



ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ
ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΚΤΙΚΗ

Διπλωματική Εργασία

ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

της

ΜΠΕΛΛΑ ΕΛΕΝΗΣ

Επιβλέπων Καθηγητής: Ταχυνάκης Παναγιώτης

Υποβλήθηκε ως απαιτούμενο για την απόκτηση του Μεταπτυχιακού Διπλώματος στην
Εφαρμοσμένη Λογιστική και Ελεγκτική

Οκτώβριος 2022

Ευχαριστίες

Η παρούσα διπλωματική εργασία πραγματοποιήθηκε στο Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, στο τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής στο πρόγραμμα μεταπτυχιακών σπουδών στην Εφαρμοσμένη Λογιστική και Ελεγκτική.

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά των επιβλέποντα καθηγητή κύριο Ταχυνάκη Παναγιώτη για την εμπιστοσύνη και εκτίμηση που μου έδειξε.

Η ολοκλήρωση της μεταπτυχιακής μου εργασίας θα ήταν αδύνατη χωρίς την υποστήριξη από το οικογενειακό και φιλικό μου περιβάλλον. Θα ήθελα να ευχαριστήσω πολύ τους γονείς μου Γρηγόριο και Περσεφόνη, οι οποίοι ήταν και είναι πάντα στήριγμα για μένα, στους οποίους οφείλω όλη τη πορεία των σπουδών μου αλλά και τη διαμόρφωση μου ως άνθρωπο στη κοινωνία.

Θα ήθελα επίσης να ευχαριστήσω όλους τους φίλους που γνώρισα στη διάρκεια των μεταπτυχιακών σπουδών μου για την στήριξη τους.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Ένας οργανισμός πρέπει να παρακολουθεί και να ελέγχει τις λειτουργίες και τις συμπεριφορές. Αυτό είναι εξίσου σημαντικό με τις άλλες λειτουργίες της διοίκησης, όπως ο σχεδιασμός, η επικοινωνία και η οργάνωση. Άλλες σημαντικές λειτουργίες της διοίκησης περιλαμβάνουν την επικοινωνία, την οργάνωση και τον προγραμματισμό. Για να εξελιχθεί μια ξενοδοχειακή εταιρεία και να αποκτήσει ένα νέο μοντέλο διαχείρισης, είναι απαραίτητος ο εσωτερικός έλεγχος. Αυτή η μέθοδος ελέγχου εξετάζει την απόδοση της διοίκησης και παρακολουθεί την εφαρμογή των διαδικασιών και των κανονισμών. Οι κατευθυντήριες γραμμές στοχεύουν στην καλύτερη δυνατή χρήση του ανθρώπινου δυναμικού και των περιουσιακών στοιχείων της εταιρείας, διατηρώντας παράλληλα τη συμμόρφωση με τους κανονισμούς. Ο εσωτερικός έλεγχος είναι αποτελεσματικός και πλέον έχει μεγαλύτερη υπεροχή από οποιαδήποτε άλλη μέθοδο.

Λέξεις – Κλειδιά

Έλεγχος, εσωτερικός έλεγχος, ξενοδοχειακή επιχείρηση

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	3
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	4
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1.	5
1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2.	10
ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΕΡΕΥΝΩΝ.....	10
2.1 Κερδοφορία και Εσωτερικός έλεγχος.....	10
2.2 Αναποτελεσματικός εσωτερικός έλεγχος και συνέπειες	14
2.3 Εσωτερικός έλεγχος και χρήματα	15
2.4 Ανεξαρτησία των Εσωτερικών Ελέγχων στη Βιομηχανία της Φιλοξενίας	16
2.5 Διάγραμμα για τον ξενοδοχειακό εσωτερικό έλεγχο.....	17
2.6 Εσωτερικός έλεγχος στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.....	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3.	22
ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ.....	22
3.1 Ελεγκτική επιστήμη	22
3.1 Έλεγχος και Ελεγκτές	26
3.3 Εσωτερικός έλεγχος.....	27
3.4 Σημαντικότητα και Σκοπός του Εσωτερικού Ελέγχου	30
3.5 Συστήματα Εσωτερικού Ελέγχου	33
3.6 Μοντέλα στον Εσωτερικό Έλεγχο.....	35
3.7 Ιδιότητες συστήματος εσωτερικού ελέγχου.....	39
3.8 Αδύναμα σημεία	42
3.9 Έλεγχος στα ξενοδοχεία	43
3.10 Είδη Ελέγχου στα Ξενοδοχεία	47
3.11 Ελεγχόμενες δραστηριότητες ξενοδοχείου	50
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4.	55
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ.....	55
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	58

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1.

1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Δίνεται μεγάλη σημασία στην κατανόηση του ρόλου του ελέγχου στις επιχειρηματικές υποθέσεις. Αξιοσημείωτος είναι ο ρόλος του στην ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με τις επιπτώσεις της παγκόσμιας οικονομικής ύφεσης του 2008 στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Τόσο ο εξωτερικός όσο και ο εσωτερικός έλεγχος είναι απαραίτητοι για να αναπτυχθούν οι επιχειρήσεις και να εξελιχθούν σε παγκόσμιους ηγέτες του κλάδου. Οι οικονομικές καταστάσεις και οι εκθέσεις κάθε εταιρείας υποβάλλονται σε διαδικασία ελέγχου. Αυτή η διαδικασία δίνει τη δυνατότητα στις εταιρείες να κάνουν πιο αξιόπιστες και αντικειμενικές οικονομικές καταστάσεις και αναφορές. Η αληθινή απόφαση ενός ελεγκτή επηρεάζει σημαντικά τις οικονομικές επιπτώσεις της γνώμης του. Κατά συνέπεια, έχει σημαντικές επιπτώσεις για ολόκληρη τη διαδικασία ελέγχου και την παραγωγικότητα και αποτελεσματικότητα της εταιρείας (Vivien & Fearnley , 2015). Επιπλέον, οι ελεγκτές παρέχουν γνώμη σχετικά με την αντικειμενικότητα των καταστάσεων και των εκθέσεων που ελέγχουν. Αυτό το βασικό στοιχείο διασφαλίζει ότι οι πληροφορίες αναφέρονται, μετρούνται και αναπαρίστανται με ακρίβεια. Τα προσόντα και η εμπειρία των ελεγκτών ωφελούν σε μεγάλο βαθμό την ποιότητα του ελέγχου τους (Beck et al, 2016). Ωστόσο, αυτή η αξιολόγηση δεν μπορεί να ολοκληρωθεί χωρίς να ληφθεί υπόψη ο κανονισμός των εσωτερικών υπαλλήλων που εργάζονται στον έλεγχο. Αυτή η κρίσιμη πτυχή της παρακολούθησης και του ελέγχου είναι ζωτικής σημασίας για την ευαισθητοποίηση του κοινού και είναι απαραίτητο να υπάρχει μια σωστή δομή. Θεμελιώδης σημασία για τον έλεγχο είναι η διατήρηση υψηλής ποιότητας στους ελέγχους. Τόσο οι εσωτερικοί όσο και οι εξωτερικοί όμιλοι απαιτούν ελεγμένες οικονομικές εκθέσεις υψηλής ποιότητας προκειμένου να διατηρηθεί ο έλεγχος (Husam et al, 2013).

Το Συμβούλιο Ελεγκτικών Πρακτικών είναι ένα όργανο υπεύθυνο για τη θέσπιση ελεγκτικών προτύπων και τη διαχείριση εταιρειών. Ο δηλωμένος στόχος τους είναι να παρέχουν έλεγχο που να εκφράζει τη γνώμη του ελεγκτή ότι οι οικονομικές καταστάσεις καταρτίζονται με πλήρη ουσιώδη σεβασμό σύμφωνα με ένα κατάλληλο πλαίσιο χρηματοοικονομικής αναφοράς. Ο έλεγχος είναι επίσης μια διαδικασία παρακολούθησης και αξιολόγησης των διαδικασιών μιας εταιρείας για τη διασφάλιση των συμφερόντων

πολλών επενδυτών με την ελαχιστοποίηση των παρατυπιών πληροφοριών (Keith et al, 2013). Παρέχοντας εύλογη διασφάλιση, ένας έλεγχος προστατεύει τους επενδυτές από παραπλανητικά ή εσφαλμένα οικονομικά δεδομένα. Δεδομένου ότι τα ξενοδοχεία βασίζονται σε μεγάλο βαθμό στα οικονομικά, είναι σημαντικό να διαθέτουν ένα καθιερωμένο και λειτουργικό τμήμα εσωτερικού ελέγχου. Ο ρόλος του εσωτερικού ελέγχου είναι να διασφαλίζει ότι οι οικονομικές καταστάσεις και οι λογαριασμοί είναι ακριβείς και συμμορφώνονται με τους κανονισμούς και τις παραμέτρους. Η παροχή αυτασφάλισης έναντι ουσιωδών ανακρίβειών βελτιώνει την οικονομική ασφάλεια και μειώνει το κόστος κεφαλαίου. Αυτό με τη σειρά του βελτιώνει την κοινωνική θέση των ξενοδοχειακών εταιρειών (Deloitte, 2014).

Σύμφωνα με τον Palmer (2018), ο έλεγχος ενός χρηματοοικονομικού οργανισμού περιλαμβάνει την εξέταση της προσωπικότητας, της εικόνας του εαυτού και της οικονομικής ευθύνης της διαχείρισής του. Η έρευνα του Stephen et al (2015) αναφέρει ότι ο έλεγχος είναι η συνεχής εξέταση οικονομικών πληροφοριών, αρχείων και διαδικασιών. Είναι επίσης η εξέταση της διατήρησης ενός συστήματος για να καθοριστεί εάν το τρέχον σύστημα είναι καλύτερο από αυτό που είχε κανονιστεί προηγουμένως (Zabihollah & Gholamhossein, 2013). Σύμφωνα με τον Mikko (2019), ο έλεγχος είναι η εξέταση της διατήρησης ενός συστήματος συγκρίνοντάς το με άλλα συστήματα για να καθοριστεί εάν πρέπει να βελτιωθεί. Σύμφωνα με την Coulton et al (2014), οι ελεγκτές εξετάζουν τις οικονομικές καταστάσεις μιας εταιρείας και κάνουν λογιστικές πρακτικές επιμελώς για να αποκαλύψουν τυχόν πιθανά ζητήματα. Στη συνέχεια ενημερώνουν τους χρήστες για αυτά τα ζητήματα. Οι Richards & Stausholm (2017) δήλωσαν ότι ο έλεγχος εξετάζει τα οικονομικά μιας εταιρείας μέσω μιας μεθοδικής διαδικασίας. Αυτό περιλαμβάνει την ακριβή συλλογή δεδομένων σχετικά με βιβλία, αρχεία και υπόλοιπα. Μετά από αυτό, οι ελεγκτές πρέπει να αξιολογήσουν αυτά τα δεδομένα χρησιμοποιώντας μια μεθοδική διαδικασία για να καθορίσουν εάν τα αποτελέσματα μοιάζουν με πρότυπα που έχει θεσπίσει το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα.

Λόγω της αύξησης της ζήτησης για λογιστές αφού ο επιχειρηματικός τομέας απορρόφησε περισσότερους επαγγελματίες από τους εκπαιδευτές, άρχισαν να εμφανίζονται ελεγκτικές εταιρείες με στόχο να αγνοήσουν και να μειώσουν τις αμοιβές. Κατά το τελευταίο μισό του 20ου αιώνα, αυτές οι εταιρείες είχαν πολύ μεγαλύτερες πιθανότητες να επιβιώσουν από εκείνες που επικεντρώνονταν στον έλεγχο και τη λογιστική. Σύμφωνα με τον νόμο, όλοι οι έλεγχοι έχουν τα ίδια κριτήρια. Ο μόνος τρόπος

με τον οποίο μια ελεγκτική εταιρεία μπορεί να διαφοροποιηθεί είναι να χρεώνει χαμηλότερες αμοιβές από άλλους ελεγκτές (Francis, 2021). Επιπλέον, πρέπει να παρέχουν πρόσθετες υπηρεσίες από τους ανταγωνιστές σε μια προσπάθεια ανταγωνιστικού ελέγχου των τιμών. Αυτή η θετική οικονομική συνέπεια που ωθήθηκε από ελεγκτές που επικεντρώθηκαν στον αυξανόμενο ανταγωνισμό τιμών οδήγησε σε βελτιωμένα πρότυπα ελέγχου. Από τότε που πέρασε ο κανονισμός Sarbanes-Oxley, οι εταιρείες πρέπει να ελέγχουν τις ικανότητές τους και να αναφέρουν οικονομικές πληροφορίες μέσω εξωτερικών κανονισμών. Αυτά τα στοιχεία δείχνουν ότι πολλοί οργανισμοί χρειάζονται εξωτερική καθοδήγηση για να αποφύγουν την αποτυχία των οικονομικών καταστάσεων (Jere & Dechun, 2018).

Οι ξενοδοχειακές εταιρείες αναφέρουν τις οικονομικές τους καταστάσεις σε εξωτερικούς χρήστες: τρέχοντες και μελλοντικούς καταθέτες, προμηθευτές, πιστωτές και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη. Αυτές οι δηλώσεις αποσκοπούν στον καθορισμό των αποφάσεων κατανομής πόρων και γνωστοποιούνται για να αυξήσουν την αξιοπιστία (Rashad & Abdel-Khalik, 2020). Όταν εξωτερικοί τραπεζίτες εμπιστεύονται και πιστεύουν τις ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις, είναι πιο πιθανό να παρέχουν περισσότερο κεφάλαιο. Αυτό οδηγεί σε αυξημένη οικονομική απόδοση λόγω της αυξημένης κατανομής κεφαλαίων (Διεθνή Ομοσπονδία Λογιστών, 2020). Επιπλέον, οι εξωτερικοί ενδιαφερόμενοι μπορούν να επιβεβαιωθούν για ανώτερες οικονομικές πληροφορίες μέσω της δημοσίευσης κανόνων και κανονισμών από επόπτες και τυπικά αναγνωριστικά. Η ισχύς των οικονομικών καταστάσεων μιας εταιρείας σχετίζεται άμεσα με την ισχύ του περιβάλλοντος της αγοράς της. Η οικονομικά ασφαλής και αξιόπιστη ξενοδοχειακή εταιρεία πρέπει να διατηρεί ισχυρούς εσωτερικούς ελέγχους. Αυτό τους επιτρέπει να διατηρήσουν ένα αποτελεσματικό περιβάλλον αγοράς, το οποίο με τη σειρά του οδηγεί σε βελτιωμένη οικονομική απόδοση. Ο σωστός έλεγχος που διενεργείται σύμφωνα με πρότυπα ελέγχου υψηλής ποιότητας μπορεί να ενισχύσει την αξιοπιστία και την αξιοπιστία των εταιρειών που παρέχουν αναφορές (Linn&Henriette, 2018). Επιπλέον, η διενέργεια εσωτερικών ελέγχων σύμφωνα με τη Διακυβέρνηση, τον Κίνδυνο και τις Εσωτερικές Ρυθμίσεις μπορεί να ενισχύσει την καλή εταιρική διακυβέρνηση και τη διαχείριση των κινδύνων. Αυτό με τη σειρά του υποστηρίζει τα δυνατά σημεία των οικονομικών καταστάσεων των εταιρειών (Deloitte, 2019). Οι ελεγκτές μπορούν να παρέχουν μια αυτοδύναμη, εξωτερική γνώμη σχετικά με τις καταρτισμένες οικονομικές καταστάσεις. Αυτό συμβαίνει επειδή όλοι οι νόμιμοι ελεγκτές πρέπει να εκτιμούν

ανεξάρτητα τις οικονομικές καταστάσεις που παρουσιάζουν. Οι νόμιμοι ελεγκτές στον ξενοδοχειακό κλάδο μπορούν να ενθαρρύνουν την εμπιστοσύνη στις εκτιμήσεις τους επειδή παρουσιάζονται πολλές διαφορετικές οικονομικές καταστάσεις (Nedal&Khaled, 2014).

1.2 Αντικείμενο

Κάθε εταιρεία αντιμετωπίζει ένα πλήθος κινδύνων καθημερινά. Αυτοί οι κίνδυνοι εμποδίζουν την εταιρεία να επιτύχει τους στόχους της και μπορεί ακόμη και να μπλέξει με την ακρίβεια της συλλογής δεδομένων της. Για την αντιμετώπιση αυτών των κινδύνων, οι εταιρείες θα πρέπει να χρησιμοποιούν ελεγκτικές πρακτικές. Οι ελληνικές ξενοδοχειακές επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν σημαντική δυσκολία λειτουργίας λόγω μιας σειράς παθολογιών που υπάρχουν στη χώρα όπως η απάτη, η γραφειοκρατία, η χαμηλή παραγωγικότητα, η περιορισμένη αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα, η χαμηλή παραγωγικότητα και η αναποτελεσματική στόχευση (Κάρλος, 2021). Αποτέλεσμα αυτών των προβλημάτων είναι η μειωμένη ανάπτυξη στην Ελλάδα. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι οι σύγχρονες μέθοδοι διακυβέρνησης είναι απαραίτητες για την αντιμετώπιση της τρέχουσας κατάστασης της Ελλάδας και απαιτεί την εφαρμογή της αναδιοργάνωσης της χώρας. Ο εσωτερικός έλεγχος δίνει τη δυνατότητα στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις να επιτύχουν υψηλή απόδοση και αποτελεσματικότητα. Τις βοηθά επίσης να αυξήσουν την προστιθέμενη αξία τους παρέχοντας συμβουλές για το πώς να επιτύχουν αυτούς τους δείκτες. Συγκεκριμένα, δεν είναι ένα μονοδιάστατο μέτρο για τον έλεγχο της εγκυρότητας των δηλώσεων, είναι επίσης μια μέθοδος για την επέκταση της αξίας της επιχείρησής τους (Κατσούλης, 2018). Τα ξενοδοχεία απαιτούν αξιόπιστες και ελεγχόμενες επιχειρηματικές μεθόδους για να πετύχουν οικονομικά. Η αυξημένη οικονομική παγκοσμιοποίηση βοηθά τα ξενοδοχεία να προσαρμοστούν στη μεταβαλλόμενη οικονομία. Ο συνδυασμός αυτής της αλλαγής με υψηλότερο ρυθμό ανάπτυξης μπορεί να ενισχύσει τα κέρδη των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Αυτό συμβαίνει επειδή η καθιέρωση συστημάτων εσωτερικού ελέγχου βοηθά μια επιχείρηση να διαχειριστεί τους κινδύνους της, να επιτύχει στόχους, να αξιολογήσει την αποτελεσματικότητα και να βελτιώσει τις διαδικασίες διακυβέρνησης. Αυτά τα συστήματα βοηθούν τις επιχειρήσεις να επιτύχουν οργανωτικούς στόχους και να διατηρήσουν την εσωτερική τάξη (Μπαρούνου, 2018).

1.3 Σκοπός

Η μελέτη της σημασίας και της αποτελεσματικότητας του εσωτερικού ελέγχου σε ξενοδοχειακές εταιρείες και οργανισμούς είναι ο κύριος σκοπός αυτής της εργασίας. Στοχεύει επίσης να ανακαλύψει τη σημασία και την αποτελεσματικότητα του εσωτερικού ελέγχου στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις μέσω μιας βιβλιογραφικής ανασκόπησης. Επιπλέον, εξετάζει τους ρόλους και τις ευθύνες του εσωτερικού ελεγκτή μέσω μιας μελέτης διαδικασιών, μεταβλητών που επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα του εσωτερικού ελέγχου και της σχετικής βιβλιογραφίας.

1.4 Χρησιμότητα

Παρά το γεγονός ότι πολλοί άνθρωποι μελετούν αυτό το αντικείμενο τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό είναι περιορισμένη η έρευνα που έχει γίνει για το θέμα του εσωτερικού ελέγχου στις ξενοδοχειακές μονάδες. Πολλοί πιστεύουν ότι αυτό συμβαίνει επειδή ο εσωτερικός έλεγχος στα ξενοδοχεία θεωρείται κοινή γνώση. Τα αποτελέσματα της παρούσας εργασίας θα συμβάλουν να αυξηθεί η υπάρχουσα γνώση.

1.5 Δομή

Στην Εισαγωγή γίνεται λόγος για το αντικείμενο της έρευνας, το σκοπό και την χρησιμότητα της. Το πρώτο κεφάλαιο αναφέρεται γενικότερα στον έλεγχο στις επιχειρήσεις, περιγράφει την Ελεγκτική επιστήμη και τους ελεγκτές. Επιπλέον, παρουσιάζει την ανάγκη για έλεγχο και τα είδη του ελέγχου. Το δεύτερο κεφάλαιο είναι αφιερωμένο στον εσωτερικό έλεγχο, στην σημαντικότητα που έχει για τις επιχειρήσεις, τα συστήματα και τα μοντέλα, καθώς και τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα του. Επιπλέον, εμβαθύνει στον εσωτερικό έλεγχο στα ξενοδοχεία. Ακολουθούν τα συμπεράσματα της έρευνας και οι τυχόν περιορισμοί στην διεξαγωγή της, όπως και οι προτάσεις για μελλοντική έρευνα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2.

ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΕΡΕΥΝΩΝ

Εισαγωγικά Στοιχεία

Στο παρόν κεφάλαιο παρουσιάζονται οι σχετικές έρευνες στον εσωτερικό έλεγχο και στον εσωτερικό έλεγχο στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.

2.1 Κερδοφορία και Εσωτερικός έλεγχος

Προστατεύοντας τα περιουσιακά στοιχεία της επιχείρησης και ελαχιστοποιώντας τον κίνδυνο απάτης, υπεξαίρεσης και λαθών, ο Μελαχρίδης (2019) ανακάλυψε ότι ο αποτελεσματικός εσωτερικός έλεγχος αύξησε την κερδοφορία. Για να επιτύχουν τους στόχους τους αποτελεσματικά, παραγωγικά και οικονομικά, οι εταιρείες πρέπει να έχουν έναν αποτελεσματικό και οικονομικό εσωτερικό έλεγχο. Επιπλέον, οι Tasios&Bekiaris (2012) προσθέτουν ότι οι εταιρείες πρέπει να τηρούν όλους τους νόμους, τους κανονισμούς ελέγχου και τα πρότυπα που διέπουν τις δραστηριότητές τους. Αυτό γίνεται για να διασφαλιστούν έντιμες επιχειρηματικές πρακτικές από την πλευρά της εταιρείας.

Η Γεωργάκη (2022) ανέφερε ότι η αυξημένη οικονομική αξιοπιστία οδηγεί σε χαμηλότερο κόστος χρηματοδότησης. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι μειώνει την πιθανότητα ανακριβών πληροφοριών - που οδηγεί σε δυσμενή επιλογή - καθώς και τη διεύρυνση της ρευστότητας της αγοράς μέσω υψηλότερων τιμών μετοχών. Οι πελάτες με υψηλό κόστος πληροφόρησης υποτίθεται ότι θα έχουν μειωμένα οφέλη εάν υποφέρουν από αυξημένο κόστος ελέγχου. Αυτό υποστηρίζεται από τη θεωρία ότι ο έλεγχος ωφελεί τους πελάτες επειδή μειώνει το κόστος πληροφόρησης. Το κόστος και τα οφέλη από την αύξηση της επιθεώρησης ελέγχου υποτίθεται ότι λαμβάνονται υπόψη από τις εταιρείες και τα ενδιαφερόμενα μέρη τους. Για παράδειγμα, εάν το κόστος υπερτερεί των οφελών, οι ενδιαφερόμενοι θα πρέπει να μπορούν να το αντισταθμίσουν με αυξημένη επιθεώρηση ελέγχου.

Ο Παπάς (2019) αναφέρει ότι τα ζητήματα που επηρεάζουν τις σχέσεις αντιπροσωπείας διαφέρουν από εταιρεία σε εταιρεία. Αυτές οι διαφορές απαιτούν διαφορετικές προσεγγίσεις για την επίλυση αυτών των ζητημάτων, οι οποίες είναι απίθανο να αντισταθμίσουν το κόστος με οφέλη.

Ο Μπάστα (2017) αναφέρει ότι απαιτείται σημαντική επίβλεψη από εξωτερικούς ελεγκτές προκειμένου να αυξηθεί η αξιοπιστία των οικονομικών καταστάσεων. Όπως αναφέρεται στη βιβλιογραφία, οι λογιστικές πληροφορίες περιέχουν σημαντική εξουσία λήψης αποφάσεων για μεμονωμένα άτομα και ξένους χωρίς κανέναν εξωτερικό έλεγχο. Κατά συνέπεια, αναγκάζουν τους ελεγκτές να παρακολουθούν τα λογιστικά δεδομένα κάθε συμφωνίας, καθώς και τυχόν ανταμοιβές ή διακοπές των συμφωνιών.

Ο Obutor (2021) δήλωσε ότι οι έλεγχοι χρησιμοποιήθηκαν για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης του κοινού με τα ανατεθέντα καθήκοντα. Μια πρώιμη απεικόνιση του ελέγχου στόχευε στον έλεγχο της ορθότητας των ατόμων έναντι των φορολογικών τελών χωρίς να επέμβουν περιττές διοικητικές ευθύνες. Ο έλεγχος αφορούσε εκπροσώπους των διευθυντικών στελεχών που εποπτεύουν τη διοίκηση. Μελέτες δείχνουν ότι όσο υψηλότερη είναι η ζήτηση για έλεγχο, τόσο υψηλότερο είναι το κόστος της συναλλαγής με την κυβέρνηση. Οι οργανισμοί με υψηλότερες απαιτήσεις για έλεγχο έχουν υψηλότερο κόστος λόγω μεγαλύτερου μεγέθους, υψηλότερης έκθεσης ευθυνών ή μικρότερων μεριδίων διαχείρισης.

Ο Yilmaz (2021) υπολόγισε τα πιθανά οφέλη από την αύξηση του πληθυσμού πελατών και εργαζομένων από τις προθέσεις ελέγχου. Βρήκε μια θετική συσχέτιση μεταξύ του αριθμού των αιτημάτων για έλεγχο και του μεγέθους μιας εταιρείας. Ωστόσο, βρήκε μόνο μια λιγότερο θετική συσχέτιση μεταξύ μόχλευσης και ελέγχου. Τέλος, υπολόγισε ότι τα αιτήματα εθελοντικού ελέγχου συσχετίζονται στενά με το μέγεθος της εταιρείας

Η έρευνα των Knel et al.(2019) αποκάλυψε ότι η ζήτηση για ελεγκτικές υπηρεσίες ποικίλλει ανάλογα με τα διαφορετικά τμήματα μιας συγκεκριμένης αγοράς. Καθορίστηκε επίσης ότι η διαδικασία εύρεσης κατάλληλου ελεγκτή για μια εταιρεία λαμβάνει υπόψη αυτές τις διαφορές στη ζήτηση. Επιπλέον, διαπίστωσαν ότι τόσο οι μεγάλες όσο και οι μικρές εταιρείες απαιτούν προσεκτικό έλεγχο όταν αναζητούν ελεγκτή. Οι εξειδικευμένοι ελεγκτές επιλέγονται μετά από επιλογή μεταξύ τεσσάρων τύπων εταιρειών. Η επιλογή περιλαμβάνει εταιρείες τέταρτης κατηγορίας που δραστηριοποιούνται σε όλη τη χώρα

καθώς και εταιρείες δεύτερης και τρίτης κατηγορίας που δραστηριοποιούνται σε εθνικό επίπεδο. Τέλος, οι πελάτες μπορούν να επιλέξουν από εγγενείς ελεγκτές που δραστηριοποιούνται σε μία μόνο χώρα ή διεθνείς εταιρείες που δραστηριοποιούνται σε πολλές χώρες. Δεδομένου ότι οι μικρότερες εταιρείες δεν έχουν απαραίτητα λογιστικά προβλήματα, βασίζονται σε εξωτερικές προτάσεις σε ελεγκτικές εταιρείες για να τις βοηθήσουν να βελτιώσουν τις διαδικασίες τους. Αυτό υποδηλώνει ότι υπάρχει έλλειψη ικανών εμπειρογνομόνων στην εκτελεστική εξουσία των μικρότερων εταιρειών. Αυτό τους οδηγεί να βασίζονται σε προτάσεις από ελεγκτές υψηλής ποιότητας για να ενισχύσουν τη θέση τους.

Ο Richard (2013) ισχυρίζεται ότι ο εσωτερικός έλεγχος μπορεί να παίζει σημαντικό ρόλο στην καταπολέμηση της απάτης. Προστατεύοντας την οικονομική σταθερότητα της εταιρείας και αποτρέποντας την απάτη, οι εταιρείες αυξάνουν τη φήμη και τα κέρδη τους. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι η διασφάλιση της συμμόρφωσης με τα μέτρα κατά της απάτης αυξάνει την πίστη των πελατών. Οι Nogueira&Jorge (2017) δήλωσαν ότι ένα αποτελεσματικό σύστημα διαχείρισης απαιτεί αποτελεσματικό εσωτερικό έλεγχο. Αυτός είναι ο λόγος που πιστεύει ότι η διενέργεια εσωτερικών ελέγχων βοηθά στη διαχείριση των οικονομικών με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Οι Juen&Mustaph (2015), αντίθετα πιστεύουν ότι αναιρεί τη σημασία του εσωτερικού ελέγχου ως εργαλείου διαχείρισης. Αυτό έρχεται σε αντίθεση και με τις απόψεις των Jianping et al (2020) οι οποίοι πιστεύουν ότι οι ανεξάρτητες εταιρείες δεν έχουν τη δυνατότητα να οργανώσουν τη δουλειά τους. Αυτό σημαίνει ότι οι έλεγχοι δεν είναι πάντα ακριβείς, με αποτέλεσμα οι δόλιες πράξεις να μην αναφέρονται.

Σύμφωνα με τους Monteiro et al (2022), οι υπάλληλοι ενός τμήματος εσωτερικού ελέγχου δεν ελέγχονται από τον επικεφαλής του τμήματος και δεν μπορούν εύκολα να απολυθούν. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα οι εσωτερικοί ελεγκτές να είναι ανεξάρτητοι από τις υπηρεσίες τους και συνεπώς να αποτρέπεται κάθε έλεγχος σχετικά με την πρόσληψη, την προαγωγή ή την αποζημίωση τους.

Οι Zhou&Zinyama (2012) αναφέρουν ότι ο εσωτερικός έλεγχος παρέχει μια ανεξάρτητη, αντικειμενική υπηρεσία διασφάλισης και συμβουλευτικής για τη βελτίωση των λειτουργιών ενός οργανισμού. Αυτό επιτυγχάνεται με την αξιολόγηση και τη

βελτίωση της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών διακυβέρνησης, διαχείρισης κινδύνων και ελέγχου για οργανισμούς. Με την παροχή αυτής της υπηρεσίας, ο εσωτερικός έλεγχος βοηθά τους οργανισμούς να αναπτυχθούν μέσω της αυξημένης κερδοφορίας, φέρνοντας μια συστηματική πειθαρχημένη προσέγγιση για την αξιολόγηση και τη βελτίωση αυτών των διαδικασιών. Με την ελαχιστοποίηση του κινδύνου, ο αυξημένος εσωτερικός έλεγχος μειώνει τα θέματα εταιρικής απόδοσης και βελτιώνει τη συνολική διακυβέρνηση. Αυτό μπορεί να βοηθήσει τις εταιρείες να επιτύχουν θετικά αποτελέσματα και υψηλότερα κέρδη.

Ο Kaplan (2015) ανέφερε εξίσου τις παραπάνω επιδράσεις. Εμβαθύνοντας στην εσωτερική λειτουργία μιας επιχείρησης προσθέτουν ότι ένας έλεγχος μπορεί να βοηθήσει στη μείωση του κόστους και στον εντοπισμό τρόπων βελτίωσης της απόδοσης. Αυτό μπορεί να βοηθήσει τις επιχειρήσεις να μεγιστοποιήσουν την κάλυψη έναντι πιθανών ζημιών από εταιρικά περιουσιακά στοιχεία που μπορεί να είναι υποασφαλισμένα.

Ο Shanmugam et al (2012) έδειξε ότι οι οργανισμοί χρειάζονται αποτελεσματικούς εσωτερικούς ελέγχους για να εξισορροπήσουν με ακρίβεια τα οικονομικά τους αρχεία. Αυτό περιλαμβάνει την εξισορρόπηση τυχόν υποχρεώσεων ή περιουσιακών στοιχείων που κατέχει η εταιρεία. Ο Ojala et al (2014) αναφέρει ότι η παροχή υπηρεσιών, διαδικασιών, πρακτικών και πολιτικών συμμόρφωσης μέσω εσωτερικού ελέγχου παίζει σημαντικό ρόλο στη χρηματοοικονομική απόδοση. Οι Hong&Li (2013) το περιγράφουν περαιτέρω ως προστασία των περιουσιακών στοιχείων της εταιρείας με την εφαρμογή πολιτικών και διαδικασιών για την πρόληψη της απάτης ή τη διάθεση εταιρικών περιουσιακών στοιχείων που μπορεί να προκαλέσουν σημαντική οικονομική ζημία.

Ο Barry (2013) πιστεύει ότι τα κακά οικονομικά αποτελέσματα προέρχονται από υποαποδόσεις περιουσιακών στοιχείων. Εφαρμόζοντας τον εσωτερικό έλεγχο για την υπεράσπιση των περιουσιακών στοιχείων, οι οργανισμοί βελτιώνουν την απόδοσή τους. Επιπλέον, αναφέρει ότι η διοίκηση και το διοικητικό συμβούλιο διαδραματίζουν μεγάλο ρόλο σε αυτές τις διαδικασίες.

Σύμφωνα με τους Baciketal (2020), κάθε εσωτερικός έλεγχος ενέχει τον κίνδυνο ανακριβούς αξιολόγησης ορισμένων εγγράφων και πηγών. Εξαιτίας αυτού, είναι σχεδόν αδύνατο να αξιολογηθεί κάθε έγγραφο και πηγή σε έναν έλεγχο. Αυτό σημαίνει ότι οι

ελεγκτές έχουν κίνδυνο δειγματοληψίας, πράγμα που σημαίνει ότι το δείγμα μπορεί να είναι χωρίς σφάλματα, αλλά μπορεί να υπάρχουν ανακρίβειες σε άλλους τομείς. Σε αυτές τις περιπτώσεις, ένας έλεγχος δεν μπορεί να εγγυηθεί απολύτως ότι τα περιουσιακά στοιχεία είναι ασφαλή, μπορεί να επιτευχθεί μόνο μια εύλογη διασφάλιση που δεν έχει καμία επίδραση στην κερδοφορία.

2.2 Αναποτελεσματικός εσωτερικός έλεγχος και συνέπειες

Οι Eljahetal (2014), δήλωσαν ότι οι εταιρείες με χαμηλότερη οικονομική απόδοση συνδέονται με κακές διαδικασίες συναλλαγών, ζητήματα αναγνώρισης εσόδων και μη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς. Επιπλέον, οι Firew & Mesfin (2017), αποκάλυψαν ότι οι ελλιπείς εσωτερικοί έλεγχοι μπορούν να οδηγήσουν σε μειωμένο κίνδυνο αποτυχίας για τους οργανισμούς. Αυτό μπορεί να κάνει τις επιχειρήσεις να έχουν χαμηλότερη οικονομική απόδοση. Για την παρακολούθηση των περιουσιακών στοιχείων, τη διατήρηση ακριβών αρχείων και την αποφυγή απώλειας κερδών, οι επιχειρήσεις πρέπει να διενεργούν εσωτερικό έλεγχο. Αυτή η διαδικασία είναι ζωτικής σημασίας για την προστασία των επιχειρήσεων από οικονομικές κυρώσεις και την εξάλειψη των περιττών δαπανών.

Οι Haller & van Staden, (2014)σημείωσαν ότι αυτή η ύπαρξη του εσωτερικού ελέγχου είναι απαραίτητη για κάθε επιχείρηση. Ο έλεγχος των βιβλίων των επιχειρήσεων αποτρέπει την απάτη, το λάθος και την υπεξαίρεση. Βοηθά τις επιχειρήσεις να παραμείνουν κερδοφόρες και να διατηρήσουν τη λογοδοσία μεταξύ των διευθυντών και των μετόχων.

Ο Hitt (2016)υποστηρίζει ότι η μείωση των κερδών μιας εταιρείας δεν μπορεί να αποδοθεί στη χαμηλή εμπιστοσύνη του κοινού στη διοίκησή της. Αντίθετα, αυτό μπορεί να επηρεαστεί μόνο από τη σήμανση και τα περιθώρια κέρδους στα προϊόντα τους. Ισχυρίζεται ότι ο χαμηλός εσωτερικός έλεγχος δεν έχει καμία επίδραση στην κερδοφορία. Αντίθετα, καθορίζει πόσο μια εταιρεία χρησιμοποιεί τα κενά απόδοσης και τα κενά διαφοροποίησης. Αυτά τα κενά καθορίζουν το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και την επιτυχία της εταιρείας.

Ο Pinto (2013) εξήγησε ότι κάθε τμήμα εσωτερικού ελέγχου μπορεί να παρέχει εύλογη διασφάλιση μόνο για τους στόχους ενός οργανισμού και όχι απόλυτη διασφάλιση. Δήλωσε ότι ο εσωτερικός έλεγχος βοηθά τους οργανισμούς να αποκομίσουν

κέρδη μέσω της χρήσης των περιουσιακών τους στοιχείων. Σημείωσε, περαιτέρω, ότι οι εσωτερικοί ελεγκτές πρέπει να διενεργούν ελέγχους σημαντικότητας στις διαδικασίες τους για να διασφαλίσουν ότι διατηρούν υψηλά πρότυπα. Ο ερευνητής ισχυρίζεται ότι ο κίνδυνος μπορεί να αυξησει ή να μειώσει την κερδοφορία. Οι εταιρείες μπορούν να αυξήσουν ή να μειώσουν τα κέρδη τους χρησιμοποιώντας τη νέα γνώση που αποκτούν, τον εξοπλισμό και τα υλικά αγαθά. Επιπλέον, οι εταιρείες μπορούν να αυξήσουν τα κέρδη αξιοποιώντας ανθρώπινους πόρους και ίδια κεφάλαια.

Οι ελεγκτές δεν μπορούν να ελέγξουν σωστά τις οικονομικές καταστάσεις μιας εταιρείας εάν τα ευρήματά τους είναι ανακριβή. Αυτό συμβαίνει επειδή τα υψηλότερα επίπεδα σημασίας σε μια μελέτη καθιστούν τα αποτελέσματα λιγότερο αξιόπιστα και λιγότερο σχετικά με την κατανόηση της κερδοφορίας μιας εταιρείας. Προκειμένου να ελέγξουν σωστά τις καταστάσεις μιας εταιρείας, οι ελεγκτές πρέπει να λάβουν υπόψη τους τον κίνδυνο ελέγχου. Οι ελεγκτές έχουν υψηλότερο ελεγκτικό κίνδυνο όταν έχουν ελάχιστο έλεγχο στην εσωτερική τους λειτουργία, όπως αναφέρουν οι Tasios&Bekiaris (2012).

Ο Kaplan (2015) επισημαίνει ότι εάν οι ελεγκτές και οι πελάτες τους δεν τηρήσουν τα χρονικά πλαίσια που έχουν συμφωνηθεί, οι κίνδυνοι παραμένουν. Επιπλέον, οι YanJin'e&LiDunjia (2016) σημείωσαν ότι ο καλός σχεδιασμός και η εφαρμογή του συστήματος εσωτερικού ελέγχου μειώνουν τους κινδύνους επειδή παρέχουν μια ανεξάρτητη αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας του συστήματος ελέγχου. Με αυτόν τον τρόπο, οι εξωτερικοί ελεγκτές παρέχουν τη διαβεβαίωση ότι η διοίκηση έλαβε υπόψη όλους τους κινδύνους —τόσο τις πιθανές αρνητικές όσο και τις θετικές επιπτώσεις— όσον αφορά την επίδρασή τους στα κέρδη της εταιρείας. Ο Bourn (2017) πιστεύει ότι ο εσωτερικός ελεγκτής πρέπει να αξιολογήσει τους πιθανούς κινδύνους για την επιχείρηση. Αυτές οι διαδικασίες αξιολόγησης κινδύνων πρέπει να εφαρμόζονται σωστά προκειμένου να αποφευχθούν σημαντικοί ή σημαντικοί κίνδυνοι για την κερδοφορία της εταιρείας.

2.3 Εσωτερικός έλεγχος και χρήματα

Προκειμένου να διασφαλιστεί ότι τα έργα, τα προγράμματα και οι δραστηριότητες εκτελούνται με κατάλληλο κόστος, πρέπει να εφαρμοστεί ένα σύστημα ποιοτικού ελέγχου. Αυτή η διαδικασία καθορίζει πώς οι εταιρείες χρησιμοποιούν τους πόρους τους με οικονομικό και αποτελεσματικό τρόπο. Οι Coulton&Stephen (2014) δηλώνουν ότι ο ορισμός για τον ποιοτικό έλεγχο είναι μια συστηματική αξιολόγηση των μεθόδων που χρησιμοποιούνται για την εκτέλεση προγραμμάτων, έργων και δραστηριοτήτων.

Οι έλεγχοι βοηθούν τους οργανισμούς να διατηρούν τις κατάλληλες διαδικασίες καθώς και τη φύλαξη των περιουσιακών στοιχείων, των χρημάτων και άλλων πόρων τους. Εξετάζουν επίσης την οικονομική συμμόρφωση και την ασφάλεια με τις διαδικασίες των οργανισμών. Αυτοί οι έλεγχοι συμβάλλουν στην αύξηση της κερδοφορίας διερευνώντας εάν οι επιχειρήσεις έλαβαν υπόψη ζητήματα όπως οικονομικά θέματα και ανησυχίες για την ασφάλεια κατά τη δημιουργία νέων διαδικασιών ή πρακτικών. Επιπλέον, βοηθούν στον προσδιορισμό της κερδοφορίας μιας επιχείρησης μέσω μιας ανάλυσης κόστους-οφέλους (Estupinan, 2016).

Ο Francis (2021) ορίζει τον ποιοτικό έλεγχο για τα χρήματα ως μια συστηματική εξέταση έργων, προγραμμάτων και δραστηριοτήτων για να διασφαλιστεί ότι πληρούν τους επιδιωκόμενους στόχους τους. Επιβεβαιώνει εάν οι δηλωμένοι στόχοι έργων, προγραμμάτων ή δραστηριοτήτων έχουν επιτευχθεί με κατάλληλο κόστος.

Σύμφωνα με τους Huifa et al (2020) η εύρεση ελαττωμάτων είναι πολύ ακριβή. Αυτό δείχνει ότι οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες και τα προϊόντα τους κερδίζουν τα μέγιστα από αυτά διαθέτοντας επιπλέον πόρους. Ο έλεγχος της αξίας και της ποιότητας του χρήματος βελτιώνει την κερδοφορία προσδιορίζοντας εάν οι πόροι μπορούν να χρησιμοποιηθούν οικονομικά και αποτελεσματικά.

2.4 Ανεξαρτησία των Εσωτερικών Ελέγχων στη Βιομηχανία της

Φιλοξενίας

Οι εσωτερικοί ελεγκτές πρέπει να είναι απαλλαγμένοι από την επιρροή των λειτουργιών του οργανισμού και των μελών του προσωπικού. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι οι γνώμες, τα ευρήματα και οι συστάσεις των ελεγκτών μπορεί να παραμορφωθούν εάν δεν είναι αμόλυντα από εξωτερικές δυνάμεις. Στην πραγματικότητα, ο Husam et al (2013) πιστεύει ότι η ανεξαρτησία είναι το κλειδί για τη διατήρηση του ελέγχου.

Η Linn (2018) πιστεύει ότι κάθε ξενοδοχείο πρέπει να διαθέτει εσωτερικό τμήμα ελέγχου. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι πιστεύει ότι τα ανεξάρτητα τμήματα ελέγχου έχουν μεγαλύτερες πιθανότητες να βελτιώσουν την κερδοφορία τους. Προσθέτει ότι όλα τα ξενοδοχεία χρειάζονται τμήμα ελέγχου με βάση τον όγκο και τη φύση των λειτουργιών τους.

Ο Rashad (2020) διαπίστωσε ότι τα αυτοδιοικητικά συμβούλια έχουν υψηλότερα ποσοστά κέρδους από τα συμβούλια που διευθύνονται από διευθυντές. Αυτό συμβαίνει επειδή τα διοικητικά συμβούλια δεν έχουν τόσο μεγάλο έλεγχο στη διαχείρισή τους όσο τα αυτοδιοικητικά συμβούλια. Επιπλέον, τα ανεξάρτητα συμβούλια είναι λιγότερο πιθανό να αντιμετωπίσουν κακοδιαχείριση λόγω της πίεσης που μπορούν να ασκήσουν στη διοίκησή τους για να διορθώσουν ουσιώδεις αδυναμίες και να αυξήσουν τα κέρδη.

Σύμφωνα με την έρευνα του Stephen et al (2015), οι εσωτερικοί ελεγκτές κατέχουν αναπόφευκτα εξουσία έξω από τους οργανισμούς τους. Αυτό μπορεί να έχει είτε θετικές είτε αρνητικές επιπτώσεις στην οικονομική υγεία μιας εταιρείας. Οι εσωτερικοί ελεγκτές μπορούν να κάνουν μια επιχείρηση να εξαρτάται οικονομικά από αυτούς. Επιπλέον, διαπίστωσε ότι οι άνθρωποι που φαίνεται να ανταποκρίνονται στις δικές τους προσδοκίες είναι επίσης εκείνοι που προσεγγίζουν τα συγκρουόμενα επιχειρηματικά συμφέροντα με προσοχή. Ωστόσο, η χρήση αυτής της προσέγγισης έχει σημαντικούς κινδύνους επειδή τα μέλη εσωτερικού ελέγχου δεν εμπλέκονται σε κερδοφόρες επιχειρηματικές δραστηριότητες.

2.5 Διάγραμμα για τον ξενοδοχειακό εσωτερικό έλεγχο

Ένα πρωτόκολλο εσωτερικού ελέγχου πρέπει να εγκριθεί από το διοικητικό συμβούλιο για κάθε ξενοδοχείο. Αυτό το έγγραφο περιγράφει τον σκοπό και τους στόχους μιας λειτουργίας ελέγχου εντός του οργανισμού, η οποία ενθαρρύνει την αυτοδιακυβέρνηση (Vivien et al, 2015). Όπως δήλωσε ο Ολιβέρα (2018), θα πρέπει να συντάσσεται και να αναθεωρείται περιοδικά από τον επικεφαλής του εσωτερικού ελέγχου. Μετά την έγκριση από το διοικητικό συμβούλιο, πρέπει να αναρτηθεί ένα διάγραμμα ελέγχου και να εγκριθεί από τα μέλη του. Τα διαγράμματα ελέγχου είναι εξαιρετικά χρήσιμα για τις επιχειρήσεις επειδή τις βοηθούν να προσδιορίσουν την αποτελεσματικότητα των διαδικασιών εσωτερικού ελέγχου τους.

Οι Ahmad et al (2019) δήλωσαν ότι τα διαγράμματα ελέγχου παρέχουν μια πιο λεπτομερή ματιά στις λειτουργίες εσωτερικού ελέγχου ενός οργανισμού και στις σχέσεις τους μεταξύ τους. Αυτά τα διαγράμματα όχι μόνο βοηθούν τους ελεγκτές στην εργασία τους αλλά βοηθούν επίσης στον καθορισμό του πεδίου εφαρμογής, του σκοπού και των καθηκόντων των διαδικασιών εσωτερικού ελέγχου.

Οι David&Brooks (2018) σημειώνουν ότι τα αρχεία και τα δεδομένα είναι προσβάσιμα χωρίς περιορισμούς. Επιπλέον, κάποιος μπορεί να επικοινωνήσει άμεσα με οποιοδήποτε μέλος του προσωπικού, χωρίς ανησυχίες σχετικά με το απόρρητο— για την εκτέλεση οποιωνδήποτε καθηκόντων ή διερεύνησης. Εάν απαιτείται έλεγχος, μπορεί να συμβουλευτεί τις διαδικασίες άλλων λειτουργιών ελέγχου και να συμβουλευτεί άλλα μέλη του προσωπικού. Υποστηρίζει ότι οι οργανισμοί χρειάζονται ενεργό επίβλεψη για να διατηρήσουν τον έλεγχο. Αυτό περιλαμβάνει πρόσβαση σε συστήματα πληροφοριών διαχείρισης και καθημερινά αρχεία συνεδριάσεων, όπως εκτελεστικά συμβούλια και όργανα λήψης αποφάσεων.

2.6 Εσωτερικός έλεγχος στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις

Μια μελέτη από τους Monteiro et al (2022) εξετάζει τους παράγοντες που επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα των εσωτερικών ελέγχων στα ξενοδοχεία της Ισπανίας. Οι ερευνητές εστίασαν σε αυτό το θέμα επειδή ήταν απαραίτητο να κατανοήσουν πόσο καλά λειτουργούσε το σύστημα. Η έρευνα αφορούσε τη συλλογή δεδομένων από 1200 ξενοδοχεία τριών έως πέντε αστέρων με τη μορφή ερωτηματολογίων. Στην έρευνα συμμετείχαν 40 διευθυντές ξενοδοχείων και διευθυντές εσωτερικού ελέγχου. Στην Ισπανία, οι ξενοδοχειακές εταιρείες λειτουργούν με υψηλή πιστότητα.

Η μελέτη της Παρμενίδου (2022) εξέτασε 310 από αυτές τις επιχειρήσεις για να καθορίσει πώς η ικανότητά τους να υπερέχουν επηρεάστηκε από παράγοντες όπως η συμβατότητα τεχνολογίας, η ανταγωνιστική πολυπλοκότητα και η κουλτούρα καινοτομίας στο τμήμα ελέγχου. Τα αποτελέσματα έδειξαν σημαντική θετική επίδραση μεταξύ αυτών των παραγόντων και της υπεροχής της συμμόρφωσης, του ποιοτικού ελέγχου, της τεχνολογικής συμπληρωματικότητας και του εσωτερικού ελέγχου.

Η μελέτη των Jianping et al (2020) διερευνά πώς ο έλεγχος του ξενοδοχειακού τομέα μπορεί να μετρηθεί σε όρους αξίας. Εξετάζει διαφορετικές θεωρίες σχετικά με τον εσωτερικό έλεγχο στα ξενοδοχεία, όπως τον έλεγχο που έχει στους υπαλλήλους της μέσω μιας εταιρικής σχέσης. Εξετάζει επίσης πώς ο έλεγχος διαχείρισης, η σηματοδότηση και η ασφάλιση σχετίζονται με τον έλεγχο. Αυτές οι πέντε θεωρίες εφαρμόζονται για να εξετάσουν πώς μπορεί να μετρηθεί η αξία του ελέγχου. Η έρευνά δείχνει ότι οι πληροφορίες και οι διαβεβαιώσεις δεν συνάδουν με τα ιστορικά και ερευνητικά στοιχεία. Αντίθετα, προτείνει ότι οι δύο πρώτες εξηγήσεις είναι ακριβείς: με κάποια πρόσθετη υποστήριξη, η εφαρμογή έχει διαφορετικά αποτελέσματα στον ιδιωτικό τομέα.

Η έρευνα των Bacik et al (2020), αναφέρει ότι οι μηχανισμοί εσωτερικού ελέγχου είναι κάτι περισσότερο από ένα εργαλείο για τη βελτίωση των ξενοδοχειακών οργανισμών. Αντίθετα, συμβάλλουν στην προώθηση των αναπτυξιακών προσπαθειών της εταιρείας και στη μείωση του άγχους που αισθάνονται οι εργαζόμενοι.

Οι Aithal&Aithal (2020), ισχυρίζονται ότι η αναποτελεσματικότητα στον τομέα των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων εμποδίζει τη θετική ανάπτυξη τους. Αυτό προκύπτει από οικονομικές λειτουργίες που δεν ήταν διαθέσιμες προηγουμένως για την επιχείρηση κατά τον προγραμματισμό, καθώς και η λήψη αποτελεσματικών οικονομικών αποφάσεων που είναι δύσκολη λόγω των δεδομένων που δεν συνάδουν με τα γεγονότα των προηγούμενων ετών. Οι εσωτερικοί ελεγκτές διενεργούσαν συνήθως προληπτικούς ελέγχους στις πληρωμές πριν αυτές πραγματοποιηθούν. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι οι διευθυντές των επιχειρήσεων αυτών ανέμεναν μικρότερο εύρος ρόλων για τον εσωτερικό έλεγχο από τους διευθυντές του υπόλοιπου ιδιωτικού τομέα.

Στην έρευνα τους οι Aikins et al (2021) αναφέρουν ότι ως μέρος των προσπαθειών διαχείρισης πολλές ξενοδοχειακές εταιρείες έχουν ενσωματώσει τον εσωτερικό έλεγχο στα συστήματά τους. Αυτό συμβαίνει γιατί προσθέτει ένα στρατηγικό στοιχείο στις εργασίες του τμήματος που είναι απαραίτητο σε πολλά μέρη σε όλο τον κόσμο. Επιτρέπει επίσης σε αυτές να αξιολογούν σωστά την αποτελεσματικότητα των βασικών οργανωτικών ελέγχων και των διαδικασιών διαχείρισης κινδύνου. Προκειμένου να εκτελούν αποτελεσματικά και αποδοτικά τα καθήκοντά τους, τα ανώτατα διοικητικά όργανα χρειάζονται μια αποτελεσματική και αποδοτική υπηρεσία εσωτερικού ελέγχου. Αυτό συμβαίνει επειδή οι άνθρωποι πρέπει να κατανοήσουν την αποστολή και τη νομιμότητα της εταιρείας.

Η μελέτη των Akmese&Gundogan (2020) αξιολογεί εσωτερικούς ελεγκτές σε ξενοδοχειακούς οργανισμούς της Γαλλίας. Τα αποτελέσματά του υποδηλώνουν ότι η ύπαρξη ενός επόπτη που υποστηρίζει την εργασία τους οδηγεί σε έναν επιτυχημένο έλεγχο. Κλειδί σε αυτό είναι ο επόπτης που προσλαμβάνει προσωπικό με την κατάλληλη εκπαίδευση και εμπειρία. Επιπλέον, πρέπει να τους παρέχουν πρόσθετους πόρους. Αυτό διευκολύνει την καλύτερη επικοινωνία με εξωτερικούς ελεγκτές και δημιουργεί ένα ανεξάρτητο τμήμα εσωτερικού ελέγχου.

Μια μελέτη των Eulerich&Eulerich (2020) αναφέρει την υποστήριξη ανώτατης διοίκησης μεταξύ 50 ελβετικών ξενοδοχειακών οργανισμών. Η αποτελεσματικότητα του εσωτερικού ελέγχου σχετίζεται άμεσα με τις οργανωτικές/διευθυντικές ιδιότητες του οργανισμού. Τα ευρήματα ενός ελέγχου καθορίζουν ότι η ανώτατη διοίκηση έχει μεγάλο αντίκτυπο στην ανεξαρτησία του εσωτερικού ελέγχου. Στην πραγματικότητα, μπορεί να παρατηρηθεί κάποια επίδραση στην οργανωτική αποτελεσματικότητα.

Η μελέτη του Herrin (2021) στη Γερμανία διαπίστωσε ότι ο ξενοδοχειακός τομέας στερείται κατάλληλων γνώσεων και κατάρτισης σχετικά με αποτελεσματικές προσεγγίσεις ελέγχου. Αυτό καθιστά δύσκολη την αποτελεσματική συνεργασία μεταξύ των ελεγκτών, καθώς και τον περιορισμένο αριθμό του διαθέσιμου προσωπικού. Επιπλέον, η μελέτη κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η έλλειψη υποστήριξης από την ανώτατη διοίκηση παρεμπόδισε τη λειτουργία του εσωτερικού ελέγχου.

Όπως καταδεικνύεται από την έρευνα του Onay (2021) υπάρχει μια σταθερά θετική σχέση μεταξύ της ανεξαρτησίας της επιτροπής ελέγχου και της αποτελεσματικότητας του εσωτερικού ελέγχου. Αυτό σημαίνει ότι η παροχή στους ελεγκτές με πλήρη ανεξαρτησία έχει το πιο σημαντικό αποτέλεσμα.

Όπως δείχνει η έρευνα των Kizil et al. (2021) στις ΗΠΑ, οι οργανισμοί με λειτουργία ελέγχου εντός του οργανισμού τους είναι πιο πιθανό να βρουν και να αναφέρουν απάτη σε σχέση με αυτούς που δεν διαθέτουν. Επιπλέον, η ύπαρξη μιας λειτουργίας ελέγχου εξωτερικής ανάθεσης μειώνει την πιθανότητα εντοπισμού απάτης. Μόνο οι οργανισμοί που χειρίζονται οι ίδιοι μέρος της λειτουργίας ελέγχου τους είναι πιθανό να εντοπίσουν και να αναφέρουν απάτη. Η εξωτερική ανάθεση της λειτουργίας εσωτερικού ελέγχου είναι λιγότερο αποτελεσματική από το να της επιτραπεί να παραμείνει εντός του οργανισμού. Αυτό οφείλεται στα ευρήματα ότι οι καλύτεροι περιβαλλοντικοί έλεγχοι οδηγούν σε περισσότερες αυτοαναφερόμενες απάτες. Επιπλέον, αυτά τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η διατήρηση του ελέγχου εντός του οργανισμού οδηγεί σε υψηλότερη αξία.

Η μελέτη του Macailao (2020) διαπιστώνει ότι η λογιστική και η ανεξαρτησία έχουν θετική επίδραση στον τρόπο με τον οποίο οι επιτροπές ελέγχου σχετίζονται με τους εσωτερικούς ελέγχους. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η λογιστική εμπειρία και η διαδικασία αντιμετώπισής της σχετίζονται θετικά με την ανεξαρτησία ενός μέλους της ελεγκτικής επιτροπής. Επιπλέον, αυτή η μελέτη δείχνει ότι η λογιστική εμπειρογνωμοσύνη επηρεάζει το πόσο σε μεγάλο βαθμό η επιτροπή ελέγχει το έργο της λειτουργίας εσωτερικού ελέγχου. Διαφορετικές επιτροπές έχουν διαφορετικά πορίσματα. Για παράδειγμα, τα μέλη της ελεγκτικής επιτροπής πρέπει να διαθέτουν τεχνογνωσία στη λογιστική αντί για απλή ανεξαρτησία. Επίσης, η χώρα και ο τομέας επηρεάζουν τα αποτελέσματα. Αυτές οι πληροφορίες έχουν σημαντικές επιπτώσεις που πρέπει να λάβουν υπόψη οι μελλοντικοί ρυθμιστικοί φορείς.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3.

ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ

Εισαγωγικά Στοιχεία

Στο συγκεκριμένο κεφάλαιο παρουσιάζεται ο εσωτερικός έλεγχος, η σημαντικότητα και ο σκοπός του, τα συστήματα και τα μοντέλα εσωτερικού ελέγχου. Γίνεται λόγος γίνεται λόγος για την Ελεγκτική Επιστήμη και για τους Ελεγκτές, για τα πλεονεκτήματα και τις αδυναμίες του εσωτερικού ελέγχου. Τέλος, παρουσιάζεται ο εσωτερικός έλεγχος στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.

3.1 Ελεγκτική επιστήμη

Λόγω της ανάγκης τους να παρακολουθούν τις λογιστικές διαδικασίες και της υποχρέωσής τους να ρυθμίζουν τις διάφορες διαδικασίες, η λογιστική εξελίχθηκε σε Επιστήμη Ελέγχου. Αποτελεί ξεχωριστό επαγγελματικό κλάδο τόσο των διοικητικών όσο και των οικονομικών επιστημών όπως περιγράφει ο Κατσούλης (2018). «Το σύνολο κανόνων, αρχών και ενεργειών βάσει των οποίων διενεργείται οποιοσδήποτε λογιστικός-διαχειριστικός έλεγχος με στόχο τη διαμόρφωση αιτιολογημένων συμπερασμάτων σχετικά με κάποια οικονομική διαχείριση» (Cornforth, 2015). Οι ορκωτοί ελεγκτές διενεργούν αυτόν τον έλεγχο και στόχος τους είναι να επιθεωρήσουν με ακρίβεια τις διαδικασίες και τις ενέργειες που απεικονίζονται στις οικονομικές καταστάσεις. Πρέπει δηλαδή να επιβεβαιώσουν τα οικονομικά στοιχεία που δημοσιεύει η εταιρεία. Ο Φίλκος (2015) ορίζει την Ελεγκτική ως την εξέταση των οικονομικών αρχείων, βιβλίων και αποδεικτικών στοιχείων των ενεργειών μιας εταιρείας. Ο Mattingly την ορίζει ως «εξέταση των βιβλίων και των αρχείων ενός οικονομικού οργανισμού για να διαπιστωθεί εάν είναι ακριβή, νόμιμα και ειλικρινή. Εξετάζει επίσης τα οικονομικά αρχεία για να επαληθεύσει τη συμμόρφωσή τους με τους νόμους και τις πολιτικές. Ως αποτέλεσμα αυτής της εξέτασης, οι ελεγκτές μπορούν να προσδιορίσουν εάν τα οικονομικά αρχεία ήταν σκόπιμα ανακριβή» (Μπαθρέλλου, 2017).

Και οι δύο αυτοί ορισμοί προϋπήρχαν της σύγχρονης ελεγκτικής θεωρίας και επικεντρώνονται στη δημόσια κατανόηση της επιστήμης εκείνη την εποχή. Και οι δύο

ορίζουν την Επιστήμη του Ελέγχου ως προς το ότι οι ελεγκτές ακολουθούν διαδικασίες μέχρι να καταλήξουν σε ένα τελικό συμπέρασμα. Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι αυτοί οι ορισμοί επικεντρώνονται στις εσωτερικές έννοιες της ελεγκτικής θεωρίας αντί στην αντίληψη του κοινού για τον έλεγχο εκείνη την περίοδο. Το πρωτοποριακό έργο «The Philosophy of Auditing» των Mautz και Sharaf ανατρέπει την επικρατούσα θεωρία της Ελεγκτικής επιστήμης. Αντίθετα, ισχυρίζονται ότι ο έλεγχος είναι μια σειρά από εμπειρικές διαδικασίες, μεθόδους και τεχνολογίες - σε αντίθεση με τα βιβλία που ισχυρίζονται ότι ο έλεγχος πρέπει να έχει θεωρητικό υπόβαθρο (Ντζιούνη, 2015). Η American Accounting Association αναφέρει ότι είναι μια συστηματική διαδικασία συλλογής και αξιολόγησης ελεγκτικών τεκμηρίων. Αυτό γίνεται με στόχο τη σύγκριση των αποδεικτικών στοιχείων με προκαθορισμένα κριτήρια προκειμένου να κοινοποιηθούν τα αποτελέσματα στα ενδιαφερόμενα μέρη. Τέλος, η ελεγκτική εξέταση των βιβλίων και των αρχείων της επιχείρησης από εξωτερικό άτομο είναι σε μια προσπάθεια να αποδειχθεί η ακρίβεια των λογιστικών αρχείων (Φίλκος, 2015).

Ένας ελεγκτής ελέγχει τα βιβλία, τους λογαριασμούς και τις καταστάσεις μιας εταιρείας για να βεβαιωθεί ότι είναι ακριβείς και αντιπροσωπεύουν την οικονομική θέση της επιχείρησης. Δίνει ιδιαίτερη προσοχή σε τυχόν εσκεμμένα ή ακούσια λάθη που μπορεί να διαπράξει η εταιρεία. Με αυτόν τον τρόπο, διασφαλίζει ότι οι εταιρείες δεν διαπράττουν απάτες ή λάθη στη λογιστική. Επιπλέον, οι ελεγκτές επαληθεύουν τυχόν πληροφορίες που εμφανίζονται δημόσια για να αποτρέψουν τυχόν διαρροές πληροφοριών. Μια ελεγμένη οικονομική κατάσταση πρέπει να είναι ακριβής για να μην παραπλανούνται οι χρήστες. Πριν από χρόνια, οι ελεγκτές έπρεπε απλώς να επιβεβαιώσουν την ακρίβεια των λογιστικών συναλλαγών μιας εταιρείας. Τώρα, ο ρόλος τους είναι πολύ πιο σημαντικός λόγω των πρόσφατων οικονομικών αλλαγών. Η διεξαγωγή ενδεδειγμένου ελέγχου μπορεί να ανιχνεύσει αποτελεσματικά οποιαδήποτε οικονομική απάτη και να αποτρέψει τους χρήστες από την περιστροφή. Τα αποτελέσματα της έρευνας από την KPMG θεωρούνται αξιόπιστη πηγή πληροφοριών από ειδικούς σε χρηματοοικονομικά θέματα, επενδυτές και ενδιαφερόμενα μέρη. Δείχνει βελτιώσεις και παρατηρήσεις για το μέλλον που είναι απαραίτητες για τη συμμόρφωση με τους διεθνείς κανονισμούς (Μπέσιλα & Μακρίδη, 2019).

Λόγω μιας γενικής ανησυχίας σχετικά με το χάσμα προσδοκιών στον έλεγχο, οι ελεγκτές έχουν επεκτείνει τις εκθέσεις ελέγχου τους για να κατανοήσουν καλύτερα το

εύρος, τη φύση και τη σημασία των ελέγχων τους. Μια σημαντική πτυχή των ελεγκτών είναι η ανεξαρτησία τους. Αυτό εξηγεί αυτό το χαρακτηριστικό προκειμένου να κατανοήσουμε καλύτερα τον έλεγχο. Φυσικά, οι ελεγκτές πρέπει να παρέχουν ποιοτικές και αξιόπιστες υπηρεσίες προκειμένου να προσθέσουν αξία στον ελεγκτικό κλάδο. Θα πρέπει να καθοδηγούνται από δεοντολογικές κατευθυντήριες γραμμές για την πρόληψη τυχόν παράνομων πρακτικών. Οι κανονισμοί θα αποσκοπούν στην εξάλειψη τυχόν αδυναμιών στις εκθέσεις ελέγχου. Αυτό υποτίθεται ότι θα κάνει τους ελεγκτές να λειτουργούν ανεξάρτητα προκειμένου να παρέχουν αξιόπιστες αναφορές στους χρήστες. Αυτό το άρθρο αναφέρει ότι το επάγγελμα του ελεγκτή αντιμετωπίζει σημαντικές προκλήσεις. Αναφέρει επίσης ότι ο ελεγκτής πρέπει να λειτουργεί με επαγγελματικό σκεπτικισμό και κριτική αξιολόγηση κατά την εξέταση των αποδεικτικών στοιχείων που συγκεντρώθηκαν κατά τη διάρκεια ενός ελέγχου. Νέες πρακτικές εφαρμόζονται συνεχώς με καθοδήγηση. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο η επιτυχία του επαγγέλματος συνεχίζει να βασίζεται σε αυτές τις προκλήσεις και τις διαφορές στις δεξιότητες που εφαρμόζονται ως αποτέλεσμα. Η προσεκτική και σκεπτικιστική έρευνα και ανάπτυξη είναι απαραίτητα μέρη του επαγγέλματος σήμερα. Αυτό οφείλεται στο ότι οι ελεγκτές αναλαμβάνουν νέες ελεγκτικές ευθύνες (Μακρυδημήτρης, 2018).

Λόγω της συνάφειάς της με το επάγγελμα του λογιστή, παίζει συχνά σημαντικό ρόλο στις παγκόσμιες οικονομίες. Ωστόσο, θα πρέπει να σημειωθεί ότι η εφαρμογή δεν ισχύει πάντα καθολικά σε όλες τις ανεπτυγμένες χώρες. Στην πραγματικότητα, οι αναπτυσσόμενες χώρες χρειάζονται χρόνο για να δημιουργήσουν τη δική τους υποδομή ελέγχου. Ο ακριβής έλεγχος εναρμονίζεται με πολλά άλλα οφέλη. Συγκεκριμένα, η βελτίωση της ποιότητας του ελέγχου εξαρτάται από τη διατήρηση των κατάλληλων Ελεγκτικών Προτύπων. Κατά την εξέταση αυτών των προτύπων, οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να εξισορροπούν τις ανάγκες όλων των εμπλεκόμενων μερών: βελτίωση της ποιότητας του ελέγχου, συνεπή πρότυπα ελέγχου και νέες ιδέες για την τεχνολογία ελέγχου (Καραμάνης, 2018). Υπάρχουν διαφορές στα παγκόσμια πρότυπα ελέγχου λόγω πολιτικών, νομικών, οικονομικών και πολιτισμικών παραγόντων σε διαφορετικές χώρες. Η εναρμόνιση αυτών των Προτύπων ωφελεί τις οικονομίες των χωρών σε όλο τον κόσμο. Ως αποτέλεσμα αυτών των παραγόντων, η παγκόσμια κίνηση προς την εναρμόνιση των Ελεγκτικών Προτύπων έχει σημαντικό αντίκτυπο στο έργο των ελεγκτών. Τα διεθνή πρότυπα ελέγχου υψηλής ποιότητας παρέχουν μια κοινή γλώσσα ελέγχου που υποστηρίζει την οικονομική ανάπτυξη και υποστηρίζει την παγκόσμια χρηματοοικονομική

αρχιτεκτονική. Η δημιουργία αυτού του κοινού προτύπου επιτρέπει την καλύτερη επικοινωνία και ενισχύει όλους τους οργανισμούς. Η πρόσβαση σε αυτά τα πρότυπα επιτρέπει διαφανείς οικονομικές συγκρίσεις και υποστηρίζει τους ελεγκτές να αξιολογούν το έργο τους. Η Διεθνής Ομοσπονδία Λογιστών θεσπίζει Διεθνή Πρότυπα Ελέγχου, γνωστά και ως ISA. Αυτά τα επαγγελματικά πρότυπα καθοδηγούν τους οικονομικούς ελεγκτές να προσθέτουν αξία στην αποστολή της εταιρείας τους χτίζοντας την εμπιστοσύνη των επενδυτών (Vivien&Fearnley, 2015).

Τα διεθνή πρότυπα παρέχουν χαμηλότερο κόστος κεφαλαίου, μεγαλύτερη οικονομική ανάπτυξη και αποτελεσματικότερη κατανομή των πόρων. Επιπλέον, τα πρότυπα βοηθούν στη διασφάλιση ενός κοινού πλαισίου χρηματοοικονομικής αναφοράς στο οποίο μπορούν να έχουν εύκολη πρόσβαση ιδιωτικοί και δημόσιοι οργανισμοί. Αυτό είναι σχετικό επειδή πολλές χώρες λειτουργούν πλέον στη βάση της παγκοσμιοποίησης. Αυτό σημαίνει ότι οι επιχειρήσεις μπορούν να επεκταθούν σε άλλες χώρες χωρίς εμπόδια και οι πολίτες μπορούν να έχουν πρόσβαση σε περισσότερες επενδυτικές ευκαιρίες χωρίς κόστος. Ακόμη και μετά τη θέσπιση παγκόσμιων προτύπων για τον έλεγχο, απαιτούνται ακόμη πρόσθετα βήματα για την τήρηση των δεοντολογικών προτύπων της χώρας παραπομπής. Αυτό συμβαίνει επειδή αυτά τα παγκόσμια πρότυπα δεν έχουν ακόμη συγκλίνει για να παρέχουν στους πελάτες την υψηλότερη δυνατή ποιότητα ελέγχου. Λόγω της αξιοπιστίας που επιτυγχάνεται με τις κύριες παγκόσμιες μεθοδολογίες, μια υποχρεωτική βάση προτύπων και απαιτήσεων πρέπει να επιβάλλεται από τα παγκόσμια δίκτυα. Αυτό σημαίνει ότι το προσωπικό πρέπει να εκπαιδεύεται σε αυτά τα πρότυπα και τις απαιτήσεις, καθώς με τα Διεθνή Ελεγκτικά Πρότυπα επιτυγχάνεται σημαντικό επίπεδο αξιοπιστίας (Husam et al, 2013).

3.1 Έλεγχος και Ελεγκτές

Ένας από τους πιο σημαντικούς κλάδους της λογιστικής επιστήμης (Νεγκάκης και Ταχυνάκης, 2017). Οι ελεγκτές συγκεντρώνουν και αξιολογούν ποσοτικά πληροφορίες σχετικά με τα οικονομικά μιας επιχείρησης χρησιμοποιώντας μια μεθοδική διαδικασία. Είναι επιφορτισμένοι να ανακαλύψουν πόσο παρόμοιες δηλώσεις σχετικά με την οικονομική κατάσταση της επιχείρησης είναι με τεκμηριωμένα γεγονότα. Επιπλέον, οι ελεγκτές αξιολογούν την πληρότητα των πληροφοριών που παρέχονται στους χρήστες σχετικά με την οικονομική κατάσταση, προκειμένου να αξιολογήσουν αντικειμενικά τον τρόπο με τον οποίο οι εταιρείες χαρακτηρίζουν τις υποκείμενες περιπτώσεις (Zabihollah&Gholamhossein, 2013). Αυτό συμβαίνει επειδή οι ελεγκτές έχουν την αποστολή να ακολουθούν κανόνες που διέπουν τον τρόπο με τον οποίο οι εταιρείες ενημερώνουν τους χρήστες για την οικονομική κατάσταση που έχει συμβεί. Αυτοί οι κανόνες περιλαμβάνουν πρότυπα που επιτρέπουν στους ελεγκτές να αξιολογούν πόσο καλά οι εταιρείες μιμούνται τον τρόπο με τον οποίο οι εταιρείες επικοινωνούν με τους χρήστες σχετικά με την οικονομική κατάσταση που έχει συμβεί (Λουμιώτης&Τζίφας, 2012).

Μπορούν να καθοριστούν διάφορες κατηγορίες ελέγχου με διαφορετικές μεθόδους. Αυτές οι μέθοδοι επιτρέπουν τον διαχωρισμό των ελέγχων με βάση τους πρωταρχικούς σκοπούς τους και τους στοχευμένους πληθυσμούς. Οι υλοποιήσεις ελέγχου μπορούν να εξεταστούν και να κριθούν μέσω αναφορών σε όλη την αλυσίδα, προσβάσιμες σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη. Ο έλεγχος είναι η εξέταση των οικονομικών καταστάσεων μιας εταιρείας (Mikko, 2019). Σκοπός του είναι να εξετάσει την οικονομική απόδοση της εταιρείας και την κερδοφορία της εταιρείας. Οι ελεγκτές εξετάζουν τις οικονομικές καταστάσεις που καταρτίζονται για τους μετόχους της εταιρείας και άλλους ομίλους που δεν εμπλέκονται άμεσα με την επιχείρηση (Zabihollah&Gholamhossein, 2013). Προορίζονται να παρέχουν αποδεικτικά στοιχεία για το υλικό που περιλαμβάνεται στις οικονομικές καταστάσεις για τη διατήρηση της ακρίβειας και του εύλογου των οικονομικών δεδομένων. Όταν οι ελεγκτές εξετάζουν τις οικονομικές καταστάσεις, εποπτεύονται από αυτοδιοικούμενους εμπειρογνώμονες χωρίς εταιρική επιρροή. Στόχος τους είναι να παρέχουν γνώμη επί των οικονομικών καταστάσεων όσο ακριβέστερη και

λογική. Αυτό τους οδηγεί σε ελεγκτικές υποχρεώσεις και σε τυχόν ισχύοντες ελέγχους (Stephen et al, 2015).

Όλοι οι οργανισμοί πρέπει να ελέγχουν τις οικονομικές τους καταστάσεις βάσει του νόμου. Οι δηλώσεις πρέπει επίσης να εξεταστούν από τις αρμόδιες αρχές και αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι ο νόμος περί εταιρειών απαιτεί από όλους τους οργανισμούς να παρουσιάζουν ετήσιες οικονομικές καταστάσεις που απεικονίζουν με ακρίβεια την οικονομική τους κατάσταση στο τέλος του οικονομικού έτους και καθ' όλη την περίοδο χρήσης. Αυτές οι καταστάσεις πρέπει επίσης να περιλαμβάνουν ισολογισμό που να δείχνει μια αληθινή και δίκαιη οικονομική εικόνα (Richards&Stausholm, 2017). Επειδή ορισμένες επιχειρήσεις ή ιδιώτες μπορούν να χρησιμοποιήσουν τις ελεγμένες καταστάσεις τους για συγκεκριμένους σκοπούς - όπως να υποβάλουν αίτηση για πίστωση από τράπεζα. Οι τράπεζες συνήθως ζητούν τις καταστάσεις όταν εξετάζουν αιτήσεις πίστωσης από επιχειρήσεις. Επιπλέον, οργανισμοί όπως οι σύλλογοι και συνήθως απαιτούν ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις ως μέρος των κριτηρίων της διαδικασίας συμμετοχής (Coulton et al, 2014).

3.3 Εσωτερικός έλεγχος

Οι άνθρωποι δεν χρειάζεται πλέον να αλλάξουν νοοτροπία στο θέμα του ελέγχου. Εξαιτίας αυτού, οι νέες οργανωτικές δομές και οι εξωτερικές αγορές μπορούν να αλλάξουν τη φύση του ελέγχου. Επιπλέον, η θέση του έχει αλλάξει επίσης. Η διαδικασία οριοθετείται από την ηλικία του ελέγχου και τη μεθοδολογία που χρησιμοποιείται. Η διαφοροποίηση μεταξύ των τριών γενεών παρέχει σαφή κατανόηση των πρακτικών που γίνονται αποδεκτές και των κοινών μελλοντικών διαδικασιών. Μέσω της εξέτασης του τρόπου με τον οποίο το πεδίο εφαρμογής αυξάνει την οργανωτική κλίμακα στις μεταβαλλόμενες μεθόδους που χρησιμοποιούνται για την εφαρμογή της τεχνολογίας (Husametal, 2013).

Η επιχειρηματική αποδοτικότητα βασίζεται στην κατάλληλη προστασία περιουσιακών στοιχείων, σε αξιόπιστα λογιστικά αρχεία και στην άμεση επιχειρηματική συμπεριφορά, όπως περιγράφεται από τη διοίκηση. Όλα αυτά διασφαλίζονται μέσω του οργανωτικού σχεδίου μιας οντότητας και μιας σειράς διαδικασιών(Beck et al, 2016). Τα αξιόπιστα λογιστικά δεδομένα είναι απαραίτητα και ότι πρέπει να ακολουθούνται οι

κατευθυντήριες γραμμές διαχείρισης. Επιπλέον, δηλώνουν ότι ένα κατάλληλο οργανωτικό σχέδιο και διαδικασίες είναι ζωτικής σημασίας για τη διατήρηση του ελέγχου σε έναν οικονομικό οργανισμό. Ο ορισμός τους αναφέρει ότι «ο έλεγχος είναι ταυτόχρονα μια διαδικασία και ένα σχέδιο που μπορεί να φανεί τόσο σε οργανισμούς όσο και σε οικονομίες» (Keith et al, 2013).

«Κατά τον καθορισμό της αξιοπιστίας των οικονομικών τους πληροφοριών, οι εταιρείες πρέπει να παρέχουν εύλογη διασφάλιση για την ακρίβεια των δεδομένων τους». Αυτό αναφέρεται ως εσωτερικός έλεγχος και εκτελείται από τους υπαλλήλους της εταιρείας, συμπεριλαμβανομένης της διοίκησης και του διοικητικού Ένας απλοποιημένος ορισμός του εσωτερικού ελέγχου είναι ότι «περιλαμβάνει την εκτέλεση μιας διαδικασίας σε τακτική βάση για να διασφαλιστεί ότι επιτυγχάνονται αξιόπιστα οικονομικά δεδομένα»(Stephen et al, 2015). Οι διαδικασίες που εκτελούνται για να επιτευχθεί αυτό περιλαμβάνουν γενικά εκείνες που αφορούν τη διοίκηση, τα μέλη του διοικητικού συμβουλίου και τους υπαλλήλους. Επιπλέον, αυτές οι διαδικασίες θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι η εταιρεία συμμορφώνεται με τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς. «Εσωτερικός έλεγχος καλείται ο διενεργούμενος από πρόσωπο που διαθέτει επιστημονικά και επαγγελματικά προσόντα γνώσης και εμπειρίας, αλλά έχει την ιδιότητα του υπαλλήλου της ελεγχόμενης εταιρείας και ταυτόχρονα σχετίζεται άμεσα με τα άτομα και τα στελέχη που καθορίζουν την πορεία της. Ο εσωτερικός ελεγκτής είναι ‘υποχρεωμένος’ να υπακούσει στον εσωτερικό κανονισμό και τις υποδείξεις της διοίκησης της εταιρίας, οι οποίες μπορεί αν αποκλίνουν από τα γενικά ελεγκτικά πρότυπα.»(Νεγκάκης&Ταχυνάκης ,2017).

Ο βασικός σκοπός μιας οικονομικής οντότητας για την ύπαρξη είναι να επιτύχει ορισμένους στόχους που σχετίζονται με την απόδοση και την κερδοφορία - όπως η υψηλότερη παραγωγικότητα και κερδοφορία. Οι διαδικασίες ελέγχου έχουν σκοπό να παρέχουν εύλογη βεβαιότητα για την επίτευξη αυτών των στόχων με την ενσωμάτωση της διοίκησης, του διοικητικού συμβουλίου και των μελών του προσωπικού. Η αξιοπιστία των οικονομικών πληροφοριών αναφέρεται στις δημοσιευμένες οικονομικές καταστάσεις που είναι αξιόπιστες και υπολογίζονται με βάση ακριβή δεδομένα. Αυτό περιλαμβάνει ενδιάμεσες οικονομικές καταστάσεις και επιλεγμένα οικονομικά στοιχεία που προέρχονται από αυτές τις καταστάσεις. Τα περιουσιακά στοιχεία που ανήκουν στην οικονομική οντότητα πρέπει να περιλαμβάνονται στις οικονομικές καταστάσεις εάν δεν

προστατεύονται από την οικονομική οντότητα. Οι νόμοι και οι κανονισμοί που σχετίζονται με τη συμμόρφωση πρέπει να τηρούνται (Zabihollah&Gholamhossein, 2013).

«Οι αποτελεσματικοί εσωτερικοί έλεγχοι απαιτούν κατάλληλες πολιτικές και διαδικασίες» (Coulton et al, 2014). Αυτά αναφέρονται ως έλεγχοι και διασφαλίζουν την επίτευξη των στόχων και των στόχων της διοίκησης. Στην ιδανική περίπτωση, η διοίκηση σχεδιάζει αυτές τις διαδικασίες έχοντας κατά νου τρεις στόχους. Οι εταιρείες πρέπει να παρέχουν πληροφορίες με δίκαιο τρόπο σύμφωνα με τις απαιτήσεις αναφοράς, όπως οι Γενικά Αποδεκτές Λογιστικές Αρχές. Ένας αποτελεσματικός τρόπος για να επιτευχθεί αυτό είναι μέσω της σωστής διαχείρισης της διαδικασίας χρηματοοικονομικής αναφοράς. Οι διαδικασίες χρηματοοικονομικής αναφοράς εντός μιας εταιρείας αποσκοπούν στη μεγιστοποίηση της αποδοτικής και αποτελεσματικής χρήσης των πόρων της εταιρείας προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι της εταιρείας. Αυτοί οι έλεγχοι παρέχουν τις απαραίτητες πληροφορίες για τη λήψη οικονομικών και μη χρηματοοικονομικών αποφάσεων. Πολλοί οργανισμοί υποχρεούνται να ακολουθούν νόμους ή κανονισμούς δημόσιους, μη δημόσιους ή μη κερδοσκοπικούς. Πολλοί νόμοι δεν σχετίζονται άμεσα με τη λογιστική, όπως οι νόμοι για τα πολιτικά δικαιώματα και την προστασία του περιβάλλοντος. Αλλά άλλα σχετίζονται άμεσα με τη λογιστική, όπως οι κανονισμοί για τη φορολογία εισοδήματος και οι νόμοι περί απάτης (Richards&Stausholm, 2017).

Οι άνθρωποι χρησιμοποιούν διαφορετικές έννοιες εσωτερικού ελέγχου. Αυτό προκαλεί σύγχυση μεταξύ επιχειρηματιών, πολιτικών και ακαδημαϊκών. Τα σύγχρονα μοντέλα εσωτερικού ελέγχου έχουν συχνά διαφορετικούς ορισμούς από τις προηγούμενες εκδόσεις. Σύμφωνα με τη δήλωση των ελεγκτικών προτύπων SAS 300, ο εσωτερικός έλεγχος μιας οικονομικής οντότητας «είναι η ομαλή και αποτελεσματική διεξαγωγή των εργασιών της». Αυτό περιλαμβάνει την πρόληψη της απάτης, των λαθών, την προστασία των περιουσιακών στοιχείων και την έγκαιρη προετοιμασία αξιόπιστων οικονομικών πληροφοριών. Η διοίκηση και οι διευθυντές πρέπει να τηρούν όλες τις πολιτικές και τις διαδικασίες για να το επιτύχουν αυτό (Richards&Stausholm , 2017).

Η COSO 1992 ή η Επιτροπή Treadway αναφέρει ότι ο εσωτερικός έλεγχος μιας οικονομικής οντότητας είναι «μια διαδικασία που εκτελείται από μέλη του προσωπικού, συμπεριλαμβανομένων της διοίκησης και των μελών του διοικητικού συμβουλίου, με σκοπό την παροχή εύλογης διασφάλισης σχετικά με την επίτευξη στόχων, όπως η αποτελεσματικότητα και η αξιοπιστία των λειτουργιών». Άλλες αρχές που δηλώθηκαν

από την COSO 1992 περιλαμβάνουν την αξιοπιστία της χρηματοοικονομικής αναφοράς και τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς (Francis, 2021). «Ένα σύνολο κατευθυντήριων γραμμών» όπου οι οδηγίες περιγράφουν διάφορους δείκτες οργανωτικής ποιότητας και αποτελεσματικότητας. Αυτοί οι δείκτες περιλαμβάνουν την αξιοπιστία των αναφορών τόσο εντός όσο και εκτός της εταιρείας, καθώς και λειτουργίες που δεν είναι σπάταλες ή αναποτελεσματικές. Επιπλέον, οι οργανισμοί πρέπει να συμμορφώνονται με τους νόμους και τις πολιτικές (Francis, 2021). Ένας οργανισμός «έχει εσωτερικό έλεγχο όταν έχει ένα σύνολο διακριτών διαδικασιών, λειτουργιών, δραστηριοτήτων και άλλων υποομάδων που συνδέονται για να αποτρέψουν την ανεπιτυχή επίτευξη στόχων». Οι δημιουργοί ενός οργανισμού συχνά ορίζουν τους επιδιωκόμενους στόχους για τη δημιουργία τους. Η αποτελεσματική και οικονομική χρήση των πόρων είναι ένας από τους κύριους στόχους ενός συστήματος εσωτερικού ελέγχου (Jere&Dechun, 2018).

3.4 Σημαντικότητα και Σκοπός του Εσωτερικού Ελέγχου

Τα μέτρα του εσωτερικού ελέγχου εμποδίζουν την εξαφάνιση των περιουσιακών στοιχείων, των εγγράφων και των αρχείων των εργαζομένων. Χωρίς αυτούς τους ελέγχους, οι επιχειρήσεις κινδυνεύουν να χάσουν πολύτιμες πληροφορίες. Επιπλέον, η εφαρμογή αυτών των διαδικασιών βελτιώνει την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα των διευθυντών, ενώ παράλληλα προστατεύει τα περιουσιακά στοιχεία. Τόνισε τη σημασία του εσωτερικού ελέγχου στο βιβλίο του που δημοσιεύτηκε το 2018. Εξήγησε πώς ένας έλεγχος μπορεί να βοηθήσει στη διατήρηση της πειθαρχίας των εργαζομένων κατά τη διεξαγωγή επιχειρηματικών συναλλαγών. Σε αντίθεση, δόθηκε μικρή έμφαση στο τι είναι ο Εσωτερικός Έλεγχος και πώς μπορεί να λειτουργήσει αποτελεσματικά σε έναν οργανισμό (Jere&Dechun, 2018).

Αποστολή για τον εσωτερικό έλεγχο είναι να βοηθήσει τους οργανισμούς να επιτύχουν τους στόχους τους. Ωστόσο, ο εσωτερικός έλεγχος ενθαρρύνει επίσης τους οργανισμούς να παράγουν ποιοτικά προϊόντα και υπηρεσίες, προστατεύει τους πόρους από απώλεια λόγω κατάχρησης, λάθους, απάτης και σπατάλης, προάγει την ομαλή, αποτελεσματική και οικονομική λειτουργία και συμβάλλει στην προώθηση της συμμόρφωσης με νόμους, συμβάσεις και οδηγίες διαχείρισης. Επιπλέον, παρέχει

ανατροφοδότηση για οικονομικά και διαχειριστικά δεδομένα και δεδομένα που παρουσιάζονται σε έγκαιρες αναφορές (Rashad&Abdel-Khalik, 2020).

Η δήλωση για τα ελεγκτικά πρότυπα SAS 300 απαριθμεί τους εσωτερικούς ελέγχους ως μέρος ενός πλαισίου ελέγχου. Λέει ότι οι οργανισμοί πρέπει να διαθέτουν περιβάλλον ελέγχου, γενική εκτίμηση κινδύνου οργάνωσης, διαδικασίες και δραστηριότητες ελέγχου, πληροφόρηση και επικοινωνία και παρακολούθηση. Αυτό προορίζεται τόσο ως θεμελιώδεις αρχές για εσωτερικούς ελέγχους όσο και ως σχέδια για τη βελτίωσή τους. Η φιλοσοφία ελέγχου της διοίκησης μεταφέρεται μέσα από το όραμα και την αποστολή του οργανισμού. Οι μέθοδοι για την παρακολούθηση αυτού του ελέγχου περιλαμβάνουν πολιτικές, διαδικασίες και πρότυπα δεοντολογίας. Ένα περιβάλλον ελέγχου δημιουργείται μέσω του συνδυασμού αυτών των τριών πραγμάτων. αναφέρεται επίσης ως νοοτροπία ελέγχου της διοίκησης. Το περιβάλλον ελέγχου αναφέρεται απλώς στη συνολική ατμόσφαιρα ενός οργανισμού. Περιλαμβάνει την ευαισθητοποίηση, τις αποφάσεις, τις στάσεις και τις ενέργειες της διοίκησης και των μελών του προσωπικού. Το περιβάλλον ελέγχου περιλαμβάνει επίσης οργανωτικές δομές που καθορίζουν την ευθύνη για την εκτέλεση οικονομικών και μη οικονομικών καθηκόντων. Περιλαμβάνει επίσης τη συνείδηση ελέγχου, τον τρόπο που λειτουργεί η διοίκηση, τις οργανωτικές ηθικές αξίες, την ακεραιότητα, τις δεξιότητες και τις ικανότητες του προσωπικού. Η διοίκηση κατανοεί την ανάγκη εφαρμογής των οδηγιών της σωστά και γρήγορα. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι εφαρμόζουν δραστηριότητες ελέγχου, όπως αναθεωρήσεις απόδοσης, επεξεργασία πληροφοριών και διαχωρισμό καθηκόντων. Αυτά γίνονται από τη διοίκηση προκειμένου να διασφαλιστεί ότι οι οργανωτικοί στόχοι επιτυγχάνονται και τυχόν δυνητικοί κίνδυνοι μετριάζονται (Rashad&Abdel-Khalik, 2020).

Οι δραστηριότητες ελέγχου είναι κανόνες, μέθοδοι και αποφάσεις που θεσπίζονται από τη διοίκηση για τον μετριασμό των κινδύνων για τον οργανισμό. Μπορούν να βρεθούν σε κάθε επίπεδο και λειτουργία της οντότητας. Οι δραστηριότητες ελέγχου περιλαμβάνουν πολλές διαφορετικές λειτουργίες, όπως εγκρίσεις, εξουσιοδοτήσεις, επαληθεύσεις, συμφωνίες, ελέγχους, διατήρηση της ασφάλειας και δημιουργία και διατήρηση αρχείων που αποδεικνύουν δραστηριότητες ελέγχου. Ο Waller πρότεινε την εφαρμογή πολλών από τις ίδιες δραστηριότητες ελέγχου που αναφέρονται στην προηγούμενη παράγραφο. Αυτά περιλάμβαναν διαχωρισμό καθηκόντων, ακριβή τήρηση αρχείων, περιορισμό της πρόσβασης σε αρχεία και πόρους, κατάλληλη τεκμηρίωση

συναλλαγών και συμβάντων και επισκοπήσεις διαχείρισης λειτουργικού ή επιπέδου δραστηριότητας

Ένας οργανισμός πρέπει να εφαρμόσει ένα σύστημα εσωτερικού ελέγχου που περιλαμβάνει τη συλλογή και την ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με τους κινδύνους σε έγκαιρη βάση, προκειμένου να αξιολογήσει σωστά τους πιθανούς κινδύνους για τους στόχους του. Αυτή η ομαδική διαδικασία περιλαμβάνει επαγγελματική κρίση για τον εντοπισμό και την αξιολόγηση παραγόντων που μπορούν να βλάψουν τους στόχους τους, γεγονός που μπορεί να οδηγήσει σε οικονομικές και μη οικονομικές ζημιές. Το να επιτρέπεται στον οργανισμό να λαμβάνει κρίσιμες αποφάσεις σχετικά με δραστηριότητες είναι δυνατό μέσω ενός αποτελεσματικού και αποδοτικού λογιστικού συστήματος. Οποιοδήποτε αποτελεσματικό και αποδοτικό σύστημα ελέγχου χρειάζεται αξιόπιστες πληροφορίες που θα πρέπει να κοινοποιούνται για να διευκολύνεται η κοινή κατανόηση με άλλους υπαλλήλους εντός του οργανισμού. Κάθε εργαζόμενος πρέπει να γνωρίζει τη συγκεκριμένη εργασία του και τις συνολικές λειτουργίες του χώρου εργασίας του. Πρέπει επίσης να κατανοήσουν πώς συνδέεται ο ρόλος τους με άλλους υπαλλήλους και πώς συνδέεται με το σύστημα επικοινωνίας. Ακολουθώντας ένα σύστημα επικοινωνίας και ελέγχου, οι εργαζόμενοι μπορούν να εκτελούν σωστά τις εργασιακές τους ευθύνες και λειτουργίες (Linn&Henriette, 2018).

Σε τακτική βάση, η ποιότητα των παρακολουθούμενων ειδών αξιολογείται από το κατάλληλο προσωπικό. Αυτό αναφέρεται ως παρακολούθηση, η οποία περιλαμβάνει τη συνεχή αξιολόγηση της λειτουργικότητας και του σχεδιασμού σημαντικών συστημάτων. Εναλλακτικά, μπορούν να γίνουν χωριστές αξιολογήσεις ανά διαστήματα για να διασφαλιστεί η διαρκής ποιότητα. Η τακτική παρακολούθηση διασφαλίζει ότι οι διαδικασίες ασφαλείας ενός οργανισμού είναι αποτελεσματικές και κατάλληλες. Αυτό είναι ενσωματωμένο σε κανονικές δραστηριότητες για να εγγυηθεί επαρκή σχεδιασμό, εφαρμογή και επικοινωνία σε όλους τους τομείς. Εάν και τα πέντε στοιχεία της παρακολούθησης μπορούν να επικοινωνήσουν αποτελεσματικά και η αξιολόγηση των κινδύνων για τις διαδικασίες ελέγχου τους εφαρμοστούν και εκτελεστούν σωστά, τότε μπορεί κανείς να πει ότι ο εσωτερικός έλεγχος έχει σχεδιαστεί και εφαρμοστεί σωστά (Deloitte, 2019).

3.5 Συστήματα Εσωτερικού Ελέγχου

Οι εταιρείες διαφέρουν ανάλογα με τους τύπους εσωτερικών ελέγχων που χρησιμοποιούν. Αυτά περιλαμβάνουν προληπτικούς, ανιχνευτικούς και διορθωτικούς ελέγχους. Ωστόσο, όλα είναι ενσωματωμένα σε αυτό που ονομάζεται σύστημα εσωτερικού ελέγχου. Υπάρχουν διαφορετικοί τύποι Εσωτερικών Ελέγχων. Αυτά υποδεικνύονται με τη σειρά διαφύλαξης περιουσιακών στοιχείων, διαχωρισμού καθηκόντων, εποπτείας, επαλήθευσης, έγκρισης και εξουσιοδότησης, τεκμηρίωσης και αναφοράς. Ορισμένοι συγγραφείς απαριθμούν αυτά τα στοιχεία ελέγχου με διαφορετική σειρά. Περιλαμβάνονται έλεγχοι κατεύθυνσης, προληπτικοί έλεγχοι, έλεγχοι αντιστάθμισης κινδύνου, έλεγχοι ανίχνευσης και διορθωτικές ενέργειες (Nedal&Khaled, 2014).

Σκοπός είναι οι προληπτικοί έλεγχοι να αποτρέπουν απώλειες, απάτες και ζητήματα συμμόρφωσης. Αυτοί οι έλεγχοι εφαρμόζονται από τη διοίκηση για την αποτροπή και των τριών. Περιλαμβάνουν κατάλληλες εξουσιοδοτήσεις και διαχωρισμό καθηκόντων. Επιπλέον, αυτοί οι έλεγχοι απαιτούν από τους υπαλλήλους να υποβάλλονται σε τακτική εκπαίδευση και να εφαρμόζουν ένα οργανόγραμμα (Nedal&Khaled, 2014). Αυτοί οι έλεγχοι συνεπάγονται επίσης κατάλληλη τεκμηρίωση και ελέγχους φυσικών περιουσιακών στοιχείων. Μετά τη διάπραξη ενός λάθους, ένας έλεγχος εξετάζει τις περιστάσεις για να προσδιορίσει εάν έχουν παραβιαστεί κάποιοι νόμοι. Επιπλέον, αναζητούν τυχόν ασυνέπειες, λάθη ή απάτη. Είναι σημαντικό να εντοπιστούν οι παρανομίες, αλλά η πρόληψη είναι συνήθως μια πιο επιθυμητή εναλλακτική λύση. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσω μορφών εκ των υστέρων ελέγχων, αναφορών εξαίρεσης και επικύρωσης. Οι έλεγχοι παρέχουν απόδειξη ότι κάτι έχει χαθεί, αλλά δεν θα αποτρέψει την πρόκληση ζημιάς. Ορισμένοι έλεγχοι - συμπεριλαμβανομένων αναλύσεων, επισκοπήσεων, συμφωνίας και φυσικών απογραφών - παρέχουν το ίδιο είδος αποδεικτικών στοιχείων, αλλά συνήθως γίνονται από τρίτο μέρος. Οι ύπο-έλεγχοι αποτελούν σημαντικό μέρος των ελέγχων και αποδεικνύουν ότι τα προληπτικά μέτρα λειτουργούν και αποτρέπουν τις απώλειες (Deloitte, 2019).

Οι διορθωτικοί έλεγχοι προορίζονται για τη διόρθωση τυχόν προβλημάτων που προκύπτουν εντός του συστήματος. Αυτό συχνά επιτυγχάνεται μέσω τακτικών ελέγχων, οι οποίοι ακολουθούνται από αναδιατύπωση πολιτικών και διαδικασιών του συστήματος. Οι κυρώσεις για τη διοίκηση επιβάλλονται συχνά από τα ανώτερα στελέχη για παραβίαση

των κανόνων. Οι κανόνες που περιέχονται στην οδηγία αναφέρονται επίσης σε διαδικασίες που εφαρμόζει η διοίκηση όσον αφορά τις πολιτικές στο χώρο εργασίας. Λόγω έλλειψης άλλων μέσων ελέγχου της συμπεριφοράς, εφαρμόζονται έλεγχοι αποζημίωσης (Beck et al, 2016). Αυτά τα συστήματα βασίζονται σε πολιτικές και διαδικασίες διαχείρισης που είναι σαφείς και συνεπείς. Για παράδειγμα, οι εταιρείες μπορούν να χρησιμοποιήσουν ένα έντυπο αντίγραφο της λίστας πελατών τους για να διασφαλίσουν ότι τα ηλεκτρονικά συστήματα δεν θα πέφτουν. Αυτό συμβαίνει επειδή αυτά τα συστήματα δεν θα μπορούν να εντοπίσουν ονόματα πελατών σε ηλεκτρονική μορφή. Χρησιμοποιώντας ένα έντυπο αντίγραφο, αυτές οι εταιρείες θα μπορούσαν να αντισταθμίσουν το χρόνο διακοπής λειτουργίας και τη δυσκολία εντοπισμού των ονομάτων πελατών (Vivien&Fearnley , 2015).

Τα συστήματα εσωτερικού ελέγχου μπορούν να παρέχουν μόνο μια εύλογη βεβαιότητα ότι οι στόχοι μιας εταιρείας θα επιτευχθούν. Τόσο η εμπιστοσύνη των πελατών σε έναν οργανισμό όσο και η αξιοπιστία των ανθρώπων του παίζουν ρόλο στην αποτελεσματικότητα του εσωτερικού ελέγχου του. Επομένως, οι στόχοι ενός οργανισμού δεν μπορούν να εγγυηθούν από ένα σύστημα εσωτερικού ελέγχου. Οι περιορισμοί του εσωτερικού ελέγχου ενός οργανισμού περιλαμβάνουν το ανθρώπινο λάθος, την εσφαλμένη επικοινωνία οδηγιών, τις εσφαλμένες πληροφορίες, την παράκαμψη των ελέγχων από τη διοίκηση και τη συμπαιγνία (Keith et al, 2013). Επιπλέον, λόγω οικονομικών και ηθικών περιορισμών, ορισμένοι έλεγχοι δεν θα εφαρμοστούν. Εξαιτίας αυτών των περιορισμών, οι εσωτερικοί έλεγχοι δεν μπορούν να εγγυηθούν ότι ένας οργανισμός θα επιτύχει τον στόχο του. Το κόστος και τα οφέλη πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά τη δημιουργία ενός συστήματος εσωτερικού ελέγχου. Είναι δύσκολο να προσδιοριστούν συγκεκριμένα κόστη λόγω της αφηρημένης φύσης των περισσότερων συστημάτων (Zabihollah&Gholamhossein, 2013). Ωστόσο, μια ανάλυση κόστους-οφέλους δεν θα πρέπει να έχει υψηλότερο κόστος από τα οφέλη που προκύπτουν από το σύστημα. Ένας οργανισμός χρειάζεται ένα αποτελεσματικό σύστημα εσωτερικού ελέγχου για τη διαχείριση των οικονομικών του. Αυτό απαιτεί να ληφθούν υπόψη πολλοί παράγοντες, όπως η σχέση κόστους-οφέλους. Πρέπει να βρεθεί μια κατάλληλη ισορροπία μεταξύ της υπερβολικής εποπτείας και της παραμέλησης της επίβλεψης. Αυτό συμβαίνει επειδή η διοίκηση είναι ο τελικός λήπτης αποφάσεων σχετικά με το κόστος και τα οφέλη της διατήρησης ενός συστήματος ελέγχου (Husametal, 2013).

3.6 Μοντέλα στον Εσωτερικό Έλεγχο

Η πυραμίδα της επιτροπής COSO Treadway έχει τέσσερα επίπεδα, με τη βάση της πυραμίδας να αντιπροσωπεύει το περιβάλλον ελέγχου και την κορυφή να αντιπροσωπεύει την εποπτεία. Το επίπεδο εκτίμησης κινδύνου είναι πάνω από τις δραστηριότητες ελέγχου και το τέταρτο και τελευταίο επίπεδο είναι για την εφαρμογή ελέγχων κινδύνου (Vivien&Fearnley, 2015). Οι πλευρές της πυραμίδας παρέχουν πληροφορίες και επικοινωνία μεταξύ παραμέτρων που πρέπει να υπάρχουν σε κάθε επίπεδο. Το περιβάλλον ελέγχου περιέχει πρότυπα, διαδικασίες και δομές που δημιουργούν τα θεμέλια για τον εσωτερικό έλεγχο που διεξάγεται σε έναν οργανισμό. Η ομάδα διαχείρισης θέτει τα ηθικά πρότυπα του οργανισμού ενθαρρύνοντας την εμπιστοσύνη σε όλα τα τμήματα. Επιβάλλουν το οργανωτικό ήθος θέτοντας κατευθυντήριες γραμμές για την κατάλληλη συμπεριφορά. Αυτές οι κατευθυντήριες γραμμές περιλαμβάνουν κοινά πρότυπα συμπεριφοράς (Husametal, 2013). Ένα μεγάλο μέρος του περιβάλλοντος ελέγχου είναι η δομή της εξουσίας και της λογοδοσίας στον οργανισμό. Περιλαμβάνει επίσης όλα τα ηθικά πρότυπα της επιχείρησης, την ευθύνη που ανατίθεται στους υπαλλήλους της, τη φιλοσοφία και το μοντέλο διαχείρισης, την οργανωτική δομή, τις μεθόδους πρόσληψης εργαζομένων και τη σωστή χρήση τους, καθώς και μέτρα εξωτερικού ελέγχου. Αυτές οι μέθοδοι βοηθούν να καθοριστεί εάν οι ανταμοιβές και τα κίνητρα είναι αποτελεσματικά. Η αποτελεσματικότητα του καθενός αξιολογείται μέσω ενός συστήματος λογοδοσίας. Αυτό οδηγεί σε ευρεία επιρροή στο ευρύτερο σύστημα ελέγχου εντός της εταιρείας (Becketal, 2016).

Ο κίνδυνος είναι η πιθανότητα να συμβεί ένα γεγονός και να επηρεάσει την επίτευξη των στόχων, όπως η ολοκλήρωση ενός έργου. Η αξιολόγηση κινδύνου περιλαμβάνει μια δυναμική και επαναληπτική διαδικασία για τον εντοπισμό και την αξιολόγηση των κινδύνων για την επίτευξη των στόχων. Κάθε έργο ή επιχείρηση αντιμετωπίζει κινδύνους τόσο από εσωτερικές όσο και από εξωτερικές πηγές. Ο προσδιορισμός του τρόπου με τον οποίο αντιμετωπίζονται οι κίνδυνοι μέσω μιας αξιολόγησης κινδύνου βασίζεται στους στόχους και τους στόχους που θέτει ολόκληρη η οντότητα (Deloitte, 2014). Καθένας από αυτούς τους στόχους πρέπει να τίθεται σε διαφορετικό επίπεδο ολόκληρης της οντότητας για την ορθή αξιολόγηση του κινδύνου. Η διοίκηση πρέπει να λάβει υπόψη τους στόχους της διαδικασίας, την υποβολή εκθέσεων και τις κατηγορίες συμμόρφωσης για να κατανοήσει και να αναλύσει με σαφήνεια τυχόν

πιθανούς κινδύνους. Επιπλέον, πρέπει να εξετάσουν την καταλληλότητα των στόχων για την εταιρεία τους. Η διοίκηση πρέπει επίσης να αξιολογεί εξωτερικούς παράγοντες κινδύνου όπως το επιχειρηματικό μοντέλο της εταιρείας και το περιβάλλον. Αυτό απαιτείται για τη διατήρηση αποτελεσματικών εσωτερικών ελέγχων. Τα άτομα που έχουν τον έλεγχο εκτελούν ενέργειες που υπαγορεύονται από καθιερωμένες πολιτικές και διαδικασίες για τη μείωση των κινδύνων που σχετίζονται με την επίτευξη των στόχων (Palmer, 2018). Οι δραστηριότητες ελέγχου εκτελούνται σε όλα τα επίπεδα του οργανισμού, σε όλα τα στάδια των επιχειρηματικών διαδικασιών και πέρα από το τεχνολογικό περιβάλλον. Ορισμένες δραστηριότητες ελέγχου μπορεί να έχουν διερευνητικό ή προληπτικό χαρακτήρα και μπορεί να περιλαμβάνουν αυτοματοποιημένες διαδικασίες όπως άδειες, εγκρίσεις και επαληθεύσεις, καθώς και συμφωνίες, αξιολογήσεις και οδηγίες. Οι δραστηριότητες ελέγχου τυπικά διαχωρίζονται με βάση την επιλογή και την ανάπτυξη δραστηριοτήτων ελέγχου από επαγγελματίες ελέγχους (Stephen et al, 2015).

Οι πληροφορίες είναι απαραίτητες για τη διατήρηση των οικονομικών στόχων και την ολοκλήρωση σημαντικών εργασιών. Οι οικονομικοί διευθυντές συλλέγουν και επεξεργάζονται τόσο ποιοτικές όσο και ποσοτικές πληροφορίες τόσο από εσωτερικές όσο και από εξωτερικές πηγές. Χρησιμοποιούν αυτές τις πληροφορίες για την παρακολούθηση και τον έλεγχο άλλων τμημάτων του συστήματος εσωτερικών ελέγχων. Η συνεχής, κυκλική διαδικασία επικοινωνίας περιλαμβάνει την ανταλλαγή, τη συλλογή, την ανταλλαγή και τη δημιουργία πληροφοριών. Το σύστημα επικοινωνίας ενός οργανισμού πρέπει να ενσωματώνει εξωτερικές και εσωτερικές μεθόδους διάδοσης πληροφοριών. Αυτές οι μέθοδοι ενημερώνουν τον υπόλοιπο οργανισμό σχετικά με τις προσδοκίες, τους στόχους και τις απαιτήσεις. Παρέχουν επίσης πληροφορίες σε εξωτερικά μέρη σχετικά με τυχόν νέες εξελίξεις (Mikko (2019). Η αξιολόγηση των εσωτερικών ελέγχων ενός προγράμματος απαιτεί την αξιολόγηση των πέντε αλληλένδετων στοιχείων κάθε στοιχείου. Αυτό θα πρέπει να γίνει με έναν από τους τρεις τρόπους, ανάλογα με τον στόχο της αξιολόγησης: μέσω αξιολογήσεων που εκτελούνται συνεχώς, εναλλασσόμενες μεταξύ των συνιστωσών ή κάποιου συνδυασμού των δύο. Αυτό είναι απαραίτητο για να διασφαλιστεί η ομαλή και εύρυθμη λειτουργία του συστήματος εσωτερικού ελέγχου — και τα αποτελεσματικά αποτελέσματα. Η εξέταση της σημασίας των κινδύνων μέσω της πυραμίδας αποδεικνύει ότι πρέπει να ληφθεί μέριμνα για την εφαρμογή μέτρων ελέγχου και δραστηριοτήτων ελέγχου. Υποδεικνύει επίσης ότι η εποπτεία είναι απαραίτητη για να

διασφαλιστεί ότι οι διαδικασίες ελέγχου εφαρμόζονται σωστά (Zabihollah&Gholamhossein, 2013).

Το μοντέλο CoCo αναπτύχθηκε από το Institute of Certified Public Accountants του Καναδά. Δημιουργήθηκε για να καταδείξει τη σημασία των ψυχολογικών εννοιών όπως η εμπειρία, η μάθηση, η επίβλεψη και η δέσμευση κατά την αντιμετώπιση μέτρων ελέγχου. Η διαδικασία ξεκινά με τον καθορισμό στόχων, την αξιολόγηση των κινδύνων και τη θέσπιση μέτρων ελέγχου. Στη συνέχεια, το πλαίσιο παρακολουθεί, επανεξετάζει και βελτιώνει κάθε μέτρο ελέγχου. Τα γεγονότα και οι συνθήκες σε μια εταιρεία απαιτούν τη δημιουργία πολιτικών που να ταιριάζουν με τους στόχους της εταιρείας. Πρέπει να εφαρμοστεί ένα σαφές σχέδιο διαχείρισης κινδύνου που θα επιτρέπει στους εργαζόμενους να κατανοήσουν τι αναμένεται από αυτούς και ποιες ελευθερίες έχουν. Οι στόχοι και οι δείκτες που σχετίζονται με την απόδοση πρέπει να καθορίζονται και να κοινοποιούνται (Richards&Stausholm , 2017). Οι εργαζόμενοι θα πρέπει επίσης να κατανοήσουν τη σύνδεση μεταξύ των ενεργειών και των αποτελεσμάτων τους. Οι οργανισμοί πρέπει να διατυπώνουν με σαφήνεια και να εφαρμόζουν ηθικές αξίες, όπως η ακεραιότητα. Τα αρχεία προσωπικού πρέπει να ακολουθούν πολιτικές και πρακτικές που συνάδουν με αυτές τις αξίες. Αυτό συμβαίνει επειδή η διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού πρέπει να υποστηρίζει τους στόχους που ορίζει ο οργανισμός. Η δημιουργία ενός εργασιακού περιβάλλοντος που ενθαρρύνει τη λογοδοσία, την αμοιβαία εμπιστοσύνη και την αποτελεσματική απόδοση περιλαμβάνει σαφή καθορισμό των όρων εξουσίας, ευθύνης και λογοδοσίας. Αυτή η διαδικασία πρέπει να ευθυγραμμίζεται με τους στόχους του οργανισμού, έτσι ώστε τα κατάλληλα άτομα να λαμβάνουν αποφάσεις και να λαμβάνουν ενέργειες. Αυτό οδηγεί σε ένα παραγωγικό περιβάλλον εργασίας που ανταποκρίνεται στους επιχειρηματικούς στόχους (Coulton et al, 2014).

Οι στόχοι μιας επιχείρησης πρέπει να γίνονται κατανοητοί μέσω της επικοινωνίας πληροφοριών που σχετίζονται με τις αξίες της εταιρείας. Οι εργαζόμενοι πρέπει να έχουν δεξιότητες εκτός από τις απαραίτητες γνώσεις για να μπορούν να συμβάλλουν στην επίτευξη των στόχων του οργανισμού. Η επικοινωνία πρέπει να υποστηρίζει αυτές τις αξίες και στόχους προκειμένου να γίνουν αποτελεσματικές αποφάσεις και επιλογές. Τα συστήματα ελέγχου πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους στόχους του οργανισμού, τους πιθανούς κινδύνους και τον τρόπο με τον οποίο σχετίζονται με άλλα συστήματα ελέγχου κατά τη λήψη αποφάσεων και τη λήψη μέτρων. Όλοι οι οργανισμοί πρέπει να

συντονίζουν όλη τη λήψη αποφάσεων και τη δράση μεταξύ διαφορετικών τμημάτων του οργανισμού (Francis, 2021).

Ο τακτικός έλεγχος των υποθέσεων στις οποίες βασίζονται οι στόχοι ενός οργανισμού είναι σημαντικός. Αυτό συμβαίνει επειδή οι τακτικοί έλεγχοι επιτρέπουν στους οργανισμούς να επαναξιολογούν τους στόχους ή τα συστήματα ελέγχου τους. Είναι επίσης σημαντικό να παρακολουθείτε την απόδοση του οργανισμού σε σχέση με δείκτες και στόχους που καθορίζονται στους στόχους και το σχέδιο δράσης του οργανισμού. Και οι οργανισμοί θα πρέπει να λαμβάνουν πληροφορίες που θα μπορούσαν να σηματοδοτήσουν την ανάγκη επανεκτίμησης των συστημάτων που ελέγχουν. Οποιοσδήποτε ελλείψεις στην αναφορά πρέπει να αντιμετωπιστούν άμεσα, ώστε να μπορούν να εφαρμοστούν διορθωτικά μέτρα. Αυτό γίνεται για να αποτραπεί οποιαδήποτε καθυστέρηση στην επιχειρηματική απόδοση που μπορεί να επηρεάσει τους επιχειρηματικούς στόχους. Τα πληροφοριακά συστήματα πρέπει επίσης να επανεξεταστούν όταν αλλάζει ο τρέχων σκοπός του οργανισμού. Αυτό είναι κρίσιμο γιατί πολλά νέα συστήματα εφαρμόζονται με την πάροδο του χρόνου. Οποιοδήποτε νέο σύστημα πρέπει να παρακολουθείται και να αξιολογείται ως προς την αποτελεσματικότητά του προτού εφαρμοστεί πλήρως και να αναφέρεται σε αυτούς που θα λογοδοτήσουν (Jere&Dechun, 2018).

Το μοντέλο CEFI είναι ένα εργαλείο που συνδυάζει εύκολα σαφείς στόχους, αποτελεσματικές διαδικασίες και προσαρμοστικότητα και καινοτομία. Αυτό επιτρέπει στους εργαζόμενους να μεταφέρουν σχετική τεχνογνωσία ο ένας στον άλλο, βελτιώνοντας το ηθικό τους και αυξάνοντας τις πιθανότητες συμμόρφωσης με τις διαδικασίες. Επιπλέον, αυτή η μέθοδος διευκολύνει το σχεδιασμό, τη συντήρηση και την αναφορά αποτελεσματικών συστημάτων εσωτερικού ελέγχου. Ενθαρρύνει επίσης τους υπαλλήλους να δημιουργήσουν ορθές τεχνικές αξιολόγησης κινδύνου και ελέγχου μέσω της συνεργασίας (Linn&Henriette, 2018).

Και τα τρία αυτά μοντέλα έχουν κοινά σημεία. Όλα έχουν στόχους, οι οποίοι φαίνονται στην αξιολόγηση κινδύνου της COSO. Επιπλέον, και οι τρεις ενστερνίζονται την ύπαρξη εγκρίσεων — παράλο που η COSO δεν λέει συγκεκριμένα ότι αυτό εννοούν. Επιπλέον, οι μαθησιακές ικανότητες των CoCo και SSCS καταδεικνύουν την προσαρμοστικότητά τους.

3.7 Ιδιότητες συστήματος εσωτερικού ελέγχου

Η δημιουργία ενός ιδανικού συστήματος ελέγχου για μια επιχείρηση είναι αδύνατη. Κάθε επιχείρηση έχει μοναδικά χαρακτηριστικά που καθορίζουν πόσο καλά λειτουργεί το σύστημα ελέγχου της. Αυτά περιλαμβάνουν το μέγεθος, την ένταση εργασίας ή το κεφάλαιο των δραστηριοτήτων τους και τους στόχους της εταιρείας. Η σκέψη έξω από το πλαίσιο κατά τη δημιουργία ενός συστήματος ελέγχου μπορεί να οδηγήσει σε θετικά αποτελέσματα για μια εταιρεία. Καθώς το μέγεθος και η φύση των λειτουργιών μιας επιχείρησης αλλάζει, το ίδιο αλλάζει και το περιβάλλον της. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο η διοίκηση λαμβάνει υπόψη τη γεωγραφική θέση μιας εταιρείας, τη διοικητική οργάνωση και τις λειτουργικές μεθόδους κατά τη δημιουργία ενός συστήματος εσωτερικού ελέγχου (Nedal&Khaled, 2014). Οι ελεγκτές αξιολογούν την οργανωτική δομή με βάση τη λειτουργικότητα των διαφορετικών ελεγκτικών λειτουργιών τους. Αναζητούν επίσης στοιχεία αυτονομίας στο τμήμα εσωτερικού ελέγχου και στα καθήκοντα που του έχουν ανατεθεί. Εκτός από αυτούς τους παράγοντες, μια αποτελεσματική δομή ενσωματώνει και άλλα βασικά στοιχεία, όπως σαφείς αρμοδιότητες και ορισμούς για το τμήμα (Deloitte, 2019).

Επειδή η διαχείριση μιας μικρής ή μεσαίας επιχείρησης απαιτεί πολλά διοικητικά καθήκοντα, είναι αδύνατο να διαχειριστείτε αυτές τις επιχειρήσεις από ένα μόνο άτομο. Κατά συνέπεια, οι εταιρείες χρειάζονται μια μέθοδο ανάθεσης ευθυνών, τόσο λειτουργικών όσο και διοικητικών, μαζί με την εξουσία λήψης αποφάσεων. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω του Διοικητικού Συμβουλίου, το οποίο εκχωρεί την εξουσία στον Πρόεδρο για μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο. Στη συνέχεια, ο Πρόεδρος αναθέτει ευθύνες σε άλλα στελέχη της εταιρείας. Κατά την ανάθεση καθηκόντων και ευθυνών, όσο πιο κάτω είναι, τόσο πιο διεξοδικά μπορεί να λειτουργήσει η επιχείρηση. Οι άνθρωποι στη γραμμή πρέπει να διατηρούν ένα λογιστικό σύστημα ώστε να μπορούν να ελεγχθούν αργότερα. Αυτό συμβαίνει επειδή οι άνθρωποι με εξουσία έχουν μεγαλύτερη ευθύνη για τις πράξεις τους (Joseph et al, 2014).

Οι εσωτερικοί ελεγκτές χρειάζονται συγκεκριμένες λογιστικές δομές για τη μέτρηση της αποτελεσματικότητας και της λειτουργικότητας των συγκεκριμένων οργανωτικών τους μονάδων. Αυτές οι δομές πρέπει να περιλαμβάνουν λογιστικά γραφήματα που περιέχουν όλους τους λογαριασμούς που χρησιμοποιούνται από τους τίτλους τους και τους αντίστοιχους κωδικούς αριθμούς. Κάθε λογαριασμός ανήκει σε μια

συγκεκριμένη ομάδα και έχει συγκεκριμένο σκοπό. Οι εταιρείες χρειάζονται ένα λογιστικό σχέδιο για να εφαρμόσουν σωστά τους εσωτερικούς ελέγχους. Χωρίς τον ακριβή καθορισμό του περιεχομένου κάθε λογαριασμού, είναι αδύνατο να διατηρήσετε τα καθαρά περιουσιακά στοιχεία σε σωστή ισορροπία μεταξύ τους. Ο αριθμός των λογαριασμών σε ένα γράφημα συσχετίζεται άμεσα με την κλίμακα και το εύρος των εργασιών μιας εταιρείας (David et al, 2018).

Επιπλέον, τα διαγράμματα μικρών επιχειρήσεων είναι επαρκή για την περιγραφή του περιεχομένου και της φύσης του λογιστικού σχεδίου. Ενώ οι μικρές επιχειρήσεις απαιτούν μόνο μια βασική κατανόηση των επιχειρηματικών λογιστικών προτύπων και διαδικασιών, οι μεγαλύτερες εταιρείες πρέπει να έχουν πιο λεπτομερείς οδηγίες για την καταγραφή, την ταξινόμηση, την επεξεργασία, την ανάλυση και την παρουσίαση των καταστάσεων τους. Η εφαρμογή αυτών των προτύπων στην εταιρεία μειώνει σημαντικά τις πιθανότητες σφαλμάτων στην καταγραφή και την αναφορά. Αυτό οδηγεί σε μια πιο ακριβή και αξιόπιστη μέθοδο για την τήρηση οικονομικών αρχείων και καταστάσεων. Οι περιγραφές θέσεων εργασίας απαιτούν από τις επιχειρήσεις να περιγράψουν τις ευθύνες εργασίας, την εξουσία και τη λογοδοσία που απαιτούνται για κάθε θέση. Αυτό επιτρέπει στους εργοδότες να καθορίσουν τα καθήκοντα και τις ευθύνες μιας δεδομένης θέσης, καθώς και να καθορίσουν ποιος είναι υπεύθυνος για τι (Benito, 2020).

Απαιτείται σύγκριση για να διασφαλιστεί ότι όλα τα υπόλοιπα των λογαριασμών ταιριάζουν μεταξύ τους. Αυτό συμβαίνει επειδή κάθε βιβλίο πρέπει να παρακολουθεί ένα συγκεκριμένο υπόλοιπο όπως οφειλέτες, πιστωτές και εμπορεύματα. Για παράδειγμα, ένα βιβλίο πιστωτών πρέπει να παρακολουθεί πόσα κέρδη έχει κάθε πιστωτής. Ωστόσο, αυτά τα λογιστικά βιβλία πρέπει να διατηρούνται από ειδικούς. Μόλις εντοπιστούν τυχόν ασυμφωνίες και ανατεθούν ευθύνες (Husametal, 2013). Για την αποφυγή σφαλμάτων ή παραλείψεων, είναι απαραίτητο να διατηρείτε μια αριθμημένη λίστα εσωτερικών εγγράφων. Αυτά τα έγγραφα γίνονται αποδεκτά μόνο από εξουσιοδοτημένους υπαλλήλους και χρησιμοποιούνται για την καταγραφή των εγγράφων του λογιστικού συστήματος. Η δημιουργία αριθμημένων εσωτερικών εγγράφων διευκολύνει επίσης τον έλεγχο επειδή πρέπει να παρακολουθούνται, να ελέγχονται και να ενημερώνονται περιοδικά. Η προσθήκη σειριακών αριθμών, θεωρήσεων και ημερομηνιών μεγιστοποιεί την αποτελεσματικότητα αυτών των εγγράφων (Keith et al, 2013). Όταν πραγματοποιείται μια συναλλαγή, ο φορολογικός κώδικας απαιτεί οι διαδικασίες επεξεργασίας και τα δεδομένα να είναι υπό έλεγχο. Οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν σειριακούς αριθμούς για τη

σωστή ταξινόμηση των εγγράφων όταν λαμβάνουν νέες πληροφορίες. Αυτό βοηθά στη διατήρηση ακριβών λογιστικών δεδομένων και στην αποφυγή λαθών που μπορεί να οδηγήσουν σε απώλεια ή σφάλμα. Η χρήση αριθμών πρωτοκόλλου στα επαγγελματικά έγγραφα βοηθά στην αποφυγή ζημιών και σφαλμάτων, έτσι ώστε οι λογιστικές εγγραφές να διατηρούν τη σωστή ισορροπία (Huifa et al, 2020).

Για να είναι επιτυχές ένα σύστημα εσωτερικού ελέγχου, το προσωπικό που το στελεχώνει πρέπει να είναι ικανό και κατάλληλο. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο υιοθετούνται σύγχρονες πολιτικές και διαδικασίες προσωπικού σχετικά με τις προσλήψεις, την εκπαίδευση και την εποπτεία. Αυτές οι πολιτικές και διαδικασίες εφαρμόζονται έτσι ώστε το τμήμα εσωτερικού ελέγχου να μπορεί να επιτύχει τους στόχους που του έχουν ανατεθεί. Αν και ανεξάρτητος από τον εργοδότη του, ο νόμιμος ελεγκτής δεν μπορεί να παρέχει το ίδιο επίπεδο διαχωρισμού από τον εσωτερικό ελεγκτή επειδή είναι υπάλληλος (Zabihollah&Gholamhossein, 2013). Ένας εξωτερικός ελεγκτής πρέπει να μελετήσει την αποτελεσματικότητα και τις διαδικασίες του συστήματος εσωτερικού ελέγχου — καθώς και την εγκυρότητα τυχόν ελέγχων που βρέθηκαν. Κατά τη διενέργεια ελέγχων, ο εξωτερικός ελεγκτής θα πρέπει να επικοινωνεί με τα μέλη της επιτροπής ελέγχου. Αυτό συμβαίνει επειδή το Διοικητικό Συμβούλιο του οργανισμού έχει υψηλότερη εξουσία από την επιτροπή ελέγχου και περιβάλλεται από λίγα μόνο μέλη. Σκοπός της ελεγκτικής επιτροπής είναι να προτείνει στο Διοικητικό Συμβούλιο, το οποίο είναι υπεύθυνο για το Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρείας, ποιους στόχους πρέπει να ελέγξει ο έλεγχος και πώς θα πρέπει να εξεταστούν τα αποτελέσματά του. Επιπλέον, η επιτροπή ελέγχου βοηθά στον εσωτερικό έλεγχο όταν οι υπάλληλοι από αυτό το τμήμα έχουν πρόσβαση στα μέλη της επιτροπής. Όταν οι εσωτερικοί ελεγκτές της εταιρείας αντιληφθούν ύποπτες συναλλαγές, αυτή η επιτροπή συγκροτείται για να εντοπίσει ασυνήθιστα ή έκτακτα γεγονότα. Η συνεργασία με την επιτροπή διασφαλίζει την κατάλληλη έρευνα και τεκμηρίωση σε κάθε περίπτωση. Αυτό το πρόσθετο μέτρο βοηθά τις εταιρείες να αυξήσουν τον έλεγχο των οικονομικών τους (Deloitte, 2014).

3.8 Αδύναμα σημεία

Τα τμήματα εσωτερικού ελέγχου πρέπει να δημιουργούν αξιόπιστα οικονομικά δεδομένα για τη διαχείριση της εταιρείας και τις ορθολογικές οικονομικές αποφάσεις. Αυτό είναι κρίσιμο για την επιτυχία τους. Διαφορετικά, δεν θα μπορούν να λειτουργήσουν σωστά. Επίσης, αυτά τα τμήματα πρέπει να επικεντρωθούν στην επίτευξη συγκεκριμένων στόχων που σχετίζονται με το κόστος των υπηρεσιών που παρέχουν. Αυτά τα βασικά χαρακτηριστικά είναι απαραίτητα για ένα αποτελεσματικό σύστημα. Οι αποτελεσματικές διαδικασίες ελέγχου θα πρέπει να παρέχουν οφέλη μεγαλύτερα από τα έξοδα που συνδέονται με την εφαρμογή τους. Θα πρέπει να εξακολουθήσουν να γίνονται προσπάθειες για ακριβή ποσοτικοποίηση του κόστους και των οφελών μιας διαδικασίας ελέγχου, ακόμη και αν είναι δύσκολο να επιτευχθούν. Θα πρέπει να γίνονται εκτιμήσεις και το κόστος που σχετίζεται με τους εσωτερικούς ελέγχους θα πρέπει να συγκρίνεται με τα αναμενόμενα οφέλη (Stephenetal, 2015).

Με τη διάσπαση μιας εταιρείας σε τμήματα ή θέσεις εργασίας, είναι δυνατή η παραβίαση του εσωτερικού ελέγχου. Για παράδειγμα, οι επόπτες μπορούν να παρακάμψουν τη λογοδοσία δημιουργώντας ξεχωριστές θέσεις εργασίας και ευθύνες (Coulton et al, 2014). Μια άλλη αποτελεσματική μέθοδος παραβίασης είναι η δημιουργία διαστρωμάτωσης μεταξύ των εργαζομένων. Οι επιχειρήσεις βασίζονται σε συστήματα εσωτερικού ελέγχου — τα οποία χρησιμοποιούν τους ανθρώπους ως κύριους πόρους τους — για να παρακολουθούν τις ενέργειες και τα αποτελέσματά τους. Αυτά τα συστήματα συχνά αποτυγχάνουν λόγω εσφαλμένων εκτιμήσεων, επίβλεψης ή κακών οδηγιών. Επιπλέον, η εξωτερική πίεση από τη διοίκηση μπορεί να εμποδίσει αυτά τα συστήματα διαβρώνοντας την αποτελεσματικότητά τους. Οι ελεγκτές θα πρέπει να ενημερώνουν τη διοίκηση της ελεγχόμενης εταιρείας για τυχόν ουσιώδεις αδυναμίες στο σύστημα εσωτερικού ελέγχου τους. Θα πρέπει επίσης να τονίσουν στη διοίκηση ότι οι κακές μέθοδοι προστασίας των περιουσιακών στοιχείων οφείλονται στον κακό σχεδιασμό του συστήματος εσωτερικού ελέγχου (Francis, 2021). Οι ελεγκτές πρέπει να καθορίσουν ποια καθήκοντα πρέπει να εκτελούν εάν θέλουν να επιτύχουν τους στόχους ελέγχου τους. Εάν μια εταιρεία δεν έχει πνεύμα ευθύνης και ελέγχου και έχει αρνητική στάση απέναντι στη διόρθωση αδυναμιών που είχαν εντοπιστεί προηγουμένως, αυτό δείχνει ότι υπάρχουν προβλήματα με το σύστημα εσωτερικού ελέγχου της. Οποιοσδήποτε περιπτώσεις κλοπής

ή παραποίησης αρχείων πρέπει να ελέγχονται και να καταγράφονται ως αστοχίες για έναν συγκεκριμένο κύκλο. Άλλοι πιθανοί λόγοι αποτυχίας περιλαμβάνουν την έλλειψη κατάλληλων προσόντων και εκπαίδευσης για κατηγορίες προσωπικού, εσφαλμένες λογιστικές αρχές και πρότυπα και σφάλματα στη λειτουργία των συστημάτων εσωτερικού ελέγχου (Richards&Stausholm, 2017).

3.9 Έλεγχος στα ξενοδοχεία

Οι μεγάλες αυξήσεις στον τουρισμό έχουν επηρεάσει τα ξενοδοχεία με πολλούς τρόπους. Πρώτον, η αυξημένη δημοτικότητα τους προκάλεσε μια αλλαγή στο επιχειρηματικό μοντέλο πολλών τομέων. Δεύτερον, αυτό οδήγησε στην αποτυχία λίγων εταιρειών, καθώς δεν διέθεταν ισχυρό εσωτερικό έλεγχο. Επί του παρόντος, πολλοί επιχειρηματικοί τομείς αναπτύσσονται με απίστευτες ταχύτητες. Ένας από αυτούς είναι η ξενοδοχειακή επιχείρηση, η οποία είναι ένας από τους ταχύτερα αναπτυσσόμενους οικονομικούς τομείς παγκοσμίως. Μαζί με αυτή την ανάπτυξη έρχεται και αυξημένη ζήτηση για εσωτερικούς ελέγχους. Αυτό οφείλεται στις πρόσφατες κατηγορίες για δόλιες οικονομικές αναφορές και τεχνολογικές εξελίξεις στις επιχειρήσεις (Κάρλος, 2021).

Οι επιχειρήσεις χωρίς εσωτερικό έλεγχο υποφέρουν από χαμηλή κερδοφορία. Σημειώνουν επίσης ότι η κακή απόδοση προέρχεται από χαμηλή ποιότητα υπηρεσιών, έλλειψη συστημάτων και σφάλματα συστημάτων. Παρατηρούν επίσης ότι η κατάχρηση εσόδων ή τα λάθη στη λειτουργία αυξάνουν τα έσοδα(Ολιβέρα, 2018). Επιπλέον, οι πελάτες συχνά παραμένουν πιστοί σε αυτές τις επιχειρήσεις λόγω της μακροχρόνιας σχέσης τους(Φερνάντο, 2020).

Οι εταιρείες με ανεπαρκή συστήματα ελέγχου αναφέρουν υψηλότερα ποσοστά σφαλμάτων διαχείρισης. Και οι δύο αυτές πηγές αναφέρουν ότι οι εταιρείες με αναποτελεσματικά συστήματα ελέγχου αντιμετωπίζουν περισσότερα προβλήματα από τις εταιρείες με αποτελεσματικά συστήματα ελέγχου. Αυτά τα ζητήματα περιλαμβάνουν ανακριβείς αναλύσεις εσόδων, κακή εσωτερική οργάνωση, έλλειψη κινήτρων, ακατάλληλες ταμειακές ροές, κλοπή ή απάτη και εσφαλμένη τιμολόγηση. Κατά την αντιμετώπιση αυτών των ζητημάτων, οι εταιρείες μπορεί επίσης να αντιμετωπίσουν

χαμηλής ποιότητας υπηρεσίες και τιμές, περιορισμένο προσωπικό και άπειρα μέλη προσωπικού (Meza et al, 2016).

Τα εργαλεία διαχείρισης είναι απαραίτητα για να διασφαλιστεί ότι το ξενοδοχείο έχει τακτική πρόσβαση σε όλες τις πηγές εισοδήματος. Αυτό συμβαίνει επειδή οι εσωτερικοί έλεγχοι επιτρέπουν στα ξενοδοχεία να διατηρούν ποιοτικές υπηρεσίες, να κερδίζουν την εμπιστοσύνη των πελατών και τους επιτρέπουν να συμμετέχουν σε πιο κερδοφόρες δραστηριότητες που θα ήταν πολύ επικίνδυνες για έναν ανταγωνιστή χωρίς εσωτερικούς ελέγχους (Εβελιν, 2015). Οι αποτελεσματικοί εσωτερικοί έλεγχοι παρέχουν μια ανεξάρτητη αξιολόγηση της απόδοσης της διοίκησης στην εκτέλεση καθορισμένων αρμοδιοτήτων. Οι έλεγχοι συμβάλλουν στη δημιουργία εσόδων, στη μείωση των πιθανών απωλειών εσόδων και συμβάλλουν στην επίτευξη του επιπέδου των εισοδηματικών στόχων. Αυτό συμβαίνει επειδή οι έλεγχοι παρέχουν μια πιο αντικειμενική αξιολόγηση της απόδοσης της διοίκησης σε σύγκριση με την αυτοαξιολόγηση της διοίκησης (Pittaluga, 2018).

Επιπλέον, τα αποτελέσματα του ελέγχου μπορούν να δείξουν στη διοίκηση πόσο καλά εκτελεί τις ευθύνες της και ποιες αλλαγές πρέπει να γίνουν (Χοσέ, 2015). Επειδή αυτά τα δυναμικά περιβάλλοντα αυξάνουν τον κίνδυνο, είναι σημαντικό να υπάρχουν διασφαλίσεις για τη μείωση της πιθανότητας εμφάνισης τυχαίων συμβάντων. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσω εσωτερικών ελέγχων, όπως οι έλεγχοι και οι ισορροπίες στην οργανωτική δομή (Esturinan, 2006). Οι επιχειρήσεις θα πρέπει επίσης να λαμβάνουν προφυλάξεις για να ελαχιστοποιήσουν τις πιθανές απώλειες και να ελαχιστοποιήσουν τη δυσαρέσκεια των πελατών διασφαλίζοντας ότι έχουν δημιουργηθεί κατάλληλες δομές αρχής (Ερικκεν, 2014). Αυτές οι διασφαλίσεις είναι ο πιο αποτελεσματικός τρόπος για τις επιχειρήσεις να εξισορροπήσουν τους εσωτερικούς ελέγχους (Παρθενόπουλος, 2011).

Ένας από τους κύριους στόχους των ξενοδοχείων είναι η συλλογή περισσότερων εσόδων μέσω τυπικών επιχειρηματικών πρακτικών. Αυτός ο στόχος συνδέεται με την εστίασή τους στη βελτίωση των εσωτερικών ελέγχων για την αύξηση της εισροής εσόδων. Αυτό συμβαίνει γιατί κανένα ξενοδοχείο δεν μπορεί να περιμένει να διατηρήσει τη συνέχειά του χωρίς να επενδύσει στους εσωτερικούς του ελέγχους. Προκειμένου να ανταγωνιστούν και να αυξήσουν τα έσοδα, αυτά τα ξενοδοχεία πρέπει να βελτιώνουν συνεχώς τους εσωτερικούς ελέγχους που ισχύουν (Rashad&Abdel-Khalik, 2020). Αρκετές μελέτες από άλλους επιχειρηματικούς τομείς δείχνουν ότι οι αδύναμοι εσωτερικοί έλεγχοι

οδηγούν σε υψηλότερες πιθανότητες υπεξαίρεσης ή απώλειας εσόδων λόγω λαθών με τις πληρωμές. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε σημαντική οικονομική ζημία για το ξενοδοχείο. Οι μέθοδοι διαχείρισης εσόδων και προμηθειών πρέπει να είναι ισχυρές προκειμένου να αυξηθούν τα έσοδα. Ωστόσο, πολλές μικρές επιχειρήσεις δεν έχουν τους πόρους για τη σωστή διαχείριση των οικονομικών τους. Αυτό οδηγεί σε φτωχά έσοδα που καταλήγουν να βλάπτουν τα κέρδη της επιχείρησης (Francis, 2021).

Αντίθετα, ορισμένοι ερευνητές πιστεύουν ότι οι ισχυροί εσωτερικοί έλεγχοι μπορούν πραγματικά να ενισχύσουν τα έσοδα (Zabihollah&Gholamhossein, 2013). Αυτό συμβαίνει επειδή τα ισχυρά συστήματα ελέγχου μπορούν να βοηθήσουν τα ξενοδοχεία να βελτιώσουν τη διαδικασία δημιουργίας εσόδων τους. Ένα πλαίσιο με πέντε βασικές αρχές περιγράφει τα βασικά μέρη του εσωτερικού ελέγχου ενός οργανισμού. Το πρώτο είναι το περιβάλλον ελέγχου. Χωρίς αυτό, μια επιχείρηση δεν μπορεί να διαχειριστεί σωστά τα οικονομικά της. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι καταδεικνύει την οπτική των οικονομικών διευθυντών σχετικά με τη σημασία των εσωτερικών ελέγχων στην εταιρεία τους. Επηρεάζει επίσης τους στόχους των οργανισμών — αυτό συμβαίνει επειδή επηρεάζει το τι κάνουν οι οικονομικοί διαχειριστές (Stephenetal, 2015). Οι δόλιες δραστηριότητες και οι αντιπαραγωγικές συμπεριφορές των εργαζομένων στο χώρο εργασίας επηρεάζονται από το περιβάλλον ελέγχου. Η έλλειψη ελέγχου σε ένα περιβάλλον προκαλεί απώλεια εσόδων και παρόμοια με το πώς θα αποτύγχανε οι στόχοι του οργανισμού (Richards&Stausholm, 2017). Τα περιβάλλοντα ελέγχου επιτρέπουν στους υπαλλήλους να ανταποκρίνονται αποτελεσματικά όταν εντοπίζεται απάτη και διατυπώνονται ισχυρισμοί για απάτη. Αυτό τους δίνει τη δυνατότητα να εκπαιδεύσουν αποτελεσματικά και να εκπαιδεύσουν τους υπαλλήλους σχετικά με την απάτη και το σύστημα (Coulton et al, 2014).

Η σχέση μεταξύ εσόδων και περιβάλλοντος ελέγχου εξαρτάται από τη συμμόρφωση του περιβάλλοντος ελέγχου στις ηθικές αξίες και πρότυπα, καθώς και από την οργανωτική δομή και τις διαδικασίες του. Αυτά τα στοιχεία επηρεάζουν τις δυνατότητες δημιουργίας εσόδων του περιβάλλοντος ελέγχου. Επιπλέον, τα άτομα που είναι επιφορτισμένα με τη διαχείριση των ελέγχων πρέπει να τηρούν τα οργανωτικά πρότυπα, τις πολιτικές και τις διαδικασίες. Αυτό είναι μέρος της ευθύνης τους για το περιβάλλον ελέγχου. Η εκτίμηση κινδύνου είναι η διαδικασία ανάλυσης των κινδύνων που σχετίζονται με την επίτευξη των στόχων της διοίκησης (Παπαθανασίου, 2011). Είναι σημαντικό να λαμβάνεται υπόψη η εκτίμηση κινδύνου κατά τη δημιουργία διαδικασιών

δημιουργίας εσόδων ξενοδοχείων. Αυτό συμβαίνει επειδή η αξιολόγηση κινδύνου καθορίζει πόσο καλά ελέγχει η διοίκηση του ξενοδοχείου την πιθανότητα απώλειας χρημάτων ή κλοπής (Καζαντζής, 2006).

Προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι χρηματοοικονομικής αναφοράς, η ενημέρωση και η επικοινωνία είναι βασικές. Αυτές οι διαδικασίες περιλαμβάνουν την εύρεση και την ανταλλαγή πληροφοριών με κατάλληλο τρόπο και εντός χρονικού πλαισίου προκειμένου να επιτευχθούν ορισμένοι στόχοι. Οι πληροφορίες πρέπει να διαδίδονται σε όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου για να είναι αποτελεσματικές. Η τρέχουσα βιβλιογραφία για τα συστήματα εσωτερικού ελέγχου εστιάζει συχνά στη σημασία της πληροφόρησης και της επικοινωνίας ως πτυχή του συστήματος. Αυτό συμβαίνει επειδή είναι ζωτικής σημασίας για την επικοινωνία με τους υπαλλήλους σε κάθε επίπεδο του οργανισμού. Με τη συλλογή περισσότερων εσόδων, τα αποτελεσματικά συστήματα επικοινωνίας και συλλογής δεδομένων βοηθούν τους οργανισμούς να παραμείνουν στην επιχείρηση. Οι δραστηριότητες ελέγχου αναφέρονται σε όλες τις διαδικασίες και τους μηχανισμούς που χρησιμοποιούνται από τη διοίκηση για να διασφαλίσει ότι οι οδηγίες τους ακολουθούνται σωστά (Quick et al, 2018). Η κατάλληλη τεκμηρίωση πολιτικών και διαδικασιών βοηθά τους ελέγχους να προσδιορίσουν την αποτελεσματικότητα της συνολικής διαδικασίας ελέγχου, καθώς και τον συνολικό σχεδιασμό των διαδικασιών οικονομικής διαχείρισης. Με την κατάλληλη τεκμηρίωση, τα κίνητρα και οι τιμωρίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως έλεγχος αντί για απειλές και ανταμοιβές. Οι επιχειρήσεις πρέπει να παρακολουθούν στενά τη δημοσιονομική τους απόδοση για να μειώσουν τις πιθανότητες απάτης και λάθους. Αυτό με τη σειρά του μειώνει τον κίνδυνο χειραγώγησης των επιχειρήσεων, γεγονός που αυξάνει την αποτελεσματικότητά τους. Κατά συνέπεια, αυτό κάνει τον έλεγχο και τα έσοδα να φαίνονται στενά συνδεδεμένα (Cornforth, 2013).

Εκτός από την αξιολόγηση της απόδοσης ενός συστήματος εσωτερικού ελέγχου, η τακτική παρακολούθηση είναι σημαντική. Είναι απαραίτητο να διασφαλιστεί ότι τυχόν ευρήματα ελέγχου και αξιολόγησης εντοπίζονται γρήγορα. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι η παρακολούθηση παρέχει διαβεβαίωση ότι τα ευρήματα γίνονται γρήγορα και διορθώνονται (Μπαρούνη, 2008). Η παρακολούθηση των λειτουργιών του συστήματος εσωτερικών ελέγχων διατηρεί τα πάντα ομαλά. Αυτό βοηθά τους οργανισμούς να παραμείνουν σε καλό δρόμο με την αποστολή και το όραμά τους, γεγονός που διευκολύνει την αύξηση των εσόδων ή την ελαχιστοποίηση της απώλειας εσόδων.

Εξαιτίας αυτού, πιστεύουμε ότι οι δραστηριότητες παρακολούθησης και τα έσοδα σχετίζονται (Παπάς, 2019).

Τα στελέχη της διοίκησης ισχυρίζονται ότι η εφαρμογή ενός συστήματος εσωτερικού ελέγχου σε μια ξενοδοχειακή μονάδα κάνει την επιχείρησή τους πιο ανταγωνιστική. Συγκεκριμένα αναφέρουν ότι οι επισκέπτες νιώθουν πιο ασφαλείς όταν εφαρμόζονται τα συστήματα εσωτερικού ελέγχου στο ξενοδοχείο. Αυτό οδηγεί σε περισσότερες συναλλαγές που εκτελούνται σε μη δημόσιους χώρους του ξενοδοχείου, όπως δευτερεύοντες χώρους εργασίας των εργαζομένων και διάφορες δραστηριότητες. Επιπλέον, αυτό οδηγεί σε συνεχή δραστηριότητα στην περιοχή στην οποία δραστηριοποιείται η μονάδα και συμβάλλει στην ενίσχυση του εμπορικού σήματος του ξενοδοχείου. Επιβεβαιώνει επίσης στο ευρύ κοινό ότι η μονάδα παρέχει αξιόπιστες υπηρεσίες (Knel et al., 2019).

Οι ξενοδοχειακές μονάδες απαιτούν ένα ενιαίο, εύκολο στην εφαρμογή διεθνές πρότυπο ελέγχου. Αυτό το πρότυπο προσαρμόζεται στις συγκεκριμένες πολιτικές λειτουργίας και νόμους κάθε ξενοδοχείου, απαιτώντας από αυτά να συμμορφώνονται πάντα με το νομικό πλαίσιο των χωρών στις οποίες δραστηριοποιούνται. Επειδή αυτό το πρότυπο εφαρμόζεται εύκολα και είναι επίσημο, είναι επίσης ένα απλό θέμα — κάτι που δεν απαιτεί πολλή προσπάθεια ή προσοχή (Σεραφείδη, 2019).

3.10 Είδη Ελέγχου στα Ξενοδοχεία

Οι οικονομικοί και διοικητικοί έλεγχοι μιας Τουριστικής Ξενοδοχειακής Μονάδας θα πρέπει να χωριστούν σε δύο περιοχές. Η εκτέλεση αυτών των ελέγχων απαιτεί την επίβλεψη πολλών βασικών κατηγοριών λογιστικών σχεδίων. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με την εφαρμογή μεμονωμένων ελέγχων σε αυτές τις κατηγορίες. Κατά την εξέταση της διοίκησης της εταιρείας, τόσο τα οικονομικά όσο και τα μη δημοσιονομικά θέματα διαχείρισης είναι απαραίτητα. Αυτά περιλαμβάνουν την εξέταση της αποτελεσματικότητας των ανθρώπινων πόρων και την αξιολόγηση της ανάπτυξης των δραστηριοτήτων μιας εταιρείας (Μπαθρέλλου, 2017). Επιπλέον, αυτές οι λειτουργίες περιλαμβάνουν την παρακολούθηση της προόδου των εργασιών μιας εταιρείας και την εφαρμογή προτύπων. Αντίθετα, ο διοικητικός έλεγχος επικεντρώνεται σε υψηλότερα

επίπεδα διαχείρισης σε μια ξενοδοχειακή εγκατάσταση. Περιλαμβάνει τη διασφάλιση ότι τα υλικά ρέουν ομαλά μεταξύ των επιμέρους τμημάτων έως ότου χρησιμοποιηθούν για την κατασκευή ξενοδοχειακών προϊόντων όπως λευκά είδη και πετσέτες. Επιπλέον, αυτό το τμήμα επιβλέπει τις ταμειακές ροές — ή έσοδα — από μεμονωμένα τμήματα προς το κεντρικό ταμείο του ξενοδοχείου (Cornforth, 2015).

Ο οικονομικός-διαχειριστικός έλεγχος απαιτεί την κατηγοριοποίηση του θέματος σε τρεις υποκατηγορίες. Πρώτον, όλες οι πρώτες ύλες, καθώς και τα είδη προσωπικής καθαριότητας και άλλα τελικά προϊόντα που διακινούνται, πρέπει να ληφθούν υπόψη. Στη συνέχεια, όλα τα στάδια παράδοσης, παραλαβής, χρήσης και απόδοσης αυτών των υλικών πρέπει να ελέγχονται μέσω της διαδικασίας ελέγχου ποσότητας. Αυτό επιτυγχάνεται με τη χρήση δελτίων με τιμές που καταγράφονται με αριθμημένη σειρά. Αυτά τα δελτία παρακολουθούν την κίνηση των αναλώσιμων σε κάθε βήμα της αλυσίδας εφοδιασμού. Ο ποιοτικός έλεγχος των αναλώσιμων ειδών πραγματοποιείται επίσης ελέγχοντας ότι τα αγαθά που προορίζονται για κατανάλωση σε διαφορετικά τμήματα του ξενοδοχείου χρησιμοποιούνται σωστά και με υψηλή ταχύτητα (Φίλκος, 2015).

Ο έλεγχος των εσόδων περιλαμβάνει την καταγραφή όλων των εσόδων που προέρχονται από ξενοδοχειακές υπηρεσίες με συστηματικό τρόπο. Όλο το κύκλωμα συναλλαγών αυτών των υπηρεσιών ελέγχεται για να διασφαλιστεί ότι όλες οι πωλήσεις καταγράφονται σωστά στους λογαριασμούς. Στη συνέχεια, τα έσοδα που προκύπτουν μεταφέρονται στις καταστάσεις των λειτουργικών τμημάτων — είτε οφειλόμενα είτε εισοδήματα σε μετρητά. Στον έλεγχο των εσόδων, ο έλεγχος του αριθμού των ενοικιαζόμενων δωματίων, η παρακολούθηση των εσόδων που λαμβάνονται, η σύγκριση των διαφόρων ποσών και ο έλεγχος εάν το κύριο *courante* έχει ενημερωθεί σωστά αποτελούν τυπικές διαδικασίες. Τυχόν αποκλίσεις μεταξύ των δελτίων παραγγελιών πωλήσεων συμβιβάζονται επίσης και τυχόν πωλήσεις που δεν έχουν καταχωρηθεί στα αρχεία πελατών ελέγχονται επίσης για σφάλματα. Επιπλέον, οι πωλήσεις με πίστωση πρέπει να ελέγχονται εάν καταχωρούνται στις ημερήσιες αποδείξεις. Εάν δεν ελεγχθούν οι πωλήσεις με πίστωση, μπορεί να προκύψουν σφάλματα σε τιμολόγια που έχουν ήδη εξοφληθεί δύο φορές ή σε τιμολόγια που πληρώνονται με μετρητά που δεν έχουν καταχωρηθεί στις ημερήσιες αποδείξεις (Ντζιούνη, 2015).

Η διαδικασία ελέγχου εσόδων ξεκινά όταν ένας πελάτης ζητά από έναν υπάλληλο ή ένα γραφείο για να κάνει κράτηση δωματίων σε ένα ξενοδοχείο. Μετά την παραλαβή της πληρωμής, η Α.Π.Υ καταχωρείται και καταθέτονται οι αποδείξεις για κάθε παραγγελία. Αυτό συμβαίνει γιατί τα πρακτορεία και τα τουριστικά γραφεία πρέπει να εκδίδουν εντολές στους πελάτες τους (Μακρυδημήτρης, 2018). Αντίθετα, οι πελάτες πληρώνουν μόνοι τους για το Α.Π.Υ εάν κάνουν κράτηση δωματίων μόνοι τους. Κάθε κατηγορία ξενοδοχείων — από χαμηλού προϋπολογισμού έως υψηλής ποιότητας — περιλαμβάνει διαφορετικές υπηρεσίες και διαδικασίες που πρέπει να εκτελεστούν κατά τη διάρκεια ενός ελέγχου. Όταν μένουν στο ξενοδοχείο, οι επισκέπτες πρέπει να διατηρούν ενεργό υπόλοιπο στους λογαριασμούς τους. Αυτό αναφέρεται ως το κύριο courante, ή MC. Οι επισκέπτες μπορούν να παρακολουθούνται μέσω αυτού του συστήματος. Η παρακολούθηση των υπολοίπων των επισκεπτών παρέχει στους ιδιοκτήτες του ξενοδοχείου τον έλεγχο των εσόδων από τις πωλήσεις εστιατορίων ή μπαρ, των υπηρεσιών που παρέχονται στο δωμάτιο ή άλλες εγκαταστάσεις, ακόμη και τις παρεπόμενες χρεώσεις για τη χρήση του λόμπι ή των εγκαταστάσεων πλυντηρίου. Στο τέλος της διαμονής, οι επισκέπτες πρέπει να λάβουν απόδειξη παροχής υπηρεσιών και λιανικών συναλλαγών. Αυτά τα έγγραφα, συμπεριλαμβανομένου ενός Ημερολογίου Πωλήσεων, εκδίδονται σε κάθε επισκέπτη. Για κάθε επιπλέον ημέρα διαμονής του επισκέπτη πρέπει να παρέχεται πρόσθετη απόδειξη παροχής υπηρεσιών και λιανικών συναλλαγών. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο η KB&S απαιτεί από τους επισκέπτες να λαμβάνουν πρόσθετα Αποδεικτικά Παροχής Υπηρεσιών και Τιμολόγια Παροχής Υπηρεσιών στα δωμάτιά τους (Μπέσιλα& Μακρίδη, 2019).

Το Υπόλοιπο MainCourante είναι μια αναπαράσταση του λογαριασμού Υπόλοιπων Πελατών σε υψηλότερο επίπεδο από το Ημερήσιο Υπόλοιπο MainCourante. Χρησιμοποιείται στη Γενική Λογιστική για να αντικαταστήσει τις εγγραφές του ημερολογίου πωλήσεων αντιπροσωπεύοντας τα έσοδα, τα έξοδα και το υπόλοιπο του λογαριασμού. Για παράδειγμα, εάν υπάρχει καθαρό εισόδημα για την ημέρα, θα καταχωρηθεί στο Υπόλοιπο MainCourante αντί στο Ημερήσιο Υπόλοιπο MainCourante. Εκτός από τη μεταφορά νέων υπολοίπων στο Υπόλοιπο MainCourante από λογαριασμούς άλλων πελατών, μεταφέρει επίσης υπόλοιπα από λογαριασμούς άλλων πελατών στο Ημερήσιο Υπόλοιπο MainCourante. Αυτή η λογιστική καταχώριση αναφέρει λεπτομερώς όλους τους πελάτες στη Γενική Λογιστική, καθώς δεν "θέλουμε να ψάξουμε στα

οικονομικά των επισκεπτών μας" κατά την καταγραφή μεμονωμένων λογαριασμών. Αντίθετα, παρακολουθούμε το υπόλοιπο του λογαριασμού Υπόλοιπων Πελατών κάθε μέρα καθώς το συμφωνούμε με τον λογαριασμό Γενικής Λογιστικής. Αυτό το ημερήσιο υπόλοιπο είναι απλώς το συνολικό χρηματικό ποσό που αναμένουμε να συλλέξουμε από όλους τους επισκέπτες στο ξενοδοχείο μας κατά τη διάρκεια μιας συγκεκριμένης ημέρας (Μακρυδημήτρης, 2018).

3.11 Ελεγχόμενες δραστηριότητες ξενοδοχείου

Τα ξενοδοχεία συνδυάζουν όλες τις πτυχές της παραγωγής τους, όπως εργασία, κεφάλαιο και χώρος, σε μια ενιαία οικονομική μονάδα. Σκοπός τους είναι η παροχή υπηρεσιών φιλοξενίας και στέγασης με σκοπό τη μεγιστοποίηση των κερδών. Ως εκ τούτου, συνιστάται ο έλεγχος κάθε κύκλου ξενοδοχείου ξεχωριστά προκειμένου να μελετηθούν και να ρυθμιστούν αποτελεσματικά οι λειτουργίες τους. Τα λογιστικά βιβλία του ξενοδοχείου πρέπει να τηρούνται και να παρακολουθούνται σωστά. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι ο λειτουργικός εξοπλισμός, οι ανακαινίσεις και οι επενδύσεις της εταιρείας αποτελούν μέρος των παγίων της. Ο εσωτερικός έλεγχος της εταιρείας θέλει επίσης να αυξήσει την απόδοση εισοδήματος από τα κεφάλαια που επενδύονται στα πάγια στοιχεία ενεργητικού της. Και θέλουν να αποφύγουν τυχόν κινδύνους που συνδέονται με αυτά τα περιουσιακά στοιχεία (Καραμάνης, 2018).

Η εφαρμογή των οδηγιών της διοίκησης απαιτεί την τήρηση ακριβών αρχείων όλων των περιουσιακών στοιχείων και την τήρηση συγκεκριμένης διαδικασίας. Η διαδικασία πρέπει να επιβλέπεται από το διοικητικό συμβούλιο για να διασφαλιστεί η σωστή διαχείριση των περιουσιακών στοιχείων και η βελτίωση της αποτελεσματικότητας στην κυκλική καταγραφή και τον κύκλο εργασιών των περιουσιακών στοιχείων. Είναι απαραίτητη η τακτική παρακολούθηση της συντήρησης και της υλοποίησης καθώς και η επίβλεψη του προϋπολογισμού και των προμηθειών. Επίσης, η τακτική ρύθμιση και οι προμήθειες πρέπει να επιβάλλονται με σταθερό χέρι. Επιπλέον, η κατανομή των καθηκόντων είναι σημαντική επειδή όσοι εκτελούν αυτά τα καθήκοντα διαχειρίζονται τη λογιστική, τη διαχείριση και την επίβλεψη (Vivien&Fearnley , 2015).

Για να διασφαλιστεί ότι δεν γίνονται λάθη, κάθε κύκλος απογραφής περιέχει αρκετούς υποκύκλους. Αυτά περιλαμβάνουν αποθήκευση, συντήρηση, απογραφή και επεξεργασία. Ο λόγος για τη δημιουργία αυτών των υποκύκλων είναι η καλύτερη διαχείριση του αποθέματος. Αυτό επιτυγχάνεται με την εφαρμογή εντολών διαχείρισης και την ελαχιστοποίηση των κινδύνων που σχετίζονται με το απόθεμα. Επιπλέον, η χρήση αυτού του συστήματος βοηθά στην αποφυγή πιθανών χρηματικών απωλειών λόγω λαθών. Η επίτευξη αυτών των στόχων απαιτεί την τήρηση των διαδικασιών για την αναβάθμιση του κύκλου αποθεμάτων και τον κατάλληλο λογιστικό έλεγχο. Κι αυτό γιατί το σύστημα εσωτερικού ελέγχου πρέπει να δίνει έμφαση σε μια συγκεκριμένη διαδικασία από το διοικητικό συμβούλιο για σωστή διαχείριση των αποθεμάτων. Επιπλέον, χρειάζεται να εφαρμόσει ένα σύστημα διαρκούς απογραφής και να καθορίσει τα καθήκοντα της αποθήκης. Κατόπιν αυτού, οι εργαζόμενοι πρέπει να πραγματοποιούν συνεχείς ελέγχους για να διασφαλίζουν τη συμμόρφωση με το όριο αποθέματος ασφαλείας (Husametal, 2013).

Οι προμήθειες και οι αγορές είναι μια σημαντική πτυχή της συνολικής λειτουργίας ενός ξενοδοχείου. Οι υπάλληλοι του ξενοδοχείου πρέπει να μεγιστοποιούν το κέρδος όταν αγοράζουν υλικά και προμήθειες, διαχειρίζοντας αυστηρά τις μετακινήσεις τους μεταξύ προμηθευτών και αποθηκών της εταιρείας. Επιπλέον, πρέπει να προστατεύονται από κλοπή κατά τη διαδικασία μεταφοράς. Οι εργαζόμενοι πρέπει επίσης να εκπληρώνουν λογιστικά καθήκοντα που σχετίζονται με υλικά και προμήθειες, καθώς και την αντιμετώπιση και επίβλεψη κινδύνου. Οι νέες αγορές και οι Διαδικασίες Αγοράς πρέπει να εφαρμόζονται σύμφωνα με τις οδηγίες της διοίκησης για να διασφαλιστεί η σωστή εκτέλεση των αγορών και τα βελτιωμένα Συστήματα Αγορών. Για την επίτευξη αυτών των στόχων, μια συγκεκριμένη διαδικασία εσωτερικού ελέγχου πρέπει να εφαρμοστεί και να παρακολουθείται από τη διοίκηση. Αυτή η διαδικασία θα πρέπει να παρακολουθεί όλες τις αγορές και τις προμήθειες τόσο σε ποσότητα όσο και σε αξία, καθώς και να ενημερώνει τα αρχεία με κάθε ενημέρωση. Οι υπεύθυνοι για τις προμήθειες και τις αγορές θα πρέπει να είναι πλήρως αυτόνομοι από τα τμήματα ταμείου, λογιστηρίου και παραλαβής. Θα πρέπει να ελέγχουν πλήρως το ετήσιο σχέδιο αγορών και προμηθειών και να κάνουν συγκρίσεις με αγορές προηγούμενων ετών (Stephenetal, 2015).

Τα απαιτήσιμα είναι ένα ουσιαστικό μέρος κάθε επιχείρησης που λειτουργεί ως μια ξενοδοχειακή μονάδα. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι μια καθυστέρηση στην πληρωμή των απαιτήσεων εμποδίζει την ικανότητα μιας επιχείρησης να πληρώσει τα έξοδα, γεγονός που μπορεί να οδηγήσει σε προβλήματα αναποτελεσματικότητας και ρευστότητας. Ορισμένες επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν προβλήματα με καθυστερημένες απαιτήσεις έως και αρκετούς μήνες κάθε φορά. Πολλά ξενοδοχεία αντιμετωπίζουν πρόβλημα ταμειακών ροών που προκαλείται από το υψηλό κόστος συντήρησης και απόσβεσης των πάγιων περιουσιακών στοιχείων. Για να λύσουν αυτό το πρόβλημα, απαιτούν ακριβή επαλήθευση των εισπρακτέων λογαριασμών, των μετρητών και των τίτλων τους. Αυτό είναι απαραίτητο επειδή πολλές ξενοδοχειακές εταιρείες πρέπει να διαχειριστούν τους κινδύνους που σχετίζονται με τον κύκλο Απαιτήσεων, Μετρητών και Τίτλων (Coulton et al, 2014). Πρέπει επίσης να ολοκληρώσουν όλες τις διαδικασίες που ορίζει η διοίκηση για τις διαδικασίες Απαιτήσεων, Μετρητών και Αξιογράφων. Αυτά είναι απαραίτητα για τη σωστή διαχείριση του κινδύνου που σχετίζεται με αυτές τις διαδικασίες. Η διοίκηση αποφασίζει και εφαρμόζει μια λογιστική διαδικασία για Απαιτήσεις, Μετρητά και Χρεόγραφα. Αυτό καθορίζει τις λεπτομερείς διαδικασίες λογιστικής και παρακολούθησης για καθεμία από αυτές τις τρεις κατηγορίες δημοσιονομικών δεδομένων. Για να το πετύχει αυτό, η εταιρεία πρέπει να δημιουργήσει και να εφαρμόσει ένα υγιές σύστημα εσωτερικού ελέγχου βασισμένο στα πρότυπα που έχει θέσει η διοίκηση. Αυτό το σύστημα πρέπει να συνεχίσει να ενημερώνει το μητρώο πιστοληπτικής ικανότητας πελατών και να ασκεί συνεχή λογιστική εποπτεία. Για να ελαχιστοποιηθούν τα προβλήματα ταμειακών ροών του ξενοδοχείου, το λογιστήριο και οι ημερήσιες αποδείξεις πρέπει να διατηρούνται χωριστά. Μόνο οι τραπεζικοί υπάλληλοι που είναι εξουσιοδοτημένοι από τη διοίκηση μπορούν να θεωρούν επιταγές και συναλλαγματικές. Μόνο οι υπάλληλοι με εξουσιοδότηση διαχείρισης μπορούν να εξαργυρώσουν γραμμάτια και γραμμάτια (Zabihollah&Gholamhossein, 2013).

Η διαδικασία ελέγχου θα πρέπει να ελέγχει τις συγκεκριμένες υποχρεώσεις της ξενοδοχειακής μονάδας σε σχέση με κύκλους παγίων, αγορών και προμηθειών. Το εύρος των υποχρεώσεων καλύπτει επίσης τυχόν υποχρεώσεις τρίτου προς την ξενοδοχειακή επιχείρηση. Η μέτρηση του κόστους όλων των υποχρεώσεων είναι ένας τρόπος για να ελαχιστοποιηθεί το κόστος κάθε υποχρέωσης. Η ακριβής λογιστική εποπτεία είναι απαραίτητη για τη μείωση του κινδύνου στους κύκλους των υποχρεώσεων. Αρκετοί

κίνδυνοι μετριάζονται μέσω διαδικασιών όπως οι βελτιώσεις κανονικότητας και η οικονομική παρακολούθηση (Richards&Stausholm, 2017).

Στην αναφορά εξόδων ενός ξενοδοχείου, τα έξοδα χωρίζονται σε τέσσερις κατηγορίες: οικονομικά, διοικητικά, πωλήσεις, παραγωγή και πρόσθετες λειτουργίες. Στη συνέχεια, τα έξοδα χωρίζονται περαιτέρω σε τέσσερις ακόμη κατηγορίες: πάγια έξοδα που παραμένουν σταθερά ανεξάρτητα από τον αριθμό των επισκεπτών που διαμένουν στο ξενοδοχείο, όπως ενοίκιο και οικονομικά έξοδα που κυμαίνονται ανάλογα με την πληρότητα των επισκεπτών, όπως οι μισθοί. Τα έξοδα μπορούν επίσης να αναλυθούν σε μεταβλητά έξοδα που αλλάζουν ανάλογα με την πληρότητα, όπως προμήθειες και πρόσθετα έξοδα λειτουργίας που αλλάζουν με διαφορετικά τμήματα, όπως συντήρηση. Ένα καλό σύστημα ελέγχου πρέπει να έχει άμεση επαφή με κύκλους όπως Πωλήσεις- Προμήθειες ή Αγορές-Έσοδα προκειμένου να παρακολουθεί την απόδοσή τους. Στόχος του εσωτερικού ελέγχου των Εξόδων, είναι η ελαχιστοποίηση των δαπανών κάθε είδους και η σωστή διαχείριση των δαπανών, ενώ παράλληλα μετριάζεται ο κίνδυνος που σχετίζεται με τον κύκλο εξόδων. Με την τακτική παρακολούθηση των δαπανών και την εφαρμογή διορθωτικών μέτρων, αυτός ο στόχος μπορεί να επιτευχθεί. Οι υπάλληλοι του ξενοδοχείου πρέπει να ακολουθούν συγκεκριμένους εργατικούς νόμους και διαδικασίες κατά τον προγραμματισμό κρατήσεων και μισθών. Αν και τα έξοδα του ξενοδοχείου υπόκεινται σε έγκριση της διοίκησης, οι εργαζόμενοι πρέπει να τηρούν τους περιορισμούς του προϋπολογισμού. Επιπλέον, τα έξοδα πρέπει να είναι πάντα σύμφωνα με τα κέρδη του ξενοδοχείου (Francis, 2021).

Είναι σημαντικό να διερευνηθούν οι αποκλίσεις κόστους μεταξύ των προϋπολογισμένων και των πραγματικών δαπανών. Αυτή η διαδικασία θα πρέπει να γίνεται ετησίως, καθώς θα δείχνει πόσα περισσότερα ή λιγότερα χρήματα χρειάζεται μια εταιρεία. Επιπλέον, είναι σημαντικό να διερευνηθούν έξοδα όπως μεταφορά, αμοιβή στελεχών και διάφορα έξοδα. Τα έσοδα υπολογίζονται με βάση το τμήμα που τα εισπράττει. Αυτό αναφέρεται ως η προέλευσή τους. Επιπλέον, τα έσοδα υπολογίζονται ανάλογα με τον τρόπο είσπραξής τους — σε μετρητά ή με πιστωτική κάρτα. Όταν δύο ή περισσότερες υπηρεσίες πωλούνται μαζί, αυτό αναφέρεται ως συμφωνημένη τιμή. Και, τα έσοδα που παράγονται από μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο ονομάζονται κύκλος εργασιών. Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις πρέπει να ακολουθούν μια συγκεκριμένη διαδικασία κύκλου για τον έλεγχο και τη διαχείριση των εσωτερικών λειτουργιών τους. Αυτές οι λειτουργίες εξασφαλίζουν μέγιστο κέρδος και σωστή διαχείριση της ακρίβειας

και των κινδύνων των πωλήσεων. Η πιστοληπτική ικανότητα και οι λογιστικές διαδικασίες ενημερώνονται επίσης και ελέγχονται από τη διαδικασία του κύκλου. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω της τήρησης ενός προκαθορισμένου σχεδίου διαχείρισης που έχει εγκριθεί από τη διοίκηση (Rashad&Abdel-Khalik, 2020). Η διαδικασία που περιγράφεται περιλαμβάνει ακριβή πληρωμή των τιμολογίων, συλλογή όλων των εγγράφων πωλήσεων και δημιουργία πολιτικής για τις πωλήσεις. Τυχόν ανεκπλήρωτες παραγγελίες μπορούν να εντοπιστούν με αυτόν τον τρόπο. Ο τακτικός έλεγχος των προϋπολογισμένων πωλήσεων έναντι των πραγματικών πωλήσεων είναι ένας αποτελεσματικός τρόπος για να προσδιορίσετε εάν μια εταιρεία βρίσκεται σε καλό δρόμο. Κάνοντας αυτό, μια εταιρεία μπορεί να προσδιορίσει εάν αποκλίνουν από το προγραμματισμένο ποσοστό πωλήσεών της. Όποτε είναι δυνατόν, οι εταιρείες θα πρέπει επίσης να ενημερώνουν το προσωπικό για τυχόν εκπτώσεις ή ειδικές εκπτώσεις. Είναι απαραίτητος ο σαφής διαχωρισμός των καθηκόντων μεταξύ αυτών που παρακολουθούν τις πωλήσεις και εκείνων που τις εισπράττουν. Οι μηνιαίες πωλήσεις θα πρέπει να παρέχουν επιστολές επιβεβαίωσης και τιμολόγια που συμφωνούν μεταξύ τους (Jere&Dechun, 2018).

Αυτή η κατηγορία συστημάτων διαχείρισης περιλαμβάνει όλες τις δραστηριότητες που περιλαμβάνουν περισσότερους από έναν κύκλους δραστηριοτήτων ή δεν ορίζονται από καμία από τις προηγούμενες κατηγορίες. Ένα αποτελεσματικό σύστημα ελέγχου πρέπει να εκτελεί πολλές διαφορετικές λειτουργίες διατηρώντας παράλληλα τον κατάλληλο έλεγχο σε κάθε κύκλο. Αυτά περιλαμβάνουν τη σωστή λογιστική, την εκτέλεση εντολών της διοίκησης, τη διόρθωση λαθών και τη βελτίωση των διαδικασιών. Πρέπει επίσης να προλαμβάνουν τους κινδύνους που σχετίζονται με τον συγκεκριμένο κύκλο και να αντιμετωπίζουν τυχόν πιθανές παρενέργειες. Μια επιχείρηση πρέπει να καθιερώσει έναν σαφή διαχωρισμό μεταξύ ευθυνών και θέσεων εργασίας προκειμένου να εφαρμόσει με επιτυχία συστήματα εσωτερικού ελέγχου. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι αυτά τα συστήματα επικεντρώνονται στην προώθηση διαδικασιών για την πρόσληψη και την εκπαίδευση εργαζομένων. Ένας κανονισμός εργασίας που πρέπει να εφαρμοστεί είναι επίσης απαραίτητος για τις επιχειρήσεις να επιτύχουν τους στόχους τους (Linn&Henriette, 2018).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ

Αυτή η διπλωματική εργασία εξετάζει τον κλάδο των Ξενοδοχειακών Μονάδων και τα συστήματα εσωτερικού ελέγχου του μέσω αναφοράς σε δημοσιευμένες εργασίες και εκθέσεις. Διερευνά επίσης την ενσωμάτωσή τους στον εσωτερικό έλεγχο. Στη συνέχεια, εξετάζει τους στόχους των επιχειρήσεων ανά έσοδα και τις μεθόδους για την επίτευξή τους. Τα πρώτα χρόνια που εφαρμόστηκε ο έλεγχος τον θεωρούσαν ως μέσο ελέγχου της λογιστικής, όχι πολλά άλλα. Ωστόσο, γρήγορα αναπτύχθηκε για να εξυπηρετεί πολλούς άλλους σκοπούς. Βοήθησε στη βελτίωση της εταιρικής διακυβέρνησης, πρόσφερε καλύτερες λειτουργίες μονάδων και πρόσθεσε σημαντική αξία σε κάθε τμήμα μιας επιχείρησης. Το πιο σημαντικό, ο έλεγχος ενίσχυσε τη σημασία του εσωτερικού ελέγχου σε κάθε επιχειρηματική διαδικασία.

Ο κύριος οικονομικός μοχλός της Ελλάδας είναι ο τουρισμός. Παρά την ύφεση που κυριάρχησε στην οικονομία τα τελευταία 10 -15 χρόνια, η Ελλάδα διατηρεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα όσον αφορά τον επιχειρηματικό ανταγωνισμό. Πολλές μελέτες του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας & Ανάπτυξης ή της Eurostat έχουν δείξει ότι η τουριστική βιομηχανία της Ελλάδας είναι η κύρια πηγή ανάπτυξης της οικονομίας. Αυτές οι αναφορές δείχνουν επίσης ότι η ανάπτυξη του τουρισμού δημιουργεί περισσότερες από 612.000 άμεσες θέσεις εργασίας και περισσότερες από 860.000 θέσεις εργασίας σε άλλες ελληνικές βιομηχανίες υποστηρίζονται από τον τουρισμό. Την ίδια χρονική περίοδο, η Ελλάδα υποστηρίζει πάνω από 513.000 θέσεις εργασίας με την τουριστική της βιομηχανία. Η ελληνική οικονομία παράγει περίπου 3,1 έως 6,2 δισεκατομμύρια δολάρια σε σχετικό ΑΕΠ κάθε χρόνο χάρη στα αυξημένα έσοδα από έμμεσους φόρους. Επιπλέον, τα αυξημένα φορολογικά έσοδα της χώρας από σχεδόν 1,9 δισ. ευρώ ετησίως ωφελούν σημαντικά τη δημοσιονομική υγεία της χώρας. Ο ελληνικός τουρισμός έχει σημαντική επίδραση στα συγκοινωνιακά, οδικά και αεροπορικά συστήματα της χώρας. Βελτιώνει επίσης τις θαλάσσιες μεταφορές της Ελλάδας με την τακτική ενημέρωση των συστημάτων της. Επιπλέον, οι τομείς των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, των κατασκευών, της μεταποίησης και των ακινήτων της Ελλάδας

παρουσίασαν αυξημένη ανάπτυξη αφού ο τουρισμός έγινε σημαντικό μέρος της οικονομίας τους.

Ο εσωτερικός έλεγχος είναι απαραίτητο μέρος της διατήρησης της παραγωγικότητας των επιχειρήσεων. Είναι σημαντικό οι εταιρείες να εξετάζουν προσεκτικά τις διαδικασίες ελέγχου τους για να βελτιώσουν την αποτελεσματικότητα. Αυτό μας οδήγησε στη δημιουργία αυτής της μελέτης για τον Εσωτερικό Έλεγχο. Εξετάσαμε τον σκοπό, τους περιορισμούς, τα δυνατά σημεία και τις τεχνικές του σε μια επιχείρηση. Συζητήσαμε επίσης τις νομικές και επαγγελματικές ευθύνες των επαγγελματιών του Εσωτερικού Ελέγχου και δώσαμε ορισμένα πρόσθετα σημαντικά ζητήματα για τις οικονομικές μονάδες. Για να υποστηρίξουμε την έρευνά μας, παραθέσαμε τα ευρήματα στα οποία καταλήξαμε μετά την ανάπτυξη της διατριβής μας. Οι επιχειρήσεις πρέπει να βελτιώνουν συνεχώς τις υπηρεσίες τους για να παραμείνουν σχετικές ενόψει του αυξανόμενου ανταγωνισμού. Πρέπει να μειώσουν το κόστος και να βρουν νέους τρόπους για να χρησιμοποιούν αποτελεσματικά τους πόρους τους. Αυτό συμβαίνει γιατί χρειάζονται ένα αποτελεσματικό σύστημα εσωτερικού ελέγχου. Οι μεγάλες εταιρείες χρειάζονται μηχανισμούς και διαδικασίες για τη διασφάλιση του εσωτερικού ελέγχου για την αποφυγή της εποπτείας της διοίκησης. Οι ανάγκες κάθε εταιρείας, ο κύκλος εργασιών, το προσωπικό και άλλοι παράγοντες επηρεάζουν τη δημιουργία αυτών των μεθόδων. Αυτές οι μέθοδοι διαφέρουν από εταιρεία σε εταιρεία και πρέπει να συνάδουν με τις συγκεκριμένες δραστηριότητες, τις ανάγκες και τους στόχους τους.

Οι εσωτερικοί ελεγκτές παρακολουθούν και αξιολογούν τις διαδικασίες και τα μέτρα που εφαρμόζει η επιχείρηση για να εξασφαλίσουν τη συμμόρφωσή της με τις κανονιστικές οδηγίες. Πρέπει να αναφέρουν τυχόν παρατυπίες ή απάτες στη διοίκηση. Λόγω της φύσης της εργασίας τους, οι ελεγκτές πρέπει να συντονίζονται στενά με τους συναδέλφους τους για να ολοκληρώσουν αποτελεσματικά τις εργασίες τους. Ο εσωτερικός ελεγκτής σε μια εταιρεία πρέπει να αναφέρει στη διαχειριστική ομάδα για όλα αυτά τα μέτρα. πρέπει να παρακολουθεί προσεκτικά την ομαλή λειτουργία της επιχείρησης, καθώς και να αποτρέπει τυχόν ατυχήματα ή απάτες. Προφανώς, η αξιοπιστία του ελεγκτή με εξωτερικούς συνεργάτες μειώνεται όταν δεν έχει την κατάλληλη εκπαίδευση. Αυτό συμβαίνει επειδή ο κίνδυνος των ελεγκτικών διαδικασιών που οδηγούν σε απάτη, λάθος ή ακόμα και παραβίαση του νόμου αυξάνεται καθώς αυξάνεται το μέγεθος της εταιρείας. Εξαιτίας αυτού, οι ελεγκτές που εργάζονται για το άμεσα έμμισθο

γραφείο μιας εταιρείας είναι πιο πιθανό να κάνουν λάθος. Η ανάγκη για ελέγχους πηγάζει από εγγενείς ατέλειες της ανθρώπινης φύσης. Το εργατικό δυναμικό μιας μεγάλης εταιρείας αυξάνει τον κίνδυνο ελέγχου λόγω των λαθών και των τέρψεων που είναι εγγενείς στον άνθρωπο (Nedal&Khaled, 2014).

Σήμερα, πολλές επιχειρήσεις επιχειρούν εκτός των χωρών τους λόγω της αυξημένης ευαισθητοποίησης του κοινού ότι οποιαδήποτε απόσταση μπορεί να ξεπεραστεί με επενδύσεις. Αυτό οδηγεί στην κατανόηση ότι ο έλεγχος και η λογιστική πρέπει να ακολουθούν ένα παγκόσμιο πρότυπο για να ενσωματώνουν όλες τις αρχές και τους κανόνες. Μια εταιρεία πρέπει να προσαρμόζει συνεχώς το σύστημα ελέγχου της λόγω της μεταβαλλόμενης νομοθεσίας και των αλλαγών που πρέπει να κάνει για να είναι ανταγωνιστική. Αυτό συμβαίνει γιατί το σύστημα εσωτερικού ελέγχου κάθε επιχείρησης πρέπει να ελέγχεται και να προσαρμόζεται συνεχώς. Πρέπει να χρησιμοποιούν αξιόπιστες, ακριβείς και έγκυρες πληροφορίες και διαδικασίες χωρίς προκαταλήψεις ή συντομεύσεις.

Η έρευνα που πραγματοποιήθηκε ήταν βιβλιογραφική ανασκόπηση, η οποία παρέθεσε την σχετική βιβλιογραφία και τις έρευνες που έχουν γίνει πάνω στο αντικείμενο του εσωτερικού ελέγχου στα ξενοδοχεία. Η φύση της έρευνας αποτελεί και τον περιορισμό της, καθώς δεν υπάρχει η δυνατότητα να παρουσιασθούν αυθεντικά πρωτογενή δεδομένα.

Οι μελλοντικές έρευνες θα μπορούσαν να επαναλάβουν την διαδικασία σε πιο διευρυμένο επίπεδο, προκειμένου να καταλήξουν στα ίδια ή σε διαφορετικά συμπεράσματα. Επιπλέον, οι μελλοντικοί ερευνητές είναι δυνατό να παραλλάξουν την έρευνα σε πιο πρακτική και να εστιάσουν σε έρευνα περίπτωσης κάποιας ξενοδοχειακής μονάδας.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία

Ahmad, N., Othman, R., & Jusoff, K. (2019). Η αποτελεσματικότητα του εσωτερικού ελέγχου στον δημόσιο τομέα της Μαλαισίας. *Journal of Modern Accounting and Auditing*, σσ. 784-790.

Aikins, E.A., Mensah, V.J. και Kumi-Kyereme, A., (2021). Ανασκόπηση της διαδικασίας εσωτερικού ελέγχου επιλεγμένων τοπικών κυβερνήσεων στην κεντρική περιοχή της Γκάνα, *Journal of Accounting, Finance and Auditing Studies*, Τόμος 7(2), Doi 10.32602, σσ.16-37.

Aithal, A.& Aithal, P.S. (2020). Ανάπτυξη και επικύρωση ερωτηματολογίων και πειραματικών δεδομένων έρευνας: Στατιστική προσέγγιση βασισμένη σε συστηματική ανασκόπηση, *International Journal of Management, Technology, and the Social Sciences*, Τόμος 5(2), σελ.233-51.ISSN:2581-6012.

Akmese, H., Gundogan, H. (2020). Ο ρόλος του εσωτερικού ελέγχου στην ξενοδοχειακή επιχείρηση: έρευνα για ξενοδοχεία πέντε αστέρων, *Academic Journal of Economic and Administrative Sciences*, Vol.13(2), Doi 10.255287, σελ.227-241.

Bacik, R., Fedorko, R., Gavurova, B., Ivankova, V., & Rigelsky, M. (2020). Differences in financial performance between various categories of hotels in the Visegrad Group countries. *Journal of International Studies*, 13(2).

Barry, J. S. (2013). The Future of Sustainability Reporting Needs CPAs, *The CPA Journal*.

Beck, J. Glenden, M Hogan E. (2016), «Disaggregation of Financial Reporting, Auditor Attempt and Financial Statement Quality ».

BenitoA, (2020). «Αποτυχία ελέγχου και κρίση ελέγχου». *European Business Organization Law Review*, τόμ. 5, αρ. 4.

Bourn J. (2017). *Public sector auditing: is it value for money?* England: John Wiley & Sons.

Chen, W. J. (2013). 'Factors influencing internal service quality at international tourist hotels', *International Journal of Hospitality Management*. Elsevier, 35, pp. 152–160.

Cornforth C. (2015). *The governance of public and non-profit organizations: what d boards do*. 2nd edition. New York: Routledge

Cornforth C. (2013). *The Governance of Public and Non-Profit Organizations*. 1st edition. New York: Routledge

Coulton J, Gilad L., Stephen T. (2014), «Investments in Auditing and the Quality of Financial Reporting».

DavidN., LeonardJ. Brooks A. (2018) «Έλεγχος βιωσιμότητας και αναφορά σύμφωνα με την καναδική εμπειρία». *Journal of Business Ethics* 17.

- Deloitte (2014) - «Υπηρεσίες ελέγχου και διασφάλισης στο Αζερμπαϊτζάν». Δημόσια Εφημερίδα
- Deloitte (2019) «Επίτευξη ποιοτικής χρηματοοικονομικής αναφοράς». Δημόσια Εφημερίδα
- Elijah, O., Sylvester, I. & Dorcas, A. & Cletus, I. (2014). Small-Scale Palm Oil Processing Business in Nigeria; A Feasibility Study. *Greener Journal of Business and Management Studies*. 4. 070-082. 10.15580/GJBMS.2014.3.012714071.
- Firew, C. & Mesfin, Y. (2017). The Effect of Internal Controls Systems on Hotels Revenue: A Case of Hotels in Bahir Dar and Gondar Cities. *Oman Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*. 6. 19-37. 10.12816/0036740.
- Francis, J. 2021. «Ένα πλαίσιο για την κατανόηση και τη διερεύνηση της ποιότητας του ελέγχου». *Auditing: A Journal of Practice and Theory* 30 (2): 125-152.
- Haller, A. and van Staden, C. (2014), "The value added statement – an appropriate instrument for Integrated Reporting", *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, Vol. 27 No. 7, pp. 1190-1216.
- Herrin, S.B., (2021). Τι είναι και τι δεν είναι το γραφείο συμμόρφωσής σας, *Journal of HealthCare Law&Policy*. τόμ. 24(1), σελ. 139-148.
- Hitt, M. A. (2016) The Market for Corporate Control and Firm Innovation. *Managerial Auditing Journal*. 12(1), 9-15.
- Hong, J. and Li, X., (2013). Speeding up cleaner production in China through the improvement of cleaner production audit. *Journal of cleaner production*, 40, pp.129- 135.
- Huifa C., Qingliang T., Yihong J. (2020), «The Position of International Financial Reporting Standards in Reporting Quality-Evidence from the European Union». *Journal of International Financial Management and Accounting* 21.3
- Husam Al-Khaddash, Rana Al Nawas, Abdulhadi Ramadan (2013), «Λόγοι που επηρεάζουν την ποιότητα του ελέγχου». *International Journal of Business and Social Science*, τομ. 4 No. 11
- Jere R. Dechun W., (2018), «The Joint Effect of Investor Protection and Big 4 Έλεγχοι για την ποιότητα των κερδών σε όλο τον κόσμο». *Contemporary Accounting Research* Vol. 25 No. 1.
- Jianping, L., Yuyao F., Guowen, L., Xiaolei, S. (2020). Tourism companies' risk exposures on text disclosure. *Annals of Tourism Research*. 84. 102986. 10.1016/j.annals.2020.102986.
- Joseph V. Carcello K., Albert L. Nagy (2014). «Δικαιοσύνη Ελεγκτικής Εταιρείας, Ψεύτικες Οικονομικές Καταστάσεις». Working Paper, Georgia State University
- Juen, C.S. & Mustapha, M. (2015). *An Assessment of Internal Controls in Budget Hotels in Malaysia*, Proceedings of the International Conference on Natural Resources. Tourism and Services Management, Sabah, Malaysia, 14-16 April.

Kaplan, J. (2015) Internal controls and the detection of management fraud, *Journal of Accounting research*, 56(37), 567-570.

Keith L. Jones, Douglas F. Prawitt (2013) «Απαντήσεις των ελεγκτών στις συγκρούσεις μεταξύ χρηματοοικονομικών και μη χρηματοοικονομικών εργαλείων: Τα επικοινωνιακά αποτελέσματα της αποτίμησης του κινδύνου απάτης και μιας προτροπής απόφασης». Συμπεριφορική Έρευνα στη Λογιστική, τόμ. 26, Νο. 1

Kizil, C., Muzir, E. & Yilmaz, V. (2021). Τεχνικές ελέγχου για την ελαχιστοποίηση της απάτης και των λογιστικών σφαλμάτων: Ποιοτική ανάλυση με χρήση της συνέντευξης, *Emerging Markets Journal*, Vol. 11, No.1 (2021), Doi 10.5195, σσ.96-103.

Linn B., Henriette V. (2018), «The Influence of Audit Exemption and Auditor Select on Earnings Quality». Μεταπτυχιακή Διατριβή, BI Norwegian Business School.

Macailao, C.M., (2020). Εσωτερικοί ελεγκτές πέρα από τα ελεγκτικά πρότυπα, *Journal of Critical Reviews*, Vol. 7 (11), Doi 10.31838/jcr.07.11.10, pp. 67-70.

Meza, G., Zaldivar, M., & Fernandez, R. (2016). Η διεθνής επέκταση του ξενοδοχειακού κλάδου στις ανεπτυγμένες χώρες ως στρατηγική επιλογή για τις υπανάπτυκτες χώρες.

Mikko Z., (2019), «Δοκίμια που σχετίζονται με την ποιότητα του ελέγχου». Ακαδημαϊκή διατριβή, το Πανεπιστήμιο Oul.

Monteiro, J., Malagueño, R., Lunkes, R.J., dos Santos, E.A. (2022). Η αποτελεσματικότητα του υπολογισμού και των ελέγχων διαχείρισης βάσει αξίας στα ξενοδοχεία, *International Journal of Hospitality Management*, Volume 102, 103156, ISSN 0278-4319, <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103156>.

Nedal S. & Khaled H., (2014), «Do the Big 4 and the Second-Tier Firms Provide Audits of Similar Independence; ». *Ασιατικές Κοινωνικές Επιστήμες*; Τομ. 10, No. 6.

Nogueira, S. P. D. S. And Jorge, S. M. F. (2017). 'The perceived usefulness of financial information for decision-making in Portuguese municipalities: the importance of internal control', *Journal of Applied Accounting Research*, 18(1).

Obutor, I. (2021). Λειτουργία εσωτερικού ελέγχου και οικονομική απόδοση των ξενοδοχειακών βιομηχανιών στη Metropolis Port Harcourt, *International Journal of Business & Law Research*, Vol.9(2), pp.68-75, Απρίλιος-Ιούνιος 2021.

Ojala, H., Niskanen, M., Collis, J., and Pajunen, K. (2014), "Audit quality and decision - making in small companies", *Managerial Auditing Journal*, Vol. 29 no 9, pp.800-817.

Onay, A., (2021). Παράγοντες που επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα του εσωτερικού ελέγχου: Μια έρευνα των τουρκικών οργανισμών του ιδιωτικού τομέα, *Ege Academic Review*, Doi:10.21121/21/eab.873867, σσ.1-15.

Palmer D. (2018), "Quality of Auditing and Financial Report Disclosure". *Working Paper, Flinders Business School*

Pinto, J (2013) Role of internal audit in managerial Practice in organisations, *African Journal of Business Management* 7 (45) 4465-4476

Pittaluga, A. (2018). Πώς να μετατρέψετε την ποιότητα των υπηρεσιών στη φιλοσοφία του Ξενοδοχείου σας;

Quick, Reiner, Turley, Stuart, Willekens, Marleen, European Auditing Research

RashadA.Abdel-KhalikK., (2020), «Γιατί οι ιδιωτικές εταιρείες απαιτούν έλεγχο; The Case for Structural Loss of Running». *Journal of Accounting, Auditing and Finance*.

Richard H. (2013) Information systems for Public Sector Management, working paper series, *International Journal of Management Sciences and Business Research*, 2(8),49-59

Richard M., Stausholm T., (2017), «The Big Four ». Target.

Seyal, A. & Rahman, N. (2015). A preliminary investigation of measuring users satisfaction & success on financial & accounting information system: Bruneian perspective. *International Journal of Business & Management Review*. 3. 1-22.

Shanmugam, J., Che Haat, M. H. & Azwadi, A. (2012). An Exploratory Study of Internal Control and Fraud Prevention Measures in SMEs. *International Journal of Business Research and Management (IJBRM)*, Volume 3: Issue (2). 3.

StephenK., Wright, M. Zimbelman, F. (2015), «Προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι ελεγκτές στην ανακάλυψη της απάτης στις οικονομικές καταστάσεις: Αντιλήψεις από έρευνες απάτης». *Journal of Forensic & Investigative Accounting* Vol. 7, Τεύχος 2.

Tasios, S., & Bekiaris, M. (2012). Auditor's perceptions of financial reporting quality: the case of Greece. *International Journal of Accounting and Financial Reporting*, 2(1),Pages-57.

Vivien B, Fearnley S., (2015) «The Significance of Audit Company Appearances and the Running of Auditor Modification in UK Recorded Firms». *Λογιστική και Επιχειρηματική Έρευνα*. τομ.25. No 100

Yan Jin'e and Li Dunjia (2016) Performance Audit in the Service of Internal Audit *Managerial Auditing Journal* 50(9) 192–195

Zabihollah R., Gholamhossein D. (2013), «Does Financial Reporting Fraud Recognize Borders; Στοιχεία από τράπεζες». *Journal of Forensic & Investigative Accounting*, Vol. 5, Τεύχος 2.

Zhou. G and Zinyama, T (2012) Auditing Government institutions in Zimbabwe, Frameworks, *Managerial Auditing Journal* 59(7) 12-15

E

Γεωργάκη, Α. (2022). Ο ρόλος του εσωτερικού ελέγχου στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Εμπειρική διερεύνηση.

Διεθνή Ομοσπονδία Λογιστών (2020), «Οι ευθύνες του ελεγκτή που σχετίζονται με πληροφορίες σε έγγραφα που περιλαμβάνουν ή συμπληρωματικές ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις και τις θεωρίες της έκθεσης ελεγκτών»

Έβελιν Π. (2015). Εγχειρίδιο εσωτερικού λογιστικού ελέγχου για το ξενοδοχείο Salinas, SalinasCanton, επαρχία SantaElena, έτος 2015.

Έμελιν Κι. (2016). Η διαχείριση της εξυπηρέτησης πελατών και το επίπεδο κερδοφορίας του ξενοδοχειακού τομέα στην περιοχή Τασνα, έτος 2015.

Έρικκεν Ν. (2014). Πρόταση συστήματος εσωτερικού ελέγχου για τον χώρο πωλήσεων και τις επιπτώσεις του στη χρηματοοικονομική του διαχείριση της εταιρείας GranHotel.

Καζαντζής Χ. (2006). Ελεγκτική & εσωτερικός έλεγχος : μια συστηματική προσέγγιση

Καραμάνης Κ. (2018). Σύγχρονη ελεγκτική : θεωρία και πρακτική σύμφωνα με τα διεθνή ελεγκτικά πρότυπα. Αθήνα : ΟΠΑ.

Κάρλος Τ. (2021). Αξιολόγηση του ελέγχου των διαδικασιών διαχείρισης των τραπεζαριών εντός των ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων του Τασνα και η επίδρασή του στην κερδοφορία.

Κατσούλης Ε. (2018). Ο δημοσιονομικός έλεγχος στους πρωτοβάθμιους ΟΤΑ. Η περίπτωση του προληπτικού ελέγχου δαπανών και του ελέγχου συμβάσεων μεγάλης οικονομικής αξίας: προβλήματα στην εφαρμογή και προτάσεις για τον εξορθολογισμό του συστήματος. Αθήνα

Κρυωνίδης Α. (2007). Δημοσιονομικός έλεγχος δαπανών του κρατικού Προϋπολογισμού: Η νέα φιλοσοφία των ελέγχων – Η αναγκαιότητα αλλαγής στο πλαίσιο της προσπάθειας για την αντιμετώπιση της διαφθοράς και της σπατάλης. Αθήνα : ΕΣΔΔ.

Λουμιώτης, Β. και Τζίφας, Β. (2012). *Βασικές Οδηγίες Εφαρμογής Διεθνών Προτύπων Ελέγχου (ΔΠΕ)*. Αθήνα: Σώμα Ορκωτών Ελεγκτών Λογιστών.

Μακρυδημήτρης Α. (2018). Δημόσια Διοίκηση, στοιχεία διοικητικής οργάνωσης. Γ' Έκδοση. Αθήνα – Θεσσαλονίκη : Σάκκουλα

Μελαχρίδης, Θ. (2019). *Η Χρηματοοικονομική Απόδοση της Φορολογίας του Ξενοδοχειακού Κλάδου: Η Περίπτωση των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων των (ΠΕ) Θεσσαλονίκης και Χαλκιδικής*. Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο. Θεσσαλονίκη.

Μπαθρέλλου Ε. (2017). Ο ρόλος του εσωτερικού ελέγχου στην ελληνική φορολογική διοίκηση. Αθήνα : Πάντειο Πανεπιστήμιο.

Μπαρούνου Μ. (2018). Η συμβολή των ελεγκτικών σωμάτων και των ανεξάρτητων αρχών στη δημόσια πολιτική για την καταπολέμηση της διαφθοράς. Αθήνα : ΕΣΔΔ.

Μπάστα Δ. (2017). Η διαφθορά και η συμβολή του γενικού Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης στην Καταπολέμηση της . Αθήνα.

Μπέσιλα – Μακρίδη Ε. (2019). Έλεγχος Διοίκησης, Γενικός Επιθεωρητής Δημόσιας Διοίκησης, Σώμα Επιθεωρητών – Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης, Συντονιστικό Όργανο

Νεγκάκης, Χ. και Ταχυνάκης, Π. (2017). *Ελεγκτική, εσωτερικός έλεγχος: θεωρία και εφαρμογές*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Αειφόρος Λογιστική.

Ντζιούνη Χ. (2015). Στοιχεία δημοσιονομικού δικαίου. Αθήνα.

Ολιβέρα Κ. (2018). Αξιολόγηση εσωτερικού ελέγχου της διαδικασίας αγορών στον ξενοδοχειακό τομέα, Cusco-2017.

Παπαθανασίου Ε. (2011). Η συμβολή του εσωτερικού ελέγχου στη βελτίωση της ποιότητας της Εταιρικής Διακυβέρνησης: Διερεύνηση στο πλαίσιο της ελληνικής πραγματικότητας. Θεσσαλονίκη: Διατμηματικό ΠΜΣ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων, ΠΑΜΑΚ.

Παπάς Α. (2019). Εισαγωγή στην ελεγκτική. Αθήνα : Γ. Μπένου.

Παρθενόπουλος Κ. (2011). Ελεγκτική Δημοσίου, Οργανισμών, Ν.Π.Δ.Δ. και Επιχειρήσεων. Εξωτερικός και εσωτερικός έλεγχος. Θεσσαλονίκη : ΕΚΔΔΑ, ΙΝ.ΕΠ.

Παρμενίδου, Ε. (2022). Η Συμβολή του Εσωτερικού Ελέγχου στην εύρυθμη λειτουργία και αποτελεσματική διοίκηση των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων.

Περέιρα Ε. (2017). Αλληλεπίδραση ανταγωνιστικού επιπέδου και αντίληψης των επιχειρηματιών των κατηγοριοποιημένων ξενοδοχείων.

Προκόπης Δ. (2018). Εσωτερικός έλεγχος στα πλαίσια της σύγχρονης εταιρικής διακυβέρνησης: παρουσίαση των βασικών εννοιών και πρακτικών του εσωτερικού ελέγχου, σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα επαγγελματικής εφαρμογής, με σκοπό την αποσαφήνιση του ρόλου του στη σύγχρονη εταιρική διακυβέρνηση. Πειραιάς : Πανεπιστήμιο Πειραιώς.

Σεραφείδης Δ. (2019). Δημόσιο λογιστικό ΟΤΑ & σύστημα εσωτερικών ελέγχων βάσει αρχών Sarbanes – Oxley. Πειραιάς : Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Φερνάντο Μ. (2020). Ανασκόπηση, αξιολόγηση και αναδιάρθρωση εσωτερικού ελέγχου για τους διοικητικούς και λογιστικούς τομείς της εταιρείας HotelesDecameronEcuadorSA

Φίλκος Β. (2015). Δοκίμια 8. Η λογιστική, χρηματοοικονομική διοίκηση και ελεγκτική του δημόσιου τομέα. Αθήνα : Κέντρο προγραμματισμού και οικονομικών ερευνών.

Χοσέ Α. (2015). Το σύστημα εσωτερικού ελέγχου στις αποθήκες των εταιρειών παροχής υπηρεσιών στο Περού. Υπόθεση: Hotel Los Portales de Piura, έτος 2015.

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

- <https://www.soel.gr/el/>
- <https://el.wikipedia.org>
- [Υπηρεσία Εσωτερικού Ελέγχου \(internalaudit.gov.cy\)](http://www.internalaudit.gov.cy)
- <https://www.taxheaven.gr/>
- <https://hiia.gr/>
- <http://www.opengov.gr/home/>
-