CORE CONCEPT

دورة التدقيق الداخلي والرقابة التشغيلية في الفنادق: تقييم المخاطر والامتثال

دورة التدقيق الداخلي والرقابة التشغيلية في الفنادق: تقييم المخاطر والامتثال

مقدمة:

دورة التدقيق الداخلي والرقابة التشغيلية في الفنادق دورة تمتد أسبوع في تقييم المخاطر والامتثال، موجهة إلى المدققين الداخليين ومراجعي الإيرادات ومراقبي التكاليف والمراقبين الماليين ومديري المالية في الفنادق، وتنتهي بإعداد خطة تدقيق وتقرير نتائج لفندق في حالة دراسية. فالفنادق تفقد جزءا من إيراداتها حين تعدل الأسعار يدويا، وتمنح الضيافات المجانية دون اعتماد، وتساء معالجة بيانات البطاقات، وتضعف ضوابط الاستلام والمخازن. ويعمل المشاركون أصلا في تدقيق معاملات الفندق أو ضبطها، ويتدربون عبر دراسات حالة على حزم التدقيق الليلي وتقارير نظام إدارة الفندق وسجلات المشتريات. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة.

أهداف الدورة:

- رسم دورات الإيرادات والمصروفات في الفندق حسب القسم وترتيب مخاطر الرقابة في سجل مخاطر الفندق
- تصميم نطاق تدقيق مبني على المخاطر وخطة تدقيق سنوية تغطي الغرف والمنافذ والمشتريات والمخازن والرواتب
- اختبار ضوابط التدقيق الليلي ومراجعة الإيرادات والصناديق والبطاقات الائتمانية وقياس تسرب الإيرادات من العينات
- مراجعة صلاحيات نظام إدارة الفندق ونقاط البيع والتجاوزات ومعالجة بيانات البطاقات مقابل الفصل بين المهام ومتطلبات PCI DSS
- تصنيف ملاحظات التدقيق وتتبع أسبابها الجذرية والاتفاق على خطط إجراءات الإدارة مع رؤساء الأقسام
- إعداد خطة تدقيق وتقرير نتائج لفندق في حالة دراسية

الفئة المستهدفة:

- المدققون الداخليون في الفنادق المسؤولون عن تخطيط عمليات التدقيق وتنفيذها على مستوى الفندق أو مجموعة الفنادق
- مراجعو الإيرادات والمدققون الليليون المسؤولون عن التحقق اليومي من الإيرادات والأسعار وتسويات الصناديق
- مراقبو التكاليف المسؤولون عن الاستلام والمخازن ومستويات المخزون وفروق تكلفة الأغذية والمشروبات
- المراقبون الماليون المسؤولون عن بيئة الرقابة والذمم المدينة وإقفال نهاية الشهر
- مديرو المالية والمديرون العامون في الفنادق المسؤولون عن معالجة ملاحظات التدقيق والتقارير المرفوعة للمالك

محاور الدورة:

اليوم 1: بيئة الرقابة في الفندق وخط الأساس لمخاطر التدقيق

- تفويض التدقيق الداخلي في الفندق واستقلاليته وخطوط رفع التقارير
- رسم دورتي الإيرادات والمصروفات في الفندق حسب القسم
- مراجعة توقعات المالك والمشغل والعلامة من الضوابط
- قائمة مؤشرات تسرب الإيرادات والاحتيال في الفنادق
- خط الأساس لسجل مخاطر الفندق حسب القسم والعملية

اليوم 2: أطر الرقابة وتقارير USALI وقواعد بيانات البطاقات

- حسابات الأقسام ومسارات التدقيق وفق USALI النظام الموحد لحسابات الفنادق في إصداره الثاني عشر المنقح
- مصفوفة الفصل بين المهام في المكتب الأمامي والحسابات
- ضوابط صلاحيات المستخدمين والتجاوزات في نظام إدارة الفندق ونقاط البيع
- معالجة بيانات البطاقات في الاستقبال والمنافذ وفق PCI DSS معيار أمن بيانات بطاقات الدفع
- تصميم نطاق التدقيق المبني على المخاطر وخطة التدقيق السنوية

اليوم 3: مراجعة الإيرادات والتدقيق الليلي وضوابط الإيراد

- مراجعة إقفال التدقيق الليلي وفحص فروق الأسعار
- المراجعة اليومية لإيرادات الغرف والمنافذ وقيود المناسبات
- تسوية عهدة الصندوق والإيداعات وتسويات البطاقات الائتمانية
- اختبار اعتماد الضيافات المجانية والخصومات والتسويات والمبالغ المرتجعة
- مراجعة حسابات المدينين الخارجيين والدفعات المقدمة وأعمار الذمم

اليوم 4: مخاطر المشتريات والمخازن والرواتب والامتثال

- اختبار طلبات الشراء والاستلام والمطابقة الثلاثية
- تحليل صرف المخزون ومستوياته وفروق تكلفة الأغذية
- مراجعة الحضور والعمل الإضافي وتوزيع رسوم الخدمة في الرواتب
- قوائم تدقيق امتثال معايير العلامة والتراخيص
- المعاينة في التدقيق وتقارير الاستثناءات المستخرجة من بيانات نظام إدارة الفندق

اليوم 5: دراسة حالة وإعداد خطة التدقيق وتقرير النتائج للفندق

- تقييم مخاطر فندق الحالة وترتيب أولويات التدقيق
- اختبار عينات مراجعة إيرادات الحالة وقياس التسرب
- تحليل فجوات ضوابط المشتريات والمخازن في الحالة
- تصنيف ملاحظات التدقيق وأسبابها الجذرية وخطط إجراءات الإدارة
- استكمال خطة التدقيق وتقرير النتائج للفندق وعرضهما

المهارات التي ستكتسبها:

- تقييم مخاطر الفنادق
- تخطيط التدقيق
- اختبار مراجعة الإيرادات
- كشف تسرب الإيرادات
- مراجعة الفصل بين المهام
- مراجعة ضوابط بيانات البطاقات
- تدقيق المشتريات والمخازن
- إعداد تقارير التدقيق

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تسليم خطة التدقيق وتقرير النتائج للفندق إلى مدير المالية والمدير العام وممثل المالك
- تحديد الأقسام والعمليات التي تدقق أولا بناء على ترتيب موثق للمخاطر
- تجنب تسرب الإيرادات والضيافات المجانية غير المعتمدة وكشف بيانات البطاقات وخسائر المخزون التي تمر دون رصد بين عمليات التدقيق
- تزويد مراجعي الإيرادات ومراقبي التكاليف بقوائم التدقيق وخطوات المعاينة وتقارير الاستثناءات المستخدمة في الدورة

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يسلم المشارك خطة التدقيق وتقرير النتائج للفندق إلى مدير المالية والمدير العام وممثل المالك. ويعتمدون عليهما في الاتفاق على عمليات التدقيق التي تبدأ أولا، وفجوات الرقابة التي تغلق، والمسؤول عن كل إجراء إداري. وبعد أول دورة تدقيق وفق الخطة تقارن الوحدة الملاحظات المتكررة والإيرادات المستردة ونسب إغلاق الإجراءات بخط الأساس، ثم تعيد ترتيب سجل المخاطر.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشارك قبل دورة التدقيق الداخلي والرقابة التشغيلية في الفنادق؟

يحتاج المشارك إلى خبرة في تدقيق معاملات الفندق أو ضبطها أو محاسبتها، وقدرة على قراءة تقارير نظام إدارة الفندق والتدقيق الليلي. ويفيده إحضار حزم تدقيق ليلي أو تقارير استثناءات أو سجلات مشتريات مجهلة من فندقه لتطبيق دراسة الحالة مباشرة.

بم تختلف دورة التدقيق الداخلي والرقابة التشغيلية في الفنادق عن دورات التدقيق الداخلي العامة؟

تشرح دورات التدقيق الداخلي العامة أساليب التدقيق لأي منشأة. أما هذه الدورة فتطبقها على دورات الفندق: التدقيق الليلي ومراجعة الإيرادات والأسعار والضيافات المجانية وضوابط الأنظمة ومعالجة البطاقات والاستلام والمخازن ورسوم الخدمة، بسجلات فندقية طوال الوقت.

لماذا يركز التدقيق الداخلي في الفنادق على تسرب الإيرادات؟

لأن إيرادات الفندق تمر كل يوم عبر أيد وأنظمة كثيرة، فتتراكم التجاوزات الصغيرة والمبالغ غير المقيدة والخصومات غير المعتمدة بسرعة. وتكشف المراجعة اليومية للإيرادات والاختبارات الموجهة هذا التسرب قبل أن يصبح ممارسة معتادة.

ماذا يعود به المشارك من دورة التدقيق الداخلي والرقابة التشغيلية في الفنادق؟

يعود المشارك بخطة تدقيق وتقرير نتائج للفندق تضم سجل مخاطر وخطة تدقيق مبنية على المخاطر وعينات مختبرة وملاحظات مصنفة وخطط إجراءات للإدارة قابلة للتطبيق في فندقه.