

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

DIPLOMSKO DELO

ANJA PIRC

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

DIPLOMSKO DELO

**POSEBNOSTI IN PRAKSA POSLOVANJA SODOBNIH
RAČUNOVODSKIH SERVISOV**

Ljubljana, september 2010

ANJA PIRC

IZJAVA

Študentka Anja Pirc izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom prof. dr. Metke Tekavčič, in da dovolim njegovo objavo na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne _____

Podpis: _____

KAZALO

UVOD	1
1 PREDSTAVITEV RAČUNOVODSKIH SERVISOV	2
1.1 Vpogled v panogo računovodskih servisov	3
1.2 Izobrazbena struktura računovodskih servisov	3
1.3 Konkurenca	4
2 FUNKCIJE IN PODROČJA DELOVANJA RAČUNOVODSKIH SERVISOV	5
2.1 Temeljne računovodske funkcije	5
3 OBVEZNOSTI IN DOLŽNOSTI RAČUNOVODJE.....	6
3.1 Načela kodeksa poklicne etike računovodje	6
3.2 Prvi stik s stranko	7
3.3 Pogodbena razmerja med naročnikom in ponudnikom storitev	8
3.4 Zavarovanje računovodske dejavnosti	9
4 TEMELJNI DEJAVNIKI USPEHA POSLOVANJA RAČUNOVODSKIH SERVISOV	9
4.1 Velikost in zahtevnost uporabnikov računovodskih storitev	10
4.2 Programska oprema.....	12
4.3 Viri strokovne pomoči.....	12
5 AKTUALNOSTI IN IZZIVI NA PODROČJU RAZVOJA RAČUNOVODSKIH STORITEV.....	14
5.1 Računovodja kot analitik in svetovalec.....	14
5.2 Računovodja kot nosilec sprememb.....	15
5.3 Elektronska obdelava podatkov	15
5.3.1 Elektronsko računovodstvo	16
5.3.2 Brezpapirno poslovanje.....	18
5.4 Zakonska ureditev delovanja računovodske dejavnosti	18
5.5 Izobraževanje	18
6 RAČUNOVODSKI SERVISI IN AKTUALNA GOSPODARSKA KRIZA	19
7 PRAKSA NAJ RAČUNOVODSKEGA SERVISA 2009	21
7.1 Računovodski servis UNIJA, d.o.o.	21
SKLEP.....	23
LITERATURA IN VIRI	25

KAZALO SLIK

Slika 1: Storitveni profil povprečnega slovenskega računovodskega servisa.....	3
Slika 2: Prikaz pomembnosti določenih lastnosti računovodskih servisov glede na pričakovanja podjetij.....	20

UVOD

Računovodski servisi so izjemno pomembna gospodarska dejavnost povsod v razvitem svetu, saj imajo poleg svoje nenadomestljive funkcije v sistemu javnega gospodarskega informiranja predvsem velik vpliv na podjetniško stvarnost mikro in malih podjetij ter samostojnih podjetnikov. V devetdesetih letih prejšnjega stoletja smo v Sloveniji zaznali pospešeno rast računovodskih servisov, vendar so bili mnogi mnenja, da je za to dovolj le poznavanje stroke, niso pa imeli potrebnega znanja in talenta. Danes imamo v Sloveniji veliko število računovodskih servisov, njihova majhnost pa je ena glavnih ovir za doseganje boljše kakovosti računovodskih storitev.

Sodoben računovodski servis se zaveda pomena svoje vloge pri celovitem svetovanju podjetjem. Poleg strokovnega vodenja poslovnih knjig naj bi dober računovodski servis praviloma zagotavljal tudi poslovno in strateško svetovanje ter izobraževanje strank za dolgoročno uspešno poslovanje. Prav zaradi tega je treba računovodsko dejavnost razumeti in jo pravilno usmerjati v dobro širšega podjetniškega okolja, gospodarske dejavnosti, uspešnosti izvajalcev te storitve in nenazadnje kakovostnega udejanjanja računovodske stroke nasploh.

Namen diplomskega dela je preučiti tista področja poslovanja računovodskega servisa, ki so pomembna za doseganje konkurenčnosti in uspešnosti, saj tok tehnoloških in informacijskih sprememb narekuje drugačne prijeme in orodja, ter s tem od računovodskih servisov zahteva fleksibilnost, hitro prilagajanje, modernizacijo in kakovostno strategijo trženja svojih storitev. Dober računovodja mora biti ažuren in dosledno spremljati hitre spremembe v zakonodaji, gospodarstvu in tehnologiji, zato sem del diplomske naloge namenila vlaganju v znanje računovodij, kamor poleg izobraževanja sodi tudi strokovna literatura, članstvo v organizacijah ipd. Podjetja, ki se nahajajo v turbulentnem stanju gospodarstva, kjer je potrebno hitro sprejemanje odločitev, v računovodstvu ne bi smela videti le stroška, temveč bi ga morala izkoristiti kot pomemben dejavnik v poslovodnem odločanju.

Teoretičnemu delu novih pristopov v računovodstvu sem dodala praktični vidik računovodskega servisa, ki je v prejšnjem letu prejel naziv najboljšega računovodskega servisa. Znanje s področja računovodenja sem črpala tudi iz lastnih izkušenj v različnih podjetjih, ki se ukvarjajo z različnimi storitvami in programskimi rešitvami ter iz anketnih raziskav Združenja računovodskih servisov (2008, 2003) in Koželjeve raziskave (1995).

Cilj diplomske naloge je ugotoviti trenutno stanje računovodskih servisov v Sloveniji, kakšen je trend razvoja in kaj bi morali računovodski servisi storiti, da stanje izboljšajo. Vprašanje je tudi, s kakšnimi izzivi se bodo morali spoprijeti za pridobitev ustreznih pogojev, ki so potrebni za poslovanje servisa v 21. stoletju, v katerem trenutno vladajo neugodne ekonomske razmere.

K temi diplomskega dela me je napeljalo spoznanje, da mora kakovosten računovodja razen ekonomskega znanja računovodenja za uspešno opravljanje storitev in zadovoljstvo strank obvladati tudi mnogo širši spekter znanj. Toliko je podrobnosti, ki lahko podjetje drago stanejo,

če so prezrte. Obstaja veliko število zakonov, različnih davkov, davčnih olajšav, postopkov in zank, ki se jih mora dober računovodja zavedati pri opravljanju svojih storitev. Tukaj je še vedno bolj napredna tehnologija in spreminjajoče se gospodarstvo. Dandanes lahko vsakdo ustanovi podjetje, vendar jih le malo obvlada računovodstvo. Dobri in izkušeni računovodje so zelo iskani, povpraševanje narašča, računovodski servisi pa so hitro rastoča gospodarska dejavnost.

Vsebino diplomskega dela sem prilagodila potrebnemu znanju, ki ga bom lahko izkoristila kot bodoča računovodkinja, saj so pri iskanju prve zaposlitve praktična vedenja mnogokrat odločilnega pomena.

1 PREDSTAVITEV RAČUNOVODSKIH SERVISOV

Računovodski servis je specializirano podjetje, ki se ukvarja (Vehar, 1998):

- z vodenjem poslovnih knjig in izdelovanjem obračunov (plač in podobnega),
- s pripravljanjem poročil in davčnih prijav,
- s tolmačenjem oziroma analiziranjem finančnih izidov,
- z računovodskim svetovanjem (na primer pri pripravljanju gospodarskih načrtov pri ustanavljanju, prestrukturiranju, saniranju, ukinjanju ali prodajanju podjetij)
- z davčnim svetovanjem (na primer pri sestavljanju pogodb, spremembah pravnoorganizacijskih oblik, sestavljanju davčnih pritožb, preverjanju odločb pristojnih davčnih uradov) in z drugim.

Druge storitve servisov zajemajo tudi izgradnjo računalniško informacijskih sistemov in svetovanje pri postopkih (Horvat, 2003, str. 73). Računovodski servisi opravljajo računovodske storitve (namesto računovodskih služb poslovnih subjektov) kot svojo gospodarsko oziroma tržno dejavnost. Za kakovost svojih storitev in za pravilnost sestave računovodskih izkazov odgovarjajo izključno naročniku storitve po podpisani pogodbi oziroma dogovoru. Dejavnost računovodskih servisov ni regulirana, zato lahko računovodske storitve opravlja vsak, ki pridobi stranke, ne glede na strokovno izobrazbo. Za pravilnost računovodskih izkazov, sestavljenih s strani računovodskih servisov, neposredno odgovarjajo poslovodje ali zastopniki poslovnih subjektov kot naročniki storitev (Bertoncelj, 2010b). Kljub temu, da je naročnik vodenje poslovnih knjig zaupal računovodskemu servisu, sam še vedno izdaja, plačuje, kontrolira in pripravlja listine za knjiženje ter vodi analitične evidence (Vehar, 1998, str. 158). Analiza, ki jo je v letu 2008 izvedla ZRS kaže, da kar 75 % mikro in malih gospodarskih družb svoje poslovanje zaupa računovodskemu servisu, od tega jih približno 85 % celotno delo prepušča računovodskemu servisu. Zakonska podlaga za delovanje računovodskih servisov obsega Zakon o gospodarskih družbah, Obligacijski zakonik, Zakon o računovodstvu, Slovenske računovodske standarde in davčno zakonodajo (Glažar, 2007).

1.1 Vpogled v panogo računovodskih servisov

Najbolj pogosta pravnoorganizacijska oblika organiziranosti računovodskih servisov je družba z omejeno odgovornostjo (d.o.o.). Po standardni klasifikaciji dejavnosti sodijo v skupino računovodskih, knjigovodskih in revizijskih dejavnosti ter davčnega svetovanja, pri čemer Zakon o revidiranju prepoveduje opravljanje računovodskih in revizijskih storitev v istem podjetju. Njihovi začetki segajo v leto 1989, ko je bil sprejet zakon o računovodstvu. Od leta 1998 pa do danes se je njihovo število od 2.836 povzpelo na 4.432 s prek sedem tisoč zaposlenimi (ZRS, 2008). Med temi servisi so tudi takšni, ki se ukvarjajo zlasti z revizijo in davčnim svetovanjem, pravih računovodskih servisov pa je okoli 2200 (Bertoncelj, 2010b).

Kot prikazuje Slika 1, v panogi močno prevladujejo knjigovodske storitve s 63 %, sledijo računovodsko urejanje (9,8 %), davčno svetovanje in zastopanje (7,4 %), svetovanje v zadevah knjigovodenja (7,2 %) ter računovodsko analiziranje (4,3 %). Nekaj manj je storitev v zvezi s pomočjo pri poslovnem odločanju (3 %), predračunskem in nadzornem računovodstvu (2,3 %) ter gradnji računovodskih informacijskih sistemov (1,8 %) (Horvat, 2003).

Slika 1: Storitveni profil povprečnega slovenskega računovodskega servisa



Vir: Raziskava ZRS, 2003.

Po podatkih Agencije Republike Slovenije za javnopravne evidence in storitve (v nadaljevanju AJ PES) so v letu 2008 družbe, registrirane za opravljanje računovodskih, knjigovodskih, davčnih in revizijskih storitev, imele skupaj 242 milijonov evrov skupnih prihodkov, od tega 26 milijonov evrov dobička, samostojni podjetniki iz te dejavnosti pa 71 milijonov evrov prihodkov z nekaj več kot 16 milijonov evrov dobička. Koefficient gospodarnosti (prihodki/odhodki) je bil pri družbah 1,11 %, pri samostojnih podjetnikih pa 1,3 %.

1.2 Izobrazbena struktura računovodskih servisov

Raziskava, ki jo je leta 2003 izvedla Gospodarska zbornica Slovenije (v nadaljevanju GZS), kaže, da v računovodskih servisih prevladujejo zaposleni s srednješolsko izobrazbo (58 %), kar je v primerjavi s Koželjevo raziskavo iz leta 1995 za 9 odstotnih točk manj. Od vseh zajetih v raziskavo se jih za pridobitev dodatne izobrazbene stopnje izobražuje le 14 %, prav tolikšen pa je

tudi odstotek tistih, ki imajo katerega od certifikatov oziroma poklicnih nazivov. Več zanimanja za strokovna izobraževanja v servisih je v obliki seminarjev, tečajev, posvetovanj, delavnic in podobnih dogodkov, kjer servisi beležijo v povprečju 2,2 udeležbi na zaposlenega. Za usposabljanje računovodskih servisov so pomembne tudi strokovne revije, vendar je delež tistih, ki redno prebirajo eno ali nobene revije kar 13 %. Izobrazbena sestava se počasi izboljšuje (vendar še zmeraj prepočasi), na dejavnost računovodskih servisov pa se vse manj gleda kot na nekaj rutinskega (Horvat, 2003, str. 24-26).

1.3 Konkurenca

Računovodske servise v Sloveniji lahko razdelimo na dve konkurenčni skupini, kjer ena konkurira na podlagi cene druga pa na podlagi kakovosti (Glažar, 2007, str. 59). Predsednik ZRS Aleksander Štefanec je skeptičen do komercialnih oglasov, ki obljublajo nizke cene in manjšo davčno obveznost, saj verjame, da se za njimi skriva nestrokovnost ali celo nespoštovanje veljavne zakonodaje (Polutnik, 2010). Ker je kakovost opravljenih storitev povezana z manjšim številom napak, se podjetja raje odločajo za računovodske servise z boljšimi referencami (ZRS, 2009).

Po besedah Gašperja Gmeinerja iz družbe Moj računovodja je konkurence v panogi računovodskih servisov veliko, zato je še toliko bolj potreben korekten odnos do stranke in izpolnitev dogovora o pogodbeni ceni (Sušnik, 2010). Slabost novoustanovljenih računovodskih servisov je v tem, da so za pridobitev naročnikov zaradi ovir pri vstopu na trg včasih pripravljene sprejeti pogoje, ki dolgoročno niso realni. Čeprav so na dolgi rok bolj uspešni tisti servisi, ki konkurirajo na podlagi kakovosti (Glažar, 2007, str. 59), je strankam po opažanju Gmeinerja bolj pomembna cena kot kakovost. Zelo nizke cene nekakovostnih računovodskih servisov pa z vidika nelojalne konkurence najbolj vplivajo na cene preostalih računovodskih servisov (Sušnik, 2010). Na trgu se kot oblika nelojalne konkurence izrazito pojavljajo tudi neregistrirano opravljanje dejavnosti, ponujanje cenениh in nekakovostnih storitev ter nepopolno informiranje strank o obsegu, kakovosti in ceni storitev (Horvat, 2003, str. 31).

ZRS (2008) je v svoji raziskavi preverjala načine promocije in pridobivanja strank, rezultati pa so pokazali, da večina strank servis poišče na osnovi priporočil in poznanstev (86 % naročnikov), kot pomemben način pa mu sledi še neposredna ponudba (11 %). To v veliki meri pomeni, da je trg nepregleden, saj naročniki ne morejo ali ne znajo poiskati servisa drugače kot po referenci znancev.

Ponudniki računovodskih storitev morajo za dosego uspešnosti in konkurenčne prednosti graditi na trdnem dolgoročnem odnosu s svojimi strankami. Razumeti morajo splet znanja, sposobnosti, čustev, potreb, zaznav in motivov naročnikov, da lahko zadovoljijo njihove potrebe (Vida, 2004, str. 19). Najpomembnejši dejavnik dolgoročnega sodelovanja je zaupanje, saj lahko pri izvajanju storitev ponudniki pridejo do pomembnih podatkov naročnikovega poslovanja. Omenjenim dejavnikom računovodski servisi posvečajo premalo pozornosti, saj jih je večina usmerjena predvsem na ceno ponujenih storitev (Glažar, 2007, str. 47), namesto da bi se osredotočili na proces potreben za poslovanje podjetja (Thakur, 2010).

2 FUNKCIJE IN PODROČJA DELOVANJA RAČUNOVODSKIH SERVISOV

Glede na Koželjevo raziskavo iz leta 1995 je večina servisov usmerjenih le v knjigovodenje za druge fizične pravne osebe, vendar bi morali biti glede na poimenovanje (računovodski servisi) to podjetja, ki so za naročnike sposobna opravljati vse štiri računovodske funkcije: *predračunavanje, knjigovodenje, nadziranje in analiziranje*. Dober računovodski servis mora svojim strankam zagotavljati celostno storitev, tako da zajame vsa ta področja (Glažar, 2007). Kljub pretežno knjigovodski usmeritvi računovodskih servisov to nikakor ne zmanjšuje njihove usposobljenosti za opravljanje računovodskih storitev. Čeprav potrebe podjetij presegajo knjigovodske okvire, po podatkih raziskave ZRS (2003) kar 68 % računovodskih servisov kratkoročno ne razmišlja o razširitvi svoje dejavnosti (Horvat, 2003, str. 22, 29).

2.1 Temeljne računovodske funkcije

Kodeks računovodskih načel iz leta 1998 opredeljuje naslednje računovodske funkcije:

Načela računovodskega predračunavanja

Računovodsko predračunavanje ali načrtovanje se ukvarja s prikazovanjem vrednostno izraženih (ali po potrebi naravnih merskih enotah), izbranih in urejenih podatkov, ki jih predvidevamo v prihodnjem poslovanju. Zajema podatke o načrtovanih sredstvih, obveznostih do virov sredstev, prihodkih in odhodkih. Usmerjeno je v prihodnje poslovanje, opravlja se predvsem za notranje potrebe in je podlaga poslovnemu odločanju.

Knjigovodska načela

Knjigovodstvo je temeljna sestavina računovodstva. Zasnovano je na sistematičnem, preglednem in ažurnem zapisovanju poslovnih dogodkov, ki so nastali v preteklosti poslovanja podjetja. Poslovni dogodek je vsaka sprememba sredstva podjetja, kamor uvrščamo stroške, prihodke, druge odhodke, ugotavljanje poslovnega izida podjetja ter predelovanje s tem povezanih podatkov. Zapis poslovnih dogodkov v poslovne knjige omogoča oblikovati sliko o celotnem preteklem poslovanju. Temu sledi računovodsko obračunavanje, katerega rezultat so računovodski obračuni.

Načela računovodskega nadziranja

Dejavnost računovodskega nadzora se ukvarja s presojanjem pravilnosti in odpravljanjem morebitnih nepravilnosti poslovanja. Zajema sprotno računovodsko kontroliranje podatkov in odpravljanje napak ter kasnejše notranje in zunanje revidiranje.

Načela računovodskega analiziranja

Z računovodskim analiziranjem razumemo dejavnost, ki se ukvarja s presojanjem bonitete in s predlaganjem izboljšav. Zasnovano je na vrednostno izraženih podatkih in ustvarja sodbo o pozitivnih in negativnih pojavih ter o pojavih, ki jih je treba pospeševati ali zavirati.

Računovodski servisi v Sloveniji zaradi svoje majhnosti ponujajo storitve nezahtevnim in po velikosti majhnim podjetjem. Večja podjetja imajo praviloma organizirana lastna računovodstva. Poleg tega so glavne ovire slovenskih ponudnikov storitev večjim podjetjem v njihovi majhnosti, slabo razviti komunikacijski in informacijski strukturi ter pomanjkanju strokovnega računovodskega znanja. Slednje se navezuje predvsem na znanje s področja računovodskega načrtovanja in analiziranja (Glažar, 2007, str. 45).

3 OBVEZNOSTI IN DOLŽNOSTI RAČUNOVODJE

3.1 Načela kodeksa poklicne etike računovodje

Ker računovodske informacije uporabljajo tako notranji uporabniki (poslovodstvo, lastniki podjetja in zaposleni) kot zunanji uporabniki (lastniki in vlagatelji kapitala, finančne institucije, dobavitelji, kupci, konkurenti, država in javnost), morajo biti pripravljene *razumljivo*, prikazovati morajo *bistvo*, biti morajo *zanesljive* in medsebojno *primerljive* (Bukovnik & Mlinarič, 2009, str. 12). Najpopolnejšo sliko pomena dobrega računovodje dobimo z upoštevanjem temeljnih določil *Kodeksa poklicne etike računovodje*, ki ga je leta 1995 sprejel Strokovni svet inštituta za revizijo. Po njem se od računovodje pričakuje učinkovito opravljanje strokovnih nalog in dolžnosti ter popolno spoštovanje načel osebne in strokovne etike. Pri opravljanju obveznosti mora biti strokoven, zaupanja vreden, pošten, resnicoljuben ter vsestransko prizadeven. Računovodjo mora odlikovati kar najširše, najpopolnejše in najbolj vsestransko poznavanje teorije in prakse, še zlasti ekonomike in računovodenja. V svojem službenem okolju mora delovati skladno s slovenskimi predpisi, računovodskimi načeli in standardi. Poleg tega mora nenehno spremljati strokovne dosežke na računovodskem področju in se strokovno izpopolnjevati. Vse naštetu pripomore k integriteti in ugledu računovodje.

Kodeks poklicne etike računovodje (1995) zavezuje vse člane Zveze računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije ali vse tiste, ki so vpisani v register pri Slovenskem inštitutu za revizijo, k spoštovanju določil in delovanju po načelih tega kodeksa. Sprejet je bil v želji po jasni in nedvoumni opredelitvi poklicnoetičnih dolžnosti računovodje.

K značilnostim odličnega sodobnega računovodje sodi tudi opozarjanje poslovodstva naročnika na opažene kršitve ali prevare, zavestno preprečevanje sodelovanja v kakršni koli nezakoniti dejavnosti, upoštevanje načela zaupnosti in oskrbovanje naročnika s pomembnimi in zanesljivimi računovodskimi informacijami s pripravo ažurnih, pravočasnih, popolnih ter jasno določenih poročil in predlog. Če računovodja dvomi v korektnost določene listine, naročnik pa vztraja pri njeni neoporečnosti, mora računovodja v takem primeru kazniva dejanja ali prekršek odkloniti, sicer je obravnavan kot sokrivec in za prekršek odgovarja sam (Koželj, 2009, str. 47, 53).

Po pravilu iz Kodeksa poklicne etike računovodje (1995) mora biti zunanji računovodja glavni in odgovorni oblikovalec ter usklajevalec računovodskega informacijskega podsistema. Računovodja mora naročnika spodbuditi k pravočasni dostavi računovodske dokumentacije. S

preučevanjem njegovih potreb po računovodskih informacijah mora izdelati nepristranska, objektivna, ažurna, pravočasna, zgoščena ter uporabniku prilagojena in razumljiva računovodska poročila.

3.2 Prvi stik s stranko

Ob ustanovitvi pravne osebe njeni lastniki prav gotovo razmišljajo o vzpostavitvi ustreznega računovodenja. Na voljo imajo dve možnosti: organizirati lastno računovodstvo ali pogodbeno najeti ustrezní računovodski servis. Za računovodske storitve se lahko odloči tudi že organizirano in nekaj let delujoče podjetje z lastnim računovodstvom ali pa podjetje le želi zamenjati obstoječega izvajalca storitev. Pri odločitvi gotovo ne igrajo najpomembnejše vloge zgolj stroški, temveč tudi drugi pomembni dejavniki, med katere uvrščamo primerne računovodje in njegove sodelavce, ustrezno strojno in programsko opremo, sodobne telekomunikacijske povezave, pisarniški prostor z opremo, potrebno minimalno literaturo in sprotna izobraževanja. Po investicijskem in stroškovnem ovrednotenju teh dejavnikov jih podjetje primerja s trenutno ponudbo računovodskih servisov, ter razpošlje vprašalnike potencialnim ponudnikom (Koželj, 2009, str. 40). Kaj pri tem naročnike najbolj zanima? Pri ZRS so zabeležili predvsem naslednje postavke (Polutnik, 2010):

- kje so zaposleni nabirali znanje in izkušnje s področja računovodenja in davčnih obračunov ter koliko let izkušenj imajo,
- ali so redno udeleženi na seminarjih iz računovodstva in davkov ter ostalih spremljajočih področij,
- ali se izobražujejo poglobljeno ali le v obdobjih, ko prihaja do sprememb predpisov, koliko časa posvetijo izobraževanju in kakšen je pretok znanja med zaposlenimi,
- na kakšen način spremljajo tekoče spremembe v zakonodaji,
- ali imajo sklenjeno zavarovanje poklicne odgovornosti,
- kako pogosto pripravljajo poročila in ali obveščajo naročnike o spremembah zakonodaje, ki bo vplivala na poslovanje.

Zaželeno je, da računovodski servis na posamezna pomembna vprašanja pisno odgovori v pričakovanem roku (Koželj, 2009, str. 40). Pri izbiri ustreznega naročnika je potrebna pazljivost tudi s strani računovodskega servisa. V njegovem prvem interesu je pridobiti naročnikove reference, na podlagi katerih se lahko preišljeno odloči za primerne partnerja in na tej podlagi zanj izvaja kakovostne storitve. V ta namen mora imeti pripravljen jasen pravilnik za postopek sprejemanja novih naročnikov. Še posebno pozoren mora biti na podjetnike začetnike, ki še nimajo potrebnih podjetniških znanj. To lahko naredi s pomočjo vprašalnika, ki postavlja naslednja možna vprašanja (Koželj, 2009, str. 41):

- ali je naročnik v preteklosti že uporabljal računovodske storitve,
- katere storitve naj bi po njegovem mnenju zanj opravljal računovodski servis,
- kakšna pričakovanja ima v zvezi z opravljenimi storitvami,

- ali je naročnik seznanjen z določbami kodeksa računovodskih načel in kodeksom poklicne etike računovodje,
- ali je doslej že imel davčne preglede in kakšne so bile ugotovitve teh organov,
- ali je pripravljen na ustrezno vodenje poslovnih knjig z ustrezno programsko in strojno opremo izvajalca računovodskih storitev,
- ali je odgovorna oseba pri naročniku računovodskih storitev obiskovala kakšne tečaje, podjetniške šole ipd.,
- ali so se lastnik podjetja in njegovi drugi odgovorni zaposleni v prihodnje pripravljani podjetniško izobraževati.

Ko se naročnik in ponudnik storitev prek vprašalnikov bolje spoznata, lahko presodita, ali sodita v pogodbeno razmerje ali ne. V primeru dogovora o podpisu pogodbe je za člane ZRS obvezno, da računovodski servis pripravi t.i. *primopredajni zapisnik* za vzpostavitev začetnega računovodskega stanja pri izvajalcu storitev. Pravilnik določa postopke in roke za primopredajo dokumentacije v primerih, ko naročnik zamenja računovodski servis. Pri tem mora nov izvajalec pridobiti izpis do določenega datuma že poknjiženega stanja poslovnih dogodkov in prevzeti vse naročnikove knjigovodske dokumente od prejšnjega ponudnika. (Koželj, 2009, str. 42; ZRS, 2010).

3.3 Pogodbena razmerja med naročnikom in ponudnikom storitev

Pred začetkom vodenja poslovnih knjig je prva naloga dobrega računovodskega servisa, da pregleda splošne akte naročnika. Pozoren mora biti predvsem na akt o računovodskih usmeritvah, ki mora glede na naročnikov specifični položaj, ob upoštevanju konkretnih dejavnosti in posebnosti, obsegati tudi konkretne karakteristične računovodske usmeritve. Izdelavo računovodskih usmeritev s strani ponudnika se lahko določi kar v pogodbi o sodelovanju med naročnikom in računovodskim servisom. V primeru, ko ima pravna oseba že določene usmeritve od prej, je naloga odgovornega, da te usmeritve temeljito pregleda in po potrebi svetuje naročniku. Splošni akt o računovodenju je obvezen za vsako pravno osebo; v njem lahko tako zunanji računovodja pridobi informacije o računovodskih usmeritvah določenih tehnik, metod in postopkov. Usmeritve so namenjene sprejemanju konkretnih strokovnih odločitev za čisto konkretnega naročnika (Koželj, 2009, str. 44-46).

Raziskava ZRS (2003) je razkrila, da je delež računovodskih servisov, katerih stranke svojega računovodenja v večini nimajo urejenega z ustreznim pravilnikom ali podobnim aktom, kar 35 %. V tem razmerju je računovodski servis tisti, ki mora poskrbeti za takšen pravilnik, in tako v poslovnem razmerju prispevati k naročnikovi organizacijski disciplini (Horvat, 2003, str. 29).

Za pomoč pri konkretnih pogodbah o vodenju računovodstva za pravne osebe s strani računovodskega servisa je v okviru ZRS nastala tako imenovana *tipska pogodba*, ki pomaga določiti vse tiste pomembne člene, ki konkretizirajo medsebojna razmerja. Poleg tega je treba upoštevati tudi druge predpise, ki jih določa Obligacijski zakonik (Koželj, 2009, str. 42). Kljub pogodbeno urejenemu razmerju med naročnikom in izvajalcem je za dobro sodelovanje treba

graditi predvsem na medsebojnem zaupanju.

3.4 Zavarovanje računovodske dejavnosti

Romana Logar (direktorica Ajpesa) pravi, da vedno večja raznolikost del in nenehne spremembe zakonodaje vplivajo na veliko možnost napak. Proti strokovnim napakam se servisi lahko v primeru kršitve izpolnitvenih rokov ali malomarnosti zavarujejo in s tem zaščitijo pred tožbami naročnikov (Bertoncelj, 2010a). V našem pravnem sistemu je to določeno po zakonu o obligacijskih razmerjih (ZOR), zakonu o gospodarskih družbah in zakonu o finančnem poslovanju podjetij. Delno se lahko zaščitijo s pogodbo o opravljanju storitev računovodenja, v kateri se naročnik in izvajalec dogovorita o omejitvi oziroma izključitvi, lahko pa tudi o razširitvi odgovornosti računovodskega servisa (ZPI, 2005).

ZRS je z namenom zavarovanja poklicne odgovornosti svojih članov v sodelovanju s KRIK Zavarovalno posredniško družbo d.o.o., Zavarovalnico Triglav d.d. in Zavarovalnico Maribor d.d. sklenila Krovno pogodbo za zavarovanje oseb, premoženja in premoženjskih interesov svojih članov, ki ima prvič do sedaj jasno in pregledno določene pogoje zavarovanja, usklajene s poslovnimi aktivnostmi članov ZRS (ZRS, 2010). Po izsledkih raziskave ZRS je delež zavarovanih servisov v Sloveniji 26 % (Horvat, 2003, str. 32).

4 TEMELJNI DEJAVNIKI USPEHA POSLOVANJA RAČUNOVODSKIH SERVISOV

V sklopu poglavja so predstavljeni dejavniki, ki bistveno vplivajo na uspešnost izvajanja storitev računovodskih servisov. Med te dejavnike spadajo (Glažar, 2007, str. 61):

- zaupanje naročnikov,
- zahtevnost, velikost, vrsta in število naročnikov,
- obseg in vrsta računovodskih storitev,
- strokovna struktura zaposlenih,
- programska oprema in
- velikost računovodskega servisa.

Omenjeni dejavniki se med seboj prepletajo in so zelo odvisni drug od drugega. Naročniki morajo servisu zaupati, večinoma gre za konkretne osebe v določenem servisu. Od izobrazbe zaposlenih in njihovih sposobnosti, računalniške, programske in komunikacijske opreme je odvisno, kakšne vrste in obseg storitev bodo ponujali ter kakšna bo njihova izbira in velikost naročnikov. To pomeni, da servis, ki zaposluje le tri osebe, gotovo ne more nuditi storitev velikim naročnikom, saj si mora s svojo velikostjo zagotoviti varnost dolgoročnega poslovanja (Glažar, 2007, str. 61). Zaupanje naročnika si servis pridobi s svojo strokovnostjo, predvsem pa z izobrazbo in s praktičnimi izkušnjami zaposlenih pri izvajalcu. Z upoštevanjem kodeksa poklicne etike in vlaganjem v izobraževanje se močno krepi stopnja zaupanja med naročnikom in servisom (Macarol, 2001, str. 14).

Obseg in vrsta računovodskih storitev se povezujeta z zahtevnostjo, velikostjo in vrsto naročnikov, saj bodo morali tisti servisi, katerih strategija je usmerjena k večjim in zahtevnejšim naročnikom, ponujati vse vrste računovodskih storitev ter biti poleg rutinskih opravil pripravljeni na poslovanje z upoštevanjem različnih potreb uporabnika. Nekaj o področjih delovanja računovodskih servisov je bilo opisanega že v tretjem poglavju.

4.1 Velikost in zahtevnost uporabnikov računovodskih storitev

Med naročnike računovodskih storitev sodijo različne vrste organizacijskih oblik, ki se z računovodskega vidika med seboj razlikujejo po kontnih načrtih, nekateri pa tudi po osnovni logiki spremljanja poslovanja (Glažar, 2007, str. 55-57). Glede na strukturo podjetij so to naslednje pravnoorganizacijske oblike (ZRS, 2009):

- Samostojni podjetniki posamezniki (SP)
- Gospodarske družbe (d.o.o., d.n.o., k.d., d.d.)
- Glavne podružnice tujih poslovnih subjektov
- Gospodarsko interesno združenje (GIZ)
- Društva in njihove zveze
- Javni zavodi
- Javna podjetja
- Zadruga
- Banke, zavarovalnice in vzajemni skladi

Kot je pokazala raziskava ZRS (2008) med najbolj pogoste naročnike storitev računovodskih servisov spadajo družbe z omejeno odgovornostjo (d.o.o.) s 87,9 %, sledijo mu SP-ji s 6,5 %. Z manj kot odstotnim deležem na lestvici naročnikov sledijo ostale pravnoorganizacijske oblike.

Zakon o gospodarskih družbah v 55. členu predvideva zakonsko velikost naročnikov glede na število zaposlenih, višino prihodkov ali povprečne vrednosti aktive v zadnjem poslovnem letu, vendar je za ponudbo računovodskih storitev velikost vezana tudi na obseg računovodskih storitev, torej skupno število obdelanih poslovnih dogodkov. Po tej teoriji je večji uporabnik tisti, ki ima več poslovnih dogodkov. S tem se manjša preglednost poslovanja in večja potreba po računovodskem spremljanju, analiziranju in poročanju. Glede na mesečno višino prihodka od določenega naročnika lahko glede na trenutno stanje ponudbe in povpraševanja po računovodskih storitvah opredelimo naslednje tri skupine (Glažar, 2007, str. 50):

- *Mali oz. nezahtevni naročniki*, ki za računovodske storitve plačujejo do 626,00 EUR
- *Srednji oz. delno zahtevni naročniki* od 626,00 do 2.086,00 EUR
- *Veliki oz. zahtevni naročniki* nad 2.086 EUR.

Mali in nezahtevni naročniki so najpogostejši uporabniki računovodskih storitev, saj si lastnega računovodstva ne morejo privoščiti. Ponudba storitev in računalniški programi računovodskih servisov so prilagojeni njihovim potrebam in zadoščajo osnovnim zakonskim zahtevam (obračun DDV-ja, plače, zaključnega računa itd.). Računovodske informacije za njihovo poslovanje niso pomembne, saj so namenjene izključno zunanjim uporabnikom. Posledica tega je, da naročniki dostavljajo dokumente v računovodski servis enkrat na mesec pred obračunom DDV ali še

redkeje, večinoma takrat, ko se v računovodstvu zaradi zaključnih računov poveča obseg dela. Računovodski servis tem naročnikom pomeni zgolj storitev za zadovoljevanje davčnih in drugih predpisov. Komunikacija med naročnikom in izvajalcem je omejena predvsem na dostavo in urejanje računovodskih listin (Glažar, 2007, str. 50).

Srednje veliki in srednje zahtevni naročniki so zaradi večanja števila računovodskih servisov in kakovostnejšo izobrazbo zaposlenih, vedno bolj pogosta stranka računovodskih servisov. Pri takih podjetjih sta pomembna njihovo delovanje in razvoj, zato je nujno natančno vnašanje podatkov v računovodske knjige ter ažurno spremljanje in urejanje računovodskih informacij (npr. odprte postavke, stanje denarja na računu, stroške in prihodke prejšnjih obdobj). Zaradi potrebe po hitrem vnosu podatkov je oddaljenost naročnika lahko velika ovira.

Potrebam srednje zahtevnih naročnikov se mora prilagajati fleksibilna oprema, ki uporabnikom omogoča pregled podatkov po stroškovnih in prihodkovnih mestih ali nosilcih. Z razvojem novih programskih tehnologij se povečuje pomembnost izobraževanja naročnikov, saj se z usposobljenimi naročniki z vpeljavo deljenega dela zmanjša obseg obdelave in knjiženja podatkov. Računovodski servisi, ki ponujajo storitve srednje zahtevnim podjetjem, bi morali zaposlovati kader z visokošolsko izobrazbo, za rutinsko knjiženje računovodskih listin so dovolj zaposleni s srednjo izobrazbo.

Veliki in zahtevni naročniki imajo v veliki večini svoje računovodstvo, nekateri izmed njih ustanovijo tudi lasten računovodski servis. Z rastjo in razvojem računovodskih servisov se za storitve računovodskih servisov odločajo tudi zahtevni naročniki (Glažar, 2001, str. 11). Informacije za njihove potrebe morajo biti sprotne, pregledne in dobro organizirane. Razvejano poslovanje in večnivojsko odločanje zahteva, da so informacije prilagojene določenim ravnam odločanja. Zaradi obširne infrastrukture morajo izvajalci računovodskih storitev svoje delo opravljati fizično na sedežu naročnika. Sicer pa računovodski servisi za take naročnike raje opravljajo storitev preko medmrežne povezave, saj lahko na tak način koristijo pomoč in sodelovanje svojih sodelavcev (Glažar, 2007, str. 54).

Velik naročnik od računovodskega servisa poleg visoke stopnje zaupanja pričakuje razporeditev že evidentiranih podatkov v poslovne knjige, njihovo obdelavo in pripravo različnih vrst poročil. Zaradi zahtevnosti dela se pričakuje predvsem visoko usposobljene računovodje, katerih znanja in izkušnje pokrivajo področje računovodskega načrtovanja, organizacije, nadzora in analize računovodskih podatkov. Računovodski servis lahko pri izvajanju omenjenih storitev pričakuje visok donos s strani naročnika, problem se pojavi predvsem zaradi težko dostopnega strokovno usposobljenega kadra in visoke stopnje tveganja pri zaposlovanju (Glažar, 2007, str. 53). Računovodski servis mora že pri izbiri naročnika paziti, da od njegovih prihodkov ne bo postal odvisen, kar pomeni, da prihodki od enega naročnika ne smejo presegati 20 % celotnih prihodkov (Glažar, 2007, str. 68). V tem primeru bi naročnik to izkoristil z zahtevami po znižanju cen storitev. Posledica bi bila manjša kakovost, nezadovoljstvo in odhod stranke, s čimer pa bi servis močno ogrozil svoje poslovanje (Macarol, 2001, str. 145). Servisi morajo biti prav tako pozorni na število naročnikov na zaposlenega, saj se z večanjem tega razmerja kvaliteta opravljene storitve manjša. Po Glažarju (2007) je zgornja meja 20 naročnikov na

zaposlenega.

4.2 Programska oprema

Pogoj, da lahko danes računovodski servis opravlja kakovostne storitve, je dober informacijski sistem. Zavrlo tega so po mnenju Glažarja (2007) prodajalci strojne in programske opreme eden najpomembnejših dobaviteljev z vidika računovodskih storitev. Kakovostni računovodski programi pomenijo manj ročnih vnosov, manj usklajevanj, manj napak, hitrejšo pot do cilja bolj zanesljive in ažurne informacije (Tomc Muc, 2009, str. 168). Odločitev o prvem nakupu ali zamenjavi računovodskega programa mora biti sprejeta zelo preišljeno, saj so taki programi zelo dragi, še bolj kot to pa zaposleni potrebujejo čas, da se nanj privadijo. Po nasvetu Kranjca (2009, str. 152) je pri investiciji v informacijske tehnologije in projekte izboljšav potreben predhoden vpogled v obstoječe stanje, saj mora vsaka izboljšava ali novost prispevati k rešitvi, ki bo imela neko dodano vrednost.

Ponudnikov informacijskih rešitev je veliko, iz česar sledijo tudi ugodni nakupni pogoji. Težava teh sistemov je prekratka poskusna doba, saj podjetja velikokrat šele po enem letu dni uporabe ugotovijo njegove bistvene slabosti. Računovodski servis naj tako pri obstoječih uporabnikih že vnaprej preveri zadovoljstvo uporabe programa, se pozanima o kakovosti in ceni poprodajnega svetovanja ter vzdrževanja sistema. Ponudniki velikokrat obljublajo več kot po nakupu dejansko izpolnijo.

Zahtevnost programske opreme je odvisna od velikosti, strokovnega znanja in ponudbe računovodskega servisa. Servis, ki nudi svoje storitve velikim naročnikom, bo za to potreboval zahtevno programsko opremo, največkrat podprto z »on-line« tehnologijo za takojšnjo obdelavo podatkov. Majhen servis si omenjene tehnologije ne more privoščiti, navsezadnje je pri obsegu in zahtevnosti svojih storitev tudi ne potrebuje (Glažar, 2007, str. 49). O programski opremi v smislu elektronske obdelave podatkov in brezpapirnega računovodstva bo povedanega več v naslednjem poglavju.

4.3 Viri strokovne pomoči

Računovodje pri reševanju vprašanj in odpravljanju težav potrebujejo vsakodnevno pomoč, zato v obseg dela zaposlenih v računovodskih servisih sodi iskanje nasvetov, strokovnih stališč in mnenj s področja računovodstva. Dober računovodja mora biti pri tem prilagodljiv in iznajdljiv, zato so viri iskanja pomoči različni. Po pregledu računovodskih forumov in na podlagi raziskave ZRS (2003) navajam najbolj pogoste strokovne vire pomoči:

- Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije (RFR),
- Obrtna zbornica Slovenije (OZS),
- Zbornica računovodskih servisov (v okviru GZS),
- Strokovne revije,
- Poklicni davčni in poslovni svetovalci, revizorji in podobni,

- Internetne klepetalnice in
- Državni organi (DURS, AJPES in drugi).

Servisi se po pomoč najraje obračajo na državne in paradržavne organe, čeprav je znano, da ti dostikrat nad tem niso posebno navdušeni (Horvat, 2003, str. 32). Za računovodske servise so pomemben vir znanja izobraževalni seminarji. Po raziskavi Inštituta za računovodstvo največ servisov informacije poišče v strokovnih publikacijah, Uradnem listu, dnevnem časopisju, pri najetih svetovalcih in seveda na internetu (ZRS, 2008). Med spletnimi portali tako izstopata Racunovodja.com in Zavod MladiPodjetnik.si.

V nadaljevanju sta predstavljeni dve pomembnejši organizaciji, ki s svojim delovanjem in svetovanjem prispevata h kakovostnejšemu in uspešnejšemu poslovanju računovodskih servisov.

Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije (RFR)

Kot strokovna organizacija v Republiki Sloveniji je na področju računovodstva in poslovnih financ zadolžena za svetovanje, izdajanje strokovnih revij, priročnikov, drugih monografskih del, neuradnih čistopisov slovenskih računovodskih, davčnih in finančnih predpisov, organizacijo tečajev, posvetovanj, seminarjev in soorganizacijo simpozija o sodobnih metodah v računovodstvu, financah in reviziji, svetovanje računovodskim, finančnim in davčnim strokovnjakom slovenskih pravnih oseb (pisno, ustno, telefonsko), usmerjanje in usklajevanje dejavnosti slovenskih društev računovodskih in finančnih delavcev, zavzemanje za izvajanje slovenskih računovodskih načel in načel poklicne etike računovodje ter krepitev stikov s sorodnimi strokovnimi inštitucijami v Sloveniji in izven nje. Predsednik zveze je dr. Stanko Koželj (RFR). V okviru RFR nastaja najbolj brana računovodska revija imenovana IKS, ki jo redno prebira 79 % računovodskih servisov. Zveza izdaja tudi revijo Revizor, na katero je naročenih 18 % računovodskih servisov (ZRS, 2003).

Zbornica računovodskih servisov (ZRS)

Do leta 1996 so bili računovodski servisi prepuščeni samim sebi, istega leta pa je nastalo Združenje računovodskih servisov, ki se je januarja 2009 preimenovalo v Zbornico (ZRS) in deluje v okviru GZS. Danes združuje 733 družb in samostojnih podjetnikov posameznikov, ki opravljajo računovodske, knjigovodske in revizijske dejavnosti ter davčno svetovanje. Od vseh, ki so včlanjeni v zbornico, jih je le 92 vpisanih v Katalog računovodskih servisov. Pogoji za vpis v katalog je izpit za opravljanje računovodske dejavnosti in vsakoletno izobraževanje. Združenje skrbi za ugled računovodske dejavnosti ter zastopa in ščiti interese svojih članov na strokovnem in poslovnem področju. Njene naloge so tudi spremljanje stanja v stroki, predlaganje ukrepov za razvoj stroke ter poklicnega in strokovnega izobraževanja, zagotavljanje poslovnih informacij in nasvetov s področja delovanja, članstvo v mednarodnih panožnih združenjih na področju računovodskih servisov, promocija dejavnosti, ZRS in članov ZRS ter uresničevanje ostalih interesov članov ZRS. Kot pripomoček za vrednotenje računovodskih storitev je zbornica oblikovala računovodsko tarifo, ki je dosegljiva le članom zbornice. Čeprav je po besedah Glažarja (2007, str. 69) za uporabnike tarifni sistem dokaj nejasen in nepregleden zaradi

različnih interpretacij vsebine, spodbuja servise k oblikovanju lastnih cen računovodskih storitev (ZRS).

Predstavniki računovodskih servisov si lahko izmenjujejo izkušnje na kongresih, športnih igrah in drugih oblikah druženja. Združenje je uspešno poseglo v pripravo nekaterih zakonov, ki jih računovodski servisi upoštevajo pri svojem delu. Tisti, ki niso člani te zbornice, niso organizirani nikjer in se tudi ne izobražujejo, cene njihovih storitev so nižje, kakovost pa manj zanesljiva (ZRS; Glažar, 2009). Kot pravi predsednik ZRS Aleksander Štefanac, se dobri računovodski servisi v večini tudi združujejo v zbornici (Bertoncelj, 2010b). Približno četrtnina vseh registriranih računovodskih servisov ali 40 do 45 odstotkov je takih, ki v tej dejavnosti nekaj pomenijo (ZRS). Dobri servisi zelo upoštevajo informatiko ter razmeroma drage in kakovostne računalniške programe.

Predsednik ZRS Aleksander Štefanac pravi (Kos, 2009), da je glavni izziv ZRS sprejetje zakona o računovodski dejavnosti ter z višanjem izobrazbe zaposlenih v računovodskih servisih ohraniti njihovo kakovost. Analiza je pokazala, da so izobraževanja najbolj obiskana v času sprememb davčne zakonodaje, sicer se le majhen del servisov stalno izobražuje.

Ob zaključku tega poglavja želim omeniti še tri strokovne revije, ki se v računovodskih servisih pogosto uporabljajo. Kot druga najbolj brana se pojavlja revija Obrtnik, predvsem njegova priloga Obrtnikov svetovalec, ki izhaja pod okriljem Obrtne zbornice Slovenije. Sledi ji glasilo Davčni bilten, ki ga izdaja Davčni urad Republike Slovenije, v katerem so objavljena pojasnila s področja davčne zakonodaje in drugih predpisov (DURS). Ker se v računovodskih servisih mnogokrat pojavi potreba po pravnem znanju, nekateri izmed njih posežejo tudi po pravnih revijah kot je Pravna praksa (Horvat, 2003; DURS; OZS).

5 AKTUALNOSTI IN IZZIVI NA PODROČJU RAZVOJA RAČUNOVODSKIH STORITEV

5.1 Računovodja kot analitik in svetovalec

Po rezultatih mnogih raziskav računovodje privlači želja po vlogi strateškega poslovnega partnerja naročniku. Tistim, ki to uspe, postanejo zaupanja vredni, nepogrešljivi ter hkrati neodvisni člani (ker se za razliko od npr. tržnikov zavzemajo za sprejem prave odločitve in če so tveganja previsoka, to tudi povejo) vodilne ekipe podjetij. Čeprav pravilnega knjigovodenja in potrebnega računovodskega nadzora, na katerega naj bi se računovodja osredotočil, ne gre zanemariti, to še ne pomeni, da ne more opravljati pomembne funkcije pri sprejemanju najtežjih odločitev. S tem je računovodja vključen v strateško planiranje, predvidevanje nadaljnjega razvoja, izboljšavo procesov, podporo odločanju, izboljševanju učinkovitosti in obvladovanju tveganj. Tako poleg preverjanja posledic sprejetih odločitev pri njihovem sprejetju tudi sodeluje. Dostikrat je primoran izzvati nestrinjanje, da je na koncu sprejeta najboljša odločitev. Za dosego take vloge mora (Kranjc, 2009, str. 153):

- ujeti pravo ravnotežje med nadziranjem in podporo odločanju,
- sestaviti učinkovito ekipo,
- uporabiti tehnologijo, ki omogoča kakovostne informacije ter
- nuditi učinkovito in uspešno podporo odločanju.

Računovodski servisi še vedno opravijo ogromno dela, ki v ničemer ne prispeva k vrednosti za naročnika. Po nekaterih izkušnjah naj bi to bilo kar med 20 in 40 odstotki stroškov pri aktivnostih, ki ne pripomorejo k rezultatu. Izziv računovodje je, da te aktivnosti poišče in odstrani (Kranjc, 2009, str. 154). Dober računovodja zna pomembne informacije ločiti od nepomembnih ter jih uporabiti v preglednih in kratkih poročilih. Poleg tega je naloga dobrega računovodje (Kranjc, 2009, str. 151):

- obvarovati vodje pred preobremenjenostjo z informacijami,
- poenostaviti sisteme in poročila,
- osredotočiti se na resničnost in transparentnost ter
- odpraviti nepotrebna orodja.

Podlaga računovodskemu planiranju (predračunavanju) so še vedno v veliki meri pretekli rezultati pomnoženi z določenimi količniki namesto da bi preučili, kolikšni stroški so res potrebni. Pri ugotavljanju izida se uporabljajo raznovrstni kazalci in kazalniki, ki prikazujejo kako je podjetje poslovalo. Poslovodstvu take informacije ne koristijo, saj ne povedo nič o tem, kaj storiti za izboljšavo rezultata poslovanja. Prav tako niso koristne za zunanje uporabnike zaradi pomanjkanja informacij o neopredmetenih sredstvih in vrednostih podjetja, lahko pa so tudi plod »kreativnega računovodstva« (Kranjc, 2009, str. 154).

5.2 Računovodja kot nosilec sprememb

Težava, s katero se soočajo računovodje, je vedno slabše razmerje med delom in prostim časom. Seveda lahko več ljudi naredi več, vendar gre glavni problem iskati drugje. Zmogljivejša informacijska tehnologija danes omogoča nastavitve in zapisovanje vedno več podrobnosti, podpira več meritev in izpisov ter s tem teži k večji kompleksnosti in nadzoru. Pri uvajanju sprememb je treba biti pozoren na ljudi, ki jih te spremembe zadevajo. S tem jih spodbudimo k prispevanju predlogov in hkrati zagotovimo lažje prilagajanje. K spreminjanju dosedanjega dela sodijo tudi tiste stvari, ki jih pri opravljanju računovodskih storitev zaposleni ne bodo več počeli, torej manj prekladanja papirjev, birokracije, načrtovanj sestankov, izpisov poročil in s tem tudi manj izgube časa. Pomembno je, da zaposlenim (predvsem tistim, ki so pred spremembami kazali znake nestrinjanja) takoj pokažemo prve znake uspeha, kot je npr. prihranek pri stroških, več časa za delo, hitrejše in boljše odločanje na osnovi učinkovitejših informacij itd. (Kranjc, 2009, str. 156).

5.3 Elektronska obdelava podatkov

Hiter tehnološki razvoj na področju informacijske in komunikacijske tehnologije je mikro in majhnim podjetjem omogočil dostop do cenejše tehnologije in vrhunske strojne opreme. S tem

so lahko tudi mala podjetja stopila na pot elektronskega poslovanja, ki ga razumemo kot izmenjavo poslovnih listin in drugih informacij med dvema računalnikoma po elektronskih poteh, za kar potrebujeta le internetno povezavo (Tomc Muc, 2009, str. 169). Glede na vrsto elektronskega poslovanja poznamo (Tomc Muc, 2009, str. 170):

- Terminalske ali ON-LINE sisteme in
- Sistem vpisovanja podatkov v skupno bazo

Terminalske ali ON-LINE je način delovanja, ki poteka brez prenosa podatkov, prenašajo se le vnosi tipkovnice ali miške in vsebina ekrana. Deluje po principu lokalnega omrežja, z vzpostavitvijo direktne komunikacijske poti med računovodskim servisom in naročnikom. Z on-line povezavo poteka vnos podatkov na mestu nastanka (v proizvodnji, skladišču, trgovini...), kar računovodji omogoča ažurno obdelavo dogodka. Za to je potrebna posebna programska oprema, vzpostavljena pri izvajalcu ali pri stranki.

Sistem vpisovanja podatkov v skupno bazo, ki se je v zadnjem času uveljavil v mikro in malih podjetjih. Na strežniku se nahaja skupna baza podatkov s stalno povezavo, ki poteka po posebnih protokolih. Skupna podatkovna baza je lahko naložena pri računovodskemu servisu ali naročniku, vendar se slednji zaradi majhne infrastrukture in manjših potreb po komunikacijskih poteh raje poslužujejo hranjenju podatkov v računovodskem servisu.

Za pravilno funkcioniranje sistema in za celotne računovodske izkaze je odgovornost na strani računovodje, zato je od nivoja znanja, pripravljenosti in zaupanja odvisno, koliko administrativnih pravic bo računovodja prepustil stranki. Načeloma materialne evidence vodeni naročnik, razmejitve odgovornosti in pristojnosti pa je stvar dogovora oz. pogodbenega razmerja (Tomc Muc, 2009, str. 171).

5.3.1 Elektronsko računovodstvo

Del elektronskega poslovanja je med drugim tudi elektronsko računovodstvo, nadgradnja tega sistema pa zajema obdelavo skeniranih dokumentov in brezpapirno poslovanje. Tema brezpapirnega poslovanja bo obdelana v naslednjem poglavju. Sistem predstavlja novo dimenzijo delovanja računovodskih služb in zahteva na novo urejena razmerja med naročnikom in izvajalcem storitev. Z njim postaneta naročnik in računovodski servis z vidika informacijskega sistema »eno podjetje« (Tomc Muc, 2009, str. 167, 169).

Pred uvedbo tržnega gospodarstva, natančno pred osamosvojitvijo Slovenije, je bil računovodja zgolj uradnik, ki je premeleval stare poslovne dogodke, obdelani rezultati pa niso zanimali nikogar več. (Tomc Muc, 2009, str. 167). V sodobnem računovodskem sistemu je slika popolnoma drugačna, saj mora biti knjigovodstvo od samega začetka usmerjeno k potrebam nadzora in analize ter metodološko usklajeno s predhodnim računovodskim načrtovanjem (Turk, 1993, str. 35). Razvila se je potreba po spremembi in drugačnem servisiranju strank, ki pomeni predvsem poenostavitev rutinskega dela in skrajšanje časa za zajem podatkov, kar omogoča več

časa za analizo in svetovanje. Tako se sodobno računovodstvo usmerja predvsem v (E-računovodstvo, 2009):

- elektronsko poslovanje s strankami,
- 100 % ažurnost informacij,
- podporo pri sprejemanju poslovnih odločitev,
- podlago za odločanje, ki nudi strateški pogled v poslovanje,
- vlogo partnerja malim podjetjem.

Računovodska funkcija se je preusmerila na področje analize in strateškega partnerskega odnosa z naročnikom. Seveda so take radikalne spremembe povzročile nemalo težav, s katerimi se računovodski servisi, ki uvajajo tehnološke posodobitve, neprestano srečujejo. Med temi najbolj izstopajo naslednje (E-računovodstvo, 2009):

- odpor proti spremembam
- lasten strah
- odpor pri strankah in zaposlenih
- premalo znanja

Dobra informacijska tehnologija (IT) pomeni aplikacijo, ki je prijazna in enostavna za uporabo, omogoča grafične prikaze, je nazorna in razumljiva za uporabnike. Prijazne računalniške rešitve lahko dosti prispevajo k večji motivaciji in zadovoljstvu zaposlenih (Hostnik, 2010).

Veliko računovodskih servisov trži svoje storitve z usmerjanjem v elektronsko računovodstvo. Pomen opredelitve e-računovodstva ni enoten, prevladuje pa razumevanje sistema kot povezave poslovanja med uporabnikom in ponudnikom, čigar namen je enkraten vnos podatkov in dostopnost informacij vsem uporabnikom takoj, ažurno in takrat, ko jih potrebujejo; torej delovanje dveh prostorsko oddaljenih podjetij na osnovi skupne baze. Ko zaposleni podatke vnesejo v sistem, so na enem mestu na voljo tako poslovodstvu kot računovodji (Kadunec, 2010).

Praktičen vidik elektronskega računovodstva

V shemo elektronske izmenjave podatkov je zajet le del komunikacije med računovodskim servisom in stranko. Večina dokumentacije še vedno fizično potuje do računovodskega servisa, saj se računovodje težko ločijo od otipljivega papirja. K manjši uporabi elektronskega načina izmenjave pripomore tudi nepoznavanje in nezaupanje informacijskim tehnologijam s strani strank (E-računovodstvo, 2009). Predsednik uprave računovodskega servisa Unija, Miran Pikovnik, je mnenja, da se kljub elektronskemu poslovanju količina porabljenega papirja in kartuš ne zmanjša. Naročniki še vedno izdajajo račune v papirni obliki in računovodje še vedno natisnejo račun, ki ga prejmejo v elektronski obliki (Kadunec, 2010, str. 18)

Prednosti in slabosti e-računovodstva

Glavna prednost je enkraten vnos podatka, ki se po potrditvi odčitane zneska s strani računovodskega servisa uporabi v vseh evidencah v podjetju. Klasičen način lahko zahteva tudi večkratni vnos in vodenje dvojne evidence, kjer eno vodi naročnik, drugo pa računovodski

servis. E-računovodstvo hkrati krepi povezavo med naročnikom in ponudnikom, saj so podatki na voljo neposredno po vnosu, ne glede na fizično razdaljo med partnerjema. Bistvena prednost je tudi v tem, da je dokument po zajetju v sistem vedno na voljo uporabniku, kjer je vedno znana njegova natančna lokacija. S tem se zavarujemo pred različnimi nevarnostmi, kot so izguba dokumenta, zalaganje, iskanje, prepozno pošiljanje v računovodstvo itd. (Kadunec, 2010, str. 18). Z e-računovodstvom tako dosežemo časovno in krajevno neodvisnost, zmanjšamo možnost napak, obsega pisarniškega dela in navadne pošte. Prednost uvedbe takega sistema se kaže tudi v racionalizaciji poslovnih procesov, večjem nadzoru nad dokumentacijo, manjšem obsegu zbiranja in fotokopiranja papirjev, odpravi anomalij in podvajanja opravil, boljši koordinaciji in prilagodljivosti, povečanju hitrosti poslovanja in s tem prihranku na času. Precej nižji je tudi strošek za vodenje notranjih evidenc in poslovnih knjig (Tomc Muc, 2009, str. 169).

Poleg vseh navedenih prednosti se pojavlja bistvena slabost, saj mora računovodja kljub temu, da ima poslovni dogodek pred seboj na računalniku, upoštevati verodostojno knjigovodsko listino v svoji fizični oz. materializirani obliki. Tukaj se pojavi ovira hitremu in učinkovitemu poslovanju, saj mora stranka originalne dokumente fizično prinesiti v računovodski servis. Za svoj arhiv jih mora predhodno fotokopirati, kar povečuje stroške uporabe papirja in tonerjev (Tomc Muc, 2009, str. 172).

Zaradi prevladujočega nezaupanja v elektronsko poslovanje in nepripravljenosti uporabnikov na spremembe, je sistem šele na začetku svoje poti. Treba se je zavedati, da je varnost pri elektronskem računovodstvu veliko večja kot pri papirnem poslovanju. Seveda je ta odvisna predvsem od zavedanja uporabnika, da mora sam poskrbeti za varovanje dostopa do gesla in kartice (Kadunec, 2010, str. 18).

Kljub razmeroma jasnemu konceptu in namenu je upravljanje sprememb ena izmed najtežjih nalog, saj se ljudje po svoji naravi spremembam upirajo. Pri njihovem uvajanju je treba upoštevati, da zaposlenim novosti pomenijo dodatne skrbi, znanja in izobraževanja. Preden dosežemo odobravanje s strani zaposlenih, je še pred začetkom uvajanja procesa treba zagotoviti ustrezno komuniciranje in obveščanje (Krajnc, 2006). Na podlagi podobnih primerov, kot je e-bančništvo ali e-nakupovanje, lahko sklepamo, da so začetne negativne reakcije na elektronske novosti nekaj povsem običajnega. Ljudje potrebujejo čas, da se na njih navadijo in odkrijejo njihove bistvene prednosti.

Elektronski obdelavi podatkov sledi tudi posodobitev načina zunanjega poročanja, saj je dandanes vse podatke za potrebe DURS-a, AJPES-a in ostalih inštitucij treba predlagati v elektronski obliki, kar zagotovo pomeni novo dimenzijo delovanja računovodskih služb.

5.3.2 Brezpapirno poslovanje

Z razvojem sodobnih tehnologij in internetne komunikacije je implementacija brezpapirnega računovodstva bližje kot kadar koli prej. Uvedba brezpapirnega poslovanja kot naslednje stopnje v razvoju elektronskega računovodstva bo (Tomc Muc, 2009, str. 174):

- odpravila potrebo po fizični prisotnosti papirnega dokumenta,
- omogočila vpogled v poročila, analize in dokumente kjer koli in kadar koli,
- zmanjšala potrebo po fotokopiranju in arhiviranju,
- povečala varnost, sledljivost in preglednost obdelave dokumentov in
- zmanjšala stroške poslovanja.

Tomc Muc (2009, str. 174) verjame, da sta obdelava skeniranih dokumentov in brezpapirno poslovanje elektronsko računovodstvo prihodnosti. Njegov proces, ki je trenutno še v fazi testiranja, poteka po naslednjih korakih:

- | | |
|---|--|
| 1. Označevanje in prevzem dokumentacije | 5. Računovodska obdelava podatkov |
| 2. Skeniranje dokumentov | 6. Priprava poročil, sodelovanje z E-davki in E-upravo |
| 3. Obdelava skeniranih dokumentov | 7. Avtorizacija in arhiviranje dokumentov |
| 4. Avtomatiziran vnos podatkov v informacijski sistem | 8. Fizično uničenje papirne dokumentacije |

Pri navedenih korakih želim poudariti obdelavo dokumentov v virtualni pisarni, kjer poteka prepoznavanje postavk na računu s pomočjo čitalca. Do sedaj se je za najbolj zanesljivega izkazal sistem za optično prepoznavanje znakov – OCR (*Optical Character Recognition*), ki prepozna besedilo na skeniranih dokumentih. Tako si na primer na računu določenega dobavitelja pri napisu »datum valute« sistem zapomni, da je poleg tega zapisa vedno datum, ki pomeni valuto. V prvih korakih sistem prepozna manjše število pomembnih podatkov, vendar si je zaradi učeče narave čez čas zmožen zapomniti vedno več možnih kombinacij. Težava se pojavi le pri ročno napisanem tekstu ali poškodovanem dokumentu, kar povzroči napačno interpretacijo in zahteva ročni popravek pri knjiženju (Bragg, 2010; Tomc Muc, 2009).

Arhiviranje dokumentov mora potekati v skladu s pravno podlago v e-računovodstvu, ki ga urejajo Zakon o varstvu dokumentarnega in arhivskega gradiva ter arhivih (Uradni list RS, št. 30/06), Uredba o varstvu dokumentarnega in arhivskega gradiva (Ur.l. RS, št. 86/2006) in Enotne tehnološke zahteve Arhiva RS, ki podrobno opredeljujejo, katerim pogojem mora ustrezati ponudnik e-računovodstva za arhiviranje dokumentacije v digitalni obliki. Pravna podlaga za izmenjavo zakonsko veljavnih e-dokumentov pa je dana v Zakonu o elektronskem podpisu in elektronskem poslovanju (ZEPEP), Zakonu o davčnem postopku (ZdavP-2), Zakonu o DDV (ZDDV-1) in v Slovenskih računovodskih standardih (standard 21) (E-računovodstvo Replika).

Izboljšave, ki jih pridobimo z vpeljavo brezpapirnega poslovanja, so (Tomc Muc, 2009, str. 177):

- *Hitrost*, ki izvira iz učečega se sistema,
- *Varnost*, ki zagotavlja hrambo dokumentov in hkrati preprečuje poznejše nesporazume o tem, kateri dokumenti so bili dejansko dostavljeni računovodskemu servisu,
- *Manjši stroški* z odpravo fizičnega arhiviranja,

- *Pozitiven vpliv na ekologijo* – manjša poraba papirja in
- *Arhiviranje dokumentacije v bankah*, ki omogočajo varno in trajno arhiviranje na majhnem prostoru ali celo oddaljenih lokacijah.

Izdelava brezpapirnega sistema je priložnost za prevetritev lastnih postopkov in odpravo pomanjkljivosti ter napak, zato tak sistem dela v računovodskih servisih zahteva še dodatna razmišljanja, notranje kontrole ter jasno določena navodila in postopke. (Tomc Muc, 2009, str. 174).

5.4 Zakonska ureditev delovanja računovodske dejavnosti

Dejavnost računovodskih servisov lahko danes opravlja vsak, saj za pridobitev npr. licence ni nobenih zakonskih pogojev niti institucije (ZRS, 2010). Zaradi trenutne zakonodaje je dejavnost popolnoma prepuščena trgu, saj za računovodjo ne obstaja predpis o zahtevani izobrazbi (Svenšek, 2009). Za sprejetje zakona o računovodskih servisih in s tem za novo ureditev trga si ZRS prizadeva že tri leta. Predlagan zakon predvideva uvedbo predpisane vstopne izobrazbe, opravljanje obveznih izpitov za vodenje računovodskega servisa, zavarovanje poklicne odgovornosti ter določeno število ur poklicnega izobraževanja na leto. Pravna oseba bi na ta način pridobila licenco za opravljanje dejavnosti, s čimer bi zagotovili kakovostno in strokovno opravljanje računovodske dejavnosti ter preprečili propad gospodarskih družb zaradi malomarnosti in napak zaposlenih v računovodskih servisih. Pripravo omenjenega zakona podpira tudi 75,29 % podjetij (ZRS, 2008), Ajpes, Združenje bank in revizorjev Slovenije ter nekatera ministrstva. Edini nasprotnik novega zakona je (nekdanji) minister za gospodarstvo Matej Lahovnik, pri katerem je predlog zakona tudi obtičal (Bertoncelj, 2010b). Po besedah ministra bi dodatna regulacija pomenila zaviranje konkurence, ki je pravzaprav najboljši način za ločevanje med dobrimi računovodji in tistimi, ki svojega dela ne opravljajo dobro (Svenšek, 2009).

Licenca za opravljanje dejavnosti

Različne slovenske institucije, ki se ukvarjajo z izobraževanjem na področju računovodstva s ponudbo svojih tečajev zagotavljajo primerno znanje za samostojno vodenje poslovnih knjig in pridobitev licence. Ta naj bi bila po tej ponudbi pogoj, da lahko posameznik sploh opravlja računovodsko dejavnost. Vendar je treba poudariti, da v tem trenutku takšna licenca dejansko ne obstaja. Ne v okviru ZRS, GZS niti kjerkoli drugje. Na eni strani imamo kakovostne programe, na katerih udeleženci resnično pridobijo znanja, na drugi strani pa tiste, ki so izguba časa in denarja. Zaradi velike potrebe po ureditvi licence so pri ZRS skupaj s Službo za izobraževanje pri GZS in zunanjimi strokovnjaki za svoje člane izoblikovali praktične izobraževalne programe za vodenje računovodskega servisa (ZRS, 2008).

5.5 Izobraževanje

Poslovanje sodobnih računovodskih servisov temelji na strokovnosti, inovativnosti in sodelovanju s strankami, njihovo poslanstvo pa je mnogo širše kot le zadoščanje davčnim zahtevam in pripravi bilance. Po mnenju Gašperja Gmeinerja (iz društva Moj računovodja) je

edini način za rast in dobro poslovanje nenehno izobraževanje in izpopolnjevanje. Le tako lahko servisi zagotavljajo konkurenčne cene in strokovno znanje, ki ga danes podjetnik nujno potrebuje (Sušnik, 2010). Od ponudnikov storitev se pričakuje ustrezna znanja z različnih področij računovodstva, da lahko za naročnika pripravijo tiste informacije, ki jih ta potrebuje za svoje odločanje (Hočevnar, 1999, str. 14). Potrebna znanja so odvisna tudi od tega, komu želi servis ponujati svoje storitve. Za manjše naročnike so dovolj že splošne računovodske storitve. Večji naročniki pa za svoje poslovanje potrebujejo širši spekter storitev (npr. analiziranje in načrtovanje), ki jih je mogoče zagotavljati z dobro organizacijo računovodstva in stalnim izobraževanjem (Glažar, 2007, str. 47).

Po raziskavi ZRS (2003) je zakonska ureditev zunanjega preverjanja kakovosti, kot npr. stalnega preverjanja usposobljenosti zaposlenih v interesu večine servisov. V računovodskih servisih prevladuje mnenje o ustreznosti izobrazbene ravni zaposlenih, saj menijo, da ta zadošča potrebam njihovega dela. Takšno obravnavanje potrebnega znanja kaže na zanemarjanje razvojnega razmisleka o prihodnjih storitvenih vsebinah, kar dolgoročno vpliva na zmanjševanje konkurenčnosti (Horvat, 2003, str. 27).

Računovodski servisi bi morali poleg izobraževanja svojih zaposlenih namenjati veliko pozornosti tudi izobraževanju svojih naročnikov. Tej dolžnosti se namenoma izogibajo, saj se bojijo, da bodo ob bolj izobraženih naročnikih izgubili posel. Vendar ima izobraževanje naročnikov pomembno pozitivno plat, saj primerno usposobljen naročnik pravilno vodi in ureja dokumentacijo ter s tem računovodji prihrani veliko dela z razčiščevanjem in urejanjem listin. (Macarol, 2001, str. 144). Naročnik, ki pozna področje računovodenja, bo znal izkoristiti vse storitve, ki jih računovodski servis ponuja. S tem bo vrednost ponudnika v očeh naročnika zrasla in znal bo ceniti njegove storitve. Navsezadnje je izobraževanje naročnikov za servis lahko zelo donosen posel (Glažar, 2007, str. 47).

6 RAČUNOVODSKI SERVISI IN AKTUALNA GOSPODARSKA KRIZA

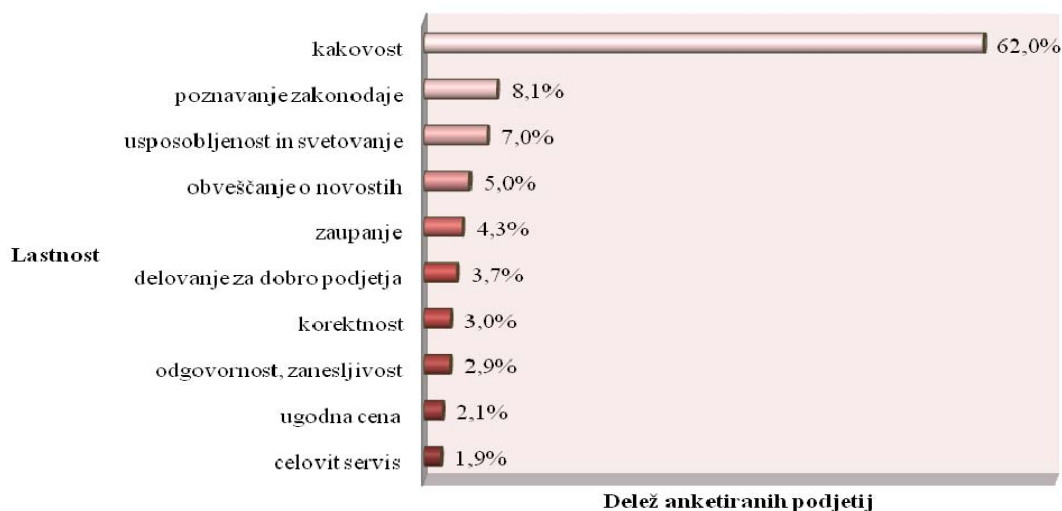
Kot pravi Kranjc (2009, str. 150, 159) je računovodja s svojim delovanjem prvi varuh premoženja podjetja, njegovo ravnanje pa pride toliko bolj do izraza v zaostrenih gospodarskih razmerah. Njegova naloga je zavzetost za dolgoročno usmerjenost, uvajanje sprememb, boljše prakse, uspešno izterjavo dolžnikov in odpravljanje nepotrebnih stroškov. Pritisk recesije preteklih let je povzročil, da podjetja od svojih računovodij pričakujejo več kot le knjigovodenje in pravočasno oddajo davčnih obračunov in mesečnih poročil. Bolj kot vse drugo potrebujejo strateško podporo in prevzem iniciative pri izboljšavah ter konkretne ukrepe pri delovanju podjetja. Omenjene računovodske storitve so pričakovane že od nekdaj, vendar so bolj kot ne šele težki časi v računovodjih prebudili zavedanje, da je treba narediti vse, kar je v njihovi moči za pomoč svojim naročnikom. Zaželeno je, da računovodja kdaj tudi izpostavi svoje misli in svetuje naročniku ter ga s tem obvaruje pred sprejetjem slabih odločitev.

Gašper Gmeiner opaža, da se je gospodarska kriza pojavila kot nekoliko slabša plačilna disciplina in večji obseg dela (Sušnik, 2010), zlasti svetovalnega (Bertoncelj, 2010b). Dobri

servisi si zaradi lastne varnosti prizadevajo za čim manjšo fluktuacijo strank. Raje imajo kakšno stranko manj, zato pa obstoječim zagotavljajo boljše storitve in jim namenjajo več pozornosti.

Pomanjkanje poslovnih znanj, predvsem trženja, lahko pomeni konec poslovanja za tista podjetja, ki so beležila slabo poslovanje že pred začetkom krize. Nelojalno pridobivanje naročnikov in prepričanje, da je naročnike možno pridobiti le prek dobrih referenc, je izrinilo druge metode pridobivanja novih strank. Ta metoda uspe le, če ima servis malo naročnikov, ki jim lahko veliko zaračuna, vendar je realna slika ravno obratna (Glažar, 2009). Računovodski servisi živijo v prepričanju, da je pri ponudbi cena najpomembnejši dejavnik (Glažar, 2007). Anketa, ki jo je med podjetji izvedla ZRS (2008), je pokazala, da je za podjetja najbolj pomembna kakovost opravljenih storitev, poznavanje zakonodaje, usposobljenost, pripravljenost za svetovanje podjetju in obveščanje o novostih, medtem ko je cena storitev po pomenu za podjetje šele na devetem mestu. Kar dvema tretjinama anketiranih podjetij se cene računovodskih storitev zdijo primerne, četudi so visoke (ZRS, 2008). Slika 2 prikazuje navedbe podjetij v zvezi s pričakovanji do računovodskih servisov.

Slika 2: Prikaz pomembnosti določenih lastnosti računovodskih servisov glede na pričakovanja podjetij



Vir: Raziskava ZRS, 2008.

Cena je na prvem mestu za tiste naročnike, katerih poslovanje je v slabem stanju, zato toliko bolj pazijo na stroške. Večini takih naročnikov po Glažarjevem mnenju ne bo uspelo preživeti krize. Če ima računovodski servis več kot 20 % takih naročnikov, ki že dalj časa niso ustvarili dobička, je njihovo tveganje za propad bistveno večje. Krizo bodo preživeli tisti servisi, ki znajo tržiti tudi druge prednosti svoje ponudbe in se zavedajo, da informacije v krizi pridobijo vrednost. Ostali bi se lahko obvarovali pred propadom z vlaganjem preostalih sredstev v nove oblike trženja svojih storitev ter v poslovna znanja s pomočjo seminarjev, predavanj, kakovostnih strokovnjakov ipd. Servisi morajo v krizi videti priložnost za pridobitev in vlaganje v nova znanja. Svoje storitve bi morali ponuditi po primernejših cenah kot dosedaj, saj podjetja v tem času ne potrebujejo informacij le za zunanje, temveč tudi za notranje uporabnike. Servisi, ki to zmorejo in imajo naročnike, ki so te informacije sposobni financirati, so v veliki prednosti (Glažar, 2009).

7 PRAKSA NAJ RAČUNOVODSKEGA SERVISA 2009

GZS od leta 2008 dalje v okviru projekta promocija ZRS vsako leto razpiše izbor za Naj računovodski servis v Sloveniji. Na izboru sodelujejo le člani združenja, s tem pa želijo med podjetji širiti zavedanje o pomenu kakovostnega računovodskega servisa. Podelitev za naziv poteka v oktobru na vsakoletnem Kongresu računovodskih servisov. Tako si nagrajenec s številnimi članki v medijih še poveča ugled in prepoznavnost. Izbor za Naj računovodski servis bo prvič to leto potekal v treh kategorijah računovodskih servisov: mali (do 3 zaposleni), srednji (od 4 do 7 zaposlenih) in veliki (nad 8 zaposlenih). Merila za izbor so: strokovnost, raznolikost strank, finančni kazalniki, ravnanje s človeškimi viri, skrb za stranke, splošni vtis o družbi, napredek v zadnjem letu in informacijska tehnologija. Slednje so ocenjene s strani petčlanske neodvisne strokovne komisije. Sledita še dve poročili po obisku finalistov na sedežu podjetja. Prvo je revizorjevo poročilo, drugo pa je delo psihologa, ki opiše organizacijsko klimo v podjetju (ZRS).

7.1 Računovodski servis UNIJA, d.o.o.

Današnji predsednik uprave in lastnik računovodskega servisa Unija, Miran Pikovnik, je podjetje ustanovil leta 2003 v njem pa je združil štiri samostojne, specializirane računovodske servise. Njegova želja po združitvi je izvirala iz ideje, da trije ali pet ljudi, kolikor jih danes zaposluje običajni računovodski servis, ni dovolj, da bi lahko strokovno pokrivali vsa področja v računovodstvu in uspešno reševali specifične probleme, ki se lahko pojavijo. Po pridružitvi še štirih računovodskih servisov je Unija danes največji računovodski servis v Sloveniji in zaposluje 41 ljudi. Že več let se uvršča med prvih deset slovenskih podjetij glede na vlaganje v izobraževanje, kar ga postavlja ob bok podjetjem kot so Krka, Lek, Trimo, Helios, Gorenje, Smart com in Hermes SoftLab. Poleg tega so lansko leto prejeli laskavo priznanje *Računovodski servis 2009*, kjer so med tekmeci izstopali predvsem po največjem obsegu izobraževanja na zaposlenega, razširjenosti poslovanja na trgih nekdanje Jugoslavije ter vlaganju v sodobno informacijsko tehnologijo.

Osnovna dejavnost računovodske hiše je opravljanje zunanega računovodstva ter davčnega in kadrovskega svetovanja malim in srednje velikim poslovnim subjektom, fizičnim osebam, ki samostojno opravljajo dejavnost in so zavezani k vodenju poslovnih evidenc (Unija.si). Kot pravi Pikovnik, svojim strankam zaračunavajo dejansko opravljene storitve in ne pavšalnih zneskov, ki jih prakticirajo drugi računovodski servisi. Vsako leto opravijo tudi oceno zadovoljstva strank z njihovimi storitvami (Kadunec, 2010c).

Vizija in poslanstvo

Oprelitev vizije in poslanstva je temelj učinkovitega vodenja, saj z občutkom pripadnosti vpliva na večjo motivacijo zaposlenih, kar pa je danes ključnega pomena za uspeh podjetja (Lešnik Musek, 2003, str. 83). Kot pravi Pikovnik, želijo v računovodski hiši Unija s kreiranjem računovodskih rešitev prihodnosti in zaposlovanjem največjega tima strokovnjakov s področja računovodstva in davkov do leta 2013 postati priznan računovodski partner mednarodnim

podjetjem, ki poslujejo na trgih bivše Jugoslavije. Njihov cilj je tudi, da z aktivno zavzetostjo in pripadnostjo zaposlenih v podjetjih ustvarijo moderno organizacijsko klimo. Poslanstvo podjetja zajema opravljanje kakovostnih storitev, ki pripomorejo k uspešnemu poslovanju, rasti in razvoju njihovih partnerjev, spodbujanje zaposlenih k pridobivanju novih znanj, nudenje optimalnih delovnih pogojev za dobro delovno vzdušje in omogočanje kakovostnega življenja vsem zaposlenim. Z vsem navedenim želijo podjetju zagotoviti ugled in dolgoročen uspeh (Zdešar, 2010).

Izobraževanje

Z združenjem več manjših računovodskih servisov so združili znanje, ki je bilo v servisih že prisotno, vendar zaradi potrebe po pokrivanju večjega spektra področij to znanje ni bilo specializirano. Tako so v Uniji s pomočjo združevanja in izobraževanja dosegli porazdelitev specialnih znanj na več zaposlenih (Unija). Letno beležijo 110 ur izobraževanja na vsakega zaposlenega, medtem ko je povprečni fond izobraževanja v Sloveniji 12 ur (Zdešar, 2010). Pikovnik je mnenja, da bi morale računovodsko podjetje v povprečju svojim strankam mesečno posvetiti okoli sto ur dela, preostali čas pa nameniti izobraževanju. V nasprotnem primeru zaposleni nimajo časa za svoje izpopolnjevanje (Kadunec, 2010). Zaposlene izobražujejo v smeri svetovalcev in ne knjigovodij, kot je v navadi pri drugih računovodskih servisih. Uspeh preteklih let pripisujejo vlaganju v izobraževanje in skrbi za zaposlene. Zaposleni se po besedah Pikovnika v podjetju ne bi smeli počutiti kot zaporniki, zato kljub velikim vložkom v izobraževanje ne podpisujejo pogodb, ki bi preprečevale beg možganov iz podjetja. Celo nasprotno, če posameznik želi nadaljevati kariero kot samostojen podjetnik, ga pri tem spodbujajo, vendar po pogodbi ne sme sodelovati z bivšimi sodelavci ali podjetji Unije (Ugovšek, 2009).

Sodobna informacijska tehnologija

Bili so eden prvih servisov, ki je uvedel poslovanje iz različnih lokacij, brez da bi s tem zakupili celoten telefonski vod. Podatki se na ta način shranjujejo na enem mestu, polnijo pa se na različnih in tako potujejo od naročnika do servisa. Poleg tega so bili eden prvih, ki je strankam omogočal brezpapirno poslovanje. Stranka ima tako za zanemarljivo ceno petdesetih evrov na vpogled vse dnevne podatke, kot so npr. prilivi in odlivi (Zdešar, 2010).

Kljub temu, da s svojimi strankami poslujejo preko elektronske izmenjave podatkov, vseeno hranijo vso papirno dokumentacijo, ki jo prejmejo od naročnikov. Čeprav imajo akreditacijo Arhiva Slovenije, ki jim zakonsko dovoljuje uničenje dokumentov po zajemu v program, tak korak potrebuje čas, da se uporabnikom dokaže varnost in učinkovitost tega sistema. Po besedah Pikovnika so v Uniji potrebovali več kot leto dni, da so se računovodje navadili na brezpapirno poslovanje. V tem času so imeli na ekranu sliko dokumenta in na mizi njegovo originalno izvedbo v papirju (Kadunec, 2010).

Organiziranost

Pikovnik je uspešen poslovnež, ki poleg svoje odgovorne službe uspe poskrbeti tudi za svojo družino. Lasten uspeh pripisuje dobri časovni organizaciji, saj se njegov delavnik začne že ob šestih zjutraj. Tako lahko prvi dve uri delavnika načrtuje dan, pregleda pošto ter opravi

operativna dela. V podjetju imajo dogovor, da v tem času ne motijo drug drugega, kar se je izkazalo za zelo pozitivno. Z delom zaključi med drugo in pol tretjo uro popoldne, ter tako preostali čas posveti svoji družini. Napredna tehnologija mu omogoča, da je tudi ob daljši odsotnosti vedno na razpolago svojim naročnikom (Zdešar, 2010).

Širitev

Hčerinski podjetji so odprli že v Zagrebu in Beogradu, v trenutnem načrtu je tudi Sarajevo, saj želijo svoje stranke spremljati še na preostalih trgih nekdanje Jugoslavije (Zdešar, 2010). To pomeni, da strankam po lokalnih zakonih z lokalno priznanimi strokovnjaki omogočajo vodenje računovodstva za vse trge na enem mestu (G-G, 2010, str. 7).

Vpliv krize

Krizo so v Uniji začutili z manjšim številom obračunanih plač in manj obsežni dokumentaciji. Kljub temu so imeli v lanskem letu s prihodom novih skoraj 20 % rast. Kot pravi Pikovnik, krizo postavljajo za vsesplošnega krivca, vendar je vsak odgovoren sam zase. Po njegovem mnenju je prinesla tudi pozitivne učinke in prevetrila marsikatero poslovanje (Zdešar, 2010). Pikovnik se zaveda, da je kriza čas, ko so ažurni podatki zelo pomembni in prav na podlagi dodane vrednosti storitev, so v lanskem letu beležili prihod mnogih strank (Ugovšek, 2009).

Položaj računovodskega servisa v Sloveniji

Računovodski servisi bi morali s skupnimi močmi spremeniti odnos naročnika do računovodskega servisa, na katerega še vedno gledajo kot na nujno zlo. Pikovnik je kritičen do kolegov v panogi, saj ne nudijo takšnih storitev kot bi jih lahko. Naročniki bi morali računovodski servis upoštevati kot partnerja, ki lahko pripomore k uspešnosti podjetja (Kadunec, 2010). Na tem področju lahko veliko koristi naredijo mediji, in sicer z izoblikovanjem prave podobe o tem, kaj lahko računovodska panoga resnično ponudi slovenskemu podjetništvu. Kot pravi Pikovnik, delovanje na dolgi rok, poštenost in iskrenost, kažejo najboljše rezultate (Zdešar, 2010). Na koncu želim izpostaviti še Pikovnikovo osebno misel (Zdešar, 2010): »Skrivnost posameznikove poslovne uspešnosti se poleg optimistične naravnosti skriva tudi v njegovem zadovoljstvu s samim s seboj in osebni sreči«.

SKLEP

Računovodski servisi v Sloveniji so v povprečju zelo majhni in ne kaže da bi se to v kratkem spremenilo. Tudi njihov promet (prihodki) na zaposlenega je glede na psiho-fizične obremenitve pri delu prej majhen kot velik. Za to gre kriviti predvsem neprimeren odnos uporabnikov do računovodskega dela, njihovo nerazumevanje ter prisotnost nelojalne konkurence. Vendar je tudi raven samozavedanja računovodskih servisov, njihove vloge in pomena v organizacijskem sistemu informiranja skromnejša, kot bi si želeli in bi je bilo potrebno. Servisom primanjkuje razvojnega razmisleka, s čimer mislim predvsem na operativno naravnost in osredotočenost na trenutne izvedbene probleme, manj pa se zanimajo za ustvarjanja prihodnjih možnosti za poslovanje ter iskanja strateških prednosti. Čeprav je knjigovodenje večinski del ponudbe računovodskih servisov, precejšen del zavzemajo tudi neknjigovodske storitve, vendar jih servisi

ne dojemajo in ne razvijajo kot svojo strateško prednost, temveč jim služijo bolj kot zaokrožitev njihove siceršnje ponudbe. Manj storitvene ozaveščenosti kažejo tudi z uporabo pavšalov kot še vedno prevladujočega načina zaračunavanja računovodskih storitev. S tem se zavedno spuščajo na raven rutinskega izvrševalca nujne izpolnitve zakonskih poročevalskih obveznosti, informacijsko vloga pa je tukaj le drugotnega pomena.

Današnje gospodarske razmere silijo podjetja v sprejemanje hitrih in pravih odločitev, zato so ažurne informacije za naročnike računovodskih storitev toliko bolj nepogrešljive. Zatorej lahko takojšnjo informiranost računovodski servisi izkoristijo kot dodano vrednost svojim storitvam. Zelo pomembno je biti strokoven in inovativen, predvsem pa sodelovati z naročniki in imeti zaupljiv odnos. Računovodski servis s pravočasnim obveščanjem svojega naročnika o poslovanju in finančnem stanju in če ga po potrebi tudi izobražuje v smislu razumevanja računovodskih izkazov in analiz, pripravljenih na podlagi računovodskih izkazov, odpravi nevarnost zaradi neznanja ter nezanimanja. Z neusposobljenostjo servisa je nevarnost za nastanek škode toliko večja. Uspešnost sodelovanja med podjetjem in računovodskim servisom je po eni strani odvisna tudi od tega, koliko časa servis nameni posameznemu podjetju, pa tudi, kako pogosto komunicirata. Računovodski servis bo na stranko naredil najboljši vtis s svojo strokovnostjo in profesionalnim odnosom. Koristno je, da ima pred prvim pomembnejšim poslovnim kontaktom potencialne stranke že pripravljene odgovore na možna vprašanja.

Današnji programi, ki so sicer zelo dragi in zahtevajo več strokovnega znanja, s svojo fleksibilnostjo nastavitvev, preglednic in nešteto opcij lajšajo delo računovodji. Za ohranjanje konkurenčnosti, je pomembno neprestano vlaganje v napredno tehnologijo. Zaradi hitrega toka dogodkov je pravočasno sprejemanje odločitev nujna, čemur se mora prilagajati tudi informacijska podstruktura – računovodstvo. Zastareli in neokretni računovodski programi ne omogočajo zelenega prikaza poslovnih dogodkov in predstavljajo težavo z mnogimi nepotrebni ročnimi vnosi. Elektronska obdelava podatkov namesto zaposlenih opravlja rutinska opravila in jim s tem daje možnosti za osebni razvoj, pridobitev novih znanj, poti in raziskovanj. Z njo nismo le ažurni, lahko smo korak pred časom. Skeniran dokument je trajen, ni ga možno več raztrgati ali vreči v koš. Na spremembe je še pred vpeljavo novega sistema nujno kvalitetno pripraviti in izobraziti zaposlene, saj s tem preprečimo nezadovoljstvo in nemotiviranost za delo.

Zaposleni v računovodskih servisih bodo v bodoče vedno bolj izobraženi, še posebno v primeru sprejetja za to potrebnega zakona o minimalni izobrazbi. Direktor računovodskega servisa mora izkoristiti znanje svojih delavcev in razširiti obseg svojih storitev na zahtevnejšo in hkrati donosnejšo ponudbo. Da se servisi zavedajo potrebe po ureditvi trga so pokazali z interesom za zunanje preverjanje kakovosti svojega delovanja. Servisi bi morali za razvoj dejavnosti dvigniti nivo strokovne izobrazbe in se, glede na neprestano spreminjane zakonodaje, udeleževati dodatnih izobraževanj. Veliko bi lahko na tem področju naredili že z uvedbo minimalnih pogojev za opravljanje dejavnosti in omejitev vstopa nekvalificiranim.

Kriza bo vsekakor spremenila dosedanje stanje na trgu računovodskih storitev, kajti mnogi bodo pogubljeni, nekateri pa bodo z njo pridobili priložnost za še večji poslovni uspeh.

LITERATURA IN VIRI

1. Bertoncej P., V. (2010a, 3. maj). Romana Logar, direktorica Ajpesa. Delo FT, str. 17.
2. Bertoncej P., V. (2010b, 3. maj). Računovodski servisi imajo precej več dela, več pa je tudi potreba po njihovih nasvetih. Delo FT, str. 17
3. Bragg, S.M. (2010). *Accounting best practices* (6th ed.). Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
4. Bukovnik L., M., & Mlinarič, B. (2009). *Temelji računovodstva*. Ljubljana: Zavod IRC.
5. *DURS - Davčni urad Republike Slovenije – Davčni bilten*. Najdeno 29. julija 2010 na spletnem naslovu http://www.durs.gov.si/si/davcni_bilten/
6. E-računovodstvo (2009) V *Slideshare*. Najdeno 28. maja 2010 na spletnem naslovu http://www.slideshare.net/Mr_TiCi/eraunovodstvo-eaccounting
7. Glažar, T. (2007). *Trženje računovodskih storitev v Sloveniji*. Ljubljana: Inštitut za računovodstvo.
8. Glažar, T. (2009, 20. januar). Kriza, poguba ali priložnost za računovodske servise. *Finance Akademija*. Najdeno 30. julija 2010 na spletnem naslovu <http://www.finance-akademija.si/index.php?go=article&artid=235425>
9. Gospodarska zbornica Slovenije (2010). Slovensko računovodstvo v Srbiji. *Glas gospodarstva* (št. 1, 20. januar 2010, str. 7) . Najdeno 25. avgusta 2010 na spletnem naslovu http://www.gzs.si/slo/storitve/knjigarna_gzs/glas_gospodarstva/letnik_2010/januar_2010
10. Hočevar, M. (1999). Sodobna organizacija računovodskega servisa. *Zbornik referatov, 1. Kongres računovodskih servisov* (str. 3-15). Portorož, 1999. Ljubljana: Gospodarska zbornica Slovenije.
11. Horvat, R. (2003). Računovodski servisi v Sloveniji (ugotovitve iz raziskave o razvitosti računovodskih servisov – ZRS pri GZS). *IKS, Revija za računovodstvo in finance*, 30(10), 21-33.
12. Hostnik, M. (2010, 11. maj). Motivirani zaposleni ključ do uspeha podjetja. *E-revir*. Najdeno 30. avgusta na spletnem naslovu <http://www.erevir.com/Moduli/Clanki/Clanek.aspx?ModulID=1&KategorijaID=11&ClanekID=849>
13. Kadunec, V. (2010, 3. maj). Računovodje se težko ločijo od papirja. Delo FT, str. 18.
14. *Kodeks poklicne etike računovodje*. Najdeno 29. junija 2010 na spletnem naslovu http://www.si-revizija.si/racunovodje/dokumenti/kodeks_etike-racunovodja.pdf

15. Kos, D. (2009, 23. januar). Želimo dvigniti standarde. *Siol gospodarstvo*. Najdejo 26. maja 2010 na spletnem naslovu http://www.siol.net/gospodarstvo/2009/01/aleksander_stefanac.aspx
16. Koželj, S. (2009). Vloga zunanjega računovodje kot izvajalca strokovnih storitev. *Zbornik referatov, 12. letna konferenca računovodij* (str. 37-56). Portorož, 21. In 22. maj 2009. Ljubljana: Slovenski inštitut za revizijo.
17. Krajnc, T. (2006, 15. marec). Upravljanje sprememb IT storitev. *Ipmit*. Najdeno 30. maja 2010 na spletnem naslovu <http://www.ipmit.si/IPMITstrani/ipmitslo.nsf?OpenDatabase>
18. Kranjc, M. (2009). Ravnanje računovodij v izrednih (gospodarskih) razmerah. *Zbornik referatov, 12. letna konferenca računovodij* (str. 149-165). Portorož, 21. In 22. maj 2009. Ljubljana: Slovenski inštitut za revizijo.
19. Lešnik Musek, K. (2003). *Od poslanstva do vizije in neprofitne organizacije*. Ljubljana: Inštitut za psihologijo osebnosti.
20. Licence za računovodske servise – da ali ne (2001). *ZRS*. Najdeno 15. avgusta 2010 na spletnem naslovu http://www.gzs.si/slo/panoge/zbornica_racunovodskih_servisov/6563
21. Macarol, B. (2001). Vloga in ustroj računovodskih servisov. *Zbornik 33. simpozija o sodobnih metodah v računovodstvu in poslovnih financah* (str. 137-151). Portorož: Zveza ekonomistov Slovenije in Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije.
22. Polutnik, A. (2010, 26. april). Ali veste kakšno bilanco ste podpisali? *Dnevnik*, tematska priloga Računovodske storitve, str. 40.
23. Pomena kakovostnega računovodskega servisa ne gre zanemarjati. Najdeno 22. maja 2010 na spletnem naslovu http://www.gzs.si/slo/panoge/zbornica_racunovodskih_servisov/mediji_o_zrs
24. *Pravilnik o primopredaji knjigovodskih listin in poslovnih knjig*. Najdeno 30. junija 2010 na spletnem naslovu http://www.gzs.si/slo/panoge/zbornica_racunovodskih_servisov/podpora_poslovanju/primopredaja_knjigovodskih_listin
25. Pravna ureditev področja e-računov (b.l.). *Replika*. Najdeno 26. avgusta 2010 na spletnem naslovu <http://www.replika.si/e-racunovodstvo.php>
26. Program usposabljanja za vodenje računovodskih servisov (2009). *ZRS*. Najdeno 15. avgusta 2010 na spletnem naslovu http://www.gzs.si/slo/panoge/zbornica_racunovodskih_servisov/informiranje_in_izobrazevanje/programi_usposabljanja/6118
27. *Razvoj in številčni prikaz panoge (ZRS)*. Najdeno 30. junija 2010 na spletnem naslovu http://www.gzs.si/slo/panoge/zbornica_racunovodskih_servisov/informiranje_in_izobrazevanje/prikaz_dejavnosti

28. RFR – Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije. Najdeno 30. junija 2010 na spletnem naslovu <http://www.rfr.si/Temeljne+naloge>
29. Sušnik, D. (2010, 3. maj). Nelojalne konkurence je še razmeroma veliko. Delo FT, str. 19.
30. Svenšek, K. (2009, 21. december). Pomanjkljiva zakonodaja: računovodja je lahko vsak, ki najde stranko. *Dnevnik*. Najdeno 25. julija 2010 na spletnem naslovu http://www.dnevnik.si/novice/aktualne_zgodbe/1042324791
31. Thakur, V. (2010). Accounting Practices – Journey from Ancient to Contemporary. *Buzzle.com*. Najdeno 7. junija 2010 na spletnem naslovu <http://www.buzzle.com/articles/accounting-practices-journey-from-ancient-to-contemporary.html>.
32. Tomc Muc, M. (2009). Izzivi računovodenja v pogojih elektronske obdelave podatkov. *Zbornik referatov, 12. letna konferenca računovodij* (str. 167-178). Portorož, 21. In 22. maj 2009. Ljubljana: Slovenski inštitut za revizijo.
33. Ugovšek, J. (2009, 26. november). Podjetniki, bodite ambicioznejši. *Finance*, str. 7.
34. *Unija – računovodska hiša*. Najdeno 30. avgusta 2010 na spletnem naslovu <http://www.unija.si>
35. Vehar, N. (1998). Kakovost računovodskih servisov pri nas. *IKS, revija za računovodstvo in finance*, 25(12), 157-195.
36. *Zavarovanje profesionalne odgovornosti računovodskih servisov*. Najdeno 18. julija 2010 na spletnem naslovu <http://www.zpi.si/zavarovanja.php#doli>
37. *Zbornica računovodskih servisov*. Najdeno 29. julija na spletnem naslovu http://www.gzs.si/slo/panoge/zbornica_racunovodskih_servisov/o_zbornici
38. Zdešar, M. (2010, 5. februar). Zaupam v ljudi. *Unija – Mediji o Uniji*. Najdeno 25. avgusta 2010 na spletnem naslovu <http://www.unija.si/uploads/media/gea-forum-podjetniska-pot-stran-4-7.pdf>
39. *ZRS - Predstavitev rezultatov ankete – Analiza zadovoljstva strank z računovodskimi servisi (2008)*. Najdeno 30. junija 2010 na spletnem naslovu http://www.gzs.si/slo/panoge/zbornica_racunovodskih_servisov/promocija_dejavnosti_in_clanov_zrs/analiza_zadovoljstva_strank_z_racunovodskimi_servisi
40. *ZRS - Zavarovanje poklicne odgovornosti*. Najdeno 15. julija 2010 na spletnem naslovu http://www.gzs.si/slo/panoge/zbornica_racunovodskih_servisov/48207