

高职院校旅游与酒店管理专业教材

酒店基础知识

JIUDIAN · JICHU · ZHISHI

孙丽钦 主编



高职院校旅游与酒店管理专业教材

酒店基础知识

JIUDIAN JICHU ZHISHI

主 编 孙丽钦

副主编 杜彦超 程 彬 焦念涛

编 委 张立俭



青岛出版社

图书在版编目(CIP)数据

酒店基础知识/孙丽钦主编. —青岛:青岛出版社,2008.8

高职院校旅游与酒店管理专业教材

ISBN 978-7-5436-4855-5

I. 酒... II. 孙... III. 饭店—企业管理—高等学校:技术学校—教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 107863 号

书 名 酒店基础知识
主 编 孙丽钦
出版发行 青岛出版社
社 址 青岛市徐州路 77 号(266071)
本社网址 <http://www.qdpub.com>
邮购电话 13335059110 (0532)85840228 80998641
传 真 (0532)85814750
责任编辑 曹永毅 E-mail: cyyx2001@sohu.com
责任校对 石相杰
封面设计 于文涛
照 排 青岛海讯科技有限公司
印 刷 青岛海尔丰彩印刷有限公司
出版日期 2008 年 8 月第 1 版 2008 年 8 月第 1 次印刷
开 本 16 开(787mm×1092mm)
印 张 14.25
字 数 288 千
书 号 ISBN 978-7-5436-4855-5
定 价 24.50 元

编校质量、盗版监督电话 (0532)80998671

青岛版图书售出后如发现印装质量问题,请寄回青岛出版社印刷物资处调换。

电话 (0532)80998826

高职院校旅游与酒店管理专业教材

编 委 会

总 主 编 崔学勤

副总主编 石增业 张 峰

编 委 (按姓氏笔画排列)

王光健	王保松	王 超	王赫男
石媚山	孙丽钦	孙诗靓	刘迎华
刘菲菲	朱雅青	纪志华	许文素
李佳龙	李 娜	张立俭	张 伟
张 朋	张 明	张明洪	张 圆
杨明义	杨 栋	杜彦超	周 林
周海磊	赵德银	胡友宇	姜文魁
徐 莉	龚 伟	康传德	郭亚军
焦念涛	蒋 婷	董全悦	程 彬
薛 陆	穆 林	魏龙吉	魏有广



随着我国经济的快速发展,我国酒店业也以惊人的速度蓬勃发展,现已形成了庞大的产业规模。截至2007年年末,我国旅游酒店数量达到14327家,其中五星级酒店361家,四星级酒店1631家,酒店客房数达到160万间,有37个国际酒店管理集团的60个酒店品牌进入中国,共管理502家酒店。世界排名前十的国际酒店管理集团均已进入中国。我国酒店业在面临发展机遇的同时,也在接受严峻的挑战。要提高我国酒店业的国际竞争水平,就需要大量通晓酒店管理和业务知识的专门人才。

随着旅游教育和研究的逐步深入,有关酒店管理的著作和教材不断问世。为了使本教材能更好地反映酒店业发展的现状与趋势,以及先进管理理论、技术和方法在酒店管理中的应用,适应高职院校旅游与酒店管理专业的教学和企业培训的需要,《酒店基础知识》一书重点阐述酒店管理在理论研究和实践应用方面的最新成果,突出基本理论的完整性和内容的实用性,注重吸收中外酒店管理的最新研究成果,并结合大量的案例,力求理论联系实际,具有较强的可操作性。

本教材共分九章,由孙丽钦老师担任主编,负责设计编写大纲和全书的修改与统稿工作。杜彦超老师、程彬老师担任副主编。各章执笔人员如下:孙丽

钦老师编写第一、六、八章，杜彦超老师编写第二、三、四章，程彬老师编写第五、七、九章。

本书编写过程中参考和引用了国内外一些相关文献和资料，得到了青岛市数家酒店的大力支持，在此谨向这些文献资料的作者和酒店的朋友致以诚挚的谢意！

由于时间紧迫，能力所限，本书中的缺点和错误在所难免，欢迎各位读者批评指正，以便我们不断完善。

编 者

CONTENTS

目录

酒店基础知识



第一章 酒店概述 /1

- 第一节 酒店的涵义 /1
- 第二节 酒店演进史 /6
- 第三节 酒店的主要类型 /16
- 第四节 经济型酒店概述 /22

第二章 酒店品牌 /28

- 第一节 酒店品牌的基本原理 /28
- 第二节 酒店品牌定位 /35
- 第三节 酒店品牌的推广与维护 /42
- 第四节 酒店品牌扩张 /48

第三章 酒店集团 /53

- 第一节 酒店集团的产生和发展 /53
- 第二节 酒店集团化经营的特色与优势 /61

第四章 酒店组织 /68

- 第一节 酒店组织管理概述 /68
- 第二节 酒店沟通 /77

第五章 酒店产品 /83

- 第一节 酒店产品理论 /83
- 第二节 酒店产品开发 /88

第六章 酒店服务质量 /93

- 第一节 酒店服务质量概述 /93
- 第二节 酒店服务质量评价体系 /100

第七章 酒店前厅部 /112

- 第一节 前厅部的地位与功能 /112
- 第二节 前厅部预订服务 /118
- 第三节 前厅部接待服务 /133
- 第四节 前厅部大堂服务 /154
- 第五节 前厅部总机与商务服务 /166

第八章 酒店客房部 /174

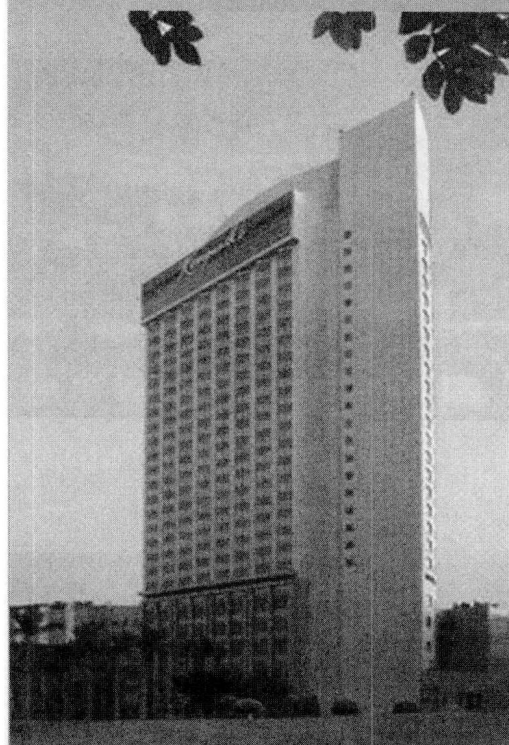
- 第一节 客房部的功能及组织结构 /174
- 第二节 客房产品与客房设施 /179

第九章 酒店餐饮部 /190

- 第一节 餐饮概述 /190
- 第二节 酒店餐饮部的地位、组织结构及与各部门的关系 /194
- 第三节 酒店餐厅种类及餐饮特征 /202
- 第四节 中餐厅的经营特点和中国各大菜系介绍 /204
- 第五节 西餐厅的经营特点和西餐服务方式 /212

参考文献 /219

CONTENTS



第一章 酒店概述



★ 学习目标

- ◆ 了解酒店的基本概念和内涵;
- ◆ 熟悉住宿设施的类型;
- ◆ 了解世界酒店和中国酒店的发展史;
- ◆ 熟悉酒店的类型及等级分类;
- ◆ 掌握经济型酒店的特点。

要管理好酒店,先要认识酒店,了解酒店,从而掌握酒店的运行规律,并善于在实践中运用酒店管理理论,最终通过有效地执行管理职能来实现酒店的各个经营管理目标。管理酒店是一项极富挑战性的工作,酒店管理的科学性、技术性与艺术性要求并存。本章是全书内容的基础,从这里走进酒店的殿堂,最终成为为绅士和淑女服务的绅士和淑女。

第一节 酒店的涵义

一、酒店的概念

酒店的发展历史悠久,源远流长。有关酒店的理论知识已形成一定的体系,但在酒店的具体概念上却众说纷纭,始终未形成一个统一的概念。随着社会经济的发展,现代化的酒店已经成为“城中之城”、“世界中的世界”、宾客的“家外之家”。

酒店(Hotel)一词源于法语,原意是指贵族在乡间招待贵宾的别墅。随着社会发展,酒店的内涵与外延都发生了巨大的变化。

国外一些权威词典对“酒店”一词有如下定义:

- 酒店是在商业性的基础上,向公众提供住

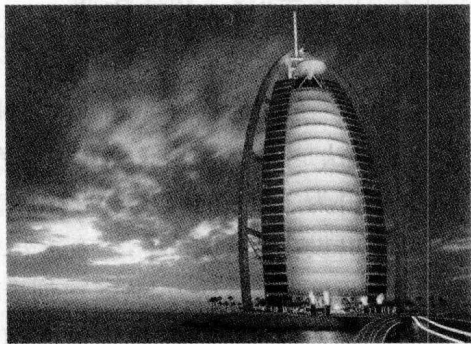


图 1-1 七星级酒店——阿联酋
迪拜伯瓷酒店

宿、而且往往提供膳食的建筑物。——《大不列颠百科全书》

• 酒店是装备完好的公共住宿设施，一般都提供膳食、酒类以及其他服务。——《美利坚百科全书》

• 酒店是通过提供住宿、膳食等而收费的住所。——《牛津插图英语辞典》

国内有关学者对酒店的概念界定也有很多，如：

• 酒店是指功能要素和企业要素达到规定标准的，能够接待旅居宾客及其他宾客，并为他们提供住宿、饮食、购物、娱乐以及其他服务的综合性服务性企业。（蒋丁新. 饭店管理. 2004）

• 酒店是以大厦或其他建筑物为凭借，通过出售服务——客房、饮食和综合性服务项目，使旅行者的旅居成为可能的一种投宿设施和综合性的经济组织。（蔡万坤，刘胜玉. 饭店旅馆管理常识读本. 1987）

• 酒店实际上是以一定的建筑物及其相应设施为凭借，通过为顾客提供住宿、饮食和其他各种综合性服务而获取经济效益的企业组织。（杜建华. 饭店管理概论. 2003）

• 酒店是以接待型住宿设施为依托，为公众提供食宿及其他服务的商业性服务企业。（黄震方. 饭店管理概论. 2001）

结合国际性权威解释和中国具体国情，我们把现代酒店概念界定为：

酒店是经政府批准的，利用服务设施完善的建筑，除向宾客提供住宿和餐饮服务外，还提供购物、健身、娱乐、邮电、通讯、交通等多方面服务的经营性企业。

二、酒店及有关住宿设施类型及称谓

酒店(Hotel)是目前最主要的住宿设施类型之一。除了酒店之外，还有大量的旅游住宿设施，例如汽车旅馆、青年旅社等也是住宿设施的主要构成部分。随着旅游业的发展，住宿设施类型多样化，这体现了旅游需求的多元化。

(一) 关于“Hotel”的称谓

1. 国外有关“Hotel”的称谓

Hotel，一般指为旅游者提供饮食和住宿设施的建筑物。Hotel 一词的来源有两种说法，一种说法是其源于法语，意思为“贵族的别墅”，指贵族门第和官宦之家的主人用来招待亲朋好友并为之炫耀的地方；一说源自拉丁文，指主人接待客人的地方。目前 Hotel 一词一般指那些开设在现代城市中，设施豪华、设备齐全、服务优质，并能向客人提供一系列综合服务的住宿设施。通常认为 Hotel 一词最早源自法语，欧美的酒店业一直沿用这一名词，而中文则一般翻译为“酒店”或“饭店”。目前中文对酒店及住宿设施的称谓众多。

2. 国内有关“Hotel”的称谓

目前对 Hotel 的中文翻译和称谓不一，包括饭店、酒店、宾馆、旅馆等。特别是在不同地区，其称谓和使用习惯不同。在中国南方及港澳和东南亚地区，一般习惯称作“酒

店”。随着国外知名品牌的涌入,国内也开始把那些新建的餐饮住宿设施叫做“酒店”。中国北方地区则大多称之为“饭店”。自新中国成立到改革开放以前,也有部分是作政府招待用,是一种非赢利的机构,称为“宾馆”。1988年,我国制定并开始执行《中华人民共和国评定旅游(涉外)饭店星级的规定》,由于该《规定》使用的是“饭店”这一名词,所以目前“饭店”这一名称较为常用。而根据中国教育部做出的规定,该方向的专业课程名称统一为“酒店管理”,使用了“酒店”这一称谓。

在中文里,其他表示“住宿设施”的名词很多,如旅社、旅馆、旅店、招待所、客栈、别墅等。由此可以看出,目前对酒店业及住宿设施的称谓五花八门,有时会带来一些困扰和不便。在英文中,表示酒店意思的词也很多,其中最主要的有两个,一是 Hotel,二是 Inn。前者泛指服务功能比较齐全,能向顾客提供食、住、行、游、购、娱乐等一系列综合服务的设施,使用最为广泛,在中文里一般译为“酒店”或“宾馆”。后者原来多指传统的小客店、小旅店,特别是那些家庭住宿设施,但现代已经有了新的含义,它已从较简单的服务功能设施发展成为多样化的综合性的现代化服务系统,譬如 Days Inn、Holiday Inn,特别是 Holiday Inn 已发展成为世界上非常有名的酒店集团,所以将 Inn 译为中文时,也常译为“酒店”或“宾馆”。然而,人们似乎已形成了一种概念:一讲到 Hotel,想到的是一种标准的住宿、饮食、娱乐等设施,一切都是规范化、公式化的服务;而一提到 Inn,便联想到那种家庭式的特有的温馨、热情、舒适与方便。这也是美国大酒店业主威尔逊先生最初为其创建的住宿设施起名叫 Holiday Inn 时的一种考虑。

三、酒店组织部门构成

酒店企业的组织部门通常分为两大类:业务部门和职能部门。不同的酒店根据自身经营的需要对组织部门的设计会略有不同,但一般来说,酒店的业务部门主要包括前厅部、客房部、餐饮部、康乐部、商品部等;职能部门则主要包括人力资源部、财务部、营销部、采购部、工程部、安全部等。

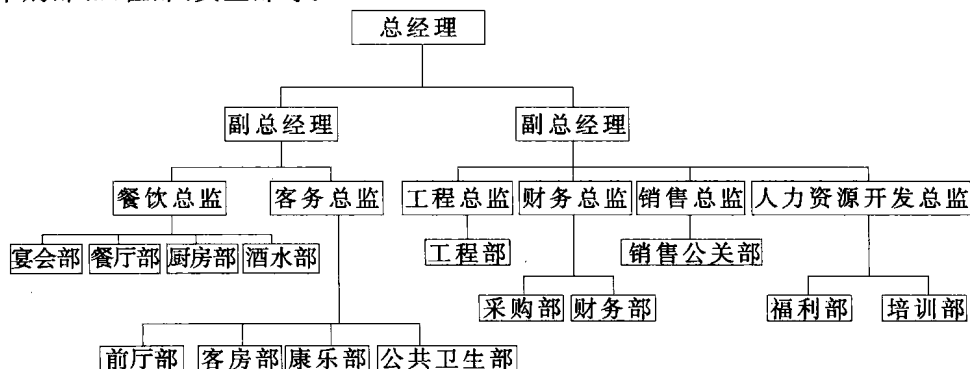


图 1-2 某酒店组织结构图

（一）前厅部

前厅部是整个酒店业务活动的中心,是酒店的首席业务部门,是酒店营业收入的一大来源,在酒店中具有举足轻重的地位。前厅部一般位于酒店最前部的大厅,是宾客跨入酒店第一眼所看到的地方。前厅部是酒店业务运转的中心,主要任务是客房预订、前厅接待、信息咨询、委托代办、客人行李运送、转接电话和商务中心服务,使客人顺利抵、离酒店,并在住店过程中享受高效优质服务。在酒店业务活动过程中,前厅部是酒店和宾客之间的桥梁,是酒店运作的中枢,是为酒店的经营决策提供依据的参谋部门。前厅部及其员工服务对树立酒店形象和维护酒店声誉产生重要影响。前厅部要加强与有关部门的联系与合作,并为酒店经营者和各部门传递信息、提供服务。其工作贯穿酒店业务的全过程,从旅客预订和入住酒店到最后离开酒店的整个过程,都离不开前厅部的工作。因此,酒店前厅部的工作具有全局性作用,被称为酒店的神经中枢。

（二）客房部

客房部是酒店的主要业务部门,主要为客人提供安静、舒适、干净、整洁和安全的住房服务,除此以外,客房部还负责酒店客房、楼层以及公共区域内的基础设施的保养和维修。根据酒店客房的产品和服务,酒店客房部机构设置包括客房服务中心、公共区域卫生和洗衣房以及布草房等主要部门。大多数酒店将其前厅部和客房部合二为一,称为房务部或客务部。

（三）餐饮部

酒店餐饮部是为顾客提供饮食服务的部门,它不仅为住店旅客提供饮食服务,同时也为酒店外的消费者提供餐饮服务。餐饮部是酒店营业收入的另一个主要来源。餐饮服务也是酒店的主要产品之一,是酒店市场竞争力体现的另一大主体。不同规模的酒店对酒店餐饮部机构的设置也略有不同,一般来说,酒店的餐饮部门包括厨房和餐厅、酒吧等消费场所以及原材料采购部三大主体机构。

（四）康乐部

康乐部是客人休闲娱乐的场所,它通过向客人提供正常的康乐活动而获得相应的营业收入。康乐部的机构设置因酒店规模的大小和档次的高低而不同,高星级的酒店为客人提供的休闲娱乐设施也相应高档而丰富,一般包括游泳池、网球场、保龄球馆、健身房等。为向酒店旅客提供更多更精彩的娱乐活动,康乐部会调配专人进行娱乐活动策划,开展一些别开生面的娱乐活动,以满足客人的娱乐需求。随着酒店行业的不断发展,康乐部在酒店组织中的重要作用越来越明显,康乐部的营业收入也逐渐成为酒店营业收入的重要组成部分。

（五）商品部

商品部已逐渐成为酒店组织结构中必不可少的一部分,当前几乎所有的酒店都设有商品部。商品部主要向客人提供各种日常生活所需的商品,但一般会以旅游商品为主。由于商品部的设施和装修都很豪华,环境幽雅,服务周到,因此所出售商品的附加价值也较大,导致商品的价格往往高于市场上零售商场同样商品的价格。随着酒店的不断发展,商品部的产品以及经营的业务将会不断扩大,其营业收入也将会在酒店总收入中占据越来越大的比重。

（六）人力资源部

人力资源部又称人事部,是酒店的一个非常重要的部门。人力资源管理是酒店经营管理的重要组成部分,它涵盖了酒店人力资源调配管理、人力资源开发利用、员工培训管理、行政人事管理、劳动工资奖金管理和医疗福利管理等方面。在酒店经营管理中,人力资源管理的主要任务是:① 坚持以人为本原则,对人力资源进行科学有效的调配、开发和利用;② 协调酒店内部的人事关系;③ 计划并实施酒店的培训工作;④ 加强预算管理和成本核算,降低人工成本;⑤ 为酒店员工创造良好的工作环境。其基本任务是为酒店经营管理和业务发展提供人力资源保证,确保酒店经营管理的正常运行和持续发展。人力资源部一般直接接受总经理的领导和指挥。酒店组织工作效率的高低与人力资源部的工作有着直接的关系,因为组织的运作离不开人才的操作和管理,只有将合适的人才安排在合适的岗位上,方能保证酒店组织工作的高绩效,不断实现组织的目标。

（七）财务部

财务部的主要职责是协助酒店经营者搞好酒店的财务管理和会计核算工作,同时控制酒店的经营管理费用,在保证酒店服务质量的前提下,使酒店获得最佳的经济效益。财务部一般也是直接接受酒店总经理的指挥和监管。财务部人员的数量通常由酒店规模的大小来决定,酒店规模越大,对财务人员的需求会越大,财务工作的专业性也会更强。财务部门内部通常设置经理、经理助理、主管会计、会计员和出纳员等职位。

（八）营销部

营销部的主要职责是推广酒店的主要产品和服务,保证酒店在任何季节都能有充足的客源,策划酒店的形象,维护酒店的声誉,扩大酒店的市场知名度,打造酒店的品牌。营销部的规模大小也与酒店的规模大小相关,大型酒店的营销部由经理、主管、市场营销的专兼职人员组成。为保证酒店客源,酒店营销部还会不定期地组织专门人员进行市场调研,了解市场行情和宾客的需求,从而指导酒店组织提供尽可能满足宾客需求的产品。营销部通过确定营销战略,制订长、中、短期公关与销售计划,开展各种行之有效的促销活动,力争获得较高的市场占有率,完成总经理下达的年、季、月度经济指标。营销部在

酒店管理中起着龙头作用,其工作业绩好坏关系着酒店的经济效益和社会效益。

(九) 采购部

采购部也是酒店经营运作必不可少的重要部门,它的工作主要是努力满足酒店各业务部门的物资需求,保障酒店正常运行中的物资供应。除此以外,酒店采购部门的另一重要职能就是尽可能地降低酒店物资采购的成本,减少酒店资本消耗,在保证酒店服务和产品质量的同时,尽可能多地增加酒店的经济效益。

(十) 工程部

工程部是保证酒店设备设施正常运行的职能部门。工程部的的主要任务是负责组织酒店的各项基建工作;维修和养护酒店所属各建筑物、构筑物、道路及各类管线;负责酒店机电设备的日常管理工作;对酒店的设施设备进行综合管理,做到设备设施装配合理、择优选购、正确使用,或指导其他部门正确使用,精心维护、科学检修并适时更新,保持设备完好,不断挖掘酒店的技术装备潜力,充分发挥设备效能。工程部对保证酒店服务质量,为顾客提供舒适环境,提高酒店的经济效益,保持酒店硬件档次和维护企业形象起着重要的作用。节能降耗也是工程部的重要工作之一,工程部必须在保证酒店舒适度的前提下,努力做好节能降耗工作,为提高酒店经济效益打下基础。

(十一) 安全部

安全部也称保安部,是负责酒店日常安全保卫和消防工作的职能部门,其主要任务是:对全体员工进行安全法制教育,提高安全意识;健全安全防范管理体制,强化酒店内部治安,维护治安秩序;预防犯罪和其他一切可能发生的事故;协助公安机关查处治安案件、破坏事故,侦破一般刑事案件;配合消防机关进行防火检查,做到“预防为主,防消结合”。安全部起着维护酒店、宾客、员工的生命和财产安全,为酒店经营活动创造良好治安秩序和安全环境的重要作用。酒店安全工作具有多样性、时间性、服务性和政策性的特点,必须执行“谁主管,谁负责”的原则,实行层级管理、分片管理,“事事有人管,处处有人管”,做到“群防群治”。安全部也是酒店正常经营管理活动中不可或缺的部门之一。

以上部门是依据一般酒店正常运作的需要设立的,在实际组织结构设计中各酒店应充分考虑自身的情况进行调整,名称可有所不同,部门多少也可灵活处理。

第二节 酒店演进史

一、酒店的发展历史

世界酒店的演进史共分为四个时期,即客栈时期、大酒店时期、商业酒店时期和现代新型酒店时期。

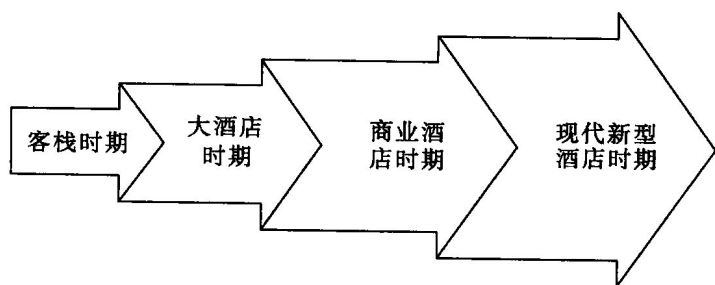


图 1-3 世界酒店演进图

(一) 古代客栈时期(19 世纪中叶前)

客栈,英文名为 Inn,指乡间或路边的小客店,供过往的客人寄宿。它是现代意义上旅馆的雏形。早期的客栈设施简陋,仅提供基本食宿,几乎都是一幢大房子,内有几个房间,每个房间里摆放一些床,旅客们往往挤在一起睡,也不会有更多的要求。由于客栈的服务项目少,服务质量差,客栈常常被视为低级行业。它真正流行于 12 世纪以后,盛行于 15~18 世纪。那时候,有些客栈已拥有 20~30 间客房,有些较好的客栈通常设有一个酒窖、一个食品室、一个厨房,为客人提供酒水和食品。还有一些客栈已开始注意周围环境状况,房屋前后辟有花园草坪,客栈内有宴会厅和舞厅等。客栈大多设在古道边、车马道路边或是驿站附近。外出的传教士、信徒、外交官吏、信使、商人等是其主要客源。

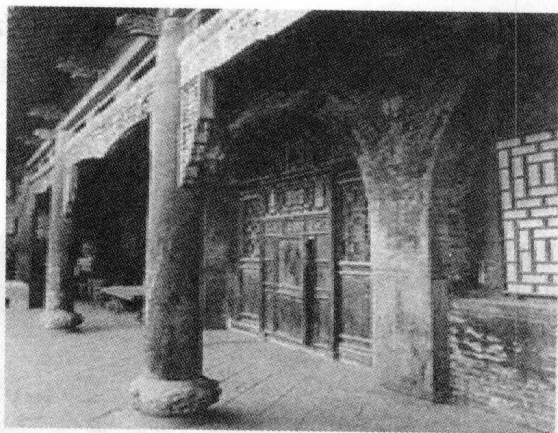


图 1-4 客栈

(二) 大酒店时期(19 世纪中叶至 19 世纪末)

这一时期又称为豪华酒店时期。随着工业化的发展和交通便捷化程度的提高,旅游者的数量开始增多。在许多欧美大城市里,人们开始兴建专为王公贵族、上层阶级、公务旅行者提供服务的豪华酒店。这些酒店的特点是规模大,设施豪华,服务正规且项目多,具有一定接待仪式和礼貌礼节。

巴黎大酒店和罗浮宫大酒店、柏林的恺撒大酒店、伦敦的萨伏依大酒店、纽约的广场酒店等都是当时著名的豪华酒店,而最具有里程碑纪念意义的酒店当推 1829 年在美国波士顿落成的特里蒙特酒店(Tremont House),它是世界上第一座现代化酒店。该酒店设有 170 套客房、10 个大理石地面的公共房间,并实行其他一系列的创新举措,为整个新兴的酒店业确立了一个全新的标准。它的餐厅供应法式菜肴,服务人员经过严格培训,使客人们不仅多了一份安全感,整个入住的体验亦变成了一种享受。

(三) 商业酒店时期(20 世纪初至 20 世纪 50 年代)

这个时期的酒店有几个特点:一是平民化、大众化。服务的对象开始转变为一般平民,低价政策使这些顾客感到收费合理,物有所值。二是主要面对公务旅行市场,为日益增多的商务旅行者提供完善的设备及优质的服务,服务虽仍较简单,但已日渐健全。三是设施方便、舒适、清洁、安全。汽车、火车、飞机等现代交通工具给出外旅行带来极大便利,许多酒店因此就设在城市中心,汽车酒店就设在公路边。

(四) 现代新型酒店时期(20 世纪 50 年代至今)

第二次世界大战之后,世界经济开始高速发展,人们收入逐渐增加,航空、铁路等交通工具十分便利,这为人们外出旅游、享受酒店服务创造了条件。长期压抑的旅游需求再度膨胀起来,一度处于困境的酒店业又开始复苏,酒店数量骤增。这个时期的酒店规模不断扩大,类型日渐多样化,发展了各种类型的住宿设施,服务向综合性方向发展。酒店不但提供食、住,而且提供旅游、通讯、商务、康乐、购物等多种服务,力求尽善尽美。为了迎合大众旅游市场的需要,许多酒店设在了城市中心和旅游胜地,大型汽车酒店设在公路边和机场附近。



图 1-5 阿联酋阿布扎比的“酋长宫殿”

新型酒店时期也称酒店联号(连锁酒店)阶段。所谓联号是指几十、几百家酒店同用一个名称,在酒店的设备设施、服务水平、经营管理等主要方面都有统一的规格标准。这些公司首先在国内开始,继而扩展到国外。美国是世界上实行酒店联号管理最早、最多的国家。最著名的假日酒店(Holiday Inns)、希尔顿(Hilton Corp)、喜来登(Sheraton Corp)等酒店集团在世界各国都拥有几万间以上的客房。

二、中国酒店业发展史

中国酒店业起源于商代中期的驿站,至今已有三千多年历史。其发展过程是伴随着中国经济发展而发展。

(一) 中国古代酒店的形成与发展

1. 古老的旅馆——驿站

(1) 驿站的起源

据历史记载,中国最古老的一种官方住宿设施是驿站。在古代,只有简陋的通讯工

具,统治者政令的下达,各级政府间公文的传递,以及各地区之间的书信往来等,都要靠专人递送。历代政府为了有效地实施统治,必须保持信息畅通,因此一直沿袭了这种驿站传递制度。与这种制度相适应的为信使提供的住宿设施应运而生,这便是闻名于世的中国古代驿站。从商代中期到清光绪二十二年止,驿站竟长存三千余年,这是中国最古老的旅馆。



图 1-6 中国古代驿站

中国古代驿站在其存在的漫长岁月里,由于朝代的更迭、政令的变化、疆域的展缩以及交通的疏塞等,其存在的形式和名称都出现了复杂的演变。驿站虽然源于驿传交通制度,初创时的本意是作为专门接待信使的住宿设施,但后来却与其他公务人员和民间旅行者发生了千丝万缕的联系。驿站这一名称,有时专指其初创时的官方住宿设施,有时则又包括了民间旅舍。

远在殷代,我国已有驿站,周代已有平整的驿道。据说,西周时在野外的道路两旁通常栽种树木以指示道路的所在,沿路十里有庐,备有饮食;三十里有宿,筑有路室;五十里有市,设有候馆,这些都是供过客享用的。以后,驿站还在不断变化发展。中国古代驿站的设置与使用,完全处于历代政府的直接管理之下。

(2) 驿站的符验簿记制度

为防止发生意外,历代政府均明文规定:过往人员到驿站投宿,必须持有官方旅行凭证。战国时,“节”是投宿驿站的官方旅行凭证。汉代,“木牍”和“符券”是旅行往来的信物。至唐代,“节”和“符券”被“过所”和“驿券”取而代之。在旅行出示凭证的同时,驿站管理人员还要执行簿记制度,大致相当于现在的宾客登记制度。

(3) 驿站的饮食供给制度

中国古代社会是一个等级制度森严的社会,公差人员来到驿站,驿站管理人员要根据来者的身份,按照朝廷的有关规定供给饮食。为了保证对公差人员的饮食供应,驿站除了配备相当数量的厨师及服务人员以外,还备有炊具、餐具和酒器。驿站的这种饮食供应制度,被历代统治者传承袭用。

(4) 驿站的交通供应制度

为了保证出差人员按时到达目的地和不误军机,历代政府还根据官员的等级制定了驿站的交通工具供给制度,为各级公差人员提供数量不等的车、马等。我国古代的驿站制度曾先后被临近国家所效仿,并受到外国旅行家的赞扬。中世纪世界著名旅行家,摩洛哥人伊本·拔图塔在他的游记中写道:“中国的驿站制度好极了,只要携带证明,沿途