

旅店知识

崇文门第二旅馆 王仁兴编著

图书年出版社

2 016 9912 6

旅店知识

崇文门第二旅馆 王仁兴编著



封面设计：邓 中 和
插 图：平 原

旅 店 知 识

崇文门第二旅馆 王仁兴编著

*

中国青年出版社出版

中国青年出版社印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售

*

787×1092 1/32 6.5印张 110千字

1981年1月北京第1版 1981年1月北京第1次印刷

印数1—45,000册 定价0.43元

序 言

旅店，是旅客之家。当人们不远千里，来到另一个地方时，对旅店这个“家”接待如何，是很关心的。旅店的服务和管理人员，要想使旅客来时高兴，住时愉快，走时满意，就要学习和钻研旅店工作。我是一个青年旅店工作者，根据我的实际体会，深深感到，要想胜任自己的工作，就必须精通本行业的业务，具备心理学、民俗学、方言学和科学管理等多方面的知识，旅店工作是大有学问的。我在编写这本书时，力图把它写成一本旅店工作方面的知识性读物，使关心旅店的人读来能有兴味，同时为了适应培训旅店工作者的需要，又加进了规章制度、经营管理等章节。

在党和同志们的关怀帮助之下，为了本书编写的需要，我访问了不少各地来的旅客，调查了解各地的风俗习惯和旅客需求；访问了北京旅店业一些同行，参考了全国不少先进旅店的历史材料；查阅了历史、地理、方言、游记、地方志等有关书籍。我在写作中得到北京崇文区图书馆、北京图书馆、中国科学院图书馆等单位的热情支持。还得到中国历史博物馆史树青先生、中国社会科学院民族研究所史凤耀和向美珍、郑张尚芳等历史、民族、语言专门工作者的指导、帮助。李璞、王力

军、李建华三位同志帮助誊写书稿。在此，谨向以上同志致以诚挚的谢意。

本书初稿曾由北京市旅店公司组织全市基层业务干部进行过审阅讨论，并在内部印发，征求意见。这次交由中国青年出版社出版时，我又重写了一些章节。虽经多次修改，但限于作者水平，书中疏漏欠妥之处在所难免，欢迎读者指正。

王仁兴

1980年7月于北京

目 次

第一章 旅店业的重要作用

- 一 我国旅店史话1
- 二 解放前后旅店业的变化19
- 三 旅店业在国民经济中的重要作用21
- 四 我国目前旅店的类型25
- 五 旅客住宿介绍站26
- 六 我国旅店业前景展望27

第二章 客房的接待服务

- 一 接待服务规程30
- 二 店堂纪律与服务公约36
- 三 客房的陈设布置37
- 四 接待工作中的礼节礼貌44
- 五 服务对象与接待方法50
- 六 日常接待服务规律56

第三章 餐厅的招待服务

- 一 对餐厅服务员的要求61
- 二 服务员的基本功62

三	日常的招待服务方法·····	65
四	团体聚餐的准备和招待·····	69
第四章	旅店的卫生工作	
一	个人卫生·····	71
二	店容卫生·····	72
三	客房卫生·····	74
四	餐厅卫生·····	77
第五章	我国少数民族的风俗习惯	
一	维吾尔族·····	80
二	哈萨克族·····	83
三	回族·····	85
四	蒙古族·····	87
五	藏族·····	90
六	朝鲜族·····	94
七	彝族·····	96
八	壮族·····	99
九	锡伯族·····	100
十	傣族·····	102
第六章	我国各地风俗习惯	
一	膳食·····	106
二	饮茶·····	120
三	起居·····	124
四	节日民俗·····	127
第七章	我国方言的初步知识	

一	旅店职工粗知方言的必要性	136
二	我国方言的历史渊源及划分	137
三	八大方言的区划	138
四	与旅店接待服务有关的方言词汇	141
第八章	我国各地著名土特产	
一	北方各地	157
二	南方各地	164
第九章	旅店的安全保卫工作	
一	做好旅客住宿登记工作	175
二	保管好旅客的财物	182
三	保障旅客住宿安全	183
第十章	旅店的经营管理	
一	旅店的等级标准	185
二	客房的出租	186
三	综合经营	188
四	工作人员职责	189
五	管理制度	191

第一章

旅店业的重要作用

一 我国旅店史话

我国是世界上最早出现旅店的国家之一。古籍中关于“许由辞帝尧之命，而舍于逆旅(旅店)。”的传说未必可信，因为那是在半穴居和交换还只限于部落之间的原始社会里。但自从传说“鲧(大禹之父)作城郭”、大禹始建夏王朝之后，随着都邑交换的出现和交通的发展，我国旅店至迟已出现在三千多年前的殷代社会。河南安阳殷墟出土的甲骨文中，有“遽传”二字，据历史学家于省吾先生考证，“遽”是“驺”的本字，“遽传”就是“驺传”，即古代传递官方文书的驺马和传车。同时也是供传递文书和来往人员居住的旅店的名称。^①殷代时，奴隶主出行，都由都邑接待，事先通讯，由“驺传”传送。当时途中所设旅店，正是因驺传的需要而设立的。这说明作为我国古代的官办旅店——驺传，远在三千多年前的殷代时就已出现了。

① 于省吾《殷代的交通工具和驺传制度》(东北人民大学人文学报 1955 年第二期)

殷代时，由于农业与手工业之间分工的日益扩大，商品交换有所发展。殷墟出土的一尊饕餮纹鼎中，内部有这样生动的铭纹：一人荷贝立于船中，并有人以手划船前进之形。这展示着殷代商人挑着货币，乘船到另一个地方去做生意。于是，来自遥远的西方和西南方的玉在殷墟中出土了，产自南太平洋一带的贝也在殷墟中出现了。商朝同这些地区经济和文化的交往，必然会使供交往人员居住的旅店应运而生。

周在古公亶父时是商朝的一个小侯国，古公亶父是公刘的后代，公刘曾居豳（音宾，今陕西旬邑县）。《诗经·大雅·公刘》中有“笃公刘，于豳斯馆（原注：馆，客舍也）”和“于时庐旅（原注：庐，寄也；旅，宾旅也）”之句，说明周在未臣服于商以前，豳这个地方就已有客舍存在了。

武王伐纣，商灭周兴。周初时，周为了巩固其统治，分封了七十一个诸侯国。为了便于各方诸侯向王室纳贡和朝觐，周朝廷在各诸侯国通向周都的路上，修筑了大大小小的客舍，为朝聘人员提供食宿，所谓“凡国野之道，十里有庐，庐有饮食”^①和“五十里有市，市有侯馆，侯馆有积，以待朝聘之官也”^②。周王室还专设了名为“野庐氏”的官员来管理客舍。在建筑规模上，侯馆比庐大。朝聘和纳贡人居住客舍，管理客舍的人还要根据他们的爵位分别对待，诸侯到来时，还有人在门前侯迎。这些遍布周都四周的庐和侯馆是官方的宾馆，它对加强周王室与各诸侯国的联系和往来，促进周初统一局面

① 《周礼·遗人》

② 《周礼》转引自《艺文类聚·居处部》

的形成和社会经济的发展,起了一定的作用。

春秋时,由于五霸争雄,西周初年的“八百诸侯”兼并为一百七十几个大小侯国。为了便于联络,及时传送军事情报,侯国间都有“驿传”相通,据有的史料记载,当时每三十里设一驿站,驿站上除供食宿外,还备有车马等交通工具,并有专人管理。“客馆”一词也在此时出现了,《左传·僖公三十三年》中就有郑穆公使视客馆的记载。春秋末年,由于民间商人日渐增多,贸易往来频繁,民间商业性的旅店也较多地出现了。

战国时,由于商品交换的兴盛和交通的发达,民间商贩愈来愈多,有些城市商业繁荣,出现了如白圭、吕不韦等著名的富商大贾,这就促使了民间商业性客舍的发展。当时,从魏国的安邑到秦国的咸阳,沿途都有民营的客舍。秦国在公元前三五九年商鞅变法中,还提出了这样的条款,旅店不能收留没有官府凭证的人住宿,否则,店主连坐。这既反映了当时秦国的民营客舍之多,又说明了旅店住宿需要旅行凭证的规章制度,远在两千多年前就已作为政府律令而载入史册了。北方的秦国是这样,南方的楚国也是如此。解放以来,在湖南长沙等地先后出土的数枚战国时楚国的“龙节”和“虎节”,使我们形象地了解了古代的官方旅行凭证。^①一九六六年陕西咸阳市出土的“安邑下馆钟”是战国时魏国安邑客馆的酒器,它形

① 龙节是以楚国国王的名义发放的官方旅行凭证。为青铜制,长条形,首端铸龙头形纹饰,正背两面分铸,“王命、命传、货一格、认之。”九字。意思是凡为国家运输货物,能胜任一担者,持此可以到传舍住宿,并得饮食。



虎节——楚国的官方旅行凭证

象地反映出商鞅第二次变法时关于统一度量衡的规定，在客馆的盛酒容器上也得到了体现，说明当时各地客馆已普遍售卖酒饭。

在民营商用客舍发展的同时，战国时各国的国君或大官僚为了富

国强兵，纷纷网罗人才，兴起了养士之风，办起了招贤传舍（客馆）。如齐国的孟尝君、燕国的燕昭王。这些传舍，免费供给食宿，规模甚大，并根据食客的学习分别对待。如孟尝君的食客冯驩刚来时受普通食客待遇；继而住进了二等客舍，每天饭菜有鱼；最后住上一等客舍，出门有车坐。办客馆的资金，当然来源于统治阶级对百姓的盘剥，据史载，孟尝君为了维持客馆的开办，满足三千食客所需，每年放债收利息达十万钱之多。这些养士的统治者倡导食客百家争鸣，采纳食客意见，不但维护了他们的统治，客观上也促进了文化的交流

和繁荣。这种开办养士客馆的风气，到汉代时还有遗留。后世旅店商人为了招徕主顾，标榜其效法孟尝君不分贵贱以待天下宾客，还把孟尝君的名字作为旅店的一种招牌。

西汉时，随着商业的繁荣，全国逐渐形成了若干经济区域，每个区域都有大的都会。西汉王朝在各地区、各都会之间修筑了众多驿传，使往来于各地的商人、官员等在驿传里得以食宿。当时全国最繁华的城市——西汉首都长安城内，传舍栉比，居住着各地来长安经商的人们，为了适应当时各地经济文化往来，长安城内修建的各郡“郡邸”就达一百四十多所。^①郡邸类似后来的各省会馆或驻京办事处。张骞通西域后，来长安的西域使者逐渐增多。西汉中期以后，对外贸易也日渐发达，在这种情势下，长安城内的“蛮夷邸”也日益兴旺起来。蛮夷邸是西汉大鸿胪属下的国宾馆，专供外国使者和商人食宿。西汉王朝还派了译官（翻译）方便西汉与外国使者的联系。蛮夷邸的设置，无疑对促进西汉与西域社会的经济文化交往，丰富当时人们的物质和精神生活，起了不可忽视的作用。西汉战胜匈奴以后，为了适应北方边地出现的新局面，西汉王朝在边郡与内地之间，置建了邮亭和驿置。^②邮亭和驿置在北方边地的出现，对于加强西汉与北方匈奴等各游牧民族的联系，促进游牧民族社会的发展和我国的民族融合，起着不可缺少的作用。

① 《古今图书集成·经济汇编考工典第七十二卷，馆驿部纪事》

② 邮亭是供递送文书的人食宿的铺舍；驿置则是供骑马以飞报机务的人和过往官员食宿的驿馆。

东汉时，北方人迁徙江南，把先进的生产技术带到南方，促进了南方经济的发展。汉明帝永平年间，东汉王朝为了调拨荆扬各郡大米，重开宝鸡与汉中之间的褒斜道，并在沿途修建驿亭。由此可以看出，在交通不断便利的情况下，旅店是随之而发展的。三国时期，曹操改革了东汉的许多弊政，黄河流域开始出现新兴气象。曹操在推行屯田制、发展农业的同时，还重视“逆旅(旅店)整设，以通商贾”。被长期战乱破坏殆尽的旅店，又整顿和恢复起来了。著名文学家左思在《魏都赋》中写道：“营密馆于周坊，饰宾侣之所集。”魏国徐干《中论》载：“送往迎来，停传常满。”都反映了一个时期旅店业的兴旺景象。魏晋时还出现了不少以旅店为题的文学作品，其中首推西晋著名文学家潘岳的《上客舍议》。潘岳在这首赋中言旅店的作用是：“行者赖以顿止，居者薄收其直，交易贸迁，各得其所。……凡此皆客舍之益。”言旅店的宗旨是：“率历代之旧俗，获行留之欢心，使客舍洒扫，以待征旅择家。”颇有旅客之家的韵味。至于赋中“乃今四海会同，九服纳贡，八方翼翼，公私满路，近畿辐辏，客舍亦稠。冬有温庐，夏有凉荫，刍秣成行，器用取给，疲牛必投，乘凉近进，发辐为鞍，皆有所聒。”之句，既反映了西晋时一度兴旺的旅店，又勾画出诗人心目中的理想旅店。

东晋和南朝时期，长江流域的经济进一步发展，享有经商免税权的皇室和士族，看到开办客店是个牟利致富的好行当，于是用各种方式侵吞民间的客店。南朝时梁武帝的六弟——临川王萧宏，用高利贷的办法鲸吞民间的“邸店”，单是在建康

的邸店就有数十处。邸店是我国旅店史上，始见于南北朝时期的一种新兴旅店。它除供客商食宿外，还备有客商存货和交易的场所，邸店的出现，是当时交易频繁的产物。萧宏在巧取豪夺而来的邸店里，招待各路商客，廉价买进客货，囤积居奇出售，不久遂成巨富。

北朝时期，北魏大败北方的柔然等部后，北方长达百年的十六国纷乱时期结束了。魏孝文帝迁都洛阳，又使洛阳成为当时中原地区的政治、经济、文化中心。招待各地贡使和商客的“四夷馆”在洛阳出现了。《洛阳伽蓝记》中载：“永桥以南，圆丘以北，伊洛之间，夹御道有四夷馆。道东有四馆，一名金陵、二名燕然、三名扶桑、四名崦嵫。——吴人投国者处金陵馆；北夷来附者处燕然馆；东夷来附者处之扶桑馆；西夷来附者处之崦嵫馆。”四夷馆对来“自葱岭以西至于大秦，百国千城，莫不款附；商胡贩客，日奔塞下……天下难得之货咸悉在焉。”

公元五八九年，隋重新统一中国。统一带来了繁荣的经济和发达的交通，新开凿的大运河上，“商旅往还，舳舻不绝”^①，于是邸店发展起来。在大运河的中心——东都洛阳城内集聚着来自全国各地的商客，仅东都市内，就有邸店四百余所。这些邸店“重楼亭阁，互相临映，招致商旅，珍奇山积。”^②隋炀帝时，隋与西域各族和日本等邻近国家、地区的交往也增多了。于是隋朝鸿胪寺专门招待国内外商客和使者的“典客署”易名“典蕃署”，洛阳建国门外专门建置了招待国内外使

① 《旧唐书》卷六七《李勣传》

② 《大业杂记》

者和商客的“四方馆”。

唐朝是我国封建社会中最为强大的王朝，是当时世界上最为富强繁荣的封建国家之一。唐代也是我国古代旅店的大发展时期。唐太宗李世民即位后，迅速恢复了封建秩序，朝觐制度也恢复了。当时朝觐的各地官员来到长安后，住在接待商人的客坊里，很多官员为此抱怨朝廷于礼不周，唐太宗知道后，遂下诏令京城为朝觐官员建造“邸第三百余所”，邸第造成后，李世民还亲往察看。^①

唐朝的疆域辽阔，交通发达。运输货物的道路贯通全国，在宽广的驿道上，每隔三十里就有一所驿站，全国共有驿站一千六百三十九所，水驿一千二百九十七所，陆驿八十六所。^②驿道以首都长安为中心，“东至宋、汴，西至岐州，夹路列店肆待客，酒饌丰溢。每店皆有驴，赁客乘，倏忽数十里，谓之驿驴。南诣荆、襄，北至太原、范阳，西至蜀川、凉府，皆有店肆，以供商旅，远适数千里，不持寸刃。”^③贞观二十一年，唐政府又在回纥以南，突厥以北，开了一条“参天可汗道”，并沿道设置了六十八所驿站，以供往来使者食宿。唐代时，银牌是往来于驿站的旅行凭证。银牌长五寸，宽二寸半，上面镌有五字：“敕走马银牌”。遍布全国的驿站与侯馆(宾馆)，和人们发生了密切的关系。这在全唐诗中也可可见一斑。李白的“临驿卷缙幕，升堂接绣衣。”孟浩然的“野馆邻蛟室，人烟接岛夷。”

① 《旧唐书·太宗本纪》

② 《新唐书·百官志》

③ 《通典》卷七

韩愈的“府西三百里，侯馆同鱼鳞。”等诗句，生动地反映出唐代旅店的发展和兴旺。随着商业的繁盛，兴起于南朝时期的邸店也空前地发展了。富商大贾的邸店园宅，遍布海内。在繁华的首都长安城内，东市“四面是邸，四方珍奇，皆所积集。”^①来自全国各地的商客在邸店里居住和交易。西市的邸店居住着少数民族商人和外国商客。此时的邸店既有民营的，也有官办的。西市还有波斯商人开设的“波斯邸”。长安城里最著名的民营邸店，西市的要数窦家店，该店是大商人窦义花三万钱买下地皮所开，因为窦家店地处客商往来的要冲，故窦义的二十间邸店每天获利数千；东市的首推大商人王布的邸店。定州富商何明远还把邸店设在驿站旁边。官办的邸店在唐武宗时(公元八四一年以后)多设在交通要道，官府强制茶商住邸店，借以向茶商论斤索收茶叶的“榻地钱”。一些王公贵族官僚也开邸店以逐利，但这有碍朝廷名声，因而唐玄宗于开元二十九年(公元七四一年)正月，下令禁止“九品以下清资官置客舍、邸店”。唐代宗大历十四年(公元七七九年)七月，又“令王公百官及天下长吏……置邸肆贸易者，罢之。”然而禁不住，于是到唐宣宗时只好又规定：贵族官僚开邸店要同百姓一样纳税。令人感兴趣的是，邸店这一旅店形式还于唐宋时(日本奈良朝平安朝时)传到日本。在日本，邸店俗称“津屋”。在日本最古的辞书中，就有“邸家，停卖物取赁处也”之条。^②唐朝时，中国和各国之间的经济文化交往，出现了前

① 《长安志》卷八《车市》

② 日本加藤繁《中国经济史考证》