

湖南商务职业技术学院 学生专业技能考核标准

茶艺与茶叶营销

2020年7月

目 录

一、专业名称及适用对象.....	1
二、考核目标.....	1
三、考核内容.....	1
四、评价标准.....	10
五、组考方式.....	15
六、附录.....	15

湖南商务职业技术学院学生专业技能考核标准

一、专业名称及适用对象

1、专业名称

茶艺与茶叶营销（专业代码：630704）

2、适用对象

高职全日制在籍毕业年级学生

二、考核目标

本专业技能考核，通过设置茶叶审评、茶艺服务、茶叶销售、活动策划 4 个技能考核模块，测试学生的茶叶销售、冲泡技巧、识茶辩茶、茶叶感官审评、沟通协调、业务洽谈、产品推广、促销活动文案策划、茶事活动策划等能力以及从事茶艺、茶叶营销工作的团队协作、情绪调节、时间管理、自我管理、职业道德、工作自律等职业素养；引导学校加强专业教学基本条件建设，深化课程教学改革，强化实践教学环节，增强学生创新创业能力，促进学生个性化发展，提高专业教学质量和专业办学水平，培养适应信息时代发展需要的市场营销高素质技术技能人才。

三、考核内容

本标准共分为 4 大模块，其中茶叶审评为现场操作，茶叶销售、茶艺服务为机试+现场操作考核方式，活动策划机试考核方式。根据模块中考核项目不同，重点考核学生对该项目所必须掌握的技能和要求。虽然同一模块不同考试项目的技能侧重点有所不同，但完成任务的工作量和难易程度基本相同。各模块和项目的技能考核要点内容如表 1 所示。

表 1 茶艺与茶叶营销专业技能考核体系表

序号	模块	项目	任务
1	茶叶审评	茶叶审评	识茶辨茶
			茶叶感官审评
2	茶艺服务	主题茶席设计与茶艺展示	主题茶席设计文案撰写
			主题茶席布置
			茶艺展示
3	茶叶销售	茶叶推销	设计与撰写推销方案
			茶叶现场推销
4	活动策划	制定促销活动策划方案	分析企业营销现状
			促销活动方案策划
			方案文本撰写
		制定茶事活动策划方案	分析茶事活动背景
			茶事活动方案策划
			方案文本撰写

模块一 茶叶审评

主要用于考核学生的茶叶品质评价技能，根据《中华人民共和国国家标准》GB/T23776-2018 茶叶感官审评方法和《中华人民共和国国家标准》GB/T14487-2017 茶叶感官审评术语的规定，通过识茶辨茶任务考核学生对中国六大茶类的代表茶类名称及特点的掌握，通过茶叶感官审评操作考核学生的茶叶审评程序及流程、茶叶的品质风味、茶叶审评术语的掌握。

1. 技能要求

- (1) 能通过茶叶外形判断样品种类、名称和基本工艺特点；
- (2) 能运用人体感官识别滋味、香气、色泽以及外观描述；
- (3) 能正确使用评茶术语描述茶叶的外形特征和色泽；

- (4) 熟悉相关茶类实物标准样的设置水平；
- (5) 能根据茶样外形特征观察所用标准是否适当、明确所需检验项目的要求
- (6) 能够熟练使用评茶器具进行茶叶感官审评；
- (7) 熟知六大茶类的标准评茶程序，能按《中华人民共和国国家标准茶叶感官审评方法》(GB/T23776-2018)进行六大茶叶审评，并分析样品存在的问题，对生产和销售做出指导；
- (8) 正确完成评茶过程，评语记录熟练稳定，等级评定合理准确；
- (9) 熟悉《中华人民共和国国家标准茶叶感官审评术语》(GB/T14487-2017)，能正确使用评茶术语描述不同茶类的品质特征；
- (10) 熟悉各类茶的等级划分，能够根据茶叶的感官审评结果判断茶叶所属等级；
- (11) 具备基本的茶叶存储知识，能根据茶类的品质特征判断茶叶样品是否保管得当、有无受潮、霉变、吸附异味等品质弊病；
- (12) 能够对茶叶品质形成做出分析和指导；

2. 职业素养及操作规范要求

- (1) 仪态端正、着装规范，体现评茶员职业特点，动作流畅熟练，体现一定的评茶功底；
- (2) 操作过程中无不文明行为，具有安全意识；
- (3) 独立按时完成考核内容，遵守纪律，试卷中不能出现不文明和不当言论；
- (4) 考核中保持台面整齐，器具有序摆放，考核结束后，清理与清扫

评茶台面及器具并归位；

(5) 具有茶产品质量意识，忠于茶样品，能够根据《中华人民共和国国家标准茶叶感官审评方法》(GB/T23776-2018) 客观公正地评价茶产品品质；

(6) 确保人身和设备安全；

(7) 尊重评委、尊重对手；

(8) 能在规定时间内完成任务，体现良好的时间及自我管理能力。

模块二 茶艺服务

主要用于考核学生对茶席基本原理知识，茶席设计技巧知识，茶席用器选配基本知识的掌握，对茶艺冲泡要素，不同类型生活茶艺知识的掌握，检验学生茶席设计与茶艺展示的基本技能。

1. 技能要求

(1) 能够根据不同主题设计茶席，并撰写茶席设计文案；

(2) 能根据茶席设计文案配置茶器以及其他器物；

(3) 能够根据茶席设计主题确定茶艺演示内容；

(4) 能够组织、演示茶艺并介绍其文化内涵

2. 职业素养及操作规范要求

(1) 仪容整洁、服饰大方得体、体现茶艺师职业特点，姿态端正、稳健，神态自然、热情大方；

(2) 心理素质好，茶艺展示过程充满自信、从容冷静；

(3) 具有良好的茶艺礼仪，语言表达准确，口齿清晰，自然大方；

(4) 表情丰富，动作圆融流畅，具有较强的感召力；

(5) 能在规定时间内完成任务，体现良好的时间及自我管理能力

模块三 茶叶销售

本模块有茶叶推销一个项目，项目要求学生能根据茶叶特征、茶叶推销技巧、客户服务、消费者行为分析等基本理论对销售过程进行设计并撰写可行的推销方案，能根据推销方案对商品进行有针对性的演示与推荐，能结合现场顾客反应实施有效的推销行为，完成完整的销售流程。

1. 技能要求

(1) 具有较好的茶叶知识；熟悉茶叶产品推销流程，能合理运用产品推销方法与技巧；具有较强的市场分析能力；具有较强的文字编辑能力，能撰写茶品推销方案；

(2) 具有充分的自信和较高的说话技巧，能抓住客户的心理；能准确地分析被推销茶品的优缺点，有把握茶品卖点的能力；

(3) 能针对推销产品的不同特点选择恰当的推销方法；针对不同顾客的反应及消费心理，运用恰当的推销策略进行推销，唤起顾客的购买欲望；推销过程能恰当地介绍商品，具有较强的推销演示能力。具有较强的判断分析能力、应变能力和沟通协调能力，能有效地处理顾客的异议，具有把握交易时机的能力；

(4) 能用简练、准确、流畅的语言进行茶品推销，使整个推销过程具有较强的感召力。

2. 操作规范及职业素养要求

(1) 仪容整洁、服饰大方得体、体现职业化，姿态端正、稳健，神态自然、热情大方；

- (2) 心理素质好，演示过程充满自信、从容冷静；
- (3) 具有良好的销售礼仪，语言表达准确，口齿清晰，自然大方；
- (4) 表情丰富，动作大方，具有较强的感召力；
- (5) 思维敏捷，具有较强的沟通协调能力、判断和应变能力；
- (6) 能在规定时间内完成任务，体现良好的时间及自我管理能力。

模块四 营销策划模块

1. 制定促销活动策划方案

制定促销活动策划方案项目要求学生能根据营销策划基本理论针对企业进行市场分析，能依据企业面临的营销问题确定促销目标、主题、促销对象，促销时间地点，能根据促销对象的具体特征，选择促销活动的内容、形式，能对实施过程进行合理安排，能选择恰当的广告配合方式与媒体并做好费用预算，能整合上述内容撰写促销活动方案文本。

(1) 技能要求

①能根据给定的任务对目标企业、竞争对手企业的产品组合、消费者特点、促销习惯等营销信息进行细致、深入分析并据此来确定明确、具体、有针对性的促销活动目标以及有吸引力的活动主题；

②能针对市场分析结论准确描述促销对象的具体特征，确定合适的参与促销商品、合作伙伴、时间、地点等要素；

③能结合企业促销目标选择刺激程度适当、与费用相匹配的促销方式与工具；

④能选择符合促销目标以及促销对象媒体习惯的广告配合方式与媒体；

⑤能根据任务资料以及促销目标对策划任务的成本进行估算，在方案

中能对成本预算进行合理的配置。

⑥能对活动过程中可能发生的意外问题提出处理预案；能预测促销活动将会出现的效果；

⑦能用简练、准确、流畅的文字，撰写一份主题明确、内容详实完整、条理清晰、格式规范的促销方案文本。

（2）职业素养及操作规范要求

①着装符合营销职业规范，仪态大方得体；

②操作过程中言行举止以及文案用词文明；

③遵守纪律，尊重评委，独立完成考核任务；

④在合理成本预算的范围内制定方案，具有成本控制意识；

⑤方案文本格式规范，体现了营销从业者的细致严谨的工作作风；

⑥在规定时间内完成任务，体现良好的时间管理意识；

⑦操作结束之后清理现场，保持工作台面整洁。

2. 制定茶事活动策划方案

制定茶事活动策划方案项目要求学生能根据活动策划基本理论，针对企业特色及活动主题展开策划，确定活动目标、对象，时间地点，能根据活动主题、对象的具体特征，选择茶事活动的内容、形式，能对实施过程进行合理安排，能选择恰当的宣传方式，并做好费用预算，能整合上述内容撰写茶事活动方案文本。

基本要求：

（1）技能要求

①能根据给定的任务对目标企业、活动主题等背景信息进行细致、深

入分析并据此来确定明确、具体、有针对性的活动目标以及有吸引力的主题名称；

②能针对市场分析结论准确描述活动对象的具体特征，确定合适的活动茶品、合作伙伴、时间、地点等要素；

③能结合企业活动目标及主题选择适当、与费用相匹配的活动方式、内容、所用工具等；

④能选择符合活动目标以及活动对象媒体习惯的广告配合方式与媒体，方式多样化；

⑤能合理设计活动流程，环节紧凑可行；

⑥能合理设计活动实施，包括前期筹备工作、人员安排和场地布置等；

⑦能根据任务资料以及活动目标对策划任务的成本进行估算，在方案中能对成本预算进行合理的配置；

⑧能对活动过程中可能发生的意外情况提出处理预案；能预测茶事活动将会出现的效果；

⑨能用简练、准确、流畅的文字，撰写一份主题明确、内容详实完整、条理清晰、格式规范的茶事活动方案文本。

（2）职业素养及操作规范要求

①着装符合营销职业规范，仪态大方得体；

②操作过程中言行举止以及文案用词文明；

③遵守纪律，尊重评委，独立完成考核任务；

④通过活动目标体现企业知名度、美誉度等形象意识；通过活动流程设计体现条理性与逻辑性，具有关注细节和考虑问题的全面周全的职业习

惯；

- ⑤在合理成本预算的范围内制定方案，具有成本控制意识；
- ⑥方案文本格式规范，体现了营销从业者的细致严谨的工作作风；
- ⑦在规定时间内完成任务，体现良好的时间管理意识；
- ⑧操作结束之后清理现场，保持工作台面整洁。

四、评价标准

1. 评价方式

本专业技能考核采取过程考核与结果考核相结合、机试与现场操作相结合、技能考核与职业素养考核相结合方式。根据考生操作的专业性、熟练程度、技能运用技巧等因素评价过程成绩；根据设计作品、提交文档质量、根据茶叶审评术语及等级排序等因素评价结果成绩。

表 2 评价方式说明表

序号	考核模块	考核项目	考核方式	考核时间（分钟）
1	茶叶审评	茶叶审评	现场操作	80 分钟（识茶辨茶 30 分钟 茶叶感官审评 50 分钟）
2	茶叶销售	茶叶推销	机试+现场操作（个人）	60（55 分钟准备，撰写推销 方案，5 分钟现场推销）
	茶艺服务	茶艺服务	机试+现场操作（个人）	70 分钟（茶席文案设计 40 分钟，茶席布置、茶艺展示 30 分钟）
3	营销策划	制定促销活动策划方案	机试	150 分钟
		制定茶事活动策划方案	机试	150 分钟

2. 评价内容、要点与权重

本标准共分为 4 大模块，其中茶叶审评为现场操作，茶叶销售、茶艺服务为机试+现场操作考核方式，活动策划机试考核方式。本专业技能考核

满分为 100 分，其中专业技能（呈现作品+实施操作）占 80 分，职业素养占 20 分。具体模块的评价内容、要点与权重见表 3-7。

表 3 茶叶审评评价内容、要点与权重

评价内容		评价要点	权重
职业素养与操作规范 20%		1. 具有评茶员的职业道德，穿戴白大褂，不披头散发、涂指甲油和香水，认真负责，收拾、善后，将工作区域还原 2. 具有茶产品质量意识，忠于茶样品，确保人身和设备安全； 3. 尊重评委、尊重对手； 4. 能在规定时间内完成任务，体现良好的时间及自我管理能力和。	20%
识茶辨茶 20%	茶类	正确判断各标号茶样的种类	5%
	茶名	茶样的名称书写规范，符合茶叶的命名特点和要求	5%
	茶叶外形	茶样的外观描述符合该茶类的特点，描述细致，要点齐全，把握精准； 评茶术语使用规范，符合不同茶类的品质风味要求；	5%
	工艺特点	基本特征表述正确，工艺描述切合实际，具有识别性；	5%
茶叶感官 审评 60%	摇盘	正确演示摇盘、收盘、审评外形的手法正确	5%
	均匀、准确称取茶样	取样前混合均匀，准确称取茶样 3.0g	5%
	计时	根据不同茶类审评要求的时间计时，计时准确	5%
	冲泡	冲泡的水温为 100 度，水加满到锯齿最下方，及时加盖，通气孔位置正确	5%
	沥茶汤	出汤速度与加水速度基本一致，茶汤沥干净	5%
	看汤色	搅汤分，及时看汤色	5%
	嗅香气	闻香姿势正确，分热闻、温闻、冷闻三步	5%
	尝滋味	及时尝滋味，合理	5%
	评叶底	正确使用白瓷盘	5%
茶样审评表述结果	术语使用正确，符合其所属茶类的术语使用规范，五因子评写到位	15%	
小计		100%	

表 4 茶艺服务评价内容、要点与权重

评价内容	评价要点	权重
职业素养与操作规范 20%	1. 诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务 2. 形象自然、得体，高雅，表演中用语得当，表情自然，具有亲和力。发型服饰与茶艺表演类型相协调。 3. 尊重评委、尊重对手； 4. 能在规定时间内完成任务，体现良好的时间及自我	5%

		管理能力。		
茶席文案设计 30%	卷容格式	文字编排工整清楚、格式符合要求	2%	
	文字表达	语言流畅、条理清楚、逻辑性较强	3%	
	茶席主题	主题明确（依据背景材料）	3%	
	设计理念	简短文字将茶席设计主题思想表达清楚，阐述主题鲜明、具有概括性与准确性。	5%	
	器具选择及用意	所设计的茶席，由哪些器物组成，做怎样的摆设，想要表现的效果等说明清楚。对结构中各器物的选择、制作的用意表达清楚。	5%	
	布局方式	介绍茶席布局方式，要求合理，实用性强	3%	
	背景音乐选择	选用与茶席设计主题相符的轻音乐	2%	
	茶品选择及冲泡方法	要求冲泡的茶品、茶品的特征、冲泡过程中各阶段的内容、用意、寓意，冲泡手法的介绍、寓意，编写茶艺表演解说词	7%	
茶艺演示 40%	茶席设计现场布置	色彩色调搭配	茶席整体配色美观、协调、合理	4%
		背景配饰	茶席背景、插花、相关工艺品等配饰搭配完美	4%
		音乐配置	背景音乐能渲染主题，富有感染力	2%
	茶艺展示	操作过程动作	操作动作适度，顺畅，优美，过程完整，形神兼备	10%
奉茶姿势及姿态		奉茶姿态及姿势自然、大方得体，礼貌用语	2%	
文本及解说		文本阐释有内涵，讲解准确，口齿清晰，引导和启发观众对茶艺理解，给人美的享受	8%	
茶汤质量		汤色明亮，深浅适度，汤香持久，能表现所泡茶叶品类特征，滋味浓淡适度，能突出所泡茶叶的品类特色，茶汤适量、温度、浓度适宜	20%	
小计		100%		

表 5 茶叶推销评价内容、要点与权重

评价内容		评价要点	权重
职业素养与操作规范 20%		1. 诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务 2. 从容冷静, 仪容整洁、服饰大方得体、体现职业要求, 姿态端正、稳健, 神态自然、热情大方 3. 尊重评委、尊重对手; 4. 能在规定时间内完成任务, 体现良好的时间及自我管理能力。	20%
推销方案 40%	卷容格式	文字编排工整清楚、格式符合要求	2%
	文字表达	语言流畅、条理清楚、逻辑性较强	3%
	销售主题	主题明确（依据背景材料）	3%
	销售对象	依据产品特点确定推销对象	3%

	容象		
	销售时间	测试时间当天	2%
	销售地点	结合背景材料自定	2%
	销售背景与目的	结合背景材料及茶叶特点阐述推销目的	5%
	销售实施	能够寻找与接近顾客：有寻找与接近目标顾客方式方法的描述	20%
推销面谈：产品介绍；推销方法与技巧描述；处理顾客异议，成交顾客意见征询			
推销结束：推销结束语；取得顾客联系方式			
推销演示 40%	推销开场 5%	微笑：推销第一技能，做到自然大方	1%
		问候：打开话题的前提，做到文明礼貌	2%
		注视：用眼睛传递诚恳自信	1%
		自我介绍：姓名、单位、来意	1%
	推销过程 25%	观察顾客反映，判断消费者心理，初步判断消费者的购买动机	2%
		能针对不同的产品(服务)和顾客选择适当的推销方法	3%
		推销语言表达准确，口齿清晰，动作大方	3%
		推销表情丰富，具有感召力，具有良好的推销礼仪	2%
		能准确、全面地介绍产品的基本情况，突出商品的差异特点、优势和带给消费者利益	5%
		能与顾客进行沟通,产生互动,并能得到顾客的信任	2%
		能判断顾客的购买动机,从而找到产品(服务)的卖点,使顾客对产品(服务)对产生兴趣	3%
		能解答顾客的各种疑问,消除顾客的疑虑,能巧妙处理顾客异议,让顾客信服	5%
	推销结束 10%	及时把握成交机会，结束推销	2%
		征求顾客意见，巧妙地取得顾客联系方式	3%
		推销结束，要注意礼貌告辞,给顾客留下好的印象	2%
		限时 5 分钟完成	3%
小计		100%	

表 6 制定促销活动策划方案评价内容、要点与权重

评价内容	评价要点	权重
------	------	----

职业素养与操作规范 20%		1. 诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务，方案不违背职业道德与营销伦理 2. 尊重评委、尊重对手； 3. 能在规定时间内完成任务，体现良好的时间及自我管理能力。 4. 方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致（5分）；撰写的策划方案符合要求。	20%	
作品 80%	卷容格式		文字编排工整清楚、格式符合要求	5%
	文字表达		流畅、条理清楚、逻辑性较强	5%
	具体内容	封面完整	要素具备（名称、策划者、时间）	5%
		活动主题	主题鲜明、引人注目	6%
		活动目标	有活动目标，目标较为明确、具体、具有针对性	5%
		时间地点	选择恰当，与活动对象、活动方式相适应，时间选择得当，地点选择得当	5%
		对象选择	促销产品明确、活动对象选择基本准确	5%
		活动方式	刺激程度适当，与费用匹配，至少3种活动方式	10%
		实施安排	事前准备充分、事中人力、物力等布置妥当、事后有延续安排	12%
		广告配合	有广告配合，广告配合方式符合促销目标以及对象的媒介习惯	7%
		预算恰当	有预算表，预算符合企业的背景与目标，预算分配合理	5%
意外防范	具备处理意外问题的预案，要求2种以上简要预案	5%		
创新方面		方案创意独特且可行	5%	
合计		100%		

表7 茶事活动策划评价内容、要点与权重

评价内容		评价要点	权重	
职业素养与操作规范 20%		1. 诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务，方案不违背职业道德与营销伦理 2. 尊重评委、尊重对手； 3. 能在规定时间内完成任务，体现良好的时间及自我管理能力。 4. 方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致（5分）；撰写的策划方案符合要求。	20%	
作品 80%	卷容格式		文字编排工整清楚、格式符合要求	5%
	文字表达		流畅、条理清楚、逻辑性较强	5%
	具体 内容	封面完整	要素具备（名称、策划者、时间）	5%
		活动主	主题鲜明、引人注目	6%

容	题		
	活动目标	有活动目标，目标较为明确、具体、具有针对性	5%
	时间地点	选择恰当，与活动对象、活动方式相适应，时间选择得当，地点选择得当	4%
	对象选择	茶事活动选择茶品明确、活动对象选择基本准确	5%
	方式内容	活动举办方式、活动内容与工具选择能实现企业活动目标要求，有吸引力、与费用相匹配；	6%
	宣传配合	有宣传配合，宣传方式符合活动目标以及对象的媒介习惯，宣传方式多样化	7%
	活动流程	流程安排合理，环节紧凑	5%
	活动实施	筹备工作、人员安排、场地布置	12%
	预算恰当	有预算表，预算符合企业的背景与目标，预算分配合理	5%
	意外防范	具备处理意外问题的预案，要求 2 种以上简要预案	5%
创新方面	方案创意独特且可行	5%	
合计	100%		

五、组考方式

本专业技能考核为现场操作考核，成绩评定采用过程考核与结果考核相结合。所有被考核学生必须在规定的时间内完成 1 个项目测试任务。具体方式如下：

1. 学生参考模块与项目确定：学生每个学生测试其中 1 个项目，先以抽签方式随机抽取分别从每一模块中抽取，如果抽取的是第一、第二、第三模块，就从相应的模块题库中抽取测试题，若学生抽取第四模块，则再从第四模块的两个项目中以抽签方式随机抽取一个项目参加测试。

2. 试题抽取方式：学生在相应模块题库中随机抽取 1 道试题考核

六、附录

1. 《国家职业技能标准—茶艺师》GZB4-03-02-07（2019 版）
2. 《国家职业技能标准—评茶员》GZB6-02-06-11（2019 版）

3. 《中华人民共和国国家标准茶叶感官审评方法》 GB/T23776-2018
4. 《中华人民共和国国家标准茶叶感官审评术语》 GB/T14487-2017