



DR. KEMAL CUBUKCU

MALİ-FAALİYET DENETİM HİZMETİ TEKLİFİ

DR. KEMAL CUBUKCU otel işletmeciliği, otel yatırımı ve yönetimi, otel mali-faaliyet denetimi ve sosyal zekâ® işletme eğitimleri alanlarında uzmandır.

KEMAL CUBUKCU mali-faaliyet denetim hizmeti kapsamında;

- * Karar alma süreçlerinde kullanılan tüm raporların “bilanço, gelir tablosu, finans tablosu, cost tablosu” hazırlanma usulü ve verilerin doğruluğunun denetlenmesi,
- * Ön büro işlemleri denetimi (PM Hesaplar, Rebateleler, Minus Bookingler, Correctionlar..v.b. dahil), acenta komisyon denetimleri, kasa sayımları, rezervasyon takipleri, ön büro-muhasebe-entegrasyonu, alacak borç yönetimi, vb. tüm kritik gelir yönetim süreçlerin ihmal/hileli işlem denetimi,
- * Bonus, upsell gibi personele yapılan ödemeler, ödenmez ve ikram raporları, satış raporları ile tüketim sayım sonuçlarının çapraz kontrolü, bordro hazırlama süreci, teknik servis hizmetleri, mutfak ve yiyecek alım ve zayıatları, iade ve indirimler, housekeeping ıskartaları, borç yönetimi vb. tüm kritik gider yönetim süreçlerin ihmal/hileli işlem denetimi,
- * Satın alma süreci, satın almada uygun fiyat ve kalite uygunluk denetimi, depo sayım ve düzeni, envanter ve mizan uyumu, demirbaş veya depo malzemeleri çalınma ihmal/hileli işlem denetimi,
- * Satış sözleşmeleri, rate change kontrolü (rezervasyon yetkilisinden fiyatı ne sebeple değiştirdiği ile ilgili bilgi ve belgeler), satışla ilgili yönetim süreçlerin ihmal/hileli işlem denetimi,
- * Personel özlük dosyaları ve iş güvenliğine ilişkin tüm süreçlerin denetimi,
- * Gizli misafir ile profesyonel hizmet kalitesinin ve misafirperverlik anlayışının ilk elden denetimi,

ile çalınma ihmal ve hileli işlemleri önleyerek işletmenize değer katar.

MALİ-FAALİYET DENETİM HİZMETİ DETAYLARI

1. Finansal Perspektif
2. Müşteri Perspektifi
3. Hizmet Kalitesi Perspektifi
4. Personel ve Gelişim-Öğrenme Perspektifi



FİNANSAL PERSPEKTİF

- Karar alma süreçlerinde kullanılacak mali veriler, faaliyet tablosunun hazırlanmasında verilerin elde edildiği yönetim, maliyet muhasebesi çalışmaları, raporlama gibi hususlarda işletmenin ne durumda olduğu denetlenir.
- Potansiyel tüketim ve kullanımlar sonrası oluşan gerçek tüketim ile sayımlar sonucu oluşan tüketim değerleri arasındaki farklar kontrol edilir. Sebepleri raporlanır.
- Depoların alım istatistikleri incelenir ve depolarda belirlenen maximum seviyeden fazla malzeme durumu tespiti yapılır.
- Tedarikçi firma ilişkileri, listeleri, ödeme sıklıkları ve yazılı-sözlü ilişkileri incelenir.
- Etkin bir vergi planlamasının varlığı, teşvik, destek, hibe vb. konulardan yeterli uygulamaların yapılıp yapılmadığı denetlenir.
- Bu denetimlerde hileli işlemlerin tespiti üzerinde özellikle durulur.
- Gider kontrol işlemleri kapsamında; Bonus, upsell gibi personele yapılan ödemelerin kontrolü ve prosedürlerinin incelenmesi, Satın alma süreci, Board Raporu, Ödenmez ve ikram raporları kontrolü, Satış raporları ile tüketim sayım sonuçlarının çapraz kontrolü, Depo sayım ve düzeni, Bordro hazırlama Süreci, Alacak borç yönetimi, Maliyet muhasebesi süreci, Teknik servis hizmetleri, Mutfak ve yiyecek alım ve zayıatları, İade ve indirimler, Housekeeping ıskartaları, vb. tüm kritik süreçler denetlenir.
- Gelir kontrol işlemleri kapsamında; Ön büro işlemleri denetimi (PM Hesaplar, Rebateleler, Minus Bookingler, Correctionlar..v.b. dahil), Satış pazarlama ve acenta komisyon denetimleri, satış sözleşmeleri, Rate Change kontrolü (Rezervasyon yetkilisinden fiyatı ne sebeple değiştirdiği ile ilgili bilgi ve belgeler), kasa sayımları, Rezervasyon takipleri, Ön büro-Muhasebe-entegrasyonu, vb. tüm kritik süreçler denetlenir.

MÜŞTERİ PERSPEKTİFİ

- Misafir istek ve şikayetlerinin yönetilmesi süreci, online yorumlar ve kurum imajı denetimi.
- Satış hedefleri ve yeni müşteri kazandırma çalışmaları

SÜREÇ VERİMLİLİĞİ ve HİZMET KALİTESİ PERSPEKTİFİ

- Genel yönetim faaliyetleri, önbüro, kat hizmetleri, yiyecek & içecek, teknik servis, bilgi işlem, insan kaynakları, satın alma, muhasebe, güvenlik, havuz-SPA olmak üzere tüm departmanların yönetsel yeterlilikleri denetlenir.

PERSONEL VE GELİŞİM-ÖĞRENME PERSPEKTİFİ

- Bu kapsamda personel devir hızı, personel başı eğitim saati, personel memnuniyet düzeyi ölçülür.
- Personel motivasyonu düzeyi ve kurum kültürü gözlemlenir.
- Personel dosyalarının incelenerek personele imzalatılan evrakların incelenmesi ile bunların iyileştirilmesi için önerilerde bulunulması.
- Misafir istek ve şikayetlerinin yönetilmesi süreci, online yorumlar ve kurum imajı denetimi.
- Gizli misafir ile tüm hizmet çıktılarının (rezervasyon, karşılama, resepsiyon, oda temizliği, oda servisi, kahvaltı, vb. tüm hizmet birimleri) performans ve kalite denetimi yapılır.

Otel işletmenizde olup bitenden tüm ayrıntılarıyla haberdar olmak istiyorsanız lütfen DR. KEMAL CUBUKCU ile iletişime geçin.


Dr. Kemal ÇUBUKCU