

辨识内部贪污与欺诈的蛛丝马迹，加强内部监控，减少饭店损失

Internal Control and Fraud Prevention in Hospitality Operations



Internal Control and Fraud Prevention in Hospitality Operations

Internal Control and Fraud Prevention in Hospitality Operations

饭店经营 内部监控与欺诈防范

Internal Control and Fraud Prevention in Hospitality Operations

Internal Control and Fraud Prevention

Internal Control and Fraud Prevention in Hospitality Operations

in

Hospitality Operations



凯文·贝克 著
程尽能 译

Internal Control and Fraud Prevention in Hospitality Operations

Internal Control and Fraud Prevention in Hospitality Operations

贯彻内部监控的 10 大原则
可以最大限度地
减少

Internal Control and Fraud Prevention in Hospitality Operations

Internal Control and Fraud Prevention in Hospitality Operations

饭店内部的欺诈和财产损失

Internal Control and Fraud Prevention in Hospitality Operations

Internal Control and Fraud Prevention in Hospitality Operations



旅游教育出版社
TOURISM EDUCATION PRESS

旅游管理译丛

饭店经营内部监控与欺诈防范

凯文·贝克 著

经济学学士(名誉)、经济学硕士(名誉)、神学硕士、博士(悉尼大学)

程尽能 译



旅游教育出版社

TOURISM EDUCATION PRESS

北京市版权局著作权合同登记图字:01-2005-2546号

责任编辑:赖春梅

图书在版编目(CIP)数据

饭店经营内部监控与欺诈防范/(澳)贝克(Baker, K.)著;程尽能译. —北京:旅游教育出版社, 2005.10

(旅游管理译丛) ISBN 7-5637-1312-3

I. 饭… II. ①贝…②程… III. 饭店-企业管理 IV. F.719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 113587 号

©Hospitality Press Pty Ltd, 1999

This translation of Internal Control and Fraud Prevention in Hospitality Operations, First Edition is published by arrangement with Pearson Education Australia Limited.

饭店经营内部监控与欺诈防范

[澳]凯文·贝克 著

(Baker, k.)

程尽能 译

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E - mail	tepx @ 163.com
排版单位	北京东远先行彩色图文中心
印刷单位	河北省三河市灵山红旗印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	787 × 960 1/16
印 张	12.25
字 数	162 千字
版 次	2006 年 1 月第 1 版
印 次	2006 年 1 月第 1 次印刷
印 数	1—6000 册
定 价	24.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

作者简介

凯文·贝克拥有悉尼大学的博士学位。贝克博士任教于堪培拉的澳大利亚国际饭店学院，是一位财务专业的高级讲师，拥有多年的饭店业财务管理经验。



本书是讲述饭店经营内部监控的管理实务书。书中不仅清晰地阐述了 10 大内部监控原则，而且还详细地介绍了对饭店各关键事务的具体监控措施，包括采购与存货、现金管理、餐饮、客房收入、人事与工资、宴会及固定资产等。书中的大量案例有助于饭店管理者识别内部贪污与欺诈的伎俩，透彻地理解饭店内部监控的原则与方法，并进一步在管理工作中灵活运用。



序

迈克尔·V. 康林教授

文学士(名誉)、工商管理硕士、法学士

安大略律师协会大律师及诉状律师

澳大利亚堪培拉特区澳大利亚国际饭店学院院长兼教

务主任

澳大利亚国际饭店学院饭店管理学士学位的课程设置为期3年。在此期间,我们会用大量的时间反复教育学生,使他们树立诚信观并遵守职业道德规范。我们所采取的措施之一就是绝不允许在我们的库拉君饭店(Hotel Kurrajong)——曾被授予国家级优秀管理奖——出现贝克博士所清楚描述的员工欺诈行为,包括饭店业中已经习以为常并被视为“捞外快”的那些陋习。澳大利亚国际饭店学院的办学宗旨就是要培养饭店业的未来管理者。因此我们希望,我们的学生从这一方面所汲取的经验教训将有助于推动饭店业总体道德水准的提升。

但是,如果认为那些目前实际上已成为饭店业行业习俗的陋习和欺诈行为将会奇迹般地消失——即使是在新一代管理者的管理下,那未免过于天真了。事实上,优秀的管理者必须不断地努力,以确保在经营过程中最大程度地减少或消除员工的欺诈行为。正是因为如此,诸如本书一类的



著作才具有十分重要的意义。

贝克博士对饭店员工欺诈行为这一非常严重的问题进行了条理清晰、极具实用价值的研究并提出了监控的措施。《饭店经营内部监控与欺诈防范》一书体现出作者对饭店员工欺诈行为这一问题的深刻认识,并且贝克博士提出了解决这一问题的种种方法。更为重要的是,书中还提供了案例分析以及练习,其中一些是来自库拉君饭店的实例,有助于学生和饭店的经营者根据书中提出的理论加以实践。

我谨祝贺贝克博士大作出版。这样一部全面而实用的专著,将为饭店业实施更为有效的管理作出重要的贡献。

迈克尔·V. 康林

堪培拉

1998年10月





前言

本书详述了内部监控和防范欺诈行为的原则及措施，因此不仅可以作为一般性的教科书，而且还可以作为国家饭店业从业资格标准培训课程的教材，该标准是由澳大利亚国家培训局（Australian National Training Authority）于1997年颁布的。本书适用于各类接待业/旅游企业的培训

工作，其中包括饭店、汽车旅馆、商业餐饮企业、餐馆、会议中心、旅游景点、主题公园以及度假村等。

笔者认为，本书与以下教学单元相关：

- 有关健康、安全与安保程序的统选核心教学单元 THHCOR03A；
- 有关餐饮的教学单元 THHBFB01A, THHBFB02/3A 及 THHBFB05A；
- 有关前厅的教学单元 THHBFO04A, THHBFO06A 及 THHBFO08A；
- 有关烹饪（Commercial cookery）的教学单元 THHBCC13A, THHADCC04A, THHS2CC1A 及 THHS2CC3A；
- 有关餐饮监控原则的教学单元 THHBCAT06A；
- 有关安保的教学单元 THHBTHS01A；
- 有关组织功能的教学单元 THHGCS05A；
- 有关全面管理的教学单元 THHGGA06A, THHGGA07A 及 THHGGA08A；



■ 有关财务管理的教学单元 THHGFA01A, THHGFA02A, THHGFA03A, THHGFA04A 和 THHGFA05A;

■ 有关计算机技术的教学单元 THHGCT02A, THHGCT03A。

笔者认为,《饭店经营内部监控与欺诈防范》一书也可以作为全国培训课程 (National Training Modules) 的参考书。全国培训课程是由澳大利亚旅游培训协会 (Tourism Training Australia) 为饭店行业专门设计的从业资格培训教程,在相应的资格培训大纲中对其“短训”(short-form)课程做了简要描述。

与本书相关的课程包括:

■ 高级财务实务 (Advanced Accounting Practices) ADC3;

■ 预订与监控程序 (Ordering and Control Procedures) ADFB8;

■ 管理——餐饮(主管级)S2FB;

■ 安全与安保(核心管理级)MC6;

■ 存货、采购、预算与监控(核心管理级)MC8;

■ 管理财会 (Management Accounting) (核心管理级)MC15。

凯文·贝克





致谢

感谢澳大利亚国际饭店学院的同事和学生在我构思撰写本书时所给予的支持和鼓励。同样感谢澳大利亚国立大学的拉塞尔·克雷格教授给予我的支持和鼓励。

我特别感谢康奈尔大学的尼尔·格勒教授在学术方面给予我的帮助。我在最初准备和讲授内部监控课程时使用了他所编写的教材。格勒教授的学术研究启发了我的写作思路并在本书各章节之间的衔接起到了穿针引线的作用。对此,我深表感激。此外,我还要感谢旺达·华莱士博士,他所著的《内部财务监控手册》对我也具有很大的启发意义。

感谢澳大利亚国际饭店学院的迈克尔·康林院长为本书作序。

感谢旅游出版公司的大卫·卡宁汉给予我写作上的鼓励以及金罗丝编辑部的罗丝·吉尔汉姆为本书所做的校对工作。

当然,我还要感谢简——正是她的工作才使得本书最终得以出版。

凯文·贝克

堪培拉

1998年9月

免责声明

本书是一本旨在提供有益信息的教科书，而不是一本法律参考书，因此需要解决法律问题的读者应该去咨询法律专业人士。

总督大人，
怎样处置这一个恶魔般的奸徒，
什么时候，什么地点，用怎么样的刑法，
都要请您全权处理，千万不要宽纵他！

洛多维科 (Lodovico) 对伊阿古 (Iago) 如是说，《奥赛罗》第五场第
二幕

目录

80176199

第一部分 内部监控导论	1
第一章 千万不要相信朋友	3
第二章 内部监控原则——可笑的猴子	22
第三章 法律与道德环境	36
第四章 预防型监控与侦破型监控 ——监督还是审查	41
第二部分 内部监控的方法	47
第五章 各种监控方法	49
第六章 内部监控核对表	51
第七章 流程表	60
第八章 抽样详查	69
第九章 统计抽样	77
第十章 风险威胁分析表	83
第十一章 内部监控方法小结	86
第三部分 内部监控实务	87
第十二章 采购与存货监控	89
第十三章 现金管理	99
第十四章 餐饮服务	107
第十五章 客房收入	115
第十六章 人事与工资	123
第十七章 宴会、会议及零售商品	130
第十八章 固定资产	139
第四部分 案例分析	143
第十九章 真实案例	145
第二十章 虚构案例	150
参考书目	176
文献目录	180
专业词汇表	182
译后记	186

第一部分

内部监控 导论

重点：

- 介绍内部监控概念的发展过程及内部监控的重要性
- 描述内部监控的原则
- 从道德的角度探讨内部监控问题
- 解释预防型监控措施与侦破型监控措施之间的区别

利亚第一个被称为“会计师”的人是一个贼性难改的窃贼。总之，他们是“一群有着各种各样性格的人，并且总是恶习难改”（贝克，1998年）。

当然，时间可以改变一切……

一、欺诈行径种种

有时候我会觉得，虽然我的才能有限，但是作为一名会计，我的工作即使不能为我带来美名（或恶名），至少也应该使我获得巨大的财富。如果我不恪守道德原则，我就可以使自己获得一大笔财富。那么我将如何行事呢？让我告诉你我会怎么做，而你则应该思考如何阻止我的犯罪行为！

首先，我需要找到一份在一家小型饭店或汽车旅馆担任办公室经理或会计的工作，最好是一份不在本地经理或饭店业主直接管理下的工作。如今，大多数管理者都不是直接管理会计师，尤其是那些业务繁忙的企业家。他们对于会计师的态度大概是这样的：“瞧，我是那种营销型的人，喜欢与人交往。我在外面联系业务和赚钱，你们这些怪人可以整天呆在办公室里算账。我可不喜欢做算账之类的工作，与这类工作的接触越少越好。”

一旦此类经理找到一位貌似正派的会计师（会计师不都是貌似正派吗？），他们有可能将全部相关工作都交给他或她去做，并让他或她全权负责“所有的文案和具体工作”。这通常包括负责管理账簿。企业家型的管理者一般大多在外面奔波，每周回来一次或两次签发支票，也许还会检查一下应收账款以便确定需要向谁要账。

一般来说，找到一份掌管较大财会权限的工作十分容易。

一旦我开始工作，我想要做的第一件事就是整顿一下以前的财会工作：“我是新官上任，需要清理整顿陈规旧习。”

这听起来很有道理，并且一定会让经理感到满意。但是，“清理整顿陈规旧习”意味着除掉外聘的审计师或税务代理人。虽然外聘的会计师实际上并不会构成太大的问题，但是他们也可能造成一些麻烦，甚至是偶尔看到一些我不愿让他们知道的情况，因此最好还是避免外聘人员过多地接触到我的账簿。当然，小型企业聘用外部会计师主要是针对每年一度的税务申报，以及处理其他一些法定收益。

在老板查看最新利润数据时，我会借机对他或她说：“瞧瞧您为某某会计师事务所提供的财会服务支付了多少钱吧！看一看他们每小时所收的费用吧！好