

特色快餐式旅游团餐产品模型的开发研究

——以内蒙古自治区为例

■ 王颖

摘要：文旅融合的新时代背景下，地方特色旅游饮食产品的开发，成为地方开拓旅游市场的新路径。因此，通过分析旅游者就餐需求，立足于旅游目的地的特色饮食及特色文化，探索一种兼具快餐与团餐优点的旅游餐饮产品模型，旨在提出并丰富快餐式旅游团餐概念及其内涵，从而提升旅游餐饮产业的专业化程度。

关键词：文旅融合 快餐式旅游团餐 地方饮食文化

随着旅游业发展日益繁荣，旅游者对于旅游餐食的需求也日益多样。餐饮消费满意度直接影响着旅游者的旅游体验质量，当游客抱怨旅游团餐且给出差评时，往往也伴随着对于旅游目的地的否定，因此，打造令旅游者满意的餐饮产品十分重要。本文旨在将提高旅游餐饮质量的策略具体化，以内蒙古自治区为例，提出快餐式旅游团餐这一产品模型构想，为旅游者提供多样化、快捷化、特色化的旅游餐饮服务。

一、旅游者餐饮需求分析

（一）旅游者餐饮突出问题

一是旅游团队餐食质量差。旅游团餐质量普遍较低，层层克扣致使真正用于置办旅游者餐食的费用减少，各地菜品趋同，缺乏地方特色，某些餐厅硬件不完善，服务不周到，甚至存在卫生问题，旅游团餐屡遭投诉，而专

门的特色风味团餐不仅用餐耗时长，而且费用高。

二是散客就餐难。所谓“难”，表现在旅游餐饮产品对于团队的过分倾斜。随着旅游业的发展，越来越多的人选择自驾游，散客逐渐增多，但如何就餐、在哪就餐成为困扰散客的主要问题。大多数景区附近的餐馆由于散客数量少，为其准备餐食成本较高而拒绝接待散客。为节约时间，大多数散客会选择在景区内的西式快餐店就餐，但西式快餐常以油炸食品为主，餐食搭配不够健康。而景区附近的特色食品摊，虽能提供部分地方特色小吃，但其卫生状况和食品安全难以保障，散客就餐难的问题日益显著。

（二）旅游者在餐饮方面的现实需求

当前，旅游者对于旅游餐饮的要求已不再停留在“吃饱”这一阶段，更注重“吃得好”和

“如何吃”。旅游者在餐饮方面的需求逐渐呈现出多样化、快捷化、特色化趋势，主要体现在对餐厅的环境、硬件、餐具和服务的要求上，对菜品的原材料、份量、食品安全及餐食等候时间等方面，追求就餐的便利性与就餐过程的互动体验，依赖现代网络科技的运用，并希望通过特色旅游餐食来了解旅游目的地的相关文化。因此，在文旅融合背景下，旅游餐饮产品需要融入新市场、新产品开发的路径和理念，焕发新的生命力。

二、何谓“快餐式旅游团餐”

（一）所谓快餐式

将地方特色餐食快餐化，为旅游者提供标准化、可量化、多样化的地方特色餐饮，保证旅游者买后即食，节省等餐时间，提高就餐效率。将特色餐食分不

基金项目：本文系校级大学生创新创业训练计划项目。



同规格出售，游客自主选择大小份，可花费较少的钱去品尝到小分量的地方特色餐食，避免旅游者因对当地餐馆菜量把握不足、对菜品口味不适而造成食物浪费。

快餐化的旅游餐食是在旅游目的地当地的特色饮食文化的基础上开发的，这种快餐不同于西式快餐，也不同于特色食品摊，在饮食搭配上更注重健康，在食品包装上更注重环保，同时也提供食品安全卫生方面的保障，把高品质的餐饮服务与人工智能的投入相搭配，切实提高旅游者就餐质量与效率。

（二）所谓旅游团餐

旅游团餐不限于旅游团队的

餐食，而是面向所有旅游者，以团餐模式为其提供当地特色餐饮的供应。我国团餐领域发展势头良好，团餐企业众多，其经营类型主要集中在政府事业单位以及各个学校的食堂、航空餐及铁路餐，旅游者这一市场广阔且开发前景较大，但却缺少专门针对旅游者的特色团餐品牌。本研究提出的旅游团餐将目标市场定位在旅游者，既面向团队旅游者，也面向散客群体，不仅与旅行社、景区、酒店合作，也接受散客拼团的订餐。

（三）快餐式旅游团餐

打造快餐式旅游团餐产品模型，提供特色快餐系列与特色

团餐系列，就是要在综合考虑各类旅游者在饮食方面需求的前提下，将快餐的产品模型和生产模式引入到团餐开发中，通过大数据分析、人工智能等方式，提供可量化、可定制、充满地方特色的旅游团餐。

以线下实体店、售卖站为主，辅以线上APP，线上线下相结合，将旅游团餐智慧化、快捷化，赋予旅游以美食的记忆，赋予美食以文化的记忆，在旅游者群体中建立良好口碑，使之逐渐品牌化。

三、特色旅游快餐系列——以内蒙古自治区为例

特色旅游快餐系列主打“特色”与“快捷”，主要面向追求就餐效率、就餐时间较短但又想品尝当地美食的旅游者。

（一）特色旅游快餐厅

在人流密集的景点周围，开设特色旅游快餐厅。特色旅游快餐厅以售卖当地特色美食为主，注重营养健康搭配，同时提供该地主要客源国或地区的传统美食。烤羊腿、手把肉是内蒙古著名的特色美食，旅游者一般需花费大量时间和费用才能品尝到这些特色美食，而特色旅游快餐厅则把这类价位高、份量大的特色美食根据一定比例进行划分，分为不同的小规格进行零售。除了提供内蒙古较为普遍的美食外，还可根据所在地的特色饮食进行搭配，如呼和浩特地区的特色快餐厅还可提供羊杂碎、莜面、烧麦等便于制成快餐出售的特色地方美食。

（二）特色美食便当

在车站、机场的餐厅价格普遍较高，肯德基等快餐厅的售价也均高于市区，因此在车站、机场开设特色美食便当店有较为广阔的市场。特色美食便当有即食品和半成品，半成品可以方便旅游者购买回家。旅游者可选择已被搭配好的便当，也可以根据自身喜好进行自主搭配。便当盒的外形酷似艺术品，如蒙古靴状、蒙古包状，另外，各地也应独具特色，如满洲里车站或机场出售的便当可用形如套娃类的具有俄

罗斯风情的便当盒包装。

（三）地方特色“军粮”

内蒙古旅游线路较长，各景点之间距离远，因此在景点之间的加油站和高速服务区售卖地方特色“军粮”，“成吉思汗行军粮”风干牛肉干、暖胃充饥的蒙古奶茶等可作为选择。若通往赤峰市昭乌达草原，则可将哈达饼列为特色“军粮”之一。

可在其包装上印制二维码，便于旅游者通过扫描二维码可以了解到该特色美食的历史文化与制作工艺，在增加饱腹感的同时，还可通过美食提前了解即将要前往目的地的特色文化。

（四）景区自动售饭机及餐盒兑换机

在景区内部设置自动售饭机及餐盒兑换机，为旅游者提供快捷、卫生、多样的餐食。每一款餐食都注明生产日期、制作原料等，为旅游者就餐提供质量保证。考虑到景区环境问题，在每个自动售饭机旁配备餐盒兑换机，当把使用后的餐盒按指示分类投入到餐盒兑换机中，兑换机根据餐盒数量返还相应的景区纪念币，一定数量的纪念币可在景区内的项目抵现使用。

四、特色旅游团餐系列——以内蒙古自治区为例

（一）地方特色早餐

与旅行社合作，为出行时间较早的旅游团提供地方特色早

餐，根据旅行社需求，可配送至旅游者下榻酒店或房间。蒙古馅饼、汤粉饺子、炒傀儡都是著名的内蒙古特色早餐，此外，各地早餐也存在不同，如呼和浩特的烧麦、焙子；包头的四角馍、鲜奶清酥盒；赤峰的对夹、敖汉拨面等。根据旅游团早晨路程的长短、当天天气、旅游团成员饮食偏好与禁忌等相关信息，为旅游团搭配美味健康的特色早餐，同时，考虑到地方饮食差异，还为其提供客源地风味早餐，以免因口味不合而引起肠胃不适，导致旅游行程的耽误。

（二）含地方表演的定制品质团餐

定制品质团餐与传统的旅游团餐不同，定制品质团餐不仅与旅行社合作，为旅游团定制风味团餐，也面向散客。旅游团成员可预先在APP上选择所属旅行社和旅游目的地，进行填写个人饮食禁忌及过敏物质，餐厅通过反馈回来的信息，在团餐预算价格内，科学合理地进行餐食搭配与调整；团队游旅游者还可以在线预约餐厅座位，一定程度上缓解了大家因互不相识而同坐一桌就餐的尴尬。散客可以通过相应APP发起拼团，APP便会通过实时定位，帮其寻找在同一时间段附近同样想要拼团就餐的散客，解决散客因人少而遭到团餐厅拒绝接待的问题。

地域特色不仅体现在食物本身，也体现于餐厅装潢、餐具设

计、食品包装等方面,如内蒙古地区的旅游餐厅可以蓝、白、绿为主要色调,配以草原元素进行设计,除了典型的草原风情外,各地还应体现出差异化,拥有自己独特的元素,如赤峰市的红山文化、根河市的驯鹿文化、呼伦贝尔的鸿雁之乡等。就餐快捷化则体现在餐食制作、等餐时间、就餐服务和支付方式等方面。

另外,增加文化展示区或互动体验区使旅游者亲身感受当地文化,如互动体验区可现场展示传统美食的制作过程。老茶汤是包头市非物质文化遗产,在旅游者品尝香醇柔滑的老茶汤时,可通过文化长廊了解老茶汤的文化历史、一睹手艺人制作老茶汤的过程,还可以在互动体验区亲自动手学习制作老茶汤。

根据旅游者需求,可增加部分服务费提供特色演出,如包头地区的二人台、通辽市的安代舞、锡林郭勒盟的阿尔斯音乐,还有极具蒙古族特色的蒙古舞、马头琴、呼麦表演。使旅游者视觉、味蕾都沉浸于当地文化中,为其全方位打造舒适度高、体验性强、感受力好的就餐环境,提高旅游者的用餐满意度,从而加深旅游者对旅游目的地的好感,通过具有地方特色的定制品质团餐来提高当地知名度,增加旅游回头客。

(三) 健康风味餐

健康风味餐面向旅行社,以桌餐的形式向团队旅游者提供。

内蒙古可依托当地健康营养的特色食品提供健康风味餐,在特色的基础上强调营养。内蒙古是我国裸燕麦的最大生产基地,可增加燕麦面和燕麦饮料,这些特色美食不仅味美,还有降“三高”的功效。在呼和浩特、包头、鄂尔多斯等城市的特色团餐厅则可提供特色美食莜面,内蒙古马铃薯被权威机构证明具有营养健康功能,可通便润肠,为了健康搭配,辅料可提供蒸马铃薯片及马铃薯肉汤。

根据旅游者类型进行不同的营养搭配。若是老年团或学生团,应该搭配奶制品,为学生团提供奶果子、奶酪等休闲零食,为老年团提供较为松软的奶豆腐及促消化的蒙古酸奶。

(四) 特色风味自助餐

与酒店合作,以自助餐形式为下榻该酒店的旅游者提供当地特色餐食。旅游者通过登录酒店提供的APP进行注册,填写个人饮食禁忌及过敏物质,选择就餐时段。订餐后,APP上显示就餐倒计时,游客可根据时间长短自行安排旅游活动,提高效率。餐厅在旅游者到达餐厅前,提前准备好餐食,旅游者到达餐厅后,随取随用,减少点餐等餐时间,保证餐食质量,就餐完毕后,APP会自动反馈给旅游者就餐信息,包括就餐地点、时间、选择的餐食种类和数量,并自动扣除相应就餐费用,实现支付方式的无感化。

随着文旅融合的深入发展,人们越来越追求旅游活动的品质,对旅游餐食的要求也逐渐多元化。打造新型旅游餐饮产品,必须以旅游者需求为主,结合旅游目的地的特色饮食及特色文化,运用现代网络技术,以多样的形式为旅游者提供更加便利、更具特色的旅游餐饮产品,提升旅游餐饮服务质量,从而提升旅游者体验。内蒙古旅游资源丰富,对国内外游客具有极强的旅游吸引力,而其特色旅游团餐和快餐类产品开发已经显著落后于其他类型产品的开发节奏,要加快构建多样化的餐饮产品模型,切实提升地方旅游餐饮行业的专业化程度。■

参考文献:

- [1] 鲁芬,田芙蓉,张超旋.消费需求的变化与云南餐饮美食的发展[J].旅游研究,2019,(4).
- [2] 李艳萍,怀丽华.基于旅游者需求的旅游餐饮开发[J].天津商学院学报,2007,(2).
- [3] 张科.基于IPA法的四川旅游团餐游客满意度实证分析[J].内江师范学院学报,2018,(12).
- [4] 郭艳萍,赵晓芳.大众旅游时代下旅游团队用餐质量的提升研究[J].生产力研究,2014,(2).
- [5] 王家兴,赵阳.黑龙江省旅游团餐现状及提升策略研究[J].对外经贸,2017,(5).

(作者单位:内蒙古大学满洲里学院)

责任编辑:张捷