

LESSON 12 · DOWNLOADABLE HANDOUT

Emergency Situations and Final Practical Assessment

Front Office Reception & OPERA PMS — Complete Professional Course

Key learning points

- Lesson 12: Emergency Situations and Final Practical Assessment
- Apply the key standards, decisions and workplace procedures in emergency situations and final practical assessment.
- Recognise the correct professional standard.
- Use a clear workplace process.
- Respond confidently in realistic hotel situations.

Workplace practice

Use the lesson checklist in one realistic workplace scenario, then record what you checked, decided and escalated.

Quick completion check

- ☐ I reviewed the key points
- ☐ I practised the skill in one scenario
- ☐ I recorded one question for my trainer



Open the HCA lesson online

<https://hca-pro.com/academy/courses/opera-pms-v2/?lang=en>

Study aid only. Follow the current HCA lesson, your property's approved SOPs, manufacturer instructions and applicable local authority requirements.

ملخص الدرس القابل للتنزيل * الدرس 12

المواقف الطارئة والتقييم العملي النهائي

الاستقبال الفندقية ونظام أوبرا — الدورة المهنية الشاملة

نقاط التعلم الأساسية

- الدرس 12: المواقف الطارئة والتقييم العملي النهائي
- تطبيق المعايير والقرارات وإجراءات العمل الأساسية في موضوع: المواقف الطارئة والتقييم العملي النهائي.
- التعرف إلى المعيار المهني الصحيح.
- التصرف بثقة في مواقف فندقية واقعية.
- في هذا الدرس الأخير نربط كل ما تعلمته في عمليات مكتب الاستقبال مع المواقف الطارئة.

التطبيق في مكان العمل

استخدم قائمة الدرس في موقف عملي واقعي، ثم دون ما راجعته والقرار الذي اتخذته وما سعدته.

مراجعة سريعة للإكمال

- راجعت النقاط الأساسية ☐
- طبقت المهارة في موقف واحد ☐
- دونت سؤالاً للمدرب ☐

افتح درس أكاديمية HCA عبر الإنترنت

<https://hca-pro.com/academy/courses/opera-pms-v2/?lang=en>



هذا ملخص للمذاكرة فقط. اتبع درس HCA الحالي وإجراءات منشأتك المعتمدة وتعليمات المصنع ومتطلبات الجهة المحلية المختصة.