

LESSON 14 · DOWNLOADABLE HANDOUT

Guest Profiles

Front Office Reception & OPERA PMS — Complete Professional Course

Key learning points

- Apply the key standards, decisions and workplace procedures in guest profiles.
- Recognise the correct professional standard.
- Use a clear workplace process.
- Respond confidently in realistic hotel situations.
- A Guest Profile is the guest's main record inside OPERA.

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 14

ملفات النزلاء Guest Profiles

الاستقبال الفندقية ونظام أوبرا — الدورة المهنية الشاملة

نقاط التعلم الأساسية

- الدرس 14: ملفات النزلاء Guest Profiles
- تطبيق المعايير والقرارات وإجراءات العمل الأساسية في موضوع: ملفات النزلاء Guest Profiles.
- التعرف إلى المعيار المهني الصحيح.
- التصرف بثقة في مواقف فندقية واقعية.
- OPERA هو السجل الأساسي للنزلاء داخل Guest Profile.

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.