

Лекція 7

(4 години)

з дисципліни «Організація готельного обслуговування»

Змістовий модуль 2. Технологія роботи служби прийому та розміщення.

Тема 2.4. Послідовність та прогнозування завантаження готелю. Нічний аудит.

ПЛАН:

1. Нічний аудит. Основна мета аудиту.
2. Обов'язки аудитора.

1. Нічний аудит. Основна мета аудиту.

У залежності від технічної оснащеності готелю, аудит може бути неавтоматизованим, напівавтоматизованим або автоматизованим. Цілком автоматизований процес аудиту на Заході називають system update.

Аудитор (від латинського auditor — слухач) — ревізор, що перевіряє, контролює і аналізує фінансово-господарську діяльність підприємства.

Основною метою нічного аудиту є доказ правильності і повноти обліку гостьових і негостьових рахунків по готелю у порівнянні з внутрішніми доповідями. Робота аудитора полягає у:

- перевірці внесених записів;
- складанні балансу рахунків;
- вирішенні протиріч;
- моніторингу кредитних організацій;
- підготовці оперативних доповідей.

Аудитор повинний відрізнитися чесністю, уважністю, гарною професійною підготовкою, гарним знанням специфіки надання готельних послуг.

Аудитор повинний бути ознайомлений із сутністю розрахунків готівкою, чеками або кредитними картками. Уся ця інформація відбиває фінансовий стан готелю на поточний день. Нічний аудитор резюмує результати операцій усіх точок, що приносять дохід для доповіді керівництву. Плановий відділ го-І телю може також використовувати інформацію аудиту при 1 підготовці статистичного звіту за більш тривалий період для керівництва.

Сама посада — нічний аудитор говорить про те, що в цей час він збирає дані і підводить баланс минулого дня. Кожен готель повинний вирішити, який час варто вважати кінцем робочого дня. Наприклад, якщо нічний аудит почався в 00:00, то це значить кінець ділового дня. Період з 00:00 доти, поки закінчиться аудит, називається робочим часом аудита. Звичайно операції, які впливають на рахунки, що відбуваються протягом робочого дня аудиту, не враховуються доти, поки аудит не довершений. Ці операції вважаються частиною наступного умовного дня.

Готелям притаманна велика кількість документації по операціях. Операційна документація показує сутність і обсяг операцій і є основою для формування звітності, що вводиться в систему. Для кожної операції враховується тип операції (готівка, ціна, виплати) та її грошова вартість. Працівники бухгалтерії заносять дані у відповідні документи залежно від отриманої інформації. Для цілей внутрішнього контролю облікова система повинна забезпечувати додаткову, незалежну документацію для перевірки кожної операції. У ручній або напівавтоматичній операції, що підтверджують документи, створені будь-якими методами, служать джерелами перехресних посилань.

Аудитор, одержавши інформацію про зайнятість готельних номерів і маючи дані щодо їхніх розцінок, порівнює усе зі звітом служби прийому і розміщення.

Основні функції нічного аудитора полягають у тому, щоб проконтролювати, що готель одержав плату за надані блага і послуги клієнтам. Аудиторські процеси вважаються завершеними, коли доведена правильність підсумків обліку бухгалтерії і підрозділів готелю. Доти, поки аудиторські процеси не знаходяться в стані балансу, аудит вважається незавершеним.

У багатьох готелях, особливо західних, послуги гостям надаються в кредит. Однак, щоб уникнути зайвого ризику, готелі часто встановлюють ліміти для такого обслуговування. Аудитор повинний знати про ці обмеження. Про всі рахунки, що перевищили встановлені ліміти, аудитор повинний доповісти керівникові готелю для вжиття відповідних заходів.

Нічний аудит, із введенням комп'ютерів, це — не обов'язково нічна діяльність. Багато комп'ютерних систем здатні надати в будь-який час безпосередньо інформацію і забезпечити підсумкові звіти за вимогою.

Комп'ютерний звіт. Щоденний звіт

Ступінь перевірки, яку має провести аудитор, залежить від частоти появи помилок і обсягу операцій, які необхідно перевірити.

Перший з цих факторів залежить від професійної підготовки рахункових працівників, другий — від розмірів і розгалуженості інфраструктури готелю. Великі готелі звичайно вимагають більш ретельної перевірки завдяки великому обсягу.

До компетенції нічного аудитора звичайно входять: завершення незакінчених записів; правильність заповнення рахунків; узгодження розбіжностей у статусі номерів; складання балансів усіх підрозділів; перевірка розцінок на номери і місця; перевірка заздалегідь замовлених номерів; підготовка звітів; депозит готівки; підтримка системи; розподіл звітів.

Розглянемо ці функції окремо.

Завершення незакінчених записів

Головною функцією аудита є переконання в тому, що всі операції, які впливають на звітність, записані у відповідні рахунки. Перший кроку цьому напрямку — завершення незакінчених записів. Хоча більшість працівників намагаються записувати операції в потрібні рахунки в міру їхнього отримання, нічний аудитор повинний підтвердити, що всі операції були записані перед

початком аудиту. Незавершені записи приведуть до помилок у балансі і нічний звітності.

Аудитор ретельно стежить, щоб записи по всіх документах операцій були довершені. Якщо, наприклад, готель не використовує комп'ютеризовану телефонну облікову систему, незакі-«чені телефонні витрати повинні бути враховані в повному обсязі. Аудитор також може записувати не враховані раніше операції з готівкою.

Узгодження розбіжностей у статусі номерів

Розбіжності в статусі номерів повинні бути вирішені якнайшвидше. Помилки в статусі номера можуть привести до втрат доходу від недостатньої повноти і помилок у записах. Наприклад, якщо гість виписаний, а агент забув правильно оформити процедуру виїзду, то номер буде вважатися зайнятим, хоча насправді він вільний.

Нічний аудитор має право упевнитися, що розбіжності між денним звітом поверхової служби і системи статусу номерів були погоджені до кінця дня. Щоб мінімізувати помилки, поверхові служби повинні звітувати про передбачуваний статус номерів, які вони обслуговують. Нічний аудитор повинний переглянути звіт і поверхових служб, щоб погодити статус усіх номерів готелю.

Якщо вважає, що номер зайнятий, а в звіті поверхової служби він числиться вільним, то аудитор повинний в'янути істину. У цьому випадку може бути таке: гість, кваплячись, міг виїхати, але забув виписатися; гість міг виїхати, не збираючись виписуватися; агент або касир могли не закрити лист.

Аудитор, перевіривши всі обставини, пред'являє лист для закриття і визначає статус номера. У комп'ютеризованій системі процес аудиту автоматично змінює статус номера.

Баланс усіх відділень (торговельних точок)

Нічний аудитор зводить баланс усіх відділень, використовуючи всі первинні документи. Аудитор підводить баланс усіх рахунків і інформації з операцій інших підрозділів. Документи, одержувані бухгалтером, та інші первинні документи ре-зю-муються і порівнюються. Навіть цілком автоматизовані готелі, звичайно зберігають первинні документи для вирішення можливих розбіжностей.

Детальний аудит окремого підрозділу передбачає перевірку всіх записів доти, поки помилка не буде знайдена. Процес аудиту може бути заплутаним з цього погляду. Звичайно вважається більш ефективним спочатку звести баланс по усіх відділеннях, а потім шукати окремі помилки в записах.

Однак з балансу у рахунках і підсумках підрозділів ще не впливає, що правильні рахунки були обрані для запису. Запис правильної суми в неправильні рахунки також приведе до неправильного підсумку. Цей тип помилок буває непоміченим доти, поки не виникають проблеми з рахунками клієнтів.

Перевірка розцінок на номери (місяця)

Нічний аудитор може зажадати отримати дати звіт про дохід від номерів. Цей звіт показує розцінки за кожен номер і фактичні розцінки, за якими номери

здані, що дає можливість мінімізувати дохід від номерів. Якщо розцінки і фактичні розцінки не збігаються, виникає кілька питань, які аудитор повинний вирішити:

- якщо номер зайнятий членом туристської групи, який є корпоративним клієнтом, що має пільги, чи правильно застосовані знижки до розцінок?
- якщо в номері лише один гість, а фактичні розцінки рівні приблизно половині, чи є гість одним із зареєстрованих? Якщо так, то чи зареєструвався другий гість? Правильне використання інформації про дохід і облік номерів може стати основою для аналізу доходів від номерного фонду, копія цього звіту може бути підготовлена для головного менеджера готелю.

Підтримка системи

Цей крок застосовується лише до комп'ютерних систем. Комп'ютер усуває необхідність ведення всіляких облікових документів з бронювання номерів, їх статусу тощо, але стає дуже залежним від правильно функціонуючої комп'ютерної системи.

Підтримка звіту повинна пред'являтися періодично для перевірки налагодженої роботи готелю на випадок поломки комп'ютерної системи. Звіти наприкінці дня розробляються і друкуються комп'ютером. Принаймні друкуються два гостьових списки: одна копія для бухгалтера, а інша—для управління готелю. Звіт про статус номерів дозволяє агентам визначити вільні і готові номери.

Підготовка звіту

Нічний аудитор звичайно несе відповідальність за підготовку звітів, що показують ефективність діяльності. Кінцевий детальний і сумарний звіти по підрозділах, балансовий звіт і спеціальні звіти можуть бути підготовлені для огляду керівництвом готелю.

Кінцевий детальний і сумарний звіти по підрозділах підготовляються і зберігаються з первинними документами в бухгалтерії.

Балансовий звіт показує кількість гостей, що підійшли до обмеження кредиту. У комп'ютеризованій системі комп'ютер повинний бути запрограмований так, щоб міг скласти такий звіт за вимогою.

Депозитна готівка

Часто нічний аудитор є відповідальним за підготовку наявного депозиту як частини процесу аудиту. Оскільки баланс підрозділів часто включає операції з готівкою, депозит готівки може залежати від вдалого аудиту. Якщо прихід готівки не був покладений на депозит, аудитор порівнює записи одержаної готівки і виплат з фактичною готівкою на руках. Копія звіту може бути включена в конверт депозитної готівки для підтримки будь-якого перебору або недобору.

Гостьовий звіт містить кінцевий звіт балансів усіх зареєстрованих гостей. Вихідні дані комп'ютера повинні бути записані на магнітних дисках.

Розподіл звітів

Нічний аудитор повинний організувати складання звітів у зручному вигляді, їх своєчасну доставку в потрібне місце. Розподіл звітів — це заключний крок у роботі аудиту і є дуже важливим для оперативної роботи готелю. Якщо всі звіти складені точно і достовірно, і доставлені вчасно, то буде прийнято більше правильних оперативних рішень.

Аудитор повинний перевіряти процедуру взаємодії, щоб бути впевненим у тому, що зареєстровані вихідні операції ретельно управляються. У разі, коли гарантовані замовлення не відображаються, записи можуть бути запрограмовані так, щоб автоматично переноситися у файл рахунків. Якщо операція повинна бути зареєстрована незалежно, електронне відображення можна обмежити монітором комп'ютера для обробки.

Протиріччя в стані номерів цілком нетипові в автоматизованих системах.

Покоївки звичайно звітують про поточну зайнятість номерів по внутрішньому телефону, перед тим, як вийти з номера. Ця своєчасна швидка інформація автоматично узгоджується з електронним станом номера, і звіт про зміну статусу номера автоматично роздруковується.

Комп'ютер може визначити проблему досить швидко, щоб дати можливість готелю підготувати номери до передачі в продаж з мінімальною втратою доходу.

Контрольні питання:

1. *Охарактеризуйте процес обслуговування гостей у готелі.*
2. *Назвіть функції служби прийому і розміщення.*
3. *Який порядок та які особливості реєстрації і розміщення гостей у готелі?*
4. *Що таке нічний аудит?*
5. *Назвіть функції та обов'язки нічного аудитора.*
6. *Визначте основну мету нічного аудиту.*