

示范性高等职业教育精品规划教材

旅游与酒店管理专业

SHIFANXING GAODENG ZHIYE JIAOYU JINGPIN GUIHUA JIAOCAI
LVYOU YU JIUDIAN GUANLI ZHUANYE



茶艺点津

CHAYIDIANJIN

主 编/王明强 刘晓芬



示范性高等职业教育精品规划教材
旅游与酒店管理专业

茶艺点津

主 编 王明强 刘晓芬

副 主 编 李晓梅 许 萌

参 编 魏 娟 刘恩云

余 磊

图书在版编目(CIP)数据

茶艺点津/王明强, 刘晓芬主编. —天津: 天津大学出版社, 2011.8

示范性高等职业教育精品规划教材. 旅游与酒店管理专业

ISBN 978-7-5618-4126-6

I. ①茶… II. ①王… ②刘… III. ①茶-文化-中国-
高等职业教育-教材 IV. ①TS971

中国版本图书馆CIP数据核字 (2011) 第180478号

出版发行 天津大学出版社
出 版 人 杨欢
地 址 天津市卫津路92号天津大学内(邮编:300072)
电 话 发行部:022-27403647 邮购部:022-27402742
网 址 www.tjup.com
印 刷 廊坊市长虹印刷有限公司
经 销 全国各地新华书店
开 本 185mm×260mm
印 张 8
字 数 200千
版 次 2011年8月第1版
印 次 2011年8月第1次
定 价 21.00元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 烦请向我社发行部门联系调换

版权所有 侵权必究

丛书编委会名单

(排名不分先后)

主 任 谢 苏 薛兵旺 余远国 李啟金

陈杰峰 雷国营

执行主编 韩 鹏 金丽娟 赵 序 王明强

曹菊枝 刘小红 周晓梅 曹艳芬

卢丽蓉 韦燕生 李 敏 万 雯

彭淑清 杜海忆 鄢向荣 夏绍兵

胡志国 李龙星 易元红 胡 柳

彭国平 陈吉瑞 江 波 郭学英

李承燕 侯明贤 李 萍 张菊芳

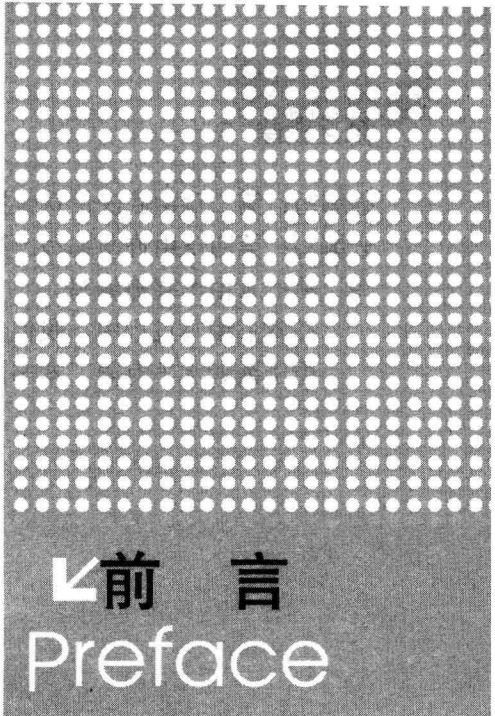
袁 露 王少蓉 曹明红 易红燕

李萍娥 陈江美 祝碧青 吴尊华

谭远景 吴小革 刘晓芬 余 杨

蒋永业 卢静怡 李远慧 梁 颖

吴明清



前言 Preface

中国是茶的故乡，在我国，茶被誉为“国饮”。中国人自古爱茶，上至王侯将相，下至平民百姓，无不以茶为好。所谓“文人七件宝，琴棋书画诗酒茶”，茶通六艺，已成为我国传统文化艺术的重要载体。现在，茶被人们视为生活的享受、健康的良药、提神的饮品、友谊的纽带、文明的象征。

中国茶文化是经历数千年发展演变而成的独特的文化模式和规范，是多民族、多社会结构、多层次的文化整合系统。中国茶文化博大精深、源远流长。人们从唐宋时期就开始重视提升茶文化，用来促进茶业的发展，茶不再仅仅作为解渴和药用。随着时代的发展，人们对茶文化的认识越来越多，茶产品的文化性成为茶业竞争的重要元素。如今许多地方相应建立了以茶为主体的茶博览会、茶艺馆、茶餐馆、旅游观光茶园等，它们以茶和茶文化为主题，以积极的休息、娱乐和获取茶知识为目的，以内容丰富的系列活动为载体，成为了茶文化休闲旅游的重要组成部分，并收到了较好的经济和社会效益。

茶艺作为茶文化和休闲旅游的表现形式之一，融汇古今茶文化的精典。泡茶可修心养性，品茶如品味人生。茶艺融知识性与实践性于一体，具有很强的实用性和观赏性。目前，很多旅游院校设立了茶艺方面的专业，或开设茶艺方面的课程。本书正是结合高职学生特点和专业发展需要所编写的一本教材。本书共分为两大模块，一是茶艺基础知识篇，重点向学生介绍茶和茶艺的基础知识，教材在知识点的选取上突出实用和够用的原则，以求把握重点；二是茶叶冲泡技法篇，着重强化学生操作技能的培训，教材在这一部分编写上，细化了每个操作程序，并安排了实训科目，使学生易于掌握。同时，本书还将国家茶艺师职业资格考试所规定的职业标准融入其中，具有较强的实践指导性。

本书由湖北省旅游学校刘晓芬和湖北大学职业技术学院王明强担任主编，十堰职业技术学院的李晓梅和湖北省旅游学校的许萌担任副主编，具体编写分工如下：第一章由王明

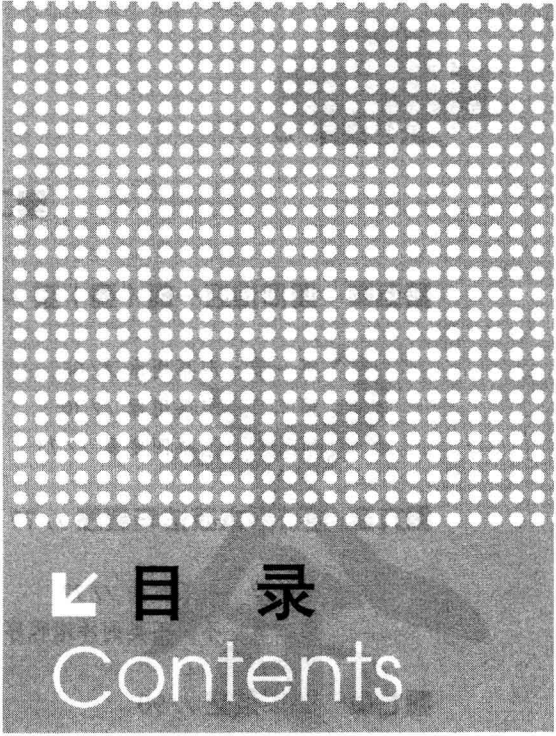


强编写；第二章由武汉信息传播职业技术学院的魏娟编写；第三章由贵州财经学院的刘恩云编写；第四章由许萌编写；第五章由武汉职业技术学院的余磊编写；第六章由刘晓芬编写；第七章由李晓梅编写。

在本书编写过程中，我们参考了大量的相关教材和专家学者的成果，在此深表谢意。由于编者水平有限，本书内容可能有不妥之处，敬请读者批评指正。

编 者

2011.2



目 录 Contents

第一篇 茶艺基础知识

第一章 茶艺概述 // 2

- 第一节 茶艺的概念 // 2
- 第二节 茶艺服务人员的礼仪要求 // 7

第二章 茶的基础知识 // 12

- 第一节 茶树 // 12
- 第二节 茶叶的分类 // 15
- 第三节 茶区分类与中国名茶 // 23
- 第四节 饮茶与健康 // 31

第三章 初识茶具 // 38

- 第一节 茶具的分类 // 38
- 第二节 紫砂壶 // 40

第四章 茶礼与茶文学鉴赏 // 47

- 第一节 我国常见茶礼 // 47
- 第二节 我国少数民族与世界各国饮茶习俗 // 49
- 第三节 茶文学鉴赏 // 54



第二篇 茶叶冲泡技法

第五章 如何泡好一杯(壶)茶 // 66

第一节 泡茶用水 // 66

第二节 泡茶用器 // 70

第三节 泡茶四要素 // 73

第六章 泡茶基本技法与程序 // 77

第一节 泡茶技法 // 77

第二节 不同茶类的冲泡程序 // 83

第七章 中华茶艺 // 90

第一节 生活待客型茶艺 // 90

第二节 舞台表演型茶艺 // 106

参考文献 // 118

教师教学支撑方案(教学课件) // 119

茶

第一篇

茶艺基础知识



第一章

茶艺概述

学习目标



理解狭义上茶艺的定义及其所涵盖的内容。



了解学习茶艺的重要意义。



熟练掌握茶艺服务人员的礼仪要求及动作要领。

第一节 茶艺的概念

中国是茶的故乡，中华民族是发现、栽培茶树和加工利用茶叶最早的国家。在这悠久的历史发展进程中，茶从食用、药用到饮用、品茶，逐渐形成了有规律、具有礼仪形式的品饮，使品茶走上了艺术化的道路，也形成了内容丰富多彩的中华茶艺。

一、茶艺的由来

茶艺一词最早出现在 20 世纪 70 年代的中国台湾。那时中国台湾出现了茶文化复兴浪潮，一些茶文化组织于 1978 年开始酝酿成立，台湾民俗学会理事长姜子匡教授建议使用“茶艺”一词，并成立了“台北市茶艺协会”、“高雄市茶艺学会”，1982 年又成立了“中华茶艺协会”。此后，“茶艺”这一名词被大家广泛接受，又先后登陆中国香港、中国澳门及中国大陆。

1. 茶艺的定义

对于“茶艺”的定义，海内外学者见仁见智，归纳起来不外乎广义与狭义两种。

广义的茶艺即“茶之艺”，是研究茶叶的生产、制造、经营、饮用的方法和探讨茶业原理、原则，以达到物质和精神全面满足的学问。

狭义的茶艺是指在茶道精神指导之下的茶事实践，是一门生活的艺术。具体地说，是研究如何泡好一壶茶的技艺和如何享受一杯茶的艺术。

2. 如何理解茶艺

1) 简单地讲，茶艺是“茶”和“艺”的有机结合。茶人把人们日常饮茶的习惯，根

据茶道规则，通过艺术加工，向饮茶人和宾客展现茶的冲、泡、饮的技巧。茶艺将日常的饮茶引向艺术化，提升了品饮的境界，赋予茶以更强的灵性和美感。

2) 茶艺是一种生活艺术。茶艺多姿多彩，充满生活情趣，对于丰富我们的生活，提高生活品位，是一种积极的方式。

3) 茶艺是一种舞台艺术。要展现茶艺的魅力，需要借助于人物、道具、舞台、灯光、音响、字画、花草等的密切配合及合理编排，给饮茶人以高尚、美好的享受，给表演带来活力。

4) 茶艺是一种人生艺术。人生如茶，在紧张繁忙之中，泡出一壶好茶，细细品味，通过品茶进入内心的修养过程，感悟苦辣酸甜的人生，使心灵得到净化。

5) 茶艺是一种文化。茶艺在融合中华民族优秀文化的基础上又广泛吸收和借鉴了其艺术形式，并扩展到文学、艺术等领域，形成了具有浓厚民族特色的中华茶文化。

茶艺起源于中国，与中国文化的各个层面都有着密不可分的关系。高山云雾出好茶，清泉活水泡好茶，茶艺并非空洞的玄学，而是生活内涵改善的实质性体现。饮茶可以提高生活品质，扩展艺术领域。自古以来，插花、挂画、点茶、焚香并称四艺，尤为文人雅士所喜爱。茶艺还是高雅的休闲活动，可以使精神放松，拉近人与人之间的距离，化解误会和冲突，建立和谐关系等。这些都为我们认识和理解茶艺，提出了更高、更深的要求。

二、茶艺的内容

1. 茶艺的分类

我国地域辽阔，民族众多，饮茶的历史悠久，各地的茶风、茶俗、茶艺繁花似锦，美不胜收。对于茶艺的分类目前尚无统一标准，一般可采取以人为主体的分类、以茶为主体的分类或以表现形式分类等分类方法。

(1) 以人为主体的分类

以人为主体的分类是指以参与茶事活动的人的身份不同进行分类，可分为宫廷茶艺、文士茶艺、民俗茶艺和宗教茶艺四大类型。

宫廷茶艺：是我国古代帝王为敬神祭祖或宴赐群臣进行的茶艺。唐代的清明茶宴，唐玄宗与梅妃斗茶，唐德宗时期的东亭茶宴，宋代皇帝游观赐茶、视学赐茶以及清代的千叟茶宴等均可视为宫廷茶艺。宫廷茶艺的特点是场面宏大、礼仪烦琐、气氛庄严、茶具奢华、等级森严且带有政治教化、政治导向等色彩。

文士茶艺：是在历代儒士们品茗斗茶的基础上发展起来的茶艺。比较有名的有唐代吕温写的三月三茶宴，颜真卿等名士在月下啜茶联句，白居易的湖州茶山境会以及宋代文人在斗茶活动中所用的点茶法、沦茶法等。文士茶艺的特点是文化内涵厚重，品茗时注重意境，茶具精巧典雅，表现形式多样，气氛轻松愉悦，常和清谈、赏花、玩月、抚琴、吟诗、联句、鉴赏古董字画等相结合，深得怡情悦心、修身养性之真趣。

民俗茶艺“千里不同风，百里不同俗”，在长期的茶事实践中，不少地方的老百姓都创造出了有独特韵味的民俗茶艺。如藏族的酥油茶、蒙古族的奶茶、白族的三道茶、畲族的宝塔茶、布朗族的酸茶、土家族的擂茶、维吾尔族的香茶、纳西族的龙虎斗、苗族的油



茶、回族的罐罐茶以及傣族的竹筒香茶和拉祜族的烤茶等。民俗茶艺的特点是表现形式多姿多彩，清饮混饮不拘一格，具有极广泛的群众基础。

宗教茶艺：我国的佛教和道教与茶结有深缘，僧人羽士们常以茶礼佛、以茶祭神、以茶助道、以茶待客、以茶修身，形成了多种茶艺形式。目前流传较广的有禅茶茶艺和太极茶艺等。宗教茶艺的特点是特别讲究礼仪，气氛庄严肃穆，茶具古朴典雅，强调修身养性或以茶释道。

(2) 以茶为主体分类

以茶为主体分类实质上是茶艺顺茶性的表现。我国的茶分为绿茶、红茶、乌龙茶（青茶）、黄茶、白茶、黑茶等六类，花茶和紧压茶虽然属于再制茶，但在茶艺中也常用。所以以茶为主体来分类，茶艺至少可分为八类。

(3) 以表现形式分类

根据茶艺的表现形式可分为表演型茶艺和待客型茶艺两大类。

表演型茶艺是一个或几个茶艺表演者在舞台上演示茶艺技巧，众多的观众在台下欣赏。从严格意义上说，因为在台下的观众中只有少数几名幸运贵宾或许有机会品到茶，其余的绝大多数人根本无法鉴赏到茶的色、香、味、形，更品不到茶韵，这种舞台式的表演称不上完整的茶艺，只能称为茶舞、茶技或泡茶技能的演示。这种表演适用于大型聚会，在推广茶文化、普及和提高泡茶技艺等方面都有良好的作用，同时比较适合表现历史性题材或进行专题艺术化表演，所以仍具有存在的价值。

待客型茶艺是由一个主人与几位嘉宾围桌而坐，一同赏茶、鉴水、闻香、品茗。在场的每一个人都是茶事活动的直接参与者，而非旁观者，每一个人都参加了茶艺美的创作。

2. 茶艺的具体内容

茶艺的具体内容包括技艺、礼法和道三个部分，技艺、礼法属于形式部分，道属于精神部分。

1) 茶叶的基本知识。学习茶艺，首先要了解和掌握茶叶的分类、主要名茶的品质特点和制作工艺以及茶叶的鉴别、贮藏、选购等内容。这是学习茶艺的基础。

2) 茶艺的技术。这是指茶艺的技巧和工艺，包括茶艺术表演的程序、动作要领、讲解的内容，茶叶色、香、味、形的欣赏，茶具的欣赏与收藏等内容。这是茶艺的核心部分。

3) 茶艺的礼仪。这是指服务过程中的礼貌和礼节，包括服务过程中的仪容仪表、迎来往、互相交流和彼此沟通的要求与技巧等内容。

4) 茶艺的规范。茶艺要真正体现出茶人之间平等互敬的精神，因此对宾客都有规范的要求。作为客人，要以茶人的精神与品质去要求自己，投入地去品赏茶。作为服务者，也要符合待客之道，尤其是茶艺馆，其服务规范是决定服务质量和服务水平的一个重要因素。

5) 悟道。道是指一种修行，一种生活的道路和方向，是人生的哲学。悟道是茶艺的一种最高境界，是通过泡茶与品茶去感悟生活、感悟人生、探寻生命的意义。

三、学习茶艺的意义

随着茶艺的兴起和发展，它已经广泛地融进了人们的生活当中，并对社会的物质生活和精神生活产生了重要影响。学习和掌握茶艺的基本内容和要求，对掌握一种生

活和工作技能,提高生活品位,丰富生活内容,促进中华茶文化的发展,都有着重要的意义。

1. 掌握一种生活技能

随着人们生活水平和生活质量的不断提高,茶艺也以其独特的魅力获得了较快的发展与普及,并逐渐渗透到工作、生活当中,与社会生活的各个方面产生了日益紧密的联系。

客来敬茶,这是中华民族的传统礼仪和习俗,也是表达主客之间深厚友谊的一种方式。在熟悉和掌握了茶艺之后,如有客人来访或朋友小聚,我们以茶艺待客,不仅更能融洽关系,而且也能提升品位。大家品茗谈天,在相互交流中感受博大精深的茶文化,平添了几分乐趣,无形中也提高了交往的质量和意义。

家庭是社会的细胞,是每个人生活中温馨的港湾。在繁忙的工作之余,在身心疲惫之时,回到家中,或握杯独饮,享受茶艺的宁静,品味人生的滋味,感怀人生的真谛,调整思路 and 心绪,从而以更饱满的热情去面对生活和激烈的竞争;或家人团聚,围桌共饮,在亲切温馨的氛围中,排除生活中的各种不快和烦恼,享受亲情,享受天伦之乐。茶艺对调和家庭气氛,促进家庭成员的交流,丰富生活内容,是一种十分有效的手段。

2. 掌握一种工作技能

随着茶业经营的发展、茶艺馆的普及以及国际间茶文化交流的日益频繁,茶艺作为一种职业技能也受到社会越来越多的关注。劳动部门已把茶艺作为从业培训中的一项专门技能,提出相应的培训要求和从业资格的要求。茶艺师已被列入国家正规的职业工种,并被分为五个级别:初级茶艺师、中级茶艺师、高级茶艺师、茶艺技师和高级茶艺技师。学习茶艺,对于个人的从业、择业以及事业的发展,都能提供有力的支持和帮助。而且茶艺又是一种十分文明、高雅的职业,学习和选择茶艺,对一个人终生都非常有益。

中国茶叶流通协会 2006 年度的统计数据表明,目前国内茶业经济产值在千亿元以上,涉茶的各类人员在一亿人以上,大多数是从事茶叶种植、生产和销售的茶农,存在基数大,但总体素质偏低的情况,急需包括茶艺师在内的大批量、高素质的专业人才。

茶艺专业涉及面广,实际的工作中,对茶艺技能、管理能力、沟通和交际的能力等各方面都有相对较高的要求,这也需要大批的茶艺馆职业经理人以及茶企业专事茶艺、评茶的高素质人才。具有向上发展的原动力,具有专业知识和丰富实践技能茶艺专业人才,在经受了社会历练以后,大多选择了开创属于自己的事业。环顾国内茶界现状,像这样成长起来的茶艺馆老板、茶叶店老板和茶企业老板大批量涌现,为整个行业注入了新的活力,也提高了行业的竞争力。

3. 提高生活品位

品茗赏艺,既是一种物质享受,又是一种精神体验。茶艺既是一种休闲,又是一种文化。学习茶艺,经常参加茶艺活动,可以保持健康的身体,提升生活品位,是现实生活中的一个很好的选择。

茶艺是一门综合性的艺术,包容性强、涵盖面广、涉及的学问精深,从中我们可以探索和学习到很多有价值的内容。学习茶艺,能陶冶人的情操,使人谈吐高雅、举止文雅,



丰富自己的知识和内涵，成为一个有较高生活品位的人。

茶艺是现代时髦的休闲活动，它能使人得到健康的身心。茶是最好的保健饮料，养成饮茶的习惯能让人精神愉快、身体健康，这已被几千年的经验及现代科学所证明。饮茶能振奋精神，开阔思路，消除身心疲劳，保持旺盛的活力。以茶入菜、以茶佐菜，可以发挥茶的美味和营养功效，增添饮食的多样化和生活情趣。

茶对人体的健康有很多好处，现在人们正从茶叶中提取更多对人体有益的营养和药效成分，进行茶叶的综合开发利用，如红茶菌、益寿茶、保健茶、减肥茶等。这些产品的开发，为茶艺事业的发展开辟了更为广阔的空间，为人类的健康提供了更多的保障。有了健康的身心，人生才更美丽，生活才更有意义。茶艺带给我们的是高质量的生活。

4. 修身养性

茶原本生长在大森林之中，耐得阴苦，不出风头，紧紧地和大地拥抱在一起，是随和自然的常绿植物。不管作为药用、食用还是饮用，茶都能满足人们的物质需要，同时又能给予人们精神的寄托与信仰的满足。唐代陆羽在《茶经》中指出：“茶之为用，味至寒，为饮，最宜精行俭德之人”；唐代韦应物的茶诗《喜园中茶生》也提出“洁性不可污，为饮涤尘烦”，“此物信灵味”，“得与幽人言”；清代的郑板桥“只和高人入茗杯”的诗句更是把茶品、人品相提并论。

人们通过接触茶，了解茶，研习茶艺，品茶，评茶，往往能够进入忘我的境界，从而远离尘嚣，远离污染，给身心带来愉悦。茶洁净淡泊，朴素自然；茶耐得寂寞，自守无欲，与清静相依。在享受茶艺之美的过程中，借助于茶的灵性，我们去感悟生活，不断调适自己，慎独自重，自我修养，自我超越，可保持一种良好的心态。

现代社会快节奏的生活，使人们感到各方面的压力越来越大，总在感叹活得太累、太无奈。而茶具有性俭、自然、中正、纯朴的特质，这使茶与崇尚虚静自然的道家思想达到了最大程度的契合。饮茶作为一种清清净净的休闲生活方式，正如一股涓涓细流滋润着人们浮躁的心灵，平和着人们烦躁的情绪，成为人类最好的心灵抚慰剂。看似无为而又无不为，让心境回复清静平和状态，使生活、工作更有条理，同样也是一种积极的人生观的体现。

繁华都市中清静的茶艺馆，成为人们修身养性的理想场所。清静中令人神怡，和谐中令人轻松。没有喧闹，没有争斗，或一人独饮，握杯静思；或三五好友相聚，谈天论地，别有一种情调和滋味。茶本身的色、香、味、形，无论从视觉、嗅觉、味觉、触觉上，都带给人们美好的心灵享受。

茶初泡为苦，继而转甘，后则淡然。细品则人生如茶。

5. 弘扬中华茶文化

茶起源于中国，茶文化是中国传统文化的一朵奇葩，是中华民族瑰宝。茶艺也起源于中国，然而提起茶艺，人们首先想到的是日本茶道，在世界上影响较大的也是日本茶道，殊不知这种被世人称为东方最美的文化艺术，原本就是从中国传入的。因此，研习茶艺，学习茶文化，普及茶文化，扩大茶文化的影响，可增强世界各国对中国茶文化的了解和认识，进而增强对中华民族优秀文化的了解和认识。

学习茶艺的另一个重要的目的在于文化创新、丰富茶文化的内涵，并通过茶文化的发

展为民族文化注入新的内容,进而对民族文化产生坚定的自信心。一位茶人曾经说过这样一段话:“茶可以不喝,茶这种民族文化却不可以漠不关心,不喝茶是个人小事,漠不关心茶的民族文化则有损民族精神,喝茶也是民族精神振奋的一种气息。”弘扬茶文化,能促进我们从民族传统文化中汲取营养,进一步振奋民族精神,促进中华民族的振兴。

总之,无论做茶也好,品茶也好,茶文化研究与发展的结果,就在于尽茶之真,发茶之善,明茶之美,达到善化人心,美化环境,净化社会的目的。从而提升茶文化的境界,不断改进人们的生活品质,促进人与人之间的和谐,创造出更加祥和富裕的社会环境,使中华民族的优秀文化得到弘扬和光大。



小贴士

茶艺跨越了茶学、美学、文学、宗教、哲学、伦理、道德、民俗等众多门类的传统及现代艺术,综合了陶瓷、插花、书画、音乐、建筑、装饰、表演等领域,通过多方面开拓我们的视野,给人以启迪。

第二节 茶艺服务人员的礼仪要求

一、茶艺服务人员的仪容仪表

习茶之人的容貌、姿态、举止、风度,不但体现其文化修养,也可以反映审美情趣,优雅的举止更能赢得客人的好感,提高服务质量。从泡茶上升到茶艺,泡茶的人与泡茶的过程、所冲泡的茶叶已融为一体,这时泡茶者的服装、仪容、心态应与环境相配合。

1. 得体的着装

茶的本性是恬淡平和的,因此茶艺师的着装以整洁大方为好,不宜太鲜艳,要与环境、茶具相匹配。品茶需要一个安静的环境以及平和的心态。如果泡茶者服装颜色太鲜艳,就会破坏和谐优雅的气氛,使人有躁动不安的感觉。另外,服装式样以中式为宜,袖口不宜过宽,否则会沾到茶具或茶水,给人一种不卫生的感觉。服装要经常清洗,保持整洁。

2. 整齐的造型

原则上要求发型适合自己的脸型和自己的气质,给人一种舒适、整洁、大方的感觉,并按泡茶时的要求进行梳理。如果是短发,要求在低头时头发不要落下挡住视线;如果是长发,泡茶时应将头发束起,否则会影响操作。

3. 优美的手型

作为茶艺师,首先要有一双纤细、柔嫩的手。平时注意适时的保养,随时保持清洁、干净。手上不能带饰物,不能涂指甲油。指甲要及时修剪整齐,不留长指甲。

4. 干净的面部

茶是淡雅的物品。茶艺服务人员的脸部化妆不要太浓,应为淡妆;也不要喷洒味道浓



烈的香水，否则茶香会被破坏，与茶叶给人的感觉也是不一致的。

小贴士 ///

茶艺服务人员在茶事活动中应注意：礼、雅、柔、美。

礼：以礼待人，以礼待茶，以礼待器，以礼待己。茶艺服务人员衣着与仪表必须恰如其分，整洁大方，舒适得体。

雅：茶乃大雅之物，茶艺服务人员的语言、动作、表情、姿势、手势等要符合雅的要求，努力做到言谈文雅，举止优雅，尽可能地与茶叶、茶艺、茶楼的环境相协调，给客人高雅的感受。

柔：茶艺服务人员在服务时，动作要柔和，讲话时语调要轻柔、温柔、温和，展现出一种柔和之美。姿势与动作应昂然站立，放松自己，自然而轻松地移动。目光接触时应诚恳而沉稳地看着对方。

美：主要体现在茶美、器美、境美、人美等方面。茶美，要求茶叶的品质要好，货真价实，并且要通过高超的茶艺把茶叶的各种美感表现出来。器美，要求茶具的选择要与冲泡的茶叶、客人的心理、品茗环境相适应。境美，要求茶室的布置和装饰要协调、清新、干净、整洁。茶、器、境的美，还要通过人美来带动和升华。

二、茶艺服务人员的礼节礼貌

茶艺服务人员在工作中应讲究礼节、礼貌，以示对宾客的尊重和友好。大体上讲，可以分为体现在语言上和体现在行为举止上两个方面的礼节、礼貌。

1. 体现在语言上的礼节、礼貌

1) 称呼礼节：是指茶艺服务人员在日常工作中与宾客交谈或沟通信息时应恰当使用的称呼。

在茶艺服务工作中，切忌使用“喂”来招呼宾客，即使宾客离你较远，也不能这样高声叫喊，而应主动上前恭敬地称呼宾客。最为普通的称呼是“先生”“小姐”。

2) 问候礼节：是指茶艺服务人员在日常工作中根据时间、场合和对象用不同的礼貌语言向宾客表示亲切的问候和关心。

茶艺服务人员根据工作情况的需要，在与宾客相见时应主动问好：“您好，欢迎光临！”或在一天中的不同时候遇到宾客时要说“早上好”“下午好”“晚上好”，这样会使对方备感自然和亲切。

3) 应答礼节：是指茶艺服务人员在回答宾客问话时的礼节。茶艺服务人员在应答宾客的询问时要站立说话，全神贯注地聆听，在交谈过程中要始终保持良好的精神状态；说话时应面带笑容、亲切热情，必要时还要借助表情和手势来沟通和加深理解。

对宾客提出的问题要真正明白后再作适当回答，不可不懂装懂、答非所问，也不能表现出不耐烦，以免造成不必要的误会。对于一时回答不了或回答不清的问题，可先向宾客致歉，待查询后再答。凡是答应宾客随后再作答复的事，一定要守信，否则是一种失礼的行为。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。同时，还要注意在与宾客对话时应自动停下手中的其他工作。

在与多位宾客交谈时，不能只顾一位而冷落了其他的人，要一一作答。对宾客的合理要求，要尽量快速作出使宾客满意的答复。对宾客的过分或无理要求要婉言拒绝，并要表现出热情、有教养、有风度。当受到宾客的称赞时，应报以微笑并谦逊地感谢宾客的夸奖。

2. 体现在行为举止上的礼节、礼貌

1) 迎送礼节：是指茶艺服务人员在迎接宾客时的礼节。这种礼节不仅体现出茶艺服务人员向来宾的欢迎和重视，而且也反映了茶艺接待工作的规范和周到。

当品茶宾客到来时，茶艺服务人员要笑脸相迎、热情招呼；当客人离去时要热情相送。

2) 操作礼节：是指茶艺服务人员在日常业务工作中的礼节。茶艺服务人员在工作场所要保持安静，如遇宾客有事召唤，也不能高声回答；若距离较远，可点头示意表示自己马上就会前来服务。在走廊或过道上遇到迎面而来的宾客，茶艺服务人员要礼让在先，主动站立一旁，为宾客让道。与宾客往同一方向行走时，不能抢行；在引领宾客时，茶艺服务人员要位于宾客左前方二三步处，随客步同时行进。

在服务中注意要做到三轻，即走路轻、说话轻、举止轻。在为宾客送茶单、茶食、账单一类的物品时，要用双手捧上。在为宾客泡茶的过程中如不慎打坏茶杯等器具时，要及时表示歉意并马上清扫、更换。在为宾客泡茶时，不能做出抓头搔痒、剔牙、挖耳、擤鼻涕、打喷嚏等举动。

三、茶事服务姿态

1. 优雅的举止

举止是一种不说话的“语言”，它反映了一个人的素质、受教育的程度以及能够被人信任的程度。一个人的个性很容易从泡茶的过程中表露出来。做茶艺时要注意两件事：一是将各项动作组合的韵律感表现出来，二是将泡茶的动作融进与客人的交流中。

(1) 站姿

站姿是茶艺服务人员的基本功。一个好的站姿，不管在品茗服务区还是在表演台上，都能体现茶艺服务人员的整体美感，都能给茶客赏心悦目的感觉。站立时需做到双腿并拢，身体挺直，双肩放松，两眼平视。女性应将双手虎口交叉，右手贴在左手上，并置于腹前；男士同样应将双手虎口交叉，而双脚可呈外八字稍作分开。上述动作应随和自然，避免生硬呆滞。

(2) 坐姿

茶艺服务人员在工作中经常要为客人沏泡各种茶，有时需要坐着进行，因此良好的坐姿也显得尤为重要。

茶艺服务人员入座时，应轻盈、和缓、自如地走到座位前，自然转身后退，轻稳落座，将右脚与左脚自然摆放，坐椅子的 $1/2 \sim 2/3$ 处。泡茶时，挺胸、收腹、头正肩平，肩部不能因为操作动作的改变而左右倾斜。女士着裙装可将后裙摆抚平后再坐，显得自重、文雅。切忌两腿分开，或一腿搁在另一腿上不断抖动。另外，应头部上顶，下颌微作收敛，鼻尖对向腹部。如果是女性可将双手手掌上下相搭，平放于两腿中间；男士可将双手手心平放