



UNIVERSITY *of* NICOSIA

ΕΞ' ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ
ΚΟΙΝΟ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
στη
ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ, ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ

Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία
«Ο ρόλος του Εσωτερικού Ελέγχου στον Ξενοδοχειακό Κλάδο. Ανάλυση
δεδομένων»

Φερενίκη Λαγουδάκη

Επιβλέπων Καθηγητής: Αλκιβιάδης Καραγιώργος

Ρέθυμνο, Μάιος 2025

Η παρούσα εργασία αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία του/της φοιτητή/φοιτήτριας («συγγραφέας/δημιουργός») που την εκπόνησε. Στο πλαίσιο της πολιτικής ανοικτής πρόσβασης ο/η συγγραφέας/δημιουργός εκχωρεί στο ΕΑΠ, μη αποκλειστική άδεια χρήσης του δικαιώματος αναπαραγωγής, προσαρμογής, δημόσιου δανεισμού, παρουσίασης στο κοινό και ψηφιακής διάχυσής τους διεθνώς, σε ηλεκτρονική μορφή και σε οποιοδήποτε μέσο, για διδακτικούς και ερευνητικούς σκοπούς, άνευ ανταλλάγματος και για όλο το χρόνο διάρκειας των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας. Η ανοικτή πρόσβαση στο πλήρες κείμενο για μελέτη και ανάγνωση δεν σημαίνει καθ' οιονδήποτε τρόπο παραχώρηση δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας του/της συγγραφέα/δημιουργού ούτε επιτρέπει την αναπαραγωγή, αναδημοσίευση, αντιγραφή, αποθήκευση, πώληση, εμπορική χρήση, μετάδοση, διανομή, έκδοση, εκτέλεση, «μεταφόρτωση» (downloading), «ανάρτηση» (uploading), μετάφραση, τροποποίηση με οποιονδήποτε τρόπο, τμηματικά ή περιληπτικά της εργασίας, χωρίς τη ρητή προηγούμενη έγγραφη συναίνεση του/της συγγραφέα/δημιουργού. Ο/Η συγγραφέας/δημιουργός διατηρεί το σύνολο των ηθικών και περιουσιακών του δικαιωμάτων.



UNIVERSITY *of* NICOSIA

ΕΞ' ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ
ΚΟΙΝΟ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
στη
ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ, ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ

Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία
«Ο ρόλος του Εσωτερικού Ελέγχου στον Ξενοδοχειακό Κλάδο. Ανάλυση
δεδομένων»

Φερενίκη Λαγουδάκη

Επιτροπή Κρίσης

Επιβλέπων Καθηγητής

Συν-Επιβλέπων Καθηγητής

Αλκιβιάδης Καραγιώργος

Πέτρος Λόης

Επικουρος Καθηγητής ΔΙΠΑΕ

Καθηγητής UNIC

Ρέθυμνο, Μάιος 2025

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να εκφράσω την ειλικρινή μου ευγνωμοσύνη προς όλους τους εργαζομένους του ξενοδοχειακού κλάδου σε όλη την ελληνική επικράτεια, που αφιέρωσαν χρόνο, ώστε να καταφέρω να ολοκληρώσω με επιτυχία την έρευνά μου.

Ιδιαίτερες ευχαριστίες αξίζουν στον σύζυγό μου και την κόρη μας, για την αμέριστη στήριξη και κατανόησή τους σε κάθε βήμα της πορείας μου προς την ολοκλήρωση των μεταπτυχιακών μου σπουδών.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στην παρούσα διπλωματική εργασία εξετάζεται ο ρόλος του Εσωτερικού Ελέγχου (ΕΕ) στον Ξενοδοχειακό Κλάδο. Ο Εσωτερικός Έλεγχος είναι ένα βασικό εργαλείο διακυβέρνησης. Συμβάλλει στην διαφάνεια των οργανισμών, στην προστασία των περιουσιακών στοιχείων και τελικά στην τήρηση των κανονισμών και των διαδικασιών. Ο Εσωτερικός Έλεγχος εστιάζει στις διαδικασίες, στην επίδραση που έχει στην διαχείριση των κινδύνων, στην αποδοτικότητα και στην συμμόρφωση των επιχειρήσεων με τα κανονιστικά πλαίσια. Η έρευνα στην παρούσα διπλωματική σκοπεύει να αναλύσει τον τρόπο όπου οι ξενοδοχειακοί οργανισμοί εφαρμόζουν τον Εσωτερικό Έλεγχο και πως αυτός με την σειρά του επηρεάζει την αποτελεσματικότητα των λειτουργιών του εκάστοτε οργανισμού. Η μελέτη αφορά ποσοτική έρευνα, η οποία έγινε με συλλογή ερωτηματολογίων από εργαζομένους ή και στελέχη ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Το δείγμα N αποτελείται από διάφορα μεγέθη ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, ώστε να γίνει διαπίστωση του βαθμού εφαρμογής των διαδικασιών του ΕΕ και των προκλήσεων όπου αντιμετωπίζουν οι οργανισμοί. Η ανάλυση των δεδομένων έγινε με στατιστικές μεθόδους. Τα αποτελέσματα της έρευνας αναδεικνύουν την σημαντικότητα του ΕΕ, για να πετύχουν τελικά οι Ξενοδοχειακοί οργανισμοί τους στόχους τους, να μειώσουν κινδύνους, να βελτιώσουν την οικονομική διαχείριση και να ενισχύσουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Παρόλα αυτά, αρκετές επιχειρήσεις έρχονται αντιμέτωπες με την δυσκολία, ως προς την εφαρμογή του. Αυτό εντοπίζεται στην έλλειψη των τεχνολογικών υποδομών, καθώς και στο μη εξειδικευμένο προσωπικό. Συμπερασματικά, η διπλωματική εργασία αναδεικνύει την αναγκαιότητα πιο σύγχρονων τεχνολογικών συστημάτων, αυτοματοποιημένων διαδικασιών και περισσότερο καταρτισμένο προσωπικό.

Λέξεις - Κλειδιά

Εσωτερικός Έλεγχος, Ξενοδοχειακός κλάδος, διαφάνεια, τεχνολογικές υποδομές, κίνδυνος



UNIVERSITY *of* NICOSIA

Dissertation

«The Role of Internal Audit in the Hotel Industry. Data analysis»

Fereniki Lagoudaki

Supervising professor:
Alkiviadis Karagiorgos

Co-Supervising professor
Petros Lois

Rethymno, May 2025

ABSTRACT

This thesis examines the role of the Internal Audit (IA) in the Hotel Industry. Internal control is a basic tool of governance. It contributes to the transparency of organizations, to the protection of assets, and ultimately to the compliance with regulations and procedures. The Internal Audit focuses on the processes, the effect on risk management, on efficiency, and the compliance of businesses with the regulatory frameworks. Research in this diploma intends to analyze how hotel organizations apply internal control and how it, in turn, affects the effectiveness of the functions of the organization. The study concerns quantitative research, which was done by collecting questionnaires from employees or even hotel business executives. The sample N consists of various sizes of hotel businesses to find the degree of implementation of IA and the challenges organizations face. The data analysis was done by statistical methods. The results of the survey highlight the importance of the IA to eventually achieve hotel organizations' goals, reduce risks, improve financial management, and enhance the quality of services provided. However, many businesses are confronted with difficulty in implementing it. This is found in the lack of technological infrastructure as well as in unspecialized staff. In conclusion, the thesis highlights the need for more modern technological systems, automated processes, and more trained staff.

Keywords

Internal Audit, Hospitality Industry, transparency, technological infrastructure, risk management

Πίνακας περιεχομένων

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	0
ABSTRACT	1
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ	3
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ.....	5
ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ	7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ΕΛΕΓΚΤΙΚΗ	8
1.1 Η Έννοια της Ελεγκτικής.....	8
1.2 Βασικές Αρχές της Ελεγκτικής	8
1.3 Κατηγορίες Ελέγχου	9
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ	10
2.1 Ορισμός και στόχοι του Εσωτερικού Ελέγχου.....	10
2.2 Σκοπός του Εσωτερικού Ελέγχου	11
2.3 Είδη του Εσωτερικού Ελέγχου.....	12
2.4 Πλαίσια και μηχανισμού του Εσωτερικού Ελέγχου	15
2.5 Διαχείριση κινδύνων και εσωτερικός έλεγχος	16
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΈΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	18
3.1 Εισαγωγή Ξενοδοχειακού κλάδου	18
3.2 Ο Εσωτερικός Έλεγχος στον Ξενοδοχειακό Κλάδο	19
3.2.1 Σημασία Εσωτερικού Ελέγχου.....	20
3.2.2 Στοιχεία του Εσωτερικού Ελέγχου.....	22
3.2.3 Διαδικασίες του Εσωτερικού Ελέγχου στον Ξενοδοχειακό κλάδο	23
3.2.4 Ειδικά Χαρακτηριστικά του Εσωτερικού Ελέγχου στις Ξενοδοχειακές Επιχειρήσεις	24
3.3 Τεχνολογική εξέλιξη και αποδοτικότητα εσωτερικού ελέγχου.....	27
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ, ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ.....	29
4.1 Σκοπός και ερωτήματα.....	29
4.2 Κριτήρια συμμετοχής στην έρευνα	29
4.3 Αξιοπιστία Δεδομένων	30
4.4 Αποτελέσματα έρευνας	33
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	74
Βιβλιογραφία	76
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ	78

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 1 Εξέλιξη αφίξεων και διανυκτερεύσεων από το 2020 έως το 2024	19
Γράφημα 2. Σε ποιο τμήμα της ξενοδοχειακής μονάδας εργάζεστε;.....	35
Γράφημα 3. Έτη εργασίας στον Ξενοδοχειακό κλάδο	35
Γράφημα 4. Αριθμός ατόμων που εργάζονται στην ξενοδοχειακή επιχείρηση	36
Γράφημα 5. Έτη λειτουργίας ξενοδοχειακής επιχείρησης	37
Γράφημα 6. Υπάρχει οργανωμένο τμήμα εσωτερικού ελέγχου στην επιχείρησή σας.....	38
Γράφημα 7. Βαθμός εφαρμογής οικονομικού ελέγχου	41
Γράφημα 8. Σημαντικότητα ΕΕ σε Ξενοδοχειακή επιχείρηση	43
Γράφημα 9 Βαθμός ελέγχου της Διοίκησης από ΕΕ.....	43
Γράφημα 10 Ποσοστιαίος βαθμός ελέγχου οικονομικού τμήματος από ΕΕ	44
Γράφημα 11 Βαθμός επίβλεψης διαδικασιών εξυπηρέτησης πελατών.....	45
Γράφημα 12 Βαθμός επίβλεψης τμήματος Συντήρησης-Προμηθειών από ΕΕ	46
Γράφημα 13 βαθμός επίβλεψης διαχείρισης προσωπικού από ΕΕ	46
Γράφημα 14 Βαθμός πραγματοποίησης συνεντεύξεων κατά τον ΕΕ	50
Γράφημα 15 Ποσοστιαίος βαθμός φυσικού ελέγχου από ΕΕ	52
Γράφημα 16 Ποσοστό προκλήσεων που αντιμετωπίζει ο ΕΕ λόγω έλλειψης χρόνου.....	52
Γράφημα 17 Ποσοστιαίος βαθμός προσαρμογής διαδικασιών ΕΕ στις ανάγκες των ξενοδοχείων	53
Γράφημα 18 Ποσοστιαίος Βαθμός συμβολής ΕΕ στην διασφάλιση της συμμόρφωσης με τους κανονισμούς	54
Γράφημα 19 Ποσοστιαίος βαθμός παροχής υλικού εκμάθησης ΕΕ	55
Γράφημα 20 Ποσοστιαίος βαθμός σημαντικότητας ύπαρξης σεμιναρίων στον ΕΕ	55
Γράφημα 21 Ποσοστιαίος βαθμός επάρκειας ενημέρωσης διαδικασιών ΕΕ	56
Γράφημα 22 Ποσοστιαίος βαθμός θετικής επίδρασης του τμήματος ΕΕ στην διαχείριση κινδύνων	58
Γράφημα 23 Ποσοστιαίος βαθμός συμβολής ΕΕ στον εντοπισμό κινδύνων	59
Γράφημα 24 Ποσοστιαίος βαθμός επίδρασης λειτουργικών κινδύνων στην Ξενοδοχειακή επιχείρηση	60
Γράφημα 25 Ποσοστιαίος βαθμός μείωσης κινδύνων λαθών/κακής διαχείρισης από ΕΕ.....	61
Γράφημα 26 Ποσοστιαίος βαθμός ελέγχων για απογραφές και κατάσταση περιουσιακών στοιχείων	63
Γράφημα 27 Ποσοστιαίος βαθμός ύπαρξης ΕΕ και συνεισφορά στην ενίσχυση της αξιοπιστίας των οικονομικών καταστάσεων	64
Γράφημα 28 Ποσοστιαίος βαθμός εκτέλεσης οικονομικών ελέγχων στα αρχεία από τον ΕΕ....	64

Γράφημα 29 Ποσοστιαίος βαθμός επιρροής τεχνολογίας στην βελτίωση της ακρίβειας και της αποτελεσματικότητας του ΕΕ	68
Γράφημα 30 Ποσοστιαίος βαθμός σημαντικότητας της διαδικασίας αυτοματοποίησης του ΕΕ στην ξενοδοχειακή μονάδα	69
Γράφημα 31 Ποσοστιαίος βαθμός θετικής επιρροής ΕΕ στην αποδοτικότητα της επιχείρησης	70

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1 Αφίξεις και διανυκτερεύσεις Νοέμβριο 2023 & 2024.....	19
Πίνακας 2 Έλεγχος αξιοπιστίας ερωτηματολογίου έρευνας	30
Πίνακας 3 Έλεγχος αξιοπιστίας ερωματολογίου	30
Πίνακας 4 Έλεγχος αξιοπιστίας κάθε μεμονωμένης μεταβλητής ερωτηματολογίου έρευνας..	31
Πίνακας 5 Διαχωρισμός Ερωτηματολογίων ανά τμήμα	34
Πίνακας 6 Έτη εργασίας στον Ξενοδοχειακό κλάδο	35
Πίνακας 7 Αριθμός ατόμων ανά ξενοδοχειακή επιχείρηση	36
Πίνακας 8 Έτη λειτουργίας ξενοδοχειακής επιχείρησης	37
Πίνακας 9 Υπάρχει οργανωμένο τμήμα εσωτερικού ελέγχου στην επιχείρησή σας	37
Πίνακας 10 Συσχέτιση τμήματος με ύπαρξη εσωτερικού ελέγχου	39
Πίνακας 11: p-value στο Chi-Square test.....	39
Πίνακας 12 Συσχέτιση μεγέθους με ύπαρξη εσωτερικού ελέγχου	40
Πίνακας 13 Σχέση μεταξύ μεγέθους ξενοδοχείου και ύπαρξη εσωτερικού ελέγχου	40
Πίνακας 14 Βαθμός εφαρμογής οικονομικού ελέγχου	41
Πίνακας 15 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις ενότητας 2(ερωτήσεων 6-12).....	41
Πίνακας 16 Σημαντικότητα ΕΕ στις Ξενοδοχειακές επιχειρήσεις	42
Πίνακας 17 Βαθμός ελέγχου της Διοίκησης από ΕΕ	43
Πίνακας 18 Βαθμός ελέγχου οικονομικού τμήματος από ΕΕ.....	44
Πίνακας 19 βαθμός επίβλεψης διαδικασιών εξυπηρέτησης πελατών.....	45
Πίνακας 20 Ανάλυση βαθμού ελέγχου Συντήρησης Προμηθειών από ΕΕ	45
Πίνακας 21 βαθμός επίβλεψης διαχείρισης προσωπικού από ΕΕ.....	46
Πίνακας 22 έλεγχος αξιοπιστίας ενότητας 29 ερωτήσεων 6-12	47
Πίνακας 23 Διαμόρφωση Μ.Ο. σε περίπτωση διαγραφής ερώτησης στην ενότητα 2.....	48
Πίνακας 24 Συσχέτιση ερωτήσεων 6-12/ ενότητας 2	49
Πίνακας 25 Βαθμός πραγματοποίησης συνεντεύξεων κατα τον ΕΕ.....	50
Πίνακας 26 Μ.Ο. και τυπικές αποκλίσεις ενότητας 3- ερωτήσεων 13-20.....	51
Πίνακας 27 Συχνότητα και ποσοστό φυσικού ελέγχου.....	51
Πίνακας 28 Προκλήσεις ΕΕ λόγω έλλειψης χρόνου	52
Πίνακας 29 Βαθμός προσαρμογής διαδικασιών ΕΕ στις ανάγκες ξενοδοχείων	53
Πίνακας 30 Βαθμός συμβολής ΕΕ στην συμμόρφωση με τους κανονισμούς	54
Πίνακας 31 Βαθμός παροχής υλικού εκμάθησης ΕΕ.....	54
Πίνακας 32 Βαθμός σημαντικότητας ύπαρξης σεμιναρίων στον ΕΕ.....	55
Πίνακας 33 Βαθμός επάρκειας ενημέρωσης διαδικασιών ΕΕ	56
Πίνακας 34 Ανάλυση συσχετίσεων ερωτήσεων 13-20	57

Πίνακας 35 Βαθμός θετικής επίδρασης του τμήματος ΕΕ στην διαχείριση κινδύνων	58
Πίνακας 36 Μ.Ο. και τυπικές αποκλίσεις ερωτήσεων 21-24.....	59
Πίνακας 37 Βαθμός συμβολής ΕΕ στον εντοπισμό κινδύνων	59
Πίνακας 38 Βαθμός επίδρασης λειτουργικών κινδύνων στην Ξενοδοχειακή επιχείρηση	60
Πίνακας 39 Βαθμός μείωσης κινδύνων λαθών/κακής διαχείρισης από ΕΕ	60
Πίνακας 40 Έλεγχος συσχέτισης ερωτήσεων 21-24	61
Πίνακας 41 Μ.Ο. και τυπικές αποκλίσεις ερωτήσεων 25-27/ ενότητα 5.....	62
Πίνακας 42 Βαθμός ελέγχων για απογραφές και κατάσταση περιουσιακών στοιχείων	63
Πίνακας 43 Βαθμός ύπαρξης ΕΕ και συνεισφορά στην ενίσχυση της αξιοπιστίας των οικονομικών καταστάσεων	63
Πίνακας 44 Βαθμός εκτέλεσης οικονομικών ελέγχων στα αρχεία από τον ΕΕ	64
Πίνακας 45 Συσχέτιση ερωτήσεων 25-27/ ενότητα 5 ερωτηματολογίου.....	65
Πίνακας 46 Βαθμός επιρροής ΕΕ στην αξιοπιστία των οικονομικών καταστάσεων.....	66
Πίνακας 47 Γραμμική παλινδρόμηση ερωτήσεων 25,26 & 27	66
Πίνακας 48 Συσχέτιση ερώτησης 26 με ερωτήσεις 25 & 27	67
Πίνακας 49 Μ.Ο. και τυπικές αποκλίσεις ερωτήσεων 28-30/ενότητα 6 ερωτηματολογίου	67
Πίνακας 50 Βαθμός επιρροής τεχνολογίας στην βελτίωση της ακρίβειας και της αποτελεσματικότητας του ΕΕ	68
Πίνακας 51 Βαθμός σημαντικότητας της διαδικασίας αυτοματοποίησης του ΕΕ στην ξενοδοχειακή μονάδα.....	69
Πίνακας 52 Βαθμός θετικής επιρροής ΕΕ στην αποδοτικότητα της επιχείρησης.....	69
Πίνακας 53 Συσχέτιση ερωτήσεων 28 και 30	71
Πίνακας 54 Συσχέτιση ερωτήσεων 29 & 30	71
Πίνακας 55 Συσχέτιση ερώτησης 30 με 28 και 29.....	72
Πίνακας 56 Ανάλυση διακύμανσης (ANOVA) με δείκτη Sig.	72
Πίνακας 57 Ανάλυση επίδρασης ερωτήσεων 28 έως 30.....	73

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

α	Cronbach's Alpha
ΔΙΕΕ	Διεθνές Ινστιτούτο Εσωτερικών Ελεγκτών
ΔΣ	Διοικητικό Συμβούλιο
ΕΕ	Εσωτερικός Έλεγχος
ΕΛΣΤΑΤ	Ελληνική Στατιστική Υπηρεσία
κ.λπ.	και λοιπά
κ.α.	και άλλα
Μ.Ο.	Μέσος Όρος
N	Αριθμός δείγματος
πχ	Παραδείγματος Χάριν
AI	Artificial Intelligence
CICA	Canadian Institute of Chartered Accountants
COBIT	Control Objectives for Information and Related Technology
COCO	Criteria of Control
COSO	Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission
ERP	Enterprise Resource Planning
GDPR	General Data Protection Regulation
GRC	Governance Risk and Compliance
HACCP	Hazard analysis and critical control points
IFRS	International Financial Reporting Standards
IIA	Institute of Internal Auditors
IPPF	International Professional Practices Framework
ISO	International Organization for Standardization
IT	Information Technology
p-value	Τιμή σημαντικότητας
r	Συντελεστής συσχέτισης Pearson

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ΕΛΕΓΚΤΙΚΗ

1.1 Η Έννοια της Ελεγκτικής

Η επιστήμη της Ελεγκτικής έχει ενταχθεί στον κλάδο τόσο της διοικητικής, όσο και της οικονομικής επιστήμης και βασικό της μέλημα είναι ο έλεγχος των κανόνων, των αρχών και των διαδικασιών, που διέπουν την λειτουργία ενός οργανισμού. Η Ελεγκτική Επιστήμη είναι βασικό μέρος του Χρηματοπιστωτικού Συστήματος και αποτελεί μια καλά οργανωμένη και συστηματική διαδικασία. Σκοπός της είναι να συλλεχθούν, να αξιολογηθούν και να τεκμηριωθούν τα αποδεικτικά στοιχεία αναφορικά με τις οικονομικές καταστάσεις και τις δραστηριότητες ενός οργανισμού. Πρωτίστως, η Ελεγκτική επιθυμεί να παρέχει γνώση, η οποία να είναι ανεξάρτητη σχετικά με την χρηματοοικονομική ακρίβεια καθώς και με την συμμόρφωση με τους κανόνες και τους κανονισμούς που διέπουν την λειτουργία της. Δευτερευόντως, τονίζει την σημαντικότητα της ενίσχυσης τόσο της διαφάνειας όσο και της λογοδοσίας στις επιχειρηματικές δραστηριότητες. (Basu, 2006)

1.2 Βασικές Αρχές της Ελεγκτικής

Η ελεγκτική στηρίζεται σε μια σειρά θεμελιωδών αρχών που εξασφαλίζουν την ποιότητα, την ακρίβεια και την αξιοπιστία της διαδικασίας. Κεντρικό ρόλο παίζει η **ανεξαρτησία**, καθώς οι ελεγκτές πρέπει να δρουν χωρίς εξωτερικές επιρροές, διατηρώντας αμεροληψία ώστε τα αποτελέσματα του ελέγχου να είναι αντικειμενικά. Η **αξιοπιστία** είναι επίσης απαραίτητη, αφού οι εκθέσεις ελέγχου οφείλουν να βασίζονται σε έγκυρες, πλήρεις και επαληθεύσιμες πληροφορίες, διασφαλίζοντας τη σωστή βάση για τη λήψη αποφάσεων. Η αρχή της **υλικότητας**, απαιτεί από τους ελεγκτές να εστιάζουν σε θέματα που έχουν σημαντική επίδραση στους χρήστες των οικονομικών πληροφοριών. Η **επαγγελματική κρίση**, είναι μια ακόμη θεμελιώδης αρχή, καθώς οι ελεγκτές χρειάζεται να αξιολογούν σύνθετα ζητήματα και να λαμβάνουν αποφάσεις βασισμένες στην εμπειρία και την ανάλυση δεδομένων. Παράλληλα, η **κριτική σκέψη και ο σκεπτικισμός** βοηθούν στον εντοπισμό πιθανών λαθών, αποκλίσεων ή περιπτώσεων απάτης (π.χ. υπεξαίρεση περιουσιακών στοιχείων, ψεύτικη αναφορά των χρηματοοικονομικών δεδομένων). (Harrison , et al., 2015) Επιπλέον, η αρχή της **εμπιστευτικότητας** διασφαλίζει ότι οι πληροφορίες που αποκτώνται κατά τη διαδικασία του ελέγχου παραμένουν προστατευμένες, διατηρώντας την ιδιωτικότητα των δεδομένων. Τέλος, η **τήρηση των**

κανονισμών και των προτύπων, εγγυάται ότι οι ελεγκτικές διαδικασίες συμμορφώνονται με τα διεθνώς αναγνωρισμένα πλαίσια, ενισχύοντας την αξιοπιστία των αποτελεσμάτων. (Dennis, 2015) (Basu, 2006)

1.3 Κατηγορίες Ελέγχου

Η ελεγκτική υλοποιείται μέσα από διάφορες μορφές, καθεμία με συγκεκριμένο ρόλο και στόχους. Ο **εξωτερικός έλεγχος** αφορά την ανεξάρτητη αξιολόγηση των οικονομικών καταστάσεων, εξασφαλίζοντας την ακρίβεια και την τήρηση των κανονισμών και προτύπων. Ο **εσωτερικός έλεγχος** εστιάζει στην ανάλυση και τη βελτίωση των εσωτερικών λειτουργιών, συμβάλλοντας στην αποτελεσματική διαχείριση των κινδύνων και στη βελτίωση των διαδικασιών της επιχείρησης. Επιπλέον, ο **διαχειριστικός έλεγχος** αποσκοπεί στην εκτίμηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας στη χρήση των πόρων, παρέχοντας πολύτιμα δεδομένα για τη βελτίωση της στρατηγικής και της λειτουργίας της επιχείρησης. Όλες αυτές οι κατηγορίες ελέγχου, συνδυάζονται για να ενισχύσουν τη διαφάνεια, τη λογοδοσία και τη βιωσιμότητα ενός οργανισμού. (Dennis, 2015)

Συμπερασματικά, η ελεγκτική επιστήμη αποτελεί βασικό πυλώνα για την προαγωγή της διαφάνειας, της αξιοπιστίας και της εμπιστοσύνης στο οικονομικό σύστημα. Μέσα από περισσότερο δομημένο πλαίσιο αρχών, εξασφαλίζεται τόσο η αντικειμενικότητα, όσο και η εγκυρότητα των ελέγχων. Οι διαφορετικές κατηγορίες ελέγχου προάγουν την βελτίωση των διαδικασιών των επιχειρήσεων και την διαχείριση των κινδύνων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ

2.1 Ορισμός και στόχοι του Εσωτερικού Ελέγχου

Ο εσωτερικός έλεγχος είναι μια ανεξάρτητη και αντικειμενική διαδικασία η οποία έχει σχεδιαστεί και εφαρμόζεται από την διοίκηση και το Διοικητικό Συμβούλιο (ΔΣ) κάθε επιχείρησης, προκειμένου να αξιολογήσει και να βελτιώσει τις διαδικασίες διαχείρισης, της συμμόρφωσης με τους κανονισμούς καθώς και τις οικονομικές αναφορές. Βασίζεται σε διεθνή πρότυπα, όπως ορίζονται από το Διεθνές Ινστιτούτο Εσωτερικών Ελεγκτών (ΔΙΕΕ), και λειτουργεί με δύο τρόπους. Ο πρώτος τρόπος είναι εσωτερικά από υπαλλήλους κάθε ξενοδοχειακής επιχείρησης και ο δεύτερος τρόπος είναι εξωτερικά από ανεξάρτητους συνεργάτες. (Ζαφειράκου & Ταχυνάκης, 2007) (Pickett, 2010)

Γενικότερα, ο εσωτερικός έλεγχος ασχολείται με :

1. Την αξιολόγηση των κινδύνων
2. Την παρακολούθηση των εσωτερικών διαδικασιών
3. Την εφαρμογή ελέγχων

Για να κατορθώσει κάθε οργανισμός να αποφύγει, να αναγνωρίσει ή και να αποκαταστήσει μια απάτη ή ενός ακούσιου σφάλματος έχει ένα ορθό σύστημα εσωτερικού ελέγχου. Το σύστημα του εσωτερικού ελέγχου σχεδιάζεται ώστε να επιτευχθούν οι παρακάτω 5 στόχοι:

- 1. Η προστασία των περιουσιακών στοιχείων των εταιριών.** Κάθε οργανισμός οφείλει να προστατεύει τα περιουσιακά του στοιχεία, όπως για παράδειγμα τα ταμειακά του διαθέσιμα, από σπατάλες, αναποτελεσματικότητες ή και απάτες καθώς δεν το κάνει χάνονται.
- 2. Να ενθαρρύνονται οι υπάλληλοι στην τήρηση των πολιτικών των εταιρειών.** Όλοι οι υπάλληλοι καθώς και τα στελέχη που απαρτίζουν την λειτουργία ενός οργανισμού οφείλουν να προσπαθούν να επιτύχουν το ίδιο αποτέλεσμα. Μέσω ενός κατάλληλου συστήματος ελέγχων παρέχονται σαφείς πολιτικές και έτσι επιτυγχάνεται η δίκαιη αντιμετώπιση των υπαλλήλων, καθώς και των πελατών ενός οργανισμού. (Παπαστάθης, 2014)
- 3. Η προώθηση της αποτελεσματικότητας των λειτουργιών.** Μια επιχείρηση δεν επιτρέπει την σπατάλη των πόρων της. Όσο επιτυγχάνει την αποτελεσματικότητα των ελέγχων της, ελαχιστοποιούνται οι σπατάλες των πόρων της, οπότε μ' αυτόν τον τρόπο μειώνονται τα κόστη της και αυξάνονται τα κέρδη της. (Harrison , et al., 2015)

4. **Η ορθότητα και η αξιοπιστία των αρχείων της.** Χωρίς την ύπαρξη ελέγχων, τα αρχεία μιας επιχείρησης μπορεί να κρίνονται από αναξιπιστία. Αυτό καθιστά αδύνατο τον εντοπισμό των τμημάτων μιας επιχείρησης στα οποία χρήζει βελτίωσης και σε εκείνα τα οποία είναι κερδοφόρα. Επομένως, εάν τα αρχεία του οργανισμού χαρακτηρίζονται από ορθότητα ως προς τα κόστη των προϊόντων της, τότε ελαχιστοποιούνται οι πιθανότητες να χάσει χρήματά από την πώληση αυτών. (Pickett, 2010)
5. **Η συμμόρφωση με τις νομικές απαιτήσεις.** Οι εταιρείες οφείλουν να συμμορφώνονται με τις διατάξεις των κανονιστικών φορέων, δηλαδή των χρηματιστηρίων αξιών και των φορολογικών αρχών. Σε αντίθετη περίπτωση, υπάρχουν πρόστιμα ή και ποινές φυλάκισης σε ανώτερα στελέχη. Εφαρμόζοντας αποτελεσματικούς ελέγχους, συμμορφώνονται με τους νόμους και αποφεύγονται τα νομικά προβλήματα. (Harrison , et al., 2015) (The Institute of Internal Auditors, 2023)

Συνολικά, η λειτουργία του εσωτερικού ελέγχου, αποτελεί θεμέλιο λίθο για την ορθή διακυβέρνηση μιας επιχείρησης, συμβάλλοντας στην επίτευξη των στρατηγικών στόχων της και στην εξασφάλιση της βιωσιμότητάς της.

2.2 Σκοπός του Εσωτερικού Ελέγχου

Ο σκοπός του εσωτερικού ελέγχου δηλαδή το «τι πρέπει να γίνει» είναι πολλαπλός και απαρτίζεται από τα εξής:

1. **Αξιολόγηση Κινδύνων:** Μέσω του εσωτερικού ελέγχου επιτυγχάνεται τόσο η αναγνώριση, όσο και η αξιολόγηση των κινδύνων που ενδέχεται να έρθει αντιμέτωπος ο κάθε οργανισμός. Προκειμένου κάθε οργανισμός να ελαχιστοποιήσει την ενδεχόμενη ύπαρξη κινδύνων, θα προβεί στην ανάπτυξη στρατηγικών, χρησιμοποιώντας την κατάλληλη ανάλυση. (Pickett, 2010)
2. **Βελτίωση Διαδικασιών :** Για να κατορθώσουν οι επιχειρήσεις να οδηγηθούν σε υψηλότερη αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα παρακολουθούν και αξιολογούν τις εσωτερικές διαδικασίες τους. Αφού ολοκληρωθούν αυτοί οι έλεγχοι, ο εσωτερικός έλεγχος είναι σε θέση να προτείνει τις αντίστοιχες βελτιώσεις ανά διαδικασία. (Pickett, 2010)
3. **Προστασία Περιουσιακών Στοιχείων:** Βασιζόμενες οι επιχειρήσεις στην διαδικασία του εσωτερικού ελέγχου εξασφαλίζουν ότι τα περιουσιακά στοιχεία

που έχουν στην κατοχή τους είναι προστατευμένα, από τυχόν απάτες, κλοπές και κακή διαχείριση. (Harrison , et al., 2015)

4. **Συμμόρφωση με Κανονισμούς και Πολιτικές:** Η διαδικασία του εσωτερικού ελέγχου διασφαλίζει ότι η κάθε μονάδα συμμορφώνεται τόσο με τους νόμους, όσο και με τους κανονισμούς που διέπουν την λειτουργία της. Μ' αυτόν τον τρόπο αποφεύγονται πιθανά νομικά προβλήματα. (Pickett, 2010)
5. **Αξιοπιστία Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών:** Προκειμένου να δοθεί μια βάση για να γίνονται σωστές επιχειρηματικές αποφάσεις, χρειάζεται ένας αποτελεσματικός εσωτερικός έλεγχος. Μέσω της αποτελεσματικότητας του ΕΕ διασφαλίζεται η αξιοπιστία των χρηματοοικονομικών καταστάσεων. (Harrison , et al., 2015) (Vaclovas & Lukas, 2012) (Λεκαράκου, 2016)

Συνεπώς, ο σκοπός του εσωτερικού ελέγχου συνδέεται με το έργο που πρέπει να γίνει, ώστε να εξασφαλιστεί η αποτελεσματική καθώς και η διαφανής λειτουργία του οργανισμού.

2.3 Είδη του Εσωτερικού Ελέγχου

Ανάλογα με τον σκοπό του εσωτερικού ελέγχου, καθώς και που επικεντρώνεται, διακρίνεται σε διάφορα είδη. Μέσα σ' έναν οργανισμό κάθε ένα είδος συμβάλλει στην εξυπηρέτηση διαφορετικών λειτουργιών και καλύπτει συγκεκριμένους τομείς. Στην συνέχεια, αποτυπώνονται τα κύρια είδη του εσωτερικού ελέγχου, καθώς και η ανάλυση καθενός από αυτά:

- ❖ **Ο Οικονομικός Έλεγχος.** Ο συγκεκριμένος έλεγχος δίνει έμφαση στην αξιοπιστία των οικονομικών καταστάσεων και των πληροφοριών που παρέχονται από την επιχείρηση, όπως και στην αξιολόγηση για την ακρίβεια αυτών. Μέσω του ελέγχου αυτού, γίνεται φανερό εάν τα οικονομικά στοιχεία τηρούνται σύμφωνα με τους κανονισμούς και με τα λογιστικά πρότυπα. Ακόμα, εντοπίζονται τυχόν λάθη ή παραλείψεις στις οικονομικές συναλλαγές. Παραδείγματα οικονομικού ελέγχου, αποτελούν οι έλεγχοι ισολογισμών, των ταμειακών ροών, των καταστάσεων αποτελεσμάτων, η επιβεβαίωση της ακρίβειας των αποθεμάτων καθώς και των απαιτήσεων. (Pickett, 2010)
- ❖ **Ο Επιχειρησιακός Έλεγχος.** Ο Επιχειρησιακός Έλεγχος είναι εκείνος ο οποίος ασχολείται με την αξιολόγηση της αποδοτικότητας, καθώς και της αποτελεσματικότητας των λειτουργιών ενός οργανισμού. Βασικοί του στόχοι

είναι να εντοπιστούν μη αποδοτικές πρακτικές, εάν γίνεται κάποια σπατάλη στους πόρους και να εξεταστούν οι διαδικασίες και οι λειτουργίες για τυχόν βελτιώσεις. Παραδείγματα του επιχειρησιακού ελέγχου αποτελούν, οι αναλύσεις του χρόνου ανταπόκρισης στην εξυπηρέτηση πελατών και οι αξιολογήσεις που γίνονται στην παραγωγική διαδικασία για να μειωθεί το κόστος. (Pickett, 2010)

❖ **Ο Έλεγχος Συμμόρφωσης:** Ο έλεγχος αυτός δίνει έμφαση στην συμμόρφωση με τους κανονισμούς, με τους νόμους και τις εσωτερικές πολιτικές, καθώς και τις διαδικασίες. Αυτός ο έλεγχος, στοχεύει να διασφαλίσει ότι η επιχείρηση συμμορφώνεται με τις νομικές απαιτήσεις και τις απαιτήσεις που αφορούν κανονισμούς. Ακόμα ένας στόχος του ελέγχου, είναι να κρατάει ελαχιστοποιημένους τους νομικούς κινδύνους και τα πιθανά πρόστιμα. Παραδείγματα τέτοιων ελέγχων αποτελούν οι έλεγχοι που γίνονται για να διασφαλιστεί η συμμόρφωση με την νομοθεσία όσον αφορά την προστασία των δεδομένων, το λεγόμενο GDPR. Ένα ακόμα παράδειγμα είναι οι επιθεωρήσεις για τις διαδικασίες προμήθειας σύμφωνα με την πολιτική που εφαρμόζεται από κάθε επιχείρηση. (Pickett, 2010)

❖ **Ο Διαχειριστικός Έλεγχος.** Ο έλεγχος διαχείρισης αξιολογεί το πόσο αποτελεσματική είναι η διοίκηση στον σχεδιασμό, στην εφαρμογή και στην παρακολούθηση των στρατηγικών και των πολιτικών. Στοχεύει στην διασφάλιση της επίτευξης των στρατηγικών στόχων κάθε μονάδας και στην αξιολόγηση των πρακτικών που εφαρμόζονται από την διοίκησή ώστε να βελτιωθεί η ηγεσία κάθε επιχείρησης. Παραδείγματα διαχειριστικού ελέγχου αποτελούν ο έλεγχος που γίνεται για την διαδικασία λήψης αποφάσεων σε έργα κρίσιμου χαρακτήρα και οι αξιολογήσεις των στελεχών που ηγούνται για την αποτελεσματικότητά τους. (Nzechukwu, 2016)

❖ **Ο Πληροφοριακός Έλεγχος.** Ο έλεγχος των πληροφοριών επικεντρώνεται στην εξέταση της ασφάλειας, της λειτουργικότητας καθώς και της αξιοπιστίας των συστημάτων κάθε οργανισμού τα οποία ασχολούνται με τις πληροφορίες. Ο συγκεκριμένος έλεγχος, στοχεύει να προστατεύσει κάθε επιχείρηση από επιθέσεις κυβερνήσεων και από τυχόν διαρροές των δεδομένων τους. Ακόμα, προσπαθεί να διασφαλίσει ότι τα συστήματα πληροφορικής κάθε οργανισμού είναι σε θέση να υποστηρίξουν τις ανάγκες του. Παραδείγματα πληροφοριακού ελέγχου αποτελούν πρώτον, ο έλεγχος που γίνεται για την ασφάλεια τόσο των δικτύων, όσο και των βάσεων δεδομένων. Δεύτερον, η επιθεώρηση του συστήματος ώστε

σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης να ανακτηθούν τα δεδομένα του οργανισμού. (Cascarino, 2012)

- ❖ **Ο Ειδικός Έλεγχος.** Για να πραγματοποιηθεί ο ειδικός έλεγχος, γίνεται κατόπιν αιτήματος είτε της διοίκησης, είτε των εξωτερικών ρυθμιστικών αρχών, ώστε να διερευνηθούν συγκεκριμένα θέματα ή προβλήματα. Στόχος του είναι να αντιμετωπιστούν καταγγελίες, ενδείξεις απάτης καθώς και να διερευνηθούν ύποπτες συναλλαγές. (Harrison , et al., 2015) Παραδείγματα ειδικού ελέγχου αποτελούν οι έρευνες για υπεξαίρεση χρημάτων από εργαζόμενο ή οι εξακριβώσεις για ατασθαλίες σε κάποια επένδυση που σκοπεύει να κάνει ο οργανισμός. (Pickett, 2010)
- ❖ **Ο Περιβαλλοντικός Έλεγχος.** Ο έλεγχος που αφορά το περιβάλλον σχετίζεται με θέματα που αφορούν την συμμόρφωση του οργανισμού με τις περιβαλλοντικές νομοθεσίες και τις προσπάθειες που γίνονται από κάθε οργανισμό για βιωσιμότητα. Οι στόχοι του περιβαλλοντικού ελέγχου είναι αρχικά να ελαχιστοποιήσει όσο είναι δυνατόν τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις, καθώς και τελικά ο κάθε ένας οργανισμός να συμμορφωθεί με τους κανόνες που αφορούν στην προστασία του περιβάλλοντος. Παραδείγματα περιβαλλοντικού ελέγχου θα μπορούσαν να αποτελέσουν οι έλεγχοι για την κατανάλωση ενέργειας από κάθε οργανισμό.
- ❖ **Ο Έλεγχος του Εσωτερικού Ελέγχου.** Η βασική εστίαση του ελέγχου αυτού είναι να αξιολογήσει το σύστημα του εσωτερικού ελέγχου κάθε οργανισμού, ώστε να διασφαλιστεί η αποτελεσματικότητα των λειτουργιών. Ο έλεγχος αυτός προσπαθεί να εντοπίσει αδυναμίες του εσωτερικού ελέγχου, όπως και να προτείνει τρόπους με τους οποίους να βελτιωθούν οι ελεγκτικές διαδικασίες. Παραδείγματα του ελέγχου του εσωτερικού ελέγχου αποτελούν οι πιθανοί έλεγχοι στις διαδικασίες που θεσπίζει το τμήμα εσωτερικού ελέγχου σε κάθε οργανισμό. (Παπαστάθης, 2014)

Κάθε ένα είδος εσωτερικού ελέγχου από τα παραπάνω, οδηγεί στην εξυπηρέτηση διαφορετικών σκοπών μέσα σε μια επιχείρηση και εστιάζει σε διαφορετικούς τομείς μέσα σ' ένα οργανισμού. Για να επιλεγεί το κατάλληλο είδος σε κάθε περίπτωση, εξαρτάται από τις ανάγκες, τους στόχους και τους κινδύνους που αντιμετωπίζει ο εκάστοτε οργανισμός. Όταν εφαρμόζονται συνολικά οι παραπάνω έλεγχοι ή έστω το μεγαλύτερο μέρος από αυτούς τότε ενισχύεται η αξιοπιστία , η αποτελεσματικότητα καθώς και η βιωσιμότητα του κάθε οργανισμού.

2.4 Πλαίσια και μηχανισμού του Εσωτερικού Ελέγχου

Οι επιχειρήσεις με την χρήση συγκεκριμένων πλαισίων και μηχανισμών, κατορθώνουν να ελαχιστοποιήσουν τους κινδύνους με τους οποίους έρχονται αντιμέτωποι, να οδηγήσουν τις διαδικασίες τους σε βελτίωση και να καταφέρουν να συμμορφωθούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο με τα κανονιστικά τους πλαίσια.

Αρχικά το πλαίσιο **COSO** (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) είναι ένα από τα πλέον διαδεδομένα πλαίσια που σχετίζονται με το Εσωτερικό Έλεγχο (Pickett, 2010). Η χρήση του πλαισίου αυτού γίνεται προκειμένου οι επιχειρήσεις να διαχειριστούν τους πιθανούς κινδύνους, καθώς και να αποτρέψουν τυχόν απάτες. Το COSO αναπτύχθηκε στις ΗΠΑ από μια επιτροπή οικονομικών οργανισμών, αποτελεί την βάση για την πλειονότητα των σύγχρονων ελεγκτικών συστημάτων. Το πλαίσιο αυτό αποτελείται από πέντε συνιστώσες. Η **πρώτη** είναι το περιβάλλον ελέγχου, κατά την οποία η επιχείρηση οφείλει να δημιουργήσει την κατάλληλη κουλτούρα ελέγχου. Η **δεύτερη** αφορά την αξιολόγηση των κινδύνων, καθώς πρέπει να αναγνωριστούν και να διαχειριστούν οι κίνδυνοι οι οποίοι ίσως επηρεάζουν την λειτουργία της επιχείρησης. Η **τρίτη** είναι οι δραστηριότητες ελέγχου, πιο συγκεκριμένα περιλαμβάνει πολιτικές και διαδικασίες ώστε να αποφευχθούν λάθη και να εξασφαλιστεί η συμμόρφωση. Η **τέταρτη** είναι η επικοινωνία και η πληροφόρηση, δηλαδή να εξασφαλιστεί ότι η αντίστοιχες πληροφορίες διανέμονται με αποτελεσματικό τρόπο. Τέλος, την **πέμπτη** αποτελεί η παρακολούθηση και η βελτίωση καθώς σχετίζεται με αξιολόγηση των ελεγκτικών διαδικασιών όσο πιο συχνά γίνεται και την αναπροσαρμογή τους. (Pickett, 2010) (Nzechukwu, 2016)

Το δεύτερο πλαίσιο είναι το **COCO** (Criteria of Control), το μοντέλο αυτό δημιουργήθηκε από το CICA (Canadian Institute of Chartered Accountants) και δίνει περισσότερο έμφαση στην γενικότερη διαχείριση και στην δημιουργία ενός πλαισίου ελέγχου το οποίο είναι ευέλικτο. (Pickett, 2010) Αρχικά, στο πλαίσιο COCO πρέπει να καθοριστούν οι στρατηγικές και οι στόχοι που θα επιτευχθούν. Ακολούθως, να δημιουργηθεί η εταιρική κουλτούρα τόσο ελέγχου όσο και ηθικής και να δοθούν στο εργατικό δυναμικό τα κατάλληλα εργαλεία. Τέλος, για να επιτευχθεί η διαχείριση μέσω του COCO αυτοί που το εφαρμόζουν οφείλουν να είναι σε μία διαρκή ανατροφοδότηση και αξιολόγηση ώστε να βελτιωθούν οι διαδικασίες. (Pickett, 2010)

Το επόμενο πλαίσιο μηχανισμών εσωτερικού ελέγχου αποτελούν τα **διεθνή πρότυπα εσωτερικού ελέγχου**. Το IIA (Institute of Internal Auditors) έχει δημιουργήσει διεθνή πρότυπα (IPPF – International Professional Practices Framework) τα οποία κάνουν χρήση

για να προχωρήσουν στην λειτουργία του ΕΕ. Το πλαίσιο αυτό βασίζεται στην ανεξαρτησία, καθώς και την αντικειμενικότητα των ελεγκτών, επαρκή τεκμηρίωση και γενικότερα ανάλυση κατά την διαδικασία ελέγχου και τελικά συνεχή αξιολόγηση και βελτίωση των διαδικασιών που διέπουν την λειτουργία του ελέγχου. (The Institute of Internal Auditors, 2025)

Επόμενο στην σειρά, είναι το μοντέλο των τριών Γραμμών Άμυνας (Three Lines of Defense Model), το μοντέλο αυτό είναι σύμμαχος των επιχειρήσεων για να κατανοήσουν τους διαφορετικούς ρόλους που υπάρχουν μέσα σε μια επιχείρηση, καθώς και τις αρμοδιότητες που τελικά αφορούν τον ΕΕ και την διαχείριση των κινδύνων. Στην πρώτη γραμμή άμυνας εντοπίζονται οι λειτουργικές μονάδες όπως και τα άτομα τα οποία κάνουν εφαρμογή των πολιτικών και των διαδικασιών του ΕΕ σε καθημερινή βάση. Στην δεύτερη γραμμή άμυνας, είναι οι μονάδες εκείνες, όπου έχουν ενασχόληση με την διαχείριση κινδύνων και τα πλαίσια κανονισμών συμμόρφωσης. Τέλος, στην Τρίτη γραμμή άμυνας εντοπίζεται ο ανεξάρτητος εσωτερικός έλεγχος, ο οποίος παρέχει υπηρεσίες αξιολόγησης της αποτελεσματικότητας των μηχανισμών ελέγχου και προτάσεις για βελτίωση των διαδικασιών. (The Institute of Internal Auditors, 2024)

Τέλος, το μοντέλο COBIT (Control objective for information and related Technologies) είναι ένας μηχανισμός ο οποίος δίνει εστίαση σε δύο μεταβλητές, στην διακυβέρνηση και στον έλεγχο των πληροφοριακών συστημάτων. (Pickett, 2010) Το COBIT αναπτύχθηκε από το ISACA και απευθύνεται σε επιχειρήσεις οι οποίες έχουν μεγάλες ποσότητες δεδομένων και η τεχνολογία είναι το βασικό εργαλείο για την λειτουργία τους. Το μοντέλο αυτό έχει ως βασικά στοιχεία να υπάρχει συμμόρφωση με τους κανόνες και τις πολιτικές πληροφορικής, να διαχειρίζονται οι κίνδυνοι με αποτελεσματικό τρόπο όσον αφορά την κυβερνοασφάλεια (cybersecurity) και τα δεδομένα και να γίνονται έλεγχοι ώστε να εξασφαλίζεται η προστασία των πληροφοριών. Κύριοι χρήστες του μοντέλου αυτού είναι τμήματα πληροφορικής (IT). (Moeller, 2013) (Moeller, 2010)

2.5 Διαχείριση κινδύνων και εσωτερικός έλεγχος

Η διαχείριση των κινδύνων και ο εσωτερικός έλεγχος αποτελούν έννοιες απαραίτητες για την λειτουργία μιας επιχείρησης. Από την μια πλευρά ο εσωτερικός έλεγχος όπως έχει αναφερθεί ξανά, παρέχει τα εργαλεία και τις διαδικασίες για να αξιολογηθούν και να βελτιωθούν οι πολιτικές και τα συστήματα της επιχείρησης. Από την άλλη πλευρά, η

διαχείριση κινδύνων αναγνωρίζει, προλαμβάνει και ελαχιστοποιεί τους κινδύνους. (Moeller, 2010)

Οι κίνδυνοι με τους οποίους έρχεται αντιμέτωπος ο Εσωτερικός Έλεγχος είναι :

- Χρηματοοικονομικοί. Κατά τους Χρηματοοικονομικούς κινδύνους ανιχνεύονται και προλαμβάνονται απάτες, αδυναμίες εκπλήρωσης υποχρεώσεων και τυχόν ανακριβών αναφορών. (Moeller, 2010)
- Λειτουργικοί. Οι κίνδυνοι αυτοί εντοπίζονται κυρίως στην λειτουργία των ξενοδοχείων. Έτσι, ο Εσωτερικός έλεγχος οφείλει για διασφαλίσει ότι γίνεται αποδοτική και αποτελεσματική λειτουργία. (Moeller, 2010)
- Στρατηγικοί. Ο ΕΕ επεμβαίνει για να αξιολογήσει και να μειώσει τους κινδύνους που εντοπίζονται ότι επηρεάζουν την στρατηγική που ακολουθεί η επιχείρηση.
- Κανονιστικοί. Στους κανονιστικούς κινδύνους ο ΕΕ επεμβαίνει για να διασφαλίσει ότι η ξενοδοχειακή επιχείρηση, συμμορφώνεται με τους κανονισμούς και τις νομοθεσίες, που διέπουν την δραστηριότητα της. (Pickett, 2010)

Ο ΕΕ συμβάλει στην αναγνώριση, την αξιολόγηση και την ιεράρχηση των πιθανών κινδύνων. Στην συνέχεια, ο ΕΕ ελέγχει κατά πόσο οι πολιτικές και οι διαδικασίες είναι αποτελεσματικές ως προς την αντιμετώπιση των κινδύνων. Ακόμα, βοηθάει να αναγνωριστούν πιθανές αδυναμίες των συστημάτων οι οποίες θα αύξαναν τους κινδύνους του οργανισμού. Ακολούθως, μετά τους ελέγχους ο ΕΕ ξεκινάει σχεδιασμούς και εφαρμογές μέτρων ελέγχου ώστε να εξασφαλίζεται η αποδοτικότητα και η ασφάλεια του οργανισμού. Πέρα αυτών, διασφαλίζει και την αποδοτικότητα αυτών των εφαρμογών. Τέλος, παρέχει συνεχή ανατροφοδότηση για την βελτίωση των διαδικασιών και ελέγχει την συνεπή εφαρμογή με τις πολιτικές, τους κανονισμούς και τις γενικότερες ρυθμίσεις της αγοράς. (Pickett, 2010)

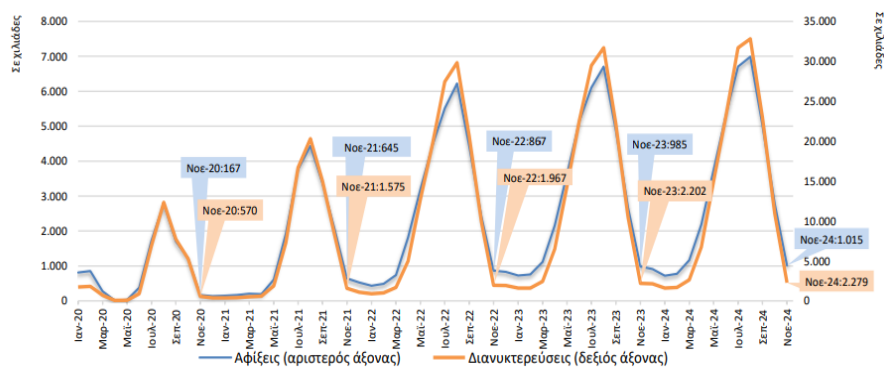
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΈΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

3.1 Εισαγωγή Ξενοδοχειακού κλάδου

Ο Ξενοδοχειακός κλάδος και γενικότερα ο Τουριστικός κλάδος αποτελεί πλέον έναν από τους πιο σημαντικούς και ταχέως αναπτυσσόμενους κλάδους της παγκόσμιας οικονομίας. Ο τομέας των ξενοδοχείων, συνεισφέρει στην δημιουργία νέων θέσεων εργασίας, στην τουριστική βιομηχανία καθώς και στην οικονομική ανάπτυξη γενικότερα. Βασικά στοιχεία που ενσωματώνονται σ' αυτόν είναι η φιλοξενία, η εξυπηρέτηση και η παροχή εμπειριών και παροχών. Ο τομέας αυτός αντανακλά την εξέλιξη των ανθρώπινων αναγκών και προτιμήσεων στα ταξίδια και την αναψυχή. (Λεκαράκου, 2016)

Η ιστορική εξέλιξη του ξενοδοχειακού κλάδου κατέχει κεντρικό ρόλο στην διευκόλυνση του εμπορίου, του τουρισμού και γενικότερα της κοινωνικής κινητικότητας των ατόμων. Από τις αρχαίες πρακτικές φιλοξενίας και τα πανδοχεία του Μεσαίωνα μέχρι τα πολυτελέστατα ξενοδοχεία του 19ου αιώνα και τις σύγχρονες αλυσίδες και πλατφόρμες βραχυχρόνιας μίσθωσης, ο ξενοδοχειακός κλάδος είναι σε μια συνεχή εξέλιξη, με γρήγορη ανταπόκριση σε καινούργιες τεχνολογίες και γενικότερα σε κομβικές προκλήσεις παγκοσμίου τύπου, όπως είναι ο ψηφιακός μετασχηματισμός, η ζήτηση για προσωποποιημένες εμπειρίες η οποία αυξάνεται συνεχώς και η υιοθέτηση βιώσιμων πρακτικών. Οι παραπάνω εξελίξεις συνδυαζόμενες με τις επιπτώσεις λόγω της πανδημίας του COVID-19 τονίζουν ακόμα περισσότερο την ανάγκη για ευελιξία και καινοτόμες στρατηγικές προσαρμογής. Με βάση τα δεδομένα από την ΕΛΣΤΑΤ, όπως φαίνεται στο παρακάτω Γράφημα 1 και στο Πίνακα 1, σε σύγκριση με το Νοέμβριο του 2023 ο Νοέμβριος του 2024 παρουσίασε αύξηση 2,8% ως προς τις αφίξεις για τα καταλύματα ξενοδοχειακού τύπου και αύξηση 3,6% ως προς τις διανυκτερεύσεις για τα καταλύματα ξενοδοχειακού τύπου. (ΕΛΣΤΑΤ, 2025) (Λεκαράκου, 2016)

Γράφημα 1. Εξέλιξη μηνιαίων αφίξεων και διανυκτερεύσεων στα καταλύματα ξενοδοχειακού τύπου, στα συλλογικά καταλύματα σύντομης διαμονής (ενοικιαζόμενα δωμάτια) και στα κάμπινγκ, Ιανουάριος 2020-Νοέμβριος 2024 (*)



(*) Ιανουάριος 2020 - Δεκέμβριος 2023 οριστικά στοιχεία, Ιανουάριος 2024 - Νοέμβριος 2024 προσωρινά στοιχεία.

Γράφημα 1 Εξέλιξη αφίξεων και διανυκτερεύσεων από το 2020 έως το 2024

Πίνακας 1 Αφίξεις και διανυκτερεύσεις Νοέμβριο 2023 & 2024

Πίνακας 1. Αφίξεις και διανυκτερεύσεις ημεδαπών και αλλοδαπών στα καταλύματα ξενοδοχειακού τύπου, στα κάμπινγκ και στα συλλογικά καταλύματα σύντομης διαμονής (ενοικιαζόμενα δωμάτια) Νοέμβριος 2023 (οριστικά στοιχεία) και Νοέμβριος 2024 (προσωρινά στοιχεία)

	Καταλύματα Ξενοδοχειακού Τύπου και κάμπινγκ			Καταλύματα σύντομης διαμονής (ενοικιαζόμενα)			Σύνολο		
	Νοέμβριος 2023	Νοέμβριος 2024	Μεταβολή	Νοέμβριος 2023	Νοέμβριος 2024	Μεταβολή	Νοέμβριος 2023	Νοέμβριος 2024	Μεταβολή
ΑΦΙΞΕΙΣ									
Ημεδαποί	487.565	495.380	1,6%	50.209	51.185	1,9%	537.774	546.565	1,6%
Αλλοδαποί	420.482	437.802	4,1%	27.238	30.155	10,7%	447.720	467.957	4,5%
Σύνολο	908.047	933.182	2,8%	77.447	81.340	5,0%	985.494	1.014.522	2,9%
ΔΙΑΝΥΚΤΕΡΕΥΣΕΙΣ									
Ημεδαποί	915.379	936.062	2,3%	197.787	198.172	0,2%	1.113.166	1.134.234	1,9%
Αλλοδαποί	1.002.827	1.050.485	4,8%	85.958	94.780	10,3%	1.088.785	1.145.265	5,2%
Σύνολο	1.918.206	1.986.547	3,6%	283.745	292.952	3,2%	2.201.951	2.279.499	3,5%

Πίνακας 2. Μέση διανυκτέρευση στα καταλύματα ξενοδοχειακού τύπου, στα κάμπινγκ και στα συλλογικά καταλύματα σύντομης διαμονής (ενοικιαζόμενα δωμάτια) Νοέμβριος 2023 (οριστικά στοιχεία) και Νοέμβριος 2024 (προσωρινά στοιχεία)

	Καταλύματα Ξενοδοχειακού Τύπου και κάμπινγκ		Καταλύματα σύντομης διαμονής (ενοικιαζόμενα)		Σύνολο	
	Νοέμβριος 2023	Νοέμβριος 2024	Νοέμβριος 2023	Νοέμβριος 2024	Νοέμβριος 2023	Νοέμβριος 2024
Ημεδαποί	1,9	1,9	3,9	3,9	2,1	2,1
Αλλοδαποί	2,4	2,4	3,2	3,1	2,4	2,4
Σύνολο	2,1	2,1	3,7	3,6	2,2	2,2

3.2 Ο Εσωτερικός Έλεγχος στον Ξενοδοχειακό Κλάδο

Όπως έχει αναφερθεί και στο προηγούμενο κεφάλαιο, ο εσωτερικός έλεγχος είναι το κύριο εργαλείο για την διασφάλιση της αποτελεσματικής λειτουργίας και της συμμόρφωσης με τις διαδικασίες και τους στόχους στον ξενοδοχειακό κλάδο. Πρόκειται για μια δομημένη διαδικασία η οποία ουσιαστικά περιλαμβάνει αξιολογήσεις και βελτιώσεις των συστημάτων διαχείρισης, των οικονομικών λειτουργιών και γενικά των λειτουργιών που διαθέτει κάθε ξενοδοχειακός οργανισμός. Βασικός στόχος της εφαρμογής του εσωτερικού ελέγχου στους ξενοδοχειακούς οργανισμούς είναι η

διασφάλιση της αποδοτικότητας των δραστηριοτήτων, της διαφάνειας και ότι συμφωνεί με τους νόμους και τους κανονισμούς. (Karagiorgos, et al., 2011)

3.2.1 Σημασία Εσωτερικού Ελέγχου

Πρόκειται για μια λειτουργία η οποία είναι υψηλής σημαντικότητας, καθώς προλαμβάνει ή και αποτρέπει την εμφάνιση περιπτώσεων απάτης, κακής διαχείρισής των πόρων ή και σπατάλης αυτών. Αφού, εντοπιστούν τυχόν λάθη σε κάθε ένα από τους τομείς του ξενοδοχείου προσδιορίζονται οι αλλαγές που πρέπει να πραγματοποιηθούν και έτσι να αυξηθεί η αποτελεσματικότητα των λειτουργιών που διέπουν την λειτουργία του οργανισμού. (Harrison , et al., 2015) Ένας ακόμα λόγος, ο οποίος συμβάλει στην σημαντικότητα της εφαρμογής του εσωτερικού ελέγχου, είναι η διασφάλιση ότι τηρούνται οι νομικές, οι φορολογικές και οι κανονιστικές απαιτήσεις και ότι συμμορφώνονται τελικά οι εργαζόμενοι από κάθε τμήμα ενός ξενοδοχειακού οργανισμού, με τις παραπάνω απαιτήσεις. Τέλος, τα άτομα τα οποία ασχολούνται με τις διαδικασίες του ΕΕ εντοπίζουν τους κινδύνους οι οποίοι απειλούν τελικά τα περιουσιακά στοιχεία του ξενοδοχείου και τους μειώνουν. (Arsenyev, et al., 2019)

Ο ΕΕ είναι σημαντική εσωτερική διαδικασία για τον Ξενοδοχειακό Κλάδο καθώς **πρώτον** διασφαλίζεται η ομαλή λειτουργία του οργανισμού. Ο ΕΕ ουσιαστικά καλύπτει τους βασικούς τομείς στους οποίους έχει δραστηριότητα ένας ξενοδοχειακός οργανισμός. (Pickett, 2010) Αρχικά, στον τομέα των κρατήσεων, εξασφαλίζει ότι διατηρείται η προστασία των δεδομένων των πελατών, την διαφάνεια στις διαδικασίες του τμήματος καθώς και την ακρίβεια των δεδομένων. Στο τμήμα ανθρώπινου δυναμικού διασφαλίζει ότι το προσωπικό θα αξιοποιηθεί αποτελεσματικά και ότι υπάρχει συμμόρφωση με τους κανονισμούς εργασίας. Στο οικονομικό τμήμα, ελέγχει διαδικασίες για την ακρίβεια των οικονομικών αποτελεσμάτων, υπάρχουν και άλλα τμήματα τα οποία ελέγχονται για να εξακριβωθεί ότι η μονάδα λειτουργεί σωστά π.χ. το τμήμα διεύθυνσης, το επισιτιστικό τμήμα, το τμήμα ρεσεψιόν, το τμήμα συντήρησης, το τμήμα ορόφων κ.λπ.. **Δεύτερον**, ο ΕΕ επιτυγχάνει την ενίσχυση της οικονομικής διαφάνειας και της αποδοτικότητας. Οι ξενοδοχειακοί οργανισμοί χρειάζονται οι οικονομικές διαδικασίες τους να είναι αποτελεσματικές, δεδομένου ότι επιθυμούν, να ελέγχουν αποτελεσματικά τα έσοδα και τα έξοδα, να προλαμβάνουν οικονομικές απώλειες καθώς και να αξιολογούν τις επενδύσεις τους. Ο έλεγχος των χρηματοροών εγγυάται την ακριβή καταγραφή και παρακολούθηση των οικονομικών στοιχείων, όπως η επαλήθευση εσόδων από κρατήσεις δωματίων ή η ανάλυση δαπανών για την προμήθεια τροφίμων. Επίσης, η αξιολόγηση

επενδύσεων παρέχει κρίσιμες πληροφορίες για την αποδοτικότητα έργων, όπως η προμήθεια νέου εξοπλισμού κουζίνας ή η αναβάθμιση των δωματίων με σύγχρονες ανέσεις, συμβάλλοντας στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Επιπλέον, ο εντοπισμός περιττών εξόδων και μη αποδοτικών πρακτικών, όπως η υπερβολική κατανάλωση ενέργειας ή η διατήρηση πλεονάζοντος αποθέματος, οδηγεί σε προτάσεις για βελτιώσεις. Η οικονομική διαφάνεια και σταθερότητα είναι θεμελιώδεις αρχές για τη διατήρηση της φήμης και της ανταγωνιστικότητας του οργανισμού. **Τρίτον**, ο ΕΕ είναι σημαντική διαδικασία καθώς συμβάλει στην διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών στα ξενοδοχεία δεδομένου ότι βασικό μέλημα των ξενοδόχων είναι η ικανοποίηση των πελατών τους. (Pickett, 2010) Τα ξενοδοχεία κάνοντας χρήση των διαδικασιών ελέγχου, κατορθώνουν να εξασφαλίζουν την συμμόρφωση με τα πρότυπα ποιότητας από τον τομέα της φιλοξενίας έως και την παροχή γευμάτων και τελικά να έχουν ευχαριστημένους τους πελάτες τους. Ακόμα, με τους τακτικούς ελέγχους μειώνεται ο κίνδυνος σφαλμάτων και εντοπίζονται τρόποι για αναβάθμιση των υπηρεσιών που παρέχουν. Τελικά, η διασφάλιση υψηλής ποιότητας βοηθά τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις να χτίσουν σχέσεις εμπιστοσύνης και να διατηρήσουν την αφοσίωση των πελατών τους. **Τέταρτον**, οι ξενοδοχειακοί οργανισμοί οφείλουν να συμμορφώνονται με τους κανονισμούς, με τον εσωτερικό έλεγχο να διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο σε αυτή τη διαδικασία. (Pickett, 2010) Στον τομέα της υγιεινής, εξασφαλίζεται η τήρηση υψηλών προτύπων καθαριότητας και ασφάλειας στις εγκαταστάσεις, ενώ οι περιβαλλοντικές υποχρεώσεις καλύπτονται μέσω της εφαρμογής βιώσιμων πρακτικών και της συμμόρφωσης με τη σχετική νομοθεσία. Επιπλέον, η προστασία των προσωπικών δεδομένων διασφαλίζεται με την ασφαλή διαχείριση και αποθήκευση των στοιχείων των πελατών. Η συμμόρφωση με αυτές τις απαιτήσεις περιορίζει την πιθανότητα επιβολής κυρώσεων και ενισχύει την αξιοπιστία και τη φήμη του οργανισμού. **Πέμπτο**, ο εσωτερικός έλεγχος έχει ουσιαστική σημασία για τον εντοπισμό και την πρόληψη πιθανών κινδύνων, εξασφαλίζοντας τη σταθερότητα και την εμπιστοσύνη στον οργανισμό. (Pickett, 2010) Στους λειτουργικούς κινδύνους, παρακολουθεί κρίσιμες διαδικασίες που θα μπορούσαν να επηρεάσουν τη συνεχιζόμενη λειτουργία της επιχείρησης, όπως η διαχείριση προμηθευτών ή η συντήρηση των συστημάτων πληροφορικής, αποτρέποντας πιθανές διακοπές. Στους οικονομικούς κινδύνους, μειώνει τον κίνδυνο απάτης, υπεξαίρεσης ή λανθασμένων καταγραφών, διασφαλίζοντας την αξιοπιστία των οικονομικών στοιχείων. Όσον αφορά τη φήμη και την εμπιστοσύνη, αποτρέπει περιστατικά που θα μπορούσαν να βλάψουν την εικόνα του οργανισμού, όπως παράπονα από πελάτες ή ατυχήματα λόγω ανεπαρκούς συντήρησης. Η έγκαιρη και

αποτελεσματική διαχείριση αυτών των κινδύνων ενισχύει τη φήμη και τη λειτουργική αποδοτικότητα του οργανισμού. Έκτο, ο εσωτερικός έλεγχος συμβάλλει στην ανάπτυξη της διαφάνειας, υπευθυνότητας και διαρκούς βελτίωσης, ενισχύοντας τη λειτουργία της επιχείρησης. Όσον αφορά τη διαφάνεια, εξασφαλίζει την ύπαρξη ξεκάθαρων διαδικασιών και λογοδοσίας, όπως η σαφής καθοδήγηση στις διαδικασίες προμηθειών και η υπευθυνότητα στη διαχείριση των οικονομικών, περιορίζοντας την πιθανότητα αμφισβητήσεων. Στη στήριξη της καινοτομίας, παρέχει χρήσιμα δεδομένα για τη λήψη στρατηγικών αποφάσεων, όπως η ανάλυση της ζήτησης για νέες υπηρεσίες ή προϊόντα που μπορούν να αναβαθμίσουν την επιχείρηση. Επίσης, ενισχύει την εμπιστοσύνη εργαζομένων και πελατών προς τον οργανισμό, καθώς δείχνει τη δέσμευσή του στην εφαρμογή υψηλών προτύπων λειτουργίας, όπως η διαφάνεια στις διαδικασίες πρόσληψης ή η προστασία των προσωπικών δεδομένων. Η ενίσχυση αυτής της εταιρικής κουλτούρας οδηγεί σε μακροχρόνια οφέλη, όπως η αύξηση της πελατειακής ικανοποίησης και η βελτίωση της παραγωγικότητας των εργαζομένων. (Arsenyev, et al., 2019)

3.2.2 Στοιχεία του Εσωτερικού Ελέγχου

Η λειτουργία του εσωτερικού ελέγχου είναι σημαντική για να διασφαλιστεί τόσο η αξιοπιστία και η αποτελεσματικότητα κάθε οργανισμού. Η δημιουργία ενός σωστού συστήματος εσωτερικού ελέγχου βοηθάει στην ενίσχυση της εταιρικής διακυβέρνησης και στην επίτευξη των στρατηγικών στόχων του οργανισμού. Βασικά στοιχεία του εσωτερικού ελέγχου είναι τα εξής:

- ❖ **Το περιβάλλον ελέγχου.** Πιο συγκεκριμένα, το σύνολο των αξιών και των ενεργειών τόσο της διοίκησης όσο και των εργαζομένων που διαμορφώνουν τον έλεγχο. Είναι σημαντικό να υπάρχει ηγεσία που οδηγεί στην προαγωγή της ηθικής και να καθορίζονται οι ευθύνες και οι ρόλοι με σαφέστατο τρόπο. (Harrison , et al., 2015)
- ❖ **Η αξιολόγηση των κινδύνων.** Μέσω της διαδικασίας του εντοπισμού των κινδύνων, της ανάλυσής τους και της αξιολόγησης τους ώστε να μην επηρεαστεί η επίτευξη των στόχων του κάθε οργανισμού. Για να αξιολογηθούν οι πιθανοί κίνδυνοι με τους οποίους θα έρθει αντιμέτωπη μια επιχείρηση μπορεί να οδηγηθεί σε ιεράρχηση των κινδύνων. Η Διοίκηση μιας επιχείρησης μπορεί να ιεραρχήσει τους κινδύνους βασιζόμενη στον βαθμό σημασίας και συνέπειας τους στις επιχειρησιακές δραστηριότητες. Η ιεράρχηση είναι το κίνητρο για να ενεργήσει ο Εσωτερικός Έλεγχος σε οργάνωση των πόρων και των πηγών της επιχείρησης.

Για να γίνει χρήση φόρμουλας βασικό ρόλο παίζει το είδος της επιχείρησης και η δραστηριότητα η οποία θα ελεγχθεί. (Harrison , et al., 2015)

- ❖ **Οι δραστηριότητες ελέγχου.** Ο διπλός έλεγχος στις οικονομικές καταστάσεις των εταιρειών, καθώς και οι συχνοί εσωτερικοί έλεγχοι, θα μπορούσαν να αποτελέσουν παραδείγματα δραστηριοτήτων ελέγχου. Ουσιαστικά, οι δραστηριότητες αυτές, αναφέρονται σε μέτρα τα οποία αποφασίζει η επιχείρηση να εφαρμόσει, για να είναι σε θέση να διαχειριστεί τους κινδύνους της, καθώς και να διασφαλίσει την εταιρική συμμόρφωση με τις διαδικασίες και τις πολιτικές. (Harrison , et al., 2015)
- ❖ **Η πληροφόρηση και η επικοινωνία.** Οι ξενοδοχειακοί οργανισμοί ενημερώνουν συχνά τους εργαζομένους τους για τις πολιτικές ασφαλείας. Μέσω αυτής της ενημέρωσης ανταλλάσσονται οι πληροφορίες μέσα στον οργανισμό για να ληφθούν ορθές αποφάσεις και να εφαρμοστούν οι διαδικασίες ελέγχων. Ακόμα, αρκετές επιχειρήσεις καταγράφουν τα δεδομένα τους χρησιμοποιώντας συστήματα ενδοεπιχειρησιακού σχεδιασμού (enterprise resource planning, ERP). (Senft & Gallegos, 2008) Τα συστήματα αυτά, σκοπεύουν να βοηθούν τη ροή των πληροφοριών μέσα σε όλες τις λειτουργίες μιας επιχείρησης ώστε τελικά να κατορθώσουν να οδηγηθούν σε «σύνδεση» με ενδιαφερόμενα μέρη έξω από την επιχείρηση. Πιο συγκεκριμένα, πρόκειται για συστήματα που συνδέουν τόσο τις εξωτερικές όσο και εσωτερικές πληροφορίες, συνδυάζοντας την λογιστική, τις πωλήσεις, την κατασκευή, την διαχείριση των σχέσεων με τους πελάτες. (Harrison , et al., 2015)
- ❖ **Η παρακολούθηση.** Η κάθε οργανωμένη επιχείρηση για να προβεί σε αξιολογήσεις της απόδοσης των συστημάτων της είτε κάνοντας περιοδική αξιολόγηση, είτε συνεχή, μπορεί να χρησιμοποιήσει αναφορές συμμόρφωσης ή και αναθεωρήσεις που γίνονται από ανεξάρτητες ομάδες που ασχολούνται με τον έλεγχο. (Needles, et al., 2014) (Vaclovas & Lukas, 2012) (AMERICAN INSTITUTE OF CERTIFIED PUBLIC ACCOUNTANTS, 2015) (Henderson III, et al., 2013)

3.2.3 Διαδικασίες του Εσωτερικού Ελέγχου στον Ξενοδοχειακό κλάδο

Αναφερόμενοι στις διαδικασίες Εσωτερικού Ελέγχου(ΕΕ) πρώτον, πρέπει να κατανοηθεί η επιχείρηση. Πιο συγκεκριμένα, να γίνει η ανάλυση της δομής της επιχείρησης, των στόχων που έχει θέσει και των κινδύνων που έχει να αντιμετωπίσει ώστε να καθοριστούν

τα πεδία τα οποία θα ελεγχθούν. Δεύτερον, η επιχείρηση οφείλει να διαμορφώσει ένα σχέδιο για το πως θα ξεκινήσει ο έλεγχος δίνοντας προτεραιότητα σε λειτουργίες με υψηλό κίνδυνο. Τρίτον, θα ξεκινήσει τον έλεγχο συλλέγοντας δεδομένα από επισκέψεις στις λειτουργίες της, από συνεντεύξεις ή και από αναλύσεις εγγράφων ώστε να εντοπίσει τις αδυναμίες της και σημεία στα οποία δεν ακολουθείται η συμμόρφωση με κανονισμούς. Τέταρτον, αφού ολοκληρωθεί η εύρεση των δεδομένων θα τα αξιολογήσει και θα ερμηνεύσει και στην συνέχεια θα συντάξει αναφορές με συστάσεις. Τέλος, η επιχείρηση θα διασφαλίσει μέσω της παρακολούθησης ότι οι συστάσεις οι οποίες υπογραμμίστηκαν υλοποιήθηκαν. Ο εσωτερικός έλεγχος στον ξενοδοχειακό κλάδο είναι μια θεμελιώδης διαδικασία που στοχεύει στη διασφάλιση της ορθής λειτουργίας, της ποιότητας και της διαφάνειας σε όλους τους τομείς ενός ξενοδοχείου. Ωστόσο, τα τμήματα των ξενοδοχειακών οργανισμών έχουν διαδικασίες όσο αφορά την εφαρμογή του Εσωτερικού Ελέγχου. Πιο συγκεκριμένα, στην **οικονομική διαχείριση**, περιλαμβάνει την τακτική επαλήθευση των λογιστικών στοιχείων, την παρακολούθηση των εσόδων και εξόδων, καθώς και την αποτελεσματική χρήση των προϋπολογισμών για τη διατήρηση της χρηματοοικονομικής σταθερότητας. Όσον αφορά τις **προμήθειες**, ο έλεγχος διασφαλίζει ότι οι αγορές γίνονται με διαφανείς διαδικασίες, ανταποκρινόμενες στις πραγματικές ανάγκες του ξενοδοχείου, ενώ παράλληλα διατηρείται ο έλεγχος στα κόστη. Στη **διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού**, η διαδικασία περιλαμβάνει την ακριβή καταβολή των μισθών, την αξιολόγηση των εργαζομένων και την τήρηση των εργασιακών κανονισμών, ενισχύοντας ένα λειτουργικό και θετικό εργασιακό περιβάλλον. Στον τομέα της **ασφάλειας**, ο εσωτερικός έλεγχος εστιάζει στην εφαρμογή μέτρων προστασίας για τους πελάτες και το προσωπικό, εξασφαλίζοντας ένα ασφαλές περιβάλλον. Τέλος, η **ποιότητα των υπηρεσιών** παρακολουθείται και βελτιώνεται μέσα από τη συλλογή ανατροφοδότησης από τους επισκέπτες και τη συστηματική αξιολόγηση της εμπειρίας τους, με στόχο τη διαρκή ικανοποίηση και αφοσίωσή τους. (Needles, et al., 2014) (Harrison, et al., 2015) (Hales, 2005)

3.2.4 Ειδικά Χαρακτηριστικά του Εσωτερικού Ελέγχου στις Ξενοδοχειακές Επιχειρήσεις

Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις αποτελούν έναν ιδιαίτερα περίπλοκο κλάδο. Τα χαρακτηριστικά των επιχειρήσεων αυτών καθιστούν τον ΕΕ απαραίτητο για τη διαχείριση των κινδύνων και τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας. Ακόμα, ο εσωτερικός έλεγχος οφείλει να προσαρμοστεί στις ειδικές απαιτήσεις του ξενοδοχειακού

κλάδου. Αυτό συμπεραίνεται από την πολυπλοκότητα των διαδικασιών του κλάδου καθώς και την ανάγκη για υψηλή ποιότητα των υπηρεσιών όπου προσφέρει.

Αρχικά, οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις περιλαμβάνουν μια **ποικιλία δραστηριοτήτων** οι οποίες απαιτούν έλεγχο. Αυτές οι δραστηριότητες αφορούν π.χ. υπηρεσίες διαμονής οι οποίες πρέπει να ελέγχονται στις διαδικασίες των κρατήσεων, στα δωμάτια, στις υπηρεσίες των check-in/check-out. Μια άλλη δραστηριότητα αφορά υπηρεσίες τροφοδοσίας και εστίασης. Σ' αυτήν την δραστηριότητα αξιολογούνται οι ανάγκες, τα αποθέματα και τα έσοδα των επισιτιστικών τμημάτων π.χ. εστιατόρια, μπαρ. Η διαχείριση των εσωτερικών εκδηλώσεων είναι μια άλλη δραστηριότητα, η οποία απαιτεί έλεγχο ως προς την οργάνωση και την τιμολόγηση των εκδηλώσεων ή και των συνεδρίων. Ακόμα, οι υπηρεσίες ευεξίας και ψυχαγωγίας απαιτούν έλεγχο ως προς τις λειτουργίες του spa, των γυμναστηρίων και άλλων ειδών αναψυχής. Λόγω του ότι αυτές οι δραστηριότητες χαρακτηρίζονται από πολυπλοκότητα, απαιτείται ένας τόσο εξειδικευμένος όσο και προσαρμοσμένος εσωτερικός για κάθε ένα τομέα, προκειμένου να επιτευχθεί η ορθή λειτουργία καθώς και η ποιότητα των υπηρεσιών.

Ακόμα, οι ξενοδοχειακοί οργανισμοί οφείλουν να διαχειρίζονται με ορθό τρόπο το **ανθρώπινο δυναμικό** τους λόγω του ότι υπάρχει συνεχής αλληλεπίδραση με τους πελάτες. Η σωστή διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού περιλαμβάνει την διασφάλιση της εργασιακής συμμόρφωσης. Ουσιαστικά μέσω του ελέγχου παρατηρείται εάν τηρούνται τα εργασιακά δικαιώματα, εάν υπάρχει σωστή αντιμετώπιση ως προς τις αμοιβές του προσωπικού καθώς και ποια είναι τελικά τα κίνητρα τους προσωπικού. Γενικότερα, να ενημερώνεται το προσωπικό όσο πιο συχνά γίνεται από τους υπευθύνους του τμήματος του ανθρώπινου δυναμικού για τις διαδικασίες και να υπάρχει συχνή παρακολούθηση. Έτσι, το προσωπικό θα συμμορφώνεται και θα υπάρχει σωστή διαχείρισή ώστε τελικά να διατηρείται σε υψηλά επίπεδα η ποιότητα των υπηρεσιών και η ικανοποίηση των πελατών των οργανισμών.

Ένα ακόμα ειδικό χαρακτηριστικό αφορά την **διαχείριση των εσόδων και των εξόδων**. Για να εξασφαλισθεί η οικονομική σταθερότητα των Ξενοδοχειακών οργανισμών, απαιτείται συστηματική παρακολούθηση των εσόδων και των εξόδων τους. Ο έλεγχος των εσόδων αφορά την ορθότητα των τιμολογήσεων ως προς τις υπηρεσίες των οργανισμών. Οι υπηρεσίες αυτές αφορούν τα δωμάτια, τα γεύματα των πελατών ή και επιπλέον υπηρεσίες όπως για παράδειγμα οι εκδρομές ή υπηρεσίες ευεξίας. Εάν για παράδειγμα το τμήμα της ρεσεψιόν καταγράφει σωστά τις κρατήσεις και τις παρεχόμενες υπηρεσίες, αποτρέπονται σφάλματα χρέωσης. Από την άλλη πλευρά, ο έλεγχος των εξόδων σχετίζεται πρώτον με την αξιολόγηση των προμηθευτών, δηλαδή τον έλεγχο ότι

οι προμηθευτές τιμολογούν αυτά που πραγματικά έχουν ληφθεί από την μονάδα. Ένα ακόμα παράδειγμα ελέγχου εξόδων είναι ο έλεγχος των λειτουργικών δαπανών. Το τμήμα του εσωτερικού ελέγχου ελέγχει την κατανάλωση ενέργειας ώστε για παράδειγμα να επιλέγονται πιο οικονομικοί προμηθευτές ή να μην γίνονται σπατάλες. Η διαχείριση των αποθεμάτων είναι ένα ακόμα παράδειγμα ελέγχου. Κατά τον έλεγχο αυτό εξασφαλίζεται ότι οι προμήθειες τροφών και ποτών δεν υπερβαίνουν τον προϋπολογισμό, αποφεύγονται υπερβολικές δαπάνες. Αυτή η αυστηρή οικονομική διαχείριση είναι αναγκαία για τη διασφάλιση της βιωσιμότητας και της κερδοφορίας της επιχείρησης. (Λεκαράκου, 2016) Επιπροσθέτως, οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις βασίζονται σε **εκτεταμένα συστήματα τεχνολογίας** που απαιτούν προσεκτικό έλεγχο και παρακολούθηση για τη διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας τους. (Harrison , et al., 2015) Για παράδειγμα, τα συστήματα διαχείρισης κρατήσεων (PMS) πρέπει να ελέγχονται για την ακριβή λειτουργία τους, την ασφάλεια των δεδομένων και την επικαιροποίηση των πληροφοριών σχετικά με τη διαθεσιμότητα και τις κρατήσεις δωματίων. Όσον αφορά τα ολοκληρωμένα λογιστικά συστήματα, απαιτείται αξιολόγηση της ακεραιότητας των δεδομένων και της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις της φορολογικής νομοθεσίας, όπως η σωστή καταγραφή των εσόδων από υπηρεσίες και προϊόντα. Επίσης, τα συστήματα προστασίας προσωπικών δεδομένων (GDPR) των πελατών πρέπει να ελέγχονται για την αποτελεσματική διασφάλιση της προστασίας τους, εξασφαλίζοντας ότι τηρούνται οι κανόνες για την ασφάλεια των πληρωμών και την αποθήκευση των προσωπικών στοιχείων. (Wood, et al., 2013) Η ασφάλεια και η αξιοπιστία αυτών των τεχνολογικών υποδομών είναι ουσιώδεις για την ομαλή λειτουργία της επιχείρησης και την προστασία της φήμης της.

Ακολούθως, οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις επηρεάζονται από την εποχικότητα και τις **διαφοροποιήσεις στη ζήτηση**, οι οποίες σχετίζονται με τις τουριστικές περιόδους, κάτι που απαιτεί στενό έλεγχο και προσαρμογή. Η διαχείριση των αποθεμάτων και όσον αφορά το προσωπικό είναι απαραίτητη, καθώς οι επιχειρήσεις πρέπει να ρυθμίζουν τις ποσότητες πρώτων υλών και τον αριθμό των εργαζομένων ανάλογα με την αυξομειούμενη ζήτηση. Για παράδειγμα, κατά την υψηλή τουριστική περίοδο, ενδέχεται να απαιτείται πρόσληψη επιπλέον εργατικού δυναμικού ώστε να καλυφθούν οι ανάγκες. Επιπλέον, οι στρατηγικές προώθησης περιλαμβάνουν ενέργειες για να αυξηθεί η πληρότητα, όπως ειδικές προσφορές ή εκπτώσεις σε περιόδους με χαμηλή ζήτηση, για παράδειγμα, με την προσφορά μειωμένων τιμών εκτός της τουριστικής περιόδου για να προσελκύσουν περισσότερους πελάτες. Επίσης, η πρόβλεψη κινδύνων περιλαμβάνει την ανάλυση των πιθανών οικονομικών και επιχειρησιακών προβλημάτων κατά τη διάρκεια

περιόδων με χαμηλή ζήτηση, όπως η μείωση των εσόδων, και την εφαρμογή στρατηγικών για την αντιμετώπισή τους, όπως η αναβολή ορισμένων επενδύσεων ή η προσαρμογή των τιμών ή και ακόμα η μείωση του προσωπικού τους. Η ικανότητα προσαρμογής στις συνθήκες της αγοράς είναι ζωτικής σημασίας για την αποτελεσματικότητα του ελέγχου και τη βιωσιμότητα της επιχείρησης. (Chibili, 2016)

Τέλος, οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις υπόκεινται σε αυστηρές **ρυθμίσεις και απαιτήσεις για την ποιότητα των υπηρεσιών τους**, προκειμένου να διασφαλιστεί η σωστή λειτουργία τους και η καλή τους φήμη. Ο έλεγχος των υγειονομικών κανονισμών, ο οποίος εξασφαλίζει ότι τηρούνται οι προϋποθέσεις για καθαριότητα και ασφάλεια, όπως η απολύμανση δωματίων και κοινών χώρων. Η εφαρμογή διαδικασιών για την απόκτηση πιστοποιήσεων ποιότητας, όπως το ISO 9001 επιβεβαιώνει την υψηλή ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Εάν, οι οργανισμοί έχουν εγκαταστήσει ένα σύστημα HACCP μπορούν ευκολότερα να αποκτήσουν πιστοποίηση ISO. (Lorenzo , 2024) Επίσης, η συνεχής παρακολούθηση των διαδικασιών, όπως η αξιολόγηση της εξυπηρέτησης πελατών και της ποιότητας του φαγητού, διασφαλίζει ότι τα επίπεδα ποιότητας παραμένουν σταθερά και υψηλά. Η συμμόρφωση με τους κανονισμούς ενισχύει την εμπιστοσύνη των πελατών, όπως συμβαίνει με τις καταναλωτικές κριτικές, και βοηθά την επιχείρηση να διατηρήσει τη θέση της στην ανταγωνιστική ξενοδοχειακή αγορά. (Chibili, 2016) (Henderson III, et al., 2013) (Hales, 2005) (Durai, 2010)

Ο εσωτερικός έλεγχος στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις είναι κρίσιμος για την αποτελεσματική διαχείριση της πολυπλοκότητας, τη διατήρηση υψηλών προτύπων ποιότητας και τη συμμόρφωση με τους κανονισμούς. Η προσαρμογή του στις ειδικές ανάγκες και τις προκλήσεις του κλάδου ενισχύει τη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα και την ανταγωνιστικότητα των ξενοδοχειακών μονάδων.

3.3 Τεχνολογική εξέλιξη και αποδοτικότητα εσωτερικού ελέγχου

Η τεχνολογία συμβάλει στην αποτελεσματικότητα, την ακρίβεια και την διαφάνεια του ΕΕ. Οι σύγχρονοι οργανισμοί υιοθετούν αυτοματοποιημένα τεχνολογικά συστήματα και δεν βασίζονται πλέον σε χειροκίνητους ελέγχους και αναφορές. Η τεχνολογία είναι σύμμαχος τους για την ανάλυση καθώς και την αξιολόγηση των διαδικασιών τους στον πραγματικό χρόνο. (Erasmus & Kahyaoglu, 2024) Παρακάτω παρουσιάζονται κάποια από τα εργαλεία τα οποία βοηθούν τον εσωτερικό έλεγχο.

- Τα Λογισμικά του ΕΕ.

Εξειδικευμένα λογισμικά όπως πχ τα GRC, δηλαδή Governance, Risk and Compliance, δίνουν την δυνατότητα στους ελεγκτές να παρακολουθούν και να διαχειρίζονται τους κινδύνους με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Τα λογισμικά αυτά είναι σε θέση να συγκεντρώνουν πληροφορίες, να αυτοματοποιούν τις διαδικασίες και να κάνουν τελικά αναλύσεις για το ποιες είναι οι αδυναμίες του οργανισμού. (Cascarino, 2012)

- Η Τεχνητή Νοημοσύνη ΑΙ

Η τεχνητή νοημοσύνη γνωστή και ως ΑΙ συμβάλλει στην εύρεση αδυναμιών των οικονομικών δεδομένων καθώς και στην πρόβλεψη κινδύνων. Αναλύοντας μεγάλους όγκους δεδομένων η τεχνητή νοημοσύνη μπορεί να εντοπίσει εάν υπάρχουν ύποπτες συναλλαγές σε λιγότερο χρόνο από ότι θα χρειαζόταν. (Erasmus & Kahyaoğlu, 2024)

- Συστήματα Blockchain και Ασφάλειας Δεδομένων

Τα συστήματα αυτά αυξάνουν την διαφάνεια των συναλλαγών, αφού παρέχουν αμετάβλητα αρχεία. Οδηγούν σε βελτίωσή της ιχνηλασιμότητας των συναλλαγών και τελικά μειώνουν τον κίνδυνο να αλλοιωθούν τα δεδομένα. (Georgiou, et al., 2024)

- Συστήματα Big Data και γενικότερη ανάλυση δεδομένων.

Γνωρίζοντας ότι οι ελεγκτές είναι σε θέση να προβούν σε αναλύσεις μεγάλων όγκων δεδομένων με αποτελεσματικό τρόπο θα ήταν εφικτή η δημιουργία συστημάτων big data. Μέσω των συστημάτων αυτών, γίνεται επισήμανση ανωμαλιών για συμμόρφωση ή και υποδήλωσης απάτης. Τέλος, τα συστήματα αυτά χρησιμοποιούνται για να αναλύσουν τάσεις. (Vasarhelyi, et al., 2018)

Συμπερασματικά, τα συστήματα τεχνολογίας είναι ένα σημαντικό εργαλείο στον ξενοδοχειακό κλάδο, δεδομένου της πολυπλοκότητας των λειτουργιών τους. Για τον λόγο αυτό κρίνεται απαραίτητη η δημιουργία συστημάτων τεχνολογίας για την εύρυθμη λειτουργία των οργανισμών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ, ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

4.1 Σκοπός και ερωτήματα

Η παρούσα μελέτη αποσκοπεί να ανακαλύψει την σπουδαιότητα, καθώς και την αποτελεσματικότητα του εσωτερικού ελέγχου στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Σκοπός είναι να φανερωθούν τα οφέλη που έχει τελικά ο εσωτερικός έλεγχος στους ξενοδοχειακούς οργανισμούς και σε ποιο βαθμό προσδίδει αξία στην επιχείρηση.

Τα ερωτήματα τα οποία τέθηκαν κατά την εφαρμογή της έρευνας είναι τα ακόλουθα:

- ❖ Σε τι βαθμό γίνεται εφαρμογή των διαδικασιών Εσωτερικού Ελέγχου στους ξενοδοχειακούς οργανισμούς.
- ❖ Υπάρχει σύνδεση του ΕΕ με τις ξενοδοχειακές μονάδες;
- ❖ Επηρεάζει το μέγεθος του ξενοδοχειακού οργανισμού την ύπαρξη ΕΕ;
- ❖ Πως επηρεάζεται η αποδοτικότητα των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων από την ύπαρξη τεχνολογικών συστημάτων;
- ❖ Ο βαθμός στον οποίο υπάρχει εκπαίδευση προσωπικού σε ζητήματα και διαδικασίες ΕΕ.

4.2 Κριτήρια συμμετοχής στην έρευνα

Το συνολικό δείγμα αποτελείται από $N = 140$ άτομα τα οποία εργάζονται σε τμήματα ξενοδοχειακών οργανισμών ανά την Ελληνική επικράτεια. Τα ερωτηματολόγια κοινοποιήθηκαν μέσω της πλατφόρμας του Google forms, κατά το διάστημα 28/12/2024-22/01/2025. Ο χρόνος που απαιτείται για να ολοκληρωθεί η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου είναι 5 λεπτά.

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται συνολικά από 30 ερωτήσεις και 6 ενότητες. Στην πρώτη ενότητα υπάρχουν 5 ερωτήσεις οι οποίες αφορούν τα Δημογραφικά στοιχεία, στη δεύτερη ενότητα 7 ερωτήσεις οι οποίες αφορούν τον Εσωτερικό Έλεγχο(ΕΕ) και τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Στην Τρίτη ενότητα υπάρχουν 8 ερωτήσεις για τα στοιχεία και διαδικασίες του Εσωτερικού Ελέγχου, στην τέταρτη ενότητα υπάρχουν 4 ερωτήσεις για την Διαχείριση κινδύνων και τον Εσωτερικό Έλεγχο, στην Πέμπτη ενότητα 3 ερωτήσεις για τον Εσωτερικό Έλεγχο και τις Οικονομικές καταστάσεις και τέλος στην

έκτη ενότητα για την τεχνολογική εξέλιξη και αποδοτικότητα του ΕΕ υπάρχουν 3 ερωτήσεις.

Τα άτομα τα οποία συμμετέχουν συμπληρώνουν το βαθμό συμφωνίας τους, βάσει μιας 5βαθμης κλίμακας Likert, έχοντας να κάνουν επιλογή ανάμεσα σε πέντε απαντήσεις

1→Καθόλου

2→Λίγο

3→Αρκετά

4→Πολύ

5→Πάρα πολύ

4.3 Αξιοπιστία Δεδομένων

Για τον σκοπό της μέτρηση της αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου έγινε χρήση του Δείκτη Cronbach's Alpha. Ο συγκεκριμένος δείκτης λαμβάνει τιμές από 0 έως και το 1 και μετράει την εσωτερική συνοχή σ' ένα σύνολο ερωτήσεων και κατά πόσο τελικά οι ερωτήσεις σε μια κλίμακα συσχετίζονται και μετράνε μια ίδια έννοια. Πιο συγκεκριμένα τιμές οι οποίες προσεγγίζουν το 0 δείχνουν χαμηλή αξιοπιστία ενώ αντίθετα τιμές οι οποίες είναι πιο κοντά στο 1 δείχνουν ότι υπάρχει περισσότερη αξιοπιστία. Στο παρόν ερωτηματολόγιο σύμφωνα με το αποτέλεσμα που δημιουργήθηκε μέσω του προγράμματος SPSS το ερωτηματολόγιο έχει βαθμό αξιοπιστίας 0,938 επομένως κρίνεται αξιόπιστο και οι ερωτήσεις είναι μεγαλύτερες από 0,933 και μικρότερες από 0,94 όπως φαίνεται στους ακόλουθους Πίνακα 2, Πίνακα 3 και Πίνακα 4. Αυτό δείχνει ότι οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου μετρούν το ίδιο χαρακτηριστικό. (Δαφέρμος, 2011)

Πίνακας 2 Έλεγχος αξιοπιστίας ερωτηματολογίου έρευνας

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	140	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	140	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Πίνακας 3 Έλεγχος αξιοπιστίας ερωματολογίου

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,938	25

Πίνακας 4 Έλεγχος αξιοπιστίας κάθε μεμονωμένης μεταβλητής ερωτηματολογίου έρευνας

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
6. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι εφαρμόζεται οικονομικός έλεγχος στην επιχείρηση;	91,21	242,093	,783	,933
7. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι η διαδικασία του εσωτερικού ελέγχου είναι σημαντική για μια ξενοδοχειακή επιχείρηση;	90,35	261,006	,429	,938
8. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι πραγματοποιείται έλεγχος της διοίκησης από το τμήμα του εσωτερικού ελέγχου;	91,37	244,825	,706	,934
9. Σε τι βαθμό το οικονομικό τμήμα ελέγχεται από το τμήμα του εσωτερικού ελέγχου;	91,29	241,745	,767	,933
10. Σε τι βαθμό το τμήμα εσωτερικού ελέγχου επιβλέπει τις διαδικασίες εξυπηρέτησης πελατών (π.χ. ρεσεψιόν, συνέδρια, εταιρικοί πελάτες);	91,37	243,257	,753	,933
11. Σε τι βαθμό το τμήμα εσωτερικού ελέγχου επιβλέπει το τμήμα Συντήρησης-προμηθειών;	91,32	243,716	,727	,934
12. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι το τμήμα του εσωτερικού ελέγχου επιβλέπει τη Διαχείριση προσωπικού;	91,51	244,827	,704	,934
13. Σε τι βαθμό πιστεύετε το τμήμα εσωτερικού ελέγχου χρησιμοποιεί συνεντεύξεις-συναντήσεις κατά τη διαδικασία ελέγχου;	91,95	245,875	,644	,935

14. Σε τι βαθμό το τμήμα εσωτερικού ελέγχου κάνει φυσικό έλεγχο (επιθεωρήσεις) κατά τη διαδικασία ελέγχου;	91,89	244,960	,665	,935
15. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι ο εσωτερικός έλεγχος αντιμετωπίζει προκλήσεις λόγω έλλειψης χρόνου;	91,37	259,573	,303	,940
16. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι οι διαδικασίες εσωτερικού ελέγχου έχουν προσαρμοστεί επαρκώς στις ανάγκες της ξενοδοχειακής επιχείρησης;	91,84	248,551	,666	,935
17. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι ο εσωτερικός έλεγχος συμβάλει στην διασφάλιση της συμμόρφωσης με τους κανονισμούς;	91,10	253,155	,531	,936
18. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η επιχείρηση παρέχει υλικό εκμάθησης εσωτερικού ελέγχου(εγχειρίδια);	92,29	246,393	,661	,935
19. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η ύπαρξη εκπαιδευτικών σεμιναρίων είναι σημαντική για την διαδικασία του εσωτερικού ελέγχου;	90,67	258,553	,428	,938
20. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι υπάρχει επαρκής ενημέρωση προς το προσωπικό σχετικά με τις διαδικασίες εσωτερικού ελέγχου;	91,77	248,811	,564	,936
21. Σε τι βαθμό το τμήμα εσωτερικού ελέγχου επιδρά θετικά στην διαχείριση κινδύνων;	90,97	253,855	,550	,936
22. Σε τι βαθμό ο εσωτερικός έλεγχος συμβάλει στον εντοπισμό κινδύνων;	90,89	253,564	,572	,936
23. Σε τι βαθμό οι λειτουργικοί κίνδυνοι επηρεάζουν την ξενοδοχειακή επιχείρηση;	90,81	260,732	,380	,938

24. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι ο εσωτερικός έλεγχος οδηγεί σε μείωση των κινδύνων λαθών/κακής διαχείρισης;	90,75	260,520	,419	,938
25. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι γίνονται έλεγχοι για την απογραφή και την κατάσταση των περιουσιακών στοιχείων;	91,45	246,911	,657	,935
26. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι η ύπαρξη εσωτερικού ελέγχου βοηθάει στην ενίσχυση της αξιοπιστίας των οικονομικών καταστάσεων της επιχείρησης;	90,81	254,013	,524	,936
27. Σε τι βαθμό κρίνετε ότι το τμήμα εσωτερικού ελέγχου εκτελεί οικονομικούς ελέγχους στα αρχεία της επιχείρησης κατά τη διαδικασία ελέγχου;	91,41	243,194	,738	,933
28. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η τεχνολογία οδηγεί σε βελτίωση της ακρίβειας και της αποτελεσματικότητας του εσωτερικού ελέγχου;	90,60	255,177	,567	,936
29. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η διαδικασία αυτοματοποίησης του εσωτερικού ελέγχου στην ξενοδοχειακή μονάδα είναι σημαντική;	90,79	257,633	,470	,937
30. Σε τι βαθμό θεωρείτε η εφαρμογή του εσωτερικού ελέγχου συμβάλει θετικά στην αποδοτικότητα της επιχείρησης;	90,56	257,169	,513	,937

4.4 Αποτελέσματα έρευνας

Στην πρώτη ενότητα του ερωτηματολογίου οι ερωτήσεις (1-5) αφορούσαν δημογραφικά στοιχεία. Συγκεκριμένα, ερωτήθηκαν για το τμήμα στο οποίο εργάζονται, τα έτη εργασίας, τα άτομα της επιχείρησης, τα έτη λειτουργίας της ξενοδοχειακής μονάδας και εάν υπάρχει τμήμα εσωτερικού ελέγχου.

Για λόγους βελτιστοποίησης των αποτελεσμάτων των δεδομένων έγινε ομαδοποίηση μέρος των απαντήσεων των ερωτηματολογίων ως εξής:

- 10 Ερωτηματολόγια τα οποία είχαν στην ερώτηση σε «Σε ποιο τμήμα της ξενοδοχειακής μονάδας εργάζεστε;» ως απάντηση «Κουζίνα/Εστίαση/Αποθήκη» ομαδοποιήθηκαν στην κατηγορία «**Επισιτιστικό τμήμα**»
- 5 Ερωτηματολόγια τα οποία είχαν στην ερώτηση σε «Σε ποιο τμήμα της ξενοδοχειακής μονάδας εργάζεστε;» ως απάντηση «καμαριέρα/ορόφων/Room division» ομαδοποιήθηκαν στην κατηγορία «**Τμήμα Ορόφων**»
- 5 Ερωτηματολόγια τα οποία είχαν στην ερώτηση σε «Σε ποιο τμήμα της ξενοδοχειακής μονάδας εργάζεστε;» ως απάντηση «Διευθυντής/ Operation Manager/ Οικογενειακό apartment-ξενοδοχείο» ομαδοποιήθηκαν στην κατηγορία «**Τμήμα Διεύθυνσης**»
- 3 Ερωτηματολόγια τα οποία είχαν στην ερώτηση σε «Σε ποιο τμήμα της ξενοδοχειακής μονάδας εργάζεστε;» ως απάντηση «Σπα/Μπαρ» ομαδοποιήθηκαν στην κατηγορία «**Λοιπά τμήματα πρόσθετων παροχών**»
- 3 Ερωτηματολόγια τα οποία είχαν στην ερώτηση σε «Σε ποιο τμήμα της ξενοδοχειακής μονάδας εργάζεστε;» ως απάντηση «Guest relations-**Κρατήσεις**» ομαδοποιήθηκαν στην κατηγορία «**Τμήμα Ρεσεψιόν**»

Παρακάτω στον Πίνακα 5 και στο Γράφημα 2 παρουσιάζεται ο ποσοστιαίος διαχωρισμός των εργαζομένων ανά τμήμα. Αναλυτικότερα στο δείγμα N=140 ο Πίνακας 5 απεικονίζει τους ποσοστιαίους διαχωρισμούς με το ελεγκτικό τμήμα να είναι το 8% (N=11) του δείγματος, το Επισιτιστικό τμήμα ήταν το 7% (N=10), το Οικονομικό τμήμα 41% (N=57), το τμήμα Διεύθυνσης 4% (N=5), το τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού 3% (N=4), το μόνο Λοιπά τμήματα πρόσθετων παροχών 2% (N=3), το τμήμα Ορόφων 4% (N=5), το τμήμα Ρεσεψιόν 22% (N=31), το τμήμα Συντήρησης 10% (N=14).

Πίνακας 5 Διαχωρισμός Ερωτηματολογίων ανά τμήμα

Τμήμα Ξενοδοχείου	Ερωτηματολόγια	Ποσοστό
Ελεγκτικό τμήμα	11	8%
Επισιτιστικό τμήμα	10	7%
Οικονομικό τμήμα	57	41%
Τμήμα Διεύθυνσης	5	4%
Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού	4	3%
Λοιπά τμήματα πρόσθετων παροχών	3	2%
Τμήμα Ορόφων	5	4%
Τμήμα Ρεσεψιόν	31	22%
Τμήμα Συντήρησης	14	10%
ΣΥΝΟΛΑ	140	100%



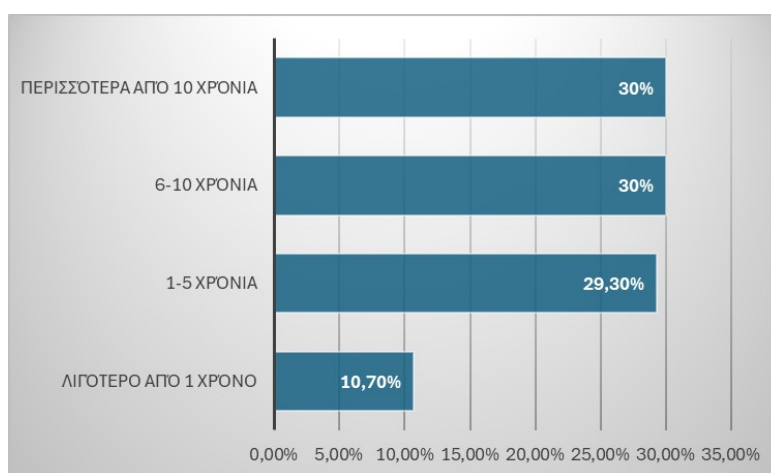
Γράφημα 2. Σε ποιο τμήμα της ξενοδοχειακής μονάδας εργάζεστε;

Στον παρακάτω Πίνακα 6 και Γράφημα 3 απεικονίζεται ποσοστιαία ο διαχωρισμός των ατόμων ανάλογα με τα έτη εργασίας στον ξενοδοχειακό κλάδο. Αναλυτικότερα εργασιακή εμπειρία κάτω του ενός έτους έχει το 10,7% (N=15), εργασιακή εμπειρία 1-5 έτη το 29,3% (N=41), ακολούθως στο 30% (N=42) είναι ερωτώμενοι οι οποίοι εργάζονται στον ξενοδοχειακό κλάδο από 6 έως και 10 έτη και τέλος άτομα που εργάζονται πάνω από 10 έτη αποτελούν το 30% (N=42).

Πίνακας 6 Έτη εργασίας στον Ξενοδοχειακό κλάδο

2. Πόσα χρόνια εργάζεστε στον ξενοδοχειακό τομέα;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-5 χρόνια	41	29,3	29,3	29,3
	6-10 χρόνια	42	30,0	30,0	59,3
	Λιγότερο από 1 χρόνο	15	10,7	10,7	70,0
	Περισσότερα από 10 χρόνια	42	30,0	30,0	100,0
	Total	140	100,0	100,0	



Γράφημα 3. Έτη εργασίας στον Ξενοδοχειακό κλάδο

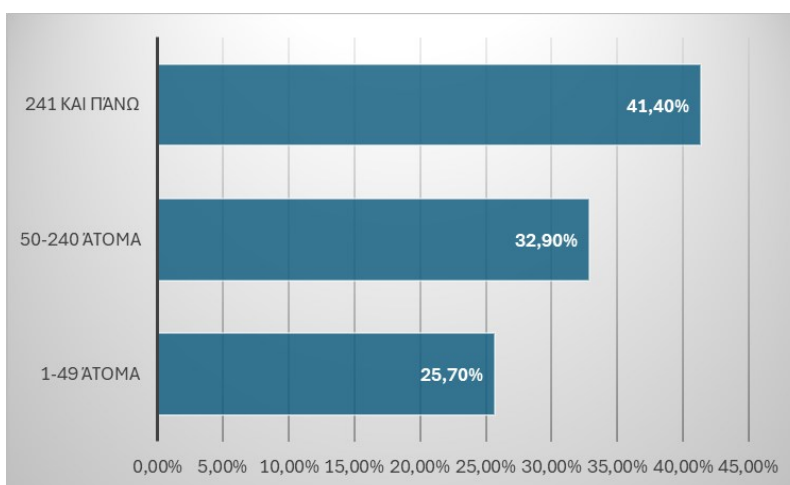
Στην συνέχεια το δείγμα N=140 απαντά τον αριθμό των εργαζομένων της επιχείρησης στην οποία απασχολούνται. Πιο συγκεκριμένα, βασιζόμενοι στην ανάλυση του Πίνακα 7 και του Γραφήματος 4 το 25,7% (N=36) εργάζονται σε ξενοδοχειακές μονάδες οι

οποίες απασχολούν από 1-49 άτομα, το 41,4% (N=58) του δείγματος εργάζονται σε ξενοδοχεία όπου αποτελούνται από 50-240 εργαζομένους και τέλος το δείγμα έχει σε ποσοστό 32,9% (N=46) άτομα τα οποία εργάζονται σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις με πάνω από 241 άτομα. Από τα παραπάνω δεδομένα αξίζει να σημειωθεί ότι τα ερωτώμενοι εργάζονται σε μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες.

Πίνακας 7 Αριθμός ατόμων ανά ξενοδοχειακή επιχείρηση

3. Πόσα άτομα εργάζονται στην επιχείρησή σας;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-49 άτομα	36	25,7	25,7	25,7
	241 και πάνω	46	32,9	32,9	58,6
	50 -240 άτομα	58	41,4	41,4	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

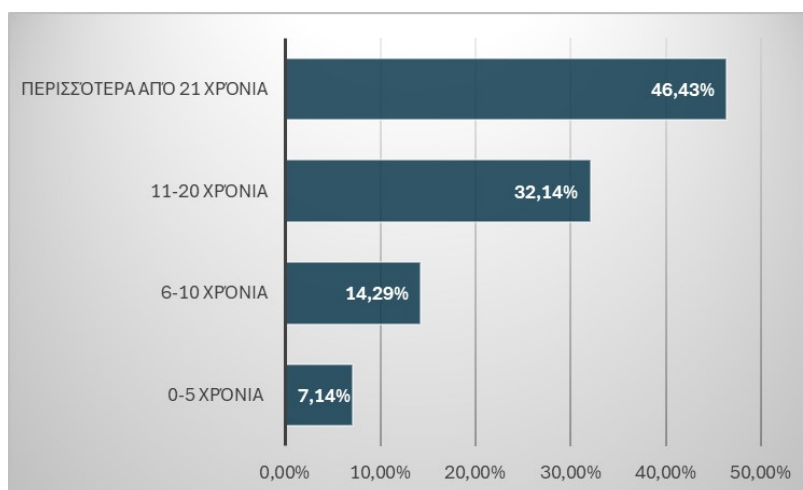


Γράφημα 4. Αριθμός ατόμων που εργάζονται στην ξενοδοχειακή επιχείρηση

Έπειτα, η τέταρτη ερώτηση των δημογραφικών στοιχείων αναφέρεται στα έτη λειτουργίας της ξενοδοχειακής μονάδας. Βασιζόμενοι στα αποτελέσματα των απαντήσεων των N=140 ερωτώμενων όπως απεικονίζεται στο Πίνακας 8 και Γράφημα 5 το μεγαλύτερο ποσοστό 46,4% (N=65) αποτελείται από εργαζομένους των οποίων η μονάδα στην οποία απασχολούνται λειτουργεί πάνω από 21 χρόνια. Το 7,1% (N=10) απάντησε ότι η ξενοδοχειακή επιχείρηση λειτουργία 0-5 χρόνια, το 32,1% (N=45) 11-20 χρόνια, το 14,3% (N=20) 6-10 χρόνια λειτουργίας. Δεδομένου ότι το μεγαλύτερο πλήθος των ερωτώμενων εργάζονται σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις οι οποίες λειτουργούν περισσότερα από 21 χρόνια φαίνεται ότι οι επιχειρήσεις αυτές είναι καθιερωμένες.

Πίνακας 8 Έτη λειτουργίας ξενοδοχειακής επιχείρησης**4. Πόσα χρόνια λειτουργεί η ξενοδοχειακή επιχείρηση στην οποία εργάζεστε;**

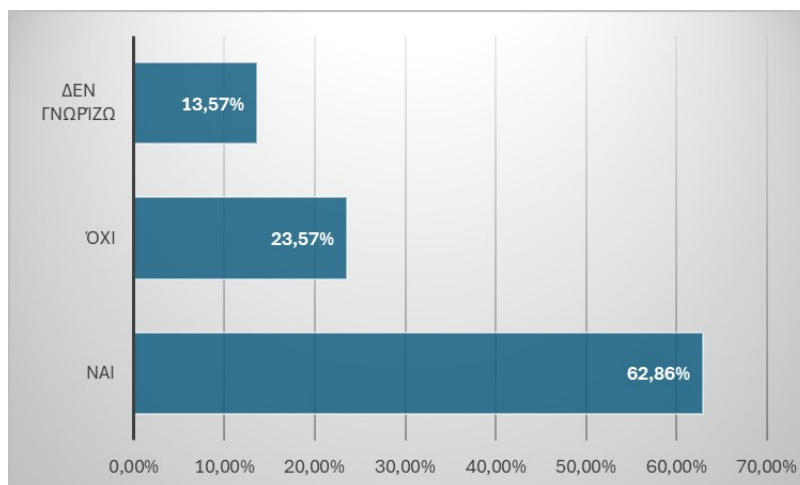
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0-5 χρόνια	10	7,1	7,1	7,1
	11-20 χρόνια	45	32,1	32,1	39,3
	6-10 χρόνια	20	14,3	14,3	53,6
	Περισσότερα από 21 χρόνια	65	46,4	46,4	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

**Γράφημα 5. Έτη λειτουργίας ξενοδοχειακής επιχείρησης**

Στην τελευταία ερώτηση (5) «Υπάρχει οργανωμένο τμήμα εσωτερικού ελέγχου στην επιχείρησή σας;» της πρώτης ενότητας «Δημογραφικά Στοιχεία» από τα στοιχεία του Πίνακα 9 και του Γραφήματος 6 το 13,6 % (N=19) Δεν γνωρίζει, το 62,9% (N=88) απάντησε Ναι και το 23,6 % (N=33) είχε ως απάντηση το Όχι.

Πίνακας 9 Υπάρχει οργανωμένο τμήμα εσωτερικού ελέγχου στην επιχείρησή σας**5. Υπάρχει οργανωμένο τμήμα εσωτερικού ελέγχου στην επιχείρησή σας;**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν γνωρίζω	19	13,6	13,6	13,6
	Ναι	88	62,9	62,9	76,4
	Όχι	33	23,6	23,6	100,0
	Total	140	100,0	100,0	



Γράφημα 6. Υπάρχει οργανωμένο τμήμα εσωτερικού ελέγχου στην επιχείρησή σας

Ακολουθώς, όπως φαίνεται από τον Πίνακα 10 εξετάστηκε η σχέση ανάμεσα σε δύο κατηγορηματικές μεταβλητές. Με την χρήση crosstabs ανάμεσα στην ερώτηση 1 και στην ερώτηση 5 γίνεται φανερό ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων να γνωρίζει από την ύπαρξη Εσωτερικού Ελέγχου ΕΕ. Πιο συγκεκριμένα, από τα παρακάτω τμήματα των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων το Οικονομικό τμήμα γνωρίζει περισσότερο την ύπαρξη ΕΕ.

Πίνακας 10 Συσχέτιση τμήματος με ύπαρξη εσωτερικού ελέγχου

			ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Total
1. Σε ποιο τμήμα της ξενοδοχειακής μονάδας εργάζεστε;	Ελεγκτικό τμήμα	Count	0	11	0	11
		% within 5. Υπάρχει οργανωμένο τμήμα εσωτερικού ελέγχου στην επιχείρησή σας;	0,0%	12,5%	0,0%	7,9%
	Επισιτιστικό τμήμα	Count	3	5	2	10
		% within 5. Υπάρχει οργανωμένο τμήμα εσωτερικού ελέγχου στην επιχείρησή σας;	15,8%	5,7%	6,1%	7,1%
	Λοιπά τμήματα με πρόσθετες παροχές	Count	2	1	0	3
		% within 5. Υπάρχει οργανωμένο τμήμα εσωτερικού ελέγχου στην επιχείρησή σας;	10,5%	1,1%	0,0%	2,1%
	Οικονομικό τμήμα	Count	3	35	19	57
		% within 5. Υπάρχει οργανωμένο τμήμα εσωτερικού ελέγχου στην επιχείρησή σας;	15,8%	39,8%	57,6%	40,7%
	Τμήμα Διεύθυνσης	Count	0	4	1	5
		% within 5. Υπάρχει οργανωμένο τμήμα εσωτερικού ελέγχου στην επιχείρησή σας;	0,0%	4,5%	3,0%	3,6%
	Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού	Count	0	3	1	4
		% within 5. Υπάρχει οργανωμένο τμήμα εσωτερικού ελέγχου στην επιχείρησή σας;	0,0%	3,4%	3,0%	2,9%
	Τμήμα Κρατήσεων	Count	0	1	0	1
		% within 5. Υπάρχει οργανωμένο τμήμα εσωτερικού ελέγχου στην επιχείρησή σας;	0,0%	1,1%	0,0%	0,7%
	Τμήμα Ορόφων	Count	1	4	0	5
		% within 5. Υπάρχει οργανωμένο τμήμα εσωτερικού ελέγχου στην επιχείρησή σας;	5,3%	4,5%	0,0%	3,6%
	Τμήμα Ρεσεψιόν	Count	6	18	6	30
		% within 5. Υπάρχει οργανωμένο τμήμα εσωτερικού ελέγχου στην επιχείρησή σας;	31,6%	20,5%	18,2%	21,4%
	Τμήμα Συντήρησης	Count	4	6	4	14
		% within 5. Υπάρχει οργανωμένο τμήμα εσωτερικού ελέγχου στην επιχείρησή σας;	21,1%	6,8%	12,1%	10,0%
Total		Count	19	88	33	140
		% within 5. Υπάρχει οργανωμένο τμήμα εσωτερικού ελέγχου στην επιχείρησή σας;	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Από τον Πίνακα 11 όπως παρακάτω γίνεται φανερό ότι υπάρχει σημαντική σχέση μεταξύ των δύο αυτών μεταβλητών στατιστικά αφού το $p\text{-value}=0,042$, δηλαδή είναι μικρότερο του 0,05.

Πίνακας 11: p-value στο Chi-Square test

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	29,594 ^a	18	,042
Likelihood Ratio	33,290	18	,015
N of Valid Cases	140		

a. 22 cells (73,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,14.

Ο Πίνακας 12 δείχνει ότι οι μεγαλύτερες ξενοδοχειακές μονάδες έχουν πιο οργανωμένο ΕΕ. Ξενοδοχεία με 50-240 άτομα και 241 και πάνω συγκεντρώνουν υψηλά ποσοστά

θετικού αποτελέσματος ως προς την ύπαρξη ΕΕ επομένως ο ΕΕ συγκεντρώνεται κατά κύριο λόγο σε μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες.

Πίνακας 12 Συσχέτισή μεγέθους με ύπαρξη εσωτερικού ελέγχου

3. Πόσα άτομα εργάζονται στην επιχείρησή σας; * 5. Υπάρχει οργανωμένο τμήμα εσωτερικού ελέγχου στην επιχείρησή σας; Crosstabulation

		5. Υπάρχει οργανωμένο τμήμα εσωτερικού ελέγχου στην επιχείρησή σας;			Total
		Δεν γνωρίζω	Ναι	Όχι	
3. Πόσα άτομα εργάζονται στην επιχείρησή σας;	1-49 άτομα	Count	6	12	18
		% within 5. Υπάρχει οργανωμένο τμήμα εσωτερικού ελέγχου στην επιχείρησή σας;	31,6%	13,6%	54,5%
	241 και πάνω	Count	3	38	5
		% within 5. Υπάρχει οργανωμένο τμήμα εσωτερικού ελέγχου στην επιχείρησή σας;	15,8%	43,2%	15,2%
	50 -240 άτομα	Count	10	38	10
		% within 5. Υπάρχει οργανωμένο τμήμα εσωτερικού ελέγχου στην επιχείρησή σας;	52,6%	43,2%	30,3%
Total		Count	19	88	33
		% within 5. Υπάρχει οργανωμένο τμήμα εσωτερικού ελέγχου στην επιχείρησή σας;	100,0%	100,0%	100,0%

Δεδομένου ότι τα αποτελέσματα του Πίνακα 13 δείχνουν ότι το $p(\text{Pearson}) < 0,01$ αυτό δείχνει ότι η σχέση του μεγέθους της ξενοδοχειακής μονάδας με την ύπαρξη εσωτερικού ελέγχου είναι ισχυρή και στατιστικά σημαντική.

Πίνακας 13 Σχέση μεταξύ μεγέθους ξενοδοχείου και ύπαρξη εσωτερικού ελέγχου

Chi-Square Tests

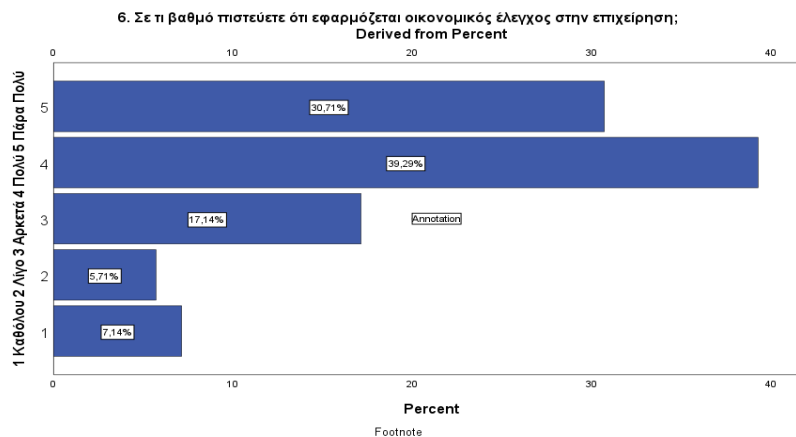
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	25,229 ^a	4	<,001
Likelihood Ratio	24,625	4	<,001
N of Valid Cases	140		

a. 1 cells (11,1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,89.

Στην δεύτερη ενότητα του Ερωτηματολογίου « **Εσωτερικός Ελέγχος και Ξενοδοχειακές επιχειρήσεις**» και στην ερώτηση 6 «Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι εφαρμόζεται οικονομικός έλεγχος στην επιχείρησή σας;» βασιζόμενοι στα στοιχεία του Πίνακα 14 και του Γραφήματος 7 το 7,1% (N=10) απάντησε Καθόλου, το 5,7% (N=8) απάντησε Λίγο, το 17,1% (N=24) απάντησε Αρκετά, το 39,3% (N=55) απάντησε Πολύ και τέλος το 30,7% (N=43) είχε ως απάντηση το Πάρα Πολύ.

Πίνακας 14 Βαθμός εφαρμογής οικονομικού ελέγχου**6. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι εφαρμόζεται οικονομικός έλεγχος στην επιχείρηση;**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	10	7,1	7,1	7,1
	2	8	5,7	5,7	12,9
	3	24	17,1	17,1	30,0
	4	55	39,3	39,3	69,3
	5	43	30,7	30,7	100,0
Total		140	100,0	100,0	

**Γράφημα 7.** Βαθμός εφαρμογής οικονομικού ελέγχου**Πίνακας 15** Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις ενότητας 2(ερωτήσεων 6-12)

		Statistics						
		6. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι εφαρμόζεται οικονομικός έλεγχος στην επιχείρηση;	7. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι η διαδικασία του εσωτερικού ελέγχου είναι σημαντική για μια ξενοδοχειακή επιχείρηση;	8. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι πραγματοποιείται έλεγχος της διοίκησης από το τμήμα του εσωτερικού ελέγχου;	9. Σε τι βαθμό το οικονομικό τμήμα ελέγχεται από το τμήμα του εσωτερικού ελέγχου;	10. Σε τι βαθμό το τμήμα εσωτερικού ελέγχου επιβλέπει τις διαδικασίες εξυπηρέτησης πελατών (π.χ. ρεσεψιόν, συνέδρια, εταιρικοί πελάτες);	11. Σε τι βαθμό το τμήμα εσωτερικού ελέγχου επιβλέπει το τμήμα Συντήρησης-προμηθειών;	12. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι το τμήμα του εσωτερικού ελέγχου επιβλέπει τη Διαχείριση προσωπικού;
N	Valid	140	140	140	140	140	140	140
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3,81	4,66	3,64	3,73	3,64	3,69	3,51
Std. Deviation		1,150	,716	1,145	1,187	1,145	1,162	1,147

Οι ερωτώμενοι του δείγματος (N=140) στην ερώτηση 6 για το εάν πιστεύουν εάν εφαρμόζεται οικονομικός έλεγχος παρουσιάζουν μέσο όρο(M.O) στον παραπάνω Πίνακα 15 παρουσιάζεται ως mean 3,8. Από αυτό απορρέει ότι οι ερωτώμενοι θεωρούν σε ένα ικανοποιητικό βαθμό ότι γίνεται εφαρμογή οικονομικού ελέγχου στον οργανισμό όμως υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης ή και ακόμα πιο αυστηρές πολιτικές οικονομικού

ελέγχου. Στην ερώτηση 7 ο Μ.Ο. είναι 4,66 γεγονός που δείχνει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος θεωρεί το ΕΕ σημαντική διαδικασία για μια ξενοδοχειακή επιχείρηση. Στην 8^η ερώτηση ο Μ.Ο. ισούται με 3,64 από αυτό συμπεραίνεται ότι ο έλεγχος της διοίκησης από τον τμήμα του ΕΕ είναι αρκετή όμως έχει περιθώρια βελτίωσης. Το ίδιο ισχύει και για το οικονομικό τμήμα, διαδικασίες εξυπηρέτησης πελατών, τμήμα Συντήρησης και το τμήμα της Διαχείρισης προσωπικού καθώς στις ερωτήσεις 9^η, 10^η, 11^η, 12^η ερώτηση φαίνεται ότι ο Μ.Ο. είναι 3,73, 3,64, 3,69, και 3,51 αντίστοιχα.

Ακόμα, οι τυπικές αποκλίσεις των ερωτήσεων 6 έως 12 είναι μικρότερες από το 1.5 άρα δεν υπάρχει υψηλή διακύμανση των απόψεων των εργαζομένων. Πιο συγκεκριμένα, η μικρότερη τιμή που λαμβάνει η τυπική απόκλιση είναι το 0,716 στην 7^η ερώτηση γεγονός που δείχνει ότι το δείγμα N=140 έδωσε απαντήσεις που είναι κοινές ενώ για τις υπόλοιπες ερωτήσεις της δεύτερης ενότητας η τυπική απόκλιση κυμαίνεται άνω του ενός επομένως το δείγμα δεν έχει ομοιογένεια ως προς τις απαντήσεις που έδωσε.

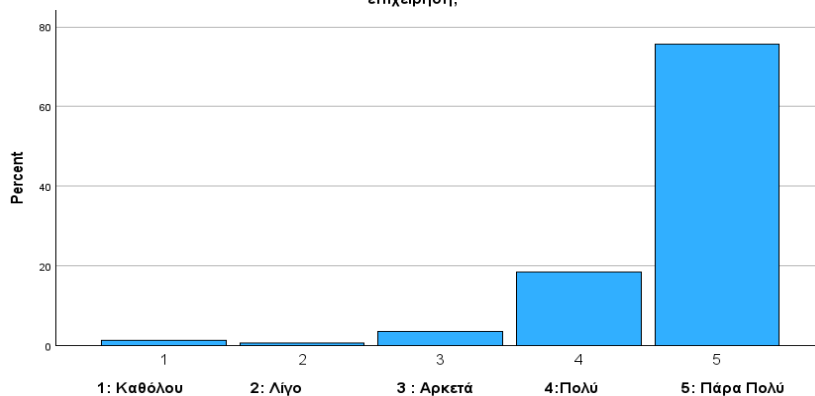
Έπειτα στην επόμενη 7 «Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι πραγματοποιείται έλεγχος της διοίκησης από το τμήμα του εσωτερικού ελέγχου;» το δείγμα (N=140) και σύμφωνα με τα στοιχεία του παρακάτω Πίνακα 16 και του Γραφήματος 8 το 1,4% (N=2) απάντησε Καθόλου, το 0,7% (N=1) απάντησε Λίγο, το 3,6% (N=5) απάντησε Αρκετά, το 18,6% (N=26) απάντησε Πολύ και τέλος το 75,7% (N=106) είχε ως απάντηση το Πάρα Πολύ.

Πίνακας 16 Σημαντικότητα ΕΕ στις Ξενοδοχειακές επιχειρήσεις

7. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι η διαδικασία του εσωτερικού ελέγχου είναι σημαντική για μια ξενοδοχειακή επιχείρηση;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1,4	1,4	1,4
	2	1	,7	,7	2,1
	3	5	3,6	3,6	5,7
	4	26	18,6	18,6	24,3
	5	106	75,7	75,7	100,0
Total		140	100,0	100,0	

7. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι η διαδικασία του εσωτερικού ελέγχου είναι σημαντική για μια ξενοδοχειακή επιχείρηση;



Γράφημα 8. Σημαντικότητα ΕΕ σε Ξενοδοχειακή επιχείρηση

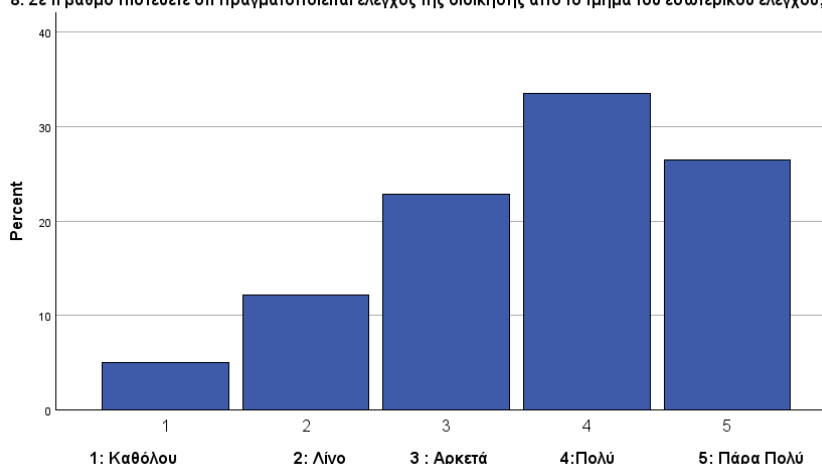
Στην συνέχεια αναφορικά με την ερώτηση 8 «Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι πραγματοποιείται έλεγχος της διοίκησης από το τμήμα του εσωτερικού ελέγχου;» το δείγμα (N=140) και σύμφωνα με τα στοιχεία του Πίνακα 17 και του Γραφήματος 9 το 5% (N=7) απάντησε Καθόλου, το 12,1% (N=17) απάντησε Λίγο, το 22,9% (N=32) απάντησε Αρκετά, το 33,6% (N=47) απάντησε Πολύ και τέλος το 26,4% (N=37) είχε ως απάντηση το Πάρα Πολύ.

Πίνακας 17 Βαθμός ελέγχου της Διοίκησης από ΕΕ

8. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι πραγματοποιείται έλεγχος της διοίκησης από το τμήμα του εσωτερικού ελέγχου;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	7	5,0	5,0	5,0
	2	17	12,1	12,1	17,1
	3	32	22,9	22,9	40,0
	4	47	33,6	33,6	73,6
	5	37	26,4	26,4	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

8. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι πραγματοποιείται έλεγχος της διοίκησης από το τμήμα του εσωτερικού ελέγχου;



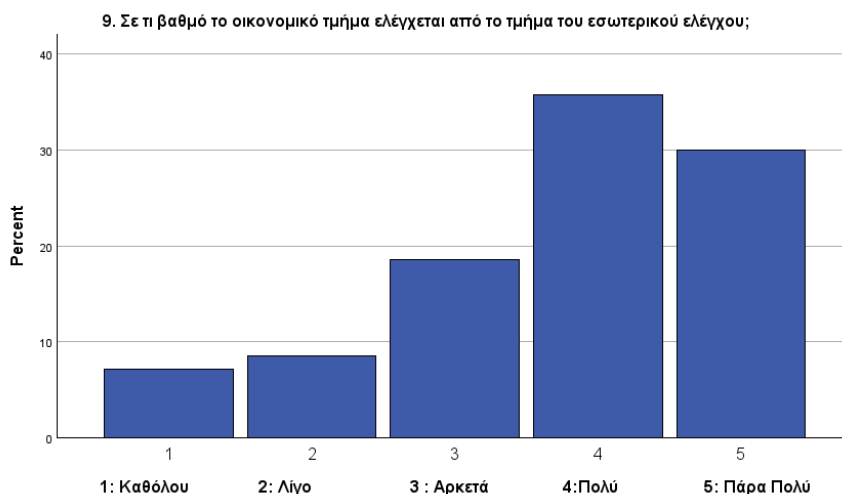
Γράφημα 9 Βαθμός ελέγχου της Διοίκησης από ΕΕ

Στην επόμενη ερώτηση 9 της δεύτερης ενότητας «Σε τι βαθμό το οικονομικό τμήμα ελέγχεται από το τμήμα του εσωτερικού ελέγχου;» το δείγμα (N=140) και σύμφωνα με τα στοιχεία του Πίνακα 18 και του Γραφήματος 10 το 7,1% (N=10) απάντησε Καθόλου, το 8,6% (N=12) απάντησε Λίγο, το 18,6% (N=26) απάντησε Αρκετά, το 35,7% (N=50) απάντησε Πολύ και τέλος το 30% (N=42) είχε ως απάντηση το Πάρα Πολύ.

Πίνακας 18 Βαθμός ελέγχου οικονομικού τμήματος από ΕΕ

9. Σε τι βαθμό το οικονομικό τμήμα ελέγχεται από το τμήμα του εσωτερικού ελέγχου;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	10	7,1	7,1	7,1
	2	12	8,6	8,6	15,7
	3	26	18,6	18,6	34,3
	4	50	35,7	35,7	70,0
	5	42	30,0	30,0	100,0
	Total	140	100,0	100,0	



Γράφημα 10 Ποσοστιαίος βαθμός ελέγχου οικονομικού τμήματος από ΕΕ

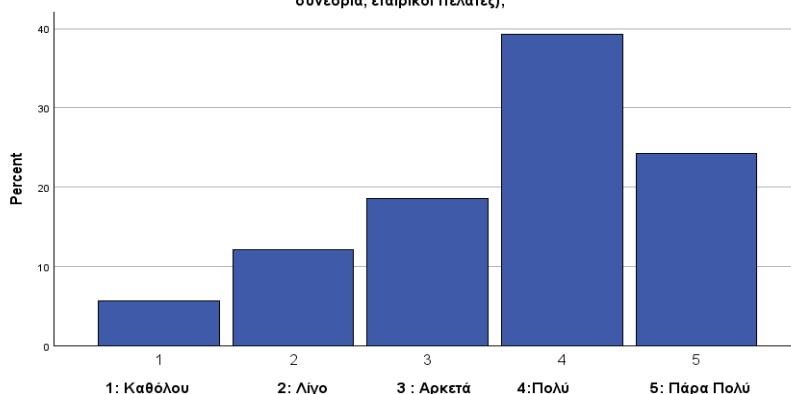
Ακολουθώντας, στην επόμενη ερώτηση 10 της δεύτερης ενότητας «Σε τι βαθμό το τμήμα εσωτερικού ελέγχου επιβλέπει τις διαδικασίες εξυπηρέτησης πελατών (π.χ. ρεσεψιόν, συνέδρια, εταιρικοί πελάτες);» το δείγμα (N=140) και σύμφωνα με τα στοιχεία του Πίνακα 19 και του Γραφήματος 11 το 5,7% (N=8) απάντησε Καθόλου, το 12,1% (N=17) απάντησε Λίγο, το 18,6% (N=26) απάντησε Αρκετά, το 39,3% (N=55) απάντησε Πολύ και τέλος το 24,3% (N=34) είχε ως απάντηση το Πάρα Πολύ.

Πίνακας 19 βαθμός επίβλεψης διαδικασιών εξυπηρέτησης πελατών

10. Σε τι βαθμό το τμήμα εσωτερικού ελέγχου επιβλέπει τις διαδικασίες εξυπηρέτησης πελατών (π.χ. ρεσεψιόν, συνέδρια, εταιρικοί πελάτες);

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	8	5,7	5,7	5,7
	2	17	12,1	12,1	17,9
	3	26	18,6	18,6	36,4
	4	55	39,3	39,3	75,7
	5	34	24,3	24,3	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

10. Σε τι βαθμό το τμήμα εσωτερικού ελέγχου επιβλέπει τις διαδικασίες εξυπηρέτησης πελατών (π.χ. ρεσεψιόν, συνέδρια, εταιρικοί πελάτες);

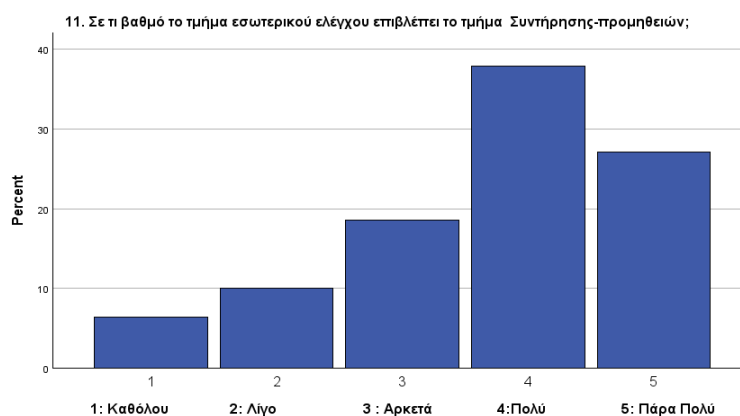
**Γράφημα 11** Βαθμός επίβλεψης διαδικασιών εξυπηρέτησης πελατών

Εν συνέχεια, στην επόμενη ερώτηση 11 της δεύτερης ενότητας «Σε τι βαθμό το τμήμα εσωτερικού ελέγχου επιβλέπει το τμήμα Συντήρησης-προμηθειών;» το δείγμα (N=140) και σύμφωνα με τα στοιχεία του Πίνακα 20 και του Γραφήματος 12 το 6,4% (N=9) απάντησε Καθόλου, το 10% (N=14) απάντησε Λίγο, το 18,6% (N=26) απάντησε Αρκετά, το 37,9% (N=53) απάντησε Πολύ και τέλος το 27,1% (N=38) είχε ως απάντηση το Πάρα Πολύ.

Πίνακας 20 Ανάλυση βαθμού ελέγχου Συντήρησης Προμηθειών από ΕΕ

11. Σε τι βαθμό το τμήμα εσωτερικού ελέγχου επιβλέπει το τμήμα Συντήρησης-προμηθειών;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	9	6,4	6,4	6,4
	2	14	10,0	10,0	16,4
	3	26	18,6	18,6	35,0
	4	53	37,9	37,9	72,9
	5	38	27,1	27,1	100,0
	Total	140	100,0	100,0	



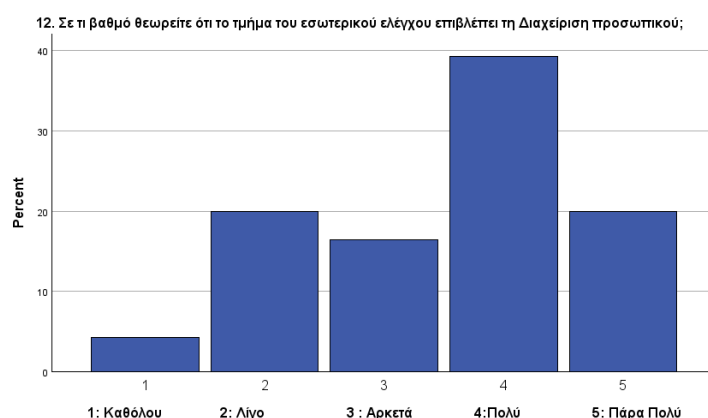
Γράφημα 12 Βαθμός επίβλεψης τμήματος Συντήρησης-Προμηθειών από ΕΕ

Τέλος, στην τελευταία ερώτηση 12 της δεύτερης ενότητας «Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι το τμήμα του εσωτερικού ελέγχου επιβλέπει τη Διαχείριση προσωπικού;» το δείγμα (N=140) και σύμφωνα με τα στοιχεία του Πίνακα 21 και του Γραφήματος 13 το 4,3% (N=6) απάντησε Καθόλου, το 20% (N=28) απάντησε Λίγο, το 16,4% (N=23) απάντησε Αρκετά, το 39,3% (N=55) απάντησε Πολύ και τέλος το 20% (N=28) είχε ως απάντηση το Πάρα Πολύ.

Πίνακας 21 βαθμός επίβλεψης διαχείρισης προσωπικού από ΕΕ

12. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι το τμήμα του εσωτερικού
ελέγχου επιβλέπει τη Διαχείριση προσωπικού;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	6	4,3	4,3	4,3
	2	28	20,0	20,0	24,3
	3	23	16,4	16,4	40,7
	4	55	39,3	39,3	80,0
	5	28	20,0	20,0	100,0
Total		140	100,0	100,0	



Γράφημα 13 βαθμός επίβλεψης διαχείρισης προσωπικού από ΕΕ

Προκειμένου να ελεγχθεί η ανάλυση της αξιοπιστίας δηλαδή εάν οι ερωτήσεις της δεύτερης ενότητας μετράνε το ίδιο πράγμα θα χρησιμοποιηθεί ο δείκτης Cronbach's Alpha (α). Όπως γίνεται φανερό από τον παρακάτω Πίνακα 22 το $\alpha=0,914$ δηλαδή είναι μεγαλύτερο του 0,9 άρα η αξιοπιστία αρχικά είναι πολύ καλή και δεύτερον επειδή το α είναι μεγαλύτερο του 0,7 οι ερωτήσεις 6 έως και 12 είναι αξιόπιστες και μετράνε το ίδιο θέμα.

Πίνακας 22 έλεγχος αξιοπιστίας ενότητας 29 ερωτήσεων 6-12

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,914	7

Ο Πίνακας 23 παρακάτω αποτελείται από:

1. Scale Mean if Item Deleted. Ο δείκτης αυτός απεικονίζει ποιος θα είναι ο νέος μέσος όρος σε περίπτωση που αφαιρεθεί κάποια ερώτηση. Όπως φαίνεται από τον Πίνακα ο δείκτης αυτός λαμβάνει τιμές από 22,02 έως και 23,18. Από αυτό συμπεραίνεται ότι οι περισσότερες τιμές είναι κοντά στον αρχικό Μ.Ο., εκτός από την 7^η ερώτηση με αριθμό 22,02.
2. Scale Variance if Item Deleted. Ο δείκτης αυτός δείχνει ότι εάν αφαιρεθεί μια ερώτηση και η διακύμανση αυξηθεί πολύ τότε η ερώτηση αυτή συνεισφέρει τελικά στην συνοχή της κλίμακας Likert. Και σε αυτόν τον δείκτη η 7^η ερώτηση έχει την υψηλότερη διακύμανση 36,899 γεγονός που δείχνει ότι σε περίπτωση που αφαιρεθεί από το ερωτηματολόγιο τότε θα προκληθεί μεγάλη αλλαγή στην συνοχή της κλίμακας.
3. Corrected Item-Total Correlation. Ο συγκεκριμένος δείκτης παρουσιάζει σε τι βαθμό σχετίζεται η κάθε μία ερώτηση με την υπόλοιπη κλίμακα. Γενικότερα οι τιμές του συγκεκριμένου δείκτη που είναι μεγαλύτερες του 0,3 είναι αποδεχτές και όπως φαίνεται από τον Πίνακα και σ' αυτόν τον δείκτη πάλι η 7^η ερώτηση δεν συνδέεται τόσο με την υπόλοιπη κλίμακα.
4. Cronbach's Alpha if Item Deleted. Ο συγκεκριμένος δείκτης μας δείχνει ότι εάν αφαιρεθεί μια ερώτηση και ο δείκτης αυτός αυξηθεί τότε η ερώτηση αυτή ίσως και να είναι προβληματική. Και σ' αυτόν τον δείκτη φαίνεται ότι εάν η 7^η ερώτηση αφαιρεθεί τότε ο δείκτης Cronbach's Alpha θα αυξηθεί στο 0,939 που δείχνει ότι η συνοχή της κλίμακας θα βελτιωθεί με την αφαίρεση της.

Πίνακας 23 Διαμόρφωση Μ.Ο. σε περίπτωση διαγραφής ερώτησης στην ενότητα 2

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
6. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι εφαρμόζεται οικονομικός έλεγχος στην επιχείρηση;	22,88	27,805	,848	,889
7. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι η διαδικασία του εσωτερικού ελέγχου είναι σημαντική για μια ξενοδοχειακή επιχείρηση;	22,02	36,899	,230	,939
8. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι πραγματοποιείται έλεγχος της διοίκησης από το τμήμα του εσωτερικού ελέγχου;	23,04	28,286	,806	,894
9. Σε τι βαθμό το οικονομικό τμήμα ελέγχεται από το τμήμα του εσωτερικού ελέγχου;	22,96	27,912	,805	,894
10. Σε τι βαθμό το τμήμα εσωτερικού ελέγχου επιβλέπει τις διαδικασίες εξυπηρέτησης πελατών (π.χ. ρεσεψιόν, συνέδρια, εταιρικοί πελάτες);	23,04	27,768	,856	,888
11. Σε τι βαθμό το τμήμα εσωτερικού ελέγχου επιβλέπει το τμήμα Συντήρησης-προμηθειών;	22,99	28,022	,816	,893
12. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι το τμήμα του εσωτερικού ελέγχου επιβλέπει τη Διαχείριση προσωπικού;	23,18	28,896	,746	,900

Τέλος, όσον αφορά την συσχέτιση των ερωτήσεων 6 έως και 12 χρησιμοποιήθηκε η επιλογή Spearman's rho όπως φαίνεται στον παρακάτω Πίνακα 24. Όσον αφορά τις τιμές που λαμβάνει ο "Correlation Coefficient", δηλαδή την συσχέτιση μεταξύ δυο ερωτήσεων, είναι θετικές, έτσι όσο αυξάνεται η τιμή της μιας μεταβλητής αυξάνεται και η άλλη. Ακόμα, οι τιμές του δείκτη "Sig.(2tailed)" (p) που είναι <0,05 δείχνουν ότι η συσχέτιση μεταξύ των δύο ερωτήσεων είναι σημαντική στατιστικά, τιμές <0,01 υποδηλώνουν ακόμα πιο ισχυρή συσχέτιση ενώ για τιμές >0,05 δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση. Από τα αποτελέσματα που αποτυπώνονται στον Πίνακα φαίνεται ότι η ερώτηση 7 με την ερώτηση 6 έχουν χαμηλή συσχέτιση, δεδομένου ότι λαμβάνουν τιμές Correlation Coefficient =0,197 και p=0,02, από αυτό φαίνεται ότι η αντίληψη του δείγματος για την σημασία του ΕΕ δεν έχει ισχυρή συσχέτιση με το εάν γίνεται εφαρμογή ΕΕ. Ακόμα η ερώτηση 7 έχει χαμηλή συσχέτιση και με την ερώτηση 8 αφού και πάλι οι τιμές είναι Correlation Coefficient =0,148 και p=0,081, αυτό δείχνει ότι το ερωτώμενο δείγμα δεν συνδέει τη σημασία του ΕΕ με τον έλεγχο της διοίκησης. Από την άλλη πλευρά, η ερώτηση 8 σχετίζεται σε υψηλό βαθμό με την ερώτηση 6 αφού οι τιμές που λαμβάνουν είναι Correlation Coefficient =0,703 και p=0,001, έτσι οι ερωτώμενοι που

θεωρούν ότι γίνεται εφαρμογή ΕΕ πιστεύουν επίσης ότι πραγματοποιείται έλεγχος της διοίκησης. Ισχυρή συσχέτιση παρουσιάζουν και η ερώτηση 6 με την ερώτηση 9 με $\text{Coefficient} = 0,714$ και $p = 0,001$ καθώς και η ερώτηση 8 με την ερώτηση 9 $\text{Correlation Coefficient} = 0,678$ και $p = 0,001$. Τέλος, η ερώτηση 10 φαίνεται ότι έχει αρκετή συσχέτιση με το μεγαλύτερο μέρος των ερωτήσεων και από αυτό απορρέει ότι ο ΕΕ συνδέεται γενικότερα με την λειτουργία των ξενοδοχειακών μονάδων.

Πίνακας 24 Συσχέτιση ερωτήσεων 6-12/ ενότητας 2

Correlations								
	6. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι εφαρμόζεται οικονομικός έλεγχος στην επιχείρηση;	7. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι η διαδικασία του εσωτερικού ελέγχου είναι σημαντική για μια ξενοδοχειακή επιχείρηση;	8. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι πραγματοποιείται έλεγχος της διοίκησης από το τμήμα του εσωτερικού ελέγχου;	9. Σε τι βαθμό το οικονομικό τμήμα ελέγχεται από το τμήμα του εσωτερικού ελέγχου;	10. Σε τι βαθμό το τμήμα εσωτερικού ελέγχου επιβλέπει τις διαδικασίες εξυπηρέτησης πελατών (π.χ. ρεσεψιόν, συνέδρια, εταιρικοί πελάτες);	11. Σε τι βαθμό το τμήμα εσωτερικού ελέγχου επιβλέπει το τμήμα Συντήρησης-προμηθειών;	12. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι το τμήμα του εσωτερικού ελέγχου επιβλέπει τη Διαχείριση προσωπικού;	
Spearman's rho	Correlation Coefficient	1,000	,197*	,703**	,714**	,617**		
	Sig. (2-tailed)		,020	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	140	140	140	140	140	140	140
	Correlation Coefficient	,197*	1,000	,148	,189*	,150	,066	,095
	Sig. (2-tailed)	,020		,081	,025	,077	,437	,263
	N	140	140	140	140	140	140	140
	Correlation Coefficient	,703**	,148	1,000	,678**	,737**	,602**	,596**
	Sig. (2-tailed)	<,001	,081		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	140	140	140	140	140	140	140
	Correlation Coefficient	,714**	,189*	,678**	1,000	,630**	,643**	,552**
	Sig. (2-tailed)	<,001	,025	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	140	140	140	140	140	140	140
Spearman's rho	Correlation Coefficient	,617**	,150	,737**	,630**	1,000	,728**	,693**
	Sig. (2-tailed)	<,001	,077	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	140	140	140	140	140	140	140
	Correlation Coefficient	,615**	,066	,602**	,643**	,728**	1,000	,667**
	Sig. (2-tailed)	<,001	,437	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	140	140	140	140	140	140	140
	Correlation Coefficient	,639**	,095	,596**	,552**	,693**	,667**	1,000
	Sig. (2-tailed)	<,001	,263	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	140	140	140	140	140	140	140

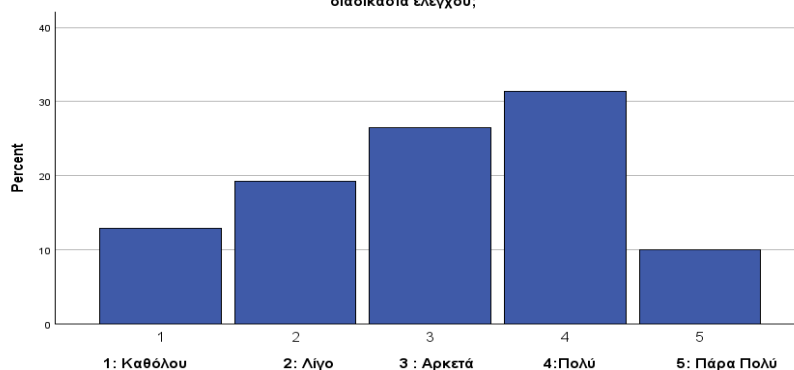
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Στην Τρίτη ενότητα του ερωτηματολογίου «Στοιχεία και διαδικασίες Εσωτερικού Ελέγχου» οι ερωτώμενοι τέθηκαν να απαντήσουν την ερώτηση 13 «Σε τι βαθμό πιστεύετε το τμήμα εσωτερικού ελέγχου χρησιμοποιεί συνεντεύξεις-συναντήσεις κατά τη διαδικασία ελέγχου;» και με γνώμονα τα στοιχεία του Πίνακα 25 και του Γραφήματος 14 το 12,9% (N=18) απάντησε Καθόλου, το 19,3% (N=27) απάντησε Λίγο, το 26,4% (N=37) απάντησε Αρκετά, το 31,4% (N=44) απάντησε Πολύ και τέλος το 10% (N=17) είχε ως απάντηση το Πάρα Πολύ.

Πίνακας 25 Βαθμός πραγματοποίησης συνεντεύξεων κατά τον ΕΕ**13. Σε τι βαθμό πιστεύετε το τμήμα εσωτερικού ελέγχου
χρησιμοποιεί συνεντεύξεις-συναντήσεις κατά τη
διαδικασία ελέγχου;**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	18	12,9	12,9	12,9
	2	27	19,3	19,3	32,1
	3	37	26,4	26,4	58,6
	4	44	31,4	31,4	90,0
	5	14	10,0	10,0	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

13. Σε τι βαθμό πιστεύετε το τμήμα εσωτερικού ελέγχου χρησιμοποιεί συνεντεύξεις-συναντήσεις κατά τη διαδικασία ελέγχου;**Γράφημα 14** Βαθμός πραγματοποίησης συνεντεύξεων κατά τον ΕΕ

Στον παρακάτω Πίνακα 26 απεικονίζονται οι Μ.Ο. (mean), οι Τυπικές αποκλίσεις για τις ερωτήσεις από 13-20 για τις απαντήσεις του δείγματος (N=140). Πιο συγκεκριμένα, ο Μ.Ο. της ερώτησης 13 είναι 3,06 δηλαδή το δείγμα θεωρεί ότι οι συνεντεύξεις του εσωτερικού ελέγχου είναι αρκετές όμως χρίζουν βελτίωσης. Της ερώτησης 14 ο Μ.Ο. είναι 3,12 δηλαδή ο φυσικός έλεγχος του εσωτερικού ελέγχου είναι ικανοποιητικός. Από αυτό απορρέει ότι ίσως το τμήμα εσωτερικού ελέγχου ελέγχει τις διαδικασίες του εξ αποστάσεως. Στην 15^η ερώτηση για το εάν ο εσωτερικός έλεγχος αντιμετωπίζει προκλήσεις λόγω ελλείψεως χρόνου ο Μ.Ο. είναι 3,64 γεγονός που δείχνει ότι το δείγμα θεωρεί ότι οι προκλήσεις είναι σε μεγάλο βαθμό. Στην 16^η ερώτηση με Μ.Ο. είναι 3,17 το δείγμα θεωρεί ότι οι διαδικασίες του ΕΕ έχουν προσαρμοστεί ικανοποιητικά στις ανάγκες των ξενοδοχειακών μονάδων, επομένως υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης. Στην 17^η ερώτηση με μέσω όρο 3,91 το δείγμα πιστεύει ότι ο ΕΕ συμβάλλει πολύ στην διασφάλιση της συμμόρφωσης με τους κανονισμούς. Στην 18^η ερώτηση με Μ.Ο. 2,73 το ερωτώμενο δείγμα απάντησε ότι η ξενοδοχειακή επιχείρηση δεν παρέχει αρκετό υλικό

για τις διαδικασίες του εσωτερικού ελέγχου. Στην 19^η ερώτηση με Μ.Ο. 4,34 το δείγμα θεωρεί ότι η παροχή σεμιναρίων για τις διαδικασίες του ΕΕ είναι αρκετά σημαντική και τέλος στην 20^η ερώτηση με Μ.Ο. 3,24 το ερωτώμενο δείγμα θεωρεί την ενημέρωση του προσωπικού σχετικά με τις διαδικασίες του ΕΕ ικανοποιητική. Όσον αφορά τις τυπικές αποκλίσεις για την ερώτηση 19 όπου η Τυπική απόκλιση ισούται με 0,88 φαίνεται ότι οι απαντήσεις του δείγματος είναι περισσότερο ομοιογενείς ενώ για τις υπόλοιπες ερωτήσεις 13,14,15,16,17,18,20 όπου οι τυπικές τους αποκλίσεις είναι μεγαλύτερες του ενός με την μικρότερη να την έχει η ερώτηση 17 με 1,021 και την περισσότερη η ερώτηση 14 με 1,202 φαίνεται ότι οι απόψεις τους δείγματος δίστανται.

Πίνακας 26 Μ.Ο. και τυπικές αποκλίσεις ενότητας 3- ερωτήσεων 13-20

Statistics									
13. Σε τι βαθμό πιστεύετε το τμήμα εσωτερικού ελέγχου χρησιμοποιεί συνεντεύξεις-συναντήσεις κατά τη διαδικασία ελέγχου;		14. Σε τι βαθμό το τμήμα εσωτερικού ελέγχου κάνει φυσικό έλεγχο (επιθεωρήσεις) κατά τη διαδικασία ελέγχου;		15. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι ο εσωτερικός έλεγχος αντιμετωπίζει προκλήσεις λόγω έλλειψης χρόνου;		16. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι οι διαδικασίες εσωτερικού ελέγχου έχουν προσαρμοστεί επαρκώς στις ανάγκες της ξενοδοχειακής επιχείρησής;		17. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι ο εσωτερικός έλεγχος συμβάλει στην διασφάλιση της συμμόρφωσης με τους κανονισμούς;	
18. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η επιχείρηση παρέχει υλικό εκμάθησης εσωτερικού ελέγχου (εγχειρίδια);		19. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η ύπαρξη εκπαιδευτικών σεμιναρίων είναι σημαντική για την διαδικασία του εσωτερικού ελέγχου;		20. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι υπάρχει επαρκής ενημέρωση προς το προσωπικό σχετικά με τις διαδικασίες εσωτερικού ελέγχου;					
N	Valid	140	140	140	140	140	140	140	140
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3,06	3,12	3,64	3,17	3,91	2,73	4,34	3,24
Std. Deviation		1,195	1,202	1,093	1,038	1,021	1,143	,880	1,193

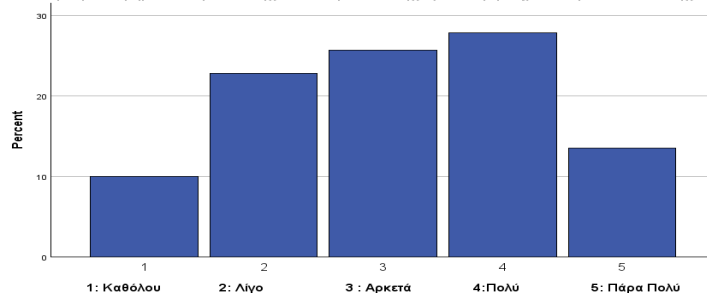
Ακολουθώς, οι ερωτώμενοι τέθηκαν να απαντήσουν την ερώτηση 14 «Σε τι βαθμό το τμήμα εσωτερικού ελέγχου κάνει φυσικό έλεγχο (επιθεωρήσεις) κατά τη διαδικασία ελέγχου;» και με γνώμονα τα στοιχεία του Πίνακα 27 και του Γραφήματος 15 το 10% (N=14) απάντησε Καθόλου, το 22,9% (N=32) απάντησε Λίγο, το 25,7% (N=36) απάντησε Αρκετά, το 27,9% (N=39) απάντησε Πολύ και τέλος το 13,6% (N=19) είχε ως απάντηση το Πάρα Πολύ.

Πίνακας 27 Συχνότητα και ποσοστό φυσικού ελέγχου

14. Σε τι βαθμό το τμήμα εσωτερικού ελέγχου κάνει φυσικό έλεγχο (επιθεωρήσεις) κατά τη διαδικασία ελέγχου;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	14	10,0	10,0	10,0
	2	32	22,9	22,9	32,9
	3	36	25,7	25,7	58,6
	4	39	27,9	27,9	86,4
	5	19	13,6	13,6	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

14. Σε τι βαθμό το τμήμα εσωτερικού ελέγχου κάνει φυσικό έλεγχο (επιθεωρήσεις) κατά τη διαδικασία ελέγχου;

**Γράφημα 15** Ποσοστιαίος βαθμός φυσικού ελέγχου από ΕΕ

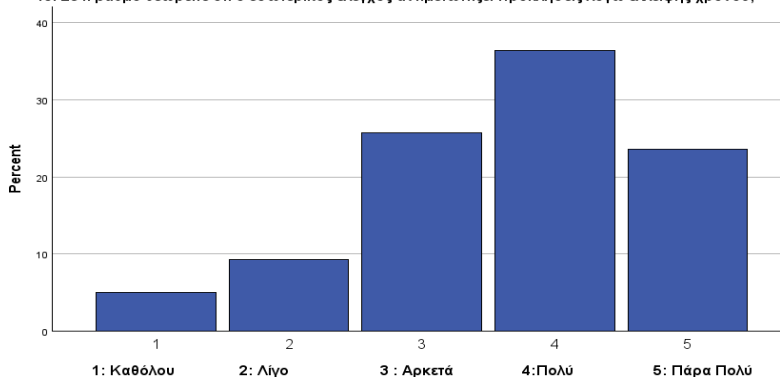
Στην συνέχεια, οι ερωτώμενοι τέθηκαν να απαντήσουν την ερώτηση 15 «Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι ο εσωτερικός έλεγχος αντιμετωπίζει προκλήσεις λόγω έλλειψης χρόνου;» και με γνώμονα τα στοιχεία του Πίνακα 28 και του Γραφήματος 16 το 5% (N=7) απάντησε Καθόλου, το 9,3% (N=13) απάντησε Λίγο, το 25,7% (N=36) απάντησε Αρκετά, το 36,4% (N=51) απάντησε Πολύ και τέλος το 23,6% (N=33) είχε ως απάντηση το Πάρα Πολύ.

Πίνακας 28 Προκλήσεις ΕΕ λόγω έλλειψης χρόνου

15. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι ο εσωτερικός έλεγχος αντιμετωπίζει προκλήσεις λόγω έλλειψης χρόνου;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	7	5,0	5,0	5,0
	2	13	9,3	9,3	14,3
	3	36	25,7	25,7	40,0
	4	51	36,4	36,4	76,4
	5	33	23,6	23,6	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

15. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι ο εσωτερικός έλεγχος αντιμετωπίζει προκλήσεις λόγω έλλειψης χρόνου;

**Γράφημα 16** Ποσοστό προκλήσεων που αντιμετωπίζει ο ΕΕ λόγω έλλειψης χρόνου

Όσον αφορά την ερώτηση 16 «Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι οι διαδικασίες εσωτερικού ελέγχου έχουν προσαρμοστεί επαρκώς στις ανάγκες της ξενοδοχειακής επιχείρησης;» το δείγμα N=140 με γνώμονα τα στοιχεία του Πίνακα 29 και του Γραφήματος 17 το 9,3%

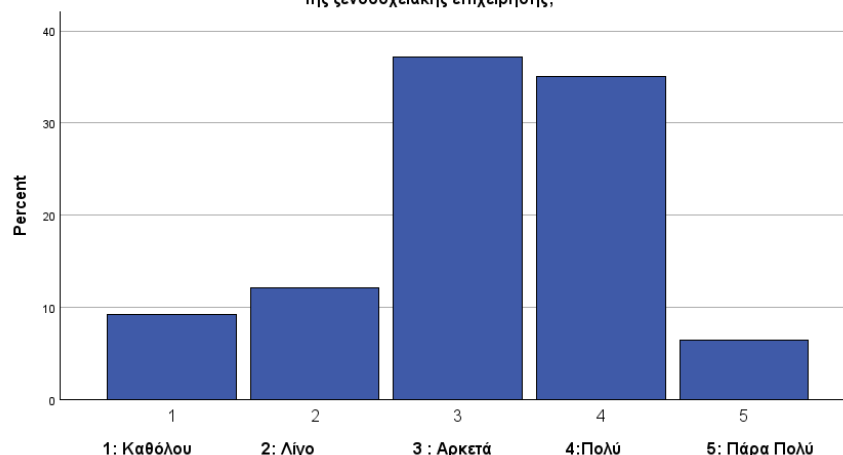
(N=13) απάντησε Καθόλου, το 12,1% (N=17) απάντησε Λίγο, το 37,1% (N=52) απάντησε Αρκετά, το 35% (N=49) απάντησε Πολύ και τέλος το 6,4% (N=9) είχε ως απάντηση το Πάρα Πολύ.

Πίνακας 29 Βαθμός προσαρμογής διαδικασιών ΕΕ στις ανάγκες ξενοδοχείων

16. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι οι διαδικασίες εσωτερικού ελέγχου έχουν προσαρμοστεί επαρκώς στις ανάγκες της ξενοδοχειακής επιχείρησης;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	13	9,3	9,3	9,3
	2	17	12,1	12,1	21,4
	3	52	37,1	37,1	58,6
	4	49	35,0	35,0	93,6
	5	9	6,4	6,4	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

16. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι οι διαδικασίες εσωτερικού ελέγχου έχουν προσαρμοστεί επαρκώς στις ανάγκες της ξενοδοχειακής επιχείρησης;



Γράφημα 17 Ποσοστιαίος βαθμός προσαρμογής διαδικασιών ΕΕ στις ανάγκες των ξενοδοχείων

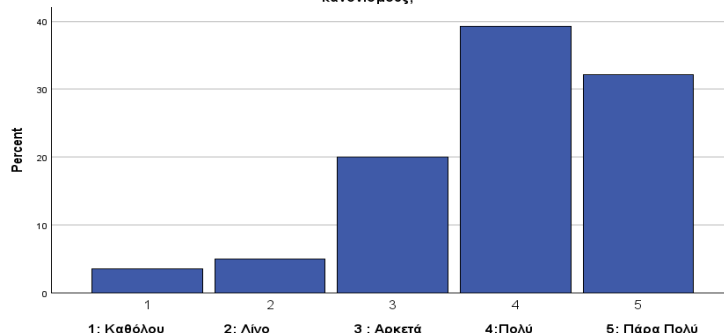
Αναφορικά με την ερώτηση 17 «Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι ο εσωτερικός έλεγχος συμβάλει στην διασφάλιση της συμμόρφωσης με τους κανονισμούς;» το δείγμα N=140 με γνώμονα τα στοιχεία του Πίνακα 30 και του Γραφήματος 18 το 3,6% (N=5) απάντησε Καθόλου, το 5% (N=7) απάντησε Λίγο, το 20% (N=28) απάντησε Αρκετά, το 39,3% (N=55) απάντησε Πολύ και τέλος το 32,1% (N=45) είχε ως απάντηση το Πάρα Πολύ.

Πίνακας 30 Βαθμός συμβολής ΕΕ στην συμμόρφωση με τους κανονισμούς

17. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι ο εσωτερικός έλεγχος συμβάλει στην διασφάλιση της συμμόρφωσης με τους κανονισμούς;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	3,6	3,6	3,6
	2	7	5,0	5,0	8,6
	3	28	20,0	20,0	28,6
	4	55	39,3	39,3	67,9
	5	45	32,1	32,1	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

17. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι ο εσωτερικός έλεγχος συμβάλει στην διασφάλιση της συμμόρφωσης με τους κανονισμούς;

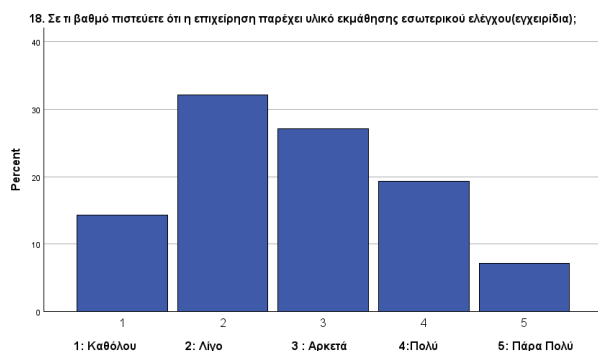
**Γράφημα 18** Ποσοστιαίος Βαθμός συμβολής ΕΕ στην διασφάλιση της συμμόρφωσης με τους κανονισμούς

Αναφορικά με την ερώτηση 18 «Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η επιχείρηση παρέχει υλικό εκμάθησης εσωτερικού ελέγχου(εγχειρίδια);» το δείγμα N=140 με γνώμονα τα στοιχεία του Πίνακα 31 και του Γραφήματος 19 το 14,3% (N=20) απάντησε Καθόλου, το 32,1% (N=45) απάντησε Λίγο, το 27,1% (N=38) απάντησε Αρκετά, το 19,3% (N=27) απάντησε Πολύ και τέλος το 7,1% (N=10) είχε ως απάντηση το Πάρα Πολύ.

Πίνακας 31 Βαθμός παροχής υλικού εκμάθησης ΕΕ

18. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η επιχείρηση παρέχει υλικό εκμάθησης εσωτερικού ελέγχου(εγχειρίδια);

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	20	14,3	14,3	14,3
	2	45	32,1	32,1	46,4
	3	38	27,1	27,1	73,6
	4	27	19,3	19,3	92,9
	5	10	7,1	7,1	100,0
	Total	140	100,0	100,0	



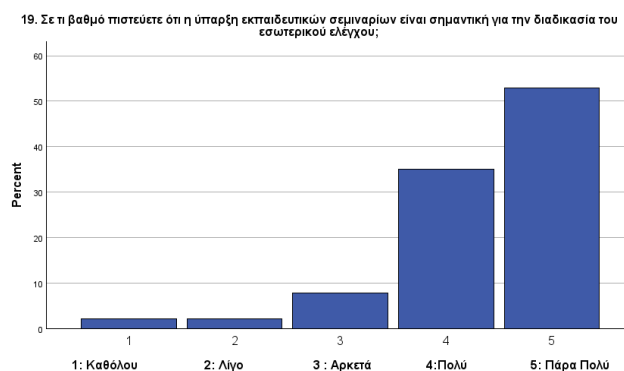
Γράφημα 19 Ποσοστιαίος βαθμός παροχής υλικού εκμάθησης ΕΕ

Όσον αφορά την ερώτηση 19 «Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η ύπαρξη εκπαιδευτικών σεμιναρίων είναι σημαντική για την διαδικασία του εσωτερικού ελέγχου;» το δείγμα N=140 με γνώμονα τα στοιχεία του Πίνακα 32 και του Γραφήματος 20 το 2,1% (N=3) απάντησε Καθόλου, το 2,1% (N=3) απάντησε Λίγο, το 7,9% (N=11) απάντησε Αρκετά, το 35% (N=49) απάντησε Πολύ και τέλος το 52,9% (N=74) είχε ως απάντηση το Πάρα Πολύ.

Πίνακας 32 Βαθμός σημαντικότητας ύπαρξης σεμιναρίων στον ΕΕ

19. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η ύπαρξη εκπαιδευτικών σεμιναρίων είναι σημαντική για την διαδικασία του εσωτερικού ελέγχου;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	2,1	2,1	2,1
	2	3	2,1	2,1	4,3
	3	11	7,9	7,9	12,1
	4	49	35,0	35,0	47,1
	5	74	52,9	52,9	100,0
	Total	140	100,0	100,0	



Γράφημα 20 Ποσοστιαίος βαθμός σημαντικότητας ύπαρξης σεμιναρίων στον ΕΕ

Τέλος, αναφορικά με την ερώτηση 20, η οποία αποτελεί και την τελευταία ερώτηση της ενότητας 3, «Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι υπάρχει επαρκής ενημέρωση προς το προσωπικό σχετικά με τις διαδικασίες εσωτερικού ελέγχου;» το δείγμα N=140 με γνώμονα τα

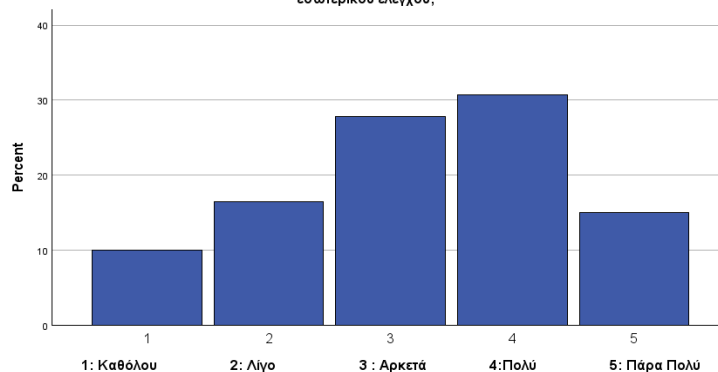
στοιχεία του Πίνακα 33 και του Γραφήματος 21 το 10% (N=14) απάντησε Καθόλου, το 16,4% (N=23) απάντησε Λίγο, το 27,9% (N=39) απάντησε Αρκετά, το 30,7% (N=43) απάντησε Πολύ και τέλος το 15% (N=21) είχε ως απάντηση το Πάρα Πολύ.

Πίνακας 33 Βαθμός επάρκειας ενημέρωσης διαδικασιών ΕΕ

20. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι υπάρχει επαρκής ενημέρωση προς το προσωπικό σχετικά με τις διαδικασίες εσωτερικού ελέγχου;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	14	10,0	10,0	10,0
	2	23	16,4	16,4	26,4
	3	39	27,9	27,9	54,3
	4	43	30,7	30,7	85,0
	5	21	15,0	15,0	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

20. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι υπάρχει επαρκής ενημέρωση προς το προσωπικό σχετικά με τις διαδικασίες εσωτερικού ελέγχου;



Γράφημα 21 Ποσοστιαίος βαθμός επάρκειας ενημέρωσης διαδικασιών ΕΕ

Ο παρακάτω Πίνακας 34 περιλαμβάνει μια ανάλυση συσχετίσεων για τις ερωτήσεις από 13-20. Για την ανάλυση γίνεται χρήση του συντελεστή συσχέτισης Pearson (r), ο οποίος δέχεται τιμές από -1 έως και το 1. Πιο συγκεκριμένα για τις θετικές τιμές του συντελεστή σημαίνει ότι η αύξηση της μιας μεταβλητής αυξάνει την άλλη μεταβλητή, για τις αρνητικές τιμές του συντελεστή η αύξηση της μεταβλητής οδηγεί σε μείωση της άλλης μεταβλητής και για τιμές κοντά στο 0 δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των δύο μεταβλητών. Ακόμα ο συντελεστής Sig. (2-tailed) ο οποίος όπως έχει αναφερθεί ελέγχει την στατιστική σημαντικότητα το λεγόμενο p -value όπου για τιμές μικρότερες του 0,05 υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση ενώ για τιμές μικρότερες του 0,01 η συσχέτιση είναι ακόμα περισσότερο σημαντική. Από τον Πίνακα φαίνεται ότι πιο ισχυρή συσχέτιση έχουν οι ερωτήσεις 13 και 14 με $r = 0.676$, $p < 0.001$, οι ερωτήσεις 16 και 17 με $r = 0.585$, $p < 0.001$ και οι 18 με την 19 με $r = 0.576$, $p < 0.001$. Ακόμα, μέτριες συσχετίσεις παρουσιάζουν οι ερωτήσεις 13 και 16 με $r = 0.559$, $p < 0.001$, η 14 με την ερώτηση 16 με $r = 0.606$, $p < 0.001$ και η ερώτηση 17 με την ερώτηση 18 με $r = 0.322$, $p < 0.001$.

Τέλος, αδύναμες συσχετίσεις ή και μη στατιστικά σημαντικές παρουσιάζουν η ερώτηση 15 με την ερώτηση 20 καθώς $r = 0.150$, $p = 0.056$, δηλαδή οι προκλήσεις που αντιμετωπίζει ο ΕΕ λόγω της έλλειψης χρόνου δεν σχετίζεται άμεσα με την ενημέρωση του προσωπικού για τις διαδικασίες ΕΕ.

Πίνακας 34 Ανάλυση συσχετίσεων ερωτήσεων 13-20

Correlations									
		13. Σε τι βαθμό πιστεύετε το τμήμα εσωτερικού ελέγχου χρησιμοποιεί συνεντιύξεις-συναντήσεις κατά τη διαδικασία ελέγχου;	14. Σε τι βαθμό το τμήμα εσωτερικού ελέγχου κάνει φυσικό έλεγχο (επιθεωρήσεις) κατά τη διαδικασία ελέγχου;	15. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι ο εσωτερικός έλεγχος αντιμετωπίζει προκλήσεις λόγω έλλειψης χρόνου;	16. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι οι διαδικασίες εσωτερικού ελέγχου έχουν προσαρμοστεί επαρκώς στις ανάγκες της ξενοδοχειακής επιχείρησής;	17. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι ο εσωτερικός έλεγχος συμβάλει στην διασφάλιση της συμμόρφωσης με τους κανονισμούς;	18. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η επιχείρηση παρέχει υλικό εκμάθησης εσωτερικού ελέγχου (εγχειρίδια);	19. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η ύπαρξη εκπαιδευτικών σεμιναρίων είναι σημαντική για την διαδικασία του εσωτερικού ελέγχου;	20. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι υπάρχει επαρκής ενημέρωση προς το προσωπικό σχετικά με τις διαδικασίες εσωτερικού ελέγχου;
13. Σε τι βαθμό πιστεύετε το τμήμα εσωτερικού ελέγχου χρησιμοποιεί συνεντιύξεις-συναντήσεις κατά τη διαδικασία ελέγχου;	Pearson Correlation	1	,676**	,255**	,559**	,394**	,561**	,301**	,408**
	Sig. (2-tailed)		<,001	,002	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	140	140	140	140	140	140	140	140
14. Σε τι βαθμό το τμήμα εσωτερικού ελέγχου κάνει φυσικό έλεγχο (επιθεωρήσεις) κατά τη διαδικασία ελέγχου;	Pearson Correlation	,676**	1	,263**	,606**	,407**	,642**	,260**	,416**
	Sig. (2-tailed)	<,001		,002	<,001	<,001	<,001	,002	<,001
	N	140	140	140	140	140	140	140	140
15. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι ο εσωτερικός έλεγχος αντιμετωπίζει προκλήσεις λόγω έλλειψης χρόνου;	Pearson Correlation	,255**	,263**	1	,162	,346**	,031	,181*	,122
	Sig. (2-tailed)	,002	,002		,056	<,001	,714	,033	,150
	N	140	140	140	140	140	140	140	140
16. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι οι διαδικασίες εσωτερικού ελέγχου έχουν προσαρμοστεί επαρκώς στις ανάγκες της ξενοδοχειακής επιχείρησής;	Pearson Correlation	,559**	,606**	,162	1	,407**	,585**	,234**	,489**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	,056		<,001	<,001	,005	<,001
	N	140	140	140	140	140	140	140	140
17. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι ο εσωτερικός έλεγχος συμβάλει στην διασφάλιση της συμμόρφωσης με τους κανονισμούς;	Pearson Correlation	,394**	,407**	,346**	,407**	1	,226**	,433**	,307**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001		,007	<,001	<,001
	N	140	140	140	140	140	140	140	140
18. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η επιχείρηση παρέχει υλικό εκμάθησης εσωτερικού ελέγχου (εγχειρίδια);	Pearson Correlation	,561**	,642**	,031	,585**	,226**	1	,322**	,576**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	,714	<,001	,007		<,001	<,001
	N	140	140	140	140	140	140	140	140
19. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η ύπαρξη εκπαιδευτικών σεμιναρίων είναι σημαντική για την διαδικασία του εσωτερικού ελέγχου;	Pearson Correlation	,301**	,260**	,181*	,234**	,433**	,322**	1	,242**
	Sig. (2-tailed)	<,001	,002	,033	,005	<,001	<,001		,004
	N	140	140	140	140	140	140	140	140
20. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι υπάρχει επαρκής ενημέρωση προς το προσωπικό σχετικά με τις διαδικασίες εσωτερικού ελέγχου;	Pearson Correlation	,408**	,416**	,122	,489**	,307**	,576**	,242**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	,150	<,001	<,001	<,001	,004	
	N	140	140	140	140	140	140	140	140

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Στην τέταρτη ενότητα του ερωτηματολογίου «**Διαχείριση κινδύνων και Εσωτερικός Έλεγχος**» οι ερωτώμενοι τέθηκαν να απαντήσουν από την 21-24 ερώτηση. Πιο συγκεκριμένα στην ερώτηση 21 «Σε τι βαθμό το τμήμα εσωτερικού ελέγχου επιδρά θετικά στην διαχείριση κινδύνων;» και με γνώμονα τα στοιχεία του Πίνακα 35 και του Γραφήματος 22 το 2,9% (N=4) απάντησε Καθόλου, το 2,9% (N=4) απάντησε Λίγο, το 17,1% (N=24) απάντησε Αρκετά, το 41,4% (N=58) απάντησε Πολύ και τέλος το 35,7% (N=50) είχε ως απάντηση το Πάρα Πολύ.

Πίνακας 35 Βαθμός θετικής επίδρασης του τμήματος ΕΕ στην διαχείριση κινδύνων**21. Σε τι βαθμό το τμήμα εσωτερικού ελέγχου επιδρά θετικά στην διαχείριση κινδύνων;**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	2,9	2,9	2,9
	2	4	2,9	2,9	5,7
	3	24	17,1	17,1	22,9
	4	58	41,4	41,4	64,3
	5	50	35,7	35,7	100,0
Total		140	100,0	100,0	

**Γράφημα 22** Ποσοστιαίος βαθμός θετικής επίδρασης του τμήματος ΕΕ στην διαχείριση κινδύνων

Στον παρακάτω Πίνακα 36 απεικονίζονται οι Μ.Ο. (mean) και οι Τυπικές αποκλίσεις για τις ερωτήσεις από 21-24 για τις απαντήσεις του δείγματος (N=140). Πιο συγκεκριμένα, ο Μ.Ο. της ερώτησης 21 είναι 4,04 δηλαδή το δείγμα θεωρεί ότι το τμήμα του ΕΕ επιδρά πάρα πολύ στην διαχείριση κινδύνων. Στην 22^η ερώτηση ο Μ.Ο είναι 4,12 άρα το δείγμα θεωρεί ότι ο ΕΕ μπορεί να συμβάλει στον εντοπισμό κινδύνων σε μεγάλο βαθμό. Στην 23^η ερώτηση με Μ.Ο. 4,21 το ερωτώμενο δείγμα πιστεύει ότι οι λειτουργικοί κίνδυνοι επηρεάζουν πολύ την ξενοδοχειακή επιχείρηση. Τέλος, στην 24^η ερώτηση με Μ.Ο. 4,26 το δείγμα N=140 θεωρεί ότι ο ΕΕ συμβάλει Πάρα πολύ στην μείωση των κινδύνων. Όσον αφορά τις τυπικές αποκλίσεις και για τις τέσσερις ερωτήσεις της τέταρτης ενότητας είναι μικρότερες του 0,95 γεγονός που δείχνει ότι στις συγκεκριμένες ερωτήσεις το δείγμα παρουσιάζει μια ομοιογένεια άρα οι απόψεις του δείγματος συγκλίνουν.

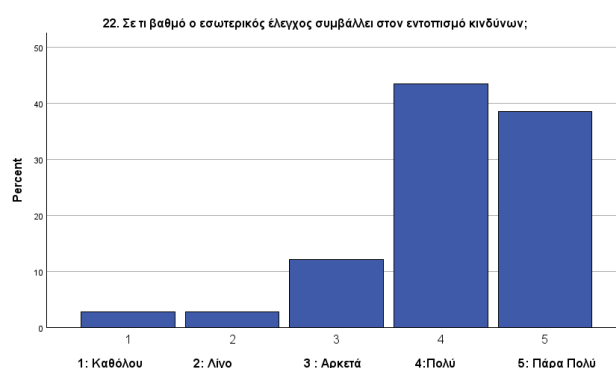
Πίνακας 36 Μ.Ο. και τυπικές αποκλίσεις ερωτήσεων 21-24

Statistics				
	21. Σε τι βαθμό το τμήμα εσωτερικού ελέγχου επιδρά θετικά στην διαχείριση κινδύνων;	22. Σε τι βαθμό ο εσωτερικός έλεγχος συμβάλλει στον εντοπισμό κινδύνων;	23. Σε τι βαθμό οι λειτουργικοί κίνδυνοι επηρεάζουν την ξενοδοχειακή επιχείρηση;	24. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι ο εσωτερικός έλεγχος οδηγεί σε μείωση των κινδύνων λαθών/κακής διαχείρισης;
N	Valid 140 Missing 0	Valid 140 Missing 0	Valid 140 Missing 0	Valid 140 Missing 0
Mean	4,04	4,12	4,21	4,26
Std. Deviation	,951	,933	,818	,764

Στην συνέχεια της τέταρτης ενότητας του ερωτηματολογίου το δείγμα N=140 στην ερώτηση 22 «Σε τι βαθμό ο εσωτερικός έλεγχος συμβάλλει στον εντοπισμό κινδύνων;» και βασιζόμενοι στα στοιχεία του Πίνακα 37 και του Γραφήματος 23 το 2,9% (N=4) απάντησε Καθόλου, το 2,9% (N=4) απάντησε Λίγο, το 12,1% (N=17) απάντησε Αρκετά, το 43,6% (N=61) απάντησε Πολύ και τέλος το 38,6% (N=54) είχε ως απάντηση το Πάρα Πολύ.

Πίνακας 37 Βαθμός συμβολής ΕΕ στον εντοπισμό κινδύνων**22. Σε τι βαθμό ο εσωτερικός έλεγχος συμβάλλει στον εντοπισμό κινδύνων;**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	2,9	2,9	2,9
2	4	2,9	2,9	5,7
3	17	12,1	12,1	17,9
4	61	43,6	43,6	61,4
5	54	38,6	38,6	100,0
Total	140	100,0	100,0	

**Γράφημα 23 Ποσοστιαίος βαθμός συμβολής ΕΕ στον εντοπισμό κινδύνων**

Ακολούθως, το δείγμα N=140 στην ερώτηση 23 «Σε τι βαθμό οι λειτουργικοί κίνδυνοι επηρεάζουν την ξενοδοχειακή επιχείρηση;» και βασιζόμενοι στα στοιχεία του Πίνακα 38 και του Γραφήματος 24 το 0,7% (N=1) απάντησε Καθόλου, το 3,6% (N=5) απάντησε

Λίγο, το 10% (N=14) απάντησε Αρκετά, το 45,7% (N=64) απάντησε Πολύ και τέλος το 40% (N=56) είχε ως απάντηση το Πάρα Πολύ.

Πίνακας 38 Βαθμός επίδρασης λειτουργικών κινδύνων στην Ξενοδοχειακή επιχείρηση

**23. Σε τι βαθμό οι λειτουργικοί κίνδυνοι επηρεάζουν την
ξενοδοχειακή επιχείρηση;**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	,7	,7	,7
	2	5	3,6	3,6	4,3
	3	14	10,0	10,0	14,3
	4	64	45,7	45,7	60,0
	5	56	40,0	40,0	100,0
	Total	140	100,0	100,0	



Γράφημα 24 Ποσοστιαίος βαθμός επίδρασης λειτουργικών κινδύνων στην Ξενοδοχειακή επιχείρηση

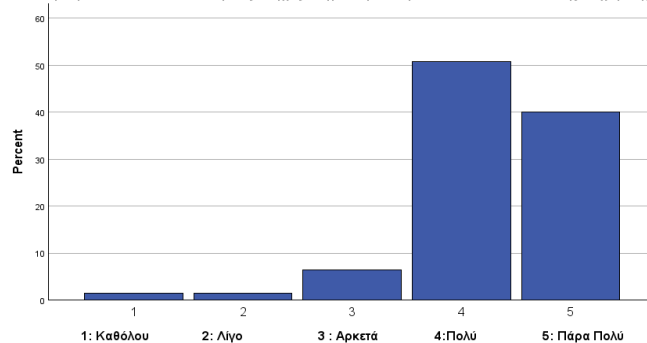
Τέλος, στην τελευταία ερώτηση της ενότητας 4 το δείγμα N=140 στην ερώτηση 24 «Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι ο εσωτερικός έλεγχος οδηγεί σε μείωση των κινδύνων λαθών/κακής διαχείρισης;» και σύμφωνα με τα στοιχεία του Πίνακα 39 και του Γραφήματος 25 το 1,4% (N=2) απάντησε Καθόλου, το 1,4% (N=2) απάντησε Λίγο, το 6,4% (N=9) απάντησε Αρκετά, το 50,7% (N=71) απάντησε Πολύ και τέλος το 40% (N=56) είχε ως απάντηση το Πάρα Πολύ.

Πίνακας 39 Βαθμός μείωσης κινδύνων λαθών/κακής διαχείρισης από ΕΕ

**24. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι ο εσωτερικός έλεγχος οδηγεί
σε μείωση των κινδύνων λαθών/κακής διαχείρισης;**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1,4	1,4	1,4
	2	2	1,4	1,4	2,9
	3	9	6,4	6,4	9,3
	4	71	50,7	50,7	60,0
	5	56	40,0	40,0	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

24. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι ο εσωτερικός έλεγχος οδηγεί σε μείωση των κινδύνων λαθών/κακής διαχείρισης;

**Γράφημα 25 Ποσοστιαίος βαθμός μείωσης κινδύνων λαθών/κακής διαχείρισης από ΕΕ**

Στον παρακάτω Πίνακα 40 έγινε έλεγχος συσχέτισης Pearson για τις ερωτήσεις /μεταβλητές 21-24, ο δείκτης αυτό λαμβάνει τιμές από -1 έως και το 1. Όπως έχει προαναφερθεί στην προηγούμενη ενότητα για θετικές τιμές του συντελεστή η αύξηση της μιας μεταβλητής αυξάνει την άλλη μεταβλητή, για αρνητικές τιμές η αύξηση της μιας μεταβλητής μειώνει την άλλη ενώ για τιμές κοντά στο 0 δεν υπάρχει συσχέτιση. Αναφορικά με την στατιστική σημαντικότητα Sig. 2-tailed γνωστό και ως p-value για τιμές μικρότερες του 0,01 υπάρχει ισχυρή συσχέτιση και για τιμές μικρότερες του 0,05 υπάρχει σημαντική συσχέτιση. Μεταξύ των ερωτήσεων υπάρχει σημαντική συσχέτιση με τις ερωτήσεις 21 και 22 καθώς $r = 0.870$, $p < 0.001$, δηλαδή όσο αυξάνεται η αντίληψη ότι ο ΕΕ επηρεάζει θετικά την διαχείριση κινδύνων τόσο περισσότερο πιστεύουν ότι ο ΕΕ συμβάλει στον εντοπισμό κινδύνων. Ακόμα ισχυρή συσχέτιση παρουσιάζουν η ερώτηση 22 και 24 αφού $r = 0.449$, $p < 0.001$ και η ερώτηση 23 και 24 με $r = 0.568$, $p < 0.001$. Μέτριες συσχετίσεις παρουσιάζουν οι ερωτήσεις 21 και 23 με $r = 0.340$, $p < 0.001$ και ερώτηση 21 και 24 με $r = 0.350$, $p < 0.001$.

Πίνακας 40 Έλεγχος συσχέτισης ερωτήσεων 21-24

Correlations					
		21. Σε τι βαθμό το τμήμα εσωτερικού ελέγχου επιδρά θετικά στην διαχείριση κινδύνων;	22. Σε τι βαθμό ο εσωτερικός έλεγχος συμβάλει στον εντοπισμό κινδύνων;	23. Σε τι βαθμό οι λειτουργικοί κίνδυνοι επηρεάζουν την ξενοδοχειακή επιχείρηση;	24. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι ο εσωτερικός έλεγχος οδηγεί σε μείωση των κινδύνων λαθών/κακής διαχείρισης;
21. Σε τι βαθμό το τμήμα εσωτερικού ελέγχου επιδρά θετικά στην διαχείριση κινδύνων;	Pearson Correlation	1	,870**	,340**	,350**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001
	N	140	140	140	140
22. Σε τι βαθμό ο εσωτερικός έλεγχος συμβάλει στον εντοπισμό κινδύνων;	Pearson Correlation	,870**	1	,457**	,449**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001
	N	140	140	140	140
23. Σε τι βαθμό οι λειτουργικοί κίνδυνοι επηρεάζουν την ξενοδοχειακή επιχείρηση;	Pearson Correlation	,340**	,457**	1	,568**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001
	N	140	140	140	140
24. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι ο εσωτερικός έλεγχος οδηγεί σε μείωση των κινδύνων λαθών/κακής διαχείρισης;	Pearson Correlation	,350**	,449**	,568**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	
	N	140	140	140	140

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Στον παρακάτω Πίνακα 41 απεικονίζονται οι Μ.Ο. (mean) και οι Τυπικές αποκλίσεις για τις ερωτήσεις από 25-27 για τις απαντήσεις του δείγματος (N=140). Πιο συγκεκριμένα, ο Μ.Ο. στην 25^η ερώτηση είναι 3,56 άρα το ερωτώμενο δείγμα κατά μέσο όρο θεωρεί ότι γίνονται σε αρκετό βαθμό έλεγχοι των οικονομικών καταστάσεων, την ίδια στιγμή η τυπική απόκλιση είναι 1,12 άρα υπάρχουν διαφορετικές απόψεις, δηλαδή οι απόψεις του δείγματος διίστανται. Στην 26^η ερώτηση με Μ.Ο. 4,21 και τυπική απόκλιση 0,985 άρα το ερωτώμενο δείγμα παρουσιάζει ομοιογένεια στις απαντήσεις του και θεωρεί πολύ σημαντική την ύπαρξη του ΕΕ για την αξιοπιστία των οικονομικών καταστάσεων. Τέλος, στην 27^η ερώτηση με Μ.Ο. 3,6 και τυπική απόκλιση 1,16 το δείγμα παρουσιάζει διαφορετικές απαντήσεις και θεωρεί ότι το τμήμα του ΕΕ εκτελεί ικανοποιητικούς οικονομικούς ελέγχους στα αρχεία της ξενοδοχειακής επιχείρησης.

Πίνακας 41 Μ.Ο. και τυπικές αποκλίσεις ερωτήσεων 25-27/ ενότητα 5

Statistics				
	25. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι γίνονται έλεγχοι για την απογραφή και την κατάσταση των περιουσιακών στοιχείων;	26. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι η ύπαρξη εσωτερικού ελέγχου βοηθάει στην ενίσχυση της αξιοπιστίας των οικονομικών καταστάσεων της επιχείρησης;	27. Σε τι βαθμό κρίνετε ότι το τμήμα εσωτερικού ελέγχου εκτελεί οικονομικούς ελέγχους στα αρχεία της επιχείρησης κατά τη διαδικασία ελέγχου;	
N	Valid 140	140	140	
	Missing 0	0	0	
Mean	3,56	4,21	3,60	
Std. Deviation	1,127	,985	1,168	

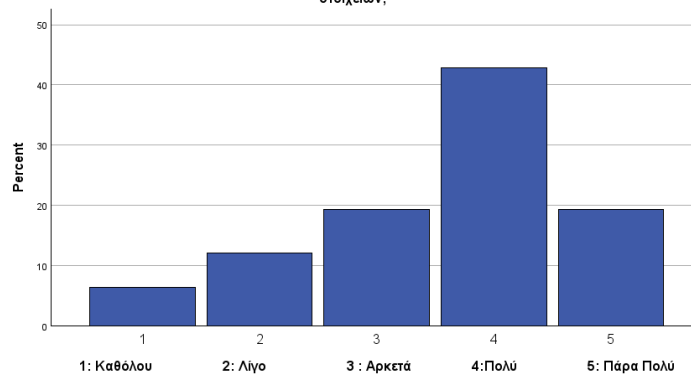
Η επόμενη ενότητα «Εσωτερικός Έλεγχος και Οικονομικές Καταστάσεις» η οποία αποτελεί τη Πέμπτη ενότητα του ερωτηματολογίου απαρτίζεται από την 25^η έως και την 27^η ερώτηση, έτσι το δείγμα N=140 στην ερώτηση 25 «Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι γίνονται έλεγχοι για την απογραφή και την κατάσταση των περιουσιακών στοιχείων;» και σύμφωνα με τα στοιχεία του Πίνακα 42 και του Γραφήματος 26 το 6,4% (N=9) απάντησε Καθόλου, το 12,1% (N=17) απάντησε Λίγο, το 19,3% (N=27) απάντησε Αρκετά, το 42,9% (N=60) απάντησε Πολύ και τέλος το 19,3% (N=27) είχε ως απάντηση το Πάρα Πολύ.

Πίνακας 42 Βαθμός ελέγχων για απογραφές και κατάσταση περιουσιακών στοιχείων

25. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι γίνονται έλεγχοι για την απογραφή και την κατάσταση των περιουσιακών στοιχείων;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	9	6,4	6,4	6,4
	2	17	12,1	12,1	18,6
	3	27	19,3	19,3	37,9
	4	60	42,9	42,9	80,7
	5	27	19,3	19,3	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

25. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι γίνονται έλεγχοι για την απογραφή και την κατάσταση των περιουσιακών στοιχείων;

**Γράφημα 26** Ποσοστιαίος βαθμός ελέγχων για απογραφές και κατάσταση περιουσιακών στοιχείων

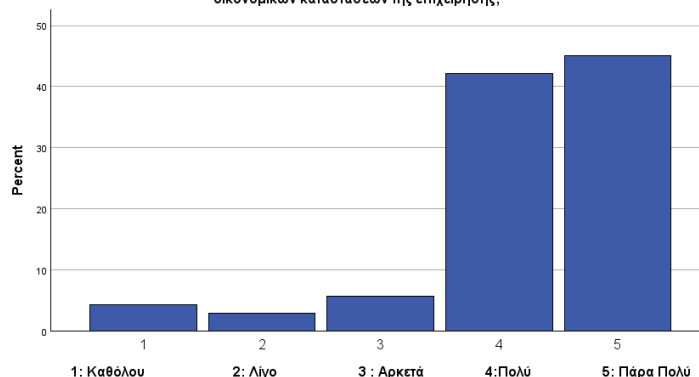
Στην επόμενη ερώτηση 26, «Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι η ύπαρξη εσωτερικού ελέγχου βοηθάει στην ενίσχυση της αξιοπιστίας των οικονομικών καταστάσεων της επιχείρησης;» το δείγμα N=140 και σύμφωνα με τα στοιχεία του Πίνακα 43 και του Γραφήματος 27 το 4,3% (N=6) απάντησε Καθόλου, το 2,9% (N=4) απάντησε Λίγο, το 5,7% (N=8) απάντησε Αρκετά, το 42,1% (N=59) απάντησε Πολύ και τέλος το 45% (N=63) είχε ως απάντηση το Πάρα Πολύ.

Πίνακας 43 Βαθμός ύπαρξης ΕΕ και συνεισφορά στην ενίσχυση της αξιοπιστίας των οικονομικών καταστάσεων

26. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι η ύπαρξη εσωτερικού ελέγχου βοηθάει στην ενίσχυση της αξιοπιστίας των οικονομικών καταστάσεων της επιχείρησης;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	6	4,3	4,3	4,3
	2	4	2,9	2,9	7,1
	3	8	5,7	5,7	12,9
	4	59	42,1	42,1	55,0
	5	63	45,0	45,0	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

26. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι η ύπαρξη εσωτερικού ελέγχου βοηθάει στην ενίσχυση της αξιοπιστίας των οικονομικών καταστάσεων της επιχείρησης;



Γράφημα 27 Ποσοστιαίος βαθμός ύπαρξης ΕΕ και συνεισφορά στην ενίσχυση της αξιοπιστίας των οικονομικών καταστάσεων

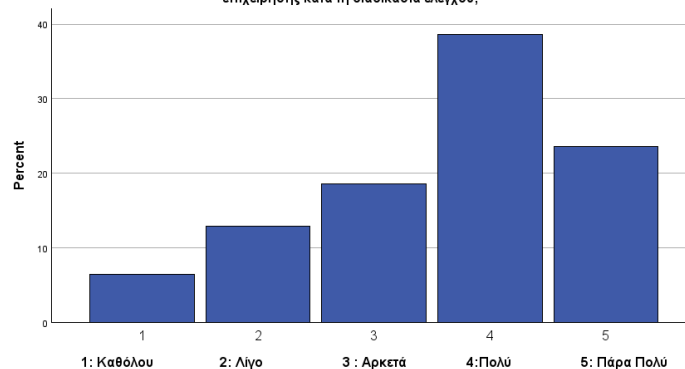
Στην συνέχεια στην ερώτηση 27, «Σε τι βαθμό κρίνετε ότι το τμήμα εσωτερικού ελέγχου εκτελεί οικονομικούς ελέγχους στα αρχεία της επιχείρησης κατά τη διαδικασία ελέγχου;» το δείγμα N=140 και σύμφωνα με τα στοιχεία του Πίνακα 44 και του Γραφήματος 28 το 6,4% (N=9) απάντησε Καθόλου, το 12,9% (N=18) απάντησε Λίγο, το 18,6% (N=26) απάντησε Αρκετά, το 38,6% (N=54) απάντησε Πολύ και τέλος το 23,6% (N=33) είχε ως απάντηση το Πάρα Πολύ.

Πίνακας 44 Βαθμός εκτέλεσης οικονομικών ελέγχων στα αρχεία από τον ΕΕ

27. Σε τι βαθμό κρίνετε ότι το τμήμα εσωτερικού ελέγχου εκτελεί οικονομικούς ελέγχους στα αρχεία της επιχείρησης κατά τη διαδικασία ελέγχου;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	9	6,4	6,4	6,4
	2	18	12,9	12,9	19,3
	3	26	18,6	18,6	37,9
	4	54	38,6	38,6	76,4
	5	33	23,6	23,6	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

27. Σε τι βαθμό κρίνετε ότι το τμήμα εσωτερικού ελέγχου εκτελεί οικονομικούς ελέγχους στα αρχεία της επιχείρησης κατά τη διαδικασία ελέγχου;



Γράφημα 28 Ποσοστιαίος βαθμός εκτέλεσης οικονομικών ελέγχων στα αρχεία από τον ΕΕ

Ο παρακάτω Πίνακας 45 δείχνει τις συσχετίσεις των ερωτήσεων 25-27 και είναι εμφανές ότι οι συσχετίσεις μεταξύ των ερωτήσεων είναι θετικές και η σχέση μεταξύ των μεταβλητών είναι ισχυρή αφού είναι στατιστικά σημαντικές το οποίο φαίνεται από το $p < 0,001$. Ισχυρή συσχέτιση εντοπίζεται μεταξύ των ερωτήσεων 25 και 27 αφού $\text{Pearson Correlation} = 0,752$ $p < 0,001$. Όσοι από τους ερωτώμενους θεωρούν ότι γίνονται έλεγχοι για την απογραφή και την κατάσταση των περιουσιακών στοιχείων, πιστεύουν επίσης ότι το τμήμα του ΕΕ εκτελεί οικονομικό έλεγχο στα αρχεία της επιχείρησης. Μέτρια συσχέτιση εντοπίζεται μεταξύ των ερωτήσεων 25 και 26 δεδομένου ότι $\text{Pearson Correlation} = 0,451$ $p < 0,001$ και των ερωτήσεων 26 και 27 με $\text{Pearson Correlation} = 0,541$ $p < 0,001$. Στην πρώτη περίπτωση, η σχέση μεταξύ της απογραφής των περιουσιακών στοιχείων και της πεποίθησης ότι ο ΕΕ οδηγεί σε αύξηση της αξιοπιστίας των οικονομικών καταστάσεων είναι μέτρια. Στην δεύτερη περίπτωση, οι ερωτώμενοι οι οποίοι πιστεύουν ότι ο ΕΕ αυξάνει την αξιοπιστία των οικονομικών καταστάσεων τείνουν να πιστεύουν ότι το τμήμα του ΕΕ εκτελεί οικονομικό έλεγχο στα αρχεία της επιχείρησης.

Πίνακας 45 Συσχέτιση ερωτήσεων 25-27/ ενότητα 5 ερωτηματολογίου

Correlations				
		25. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι γίνονται έλεγχοι για την απογραφή και την κατάσταση των περιουσιακών στοιχείων;	26. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι η ύπαρξη εσωτερικού ελέγχου βοηθάει στην ενίσχυση της αξιοπιστίας των οικονομικών καταστάσεων της επιχείρησης;	27. Σε τι βαθμό κρίνετε ότι το τμήμα εσωτερικού ελέγχου εκτελεί οικονομικούς ελέγχους στα αρχεία της επιχείρησης κατά τη διαδικασία ελέγχου;
25. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι γίνονται έλεγχοι για την απογραφή και την κατάσταση των περιουσιακών στοιχείων;	Pearson Correlation	1	,451**	,752**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001
	N	140	140	140
26. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι η ύπαρξη εσωτερικού ελέγχου βοηθάει στην ενίσχυση της αξιοπιστίας των οικονομικών καταστάσεων της επιχείρησης;	Pearson Correlation	,451**	1	,541**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001
	N	140	140	140
27. Σε τι βαθμό κρίνετε ότι το τμήμα εσωτερικού ελέγχου εκτελεί οικονομικούς ελέγχους στα αρχεία της επιχείρησης κατά τη διαδικασία ελέγχου;	Pearson Correlation	,752**	,541**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	
	N	140	140	140

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Στην συνέχεια έγινε χρήση Γραμμικής παλινδρόμησης, με εξαρτημένη μεταβλητή την ερώτηση 25 και ανεξάρτητη μεταβλητή την ερώτηση 27, ώστε να εξεταστεί εάν ο ΕΕ επηρεάζει την αξιοπιστία των οικονομικών καταστάσεων. Έτσι όπως φαίνεται από τους Πίνακες 46, Πίνακας 47 και Πίνακας 48 το $R=0,545$ δείχνει μια μέτρια θετική συσχέτιση. Η τιμή του Adjusted R Square = 0,297 δείχνει ότι υπάρχουν και άλλοι παράγοντες όπου επηρεάζουν την εξαρτημένη μεταβλητή (ερώτηση 26). Στον επόμενο Πίνακα το $F=29,051$ το οποίο είναι υψηλό και δείχνει ότι το μοντέλο είναι στατιστικά σημαντικό. Ακόμα η πιθανότητα το μοντέλο να είναι τυχαίο είναι $\text{sig}<0,001$ επομένως το μοντέλο είναι στατιστικά σημαντικό. Στο τελευταίο Πίνακα XX “Coefficients” η εξαρτημένη μεταβλητή έχει το $B=2,478$ και $\text{Sig.} < 0,001$, γεγονός που αποτυπώνει ότι η εξαρτημένη μεταβλητή είναι στατιστικά σημαντική. Αναφορικά με τις ανεξάρτητες μεταβλητές έχουμε ότι η 25^η ερώτηση «Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι γίνονται έλεγχοι για την απογραφή και την κατάσταση των περιουσιακών στοιχείων;» έχει $\beta=0,089$ και $p=0,353$, από αυτό συμπεραίνεται ότι η ερώτηση 25 δεν επιδρά στην εξαρτημένη μεταβλητή καθώς το $p > 0,05$ άρα είναι δεν είναι στατιστικά σημαντικό. Από την άλλη πλευρά η ερώτηση 27 «Σε τι βαθμό κρίνετε ότι το τμήμα εσωτερικού ελέγχου εκτελεί οικονομικούς ελέγχους στα αρχεία της επιχείρησης κατά τη διαδικασία ελέγχου;» $\beta=0,392$ και $p<0,001$ δείχνει ότι είναι στατιστικά σημαντική και ότι ερώτηση αυτή έχει μεγαλύτερη επιρροή στην εξαρτημένη μεταβλητή.

Πίνακας 46 Βαθμός επιρροής ΕΕ στην αξιοπιστία των οικονομικών καταστάσεων

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,545 ^a	,297	,287	,832

a. Predictors: (Constant), 27. Σε τι βαθμό κρίνετε ότι το τμήμα εσωτερικού ελέγχου εκτελεί οικονομικούς ελέγχους στα αρχεία της επιχείρησης κατά τη διαδικασία ελέγχου; , 25. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι γίνονται έλεγχοι για την απογραφή και την κατάσταση των περιουσιακών στοιχείων;

Πίνακας 47 Γραμμική παλινδρόμηση ερωτήσεων 25,26 & 27

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	40,156	2	20,078	29,005	<,001 ^b
	Residual	94,837	137	,692		
	Total	134,993	139			

a. Dependent Variable: 26. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι η ύπαρξη εσωτερικού ελέγχου βοηθάει στην ενίσχυση της αξιοπιστίας των οικονομικών καταστάσεων της επιχείρησης;

b. Predictors: (Constant), 27. Σε τι βαθμό κρίνετε ότι το τμήμα εσωτερικού ελέγχου εκτελεί οικονομικούς ελέγχους στα αρχεία της επιχείρησης κατά τη διαδικασία ελέγχου; , 25. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι γίνονται έλεγχοι για την απογραφή και την κατάσταση των περιουσιακών στοιχείων;

Πίνακας 48 Συσχέτιση ερώτησης 26 με ερωτήσεις 25 & 27

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	2,478	,246		10,081
	25. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι γίνονται έλεγχοι για την απογραφή και την κατάσταση των περιουσιακών στοιχείων;	,089	,095	,101	,932
	27. Σε τι βαθμό κρίνετε ότι το τμήμα εσωτερικού ελέγχου εκτελεί οικονομικούς ελέγχους στα αρχεία της επιχείρησης κατά τη διαδικασία ελέγχου;	,392	,092	,465	4,278

a. Dependent Variable: 26. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι η ύπαρξη εσωτερικού ελέγχου βοηθάει στην ενίσχυση της αξιοπιστίας των οικονομικών καταστάσεων της επιχείρησης;

Στον παρακάτω Πίνακα 49 απεικονίζονται οι Μ.Ο. (mean) και οι Τυπικές αποκλίσεις για τις ερωτήσεις από 28-30 για τις απαντήσεις του δείγματος (N=140). Πιο συγκεκριμένα, ο Μ.Ο. στην 28^η ερώτηση είναι 4,41 άρα το ερωτώμενο δείγμα κατά μέσο όρο θεωρεί ότι η τεχνολογία βελτιώνει την ακρίβεια και την αποτελεσματικότητα του ΕΕ σε αρκετά μεγάλο, την ίδια στιγμή η τυπική απόκλιση είναι 0,857 άρα υπάρχει ομοιογένεια στο δείγμα. Στην 29^η ερώτηση με Μ.Ο. 4,22 και τυπική απόκλιση 0,866 άρα το ερωτώμενο δείγμα παρουσιάζει ομοιογένεια στις απαντήσεις του και θεωρεί πολύ σημαντική την αυτοματοποίηση του ΕΕ στις Ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Τέλος, στην 30^η ερώτηση με Μ.Ο. 4,46 και τυπική απόκλιση 0,826 το δείγμα παρουσιάζει πάλι ομοιογένεια και θεωρεί ότι τελικά η εφαρμογή του ΕΕ συμβάλει θετικά στην αποδοτικότητα της επιχείρησης.

Πίνακας 49 Μ.Ο. και τυπικές αποκλίσεις ερωτήσεων 28-30/ενότητα 6 ερωτηματολογίου

Statistics				
		28. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η τεχνολογία οδηγεί σε βελτίωση της ακρίβειας και της αποτελεσματικότητας του εσωτερικού ελέγχου;	29. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η διαδικασία αυτοματοποίησης της του εσωτερικού ελέγχου στην ξενοδοχειακή μονάδα είναι σημαντική;	30. Σε τι βαθμό θεωρείτε η εφαρμογή του εσωτερικού ελέγχου συμβάλει θετικά στην αποδοτικότητα της επιχείρησης;
N	Valid	140	140	140
	Missing	0	0	0
Mean		4,41	4,22	4,46
Std. Deviation		,857	,866	,826

Η τελευταία και έκτη ενότητα του ερωτηματολογίου «Τεχνολογική εξέλιξη και αποδοτικότητα Εσωτερικού Ελέγχου» απαρτίζεται από την 28^η έως και την 30^η ερώτηση, έτσι το δείγμα N=140 στην ερώτηση 28 «Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η τεχνολογία οδηγεί σε βελτίωση της ακρίβειας και της αποτελεσματικότητας του εσωτερικού ελέγχου;» και σύμφωνα με τα στοιχεία του Πίνακα 50 και του Γραφήματος 29 το 2,1% (N=3) απάντησε Καθόλου, το 1,4% (N=2) απάντησε Λίγο, το 7,1% (N=10)

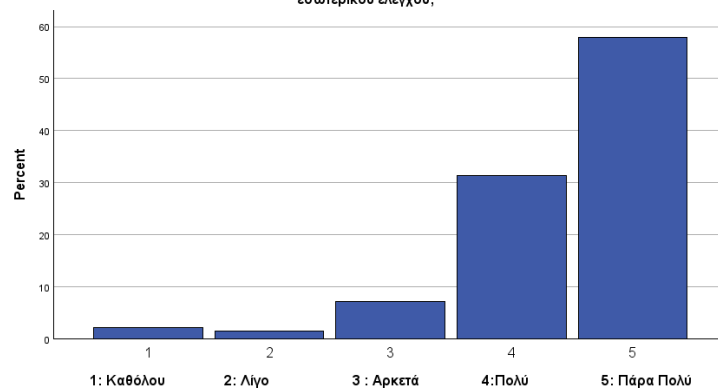
απάντησε Αρκετά, το 31,4% (N=44) απάντησε Πολύ και τέλος το 57,9% (N=81) είχε ως απάντηση το Πάρα Πολύ.

Πίνακας 50 Βαθμός επιρροής τεχνολογίας στην βελτίωση της ακρίβειας και της αποτελεσματικότητας του ΕΕ

28. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η τεχνολογία οδηγεί σε βελτίωση της ακρίβειας και της αποτελεσματικότητας του εσωτερικού ελέγχου;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	2,1	2,1	2,1
	2	2	1,4	1,4	3,6
	3	10	7,1	7,1	10,7
	4	44	31,4	31,4	42,1
	5	81	57,9	57,9	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

28. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η τεχνολογία οδηγεί σε βελτίωση της ακρίβειας και της αποτελεσματικότητας του εσωτερικού ελέγχου;



Γράφημα 29 Ποσοστιαίος βαθμός επιρροής τεχνολογίας στην βελτίωση της ακρίβειας και της αποτελεσματικότητας του ΕΕ

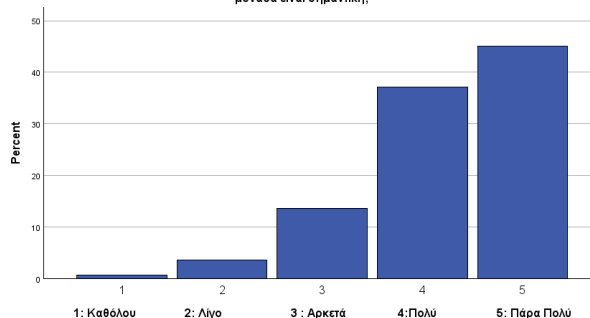
Στην 29^η ερώτηση του ερωτηματολογίου, «Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η διαδικασία αυτοματοποίησης του εσωτερικού ελέγχου στην ξενοδοχειακή μονάδα είναι σημαντική;» το δείγμα N=140, και σύμφωνα με τα στοιχεία του Πίνακα 51 και του Γραφήματος 30 το 0,7% (N=1) απάντησε Καθόλου, το 3,6% (N=5) απάντησε Λίγο, το 13,6% (N=19) απάντησε Αρκετά, το 37,1% (N=52) απάντησε Πολύ και τέλος το 45% (N=63) είχε ως απάντηση το Πάρα Πολύ.

Πίνακας 51 Βαθμός σημαντικότητας της διαδικασίας αυτοματοποίησης του ΕΕ στην ξενοδοχειακή μονάδα

29. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η διαδικασία αυτοματοποίησης του εσωτερικού ελέγχου στην ξενοδοχειακή μονάδα είναι σημαντική;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	,7	,7	,7
	2	5	3,6	3,6	4,3
	3	19	13,6	13,6	17,9
	4	52	37,1	37,1	55,0
	5	63	45,0	45,0	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

29. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η διαδικασία αυτοματοποίησης του εσωτερικού ελέγχου στην ξενοδοχειακή μονάδα είναι σημαντική;

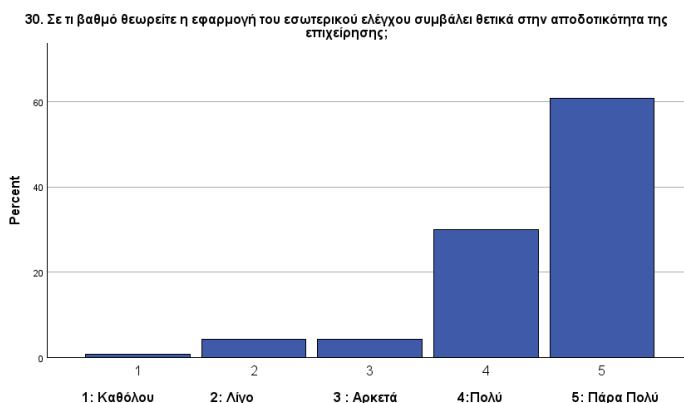
**Γράφημα 30** Ποσοστιαίος βαθμός σημαντικότητας της διαδικασίας αυτοματοποίησης του ΕΕ στην ξενοδοχειακή μονάδα

Τέλος, στην 30^η ερώτηση του ερωτηματολογίου, «Σε τι βαθμό θεωρείτε η εφαρμογή του εσωτερικού ελέγχου συμβάλει θετικά στην αποδοτικότητα της επιχείρησης;» η οποία αποτελεί και την τελευταία ερώτηση του ερωτηματολογίου το δείγμα N=140, και σύμφωνα με τα στοιχεία του Πίνακα 52 και του Γραφήματος 31 το 0,7% (N=1) απάντησε Καθόλου, το 4,3% (N=6) απάντησε Λίγο, το 4,3% (N=6) απάντησε Αρκετά, το 30% (N=42) απάντησε Πολύ και τέλος το 60,7% (N=85) είχε ως απάντηση το Πάρα Πολύ.

Πίνακας 52 Βαθμός θετικής επιρροής ΕΕ στην αποδοτικότητα της επιχείρησης

30. Σε τι βαθμό θεωρείτε η εφαρμογή του εσωτερικού ελέγχου συμβάλει θετικά στην αποδοτικότητα της επιχείρησης;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	,7	,7	,7
	2	6	4,3	4,3	5,0
	3	6	4,3	4,3	9,3
	4	42	30,0	30,0	39,3
	5	85	60,7	60,7	100,0
	Total	140	100,0	100,0	



Γράφημα 31 Ποσοστιαίος βαθμός θετικής επιρροής ΕΕ στην αποδοτικότητα της επιχείρησης

Στην συνέχεια ο Πίνακας 53 και ο Πίνακας 54 παρουσιάζουν τι συσχετίσεις των ερωτήσεων της έκτης ενότητας με το δείκτη Pearson Correlation να δείχνει πόσο συνδέονται οι μεταβλητές και το δείκτη Sig. (2-tailed) που δείχνει την στατιστική σημαντικότητα. Συγκεκριμένα, ο Πίνακας 53 ο οποίος περιέχει τις μεταβλητές/ερωτήσεις 28 «Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η τεχνολογία οδηγεί σε βελτίωση της ακρίβειας και της αποτελεσματικότητας του εσωτερικού ελέγχου;» και 30 «Σε τι βαθμό θεωρείτε η εφαρμογή του εσωτερικού ελέγχου συμβάλλει θετικά στην αποδοτικότητα της επιχείρησης;» έχει $\text{Pearson Correlation} = 0,676$ άρα η συσχέτιση μεταξύ των ερωτήσεων είναι ισχυρή και $\text{Sig. (2-tailed)} < 0,001$ άρα στατιστικά σημαντική συσχέτιση. Από αυτό συμπεραίνεται ότι όσο πιο αποτελεσματική γίνεται η τεχνολογία στον ΕΕ, τόσο ενισχύεται η απόδοση της επιχείρησης. Όσον αφορά τον Πίνακα 54 με τις μεταβλητές 29 «Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η διαδικασία αυτοματοποίησης του εσωτερικού ελέγχου στην ξενοδοχειακή μονάδα είναι σημαντική;» και 30 «Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η διαδικασία αυτοματοποίησης του εσωτερικού ελέγχου στην ξενοδοχειακή μονάδα είναι σημαντική;», ο $\text{Pearson Correlation} = 0,673$ άρα η συσχέτιση μεταξύ των ερωτήσεων είναι ισχυρή και $\text{Sig. (2-tailed)} < 0,001$ άρα στατιστικά σημαντική συσχέτιση. Επομένως, όσο αυξάνεται η σημαντικότητα της αυτοματοποίησης τόσο μεγαλύτερη είναι η αντίληψη ότι με το να εφαρμόζεται ο ΕΕ η συμβολή του στην απόδοση της επιχείρησης αυξάνεται.

Πίνακας 53 Συσχέτιση ερωτήσεων 28 και 30

Correlations			
		28. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η τεχνολογία οδηγεί σε βελτίωση της ακρίβειας και της αποτελεσματικότητας του εσωτερικού ελέγχου;	30. Σε τι βαθμό θεωρείτε η εφαρμογή του εσωτερικού ελέγχου συμβάλει θετικά στην αποδοτικότητα της επιχείρησης;
28. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η τεχνολογία οδηγεί σε βελτίωση της ακρίβειας και της αποτελεσματικότητας του εσωτερικού ελέγχου;	Pearson Correlation	1	,676**
	Sig. (2-tailed)		<,001
	N	140	140
30. Σε τι βαθμό θεωρείτε η εφαρμογή του εσωτερικού ελέγχου συμβάλει θετικά στην αποδοτικότητα της επιχείρησης;	Pearson Correlation	,676**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	
	N	140	140

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Πίνακας 54 Συσχέτιση ερωτήσεων 29 & 30

Correlations			
		30. Σε τι βαθμό θεωρείτε η εφαρμογή του εσωτερικού ελέγχου συμβάλει θετικά στην αποδοτικότητα της επιχείρησης;	29. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η διαδικασία αυτοματοποίησης του εσωτερικού ελέγχου στην ξενοδοχειακή μονάδα είναι σημαντική;
30. Σε τι βαθμό θεωρείτε η εφαρμογή του εσωτερικού ελέγχου συμβάλει θετικά στην αποδοτικότητα της επιχείρησης;	Pearson Correlation	1	,673**
	Sig. (2-tailed)		<,001
	N	140	140
29. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η διαδικασία αυτοματοποίησης του εσωτερικού ελέγχου στην ξενοδοχειακή μονάδα είναι σημαντική;	Pearson Correlation	,673**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	
	N	140	140

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Ο Παρακάτω Πίνακας 55 περιέχει τα αποτελέσματα μιας πολλαπλής γραμμικής παλινδρόμησης με εξαρτημένη μεταβλητή την 30 και ανεξάρτητες μεταβλητές τις 28 και 29. Η ερώτηση 28 έχει $\beta=0,39$ από αυτό συμπεραίνεται ότι εάν αυξηθεί κατά 1 μονάδα η αντίληψη ότι η τεχνολογία οδηγεί σε αύξηση του ΕΕ τότε η αντίληψη για την συμβολή του ΕΕ στην αποδοτικότητα της ξενοδοχειακής επιχείρησής αυξάνεται κατά 0,39 μονάδες. Η ερώτηση 29 έχει $\beta=0,375$ άρα εάν αυξηθεί η αντίληψη για αυτοματοποίηση του ΕΕ κατά 1 μονάδα η αντίληψη για την αποδοτικότητα της επιχείρησης αυξάνεται κατά 0,375 μονάδες. Όσον αφορά τους σταθμισμένους συντελεστές για την ερώτηση 28 $\beta=0,405$ και για ερώτηση 29 $\beta=0,393$. Συνεπώς, οι δύο μεταβλητές έχουν ισχυρή επίδραση στην εξαρτημένη με την ερώτηση 28 να έχει υψηλότερη επίδραση. Οι τιμές του t είναι 5,045 και 4,900 επομένως οι ανεξάρτητες μεταβλητές είναι απαραίτητοι προβλεπτικοί παράγοντες, δηλαδή όσο αυξάνεται η αντίληψη ότι η τεχνολογία βελτιώνει τον ΕΕ και

ότι η αυτοματοποίηση είναι σημαντική, τόσο περισσότερο αυξάνεται η πιθανότητα ότι η εφαρμογή του ΕΕ οδηγεί σε αύξηση της απόδοσης της επιχείρησης. Οι τιμές των p-values (< 0.001) δείχνουν την στατιστική σημαντικότητα των σχέσεων των μεταβλητών.

Πίνακας 55 Συσχέτιση ερώτησης 30 με 28 και 29

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	1,151	,266		4,323
	28. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η τεχνολογία οδηγεί σε βελτίωση της ακρίβειας και της αποτελεσματικότητας του εσωτερικού ελέγχου;	,390	,077	,405	5,046
	29. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η διαδικασία αυτοματοποίησης του εσωτερικού ελέγχου στην ξενοδοχειακή μονάδα είναι σημαντική;	,375	,077	,393	4,900

a. Dependent Variable: 30. Σε τι βαθμό θεωρείτε η εφαρμογή του εσωτερικού ελέγχου συμβάλει θετικά στην αποδοτικότητα της επιχείρησης;

Ακολούθως, ο παρακάτω Πίνακας 56 κάνει μια ανάλυση της διακύμανσης (ANOVA) με το δείκτη Sig. Να λαμβάνει τιμές 0,625 , 0,799 και 0,941 , άρα συμπεραίνεται ότι το μέγεθος των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων δεν επηρεάζει σημαντικά την τεχνολογία, την αυτοματοποίηση και την αποδοτικότητα του ΕΕ.

Πίνακας 56 Ανάλυση διακύμανσης (ANOVA) με δείκτη Sig.

		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
28. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η τεχνολογία οδηγεί σε βελτίωση της ακρίβειας και της αποτελεσματικότητας του εσωτερικού ελέγχου;	Between Groups	,698	2	,349	,472	,625
	Within Groups	101,274	137	,739		
	Total	101,971	139			
29. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η διαδικασία αυτοματοποίησης του εσωτερικού ελέγχου στην ξενοδοχειακή μονάδα είναι σημαντική;	Between Groups	,340	2	,170	,224	,799
	Within Groups	103,796	137	,758		
	Total	104,136	139			
30. Σε τι βαθμό θεωρείτε η εφαρμογή του εσωτερικού ελέγχου συμβάλει θετικά στην αποδοτικότητα της επιχείρησης;	Between Groups	,084	2	,042	,060	,941
	Within Groups	94,659	137	,691		
	Total	94,743	139			

Από τον παρακάτω Πίνακα 57 σχετικά με την ανάλυση των μεγεθών επίδρασης συμπεραίνεται ότι δεν υπάρχει σημαντική επίδραση του μεγέθους των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων σχετικά με τις απόψεις περί τεχνολογίας, αυτοματοποίησης και

αποδοτικότητας του ΕΕ αφού οι τιμές του Eta-squared είναι 0,007 / 0,003 / 0,001 άρα είναι πολύ χαμηλές.

Πίνακας 57 Ανάλυση επίδρασης ερωτήσεων 28 έως 30

ANOVA Effect Sizes ^{a,b}				
		Point Estimate	95% Confidence Interval	
			Lower	Upper
28. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η τεχνολογία οδηγεί σε βελτίωση της ακρίβειας και της αποτελεσματικότητας του εσωτερικού ελέγχου;	Eta-squared	,007	,000	,046
	Epsilon-squared	-,008	-,015	,032
	Omega-squared Fixed-effect	-,008	-,014	,032
	Omega-squared Random-effect	-,004	-,007	,016
29. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η διαδικασία αυτοματοποίησης του εσωτερικού ελέγχου στην ξενοδοχειακή μονάδα είναι σημαντική;	Eta-squared	,003	,000	,032
	Epsilon-squared	-,011	-,015	,018
	Omega-squared Fixed-effect	-,011	-,014	,018
	Omega-squared Random-effect	-,006	-,007	,009
30. Σε τι βαθμό θεωρείτε η εφαρμογή του εσωτερικού ελέγχου συμβάλει θετικά στην αποδοτικότητα της επιχείρησης;	Eta-squared	,001	,000	,012
	Epsilon-squared	-,014	-,015	-,002
	Omega-squared Fixed-effect	-,014	-,014	-,002
	Omega-squared Random-effect	-,007	-,007	-,001

a. Eta-squared and Epsilon-squared are estimated based on the fixed-effect model.

b. Negative but less biased estimates are retained, not rounded to zero.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η λειτουργία του Εσωτερικού Ελέγχου είναι υψίστης σημασίας για τον Ξενοδοχειακό κλάδο. Με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας από το δείγμα (N=140) το 75,7% πιστεύει ότι είναι «Πάρα Πολύ» σημαντική και το 18,6% ότι είναι «Πολύ» (Σύνολο=94,3%). Το 90,7%(30% +60,7%) θεωρεί ότι η εφαρμογή του εσωτερικού ελέγχου αυξάνει την αποδοτικότητα της επιχείρησης. Παρότι ο εσωτερικός έλεγχος είναι μια πολύ σημαντική λειτουργία σ' έναν ξενοδοχειακό οργανισμό αντιμετωπίζει αρκετές προκλήσεις. Οι προκλήσεις αυτές συνδέονται με την έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού, με το υψηλό κόστος ή την μη εξοικείωση του προσωπικού για να εφαρμοστούν υψηλές τεχνολογίες ελέγχου. Ακόμα, οι προκλήσεις εμφανίζονται στις δυσκολίες ως προς την παρακολούθηση πολλαπλών διαφορετικών λειτουργιών σε μεγάλες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Από τα παραπάνω ευρήματα παρατηρείται ότι ένα μεγάλο ποσοστό των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων εφαρμόζει οικονομικό έλεγχο με το 39,3% να δηλώνει «Πολύ» και το 30,7% να απαντάει «Πάρα πολύ». Το 17,10% απάντησε «αρκετά» επομένως ίσως σε κάποιες μονάδες να μην γίνεται τόσο αυστηρή η εφαρμογή του οικονομικού ελέγχου. Ακόμα τα αποτελέσματα των ερωτώμενων για την τεχνολογία είναι θετικά καθώς το 89,3%(31,4% +57,9%) θεωρεί ότι η τεχνολογία βελτιώνει τη αποδοτικότητα. Επιπροσθέτως, το 82,1,(37,1% +45%) πιστεύει ότι η αυτοματοποίηση των διαδικασιών ελέγχου είναι σημαντική. Η τεχνολογία όπως αναφέρθηκε και όπως θεωρεί και το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος παίζει καθοριστικό ρόλο για την βελτίωση της διαχείρισης του ΕΕ. Για τον λόγο αυτό, κρίνεται απαραίτητη η επένδυση σε νέα ψηφιακά εργαλεία για αποτελεσματικότερο Εσωτερικό Έλεγχο. Οπότε, οι ξενοδοχειακοί οργανισμοί προκειμένου να βελτιώσουν τις διαδικασίες του ΕΕ θα μπορούσαν να υιοθετήσουν νέα συστήματα σύγχρονων τεχνολογιών όπως τα ΑΙ για αυτοματοποίηση αναφορών, Big Data Analytics για ανίχνευση μη φυσιολογικών συναλλαγών, Blockchain για ασφαλή οικονομική διαχείριση (π.χ. καταγραφή συναλλαγών χωρίς δυνατότητα τροποποίησης). Ακόμα, κρίνεται σημαντική η χρήση αυτοματοποιημένων συστημάτων ανίχνευσης απάτης και γενικότερα ανάλυσης δεδομένων ώστε να προβλεφθούν λάθη και να αναπροσαρμοστούν οι διαδικασίες.

Οι ξενοδοχειακοί οργανισμοί για να αναβαθμίσουν τους ελέγχους τους θα μπορούσαν να κάνουν τακτικά εσωτερικούς ελέγχους ίσως ανά μήνα ή ανά τρίμηνο ή και ανά εξάμηνο. Επιπλέον, θα μπορούσαν να ενισχύσουν τις διαδικασίες ελέγχου των εξόδων τους και των προμηθειών τους. Παρόλο που μπορεί οι ξενοδόχοι να έχουν σύστημα εσωτερικού ελέγχου, υστερούν όμως ως προς την ύπαρξη εκπαιδευτικών σεμιναρίων ή

εξειδικευμένου προσωπικού για να γίνεται ο ΕΕ. Με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας, το 32,1% απάντησε ότι οι ξενοδοχειακοί οργανισμοί δεν παρέχουν αρκετό υλικό σχετικό με τον ΕΕ και ακόμα το 87,9% πιστεύει ότι τα εκπαιδευτικά σεμινάρια συμβάλλουν πάρα πολύ στην διαδικασία του ΕΕ. Έτσι, θα μπορούσαν να οργανώσουν σεμινάρια για το προσωπικό. Επιπροσθέτως, οι ξενοδοχειακοί οργανισμοί προκειμένου να οδηγηθούν σε βελτιώσεις, μπορούν να επενδύσουν σε εκπαιδευτικά προγράμματα. Μέσω των εκπαιδευτικών προγραμμάτων, οι εργαζόμενοι θα είναι εξοικειωμένοι με τις αντίστοιχες διαδικασίες ΕΕ και θα μπορούν να εντοπίσουν τυχόν λάθη των συστημάτων. Τέλος, μια άλλη πρόταση θα αποτελούσε η συνεργασία με πιστοποιημένους εσωτερικούς ελεγκτές, οι οποίοι είναι γνώστες τόσο των διαδικασιών όσο και των μοντέλων. Επομένως, βελτιώνοντας τις διαδικασίες του ΕΕ στον Ξενοδοχειακό Κλάδο, είναι σε θέση να αποτρέψουν τυχόντα λάθη, απάτες ή και να αποφύγουν πιθανές επιβολές προστίμων.

Βιβλιογραφία

Erasmus, L. J. & Kahyaoğlu, S. B., 2024. *Continuous Auditing with AI in the Public Sector*. s.l.:CRC Press.

AMERICAN INSTITUTE OF CERTIFIED PUBLIC ACCOUNTANTS, 2015. *AUDIT ANALYTICS AND CONTINUOUS AUDIT*. NEW YORK: AMERICAN INSTITUTE OF CERTIFIED PUBLIC ACCOUNTANTS.

Arsenyev, Y. και συν., 2019. *Internal Audit of Activity Results at Enterprises of Hotel and Restaurant Business*, s.l.: s.n.

Basu, S. K., 2006. *Auditing Principles and Techniques*. s.l.:Pearson.

Cascarino, R. E., 2012. *Auditor's Guide to IT Auditing*. New Jersey: John Wiley & Sons, Incorporated.

Chibili, M. N., 2016. *Modern Hotel Operations Managment*. s.l.:s.n.

Dennis, I., 2015. *Auditing Theory*. New York: Routledge.

Durai, P., 2010. *Human Resource Managemnt*. s.l.:s.n.

Georgiou, I., Sapuric, S., Lois , P. & Thrassou, A., 2024. *Blockchain for Accounting and Auditing—Accounting and Auditing for Cryptocurrencies: A Systematic Literature Review and Future Research Directions*, s.l.: Journal of Risk and Financial Management.

Hales, J. A., 2005. *Accounting and Financial Analysis in the Hospitality Industry*. s.l.:s.n.

Harrison , W., Horngren, C. & Thomas, W., 2015. *Χρηματοοικονομική Λογιστική*. s.l.:Pearson Education Inc.

Henderson III, D. L., Davis, J. M. & Lapke, M. S., 2013. *The Effect of Internal Auditors' Information Technology Knowledge on Integrated Internal Audits*, s.l.: Canadian Center of Science and Education.

Karagiorgos, T., Drogalas, G. & Giovanis, N., 2011. *Evaluation of the Effectiveness of Internal Audit in Greek Hotel Business*, s.l.: International Journal of Economic Sciences and Applied Research 4 (1): 19-34.

Lorenzo , L. C., 2024. *HACCP System Auditing for Food Safety Principles and Techniques*. s.l.:Wiley.

Moeller, R. R., 2010. *IT Audit, Control, and Security*. s.l.:John Wiley & Sons, Incorporated.

Moeller, R. R., 2013. *Executive's Guide to COSO Internal Controls : Understanding and Implementing the New Framework*. s.l.:s.n.

Needles, B., Powers, M. & Crosson, S., 2014. *Εισαγωγή στην Λογιστική*. s.l.:South-Western,Cengage Learning.

Nzechukwu, P. . O., 2016. *Internal Audit Practice from A to Z*. s.l.:CRC Press.

Pickett, S. K. H., 2010. *The_ Internal_ Auditing_ Handbook*. s.l.:Wiley.

Senft, S. & Gallegos, F., 2008. *Information Technology Control and Audit*. s.l.:CRC Press.

The Institute of Internal Auditors, 2023. *The Institute of Internal Auditors*. [Ηλεκτρονικό]
Available at: <https://hiia.gr/%ce%ba%cf%8e%ce%b4%ce%b9%ce%ba%ce%b1%cf%82-%cf%83%cf%85%ce%bc%cf%80%ce%b5%cf%81%ce%b9%cf%86%ce%bf%cf%81%ce%ac%cf%82-%ce%b4%ce%b5%ce%bf%ce%bd%cf%84%ce%bf%ce%bb%ce%bf%ce%b3%ce%af%ce%b1%cf%82/>
[Πρόσβαση 2025].

The Institute of Internal Auditors, 2024. *TO MONTELO ΤΩΝ ΤΡΙΩΝ ΓΡΑΜΜΩΝ ΤΟΥ ΙΙΑ GLOBAL*,
s.l.: The Institute of Internal Auditors.

The Institute of Internal Auditors, 2025. *International Professional Practices Framework (IPPF)*,
s.l.: The Institute of Internal Auditors.

Vaclovas, L. & Lukas, G., 2012. *THE CONCEPT OF INTERNAL CONTROL SYSTEM: THEORETICAL ASPECT*, s.l.: s.n.

Vasarhelyi, M. A., Chan, D. Y. & Chi, V., 2018. *Continuous Auditing Theory and application*.
s.l.:s.n.

Wood, J., Brown, W. & Howe, H., 2013. *IT Auditing and Application Controls for Small and Mid-Sized Enterprises: Revenue, Expenditure, Inventory, Payroll, and More*. s.l.:Wiley.

Δαφέρμος, Β., 2011. *Κοινωνική Στατιστική & Μεθοδολογία Έρευνας με το SPSS*. Θεσσαλονίκη: Ζήτη.

ΕΛΣΤΑΤ, 2025. *ΕΛΣΤΑΤ*. [Ηλεκτρονικό]
Available at: <https://www.statistics.gr/el/statistics/-/publication/STO12/->
[Πρόσβαση 01 02 2025].

Ζαφειράκου, Η. & Ταχυνάκης, Π., 2007. *Ο Εσωτερικός Έλεγχος των Ελληνικών Επιχειρήσεων: Εμπειρική Προσέγγιση*, s.l.: ΣΠΟΥΔΑΙ, Τόμος 57, Τεύχος 1ο pp58-79.

Λεκαράκου, Κ., 2016. *Ξενοδοχειακή Λογιστική*. Αθήνα: s.n.

Παπαστάθης, Π., 2014. *Ο Σύγχρονος Εσωτερικός Έλεγχος και η Πρακτική Εφαρμογή του*. Αθήνα: s.n.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ ΣΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

* Υποδεικνύει απαιτούμενη ερώτηση

1. Σε ποιο τμήμα της ξενοδοχειακής μονάδας εργάζεστε; *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- ☐ Οικονομικό τμήμα
- ☐ Ελεγκτικό τμήμα Τμήμα
- ☐ Συντήρησης Τμήμα
- ☐ Ρεσεψιόν
- ☐ Άλλο: _____

2. Πόσα χρόνια εργάζεστε στον ξενοδοχειακό τομέα; *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- ☐ Λιγότερο από 1 χρόνο
- ☐ 1-5 χρόνια
- ☐ 6-10 χρόνια
- ☐ Περισσότερα από 10 χρόνια

3. Πόσα άτομα εργάζονται στην επιχείρησή σας; *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- ☐ 1-49 άτομα
- ☐ 50 -240 άτομα
- ☐ 241 και πάνω

4. Πόσα χρόνια λειτουργεί η ξενοδοχειακή επιχείρηση στην οποία εργάζεστε; *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- ☐ 0-5 χρόνια
☐ 6-10 χρόνια
☐ 11-20 χρόνια
☐ Περισσότερα από 21 χρόνια

5. Υπάρχει οργανωμένο τμήμα εσωτερικού ελέγχου στην επιχείρησή σας; *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- ☐ Ναι
☐ Όχι
☐ Δεν γνωρίζω

ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

6. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι εφαρμόζεται οικονομικός έλεγχος στην επιχείρηση; *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- 1 2 3 4 5
 Καθ. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Πάρα πολύ

7. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι η διαδικασία του εσωτερικού ελέγχου είναι σημαντική *
για μια ξενοδοχειακή επιχείρηση;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- 1 2 3 4 5
 Καθ. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Πάρα πολύ

8. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι πραγματοποιείται έλεγχος της διοίκησης από το τμήμα του εσωτερικού ελέγχου;

*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5

Καθ. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Πάρα πολύ

9. Σε τι βαθμό το οικονομικό τμήμα ελέγχεται από το τμήμα του εσωτερικού ελέγχου;

*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5

Καθ. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Πάρα πολύ

10. Σε τι βαθμό το τμήμα εσωτερικού ελέγχου επιβλέπει τις διαδικασίες εξυπηρέτησης πελατών (π.χ. ρεσεψιόν, συνέδρια, εταιρικοί πελάτες);

*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5

Καθ. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Πάρα πολύ

11. Σε τι βαθμό το τμήμα εσωτερικού ελέγχου επιβλέπει το τμήμα Συντήρησης-προμηθειών;

*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5

Καθ. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Πάρα πολύ

12. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι το τμήμα του εσωτερικού ελέγχου επιβλέπει τη Διαχείριση προσωπικού;

*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5

Καθ. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Πάρα πολύ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

13. Σε τι βαθμό πιστεύετε το τμήμα εσωτερικού ελέγχου χρησιμοποιεί συνεντεύξεις-συναντήσεις κατά τη διαδικασία ελέγχου;

*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5

Καθ. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Πάρα πολύ

14. Σε τι βαθμό το τμήμα εσωτερικού ελέγχου κάνει φυσικό έλεγχο (επιθεωρήσεις) κατά τη διαδικασία ελέγχου;

*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5

Καθ. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Πάρα πολύ

15. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι ο εσωτερικός έλεγχος αντιμετωπίζει προκλήσεις λόγω έλλειψης χρόνου;

*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5

Καθ. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Πάρα πολύ

16. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι οι διαδικασίες εσωτερικού ελέγχου έχουν προσαρμοστεί επαρκώς στις ανάγκες της ξενοδοχειακής επιχείρησης;

*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5

Καθ. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Πάρα πολύ

17. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι ο εσωτερικός έλεγχος συμβάλει στην διασφάλιση της συμμόρφωσης με τους κανονισμούς;

*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5

Καθ. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Πάρα πολύ

18. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η επιχείρηση παρέχει υλικό εκμάθησης εσωτερικού ελέγχου(εγχειρίδια);

*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5

Καθ. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Πάρα πολύ

19. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η ύπαρξη εκπαιδευτικών σεμιναρίων είναι σημαντική για την διαδικασία του εσωτερικού ελέγχου;

*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5

Καθ. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Πάρα πολύ

20. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι υπάρχει επαρκής ενημέρωση προς το προσωπικό σχετικά με τις διαδικασίες εσωτερικού ελέγχου;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5

Καθ. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Πάρα πολύ

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΚΑΙ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ

21. Σε τι βαθμό το τμήμα εσωτερικού ελέγχου επιδρά θετικά στην διαχείριση κινδύνων; *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5

Καθ. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Πάρα πολύ

22. Σε τι βαθμό ο εσωτερικός έλεγχος συμβάλλει στον εντοπισμό κινδύνων; *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5

Καθ. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Πάρα πολύ

23. Σε τι βαθμό οι λειτουργικοί κίνδυνοι επηρεάζουν την ξενοδοχειακή επιχείρηση; *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5

Καθ. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Πάρα πολύ

24. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι ο εσωτερικός έλεγχος οδηγεί σε μείωση των κινδύνων λαθών/κακής διαχείρισης;

*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5

Καθ. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Πάρα πολύ

ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ

25. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι γίνονται έλεγχοι για την απογραφή και την κατάσταση των περιουσιακών στοιχείων;

*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5

Καθ. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Πάρα πολύ

26. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι η ύπαρξη εσωτερικού ελέγχου βοηθάει στην ενίσχυση της αξιοπιστίας των οικονομικών καταστάσεων της επιχείρησης;

*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5

Καθ. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Πάρα πολύ

27. Σε τι βαθμό κρίνετε ότι το τμήμα εσωτερικού ελέγχου εκτελεί οικονομικούς ελέγχους στα αρχεία της επιχείρησης κατά τη διαδικασία ελέγχου;

*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5

Καθ. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Πάρα πολύ

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

28. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η τεχνολογία οδηγεί σε βελτίωση της ακρίβειας και της αποτελεσματικότητας του εσωτερικού ελέγχου; *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5

Καθ. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Πάρα πολύ

29. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η διαδικασία αυτοματοποίησης του εσωτερικού ελέγχου στην ξενοδοχειακή μονάδα είναι σημαντική; *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5

Καθ. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Πάρα πολύ

30. Σε τι βαθμό θεωρείτε η εφαρμογή του εσωτερικού ελέγχου συμβάλει θετικά στην αποδοτικότητα της επιχείρησης; *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5

Καθ. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Πάρα πολύ

Αυτό το περιεχόμενο δεν έχει δημιουργηθεί και δεν έχει εγκριθεί από την Google.

Google Φόρμες

Υπεύθυνη Δήλωση Συγγραφέα:

Δηλώνω ρητά ότι, σύμφωνα με το άρθρο 8 του Ν.1599/1986, η παρούσα εργασία αποτελεί αποκλειστικά προϊόν προσωπικής μου εργασίας, δεν προσβάλλει κάθε μορφής δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας, προσωπικότητας και προσωπικών δεδομένων τρίτων, δεν περιέχει έργα/εισφορές τρίτων για τα οποία απαιτείται άδεια των δημιουργών/δικαιούχων και δεν είναι προϊόν μερικής ή ολικής αντιγραφής, οι πηγές δε που χρησιμοποιήθηκαν περιορίζονται στις βιβλιογραφικές αναφορές και μόνον και πληρούν τους κανόνες της επιστημονικής παράθεσης.