

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

2019年5月

目录

一、专业名称.....	1
二、考核目标.....	1
三、考核内容.....	1
四、评价标准.....	5
五、考核方式.....	7
六、附录：相关法律法规（摘录）	8

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

- 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，通过设置茶艺表演、识茶辨茶、茶叶感官审评、制定促销活动策划方案、制定茶事活动策划方案、产品推销等6个技能考核模块，测试学生的茶艺表演、识茶辨茶、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、茶事活动设计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

模块一 茶艺表演

基本要求

（1）技能要求

- ①能根据不同的茶叶搭配茶具；
- ②能够得体地进行茶艺冲泡服务
- ③能够独立完成绿茶、红茶、乌龙茶冲泡表演；

（2）操作规范及职业素养要求

- ①茶类的分类标准非常了解；
- ②熟悉常见茶具及其使用；
- ③熟悉不同茶叶与茶具的搭配；
- ④熟悉冲泡茶艺的手法与原则
- 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
- ⑥熟悉茶事服务中礼仪要求。

模块二 茶叶感官品质审评

项目一：识茶辨茶

基本要求：

(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；

(2) 操作规范及职业素养要求

- ①对六大茶类的分类方法及名茶基本品质特征非常了解，能够根据茶叶分析出该茶的加工工艺特点；
- ②对六大茶类形成不同品质特征的关键加工工序熟悉；
- ③熟悉人体感官形成感觉的机理、特点和规律，合理发挥人体的感官灵敏度来辨析茶叶的品质特点；
- 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。

项目二：茶叶感官审评

基本要求：

(1) 技能要求

- ①熟悉相关茶类实物标准样的设置水平；
- ②能按“茶取样”的操作规程，从大队样中抽取具有代表性的试样能按统一格式，对样品进行编号、登记；
- ③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
- ④能根据茶类的不同特性保管好样品，在感官审评期间保持品质不变
- ⑤能够根据天气变化做好审评室内光照、温湿度的调节，使其符合评茶要求；
- ⑥能根据正确准备评茶所需器具；
- ⑦能正确使用评茶术语描述茶叶的品质特点；

(2) 操作规范及职业素养要求

- ①对给定的茶叶所属的茶类及工艺特点有一定的了解，审评结果中体现出一定的评茶功底；
- ②熟知六大茶类的标准评茶程序，能进行六大茶叶审评，并分析样品存在的问题，对生产和销售做出指导；

③正确完成评茶过程，评语记录熟练稳定，评茶计分和等级评定合理准确；

④能够对茶叶品质形成做出分析和指导；

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 营销策划模块

项目一：制定促销活动策划方案

基本要求：

（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）操作规范及职业素养要求

①对给定任务的销售大环境非常了解，方案中体现出一定的学习力；

②对任务资料分析透彻、能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现营销从业要求的观察力、分析力与逻辑思维能力；

③在合理成本预算的范围内制定方案，具有成本控制意识与掌控能力；

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。

项目二：制定茶事活动策划方案

基本要求：

（1）技能要求

①能根据给定的任务对目标企业、产品、消费群体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活动主题；

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

③能结合企业活动目标选择适当、与费用相匹配的活动方式与工具；

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；

⑤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。

⑥能对活动过程中可能发生的意外问题提出处理预案；能预测茶事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、格式规范的茶事活动方案文本。

（2）操作规范及职业素养要求

①对给定任务的销售大环境非常了解，方案中体现出一定的学习力；

②对任务资料分析透彻、能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现茶叶营销从业要求的观察力、分析力与逻辑思维能力；

③在合理成本预算的范围内制定方案，具有成本控制意识与掌控能力；

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。

模块四 产品推销

1. 产品推销

基本要求：

（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具有良好的推销礼仪，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。

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。本标准共分为4大模块6个项目，其中茶艺表演、识茶辨茶、茶叶感官审评为现场操作，推销为机试+现场操作考核方式，其余均为机试考核方式。

2.分值分配：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。具体项目分值见测试题中的项目评价标准。

3.技能评价要点：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评价要点内容如表 1 所示。

表 1 茶艺与茶叶营销专业技能考核评价要点

序号	模块	项目	评价要点
1	茶艺表演	茶艺表演	茶器具之间功能协调、质地、形状、色彩调和恰当； 茶器具布置与排列有序、合理； 能根据主题配置音乐，具有较强艺术感染力； 冲泡程序契合茶理，投茶量适用，水温、冲水量及时间把握合理； 操作动作适度，手法连绵、轻柔，顺畅，过程完整； 奉茶姿态、姿势是否自然，言辞恰当； 茶色、香、味、形表达充分； 奉客人茶汤应温度适宜； 茶汤适量。
2	茶叶审评	识茶辨茶	根据茶叶外形正确辨别出茶叶的名称； 对茶叶的辨别的依据进行正确说明； 对茶叶的特性、制作工艺等能进行正确描述。
		茶叶感官审评	正确演示摇盘、收盘、审评外形的手法正确； 取样前混合均匀得，准确称取茶样 3.0g； 根据不同茶类审评要求的时间计时准确； 冲泡的水温正确，水加满到锯齿最下方，及时加盖； 通气孔位置正确； 出汤速度与加水速度基本一致； 茶汤沥干净； 搅汤分，及时看汤色； 闻香姿势正确； 及时尝滋味，合理； 正确使用白瓷盘； 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。
3	营销策划	制定促销活动方案	确定的促销活动目标明确、具体、有针对性； 活动主题设计有吸引力； 促销对象的具体特征描述准确； 确定参与的促销商品、合作伙伴、时间、地点等要素合适； 促销方式与工具选择能实现企业促销目标要求，刺激程度适当、与费用相匹配； 广告配合方式与媒体的选择符合促销目标以及促销对象的媒体习惯；

			成本预算合理； 意外问题的提出与处理预案合理； 方案撰写主题明确、内容正确、格式规范； 遵守相关职业规范。
		制定茶事活动策划方案	确定的茶事活动目标明确、具体、有针对性； 活动主题设计有吸引力； 茶事对象的具体特征描述准确； 确定参与的活动茶品、合作伙伴、时间、地点等要素合适； 茶事方式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； 广告配合方式与媒体的选择符合茶事活动目标以及活动对象的媒体习惯； 成本预算合理；
4	产品推销	产品推销	茶品推销方法与技巧运用合理； 茶品推销方案撰写正确； 把握茶品卖点准确； 选择的推销方法与策略恰当； 处理顾客的异议及时有效； 把握交易时机准确； 推销语言简练、准确、流畅； 遵守相关职业规范。

五、考核方式

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2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：每个学生测试其中2个项目，先以抽签方式随机抽取分别从第一二模块中抽取一个模块、第三四模块中抽取一个模块作为测试模块，若学生抽取第二、第三模块，则再从第二、第三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（见下表）

序号	测试模块	测试项目	测试方式	测试时间(分钟)	备注
1	茶艺表演	茶艺表演	现场操作	50	每位被测试学生均以随机抽样方式抽取测试题目
	茶叶	识茶辨茶	现场操作	30分钟	只有一题

2	感官 品质 审评	茶叶感官审评	现场 操作	45 分钟	只有一题
3	营 销 策 划	制定促销活动 策划方案	机试	150 分钟	每位被测试学生均以随 机抽样方式抽取测试题 目
		制定茶事活动 策划方案	机试	150 分钟	
4	产 品 推 销	产品推销	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）	每位被测试学生均先以 随机抽样方式决定测试 顺序，在测试开始前 60 分钟再抽取测试题目。

3. 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（模块二的项目测试题只有一个大题）。

六、附录：相关法律法规（摘录）

(1) 《反不正当竞争法》第二章第五条规定：公用企业或者其他依法具有独立地位的经验者不得限定他人购买其指定的经验者的商品，以排挤其他经营者的公平竞争。

(2) 《反不正当竞争法》第二章第九条规定：经营者不得利用广告或者其他方法，对商品的质量、制作成分、性能、用途、生产者、有效期限、产地等作引人误解的虚假宣传。

(3) 《反不正当竞争法》第二章第十一条规定：经营者不得以排挤竞争对手为目的，以低于成本的价格销售商品。

(4) 《消费者权益保护法》第一章第十八条：经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。

(5) 《消费者权益保护法》第一章第二十条：经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传。

经营者对消费者就其提供的商品或者服务的质量和使用寿命等问题提出的询问，应当作出真实、明确的答复。

经营者提供商品或者服务应当明码标价。

(6) 《合同法》第九章第一百三十条：买卖合同是出卖人转移标

的物的所有权于买受人，买受人支付价款的合同。

(7)《合同法》第九章第一百三十一条：买卖合同的内容除依照本法第十二条的规定以外，还可以包括：装方式、检验标准和方法、结算方式、合同使用的文字及其效力等条款。

(8)《合同法》第九章第一百三十二条：出卖的标的物，应当属于出卖人所有或者出卖人有权处分。法律、行政法规禁止或者限制转让的标的物，依照其规定。

(9)《合同法》第九章第一百六十六条：出卖人分批交付标的物的，出卖人对其中一批标的物不交付或者交付不符合约定，致使该批标的物不能实现合同目的的，买受人可以就该批标的物解除。

出卖人不交付其中一批标的物或者交付不符合约定，致使今后其他各批标的物的交付不能实现合同目的的，买受人可以就该批以及今后其他各批标的物解除。买受人如果就其中一批标的物解除，该批标的物与其他各批标的物相互依存的，可以就已经交付和未交付的各批标的物解除。

(10)《合同法》第九章第一百五十五条：出卖人交付的标的物不符合质量要求的，买受人可以依照本法第一百一十一条的规定要求承担违约责任。

(11)《合同法》第九章第一百五十六条：出卖人应当按照约定的包装方式交付标的物。对包装方式没有约定或者约定不明确，依照本法第六十一条的规定仍不能确定的，应当按照通用的方式包装，没有通用方式的，应当采取足以保护标的物的包装方式。

(12)《合同法》第九章第一百六十七条：分期付款的买受人未支付到期价款的金额达到全部价款的五分之一的，出卖人可以要求买受人支付全部价款或者解除合同。出卖人解除合同的，可以向买受人要求支付该标的物的使用费。

(13)《合同法》第九章第一百六十八条：凭样品买卖的当事人应当封存样品，并可以对样品质量予以说明。出卖人交付的标的物应当与样品及其说明的质量相同。

(14)《合同法》第九章第一百六十九条：凭样品买卖的买受人不知道样品有隐蔽瑕疵的，即使交付的标的物与样品相同，出卖人交

付的标的物的质量仍然应当符合同种物的通常标准。

(15)《合同法》第九章第一百七十条：试用买卖的当事人可以约定标的物的试用期间。对试用期间没有约定或者约定不明确，依照本法第六十一条的规定仍不能确定的，由出卖人确定。

(16)《合同法》第九章第一百七十一条：试用买卖的买受人在试用期内可以购买标的物，也可以拒绝购买。试用期间届满，买受人对是否购买标的物未作表示的，视为购买。