

LESSON 11 · DOWNLOADABLE HANDOUT

Shift Handover, Logs and Daily Reports

Front Office Reception & OPERA PMS — Complete Professional Course

Key learning points

- Lesson 11: Shift Handover, Logs and Daily Reports
- Apply the key standards, decisions and workplace procedures in shift handover, logs and daily reports.
- 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 11

تسليم الورديات، السجلات والتقارير اليومية

الاستقبال الفندقية ونظام أوبرا — الدورة المهنية الشاملة

نقاط التعلم الأساسية

- الدرس 11: تسليم الورديات، السجلات والتقارير اليومية
- تطبيق المعايير والقرارات وإجراءات العمل الأساسية في موضوع: تسليم الورديات، السجلات والتقارير اليومية.
- التعرف إلى المعيار المهني الصحيح.
- التصرف بثقة في مواقف فندقية واقعية.
- تسليم الوردية في مكتب الاستقبال ليس مجرد حديث سريع بين موظفين.

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.