CORE CONCEPT

دورة تدقيق الإيرادات الفندقية: كشف تسرب الإيرادات وتعزيز الرقابة المالية

دورة تدقيق الإيرادات الفندقية: كشف تسرب الإيرادات وتعزيز الرقابة المالية

مقدمة:

دورة تدقيق الإيرادات الفندقية دورة تمتد أسبوع في كشف تسرب الإيرادات وتعزيز الرقابة المالية، موجهة إلى مراجعي الإيرادات ومحاسبي الإيرادات وموظفي الائتمان والمراقبين الماليين، وتنتهي بإعداد تقييم لتسرب الإيرادات وخطة لاستردادها لفندق في حالة دراسية. فالفنادق تخسر جزءا من دخلها حين تحمل أسعار العقود خطأ، ولا تطابق تسويات وكلاء الحجز الإلكتروني وعمولاتهم، وتفوتر المناسبات بأقل مما في أمر المناسبة، ولا تحصل رسوم عدم الحضور. ويعمل المشاركون أصلا في التحقق من إيرادات الفندق أو محاسبتها، ويتدربون عبر دراسات حالة على فواتير النزلاء وكشوف الوكلاء وأوامر المناسبات. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة.

أهداف الدورة:

- رسم دورة الإيراد من الحجز حتى التحصيل حسب القناة وتقدير خط أساس للتسرب من التسويات والمبالغ المسموح بها
- التحقق من الأسعار المحملة والباقات والخدمات المشمولة مقابل العقود الموقعة وقواعد توزيع الإيراد
- مطابقة تسويات وكلاء الحجز الإلكتروني بنموذجي التاجر والوكالة والعمولات ومدفوعات البطاقات الافتراضية مع فواتير النزلاء
- اختبار فوترة المناسبات والمنافذ والخدمات الإضافية من أمر المناسبة وسجلات نقاط البيع حتى الفاتورة النهائية
- استرداد رسوم عدم الحضور والإلغاء والنقص في المجموعات ومبالغ المدينين الخارجيين ومتابعة الاسترداد مع مسؤولين محددين
- إعداد تقييم لتسرب الإيرادات وخطة لاستردادها لفندق في حالة دراسية

الفئة المستهدفة:

- مراجعو الإيرادات المسؤولون عن التحقق اليومي من إيرادات الغرف والمنافذ والمناسبات
- محاسبو الإيرادات المسؤولون عن مطابقات وكلاء الحجز الإلكتروني ووكلاء السفر والعمولات
- موظفو الائتمان والذمم المدينة المسؤولون عن حسابات المدينين الخارجيين والفوترة المباشرة والتحصيل
- منسقو المناسبات والحفلات المسؤولون عن أوامر المناسبات والفوترة النهائية لها
- المراقبون الماليون ومديرو المالية المسؤولون عن ضمان الإيرادات واعتمادها في نهاية الشهر

محاور الدورة:

اليوم 1: دورة إيرادات الفندق وخط الأساس للتسرب

- رسم دورة الإيراد من الحجز حتى التحصيل حسب القناة
- تصنيف أنواع تسرب الإيرادات في الغرف والمنافذ والمناسبات
- بنود إيرادات الأقسام المشغلة وفق USALI النظام الموحد لحسابات الفنادق في إصداره الثاني عشر المنقح
- أدوار ضمان الإيرادات بين المكتب الأمامي والحسابات والمبيعات
- تقدير خط الأساس للتسرب من سجل التسويات الشهري

اليوم 2: مطابقة الأسعار والعقود وقنوات التوزيع

- التحقق من تحميل أسعار العقود مقابل الاتفاقيات الموقعة
- قواعد توزيع إيراد الباقات والخدمات المشمولة
- مطابقة تسويات وكلاء الحجز الإلكتروني بنموذجي التاجر والوكالة مع الفواتير
- التحقق من فواتير عمولات وكلاء السفر ووكلاء الحجز الإلكتروني
- تحصيل مدفوعات البطاقات الافتراضية ومتابعة الأرصدة غير المحصلة

اليوم 3: ضمان إيرادات المنافذ والمناسبات والخدمات الإضافية

- مطابقة أمر المناسبة مع الفاتورة النهائية
- فحص فوترة الأعداد المتعاقد عليها والحد الأدنى للإنفاق وإيجار القاعات
- مراجعة استثناءات الإلغاء والتحويل والفواتير المفتوحة في نقاط البيع
- اختبار قيد رسوم الميني بار والغسيل والسبا
- احتساب رسوم الخدمة والضرائب غير المباشرة على الإيرادات

اليوم 4: الرقابة الائتمانية واسترداد الرسوم وتحليل بيانات التسرب

- حدود ائتمان المدينين الخارجيين واعتماد الفوترة المباشرة والمطالبة بالتحصيل
- احتساب رسوم عدم الحضور والإلغاء وفق شروط الحجز
- مراجعة فوترة كتل المجموعات وإطلاق الحصص والنقص في الأعداد
- تحليل البيانات المستخرجة من نظام إدارة الفندق ونقاط البيع لرصد أنماط التسرب
- سجل متابعة الاسترداد مع المسؤولين والمبالغ المستردة

اليوم 5: دراسة حالة وإعداد تقييم تسرب الإيرادات

- مراجعة دورة الإيراد في فندق الحالة ورسم خريطة التسرب
- تمرين مطابقة تسويات وكلاء الحجز والعمولات في الحالة
- اختبار عينات فوترة المناسبات والمنافذ في الحالة
- توصيات تعزيز الضوابط مع الأقسام المسؤولة
- استكمال تقييم تسرب الإيرادات وخطة الاسترداد وعرضهما

المهارات التي ستكتسبها:

- رسم دورة الإيراد
- التحقق من أسعار العقود
- مطابقة تسويات وكلاء الحجز
- التحقق من العمولات
- ضمان فوترة المناسبات
- الرقابة الائتمانية
- تحليل بيانات التسرب
- متابعة استرداد الإيرادات

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تسليم تقييم تسرب الإيرادات وخطة الاسترداد إلى المراقب المالي ومدير المالية
- تحديد نقاط التسرب التي تعالج أولا بمقارنة القيمة القابلة للاسترداد بجهد ضبطها
- تجنب التسويات غير المطابقة والعمولات المدفوعة زيادة والمناسبات المفوترة بأقل من قيمتها ورسوم عدم الحضور غير المحصلة
- تزويد زملاء المكتب الأمامي والمناسبات والحسابات بنماذج المطابقة وفحوص الاستثناءات المستخدمة في الدورة

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يسلم المشارك تقييم تسرب الإيرادات وخطة الاسترداد إلى المراقب المالي ومدير المالية ورؤساء المكتب الأمامي والمناسبات والمبيعات. ويعتمدون عليهما في الاتفاق على نقاط التسرب التي تغلق أولا، والمبالغ التي تطالب بها وكلاء الحجز والعملاء من الشركات، والمسؤول عن كل تعديل في الضوابط. وبعد أول إقفال شهري وفق الخطة تقارن الوحدة المبالغ المستردة والاستثناءات المتكررة بخط الأساس، ثم تعيد ترتيب نقاط التسرب المتبقية.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشارك قبل دورة تدقيق الإيرادات الفندقية؟

يحتاج المشارك إلى خبرة في التحقق من إيرادات الفندق أو قيدها أو مطابقتها، وقدرة على قراءة فواتير النزلاء وتقارير نقاط البيع. ويفيده إحضار كشوف وكلاء أو أوامر مناسبات أو سجلات تسويات مجهلة من فندقه لتطبيق دراسة الحالة مباشرة.

بم تختلف دورة تدقيق الإيرادات الفندقية عن دورة التدقيق الداخلي في الفنادق؟

تغطي دورة التدقيق الداخلي الفندق كله بما فيه المشتريات والمخازن والرواتب وتخطيط التدقيق. أما هذه الدورة فتبقى داخل دورة الإيراد من الحجز وتحميل الأسعار مرورا بتسويات الوكلاء وفوترة المناسبات والرقابة الائتمانية حتى النقد المحصل.

أين يقع تسرب الإيرادات عادة في الفندق؟

يظهر التسرب عادة حيث ينتقل الإيراد بين الأنظمة أو الأطراف: أسعار محملة بخلاف العقود، وتسويات وكلاء غير مطابقة مع الفواتير، وعمولات مدفوعة عن حجوزات ملغاة، ومناسبات مفوترة بأقل من أمر المناسبة، ورسوم عدم حضور لا تحصل.

ماذا يعود به المشارك من دورة تدقيق الإيرادات الفندقية؟

يعود المشارك بتقييم لتسرب الإيرادات وخطة لاستردادها تضم خريطة تسرب من الحجز حتى التحصيل ونتائج المطابقات وتعديلات ضوابط مرتبة بالأولوية وسجل استرداد بمسؤولين محددين، قابلا للتطبيق في فندقه.