

LESSON 02 · DOWNLOADABLE HANDOUT

The Complete Guest Journey

Front Office Reception & OPERA PMS — Complete Professional Course

Key learning points

- Lesson 2: The Complete Guest Journey
- Apply the key standards, decisions and workplace procedures in the complete guest journey.
- 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 2

رحلة الضيف الكاملة

الاستقبال الفندقي ونظام أوبرا — الدورة المهنية الشاملة

نقاط التعلم الأساسية

- تطبيق المعايير والقرارات وإجراءات العمل الأساسية في موضوع: رحلة الضيف الكاملة.
- التعرف إلى المعيار المهني الصحيح.
- التصرف بثقة في مواقف فندقية واقعية.
- بنهاية الدرس، يستطيع المتدرب...
- رسم رحلة النزول من الاستفسار حتى ما بعد المغادرة

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.