

夜床服务—开夜床主题设计教学方案

| | | | |
|--------|---------|--------|---------------|
| 参赛项目类别 | 服务类 | 作品编码 | |
| 专业名称 | 酒店管理 | | |
| 课程名称 | 客房服务与管理 | 参赛作品题目 | 夜床服务——开夜床主题设计 |
| 课时 | 80 分钟 | 教学对象 | 17 酒店 3 班 |

一、选题价值

（一）《客房服务与管理》在酒店管理中的定位和价值

《客房服务与管理》是酒店管理专业的核心课程，其前期课程是《旅游服务礼仪》、《饭店概论》等，该课程是从事酒店服务岗位工作的必修课程。通过学习课程，让学生熟知高星级酒店客房服务的基本知识、服务的流程和标准以及相应的管理知识，具备客房服务一线岗位的服务人员和基层管理人员的素质和能力。

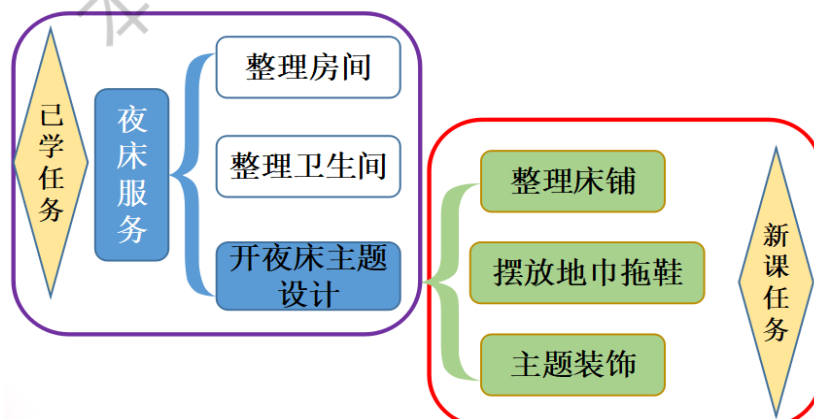
（二）《夜床服务》在课程学习中的作用和价值

《客房服务与管理》课程包含客房的清洁整理、公共区域的清洁保养、住店客人对客服务等部分内容，夜床服务是客人住店期间为客人提供的一种个性化服务，包含房间整理、卫生间整理、开夜床布置，为客人在入睡前营造更温馨舒适的氛围，是当代高星级酒店服务中提升客人入住体验的重要工作任务。

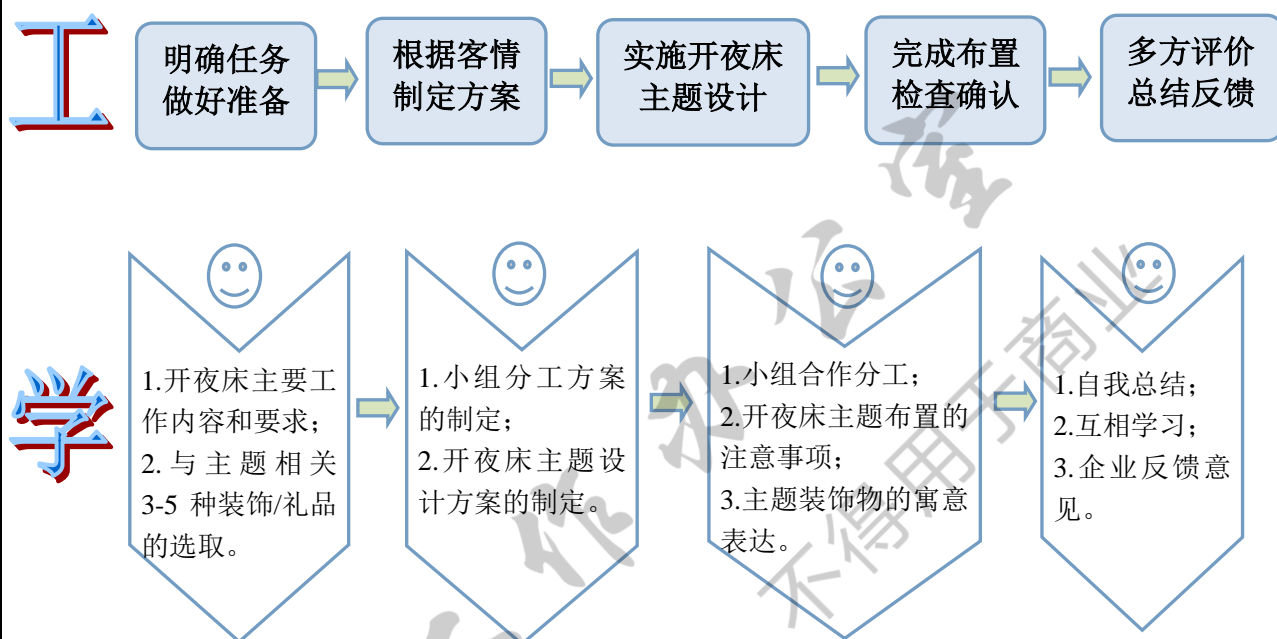
（三）《开夜床主题设计》在工作过程中的价值

开夜床主题设计是夜床服务中突出个性化服务的核心环节，要求学生既要懂得运用规范的服务流程做好床体区域的整理，更需要根据入住客人的特点和情况进行个性化布置，是能否优质完成夜床服务的关键环节。

该班级学生已学习客房服务课程中关于夜床服务的基本流程，已学会运用夜床服务规范来进行房间卫生清洁和整理。本次课主要针对夜床服务中开夜床主题设计环节，根据客人情况，为客人提供个性化的住店体验。



（四）工学一体结构图



二、学情分析

现为一年级第二学期的在校学生，已学习有关酒店概论等基础专业知识

学生具备一定的自主学习能力，但组织能力和口语表达欠缺，具体学习任务完成需教师由易到难逐步引导

知识情况

能力情况

班级性质

培养目标

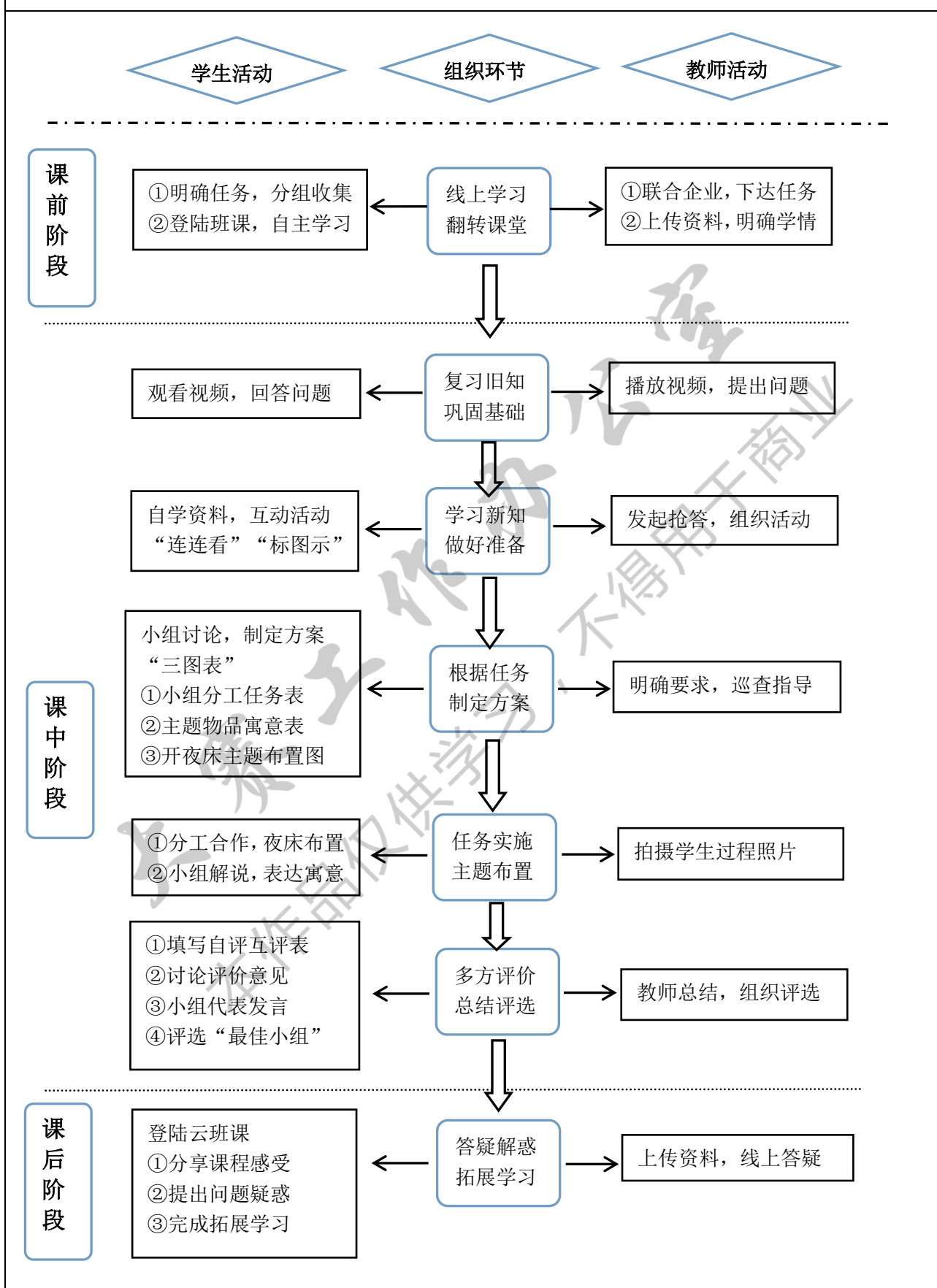
某企业集团旗下酒店订单班，邀请企业管理人员参与制定学生学习计划、内容和学习评价，实现校企教育零对接

酒店专业中级班，旨在培养适应酒店岗位需求的一线服务和基层管理人才

| | |
|--|---|
| 三、学习目标 | |
| 学习阶段 | 学习目标 |
| 课前阶段 | 1. 能通过小组合作，明确工作任务，收集开夜床主题设计 3-5 种装饰物或小礼品； |
| 课中阶段 | 2. 能说出开夜床主题设计的主要工作内容和要求，完成互动学习任务； |
| | 3. 能根据相关资料，完成小组分工方案和开夜床主题设计方案； |
| | 4. 能根据方案，完成开夜床主题布置并简要阐述装饰物设计寓意； |
| 课后阶段 | 5. 能登陆蓝墨云班课软件阅读课后资料，完成拓展作业任务。 |
| 四、学习内容 | |
| <p>（一）开夜床主题设计的主要工作内容；</p> <p>（二）开夜床主题设计具体布置要求；</p> <p>（三）开夜床主题设计布置计划的制定；</p> <p>（四）开夜床主题设计的注意事项。</p> | |
| 五、学习重难点 | |
| <p>（一）学习重点</p> <p>1. 开夜床主题设计的主要工作内容；</p> <p>2. 开夜床主题设计的布置要求和注意事项。</p> <p>（二）学习难点</p> <p>1. 开夜床主题设计布置计划的制定；</p> <p>2. 开夜床主题设计区域的布置；</p> <p>3. 开夜床主题设计寓意的解说。</p> | |

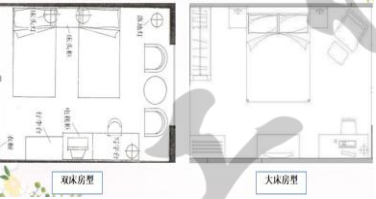
| 六、学习资源 | | | | |
|--------|---------------|---|--|--|
| 类别 | 名称 | 图例 | 功能 | |
| 场所、设备类 | 多媒体教室、音响设备 |  | 学习资料、互动讨论区——鱼骨图摆放桌椅，便于学生自学、讨论。 | |
| | 酒店经营实训楼四楼客房 |  | 开夜床主题布置操作区——酒店经营客房，营造真实工作环境，让学生上学如上岗，更好达到工学一体。 | |
| 软件类 | 蓝墨云班课 |  | 将线上学习融于课前、课中、课后，打造全方位学习平台。 | |
| | 网络资源、视频资源 |  | 引导学生合理使用网络，培养学生自学意识。 | |
| 物品类 | 客房物品、布置用品、小礼物 |  | 用于开夜床主题布置。 | |
| 资料类 | 学生工作页、评价表 |  | 因材施教，结合学习内容编辑适合学生情况的工作页、评价表，更好达到学习目标。 | |

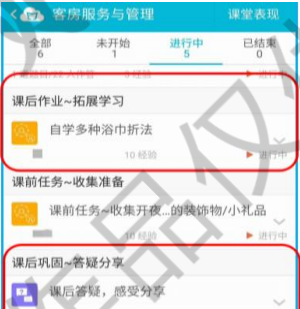
七、教学组织流程



| 八、教学实施过程 | | | | | | | |
|------------------------|--|---|--|--|--|----------|----------|
| 教学环节 | 学习内容 | 学生活动 | 教师活动 | 教学手段 方法/资源 | 设计意图 | 学时 | 地点 |
| 课前任务： 任务引领， 收集物品 | 1. 企业任务的分析确定； 为即将入住酒店的三组 VIP 客人提供开夜床主题 设计服务，让客人感受到酒 店舒适、温馨、个性化的服 务。 VIP1：蜜月客人 VIP2：度假客人 VIP3：亲子游客人 (1 位母亲带 5 岁女儿) 2. 资源、资料的查阅； 3. 装饰物的准备； | 1. 认真分析企业下达任务单； 2. 根据接受的任务，查找网络 资源或班课资料库； 【找一找】 3. 分组收集主题设计相关的装 饰物，做好学习准备  | 1. 课前安排小组，并在蓝 墨云班课中上传小组成员 方案；  2. 告知小组同学企业下达 的任务单； 3. 将历届班级或网络资源 主题设计的图片上传到软 件资料库中； | 任务驱动法 翻转课堂教学 小组合作法 蓝 墨 云 班 课 APP | 1. 结合未来实习的订单班企 业下达的工作任务，根据实际 工作岗位情况，定位学习内容， 与企业无缝对接，激发学生学 习兴趣，工学结合； 2. 翻转课堂教学，引导学生课 前自主学习，学会收集信息、 组织信息； | 课前 任务 | 自学 环境 |

| 教学环节 | 学习内容 | 学生活动 | 教师活动 | 教学手段 方法/资源 | 设计意图 | 学时 | 地点 |
|-------------------------------|---|---|--|-----------------------------------|---|-------|----------------------------|
| 课堂任务： (一) 复习旧知， 巩固基础 | 夜床服务“4W1H”相关知识  | 观看视频 【答一答】 1. Why 为什么开夜床？ 2. When 什么时候开夜床？ 3. Who 谁负责开夜床服务？ 4. What 夜床服务有哪些工作内容？ 5. How 怎么开夜床？（具体步骤）  | 组织学生观看开夜床服务视频，组织学生分组回答，回顾上节课知识内容。 | 视频法 小组合作法 提问互动法 | 以互动方式回顾夜床服务相关知识点，为后续学习打好基础。 | 7 分钟 | 酒店 实训 楼多 媒体 教室 |
| 课堂任务： (二) 学习新知， 做好准备 | 1. 开夜床服务中被子翻折处理； 2. 开夜床服务中拖鞋地巾的摆放； 3. 开夜床主题设计物品的类别和注意事项； | 【学一学】 1. 认真学习资料页； 2. 参与抢答互动，巩固学习知识； 3. 完成“连连看”、“标图示”的活动；  | 1. 组织学生学习资料页（开夜床服务主题设计的工作内容和要求）； 2. 使用蓝墨云班课软件，组织学生抢答； | 讲授法 游戏互动法 任务驱动法 蓝墨云班课APP | 1. 讲解要点，提醒学生夜床主题设计工作内容和要求； 2. 运用蓝墨云软件提问抢答，增强课堂互动性和学生积极性； | 15 分钟 | 酒店 实训 楼多 媒体 教室 |

| 教学环节 | 学习内容 | 学生活动 | 教师活动 | 教学手段 方法/资源 | 设计意图 | 学时 | 地点 |
|-------------------------------|---|--|--|----------------|--|-------|----------------------------|
| 课堂任务： (三) 根据任务， 制定方案 | 1. 小组分工任务计划 2. 开夜床主题装饰物选定方案； 3. 开夜床主题布置方案； | 1. 根据成员情况，讨论合作，填写小组分工计划表； 2. 根据主题，确定装饰物品； 【画一画】 3. 根据客人情况，完成夜床主题设计方案图纸，标注出每个位置的摆放物品情况；  | 巡回指导，课堂答疑，引导学生完成相关任务书、计划方案； | 小组讨论法 实物资源 | 将任务化整为零，通过小组分工方案→装饰物方案→夜床主题布置图纸，最终引导学生确定开夜床主题设计方案，为下一步任务实施做准备。 | 18 分钟 | 酒店 实训 楼多 媒体 教室 |
| 课堂任务： (四) 任务实施， 主题布置 | 1. 床铺被角、地巾、拖鞋等必需物品的摆放和整理； 2. 开夜床服务主题装饰物的摆放； 3. 主题装饰物寓意解说； | 【比一比】 1. 小组分工，主题布置； 【讲一讲】 2. 每小组选一名代表，准备简要设计主题解说； | 1. 说明任务实施时间和要求； 2. 巡查指导小组学生实施情况； 3. 拍摄小组实施过程照片（亮点和不足）； | 小组竞赛法 任务驱动法 | 1. 小组合作，共同学习，锻炼学生团队合作意识； 2. 以小组 PK 竞赛的方式，激发学生竞争意识，更高效优质的完成任务； | 30 分钟 | 酒店 实训 楼四 楼客 房 |

| 教学环节 | 学习内容 | 学生活动 | 教师活动 | 教学手段 方法/资源 | 设计意图 | 学时 | 地点 |
|-------------------------------|--|---|---|-------------------------------------|--|----------|---------------------------------|
| 课堂任务： (五) 多方评价， 总结评选 | 1. 自评和互评（本组与其他组优点与不足） 2. 本次课程知识要点。 | 【评一评】 1. 自评，总结经验，提出不足； 2. 互评，肯定亮点，指出欠缺； 3. 投票评选“最佳设计小组”； | 1. 总结本节要点； 2. 根据拍摄及结果的过程照片，评价各组任务完成情况； 3. 组织“最佳设计小组”评选活动； 4. 上传照片及视频，协助企业完成评价； | 小组评价法 企业评价法 总结分析法 蓝墨云班课APP | 1. 让学生自查学习情况，并互相学习和借鉴； 2. 通过“最佳设计小组”评选，激发学生荣誉感，增强学习氛围和动力； 3. 订单班企业管理人员对学生学习成果评价指导，使评价更具说服力，更切合岗位要求 | 10 分钟 | 酒店 实训 经营 楼四 楼客 房 |
| 课后任务： 答疑解惑， 拓展学习 | 1. 课堂中的疑点和未掌握点； 2. 浴巾装饰物的多种折法及其他拓展知识。 | 1. 登录班课答疑区，与教师互动，巩固本课学习内容； 2. 观看开夜床主题设计其他相关资料及视频，补充学习，完成课后任务。  | 1. 在蓝墨云班课中设置线上答疑区，对学生在学习过程中不理解或难以掌握的点进行答疑解惑； 2. 布置课后任务； 3. 上传本学习任务的后期的学习资源。 | 蓝墨云班课APP | 根据线下课堂情况，在蓝墨云班课中线上设置答疑区，了解学生学习掌握程度，运用线上学习方式巩固本节学习内容，方便开展后续教学。 | 课后 学习 | 自学 环境 |

九、学业评价

本节课程评价方式采用小组自评、小组互评、教师评价以及企业评价相结合的评价方式，并通过填写小组自评表和互评表、教师评价表、企业评价问卷完成评价：

（一）小组自评（15%）

根据小组表现，进行自我分析，肯定已完成情况，总结不足之处。

（二）小组互评（15%）

从客观的角度，对其他小组的任务完成情况进行分析和点评，给予肯定和鼓励，并吸取经验，指出欠缺之处。

（三）教师点评（40%）

根据小组总体情况，拍摄过程照片，根据问题进行总结点评，突出学习要点，总结共性问题，为下一步学习提出要求。

（四）企业评价（30%）



企业评价二维码

将学生开夜床主题设计作品上传蓝墨云软件平台，订单班企业进入平台观看，并利用二维码扫描进行在线评价，将评价结果反馈给班级学生，将企业岗位要求融入到学生学习过程中，更好的达到工学一体的目标。

小组评价表——开夜床主题布置（完成打“√”，未完成“×”）

| 项目 | 要求细则 | 自评 (第 组) | 互评 (第 组) | 互评 (第 组) | 备注 |
|---------|-------------------------------------|-------------|-------------|-------------|----|
| 被子折角 | 被子整理为 45 度等腰直角形 | | | | |
| | 反折角于床上一侧的直角边与被子中线重合： | | | | |
| | 折角平整，下垂自然 | | | | |
| | 开夜床方向正确 | | | | |
| 地巾、拖鞋 | 地巾摆放于折角一侧，地巾靠床头边与被子反折 45cm 边（靠枕头一侧） | | | | |
| | 地巾靠近床体边与被子下垂边沿垂直齐平 | | | | |
| | 拖鞋摆放于地巾之上，便于使用 | | | | |
| 夜床物品与设计 | 夜床必备物品齐全，摆放位置符合要求 | | | | |
| | 装饰物物新颖、卫生，突出个性化 | | | | |
| | 方便宾客使用 | | | | |
| | 整体设计具有艺术美感 | | | | |
| 主题解说展示 | 能简述出主题设计物的含意 | | | | |
| 合 计 | | | | | |

教师评价表——“开夜床主题设计”小组任务完成情况汇总表

| 任务阶段 | 任务名称 | 评价点 | 完成情况（完成“√”，未完成“×”） | | | 备注 |
|------|------|----------------------|--------------------|---------------|---------------|----|
| | | | 第一组 (蜜月主题) | 第二组 (度假主题) | 第三组 (亲子主题) | |
| 课前任务 | 收集准备 | 能完成 3-5 种装饰物/礼品收集 | | | | |
| | 复习旧知 | 能叙述出夜床服务的“4W1H” | | | | |
| 课堂任务 | 新知学习 | 能完成开夜床主题设计相关知识抢答练习 | | | | |
| | 分工方案 | 能完成小组分工方案 | | | | |
| | 图纸标注 | 能完成开夜床主题设计图纸 | | | | |
| | 夜床布置 | 能根据方案，规范完成开夜床布置 | | | | |
| 课后任务 | 简述寓意 | 能简单描述装饰物/礼品寓意 | | | | |
| | 课后分享 | 能通过线上学习，在答疑讨论去分享学习感受 | | | | |
| | 课后作业 | 能自学资料，完成课后作业 | | | | |
| 合 计 | | | | | | |

“开夜床主题设计”学习任务综合评价汇总表

| 组别 | 小组自评(15%) | 小组互评(15%) | 教师评价(40%) | 企业评价(30%) | 合计（100%） |
|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| 第一组（蜜月组） | | | | | |
| 第二组（度假组） | | | | | |
| 第三组（亲子组） | | | | | |

十、教学反思

（一）成功之处



本次课程学习任务，结合企业订单班情况，课前下达学习任务，在课堂学习中运用多种教学方式，引导学生自主学习，设计活动，激发学生学习兴趣，学生较好地完成了学习目标，达到了预期效果。现将情况总结如下：

1. 企业任务真情境，工学结合零对接。利用该班级为企业订单班的资源优势，与企业一线管理人员沟通学生的学习计划，确定学习任务，并在真实的酒店客房环境中组织学生完成学习任务，更好达到工学结合，企业和学校教育无缝对接。

2. 线上线下相结合，手机玩具变工具。将蓝墨云班课 APP 教学软件融入课前、课中、课后的教学环节，引导学生将手机由“玩具”到“工具”的转变，线上线下学习相结合，更好塑造全方位学习系统。

3. 学生自主师引导，互动学习促兴趣。在学习过程中体现“以学生为主体，以教师为引导”的方式，让学生自主学习，教师通过设计各种互动任务，促进学生的学习兴趣，达到更好的学习效果。

4. 多方评价相结合，评选活动促学习。运用小组、教师、企业评价多种方式相结合，评价更具全面性，组织“最佳设计小组”评选活动提高学生积极性。

（二）不足之处

1. 学生在开夜床主题设计过程中忽视了床铺整理等细节要求，个别小组床体整洁性未达到要求。

2. 学生在解说主题设计寓意、小组评价等环节，因口语表达能力欠佳，过程不够顺畅，耽误了计划时间。

（三）改进措施

1. 在后续客房服务课程学习中夯实学生专业基本功，加强学生职业习惯和细节服务意识的培养。

2. 在专业课学习课程中多加入锻炼学生口语表达等活动，提升学生自信心，提高学生综合素养。

附件 1：学习任务“夜床服务——开夜床主题设计”学生工作页

夜床服务——开夜床主题设计



工 作 页

一、任务名称及学习环节

夜床服务——开夜床主题设计

二、任务描述

（一）任务概况

现接到订单班企业下达的工作任务，为入住酒店的三组 VIP 客人提供开夜床主题布置的服务，第一组是在蜜月旅行中的新婚夫妇，第二组是到本地度假的两位客人，第三组是一位母亲带一个五岁女儿到本地游玩，请根据客人的特点情况，进行开夜床主题设计，为客人提供一个温馨、舒适的休息氛围，让客人更好地享受到高质量的入住服务。

（二）任务要求

通过企业任务分析，以小组合作方式，根据不同客人的特点和需求，选择切合客人需要的主题装饰物，为入住客人布置个性化开夜床设计。

三、学习任务

（一）课前任务

找一找

1. 认真分析企业下达任务单(为即将入住酒店的两组 VIP 客人提供开夜床主题设计服务)
2. 根据接受的任务，查找网络资源或蓝墨云班课资料库的主题设计作品；
3. 分组收集主题设计相关的 3-5 种装饰物，做好任务实施准备

（二）课堂任务

任务一：回顾夜床服务的相关知识——“4W1H”

答一答

1. Why——为什么提供夜床服务？
2. When——什么时候开夜床？
3. Who——谁负责开夜床服务？
4. What——夜床服务工作内容包括哪些？
5. How——怎么开夜床？（具体步骤）

任务二：认真学习开夜床主题设计相关知识

学一学

参与抢答互动，巩固学习知识；

开夜床主题设计主要包括哪些工作内容？（整理床铺、摆放拖鞋地巾、主题装饰布置）

1. 被子怎样翻折？
2. 拖鞋、浴巾放置在哪个位置？
3. 个性化的客房装饰品/小礼品选择类别有哪些？

任务三：小组讨论，制定方案

1. 小组讨论，完成以下分工方案

| 序号 | 负责事项 | 负责人 | 备注 |
|----|---------------|-----|----|
| 1 | 确定装饰物 (寓意) | | |
| 2 | 标记图纸 | | |
| 3 | 布置夜床 | | |
| 4 | 解说代表 | | |
| 5 | 打分代表 | | |
| 6 | 自评代表 | | |
| 7 | 互评代表 | | |

2. 根据主题，确定装饰物品；

VIP1：蜜月客人——一对新婚夫妇来到酒店度蜜月，入住酒店大床房

VIP2：度假客人——两位到本地度假的客人，入住酒店双标房

VIP3：亲子游客人——一位母亲带一个五岁女儿到本地游玩的客人，入住酒店大床房

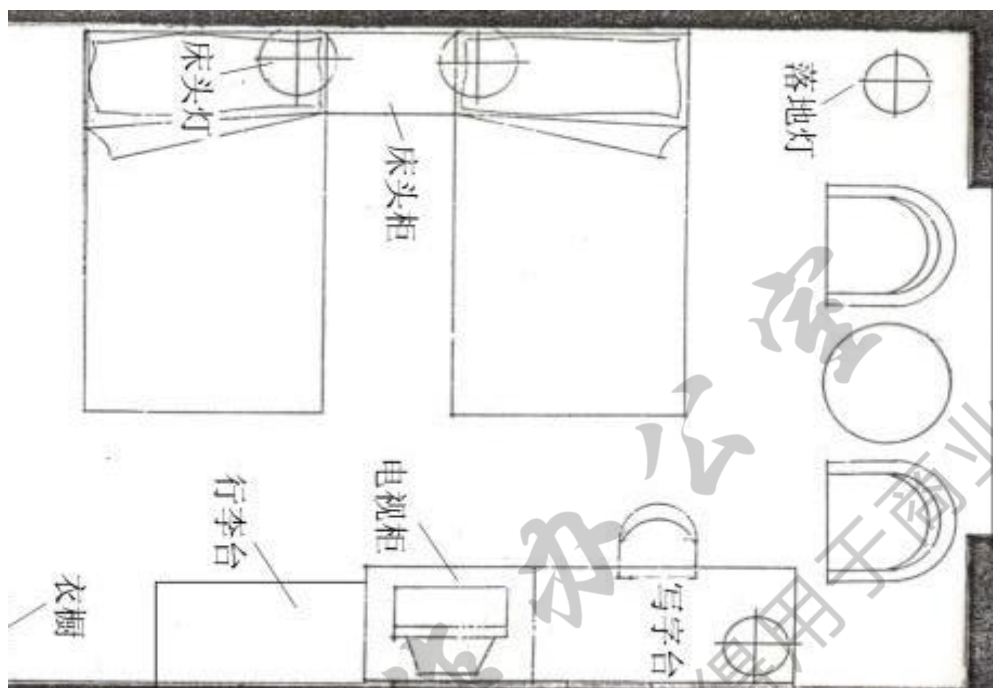
您所在的小组选择的客人类型是：（ ）

确定的主题装饰物有：

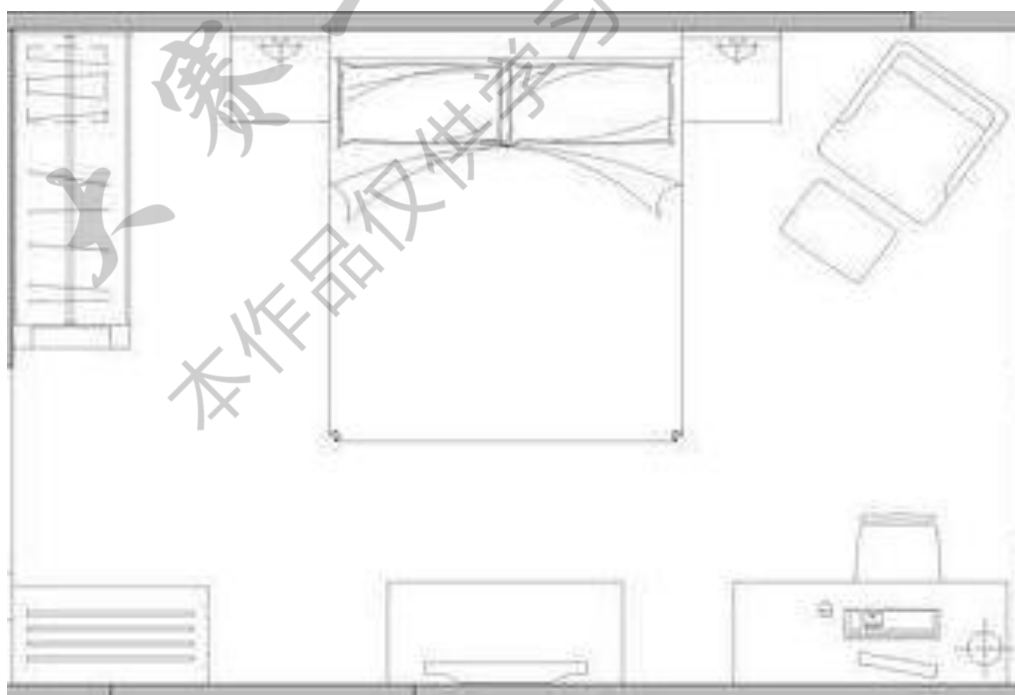
| 序号 | 名称 | 寓意 |
|----|----|----|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

3. 结合装饰物，完成开夜床主题设计平面图；

请在下方的客房布局平面图中标出主题装饰的物品名称和摆放位置



双床房型



大床房型

任务三：根据计划，分组完成开夜床主题布置任务

比一比

1. 小组分工，完成开夜床的主题布置和整理任务；
2. 每组选一名代表，准备简要设计主题解说，主要讲出布置的主题装饰物所代表的寓意。

任务四：评价总结

评一评

1. 自评：至少说出一点不足之处；
2. 互评：至少说出一点对方亮点；
3. 教师评价总结
4. 企业评价
5. 评选活动：

登陆蓝墨云班课软件，每位同学为自己喜欢的作品投票，选出“最佳设计小组”。

附件 2：学习任务“夜床服务——开夜床主题设计”评价表

小组评价表——开夜床主题布置（完成打“√”，未完成“×”）

| 项目 | 要求细则 | 自评 (第 组) | 互评 (第 组) | 互评 (第 组) | 备注 |
|---------|-------------------------------------|-------------|-------------|-------------|----|
| 被子折角 | 被子整理为 45 度等腰直角形 | | | | |
| | 反折角于床上一侧的直角边与被子中线重合： | | | | |
| | 折角平整，下垂自然 | | | | |
| | 开夜床方向正确 | | | | |
| 地巾、拖鞋 | 地巾摆放于折角一侧，地巾靠床头边与被子反折 45cm 边（靠枕头一侧） | | | | |
| | 地巾靠近床体边与被子下垂边沿垂直齐平 | | | | |
| | 拖鞋摆放于地巾之上，便于使用 | | | | |
| 夜床物品与设计 | 夜床必备物品齐全，摆放位置符合要求 | | | | |
| | 装饰物物新颖、卫生，突出个性化 | | | | |
| | 方便宾客使用 | | | | |
| | 整体设计具有艺术美感 | | | | |
| 主题解说展示 | 能简述出主题设计物的含意 | | | | |
| 合 计 | | | | | |

教师评价表——“开夜床主题设计”小组任务完成情况汇总表

| 任务阶段 | 任务名称 | 评价点 | 完成情况（完成“√”，未完成“×”） | | | 备注 |
|------|------|----------------------|--------------------|---------------|---------------|----|
| | | | 第一组 （蜜月主题） | 第二组 （度假主题） | 第三组 （亲子主题） | |
| 课前任务 | 收集准备 | 能完成 3-5 种装饰物/礼品收集 | | | | |
| 课堂任务 | 复习旧知 | 能叙述出夜床服务的“4W1H” | | | | |
| | 新知学习 | 能完成开夜床主题设计相关知识抢答练习 | | | | |
| | 分工方案 | 能完成小组分工方案 | | | | |
| | 图纸标注 | 能完成开夜床主题设计图纸 | | | | |
| | 夜床布置 | 能根据方案，规范完成开夜床布置 | | | | |
| | 简述寓意 | 能简单描述装饰物/礼品寓意 | | | | |
| 课后任务 | 课后分享 | 能通过线上学习，在答疑讨论去分享学习感受 | | | | |
| | 课后作业 | 能自学资料，完成课后作业 | | | | |
| 合 计 | | | | | | |

企业评价表

尊敬的客房部经理/主管：

您好，根据贵企业下达的任务书，订单班学生已完成关于夜床服务——开夜床主题设计的工作任务，为了让学生的在校学习更好的达到工学一体，更贴近企业实际岗位需求，感谢您在百忙之中抽出时间对学生的任务完成情况进行评价，请您查阅照片资料，并根据学生情况予以指导，提出改进建议。

1. 以下哪个小组开夜床主题设计完成任务要求？（可多选）

A. 第一组（蜜月主题） B. 第二组（度假主题） C. 第三组（亲子主题） D. 均未达到要求

2. 您认为哪个小组完成作品任务综合印象最好？

B. 第一组（蜜月主题） B. 第二组（度假主题） C. 第三组（亲子主题） D. 无

3. 请对三个小组的优点与不足做简要评述：、

第一组：_____

第二组：_____

第三组：_____

4. 您认为本课程学习中需要补充的知识或技能点有_____

5. 您任务本课程学习中学生需要加强的地方有_____

企业评价二维码



“开夜床主题设计”学习任务综合评价汇总表

| 组别 | 小组自评(15%) | 小组互评(15%) | 教师评价(40%) | 企业评价(30%) | 合计(100%) |
|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| 第一组（蜜月组） | | | | | |
| 第二组（度假组） | | | | | |
| 第三组（亲子组） | | | | | |

附件 3：学习任务“夜床服务——开夜床主题设计”学习资料页

一、夜床服务基本流程知识点

夜床服务是高星级酒店程序化、规范化、个性化的一个重要服务项目，通过整理房间、清洁卫生间、开夜床布置，恢复客房环境卫生使客人感到舒适温馨。正确地认识夜床服务，不断地丰富和完善夜床服务的内容，为客人提供优秀的夜床服务并在服务中体现个性化，最终让客人得到完美的体验，使夜床服务成为饭店服务的亮点。

“一个好的开端等于成功一半”。在进入房间前，首先要根据住客情况简表和实际住房情况，确定开夜床路线，并做好相应准备工作，如检查工作车上的客用易耗品及工具是否齐全、准备好各类表格及 VIP 特殊用品等。

（一）夜床服务的目的和意义：

1. 方便客人晚间回房休息
2. 整理环境，让客人感到舒适和温馨、感受关注的个性化服务
3. 表现酒店对客人的礼遇规格

（二）夜床服务的步骤和流程

进房——拉窗帘——清理杂物——检查——开夜床（主题设计）——整理浴室——离房



注：如挂有“请勿打扰”牌，“在门下放置、或在门把手上悬挂开床卡片”，并做好登记；如客人在房间，征得客人同意后方可进房；如客人不需要服务，要做好记录。

（三）开夜床服务的规范要点（《星级饭店访查规范》）

开夜床规范要点之一——基本标准。夜床服务的基本标准即是常规 OK 房基础上按照标准开好夜床，此时“客房内所有用具已放回原处；客房、卫生间已清洁，无毛发、无灰尘、无污迹”。

开夜床规范要点之二——客房小清理。清理杂物（垃圾桶和烟灰缸的清理、及时更换已用过的餐具或饮具）、清理客人物品（宾客的衣服折叠整齐或悬挂、所有的鞋子成双整齐码放、放置在床上或的客人物品原则上不随意挪动或清理）、整理浴室（如客人已使用，则清洁浴缸、面盆、恭桶、镜面；更换已经使用的棉织品；将宾客个人的浴室用品摆放整齐）。

开夜床规范要点之三——客用品补充、酒水补充。根据房间实际入住客人人数或客人实际需要数量补充相应的客用品。此处所说的客用品一般是文具用品、浴室洗漱用品、棉织品、洗衣单、迷你吧账单等单据。房间迷你吧酒水如有耗用，需及时开好迷你吧账单，待客人

签字确认后方可撤掉已使用酒水，同时迅速补齐迷你吧酒水。

开夜床要点规范之四——设施设备运行状态检查。开夜床时需对已经是“OK”房的房间再次进行设施设备运行状态检查。如，打开电视机频道检查，酒店统一设定频道或音量如被改动，则需进行调试还原；检查各种灯具是否完好，发现问题及时报修；空调使用情况检查；房内电脑及其上网状态检查（如严格执行 OK 房检查标准，则可依据时间紧张情况酌定是否进行检查）；其它电器的检查等。

二、开夜床主题设计

（一）整理床铺

以床头柜为中心，被角翻折 45 度，边线与床中线对齐，把床整理好。

整理枕头，枕头要饱满，四角坚挺，中缝对齐，摆放床的中间位置。

把礼品或鲜花放在折起的被角中间位置。

情况一： 标间只住一人：开客人睡过的床或以床头柜为准，开靠近浴室的一张床

（理由： 在客房门开着的情况下， 经过走廊的其他客人或服务员是不容易看到这张床的， 利于保护客人的隐私， 同时方便客人使用床头柜）

情况二： 标间住两人： 各开靠近床头柜的一侧， 也可同方向开。

情况三： 大床间住两人： 两边都开



（二）摆放地巾、拖鞋

拖鞋放于开夜床的一侧中间位置，摆放整齐。

（三）主题装饰和布置

夜床服务时往往要放上客房的装饰品或小礼品，这些装饰品不但可以给客人留下深刻的印象，同时还是对外宣传的有效途径。

（四）注意事项：

1. 夜床必备物品齐全，摆放位置符合要求
2. 装饰物新颖、卫生，突出个性化
3. 方便宾客使用
4. 整体设计具有艺术美感

（五）个性化的客房装饰品/小礼品选择类别

1. 食品类：糖果、巧克力、水、饼干等
2. 鲜花类：玫瑰花、康乃馨、月季等
3. 玩具类：抱抱熊等毛绒布偶、益智玩具（棋类等）、小玩具等
4. 小饰品类：特色钥匙扣、手机链、精美指甲剪等或当地（或民族）特色小工艺品
5. 纪念品类：当地旅游纪念品、酒店纪念品（纪念明信片、纪念册等）、特别制作纪念品（针对 VIP 或投诉等客人）