

**UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA**

MAGISTRSKO DELO

GREGOR SABOL

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

MAGISTRSKO DELO
**PRESOJA KAKOVOSTI RAČUNOVODSKIH SERVISOV V
OSREDNJESLOVENSKI REGIJI**

Ljubljana, September 2011

GREGOR SABOL

IZJAVA

Študent/ka _____ izjavljam, da sem avtor/ica tega specialističnega/magistrskega dela, ki sem ga napisal/a pod mentorstvom _____, in da v skladu s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah dovolim njegovo objavo/ne dovolim njegove objave na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne _____

Podpis: _____

KAZALO

UVOD	1
1 O RAČUNOVODSKIH SERVISIH	2
1.1 OPREDELITEV RAČUNOVODSKEGA SERVISA	2
1.2 RAZVOJ RAČUNOVODSKIH SERVISOV	3
1.2.1 Značilnosti Zakona o računovodstvu iz leta 1989.....	4
1.2.2 Značilnosti SRS iz leta 1993.....	5
1.3 STORITVE RAČUNOVODSKIH SERVISOV	6
1.3.1 Knjiženje.....	8
1.3.2 Obračun plač.....	10
1.3.3 Obračun davka	11
1.3.4 Spremljanje saldakontov	13
1.3.5 Računovodska poročila	14
1.3.6 Davčna poročila	16
1.3.7 Svetovanje.....	17
1.3.8 Storitveni profil računovodskega servisa	17
1.4 REGULIRANJE DEJAVNOST RAČUNOVODSKIH STORITEV V EU	18
1.4.1 Italija	20
1.4.2 Nizozemska	20
1.4.3 Nemčija.....	20
1.4.4 Francija	21
1.5 ZBORNICA RAČUNOVODSKIH SERVISOV	21
2 KAKOVOST STORITEV	23
2.1 OPREDELITEV KAKOVOSTI STORITEV	23
2.2 VRSTE KAKOVOSTI STORITEV	24
2.3 DEJAVNIKI KAKOVOSTI STORITEV	26
2.4 POMEN KAKOVOSTI STORITEV	28
2.5 DEJAVNIKI KAKOVOSTI STORITEV RAČUNOVODSKIH SERVISOV.....	28
2.5.1 Strokovna struktura zaposlenih.....	30
2.5.2 Osebnostne lastnosti zaposlenih.....	32
2.5.3 Število naročnikov.....	33
2.5.4 Rednost naročnikov	33
2.5.5 Zakonodaja.....	33
2.5.6 Vpliv cene na kakovost	34
2.5.7 Pomanjkljiva programska oprema	34
3 RAZISKAVA RAČUNOVODSKIH SERVISOV V OSREDNEJSLOVENSKI	
REGIJI	35
3.1 PREDMET RAZISKAVE	35
3.2 RAZISKOVALNI PROBLEM	35

3.3	NAMEN IN CILJI RAZISKAVE.....	35
3.4	HIPOTEZE RAZISKAVE	36
3.5	POPULACIJA IN VZOREC RAZISKAVE	36
3.6	POTEK RAZISKAVE	37
3.7	REZULTATI RAZISKAVE	38
3.8	POGOVOR Z DIREKTORICO ZBORNICE RAČUNOVODSKIH SERVISOV GA. POLONCO PODGORŠEK	51
4	PRESOJA IN PREDLOGI ZA IZBOLJŠANJE KAKOVOSTI RAČUNOVODSKIH SERVISOV V OSREDNJESLOVENSKI REGIJI.....	53
	SKLEP.....	56
	LITERATURA IN VIRI.....	58
	KAZALO SLIK	
	Slika 1: Storitveni profil povprečnega računovodskega servisa v Sloveniji v %.....	18
	Slika 2: Ovrednotenje kakovosti s strani odjemalca za različne izdelke in storitve	24
	Slika 3: Uspešnost anketiranja računovodskih servisov v %	38
	Slika 4: Število let obstoja računovodskega servisa.....	39
	Slika 5: Število zaposlenih oseb v računovodskem servisu	40
	Slika 6: Stopnja izobrazbe zaposlenih oseb v računovodskih servisih v %	41
	Slika 7: Pridobljeni nazivi in certifikati zaposleni oseb	42
	Slika 8: Dodatno izobraževanje zaposlenih na leto.....	43
	Slika 9: Število revij, ki jih računovodski servisi prebirajo v %.....	45
	Slika 10: Viri strokovne pomoči računovodskih servisov	46
	Slika 11: Število računovodskih servisov, ki so seznanjeni z računovodsko tarifo	47
	Slika 12: Vrednotenje računovodskih storitev v %.....	48
	Slika 13: Zunanji pregled naročnikov računovodskega servisa	49
	Slika 14: Spoštovanje dogovorjenih rokov s strani naročnika	50
	KAZALO TABEL	
	Tabela 1: Dodatno izobraževanje zaposlenih.....	32
	Tabela 2: Intenzivnost prebiranja strokovnih revij (redno branje).....	32
	Tabela 3: Branje strokovnih revij v %	44
	Tabela 4: Storitve računovodskih servisov	47

UVOD

V Sloveniji je v obdobju prehoda iz planskega v tržno gospodarstvo naraščalo število malih podjetij, saj je bilo kar naenkrat veliko brezposelnih oseb. Le ti so se znašli tako, da so začeli sami ustanavljati podjetja. Ker pa niso imeli znanja in ne sredstev, da bi imeli računovodstvo organizirano znotraj podjetja, se je povečalo povpraševanje po računovodskih storitvah.

Računovodski servisi v Sloveniji nimajo dolge zgodovine, saj so se začeli pojavljati, tik pred prehodom Slovenije iz planskega v tržno gospodarstvo. Takrat so se zakoni spreminjali, da bi ta prehod bil čim lažji in hitrejši za celotno slovensko gospodarstvo. Tako se je zgodilo, da niso bile postavljene nobene zakonske omejitve za ustanovitev računovodskega servisa in je število novoustanovljenih računovodskih servisov naraščalo iz leta v leto. Veliko oseb je v tistem obdobju ostalo brez službe in tako se je dogajalo, da so ljudje, ki so v velikih podjetjih opravljali le del računovodskih funkcij, kot je knjigovodenje, ustanovili računovodski servis in ponujali le storitve knjigovodenja. Takrat računovodski servisi niso bili kakovostni in ker še do sedaj ni nobenih zakonskih omejitev, kdo lahko opravlja to dejavnost, še danes najdemo računovodske servise, katerih kakovost je vprašljiva.

Cilj magistrskega dela je s pomočjo ankete potrditi ali ovreči hipotezo, da so računovodski servisi premalo kakovostni za opravljanje dejavnosti računovodskih storitev. Z drugimi besedami, skušal sem ugotoviti, ali računovodski servisi dajejo dovolj poudarka kakovosti storitev ter se zavedajo, kateri so dejavniki, ki vplivajo na kakovost. Ker je v Sloveniji veliko podjetij, ki se ukvarjajo s to dejavnostjo, sem svojo raziskavo izvedel v Osrednjeslovenski statistični regiji, v kateri je tudi največ računovodskih servisov.

Glavni namen magistrskega dela je bil s pomočjo domače in tuje strokovne literature proučiti dejavnike kakovosti računovodskih servisov in njihovo pomembnost na izvajanje storitev. Raziskati sem želel, katerim dejavnikom kakovosti dajejo računovodski servisi dovolj poudarka in katerim premalo, ter ali so računovodski servisi v Osrednjeslovenski regiji dovolj kakovostni za opravljanje dejavnosti. Na podlagi lastnih dognanj in s strnjenimi dognanji drugih avtorjev sem podal mnenje o kakovosti računovodskih servisov v Osrednjeslovenski regiji, katero bo naročnikom računovodskih servisov pomagalo pri izbiri kakovostnega računovodskega servisa. Poleg tega upam, da bom s svojim magistrskim delom pripomogel k temu, da bom računovodske servise seznanil, koliko je kakovost opravljenih storitev, ki jih ponujajo, pomembna za uporabnike njihovega dela ter bodo v magistrskem delu našli napotke, na katerih področjih bi se dalo izboljšati kakovost njihovega dela. Ker je obravnavana tema zanimiva tudi zakonodajalcu, je moje magistrsko delo namenjeno tudi njemu in v primeru, da računovodski servisi niso kakovostni, upam, da ga bo spodbudilo k razmišljanju o tem, ali je potrebno, da se panoga računovodskih servisov regulira.

Magistrsko delo je razdeljeno na štiri poglavja, uvod in sklep. V prvem poglavju sem opredelil računovodske servise in glavne mejnike, ki so vplivali na razvoj računovodskih

servisov v Sloveniji. V tem poglavju sem opredelil tudi storitve, ki spadajo med storitveni asortiman računovodskih servisov in kako regulirajo to dejavnost nekatere države Evropske Unije. Na koncu poglavja pa sem omenil tudi Zbornico računovodskih servisov in njihov trud, da se tudi v Sloveniji postavijo zakonske omejitve za opravljanje te dejavnosti.

Drugo poglavje zajema teoretični del kakovosti storitev, kot je opredelitev pojma kakovosti storitev in dejavnikov, ki vplivajo na kakovost storitev. V nadaljevanju poglavja omenim in opredelim tiste dejavnike kakovosti storitev, ki so relevantni za računovodske servise.

Tretje poglavje je namenjeno opravljeni raziskavi računovodskih servisov v Osrednjeslovenski regiji. Poglavje se začne z opredelitvijo predmeta raziskave in raziskovalnega problema. Nato omenim namen in cilje raziskave, ki sem jih poskušal doseči z izvedbo ankete. Poglavje se nadaljuje s določanjem hipotez, katere sem poskušal potrditi z raziskavo in nato v tem poglavju opisujem tudi potek in rezultate raziskave. Poglavje se konča s pogovorom direktorice Zbornice računovodskih servisov, ga. Polonco Podgoršek.

V četrtem poglavju sem na podlagi rezultatov raziskave in pogovora presodil kakovost računovodskih servisov v Osrednjeslovenski regiji in podal mnenje, ali je v Sloveniji potrebno uvesti zakonske omejitve za izvajanje računovodske dejavnosti.

1 O RAČUNOVODSKIH SERVISIH

1.1 Opredelitev računovodskega servisa

Računovodski servis je opredeljen kot specializirano podjetje, ki se ukvarja (Vehar, 1998, str. 157-158):

- z vodenjem poslovnih knjig in izdelovanjem obračunov;
- s pripravo poročil in davčnih prijav;
- s tolmačenjem in analiziranjem finančnih izidov;
- z računovodskim svetovanjem in;
- z davčnim svetovanjem.

Koželj (1995, str. 125) je ugotovil, da je za gospodarske družbe, ki se ukvarjajo z vodenjem računovodstva, naziv računovodski servis posplošen in formalno ne odgovarja resničnosti njihovih formalnih nazivov, saj je v večini primerov temeljna dejavnost družb knjigovodenje za druge družbe in samostojne podjetnike.

Horvat (2003, str. 21) pa opredeljuje računovodski servis kot tisti gospodarski subjekt, ki opravlja računovodske storitve računovodenja in še nekatere druge storitve.

Računovodski servisi spadajo po standardni klasifikaciji dejavnosti v skupino računovodskih in revizijskih dejavnosti ter davčnega svetovanja, vendar se računovodski servisi ne smejo hkrati ukvarjati z revizijsko dejavnostjo. Po velikosti so računovodski servisi predvsem mala

oziroma mikropodjetja z razmeroma malo zaposlenimi, ki so največkrat organizirani kot družbe z omejeno odgovornostjo in kot samostojni podjetnik posameznik. Nekaj računovodskih servisov je urejenih kot družbe z neomejeno odgovornostjo, delniške družbe in kot komanditne družbe (Glažar, 2007, str. 42-43).

1.2 Razvoj računovodskih servisov

Z nastankom samostojne Slovenije se je pričel razmah podjetništva. Eden izmed glavnih razlogov je gotovo razpad velikih poslovnih sistemov, ki je posledica Zakona o podjetjih, z leta 1988 in je prinesel novo obdobje urejanja vprašanj pravnih oseb, katerim poslovni cilj je pridobivanje dobička. Ustanovitev podjetja takrat ni bila težka, saj je bilo za to potrebnega zelo malo kapitala, zato so nastajala predvsem podjetja s privatno lastnino. Za nemoteno delovanje vseh poslovnih funkcij so bili potrebni strokovnjaki s posameznega področja, vendar večina novo nastalih podjetij ni bila sposobna zaposliti vseh strokovnjakov, zato je večina poiskala rešitve v zunanjem izvajanju storitev. Za računovodsko funkcijo podjetja so za to bili na voljo zunanji strokovnjaki posamezniki na tem področju ali računovodski servisi (Zemljarič, 1995, str. 58).

Računovodstvo je bilo v prejšnjem sistemu organizirano znotraj podjetja in je bilo namenjeno predvsem državnemu nadzoru nad družbeno lastnino, to pa je razlog, da skoraj ni bilo povpraševanja po računovodskih storitvah (Glažar, 2007, str. 41). Kljub temu so se prvi računovodski servisi pojavili v prejšnjem sistemu, saj je Zakon o računovodstvu iz leta 1989, v svojem 13. Členu omogočal možnost ustanovitve računovodskega servisa. To je razlog, da so se prvi računovodski servisi ustanovili kmalu po letu 1989. Zakon o gospodarskih družbah iz leta 1993 pa je veliko prispeval k pospešitvi in večanju števila računovodskih servisov (Koželj, 1995, str. 125).

Na razvoj računovodskih servisov v Sloveniji je vplivalo več dejavnikov, to so:

- sprememba ekonomskega sistema, kar je povzročilo propad velikih poslovnih sistemov in posledično je nastalo veliko število manjših podjetij (Glažar, 2007, str. 41);
- sprememba zakonodaje na področju računovodstva za podjetja, kjer so postala pravila za računovodsko poročanje državi bolj obsežna in zahtevnejša (Ozebek, 2008, str 6);
- dostopnost za ustanovitev računovodskega servisa, saj takrat in niti sedaj ne obstaja zakonska omejitev, ki bi določala potrebne pogoje za ustanovitev podjetja, ki bi ponujala računovodske storitve. To pomeni, da je računovodski servis lahko ustanovila vsaka oseba, ki je polnoletna in opravilno sposobna (Glažar, 2007, str. 41);
- razvoj informacijske tehnologije. S tem mislim predvsem na računovodske programe, ki so sčasoma omogočali, da z enim računovodskim programom lahko vodimo vse računovodsko-poslovne zadeve, poleg tega pa so bili ti programi tudi enostavni in hitro se jih je dalo naučiti (Ozebek, 2008, str 6).

Izmed zgoraj naštetih dejavnikov lahko največji vpliv na računovodske servise pripišemo spremembi zakonodaje, saj je s tem postalo računovodstvo prezahtevno za navadnega podjetnika.

1.2.1 Značilnosti Zakona o računovodstvu iz leta 1989

Zveza računovodskih in finančnih delavcev je leta 1989, z zadnjim jugoslovanskim zakonom postala pooblaščenca, da na podlagi svojih načel izdela nove računovodske standarde, ki bi zamenjali dotedanje državno urejanje računovodstva, ki je imelo še veliko značilnosti t.i. realsocialističnih držav. Te značilnosti so (Turk, 1992, str. 657):

- računovodske rešitve se od subjektov v družbenem sektorju posplošujejo na vse druge sektorje;
- računovodstvo služi državi kot sredstvo za nadzor, zato natančno določa kontni plan, bilančne obrazce in celo računovodske postopke;
- domači trg proizvajalcev ne motivira za večjo racionalnost poslovanja, zato sta stroškovno in upravljalno računovodstvo premalo razvita;
- poslovni subjekti imajo močno poudarjeno socialno funkcijo, kar v zahodnem svetu ni v navadi;
- vrednotenje ekonomskih kategorij v letnih računovodskih izkazih ni usklajeno z rešitvami v tujini;
- računovodstvo še vedno predstavlja le knjigovodenje in ne celotnega informacijskega sistema;
- računovodstvo je usmerjeno bolj k ekonomskemu načinu razmišljanja, kjer je osnovna kategorija poslovni izid, in ne k finančnemu, kjer je osnovna kategorija denar;
- ni revidiranja letnih računovodskih izkazov, ki naj bi zagotavljali resničnost izkazanih poslovnih rezultatov, temveč nadziranje zagotavlja le skladnost s predpisi;
- letni računovodski izkazi niso namenjeni investitorjem v poslovni subjekt, saj lastništvo delnic, deležev in obveznic ne prehaja iz rok v roke;
- razmišljanje o poslovnih subjektih se začneja pri sredstvih ne glede na njihovo financiranje, ne pa pri kapitalu, to je lastniškemu financiranju.

Slabost zakona iz leta 1989 je bila ta, da so bili poslovni izidi pogosto nestvarni in zaradi te slabosti, sta bila leta 1991 izoblikovana osnutka Zveznega zakona o računovodstvu in novi Zakon o računovodstvu, ki naj bi v Sloveniji veljal od leta 1991. Sprejemanje zakona pa se je zavleklo, saj je v tem času razpadla Jugoslavija, zato so se v Sloveniji odločili za drugačno rešitev. Osnutek Zakona o računovodstvu so uvrstili v eno od poglavij novega Zakona o gospodarskih družbah, ki je bil sprejet leta 1993. Tako so slovenska podjetja morala do konca leta 1992 upoštevati še jugoslovansko računovodsko zakonodajo, vendar pa so takrat veljali že številni slovenski predpisi (Koželj, 1995, str. 1).

Bilanca stanja in izkaz poslovnega izida sta bila namenjena predvsem za družbene statistike in zaradi tega strogo formalizirana. Kljub temu, pa notranjim uporabnikom nista dajala zanesljivih računovodskih informacij in če so podjetja hotela uporabiti podatke za lastne

potrebe, so morali računovodske izkaze prilagajati in preračunavati. Poleg računovodskih izkazov so bile natančno predpisane oblike knjigovodskih listin in poslovnih knjig. Zaradi pretiranega poudarjanja oblike, je trpela kakovost in uporabnost računovodskih informacij. Z zakoni, predvsem pa z Zakonom o gospodarskih družbah, je bil Slovenski inštitut za revizijo pooblaščen, da namesto države oblikuje računovodske in revizijske standarde, ki urejajo delovanje te stroke pri nas (Taurer, 2003, str. 26).

1.2.2 Značilnosti SRS iz leta 1993

Svet Slovenskega inštituta za revizijo je leta 1993 sprejel 32 Slovenskih računovodskih standardov (v nadaljevanju SRS), ki so bili za samostojno Slovenijo še kako potrebni, saj se je Slovenija začela pospešeno vključevati v mednarodne gospodarske tokove. To je povečalo potrebo po premišljenih odločitvah, to so take, ki imajo le ugodne posledice in so spodbudile potrebo po kakovostnih informacijah. Obdobje po osamosvojitvi Slovenije Turk imenuje uporabljanja sodobne zasnove računovodstva pri nas (Taurer, 2003, str. 26).

SRS spodbujajo nov način razmišljanja, ki je povezan z računovodstvom pri nas. Turk (1997, str. 537) meni, da so bistvene novosti naslednje:

- temeljna zahteva računovodskih rešitev je sedaj ta, da morajo pripeljati do poštenih računovodskih informacij za uporabnike, v preteklosti pa je bila temeljna zahteva njihova zakonitost;
- vpliv davčne zakonodaje na računovodske rešitve se je popolnoma odstranil, saj so se računovodske rešitve usmerile k poslovnim potrebam. V preteklosti je podrobnosti računovodstva urejala davčna zakonodaja, zato je bilo le to omejeno na knjigovodstvo, vsa računovodska pojasnila pa je dajalo Ministrstvo za finance;
- računovodske rešitve, ki jih za poslovne potrebe narekuje trgovinska zakonodaja, so se preusmerile od zaščite zgolj poslovnih strank predvsem na zaščito lastnikov, ki so ločeni od poslovodstva. Pravilnost le teh preizkuša pooblaščen revizor. Potreba po preverjanju delovanja poslovodstva v preteklosti ni bila tako zelo poudarjena;
- računovodske rešitve zahtevajo razkrije vsega, kar je bistveno za razumevanje finančnega stanja in izidov poslovanja. Manevriranje pri predstavljanju poslovnega izida sedaj ni dopustno, v preteklosti pa je bilo v navadi, da je poslovodstvo pri predstavljanju poslovnega izida manevriralo z njim kot s svojo skrivnostjo;
- računovodske rešitve sedaj ne dajejo prednosti obliki, temveč morajo biti takšne, da dajejo prednost vsebini;
- slovenski inštitut za revizijo, ki predstavlja stroko, v zelo ohlapnem okviru podrobneje ureja računovodske rešitve. SRS so nadomestili zakone in uredbe, vendar morajo upoštevati mednarodne računovodske standarde. S tem pa prilagajajo stroko najnaprednejšim rešitvam v svetu. V preteklosti domače računovodske rešitve niso bile primerljive s tistimi v svetu, saj so bile strokovne rešitve pod močnim vplivom tedanjih trenutnih državnih političnih interesov;

- v preteklosti je prevladoval gospodarski način razmišljanja, sedaj pa računovodske rešitve vse bolj upoštevajo tudi finančni način razmišljanja in ne samo gospodarskega. Tako med letnimi računovodskimi izkazi ne zadoščata več zgolj bilanca stanja in izkaz poslovnega izida, temveč je potreben še izkaz finančnih tokov;
- v preteklosti so bile računovodske rešitve usmerjene zgolj k letnim računovodskim izkazom, sedaj pa se vse bolj poudarja tudi oblikovanje posebnih računovodskih informacij, ki so potrebne za sprotno ukrepanje posloводства in drugih odgovornih v organizaciji. Poleg letnega spremljanja doseženega poslovnega izida, se sedaj vse bolj pojavlja potreba po dnevnem spremljanju, ki predstavlja gospodarski vidik, in hkrati po dnevnem obvladovanju plačilne sposobnosti, ki pa predstavlja finančni vidik poslovanja podjetja;
- prejšnje računovodske rešitve so bile usmerjene zgolj v preteklost, nove računovodske rešitve pa so v okviru celotnega računovodstva močno poudarjale veljavo računovodskega predračunavanja, ki je usmerjeno v prihodnost, in računovodskega analiziranja, ki je usmerjeno v sedanost. S tem so bile v naših razmerah uresničene tiste zahteve, ki so jih v prvi polovici 20. stoletja postavljali nemški, ameriški in drugi računovodski teoretiki, medtem ko je računovodska praksa, na podlagi zakonske ureditve, vse prerada ostajala omejena zgolj na knjigovodstvo in;
- nove računovodske rešitve so s tem postale neizogiben pogoj za začetek revidiranja letnih računovodskih izkazov, o katerih je sedaj mogoče reči, da resnično in pošteno prikazujejo stanje in izid poslovanja, če le obstajajo strokovno dovolj zanesljiva sodila za merjenje in prikazovanje gospodarskih kategorij, ki jih organizacija upošteva.

Spremembe zakonov in sprejetje SRS so povzročile, da mali podjetniki niso več sami obvladali računovodskega področja v podjetjih in zaradi tega so začeli iskati rešitve zunaj podjetja, to je v računovodskih servisih.

1.3 Storitve računovodskih servisov

Koželj (1995, str. 125) je leta 1995 zapisal, da je osnovna dejavnost računovodskih servisov knjigovodenje za fizične in pravne osebe in bi bilo primernejše, da bi se večina računovodskih servisov imenovala knjigovodski servis. Računovodski servis pa bi moral biti sposoben opravljati za svoje naročnike vse računovodske funkcije, to so računovodsko predračunavanje, obračunavanja, nadziranje in analiziranje (Hočevár, 1999, str 3).

Računovodsko predračunavanje je obdelovanje v denarni in nedenarni (naravni) merski enoti izraženih podatkov o načrtovanih gospodarskih kategorijah, poslovnih procesov in stanj. Usmerjeno je k sestavljanju računovodskih predračunov, ki zajemajo denarne in v naravnih merskih enotah izražene podatke o načrtovanih sredstvih, obveznostih do njihovih virov, prihodkih, odhodkih, stroških ter prejemkih in izdatkih (SRS 20, 2006, str. 1).

Vehar (1998, str. 169-170) je v svoji raziskavi ugotovila, da je storitev računovodskega predračunavanja v računovodskih servisih slabo razvita in se uporablja predvsem za pridobitev novih virov financiranja pri bančnih institucijah, saj je sestavni del investicijskega načrta tudi načrt poslovanja podjetja v prihodnje.

Računovodsko obračunavanje je vrhnji del knjigovodenja, ki se ukvarja z obdelovanjem v denarni merski enoti izraženih podatkov o uresničenih gospodarskih kategorijah poslovnih procesov in stanj. Usmerjeno je k sestavljanju računovodskih obračunov, ki zajemajo podatke o uresničenih sredstvih, obveznostih do njihovih virov, prihodkih, odhodkih in stroških. Računovodsko obračunavanje temelji na knjigovodenju (SRS 23, str. 1-4).

Knjigovodenje je tisti del računovodenja, ki obravnava in evidentira podatke, ki so nastali v preteklosti. Evidentiranje poslovanja zajema (Mayr, 2007, str. 35):

- zbiranje podatkov;
- urejevanje podatkov;
- začetno obdelovanje podatkov in;
- prikazovanje podatkov o poslovnih procesih in stanjih.

Koželj (2009, str. 17) pa je knjigovodstvo opredelil kot dokumentirano in strogo formalno razvidovanje vseh posameznih poslovnih procesov in stanj. Zasnovano je na popolnem in trajnem zbiranju ter ustaljenem časovnem in stvarnem urejevanju podatkov, ki z uporabo denarne merske enote prikazuje celotno preteklo poslovanje poslovne enote. Knjigovodstvo je strogo formalizirano in ima zato tudi naravo pravnega dokazovanja sredstev. Za druge oblike gospodarskih evidenc o poslovnih procesih pa to ne velja. Izdelke knjigovodstva imenujemo računovodski obračuni (Koželj, 2009, str. 17).

Iz zgornjih definiciji sledi, da je knjigovodstvo posebna vrsta evidentiranja poslovanja, ki sistematično zbira, ureja, obdeluje in shranjuje knjigovodske podatke in informacije, ter se jih posreduje posameznim uporabnikom (Hočevár, Igličar & Zaman, 2007, str. 171).

Obstaja možnost, da računovodski servis vodi poslovne knjige v celoti ali delno. Vehar (1998, str. 167-168) je v svoji raziskavi računovodskih servisov ugotovila, da vsi računovodski servisi vodijo knjigovodstvo v celoti. Raziskava je tudi pokazala, da je materialno knjigovodstvo v večini primerov organizirano pri naročniku, ki občasno sam vodi saldakonte kupcev, redkeje pa tudi saldakonte dobaviteljev. Računovodski servis običajno vodi tudi register opredmetenih osnovnih sredstev. V nekaterih primerih ima naročnik enak program kot računovodski servis in to omogoča, da naročnik med letom sam knjiži poslovne dogodke, ob koncu leta pa dokončno obdelavo podatkov in sestavo računovodskih izkazov prepusti računovodskemu servisu. Dokumentacija med naročnikom in računovodskim servisom še vedno poteka predvsem fizično.

Računovodsko nadziranje je računovodsko presojanje pravilnosti pojavov in računovodskih podatkov o njih in obsega nadziranje pridobivanja, obdelovanja in proučevanja podatkov, ki so sestavni del knjigovodenja, računovodskega predračunavanja, in računovodskih poročil. Temeljna naloga računovodskega nadziranja je, da povečuje zanesljivost računovodskih informacij (SRS 28, str. 1).

Računovodsko nadziranje je posebna vrsta presojanja, kjer se ukvarjajo z vprašanjem nepravilnosti. Računovodstvo mora biti organizirano tako, da pri svojem normalnem poteku preprečuje zlorabe in poneverbe. Nadziranje nad poslovanjem, mora biti v računovodstvo vgrajeno tako, da upošteva skladnost s predpisi. (Turk & Melavc, 2001, str. 34).

Ločimo več vrst računovodskega nadziranja, in sicer (Mayr, 2007, str. 117):

- notranje računovodsko nadziranje;
- notranje revidiranje in;
- zunanje revidiranje.

Računovodski servisi lahko izvajajo notranje računovodsko nadziranje in pod določenimi pogoji tudi notranje revidiranje, ne smejo pa izvajati zunanjega revidiranja, saj SRS določajo da je le to opravljeno s strani strokovnjakov zunaj računovodske službe (SRS 28, 2006, str. 2-5)

Pravi računovodski servis bi tako moral ponujati naslednje storitve (Glažar, 2007, str. 45):

- obdelavo knjigovodskih listin;
- vodenje glavne in pomožne knjige;
- izdelavo predpisanih poročil;
- obračun davkov;
- izračun in izpis plač in;
- drugo (izdelava poslovnega načrta ali investicijskega elaborata).

1.3.1 Knjiženje

Glavna dejavnost vseh računovodskih servisov je knjiženje dokumentacije, ki zajema knjiženje preteklih poslovnih dogodkov v ustrezne poslovne listine. Je prvotna dejavnost računovodskih servisov in predstavlja rutinsko delo. Knjiženje poslovnih dogodkov je lahko enostavno ali dvostavno. Enostavno knjigovodstvo je starejši način knjiženje, kjer se vpisujejo poslovni dogodki, ki so pomembnejši. Pri enostavnem knjigovodstvu se organizacija poslovnih knjig vodi na podlagi pomožnih poslovnih knjig, kar pomeni, da se na podlagi teh knjig, težko sestavi poslovno računovodsko poročilo (Melavc & Milost, 2003, str. 68).

Enostavno računovodstvo predstavlja poenostavljeno vodenje poslovnih knjig in po načelu enostavnega knjigovodstva je potrebno sestavi naslednje poslovne knjige (Zupančič, 2004, str. 27-28):

- knjigo prihodkov in odhodkov;

- knjigo ostalih terjatev;
- knjigo ostalih obveznosti in;
- register opredmetenih osnovnih sredstev.

Vsa podjetja ne smejo voditi poslovnih knjig po načelu enostavnega knjigovodstva, saj Zakon o gospodarskih družbah v svojem 73. členu določa, da poslovne knjige po sistemu enostavnega knjigovodstva lahko vodijo le podjetja, ki v zadnjem poslovnem letu niso prekoračila dveh od treh meril (ZGD-1, 2006):

- povprečno število zaposlenih ne presega tri;
- letni prihodki so nižji od 42.000 evrov in;
- povprečna vrednost aktive ne presega 25.000 evrov.

Ostala podjetja vodijo poslovne knjige po načelu dvostavnega računovodstvu, kjer se spremljajo vse spremembe in stanja gospodarskih kategorij. Podatke o posameznem poslovnem dogodku se urejajo in obdelujejo vedno povezano, po potrebi pa se jih v pomožnih knjigah še razčlenjuje (Melavc & Milost, 2003, str. 71).

Tako ima v dvostavnem knjigovodstvu vsaka knjižba tudi svojo nasprotno knjižbo, kar pomeni, da mora vsako knjiženje zagotoviti bilančno ravnotežje, tako da je vrednost aktive vedno enaka vrednosti pasive (Zupančič, 2004, str. 31).

Računovodski servisi morajo biti pri svojem delu opremljeni z dobro računalniško podporo, da jim omogoča vodenje poslovnih knjig po enostavnem in dvostavnem računovodstvu. Dvostavno računovodstvo je zaradi dobre tehnologije hitrejše, natančnejše in podrobnejše, zelo hitro pa se pridobi tudi ustrezna poročila. Podlaga za knjiženje v računovodskem servisu, je posamezna listina, ki jo računovodskemu servisu dostavi naročnik v tekočem mesecu ali po dogovoru lahko tudi v daljšem obdobju. Ko računovodski servis prejme dokumentacijo, jo računovodja pregleda, opravi kontiranje, to je določanje kontov, in nato poknjiži v glavno knjigo (Žebovec, 2009, str. 14).

Slovenski inštitut za revizijo je izdal kontni okvir, ki je priročnik za knjiženje računovodji in vsebuje 10 razredov (Kontni okvir za gospodarske družbe, 2008, str. 1-2):

- 0 – dolgoročna sredstva;
- 1 – kratkoročna sredstva, razen zalog, in aktivne časovne razmejitve;
- 2 – kratkoročne obveznosti in kratkoročne pasivne časovne razmejitve;
- 3 – zaloge surovin in materiala;
- 4 – stroški;
- 5 – uporaba tega razreda je prosta;
- 6 – zaloge proizvodov, storitev, blaga in nekratkoročnih sredstev za prodajo;
- 7 – odhodki in prihodki;
- 8 – poslovni izid in;

- 9 – kapital, dolgoročne obveznosti in dolgoročne rezervacije.

V kontnem okviru se uporablja naslednja členitev (Žebovec, 2009, str. 15):

- razredi, ki so oštevilčeni z enomestno številko
- skupine, ki so oštevilčene z dvomestno številko
- podskupine, ki so oštevilčene s trimestno številko,
- konti, ki so oštevilčeni s štirimestno številko in,
- podkonti, ki so oštevilčeni s šestmestno številko.

Ko računovodja oblikuje kontni načrt, mora upoštevati priporočeni kontni načrt, oblike dinamičnih, davčnih in statističnih izkazov za zunanje in notranje potrebe, davčne predpise, davčne obrazce ter velikost podjetja, saj dober kontni načrt omogoča hitrejše in natančnejše delo, ter tekoče informacije (Žebovec, 2009, str. 15).

1.3.2 Obračun plač

Obračun plač je naslednja storitev, ki jo računovodski servisi opravljajo za svoje naročnike. Tako kot knjiženje poslovnih dogodkov, tudi obračun plač zahteva natančnost, točnost in poznavanje zakonov, saj so plače izredno občutljiva točka za zaposlene pri naročniku računovodskih storitev. Plače so za podjetje strošek, za zaposlene pa prihodek, oziroma predstavljajo motivacijo, urejeno socialno varnost in plačilo za opravljeno delo. (Milost & Milunovič, 2006, str. 75).

Da računovodski servis lahko naredi obračun plač, je potrebno, da naročnik računovodske storitve do dogovorjenega dne posreduje podatke o (Žebovec, 2009, str. 15):

- prisotnosti in odsotnosti z dela;
- število dni, ko je bil delavec na bolniškem;
- dopustu;
- o novih zaposlenih;
- o odhodu zaposlenih;
- predlagane stimulacije;
- morebitnih kreditih in;
- drugo.

Vsak zaposleni ima v pogodbi o delovnem razmerju določeno osnovno bruto plačo in vse pripadajoče dodatke. V primeru spremembe o pogojih v zvezi z zaposlenimi, je o tem potrebno obvestiti računovodski servis, saj mora računovodski servis imeti točne podatke, da lahko kakovostno naredi obračun plač. V veliko pomoč pri obračunu plač je tudi računalniški program. S kakovostnim programom in dobrim informacijskim sistemom, si računovodski servisi skrajšajo čas, ki je potreben za izvedbo obračuna plač, le tega izvedejo natančno in poleg tega imajo tudi sprotno kontrolo obračuna plač. Med storitve obračuna plač

računovodski servisi nudijo tudi obračune avtorskega honorarja, pogodbenega dela, izpolnjevanje in pošiljanje M4 obrazcev ter drugo (Žebovec, 2009, str. 15).

1.3.3 Obračun davka

Računovodski servisi se srečujejo tudi z obračunom davka, ki je zelo obsežna in stalno spreminjajoča se dejavnost. Davki so vir javnih financ in so najpomembnejši prihodki državnega proračuna. Tako računovodski servisi pripravljajo poročila, na podlagi katerih se v državni proračun, stekajo sredstva naročnikov računovodskih storitev, kot so dohodnina, davek na dodano vrednost, trošarine, carine in takse, davek od dohodka pravnih oseb in sredstva od davkov na izplačane plače. Ti se zbirajo v glavno blagajno, ki je sestavljena iz štirih področij (Žebovec, 2009, str. 16):

- državni proračun;
- občinski proračun;
- zavod za pokojninsko in invalidsko zavarovanje RS in;
- zavod za zdravstveno zavarovanje RS.

1.3.3.1 Davek na dodano vrednost

DDV je pri nas začel veljati s 1. julijem 1999 in je temeljil na šesti smernici Sveta. Le ta je bila v veljavi do 1. januarja 2007, ko je v veljavo prišla direktiva o DDV, ki jo je v celoti nadomestila. Sedaj DDV urejata Zakon o davku na dodano vrednost (v nadaljevanju ZDDV-1), ki je bil objavljen v uradnem listu RS št. 117/06 in Pravilnik o izvajanju ZDDV-1, ki je bil objavljen v Uradnem listu RS št. 141/06 (Zalokar 2007, str. 15). DDV se lahko obračuna po treh metodah, in sicer po (Price & Porcano, 1992, str. 1):

- **odštevalni metodi**, kjer se DDV izračuna tako, da se od zneska nabav, odšteje znesek prodaj in razlika predstavlja davčno osnovo, katero nato pomnožimo z davčno osnovo;
- **kreditni metodi**. Po tej metodi, mora davčni zavezanec pridobiti razliko med vstopnim in izstopnim davkom. Vstopni davek je davek, ki je bil obračunan ob nabavah blaga oziroma storitev, izstopni davek je pa davek, ki ga davčni zavezanec obračuna ob prodaji oziroma dobavi blaga ali storitev in;
- **seštevalni metodi**, kjer se seštejejo vsi elementi v določeni fazi prometa, ki predstavljajo dodano vrednost. Dodana vrednost je tako izračunana kot razlika med zneskom prodaje in zneskom nabave v določenem časovnem obdobju in je enaka znesku plačila delovne sile, najemnine, obresti in dobička.

Slovenija, tako kot cela Evropska unija, računa DDV po kreditni metodi (Price & Porcano, 1992, str. 1). Prva značilnost DDV-ja je ta, da njegova višina ni odvisna od števila faz, temveč le od vrednosti, ki je bila dodana v posamezni fazi. Naslednja značilnost DDV-ja omogoča, da davčni zavezanec ne plača davka toliko, kolikor ga obračuna v svojih listinah, saj lahko obračunani del DDV-ja v nabavnih listinah odbije. Dobra stran DDV-ja, ki jo je vredno

izpostaviti, je preprost obračun na računu zaradi le dveh davčnih stopenj (Milost & Milunovič 2006, str. 47).

DDV pa ima tudi slabo stran, in sicer se je z uvedbo le tega, povečalo število knjigovodskih evidenc, računovodskim servisom pa to pomeni več administrativnega dela, dodatno izobraževanje in stalno spremljanje zakonodaje. Računovodski servisi imajo tako dolžnost, da svojega komitenta opozarjajo na morebitne pomanjkljivosti, kakovostno vodijo obračune DDV-ja in opravljajo nadzor nad dokumentacijo (Milost & Milunovič 2006, str. 56).

1.3.3.2 Trošarine

Zakon o trošarinah določa, da se trošarina plačuje od trošarinskih izdelkov, kamor sodijo alkoholne pijače in alkohol, tobačni izdelki ter mineralna olja in plini, ki so proizvedeni ali se uvozijo v Slovenijo. Poleg tega Zakon o trošarinah določa, da so izdelki, namenjeni za službene potrebe, diplomatskih predstavništev in mednarodnih organizacij v Sloveniji oproščene plačila trošarine. V primeru, da ima računovodski servis naročnika, ki se ukvarja z gostinsko dejavnostjo ali z motornimi vozili, jih mora seznaniti z obveznostjo plačevanja trošarin (Milost & Milunovič 2006, str. 45).

1.3.3.3 Carine

Najstarejša uvozna davščina je carina, ki je obvezna denarna dajatev, ki se plača ob uvozu in izjemoma ob izvozu blaga. Zakon o carini določa plačilo carine, ki jo obračunava Carinska uprava RS.

Pri uvozu ali izvozu blaga, je potrebno izpolniti kar nekaj obrazcev, katerih ne izpolnjujejo računovodski servisi, temveč naročniki sami. Na računovodskem servisu je le to, da obrazce pravilno poknjiži, pri tem pa mora paziti na izvoz blaga, ki ni obdavčen, na oproščeno blago itd. (Žebovec, 2009, str. 17).

1.3.3.4 Davek od dohodka pravnih oseb

Računovodski servisi ob koncu koledarskega leta za vsako stranko posebej ugotavljajo poslovni izid le te, izračunajo davek od dohodka pravnih oseb in izpolnjujejo obrazce za Davčno upravo RS. Davek od dohodka pravnih oseb se obračuna kot razlika med prihodki in odhodki poslovnega subjekta. Pravne osebe med letom plačujejo akontacijo davka in ob predložitvi davčnega izkaza se poračuna razlika med dejansko obveznostjo in plačanimi akontacijami (Milost & Milunovič 2006, str. 41).

1.3.3.5 Dohodnina

Zakon o dohodnini-2 (v nadeljevanju ZDoh-2) ureja dohodnino, ki je vir prihodkov državne blagajne in določa, da je vsaka fizična oseba, ki je v koledarskem letu prejela dohodke in je ali rezident RS ali nerezident RS, zavezana za plačilo le za tiste dohodke, ki imajo vir v Sloveniji, in tako zavezana do obračuna dohodnine. Dohodki, ki so predmet dohodnine, pa so (Zdoh-2, 2006):

- osebni prejemek (plača, pokojnina, pogodbeno delo, nagrade);
- prejemek iz kmetijstva;
- dohodek iz dejavnosti (obrniki, svobodni poklici);
- dohodek iz kapitala;
- dohodek iz premoženja in;
- dohodek iz premoženjskih pravic.

Pri obračunu plač, najemnin, avtorskih honorarjev ter pogodbenih del, računovodski servisi naredijo obračun dohodnine, katere obveznost za plačilo nosi naročnik (Žebovec, 2009, str. 18).

1.3.4 Spremljanje saldakontov

Knjiga, v kateri se vodi evidenca terjatev do kupcev in obveznosti do dobaviteljev se imenuje saldakonti. To knjigo lahko vodi računovodski servis, lahko pa družba sama vodi knjigo saldakontov. To bi bilo smiselno predvsem za družbe, ki same izstavljajo račune za svoje blago ali storitve in tudi same vodijo evidenco plačil. S tem pridobijo nadzor nad plačilno disciplino in imajo točne in sprotne podatke. Za to delo bi morala družba zaposliti ustrezno osebo, ki bi dnevno vodila knjigo saldakontov terjatev in obveznosti (Žebovec, 2009, str. 18).

Druga opcija za družbo pa je, da vodenje knjige saldakontov prepusti računovodskemu servisu. V tem primeru bi računovodski servis na podlagi dostavljene dokumentacije knjižil izdane in prejete račune v program, namenjen vodenju saldakontov in na podlagi plačil, ki so lahko preko bančnih izpiskov ali blagajniškega poslovanja, zapiral obveznosti in terjatve. Zaposlena oseba v računovodskem servisu bi nato obvestila naročnika o vseh neplačanih obveznostih in terjativah (Žebovec, 2009, str. 18).

Od 16.3.2011 velja Zakon o preprečevanju zamud pri plačilih (ZPreZP, 2011), ki v 2. členu določa zavezanca za obvezni pobot, ki so (ZPreZP):

- **gospodarski subjekti**, so gospodarske družbe, samostojni podjetniki in druge pravne in fizične osebe, ki opravljajo pridobitno dejavnost.
- **javni organi**, so organ Republike Slovenije ali samoupravne lokalne skupnosti, javni sklad, javne agencije in zavodi, javni gospodarski zavodi in druge osebe javnega prava

- **druge osebe javnega prava**, ki je vsaka oseba, ki je pravna oseba, ki je ustanovljena za opravljanje dejavnosti in je industrijske ali poslovne narave in osebe, ki so več kot 50 % financirane s sredstvi organov Republike Slovenije.

Obvezni pobot za naročnike računovodskega servisa običajno opravi računovodski servis. Da pa je to mogoče, mora pripraviti primerno okolje na osebem računalniku. Obvezni pobot deluje preko spletne aplikacije, imenovane ePobot in deluje na podlagi kvalificiranih digitalnih potrdil. Računovodski servis je tako moral pridobiti pooblastilo, da lahko odda prijavo v obvezni pobot. Prvi obvezni pobot je potekal 15.4.2011 (Vključitev v obvezni in prostovoljni večstranski pobot, 2011). Ga. Polonca Podgoršek je omenila, da so računovodski servisi morali do takrat pridobiti ustrezna pooblastila od naročnikov, v kolikor jih že niso imela. V primeru, da je naročnik računovodskih storitev ni bil dosegljiv za odobritev pooblastila, so računovodski servisi imeli velike težave pri prvem obveznem pobotu.

1.3.5 Računovodska poročila

Računovodsko informiranje je del celotnega informiranja, potrebnega pri delovanju podjetja in se izvaja z računovodskimi poročili, le ta so sestavljena iz računovodskih informacij in računovodskih podatkov, ki so lahko izražene v denarnih ali naravnih merskih enotah. Lahko so letna in medletna in so različna za male in velike družbe. Za male družbe, je potrebno sestavi računovodska poročila, in sicer bilanco stanja, izkaz poslovnega izida in priloge s pojasnili k izkazom, za velike družbe, podjetja v skupini in za podjetja, ki imajo svoje vrednostne papirje na borzi, pa je potrebno sestaviti še izkaz gibanja kapitala in izkaz denarnih tokov. Oblika računovodski poročil je določena, vendar v primeru, da so namenjeni notranjim uporabnikom, je oblika računovodskih poročil lahko poljubna, tako da lahko vključuje tudi podkategorije. Računovodska poročila morajo zagotavljati razumljive, ustrezne, zanesljive in primerljive računovodske informacije ter morajo biti pravočasne. Ne glede na to, kdo pripravi računovodska poročila, je za resnično in pošteno računovodsko informiranje zunanjih uporabnikov odgovorna uprava podjetja (SRS 30, 2006).

Zakon o gospodarskih družbah v svojem 58. členu določa, da morajo poslovni subjekti predložiti računovodska poročila do 31. marca, velike družbe, družbe, ki se konsolidirajo pa morajo skupaj z revizorjevim poročilom oddati v osmih mesecih po koncu leta (ZGD-1, 2006).

Sestava računovodskih poročil so med storitvami, ki jih ponujajo računovodski servisi, najbolj pomembne in najbolj zahtevne storitve, njihov namen pa je posredovati informacije, ki so pomembne za odločanje. Za računovodske servise je vsako leto priporočljivo, da se zaposleni udeležijo seminarja na temo izdelave računovodskih poročil. Seminar vsako leto organizira Gospodarska zbornica Slovenije v sodelovanju z Zbornico računovodskih servisov in raznimi strokovnjaki, kjer je tema seminarjev pregled aktivnosti v zvezi s pripravami računovodskih poročil in spremembe zakonov (Žebovec, 2009, str. 18).

1.3.5.1 Bilanca stanja

Bilanco stanja morajo izdelati vsi poslovni subjekti in je temeljno računovodsko poročilo. Je dvostranski računovodski izkaz, v katerem je na eni strani prikazano stanje sredstev, na drugi strani pa stanje obveznosti do virov sredstev. Vrednost stanja sredstev je enaka vrednosti obveznosti do virov sredstev (Holmes, Sugden & Gee, 2005, str. 30). V bilanci stanja so izkazani uresničeni cilji, ki jih je nek poslovni subjekt dosegel na področju sredstev in obveznosti do virov sredstev. Podlaga za izdelavo bilance stanja so knjigovodski podatki in je namenjena najvišjim organom odločanja v družbi in državi. Oblika in vsebina bilance stanja sta predpisani z gospodarskimi predpisi, ki jih dopolnjujejo računovodski standardi. Bilanca stanja posreduje informacije o sredstvih v obliki stvari, pravic in denarja ter informacije o obveznostih do virov sredstev, ki so kapitalske in dolžniške narave (Melavc & Milost, 2003, str. 140)

1.3.5.2 Izkaz poslovnega izida

Drugo temeljno računovodsko poročilo, je izkaz poslovnega izida. Tako kot bilanca stanja, je tudi ta obvezen za vse poslovne subjekte, z njim se sporoča poslovni izid poslovanja v določenem časovnem obdobju. Poslovni izid je lahko dobiček ali izguba in je razlika med prihodki in odhodki v določenem poslovnem letu (Melavc & Milost, 2003, str. 140).

1.3.5.3 Izkaz denarnih tokov

SRS 26 obravnava izkaz denarnih tokov in je obvezen le za srednje in velike kapitalske družbe. Poročilo vsebuje pomembne informacije za odločanje pri poslovanju, financiranju in naložbenju, saj je na podlagi teh informacij mogoče ugotoviti razloge za povečanje ali zmanjšanje denarnih sredstev v obdobju, za katerega se izkaz denarnih tokov sestavlja. V izkazu denarnih tokov se izkazujejo le denarni tokovi poslovnega subjekta (SRS 26, 2006).

1.3.5.4 Izkaz gibanja kapitala

V izkazu gibanja kapitala so resnično in pošteno prikazane spremembe sestavin kapitala za poslovno leto ali medletna obdobja. Uporablja se za zunanje potrebe in so informacije pomembne za lastnike in upnike poslovnega sistema, lahko pa se uporablja tudi za notranje potrebe. Izkaz gibanja kapitala izkazuje razdelitev čistega dobička oziroma poravnava čiste izgube. Melavc in Milost omenjata nekaj načel razvrščanja kapitala (Melavc & Milost, 2003, str. 165):

- razvrščanje izkazov gibanja kapitala za zunanje poslovno poročanje;
- osnovno razčlenjevanje postavk v izkazu gibanja kapitala za zunanje poslovno poročanje;
- prilagojeno razčlenjevanje postavk v izkazu gibanja kapitala za zunanje poslovno poročanje;
- uskopinjevanje izkazov gibanja kapitala za zunanje poslovno poročanje in;

- razkrivanje postavk v izkazu gibanja kapitala za zunanje poslovno poročanje.

Tako izkaz denarnih tokov, kot izkaz gibanja kapitala, sestavljajo računovodski servisi za družbe, katerim to določa zakon. To so srednje in velike družbe, družbe, ki se konsolidirajo in za družbe, z vrednostnimi papirji, s katerimi se trguje na organiziranem trgu (Žebovec, 2009, str. 19).

1.3.5.5 Poslovno poročilo

Oblika poslovnega poročila ni predpisana, tako da ga lahko družba oblikuje poljubno, odvisno je le od pogleda uprave ali direktorja na njegovo uporabnost za komunikacijo pri odnosih z javnostjo (Holmes et al., 2005, str. 17). ZGD-1 v 70. členu določa, da mora poslovno poročilo vsebovati najmanj pošten prikaz razvoja in izidov poslovanja družbe ter njenega finančnega položaja, pa tudi opis bistvenih tveganj in negotovosti, ki jim je izpostavljena družba vključno s pomembnejšimi poslovnimi dogodki, ki so nastopili po koncu leta. Poleg vsebine, je v ZGD-1 določeno za katere družbe je poslovni del obvezen, in sicer je obvezen za družbe, ki se konsolidirajo, družbe, z vrednostnimi papirji, s katerimi se trguje na organiziranem trgu, velike in srednje družbe (ZGD-1, 57-70. člena). Čeprav je naloga posloводства, da sestavi letno poročilo, se nemalokrat pripeti, da to nalogo opravi računovodski servis.

1.3.6 Davčna poročila

Davčna poročila so obravnavana v davčni zakonodaji in se tako nanašajo na obdavčitev dohodka, računovodska poročila pa so urejena v skladu s pravnimi podlagami za računovodska poročanja in sem spadajo podjetniško-poslovne zakonodaje (Kokotec-Novak, 2005, str. 3). Medsebojne vplive med računovodskimi in davčnimi poročili je pomembno poznati, saj v Evropski uniji poznamo več vrst medsebojnih povezav, in sicer (Knobbe-Keuk, 1993, str. 10):

- poslovna poročila so hkrati davčna poročila. Tako tesno povezanost med poročiloma imata le Avstrija in Nemčija;
- davčna poročila so popolnoma neodvisna od poslovnih poročil. Tako ureditev imajo v Veliki Britaniji, Irskem, Nizozemskem in Danskem in;
- davčna poročila so sestavljena na podlagi poslovnega poročila, vendar je z davčnimi predpisi določeno, kako je potrebno poslovna poročila preurediti v davčna. V Evropi je takšna povezanost najbolj razširjena, saj jo imajo v Belgiji, Franciji, Grčiji, Španiji, Italiji, v Sloveniji in drugje.

Za družbe se izdelava obračun davka od dohodka pravnih oseb, za samostojne podjetnike pa davčni obračun. Do 31. marca je potrebno davčna poročila posredovati DURS-u, za kar lahko družba ali samostojni podjetnik pooblastita računovodski servis, da odda obrazce v njegovem imenu. (Žebovec, 2009, str. 21).

1.3.6.1 Obračun davka od dohodka

Zakon o davku od dohodka pravnih oseb ureja davek od dohodka. Določa, da so zavezanci za davek od dohodka vse pravne osebe domačega ali tujega prava. Rezident RS je zavezan za davek od vseh dohodkov, ki imajo vir v Sloveniji in od vseh dohodkov, ki imajo svoj vir izven Slovenije. Nerezident je oseba tujega prava, in je zavezan za davek od dohodkov, ki imajo svoj vir v Sloveniji. Obračun davka od dohodka je predpisan obrazec, ki vsebuje podatke zavezanca o davčno priznanih prihodkih ustvarjenih v poslovnem letu, davčno priznanih odhodkih v poslovnem letu, izračun davčne osnove in izračun davka (ZDDPO-2, 2006).

1.3.6.2 Davčni obračun

Davčni obračun se uporablja za samostojne podjetnike in ga ureja Zakon o dohodnini (ZDoh-2, 2006). Dohodki, ki jih ima zavezanec iz opravljanja dejavnosti, so elementi dohodnine. Obrazec za davčni obračun vsebuje podatke o zavezancu, davčno priznane prihodke, priznane odhodke, razliko med prihodki in odhodki, osnovo za dohodnino in izračun akontacije dohodnine (ZDoh-2, 2006)

1.3.7 Svetovanje

Računovodski servisi ponujajo izvajanje storitve svetovanja. Ta storitev je namenjena tako zunanjim kot notranjim uporabnikom, ki potrebujejo svetovanje s področja davkov, financ in poslovanja. Ker je za svetovanje potrebno široko strokovno znanje iz različnih področij, si računovodski servisi pomagajo tudi s pomočjo zunanjih strokovnjakov. Naročniki potrebujejo svetovalne storitve za notranje zadeve, kot je opozarjanje pri spremembi zakonodaje, finančno svetovanje, svetovanje za pravilnost pri izstavitvi dokumentov, za branje finančnih poročil in za medsebojno sodelovanje. Svetovanje za zunanje uporabnike je bolj široko, saj jih zanima predvsem potek otvoritve podjetja, izdelava finančnega in kriznega načrta, različne analize ter finančne naložbe (Žebovec, 2009, str. 21-22).

Koželj (1995, str. 129) je ugotovil, da le malo računovodskih servisov nudi storitev svetovanja, saj 44 % anketiranih računovodskih servisov, poleg vodenja poslovne knjige, naročniku ne nudi storitev finančnega in računovodskega svetovanja. Pričakovati pa bi bilo, da bi računovodski servis, ki knjiži poslovne dogodke za naročnika, bil zelo priročen za svetovanje na področju financ in računovodstva.

1.3.8 Storitveni profil računovodskega servisa

Primarna dejavnost računovodskih servisov je storitev knjigovodenja za naročnika. K računovodenju spadajo še druge storitve, ki sem jih že naštel. Horvat (2003, str. 28) ugotavlja, da računovodski servisi poleg knjigovodenja opravljajo še ostale storitve, ki so:

- davčno svetovanje in zastopanje;
- pomoč pri poslovnem odločanju;
- predračunsko in nadzorno računovodsko spremljanje;
- svetovanje pri knjigovodenju in knjigovodskem poročanju;
- gradnja računovodskih informacijskih sistemov;
- računovodsko analiziranje;
- računovodsko urejanje in;
- ostalo.

Ker pa računovodski servisi ponujajo izvedbo velikega števila računovodskih in sorodnih storitev, je bolj pomembno, koliko teh storitev dejansko opravijo za naročnika in v kolikšnem deležu. Povedano drugače, ni pomembno, koliko storitev ponuja računovodski servis, temveč je pomembno, koliko časa računovodski servis porabi za izvedbo storitev, ki niso knjigovodenje. Slika 1 prikazuje storitveni profil povprečnega računovodskega servisa v Sloveniji (Horvat, 2003, str. 28).

Slika 1: Storitveni profil povprečnega računovodskega servisa v Sloveniji v %



Vir: R. Horvat, *Računovodski servisi v Sloveniji 2003*, str. 28.

1.4 Reguliranje dejavnost računovodskih storitev v EU

V državah članicah Evropske Unije je organiziranost računovodske dejavnosti različna. Razlikuje se glede vrste predpisov, s katerimi se regulira delovanje računovodske dejavnosti na trgu, kot glede možnosti, da posamezen subjekt začne upravljati računovodsko dejavnost

na trgu. Omejevanje možnosti vstopa na trg je običajno določeno z določitvijo (Šircelj, 2005, str. 9):

- predpisane izobrazbe;
- članstvom v profesionalnih združenjih;
- opravljanje strokovnih izpitov in;
- mehki ukrepi na področju uravnavanja tržne konkurence, kot so:
 - določitev priporočljivih cen (minimalnih in/ali maksimalnih);
 - omejitvami na področju propagiranja svoje dejavnosti;
 - omejitvami na področju združenj in povezovanj;
 - omejitvami na področju organiziranosti računovodske dejavnosti;
 - obvezno permanentno izobraževanje na določenih programih in;
 - obvezno zavarovanje svoje dejavnosti.

V državah članicah, so navedene omejitve določene z različnimi vrstami predpisov, ki jih uporabljajo v posamezni članici v EU in jih izdajajo različne organizacije oziroma organi, in sicer so to (Šircelj, 2005, str. 9):

- zakoni na nacionalni ravni;
- zakoni na regionalni ravni,
- predpisi, ki jih izdajajo poklicna združenja z obveznim članstvom;
- predpisi, ki jih izdajajo poklicna združenja z neobveznim članstvom in;
- predpisi, ki jih izdaja Evropska unija (direktive, pogodbe, odločbe Evropskega sodišča, itd.).

Iz zgoraj navedenih predpisov poznamo tri modele, na podlagi katerih se lahko opravlja računovodska dejavnost v posamezni državi članici. To so: opravljanje računovodske dejavnosti na podlagi državne licence, opravljanje računovodske dejavnosti z licenco, izdane s strani poklicnega združenja z obveznim članstvom in opravljanje računovodske dejavnosti brez obvezne licence. V državah članicah je pogosto, da ureditev računovodske dejavnosti v posamezni državi ni uvrščena v izključno en model, ampak se elementi posameznih modelov prepletajo (Šircelj, 2005, str. 9).

Pregled regulacije računovodske dejavnosti v državah članicah kaže na različno stopnjo regulacije te dejavnosti po posameznih državah, precejšnja razlika pa se pokaže med državami članicami, ki so pristopile pred 1. majem 2004 in državami članicami, ki so pristopile kasneje. Petnajsterica držav članic, ki je pristopila pred 1. majem 2004, ima to dejavnost regulirano z podeljevanjem licenc. Le te so lahko državne licence, licence obveznih poklicnih združenj ali neobvezne licence. Kljub temu da je petnajsterica držav članic v skladu z evropskimi direktivami oz. predpisi, ki določajo minimalne pogoje za opravljanje te dejavnosti, imajo le te izbiro glede določenega modela organiziranosti računovodske dejavnosti precejšnjo prostost (Šircelj, 2005, str. 9).

V državah članicah, ki imajo regulirano dejavnost opravljanja računovodskih del, je to področje urejeno s predpisi, zahtevana pa je univerzitetna ali visoka izobrazba. V Veliki Britaniji, Irski in Nemčiji, pa je mogoče pridobiti potrebno izobrazbo z določenim številom let prakse. V vseh državah članicah, ki so pristopile pred letom 2004, zahtevajo, poleg ustrezne izobrazbe, tudi določeno število let delovne prakse in sicer od 2-5 let, z izjemo Grčije, ki zahteva 8 let delovne prakse. Za opravljanje računovodskih in knjigovodskih del je v Avstriji, Franciji, Belgiji in v Luksemburgu, potrebno pridobiti licenco, oziroma mora kandidat pridobiti določen naziv tako, da mora izpolnjevati določene predpisane pogoje (Šircelj, 2005, str. 9-10).

1.4.1 Italija

V Italiji poznajo dva naziva, ki sta določena z zakonom in sicer sta to Pooblaščen računovodja in Računovodja in trgovski strokovnjak. Za pridobitev kateregakoli naziva je obvezno članstvo v profesionalnem regionalnem združenju, ki je nadzorovano s strani Ministrstva za pravosodje. Združenja imajo moč izrekanja disciplinskih ukrepov svojim članom. Merilo za pridobitev naziva je nekaj let delovnih izkušenj in visoka ali univerzitetna izobrazba. Ko kandidat izpolnjuje oba pogoja, lahko opravlja državni izpit, ki je sestavljen iz ustnega in pisnega dela. Po uspešno opravljenem izpitu se morajo kandidati, če želijo ohraniti pridobljeni naziv, stalno izobraževati. Izobraževanja so predpisana s strani nacionalnih združenj in obsegajo najmanj 30 ur letno. Zavarovanje profesionalne odgovornosti ni obvezno (Šircelj, 2005, str. 11-12).

1.4.2 Nizozemska

Na Nizozemskem je dejavnost računovodstva urejena z zakonom. Danes obstajata dve organizaciji, ki predstavljata računovodsko dejavnost. Obe organizaciji sta odgovorni za strokovno opravljanje dejavnosti računovodstva in obe imata status javne organizacije. V obeh organizacijah je članstvo obvezno, razlikujeta pa se glede na to, za kakšne organizacije opravljajo računovodsko dejavnost člani posamezne organizacije. Člani organizacije Royal RivRA imajo naziv RA in opravljajo računovodsko dejavnost predvsem za velike družbe, člani NovAA, pa imajo naziv AA in opravljajo računovodsko dejavnost za srednja in mala podjetja. Univerzitetna ali visoka izobrazba je predpisana le za osebe, ki poleg računovodske dejavnosti opravljajo tudi revizijsko dejavnost (Šircelj, 2005, str. 12).

1.4.3 Nemčija

Za računovodje in revizorje je obvezno članstvo v Zbornici računovodij. Ta je javna organizacija in njeno delovanje je določeno z zakonom. Poleg zbornice pa delujeta še dve zasebni organizaciji in sicer Institut računovodij in Federalno združenje revizorjev. V Nemčiji so davčni svetovalci organizirani posebej in sicer v Zbornici davčnih svetovalcev, v kateri je članstvo obvezno. Za opravljanje dejavnosti računovodje je potrebno opraviti izpit, ki velja za

enega izmed najtežjih. Da se kandidat lahko prijavi na izpit, pa mora izpolnjevati dva pogoja, in sicer imeti mora univerzitetno izobrazbo in najmanj 3 leta delovnih izkušenj na ustreznem področju. V primeru, da kandidat nima univerzitetne izobrazbe, lahko pridobi naziv računovodje, če ima najmanj 10 let ustreznih delovnih izkušenj, davčni svetovalec pa 15 let ustreznih delovnih izkušenj. Po opravljenem izpitu, se mora kandidat nenehno izobraževati, poleg tega je za opravljanje računovodske dejavnosti obvezno zavarovanje le te (Šircelj, 2005, str. 12).

1.4.4 Francija

V Franciji so revizorji in računovodje razdeljeni v dvoje poklicev, vendar so oboji določeni z vladnimi uredbami. Združenje računovodij ureja dejavnost računovodstva in določa delovanje računovodij. Nadzira ga Ministrstvo za ekonomiko in finance. Poleg vseh vlog, ki jih ima Združenje računovodij, ima na podlagi zakona tudi pooblastilo, da nadzoruje letna poročila. Združenje računovodij ima nalogo, da vzpodbuja uporabo etičnih in tehničnih standardov, da pripravlja strokovna priporočila in da izdaja priporočila glede poročanja o temeljnih računovodskih informacijah. Člani združenja so lahko le tisti, ki pridobijo naziv strokovnjaka, da pa ga pridobijo, morajo pridobiti diplomu, ki jo podeljuje Ministrstvo za izobraževanje in morajo opraviti večstopenjske izpite, ki trajajo vsaj 7 let in so organizirani s strani Ministrstva za izobraževanje. Po pridobljenem nazivu mora kandidat opraviti 120 ur ali več izobraževanja v treh letih (Šircelj, 2005, str. 12-13).

1.5 Zbornica računovodskih servisov

Zbornica računovodskih servisov je bila ustanovljena v okviru Gospodarske zbornice Slovenije konec leta 1996 in združuje družbe in samostojne podjetnike posameznike, ki so v skladu s standardno klasifikacijsko dejavnost razvrščeni pod številko 69.200, kar pomeni, da opravljajo, računovodsko, knjigovodsko in revizijsko dejavnost in davčno svetovanje. (Zgodovina ZRS, 2011).

Danes zbornica združuje več kot 700 družb in samostojnih podjetnikov posameznikov, ki opravljajo dejavnost računovodskih servisov. Zbornica računovodskih servisov s svojim delovanjem skrbi za ugled računovodske dejavnosti in zastopa ter ščiti interese svojih članov, tako na poslovnem kot tudi na strokovnem področju. Poleg tega so naloge zbornice naslednje (Naloge ZRS, 2011):

- 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.

Za uresničitev naštetih nalog si je zbornica v letu 2011 zadala naslednje projekte, katere bo poskušala uresničiti (Projekti ZRS, 2011):

- predlog Zakona o računovodski dejavnosti;
- promocija ZRS;
- izbor Naj računovodski servis 2011;
- 13. Kongres računovodskih servisov;
- organizacija posvetov ZRS;
- sistematizacija delovnih mest v računovodskih servisih;
- izvajanje izpitov po programu ZRS za pridobitev naziva »strokovni vodja računovodskega servisa«;
- prenova Kodeksa ZRS;
- e-register članov ZRS - nadgradnja aplikacije in objava na portalu AJPES in eVEM;
- katalog ZRS - letno ažuriranje in promocija;
- mednarodno sodelovanje;
- organizacija 11. poletnih športnih iger ZRS;
- organizacija 1. zimskih športnih iger ZRS;
- organizacija izleta ZRS;
- organizacija Zbora članov ZRS;
- organizacija drugih dogodkov za člane ZRS;
- regijske sekcije in;
- ostalo.

Zbornica računovodskih servisov že več let ugotavlja, da je panoga računovodskih storitev izredno neurejena, saj za razliko od držav članic EU, ki so se pridružile pred 1. majem 2004, za opravljanje dejavnosti niso predpisani nobeni pogoji. Tako lahko računovodski servis ustanovi kdorkoli in ne potrebuje ustrezne izobrazbe, funkcionalnega izobraževanja in zavarovanja za poklicno odgovornost. Po mnenju Zbornice računovodskih servisov, je glavni razlog, da je potrebno to dejavnost regulirati ta, da lahko premalo usposobljen računovodski servis z nepravilnim vodenjem poslovnih knjig, svojim naročnikom povzroči hudo škodo. V primeru neustreznega vodenja poslovnih knjig, naročnik le-tega ne more vedeti in država ne dobi ustreznih podatkov. Z uvedbo Zakona o računovodski dejavnosti, bi se zaščitilo naročnika in v interesu države bi moralo biti, da se uveljavijo vsaj minimalni pogoji za opravljanje dejavnosti računovodenja (Predlog Zakona o računovodski dejavnosti - ureditev dejavnosti, 2011).

2 KAKOVOST STORITEV

2.1 Opredelitev kakovosti storitev

Kakovost je filozofski koncept, definicije kakovosti pa se razlikujejo tako, da do določene mere odsevajo različne poglede posameznikov in družbe. V družbi je dovolj prostora za ljudi različnih pogledov in tako ne obstaja ena definicija kakovosti, ki bi na račun vseh drugih bila prava. Tako bi lahko vsak imel drugačno razumevanje kakovosti in ni nujno, da bi kdo imel prav ali bil v zmoti (Green, 1995, str 17-18). Čeprav je kakovost koncept, ki ima različne pomene za različne udeležence, je potrebno pri skrbi za kakovost organizacije prisluhniti predvsem zaznavam odjemalcev, saj so ti tisti, ki odločajo o usodi vsake organizacije. Storitvena organizacija, naj torej z marketinškega vidika, upošteva, da odjemalci zaznavajo njene storitve kot celoto njenih kreativnih sposobnosti, vlaganj in vrednot. Ni dovolj, če storitve zadostijo normativom in predpisom, temveč morajo ohranjati in povečevati ugodje odjemalcev in s tem omogočati obojestransko pozitivno priznavanje. Na raven kakovosti storitev vplivajo vrednote, emocije, pričakovanja in sposobnosti zaznavanja izvajalcev in odjemalcev storitev. Opredeliti kakovost storitev je težko, vzrok pa je kompleksnost sestavin in značilnosti storitev (Snoj, 2000, str. 159-160).

Da neka storitev velja za kakovostno, mora imeti take značilnosti, ki so prilagojene željam in zahtevam odjemalcev, z namenom, da čim popolneje zadovoljijo odjemalčeve zahteve (Dubrovski, 1997, str. 38). Fitzsimmons in Fitzmmons (1998, str. 56) pa opredeljujeta kakovost storitev kot funkcijo razmerja med odjemalčevimi predhodnimi pričakovanji in njegovo percepcijo izkušnje med konzumiranjem storitve in po njem. Kakovost storitve se ocenjuje tako po procesu prevzema kot tudi po rezultatu same storitve.

V literaturi je kakovost storitev definirana kot sposobnost organizacije, da bi ustregla ali presegla pričakovanja odjemalcev. Ta pa so definirana kot, kaj odjemalci mislijo, da mora ponudnik storitev nuditi, oziroma so to zahteve ali želje odjemalcev storitev. V literaturi s področja managementa kakovosti storitev in zadovoljstva odjemalcev se definicija pričakovanj odjemalcev razlikuje od načina, kako je le ta uporabljen. Tako so v literaturi, ki se ukvarja z zadovoljstvom odjemalcev, pričakovanja definirana kot napovedi izvedbe storitev. V literaturi, ki se ukvarja s kakovostjo storitev, pa so pričakovanja interpretirana kot tisto, kar bi ponudnik storitev moral ponuditi. (Gilmore, 2003, str. 21).

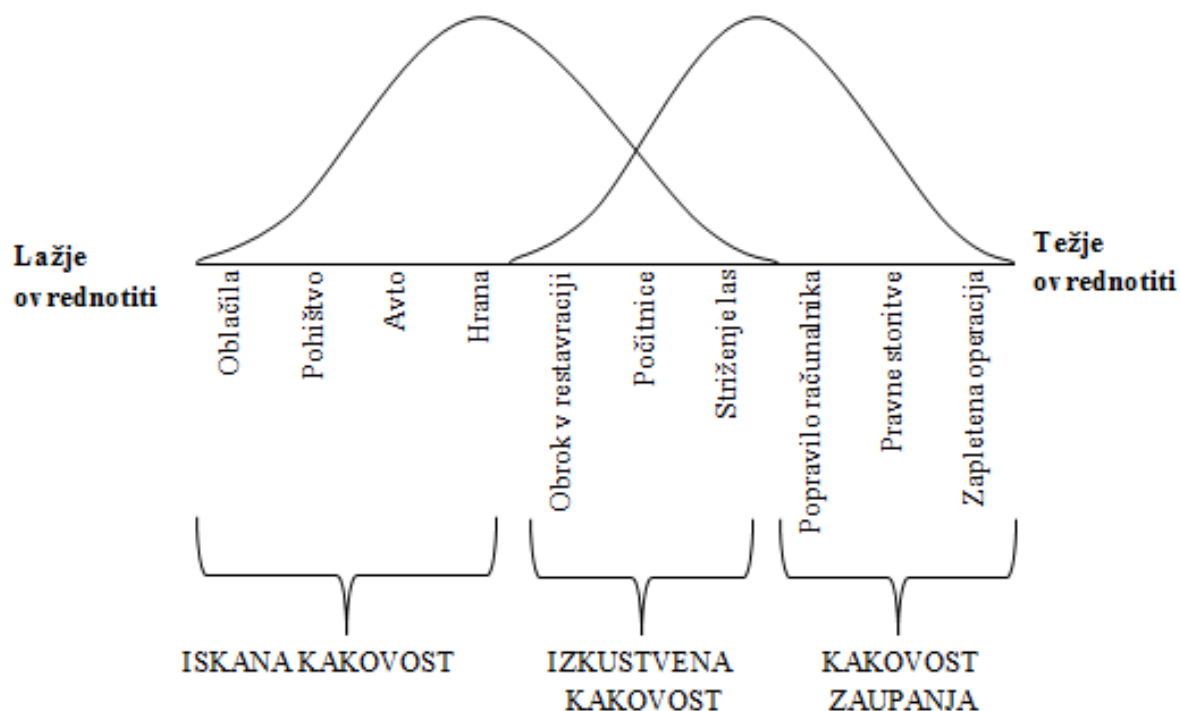
Če povzamem, je kakovost storitve, da s svojimi značilnostmi ustvari zadovoljstvo pri vsakem posamezniku. Za podjetja je kakovost storitev zelo pomembna, saj jim omogoča obdržati stranke, kajti v primeru, da je odjemalec zadovoljen s storitvami podjetja, ne bo iskal teh storitev pri drugem podjetju. Za zanesljivo kakovost so v nekaterih primerih odjemalci pripravljene plačati nekoliko več (Horovitz & Panak, 1997, str. 14).

2.2 Vrste kakovosti storitev

V literaturi najdemo avtorje, ki koncept kakovosti razumejo različno in zaradi tega se v literaturi najdejo različne delitve kakovosti. Lovelock in Wright (1999, str. 128) sta mnenja, da odjemalci lahko kakovost ovrednotijo glede na to, kdaj lahko podamo sklep, v kolikšni meri je bila storitev kakovostna, oziroma tako, da dajo vse izdelke in storitve na premico in glede na to, ali je ocena njihove kakovosti pred nakupom lahka ali težka ločita kakovost na (Lovelock & Wright, 1999, str. 128):

- **iskano kakovost**, ki vključuje značilnosti, ki jih lahko odjemalec ocenjuje pred porabo oziroma nakupom (barva, stil, cena, oblika), značilna pa je predvsem za izdelke in fizične sestavine storitev;
- **izkustveno kakovost**, lahko ovrednotimo po nakupu izdelka oziroma po opravljeni storitvi in je povezana z osebnim zaznavanjem odjemalca (prijaznost osebja, okus zaužite hrane) in;
- **kakovost zaupanja**, zajema značilnosti, ki ji odjemalec težko ovrednoti tudi po nakupu in porabi izdelka oziroma storitve. Le ta kakovost prevladuje pri storitvah, ki jih izvajajo strokovnjaki.

Slika 2: Ovrednotenje kakovosti s strani odjemalca za različne izdelke in storitve



Vir: C. Lovelock & L. Wright, *Principles of service marketing and management*, 1999, str. 129.

Druga delitev kakovosti loči med dvema poloma izvajanja storitve, in sicer (Gronroos, 2000, str. 63):

- **tehnična kakovost** predstavlja tisto, kar ostane odjemalcu po interakciji z organizacijo, to je po opravljenem procesu storitve. Lahko jo ocenjujemo in definiramo objektivno po

postavljenih standardih, zato je v literaturi imenovana tudi standardna kakovost in jo lahko ocenjujejo in merijo odjemalci kot tudi ponudniki storitev in;

- **funkcionalna kakovost** predstavlja odjemalčevo izkušnjo s ponudnikom storitve, prejem storitve in samo porabo le-te. Ker je ta vrsta kakovosti zelo odvisna od odjemalca in kako on funkcionira, je le to kakovost težko meriti objektivno.

Tehnična in funkcionalna kakovost naj bi bili dva pola izvajanja storitev. Na dolgi rok je težko pridobiti konkurenčno prednost na podlagi tehnične prednosti, saj jo konkurenti hitro kopirajo. V sodobnem svetu se boj za konkurenčno prednost vedno bolj odvija na temelju funkcionalne kakovosti, tehnična kakovost pa postaja zadosten in ne nujen pogoj za konkurenčno prednost. Sloves storitvene organizacije je odvisen od tehnične in funkcionalne kakovosti in sloves ima velik vpliv na zaznavanje kakovosti storitev s strani odjemalca (Gronroos, 2000, str. 63).

Naslednja delitev, ki je po mnenju Snoja (2000, str. 160) najpogostejša delitev kakovosti storitev, je na absolutnost oziroma relativnost njene merljivosti. Kakovost je ocenjena drugače pri odjemalcu kot pri strokovnjaku. Tako ločimo dve vrsti kakovosti in sicer (Potočnik, 2000, str. 159):

- **objektivno kakovost**, katero je mogoče izmeriti laboratorijsko, ali kako drugače, in jo primerjati s standardi in;
- **subjektivno kakovost**, pri kateri gre za odjemalčevo oceno in je ni možno natančno izmeriti. Določena je s psihološkimi, subjektivnimi zaznavami odjemalcev, ki ocenjujejo kakovost pod vplivom vrednot, pričakovanj, čustev in sposobnosti zaznavanja.

Ker dosežki vseh meritev vedno temeljijo na človeškem zaznavanju, so mnogi raziskovalci mnenja, da objektivna kakovost sploh ne obstaja in sta objektivna in subjektivna kakovost med seboj komplementarni, čeprav se med seboj bistveno razlikujeta (Snoj, 2000, str. 161).

Lutz je leta 1986 opredelil vrste kakovosti storitev glede na značilnosti vrednotenja celotne kakovosti pred in med uporabo. Tako je razdelil na dve vrsti, in sicer na kognitivno kakovost in afektivno kakovost. Kognitivna oziroma zaznavna kakovost je rezultat iskanih značilnosti, to so tistih značilnosti storitev, ki jih lahko ovrednotimo že pred nakupom. Afektivna imenovana tudi čustvena kakovost, so posledice izkušenj odjemalca, ki jih je imel s storitvijo, oziroma so to značilnosti, ki jih odjemalec ovrednoti šele med samim konzumiranjem storitve (Zeithaml, 1988, str. 9).

Lehtinen in Lehtinen (1991, str. 289) sta mnenja, da interakcije med porabniki in elementi, ki sestavljajo organizacijo, določata kakovost storitev in tako razlikujeta med:

- **fizično kakovostjo**, kamor spadajo fizični vidiki storitev, kot je oprema in poslovni prostor;
- **kakovostjo podjetja**, ki vključuje sloves podjetja in;

- **kakovostjo interakcije**, ki se nanaša na interakcijo med kontaktnim osebjem in porabniki, kot tudi med samimi porabniki.

2.3 Dejavniki kakovosti storitev

Garvin (1984, str. 25) je razčlenil kakovost na osem dejavnikov:

- **delovanje** predstavlja primarne opravilne lastnosti proizvodov, katere je lažje izmeriti pri proizvodih kot pri storitvah, ker so le ti pri storitvah težko opredeljive;
- **značilnosti** predstavljajo sekundarne lastnosti poslovnih učinkov. Mejo, ki ločuje primarne in sekundarne lastnosti, je težko določiti, saj je le ta odvisna od pomena, ki ga posamezni kupec v določenih okoliščinah pripisuje posameznim lastnostim poslovnih učinkov;
- **zanesljivost** poslovnega učinka, je verjetnost, da bo le ta, v nekem časovnem obdobju deloval tako, kot bi moral. Pri tem je potrebno ločiti zanesljivost med proizvodi in storitvami. Zanesljivost proizvodov je možno objektivno določiti in izmeriti z različnimi merili, medtem ko je zanesljivost storitev bolj subjektiven pojem, saj jo je potrebno ugotoviti glede na nejasna pričakovanja kupcev;
- **skladnost** poslovnih učinkov, da bodo delovali v skladu s postavljenimi standardi, ki jih postavi izvajalec. Le ta se meri po številu napak oziroma tistih enot, ki jih je potrebno popraviti, ker ne ustrezajo postavljenim standardom;
- **trajanje** oziroma življenjska doba proizvodnih učinkov. Tudi tukaj je potrebno ločiti med trajanjem proizvodov in storitev, saj je trajanje učinkov storitev težko merljiv dejavnik kakovosti storitev;
- **usposobljenost** obsega hitrost, prijaznost in strokovnost kontaktnega osebja. Pri proizvodih je te značilnosti možno izmeriti zelo objektivno, medtem ko je pri storitvah to težje, saj so rezultat različnih mnenj posameznih kupcev, glede ustreznega servisiranja. Sem spadajo lastnosti osebja, kot so neprijazen, nestrokoven, neoseben način in podobno;
- **estetika** je vezana na čutno doživljanje poslovnega učinka. Pri proizvodu se to nanaša na njegov videz, vonj, tip, okus in slušne učinke, pri storitvah pa estetika predstavlja zaznavanje fizične podpore. Osebne estetike so stvar, na katere je mogoče vplivati, saj so stvar posameznikovih subjektivnih izhodišč in;
- **kakovost**, ki jo kupec zazna, je tako kot estetika, zelo subjektiven dejavnik kakovosti. Je rezultat različnih dejavnikov, ki jih kupci uporabljajo za primerjanje med različnimi konkurenčnimi proizvodi ali storitvami.

Garvin je opredelil dejavnike kakovosti skupaj za proizvode in storitve. Le to ni tako zanesljivo, kot so to naredili nekateri drugi avtorji, ko so opredelili dejavnike kakovosti le za storitve ali le za proizvode. V 80-ih letih prejšnjega stoletja, je kar nekaj raziskovalcev obravnavalo le dejavnike kakovosti storitev, vendar nihče ni razčlenil kakovosti storitev na toliko dejavnikov, kot so to naredili Parasuraman, Zeithmal in Berry (1985, str. 47), saj so kakovost storitev razčlenili na 10 bistvenih dejavnikov, in sicer na:

- **fizično podpora**, ki predstavlja fizično opremljenost za izvajanje storitev, usposobljenost in urejenost izvajalcev storitev, zunanji izgled, materiale in drugo;
- **zanesljivost**, ki pomeni pripravljenost in usposobljenost za izvajanje storitve brez napake;
- **odzivnost**, ki pomeni, da je izvajalec storitev pripravljen takoj pomagati odjemalcu storitev in se v primeru težav odjemalca odzvati;
- **usposobljenost**, zajema strokovno neoporečnost pri izvajanju storitev;
- **vljudnost**, kamor spada prijaznost, uglajenost v komuniciranju z odjemalci in ustrezno spoštovanje le teh;
- **verodostojnost** predstavlja ustrezen sloves izvajalca storitev, izvajanje storitev na način, ki vpliva na zaupanje, osebno poštenost izvajalca, ugled in izvajalčevo osebno poštenost;
- **varnost**, predstavlja varovanje zaupnih podatkov, fizično, finančno in psihično varnost in odpravo možnih tveganj, dvomov;
- **dostopnost** predstavlja stik in dostop do storitev, izvajalec je na razpolago odjemalcu, kateremu so omogočene telefonske in internetne povezave, fizični dostop do lokacije, kakor tudi primeren čas obratovanja;
- **komuniciranje** vključuje sprotno informiranje odjemalcev, vodenje evidence pritožb, posredovanje razumljivih informacij in reagiranje na povratne informacije;
- **razumevanje** odjemalcev predstavlja nenehno ugotavljanje posebnih zahtev, potreb odjemalcev, skrb za vsakega posameznika in še posebej za stalne stranke.

Ker so se določeni dejavniki kakovosti storitev prekrivali, so Parasuramen, Zeithaml in Berry z uporabo faktorske analize in drugih matematičnih metod, zmanjšali obstoječih 10 dejavnikov na vsega skupaj 5 dejavnikov. V nov dejavnik kakovosti storitev, imenovan zaupanje, so združili dejavnik usposobljenost, vljudnost, verodostojnost in varnost, dejavnike dostopnost, komuniciranje in razumevanje odjemalcev pa so združili v nov dejavnik kakovosti storitev, in sicer empatijo, ki predstavlja sposobnost vživetja v odjemalca. Tako imamo sedaj 5 dejavnikov kakovosti storitev (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988, str. 22):

- fizična podpora;
- zanesljivost v izvajanju storitev;
- odzivnost;
- zaupanje in;
- empatija.

V literaturi so omenjeni tudi dejavniki kakovosti storitev, ki so podprti s tehnologijo. Med te dejavnike spadajo učinkovitost, preprostost in hitrost izvedbe, udobnost, zmožnost kontrole izvedbe storitve, zanesljivost in natančnost informacij, izkušnje iz preteklosti, navade, povezane z uporabo tehnologije in potreba po osebem stiku (Dabholkar. 1996, str. 32).

Določene empirične raziskave so pokazale, da so dejavniki, ki so jih opredelili Parasuraman, Zeithaml in Berry, izkazali za uporabne pri storitvah, kot so bančne in zavarovalniške storitve, pri storitvah popravila avtomobilov in še pri številnih drugih storitvah. (Zeithaml, Berry & Parasuraman, 1996, str. 119).

2.4 Pomen kakovosti storitev

Tradicionalno pojmovanje kakovosti je omejeno na proizvodnjo, in sicer na naknadno kontroliranje kakovosti. Le to je opravljal oddelek za kontroliranje kakovosti, ki je bil umeščen v samo proizvodnjo funkcijo. Tako tradicionalno pojmovanje kakovosti opredeljuje kakovost poslovnega učinka kot skladnost s standardi oziroma z zahtevami v tehnični dokumentaciji. Sodobno pojmovanje kakovosti pa presega okvire proizvodnje funkcije in se tako ne omejuje zgolj na kakovost poslovnega učinka, temveč se nanaša tudi na način izpolnitve pričakovanj oziroma zahtev kupcev. Usmerjeno je na procese in je naloga vseh zaposlenih v podjetju (Willborn & Cheng, 1994, str. 13). Hansen in Mowen (1992, str. 822) sta opozorila na naraščajoči pomen kakovosti in koliko je le ta pomembna tako za kupce kot tudi za izvajalce storitev. Študije različnih teoretikov so pokazale, da kupci iščejo in zahtevajo visoko kakovost storitev (Sherden, 1988, str. 45). Izvajalci storitev so mnenja, da povečanje kakovosti storitev lahko poveča njihov ugled, poveča prodajo in rentabilnost in je tako pomemben vir konkurenčne prednosti ob podpori sodobne informacijske tehnologije (Dabholkar, 1996, str. 30, Parasunaman & Grewal, 2000, str. 169).

2.5 Dejavniki kakovosti storitev računovodskih servisov

Naročniki storitve računovodskih servisov s svojimi zahtevami v veliki meri vplivajo na kakovost računovodskih servisov. Večje ko so zahteve naročnikov, več strokovnega znanja morajo zaposleni in vodje računovodskega servisa imeti in več se morajo izobraževati. Naročnikove zahteve izvirajo iz njegovih potreb in želja, le te pa izvirajo iz tega, kar se posamezniku zdi koristno. V večini si tako naročniki želijo izdelavo lenih poročil, davčnih obračunov in napovedi davkov. V veliki meri od naročnikov to zahteva država in se ne zavedajo, da jim lahko računovodski izkazi lahko pomagajo pri poslovnem odločanju. Računovodski servis pa lahko prodaja le tiste storitve naročnikom, za katere le ta smatra, da jih potrebuje in je zanje pripravljen plačati. (Macarol, 2001, str. 141).

V današnjem času je uspešen računovodski servis tudi kakovosten, če vsebuje naslednje lastnosti (Macarol, 2001, str. 141):

- **zaupanje naročnikov.** Naročnik računovodskih storitev zaupa svojemu računovodji poslovne skrivnosti, za katere pričakuje, da jih bo le ta varoval. Zaupanje med naročnikom in ponudnikom je ključnega pomena, da pa se vzpostavi tak odnos, je odvisno od dejavnikov, kot so zanesljivost, strokovnost, resnost, urejenost in vljudnost;
- **zahtevnost, velikost, vrsta in število naročnikov.** Večja podjetja potrebujejo več računovodskih informacij, ki so tudi zahtevnejša, tako da velikost podjetja vpliva na zahtevnost naročnika glede računovodskih informacij. Računovodski servis lahko doseže primerno kakovost le, če opravlja storitve za zahtevne naročnike in v primeru, da opravljajo storitve za zahtevne in nezahtevne naročnike težko dosežejo primerno kakovost;

- **obseg in vrsta računovodskih storitev.** Nezahtevni naročniki potrebujejo od računovodskega servisa le tiste storitve, katere zadostujejo za zunanje poročanje, obračun davkov in plač. Večina lastnikov novoustanovljenih podjetij ima računovodstvo le za nujno zlo in nepotreben strošek. Z rastjo in razvojem podjetja se tudi ti lastniki zavedajo pomembnosti računovodskih informacij. Takrat pa naročniki od računovodskega servisa potrebujejo tudi druge računovodske informacije s področja računovodskega predračunavanja in analiziranja;
- **strokovna struktura zaposlenih.** Računovodski servis, ki opravlja storitve za zahtevne naročnike, potrebuje izobražen in usposobljen kader, ki je poleg vnosa podatkov sposoben tudi strokovno voditi knjige. Zaposlene le s srednješolsko izobrazbo ima računovodski servis, ki opravlja storitve le za nezahtevne naročnike, čeprav bi tudi tak računovodski servis moral imeti zaposlenega vsaj enega visoko usposobljenega računovodjo;
- **programska oprema.** Računovodski servis ima lahko svojo programsko opremo, lahko pa uporablja programsko opremo od naročnika. V primeru, da ima računovodski servis lastno programsko opremo za obdelavo podatkov, mora poskrbeti, da lahko tudi naročniki dostopajo do njega preko interneta in tako lahko spremljajo poročila in vnašajo podatke in;
- **velikost računovodskega servisa.** Računovodski servisi so po večini mala podjetja, z le nekaj zaposlenimi. Če želi računovodski servis ponujati storitve tudi zahtevnim naročnikom, mora imeti večje število zaposlenih, saj bo zahtevni naročnik bolj zaupal računovodskemu servisu z višjim številom zaposlenih.

Računovodski servis, ki svoje obveznosti do naročnikov opravlja kakovostno, v dogovorjenih rokih in opozori naročnika na nepravilnosti pri prejetih in izdanih dokumentih, je v očeh naročnika kakovosten. Naročnik pa poleg storitev plača tudi stopnjo davčne varnosti, da inšpektor pri pregledu poslovnih knjig davčnega zavezanca ne ugotovi večjih nepravilnosti, ki bi bistveno vplivale na višino davčne osnove (Macarol 2001, str. 141).

Vendar lahko kakovost presojaмо z večih vidikov. Bizilij (1997, str. 11) je mnenja, da je se kakovost računovodstva kaže v:

- ažurnosti evidentiranja poslovnih dogodkov in opravljanja drugih nalog računovodstva. Z ažurnostjo pri knjiženju poslovnih dogodkov računovodski servis doseže pravočasno pripravljene računovodske informacije, kar olajša odločanje vodstva podjetja;
- zanesljivosti računovodskih informacij in številu napak. Napake pri postopkih v računovodstvu, zmanjšujejo točnost računovodskih informacij in njihov pomen pri odločanju;
- obsegu računovodskega predračunavanja, analiziranja in nadziranja. V računovodstvu, ki nima elementov predračunavanja in analiziranja, je le knjigovodstvo in tako podaja informacije le o preteklem poslovanju. Osnovno računovodsko kontroliranje podatkov je pomembno tudi v knjigovodstvu, saj imajo tako izdelani obračuni večjo težo;

- usklajenosti z računovodskimi predpisi. Vodenje poslovnih knjig in izdelava računovodskih izkazov mora biti v skladu s predpisi in zakoni;
- obsegu pomoči pri upravljanju podjetja in uspešnim nastopom na trgu. Kakovost računovodstva se da najbolj splošno presoditi z vidika poslovne politike podjetja, ki temelji na razpoložljivih računovodskih informacijah in s pomočjo katere vodstvo podjetja premaga ovire na trgu in povečuje zadovoljstvo kupcev.

Izbira računovodskega servisa je povezana z raznoliko ponudbo hitrih in učinkovitih storitev in priporočili bank in drugih poslovnih ljudi. Naročniki se pri izbiri računovodskega servisa odločijo na podlagi osebnih virov informacij in ne iz neosebnih. V raziskavi sta Scott in van der Walt (1995, str. 32) ugotovila dejavnike, ki so pomembni pri izbiri računovodskega servisa in za te dejavnike se mora računovodski servis potruditi, da jih izboljša. Ti dejavniki so:

- hitre in učinkovite storitve, ki morajo biti tudi raznolike;
- ključno osebje mora biti vedno na voljo;
- posebna znanja, ki jih v svojem podjetju naročnik nima;
- konkurenčna cena;
- dobro ime v knjigovodenju;
- dobro znan servis;
- izkušnja računovodskega servisa z dejavnostjo naročnika;
- poznavanje zaposlenih in partnerjev v računovodskem servisu;
- vodenje naročnikovega računovodstva;
- poznavanje Mednarodnih računovodskih standardov;
- priporočila zaposlenih v podjetjih, revizorjev, odvetnikov, bank in drugih;
- računovodski servis je dovolj velik in se bo zmožen spopasti z rastjo podjetja naročnika;
- specializacija na področjih, ki zanimajo naročnika.

Javornik (2003, str. 18) je mnenja, da je računovodski servis kakovosten, ko:

- je sposoben izvajati storitve, ki so na ravni naročnikovih pričakovanj;
- je sposoben izvesti storitve pravočasno;
- je sposoben prepoznati in zadovoljiti specifične potrebe naročnikov;
- ima korekten in prijazen odnos do naročnika;
- deluje kot usmerjevalec in svetovalec;
- posreduje razumljive in strokovno pravilne informacije;
- je sposoben sproti seznanjati naročnika z rezultati njegovega poslovanja.

2.5.1 Strokovna struktura zaposlenih

Računovodski servisi si, tako kot vsa podjetja, prizadevajo, da zaposlujejo ljudi v skladu z zastavljenimi cilji. Razmere glede računovodskega kadra so na žalost v Sloveniji bolj skromne in zaradi tega se dogaja, da računovodski servisi zaradi visokih stroškov dela, ne

zaposlujejo strokovnih ljudi, ampak raje zaposlijo mlade diplomante, ki jih dodatno izobrazijo. Računovodski servis pri tem tvega, da zaposleni, ko pridobijo primerno znanje, odidejo (Glažar, 2007, str. 30).

Računovodski servis, ki ponuja storitve zahtevnim naročnikom, potrebuje visoko usposobljene računovodje in knjigovodje. Ker pa na trgu dela take ponudbe skoraj ni, morajo računovodski servisi sami izobraževati svoje zaposlene in s tem se bo dvignila strokovna raven. Veliko je zagovornikov, da lahko pomanjkanje izobrazbe nadomesti več let delovnih izkušenj pri opravljanju del in nalog v računovodstvu. Računovodski servisi, ki ponujajo storitve nezahtevnim naročnikom, ne potrebujejo veliko zaposlenih z višjo izobrazbo, saj nezahtevni naročniki niso pripravljeni plačati zahtevnejših računovodskih storitev. Zaradi tega računovodski servisi, ki ponujajo storitve le nezahtevnim naročnikom, potrebujejo zaposlene le s srednješolsko izobrazbo z nekaj izkušenj na področju knjiženja in kontiranja dokumentacije. Za zagotavljanje kakovosti opravljenega dela mora tudi tak računovodski servis imeti vsaj enega zaposlenega, ki je visoko usposobljen računovodja (Glažar, 2008, str. 13).

Od leta 2000 Zbornica računovodskih servisov prireja usposabljanje za vodje računovodskih servisov. S tem skuša zagotavljati minimalne standarde znanja vseh vodij računovodskih servisov. Program traja 400 ur in je sestavljen iz 4 sklopov, in sicer (Program usposabljanja za vodenje računovodskega servisa, 2009):

- računovodstvo in računovodski predpisi;
- davki in druge dajatve;
- pravni vidik gospodarskega in finančnega poslovanja;
- vodenje in poslovno komuniciranje.

Samo izobraževanja pa se ne sme končati s pridobitvijo naslova, temveč je za kakovosten računovodski servis pomembno, da se zaposleni v računovodskem servisu sproti oz dodatno izobražujejo. Za dodatno izobraževanje se šteje udeležba na seminarjih, posvetih, pridobitev različnih potrdil in certifikatov. V Tabeli 1 je prikazano dodatno izobraževanje zaposlenih v računovodskih servisih (Horvat, 2003, str. 26).

Tabela 1: Dodatno izobraževanje zaposlenih

Povprečno število udeležb na zaposlenega v zadnjem letu in pol	Število servisov	Odstotek servisov
0	36	12
0-1	64	22
1-2	76	26
2-3	47	16
3-4	32	11
4-5	17	6
5-6	12	4
6-8	12	4
10	1	0
Skupaj	297	
Povprečje	2,2	

Vir: R. Horvat, Računovodski servisi v Sloveniji 2003, str. 26.

Iz zgornjih podatkov je razvidno, da je kar 12 % računovodskih servisov, ki svojih zaposlenih dodatno ne izobražujejo. Vendar pa se zaposleni lahko izobražujejo tudi na druge načine, predvsem s prebiranjem in spremljanjem strokovnih revij. V Sloveniji predstavljajo strokovno literature 3 revije, in sicer, Iks, Obrtnik in Davčni bilten. Tabela 2 nam prikazuje število in odstotek servisov, ki spremljajo in prebirajo strokovno literaturo (Horvat, 2003, str. 26).

Tabela 2: Intenzivnost prebiranja strokovnih revij (redno branje)

Število revij	Število servisov	Odstotek servisov
0	16	5
1	34	11
2	64	20
3	88	27
4	64	20
5	33	10
6-8	23	7
Skupaj	322	100

Vir: R. Horvat, Računovodski servisi v Sloveniji 2003, str. 26.

Iz tabele se vidi, da je 5 % računovodskih servisov takih, ki ne spremljajo nobene revije in kar 11 % takšnih, ki spremljajo 1 revijo.

Žebovec (2009, str. 29-31) je ugotovila, da v kar 50 % računovodskih servisih prevladuje srednješolska izobrazba v 40 % pa višješolska izobrazba, ter da kar 70 % računovodskih servisov meni, da imajo ostali računovodski servisi prenizko strokovno usposobljenost.

2.5.2 Osebnostne lastnosti zaposlenih

Računovodji narekuje poklicna etika, da se popolnoma posveti svojemu delu ter skrbi, da je le to opravljeno kakovostno (Melavc & Milost, 2003, str. 11). Zaposleni s svojim vedenjem

vplivajo na kakovost opravljenega dela v računovodskem servisu, saj je kakovost odvisna od zanesljivosti, odzivnosti, zaupanja in komuniciranja zaposlenih ter od zmožnosti vživeti se v položaj drugega. Za kakovostno opravljeno računovodsko delo se od zaposlenih zahteva, da opravijo svoje delo natančno, imajo široko znanje, ter da opravijo delo pravočasno. Za naročnika je pomembna odzivnost in v primeru, da je delo opravljeno kakovostno, bodo zaposleni nagrajeni z zvestobo naročnikov. Zaupanje vzbuja pozitivne občutke in zadovoljne odnose med naročnikom in ponudnikom. Velikokrat je zaupanje tudi vzrok za pridobivanje novih naročnikov in za dobro ime. Ker zaposleni prihajajo v stik z naročnikom, je pomembna tudi prijaznost in komunikativnost zaposlenih, saj so posledica tega dobri odnosi med ponudnikom in naročnikom (Glažar, 2008, str. 16).

2.5.3 Število naročnikov

Večji naročnik lahko za računovodski servis, ki nima veliko zaposlenih, pomeni zapolnitev kapacitet do te mere, da le ta ostane popolnoma odvisen od njega. V tem primeru, ko naročnik zahteva nižje cene, kar kmalu pride do zmanjšanja kakovosti, nezadovoljstva in odhoda naročnika. Računovodski servis mora imeti večje število naročnikov, ki so za računovodski servis podobno pomembni, kar pomeni, da v primeru odhoda večjega naročnika, poslovanje računovodskega servisa ne bi smelo biti ogroženo (Glažar, 2007, str. 63). V primeru prevelikega števila naročnikov v manjšem računovodskem servisu, se lahko zgodi, da zaposleni ne morejo kakovostno predelati vse dokumentacije in zato prihaja do malomarnosti in zamud (Žebovec, 2009, str. 26).

2.5.4 Rednost naročnikov

Na kakovost opravljenih računovodskih storitev imajo velik vpliv naročniki sami, saj s svojim nekorektnim delom onemogočajo kakovostno delo računovodskega servisa. Računovodski servisi pripravljajo poročila za zunanje uporabnike naročnika, vendar lahko prihaja do zamude, če se naročnik ne drži roka za dostavo potrebne dokumentacije, ali pa je le ta nepopolna (Žebovec, 2009, str. 26).

2.5.5 Zakonodaja

Že v prejšnjih poglavjih sem povedal veliko o zakonodaji, predvsem o tem, kako je le ta, s tem ko se je spreminjala, vplivala na razvoj računovodskih servisov, saj podjetniki niso imeli dovolj znanja, da bi sami vodili računovodstvo. Ker pa se zakonodaja še vedno spreminja, ni dovolj, da zaposleni v računovodskem servisu poznajo staro zakonodajo, temveč se morajo dodatno izobraževati za kakovostno izdelavo poročil in vodenje računovodstva.

V malih računovodskih servisih mora vso zakonodajo poznati ena sama oseba, kar je izredno težko, saj je le ta omejena s časom, v večjih računovodskih servisih pa se zaradi večjega števila zaposlenih lahko uvede specializacija po določenih področjih, kar privede do konkurenčne prednosti in višje kakovosti dela (Žebovec, 2009, str. 27).

2.5.6 Vpliv cene na kakovost

Računovodski servisi si med sabo konkurirajo na dveh področjih. Večji računovodski servisi si med seboj konkurirajo s kakovostjo, medtem ko si manjši računovodski servisi konkurirajo predvsem z nizko ceno. Za prve je značilno, da vidijo priložnost v boljši kakovosti opravljene storitve, za katero zaračunavajo višjo ceno. Značilno je, da se ti računovodski servisi, na trgu ohranijo dlje kot računovodski servisi, ki si konkurirajo na podlagi nizke cene. Na ceno računovodske storitve imata vpliv konkurenca in siva ekonomija ter kakovost opravljene storitve. Le ta je odvisna tudi od stopnje izobrazbe zaposlenih v računovodskem servisu, saj je odvisno, ali storitev opravi zaposleni, ki nima izkušenj niti izobrazbe, ali pa oseba ki je strokovna in ima dovolj izkušenj. Za računovodske servise, ki si konkurirajo z nizkimi cenami, je značilno, da imajo manj izobražen kader, da ne cenijo svojega dela in ponujajo zgolj nezahtevne storitve. Pri teh računovodskih servisih je kakovost opravljene storitve lahko vprašljiva (Žebovec, 2009, str. 27).

2.5.7 Pomanjkljiva programska oprema

Računovodski servis mora imeti takšno programsko opremo, da zagotavlja podporo vsem štirim računovodskim funkcijam: to so knjigovodstvo, računovodsko predračunavanje, nadziranje in analiziranje. Programska oprema mora pri upravljanju s podatki omogočati prilagodljivost, enostavnost, prenosljivost, decentralizacijo obdelave podatkov, kontrolo podatkov in pripravo poročil. Dobra programska oprema mora omogočati vodenje, spremljanje in prikazovanje poslovnih sprememb in stanj ter izpisovati podatke tako na ekranu kot preko tiskalnika, izpisi pa so možni v dnevniški, zbirni in knjigovodski obliki. Tako mora programska oprema vsebovati nekaj pomembnih delov, kot so (Žebovec, 2009, str. 27):

- glavno knjigo;
- osnovna sredstva;
- drobn inventar;
- knjigo prejetih in izdanih faktur;
- terjatve in obveznosti;
- materialno poslovanje;
- blagovno knjigovodstvo;
- davek na dodano vrednost;
- blagajniško poslovanje;
- kompenzacije;
- potne naloge.

Podatki morajo biti obdelani in posredovani hitro in je zato za zahtevne naročnike pomembno, da ima računovodski servis primerno programsko opremo. Majhni računovodski servisi si obsežno in zahtevno programsko opremo težko privoščijo, saj le ta cenovno ni ugodna in zato

ne morejo konkurirati večjim računovodskim servisom, lahko pa s svojo programsko opremo zbirajo in obdelujejo računovodske podatke za nezahtevne naročnike. Ponudba programske opreme na trgu je velika in omogoča tudi majhnim računovodskim servisom opravljati svoje delo kakovostno (Glažar, 2008, str. 14).

3 RAZISKAVA RAČUNOVODSKIH SERVISOV V OSREDNJSLOVENSKI REGIJI

3.1 Predmet raziskave

Za predmet raziskave kakovosti računovodskih servisov v Sloveniji so aktivni računovodski servisi na dan 2.8.2011 z registrirano dejavnostjo v Osrednjeslovenski regiji. V Sloveniji je bilo na dan 2.8.2011 registriranih 4.577 poslovnih subjektov, ki so se ukvarjali s poslovno dejavnostjo, registrirano pod šifro M 69.200 – računovodske, knjigovodske in revizijske dejavnosti ter davčno svetovanje po SKD klasifikaciji dejavnosti. Od tega je bilo 1.552 poslovnih subjektov registriranih v območju Osrednjeslovenske regije (ePRS – poslovni register Slovenije).

3.2 Raziskovalni problem

V stroki je moč zaslediti, da je kakovost opravljenih storitev računovodskih servisov vprašljiva. Vesna B. Popit (2010, str. 1) je kot merilo kakovosti storitev opravljenih s strani računovodskega servisa navedla, da se le ta kaže v čim manjšem številu napak, ki jih naredijo računovodski servisi. Zanima me, ali so računovodski servisi kakovostni in v primeru, da niso, ali je potrebno regulirati trg računovodskih servisov.

3.3 Namen in cilji raziskave

Namen raziskave je presoditi, ali računovodski servisi v Osrednjeslovenski regiji opravljajo storitve kakovostno ter, v primeru zunanjega pregleda, ali so bile odkrite napake in so le te povezane z drugimi dejavniki kakovosti opravljanja storitev.

Cilji raziskave so predvsem:

- preveriti, ali računovodski servisi izobražujejo zaposlene;
- preveriti, kakšna je izobrazbena struktura računovodskega servisa;
- ugotoviti, katere storitve izvajajo računovodski servisi;
- ugotoviti, kakšno mnenje imajo računovodski servisi o kakovosti storitev ostalih računovodskih servisov;
- presoditi, ali je potrebno uvesti zakonsko določene pogoje za izvajanje storitev računovodske dejavnosti.

3.4 Hipoteze raziskave

Kot je bilo omenjeno že prej, so mnogi avtorji mnenja, da računovodski servisi niso kakovostni, saj v Sloveniji za ustanovitev računovodskega servisa ni nikakršnih zakonskih ali drugačnih omejitev in tako se zgodi, da računovodski servis lahko odpre tudi oseba, ki nima zadostnega strokovnega znanja, da bi kakovostno opravljala računovodske storitve, oziroma izvaja le storitve knjigovodenja in ne ponuja storitev iz drugih funkcij računovodstva. Na podlagi tega sem postavil prvo hipotezo.

Hipoteza 1 (H1): računovodski servisi za opravljanje računovodskih storitev niso dovolj kakovostni.

Kakovost storitev je rezultat večih dejavnikov, kot so sprotno izobraževanje, stopnja strokovne izobrazbe, število naročnikov na zaposlenega, rednost naročnikov in ostalo. Na podlagi teh dejavnikov, sem postavil še dodatnih 5 hipotez, ki bodo v bistvu potrdile H1.

Hipoteza 2 (H2): računovodski servisi v Osrednjeslovenski regiji imajo zaposlene osebe, ki nimajo ustrezne izobrazbe.

Hipoteza 3 (H3): zaposleni v računovodskem servisu v Osrednjeslovenski regiji se ne izobražujejo, oziroma se izobražujejo premalo.

Hipoteza 4 (H4): računovodski servisi v Osrednjeslovenski regiji vrednotijo svoje storitve po nižji ceni od računovodske tarife.

Hipoteza 5 (H5): računovodski servisi v Osrednjeslovenski regiji imajo težave z naročniki, saj se le ti ne držijo dogovorjenih rokov.

Hipoteza 6 (H6): v primeru, da je bil naročnik računovodskih storitev predmet zunanega pregleda, so bile ugotovljene napake.

3.5 Populacija in vzorec raziskave

Populacija je definirana kot predmet preučevanja in je skupek enot, ki sestavljajo pojav, ki ga raziskujemo. Ciljna populacija je tesno povezana z opredelitvijo predmeta raziskovanja in je prva odločitev pri vzorčenju (Bregar, Ograjšek & Bavdaž, 2005, str. 31-34). Ciljna populacija so tako vsi poslovni subjekti, ki so bili na dan 2.8.2011 registrirani pod računovodsko, knjigovodsko in revizijsko dejavnost ter davčnega svetovanja, s sedežem v Osrednjeslovenski statistični regiji. Le teh je bilo 1.552 (ePRS – poslovni register Slovenije).

Vzorec je del populacije z namenom, da iz vzorčnih podatkov izračunamo ocene parametrov, ki pa odražajo značilnosti celotne populacije. Bistvo vzorčenja je, da je možno rezultate

statistične obdelave podatkov za omejeno število enot, ki so izbrane po določenih postopkih, posplošiti na celotno populacijo (Bregar, Ograjšek & Bavdaž, 2005, str. 31).

Računovodske servise sem vzorčil verjetnostno, kar pomeni, da ima vsaka enota v populaciji enako možnosti, da je izbrana v vzorec. Računovodski servisi so bili izbrani v vzorec po sistematičnem vzorčenju. Odločil sem se, da bo velikost vzorca 5 % populacije. Za 5 % sem se odločil, ker so računovodski servisi v Osrednjeslovenski regiji homogeni, tako da bo že 5 % vzorec dal dovolj realne podatke, na podlagi katerih bom nato lahko naredil analizo računovodskih servisov v Osrednjeslovenski regiji. Tako je bilo v vzorec izbranih 77 poslovnih subjektov iz Osrednjeslovenske regije.

3.6 Potek raziskave

Za pridobivanje podatkov o računovodskih servisih, sem se odločil, da bom uporabil primarne podatke, ki jih bom pridobil na vzorcu računovodskih servisov v Osrednjeslovenski regiji. Te podatke sem pridobil pisno preko elektronske pošte z uporabo anketnega vprašalnika.

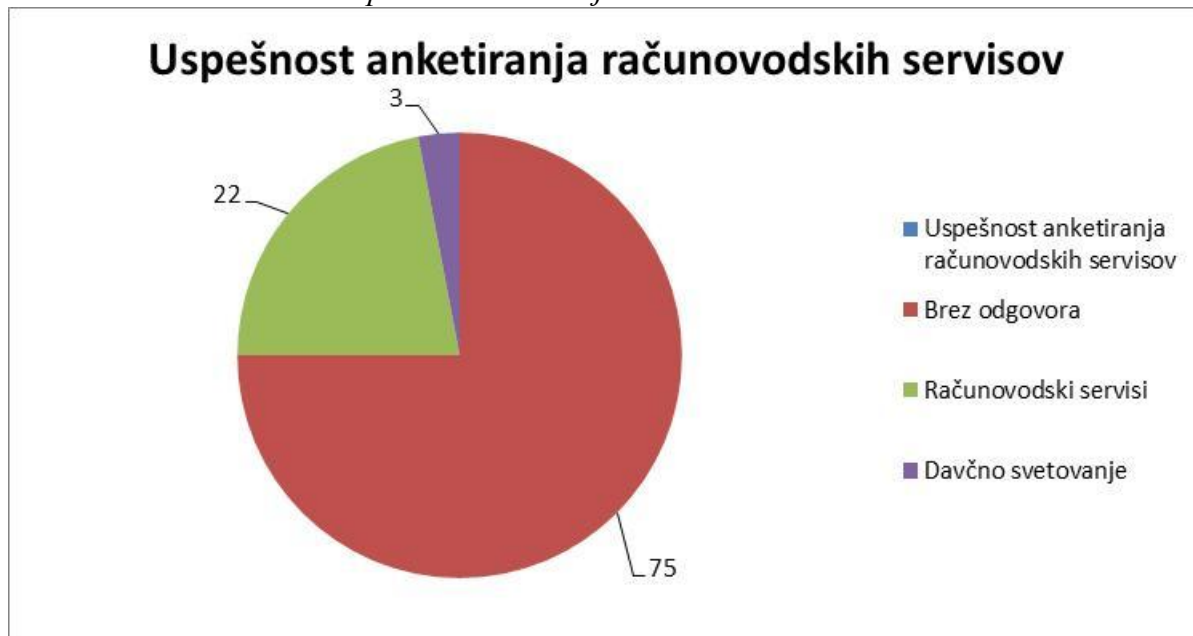
Raziskavo sem opravil na vzorcu. Le tega sem pridobil tako, da sem najprej pridobil populacijo poslovnih subjektov, ki so bili na dan 2.8.2011 registrirani pod računovodsko, knjigovodsko in revizijsko dejavnostjo ter davčnim svetovanjem s sedežem v Osrednjeslovenski regiji. V Osrednjeslovensko regijo spadajo občina Borovnica, Brezovica, Dobrepolje, Dobrova-Polhov Gradec, Dol pri Ljubljani, Domžale, Grosuplje, Horjul, Ig, Ivančna Gorica, Kamnik, Komenda, Litija, Mestna Ljubljana, Log-Dragomer, Logatec, Lukovica, Medvode, Mengeš, Moravče, Škofljica, Šmartno pri Litiji, Trzin, Velike Lašče, Vodice in Vrhnika (Statistične regije Slovenije).

Populacijo sem pridobil na spletni strani Ajpes.si, le to pa sem nato prenesel v program Excel. Seznam podjetij sem nato razvrstil poimensko. Ker sem se odločil za sistematično vzorčenje, sem s pomočjo Excel funkcije random izbral naključno število, ki je predstavljalo moje začetno podjetje. Nato sem od tega števila izbral vsako 20 podjetje. Tako sem v vzorec pridobil 77 poslovnih subjektov, kar predstavlja 5 % populacije. Za podjetja v vzorcu sem nato pridobil elektronske naslove, na katere sem jim poslal anketni vprašalnik.

Anketiranje je trajalo od 3.8.2011 in do vključno 20.8.2011. V tem času sem prejel 13 odgovorov, od tega sta 2 podjetji obrazložili, da njihova primarna dejavnost ne predstavlja računovodenje, temveč davčno svetovanje. Tako sem dobil 11 veljavnih in pravilno izpolnjenih anketnih vprašalnikov. Kljub dokaj kratkemu času zbiranja odgovorov se mi ni zdelo potrebno, da bi čakal dlje, saj so tisti, ki so imeli namen odgovoriti, odgovorili v roku nekaj dni. Zaradi malega števila odgovorov sem anketo izvedel ponovno in jih v elektronskem sporočilu tudi nagovoril, če si lahko vzamejo nekaj časa in mi tako omogočijo nadaljevanje pisanje magistrskega dela. Ponovno izvajanje ankete je trajalo od 24.8.2011 do vključno 7.9.2011. V tem obdobju sem dobil pravilno izpolnjenih 6 anketnih vprašalnikov. Tako sem

vsega skupaj pridobil 19 odgovorov, od tega 17 odgovorov računovodskih servisov in 2 odgovora podjetij, ki se ukvarjata z davčnim svetovanjem. Uspešnost izvedbe anketiranja prikazuje Slika 3.

Slika 3: Uspešnost anketiranja računovodskih servisov v %

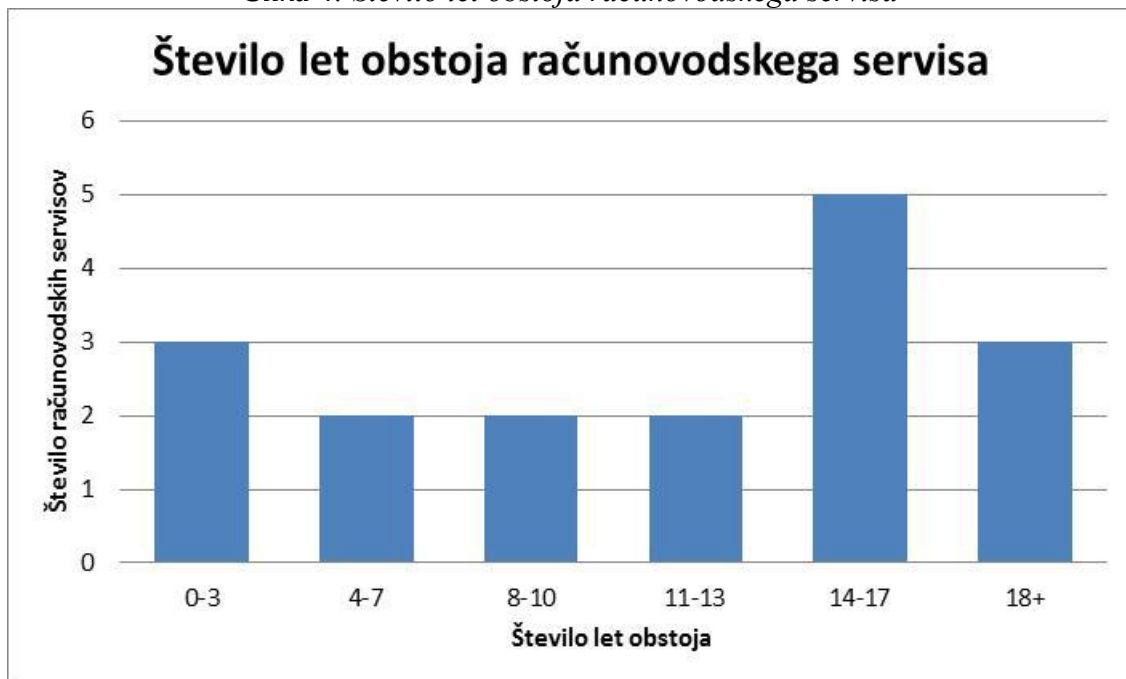


Število prejetih odgovorov anketiranih subjektov je bilo manjše, kot sem pričakoval. Razlogi za to so po mojem mnenju v tem, da je dandanes vse več anket in se marsikdo noče izpolnjevati vsake ankete, ki jo prejme. Za anketni vprašalnik sem se potrudil, da bi bilo čim manj vprašanj, vendar bi kljub temu pridobil vse pomembne podatke. Vprašanja so bila zasnovana tako, da bi bilo čim lažje izpolniti anketni vprašalnik, zato je bila večina vprašanj zaprtega tipa.

3.7 Rezultati raziskave

Anketni vprašalnik je bil zasnovan tako, da sem na začetku izvedel nekaj osnovnih podatkov o računovodskem servisu. Prvo vprašanje je bilo, koliko časa obstaja računovodski servis. Pri tem vprašanju ni bilo večjih presenečenj, saj največ računovodskih servisov obstaja od 14 do 17 let. Takih je kar 5 računovodskih servisov, kar predstavlja 29 % vseh računovodskih servisov v Osrednjeslovenski regiji. Računovodski servisi, ki obstajajo 18 let ali več predstavljajo 18 % vseh računovodskih servisov. To pomeni, da so računovodski servisi v Osrednjeslovenski regiji stari, saj jih skoraj polovica (natančneje 47 %) obstaja 14 let ali več. Pri računovodskih servisih, ki so mlajši od 14 let, je zanimiv podatek, da je prišlo do majhnega porasta števila novoustanovljenih računovodskih servisov v Osrednjeslovenski regiji v zadnjih 3 letih, v primerjavi s številom računovodskih servisov, ki so mlajša od 14 let. Rezultate prvega vprašanja prikazuje Slika 4.

Slika 4: Število let obstoja računovodskega servisa



Rezultat, da je prišlo do porasta števila novoustanovljenih računovodskih servisov v zadnjih treh letih, ni presenečenje, saj je v tem obdobju prišlo do finančne krize. Tako je v Sloveniji prišlo do povečanja števila stečajev podjetij in do odpuščanja zaposlenih. Zato ni čudno, da se je v zadnjih treh letih bistveno povečala stopnja brezposelnosti. Država poskuša brezposelnim pomagati tudi tako, da zadnji dve leti ponuja subvencije za samozaposlovanje in tako v teh težkih časih veliko posameznikov vidi priložnost prav v samozaposlovanju. Pri tem pa je panoga računovodskih servisov povsem dostopna, saj za ustanovitev podjetja, ki opravlja računovodske storitve, ni nikakršnih zakonskih omejitev.

Rezultati na drugo vprašanje so bili v okviru pričakovanj, saj ima kar 65 % računovodskih servisov od 1 do 3 zaposlene osebe in kar 23 % nima zaposlene nobene osebe. Tako preostane le 12 % računovodskih servisov, ki imajo več kot 3 zaposlene osebe. V okviru ankete imajo vsi računovodski servisi, ki imajo več kot 3 zaposlene, zaposlenih od 5 do 10 zaposlenih. Kot so pokazali rezultati, velika večina računovodskih servisov v Osrednjeslovenski regiji še vedno sodi med mala podjetja. V primerjavi z raziskavo, ki jo je leta 2003 opravil Horvat (2003, str. 23), ko je imelo le 8 % računovodskih servisov več kot 5 zaposlenih, je vidno izboljšanje, saj je takih podjetij sedaj 12 %. Večje število zaposlenih v računovodskem servisu lahko pripomore k večji kakovosti, saj imajo zaposleni možnost, da se bolj specializirajo za eno ali več področij.

Rezultati ankete so pokazali, da oba računovodska servisa, ki imata več kot 5 zaposlenih obstaja ta 17 let ali več, kar pomeni, da računovodski servisi v Osrednjeslovenski regiji rastejo in se razvijajo z leti in čeprav se to dogaja počasi, je za kaj takega v tej panogi prostor in za to dejavnost tudi pomemben dogodek. Nadaljnji izračun pokaže tudi, da je v Osrednjeslovenski regiji povprečno število zaposlenih na računovodski servis nad slovenskim

povprečjem, saj imajo računovodski servisi v Osrednjeslovenski regiji v povprečju 2,6 zaposlenih oseb v primerjavi s slovenskim povprečjem računovodskih servisov, ki so imeli konec leta 2010, povprečno 1,12 zaposlenih oseb na računovodski servis (Razvoj in številčni prikaz panoge). Slika 5 prikazuje rezultate ankete na vprašanje, koliko zaposlenih imajo računovodski servisi.

Slika 5: Število zaposlenih oseb v računovodskem servisu



Naslednje vprašanje, četrto po vrsti, se je prav tako nanašalo na zaposlene v računovodskem servisu, in sicer me je zanimalo, kakšno stopnjo izobrazbe imajo zaposleni v računovodskem servisu. Preden obrazložim rezultate ankete, bi opozoril, da dva računovodska servisa, ki sta navedla, da nimata zaposlenih oseb, nista izpolnila tega vprašanja, tako da je samo 15 računovodskih servisov odgovorilo na ta vprašanje. Zanimivo pa je, da sta prav tako 2 računovodska servisa, ki sta navedla, da nimata zaposlenih oseb, vseeno navedli stopnjo izobrazbe zaposlene osebe. Predvidevam, da je to zaposleni, ki opravlja storitve v računovodskem servisu, vendar ni v rednem delovnem razmerju v tem računovodskem servisu. Odgovore teh dveh računovodskih servisov sem upošteval pri obdelavi podatkov anketnega vprašalnika. Tako je skupno število zaposlenih, ki opravljajo delo v računovodskem servisu 39 in na to vprašanje je odgovorilo 15 računovodskih servisov.

Po pričakovanjih še vedno prevladujejo zaposleni s srednješolsko izobrazbo. Teh je kar 16, oziroma 41 % vseh računovodskih servisov, visokošolsko izobrazbo pa ima 15 zaposlenih, kar predstavlja 38 % računovodskih servisov. To pomeni, da je le 21 % zaposlenih v panogi računovodskih servisov z univerzitetno ali višjo stopnjo izobrazbe, teh je 8 in sicer jih ima 7, oziroma 18 %, univerzitetno izobrazbo in 1 zaposleni, kar predstavlja 3 %, ki ima narejen magisterij. Stopnjo izobrazbe zaposlenih oseb v računovodskih servisih prikazuje Slika 6.

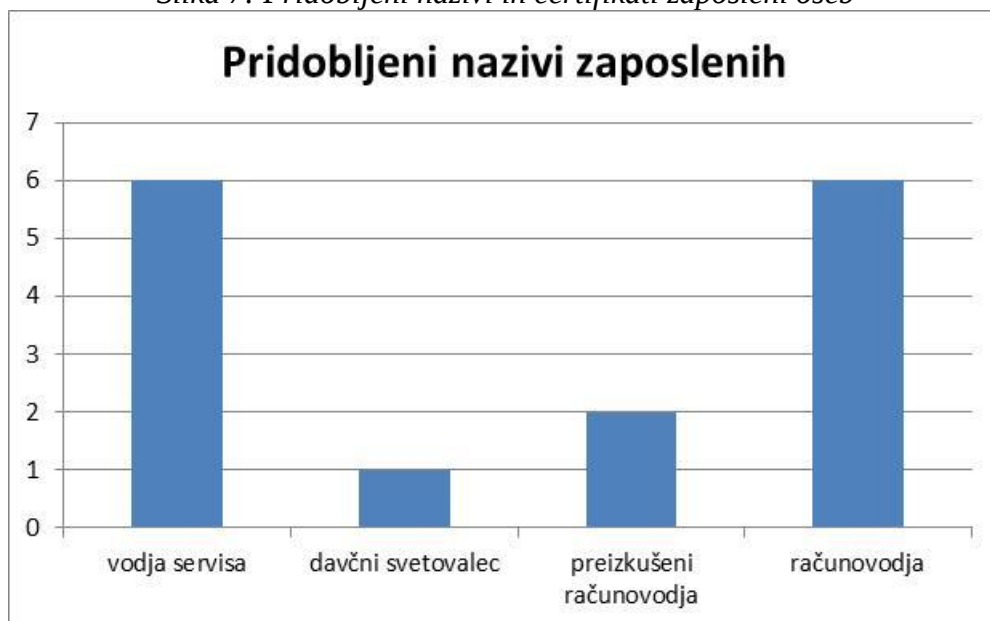
Slika 6: Stopnja izobrazbe zaposlenih oseb v računovodskih servisih v %



Bolj kot stopnja izobrazbe vseh zaposlenih oseb v računovodskih servisih, je pomembna najvišja stopnja izobrazbe zaposlenega v računovodskem servisu, saj je po mnenju Glažarja (2008, str. 13) za zagotavljanje kakovosti opravljenih storitev računovodskega servisa pomembno, da ima računovodski servis vsaj enega zaposlenega, ki je visoko usposobljen računovodja. Eden izmed kazalnikov za to, je po mojem mnenju tudi stopnja izobrazbe zaposlenega. Če upoštevamo le stopnjo izobrazbe najbolj izobraženega zaposlenega v računovodskem servisu, je stanje na tem področju boljše, saj ima tako kar 6 računovodskih servisov, kar predstavlja 40 % računovodskih servisov, zaposlenega z najvišjo stopnjo izobrazbe, ki ima vsaj univerzitetno stopnjo izobrazbe in 8 računovodskih servisov, oziroma 53 % računovodskih servisov, ima zaposlenega z najvišjo stopnjo izobrazbe z visokošolsko izobrazbo. 1 računovodski servis, to je 7 % računovodskih servisov, pa ima zaposlenega z najvišjo stopnjo izobrazbe, s srednješolsko stopnjo izobrazbe. Leta 2003 (Horvat, 2003, str. 25) je bilo kar 43 % računovodskih servisov, katerih zaposleni so imeli najvišjo stopnjo izobrazbe srednješolsko. Na tem področju, se so računovodski servisi v Osrednjeslovenski regiji zelo izboljšali, kar nakazuje, da se zavedajo pomembnosti stopnje izobrazbe in kako pomembna je le ta na samo kakovost opravljenih storitev.

Presoja, ali ima računovodski servis dovolj strokoven in usposobljen kader, ne more sloneti le na stopnji izobrazbe zaposlenih in na najvišji stopnji izobrazbe posameznega zaposlenega v posameznem računovodskem servisu, saj se je pri Zbornici računovodskih servisov mogoče izobraziti in pridobiti določene strokovne nazive. Le te ima 15 zaposlenih od 39-ih zaposlenih v anketiranih računovodskih servisih, kar predstavlja 38 % zaposlenih. Največ zaposlenih je pridobilo naziv oziroma certifikat za vodjo računovodskega servisa in računovodje. Oba naziva ima 6 zaposlenih, 2 zaposlena imata naziv preizkušeni računovodja in 1 zaposleni ima naziv davčnega svetovalca. Rezultate tega vprašanja prikazuje Slika 7.

Slika 7: Pridobljeni nazivi in certifikati zaposleni oseb



Prej sem omenil, da so 4 računovodski servisi, katerih zaposleni nimajo pridobljenega nobenega naziva. Od tega sta 2 računovodska servisa, ki imata zaposlenega z univerzitetno stopnjo izobrazbe, v ostalih dveh računovodskih servisih pa ima zaposleni z najvišjo stopnjo izobrazbe, visokošolsko izobrazbo. Ti rezultati pa kažejo, da na podlagi izobrazbe zaposlenih in pridobljenih nazivov, kakovost računovodskih storitev ni vprašljiva pri nobenem od 15 računovodskih servisov, saj med njimi ni računovodskega servisa, ki bi imel zaposlenega z izključno srednješolsko izobrazbo in brez pridobljenih dodatnih nazivov. Vprašanje pa je, kakšno stopnjo izobrazbe imajo in ali imajo pridobljene katerekoli nazive osebe, ki izvajajo računovodske storitve v tistih dveh računovodskih servisih, ki sta navedla, da nimata zaposlenih in s tem tudi nista odgovorila na zastavljena vprašanja o stopnji izobrazbe in pridobljenih dodatnih nazivov zaposlenih. Vendar pa sama stopnja izobrazbe in pridobljeni nazivi niso zadosten pogoj, da bodo zaposleni lahko kakovostno opravljali računovodske storitve, saj se zakonodaja pogosto spreminja in zato je poleg tega, zelo pomembno tudi sprotno izobraževanje vseh zaposlenih v računovodskem servisu.

Za kakovostno opravljanje storitev računovodskega servisa, je potrebno sprotno izobraževanje zaposlenih. Po tem sem spraševal računovodske servise pri naslednjem vprašanju v anketnem vprašalniku. Rezultati so pokazali, da se zaposleni v enem računovodskem servisu ne izobražujejo, kar predstavlja 6 % vseh računovodskih servisov, pri 16 računovodskih servisih, to je 94 %, pa se zaposleni dodatno izobražujejo. Računovodske servise sem povprašal tudi, koliko ur se v povprečju na leto zaposleni dodatno izobražujejo. Rezultati tega vprašanja so pokazali, da od 16 računovodskih servisov, pri katerih se zaposleni dodatno izobražujejo, se v enem računovodskem servisu se zaposleni dodatno izobražujejo od 6 do 10 ur na leto, kar predstavlja 6 % vseh računovodskih servisov. Najbolj pogost odgovor je bil, da se zaposleni dodatno izobražujejo med 11 in 15 ur na leto. Toliko se izobražujejo zaposleni v 44 % računovodskih servisov. V 31 % računovodskih servisov pa zaposleni za dodatno

izobraževanje porabijo več kot 16 ur in manj kot 25 ur na leto. V preostalih 19 % računovodskih servisov, pri katerih se zaposleni dodatno izobražujejo, pa se le ti izobražujejo več kot 26 ur na leto, in sicer v 13 % se izobražujejo med 26 ur in do 50 ur v preostalih 6 % računovodskih servisov, pa so zaposleni deležni več kot 50 ur izobraževanja na leto. Rezultati na to vprašanje so prikazani na Sliki 8.

Slika 8: Dodatno izobraževanje zaposlenih na leto



Kot so pokazali rezultati ankete, so še vedno računovodski servisi, ki svojih zaposlenih ne izobražujejo. Takih je 6 % računovodskih servisov. Za ta računovodski servis, ki ne izobražuje zaposlenih, z anketnim vprašalnikom nisem pridobil podatkov o stopnji izobrazbe zaposlenega, saj kot sem že omenil, sta 2 računovodska servisa, ki nimata zaposlenih in zato nista navedla stopnje izobrazbe zaposlenih, in en od teh dveh računovodskih servisov, ne izobražuje svojih zaposlenih.

Zaposleni lahko strokovno znanje pridobijo lahko tudi drugače, kot pa z dodatnim izobraževanjem, saj imajo na voljo različne strokovne revije. Od vseh anketiranih računovodskih servisov le v enem računovodskem servisu ne prebirajo strokovnih revij, kar je 6 % vseh računovodskih servisov. Ostali računovodski servisi pa prebirajo eno ali več strokovnih revij. Ker lahko en računovodski servis lahko prebira več revij, je seštevek vseh odgovorov lahko večji od 17, kolikor je bilo anketiranih računovodskih servisov. Tabela 3 prikazuje koliko računovodskih servisov, prebira določeno strokovno revijo.

Tabela 3: Branje strokovnih revij v %

Vrsta strokovne revije	Število računovodskih servisov	Delež
Jih ne beremo	1	6
IKS	13	76
Obrtnik	9	53
Revizor	1	6
Davčni bilten	6	35
Drugo	5	29
Št. računovodskih servisov	17	

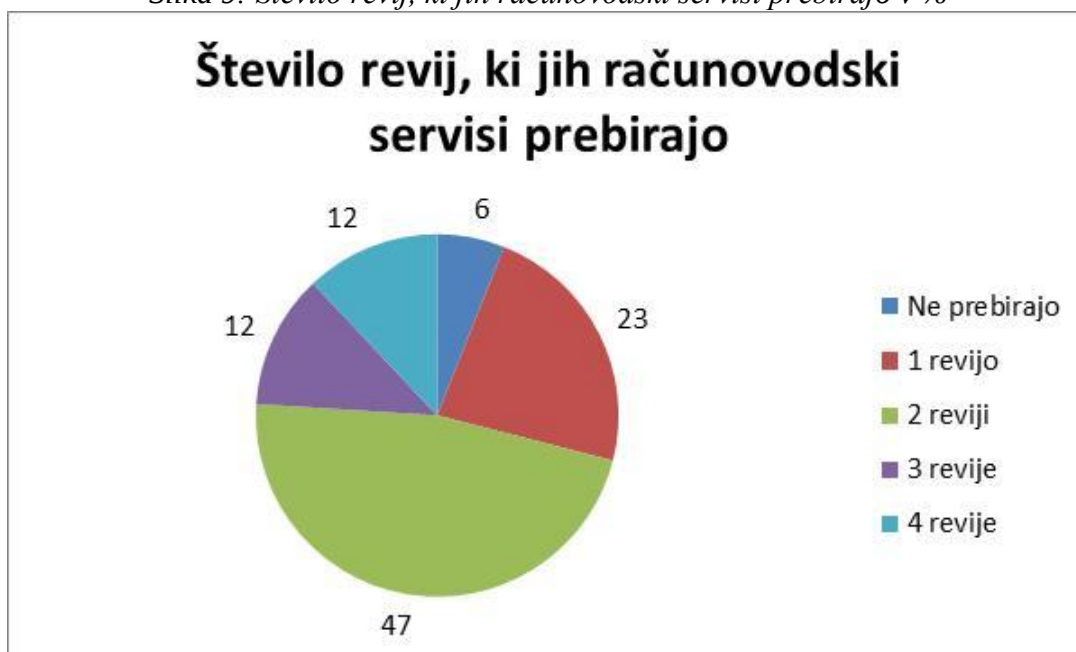
Kot se vidi iz tabele, je največ računovodskih servisov naročenih na revijo IKS, ki jo izdaja Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije. Kar 76 % računovodskih servisov prebira to strokovno revijo. Naslednje najbolj brana strokovna revija v računovodskih servisih je revija Obrtnik, ki pa jo izdaja Obrtno-podjetniška zbornica Slovenije. To revijo prebira 53 % računovodskih servisov. Tretje najbolj brana strokovna revija v računovodskih servisih pa je Davčni bilten, ki je uradno glasilo Davčne uprave Republike Slovenije in kar 35 % računovodskih servisov prebira to glasilo. 6 % računovodskih servisov prebira tudi revijo Revizor, ki jo izdaja Slovenski inštitut za revizijo. Pod drugo so računovodski servisi navedli Praktični vodič po računovodstvu, ki je v bistvu priročnik, vendar se redno dopolnjuje v skladu s spremembami v zakonih in SRS, revijo Denar, Bilten Unikum in Uradni list. Te publikacije prebira 6 % računovodskih servisov. Poleg že naštetih publikacij, pa so računovodski servisi pod drugo navedli tudi različne spletne vire. Med najpogostejšimi odgovori je bila internetna stran superdavki.com. To internetno stran spremlja 18 % računovodskih servisov, 12 % računovodskih servisov pa spremlja stran računovodja.com na spletnem naslovu racunovodja.com.

Rezultati ankete so pokazali, da računovodski servisi, ki prebirajo strokovno literaturo, v povprečju prebirajo kar 2 strokovni reviji. Tukaj moram opozoriti, da med to analizo niso vključene različne internetne strani, ki so jih računovodski servisi navedli da jih prebirajo. Čeprav so te internetne strani strokovno verodostojne, sem jih izključil iz analize, saj vsebujejo internetne klepetalnice, pri katerih pa se lahko zgodi, da niso več verodostojne. Ko sem izvajal anketo, nisem pričakoval, da bo veliko računovodskih servisov prebiral internetne strani, tako da v samem anketnem vprašalniku nisem spraševal, za kakšne namene uporabljajo le te.

Analiza je pokazala, da 23 % računovodskih servisov prebira eno strokovno revijo. Od tega v kar 75 % računovodskih servisov, ki prebirajo eno strokovno revijo, prebirajo revijo IKS, v 25 % takih računovodskih servisih, pa Uradni list. Največ računovodskih servisov prebira dve strokovni reviji, takih je kar 47 % računovodskih servisov. Tudi med temi računovodskimi servisi revijo IKS prebira 75 % računovodskih servisov. 12 % računovodskih servisov je takih, da prebirajo tri strokovne revije, in prav toliko je tudi takih, ki prebirajo štiri strokovne

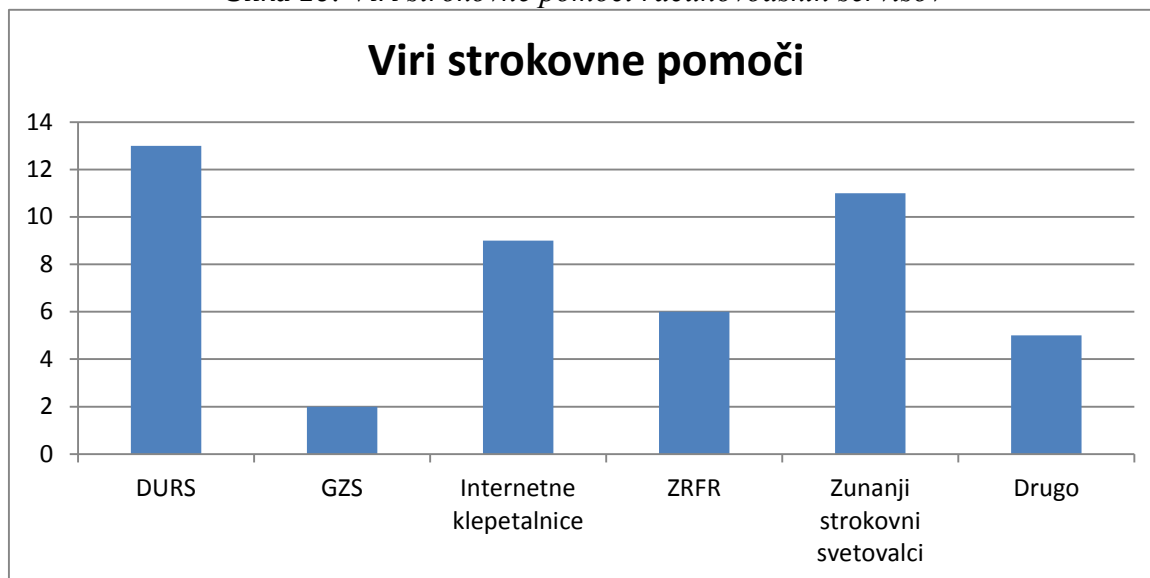
revije. Slika 9 prikazuje delež računovodskih servisov, glede na to, koliko strokovnih revij prebirajo.

Slika 9: Število revij, ki jih računovodski servisi prebirajo v %



Kljub izobrazbi, dodatnemu izobraževanju in prebiranju strokovnih revij, lahko računovodski servisi pridejo do situacije, za katero potrebujejo pomoč. Računovodski servisi največkrat iščejo pomoč kar na DURS-u. Kar 76 % računovodskih servisov išče pomoč na DURS-u. Drugi najpogostejši vir strokovne pomoči so zunanji strokovni svetovalci, saj kar 65 % računovodskih servisov išče pomoč tudi pri njih. Več kot polovica računovodskih servisov išče pomoč tudi preko internetnih klepetalnic. Natančneje je teh 53 % računovodskih servisov. Naslednji najpogostejši vir strokovne pomoči pa je Združenje računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije, saj ta vir strokovnega svetovanja uporablja 35 % računovodskih servisov. Izmed strokovnih virov pomoči, ki so bili na voljo izbire v anketnem vprašalniku, je kot najmanj pogost vir strokovne pomoči računovodskih servisov, navedlo pomoč pri Gospodarski zbornici Slovenije. Le 12 % računovodskih servisov uporablja ta vir, kot vir strokovne pomoči. Kar 29 % računovodskih servisov uporablja še druge vire strokovne pomoči. Viri strokovne pomoči računovodskih servisov so prikazani na Sliki 10.

Slika 10: Viri strokovne pomoči računovodskih servisov



Med drugimi viri pomoči je bil najpogostejši odgovor, da vprašajo kolege računovodje, saj ta vir pomoči uporablja kar 60 % računovodskih servisov, ki so navedli kot vir strokovne pomoči drugo, oziroma 18 % vseh računovodskih servisov. Drugi viri strokovne pomoči pa so še internetne strani superdavki.com in računovodja.com ter Obrtna zbornica Slovenije. Oba ostala vira druge strokovne pomoči uporablja 20 % računovodskih servisov, ki iščejo pomoč drugje, oziroma 6 % vseh računovodskih servisov. Rezultati ankete so pokazali tudi, da ima računovodski servis v povprečju 2,7 vira strokovne pomoči.

Storitve, ki jih računovodski servisi ponujajo, se med računovodskimi servisi zelo razlikujejo. Rezultati so pokazali, da kar 94 % računovodskih servisov ponuja storitev knjigovodenja v celoti. Vendar pa to ni najbolj zastopana storitev računovodskih servisov, saj storitev priprave letnih poslovnih poročil opravljajo vsi računovodski servisi. Storitve računovodskega analiziranja opravlja 53 % računovodskih servisov, malo manj, to je 47 % računovodskih servisov, pa jih opravlja storitve računovodskega predračunavanja. Računovodski servisi pa izmed računovodskih funkcij najmanj izvajajo storitve računovodskega nadziranja, saj je takih računovodskih servisov 43 %. Storitve svetovanja pa izvaja občutno manj računovodskih servisov. Le 35 % računovodskih servisov izvaja storitve finančnega in kadrovskega svetovanja. Zanimivo pa je, da kar 65 % računovodskih servisov opravlja storitev davčnega svetovanja, še posebej, če upoštevamo, da ima le 6 % računovodskih servisov, zaposlenega s pridobljenim nazivom davčnega svetovalca. Tabela 4 prikazuje število in delež računovodskih servisov, ki izvajajo posamezno storitev.

Tabela 4: Storitve računovodskih servisov

Storitve računovodskega servisa	Število računovodskih servisov	Delež računovodskih servisov
Knjigovodenje v celoti	16	94
Računovodsko predračunavanje	8	47
Računovodsko analiziranje	9	53
Računovodsko nadziranje	7	41
Davčno svetovanje	11	65
finančno svetovanje	6	35
Kadrovsko svetovanje	6	35
Priprava letnih poslovnih poročil	17	100
Drugo	2	12

Kot se vidi iz tabele, sta dva računovodska servisa, ki izvajata še druge storitve. V enem izvajajo storitev svetovanja in izobraževanja na področju organizacije računovodstva, v drugem računovodskem servisu pa naročnikom ponujajo izdelavo elaboratov.

Rezultati ankete so pokazali, da računovodski servisi v povprečju izvajajo 4,8 storitev. Računovodskega servisa, ki bi izvajal le eno storitev, ni, je pa kar 18 % računovodskih servisov, ki izvajajo 2 storitvi in le 6 % računovodskih servisov je takih, ki izvajajo 3 storitve. Največ računovodskih servisov, to je 29 %, izvaja 4 storitve, 5 storitev pa opravlja 6 % računovodskih servisov. Kar 24 % računovodskih servisov ima v svojem storitvenem asortimanu 6 storitev, računovodskih servisov, ki izvajajo 7 storitev je 6 % in prav toliko je tudi računovodskih servisov, ki opravljajo 8 in 9 storitev.

Veliko računovodskih servisov danes konkurira s ceno, zato me je zanimalo, če so računovodski servisi seznanjeni z računovodsko tarifo. Rezultati so me malce presenetili, saj so čisto vsi računovodski servisi seznanjeni z njo. Na Sliki 11 so odgovori na to vprašanje ponazarjeni tudi grafično.

Slika 11: Število računovodskih servisov, ki so seznanjeni z računovodsko tarifo



Naslednje, kar sem računovodske servise spraševal v anketi, je bilo, na kateri podlagi vrednotijo svoje storitve. Rezultati so v skladu s strokovno literaturo, ki pravi da si večina računovodskih servisov konkurira s ceno in to so prikazali tudi rezultati, saj prav nihče od računovodskih servisov nima cenika svojih storitev oblikovanega v okviru računovodske tarife. Največ računovodskih servisov svoje storitve vrednoti po pavšalu mesečno po predhodnem dogovoru. Takih je 65 % računovodskih servisov, 29 % računovodskih servisov pa vrednoti računovodske storitve po nižjih cenah od računovodske tarife. 6 % računovodskih servisov vrednoti računovodske storitve po svojem ceniku, ki pa je primerljiv ceniku računovodske tarife. Odgovori na to vprašanje so grafično prikazani na sliki 12.

Slika 12: Vrednotenje računovodskih storitev v %

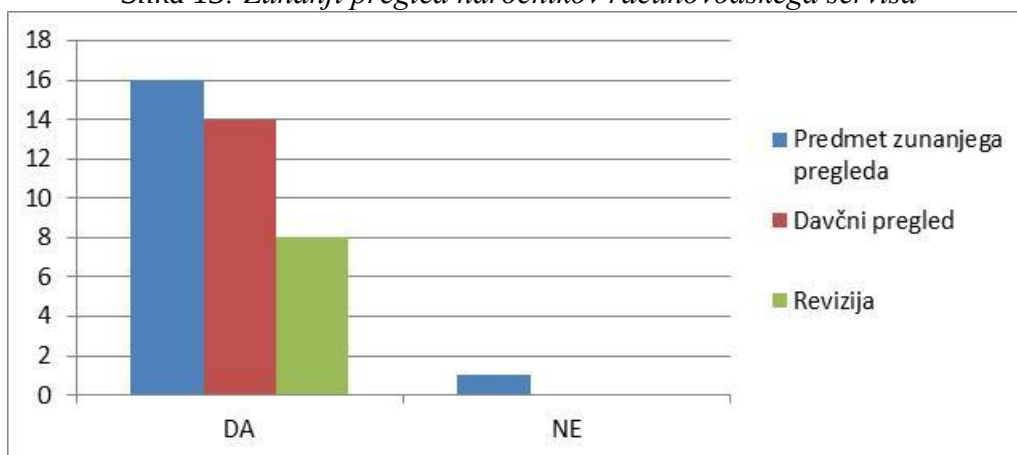


Računovodski servisi opravljajo računovodske storitve za več naročnikov in nekateri naročniki so lahko predmet zunanega pregleda. V anketi sem računovodske servise spraševal tudi, ali opravljajo računovodske storitve za naročnika, ki je bil kdaj predmet zunanega pregleda. Rezultati so me presenetili, saj kar 94 % računovodskih servisov opravlja storitve za takšne naročnike. Le 6 % računovodskih servisov ne opravlja storitev za naročnika, ki bi bil kdaj predmet zunanega pregleda.

Pri zunanjih pregledih naročnikov prevladuje davčni pregled, saj kar 88 % računovodskih servisov, ki opravljajo storitve za naročnika, ki je bil predmet zunanega pregleda, opravlja storitve za vsaj enega naročnika, ki je bil kdaj predmet davčnega pregleda. Povedano drugače, kar 82 % vseh računovodskih servisov ima vsaj enega naročnika, ki je bil predmet davčnega pregleda. Kar 50 % računovodskih servisov, ki opravljajo storitve za naročnika, kateri je bil predmet zunanega pregleda, pa ima naročnika, ki je bil predmet revizijskega pregleda, oziroma je to 47 % vseh računovodskih servisov. Računovodski servisi nimajo naročnika

računovodskih storitev, ki bi bil predmet kakšne druge vrste zunanje pregleda. Na sliki 13 so rezultati prikazani grafično.

Slika 13: Zunanji pregled naročnikov računovodskega servisa



Glede na to, da imajo skoraj vsi računovodski servisi vsaj enega naročnika, ki je bil kdaj predmet enega ali večjih zunanjih pregledov, imajo računovodski servisi s tem velik pritisk na njihovo kakovost opravljenih storitev. Zunanji pregledi so ena izmed redkih stvari, pri kateri se vsaj delno preverja kakovost opravljenih storitev in pri tem tudi sam naročnik dobi neko povratno informacijo o kakovosti opravljenih storitev. Zato me je poleg števila računovodskih servisov, katerih naročniki so bili predmet zunanje pregleda, zanimalo tudi, kakšni so bili rezultati zunanje pregleda. Po tem sem jih spraševal v naslednjem vprašanju in rezultati so bili v okviru pričakovanj. Prevladuje odgovor, da so bile ugotovljene manjše napake, in sicer je bilo tako pri 61 % zunanjih pregledov. Kar pri 33 % zunanjih pregledov pa ni bilo ugotovljenih nobenih napak. Pri 6 % zunanjih pregledov pa do anketiranja niso dobili rezultatov zunanje pregleda. Večjih napak pri zunanjih pregledih pa ni bilo ugotovljenih, kar je tudi v okviru pričakovanj.

Število naročnikov, za katere računovodski servisi opravljajo storitve, je od računovodskega servisa do računovodskega servisa zelo različno. V povprečju imajo računovodski servisi 34 naročnikov, v enem računovodskem servisu pa niso podali števila naročnikov, saj izvajajo storitve po projektih. Če upoštevamo podatek, da imajo računovodski servisi v povprečju 2,6 zaposlenih, to pomeni, da ima en zaposleni okvirno 13 naročnikov. Rezultati ankete so pokazali, da imajo računovodski servisi v Osrednjeslovenski regiji, ki imajo večje število zaposlenih oseb, imajo manjše število naročnikov na zaposlenega. Računovodski servis, ki ima enega zaposlenega, ima v povprečju 16 naročnikov na zaposlenega, 14 naročnikov na zaposlenega pa imajo računovodski servisi, ki imajo zaposleni 2 osebi. Še manj naročnikov na zaposlenega imajo računovodski servisi, ki imajo 3 zaposlene, kajti ti imajo v povprečju 13 naročnikov na zaposlenega. Računovodski servisi, ki imajo 6 ali več zaposlenih, pa imajo v povprečju 12 naročnikov na zaposlenega.

Krivda za slabo opravljeno kakovost dela računovodskih servisov pa ni vedno na strani računovodskih servisov, temveč je odvisna tudi od naročnikov, in sicer od tega, ali se le ti držijo dogovorjenih rokov ali ne. V primeru, da naročnik ne dostavi dokumentacije, kakor je bilo v dogovoru z računovodskim servisom, morajo le ti opraviti delo hitreje. Računovodski servisi morajo svoje delo opraviti do določenega datuma, saj imajo datume za oddajo dokumentacij določene s strani države. Tak primer je mesečna oddaja obrazca DDV, in v primeru, da naročnik odda dokumentacijo zadnji trenutek, mora računovodski servis opraviti vse potrebno za oddajo DDV obrazca zelo hitro in pri tem se poveča možnost napake in s tem se zmanjša kakovost dela. Računovodski servisi imajo pri tem kar nekaj težav z naročniki, saj se le v 29 % računovodskih servisih naročniki držijo dogovorjenih rokov. V 53 % računovodskih servisih se naročniki le delno držijo dogovorjenih rokov, v kar 18 % računovodskih servisih pa se le ti ne držijo dogovorjenih rokov. Ti rezultati so grafično prikazani na Sliki 14.

Slika 14: Spoštovanje dogovorjenih rokov s strani naročnika



Za zaključek ankete, pa sem računovodske servise vprašal, ali se jim zdijo računovodski servisi kakovostni. Večina, to je kar 71 % računovodskih servisov, je mnenja, da so le ti kakovostni, ostalih 29 % pa je mnenja, da niso. Kot razloge, zakaj niso kakovostni, pa so navedli, da imajo premalo znanja oziroma neusposobljenost delavcev v servisih. Ta razlog je navedlo vseh 29 % računovodskih servisov, ki so mnenja da le ti niso kakovostni. Naslednji razlogi so bili še, da imajo preveliko naročnikov, in da za ustanovitev računovodskega servisa ni nikakršnih omejitev. Tako se lahko zgodi, da odpre računovodski servis oseba, ki nima znanja o računovodenju.

3.8 Pogovor z direktorico Zbornice računovodskih servisov ga. Polonco Podgoršek

Kakovost računovodskih servisov v Sloveniji in s tem tudi v Osrednjeslovenski regiji spremljajo tudi na Zbornici računovodskih servisov. Glede njihovega stališča in mnenja o tej temi sem opravil pogovor z direktorico Zbornice računovodskih servisov, ga. Polonco Podgoršek. Intervju je potekal po končanem izboru Naj računovodski servis 2011, ki je potekal že 4. leto zapored. Po mnenju ga. Podgoršek so izbori za Naj računovodski servis pokazali, da računovodski servisi v Osrednjeslovenski regiji po kakovosti opravljenih storitev ne izstopajo od računovodskih servisov v ostalih slovenskih regijah. Tako se po vsej Sloveniji najdejo računovodski servisi, ki svoje delo opravljajo kakovostno. Čeprav so v Osrednjeslovenski regiji računovodski servisi, ki imajo več zaposlenih in s tem večje možnosti za kakovostno opravljene računovodske storitve, so jim računovodski servisi z manjšim številom zaposlenih po vsej Sloveniji povsem enakovredni. Tako se velikokrat zgodi, da v finalni izbor pridejo računovodski servisi tudi z drugih regij Slovenije in nekateri tudi zmagajo.

Zbornica računovodskih servisov kot kakovosten računovodski servis opredeljuje tisti računovodski servis, ki:

- je poslovno uspešen in ima stabilno poslovanje;
- izvaja celovite in raznovrstne računovodske storitve;
- je strokovno neoporečen;
- individualno obravnava stranke;
- ima izobražen kader, ki se tudi permanentno izobražuje;
- uspešno zadovoljuje potrebe po računovodskih informacijah različnih strank, države in drugih poslovnih uporabnikov;
- ažurno analizira podatke o poslovanju in izdela poročila na zahtevo;
- obvešča stranke o zakonskih spremembah;
- ima zavarovano poklicno odgovornost;
- ponuja sodobne storitve, kot je e-računovodenje, ki strankam omogoča spremljanje njihovih računovodskih podatkov preko spleta;
- vrednoti svoje storitve tako, da realno odražajo obseg in kakovosti opravljenega dela.

Zbornica računovodskih servisov je za ustrezno izobrazbo določila visokošolsko izobrazbo, kot permanentno izobraževanje za vodjo računovodskega servisa pa so opredelili od 30 do 40 ur izobraževanja na leto. Pokazalo se je, da veliko vodij računovodskih servisov ne izpolni te kvote, tako da so le to omilili in zmanjšali na 15 ur izobraževanja na leto. Pri tem je ga. Podgoršek poudarila, da večji računovodski servisi organizirajo interna izobraževanja za zaposlene. Le to opravijo tako, da sami vodijo izobraževanje, ali pa izobraževanje opravi strokovnjak, ki ni zaposlen v računovodskem servisu. Predvsem večji računovodski servisi, po številu zaposlenih, imajo znotraj podjetja organiziran intranet, preko katerega se zaposleni

lahko tudi izobražujejo. Zbornica računovodskih servisov skrbi za svoje člane tudi na strokovnem področju, saj jim ob spremembah računovodskih in davčnih zakonov in predpisov pošilja le te po elektroni pošti.

Računovodski servisi ne ponujajo izobraževanja le za svoje zaposlene, temveč tudi za naročnike storitev. Le te je potrebno seznaniti in izobraziti tako, da bodo znali brati in uporabljati računovodske izkaze in poročila. Tako bodo naročniki prej občutili dodano vrednost računovodskih poročil. Pri tem je ga. Podgoršek omenila, da je še vedno veliko naročnikov računovodskih storitev, ki se ne zavedajo pomena računovodskih izkazov in poročil, ter kolikšno dodano vrednost imajo oni lahko od tega, na primer od kvartalnih poročil. Zavarovanje poklicne odgovornosti je pomembno, saj lahko naročnik prejme kazen tudi za nekaj let nazaj. S tem želi Zbornica računovodskih servisov zaščititi tako računovodski servis kot tudi naročnika storitev. Pri Zbornici računovodskih servisov dajo velik poudarek na zavarovanje poklicne odgovornosti, tako da imajo vsi člani, ki so vpisani v katalog računovodskih servisov pri Zbornici računovodskih servisov, sklenjeno zavarovanje poklicne odgovornosti.

Kakovosten računovodski servis odlikuje tudi ponudba sodobnih storitev, kot je e-računovodenje. Na Zbornici računovodskih servisov so mnenja, da z uvedbo e-računovodenja pridobijo na dodani vrednosti tako računovodski servisi kot naročniki računovodskih storitev. Za računovodski servis se tako zmanjša obseg administrativnega dela, za naročnika pa poleg možnosti vpogleda v računovodske informacije kadarkoli, predstavlja e-računovodenje tudi finančni motiv, saj se z uvedbo le tega zmanjša obseg dela in posledično s tem tudi cena računovodskih storitev.

Vrednotenje računovodskih storitev je eden izmed dejavnikov, ki odlikujejo kakovosten računovodski servis. Le to bi moralo biti tako, da bi računovodski servis lahko opravil delo kakovostno. Na trgu računovodskih servisov se zadnje čase dogaja, da računovodski servisi vrednotijo svoje storitve zelo nizko. S tem cenovno pritiskajo na že obstoječe računovodske servise, ki se trudijo vrednotiti storitve kakovosti in obsegu primerno.

Gospodarska kriza udari po računovodskih servisih kasneje kot po nekaterih ostalih gospodarskih panogah, tako da se je v začetku leta 2011 šele začela pojavljati kriza na trgu računovodskih servisov. Mnogi računovodski servisi so ostali brez naročnikov, ali pa so naročniki, ki so dolga leta plačevali pravočasno, padli v likvidnostne težave in le to se pozna tudi pri računovodskih servisih. Kakovostni računovodski servisi se prilagodijo naročnikom in skupaj z njimi poizkušajo najti pot iz težav. Tako se tudi zgodi, da s pomočjo računovodskega servisa, podjetje najde pot iz težav in začne normalno poslovati. Gospodarska kriza pa se na trgu računovodskih servisov kaže tudi v tem, da se večja število novoustanovljenih računovodskih servisov in s tem se izvaja konkurenčni pritisk na vrednotenje računovodskih storitev. Tako na primer, ko je podjetje Mura šlo v stečaj, se je v tej regiji znatno povečalo

število novoustanovljenih računovodskih servisov. Večina novoustanovljenih računovodskih servisov ni kakovostnih, saj izkušnje kažejo, da računovodski servis postane kakovosten z leti.

Ocenjevanje računovodskih servisov, za Naj računovodski servis, opravi strokovna komisija, ki je sestavljena iz 5 članov. Eden izmed članov strokovne komisije je psiholog, ki se osredotoči na mehke veščine znotraj podjetja. Le ta opravi pogovore z zaposlenimi v računovodskem servisu in oceni delovno klimo. Drugi član je pooblaščen revizor, ki opravi pregled poslovanja računovodskega servisa. Tako se strokovna komisija seznani z računovodskim servisom na več možnih načinov, ki jim nato lažje omogoča odločitev, kateri računovodski servis si zasluži naziv Naj računovodski servis.

Zbornica računovodskih servisov poizkuša pri naročnikih povečati zavedanje za kakovosten računovodski servis. Tako v zadnjih letih mesečno izdajajo članke v različnih časnikih, ki izhajajo po vsej Sloveniji, v katerih poudarjajo pomen kakovostnega računovodskega servisa za naročnika.

4 PRESOJA IN PREDLOGI ZA IZBOLJŠANJE KAKOVOSTI RAČUNOVODSKIH SERVISOV V OSREDNJSLOVENSKI REGIJI

V prejšnjem poglavju sem predstavil rezultate ankete, s tem da sem malo že nakazal, kje bi lahko bili problemi kakovosti računovodskih servisov, sedaj pa bom v tem poglavju strnil glavne značilnosti računovodskih servisov v Osrednjeslovenski regiji in presodil ali so dovolj kakovostni ali ne.

Število zaposlenih v računovodskem servisu iz leta v leto raste. Sicer je rast počasna, vendar je izboljšanje vidno. S tem ko raste število zaposlenih v računovodskem servisu, je možnost za bolj kakovostno delo večja. Kot sem že omenil, se v tem primeru lahko zaposleni bolj osredotočijo oziroma specializirajo na določeno področje. V računovodskih servisih v Osrednjeslovenski regiji je opaziti, da se s povečanjem števila zaposlenih v računovodskem servisu zmanjšuje število naročnikov na zaposlenega.

Na kakovost opravljenega dela računovodskega servisa vplivajo tudi naročniki. V primeru, ko bi se vsi naročniki držali rokov, bi si računovodski servis lahko splaniral delo in ga tudi opravil po planu in tudi bolj kakovostno. Anketa pa je pokazala, da se v le 29 % računovodskih servisih naročniki držijo dogovorjenih rokov, v ostalih računovodskih servisih pa imajo pri tem težave. V kar 18 % računovodskih servisih se naročniki rokov ne držijo, kar ima velik vpliv na kakovost dela in število naročnikov na računovodski servis. V tem primeru, pa bi lahko potrdil H5, ki pravi, da imajo računovodski servisi težave z naročniki, saj se le ti ne držijo dogovorjenih rokov.

Računovodski servisi v Osrednjeslovenski regiji, tako kot računovodski servisi po Sloveniji, imajo največ zaposlenih s srednješolsko izobrazbo. Takih je kar 41 % vseh zaposlenih v računovodskih servisih v Osrednjeslovenski regiji. 38 % zaposlenih ima visokošolsko izobrazbo in le 21 % zaposlenih ima univerzitetno ali višjo stopnjo izobrazbe. Razlogi za to so v nizkih cenah vrednotenja storitev računovodskih servisov v Osrednjeslovenski regiji, saj nizke cene ne omogočajo zaposlovanja visoko izobraženega kadra. Čeprav imajo računovodski servisi veliko zaposlenih s srednješolsko izobrazbo, je malo računovodskih servisov, ki bi imeli zaposlene izključno s srednješolsko izobrazbo. Takih računovodskih servisov v Osrednjeslovenski regiji je 7 %, je pa kar 53 % računovodskih servisov, katerih zaposleni imajo najvišjo stopnjo izobrazbe visokošolsko. V kar 65 % računovodskih servisih v Osrednjeslovenski regiji so zaposleni pridobili strokovne nazive, kot so računovodja, vodja računovodskega servisa in podobno. Prevladujejo nazivi računovodje in vodja računovodskega servisa, saj ima vsakega od teh nazivov kar 15 % zaposlenih, kar pomeni, da ima 30 % zaposlenih v računovodskih servisih v Osrednjeslovenski regiji enega od teh dveh nazivov. Ostali zaposleni, ki so pridobili kateri drugi naziv, kot je preizkušeni računovodja ali davčni svetovalec, pa predstavljajo 8 % zaposlenih v računovodskih servisih v Osrednjeslovenski regiji. Rezultati so pokazali, da računovodski servisi v Osrednjeslovenski regiji dajejo več poudarka na pridobljene nazive, kot na stopnjo formalne izobrazbe. Na podlagi tega lahko potrdim H2, ki pravi, da računovodski servisi v Osrednjeslovenski regiji zaposlujejo osebe, ki nimajo ustrezne izobrazbe.

Stopnja formalne izobrazbe zaposlenega v računovodskem servisu še ni zadosten pogoj, da bo le ta opravljal svoje delo kakovostno. Pomembno je tudi sprotno izobraževanje. Seveda ni dobro, če se zaposleni ne izobražujejo, v primeru ko se izobražujejo, je pa težko določiti tisto mejo, ki bi ločevala, kdaj se zaposleni izobražujejo dovolj, oziroma premalo. Slovenski inštitut za Revizijo, ki skrbi za pridobitev naziva preizkušeni računovodja, je postavil mejo, da oseba lahko ohrani naziv preizkušeni računovodja, s 30 urami dodatnega izobraževanja na leto (Pravilnik o pridobitvi strokovnega naziva računovodja in vpisu v register inštituta, 2000, str. 3). Na Zbornici računovodskih servisov so za današnje razmere na trgu ocenili, da bi bilo 15 ur izobraževanja na zaposlenega dovolj, da bi le ta lahko opravil svoje delo kakovostno. Kot so pokazali rezultati ankete, te meje ne dosegajo v 53 % računovodskih servisov v Osrednjeslovenski regiji, saj 6 % računovodskih servisov v Osrednjeslovenski regiji dodatno ne izobražuje zaposlenih, prav toliko za izobraževanje namenijo od 6 do 10 ur na zaposlenega in kar 41 % računovodskih servisov v Osrednjeslovenski regiji namenijo od 11 do 15 ur dodatnega izobraževanja na zaposlenega. Tako lahko potrdim H3, ki pravi, da se zaposleni v računovodskem servisu ne izobražujejo, oziroma se izobražujejo premalo, da bi lahko svoje delo opravljali kakovostno.

Kot sem že omenil, se kakovost računovodskih servisov pozna v številu napak, ki jih napravijo. Računovodski servisi v Osrednjeslovenski regiji opravljajo storitve za naročnike, ki so že bili predmet zunanjskega pregleda in le 6 % računovodskih servisov v Osrednjeslovenski regiji je takih, ki nimajo naročnika, ki bi bil predmet zunanjskega preverjanja. Pri

računovodskih servisih, ki opravljajo storitve za naročnika, ki je bil že predmet zunanjšega preverjanja, so bili predmet ali davčnega pregleda ali pa revizijskega pregleda. Pri tem pa samo v 33 % zunanjih pregledov ni bilo odkrite napake. Pri 61 % zunanjih pregledih pa so bile odkrite manjše napake. Za ostalih 6 % zunanjih pregledov pa do anketiranja še niso imeli rezultatov zunanjšega pregleda. Ker le pri 33 % računovodskih servisih ni bilo ugotovljene napake, je le to premalo, da bi lahko trdil, da so računovodski servisi kakovostni. Rezultati so tako pokazali, da lahko potrdim H6, ki pravi, da bodo pri zunanjih pregledih ugotovljene manjše ali večje napake.

Izpostavil bi še eno misel. Pri zunanjih pregledih, kjer so bile ugotovljene manjše napake, so te lahko nastale zaradi neznanja ali zaradi želje naročnika, ki je želel »popraviti« računovodske izkaze. Pri tem pa je tudi težko reči, ali je dober računovodja tisti, ki dela vse po zakonu in pri katerem niso bile odkrite nobene napake pri zunanjem pregledu, ali pa tisti, ki ustreže naročniku in se pri zunanjem pregledu ugotovijo manjše napake in pri tem nekatere napake ostanejo še vedno skrite. Za kakovostni računovodski servis je potreben dober računovodja, vendar bi moral kakovostni računovodski servis takega naročnik, ki želi popraviti poslovni izid, zavriniti. Ne glede na to, iz katerega razloga so bile napake, pri kakovostnem računovodskem servisu le te ne bi smele biti v računovodskih izkazih.

Že različni avtorji so zapisali, da med računovodskimi servisi prevladujeta dve vrsti konkurence, in sicer cenovna konkurenca in konkurenca na podlagi kakovosti. Računovodski servisi, ki si konkurirajo na podlagi kakovosti, bodo svoje storitve vrednotili višje kot računovodski servisi, ki si konkurirajo na podlagi cene. Noben računovodski servis ne vrednoti storitev po računovodski tarifi, je pa 6 % računovodskih servisov v Osrednjeslovenski regiji, ki vrednotijo svoje storitve po tarifi, ki je primerljiva računovodski tarifi. Ostali računovodski servisi v Osrednjeslovenski regiji vrednotijo računovodske storitve drugače. Kar 65 % računovodskih servisov v Osrednjeslovenski regiji vrednoti računovodske storitve pavšalno po predhodnem dogovoru, ostalih 29 % računovodskih servisov v Osrednjeslovenski regiji pa vrednoti svoje storitve po nižjih cenah od računovodske tarife. Tako lahko potrdim H4, ki pravi, da računovodski servisi v Osrednjeslovenski regiji vrednotijo storitve po nižji ceni od računovodske tarife.

Če povzamem, sem potrdil hipoteze številka 2, 3, 4, 5 in 6. Na podlagi tega lahko potrdim H1, ki pravi, da so računovodski servisi v Osrednjeslovenki regiji premalo kakovostni za opravljanje računovodskih storitev.

Za izboljšanje kakovosti računovodskih servisov je potrebno narediti marsikaj. Rezultati ankete so pokazali, da računovodski servisi za noben kriterij ne izpolnjujejo pogoja, da bi bilo njihovo delo opravljeno kakovostno. Da bi računovodski servisi lahko izboljšali kakovost opravljenih storitev, bi morali svoje storitve vrednotiti po višji ceni, kot jih sedaj. To bi jim omogočilo, da bi zaposlovali ljudi z višjo stopnjo izobrazbe in hkrati bi lahko zaposlene poslali na dodatna izobraževanja, za katera je potrebno, da jih je deležen vsak zaposleni vsako leto. Tako bi se število napak pri zunanjih pregledih zmanjšalo.

Ker pa se je kriza pri računovodskih servisih začela kazati šele z letom 2011 in je verjetno, da krize ne bo konec hitro, je glede na trenutne pogoje na trgu običajno, da se zmanjšajo število dodatnih izobraževanj in števila zaposlenih. Tako bi za zvišanje kakovosti opravljenih storitev računovodskega servisa, vsak računovodski servis lahko poskrbel s tem, da bi se naročniki držali dogovorjenih rokov. S tem bi dosegli osnovo za izboljšanje kakovosti opravljenega dela.

Eden izmed ciljev raziskave je bil presoditi, ali je za opravljanje računovodske dejavnosti, potrebno uvesti zakonsko določene strokovne pogoje. Rezultati so pokazali, da računovodski servisi niso kakovostni ter se število novoustanovljenih računovodskih servisov trenutno povečuje. Tako bi državnemu organu predlagal, da se panogo računovodskih servisov zakonsko regulira, tako da bi se postavili pogoji za vstop na trg ter tudi pogoji za obstoj na trgu. Oba pogoja se mi zdita potrebna, saj tako novoustanovljeni računovodski servisi, kot tisti, ki obstajajo na trgu že dlje časa, niso kakovostni. Čeprav jih iz leta v leto konkurenca in drugi subjekti silijo k povečanju kakovosti, je pritisk na cene s strani konkurence vse hujši in prevladuje, kar pa se seveda pozna tudi na kakovosti opravljenih storitev in le malo računovodskih servisov ne podleže pritisku cenovne konkurence.

SKLEP

V Sloveniji računovodski servisi nimajo dolge zgodovine, saj so začeli nastajati hkrati z osamosvojitvijo Slovenije. V kratkem obdobju je nastalo ogromno računovodskih servisov, katerih kakovosti ni nihče preverjal. Na začetku so računovodski servisi ponujali bolj ali manj le knjigovodske storitve, sčasoma pa so začeli ponujati storitve iz drugih računovodskih funkcij. Veliko računovodskih servisov je poslovno priložnost videlo tudi v storitvah, ki niso tipično računovodske, na primer svetovanje. Računovodski servisi so v povprečju razširili svojo ponudbo storitev, saj jih v to sili konkurenca in tudi sami naročniki. Ko naročnik računovodskih storitev raste, potrebuje vse bolj zahtevnejše računovodske informacije in računovodski servisi so se temu znali primerno prilagoditi. Že od samega nastanka računovodskih servisov pa jih nihče ne sili k izboljšanju kakovosti, saj ni nikakršnih zakonskih omejitev, ki bi določale, kdo je primeren, da lahko ustnovi računovodski servis in kdo ne.

Število zaposlenih v računovodskih servisih v Osrednjeslovenski regiji je nad povprečjem računovodskih servisov v Sloveniji. To pomeni, da imajo računovodski servisi v Osrednjeslovenski regiji več možnosti, da kakovostno opravijo storitve. Prav tako se število zaposlenih, ki imajo srednješolsko izobrazbo, zmanjšuje. Računovodski servisi dajejo vse več poudarka znanju zaposlenih. Še bolj pa se to pozna pri dodatnem izobraževanju. Sedaj ima skoraj dve tretjini računovodskih servisov v Osrednjeslovenski regiji vsaj enega zaposlenega, ki je pridobil katerega izmed strokovnih nazivov, kot so računovodja, preizkušeni računovodja, vodja servisa ali davčni svetovalec. Posledično s pridobljenimi nazivi se je povečalo tudi število ur dodatnega izobraževanja zaposlenih v računovodskih servisih v

Osrednjeslovenski regiji, vendar pa število ur dodatnega izobraževanja še ni na zadovoljivo visoki ravni, katera bi omogočala zaposlenim kakovostno opravljanje dela, saj ne izpolnjujejo pogoja dodatnega izobraževanja, ki je zahtevano, da lahko določeni naziv obdržijo. Računovodski servisi v Osrednjeslovenski regiji pridno prebirajo strokovno literaturo, saj vsi računovodski servisi prebirajo eno ali več le teh. Največ računovodskih servisov prebira reviji IKS in Obrtnik. Vendar kljub vsej strokovnosti, vsi računovodski servisi pridejo do situacije, katere ne poznajo in potrebujejo pomoč. Kot vir strokovne pomoči se najraje obrnejo na DURS in pa na zunanje strokovne svetovalce. Rezultati ankete so pokazali, da imajo skoraj vsi računovodski servisi v Osrednjeslovenski regiji, vsaj enega naročnika, ki je že bil predmet zunanjega pregleda. Računovodski servisi so se srečali z dvema zunanjima pregledoma in sicer z davčnim pregledom in revizijskim pregledom. Med tema dvema zunanjima pregledoma so računovodski servisi v Osrednjeslovenski regiji, večkrat deležni davčnega pregleda kot pa revizijskega pregleda.

S pomočjo raziskave sem lahko potrdil temeljno hipotezo, da računovodski servisi v Osrednjeslovenski regiji niso kakovostni. Čeprav so se računovodski servisi v povprečju izboljšali na marsikaterem področju, ki vpliva na kakovost računovodskega servisa prihaja do preveč napak, ki so odkrite med zunanjim pregledom. Zaradi tega se mi zdi pomembno, da državni organ zakonsko regulira dejavnost računovodskih servisov.

LITERATURA IN VIRI

1. Bizilj, M. (1997): *Vpliv računovodskih servisov na kakovost računovodstva* (diplomsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
2. Bregar, L, Ograjšek, I. & Bavdaž, M. (2005). *Metode raziskovalnega dela za ekonomiste: Izbrane teme*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta
3. Dabholkar, P. A (1996). Customer evaluations of new technology-based self-service options: An investigation of alternative models of service quality. *International Journal of research in marketing*. 13(1), 29-51.
4. Dubrovski, D. (1997). Model potrošnikovega zadovoljstva. *Slovenska ekonomska revija*, 48(5), 33-42.
5. *ePRS – poslovni register Slovenije*. Najdeno 2. avgusta 2011 na spletnem naslovu <http://www.ajpes.si/prs/>
6. Fitzsimonns, J.A., & Fitzsimonns, M. J. (1998). *Service management: operations, strategy and information technology*. Boston, MA: McGraw-Hill.
7. Garvin, D. A. (1984). What does product quality really mean?. *Sloan management review*, 26(1), 25-43,
8. Gilmore, A. (2003). *Services, marketing and management*. London: SAGE.
9. Glažar, T. (2007). *Trženje računovodskih storitev v Sloveniji*. Ljubljana: Inštitut za računovodstvo.
10. Glažar, T. (2008). *Kako do lastnega cenika računovodskih storitev*. Ljubljana: Gospodarska zbornica Slovenije.
11. Green, D. (1995). *What is quality in higher education?*. Buckingham: Open University Press.
12. Gronroos, C. (2000). *Service management and marketing: a customer relationship management approach*. Chichester: Wiley.
13. Hansen, Don R., & Mowen, M. M. (1994): *Management Accounting*. Cincinnati: South-Western Publishing,
14. Hočevār, M. (1999). *Osnove računovodstva*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
15. Hočevār, M., Igličar, S., & Zaman, M., (2007). *Temelji računovodstva*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
16. Holmes, G. A., Sugden, A. & Gee, P. (2005). *Interpretacija poslovnih poročil in računovodskih izkazov*. Ljubljana: GV založba.
17. Horovitz, J., & Panak, J., M (1997). *Za popolno kupčevo zadovoljstvo*. Ljubljana: GV založba.
18. Horvat, R. (2003). Računovodski servisi v Sloveniji. *Iks* (10), 21-33.
19. Javornik, M. (2003). *Prednosti in slabosti prenosa računovodstva podjetja v računovodski servis* (diplomsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
20. Knobbe-Keuk, B., & Deutschland. (1993). *Bilanz- und Unternehmenssteuerrecht*. Köln: Otto Schmidt.
21. Kokotec-Novak, M., (2005) *Davčna poročila*. Študijsko gradivo. Ljubljana.

22. *Kontni okvir za gospodarske družbe* (2008). Najdeno 13. Marca 2011 na spletnem naslovu http://www.si-revizija.si/dokumenti/srs/srs_2006/kontni_okviri/ko-gd-2010.pdf
23. Koželj, S. (1995). *Vsebinske in organizacijske posebnosti računovodskih servisov*. Zbornik referatov 27. Simpozija o sodobnih metodah v računovodstvu in poslovnih financah in reviziji. Ljubljana: Zveza ekonomistov Slovenije in Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije.
24. Koželj, S. (2009). Vloga vodje računovodstva v današnjih razmerah. *Iks*, 36(7), 13-19.
25. Lehtinen, U., & Lehtinen, J. R. (1991). Two approaches to service quality dimensions. *The service Industries Journal* 11(3), 287-303.
26. Lovelock, C., & Wright, L. (1999). *Principles of service marketing and management*. Upper Saddle River (New Jersey): Prentice Hall.
27. 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.
28. Mayr, B., (2007). *Uvod v računovodstvo*. Ljubljana: Visoka šola za računovodstvo. Inštitut za poslovno računovodstvo.
29. Melavc, D., & Milost, F. (2003) *Računovodstvo*. Koper: fakulteta za management.
30. Milost F. & Milunovič V., 2006. *Obdavčitev podjetij*. Koper: fakulteta za management.
31. *Naloge ZRS*. Najdeno 25. marca 2011 na spletnem naslovu http://www.gzs.si/slo/panoge/zbornica_racunovodskih_servisov/o_zbornici/naloge
32. Ozebek, V., (2008). *Razvoj in kakovost računovodskih servisov v zgornjem Posočju* (diplomsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta
33. Parasuraman A., & Grewal, D. (2000). The Impact of Technology on the Quality-Value-Loyalty Chain: A Research Agenda. *Journal of the Academy of Marketing Science*, Greevale, 28(1), 168-174.
34. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and implications for future research. *Journal of Marketing* 49(4), 41-51.
35. Popit, B. V., (2010). Računovodski servisi imajo precej dela, več pa je tudi potreba po njihovih storitvah. Najdeno 23. julija 2011 na spletnem naslovu <http://www.vzmd.si/mediji-o-malih-delnicarjih/racunovodski-servisi-imajo-precej-dela-vec-pa-je-tudi-potreb-po-njihovih-nasvetih>
36. Potočnik, V. (2000). *Trženje storitev*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
37. *Pravilnik o pridobitvi strokovnega naziva računovodja in vpisu v register inštituta*. Najdeno 30. oktobra 2011 na spletni strani http://www.si-revizija.si/o_siru/dokumenti/akti/prav-izob-Racunov.pdf
38. *Predlog Zakona o računovodski dejavnosti - ureditev dejavnosti*. Najdeno 25. marca 2011 na spletnem naslovu http://www.gzs.si/slo/panoge/zbornica_racunovodskih_servisov/zastopanje_interesov/predlog_zakona_o_racunovodski_dejavnosti
39. Price, C. E., & Porcano, T, M., (1992). The Value-Added Tax. Najdeno 26. Marca 2011 na spletnem naslovu <http://proquest.umi.com.nukweb.nuk.uni-lj.si/pqdlink?Ver=1&Exp=03-24-2016&FMT=7&DID=557899&RQT=309>

40. Program usposabljanja za vodenje računovodskega servisa (2009). Najdeno 22. Julija, 2011 na spletnem naslovu http://www.gzs.si/pripone/29619/program_vodje_prenovljen_januar2009.doc
41. *Projekti ZRS*. Najdeno 25. marca 2011 na spletnem naslovu http://www.gzs.si/slo/panoge/zbornica_racunovodskih_servisov/o_zbornici/projekti_zrs
42. *Razvoj in številčni prikaz panoge*. Najdeno 25. Septembra 2011 na spletnem naslovu http://www.gzs.si/slo/panoge/zbornica_racunovodskih_servisov/informiranje_in_izobrazevanje/prikaz_dejavnosti
43. Scott, D.R., & van der Walt, N.T. (1995). Chose criteria in the selection of international accounting firms. *European jurnal of marketing*, 32-37.
44. Sherden W. A. (1988). Gaining the Service Quality Advantage. *Journal of Business Strategy*, 9(2), 45-48.
45. *Slovenski računovodski standardi*. (2006). Ljubljana: Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije.
46. Snoj, B. (2000). *Management storitev*. Koper: Visoka šola za management.
47. Statistične regije Slovenije. (b.l.) V *Wikipedia*. Najdeno 15. julija 2011 na spletnem naslovu http://sl.wikipedia.org/wiki/Statisti%C4%8Dne_regije_Slovenije#Osrednjeslovenska
48. Šircelj, A. (2005). Organiziranost računovodske dejavnosti v državah članice EU. *Zbornik referatov 7. Kongresa računovodskih servisov*. Ljubljana: Gospodarska zbornica Slovenije, 2005
49. Taurer, M. (2003). *Razvoj računovodstva v anglosaškem svetu in pri nas*. (diplomsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
50. Turk, I. (1992). *Računovodstvo in letni računovodski izkazi podjetij v novih okoliščinah pri nas*. Podjetje in delo, (6), 656-661.
51. Turk, I., & Melavc, D. (2001). Računovodstvo. Kranj: Moderna organizacija
52. Vehar, N. (1998) Kakovost računovodskih servisov pri nas. *IKS*, 25(12), 157-195
53. Vključitev v obvezni in prostovoljni večstranski pobot. Najdeno 22. oktobra 2011 na spletnem naslovu http://www.ajpes.si/Bonitetne_storitve/Vecstranski_pobot/Vkljucitev_v_sistem
54. Wilborn, W., & Cheng Edwin, T., C. (1994). *Global management of quality assurance systems*. New York: Mc-Graw-Hill Inc.
55. Zakon o davku od dohodkov pravnih oseb. *Uradni list RS* (št 117/2006). Najdeno 21. marca 2011 na spletnem naslovu <http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=2006117&stevilka=5014>
56. Zakon o dohodnini. *Uradni list RS* št. 117/2006, 33/2007, Odl.US: U-I-198/05-12, 45/2007, Odl.US: U-I-260/04-28, 90/2007, 10/2008, 78/2008, 92/2008, 125/2008, 20/2009, 10/2010, 13/2010, 28/2010-UPB5, 43/2010, 51/2010-UPB6, 106/2010, 9/2011-ZUKD-1, 13/2011-UPB7.
57. Zakon o gospodarskih družbah. *Uradni list RS* št. 42/2006, 60/2006 popr., 26/2007-ZSDU-B, 33/2007-ZSReg-B, 67/2007-ZTFI (100/2007 popr.), 10/2008, 68/2008,

- 23/2009; Odl. US: U-I-268/06-35, 42/2009, 65/2009-UPB3, 83/2009 Odl.US: U-I-165/08-10, Up-1772/08-14, Up-379/09-8, 33/2011, 91/2011.
58. Zakon o preprečevanju zamud pri plačilih, Uradni list RS št. 18/2011.
59. Zalokar, N., (2007). Davek na dodano vrednost. *IKS*, 34(10/11).
60. Zeithaml, V.A. (1988). Consumer perceptions of price, quality and value: a means-end model and synthesis of evidence. *Jurnal of marketin* 52(3): 2-22.
61. Zemljarič, G. (1995). Vloga in problemi računovodskih servisov ter njihova vloga pri uvajanju SRS. *Zbornik referatov 10. posvetovanja Društva računovodskih in finančnih delavcev Maribor* (str. 58-67). Maribor: Društvo računovodskih in finančnih delavcev Maribor.
62. *Zgodovina ZRS*. Najdeno 25. marca 2011 na spletnem naslovu http://www.gzs.si/slo/panoge/zbornica_racunovodskih_servisov/o_zbornici/zgodovina_zrs
63. Zupančič, V. (2004) *Knjigovodenje po SRS 39 in obdavčitev zasebnikov*. Ljubljana: Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije.
64. Žebovec, A., (2009). *Kvaliteta in kvantiteta storitev računovodskih servisov* (diplomska naloga). Koper: Fakulteta za management Koper.

PRILOGA

PRILOGA 1: ANKETNI VPRAŠALNIK

1. Koliko let obstaja računovodski servis? (Upoštevajte le dopolnjena leta)
 - a) 0-3 leta
 - b) 4-7
 - c) 8-10
 - d) 11-13
 - e) 14-17
 - f) Več kot 17 let

2. Pravna oblika podjetja?
 - a) S.p.
 - b) D.n.o.
 - c) D.o.o.
 - d) K.d.
 - e) Drugo: _____
3. Kolikšno je število zaposlenih oseb v računovodskem servisu?
 - a) 0
 - b) 1-3
 - c) 3-5
 - d) 5-10
 - e) Več kot 10

4. Izobrazbena struktura zaposlenih oseb v računovodskem servisu (vpišite število zaposlenih z določeno izobrazbo)

Stopnja izobrazbe	Število zaposlenih
Srednješolska izobrazba	
Visokošolska izobrazba	
Univerzitetna izobrazba	
Magisterij, doktorat	
Od tega	
Pridobljeni certifikat za vodjo servisa	
Davčni svetovalec	
Preizkušeni računovodja	

Se nadaljuje

nadaljevanje

Računovodja	
Pooblaščen revizor	
Revizor	
Drugo (spodaj na črto napišete kaj)	

5. Ali se zaposleni dodatno izobražujejo?

- a) DA
- b) NE

6. V primeru, da ste na prejšnje vprašanje odgovorili z DA, koliko izobraževalnih ur namenite na zaposlenega na leto?

- a) 1-5 ur
- b) 6-10 ur
- c) 10-15 ur
- d) 15-25 ur
- e) 25-50 ur
- f) Več kot 50 ur

7. Katere strokovne revije v računovodskem servisu berete redno? *(možnih je več odgovorov).*

- a) Jih ne beremo redno
- b) IKS
- c) Obrtnik
- d) Revizor
- e) Davčni bilten
- f) Drugo: _____

8. V primeru da potrebujete strokovno pomoč, kam se obrnete? *(možnih je več odgovorov).*

- a) GZS
- b) ZRFR
- c) Internetne klepetalnice
- d) DURS
- e) Zunanji strokovni svetovalci
- f) Drugo: _____

9. Katere storitve opravljate za svoje komitente? *(možnih je več odgovorov)*.

- a) Knjigovodenje v celoti
 - b) Računovodsko predračunavanje
 - c) Računovodsko analiziranje
 - d) Računovodsko nadziranje
 - e) Davčno svetovanje
 - f) Finančno svetovanje
 - g) Kadrovske svetovanje
 - h) Priprava letnih poslovnih poročil
 - i) Drugo (napišite na spodnjo črto)
-

10. Ali ste seznanjeni z računovodsko tarifo?

- a) DA
- b) NE

11. Kako vrednotite računovodske storitve?

- a) Po računovodski tarifi
- b) Pavšalno mesečno po predhodnem dogovoru
- c) Po nižjih cenah od računovodske tarife
- d) Drugo: _____

12. Ali opravljate računovodske storitve za naročnika, ki je bil kdaj predmet zunanjega pregleda? *(možnih je več odgovorov)*.

- a) DA
 - (1) Revizija
 - (2) Davčni pregled
 - (3) Drugo: _____
- b) NE

13. V primeru da ste na prejšnje vprašanje odgovorili z DA, kakšen je bil rezultat zunanjega pregleda? *(možnih je več odgovorov)*.

- a) Odkrite ni bilo nobene napake
- b) Odkrite so bile manjše napake
- c) Odkrite so bile večje napake
- d) Drugo: _____

14. Za koliko naročnikov opravljate računovodske storitve?

15. Kako se vaši naročniki odzivajo na spoštovanje rokov za dostavo računovodske dokumentacije?

- a) Držijo se dogovorjenih rokov
- b) Se delno držijo dogovorjenih rokov
- c) Se ne držijo dogovorjenih rokov

16. Ali so po vašem mnenju računovodski servisi kakovostni?

- a) DA
- b) NE

17. V primeru, da ste odgovorili z NE, kaj je po vašem mnenju razlog, da računovodski servisi niso kakovostni?
