

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

DIPLOMSKO DELO

ANALIZA PRIČAKOVANJ STRANK IZBRANEGA RAČUNOVODSKEGA
SERVISA

Ljubljana, september 2009

LIDIJA SEVER

IZJAVA

Študent/ka Lidija Sever izjavljam, da sem avtor/ica tega diplomskega dela, ki sem ga napisal/a pod mentorstvom Barbare Mörec, in da dovolim njegovo objavo na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne _____

Podpis: _____

Kazalo

Uvod.....	1
1 Opredelitev osnovnih pojmov	2
1.1 Definicija računovodstva.....	2
1.1.1 Opredelitev knjigovodstva, računovodskega predračunavanja, nadziranja in analiziranja	3
1.1.2 Kodeks računovodskih načel.....	4
1.1.3 Kodeks poklicne etike računovodje	5
2 Zakonska podlaga	6
2.1 Zakon o gospodarskih družbah	6
2.2 Slovenski računovodski standardi	7
2.3 Zakon o davku na dodano vrednost.....	8
3 Računovodski servisi	8
3.1 Opredelitev Računovodskega servisa.....	8
3.2 Zgodovinski pregled nastanka računovodskih servisov	9
3.3 Obveznosti strank in naloge računovodskega servisa	10
3.3.1 Obveznosti strank.....	10
3.3.2 Naloge računovodskega servisa	10
3.4 Zbornica računovodskih servisov.....	11
3.5 Računovodska tarifa.....	12
4 Analiza ankete.....	13
4.1 Opis izbranega računovodskega servisa.....	13
4.2 Analiza ankete in primerjava rezultatov.....	13
Sklep.....	25
Literatura in viri	27

Kazalo slik

Slika 1: Pravnoorganizacijska oblika strank računovodskih servisov in podjetij v Sloveniji..	14
Slika 2: Število zaposlenih v podjetjih, ki so stranke računovodskih servisov	15
Slika 3: Proces izbire računovodskega servisa.....	16
Slika 4: Sprejemanje odločitve za nakup storitev računovodskega servisa	17
Slika 5: Storitveni profil povprečnega slovenskega računovodskega servisa.....	18
Slika 6: Obseg nakupa storitev računovodskega servisa.....	19
Slika 7: Seznanjenost strank računovodskih servisov z računovodsko tarifo	21
Slika 8: Mnenje strank računovodskih servisov o cenah računovodskih storitev	22
Slika 9: Stopnja zaupanja med stranko in računovodskim servisom	23
Slika 10: Pogostost komuniciranja stranke z računovodskim servisom	24

Kazalo tabel

Tabela 1: Lastnosti, razvrščene po pomembnosti pri strankah računovodskih servisov	20
Tabela 2: Pomembnost lastnosti storitve za stranke računovodskih servisov.....	25

Uvod

Računovodski servisi imajo v sodobni družbi pomembno vlogo. Na spletni strani Gospodarske zbornice Slovenije podatki kažejo, da se je število družb in samostojnih podjetnikov, ki opravljajo računovodske, knjigovodske in revizijske dejavnosti ter davčno svetovanje (SKD 69.200) od leta 2006 do leta 2008 povečalo iz 3.464 na 3.970. Tudi v času gospodarske krize je povpraševanje po računovodskih storitvah enakomerno. Ravno v času, ko je uspešnost poslovanja podjetij odvisna od vsake sprejete odločitve, so računovodske informacije še kako pomembne. Živimo v obdobju, v katerem so lahko nepremišljene in nagle odločitve usodne in pogosto je potrebno počakati, da se dobra odločitev povrne. Prihajam iz Prekmurja, kjer je gospodarsko okolje nekoliko slabše razvito kot v osrednjem delu Slovenije. Po podatkih Agencije republike Slovenije za javnopravne evidence in storitve (v nadaljevanju AJPEŠ) prevladujejo mikro podjetja, katerim se zaradi njihove majhnosti ne splača zaposliti lastnega računovodje. Pa vendar zakoni zahtevajo razna poročila, redno obračunavanje davka na dodano vrednost, obračunavanje plač zaposlenih itd. Ker vodje podjetij nimajo potrebnega znanja, se po večini podjetniki odločajo to funkcijo prepustiti računovodskemu servisu.

Zato sem v svoji nalogi želela ugotoviti, kaj stranke pričakujejo od računovodskega servisa, na podlagi česa so izbrali računovodski servis, ki za njih opravlja storitve, ter kako so zadovoljni z delom računovodskega servisa. Zanimalo me je tudi mnenje strank o cenah računovodskih storitev. Z anketo sem želela ugotoviti, katere storitve za stranke opravlja računovodski servis in kako pogosta je komunikacija med stranko in računovodskim servisom. Rezultate sem primerjala z anketo, ki jo je oktobra leta 2008 izvedla Zbornica računovodskih servisov Slovenije. Rezultati ankete, ki jo je opravila Zbornica računovodskih servisov so dali približno sliko mnenja strank računovodskih servisov po vsej Sloveniji, in tako sem mnenje strank izbranega računovodskega servisa primerjala s slovenskim povprečjem. S primerjavo rezultatov sem želela ugotoviti, ali obstajajo razlike med prekmursko regijo in slovenskim povprečjem.

Vsebinsko sem diplomsko delo razdelila na štiri dele. V prvem delu sem pojasnila osnovne pojme računovodstva ter njegove sestavne dele. Na kratko sta opisana še kodeks računovodskih načel in kodeks poklicne etike računovodje, saj je pomembno, da se računovodja zaveda načel poklica, ki ga opravlja ter pozna poklicno etiko. Ker je za delavca v računovodskem servisu pomembno, da pozna zakone, katerih posledica je vrsta različnih računovodskih poročil in spremlja njihovo spreminjanje, sem v drugem poglavju napisala, kaj od strank računovodskih servisov najpogosteje zahtevajo različni predpisi, ki urejajo različno računovodsko poročanje ter s temi zahtevami obenem pojasnila razloge za obstoj računovodskih servisov. V tretjem delu naloge je na splošno opredeljen računovodski servis, zgodovinski razvoj računovodskih servisov, naloge računovodskega servisa in obveznosti, ki jih imajo stranke do računovodskega servisa. Sledi opis Zbornice računovodskih servisov, v katero se lahko združujejo računovodski servisi v Sloveniji in kratka razlaga računovodske tarife. V zadnjem delu naloge sta opis računovodskega servisa, ki sem ga analizirala in primerjava rezultatov lastne ankete z rezultati raziskave iz leta 2008, ki jo je izvedla Zbornica računovodskih servisov Slovenije.

1 Opredelitev osnovnih pojmov

1.1 Definicija računovodstva

Kodeks računovodskih načel (1998, str. 3) pravi, da je **računovodstvo** posebna celota delov informacijske dejavnosti, znotraj katerih se zbirajo, urejajo, obdelujejo, prikazujejo in shranjujejo podatki ter prikazujejo in shranjujejo informacije o preteklih in prihodnjih pojavih. Računovodske informacije so problemsko usmerjene in so podlaga za odločanje, medtem ko računovodski podatki nepristrano izražajo dejstva (načelo povezanosti računovodstva in informacijskih funkcij).

Turk (1995, str. 65) vidi računovodstvo kot stroj računovodskega spremljanja in proučevanja sredstev, prihodkov in odhodkov, sestavljen iz knjigovodstva, računovodskega predračunavanja, računovodskega analiziranja in računovodskega nadziranja.

Hočevar svoje opredelitve utemeljuje na drugačen način kot Turk. Računovodstvo opredeljuje kot dejavnost vrednostnega (v denarni merski enoti) spremljanja in proučevanja poslovnih procesov in stanj, ki so povezani s poslovanjem kakega poslovnega sistema (Hočevar, 2004, str. 15).

Koletnik (2004, str. 5) pojasnjuje računovodstvo po vsebini in vlogi kot informacijsko dejavnost s petstoletno tradicijo, saj pretežno izdeluje in izdaja poročila tistim, ki bi radi odločali. Zato se v računovodstvu nenehno in sistematično shranjujejo podatki o želenih in uresničenih dejstvih.

V Primeru pravilnika o računovodstvu (2005, str. 629) za samostojne podjetnike je računovodstvo opredeljeno kot sredstvo za zagotavljanje podatkov in informacij, katerih podlaga so podatki o poslovni in finančni uspešnosti samostojnega podjetnika. Poleg tega zagotavlja tudi podatke in informacije o premoženjskem in finančnem stanju, ki so namenjene tako notranjim kot zunanjim uporabnikom informacij.

Skupna ugotovitev zgoraj naštetih definicij je, da je računovodstvo informacijska dejavnost, ki vrednostno spremlja poslovanje gospodarskega subjekta in da so računovodski podatki podlaga za odločanje, biti pa morajo v skladu z zakonskimi zahtevami. Ker vsak gospodarski subjekt zaradi stroškovnih razlogov nima organiziranega lastnega računovodstva, se tu pojavi potreba po storitvah računovodskih servisov, ki ponujajo različne računovodske, pogosto pa tudi svetovalne storitve in tako izpolnjujejo zakonske zahteve ter z računovodskimi informacijami pomagajo svojim strankam pri poslovnih odločitvah.

1.1.1 Opredelitev knjigovodstva, računovodskega predračunavanja, nadziranja in analiziranja

Turk in Melave (2001, str. 17) pojasnjujeta, da ne samo pri nas, temveč tudi v svetu, lahko še vedno najdemo stališča, po katerih je računovodstvo samo drugi naziv za knjigovodstvo. Res se je računovodstvo začelo s knjigovodstvom, vendar danes zajema precej več. Pri nas so poklicne organizacije računovodskih strokovnjakov že leta 1972 sprejele Kodeks računovodskih načel, v katerem je računovodstvo razčlenjeno na (Kodeks računovodskih načel, 1998, str. 3):

- knjigovodstvo;
- računovodsko predračunavanje;
- računovodsko nadziranje;
- računovodsko analiziranje.

Vse veje računovodstva so za sprejemanje poslovnih odločitev pomembne, vendar pa ponavadi pri računovodskih servisih prevladuje knjigovodenje, kar kažejo tudi študije računovodske dejavnosti do leta 2003. Med storitvami slovenskih računovodskih servisov prevladujejo knjigovodske, zato nekateri dvomijo, ali so naši računovodski servisi sploh (dovolj) računovodski oziroma ali morda ne bi bilo bolje, če bi jih označili kar kot knjigovodske (Horvat, 2003, str. 21). Ker pa nekateri računovodski servisi izvajajo vse štiri funkcije računovodstva, je v nadaljevanju vsaka izmed njih na kratko opisana.

Kodeks računovodskih načel (1998, str. 17) **knjigovodstvo** opredeljuje kot dokumentirano in strogo formalno evidentiranje vseh posameznih procesov in stanj, zasnovano na popolnem in trajnem zbiranju ter ustaljenem časovnem in stvarnem urejanju podatkov, ki z uporabo denarne merske enote prikazuje celotno preteklo poslovanje poslovne celote. Končni izdelki knjigovodstva so računovodski obračuni, ki obsegajo knjigovodske podatke o stanjih in procesih v preteklosti. Sestavljeni so za vso poslovno celoto in za njene sestavne dele ali za posamezna opravila (poznejša kalkulacija nabave, proizvodnje ali prodaje). Računovodski obračuni so izhodišče za poslovno odločanje pri nadziranju kot odločevalni funkciji. Lahko tudi pomagajo pri poslovnem odločanju v zvezi z načrtovanjem kot odločevalno funkcijo, saj kažejo, kaj se je zgodilo v preteklosti in obenem nakazujejo, kaj bo treba upoštevati v prihodnosti.

Računovodsko predračunavanje je v kodeksu računovodskih načel (1998, str. 21) opredeljeno kot evidentiranje, zasnovano na popolnem ali reprezentativnem zbiranju in ustaljenem stvarnem urejanju podatkov o predvidenih posamičnih ali množičnih poslovnih procesih ali stanjih, ki z uporabo denarne merske enote prikazujejo prihodnje poslovanje poslovne celote. Končni izdelki računovodskega predračunavanja so računovodski predračuni, ki obsegajo podatke o predvidenih stanjih in spremembah v prihodnosti. Sestavljajo se za poslovno celoto in za njene sestavne dele oziroma za posamezne poslovne učinke (predkalkulacije nabave, proizvodnje ali prodaje). Predstavljajo podlago za poslovno odločanje v okviru načrtovanja kot odločevalne funkcije. Izračuni iz knjigovodstva so pri računovodskem predračunavanju bistveni.

Glazar (2005, str. 17) pojasnjuje, da se računovodsko predračunavanje uporablja za notranje potrebe, velikokrat pa je potrebno izdelati predračune tudi za zunanje uporabnike, na primer za potencialne posojilodajalce. Vloga računovodskih servisov je pri izdelavi predračunov izjemno pomembna. Računovodski servis mora biti sposoben nuditi stranki tudi svetovanje in

izdelavo predračunov. Izdelava predračunov poteka na podlagi tesnega medsebojnega sodelovanja med stranko in računovodskim servisom. Predračuni, ki jih izdelujejo računovodski servisi, so predvsem predračunska bilanca stanja, predračunski izkaz poslovnega izida in predračunski izkaz denarnih tokov.

Tretja veja računovodstva je **računovodsko nadziranje**. Kodeks računovodskih načel (1998, str. 22) pravi, da je to presojanje pravilnosti in odpravljanje nepravilnosti v vseh delih računovodstva. Računovodsko nadziranje se pojavlja kot kontroliranje, inšpiciranje ali revidiranje. Šteje se kot sestavni del računovodstva, ne glede na to, katera služba v enoti računovodskega poročanja se z njim ukvarja. Ta funkcija obsega tudi preverjanje usklajenosti poslovanja s predpisi in računovodskimi standardi ter tako oblikuje informacijsko podlago za delovanje pristojnih organov. Računovodsko nadziranje je tesno povezano s knjigovodstvom. Podatki knjigovodskih listin se ne smejo vpisovati v poslovne knjige, dokler niso prekontrolirani.

Računovodsko nadziranje je po Turk in Melavc (2001, str. 34) posebna vrsta presojanja, in sicer se pri njem ukvarjamo z vprašanjem nepravilnosti. Računovodstvo mora biti organizirano tako, da pri svojem normalnem poteku preprečuje zlorabe in poneverbe. V računovodstvo pa mora biti vgrajeno tudi nadziranje nad poslovanjem z vidika upoštevanja predpisov. Računovodsko nadziranje obsega tudi revidiranje, ki sicer proučuje organizacijo in delovanje kontrolne funkcije računovodstva, a tudi zanesljivost poročil iz računovodskega informacijskega sistema. Rezultat računovodskega nadziranja lahko vidimo v zanesljivejših računovodskih poročilih, ki jih izdelata računovodski servis.

Računovodsko analiziranje je v Kodeksu računovodskih načel (1998, str. 24) opredeljeno kot presojanje in pojasnjevanje stanja in uspešnosti poslovanja, zasnovano na primerjanju podatkov v računovodskih obračunih in predračunih, ugotavljanju odmkov pri njem ter vzrokov za te odmike in njihovih posledic. Sestavni del računovodskega analiziranja je tudi oblikovanje predlogov za izboljšanje poslovnih procesov in stanj. Računovodski servis lahko z dobro urejenim računovodskim analiziranjem pomaga do boljših poslovnih odločitev svojih strank.

1.1.2 Kodeks računovodskih načel

Vse hitreje spreminjajoče se okolje in zahteve le-tega so v zadnjem času preoblikovale poklicno podobo računovodje. Računovodja ne le da poroča in sestavlja računovodske izkaze, ampak je tudi predvsem pomoč poslovodstvu pri pomembnih odločitvah. Kot temeljna informacijska dejavnost podjetja mora računovodstvo nenehno spremljati spremembe v okolju, se jim kar se da hitro prilagoditi in iz njih izvleči pozitivne vplive.

Kodeks računovodskih načel (1998, str. 3) opredeljuje pojmovanje računovodstva, podaja njegove temeljne značilnosti in ustvarja podlago za računovodske standarde. Računovodska načela se ukvarjajo z računovodsko dojeto vsebino gospodarskih kategorij ter z njih izkazovanjem in pojasnjevanjem. Kodeks računovodskih načel je sestavljen iz osmih sklopov, ki jih tvori 172 načel in pet dodatnih sklepnih stališč. V uvodnih opombah Kodeksa računovodskih načel piše, da se računovodska načela sprejemajo na podlagi splošnih opredelitev in zavestno sprejetih pravil o obnašanju strokovnjakov, ki se ukvarjajo z računovodsko stroko z namenom, da bi strokovno in akcijsko enotno pospeševali razvoj računovodske dejavnosti.

1.1.3 Kodeks poklicne etike računovodje

Kavčičeva (2004, str. 131-132) pojasnjuje, da se zaradi povečanih pristojnosti v procesu odločanja in kompleksnosti strokovnih odločitev s strani javnosti pojavlja zahteva po dodatnem poklicnem nadzoru računovodij. Sistematizirano a omejeno rešitev predstavljajo poklicni etični kodeksi. Etični kodeksi so veliko bolj specifični in problemsko usmerjeni kot klasična zakonodaja, zato so pri nadzoru poklicnih skupnosti načeloma tudi uspešni. S kodeksi je mogoče povečati strokovnjakovo občutljivost za zaznavanje etično spornih zahtev, ki se pojavljajo med njegovim delom. Kodeksi ponujajo temeljne vzorce praktičnega ravnanja in spodbujajo k večjemu zanimanju za etična vprašanja.

Schwarzmann & Premk (2005, str. 38) pravita, da poklicna etika računovodji narekuje, da se popolnoma posveti svojemu delu in skrbi za njegovo kakovost. Strokovno zadovoljstvo in spoznanje, da je delo dobro opravljeno, sta mu prva, čeprav ne edina, spodbuda pri delu.

Kodeks poklicne etike računovodje je zapis pravil, po katerih se ravnaajo računovodje pri opravljanju svojih strokovnih nalog. Kodeks je bil določen s strani Slovenskega inštituta za revizijo in je bil sprejet 29.4.1995 v Ljubljani (Schwarzmann in Premk, 2005, str. 37). Prvi kodeks poklicne etike računovodje je računovodska stroka sprejela leta 1972, nato pa ga je dvakrat izpopolnila z novimi spoznanji.

Namen kodeksa poklicne etike računovodje je, po mnenju Kavčičeve (2004, str. 132-133) nedvoumna opredelitev poklicnih dolžnosti računovodje, njihovo spoštovanje pa bistveni pogoj za doseganje ciljev računovodske stroke. Računovodja ne sme ravnati v nasprotju z prej navedenimi načeli ali dopuščati njihovih kršitev. Skoraj samoumevno je, da mora biti računovodja s kodeksom poklicne etike seznanjen, pogosto pa je zaželeno, da je z lastno etično izkušnjo tudi njegov dopolnjevalec.

Temeljna načela poklicne etike opredeljujejo (Schwarzmann & Premk, 2005, str. 38):

- vzdrževanje visokih standardov strokovne usposobljenosti, morale in dostojanstva;
- učinkovito opravljanje strokovnih nalog ter dolžnosti in popolno spoštovanje načel strokovne in osebne etike;
- strokovno izpopolnjevanje in spremljanje strokovnih dosežkov na računovodskem področju;
- prenašanje izkušenj, sodelovanje in kolegialnost v stroki.

V tretjem delu kodeksa poklicne etike računovodje (1998, str. 3-4) so še načela poklicnega obnašanja računovodje. Ta so:

- načela strokovnosti in odgovornosti;
- načela zaupnosti;
- načela poštenosti;
- načela resničnosti;
- načela prizadevnosti.

Konec leta 2003 je Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije izvedla raziskavo o poznavanju Kodeksa poklicne etike računovodje. V naključni vzorec je bilo zajetih 347 podjetij. Vprašalnike so izpolnjevali odgovorni računovodje (vodje računovodstva). Rezultati so bili nekoliko zaskrbljujoči, saj 4 % anketiranih kodeksa sploh ne pozna, 21 % anketiranih je za kodeks sicer že slišalo, ni pa ga prebralo. Le 27 % vprašanih dobro pozna vsebino

omenjenega kodeksa. Čeprav anketiranci slabo poznajo vsebino kodeksa, mu vendar ne odrekuje njegove uporabne vrednosti. V anketi je še omenjen podatek, da je bila več kot polovica anketiranih računovodij ob nastopu na trenutno delovno mesto seznanjena z morebitnimi poklicnimi dolžnostmi in prepovedmi računovodje (Kavčič, 2004, str. 134).

Glede hierarhije računovodskih načel iz raziskave, omenjene v prejšnjem odstavku, so anketiranci izpostavili poštenost (izogibanje dejavnostim, ki onemogočajo pošteno opravljanje dolžnosti ali utegnejo škodovati strokovnemu in moralnemu ugledu računovodje oziroma stroke), zanesljivost (pravočasno in dosledno izvajanje strokovnih nalog v skladu z zahtevano ravno kakovosti) in izobraženost (Kavčič, 2004, str. 133).

Kavčičeva (2004, str. 137) je prepričana, da poznavanje kodeksa etike računovodij in upoštevanje njegovih načel zagotovo prispeva k uveljavljanju stroke in k dolgoročni uspešnosti podjetja, vendar se mora računovodja zavedati, da poklicni kodeks predstavlja bolj ali manj omejeno število rešitev na področju etične regulative. Zato morajo računovodje pospeševati komunikacijo z vodstvom podjetja ter v primeru strokovnih in etičnih dilem zahtevati dodatna pojasnila v okviru podjetja, oziroma poiskati dodatna strokovna mnenja pristojnih institucij. Za zaposlene v računovodskem servisu je dobro, če poznajo kodeks poklicne etike računovodje, da lahko delajo v skladu z načeli tega poklica ter s tem preprečijo napake in kršitve.

2 Zakonska podlaga

Področje računovodenja v Sloveniji je urejeno z zakoni in pravilniki. Osnovni in temeljni zakon, ki ureja računovodenje je Zakon o gospodarskih družbah (v nadaljevanju ZGD-1). Ta v svojem 54. členu govori o splošnih pravilih računovodenja in v nadaljevanju o poslovnih knjigah in letnem poročilu. Opredeljuje splošna pravila o računovodenju, razdeli družbe po velikosti, opredeljuje pogoje za izdelavo konsolidiranih oziroma uskupinjenih letnih poročil, pogoje za revidiranje in javno objavo letnih poročil.

Spodaj sta opisna dva od zakonov, ki so pomembni za računovodenje in naj bi ju poznal vsak zaposlen v računovodskem servisu. To sta ZGD-1 in Zakon o davku na dodano vrednost, katerega je potrebno poznati zaradi izdelave obračuna davka na dodano vrednost, ter Slovenski računovodski standardi, ki obravnavajo računovodenje kot celoto za notranje in zunanje potrebe podjetij.

2.1 Zakon o gospodarskih družbah

Podjetja morajo po 54. členu ZGD-1 voditi poslovne knjige in jih v skladu s tem zakonom in Slovenskimi računovodskimi standardi enkrat letno zaključiti ter v roku treh mesecev po koncu poslovnega leta sestaviti letna poročila. Družbe, ki so nadrejene eni ali več družbam, morajo prav tako pripraviti letno konsolidirano poročilo. Letna poročila morajo biti v skladu s 58. členom ZGD-1 do konca marca, oziroma tri mesece po koncu poslovnega leta, poslana na Agencijo Republike Slovenije za javnopravne evidence in storitve (AJPES).

Ker ima računovodski servis, ki sem ga podrobneje obravnavala v šestem poglavju večji del strank samostojnih podjetnikov, bi se dotaknila še 70. člena ZGD-1, ki govori o načinu vodenja poslovnih knjig za samostojne podjetnike. Možni sta dve varianti:

- sistem enostavnega knjigovodstva in
- sistem dvostavnega knjigovodstva.

ZGD-1 v 73. členu dovoljuje vodenje poslovnih knjig po sistemu enostavnega računovodstva, če podjetnik v zadnjem poslovnem letu ni presegel dve od spodaj naštetih meril:

- da povprečno število delavcev ne presega 3,
- da so letni prihodki nižji od 42.000 €,
- da povprečna vrednost aktive, izračunana kot polovica seštevka vrednosti aktive na prvi in zadnji dan poslovnega leta, ne presega 25.000 €. To velja tudi za podjetnika, ki začne opravljati dejavnost in v prvem poslovnem letu ne zaposluje povprečno več kot tri delavce.

Pri enostavnem knjigovodstvu vsak znesek zabeležimo samo enkrat, pri dvostavnem knjigovodstvu pa se vsak znesek vpiše dvakrat, na dve mesti; iz tega izhaja bilanca stanja in rezultat. Podrobnejša pravila o računovodenju določajo slovenski računovodski standardi.

Zgoraj je naštetih le nekaj zahtev glede računovodenja v podjetjih. Zakon je obširen in za različna podjetja so zahteve različne. Ker veliko podjetij ne zaposluje računovodij, se zato posebej ne ukvarja z zakonskimi zahtevami, to delo prepusti računovodskemu servisu, ki pa mora dobro poznati zakone, ki se tičejo računovodenja in ostalih računovodskih storitev ter spremljati njihove spremembe.

2.2 Slovenski računovodski standardi

SRS sprejema Slovenski inštitut za revizijo v soglasju z ministroma, pristojnima za gospodarstvo in finance. Ta pred odločitvijo o soglasju z javnim pozivom omogočita zainteresiranim osebam, da nanje podajo mnenje. Po sprejemu soglasja jih mora Slovenski inštitut za revizijo objaviti v Uradnem listu Republike Slovenije (Kerčmar, Tratar & Boltin, 2006, str. 84).

17.11.2005 so bili sprejeti prenovljeni Slovenski računovodski standardi (v nadaljevanju SRS), s 1.1.2006 pa so stopili v veljavo (SRS 1, 2006, str. 10).

Sedmi odstavek 54. člena ZGD-1 pojasnjuje, da SRS določajo zlasti:

- vsebino in členitev izkaza denarnih tokov in izkaza gibanja kapitala,
- pravila o vrednotenju računovodskih postavk in
- pravila o vsebini posameznih postavk v računovodskih izkazih in pojasnilih teh postavk v prilogi k izkazom.

Ker SRS temeljijo na kodeksu računovodskih načel, je v njih zajeto precej širše področje, ki ga za zdaj obravnavajo mednarodni standardi računovodskega poročanja. Splošni SRS izhajajo iz zaporedja, po katerem so obravnavana računovodska načela. Teh standardov je 30, sledijo pa jim posebni SRS, ki obravnavajo posebnosti računovodenja v primerih, ko niso upoštevane temeljne računovodske predpostavke, na katerih so zasnovani splošni SRS. SRS od 1 do 19 obravnavajo metodiko vsebinskega izkazovanja gospodarskih kategorij, SRS od 24 do 27 metodiko oblikovnega predstavljanja gospodarskih kategorij pri zunanem poročanju, SRS od 20 do 23 in od 28 do 30 pa metodiko delovanja na posameznih področjih računovodenja: računovodskega predračunavanja, knjigovodenja, računovodskega nadziranja, računovodskega proučevanja in računovodskega informiranja (SRS, str. 4).

2.3 Zakon o davku na dodano vrednost

5. člen Zakona o davku na dodano vrednost (v nadaljevanju ZDDV) opredeljuje davčnega zavezanca kot vsako osebo, ki kjerkoli neodvisno opravlja katerokoli ekonomsko dejavnost, ne glede na namen ali rezultat opravljanja dejavnosti. V 94. členu ZDDV pa je v prvem odstavku pojasnjeno, da je davčni zavezanec oproščen obračunavanja davka na dodano vrednost (v nadaljevanju DDV), če v obdobju 12 mesecev ni presegel oziroma ni verjetno, da bo presegel znesek 25.000 evrov obdavčljivega prometa.

V 89. členu ZDDV piše, da davčni zavezanec, ki mora obračunavati DDV, svojo davčno obveznost obračunava v davčnem obdobju. Davčno obdobje je po ZDDV določeno za koledarski mesec ali pa trimesečje. Za davčnega zavezanca, ki je v preteklem koledarskem letu dosegel promet blaga oziroma storitev v vrednost do vključno 210.000 €, je davčno obdobje koledarsko trimesečje. Kadar davčni zavezanec šele začne opravljati obdavčljivo dejavnost, je zanj prvih 12 mesecev davčno obdobje koledarski mesec, ne glede na vrednost pričakovanega prometa.

Za davčnega zavezanca se obračunava DDV na podlagi zneskov na izdanih računih za opravljen promet blaga oziroma storitev v davčnem obdobju. Davčno obveznost za davčno obdobje je davčni zavezanec dolžan izkazati v mesečnem oziroma trimesečnem obračunu DDV. V primeru, da obračun DDV za davčnega zavezanca opravlja računovodski servis, ga ta pošlje davčnemu organu do zadnjega delovnega dne naslednjega meseca po poteku davčnega obdobja.

3 Računovodski servisi

Različnih opredelitev računovodskega servisa je veliko, v nadaljevanju sta na kratko napisani dve. Sledi kratek zgodovinski pregled nastanka računovodskih servisov ter opredelitev obveznosti strank in naloge računovodskega servisa.

3.1 Opredelitev Računovodskega servisa

Veharjeva (1998, str. 2) je v raziskavi, ki jo je opravila leta 1997 v naključno izbranih računovodskih servisih v Ljubljani, Kranju in Mariboru, ugotovila, da je **računovodski servis** specializirano podjetje, ki nudi naslednje storitve:

- knjiženje poslovnih listin v temeljne poslovne knjige;
- obračun plač, honorarjev, regresov, potnih stroškov ipd.;
- pripravljanje poročil in davčnih prijav;
- analiziranje finančnih rezultatov;
- računovodsko svetovanje;
- finančno svetovanje;
- davčno svetovanje itd.

Poleg teh osnovnih storitev lahko računovodski servis nudi še (Vehar, 1998, str. 159):

- predračunsko in nadzorno računovodsko spremljanje (spremljanje planov in uresničevanje le-teh ter analiziranje odmikov);
- pomoč pri raznih statusno pravnih zadevah (ustanovitev podjetja, preoblikovanje ...);
- pomoč pri kadrovsko pravnih zadevah;
- pomoč pri pogodbenem urejanju poslov (priprava pogodb);
- izdelovanje poslovnih načrtov itd.

Horvat (2003, str. 21) pravi, da je računovodski servis tisti gospodarski subjekt, ki za svoje naročnike opravlja računovodske storitve računovodenja in še nekatere druge storitve.

Računovodski servisi nudijo čedalje več storitev, predvsem postajajo pomembne svetovalne storitve, ki omogočajo stranki izbrati pravo poslovno odločitev. Zaposleni, predvsem tisti v manjših podjetjih niso strokovno usposobljeni za knjigovodenje poslovnih listin, niti za obračunavanje plač in pripravo različnih poročil. Zato koristijo storitve, ki jih ponujajo računovodski servisi.

3.2 Zgodovinski pregled nastanka računovodskih servisov

Po sprejemu Zakona o podjetjih leta 1988 se je začela ekspanzija majhnih zasebnih podjetij in posledično tudi računovodskih servisov. Tako so se v začetku devetdesetih na veliko ustanavljala različna podjetja z minimalnim zneskom kapitala, z relativno nizko stopnjo izobrazbe zaposlenih in lastnikov ter velikokrat skorajda brez izkušenj (Verlič, 2008a, str. 16). Kovač (1996, str. 332) opisuje manjše stranke računovodskih servisov takole: v Sloveniji prevladujejo majhna in mikro podjetja, katerih vodje so praviloma ljudje z veliko optimizma in voljo do uspeha. Prepričani so v svoje cilje in si prizadevajo za njihovo uresničitev. Svojemu delu namenijo veliko časa, včasih delajo tudi po 10 ur dnevno ali tudi več. Večina lastnikov ne obvlada računovodskih funkcij, niti niso sposobni uporabiti računovodskih informacij za vodenje in upravljanje podjetja. Težave nastopijo največkrat ob odločitvah za investiranje. Zato se najraje obrnejo na svojega računovodjo in se na podlagi njegovega mnenja lažje odločijo. Ob besedi računovodstvo niso najbolj navdušeni, vendar Zakon o gospodarskih družbah od njih v 54. členu zahteva, da vodijo poslovne knjige, pošiljajo poročila in drugo. Sami teh znanj nimajo, zaposlitev računovodje v majhnih podjetjih ni smiselno, zato se jih večina odloči to dejavnost zaupati računovodskemu servisu.

Tudi pri računovodskih servisih se je marsikje pojavil problem glede strokovnosti zaposlenih, saj predpisi ob ustanovitvi računovodskega servisa niso zahtevali dokazil o resnični strokovnosti vsaj vodje knjigovodskega oziroma računovodskega servisa. Koželj (1995, str. 126) pojasnjuje glavne posledice: nekaj računovodskih servisov je trg sam izločil, nekateri so imeli (vsaj na začetku delovanja) silne strokovne probleme, mnogi so morali na pomoč klicati druge računovodske, davčne in druge strokovnjake. Tudi Štefanac (2009 b) v intervjuju za Finance opozarja, da še danes zakonsko ni predpisana nobena omejitev za ustanovitev računovodskega servisa. Vendar si v Zbornici računovodskih servisov (o njej je več govora v poglavju 3.4) prizadevajo za uvedbo zakonske ureditve, ki bi predpisala določene pogoje za ustanovitev računovodskega servisa, predvsem v smislu ustrezne strokovne izobrazbe.

Po podatkih Gospodarske zbornice Slovenije je danes v Sloveniji za računovodske, knjigovodske in revizijske dejavnosti ter davčno svetovanje (SKD 69.200) registriranih 4.119 podjetij, od tega 131 v pomurski regiji. Koželj (1995, str. 125) ugotavlja, da računovodski

servisi delujejo pod različnimi imeni. V raznih registrih tako najdemo nazive kot na primer knjigovodske storitve, računovodski biro, računovodsko svetovanje in še bi lahko naštevali.

3.3 Obveznosti strank in naloge računovodskega servisa

Glažar (2005, str. 33) poudarja, da na kvaliteto računovodskih storitev vpliva več dejavnikov in da je poleg strokovne usposobljenosti zaposlenih v računovodskem servisu pomembno dejstvo, da je lahko storitev opravljena kvalitetno samo v primeru, ko sta tako računovodski servis kot tudi stranka, pripravljena na sodelovanje. To je osnovni predpogoj, na katerem temeljijo vsi ostali dejavniki, ki vplivajo na kvaliteto.

Tudi Štefanac (2009 c, str. 49) glede sodelovanja pravi, da dober računovodski servis s podjetjem sodeluje in da nanj se lahko podjetnik obrne za nasvet tudi, ko se podaja v nove poslovne izzive. Velika večina podjetnikov sprejema svoje poslovne odločitve na osnovi analiz računovodstva. V tem smislu mora biti zaupanje zelo veliko in tako je tudi komunikacija med njima uspešna. V primeru uspešne komunikacije med servisom in stranko lahko preprečimo marsikatero odločitev, ki bi se pozneje izkazala za neuspešno.

Stranka se mora svojih obveznost zavedati in jih izpolnjevati. Šele takrat lahko upravičeno pričakuje popolno kvaliteto računovodskih storitev.

3.3.1 Obveznosti strank

Glažar (2005, str. 35) kot osnovne obveznosti strank navaja:

- dostava dokumentacije v skladu z navodili računovodskega servisa;
- imenovanje kontaktne osebe s strani stranke, vzpostavljene za povezavo med stranko in računovodskim servisom;
- informiranje računovodskega servisa o vseh pomembnejših usmeritvah podjetja;
- redno plačevanje storitve računovodenja.

Včasih se stranke ne zavedajo obveznosti, ki jih imajo do računovodskega servisa. Nekatere stranke ne dostavljajo dokumentacije pravočasno, ali pa jo dostavijo nepopolno, dogaja pa se tudi, da ne obvestijo računovodskega servisa o usmeritvah podjetja. V takih primerih ima računovodski servis oteženo delo in je možnost za napake ter neuspešno sodelovanje med stranko in računovodskim servisom večja, pričakovanja stranke pa niso dosežena.

3.3.2 Naloge računovodskega servisa

Osnovne naloge in dolžnosti računovodskega servisa so vodenje poslovnih knjig, izdelava davčnih in drugih obračunov. Računovodja mora realno knjižiti knjigovodske dogodke, upoštevati standarde in zakone. Zaposleni v računovodskem servisu so dolžni upoštevati poklicno etiko računovodje. Tako stranka ne more od računovodskega servisa zahtevati, da leta za njih umetno povečuje stroške in jim s tem zmanjšuje davčno obveznost.

Verlič (2008 b, str. 1) pojasnjuje, da je naloga računovodskih servisov tudi informiranje in ozaveščanje strank računovodskih servisov o pomembnosti in koristnosti poznavanja računovodskih in davčnih predpisov. Trend razvoja računovodskih servisov gre v smeri dodatne ponudbe računovodskega in davčnega svetovanja. Verlič je mnenja, da bodo samo stranke z visoko davčno in podjetniško moralno ter dobrim poznavanjem predpisov in zakonodaje na računovodskem in davčnem področju posegali po teh storitvah tudi v

prihodnje. Boljše poznavanje zakonodaje na računovodskem in davčnem področju, večje sodelovanje strank pri računovodskem predračunavanju ter upoštevanje nasvetov računovodij bo doprineslo k učinkovitejšemu poslovanju podjetij ter ustvarjeni večji dodani vrednosti. Računovodja bo šele ob priznanju države o zahtevnosti tega poklica postal pomemben partner podjetniku, ki v njem ne bo videl več le stroška, temveč zaupnika, ki lahko ima ob dobrem sodelovanju in medsebojni povezanosti ključni doprinos k trajnemu razvoju in dolgoročni uspešnosti njegovega podjetja ter narodnega gospodarstva nasploh.

Štefanac (2009 a) še opozarja na dolžnost računovodskega servisa v primeru, ko stranka dostavi nepopolne ali sumljive dokumente. Tak dokument je treba preveriti, se prepričati, ali je oseba v registru davčnih zavezancev, ali njegov transakcijski račun obstaja, oziroma preveriti kako drugače. Poudarja še, da je računovodski servis, če se ugotovi, da dokument ni pristen, dolžan opozoriti stranko, da priskrbi popravljen izvod takega dokumenta, sicer takega dokumenta ne moremo upoštevati kot davčno ali stroškovno priznan strošek. Naloga vsakega računovodje je delovati v skladu s kodeksom računovodskih načel in s kodeksom poklicne etike računovodje. Upoštevati mora Slovenske računovodske standarde, po potrebi tudi Mednarodne računovodske standarde ter delovati v skladu z zakoni.

3.4 Zbornica računovodskih servisov

Računovodski servisi se že dve leti prostovoljno vključujejo v Združenje računovodskih servisov oziroma od 1.1.2009 dalje v Zbornico računovodskih servisov (v nadaljevanju ZRS). Danes je v zbornici več kot 800 članov, medtem ko je bilo v času obveznega članstva članov 3.600. Vodilni v ZRS so prepričani, da kljub upadu števila članov ta dejavnost potrebuje organizacijo, ki prepozna potrebe svojih članov in zastopa njihove interese. Naloge ZRS, ki deluje v okviru Gospodarske zbornice Slovenije, so na spletni strani Gospodarske Zbornice Slovenije (2009) opredeljene kot:

- zastopanje interesov članov na področju dejavnosti računovodskih servisov in pri oblikovanju področne zakonodaje;
- spremljanje stanja v stroki in 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 in
- uresničevanje ostalih interesov članov ZRS.

Predsednik ZRS Aleksander Štefanac v intervjuju za Finance (2009 b) opozarja, da področje dejavnosti računovodskih servisov v Sloveniji trenutno zakonsko ni urejeno. Opravlja jo lahko vsak gospodarski subjekt, ki je registriran za to dejavnost in nobeden predpis ne predvideva drugih posebnih pogojev. Zato se v Zbornici računovodskih servisov trudijo, da bi uvedli zakonsko ureditev, ki bi predpisala pogoje, predvsem v smislu izobrazbe zaposlenih v računovodskem servisu. Pri ZRS je glede izobraževanja urejeno tako, da so vsi računovodski servisi, ki so v katalogu računovodskih servisov, zavezani k stalnemu izobraževanju. Veljavnost vpisa v katalog se podaljšuje z določenim številom ur letnega izobraževanja (Štefanac, 2009 c, str. 49). Tako se računovodski servisi seznaniijo z novostmi v zakonodaji in izpopolnjujejo njihovo znanje in tako lažje ugodijo zahtevam strank.

Štefanac (2009 b) pojasnjuje še, da računovodski servisi po ekonomski moči sicer nimajo velikega vpliva na rast bruto domačega proizvoda, vendar pa so pomemben dejavnik

gospodarstva, predvsem zaradi posrednega vplivanja na odločitve v razvoju številnih malih in srednjih podjetij pa tudi zaradi svoje vloge v sistemu javnega gospodarskega financiranja. Poudarja še, da trg ponudnikov računovodskih storitev v Sloveniji ni dovolj pregleden, saj uporabniki nimajo možnosti, da bi preverili strokovnost in kakovost računovodskih servisov.

3.5 Računovodska tarifa

Štefanac (2009 d) je na spletni strani računovodja.com opredelil računovodsko tarifo kot orodje, ki določa priporočljiv način vrednotenja računovodskih storitev. Uporablja se kot pripomoček za oblikovanje cen računovodskih storitev, kar pomeni, da ni obvezna.

Dosedanje izkušnje z uporabo računovodske tarife in vse bolj razvito tehnološko poslovanje je Upravnemu odboru ZRS narekovalo temeljito prenovno obstoječe računovodske tarife. Zato je le-ta pripravil besedilo nove računovodske tarife, v kateri so bile, kjer je to mogoče, upoštevane pripombe, zbrane v anketi o uporabi računovodske tarife, izvedeni med člani ZRS v januarju 2008. Nova računovodska tarifa se uporablja od 1.1.2009 dalje. Predsednik ZRS Aleksander Štefanac (2009 d) je v intervjuju na spletni strani računovodja.com naštel nekaj razlik med staro in novo računovodsko tarifo:

- poenostavitev uporabe tarife;
- prilagoditev razvoju informacijskih sistemov;
- izdelava pojasnil k računovodski tarifi in
- računalniški program za okvirni izračun računovodskih storitev.

V zgoraj omenjenem intervjuju Štefanac našteva še spremembe glede na prej veljavno računovodsko tarifo:

- delitev istovrstnih opravil po zahtevnosti;
- združitve soodvisnih opravil in
- urna postavka kot osnova za vrednotenje.

Prenovljena računovodska tarifa je tako sestavljena iz treh delov (Štefanac, 2009 d):

- A. *Splošni del*, ki vsebuje predvsem opredelitve in splošne smernice za vrednotenje;
- B. *Tarifa*, ki je razdeljena po vrstah opravil v štiri skupine;
- C. *Pojasnila k tarifi*, ki vsebujejo podrobnejši opis posameznih opravil, ki se bo po potrebi dopolnjeval.

Računovodske storitve se vrednotijo predvsem po naslednjih elementih (Računovodska tarifa, 2002):

- odgovornost za storitev in stopnja strokovne zahtevnosti;
- posebna strokovna znanja izven računovodske stroke, kot tudi znanje in uporaba tujih jezikov ter mednarodnih računovodskih standardov;
- čas, ki je potreben za storitev, količina opravljenih storitev.

Prenovljena računovodska tarifa daje večji poudarek strokovnosti oziroma opredelitvi zahtevnosti določene računovodske storitve, zato je oblikovanje cen storitev v računovodskem servisu lažje.

4 Analiza ankete

4.1 Opis izbranega računovodskega servisa

Računovodski servis, ki sem ga v nadaljevanju podrobneje obravnavala in želi ostati anonimen, je bil ustanovljen 1.1.1994 v Prekmurju, v naselju Črenšovci, ki se nahaja med Mursko Soboto in Lendavo. Ob ustanovitvi je imel 8 strank, danes pa jih ima 37, vse v oddaljenosti 15 km. Število zaposlenih je od leta 1994 do 2009 od enega naraslo na tri zaposlene. Poleg računovodskih storitev se največkrat opravljajo še administrativne storitve, kot so priprava pogodb o zaposlitvi, pisanje faktur in raznih dopisov. Zaposleni so izpostavili, da so s prinašanjem dokumentov strank dokaj zadovoljni (s 60 %). Rednih plačnikov je po oceni zaposlenih okrog 80 % strank, neplačniki pa ostajajo zmeraj isti. Računovodski servis, ki ga obravnavam v svoji nalogi, ni včlanjen v Zbornico računovodskih servisov, je pa član Gospodarske zbornice Slovenije in Obrtne zbornice Lendava.

Anketo, katere vzorec je priložen na koncu moje diplomske naloge, sem poslala vsem 37 strankam izbranega računovodskega servisa. Prvotno sem dobila vrnjenih le 12 vprašalnikov, a je 14 strank vprašalnik vrnilo še naknadno. Tako sem na koncu zbrala 26 vprašalnikov (70,27 %). Želela sem ugotoviti stopnjo zadovoljstva strank proučevanega računovodskega servisa ter njihova pričakovanja. Zanimalo me je tudi njihovo mnenje o cenah računovodskih storitev ter na podlagi česa so se odločili za izbrani računovodski servis.

Rezultate sem primerjala z raziskavo, ki jo je oktobra leta 2008 po naročilu ZRS izvedla družba Verus. V omenjeno raziskavo je bilo vključenih 3.068 podjetij iz celotne Slovenije, največ sodelujočih pa je bilo iz osrednje Slovenije (36,7 %). Anketo, ki sem jo izvedla pri strankah izbranega računovodskega servisa, sem sestavila tako, da sem lahko odgovore primerjala z raziskavo ZRS, katere rezultati so bili objavljeni na spletni strani Gospodarske zbornice Slovenije. S primerjavo sem želela ugotoviti ali se pričakovanja in mnenja strank o storitvah izbranega računovodskega servisa razlikujejo od pričakovanj in mnenj strank računovodskih servisov po vsej Sloveniji. Na koncu sem poskušala odkriti razloge za odstopanja.

4.2 Analiza ankete in primerjava rezultatov

4.2.1 Pravnoorganizacijska oblika in dejavnosti anketiranih podjetij

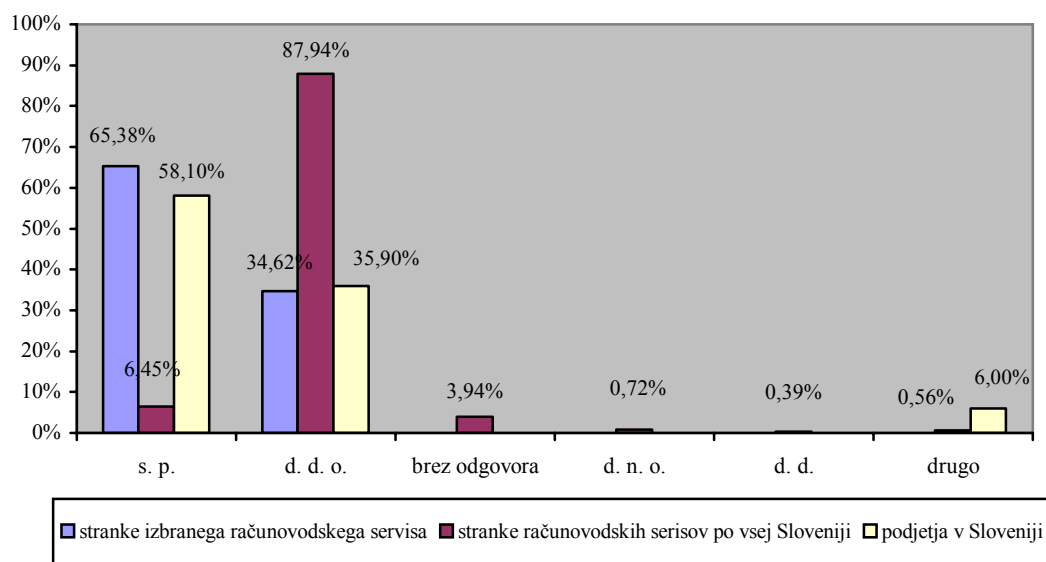
Pri prvem anketnem vprašanju (Priloga 1, str. 1) me je zanimalo, kakšna je pravnoorganizacijska oblika strank izbranega računovodskega servisa, pri drugem vprašanju pa, katero dejavnost opravljajo. V Sloveniji ZGD-1 dopušča naslednje pravnoorganizacijske oblike: samostojni podjetnik, družba z omejeno odgovornostjo, delniška družba, komanditna delniška družba, družba z neomejeno odgovornostjo, komanditna družba, tiha družba in evropska delniška družba.

Pravnoorganizacijska oblika strank izbranega računovodskega servisa je v 17 primerih samostojni podjetnik, ostalih 9 so družbe z omejeno odgovornostjo. Dejavnosti, s katerimi se ukvarjajo anketirana podjetja so:

- servis elektronike;
- keramičarstvo;
- avtoprevoznništvo;

- cvetličarstvo;
- gostinstvo;
- vodno inštalaterstvo;
- obdelava kovin;
- trgovina in
- mizarstvo.

Slika 1: Pravnoorganizacijska oblika strank računovodskih servisov in podjetij v Sloveniji



Vir: Anketa, 2009 & Gospodarska zbornica Slovenije, 2008, str. 3.

Po podatkih Statističnega urada Republike Slovenije (2008) je bilo v letu 2007 v Sloveniji skupno evidentirano 105.272 podjetij. Že takrat sta kot pravnoorganizacijska oblika prevladovali samostojni podjetnik posameznik in družba z omejeno odgovornostjo. Prvih je bilo 58,1%, drugih pa 35,9 %, skupaj torej 94 % vseh podjetij. Kot pravnoorganizacijska oblika anketiranih podjetij v moji raziskavi prav tako prevladuje samostojni podjetnik (v nadaljevanju s. p.) pred družbo z omejeno odgovornostjo (v nadaljevanju d. o. o.). Ostale oblike družb pa se ne pojavljajo, kar je razumljivo glede na vzorec 26 podjetij, kot tudi na velikost in zmogljivost proučevanega računovodskega servisa. Nekoliko višji je odstotek d.o.o., ki so bila zajeta v raziskavo, katero jo izvedlo združenje računovodskih servisov. V vzorcu 3.068 anketiranih podjetij, je bilo kar 87,94 % družb z omejeno odgovornostjo.

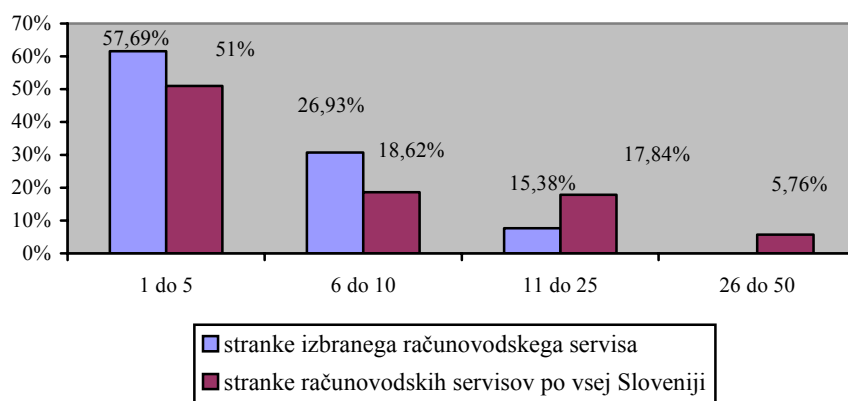
Kljub temu, da se deleža s. p. -jev in d. o. o. -jev pri izbranem računovodskem servisu in pri strankah računovodskih servisov po vsej Sloveniji kar precej razlikujeta, pa ni razlik pri ostalih pravnoorganizacijskih oblikah.

4.2.2 Število zaposlenih

Pri tretjem vprašanju (Priloga 1, str. 1) sem spraševala o številu zaposlenih v podjetjih, ki so stranke izbranega računovodskega servisa. Leta 2006 je po podatkih Urada za makroekonomske analize in razvoj 93,5 % podjetij v Sloveniji zaposlovalo do 10 zaposlenih. Sledila so podjetja z do 50 zaposlenimi s 5 % . 1,2 % slovenskih podjetij je zaposlovalo od 50 do 249 zaposlenih in 0,3 % slovenskih podjetij je imelo leta 2006 zaposlenih 250 ali več zaposlenih.

Število zaposlenih v podjetjih, ki so stranke proučevanega računovodskega servisa, niha med 1 in 25. Do 5 zaposlenih je v petnajstih primerih, vsi v primerih s. p. Sedem strank računovodskega servisa ima 6 do 10 zaposlenih, od teh jih je 5, ki so organizirana kot d. o. o. in 2 kot s. p. Štiri stranke pa imajo od 11 do 25 zaposlenih, nobena od strank izbranega računovodskega servisa pa nima več kot 26 zaposlenih.

Slika 2: Število zaposlenih v podjetjih, ki so stranke računovodskih servisov



Vir: Anketa, 2009 & Gospodarska zbornica Slovenije, 2008, str. 5.

Tudi rezultati raziskave, ki jo je izvedla ZRS, kažejo, da prevladujejo majhna podjetja s številom zaposlenih od 1 do 5. Glede števila zaposlenih do 10 večjih odstopanj med anketiranimi podjetji in podatki iz raziskave ZRS, ki kaže grobo sliko stanja v Sloveniji ni, razen pri večjem številu zaposlenih. Takšna struktura števila zaposlenih v podjetjih ne preseneča, saj po storitvah računovodskih servisov posegajo predvsem majhna podjetja. Organiziranje lastne računovodske službe bi za njih pomeni prevelik strošek.

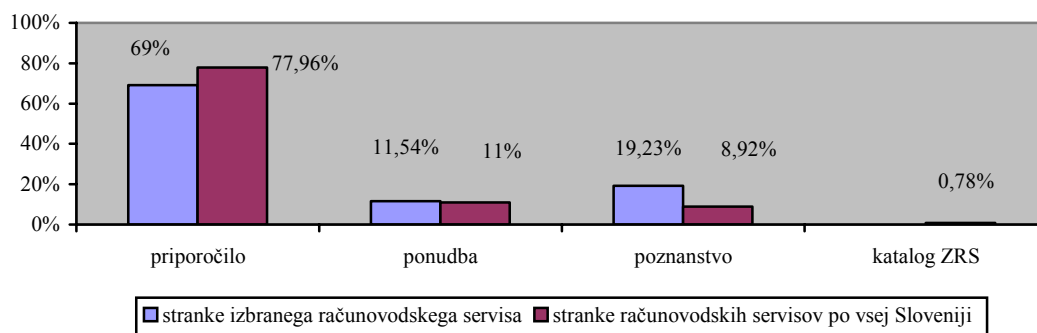
4.2.3 Proces izbire računovodskega servisa

Vsak računovodski servis, ki je član ZRS in je registriran za opravljanje računovodske in knjigovodske dejavnosti, se v Sloveniji lahko vpiše v katalog računovodskih servisov. V tem katalogu so predstavljena podjetja, ki opravljajo storitve vodenja poslovnih knjig zunanjim uporabnikom. Tako se lahko podjetja, ki iščejo računovodski servis odločajo med različnimi ponudniki iz kataloga računovodskih servisov, saj je ob vpisu v katalog potrebno navesti ponudbo storitev računovodskega servisa. Sicer pa lahko podjetja računovodski servis izberejo tudi na podlagi poznanstva ali priporočila.

Pri četrtem vprašanju (Priloga 1, str. 1) sem zato stranke izbranega računovodskega servisa spraševala o procesu izbire računovodskega servisa. 18 anketiranih strank izbranega računovodskega servisa je izbralo računovodski servis na osnovi priporočila, 3 pa na osnovi ponudbe. 5 strank se je odločilo na podlagi poznanstva (vsi organizirani kot s. p.). Rezultati kažejo, da je zelo pomembno, kakšen vtis naredi računovodski servis na stranko. Tako so se vse stranke, ki so organizirane kot družbe z omejeno odgovornostjo za omenjen računovodski servis odločile na podlagi priporočila. Nobena od strank pa se ni odločila za izbrani računovodski servis zgolj na osnovi kataloga ZRS.

Tudi raziskava ZRS je pokazala, da so se stranke odločale predvsem na podlagi priporočil. Le slabih 20 % anketiranih strank računovodskih servisov po vsej Sloveniji se je za računovodski servis odločilo na podlagi ponudbe ali poznanstva. Na osnovi kataloga ZRS se je odločil le zanemarljiv delež strank.

Slika 3: Proces izbire računovodskega servisa



Vir: Anketa, 2009 & Gospodarska zbornica Slovenije, 2008., str. 8.

Rezultati obeh anket kažejo, kako pomembno je, da je računovodski servis v očeh stranke vreden zaupanja. Kot kažejo rezultati obeh anket, formalna navedba storitve, ki jih ponuja določeni računovodski servis, sploh ni ključnega pomena.

Tudi Štefanac v prispevku za revijo Podjetnik (2009 c, str. 49) pravi, da se podjetja, ki potrebujejo računovodske storitve, v glavnem odločajo na podlagi priporočil. Razlog vidi v tem, da ni objektivnih standardov, ki bi ločili kakovosten računovodski servis od neakovostnega in v neurejenosti zakonske regulative.

4.2.4 Sprejemanje odločitve za nakup storitev računovodskega servisa

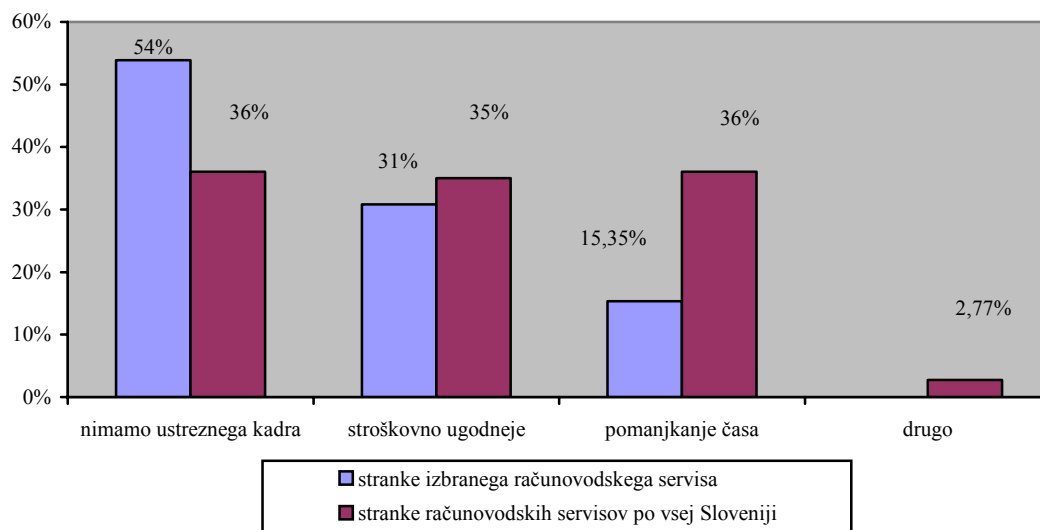
Pri petem vprašanju (Priloga 1, str. 1) so stranke izbranega računovodskega servisa izbirale med razlogi za prenos računovodenja v računovodski servis.

Največ strank računovodskega servisa, ki sem ga proučevala, je kot razlog za vodenje njihovih poslovnih knjig v računovodskem servisu navedlo, da nimajo ustreznega kadra. 8 strank od 26-ih je kot razlog navedlo, da je stroškovno ugodneje, kot pomanjkanje časa pa 5 anketirancev.

Rezultati analize zadovoljstva strank s storitvami računovodskih servisov iz celotne Slovenije (GZS, 2008, str. 8) so pokazali, da so trije razlogi za prenos računovodskih storitev iz podjetja v računovodski servis dokaj enakovredni:

- pomanjkanje časa;
- ni ustreznega kadra in
- stroškovno ugodneje.

Slika 4: Sprejemanje odločitve za nakup storitev računovodskega servisa



Vir: Anketa, 2009 & Gospodarska zbornica Slovenije, 2008, str. 8.

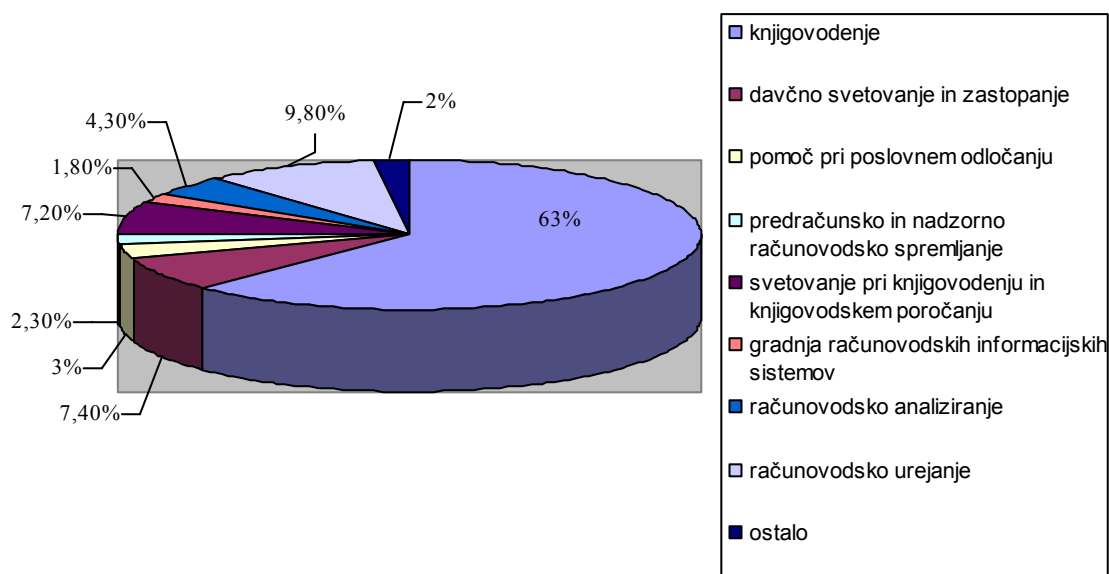
Rezultati ankete, ki sem jo izvedla pri strankah izbranega računovodskega servisa so pokazali, da je najpogostejši razlog za prenos računovodske funkcije v računovodski servis ta, da v lastnem podjetju nimajo ustrezno izobraženega kadra. Pri strankah računovodskih servisov po vsej Sloveniji pa nobeden od razlogov (ni ustreznega kadra, stroškovno ugodneje, pomanjkanje časa) ne izstopa.

Vsekakor je za majhna podjetja tako cenovno kot tudi časovno ugodneje, da funkcijo računovodstva prenesejo na računovodski servis.

4.2.5 Obseg nakupa storitev računovodskega servisa

Horvat (2003, str. 23-28) je leta 2003 opravil raziskavo, v katero je bilo zajetih 342 računovodskih servisov iz Slovenije. Graf kaže deleže časa, ki ga povprečni računovodski servis v Sloveniji namenja opravljanju posamezne storitve. Več kot polovico časa računovodski servis namenja knjigovodenju, sledita pa mu računovodsko urejanje ter davčno svetovanje in zastopanje. Najmanj dela pa je namenjeno izgradnji računovodskih informacijskih sistemov in predračunskemu in nadzornemu spremljanju.

Slika 5: Storitveni profil povprečnega slovenskega računovodskega servisa

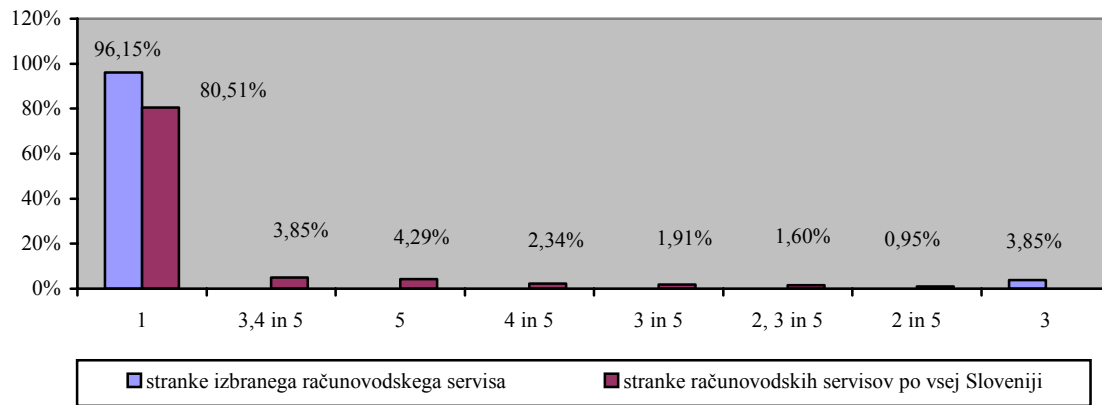


Vir: Horvat, 2003, str. 28.

Pri šestem vprašanju (Priloga 1, str. 1) me je zato zanimalo, v kakšnem obsegu koristijo stranke izbranega računovodskega servisa njegove posamezne storitve.

Vse, razen ene od anketiranih strank, prepustijo celoten obseg dela računovodenja računovodskemu servisu. Le ena od 26-ih strank (organizirana kot d. o. o.) je prepustila računovodskemu servisu samo obračun DDV, ostala dela pa je opravila sama, saj ima podjetje zaposlenih 19 ljudi, od teh je ena oseba zaposlena v računovodstvu. Pomembna je opredelitev odgovornosti za vodenje poslovnih knjig v primeru, če na primer pride do odstopanj pri končnih izračunih. V raziskavi ZRS se je prav tako pokazalo, da podjetja v večini primerov celoten obseg dela, ki se nanaša na računovodsko poročanje, prepustijo računovodskemu servisu.

Slika 6: Obseg nakupa storitev računovodskega servisa



Legenda:
 1 - celoten obseg;
 2 - samo knjiženje;
 3 - samo obračun DDV;
 4 - samo obračun plač;
 5 - izdelava letnega poročila.

Vir: Anketa, 2009 & Gospodarska zbornica Slovenije, 2008, str. 9.

Podjetja, ki se odločijo prenesti računovodsko funkcijo v računovodski servis, se v večini odločajo za popolni prenos, kar velja tako za stranke izbranega računovodskega servisa kot tudi za stranke računovodskih servisov po vsej Sloveniji. Le redka podjetja se odločijo za delni prenos te funkcije, delno jo pa izvajajo sama.

4.2.6 Razvrstitev lastnosti glede na pomen, ki ga ima posamezna lastnost za strankino zadovoljstvo z računovodskim servisom ter ocena zadovoljstva stranke s storitvami računovodskega servisa od 1 do 5.

Pri sedmem vprašanju (Priloga 1, str. 2) sem stranke izbranega računovodskega servisa spraševala o pomembnosti določenih lastnosti računovodskih storitev ter o zadovoljstvu strank s storitvami izbranega računovodskega servisa.

Tabela 1: Lastnosti, razvrščene po pomembnosti pri strankah računovodskih servisov

	Pomembnost lastnosti storitev pri strankah izbranega računovodskega servisa	Povprečna ocena zadovoljstva strank izbranega računovodskega servisa s storitvami računovodskega servisa	Pomembnost v raziskavi ZRS
natančnost pri izvedbi storitev	1	4,58	1
kakovost storitev	2	4,45	5
zaupanje, da računovodski servis razmišlja za podjetje	3	4,08	10
poznavanje zakonodaje	4	3,98	2
odzivni čas za rešitev problema podjetja	5	4,12	6
obveščanje o novostih in spremembah, pomembnih za vaše poslovanje	6	4,05	9
obrazložitev vsebin, ki podjetje zanimajo	7	3,33	8
čas, ki ga računovodski servis nameni podjetju	8	3,5	4
prijaznost računovodskega servisa do podjetja	9	4,14	7
cena storitev	10	4,32	3

1 = najbolj pomembno 10 = najmanj pomembno

Vir: Anketa, 2009 & Gospodarska zbornica Slovenije, 2008, str. 10.

Glede na pomembnost lastnosti računovodskega servisa za stranke proučevanega računovodskega servisa, so na prvih petih mestih: natančnost pri izvedbi storitev, kakovost storitev, zaupanje, da računovodski servis razmišlja za podjetje, poznavanje zakonodaje in odzivni čas za rešitev problema podjetja. Veliki razpon je pri zaupanju v računovodski servis, da le-ta razmišlja za podjetje. Ta lastnost je v povprečju za podjetja v Sloveniji najmanj pomembna. Rezultati kažejo, da izbrani računovodski servis glede tega dosega pričakovanja strank, saj je povprečna ocena zadovoljstva nekaj več kot 4.

Drugo večje odstopanje pri rezultatih je pri času, ki ga računovodski servis nameni stranki. Za podjetja, ki so bila zajeta v raziskavo ZRS, je v povprečju ta lastnost na četrtem mestu po pomembnosti, medtem ko za stranke izbranega računovodskega servisa ta lastnost nima velikega pomena. Zato dejstvo, da so stranke s to lastnostjo skoraj najmanj zadovoljne, ne predstavlja prevelikega problema.

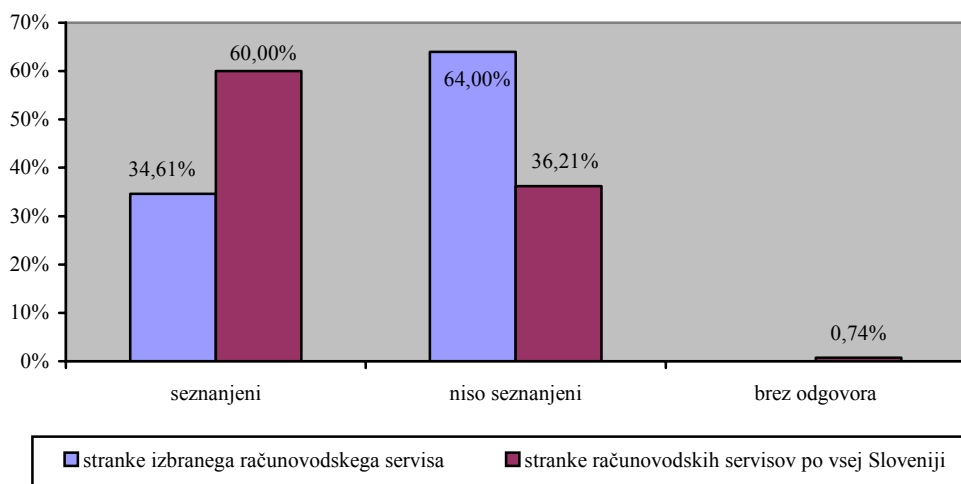
Vredno je tudi omeniti, kako pomembna je cena računovodskih storitev za stranke. Strankam izbranega računovodskega servisa le-ta sploh ni pomembna, medtem ko je podjetjem, ki so bila zajeta v raziskavo ZRS, ta lastnost po pomembnosti na tretjem mestu. Tukaj velja omeniti razliko v gospodarskem razvoju. Po podatkih Statističnega urada Republike Slovenije (2008) je bila leta 2006 pomurska regija z najnižjim BDP na prebivalca, kar kaže na nižji standard. Posledično so tudi cene računovodskih storitev v pomurski regiji nižje kot v osrednji Sloveniji, ki je najbolj gospodarsko razvita. Tako se je po podatkih Statističnega urada Slovenije (2008) leta 2006 BDP na prebivalca v statističnih regijah Slovenije gibal od 66,2 % slovenskega poprečja v pomurski regiji do 144,3 % v osrednjeslovenski regiji.

4.2.7 Seznanjenost strank računovodskih servisov z računovodsko tarifo

Pri osmem vprašanju me je zanimalo, ali so stranke izbranega računovodskega servisa seznanjene z računovodsko tarifo ali ne. Računovodska tarifa je namreč orodje, ki določa priporočljiv način vrednotenja računovodskih storitev in ni obvezna. Torej se računovodski servis odloči, ali bo cene računovodskih storitev oblikoval s pomočjo računovodske tarife ali ne.

Zanimivo je, da je le 9 od 26 anketiranih podjetij, ki so stranke izbranega računovodskega servisa, že slišalo za računovodsko tarifo. Stranke računovodskih servisov po vsej Sloveniji pa so z računovodsko tarifo bolj seznanjene, saj le 36 % vprašanih ni poznalo računovodske tarife.

Slika 7: Seznanjenost strank računovodskih servisov z računovodsko tarifo



Vir: Anketa, 2009 & Gospodarska zbornica Slovenije, 2008, str. 11.

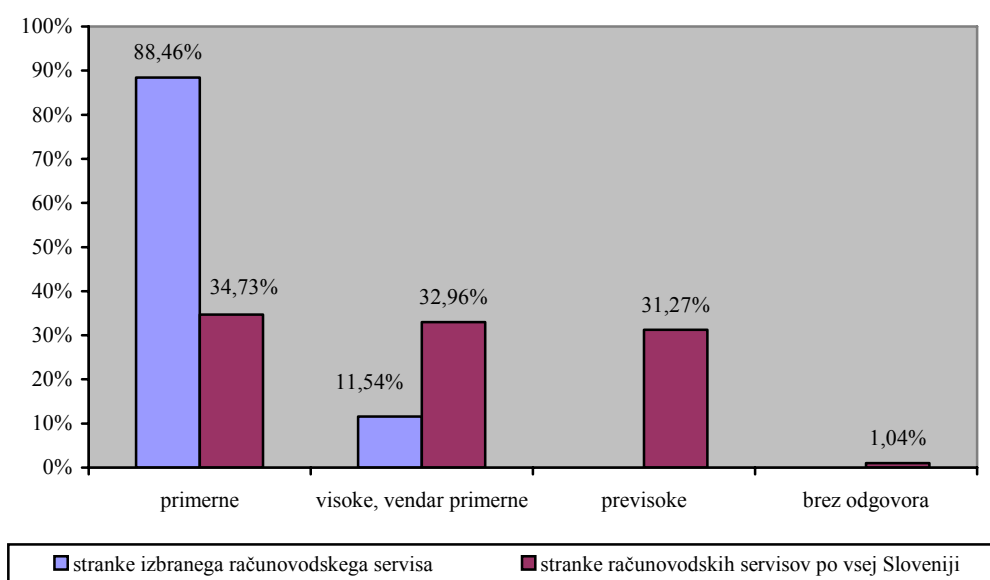
Ravno obratno razmerje je pri poznavanju računovodske tarife med strankami izbranega računovodskega servisa in strankami računovodskih storitev po vsej Sloveniji. Eden izmed razlogov bi lahko bila pomembnost cene računovodskih storitev za stranko. Strankam izbranega računovodskega servisa je bila cena storitev najmanj pomembna, zato jih računovodska tarifa toliko ne zanima. Podjetjem iz raziskave ZRS pa je cena po pomembnosti na tretjem mestu, zelo so seznanjeni z računovodsko tarifo. Razlogov je lahko več, med drugim tudi različna zahtevnost storitev.

4.2.8 Mnenje strank računovodskih servisov o cenah računovodskih storitev

Cene računovodskih storitev so nekaterim strankam zelo pomembne, nekaterim spet ne. Nekaterim cena ni važna, pomembno je le, da imajo čim manj opravka z računovodstvom. Zato sem stranke izbranega računovodskega servisa pri devetem vprašanju (Priloga 1, str. 2) spraševala, ali se jim zdijo cene računovodskih storitev primerne, visoke, vendar primerne, ali pa so po njihovem mnenju cene računovodskih storitev previsoke.

Nobena od strank izbranega računovodskega servisa ni izrazila mnenja, da bi bile cene računovodskih storitev previsoke. Tri stranke so mnenja, da so cene visoke, a še zmeraj primerne. Od teh treh so vse stranke organizirane kot s. p., in kar je zanimivo, le ena od njih (ukvarja se s cvetličarsko dejavnostjo in ima 6 zaposlenih) je seznanjena z računovodsko tarifo. Ostalih 23 strank meni, da so cene visoke, vendar še zmeraj primerne. Vse ostale stranke proučevanega računovodskega servisa pa menijo, da so cene računovodskih storitev primerne. Raziskava, ki jo je izvedla ZRS pa je pokazala, da nobeden od odgovorov ne izstopa.

Slika 8: Mnenje strank računovodskih servisov o cenah računovodskih storitev



Vir: Anketa, 2009 & Gospodarska zbornica Slovenije, 2008, str. 11.

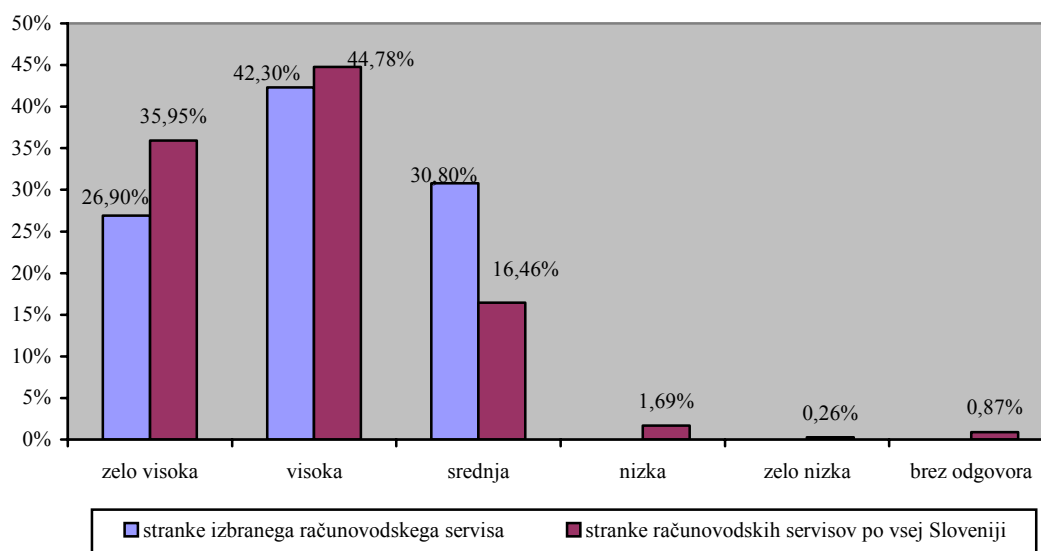
Razlika med strankami izbranega računovodskega servisa in anketiranimi strankami računovodskih servisov po vsej Sloveniji je opazna pri njihovem mnenju glede cen računovodskih storitev. Stranke izbranega računovodskega servisa se s sedanjimi cenami strinjajo, ne zdijo se jim previsoke. Mnenje strank računovodskih servisov po vsej Sloveniji o cenah, ki jih plačujejo za opravljeno delo računovodskega servisa, pa je bolj razdeljeno. Eden izmed razlogov bi lahko bila različna zahtevnost storitev, ki je posledica različne velikosti podjetij, ki so stranke računovodskih servisov v celotni Sloveniji.

4.2.9 Stopnja zaupanja med stranko in računovodskim servisom

Zaupanje stranke v računovodski servis je pomemben dejavnik uspešnosti sodelovanja, kar pa ne velja le v mojem primeru, temveč tudi na splošno. Zanimalo me je, ali stranke zaupajo svojemu računovodskemu servisu. Po tem sem spraševala v desetem vprašanju (Priloga 1, str. 2).

Polovica vprašanih meni, da je stopnja zaupanja med njimi in servisom visoka in polovica, da je zaupanje srednje. Nobena od strank izbranega računovodskega servisa ni mnenja, da med njimi in izvajalcem ni zaupanja. Tudi rezultati raziskave ZRS kažejo, da je vrednotenje zaupanja med računovodskimi servisi in njihovimi strankami dokaj visoko, saj je kar 80,73 % anketiranih podjetij opredelilo stopnjo zaupanja kot visoko ali zelo visoko.

Slika 9: Stopnja zaupanja med stranko in računovodskim servisom



Vir: Anketa, 2009 & Gospodarska zbornica Slovenije, 2008, str. 12.

Spodbudno je, da izbrani računovodski servis nima stranke, ki bi bila mnenja, da med njim in izvajalcem računovodskih storitev ni zaupanja. Vedno, kadar gre za sodelovanje, je namreč potrebno zaupanje. Če tega ni, se slej ko prej začnejo pojavljati težave.

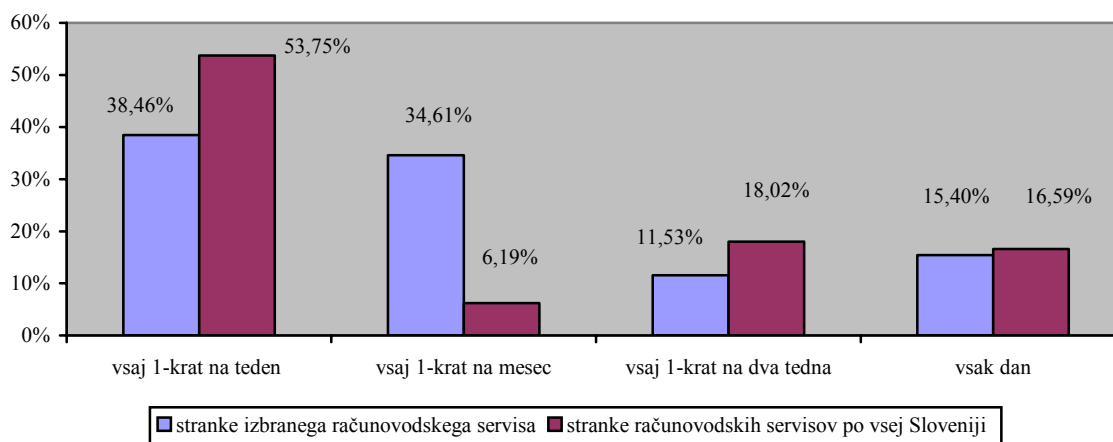
4.2.10 Pogostost komuniciranja stranke z računovodskim servisom

Pri enajstem vprašanju me je zanimalo, kako pogosto komunicirajo stranke z izbranim računovodskim servisom.

Kar 19 strank z izbranim računovodskim servisom komunicira vsaj enkrat na teden (10 strank) oziroma vsaj enkrat na mesec (9 strank). 4 stranke pa z računovodskim servisom kontaktirajo vsak dan (od tega so 3 organizirane kot d. o. o., vse imajo od 11 do 25 zaposlenih). Ostale tri stranke pa komunicirajo z računovodskim servisom vsaj enkrat na dva tedna. Rezultati raziskave ZRS pa kažejo, da stranke pogosteje komunicirajo s svojim

računovodskim servisom, vsaj enkrat na teden (za 15 % točk več strank). Le malo pa jih komunicira s svojim računovodskim servisom samo enkrat na mesec.

Slika 10: Pogostost komuniciranja stranke z računovodskim servisom



Vir: Anketa, 2009 & Gospodarska zbornica Slovenije, 2008, str. 12.

Iz rezultatov lahko povzamem, da stranke računovodskega servisa, ki imajo večje število zaposlenih in tudi večji obseg potreb po storitvah računovodskega servisa, komunicirajo z računovodskim servisom bolj pogosto.

4.2.11 Pričakovanja strank od računovodskega servisa

Pri dvanajstem vprašanju (Priloga 1, str. 3) so stranke izbranega računovodskega servisa razvrstile lastnosti računovodskih storitev po pomembnosti.

Usposobljenost in svetovanje ter zaupanje in obveščanje o novostih so značilnosti, ki so za stranke izbranega računovodskega servisa najpomembnejše. Pričakovanja strank računovodskih servisov po vsej Sloveniji so nekoliko drugače razporejena. Na prvih dveh mestih se nahajata kakovost in poznavanje zakonodaje, ki sta za stranke izbranega računovodskega servisa nekoliko manj pomembni in se nahajata na osmem in petem mestu. Presenetljivo so stranke po vsej Sloveniji odgovornost in zanesljivost računovodskega servisa razvrstile na spodnji del lestvice pomembnosti.

Tabela 2: Pomembnost lastnosti storitve za stranke računovodskih servisov

Pomembnost za stranke izbranega računovodskega servisa	Lastnost	Pomembnost za stranke računovodskih servisov po vsej Sloveniji
1.	usposobljenost in svetovanje	3.
2.	zaupanje	5.
3.	obveščanje o novostih	4.
4.	delovanje za dobro podjetja	6.
5.	poznavanje zakonodaje	2.
6.	odgovornost, zanesljivost	8.
7.	celovit servis	10.
8.	kakovost	1.
9.	korektnost	7.
10.	ugodna cena	9.

1 = najbolj pomembno 10 = najmanj pomembno

Vir: Anketa, 2009 & Gospodarska zbornica Slovenije, 2008, str. 13.

V povprečju je strankam računovodskih servisov po vsej Sloveniji najpomembnejša lastnost storitev, ki jih za njih opravlja računovodski servis, kakovost. Stranke se zavedajo da zakonodaja ne dopušča napak, zato pričakujejo od računovodskega servisa kakovostno storitev.

Stranke izbranega računovodskega servisa pričakujejo tudi visoko raven zaupanja, obveščanje o novostih in delovanje za dobro podjetja, kar pa pomeni, da se morajo zaposleni v izbranem računovodskem servisu izobraževati. Ker stranke menijo, da je zaupanje zelo pomembno, bi ga bilo potrebno v izbranem računovodskem servisu še zvišati, pa čeprav rezultati ankete kažejo, da stranke že sedaj visoko zaupajo izbranemu računovodskemu servisu (točka 4.2.9).

Pri razvrščanju lastnosti storitev preseneča dejstvo, da so stranke izbranega računovodskega servisa razvrstile kakovost komaj na 8. mesto, medtem ko so stranke računovodskih servisov po vsej Sloveniji to lastnost uvrstile na prvo mesto.

Sklep

Dejavnost računovodskih servisov je brez dvoma pomembna ne le zaradi izpolnjevanja zakonskih zahtev, temveč tudi in predvsem zaradi uporabe računovodskih informacij za pomoč pri odločanju. Računovodski servisi bodo morali delati na tem, da se bodo njihove stranke končno začele zavedati koristi teh informacij. S tem ne bodo koristili le njim, temveč tudi sebi, saj bodo stranke začele spoštovati njihovo delo, pa tudi mesečno jim ne bo tako težko plačevati računovodskih storitev.

Pogled na storitve računovodskega servisa je odvisen od okolja, v katerem se nahaja. Primerjava rezultatov obeh anket je to potrdila, čeprav je bilo v nekaj primerih tudi dosti podobnih pogledov na značilnosti storitev računovodskih servisov in pričakovanj od računovodskih servisov.

Rezultati ankete so pokazali, da se stranke izbranega računovodskega servisa v večini odločajo za izbiro računovodskega servisa na podlagi priporočila drugih in ko se enkrat

odločijo prepustiti funkcijo računovodenja računovodskemu servisu, jo prepustijo v celoti. Presenečajo odgovori o cenah računovodskih storitev, saj pri izbranem računovodskem servisu ni bilo stranke, ki bi se ji zdela cena storitev previsoka in neprimerna. Najpomembnejše za njih je, da je računovodski servis pri svojem delu natančen, cena opravljenih storitev pa jim ni tako zelo pomembna. Tudi zaupanje med stranko in računovodskim servisom je visoko, a bi bilo v tej smeri potrebno narediti še več, predvsem s strani računovodskih servisov, da bi sodelovanje pripomoglo k boljšemu poslovanju podjetja in večji izrabi računovodskih informacij.

Nekaj težav sem imela s sodelovanjem strank izbranega računovodskega servisa, saj je bilo zanimanje za sodelovanje v anketi manjše, kot sem pričakovala. S takim odnosom so stranke pokazale nezainteresiranost za to stroko. Takšno mišljenje je treba odpraviti in sčasoma bi se spremenil tudi njihov odnos do dela računovodskih servisov, da le-ti nebi delali le v smislu upoštevanja zakonskih zahtev, temveč tudi v korist svojih strank.

Zaradi premajhne seznanjenosti s podjetniško, davčno in računovodsko zakonodajo so stranke računovodskih servisov pogosto mnenja, da je cilj računovodenja le vnašanje podatkov v knjigovodske evidence ter na podlagi tega sestavljanje obračunov in poročil, ki jih zahtevajo predpisi. Ker se stranke računovodskih servisov velikokrat ne zavedajo pomembnosti vpliva poznavanja predpisov na računovodskem in davčnem področju na posamezne dele poslovanja podjetja, nimajo jasnega vpogleda v poslovanje in izgubljajo stik z informacijami in podatki, ki jih potrebujejo pri odločanju in vodenju. Na ta način podjetja nimajo druge možnosti, kot da se odločajo po občutkih, trenutnih trendih, zaradi želje po kratkoročnem in hitrem zaslužku.

Literatura in viri

1. Glažar, T. (2005). *Trženje računovodskih storitev v Sloveniji*. Najdeno 2. maja 2009 na spletnem naslovu <http://www.cek.ef.uni-lj.si/specialist/glazar124.pdf>
2. GZS. Analiza zadovoljstva strank z računovodskimi servisi (23.10.2008). Najdeno 27. februarja 2009 na spletnem naslovu http://www.gzs.si/slo/panoge/zbornica_racunovodskih_servisov/41295
3. GZS. Naloge ZRS. (2009). Najdeno 20. aprila 2009 na spletnem naslovu http://www.gzs.si/slo/panoge/zbornica_racunovodskih_servisov/o_zbornici/naloge
4. Horvat, R. (2003). Računovodski servisi v Sloveniji. *Revija Iks*, (10), 21-33.
5. Kavčič, S. (2004). Poklicna etika in odgovornost računovodij. *Zbornik referatov, 36. simpozij o sodobnih metodah v računovodstvu, financah in reviziji* (str. 127-138). Portorož: Zveza ekonomistov Slovenije.
6. Kerčmar, S., Tratar, B. & Boltin, T. (2006). *Praktični komentar novega zakona o gospodarskih družbah*. Lesce: Legat.
7. Kodeks računovodskih načel (1998). Ljubljana: Slovenski inštitut za revizijo. Najdeno 2. aprila 2009 na spletnem naslovu http://www.si-revizija.si/racunovodje/dokumenti/Kodeks_racunovodskih_nacel.pdf
8. Kodeks poklicne etike računovodje (1998). Ljubljana: Slovenski inštitut za revizijo. Najdeno 2. aprila 2009 na spletnem naslovu http://www.si-revizija.si/racunovodje/dokumenti/Kodeks_etike-racunovodja.pdf
9. Koletnik, F. (2004). *Strokovna in etična znanja računovodje*. Ljubljana: Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije.
10. Kovač, T. (1996). Uporaba računovodskih informacij pri vodenju in upravljanju malih gospodarskih družb. *Organizacija*, 29 (6), 331-338.
11. Koželj, S. (1995). Vsebinske in organizacijske posebnosti računovodskih servisov. *Zbornik referatov 27. simpozija o sodobnih metodah v računovodstvu in poslovnih financah* (str. 125-138). Portorož: Zveza ekonomistov Slovenije.
12. Računovodska tarifa (2002). Najdeno 5. aprila 2009 na spletnem naslovu <http://www.racunovodja.com/mdokumenti/ractar.asp>
13. Schwarzmann, A. & Premk, U. (2005). *Pravilnik o računovodstvu vzorci sklepov in primeri iz prakse*. Ljubljana: Primath.
14. 6. SRS (2006). Najdeno 20. marca 2009 na spletnem naslovu <http://www.si-revizija.si/publikacije/index.php#srs>

15. Statistični urad Republike Slovenije. Regionalni BDP, Slovenija 2006. (22.12.2008). Najdeno 5. maja 2009 na spletnem naslovu http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=2064.
16. Štefanac, A. (23.1.2009 a) Želimo dvigniti standarde. Najdeno 2. marca 2009 na spletnem naslovu http://www.siol.et/gospodarstvo/2009/01/aleksander_stefanac.aspx
17. Štefanac, A. (29.1.2009 b). V težjih razmerah računovodske informacije pridobijo vrednost. Najdeno 26. maja 2009 na spletnem naslovu <http://www.finance.si/236257>
18. Štefanac A. (2009 c). Računovodski servisi brez nadzora. *Podjetnik*, 18, (5), 48-49.
19. Štefanac, A. Pogosta vprašanja o prenovljeni računovodski tarifi. (29.7.2009 d). Najdeno 3. aprila 2009 na spletnem naslovu <http://www.računovodja.com/clanki.asp?clanek=3229>.
20. Turk, I. (1995). Pojemovni okvir računovodstva. *Revizor*, (1), 63-72.
21. Turk, I. & Melavc, D. (2001). *Računovodstvo*. Kranj: Založba Moderna organizacija.
22. Vehar, N. (1998). *Kakovost računovodskih servisov*. Ljubljana.
23. Verlič, S. (11.2008) Raziskava potreb po računovodsko-davčnem svetovanju za Mirko in mala podjetja v okviru računovodskega servisa. Najdeno 2. marca 2009 na spletnem naslovu <http://www.academia.si/diplome/diploma-r-2008-suzana-verlic.pdf>
24. Verlič, S. (3.12.2008). Raziskava potreb po računovodsko davčnem svetovanju. Najdeno 2. marca 2009 na spletnem naslovu <http://www.academia.si/clanek/120-raziskava-potreb-po-racunovodsko/stran-1.html>
25. Vraničar M. & Beč N. (2007) *Zakon o davku na dodano vrednost s komentarjem*. Ljubljana: GV Založba
26. *Zakon o gospodarskih družbah* (2006). Uradni list RS. (Št. 42/2006, 19. april 2006).

Priloga 1

Anketa

Analiza zadovoljstva strank z računovodskim servisom

1. Kakšna je vaša pravno-organizacijska oblika?

- a) Samostojni podjetnik
- b) Družba z omejeno odgovornostjo
- c) Drugo _____

2. Katero dejavnost opravljate?

3. Kolikšno je število zaposlenih v vašem podjetju!

- a) nič
- b) 1 do 5
- c) 6 do 10
- d) 11 do 25
- e) 26 do 50

4. Na osnovi česa ste se odločili za računovodski servis?

- a) priporočilo
- b) poznanstva
- c) ponudbe
- d) katalog ZRS
- e) drugo _____

5. Zakaj ste se odločili, da vaše poslovne knjige vodi računovodski servis?

- a) stroškovno ugodneje
- b) nimamo kadra
- c) pomanjkanje časa
- d) drugo _____

6. V kakšnem obsegu koristite storitve računovodskega servisa?

- a) samo knjiženje
- b) samo obračun DDV
- c) samo obračun plač
- d) izdelava letnega poročila
- e) celoten obseg

7. Razvrstite naštete lastnosti glede na pomen, ki ga ima posamezna lastnost za vaše zadovoljstvo z računovodskim servisom (1 pomeni najpomembnejše, 10 pa najmanj pomembno). Nato z oceno od 1 do 5 ocenite svoje zadovoljstvo s storitvami računovodskega servisa (1 pomeni, da ste zelo nezadovoljni, 5 pa pomeni, da ste zelo zadovoljni).

	POMEMBNOST	OCENA ZADOVOLJSTVA
zaupanje, da računovodski servis razmišlja za podjetje		
poznavanje zakonodaje		
čas, ki ga računovodski servis nameni podjetju		
obrazložitev vsebin, ki podjetje zanimajo		
prijaznost računovodskega servisa do podjetja		
odzivni čas za rešitev problema podjetja		
natančnost pri izvedbi storitev		
obveščanje o novostih in spremembah pomembnih za vaše poslovanje		
cena storitev		
kakovost storitev		

8. Ali ste seznanjeni z računovodsko tarifo?

- a) da
- b) ne

9. Kakšne so po vašem mnenju cene računovodskih storitev?

- a) primerne
- b) visoke, vendar primerne
- c) previsoke

10. Opredelite stopnjo zaupanja med računovodskim servisom in vami kot stranko.

- a) zelo visoka
- b) visoka
- c) srednja
- d) nizka
- e) zelo nizka

11. Kako pogosto komunicirate z računovodskim servisom?

- a) vsak dan
- b) vsaj 1-krat na teden
- c) vsaj dva-krat na dva tedna
- d) vsaj 1-krat na tri tedne
- e) vsaj 1-krat na mesec

12. Kaj pričakujete od računovodskega servisa? Navedite glede na pomembnost za vas.

LASTNOST	POMEMBNOST (1-najbolj, 10-najmanj)
usposobljenost in svetovanje	
ugodna cena	
celovit servis	
kakovost	
korektnost	
poznavanje zakonodaje	
odgovornost, zanesljivost	
obveščanje o novostih	
zaupanje	
delovanje za dobro podjetja	

13. Koliko časa za vas opravlja storitve ta računovodski servis?

14. Ali je računovodske storitve za vas že opravljal drugi računovodski servis?

- a) da
- b) ne