

Tác động của hệ thống kiểm soát nội bộ đến tính hữu hiệu quản trị rủi ro tại các doanh nghiệp Du lịch Khánh Hoà

The influence of internal control system on the effectiveness of risk management in tourism companies of Khanh hoa province



PGS.TS Hà Xuân Thạch*

Ths. Nguyễn Thị Lan Phương**

Ngày nhận: 08/12/2016

Biên tập ngày: 04/01/2017

Duyệt đăng: 10/01/2017

Đặt vấn đề

Trong quá trình hoạt động, các DN phải đối mặt với nhiều rủi ro gồm cả bên trong và bên ngoài DN. Hệ thống KSNB được thiết lập trong DN, nhằm mục đích cuối cùng chính là giảm thiểu những rủi ro đó. Báo cáo COSO với tiêu đề: QTRR DN - Khuôn khổ tích hợp được công bố năm 2004, đã xác định những tiêu chuẩn làm cơ sở đánh giá rủi ro, cũng như đề xuất quy trình xây dựng hệ thống QTRR hữu hiệu cho công tác quản lý. Nhằm giúp DN có nền tảng lý thuyết, để xây dựng một hệ thống KSNB nhằm phòng ngừa được những rủi ro có thể xảy ra.

Du lịch nói chung và du lịch Khánh Hoà nói riêng, cũng tiềm ẩn nhiều rủi ro và khó khăn như: Rủi ro do môi trường thiên nhiên, văn hoá xã hội, do quá trình hội nhập, nguồn nhân lực, cơ cấu kinh doanh,... Vì vậy, để DN du lịch tồn tại và phát triển vững mạnh, thì đòi hỏi phải thiết lập được một hệ thống KSNB theo hướng QTRR hữu hiệu, để giúp các DN nhận diện được các rủi ro, có biện pháp phòng ngừa và xử lý rủi ro.

Nghiên cứu này, nhằm đánh giá mức độ tác động hệ thống kiểm soát nội bộ (KSNB) theo hướng quản trị rủi ro (QTRR) đến tính hữu hiệu QTRR tại các doanh nghiệp (DN) du lịch Khánh Hoà. Bài viết sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng, khảo sát 182 đối tượng là nhà lãnh đạo DN hoặc bộ phận kế toán của 76 DN du lịch Khánh Hoà. Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 4 trong 8 yếu tố cấu thành nên hệ thống KSNB theo hướng QTRR có tác động đến tính hữu hiệu QTRR tại các DN du lịch Khánh Hoà với mức độ tác động theo thứ tự giảm dần như sau: Môi trường nội bộ, thông tin và truyền thông, hoạt động kiểm soát và phản ứng với rủi ro. Hệ thống KSNB theo COSO 2004, đã giải thích được 44,4% sự biến thiên của tính hữu hiệu QTRR tại các DN du lịch Khánh Hoà.

Từ khoá: Hệ thống KSNB theo hướng QTRR, QTRR DN du lịch; kiểm soát rủi ro.

ABSTRACT

This paper assesses the impact of level of internal control system on the effectiveness of risk management in tourism companies of Khanh Hoa province. The author mainly uses quantitative research method, conducting a survey of 182 subjects as company leaders or accounting officers in 76 Khanh Hoa tourism companies. The research result indicates four out of eight factors that constitute internal control system affecting the efficiency of risk management in Khanh Hoa tourism businesses with the impacting level in descending order as follows: internal environment, information and communication, control activities and risk responses. The internal control system by COSO 2004 explained 44.4% of variation to the effectiveness of risk management in Khanh Hoa tourism enterprises.

Keywords: internal control system of risk management; risk management in tourism companies; risk control.

* Đại học Kinh tế TP Hồ Chí Minh

** Đại học Nha Trang

Trên thế giới, các nghiên cứu về KSNB và QTRR khá nhiều. Tuy nhiên, ở mỗi quốc gia với mỗi ngành nghề khác nhau thì việc xây dựng các bộ phận cấu thành, hay mức độ tác động của từng bộ phận khác nhau, nên các nghiên cứu ở trên thế giới vẫn chưa giải quyết được các mục tiêu cho các DN Việt Nam nói chung và Khánh Hòa nói riêng. Còn các nghiên cứu ở Việt Nam đa số chỉ dừng lại ở phương pháp nghiên cứu định tính, tìm hiểu thực trạng và đề xuất giải pháp, để hoàn thiện hệ thống KSNB theo hướng QTRR. Tuy nhiên, các giải pháp còn mang nặng tính lý thuyết, độ tin cậy chưa cao. Tuy nhiên, đã có nghiên cứu định lượng về KSNB theo hướng QTRR nhưng còn rất hạn chế. Mặt khác, mỗi ngành nghề có đặc thù khác nhau nên cần nghiên cứu vấn đề này riêng cho từng lĩnh vực, để có những hướng đi phù hợp. Vì vậy, mục tiêu của nghiên cứu là xem xét tác động của hệ thống KSNB đến tính hữu hiệu của QTRR, tại các DN du lịch Khánh Hòa. Từ đó, đưa ra những kiến nghị phù hợp để hoàn thiện hệ thống KSNB, nhằm nâng cao tính hữu hiệu QTRR.

Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu:

Khái niệm KSNB: Theo COSO 1992 và COSO 2013, “KSNB là một quá trình bị chi phối bởi Ban Giám đốc. Nhà quản lý và các nhân viên của đơn vị, được thiết kế để cung cấp một sự đảm bảo hợp lý nhằm đạt được các mục tiêu sau đây: Tính hữu hiệu và hiệu quả của hoạt động; Tính tin cậy của báo cáo tài chính; và tính tuân thủ của luật lệ và quy định.”

Khái niệm rủi ro:
Theo John Haynes (1985), rủi ro là khả năng xảy ra những hư

hồng hay mất mát một cách tình cờ đối với đơn vị, sự kiện không chắc chắn được coi là rủi ro, khi nó sẽ có những tác động xấu đến kết quả của đơn vị.

Theo Frank H.Knight (1921) và Irving Pfeffer (1956), rủi ro là sự kiện trong tương lai mà có thể đo lường được sự tác động, rủi ro liên quan đến những tổn thất, còn sự kiện không chắc chắn là những sự kiện không thể đo lường được sự tác động, và nó liên quan đến những lợi ích mà đơn vị có trong tương lai.

Về QTRR
Khái niệm: Theo COSO 2004 “QTRR là một quá trình bị chi phối bởi hội đồng quản trị, nhà quản lý và nhân viên của đơn vị, áp dụng trong việc thiết lập chiến lược toàn đơn vị và áp dụng cho tất cả các cấp độ trong đơn vị, được thiết kế, để nhận dạng các sự kiện tiềm tàng có thể ảnh hưởng đến đơn vị và QTRR trong phạm vi rủi ro chấp nhận được, để cung cấp một sự đảm bảo hợp lý nhằm đạt được các mục tiêu của đơn vị.”

Mục tiêu:
Theo báo cáo COSO 2014, QTRR, DN nhằm đạt được 4 mục

- tiêu chính:
- Mục tiêu chiến lược: Liên quan đến các mục tiêu tổng thể và phục vụ cho sứ mạng của đơn vị.
 - Mục tiêu hoạt động: Sử dụng các nguồn lực hữu hiệu và hiệu quả.
 - Mục tiêu báo cáo: Liên quan đến tính đáng tin cậy của báo cáo đơn vị.
 - Mục tiêu tuân thủ: Đảm bảo hợp lý việc chấp hành các luật lệ của quy định.

Tính hữu hiệu của QTRR
Theo Báo cáo COSO 2004, các thành phần của hệ thống KSNB được cho là một tiêu chí cho tính hữu hiệu của QTRR công ty. QTRR hữu hiệu khi hệ thống KSNB có đủ 8 thành phần và các thành phần hoạt động đúng chức năng. Khi đó, QTRR sẽ có ít yếu kém và rủi ro ở mức độ có thể chấp nhận được.

QTRR được cho là hữu hiệu khi đạt được được 4 nhóm mục tiêu đã đề ra, khi đó Hội đồng quản trị và ban lãnh đạo đảm bảo hợp lý rằng, họ hiểu để đạt được các mục tiêu về chiến lược và hoạt động. Đồng thời, báo cáo của đơn vị phải trung thực hợp lý

Hình 1. Mối quan hệ giữa hệ thống KSNB và các mục tiêu QTRR



(Nguồn: Báo cáo COSO 2004)

cũng như đơn vị phải tuân thủ và các quy định.

Mối quan hệ giữa hệ thống KSNB và các mục tiêu QTRR:

Có mối quan hệ trực tiếp giữa các mục tiêu - cái mà đơn vị nỗ lực để đạt được và các thành phần QTRR - là những điều cần thiết để đạt được mục tiêu đó (hình 1, trang 34).

Bốn nhóm mục tiêu là chiến lược, hoạt động, báo cáo và tuân thủ được thể hiện ở cột dọc, tám thành phần được thể hiện ở hàng ngang và các cấp độ của đơn vị được thể hiện ở không gian ba chiều. Mô tả này, thể hiện khả năng tập trung vào toàn bộ hệ thống QTRR của đơn vị, hoặc theo các nhóm mục tiêu, hoặc theo các thành phần, cấp độ đơn vị hoặc bất kỳ cấp độ con nào.

Các bộ phận cấu thành hệ thống KSNB theo COSO 2004:

Môi trường nội bộ: Môi trường nội bộ phản ánh sắc thái chung của đơn vị, nền tảng cơ bản đối với cách xem xét và giải quyết rủi ro của các thành viên trong tổ chức, đồng thời cũng là nền tảng cho các yếu tố khác của hệ thống QTRR.

Thiết lập mục tiêu: Mục tiêu phải tồn tại trước khi nhà quản lý có thể xác định các sự kiện tiềm tàng ảnh hưởng đến kết quả của họ. QTRR đảm bảo rằng, các nhà quản lý có một quá trình thiết lập các mục tiêu và việc lựa chọn các mục tiêu phải phù hợp và hỗ trợ các nhiệm vụ của đơn vị.

Nhận dạng sự kiện tiềm tàng: Các sự kiện bên trong và bên ngoài đơn vị có ảnh hưởng đến mục tiêu của đơn vị cần phải được nhận dạng, phân biệt giữa rủi ro và cơ hội.

Đánh giá rủi ro: Đánh giá rủi ro là quá trình nhận dạng và phân tích các rủi ro có khả năng xảy ra và mức độ tác động của nó tới việc đạt

được mục tiêu của đơn vị, từ đó là cơ sở để quản trị các rủi ro.

Phản ứng với rủi ro: Các cách thức phản ánh với rủi ro bao gồm:

- **Né tránh rủi ro:** Không thực hiện các hoạt động mà có rủi ro cao.

- **Giảm thiểu rủi ro:** Các hoạt động nhằm giảm thiểu khả năng xuất hiện hoặc mức độ tác động của rủi ro hoặc cả hai.

- **Chuyển giao rủi ro:** Làm giảm thiểu khả năng xuất hiện và mức độ tác động của rủi ro, bằng cách chuyển giao hoặc chia sẻ một phần rủi ro.

- **Chấp nhận rủi ro:** Đơn vị không làm gì cả đối với rủi ro. Chấp nhận rủi ro khi rủi ro tiềm tàng của sự kiện nằm trong phạm vi rủi ro của bộ phận.

Hoạt động kiểm soát: Là các chính sách, thủ tục giúp đảm bảo các chính sách, chỉ thị của nhà quản lý về phản ứng với rủi ro được thực hiện.

Thông tin và truyền thông: QTRR nhấn mạnh chất lượng thông tin, trong điều kiện phát triển mạnh mẽ công nghệ thông tin hiện nay và nội dung thông tin phải gắn liền với việc quản lý các rủi ro tại

đơn vị.

Giám sát: Toàn bộ quá trình QTRR DN được giám sát và có điều chỉnh khi cần thiết. Giám sát được thực hiện thông qua các hoạt động giám sát thường xuyên, giám sát định kỳ hoặc kết hợp cả hai.

Mô hình nghiên cứu dự kiến (hình 2):

Phương pháp nghiên cứu:

Chủ yếu là phương pháp định lượng, cụ thể:

- Sử dụng phương pháp quan sát tại bàn, tổng hợp, hệ thống hoá lý thuyết, văn bản liên quan đến KSNB tại DN.

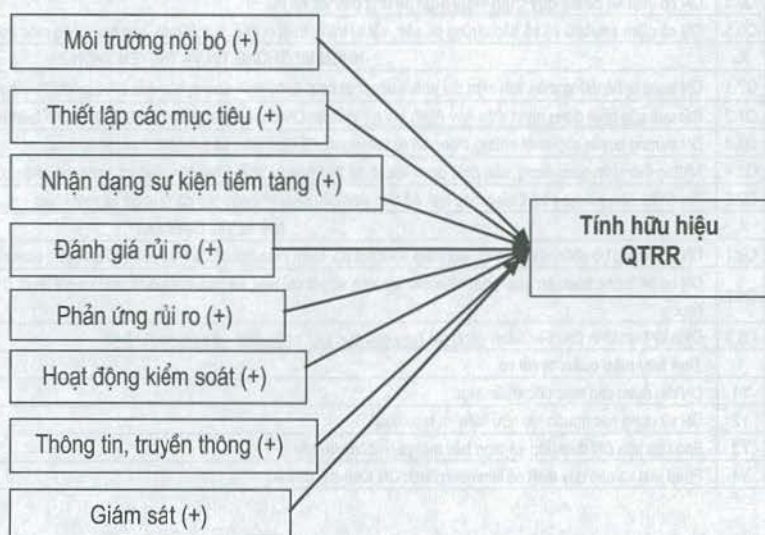
- Sử dụng phương pháp hồi quy đa biến, để đánh giá quan hệ nhân quả giữa hệ thống KSNB và tính hữu hiệu QTRR.

- Dựa vào kết quả phân tích, sử dụng phương pháp suy diễn, để đưa ra kết luận và đề xuất chính sách phù hợp.

Thiết kế bảng câu hỏi nghiên cứu (bảng 1, trang 36):

- **Biến độc lập** bao gồm 8 bộ phận cấu thành HT KSNB là: Môi trường nội bộ, thiết lập mục tiêu, nhận dạng sự kiện tiềm tàng, đánh giá rủi ro, phản ứng với rủi ro, hoạt động kiểm soát, thông tin và truyền

Hình 2. Mô hình nghiên cứu



Bảng 1: Bảng câu hỏi khảo sát

TT	MÃ HÓA	BIẾN	THANG ĐO LIKERT 05 MỨC ĐỘ				
	X_1	NHÓM I: MÔI TRƯỜNG KIỂM SOÁT					
01	Q1.1	DN luôn tạo điều kiện thuận lợi cho nhân viên tham gia các khóa đào tạo, để nâng cao trình độ chuyên môn và kỹ năng.	1	2	3	4	5
02	Q1.2	Nhà quản lý có các tiêu chuẩn đánh giá, khen thưởng và kỷ luật nhân viên rõ ràng và cụ thể.	1	2	3	4	5
03	Q1.3	Ban Giám đốc đề cao và xem trọng sự cần thiết của Ban Kiểm soát.	1	2	3	4	5
04	Q1.4	DN đã sử dụng Bảng mô tả công việc để phân chia rõ ràng quyền hạn, trách nhiệm giữa các phòng ban, bộ phận.	1	2	3	4	5
05	Q1.5	DN có phổ biến rộng rãi đến nhân viên các văn bản quy định chính sách gắn liền với sự liêm chính và chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp.	1	2	3	4	5
06	Q1.6	DN đề bạt và bố trí nhân sự làm việc phù hợp với năng lực chuyên môn đã được đào tạo, đảm bảo đúng người đúng việc.	1	2	3	4	5
	X_2	NHÓM II: THIẾT LẬP MỤC TIÊU					
07	Q2.1	Ban lãnh đạo thường xuyên xây dựng các mục tiêu chiến lược kinh doanh phù hợp nền kinh tế thị trường ở mỗi giai đoạn.	1	2	3	4	5
08	Q2.2	DN luôn triển khai và phổ biến rộng rãi các mục tiêu chiến lược kinh doanh đến tất cả các nhân viên.	1	2	3	4	5
09	Q2.3	<u>Sự kiện rủi ro tiềm tàng</u> được DN quan tâm và nghiên cứu một cách cẩn thận sự tác động của nó đến việc thực hiện mục tiêu chiến lược kinh doanh.	1	2	3	4	5
10	Q2.4	Mỗi mục tiêu DN đều thiết lập những tiêu chuẩn quy định rủi ro có thể chấp nhận.	1	2	3	4	5
	X_3	NHÓM III: NHẬN DẠNG SỰ KIỆN					
11	Q3.1	Rủi ro chiến lược: Liên quan đến chiến lược kinh doanh, vốn, khách hàng, đối thủ cạnh tranh;	1	2	3	4	5
12	Q3.2	Rủi ro hoạt động: Bộ máy lãnh đạo, rủi ro về văn hóa doanh nghiệp, vi phạm quy chế quản lý, kiểm soát tài chính, hệ thống thông tin,...	1	2	3	4	5
13	Q3.3	Rủi ro tuân thủ - Bắt nguồn từ luật, quy định, chính sách và các vấn đề quản trị DN;	1	2	3	4	5
14	Q3.4	Rủi ro tài chính - Xuất hiện từ biến động thị trường và nền kinh tế.	1	2	3	4	5
15	Q3.5	RR bất khả kháng: Do thiên tai, lũ lụt, bão, động đất; RR do dịch bệnh, sự thay đổi của điều kiện tự nhiên, khí hậu, tài nguyên du lịch; RR do các quy định pháp luật;	1	2	3	4	5
16	Q3.6	RR từ yếu tố chính trị, xã hội: Bạo động, khủng bố, bất ổn xã hội, chiến tranh, ý thức dân cư, dân cư	1	2	3	4	5
17	Q3.7	RR về kiểm soát chất lượng sản phẩm dịch vụ: Việc quản lý và kiểm soát gặp nhiều khó khăn do sản phẩm của du lịch là sản phẩm vô hình, gắn liền với khách hàng, sự hài lòng của khách hàng tùy thuộc vào từng khách hàng và thái độ phục vụ của nhân viên	1	2	3	4	5
18	Q3.8	RR về chính sách nhận định giá: Khó khăn để đưa ra mức giá phù hợp theo mùa vụ, để thu hút khách hàng, không bị thua lỗ.	1	2	3	4	5
19	Q3.9	RR nhân lực (trình độ chuyên môn và kỹ năng, thái độ làm việc, tính chuyên nghiệp và khả năng nắm bắt tâm lý khách hàng, số lượng nhân sự vào mùa cao điểm, an toàn lao động).	1	2	3	4	5
	X_4	NHÓM IV: ĐÁNH GIÁ RỦI RO					
20	Q4.1	RR từ quá trình thu hút khách hàng, ổn định lượng khách và định giá sản phẩm, dịch vụ phù hợp.	1	2	3	4	5
21	Q4.2	RR trong việc đảm bảo an toàn cho du khách: Vệ sinh an toàn thực phẩm, an toàn khi đi lại và tham gia các dịch vụ du lịch (như lặn biển), trộm cắp, xung đột	1	2	3	4	5
22	Q4.3	RR khi thay đổi môi trường tự nhiên, tài nguyên thiên nhiên, biến đổi khí hậu, dịch bệnh bùng nổ ảnh hưởng đến hoạt động du lịch	1	2	3	4	5
23	Q4.4	RR lãi suất, tỷ giá hối đoái	1	2	3	4	5
24	Q4.5	RR thiếu nhân sự vào mùa cao điểm, dư thừa nhân sự khi hết mùa.	1	2	3	4	5
	X_5	NHÓM V: PHẢN ỨNG VỚI RỦI RO					
27	Q5.1	DN sử dụng phương pháp né tránh để đối phó với rủi ro	1	2	3	4	5
28	Q5.2	Đối đầu rủi ro nhưng đưa ra các biện pháp giảm thiểu nguy cơ nhằm giảm tổn thất.	1	2	3	4	5
29	Q5.3	Chấp nhận và chuyển giao rủi ro nhằm hạn chế thiệt hại xuống mức thấp nhất (như mua bảo hiểm)	1	2	3	4	5
30	Q5.4	DN có xây dựng tình huống đối phó với rủi ro trình bày trong BCTC; Đưa ra các mục tiêu hoạt động cho tình huống rủi ro.	1	2	3	4	5
	X_6	NHÓM VI: HOẠT ĐỘNG KIỂM SOÁT					
31	Q6.1	DN có thường xuyên <u>nhận diện, kiểm soát rủi ro tốt</u> để hạn chế rủi ro trong hoạt động kinh doanh của đơn vị.	1	2	3	4	5
32	Q6.2	DN ý thức được tầm quan trọng của việc nhận diện và kiểm soát rủi ro, và được ưu tiên trong quá trình hoạt động của DN.	1	2	3	4	5
33	Q6.3	DN có thiết kế cụ thể <u>quy trình kiểm soát</u> để ứng phó với rủi ro.	1	2	3	4	5
35	Q6.5	DN có giám sát, bảo vệ và bảo dưỡng tài sản, vật tư trang thiết bị khỏi bị mất mát, hao hụt, hỏng hóc hoặc bị sử dụng không đúng mục đích.	1	2	3	4	5
	X_7	NHÓM VII: THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG					
36	Q7.1	DN trang bị hệ thống máy tính hiện đại nhằm bảo mật hoạt động kinh doanh của đơn vị và giúp DN tiếp cận dễ dàng đến khách hàng.	1	2	3	4	5
37	Q7.2	Kết quả của hoạt động nhân diện hay đánh giá <u>rủi ro</u> được DN truyền thông trong toàn DN để phổ biến những biện pháp kiểm soát thích hợp.	1	2	3	4	5
38	Q7.3	DN thường xuyên cập nhật những thông tin từ bên ngoài để thực hiện và tuân thủ đúng pháp luật.	1	2	3	4	5
39	Q7.4	Những thông tin quan trọng, cần thiết được xác định, thu thập và triển khai đến từng cá nhân, bộ phận có liên quan một cách kịp thời và chính xác.	1	2	3	4	5
40	Q7.5	Khi nhân viên sử dụng hệ thống máy tính để làm việc đều phải yêu cầu tên đăng nhập và mật khẩu.	1	2	3	4	5
	X_8	NHÓM VIII: GIÁM SÁT					
42	Q8.1	DN xây dựng bộ phận chức năng như kiểm soát nội bộ, kiểm toán nội bộ để hỗ trợ, tham gia kiểm soát rủi ro.	1	2	3	4	5
43	Q8.2	DN có hệ thống báo cáo giúp phát hiện các sai lệch so với chỉ tiêu, kế hoạch đã định. Khi có sai lệch, DN triển khai các biện pháp điều chỉnh thích hợp.	1	2	3	4	5
44	Q8.3	Định kỳ Ban lãnh đạo tiến hành đánh giá hiệu quả của việc nhận diện và kiểm soát rủi ro.	1	2	3	4	5
		Tính hữu hiệu quản trị rủi ro					
45	Y1	DN đạt được các mục tiêu chiến lược	1	2	3	4	5
	Y2	DN sử dụng các nguồn lực hữu hiệu và hiệu quả	1	2	3	4	5
	Y3	Báo cáo của DN được lập và trình bày một cách đáng tin cậy	1	2	3	4	5
	Y4	Pháp luật và các quy định có liên quan được DN tuân thủ đầy đủ	1	2	3	4	5

Nguồn: Tác giả thiết kế

thông và giám sát.

- *Biến phụ thuộc*: Tính hữu hiệu QTRR được tác giả đo lường, thông qua việc DN có đạt được 4 mục tiêu QTRR hay không.

Xây dựng thang đo: Tác giả sử dụng thang đo Likert 5 mức độ từ 1 - 5 (1 - không có; 2- có ít; 3- trung bình; 4- có nhiều; 5- hoàn toàn có đủ).

Phương pháp chọn mẫu: Phương pháp chọn mẫu thuận tiện phi xác suất. Kích thước mẫu: 182 mẫu, thoả điều kiện phân tích nhân tố khám phá EFA và hồi quy đa biến.

Phương pháp thu nhập dữ liệu: Gửi phiếu khảo sát trực tiếp và qua email tới ban lãnh đạo hoặc kế toán của các công ty du lịch Khánh Hoà.

Xử lý dữ liệu: Tác giả làm sạch dữ liệu thu được, sau đó mã hoá chúng để sử dụng cho phần mềm SPSS. Độ tin cậy và giá trị của thang đo được kiểm định bằng hệ số Cronbachs Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích hồi quy đa biến được thực hiện, để đánh giá mức độ tác động của từng yếu tố đến tính hữu hiệu QTRR.

Kết quả và bàn luận:
Đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbachs Alpha: Kết quả, thang đo Q5.1 “DN né tránh rủi ro” không thoả mãn điều kiện về độ tin cậy, tất cả các thang đo khác đều có hệ số Cronbachs Alpha lớn hơn 0,6 và hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0.3 (bảng 2).

Đánh giá giá trị của thang đo bằng phân tích nhân tố khám phá EFA: Tác giả thực hiện EFA 6 lần, kết quả cuối cùng loại 5 biến gồm: Q2.3, Q3.3, Q3.4, Q5.2 và Q6.4. Với 28 biến thang đo còn lại đều có hệ số tải nhân tố lớn hơn (hoặc xấp xỉ) 0,5, nên có các biến này có

Bảng 2: Kết quả đánh giá giá trị thang đo bằng Cronbachs Alpha

Mã hóa	Yếu tố	Hệ số Cronbachs Alpha
X1	Môi trường nội bộ	0,83
X2	Thiết lập mục tiêu	0,752
X3	Nhận dạng sự kiện tiềm tàng	0,849
X4	Đánh giá rủi ro	0,922
X5	Phản ứng với rủi ro	0,714
X6	Hoạt động kiểm soát	0,833
X7	Thông tin truyền thông	0,831
X8	Giám sát	0,703
Y	Tính hữu hiệu QTRR	0,799

Bảng 3: Thống kê mô tả các giá trị của thang đo

	Số quan sát	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Môi trường nội bộ	182	2,20	5,00	4,1747	0,77987
Thiết lập mục tiêu	182	1,50	5,00	3,8819	0,88950
Nhận dạng sự kiện tiềm tàng	182	1,33	5,00	3,5641	0,89084
Đánh giá rủi ro	182	1,33	5,00	3,6007	0,95506
Phản ứng với rủi ro	182	1,00	5,00	3,7527	0,99688
Hoạt động kiểm soát	182	1,67	5,00	3,8590	0,83155
Thông tin và truyền thông	182	1,00	5,00	4,0302	0,79261
Giám sát	182	1,00	5,00	3,4469	0,87559
Tính hữu hiệu QTRR	182	2,00	5,00	4,1580	0,60566

Bảng 4: Kết quả hệ số hồi quy

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	sig	Thống kê đa cộng tuyến	
	B	Độ lệch chuẩn				Tolerance	VIF
Hằng số	1,488	0,233		6,394	0,000		
X1	0,221	0,055	0,284	3,993	0,000	0,606	1,650
X2	0,035	0,047	0,051	0,740	0,480	0,653	1,533
X3	0,032	0,048	0,047	-0,660	0,510	0,611	1,635
X4	0,004	0,045	0,007	0,097	0,923	0,617	1,620
X5	0,103	0,041	0,169	2,522	0,013	0,686	1,457
X6	0,136	0,054	0,187	2,497	0,013	0,551	1,816
X7	0,162	0,056	0,212	2,893	0,004	0,570	1,756
X8	0,043	0,046	0,062	0,929	0,354	0,684	1,461

ý nghĩa thực tiễn. Hệ số KMO = 0,858 (lớn hơn 0,5) nên EFA phù hợp với dữ liệu. Thống kê Chi - Square của kiểm định Bartlett's đạt giá trị 2.996 với mức ý nghĩa Sig = 0,000 < 0,05. Tổng phương sai trích đạt 73,851% thể hiện rằng, 8 yếu tố rút trích giải thích được 73,851% sự biến thiên của dữ liệu (thoả mãn điều kiện >50%). Điểm dừng Eigenvalues = 1,034.

Kết quả, 8 yếu tố được rút trích ra bao gồm:

+ *Môi trường nội bộ*: Gồm 5 biến quan sát Q1.1, Q1.2, Q1.3, Q1.4, Q1.5.

+ *Thiết lập mục tiêu*: Gồm 2 biến quan sát Q2.1, Q2.2.

+ *Nhận dạng sự kiện tiềm tàng*: Gồm 3 biến quan sát Q3.1, Q3.2, Q3.5

+ *Đánh giá rủi ro*: Gồm 6 biến quan sát Q4.1, Q4.2, Q4.3, Q4.4, Q4.5, Q4.6

+ *Phản ứng với rủi ro*: Gồm 2 biến quan sát Q5.3, Q5.4

+ *Hoạt động kiểm soát*: Gồm 3 biến quan sát Q6.1, Q6.2, Q6.3

+ *Thông tin và truyền thông*: Gồm 4 biến quan sát Q7.1, Q7.2, Q7.3, Q7.4

+ *Giám sát*: Gồm 3 biến quan sát Q8.1, Q8.2, Q8.3

Thực trạng hệ thống KSNB theo hướng QTRR của các DN du lịch Khánh Hoà (bảng 3)

Từ kết quả này có thể thấy, 8 yếu tố cấu thành nên hệ thống KSNB theo hướng QTRR theo COSO 2004, đều đã được đánh giá vượt mức trung bình (vượt điểm

3), thậm trí có một số yếu tố đã đạt đến mức 4 (mức có nhiều). Có thể khẳng định rằng, các DN du lịch ở Khánh Hoà đã tồn tại hệ thống KSNB theo hướng QTRR, tuy chưa phải là mức hoàn thiện và đầy đủ.

Kết quả về tác động của hệ thống KSNB đến tính hữu hiệu QTRR, tại các DN du lịch Khánh Hoà.

Hệ số beta chuẩn hoá và Sig ở bảng 4, trang 37 cho thấy, có 4 yếu tố có tác động đến tính hữu hiệu QTRR ($\text{sig} < 0,05$) với mức độ tác động theo thứ tự giảm dần như sau: X1 Môi trường nội bộ, X7 Thông tin và truyền thông, X6 Hoạt động kiểm soát, X5 Phản ứng với rủi ro. Đồng thời, hệ số Beta chuẩn hoá của 4 yếu tố đều dương, chứng tỏ 4 yếu tố này có tác động thuận chiều với tính hữu hiệu QTRR.

Kết luận và kiến nghị

Kết luận:

Kết quả nghiên cứu cho thấy, hệ thống KSNB theo hướng QTRR đã tồn tại ở các DN du lịch Khánh Hoà và sự hữu hiệu QTRR cũng đã đạt được ở mức khá. Đồng thời, có 4 trong 8 yếu tố cấu thành nên hệ thống KSNB theo hướng QTRR có tác động đến tính hữu hiệu QTRR, tại các DN du lịch Khánh Hoà. Yếu tố tác động mạnh nhất lần lượt là: Môi trường nội bộ, thông tin và truyền thông, hoạt động kiểm soát và phản ứng với rủi ro. Và hệ thống KSNB theo COSO 2004, đã giải thích được 44,4% sự biến thiên của tính hữu hiệu QTRR.

Mô hình hồi quy thực tế: $Y = 0,284 \cdot X1 + 0,169 \cdot X5 + 0,187 \cdot X6 + 0,212 \cdot X7$

Trong đó Y: Tính hữu hiệu QTRR

X1: Môi trường nội bộ

X5: Phản ứng với rủi ro

X6: Hoạt động kiểm soát

X7: Thông tin và truyền thông

Kiến nghị

Yếu tố môi trường nội bộ:

Tạo điều kiện thuận lợi cho nhân viên tham gia các khóa đào tạo, để nâng cao trình độ chuyên môn và kỹ năng: Hàng năm, DN nên tổ chức các khóa đào tạo ngắn hạn, để nhân viên nâng cao trình độ và kỹ năng.

Xây dựng các tiêu chuẩn đánh giá, khen thưởng và kỷ luật nhân viên rõ ràng, cụ thể: DN cần có chế độ khen thưởng, kỷ luật rõ ràng, công khai, tránh tình trạng chán nản, không muốn nỗ lực, cố gắng.

Đề cao vai trò của Ban kiểm soát: Ban Giám đốc cần có quy định rõ về thể chế của Ban kiểm soát, để đảm bảo chức năng quyền hạn của Ban kiểm soát. Ban kiểm soát cần có sự hoạt động, đánh giá độc lập, không bị ảnh hưởng bởi ban giám đốc hay hội đồng quản trị.

DN sử dụng Bảng mô tả công việc để phân chia rõ quyền hạn, trách nhiệm giữa các phòng ban, bộ phận: Bảng mô tả công việc cần rõ ràng, cụ thể. Công việc phải đúng với chuyên môn, sở trường của cá nhân và bộ phận đó.

DN phổ biến rộng rãi đến nhân viên, các văn bản quy định gắn liền với sự liên chính và chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp

Yếu tố Phản ứng với rủi ro:

Chấp nhận và chuyển giao rủi ro: Mua bảo hiểm, như bảo hiểm tài sản, bảo hiểm an toàn du khách khi tham gia các dịch vụ du lịch mạo hiểm,...

Né tránh rủi ro: Khi rủi ro đó quá lớn, có thể gây thiệt hại đáng kể cho công ty, DN nên chọn cách né tránh, không lựa chọn hoạt động có thể xảy ra rủi ro đó.

Đối đầu với rủi ro: Có thể áp dụng trong một số trường hợp nhưng có biện pháp để giảm thiểu

tổn thất như kiện toàn lại bộ máy tổ chức, rà soát lại các nguồn lực, điều kiện vật chất, nhân lực,...

DN cần xây dựng tình huống đối phó với rủi ro cụ thể, nhằm chủ động giải quyết rủi ro.

Yếu tố Hoạt động kiểm soát:

Nâng cao ý thức về tầm quan trọng của việc nhận diện và kiểm soát rủi ro, và ưu tiên trong quá trình hoạt động của DN.

DN cần thường xuyên nhận diện, kiểm soát rủi ro tốt, để hạn chế rủi ro trong hoạt động kinh doanh của đơn vị. Rủi ro cần phải được kiểm soát trong từng bộ phận trong toàn DN, ở tại mọi thời điểm, lấy ngăn chặn phòng ngừa rủi ro là chính.

DN cần thiết kế quy trình kiểm soát rủi ro cụ thể để ứng phó với rủi ro. Quy trình này cần cụ thể cho từng giai đoạn, phân chia quyền hạn và trách nhiệm rõ ràng.

Yếu tố Thông tin và truyền thông

DN trang bị hệ thống máy tính hiện đại, nhằm bảo mật thông tin hoạt động kinh doanh, cũng như giúp DN dễ dàng tiếp cận với khách hàng.

Khi sử dụng máy tính cần phải có mật khẩu và tên đăng nhập, chỉ những người có chức năng quyền hạn mới được truy cập thông tin trong máy tính. Nếu có bất kỳ sai sót nào thì cá nhân đó phải chịu trách nhiệm.

DN cần thường xuyên cập nhật những thông tin bên ngoài như các văn bản, quy định mới đối với kinh doanh du lịch để tuân thủ đúng và đủ.

Kết quả của hoạt động nhận diện, kiểm soát rủi ro cần được truyền thông trong toàn DN để nhân viên được biết và có những biện pháp kiểm soát thích hợp, thông tin cần kịp thời và chính xác.

Yếu tố thiết lập mục tiêu.

Ban lãnh đạo thường xuyên xây dựng các mục tiêu chiến lược kinh doanh, phù hợp với nền kinh tế thị trường ở mỗi giai đoạn. DN cần xây dựng mục tiêu, kế hoạch hoạt động cụ thể trong ngắn hạn và dài hạn.

DN luôn triển khai và phổ biến rộng rãi các mục tiêu chiến lược kinh doanh đến tất cả nhân viên. Các mục tiêu của DN cần được cụ thể hóa bằng những phương hướng việc làm cụ thể, không nên nói một cách chung chung. Sau đó, sẽ được phổ biến rộng rãi đến nhân viên.

Yếu tố Nhận dạng sự kiện tiềm tàng:

Nhận dạng những rủi ro chiến lược: Những rủi ro này bắt nguồn từ chiến lược kinh doanh, vốn, khách hàng, đối thủ cạnh tranh: Ban lãnh đạo nên tự đánh giá về tình hình kinh doanh của DN, điểm mạnh và điểm yếu của DN, sự biến động của thị trường để đưa ra chiến lược kinh doanh phù hợp.

Nhận dạng những rủi ro hoạt động: Liên quan đến Bộ máy lãnh đạo, rủi ro về văn hóa DN,... Do đó, DN cần đưa ra những quy định, quy tắc phù hợp, cụ thể và nghiêm túc thực hiện.

Nhận dạng rủi ro bất khả kháng: Đây là những rủi ro mà DN không thể tránh khỏi, do đó DN cần nâng cao kiến thức, nhận thức về những rủi ro này, đồng thời có những biện pháp phòng ngừa nhằm giảm thiểu tổn thất. Bố trí nguồn lực hợp lý để ứng phó với những rủi ro.

Yếu tố đánh giá rủi ro:

Đối với rủi ro về kiểm soát chất lượng sản phẩm dịch vụ: DN cần quy định quy tắc ứng xử cho nhân viên và nghiêm túc thực hiện. Đồng thời, luôn đầu tư đầy đủ cơ

sở vật chất hạ tầng, tạo sự hài lòng cho khách hàng.

Đối với rủi ro nhân lực: DN cần bố trí lượng lao động cơ hữu và lao động hợp đồng phù hợp, nhằm tiết kiệm chi phí mà vẫn đảm bảo nguồn nhân sự.

Đối với rủi ro từ quá trình thu hút khách hàng, ổn định lượng khách và định giá sản phẩm dịch vụ phù hợp: Các DN nên đa dạng đối tượng khách, dịch vụ du lịch để thu hút khách hàng.

Rủi ro trong việc đảm bảo an toàn cho du khách: Cần có những tiêu chuẩn rõ ràng về tiêu chuẩn an toàn khi lựa chọn nhà cung cấp.

Rủi ro trong việc đảm bảo an toàn cho du khách: Cần có những tiêu chuẩn rõ ràng về tiêu chuẩn an toàn khi lựa chọn nhà cung cấp.

Rủi ro khi thay đổi môi trường tự nhiên, tài nguyên thiên nhiên, biến đổi khí hậu, dịch bệnh bùng nổ. Đây là những rủi ro không phải do DN và DN cũng không thể tránh được. Do đó, DN cần chấp nhận nó và có những biện pháp ứng phó phù hợp, nhằm giảm thiểu tổn thất.

Yếu tố Giám sát:

- DN cần tổ chức bộ phận chuyên trách thực hiện việc kiểm tra, giám sát như kiểm toán nội bộ, ban kiểm soát,... thực hiện giám sát thường xuyên và định kỳ. Để kịp thời ngăn chặn, phát hiện và sửa chữa sai phạm, phòng ngừa rủi ro trong hoạt động kinh doanh và tài chính của DN.

DN cần có hệ thống báo cáo giúp phát hiện các sai lệch so với chỉ tiêu, kế hoạch đã định. Bên cạnh việc phát hiện sai lệch, cần tìm ra nguyên nhân dẫn đến sai lệch đó, để có những điều chỉnh phù hợp.

Định kỳ ban lãnh đạo tiến hành đánh giá hiệu quả của việc nhận diện và kiểm soát rủi ro. ■

Tài liệu tham khảo

1. Nguyễn Thị Mai Sang, 2015. *Đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng hệ thống KSRR tại các DN xây dựng ở TP.HCM*. LV Th.s, ĐHTôn Đức Thắng.
2. Trung tâm quốc tế APEC về Du lịch bền vững (AICST), 2006. *Quản lý rủi ro du lịch - Hướng dẫn chính thức để quản lý rủi ro trong ngành du lịch*.
3. Angella Amudo, Eno L.Inanga, 2009. *Evaluation of Internal Control Systems: A Case Study from Uganda*. *International Research Journal of Finance and Economics*, 27, pp. 124-144
4. Committee of Sponsoring Organisations of the Treadway Commission (COSO), 1992. *Internal Control - Integrated Framework - Framework, Including Executive Summary*.
5. Committee of Sponsoring Organisations of the Treadway Commission (COSO), 2013. *Internal Control - Integrated Framework - Framework, Including Executive Summary*.
6. Committee of Sponsoring Organisations of the Treadway Commission (COSO), 2004. *Enterprise Risk Management - Integrated Framework - Framework, Including Executive Summary*.
7. Committee of Sponsoring Organisations of the Treadway Commission (COSO), 2004. *Enterprise Risk Management - Integrated Framework - Application Techniques*.
8. Mei Feng, Chan Li, Sarah McVay, 2009. *Internal control and management guidance*. *Journal of Accounting and Economics*.