



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

.Account Settlements التدقيق الليلي Night Audit، تسوية الحساب

ملخص الفصل:

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



المخرجات والأهداف التعليمية:

في نهاية الفصل يكون الطالب قادرًا 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 يتبع المعاملات المالية للشركة مع عملائها ويسجلها ويديرها، ويتتابع 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 ويلخص 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 التموذجية الآتية في الأعمال الفندقية التي تتعامل مع العملاء :

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

:Difference Between Guest and City Account حساب الضيف وحساب المدينة

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.
- أُنشئ 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 للضيوف 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 النزيل والفندق في ملف خاص، وتفتح الورقة برصيد أولي صفرى، 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 الضيف الفرديين.
- الأوراق الرئيسية Master الرسوم المخصصة للمجموعة / المنظمة.
- أوراق غير النزيل Non-guest مخصص لنزيل غير مقيم.
- أوراق الموظف Employee عُيّنت لموظف الفندق.

• التعيينات والأنواع :Postings and Types

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

- الائتمان: إنها نقل 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**

دفاتر 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 بوساطة قسم المحاسبة في المكتب الخلفي على النحو المحدد:

- ✓ دفتر الأستاذ القابل للاستلام: يرسل موظفو المحاسبة في المكتب الخلفي الفواتير والكشفوف 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 نزيل 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

طرق الشائعة لتسوية الحساب:

- تسوية الحساب بالعملة المحلية: يمكن للضيف الدفع بعملة محلية إذ لا يتم تحويل 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 المسافر: الشيكات السياحية المطبوعة مسبقاً، وتعُد 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 جرئي نقداً والمبلغ المتبقى

على الائتمان.

وتتم حسابات الفندق من خلال المصروفات الآتية:

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

للضيف، وتُوزع على النحو الآتي:

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

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

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



2- مخصص الإحالة والتجديد: يتم الانفاق بين الشركة المالكة والمديرة على أن يتم تجنيب نسبة من الإيرادات تتراوح ما بين 1%， وحتى 4% تقريباً لمقابلة عمليات الإحالة والتجديد للأصول الثابتة، حتى يتم الحفاظ على القدرة الإنتاجية للأصل بالكافأة نفسها الازمة 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

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

► القسمان وأنواعها : Vouchers and Types

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

تُستخدم القسمان النموذجية الآتية في الفندق:

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



Allowance Voucher

– أمر خصم متعدد (MCO) Miscellaneous Charge Order

– القسيمة المدفوعة (VPO) Paid-out Voucher

– قسيمة تحويل Transfer voucher

Auditing : التدقيق

التدقيق هو إجراء تفتيش مالي للمنظمة عن عمل الفندق. تبدأ الإدارة المالية في المكتب الأمامي بتفتيق المعاملات

كافحة 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، وتحري عملية التدقيق لليوم بشكل عام في نهاية اليوم، ومن هنا جاء اسم "Night Audit". يمكن أن تؤدي بشكل تقليدي بطريقة استخدام الأوراق، وإلصالات receipts، والقسائم coupons، والقوابن vouchers، لكن إجراء التدقيق باستخدام البرامج الفندقية الحديثة أصبح أكثر سهولة وفاعلية.

• 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 يتبع حدود الائتمان من الضيوف والمبيعات المتوقعة والفعالية من مختلف الإدارات.

يراجع المدقق الليلي التدفق النقدي اليومي داخل حساب الفندق وخارجها، والتدقيق الليلي له أهمية كبيرة في العمليات التجارية للفنادق، فهو يشير إلى تحطيط 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 الدعم المديونة.
- تشغيل ميزان المراجعة لليوم.
- إعداد تقرير المراجعة الليلية.

: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- التتحقق 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-إغفال الأنشطة المالية لليوم واحد.
- 9- بدء الأنشطة المالية لليوم التالي.



- **أنواع تقارير المدقق الليلي :Types of Night Audit Reports**

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

- **:Accommodation Report**

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

- **:Night Audit Counter Report**

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

- **: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 وكالء السفر والشركات والمنظمات والجز عبر الإنترنت.



: Tax Report التقرير الضريبي

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

: Cashier's report تقرير أمين الصندوق

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.

: Manager's Report تقرير المدير

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

: General Manager's Report تقرير المدير العام

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 العالمي :High Balance Report

هو تقرير مفصل عن الضيوف الذين تجاوزوا الحد الائتماني الذي حدته 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 عمالها 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:

2- ليست من أنواع الحسابات: A- حساب ضيف B- حساب غير ضيف أو حسابات المدينة C- حساب الإدارة <u>D- حسابات الضيافة</u>	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. <u>D- جميع الإجابات صحيحة</u>
4- يطلق اسم تقرير الإقامة عن التقرير الذي يعطي معلومات عن: A- إيصالات النقد B- عدد ضيوف الفندق C- مدة إقامة الضيف بالفندق <u>D- يعطي لمحة سريعة عن الأيام التي كانت فيها أماكن الإقامة مشغولة</u>	3- يقوم المدقق الليلي بمراجعة جميع الأنشطة المالية للفندق في يوم واحد وذلك في: A- بداية اليوم B- بعد وصول جميع الضيوف نهاراً <u>C- نهاية اليوم</u> <u>D- جميع الإجابات صحيحة</u>



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 والمستقبل.
- 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. Stuttus. 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: University 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.