



不同房型的两个票据

案例编号：TJVI-A/C-028

案例名称：不同房型的两个票据

发生部门：财务部

案例描写：

2013年10月10日，某景区财务办公室。会计这边有一个账目在房型和票据之间不相符的情况，见到两个相同票据，回忆起当天的情景：9月的一天小陈带着一50人的旅游团到达某景区。在酒店前台办理入住手续，“你好，我是XX旅行社的小陈，之前就已预订好了房间，麻烦你帮我看看是不是24间，如果是的话请你帮我多开一个标间，因为团队人数临时增加了。”陈导说。“稍等一下，我看看还有没有标间。”前台小关回答。过了一会儿，小关说：“不好意思，陈导，我们酒店标间已注满了，没有多余的标间。”“你帮我想想办法呀！我这边这么多客人等着了，确定没有的话你看能不能先把别的团队定的房间先挪一间给我们，房费的话我待会儿补上。”听说没房间了，导游小陈着急的说。“我帮你看了，确实是没有多的房间，而且其他团队都已经于一小时前入住了，实在调不了。要不这样，我给你一个单间，你看你们内部能不能协调一下，价格还是按照标间的价格收取。”小关说。就这样，团队房间住宿解决了。可是自己却忘记开不同的票据，而且在账目上面也没有留下有关说明。这才导致票据和账目对不上的情况。

案例分析：

上述案例反映的是因紧急情况下酒店标间和单人间价格一样，而票据不一样时导致的财务问题。酒店财务部门是整个酒店正常运营的后勤保障，负责整个酒店资金的回笼和发放。酒店经营状况的盈或亏，好与坏都要通过财务部门的财务数据来显示，这就要求财务部门的成员在账目与票据上进行仔细核对与审查。出现账目与票据不一样的情况时要找出原因以便提供更为精确的数据来反映酒店的经营情况。前台收银部门与财务部门息息相关，从宏观来看，前台收银部门隶属于酒店财务部，由财务部直接管理。为保证酒店利益，前台在做好接待工作的同时要认真负责的做好酒店的收银工作，努力做到账目与票据，票据与票据，账目与所售物品一致，只有这样才能保证财务统计工作的顺利进行，才能保证财务为酒店提供精确的数据，便于管理者能结合实际的对酒店进行管理。案例中的小关在方便了客人后，没能做到方面内部财务，这是她的粗心所致。如果不是小关想起了当日情景，给出了一个合理的

企业案例

制作单位：天津职业大学



解释，两个不同票据的差价就得由她来补上。酒店服务是个细致活，无论身兼何职都应做到用心做事。这样才能维护酒店和自己利益。

后续跟进：

1. 针对旅游旺季引发的各种财务问题，财务主管逐一归纳，并写明相关注意事项，制成册，下发给前台每一位服务人员学习和参考。
2. 前台经理积极阻止前台服务人员进一步学习和熟悉业务流程，在保证做事效率的情况下加强其细心习惯的培养。
3. 财务部门印发不同情况下的票据，以便前台用来注明和备份。

案例反思：

在前台无法想起出错原因的情况下，财务如何处理好这样的突发问题引人思考。一方面，财务必须按票据办事，做到实事求是；另一方面财务在保证酒店利益的情况下要努力维护前台小关的利益不受过多损害。当成为酒店职工的那一刻起，就有了对酒店负责的义务和必要。怀揣一颗责任心来办事，会发现在无意之中省去很多误会和麻烦。对酒店负责，也对自己负责。用主人翁的心来工作，收获多多。

案例启示：

1. 细节决定成败，细心办事即是对酒店负责也是对自己负责。
2. 责任免去麻烦，用责任的心来工作和生活你会发现你就是生活的工作的主人。
3. 在酒店服务中，用主人翁的心态来对待工作，工作将会出现不同的精彩。