

浅谈旅游企业类型及财务内控的管理思路

赵芬

(山西金融职业学院会计系, 山西太原 030008)

摘要: 旅游企业是现代服务业的重要组成部分, 其种类繁多, 可以根据服务对象、服务方式、经营范围和市场定位等不同维度划分为多种类型, 不同类型的旅游企业在财务内控管理方面应当有所侧重。首先, 本文概述了旅游企业的分类。其次, 介绍了旅游企业财务内控的重要性。在此基础上, 本文分析了当前环境下旅游企业财务内控面临的挑战, 并提出了优化其财务内控系统的策略和措施, 以期助力于维护旅游企业长期稳定健康发展。

关键词: 旅游企业; 财务内控; 完善; 创新; 策略

一、旅游企业的分类

(一) 按照服务对象, 旅游企业可以分为国际旅游企业和国内旅游企业。国际旅游企业主要面向全球客户, 提供跨国界的旅游服务, 包括但不限于签证办理、国际机票预订、海外酒店预订以及当地导览等。这类企业在运营中需要考虑多国法律法规、货币兑换、多语言服务等复杂因素。相比之下, 国内旅游企业则主要在国内提供各类旅行服务。其服务内容包括省际或城市间的交通组织、住宿安排以及景点门票等, 涉及的法律和文化障碍较小。

(二) 按照经营活动内容, 旅游企业可以分为观光旅游、商务旅行、会议展览和冒险体验等类型。观光旅游以参观名胜古迹为主; 商务旅行侧重于商贸活动期间的交通与住宿安排; 会议展览类型专注于大型会议或展览期间的组织工作; 而冒险体验则提供如登山探险、潜水等高风险活动。

(三) 按照经营模式, 旅游企业可以分为线上与线下两种形式。线上旅游公司通过互联网平台提供电子商务服务, 客户可以直接在网站或 APP 上完成预订操作, 这种模式具有广泛的市场覆盖面和较低的物理门店成本优势。而传统的线下模式, 则依赖实体门店进行人工咨询和销售, 并且常常提供更加个性化和定制化的服务。

在现代旅游行业中, 每一种类型的旅游企业有其独特的市场定位和经营策略, 它们在运营模式、客户需求满足、市场战略等方面有很大的差异, 因此在加强财务管理方面也应当有所侧重: 例如针对国际性旅游公司更需注意汇率风险及跨境支付问题; 而针对线上旅游公司, 则需加强网络安全与数据保护措施以防止金融诈骗与信息泄露风险。

二、财务内控的基本概念与重要性

财务内控是指企业为了保证其经济活动的正确性、合法性, 确保资产的安全完整, 提高经济效益, 并通过一系列规章制度和具体操作流程来监督和管理财务活动的系统。这一概念首次由美国会计学家提出, 并逐渐成为全球企业管理中不可或缺的一部分。财务内控系统对于任何行业来说都是至关重要的, 尤其是对于旅游企业而言, 这一点更加凸显。旅游业因其业务范围广泛、涉及多种货币和文化、面对各种市场、面临各类风险等特点, 使得财务内控不仅是其管理工作的一部分, 更是企业可持续发展和风险管理的关键。一个强有力并且灵活高效的财务内控系统对于旅游企业的重要性体现在:

(一) 财务内控系统有利于风险防控。旅游企业常常需要处理大量现金交易和跨国支付, 这自然增加了资金被挪用或盗窃的风险。有效的财务内控系统可以通过确立严格的现金管理政策、审计跟踪机制以及员工培训等方式来减少此类风险。例如, 规定特定金额以上的交易必须通过电子方式进行, 并由多人审核确认, 可以大幅度降低贪污和错误操作发生的可能, 增强资金的安全。

(二) 财务内控系统有利于提升运营效率。通过标准化

财务处理流程和自动化工具应用, 如 ERP (Enterprise Resource Planning) 系统集成主要财务操作可以极大地提高数据处理速度与准确性, 从而优化资源配置和利用。

(三) 财务内控系统有利于促进合规遵循。随着旅游市场全球化程度加深, 旅游企业在扩展国际市场时往往需要遵守不同国家关于税收、劳动法、消费者权益保护等方面的法规。一个健全的财务内控系统能够帮助企业及时更新这些变化并确保各项经营活动符合当地法律法规要求, 这不仅有助于避免因违法而产生的高额罚款和声誉损失, 还能提升公司整体形象与市场竞争力。

(四) 财务内控系统有利于预算管理与成本控制。旅游企业面临诸多不确定因素如季节变化、政治环境波动等, 均可能影响旅游企业收入。通过建立科学合理的预算制定机制和成本监控流程, 财务内控系统能够帮助企业优化资源配置, 提高运营效率并最大限度地减少浪费。

三、财务内控系统构建步骤

(一) 制定合理有效的内控政策

在旅游企业中, 制定合理有效的内控政策是确保财务健康和业务持续性的基石。内控政策不仅涉及到财务管理, 也包括运营管理、风险防范、法规遵守等多个方面。

1. 确立内控目标。明确内控政策的主要目标对于旅游企业至关重要, 这些目标通常包括但不限于: 增强财务报告的准确性与可靠性、优化资源分配、预防和检测欺诈行为、提高操作效率及遵守相关法律法规。此外, 特别针对旅游行业的特点, 还应考虑如何通过内控机制来应对市场波动、文化差异带来的挑战以及国际支付中的风险等。

2. 形成内控框架。一套有效的内控框架主要包括内部环境设定、风险评估程序、控制活动设计、信息与沟通渠道建立以及监督机制完善。(1) 内部环境设定。构建一个支持内控行为体系发挥作用的的企业文化和结构是基础, 这需要从最高管理层开始树立良好的治理习惯, 并将诚信与责任感融入企业文化和日常运营之中。(2) 风险评估程序。企业需要针对其业务特点和外部环境定期进行风险评估。例如, 在国际旅游领域工作时需重点关注汇率变动、跨国法律法规变更等因素。(3) 控制活动设计。基于已识别和评估的风险, 设计具体有效地控制活动来防范或减轻这些风险。例如, 设置访问权限系统以保护敏感数据, 或者实施双重审核流程以确保支付过程安全无误。(4) 信息与沟通渠道建立。建立适当渠道以确保信息在组织各层之间顺畅流通并可被正确解读使用, 同时也要保证外部相关方如监管机构或合作伙伴能获取必要信息。(5) 监督机制完善。通过定期自我审查与第三方审计相结合, 不断监视内控行为体系效果, 并根据反馈调整改进。

3. 内部培训与员工参与。成功实施任何新政策都离不开员工的理解与配合, 因此, 在推出新的或更新现有内控政策时进行充

分培训是必须步骤。此外,鼓励员工参与到问题诊断与解决过程中,不仅可以提升他们对于标准操作程序(SOP)执行力度,还可以促进团队协作精神并增加员工满意度。

4. 使用技术工具辅助。现代技术如大数据分析、人工智能 AI 等可以显著提升传统财务审计和监督效率。例如,利用 ERP 系统集成所有财务相关操作,可以在实时监测各项指标表现的同时快速发现异常情况并采取应对策略。

在竞争激烈且复杂多变的旅游市场环境下,为旅游企业量身打造一套符合其特点需求且灵活高效的完整财务内控行为框架,是支撑企业长期稳健运营不可缺少的战略投资。

(二) 内部审计与监督机制实施

内部审计与监督机制是旅游企业财务内控系统中不可或缺的一环,它们确保企业能够持续遵循既定的财务政策和程序,同时有效识别和应对潜在风险。此外,这些机制还促进了企业治理、增强了透明度并支持了战略决策过程。

1. 设立独立的内部审计部门。设立一个独立于管理层且具有必要权限的内部审计部门是实施有效监督的基础,这个部门不仅负责定期检查财务和运营活动是否符合公司政策和法规要求,还要评估内控系统的效果,并提出改进建议,为保证审计工作的客观性和公正性,内部审计部门应直接向董事会或其设立的审计委员会报告。

2. 定期进行风险评估。风险管理是内部审计的核心组成部分,旅游企业需要定期进行全面的风险评估,包括市场风险、操作风险、技术风险及合规风险等各个方面。通过识别关键风险领域,内部审计可以更有针对性地安排检查频率和深入程度,从而更有效地配合企业资源和关注点。

3. 制定详细的审核标准与程序。为提高审核效率和质量,需要制定一套清晰且全面的审核标准与程序。这些标准和程序应涵盖企业的所有活动,并随时根据企业发展趋势或变化进行更新,每项审核活动都应详细记录,包括被审核单位、审核时间、发现问题及建议改进措施等内容。

4. 强化员工培训与意识提升。员工是实施内控政策的关键执行者,因此,在整个组织中推广良好的财务管理意识和自我监督文化非常重要。通过定期培训加强员工对最新财务政策、操作流程及合规要求的认知,同时通过研讨会、案例分享等方式提升其对内控重要性的理解。

5. 加强信息技术支持。随着信息技术在财务管理中扮演越来越重要的角色,利用先进 IT 解决方案来辅助监督与审计活动已经成为必然选择。例如,使用数据分析软件帮助识别异常交易模式;或通过自动追踪系统跟踪资金流向等。这些技术不仅可以提高审计效率,还能增加发现问题及处理问题的速度。

通过以上步骤,旅游企业能够不断优化其财务管理体系,提升透明度与效率,同时赋予管理层更大信心去迎接市场上各种预见和不可预见的挑战。

四、当前环境下旅游企业财务内控面临的挑战

(一) 市场波动性增大。国际政治经济形势的不确定性、汇率波动以及消费者行为的快速变化,使得旅游市场变得极为不稳定,这种波动性直接影响到旅游企业的收入和利润,给财务预算和预测带来了巨大挑战。

(二) 遵守国际法规与税收政策。随着全球化程度加深,旅游企业需要遵守越来越复杂的国际法律和税收规定,不同国家间法律法规差异可能导致合规成本显著增加。

(三) 科技进步与系统集成。科技发展尤其是信息技术带来

了数据处理和客户服务上的革命性改变,同时也要求企业更新其 IT 系统以保护客户数据安全并提高运营效率。

(四) 跨文化交流与员工培训。跨文化交流是国际旅游企业常见的问题,不同文化背景下员工之间可能存在沟通障碍,影响团队效率和服务品质。

(五) 可持续发展压力。社会公众日益关注企业社会责任(CSR),特别是环境保护问题,旅游行业作为资源消耗大户,在推广可持续发展方面承受巨大的压力。

五、旅游企业优化其财务内控系统的策略和措施

(一) 强化风险评估机制。旅游企业应定期进行全面且系统的风险评估,包括市场风险、操作风险、法律合规风险等。通过构建一个动态更新的风险数据库,实时监控关键指标变化,可以预见并防范潜在问题。此外,企业应开发一套标准操作流程(SOP),详细定义各类风险处理步骤及责任人,确保在面临突发情况时能够迅速有效地响应。

(二) 优化财务报告与监控系统。采用先进的 ERP 系统集成所有核心财务活动如账目管理、资金流动、预算执行等,并利用自动化工具提高数据处理速度和精确性,这不仅有助于加强日常监督效率,也能够支持生成实时财务报告,为管理层提供决策支持。同时,确保这些系统能够与国际标准兼容,并适时接受外部审计验证其有效性。

(三) 建立完善的内部审计体系。设置独立的内部审计部门,并定期对公司各项经济活动及内控系统进行检查,通过识别操作中的不规范或异常现象来预防可能的错误或舞弊行为。此外,在审计过程中积极引入第三方专家意见可以增加审核公正性和权威性。

(四) 加强技术投入与集成。积极引进先进的信息技术系统如 ERP (Enterprise Resource Planning) 系统、CRM (Customer Relationship Management) 系统等,并确保它们与现有财务管理系统良好集成。利用 AI 进行数据分析和模式识别,可以有效预测并管理潜在风险。

(五) 建立全面合规管理框架。随着国际法律法规不断演变,建立一个全面覆盖、动态更新的合规框架显得至关重要。这包括定期培训员工了解最新法律法规、设置专职合规团队以及开发自动检测系统以确保所有操作都符合相关法律标准。

(六) 推广可持续经营实践。结合公司战略目标,在内部控制系统中整合环境保护、社会责任等方面内容。例如,设立专门基金支持生态保护项目、优先选择可持续资源供应商等方式促进绿色运营。

(七) 增强客户关系管理。通过收集并分析客户数据来洞察消费者行为模式与偏好,从而调整服务供给以更好地满足客户需求。同时,利用 CRM 系统提升客户服务水平和满意度,并通过反馈机制、迭代优化等方式改善产品服务设计。

参考文献:

[1] 郭晖,姚天颖.旅游企业财务内控的管理思路[J].今日财富,2021(4).
 [2] 陈燕治.旅游企业财务内控的管理思路[J].财会学习,2023(11).
 [3] 程国.旅游企业财务内部控制问题与对策研究[J].当代会计,2022(5).

作者简介:赵芬(1979-),女,汉族,山西金融职业学院会计系讲师,管理学硕士,中级会计师,主要从事财务会计、财务管理等研究。