

文化体验视角下牧区民宿厨房服务系统设计

韩冬楠, 张博, 苗秀
(内蒙古科技大学, 包头 014010)

摘要: **目的** 在促进文化体验背景下, 研究服务思维导入牧区民宿厨房设计中的新思路。**方法** 运用文化的分层提取方法, 从牧区牧民饮食文化的器物层、行为层、制度层、价值观层提取文化体验元素, 建立牧区牧民饮食文化资源库, 采用用户访谈和问卷法分析游客的文化体验需求。采用深度访谈、现场观察等调研方法分析当前牧区厨房的使用价值层痛点, 采用服务设计的思维方式和工具推导出服务系统设计定位及产品功能定位。**结论** 将服务设计思维导入牧区民宿厨房的设计开发之中, 可以建立以厨房为主要产品的服务系统, 以满足游客在牧区民宿旅游中基本的使用价值、文化体验和社交体验方面的需求, 从而在某种程度上促进内蒙古民宿旅游的发展。

关键词: 饮食文化; 文化体验; 民宿厨房; 服务系统设计

中图分类号: TB472 **文献标识码:** A **文章编号:** 1001-3563(2018)10-0111-06

DOI: 10.19554/j.cnki.1001-3563.2018.10.021

The Service System of Homestay Kitchen Design in Pastoral Areas under the Perspective of Cultural Experience

HAN Dong-nan, ZHANG Bo, MIAO Xiu
(Inner Mongolia University of Science and Technology, Baotou 014010, China)

ABSTRACT: It aims to study the new design thinking of service design when it is introduced to the pastoral kitchen design in the context of the cultural experience. First, in order to establish diet culture resources of pastoral residents, the cultural experience elements are extracted from the local culture including utensils layer, behavior layer, system layer and value layer. Second, the cultural experience demands of tourists are analyzed by user interviews and questionnaires. Third, the pain points of the current use value of pastoral kitchen are analyzed by research methods, such as in-depth interviews, on-site observation. Fourth, service design method and tools are used in order to deduce the services system design and product function position. By introducing the service design thinking to the design of the pastoral kitchen in the pastoral area, the service system, in which the kitchen is one of the main products, can be established in order to meet the needs of tourists in basic use value of products, cultural experience and social experience. To some extent, it promotes the development of Inner Mongolia pastoral tourism.

KEY WORDS: diet culture; cultural experience; the pastoral kitchen; service system design

“十二五”期间,我国乡村旅游业共带动了约 10% 的贫困人口脱贫。预计“十三五”期间,乡村旅游接待游客人次年均增长 15%, 营业收入年均增长 18%, 每年带动 200 万贫困农民脱贫^[1]。因此,全国很多省市特别是中西部地区都把大力发展乡村旅游与农村扶贫结合起来,乡村旅游已经成为农村扶贫的重要载体。“十三五”开始,国家从上至下尤其重视以创

新手段引导乡村发展,民宿作为乡村记忆、乡村情感、乡村愿景的切实载体,恰逢其时。内蒙古牧区的自然和人文文化资源丰富,其中蒙古族饮食文化体验是牧区民宿旅游中的重要服务,厨房是饮食文化体验的重要场所。现阶段,牧区牧民自用厨房多是简陋窝棚或简易蒙古包,不利于牧区民宿旅游的发展。通过服务设计思维导入牧区民宿厨房的设计

收稿日期: 2018-01-29

作者简介: 韩冬楠(1970—),女,内蒙古人,内蒙古科技大学教授,主要研究方向为工业设计。

开发之中,建立以厨房为主要产品的服务系统,以满足游客在牧区民宿旅游中基本的使用价值、文化体验和社交体验方面的需求,从而在某种程度上促进内蒙古民宿旅游的发展。

1 牧区民宿旅游与服务设计

1.1 牧区民宿旅游的定义

牧区民宿旅游是指牧民利用自有蒙古包、厨房等工具和设施,通过整体设计和改造,为游客提供居住、饮食、和娱乐体验等服务的一种旅游形式。牧区民宿旅游具有以下特征:(1)地点位于牧区,坐拥草原自然生态;(2)牧民主人的生活是蒙古族典型的生活方式;(3)游客与牧民主人之间充满温情的交流、交心,使得游客有归属感与家的体验。

1.2 牧区民宿旅游与文化体验

文化旅游,是指旅游者通过对行为习惯、信仰、风俗、语言、知识、艺术和自然遗产等旅游资源的认知体验,得到一种文化享受和收获的旅游活动^[2]。牧区民宿旅游即是一种文化旅游,牧区民宿游客的动机与行为决定了其天然具有文化体验属性,是对牧区蒙古族典型生活方式的整体体验。

1.3 服务设计在民宿旅游中的作用

服务设计是一种全新的设计思维方法,服务设计思维在处理系统复杂问题时具有明显优势,它在分解问题的同时也会兼顾全局^[3]。体验是服务设计和创新的核心,也是民宿旅游最显著的特征。民宿服务、文化体验和支持性产品都是需要设计的。服务设计是一个系统的解决方案^[4],包括服务流程、服务沟通、商业模式、文化体验、产品支持、品牌系统等。民宿旅游产品与服务的设计将更多关注于将系统设计、服务设计、体验设计等理念融入旅游产品及服务的规划与流程本身,通过服务蓝图规划、服务系统设计、产品设计、视觉传达设计和环境设计提升服务的易用性、满意度、忠诚度和效率,从而提高服务质量,改善用户(包括服务人员、管理人员等服务提供者和游客等服务接受者)的使用体验^[5]。

2 民宿旅游厨房服务系统设计策略

在牧区民宿文化旅游中,游客居住于牧民家中,不仅能够体验到内蒙古草原的生态美景,更多的则是通过交流、观察、参与等方式融入牧民的生活,体验牧民的生活方式,从而获得对蒙古族生活方式的深度认知。牧区饮食文化体验服务是牧区民宿文化旅游中游客体验的重要内容。

蒙古族饮食文化是游牧文化的重要组成部分,也

是蒙古族生活方式体验的重要内容。蒙古族作为蒙古高原的主要民族,其饮食文化体现了独特的民族饮食文化^[6]。现阶段,牧区牧民自用厨房多是简陋窝棚或简易蒙古包,内部光线昏暗,通风排烟设施简陋,且地灶做饭方式不适合城市游客参与式体验,见图1。此外牧区民宿饮食服务类型单一,服务方式缺乏创新,不利于民宿旅游的发展。饮食文化体验的打造应以牧民饮食文化为出发点,通过提取饮食文化内涵以创新服务体验类型,在此基础上利用符号、产品、空间和服务流程的设计创造新的民宿服务价值。



图1 牧区厨房

Fig.1 Kitchen in pastoral areas

2.1 满足牧民与游客日常用厨需求

厨房的设计从减轻操作者劳动强度、便易使用来考虑力求简约^[7]。厨房内部空间基本设计要求,首先应考虑空间的合理,面积太小会显得拥挤,影响牧民和游客的心理需求,太大又会增加厨房内部的活动空间,增加往返距离。其次对于采光、通风和给排水的需求,人在亮敞的空间内工作效率会更高,心情会更好。最后空间布局要合理,物件要摆放整齐。最后整个厨房成本需满足投资者的商业要求。

2.2 体现文化张力,以文化的魅力感染游客

饮食文化是指饮食原料的开发利用、食品制作和饮食消费过程中的科技艺术,以及以饮食为基础的习俗、传统、思想和哲学^[8]。现阶段“牧家乐”形式的饮食服务只停留在食物的色香味,而其他的诸如食物的制作技巧,营养搭配等还未被开发出来,因此,应该打造多种文化体验服务,使游客能参与到蒙古族的美食制作中去,亲自体验制作奶制品,体验熬制奶茶,体验制作蒙古族特色的食物等,并在其中获得文化认知体验和成就感。

2.3 便于交流和沟通

选择民宿的背后,是人们对温情的渴望,对新奇

的东西的向往。牧区民宿主人具有经营者和服务提供者双重身份，是淳朴又有人情味的牧民，他们的嘘寒问暖呵护备至，会给游客家一般的感觉。因此，民宿饮食服务中的交互不仅仅是传统的软硬界面交互，更多的是人与人之间的交互，这就要求服务流程、符号、产品、环境的设计需要更多的考虑沟通问题。

3 调研结果

3.1 牧区牧民饮食文化分层提取与游客体验类别分析

当前，“牧家乐”层次民宿旅游中，饮食文化体验种类较为单一，仅仅以品尝蒙古族美食为主，处于文化体验的初级阶段。国家文化旅游资源分类方法(GB/T 18972—2003)将地域文化分为物态文化、行为文化、心态文化，分别对应产品的应用层次：外层(外部触摸层)、中层(中间行为层)和内层(内部感知层)^[9]。根据文化的层次化结构，将饮食文化划分为形制层、行为层、制度规范层和价值观层。从形制、行为、制度 3 个层次对牧区牧民饮食文化进行提取，并形成牧区牧民饮食文化资源库，见表 1。

表 1 饮食文化资源库(部分)
Tab.1 The diet culture resource (part)

层次	内容	例子
形制层	餐具、厨具、器皿工具、架木、外毡等。	白食的厨具、火撑子、奶桶、奶豆腐模、吊桶、皮囊等。
行为层	白食制作过程、红食制作过程、面食制作过程、奶茶和酒的制作过程等。	奶豆腐(白食)制作过程：将鲜奶放入器皿中发酵，将上面一层(卓口)取出后再放入锅中煮沸，将酸奶汤抛出，经多次搅拌后倒入木模中，放在阳光下晾干。
制度规范	待客之道、餐桌礼仪、禁忌等	以饮品为主，先白后红，以白为尊。视乳为高贵吉祥之物。奶茶杯以八分满为好。

通过对饮食文化的分层提取，制定了牧区牧民饮食文化体验类别表，见表 2。通过问卷调查，对具有差异化生活背景的 60 名游客进行意愿调查，统计得出游客体验意向分布见图 2。结果显示，牧区民宿旅游活动中的美食制作体验、奶制品制作体验、熬奶茶体验等与原本生活差异化较大，使得游客更倾向去体验。

3.2 牧区厨房现状

文化体验活动顺利进行需要诸如厨房、餐具、奶制品工具等产品共同完成，而厨房是整个饮食文化体

验中最核心的支持性产品，厨房应保障体验的顺利完成。当前牧区厨房现状见表 3。

表 2 体验类别
Tab.2 Experience category

体验项目	体验内容
挤奶体验	前一晚提醒服务，当天早晨叫醒服务。观看或参与挤奶，品尝鲜奶，分享感受。
制作食物体验	牧民提供厨房和原料，在牧民的引导下游客参与或独立制作蒙古族菜品，同时游客也可以制作平时自己喜爱的菜品。
制作奶制品体验	了解奶制品制作过程，在牧民引导下参与或独立制作奶制品，了解奶制品类别、营养价值和搭配，品尝奶制品。
宰羊体验	选择性观看或参与杀羊全过程。
制作奶茶体验	在牧民的引导下熬制奶茶，品尝奶茶。
传统美食体验	品尝蒙古族传统美食。

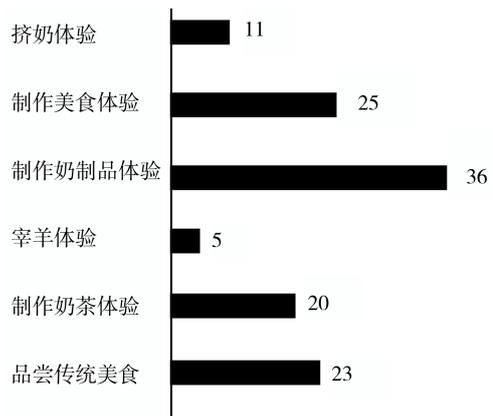


图 2 体验意向分布
Fig.2 Experience disposition distribution

表 3 牧区厨房现状
Tab.3 Kitchen condition in pastoral areas

类别	现状
厨房形式	简易蒙古包，或是采用柳条编织，上开口，外层贴满牛粪防止漏雨。
储藏收纳	食物放置在桌面上，工具挂在乌尼上，或是卡在哈那空隙中。
家常饭菜	提供奶茶奶制品蒙古果子蒙古手把肉等。
通风采光	通过门和套闹通风，天气好时将顶毡掀起来，通风同时采光。
给水排水	水井取水，大桶储水，排水采用水桶收纳后直接倾倒。
能源材料	通过风力或太阳能发电，通过干柳条牛粪燃烧做饭。

4 设计实践

4.1 厨房服务系统设计

4.1.1 游客及牧民对于厨房使用需求分析

根据前文对饮食文化的分层提取、游客体验意向分布结果及牧区现状的总结，对60位游客进行了二次调研，得出民宿厨房需求及解决方案推导图，见图3。

4.1.2 服务蓝图与服务系统

根据二次调研的结果以及调研时游客及牧民的行为及习惯，新的厨房服务包含美食制作体验、奶制品制作体验、熬奶茶体验等，根据饮食文化体验的一般设计原则绘制各项服务的服务蓝图，如奶豆腐制作服务体验见图4，由各项服务的蓝图设计发展出厨房服务系统图，见图5。

4.2 厨房设计

4.2.1 厨房操作流程与内部布局

通常厨房使用时的操作流程见图6。

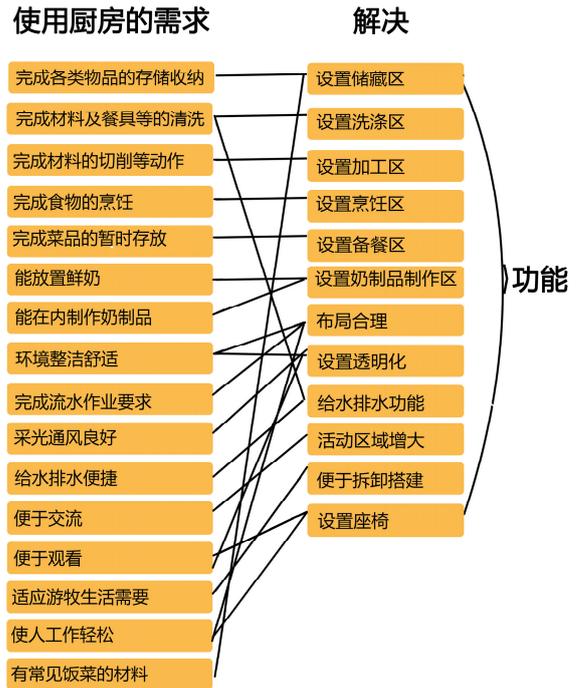


图3 厨房使用需求及解决方案推导
Fig.3 Kitchen use needs and solutions derivation

过程	准备材料	取出奶油	将酸奶倒入锅中熬煮	不停地用力搅动	倒入模子	晾干	切片 切块
服务内容	材料摆放位置 发酵好的酸奶	取出的奶油直接沾面包或拌着炒米吃 牧民讲解	在牧民指导下制作慢火煮的同时把分离出来的水取出 录像/拍照	牧民指导游客应该搅到什么程度（完全融化）	游客可选择自己喜欢的模子样式	晾干过程有24小时游客可体验的项目 例如熬制奶茶	蒙古刀切片盛盘
接触点	奶桶	勺子/凳子或椅子 观着的位置	炉灶 录像/拍照装置	搅动棒	奶豆腐模子 放置区	晾晒区域	蒙古刀 餐具 存储区
有形设计	奶桶 鲜奶放置区 材料本身	勺子 凳子椅子 透明化	录像/拍照装置 炉灶位置 烹饪区器具 烹饪区柜体	搅动棒	奶豆腐模子 放置区	奶制品制作区位置 晾干位置 透明化	刀 餐具 存储区

图4 奶豆腐制作服务体验流程

Fig.4 Fermented milk curd production services experience flow chart

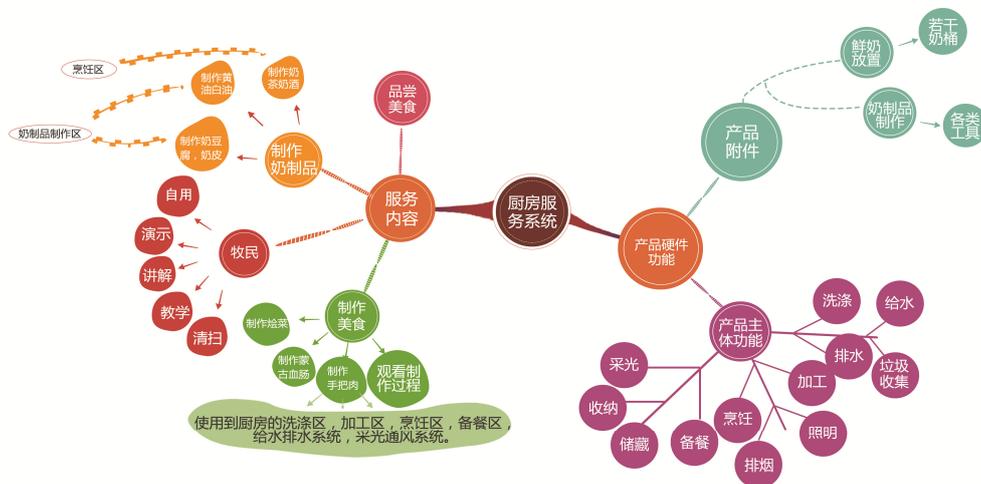


图5 厨房服务系统

Fig.5 Kitchen service system

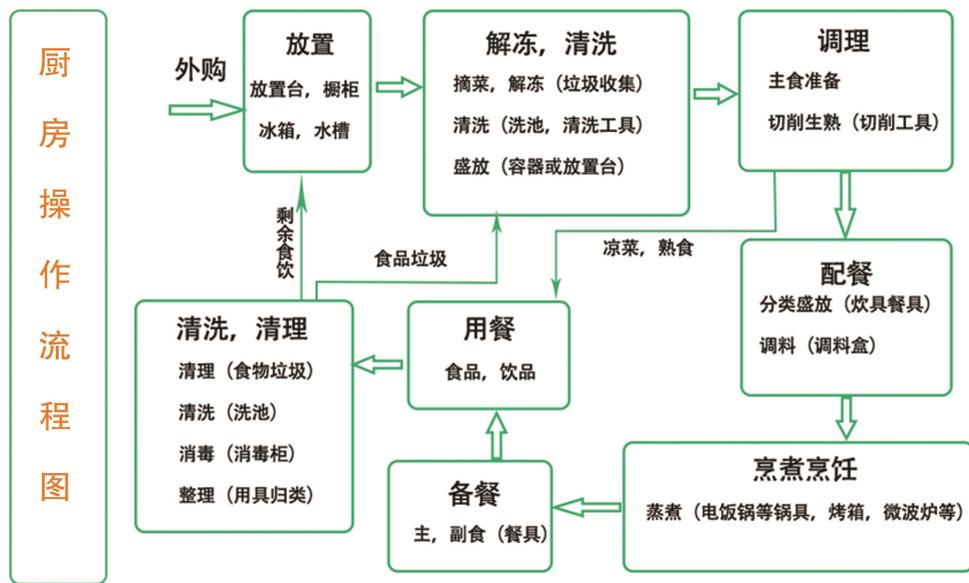


图 6 厨房操作流程
Fig.6 Kitchen operation flow chart

为了提高工作效率，符合流水作业的要求，厨房的内部布局应服从操作流程，通过合理的操作流线，防止厨房内行走路线的交叉，该厨房根据操作流程及文化体验服务需求分为 5 个不同的区域，分别为奶制品制作区、洗涤区、加工区、烹饪区、备餐区，厨房内部布局设计见图 7。

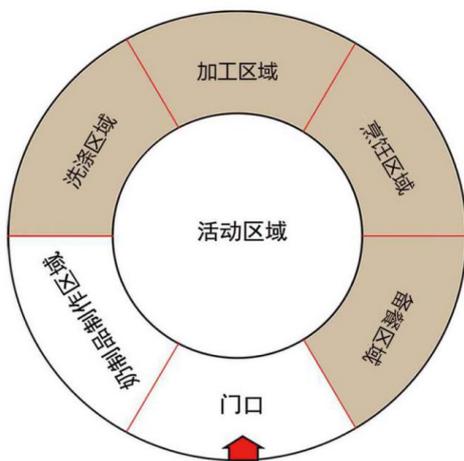


图 7 厨房内部布局示意
Fig.7 Kitchen layout chart

4.3 收纳系统设计

厨房内部陈设与功能区按照厨房的使用功能将厨房分为清洗区、操作区、烹饪区、奶制品制作区、鲜奶放置区、储藏区，根据各个部分的功能结合人机工程学对所要工具材料食物等进行分类收纳见表 4，内部效果图见图 8。

4.4 结构与外观设计

为了传承和发扬牧区传统的蒙古包文化，因此大

表 4 分类收纳
Tab.4 Classification of storage

功能区	储存收纳分类
清洁区	水槽所在地，完成生蔬、水果、等未加工食品的洗涤，下方柜体储存洗涤用品。
加工区	切菜、备菜、和面等工作，下方柜体存放餐具。
烹饪区	灶台所在地，食物烹调工作，下方柜体存放各类烹饪器具。
备餐区	用于餐后食物的暂时存放，下方柜体存储米、面、粮油等。
奶制品制作区	存放奶制品加工工具，如奶豆腐模具、奶桶等。

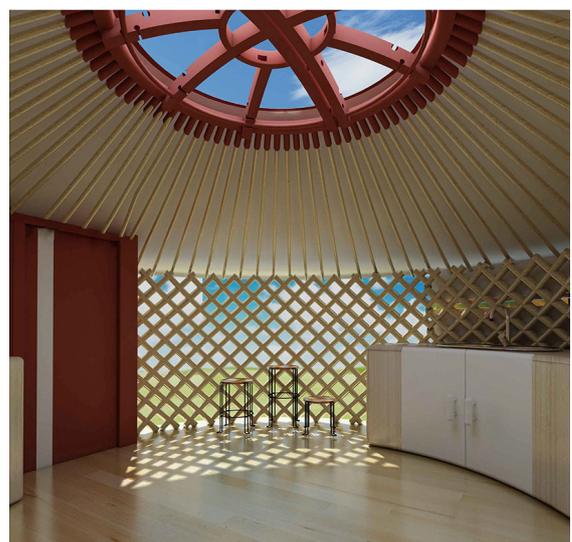


图 8 厨房内部效果图
Fig.8 Kitchen interior renderings

面积地保留了蒙古包原本的架木结构,这样即利于便利地组装、拆卸和搬迁,又适应了游牧生活的需要,在洗涤区处设计了一片哈那(木墙)区域的透明外墙,最大限度地使厨房的采光得到保障,同时透明化的设计也方便了游客在厨房外观看里面的食物制作情况。蒙古族自古崇拜火,那时便有了祭火仪式^[10]。因此,厨房的外观设计提取了蒙古族传统祭火仪式中火撑子的线条元素,并在蒙古包的外观上加以体现,通过透明化的处理使得灯光从蒙古包里透过让人产生联想,见图9和图10。

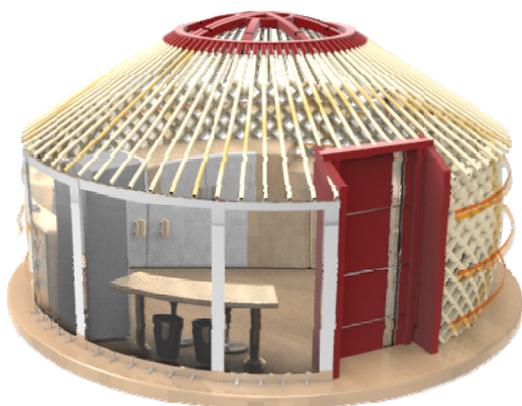


图9 厨房框架效果图

Fig.9 Kitchen external renderings

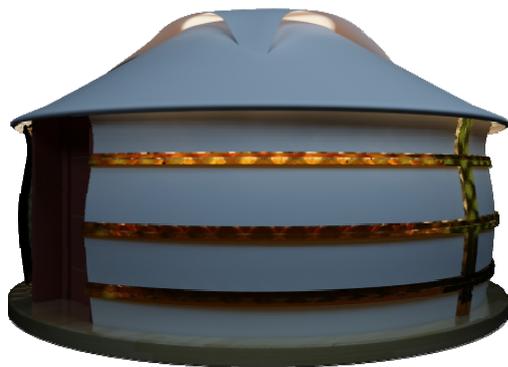


图10 厨房外部效果图

Fig.10 Kitchen external renderings

5 结语

牧区民宿旅游是乡村旅游与精准扶贫的重要结合形式,牧区饮食文化研究的目的在于挖掘新的文化体验服务类型。通过提取饮食文化内涵来创新服务体验类型,并在此基础上导入服务设计思维,利用符号、产品、空间和服务流程的设计可以创造新的民宿服务价值,改善牧区牧民生活条件的同时也为游客提供优质的饮食文化体验服务。

参考文献:

- [1] 国务院关于印发“十三五”旅游业发展规划的通知[EB/OL]. [2016-12-26]. http://www.gov.cn/zhengce/content/2016-12/26/content_5152993.htm
Notice of the State Council on the Issuance of the "13th Five Year" Tourism Development Plan[EB/OL]. [2016-12-26]. http://www.gov.cn/zhengce/content/2016-12/26/content_5152993.htm
- [2] 王明星. 文化旅游: 经营·体验·方式[M]. 天津: 南开大学出版社, 2010.
WANG Ming-xing. Cultural Tourism: Management·Experience·Mode[M]. Tianjin: Nankai University Press, 2010.
- [3] 宝莱恩. 服务设计与创新实践[M]. 北京: 清华大学出版社, 2015.
POLAHE L. Service Design: from Insight to Implementation[M]. Beijing: Tsinghua University Press, 2015.
- [4] 丁熊. 智慧旅游背景下的景区公共产品与服务系统设计[J]. 包装工程, 2016, 37(12): 149—154.
DING Xiong. Public Product and Service System Design in Scenic Areas under the Background of Wisdom Tourism[J]. Packaging Engineering, 2016, 37(12): 149—154.
- [5] 罗仕鉴, 朱上上. 服务设计[M]. 北京: 机械工业出版社, 2011.
LUO Shi-jian, ZHU Shang-shang. Service Design[M]. Beijing: China Machine Press, 2011.
- [6] 马青春. 蒙古族饮食文化与内蒙古旅游业发展研究[D]. 呼和浩特: 内蒙古师范大学, 2011.
MA Qing-chun. Mongolian Food Culture and Inner Mongolia Tourism Development Research[D]. Hohhot: Inner Mongolia Normal University, 2011.
- [7] 田涛. 小套型住宅厨房空间精细化设计研究[D]. 西安: 西安建筑科技大学, 2010.
TIAN Tao. Small Sets of Residential Kitchen Space Fine Design Research[D]. Xi'an: Xi'an University of Architecture and Technology, 2010.
- [8] 冯玉珠, 沈博. 饮食文化概论[M]. 北京: 中国纺织出版社, 2009.
FENG Yu-zhu, SHEN Bo. Introduction to Diet Culture[M]. Beijing: China Textile Publishing House, 2009.
- [9] 郑林欣. 传统文化在产品中的应用层次[J]. 新美术, 2011(4): 99—101.
ZHENG Lin-xin. Application Levels of Traditional Culture in Product Design[J]. New Arts, 2011(4): 99—101.
- [10] 呼和宝音. 蒙古习俗溯源[M]. 呼和浩特: 内蒙古文化出版社, 1988.
HUHE Bao-yin. Mongolian Customs Trace[M]. Hohhot: Inner Mongolia Culture Press, 1988.