



الجامعة الافتراضية السورية  
SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY

الجمهورية العربية السورية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
الجامعة الافتراضية السورية

برنامج الإجازة في الإدارة السياحية والفندقية

عمليات مكاتب أمامية

Front office operations

أحمد عفيفه

## الفصل العاشر

### محاسبة المكاتب الأمامية

### Front Office Accounting

#### كلمات مفتاحية:

حسابات الضيف Guest Account ، الحسابات المدينة City Account ، أوراق Folios ، التدقيق Auditing ،  
التدقيق الليلي Night Audit ، تسوية الحساب Account Settlements.

#### ملخص الفصل:

يستعرض الفصل المهام المحاسبية وأعمال التدقيق الخاصة بقسم المكاتب الأمامية، ويتناول أهداف النظام المحاسبي في الفنادق، ويستعرض أهم أنواع الأوراق والمستندات والحسابات الخاصة بعمل القسم، دفتر الأستاذ وأنواعه، وطرق تسوية الحسابات والقوائم وأنواعها، ويتناول موضوع التدقيق وأهم الأنشطة في أثناء عملية التدقيق الليلي، وأهم مسؤوليات المدقق الليلي.



## المخرجات والأهداف التعليمية:

في نهاية الفصل يكون الطالب قادراً على:

- التعرف إلى أهم أهداف نظام محاسبة المكاتب الأمامية.
- التعرف إلى أهم المستندات المحاسبية.
- معرفة طرائق تسوية الحسابات.
- التعرف إلى التدقيق الليلي ومهام المدقق الليلي وأنشطته.

## مخطط الفصل:

1. أنواع الحسابات Types of Accounts.
2. تسوية الحسابات Account Settlements.
3. التدقيق Operator.

## محاسبة المكاتب الأمامية Front office accounting:

قسم المحاسبة في أي منظمة يتتبع المعاملات المالية للشركة مع عملائها ويسجلها ويديرها، ويتابع أداء أي عمل تجاري مباشرة، لذلك من الضروري للإدارة اتخاذ القرارات الصحيحة، وذلك يكون بالاستناد إلى المعطيات المالية الدقيقة. وعندما يتعلق الأمر بالأعمال الفندقية، فإن المحاسبة هي إدارة للنفقات والإيرادات، وتوفير معلومات واضحة للفندق وللضيوف.

### ما هي محاسبة المكتب الأمامي؟ What is Front Office Accounting?

إنها عملية منهجية يحدد فيها موظف المحاسبة في المكتب الأمامي، ويسجل، ويقيس ويصنف ويتحقق ويخلص ويفسر وينظم المعلومات المالية للأعمال الفندقية.

### أهداف نظام المحاسبة في المكتب الأمامي Objectives of Front Office Accounting System:

أهداف النظام المحاسبي هي:

- معالجة المعاملات بين النزلاء والفندق بدقة.
- تتبع المعاملات طوال فترة إشغال الضيف.
- مراقبة حد ائتمان الضيف.
- تجنب احتمال حدوث أي احتيال.
- تنظيم المعلومات المتعلقة بالمعاملات والإبلاغ عنها.



## أنواع الحسابات :Types of Accounts

هناك الحسابات النموذجية الآتية في الأعمال الفندقية التي تتعامل مع العملاء:

- حساب ضيف.
- حساب غير ضيف أو حسابات المدينة.
- حساب الإدارة.

### الفرق بين حساب الضيف وحساب المدينة :Difference Between Guest and City Account

فيما يأتي بعض الاختلافات البارزة بين حساب الضيف وحساب المدينة:

### ➤ حساب المدينة / حساب الضيف :Guest Account / City Account

- إنه سجل المعاملات المالية بين النزلاء والفندق / إنه سجل المعاملات المالية بين غير الضيوف والفندق.
- أنشئ في وقت الحجز أو التسجيل / يُنشأ عندما لا يدفع الضيف الفاتورة بالكامل وقت الخروج.
- يتم صيانتها من قبل المكتب الأمامي تماماً / يتم الاحتفاظ بها من قبل قسم الحسابات في المكتب الخلفي.
- يسجل جميع المعاملات المالية للضيف من تسجيل الوصول حتى تسجيل المغادرة / يسجل المستحقات المالية غير المدفوعة أو جزئياً من قبل الضيوف في وقت تسجيل الخروج من المكتب الأمامي إلى المكتب الخلفي.
- يُجمع حساب الضيف على أساس يومي / يُجمع حساب المدينة على أساس شهري.

## ➤ الأوراق والأنواع Folios and Types:

الورقة عبارة عن بيان بجميع المعاملات التي تمت في حساب واحد. يسجل موظفو المكتب الأمامي جميع المعاملات بين النزول والفندق في ملف خاص، وتفتح الورقة برصيد أولي صفري، ثم يزداد الرصيد في الورقة أو يتناقص بحسب المعاملات. وفي وقت تسجيل المغادرة تجري موازنة السجل إذ يجب أن تعود إلى الصفر عند تسوية الدفع.

### • أنواع الأوراق Types of Folios:

توجد الأنواع الرئيسية الآتية من الأوراق:

- أوراق الضيف Guest مخصص لفرض رسوم على الضيوف الفرديين.
- الأوراق الرئيسية Master الرسوم المخصصة للمجموعة / المنظمة.
- أوراق غير النزول Non-guest مخصص لنزول غير مقيم.
- أوراق الموظف Employee عُيِّنَت لموظف الفندق.

### • التعينات والأنواع Postings and Types:

تسمى عملية تسجيل الإدخالات على الورقة "ترحيل" المعاملات، وهناك نوعان أساسيان من التعينات:

- الائتمان: إنها تقلل من الرصيد المستحق للضيف، وتشمل هذه الإدخالات السداد الكامل أو الجزئي، أو التسويات والدفعات النقدية المقدمة.



- الخصم: زيادة الرصيد المستحق في حساب الضيف، وإدخالات الخصم تشمل الرسوم من المطعم، وخدمة الغرف، والمركز الصحي / المنتجع الصحي، وغسيل الملابس، الهاتف والنقل.

#### • دفتر الأستاذ والنوع Ledger and Types:

- دفتر الأستاذ هي مجموعة من الحسابات، وهناك نوعان من دفاتر الأستاذ تُستخدم في المكتب الأمامي:
- دفتر الأستاذ للضيف **Guest ledger**: مجموعة من جميع حسابات النزلاء المقيمين حالياً في الفندق.
- دفتر الأستاذ لغير الضيف **Non-guest ledger**: مجموعة من جميع حسابات الضيوف المغادرين غير المستقرة. هناك نوعان آخران من دفاتر الأستاذ المستخدمة في الفندق، يُستخدم كلا النوعين من دفاتر الأستاذ بواسطة قسم المحاسبة في المكتب الخلفي على النحو المحدد:
- ✓ دفتر الأستاذ القابل للاستلام: يرسل موظفو المحاسبة في المكتب الخلفي الفواتير والكشوف بالبريد للضيوف بعد مغادرتهم من دون تسوية الفواتير، وتتضمن المدفوعات مقابل الخدمات المقدمة.
- ✓ دفتر الأستاذ القابل للدفع **Payable ledger** يتعامل الموظفون مع المبالغ المدفوعة مقدماً نيابة عن نزول الفندق للاستهلاك المستقبلي للسلع والخدمات.

## تسوية الحساب :Account Settlements

هناك العديد من القضايا المتعلقة بتسوية الحساب:

### ➤ اتجاه تسوية الحساب :Orientation of Account Settlement

- بوساطة الضيف: يقوم الضيف بتسوية حسابه الخاص نقداً / ببطاقة ائتمان / بشيك.
- بحسب المنظمة: تقوم المنظمة بتسوية حساب الضيف عن طريق تحويل الأموال إلى حساب الفندق.

### ➤ طرائق تسوية الحساب :Account settlement methods

الطرق الشائعة لتسوية الحساب:

- تسوية الحساب بالعملة المحلية: يمكن للضيف الدفع بعملة محلية إذ لا يتم تحميل الدفع برسوم التحويل.
- تسوية الحساب بالعملة الأجنبية: إذا فضل الضيف الدفع بالعملة الأجنبية، فسيتم تحصيل رسوم خدمة الدفع من قبل البنك لما يقارب 3 % إلى 6 % من إجمالي المبلغ المستحق.
- تسوية الحساب باستخدام شيكات المسافرين: الشيكات السياحية المطبوعة مسبقاً، وتعدّ الشيكات بفئات العملات العالمية الرئيسية خياراً جيداً لدفع السيولة النقدية.
- تسوية الحسابات باستخدام بطاقة الخصم: يعد استخدام البطاقات الممغنطة للدفع مقابل الحساب أكثر شيوعاً اليوم. فالدفع عن طريق بطاقات الخصم جيد مثل الدفع نقداً، إذ يتم تحصيل مبلغ المال على الفور بتحويله من حساب الضيف المصرفي إلى الحساب المصرفي للفندق.



- تسوية الائتمان عن طريق المنظمة: وهي العديد من المؤسسات الوطنية أو الدولية أو الخاصة أو العامة.

ترسل المنظمات موظفيها أو طلابها لحضور ورش العمل أو الندوات أو الاجتماعات، وترتبط هذه المنظمات

بالفندق لدفع فواتير موظفيها على الائتمان. تحجز المنظمات أماكن إقامة بحسب عدد ليالي الغرف (عدد

الغرف × عدد الليالي التي من المتوقع أن يشغلها الممثلون)، ويُعرف هذا عموماً باسم تسوية الحساب باستخدام

الفوترة المباشرة. وفي تسوية حساب الفوترة المباشرة يتحقق موظفو المكتب الأمامي من أوراق الضيف وتحويل

حساب الضيف إلى حساب غير ضيف أو حساب مدين، وفي المكتب الخلفي للفندق يتحقق قسم المحاسبة

من أوراق الضيف، ويكون مسؤولاً عن تحصيل مبلغ الفواتير المباشرة من وكالة الفواتير المباشرة مثل السفارة

أو الجامعة أو المنظمات.

- تسوية الحسابات المجمعة: يمكن للضيف تسوية الحساب عن طريق دفع مبلغ جزئي نقداً والمبلغ المتبقي

على الائتمان.

وتتم حسابات الفندق من خلال المصاريف الآتية:

1- مقابل الخدمة: مقابل الخدمات في المنشآت السياحية، وهو يمثل مبلغ 12% يُضاف على قيمة الخدمة المؤداة

للضيف، وتوزع على النحو الآتي:

- 75% من الإجمالي مقابل الخدمة، يتم سداد مرتبات للعمالة المتصلة بالنزلاء منها.

- 5% تُوزع كمكافأة على جميع العاملين بموافقة المدير العام.

- 20% لتدعيم مخصص الكسر والتالف من الزجاج والمفروشات وملابس العاملين.



2- مخصص الإحلال والتجديد: يتم الاتفاق بين الشركة المالكة والمديرة على أن يتم تجنب نسبة من الإيرادات تتراوح ما بين 1%، وحتى 4% تقريباً لمقابلة عمليات الإحلال والتجديد للأصول الثابتة، حتى يتم الحفاظ على القدرة الإنتاجية للأصل بالكفاءة نفسها اللازمة لعمليات التشغيل، وقد تقوم الشركة المالكة بوضع تعليماتها داخل عقد الإدارة بأن لا يتم الصرف من ذلك الحساب إلا بعد الرجوع إليها.

3- تكلفة الأغذية "Food Cost": وهو عبارة عن نسبة تكاليف الأغذية إلى إيرادات الأغذية.

$$\text{Food Cost} = \text{Net Food Cost} / \text{Net Food Rev}$$

4- تكلفة المشروبات "beverages cost": وهو عبارة عن نسبة تكاليف المشروبات إلى إيرادات المشروبات

$$\text{Bev Cost} = \text{Net Bev Cost} / \text{Net Bev Rev}$$

### ➤ القسائم وأنواعها Vouchers and Types:

القسائم هي أدلة وثائقية مفصلة للمعاملات النقدية، ينقل ملف المعاملة من مصدرها إلى المكتب الأمامي، وتستخدم القسائم لإخطار المكتب الأمامي حول مشتريات الضيف أو الاستقادة من أي خدمة في الفندق.

تُستخدم القسائم النموذجية الآتية في الفندق:

- |                      |                        |
|----------------------|------------------------|
| Cash Receipt Voucher | - قسيمة استلام النقدية |
| Commission Voucher   | - قسيمة العمولة        |
| Charge Voucher       | - قسيمة الشحن          |
| Petty Cash Voucher   | - قسيمة المصروفات      |



Allowance Voucher - قسيمة بدل

Miscellaneous Charge Order (MCO) - أمر خصم متنوع

Paid-out Voucher (VPO) - القسيمة المدفوعة

Transfer voucher - قسيمة تحويل

## التدقيق Auditing:

التدقيق هو إجراء تفتيش مالي للمنظمة عن عمل الفندق. تبدأ الإدارة المالية في المكتب الأمامي بتدقيق المعاملات كافة الخاصة بالضيوف، والتي تُنقل أيضاً إلى قسم محاسبة المكتب الخلفي، حيث تُفحص حسابات الضيف بشكل أساسي يومياً في أثناء المراجعة.



## ➤ التدقيق الليلي Night Audit:

يقوم المدقق الليلي بمراجعة جميع الأنشطة المالية للفندق في يوم واحد، وتُجرى عملية التدقيق لليوم بشكل عام في نهاية اليوم، ومن هنا جاء اسم "Night Audit". يمكن أن تؤدي بشكل تقليدي بطريقة استخدام الأوراق papers، والإيصالات receipts، والقسائم vouchers، والكوبونات coupons، لكن إجراء التدقيق باستخدام البرامج الفندقية الحديثة أصبح أكثر سهولة وفعالية.

### • الحاجة إلى المراجعة الليلية The Need for Night Audit:

الهدف من التدقيق الليلي هو تقييم الأنشطة المالية للفندق، والمراجع الليلي لا يراجع حسابات الضيوف فقط عن طريق التحقق من الاعتمادات والخصومات، ولكن أيضاً يتتبع حدود الائتمان من الضيوف والمبيعات المتوقعة والفعالية من مختلف الإدارات.

يراجع المدقق الليلي التدفق النقدي اليومي داخل حساب الفندق وخارجه، والتدقيق الليلي له أهمية كبيرة في العمليات التجارية للفنادق، فهو يشير إلى تخطيط الأهداف المستقبلية والتحكم في النفقات.

### • الأنشطة الأساسية في أثناء المراجعة الليلية Basic Activities During Night Audit:

يقوم المدقق الليلي بالخطوات الآتية في أثناء نشاط التدقيق الليلي:

- ترحيل رسوم الإقامة والضرائب.
- تدقيق رسوم ومدفوعات خدمة النزلاء.
- تسوية الأنشطة المالية للإدارات المختلفة.



- تسوية حسابات الذمم المدينة.
- تشغيل ميزان المراجعة لليوم.
- إعداد تقرير المراجعة الليلية.

• **مسؤوليات المدقق الليلي Responsibilities of a Night Auditor:**

بصرف النظر عن أنشطة التدقيق الأساسية المذكورة أعلاه، يقوم المدقق الليلي بما يأتي:

■ **المسؤوليات:**

- 1- تولي المهمة من الوردية الأخيرة.
- 2- تسوية المعاملات في حسابات الضيوف المنشأة حديثاً.
- 3- التحقق من أوراق الضيف.
- 4- التحقق من تقرير حالة الغرفة.
- 5- موازنة جميع الأعمال الورقية مع الحسابات في نظام إدارة الأداء.
- 6- أخذ نسخة احتياطية من تقارير PMS التي أنشئت.
- 7- إعداد قوائم وصول الضيوف المتوقعين لليوم التالي.
- 8- إقفال الأنشطة المالية ليوم واحد.
- 9- بدء الأنشطة المالية لليوم التالي.

### • أنواع تقارير المدقق الليلي :Types of Night Audit Reports

يساعد نظام " PMS Property Management System "، المدققين الليليين إلى حد كبير في التدقيق وتوليد الدقة في التقارير. فيما يأتي بعض التقارير النموذجية التي تُنشأ في أثناء التدقيق الليلي:

#### ■ تقرير الإقامة Accommodation Report:

يعطي لمحة سريعة عن الأيام التي كانت فيها أماكن الإقامة مشغولة، والأيام التي تتوفر فيها أماكن الإقامة، وتسجيلات الوصول check-ins والمغادرة check-outs وعدم الحضور no-shows والإلغاء cancellations.

#### ■ تقرير أعداد التدقيق الليلي Night Audit Counter Report:

يقدم تفاصيل عن إيصالات النقد وبطاقات الائتمان cash and credit card receipts وعمليات السحب withdrawals.

#### ■ تقرير الإيرادات Revenue Report:

يقدم معلومات عن إيرادات الغرف، وإيرادات الإلغاء وعدم الظهور no show ، وإيرادات نقاط البيع الأخرى، والإيرادات المتحققة من خلال وكالات وهيئات مختلفة مثل وكلاء السفر والشركات والمنظمات والحجز عبر الإنترنت.



#### ■ التقرير الضريبي Tax Report:

يحتوي على جميع المعلومات الضريبية الخاصة بإيرادات الحجز، وإيرادات نقاط البيع الأخرى مثل ضريبة القيمة المضافة وضريبة الكماليات وضريبة الخدمة.

#### ■ تقرير أمين الصندوق Cashier's report:

هو قائمة مفصلة بنشاط أمين الصندوق للتدفق النقدي الداخل والخارج وبطاقات الائتمان. ويعد تقرير أمين الصندوق جزءاً مهماً جداً من نظام الرقابة المالية للفندق، ويقوم مدير المكاتب الأمامية بمراجعة المدقق الليلي، ويبحث عن أي اختلافات بين المبلغ الفعلي المستلم والقيمة الظاهرة على النظم المحاسبية.

#### ■ تقرير المدير Manager's Report:

هو قائمة إحصائية لعمل اليوم السابق، ويشمل تفاصيل حول أماكن الإقامة المتاحة وأماكن الإقامة المشغولة والمباعة وأماكن الإقامة التي أُخليت، والسعر المعلن rack-rate، وعدد الضيوف في الفندق، وعدد الضيوف المتغيبين no shows، وما إلى ذلك.

#### ■ تقرير المدير العام General Manager's Report:

جميع أقسام الفندق، تقوم يومياً بإرسال تقرير المبيعات اليومي إلى المكتب الأمامي، وباستخدام البيانات المتوفرة في هذه التقارير يقوم المدقق الليلي بإنشاء تقرير شامل ليتم تقييمه من قبل المدير العام، المدير العام يحدد الأقسام المدرة للربح ويقيم نجاح المبيعات والتسويق.

■ تقرير التوازن العالي High Balance Report:

هو تقرير مفصل عن الضيوف الذين تجاوزوا الحد الائتماني الذي حددته إدارة الفندق.

■ تقرير ملخص رصيد دفتر الأستاذ Ledger Balance Summary Report:

يعرض أرصدة الافتتاح والختام لدفتر الإيداع المسبق، ودفتر الأستاذ الخاص بالضيوف Guest Ledger، ودفتر حسابات المدينة City Ledger.

■ تقرير تدقيق أسعار الغرف Room Rate Audit Report:

يسرد جميع الأسعار المطبقة على كل ضيف، والاختلاف عن المعدل العام للأسعار مع السعر الفعلي المعطى للضيوف.



## أسئلة الفصل العاشر

أسئلة الخطأ والصواب: ضع إشارة صح أو خطأ أمام العبارات الآتية:

- قسم المحاسبة في أي منظمة يتتبع ويسجل ويدير المعاملات المالية للشركة مع عملائها..... صح
- حساب المدينة هو سجل المعاملات المالية بين النزلاء والفندق.....خطأ
- المدقق الليلي يراجع التدفق النقدي اليومي داخل وخارج حساب الفندق..... صح
- أوراق الضيف Guest مخصصة لفرض رسوم على الضيوف على شكل مجموعات..... خطأ

أسئلة الخيارات المتعددة: اختر الإجابة الصحيحة لكل من الأسئلة الآتية:

1- أهداف النظام المحاسبي في الفندق هي: A- معالجة المعاملات بين النزلاء والفندق بدقة. B- تتبع المعاملات طوال فترة إشغال الضيف. C- مراقبة حد ائتمان الضيف. D- جميع الإجابات صحيحة	2- ليست من أنواع الحسابات: A- حساب ضيف B- حساب غير ضيف أو حسابات المدينة C- حساب الإدارة D- حسابات الضيافة
3- يقوم المدقق الليلي بمراجعة جميع الأنشطة المالية للفندق في يوم واحد وذلك في: A- بداية اليوم B- بعد وصول جميع الضيوف نهائياً C- نهاية اليوم D- جميع الإجابات صحيحة	4- يطلق اسم تقرير الإقامة عن التقرير الذي يعطي معلومات عن: A- إيصالات النقد B- عدد ضيوف الفندق C- مدة إقامة الضيف بالفندق D- يعطي لمحة سريعة عن الأيام التي كانت فيها أماكن الإقامة مشغولة

أسئلة للمناقشة:

- تحدث عن أنواع الأوراق Types of Folios
- تحدث عن الطرائق الشائعة لتسوية الحسابات Account settlement methods
- اذكر الأنشطة الأساسية في أثناء المراجعة الليلية Basic Activities During Night Audit



## المراجع المستخدمة في الفصل العاشر

### أولاً - المراجع العربية:

- حسن الرفاعي، حسين عطير، فراس صالح، محمود الديماسي، ( 2007 ) إجراءات وإدارة الدوائر الأمامية والاستقبال.
- حجازي، محمد حافظ، ( 2004 ) إدارة المنظمات الفندقية.
- الطائي، حميد عبد النبي، ( 2006 ) مدخل إلى إدارة الفنادق.
- ماهر عبد العزيز توفيق، ( 2006 ) علم إدارة الفنادق.
- أحمد محمد المصري، ( 1998 ) إدارة الفنادق.
- الزلاقي، ليلى محمد صابر، ( 2004 ) أساسيات الإشراف الداخلي في الفنادق.

### ثانياً: المراجع باللغة الإنكليزية:

- Alan T. Stutts. Hotel and Lodging Management. (An Introduction ) John Wiley Sons.(2001).
- Angelo.M. and Vladimir.A (2004). Hospitality Today. An Introduction The Educational Institute of the American Hotel and Motel Association. Michigan.
- James A. Bardi ،(2003). Hotel front office management. Dar Al-Handasah ،(2003). Urban Regeneration and Tourism Development Plans. Programs and

Action Projects for the Okd City of Karak– Final Report ،Ministry of Tourism  
،Jordan.

- John R. Walker. Introduction to Hospitality. (2002). Pearson Education Inc.
- Jones. P.. and A. Davies. (1991). Empowerment: A study of general managers of four star hotel properties in the UK. International Journal of Hospitality Management 10.
- Kasavana. M. & Brooks. R. (1998) Front Office Procedures. East Lansing. Michigan: The Educational Institute of the American Hotel and Motel Association.
- Kotas.R. (1981) Management Accounting for Hotels and Restaurants: A Revenue Accounting Approach. Surrey: Univesity Press.
- Nebel. Eddystone C.. Ju–Soon Lee. and B. Vudajivuc. (1995). “Hotel General Manager Career Paths in the United States.” International Journal of Hospitality Management 14.
- Robert H. Wood. (2002). Managing Hospitality Human Resource. American Hotel & Motel Association.
- Rocco M. Angelo. Andrew N. Vladimir. (1998). Hospitality Today. American Hotel & Motel Association.



- Singh. A.(2000) Financing lodging Properties. The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly.