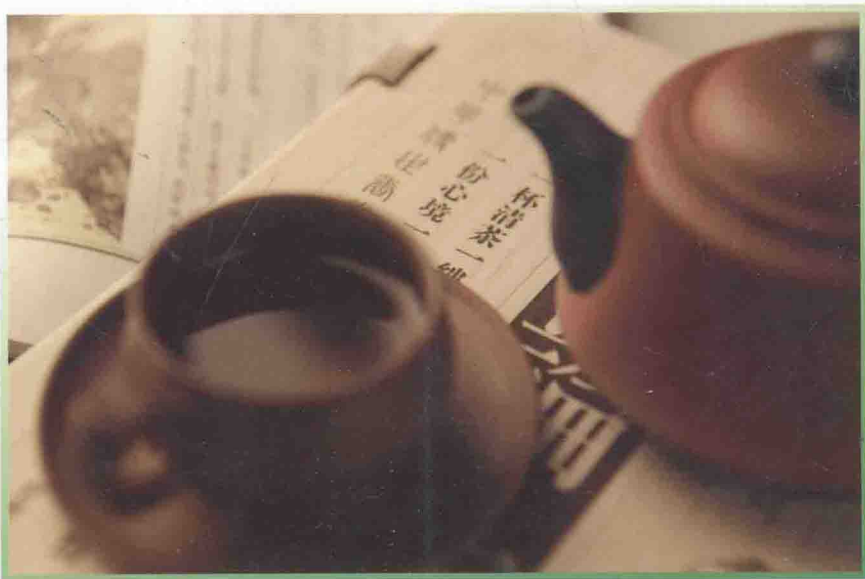


中国旅游饭店业协会 推荐

茶艺服务

田立平 主编



旅游教育出版社

中国旅游饭店业协会 推荐

茶艺服务

田立平 主编



北京·旅游教育出版社

责任编辑:景晓莉

图书在版编目(CIP)数据

茶艺服务 / 田立平主编. — 北京:旅游教育出版社, 2013.9

ISBN 978 - 7 - 5637 - 2769 - 8

I. ①茶… II. ①田… III. ①茶叶—文化—中国
IV. ①TS971

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 213887 号

茶艺服务

田立平 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
印刷单位	北京中科印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787 毫米×960 毫米 1/16
印 张	16
字 数	175 千字
版 次	2013 年 9 月第 1 版
印 次	2013 年 9 月第 1 次印刷
印 数	1 - 5000 册
定 价	49.80 元(含光盘)

(图书如有装订差错请与发行部联系)

随着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，我国适用于茶艺服务业短期培训的教材及配套教学DVD还是一个空白点。为适应窗口行业短期培训的需要，推动旅游饭店业培训工作的提高，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，对涉及茶艺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本《茶艺服务》。

教材配套DVD通过对茶艺服务基本知识的介绍，对茶艺服务流程、不同类别茶艺的服务规范和专项技能进行了模拟示范和演练，以提高学员的实际操作能力。DVD全面展示了茶艺服务工作的全过程，通过演员规范的动作和精辟的讲解，让即将上岗及在岗的茶艺服务员熟悉茶艺服务流程，掌握每一环节的操作规范，并加以模拟操练，不断提高自己的规范服务能力和应变能力。

学员观看DVD时，最好与配套用书一起使用，边看边学，边学边练，方能达到强化技能、规范操作的目的。

本教材是2007年版本的升级换代产品，它在第一版基础上进行了重大调整，将原有的三篇整合为基础知识篇和操作技能篇两篇，全书由原来的15个模块增加至18个模块，新增茶艺服务业概述、茶艺经

营概述、泡茶前必备知识3个模块，并根据茶艺业的最新发展，将“餐前茶”服务补充完善为“餐茶”服务，附录部分新增“茶艺馆服务员国家职业技能等级要求”。

本版文中配图及教学光盘均为全新拍摄，为全彩版。与前一版教材及同类出版物相比，本教材具有以下特点：

第一，可操作性强。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。教材文字简练且生动，书中没有过多的文字描述，主要运用各种流程图，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。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，使读者在学完教材后，对茶艺服务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。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。在行文中穿插了操作图解，寓教于乐，使枯燥的学习变成有趣的游戏。

本教材既可供各旅游企业、各地旅游培训部门对员工进行岗前培训或在岗培训，也可供旅游企业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。

旅游教育出版社

目 录

上 篇 基础知识篇



模块1 茶艺服务业概述 / 3



模块2 茶艺经营概述 / 11



模块3 茶艺场所布局 / 23



模块4 茶艺服务设备及用品 / 27



模块5 茶具简介 / 33



模块6 茶的基本知识 / 51



模块7 中国十大茶类及其特点 / 61



模块8 中国十大名茶 / 94



模块9 人员配置、岗位要求 / 113



模块10 职业素质及能力 / 119

下 篇 操作技能篇



模块11 茶艺服务流程 / 131



模块12 茶艺服务操作技能 / 140



模块13 泡茶前必备知识 / 164



模块14 乌龙茶茶艺表演 / 178



模块15 绿茶茶艺表演 / 191



模块16 花茶茶艺表演 / 200



模块17 红茶茶艺表演 / 209



模块18 餐茶服务 / 218

职业能力测试 / 229

附录1 茶艺专业术语与常用语中英文对照 / 230

附录2 茶艺服务常用表格 / 241

附录3 茶艺馆服务员国家职业技能等级要求 / 243

上

篇

基础知识篇



模块1 茶艺服务业概述



茶艺服务，是指在茶文化艺术氛围下为客人提供品茗及茶点服务。现代茶艺服务业主要是在传统饮茶的基础上，加入了更浓的茶文化底蕴和不同的风格，来满足人们的不同需求。

在环境幽雅、陈设古朴的环境里，各种名茶及与之相配的茶具，各种名茶的冲泡方法，包括茶艺中的服务，以及烘托品茶氛围的委婉悠扬的曲子，柔和的灯光……都是贯穿茶艺服务全过程的有形或无形产品。



一、茶艺服务场所

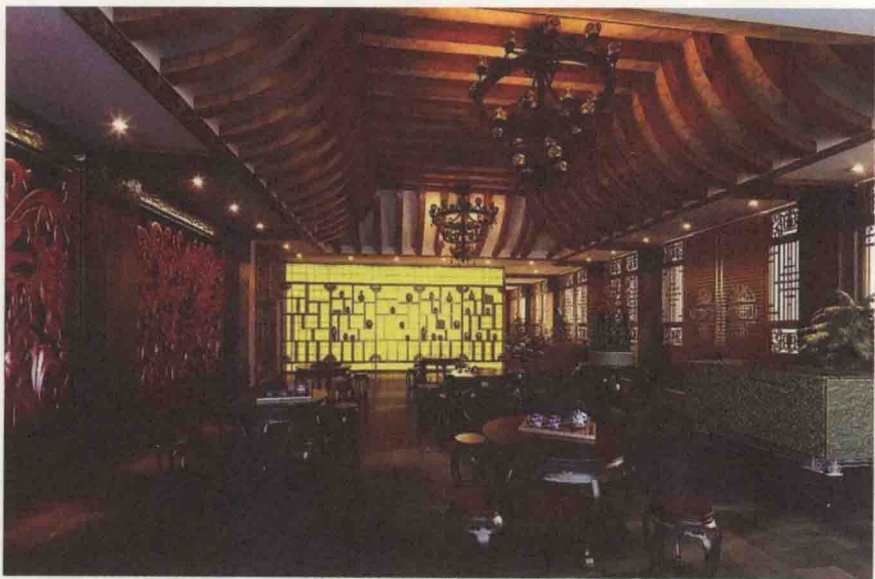
茶艺服务场所，主要是为客人提供品茶、交际、商务洽谈、休闲、娱乐服务的商业性场所。其经营形式主要包括茶馆、茶楼、茶艺厅、茶

餐厅等。

茶艺场所的设立所寻求的文化背景很浓，它要求环境幽雅、陈设古朴，有很强的文化气息。要给人一种高雅、舒适、幽静的感觉。在这种氛围下的家具的样式、颜色，灯光的强度以及装饰的色调，音乐的选择等都是与茶艺场所的整体氛围相辅相成的。

茶艺场所的经营形式相对比较灵活，它在满足人们新的消费需求方面独具特色，使品茶逐渐成为人们生活的一部分。近年来，各地建立了许多不同风格的茶艺场所。

(1) 茶艺馆：形态各异，有的以发展传统和创新文化为主，有的以提供休闲服务为主，有的以特色茶服务为主……



(2) 茶坊(室): 现代与传统相结合的娱乐、休闲场所, 主要突出现代文化气息。



(3) 水吧: 休闲场所, 经营无茶饮料和有茶饮料。



(4) 茶庄：主要以出售茶叶、茶具为主。



(5) 茶餐厅：茶文化与饮食文化结合为一体的综合性较强的服务场所。既可以喝茶，又可以就餐。



(6) 饭店中的音乐茶座：为客人提供休息、品茶、会客的场所，是饭店服务的一部分。



(7) 茶叶批发店：主要以批发为主，将茶叶出售到各大销售点。这里茶叶、茶具种类齐全，购买茶叶时可以先品尝再购买。



二、茶艺服务项目

(1) 出售传统茶产品及相关产品：出售茶叶、茶具、茶点、水果、茶水、工艺品、字画、专业书籍等。

(2) 出售茶文化礼盒：出售茶叶礼盒（茶叶与茶具组合、茶叶与茶点组合、茶叶与茶盘组合、茶叶与书籍组合等），茶具礼盒（紫砂茶具、玻璃茶具、陶瓷茶具）和茶点礼盒（茶月饼、茶点心、茶梅等）。

(3) 代客存茶、养壶：客人所点茶叶未喝完的，可委托茶店用专业方法存放，待下次饮用。客人在店内或店外购买壶具的，也可委托店内专业人员养护。

(4) 休闲娱乐与商务洽谈：为客人提供棋牌娱乐、上网聊天等服务，也为商务洽谈提供打字、发传真、发邮件、无线上网等服务。

(5) 茶文化互动：开展茶友会、笔会、茶艺交流、茶知识讲座、茶艺表演、现场炒茶等活动。如春茶上市时，可在茶馆门前现场炒制，烘托品茶氛围，扩大茶馆知名度。

(6) 茶之旅：节假日可策划古筝、古琴弹奏，茶知识有奖竞猜等活动。

三、茶艺服务对象

(1) 茶艺会员：茶艺馆发动和组织一批有志于弘扬中国茶文化的专业人士、文人雅客、商界人士，兴办茶艺会。会员既是固定客源，又是茶艺事业发展的倡导者和推动者。

(2) 海内外游客：每个地区都有一些旅游资源，茶艺馆可配合地方的旅游建设，与当地的旅游部门挂钩、定点。这样，不仅可以把中国茶文化介绍给海内外游客，同时也可以促进茶艺商品的销售。

(3) 普通散客：由于茶文化的兴起，品茶已成为很多有品位人士的消费选择。无论是洽谈业务、聚会聊天，还是谈情说爱，茶艺馆都是一个好去