

第四章. 解决方案分析

4.1 成果描述

为获取所需数据，笔者参考了由 APKRINDO 和泗水文化局提供的餐厅名单，并请受访学生从中挑选他们推荐的中餐厅。若有名单以外的餐厅，笔者也允许受访者根据个人经验推荐其他中餐厅。因此，最终所获得的数据如下：

根据所提供的数据，共推荐 36 家中餐厅，包括 APKRINDO 提供的 23 家餐厅名单、泗水文化和旅游局提供的 5 家餐厅名单以及通过访谈额外获得 8 家餐厅名单。在受访者的自由推荐中，一些餐厅并未出现在 APKRINDO 和泗水文化和旅游局名单中，包括：3.6.9、Wee Nam Kee、Mala Jia、Hoksiong、XO Suki、Songfa Bak Kut Teh、Mala Xiang Guo Si Shui 以及 Qua-Li Noodle & Rice。这些餐厅的出现显示出受访者在实际消费中还有其他偏好的选择，进一步丰富了研究数据的多样性。

通过访谈得知，海底捞是被推荐次数最多的餐厅，有 8 人推荐。Moi Village 排名第二，有 7 人推荐。Fajar 有 4 人。Top Noodle, Grand Royal, Dong Bei Yi Jia Ren, Wee Nam Kee, 3.6.9 均有 3 人。Yungho, Dragon Hotpot, Laopan, Ie Hua, Ama Taiwan Cuisine, Wok Noodle 均有 2 人。Yang Braised Chicken, May star, Yao Yao Fish, Yongluck Club, Huang Kitchen, Han Palace, Suji-Suan Cai Yu, Khoufu, Kapin Restaurant, Zhang Palace, Mala Jia, Hoksiong, XO Suki, Songfa Bak Kut Teh, Mala Xiang Guo Si Shui 以及 Qua-Li Noodle & Rice 均有 1 人推荐。此外，在 APKRINDO 所提供的餐厅名单中，有 5 家未被选的餐厅，分别是：Mao Jia Cai、Phoenix Fenghuang、Tao Hua Yuan、Love In Iceland 以及 Xiao Shan Cheng Suki。尽管如此，鉴于这些餐厅为 APKRINDO 所推荐，笔者仍将在电子指南中加以列出，以供学生参考。这些餐厅的资料将主要参考来自谷歌评论的用户评价。

大多数受访者一致认为，海底捞以其热情周到、反应迅速且个性化的服务而闻名，营造出一种令人印象深刻的中式精致餐饮 (*fine dining*) 体验。尽管顾客众多，但由于座位布局合理、环境舒适，就餐过程依然愉快。无论是菜品口味、店内氛围，还是独特的附加服务（如美甲、自助区等），都展现了浓厚的中国文化特色。海底捞被视为海外体验高端、正宗中国餐饮文化的代表。GF3 说：“有中国味，氛围和在中国商场一样热闹。”

N8 认为, “Ini sudah pasti sangat ramah dan diakui banyak orang dan juga khas dari mereka yang dikenal melayani dari awal hingga akhir”、“Bisa dibilang selalu ramai setiap kali kunjungan ,tetapi tidak pernah merasa gak nyaman atau terlalu sempit”。

(翻译: “这家餐厅的服务无疑非常周到、亲切, 广受好评, 也是他们一贯的特色, 从顾客进门到离开都能感受到热情的接待。”、“几乎每次来访时都很热闹, 可以说客流不断, 但从未让人感到不适或拥挤。”)

N3 说: “Pelayannya sangat perhatian dan tamu dianggap raja, bisa ambil apa saja sepuasnya dan ada fasilitas manicure. Kalau bisa 11 dari 10, sudah saya kasih 11 dari 10”。

(翻译: 服务人员非常细心, 把客人当作上宾对待, 想拿什么都可以自由取用, 甚至还有美甲服务。如果可以打 11 分, 我一定给 11 分, 满分都不够表达我的满意。”)

受访者普遍认为, **Moi Village** 具有浓厚的中国传统氛围, 从圆桌、木色家具到复古中式装潢, 都营造出一种仿佛置身中国的感觉。餐厅整体空间宽敞, 适合家庭聚餐、亲友团聚或大型家庭聚会。此外, 菜品符合大众口味, 有些甚至提供清真选项, 服务态度良好, 价格适中且物有所值。虽然在高峰时段可能会较为拥挤, 停车不便, 但整体体验舒适且亲切, 因此深受家庭顾客欢迎。建议提前预订以避免排队。

Fajar 因菜类选择丰富、出餐速度快而受到顾客青睐。大多数菜肴味道鲜美、用料新鲜。服务人员整体反应迅速且专业, 尽管曾有个别情况下出现疏忽。餐厅位于商场内, 地理位置优越, 内部装潢良好, 整体用餐体验令人满意。部分菜肴因受环境温度影响可能略显偏凉, 且有些需要搭配调味料食用, 但整体仍被认为值得推荐。

N8 说, “ini yang paling sering saya kunjungi karena banyak pilihan makanannya, 出餐速度 sangat cepat”。

(翻译: “这是我最常光顾的一家, 因为菜类选择很多, 出餐速度快。”)

N9 认为, “Semua makanannya enak, tidak ada yang zonk”。

(翻译: “每道菜都非常好吃, 每一道没有让我失望。”)

Dong Bei Yi Jia Ren 餐厅以其独特的中国北方餐风味受到认可, 菜肴整体味道偏咸, 区别于常见的中餐和印尼本地偏甜的口味, 适合喜欢口味重、层次分明的年轻人。尽管餐厅的位置较为偏僻, 被其他大型餐厅遮挡, 容易错过, 但其食物品质仍吸引了不少顾客。部分顾客认为价格略高, 且餐厅内部装潢较为老旧、简朴, LED 招牌较暗、位置不

显眼，加之交通流量大，影响可见度。然而整体而言，菜品味道可圈可点，具备一定特色，是愿意探索不同风味食客不错的选择。

Grand Royal 是一家位于商场内的经典中餐厅，环境整洁、装修典雅，适合家庭聚餐，也有VIP包间供私密用餐。菜品种类丰富，味道正宗，服务贴心、出餐迅速，是许多家庭聚会的常去之选。对于刚到泗水的中国留学生，**Grand Royal** 不仅能带来熟悉的家乡味道，也是在重要节日或接待亲友时的理想场所，让人在异国他乡也能感受到家的温暖。

另外，受访者普遍认为 **Wee Nam Kee** 餐厅具有浓厚的新加坡中餐风味，装修以红色、黑色与米色为主，呈现典型中餐厅氛围。菜品口味偏咸，适合长期食用，不容易吃腻。服务方面表现良好，服务员训练有素，服务稳定、专业，顾客体验一致性高。

3.6.9 餐厅已有多年历史，并多次进行装修，目前的环境既现代又保留了传统中式风格。餐厅提供含猪肉的菜品，使得味道更加接近中国本地风味，但对印尼受访者来说，整体口味略咸，以迎合印尼本地消费者的口味偏好。餐厅上菜速度快，整体用餐体验较为高效。对中国受访者来说，部分菜品如猪肉炒面被认为味道与中国相似，虽价格偏高，但仍受到顾客喜爱。**GF1** 说：“价格不便宜，但是味道不错，偶尔会去吃。”

Top Noodle 餐厅的内部装潢设计良好，地理位置优越，位于商场内，方便顾客前往。菜品味道可口，尤其是多样化的面食选择，风味浓郁，满足不同顾客的口味需求。

一位受访者认为，**Laopan** 餐厅的清洁程度好，但桌子有些油腻感，因此建议顾客自备湿纸巾。服务水平整体属于一般标准。此外，价格适中，对学生而言较为实惠。

4.2 解决方案（工具）的描述及其合理性

作为对该问题的回应，笔者设计了一本关于泗水西部中餐厅的电子指南。该工具旨在提供经过筛选与整理的、与中国学生需求相关的中餐馆推荐信息，帮助他们在探索中国美食时感到更加安心与自信。本电子指南以 PDF 格式呈现，方便用户在各自的电子设备上离线访问，无需依赖网络连接。此外，用户也可以通过以下链接在线访问 <https://surabayachinaresto.my.canva.site/>，以便更广泛地传播信息，并提升使用的便利性和灵活性。同时，该指南也可作为 **Petramate** 在非学术支持服务方面的一项推广工具和补充服务，有助于拓展其对国际学生的支持范围。笔者用 **Canva** 来设计电子指南。由于并非专业设计人员，且尚不具备使用 **Adobe** 等专业设计软件的技能，因此在设计电子指南时选择了操作简便、功能齐全的 **Canva** 平台。**Canva** 提供了丰富的模板资源和直观的编辑

界面，即使没有专业背景也能快速上手，有效提升设计效率。此外，Canva 支持在线协作与导出多种格式，便于进行修改与分享，非常适合大学生在有限的时间与技术条件下完成具有视觉吸引力的电子设计项目。

4.2.1 解决方案的主要组成部分

a. 独特的销售主张（USP）

本电子指南的独特优势在于其个性化的方式：由中国学生制作，并服务于中国学生，但也融合了在泗水的华裔青少年的参与。

b. 主要内容

本电子指南的内容旨在满足外国留学生在实际和情感方面的需求，包括：

1. 餐厅简介：名称、地址、营业时间。
2. 特色菜单和推荐菜品。
3. 价格范围和用餐氛围。
4. 中文评论和贴士。

c. 组织方法与故事板结构：

1. 封面



图 4.1 封面

电子指南的封面使用了以红色和黄色为主的配色方案。这种颜色的选择不仅旨在吸引视觉注意力，还旨在与作为主要使用对象的中国学生建立情感上的联系。在封面的左侧，笔者清楚地标示了电子指南的标题；而在右侧，则注明了中文系与 Petramate 之间的合作，作为对双方在设计过程中参与程度的认可。因此，封面设计不仅具有美学功能，同时也具有象征意义。希望封面页面能够带给中国学生积极的第一印象，激发他们的好奇心，并营造一种归属感和联系感。

2. 简介和目标说明

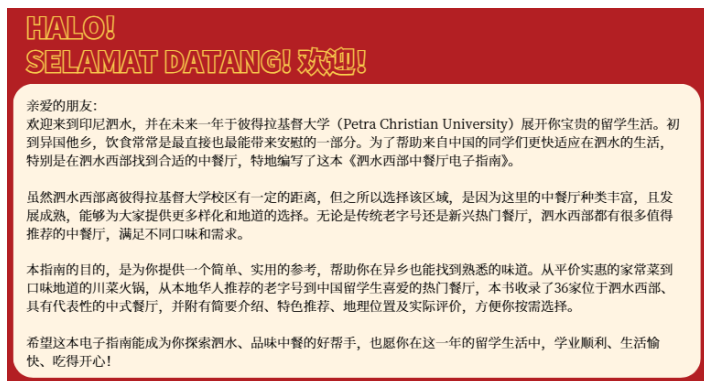


图 4.2 简介和目标说明

简介的内容包含了笔者迎接新的中国学生，随后根据第一章的问题描述写下设计电子指南的目的。笔者在这部分使用了一些较口语化的表达，内容也主要是笔者按照设计电子指南的目的想对中国学生说的一些话。

3. 目录



图 4.3 目录

笔者整理了简单的目录结构为了方便读者可以一目了然地了解本电子指南的整体结构与内容安排。一共为五个主要部分包括：封信、泗水地图、使用指南、36 家餐厅推荐以及封底。

4. 展示泗水地图，并标注彼得拉基督大学的位置。



图 4.4 泗水地图

本地图的主要目的是让新生了解从学校到泗水西部确实有一定的距离。为了便于读者理解，笔者特意选择了简洁的地图图像，旨在清晰地展示整个泗水市的区域，同时为中国新生提供一个轻松易懂的概览。

5. 使用指导

TIPS



图 4.5 使用指导

笔者对电子指南的内容进行了简要介绍，向读者展示将看到哪些部分。例如，餐厅名称和二维码可以点击，直接引导读者进入相关页面。这样，读者不仅能阅读内容，还能无需手动搜索，直接查看餐厅的详细信息。在使用指导部分，笔者使用了白色作为页面的背景颜色。对于每个所使用元素的说明，笔者使用了黄色，以便能够立刻吸引读者的注意力，并提高文字的清晰度。

6. 每个餐厅页面包含照片、实用信息和简短的用餐体验叙述。



图 4.6 电子指南内容

在内容部分，笔者以餐厅名称作为开头。点击餐厅名称时，读者将被引导至 *Google Map*，以帮助他们了解从当前位置到餐厅的距离。*Google Map* 中也附有各种资讯，例如营业时间、顾客拍摄的餐厅照片、最新评论以及菜单照片（如有）。在价格区间部分，笔者主要参考 *GoFood* 应用程序中提供的价格信息；若 *Google* 上有显示，则也会参考；若无，笔者通过查看菜单上的定价自行进行分析。本电子指南的内容还包括来自受访者数据的简要评论。至于“推荐菜单”部分，笔者依据受访者所提供的推荐菜品进行整理。最后，笔者也添加了 Instagram 账号与电子菜单的二维码。此二维码既可扫描，也可直接点击，以便引导读者前往相关页面。

关于信息内容，根据印度尼西亚财政部国家资产总局（Direktorat Jenderal Kekayaan Negara）官方网站引用的《Effective Public Relations》一书，由 Scott M. Cutlip 与 Allen H. Center 撰写，指出人们对信息的理解程度会因教育背景、年龄和社会地位等因素而有所不同。因此，信息应以便于理解和执行的方式进行编写，以确保接收者能够准确理解并采取相应行动 (Direktorat Jenderal Kekayaan Negara, 2021)。因此，由于读者是大学生，所以在语言风格方面应注重信息性与亲切感，避免使用过于专业的术语，采用温暖且直接的称呼方式。使用简短句子和直接邀请的表达，如“可以试试……”，或“如果你想要轻松的氛围，这个地方很合适……”，旨在营造亲切舒适的阅读氛围。在本指南中，笔者多次加入“哦！”这个词语，以营造一种轻松、不拘谨的阅读氛围。

7. 封底封包含中文的感谢词。

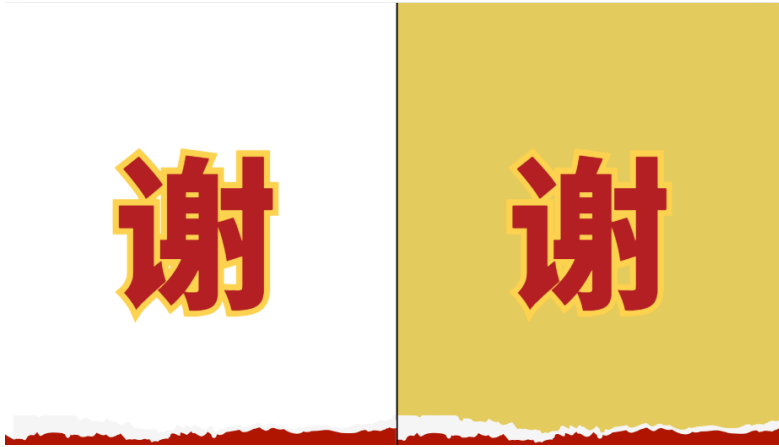


图 4.7 封底

综上所述，本电子指南在内容呈现上兼顾实用性与阅读体验。不仅提供了餐厅的基础资讯、价格参考与菜单推荐，还通过互动设计提升使用便利性。语言风格上适度活泼，使整体内容更加亲切易读。因此，该指南不仅具备信息价值，也在视觉与功能上实现了良好的整合。

4.2.2 视觉元素：颜色与字体

为了让本指南不仅具有信息性，也具有视觉吸引力，笔者采用了考虑可读性的设计元素：

a. 主要色调: 红色、黄色、白色



图 4.8 主要色调

根据颜色的理论，本电子指南在设计中采用了红色、黄色和白色的配色组合，旨在营造一个视觉上吸引人、明亮且易于阅读的界面。红色常用于餐厅，以激发食欲。黄色有助于提高专注力。除了白色作为最亮的颜色，笔者还加入了米色，以使设计保持明亮但不显单调，使整体视觉不显得过于鲜艳，同时保持简洁与专业的印象。这种颜色搭配有效地支持了信息的呈现，同时确保读者在阅读过程中的舒适体验。

b. 字体类型

1. 黑体: 用于写“注意”的词。
2. 宋体: 用于写大部分内容，如餐厅说明。

3. 楷体:用于写推荐菜肴标题中。

对于拉丁字母的书写，笔者使用 TAN HEADLINE（属于宋体）来书写餐厅标题，使用 Fredoka 和 Glacial Indifference（属于黑体）来写餐厅价格、营业时间以及菜单名称中的拉丁字母部分。

综合以上元素，这本电子指南不仅为中国学生在饮食适应方面提供了解决方案，也成为彼得拉校方提升服务质量与中国学生形象的战略工具。该工具的存在帮助大学营造一个包容且多元文化友好的校园环境，不仅适用于当下，也具有长期发展意义。

4.2.3 该解决方案之所以有效的原因

该电子指南被认为是一种有效的方法，因为它具有多项与国际学生，特别是彼得拉基督大学中国学生需求相关的优势。首先，在可访问性方面，数字格式使本指南可以随时随地通过个人设备（如手机或笔记本电脑）轻松访问，非常符合学生快节奏、动态化的生活方式。其次，该解决方案是基于目标用户——中国学生的实际调查结果和直接反馈而专门设计的，因此其内容和方向真正反映了实际需求，而非主观臆断。第三，虽然本电子指南可以直接提供给需要的中国学生，使他们在某些基础问题上不再依赖 Petramate 成员的协助，但这并不意味着 Petramate 的角色被削弱。相反，该指南的推出让 Petramate 能将更多的时间和精力用于提供更深入、更有意义的陪伴与文化交流活动。这在提升外国学生在日常生活中舒适度与融合度方面具有积极意义。因此，电子指南并非取代 Petramate 的作用，而是作为一种支持工具，帮助其更有效地服务学生群体。最后，该电子指南具有动态更新的特点，内容可根据美食趋势的发展、新餐厅的开业，或学生偏好的变化而定期更新。这种灵活性使其成为一个具有长远价值的解决方案，不仅适用于当前的情况，也能满足未来提升国际学生整体体验的需要。