**Kiểm Soát Nội Bộ trong Doanh Nghiệp Khách Sạn**

**Nguyễn Thị Khánh Vân**

**Khoa kế toán Đại học Duy Tân**

Kinh doanh khách sạn là một ngành kinh doanh dịch vụ hấp dẫn và ngày càng chiếm tỷ trọng cao trong thu nhập quốc dân của nhiều quốc gia. Các doanh nghiệp khách sạn về cơ bản có cơ cấu sử dụng lao động cao. Một lượng vốn nhất định đầu tư vào ngành này sẽ tạo ra nhiều việc làm hơn so với cùng lượng vốn đầu tư vào các lĩnh vực khác. Các sản phẩm được cung cấp trong ngành khách sạn cũng khá đa dạng. Vì vậy, ban lãnh đạo khách sạn cần thận trọng hơn trong việc thực hiện các thủ tục kiểm soát nội bộ trong hoạt động hàng ngày. Bất kỳ hoạt động không chính xác nào trong doanh nghiệp khách sạn đều có thể ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách. Ngoài ra, với đặc thù ngành có tỷ lệ luân chuyển lao động cao và lực lượng nhân sự đông đảo, nhiều mặt hàng tồn kho, được thực hiện bởi các đơn vị nhỏ độc lập với nhau có thể làm tăng khả năng xảy ra sai sót, gian lận vầ gia tăng tính phức tạp trong kiểm soát hoạt động kinh doanh. Vì vậy, việc thiết lập hệ thống kiểm soát nội bộ hiệu quả là rất quan trọng trong các doanh nghiệp khách sạn. Các nhà quản lý khách sạn cần nhận thức rõ bản chất của những khó khăn trong kiểm soát nội bộ và các loại thủ tục có thể áp dụng để giải quyết những khó khăn này.

**1 Khái niệm và bản chất của KSNB trong doanh nghiệp**

Theo định nghĩa được đưa ra bởi COSO năm 1992 cập nhật cập nhất mới nhất năm 2016 thì: “Kiểm soát nội bộ là một quá trình do nhà quản lý, hội đồng quản trị và toàn bộ nhân viên của tổ chức chi phối, nó được thiết lập để cung cấp một sự bảo đảm hợp lý nhằm thực hiện ba mục tiêu: (1) Báo cáo tài chính đáng tin cậy; (2) Các luật lệ và quy định được tuân thủ; (3) Hoạt động hữu hiệu và hiệu quả”

Theo chuẩn mực kiểm toán Việt Nam VSA 315 thì “kiểm soát nội bộ là quy trình do Ban quản trị, Ban Giám đốc và các cá nhân khác trong đơn vị thiết kế, thực hiện và duy trì để tạo ra sự đảm bảo hợp lý về khả năng đạt được mục tiêu của đơn vị trong việc đảm bảo độ tin cậy của báo cáo tài chính, đảm bảo hiệu quả, hiệu suất hoạt động, tuân thủ pháp luật và các quy định có liên quan”

**2. Đặc** **điểm doanh nghiệp khách sạn với yêu cầu kiểm soát nội bộ**

Doanh nghiệp khách sạn là một ngành dịch vụ đa dạng và phức tạp, đòi hỏi sự quản lý chặt chẽ và kiểm soát nội bộ để đảm bảo hoạt động suôn sẻ và cung cấp trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng. Với sự phát triển của công nghệ và quy mô kinh doanh, việc tăng cường kiểm soát nội bộ trở nên ngày càng quan trọng hơn trong ngành khách sạn. Dưới đây là một số đặc điểm chính của doanh nghiệp khách sạn mà khi xây dựng kiểm soát nội bộ cần đảm bảo để duy trì hoạt động ổn định và nâng cao chất lượng dịch vụ.

**Quản lý Dữ liệu Khách hàng**

Trong doanh nghiệp khách sạn, quản lý dữ liệu khách hàng không chỉ là việc đảm bảo sự tổ chức thông tin một cách hiệu quả, mà còn là bảo vệ và tôn trọng quyền riêng tư của khách hàng. Đề đạt được điều này, các doanh nghiệp khách sạn cần đảm bảo rằng mọi thông tin cá nhân của khách hàng được bảo vệ một cách an toàn và tuân thủ các quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân, đồng thời cập nhật và quản lý sự đồng ý của khách hàng về việc sử dụng thông tin cá nhân.

**Quản lý Tài Chính và Thanh Toán**

**Trong doanh nghiệp khách sạn,** quản lý tài chính và thanh toán cần đảm bảo mọi khoản thu và chi phí, từ tiền phòng đến các chi phí vận hành, được theo dõi và điều chỉnh một cách hiệu quả, đảm bảo tính chính xác của hóa đơn và thanh toán, tuân thủ luật pháp và dự báo tài chính để đảm bảo ổn định và phát triển.

**Quản lý Nhân Sự**

Trong doanh nghiệp khách sạn, quản lý nhân sự là một quá trình toàn diện, bao gồm việc tuyển dụng, đào tạo, quản lý hiệu suất, quản lý thời gian làm việc và phúc lợi nhân viên, cũng như việc xây dựng và duy trì một văn hóa tổ chức tích cực.Quá trình này đóng vai trò quan trọng trong việc duy trì và phát triển một lực lượng lao động chất lượng và hiệu quả.

**Quản lý Vật Tư và Thiết Bị**

**Vật tư và thiết bị** trong doanh nghiệp khách sạn đòi hỏi phải được kiểm soát chặt chẽ để đảm bảo rằng tài sản vật chất được sử dụng một cách hiệu quả và hiệu suất cao nhất có thể. Điều này giúp tối ưu hóa chi phí, nâng cao trải nghiệm của khách hàng và duy trì sự ổn định trong hoạt động kinh doanh của khách sạn.Kiểm soát sử dụng và mua sắm tài sản vật chất, đảm bảo bảo trì và sửa chữa định kỳ để tối ưu hóa hiệu suất và giảm thiểu chi phí.

**Quản lý Quy Trình và Tiêu Chuẩn**

Trong doanh nghiệp khách sạn, quản lý quy trình và tiêu chuẩnđóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo sự hiệu quả, chất lượng và tuân thủ trong các hoạt động hàng ngày. Việc áp dụng vấn đề kiểm soát trong quản lý này giúp doanh nghiệp duy trì mức độ đồng nhất và tuân thủ các tiêu chuẩn chất lượng, từ đó nâng cao trải nghiệm của khách hàng và tạo ra lợi ích kinh doanh. Trong quản lý quy trình và tiêu chuẩn, các nhà quản lý **c**ần xác định và thiết lập quy trình hoạt động chi tiết, đảm bảo tuân thủ các tiêu chuẩn chất lượng và đánh giá hiệu quả của chúng.

Top of Form

**TÀI LIỆU THAM KHẢO**

Bose, R. (2002). Customer relationship management: key components for IT success. *Industrial management & Data systems*, *102*(2), 89-97.

Buhalis, D., & Leung, R. (2018). Smart hospitality—Interconnectivity and interoperability towards an ecosystem. *International Journal of Hospitality Management*, *71*, 41-50.

Hassan, R. S., Nawaz, A., Lashari, M. N., & Zafar, F. (2015). Effect of customer relationship management on customer satisfaction. *Procedia economics and finance*, *23*, 563-567.

Kumar, V., & Reinartz, W. (2018). *Customer relationship management*. Springer-Verlag GmbH Germany, part of Springer Nature 2006, 2012, 2018.

Rae, K., & Subramaniam, N. (2008). Quality of internal control procedures: Antecedents and moderating effect on organisational justice and employee fraud. *Managerial Auditing Journal*, *23*(2), 104-124.

Selvadurai, N., & Matulionyte, R. (2020). Reconsidering creativity: copyright protection for works generated using artificial intelligence. *Journal of Intellectual Property Law & Practice*, *15*(7), 536-543.

Wu, S. I., & Lu, C. L. (2012). The relationship between CRM, RM, and business performance: A study of the hotel industry in Taiwan. *International Journal of Hospitality Management*, *31*(1), 276-285.