

GZB

国家职业技能标准

职业编码：4-09-02-07

茶艺师

(2018年版)

中华人民共和国人力资源和社会保障部 制定

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)

★
厂印刷装订 新华书店经销

880毫米×1230毫米 32开本 0.875印张 22千字

2019年5月第1版 2019年5月第1次印刷

统一书号: 155167·137

定价: 10.00元

读者服务部电话: (010) 64929211/84209101/64921644

营销中心电话: (010) 64962347

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错, 请与本社联系调换: (010) 81211666

我社将与版权执法机关配合, 大力打击盗印、销售和和使用盗版图书活动, 敬请广大读者协助举报, 经查实将给予举报者奖励。

举报电话: (010) 64954652

说 明

为规范从业者的从业行为，引导职业教育培训的方向，为职业技能鉴定提供依据，依据《中华人民共和国劳动法》，适应经济社会发展和科技进步的客观需要，立足培育工匠精神和精益求精的敬业风气，人力资源社会保障部组织有关专家，制定了《茶艺师国家职业技能标准（2018年版）》（以下简称《标准》）。

一、本《标准》以《中华人民共和国职业分类大典（2015年版）》为依据，严格按照《国家职业技能标准编制技术规程（2018年版）》有关要求，以“职业活动为导向、职业技能为核心”为指导思想，对茶艺师从业人员的职业活动内容进行规范细致描述，对各等级从业者的技能水平和理论知识水平进行了明确规定。

二、本《标准》依据有关规定将本职业分为五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师五个等级，包括职业概况、基本要求、工作要求和权重表四个方面的内容。本次修订内容主要有以下变化：

——在确保茶艺师应掌握知识的整体性、规范性的前提下，进一步突出工作技能的实用性、可操作性，同时根据社会发展需要留有创新的灵活性。

——对于茶艺师的各个等级，有了更为明确的界定，五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工为技能型人才，二级/技师、一级/高级技师为高端技能型和技能管理型人才。

——根据近十几年来茶科技、茶文化的发展状况，对茶艺师的工作内容、技能要求、相关知识要求进行了适当充实和调整。

——根据人民群众对美好生活的追求与健康中国建设的要求，对茶艺与相关文化、茶健康服务有了更为明晰的界定和细分。

——根据中外茶文化交流的实际与需要，明确与强化了茶艺师应掌握的相关知识和技能。

三、本《标准》起草单位有：江西省社会科学院、万里茶道

(中国) 协作体茶艺国际传播中心、中国民俗学会茶艺研究专业委员会、中华茶人联谊会、江西省茶艺师职业技能培训中心、江西省民俗与文化遗产学会职业技能鉴定站、南昌市第一中等专业学校。主要起草人有：余悦、张卫华、程琳、曾添媛、龚夏薇、龚凤婷、赖蓓蓓。

四、本《标准》审定单位有：中国农业科学院茶叶研究所、六悦河茶学堂、江西中和茶道文化传播公司、中国茶叶博物馆、浙江农林大学茶文化学院、漳州科技学院、北京老舍茶馆、云南弘益大学堂、和静茶修、中国茶叶学会、中华茶人联谊会、中国国际茶文化研究会、全国茶业标准化技术委员会、浙江大学、江苏农林职业技术学院、广东省电子商务技师学院。审定人员有：鲁成银、吴晓力、王旭烽、蔡烈伟、尹智君、李乐骏、王琮、周智修、孙蔚、朱家骥、张士康、王岳飞、王润贤、胡小苏。

五、本《标准》在制定过程中，得到了人力资源社会保障部职业技能鉴定中心荣庆华、葛恒双、宋晶梅，江西省职业技能鉴定指导中心王海江、李玉亭、何鸣，浙江省职业技能鉴定指导中心王晨、吴茵等专家的指导和大力支持，在此一并感谢。

六、本《标准》业经人力资源社会保障部批准，自公布之日^①起施行。

^① 2018年12月26日，本《标准》以《人力资源社会保障部办公厅关于颁布中式烹调师等26个国家职业技能标准的通知》(人社部发〔2018〕145号)公布。

茶艺师

国家职业技能标准

(2018年版)

1. 职业概况

1.1 职业名称

茶艺师

1.2 职业编码

4-03-02-07

1.3 职业定义

在茶室、茶楼等场所^①，展示茶水冲泡流程和技巧，以及传播品茶知识的人员。

1.4 职业技能等级

本职业共设五个等级，分别为：五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师。

1.5 职业环境条件

室内，常温，无异味。

1.6 职业能力特征

具有良好的语言表达能力，一定的人际交往能力，较好的形体

^① 茶室、茶楼等场所是指茶馆、茶艺馆及称为茶坊、茶社、茶座的品茶、休闲场所；茶庄、宾馆、酒店等区域内设置的用于品茶、休闲的场所；茶空间、茶书房、茶体验馆等适用于品茶、休闲的场所。

知觉能力与动作协调能力，较敏锐的色觉、嗅觉和味觉。

1.7 普通受教育程度

初中毕业（或相当文化程度）。

1.8 职业技能鉴定要求

1.8.1 申报条件

具备以下条件之一者，可申报五级/初级工：

- (1) 累计从事本职业或相关职业^①工作1年（含）以上。
- (2) 本职业或相关职业学徒期满。

具备以下条件之一者，可申报四级/中级工：

(1) 取得本职业或相关职业五级/初级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业工作4年（含）以上。

(2) 累计从事本职业或相关职业工作6年（含）以上。

(3) 取得技工学校本专业^②或相关专业^③毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）；或取得经评估论证、以中级技能为培养目标的中等及以上职业学校本专业或相关专业毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）。

具备以下条件之一者，可申报三级/高级工：

(1) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作5年（含）以上。

(2) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书），并具有高级技工学校、技师学院毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）；或取得本职业或相关职业四级/中级工

① 相关职业：在茶室、茶楼和其他品茶、休闲场所的服务工作，以及评茶、种茶、制茶、售茶岗位的工作，下同。

② 本专业：茶艺、茶文化专业，下同。

③ 相关专业：茶学、评茶、茶叶加工、茶叶营销等专业，以及文化、文秘、中文、旅游、商贸、空乘、高铁等开设了茶艺课程的专业，下同。

职业资格证书（技能等级证书），并具有经评估论证、以高级技能为培养目标的高等职业学校本专业或相关专业毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）。

(3) 具有大专及以上学历本专业或相关专业毕业证书，并取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作2年（含）以上。

具备以下条件之一者，可申报二级/技师：

(1) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作4年（含）以上。

(2) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书（技能等级证书）的高级技工学校、技师学院毕业生，累计从事本职业或相关职业工作3年（含）以上；或取得本职业预备技师证书的技师学院毕业生，累计从事本职业或相关职业工作2年（含）以上。

具备以下条件之一者，可申报一级/高级技师：

取得本职业二级/技师职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作4年（含）以上。

1.8.2 鉴定方式

分为理论知识考试、技能考核以及综合评审。理论知识考试以笔试、机考等方式为主，主要考核从业人员从事本职业应掌握的基本要求和相关知识要求；技能考核主要采用现场操作、模拟操作等方式进行，主要考核从业人员从事本职业应具备的技能水平；综合评审主要针对技师和高级技师，通常采取审阅申报材料、答辩等方式进行全面评议和审查。

理论知识考试、技能考核和综合评审均实行百分制，成绩皆达60分（含）以上者为合格。

1.8.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试中的监考人员与考生配比不低于1:15，且每个考场不少于2名监考人员；技能考核中的考评人员与考生配比为1:3，

且考评人员为3人（含）以上单数；综合评审委员为3人（含）以上单数。

1.8.4 鉴定时间

理论知识考试时间为90 min；技能考核时间：五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工不少于20 min，二级/技师、一级/高级技师不少于30 min；综合评审时间不少于20 min。

1.8.5 鉴定场所设备

理论知识考试在标准教室内进行；技能考核在具备品茗台且采光及通风条件良好的品茗室或教室、会议室进行，室内应有泡茶（饮茶）主要用具、茶叶、音响和投影仪等相关辅助用品。

2. 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

- (1) 热爱专业，忠于职守。
- (2) 遵纪守法，文明经营。
- (3) 礼貌待客，热情服务。
- (4) 真诚守信，一丝不苟。
- (5) 钻研业务，精益求精。

2.2 基础知识

2.2.1 茶文化基本知识

- (1) 中国茶的源流。
- (2) 饮茶方法的演变。
- (3) 中国茶文化精神。
- (4) 中国饮茶风俗。
- (5) 茶与非物质文化遗产。
- (6) 茶的外传及影响。
- (7) 外国饮茶风俗。

2.2.2 茶叶知识

- (1) 茶树基本知识。
- (2) 茶叶种类。
- (3) 茶叶加工工艺及特点。
- (4) 中国名茶及其产地。
- (5) 茶叶品质鉴别知识。

(6) 茶叶储存方法。

(7) 茶叶产销概况。

2.2.3 茶具知识

(1) 茶具的历史演变。

(2) 茶具的种类及产地。

(3) 瓷器茶具的特色。

(4) 陶器茶具的特色。

(5) 其他茶具的特色。

2.2.4 品茗用水知识

(1) 品茗与用水的关系。

(2) 品茗用水的分类。

(3) 品茗用水的选择方法。

2.2.5 茶艺基本知识

(1) 品饮要义。

(2) 冲泡技巧。

(3) 茶点选配。

2.2.6 茶与健康及科学饮茶

(1) 茶叶主要成分。

(2) 茶与健康的关系。

(3) 科学饮茶常识。

2.2.7 食品与茶叶营养卫生

(1) 食品与茶叶卫生基础知识。

(2) 饮食业食品卫生制度。

2.2.8 劳动安全基本知识

- (1) 安全生产知识。
- (2) 安全防护知识。
- (3) 安全生产事故报告知识。

2.2.9 相关法律、法规知识

- (1) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国劳动合同法》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国食品安全法》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识。
- (5) 《公共场所卫生管理条例》相关知识。

3. 工作要求

本标准对五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师的技能要求和相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1 五级/初级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 接待准备	1.1 仪表准备	1.1.1 能按照茶事服务礼仪要求进行着装、佩戴饰物 1.1.2 能按照茶事服务礼仪要求修饰面部、手部 1.1.3 能按照茶事服务礼仪要求修整发型、选择头饰 1.1.4 能按照茶事服务礼仪要求规范站姿、坐姿、走姿、蹲姿 1.1.5 能使用普通话与敬语迎宾	1.1.1 茶艺人员服饰、佩饰基础知识 1.1.2 茶艺人员容貌修饰、手部护理常识 1.1.3 茶艺人员发型、头饰常识 1.1.4 茶事服务形体礼仪基本知识 1.1.5 普通话、迎宾敬语基本知识
	1.2 茶室准备	1.2.1 能清洁茶室环境卫生 1.2.2 能清洗消毒茶具 1.2.3 能配合调控茶室内的灯光、音响等设备 1.2.4 能操作消防灭火器进行火灾扑救 1.2.5 能佩戴防毒面具并指导宾客使用	1.2.1 茶室工作人员岗位职责和服务流程 1.2.2 茶室环境卫生要求知识 1.2.3 茶具用品消毒洗涤方法 1.2.4 灯光、音响设备使用方法 1.2.5 消防灭火器的操作方法 1.2.6 防毒面具使用方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 茶艺服务	2.1 冲泡备器	<p>2.1.1 能根据茶叶基本特征区分六大茶类</p> <p>2.1.2 能根据茶单选取茶叶</p> <p>2.1.3 能根据茶叶选用冲泡器具</p> <p>2.1.4 能选择和使用备水、烧水器具</p>	<p>2.1.1 茶叶分类、品种、名称、基本特征等基础知识</p> <p>2.1.2 茶单基本知识</p> <p>2.1.3 泡茶器具的种类和使用方法</p> <p>2.1.4 安全用电常识和备水、烧水器具的使用规程</p>
	2.2 冲泡演示	<p>2.2.1 能根据不同茶类确定投茶量和水量比例</p> <p>2.2.2 能根据茶叶类型选择适宜的水温泡茶，并确定浸泡时间</p> <p>2.2.3 能使用玻璃杯、盖碗、紫砂壶冲泡茶叶</p> <p>2.2.4 能介绍所泡茶叶的品饮方法</p>	<p>2.2.1 不同茶类投茶量和水量要求及注意事项</p> <p>2.2.2 不同茶类冲泡水温、浸泡时间要求及注意事项</p> <p>2.2.3 玻璃杯、盖碗、紫砂壶使用要求与技巧</p> <p>2.2.4 茶叶品饮基本知识</p>
3. 茶间服务	3.1 茶饮推介	<p>3.1.1 能运用交谈礼仪与宾客沟通，有效了解宾客需求</p> <p>3.1.2 能根据茶叶特性推荐茶饮</p> <p>3.1.3 能根据不同季节特点推荐茶饮</p>	<p>3.1.1 交谈礼仪规范及沟通艺术</p> <p>3.1.2 茶叶成分与特性基本知识</p> <p>3.1.3 不同季节饮茶特点</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 茶间服务	3.2 商品销售	3.2.1 能办理宾客消费的结账、记账 3.2.2 能向宾客销售茶叶 3.2.3 能向宾客销售普通茶具 3.2.4 能完成茶叶、茶具的包装 3.2.5 能承担售后服务	3.2.1 结账、记账基本程序和知识 3.2.2 茶叶销售基本知识 3.2.3 茶具销售基本知识 3.2.4 茶叶、茶具包装知识 3.2.5 售后服务知识

3.2 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 接待准备	1.1 礼仪接待	1.1.1 能按照茶事服务要求导位、迎宾 1.1.2 能根据不同地区的宾客特点进行礼仪接待 1.1.3 能根据不同民族的风俗进行礼仪接待 1.1.4 能根据不同宗教信仰进行礼仪接待 1.1.5 能根据宾客的性别、年龄特点进行有针对性的接待服务	1.1.1 接待礼仪与技巧基本知识 1.1.2 不同地区宾客服务的基本知识 1.1.3 不同民族宾客服务的基本知识 1.1.4 不同宗教信仰宾客服务的基本知识 1.1.5 不同性别、年龄特点宾客服务的基本知识
	1.2 茶室布置	1.2.1 能根据茶室特点合理摆放器物 1.2.2 能合理摆放茶室装饰物品 1.2.3 能合理陈列茶室商品 1.2.4 能根据宾客要求有针对性地调配茶叶、器物	1.2.1 茶室空间布置基本知识 1.2.2 器物配放基本知识 1.2.3 茶具与茶叶的搭配知识 1.2.4 商品陈列原则与方法
2. 茶艺服务	2.1 茶艺配置	2.1.1 能识别六大茶类中的中国主要名茶 2.1.2 能识别新茶、陈茶 2.1.3 能根据茶样初步区分茶叶品质和等级高低 2.1.4 能鉴别常用陶瓷、紫砂、玻璃茶具的品质 2.1.5 能根据茶艺馆需要布置茶艺工作台	2.1.1 中国主要名茶知识 2.1.2 新茶、陈茶的特点与识别方法 2.1.3 茶叶品质和等级的判定方法 2.1.4 常用茶具质量的识别方法 2.1.5 茶艺冲泡台的布置方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 茶艺服务	2.2 茶艺演示	2.2.1 能根据茶艺要素的要求冲泡六大茶类 2.2.2 能根据不同茶叶选择泡茶用水 2.2.3 能制作调饮红茶 2.2.4 能展示生活茶艺	2.2.1 茶艺冲泡的要素 2.2.2 泡茶用水水质要求 2.2.3 调饮红茶的制作方法 2.2.4 不同类型的生活茶艺知识
3. 茶间服务	3.1 茶品推介	3.1.1 能根据茶叶合理搭配茶点并予以推介 3.1.2 能根据季节合理搭配茶点并予以推介 3.1.3 能根据茶叶的内含成分及对人体健康作用来推介相应茶叶 3.1.4 能向宾客介绍不同水质对茶汤的影响 3.1.5 能根据所泡茶品解答相关问题	3.1.1 茶点与各茶类搭配知识 3.1.2 不同季节茶点搭配方法 3.1.3 科学饮茶与人体健康基本知识 3.1.4 中国名茶、名泉知识 3.1.5 解答宾客咨询茶品的相关知识及方法
	3.2 商品销售	3.2.1 能根据茶叶特点科学地保存茶叶 3.2.2 能销售名优茶和特殊茶品 3.2.3 能销售名家茶器、定制（柴烧、手绘）茶具 3.2.4 能根据宾客需要选配家庭茶室用品 3.2.5 能为茶室、茶庄等经营场所选配并向其销售茶商品	3.2.1 茶叶储藏保管知识 3.2.2 名优茶、特殊茶品销售基本知识 3.2.3 名家茶器和柴烧、手绘茶具源流及特点 3.2.4 家庭茶室用品选配基本要求 3.2.5 茶商品调配知识

3.3 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 接待准备	1.1 礼仪接待	1.1.1 能根据不同国家的礼仪接待外宾 1.1.2 能使用英语与外宾进行简单问候与沟通 1.1.3 能按照服务接待要求接待特殊宾客	1.1.1 涉外礼仪的基本要求及各国礼仪与禁忌 1.1.2 礼仪接待英语基本知识 1.1.3 特殊宾客服务接待知识
	1.2 茶事准备	1.2.1 能鉴别茶叶品质高低 1.2.2 能鉴别高山茶与台地茶 1.2.3 能识别常用瓷器茶具的款式及质量 1.2.4 能识别常用陶器茶具的款式及质量	1.2.1 茶叶品评的方法及质量鉴别 1.2.2 高山茶与台地茶鉴别方法 1.2.3 瓷器茶具的款式及特点 1.2.4 陶器茶具的款式及特点
2. 茶艺服务	2.1 茶席设计	2.1.1 能根据不同题材,设计不同主题的茶席 2.1.2 能根据不同的茶品、茶具组合、铺垫物品等进行茶席设计 2.1.3 能根据少数民族的茶俗设计不同的茶席 2.1.4 能根据茶席设计需要进行茶具搭配 2.1.5 能根据茶席设计主题配置相关的其他器物	2.1.1 茶席基本原理知识 2.1.2 茶席设计类型知识 2.1.3 茶席设计技巧知识 2.1.4 少数民族茶俗与茶席设计知识 2.1.5 茶席其他器物选配基本知识

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 茶艺服务	2.2 茶艺演示	<p>2.2.1 能按照不同茶艺演示要求布置演示台，选择和配置适当的插花、薰香、茶挂</p> <p>2.2.2 能根据茶艺演示主题选择相应的服饰</p> <p>2.2.3 能根据茶艺演示主题选择合适的音乐</p> <p>2.2.4 能根据茶席设计主题确定茶艺演示内容</p> <p>2.2.5 能演示3种以上各地风味茶艺或少数民族茶艺</p> <p>2.2.6 能组织、演示茶艺并介绍其文化内涵</p>	<p>2.2.1 茶艺演示台布置及茶艺插花、薰香、茶挂基本知识</p> <p>2.2.2 茶艺演示与服饰相关知识</p> <p>2.2.3 茶艺演示与音乐相关知识</p> <p>2.2.4 茶席设计主题与茶艺演示运用知识</p> <p>2.2.5 各地风味茶饮和少数民族茶饮基本知识</p> <p>2.2.6 茶艺演示组织与文化内涵阐述相关知识</p>
3. 茶间服务	3.1 茶事推介	<p>3.1.1 能够根据宾客需求介绍有关茶叶的传说、典故</p> <p>3.1.2 能使用评茶专业术语，向宾客通俗介绍茶叶的色、香、味、形</p> <p>3.1.3 能向宾客介绍选购紫砂茶具的技巧</p> <p>3.1.4 能向宾客介绍选购瓷器茶具的技巧</p> <p>3.1.5 能向宾客介绍不同茶具的养护知识</p>	<p>3.1.1 茶叶的传说、典故</p> <p>3.1.2 茶叶感观审评基本知识及专业术语</p> <p>3.1.3 紫砂茶具的选购知识</p> <p>3.1.4 瓷器茶具的选购知识</p> <p>3.1.5 不同茶具的特点及养护知识</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 茶间服务	3.2 营销服务	3.2.1 能根据市场需求调配茶叶、茶具营销模式 3.2.2 能根据季节变化、节假日特点等制订茶艺馆消费品配备计划 3.2.3 能按照茶艺馆要求，初步设计和具体实施茶事展销活动	3.2.1 茶艺馆营销基本知识 3.2.2 茶艺馆消费品调配相关知识 3.2.3 茶事展示活动常识

3.4 二级/技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 茶艺馆创意	1.1 茶艺馆规划	1.1.1 能提出茶艺馆选址的建议 1.1.2 能提出不同特色茶艺馆的定位建议 1.1.3 能根据茶艺馆的定位提出整体布局的建议	1.1.1 茶艺馆选址基本知识 1.1.2 茶艺馆定位基本知识 1.1.3 茶艺馆整体布局基本知识
	1.2 茶艺馆布置	1.2.1 能根据茶艺馆的布局, 分割与布置不同的区域 1.2.2 能根据茶艺馆的风格, 布置陈列柜和服务台 1.2.3 能根据茶艺馆的主题设计, 布置不同风格的品茗区	1.2.1 茶艺馆不同区域分割与布置原则 1.2.2 茶艺馆陈列柜和服务台布置常识 1.2.3 品茗区风格营造基本知识
2. 茶事活动	2.1 茶艺演示	2.1.1 能进行仿古(仿唐、仿宋或仿明清)茶艺演示, 并能担任主泡 2.1.2 能进行日本茶道演示 2.1.3 能进行韩国茶礼演示 2.1.4 能进行英式下午茶演示 2.1.5 能用一门外语进行茶艺解说	2.1.1 仿古茶艺展演基本知识 2.1.2 日本茶道基本知识 2.1.3 韩国茶礼基本知识 2.1.4 英式下午茶基本知识 2.1.5 茶艺专用外语知识

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 茶事活动	2.2 茶会组织	<p>2.2.1 能策划中、小型茶会</p> <p>2.2.2 能设计茶会活动的可实施方案</p> <p>2.2.3 能根据茶会的类型进行茶会组织</p> <p>2.2.4 能主持各类茶会</p>	<p>2.2.1 茶会类型知识</p> <p>2.2.2 茶会设计基本知识</p> <p>2.2.3 茶会组织与流程知识</p> <p>2.2.4 主持茶会基本技巧</p>
3. 业务管理（茶事管理）	3.1 服务管理	<p>3.1.1 能制定茶艺馆服务流程及服务规范</p> <p>3.1.2 能指导低级别茶艺服务人员</p> <p>3.1.3 能对茶艺师的服务工作进行检查指导</p> <p>3.1.4 能制定茶艺馆服务管理方案并组织实施</p> <p>3.1.5 能提出并策划茶艺演示活动的可实施方案</p> <p>3.1.6 能对茶艺馆的茶叶、茶具进行质量检查</p> <p>3.1.7 能对茶艺馆的安全进行检查与改进</p> <p>3.1.8 能处理宾客诉求</p>	<p>3.1.1 茶艺馆服务流程与管理知识</p> <p>3.1.2 茶艺人员培训知识</p> <p>3.1.3 茶艺馆各岗位职责</p> <p>3.1.4 茶艺馆庆典、促销活动设计知识</p> <p>3.1.5 茶艺表演活动方案撰写方法</p> <p>3.1.6 茶叶、茶具质量检查流程与知识</p> <p>3.1.7 茶艺馆安全检查与改进要求</p> <p>3.1.8 宾客投诉处理原则及技巧常识</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 业务管理（茶事管理）	3.2 茶艺培训	3.2.1 能制订并实施茶艺人员培训计划 3.2.2 能组织茶艺人员进行培训教学工作 3.2.3 能组建茶艺演示队伍 3.2.4 能训练茶艺演示队伍	3.2.1 茶艺培训计划的编制方法 3.2.2 茶艺培训教学组织要求与技巧 3.2.3 茶艺演示队伍组建知识 3.2.4 茶艺演示队伍常规训练安排知识

3.5 一级/高级技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 茶饮服务	1.1 品评服务	1.1.1 能根据宾客需求提供不同茶饮 1.1.2 能对传统茶饮进行创新和设计 1.1.3 能审评茶叶的质量优次和等级	1.1.1 不同类型茶饮基本知识 1.1.2 茶饮创新基本原理 1.1.3 茶叶审评知识的综合运用
	1.2 茶健康服务	1.2.1 能根据宾客需求向宾客介绍茶健康知识 1.2.2 能配制适合宾客健康状况的茶饮 1.2.3 能根据宾客健康状况，提出茶预防、养生、调理的建议	1.2.1 茶健康基础知识 1.2.2 保健茶饮配制知识 1.2.3 茶预防、养生、调理基本知识
2. 茶事创作	2.1 茶艺编创	2.1.1 能根据需要编创不同类型、不同主题的茶艺演示 2.1.2 能根据茶叶营销需要编创茶艺演示 2.1.3 能根据茶艺演示的需要进行舞台美学及服饰搭配 2.1.4 能用文字阐释所编创茶艺的文化内涵，并能进行解说	2.1.1 茶艺演示编创知识 2.1.2 不同类型茶叶营销活动与茶艺结合的原则 2.1.3 茶艺美学知识与实际运用 2.1.4 茶艺编创写作与茶艺解说知识

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 茶事创作	2.2 茶会创新	2.2.1 能策划、设计不同类型的茶会 2.2.2 能组织各种大型茶会 2.2.3 能组织各国不同风格的茶会 2.2.4 能根据宾客需求介绍各国茶会的特色与内涵	2.2.1 茶会的不同类型与创意设计知识 2.2.2 大型茶会创意设计基本知识 2.2.3 茶会组织与执行知识 2.2.4 各国不同风格茶会知识
3. 业务管理（茶事管理）	3.1 经营管理	3.1.1 能制订并实施茶艺馆经营管理计划 3.1.2 能制订并落实茶艺馆营销计划 3.1.3 能进行成本核算，对茶饮与商品进行定价 3.1.4 能拓展茶艺馆茶点、茶宴业务 3.1.5 能创意策划茶艺馆的文创产品 3.1.6 能策划与茶艺馆衔接的其他茶事活动	3.1.1 茶艺馆经营管理知识 3.1.2 茶艺馆营销基本法则 3.1.3 茶艺馆成本核算知识 3.1.4 茶点、茶宴知识 3.1.5 文创产品基本知识 3.1.6 茶文化旅游基本知识
	3.2 人员培训	3.2.1 能完成茶艺培训工作并编写培训讲义 3.2.2 能对技师进行指导 3.2.3 能策划组织茶艺馆全员培训 3.2.4 能撰写茶艺馆培训情况分析与总结报告 3.2.5 能撰写茶业调研报告与专题论文	3.2.1 茶艺培训讲义编写要求知识 3.2.2 技师指导基本知识 3.2.3 茶艺馆全员培训知识 3.2.4 茶艺馆培训情况分析与总结报告写作知识 3.2.5 茶业调研报告与专题论文写作知识

4. 权重表

4.1 理论知识权重表

项目		技能等级	五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
基本要求	职业道德		5	5	5	3	3
	基础知识		45	35	25	22	12
相关知识要求	接待准备		15	15	15	—	—
	茶艺服务		25	30	40	—	—
	茶网服务		10	15	15	—	—
	茶艺馆创意		—	—	—	20	—
	茶饮服务		—	—	—	—	20
	茶事活动		—	—	—	35	—
	茶事创作		—	—	—	—	40
	业务管理（茶事管理）		—	—	—	20	25
合计			100	100	100	100	100

4.2 技能要求权重表

项目		技能等级				
		五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
技能 要求	接待准备	15	15	20	—	—
	茶艺服务	70	70	65	—	—
	茶间服务	15	15	15	—	—
	茶艺馆创意	—	—	—	20	—
	茶饮服务	—	—	—	—	20
	茶事活动	—	—	—	50	—
	茶事创作	—	—	—	—	45
	业务管理（茶事管理）	—	—	—	30	35
合计		100	100	100	100	100