

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

SKUPINSKO MAGISTRSKO DELO

**ANALIZA UVEDBA STANDARDA KAKOVOSTI NA DELOVANJE
RAČUNOVODSKIH SERVISOV**

Ljubljana, 13. november 2018

ILVANA KUDIĆ
URŠKA SUHADOLNIK

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Ilvana Kudić, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtorica predloženega dela z naslovom Analiza uvedbe standarda kakovosti na delovanje računovodskih servisov, pripravljenega v sodelovanju s svetovalcem dr. Markom Hočevarjem.

IZJAVLJAM

1. da sem predloženo delo pripravila samostojno;
2. da je tiskana oblika predloženega dela istovetna njegovi elektronski obliki;
3. da je besedilo predloženega dela jezikovno korektno in tehnično pripravljeno v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, kar pomeni, da sem poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih uporabljam oziroma navajam v besedilu, citirana oziroma povzeta v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani;
4. da se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del (v pisni ali grafični obliki) kot mojih lastnih – kaznivo po Kazenskem zakoniku Republike Slovenije;
5. da se zavedam posledic, ki bi jih na osnovi predloženega dela dokazano plagiatorstvo lahko predstavljalo za moj status na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani v skladu z relevantnim pravilnikom;
6. da sem pridobila vsa potrebna dovoljenja za uporabo podatkov in avtorskih del v predloženem delu in jih v njem jasno označila;
7. da sem pri pripravi predloženega dela ravnala v skladu z etičnimi načeli in, kjer je to potrebno, za raziskavo pridobila soglasje etične komisije;
8. da soglašam, da se elektronska oblika predloženega dela uporabi za preverjanje podobnosti vsebine z drugimi deli s programsko opremo za preverjanje podobnosti vsebine, ki je povezana s študijskim informacijskim sistemom članice;
9. da na Univerzo v Ljubljani neodplačno, neizključno, prostorsko in časovno neomejeno prenašam pravico shranitve predloženega dela v elektronski obliki, pravico reproduciranja ter pravico dajanja predloženega dela na voljo javnosti na svetovnem spletu preko Repozitorija Univerze v Ljubljani;
10. da hkrati z objavo predloženega dela dovoljujem objavo svojih osebnih podatkov, ki so navedeni v njem in v tej izjavi.

V Ljubljani, dne _____

Podpis študentke: _____

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Urška Suhadolnik, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtorica predloženega dela z naslovom Analiza uvedbe standarda kakovosti na delovanje računovodskih servisov, pripravljenega v sodelovanju s svetovalcem dr. Markom Hočevarjem.

IZJAVLJAM

11. da sem predloženo delo pripravila samostojno;
12. da je tiskana oblika predloženega dela istovetna njegovi elektronski obliki;
13. da je besedilo predloženega dela jezikovno korektno in tehnično pripravljeno v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, kar pomeni, da sem poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih uporabljam oziroma navajam v besedilu, citirana oziroma povzeta v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani;
14. da se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del (v pisni ali grafični obliki) kot mojih lastnih – kaznivo po Kazenskem zakoniku Republike Slovenije;
15. da se zavedam posledic, ki bi jih na osnovi predloženega dela dokazano plagiatorstvo lahko predstavljalo za moj status na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani v skladu z relevantnim pravilnikom;
16. da sem pridobila vsa potrebna dovoljenja za uporabo podatkov in avtorskih del v predloženem delu in jih v njem jasno označila;
17. da sem pri pripravi predloženega dela ravnala v skladu z etičnimi načeli in, kjer je to potrebno, za raziskavo pridobila soglasje etične komisije;
18. da soglašam, da se elektronska oblika predloženega dela uporabi za preverjanje podobnosti vsebine z drugimi deli s programsko opremo za preverjanje podobnosti vsebine, ki je povezana s študijskim informacijskim sistemom članice;
19. da na Univerzo v Ljubljani neodplačno, neizključno, prostorsko in časovno neomejeno prenašam pravico shranitve predloženega dela v elektronski obliki, pravico reproduciranja ter pravico dajanja predloženega dela na voljo javnosti na svetovnem spletu preko Repozitorija Univerze v Ljubljani;
20. da hkrati z objavo predloženega dela dovoljujem objavo svojih osebnih podatkov, ki so navedeni v njem in v tej izjavi.

V Ljubljani, dne _____

Podpis študentke: _____

KAZALO

UVOD	1
1 STORITVE	3
1.1 Opredelitev in posebnosti storitev.....	3
1.1.1 Neopredmetenost storitev	4
1.1.2 Neločljivost storitev.....	4
1.1.3 Spremenljivost storitev	4
1.1.4 Minljivost storitev	5
1.2 Klasifikacija in vrsta storitev.....	5
2 KAKOVOST STORITEV	8
2.1 Dejavniki kakovosti storitev	9
2.2 Načini merjenja kakovosti storitev	12
2.2.1 Tehnični in funkcionalni model kakovosti (Grönroosov model)	12
2.2.2 GAP model (model vrzeli)	14
2.2.3 Model SERVQUAL	15
2.2.4 Model SERVPERF	17
2.2.5 Model kakovosti 4Q	18
3 RAČUNOVODSKE STORITVE	18
3.1 Računovodstvo	18
3.1.1. Računovodska dejavnost v Sloveniji.....	21
3.1.2. Računovodska dejavnost v EU	25
3.2 Storitve računovodskih servisov.....	33
3.3 Naročniki računovodskih storitev	36
3.4 Ponudniki računovodskih storitev	37
3.5 Dejavniki izbire računovodskih servisov.....	39
3.6 Nezaželeni dejanja v računovodski panogi.....	43
4 UREDITEV RAČUNOVODSKE DEJAVNOSTI V SLOVENIJI	46
4.1 Predstavitev predloga Zakona o računovodski dejavnosti.....	46
4.2 Predstavitev standarda izvajalcev računovodskih storitev	48
4.2.1 Ključni pojmi računovodske panoge	50
4.2.2 Izvajanje storitve računovodskih servisov in merilo kakovosti	52

4.2.3 Kadri in delovno okolje v računovodskih servisih.....	59
4.2.4 Cena računovodskih storitev	63
5 ANALIZA UVEDBE STANDARDA KAKOVOSTI.....	65
5.1 Namen raziskave	65
5.2 Raziskovalni model	65
5.3 Raziskovalna vprašanja in metode preverjanja	66
5.4 Sestava vprašalnika.....	70
5.5 Rezultati raziskave	70
5.5.1 Intervju z predsednikom ZRS	70
5.5.2 Intervju z vodjo računovodskega servisa	75
5.6 Glavne ugotovitve in priporočila	78
SKLEP.....	79
LITERATURA IN VIRI.....	81
PRILOGE	89

KAZALO SLIK

Slika 1: Razdelitev storitev	7
Slika 2: Grönroosov model	13
Slika 3: Model vrzeli	14
Slika 4: Model SERVQUAL merjenja kakovosti	16
Slika 5: Informacijska funkcija in sestavine računovodstva	20
Slika 6: Letno število ur izobraževanja oseb s področja računovodske dejavnosti	31
Slika 7: Razlogi za izbiro računovodskega servisa	42
Slika 8: Najpogostejši pobudniki neetičnega obnašanja	44
Slika 9: Logo Zbornice računovodskih servisov.....	47
Slika 10: Gibanje števila zaposlenih	62
Slika 11: Logo standarda izvajalcev računovodskih storitev	77

KAZALO TABEL

Tabela 1: Regulacija računovodenja v državah članicah EU – licenca.....	27
Tabela 2: Priporočila za učinkovito primopredajo	58

KAZALO PRILOG

Priloga 1: Tarifni sistem	1
Priloga 2: Vprašalnik za intervju z gospodom Aleksandrom Štefancem, predsednika Zbornice računovodskih servisov.	6
Priloga 3: Vprašalnik za intervju z vodjo računovodskega servisa gospo Biljano Mikačo. .	7

KAZALO KRATIC

AJPES – Agencija Republike Slovenije za javnopravne evidence in storitve

FURS – Finančna uprava Republike Slovenije

GZS – Gospodarska zbornica Slovenije

SRS – Slovenski računovodski standardi

UMAR – Urad za makroekonomske analize in razvoj

ZRS – Zbornica računovodskih servisov

UVOD

Pomen in vloga računovodstva sta se od njegovih začetkov pa do danes precej spremenili. Od začetnega beleženja preteklih dogodkov za potrebe države, ga danes zaradi pomembnosti njegovih informacij uvrščamo med storitve profesionalnega značaja. Računovodske informacije niso več pomembne samo za državo, so temelj prihodnjih poslovnih odločitev za podjetnika, s katerimi bo razvijal svoje poslovanje, hkrati pa se bo z njimi predstavljal pred bankami, naročniki, dobavitelji in drugimi uporabniki. Peščica naštetih razlogov nas opozarja, kako pomembna je izbira kakovostnega računovodskega servisa ter ustrezna ureditev celotne stroke.

V Sloveniji na področju računovodske dejavnosti ni nikakršne zakonske ureditve, ki bi določala pogoje, na kakšen način in kdo lahko opravlja računovodske storitve. Kljub temu, da je za opravljanje profesionalnih storitev potrebno imeti določena znanja in veščine, se za opravljanje poklica računovodje pri nas ne zahteva niti ustrezna izobrazba, niti delovne izkušnje. Tako je opravljanje računovodstva prosto omogočeno vsem, ki registrirajo izbrano dejavnost. Dejstvo pa je, da lahko neustrezen oziroma neusposobljen računovodski servis podjetniku povzroči ogromno škodo.

Pravna ureditev katerekoli dejavnosti in nosilcev le – te, primarno zahteva odgovore na vprašanja, kdo, kdaj in zakaj to ureditev potrebuje. Skozi razvoj zgodovinskih dogodkov smo se naučili, da do tega pride takrat, ko se v družbi pojavljajo ali obstaja možnost, da bi se pojavili primeri, s katerimi bi namerno ali neupravičeno povzročili škodo posameznikom ali celotni družbi, ter ovirali zdrave medsebojne odnose in ogrožali dostojanstvo posameznikov (Koletnik, 2012, str. 47). Z besedami avtorja lahko opišemo tudi stanje v računovodski dejavnosti, saj njeno ureditev potrebujejo primarno naročniki oziroma podjetniki, izvajalci računovodskih storitev, država, banke, kakor tudi druge osebe. Številni podjetniki svojo dejavnosti izvajajo profesionalno, vendar nimajo znanja o ustreznem vodenju poslovnih knjig, zato ne vedo, kakšno storitev so pridobili v zameno za svoje plačilo. Znano je, da so mali podjetniki v naši državi gonilo gospodarstva, zato si zaslužijo biti zaščiteni pred neakovostno obravnavo svojih računovodskih informacij. Ker država za reguliranje ni imela posluha, se je stroka odločila, da bo skozi uvedbo standardov sama poskušala urediti stanje na trgu.

Regulacija računovodske dejavnosti, bi torej preprečila, da bi delo opravljale osebe, ki niso ustrezno strokovno usposobljene. To bi vplivalo na dvig ugleda dejavnosti, hkrati pa povečalo zadovoljstvo podjetnikov, družbe in države. Potrebno se je zavedati, da le ustrezno usposobljen kader, lahko sledi vsem zakonodajnim in tržnim spremembam, še pomembneje pa digitalizaciji. Kot omenjeno uspešna in stabilna podjetja so gonilo gospodarstva, zato so dobri in kakovostni računovodski servisi še kako pomembni, saj

lahko redno spremljajo poslovanje podjetij, pravočasno opozarjajo na nevarnosti in v sodelovanju z naročnikom planirajo prihodnja poslovna gibanja.

Namen magistrske naloge je ugotoviti, kako je uvedba standarda kakovosti vplivala na delovanje slovenskih računovodskih servisov ter analizirati povezavo med ostalimi ključnimi dejavniki, ki vplivajo na kakovost izbrane panoge. Magistrsko delo je namenjeno različnim deležnikom v gospodarstvu kot so zakonodajalec (država), banke, izvajalci računovodskih storitev ter naročniki. Pozitiven vpliv standarda bo vsem naštetim deležnikom prinesel korist. Namreč naročniki bodo bolje razumeli pomen računovodskih servisov, se lažje odločali komu bodo brez večjih tveganj predali vodenje svojih poslovnih knjig, poslovne banke pa bodo na drugačen način preučevale podatke komitentov, ki jih bo pripravil računovodski servis s certifikatom. Ne nazadnje pa bo država morda tehtneje premislila svoje odločitve o uvedbi standarda in regulaciji dejavnosti.

Cilj magistrske naloge je odgovoriti na naslednja raziskovalna vprašanja in sicer:

1. Ali je uvedba standarda kakovosti pozitivno vplivala na kakovost storitev računovodskih servisov?
2. Ali uvedba standarda kakovosti pozitivno vpliva na zaupanje naročnikov do računovodskega servisa?
3. Ali redno izobraževanje kadrov povečuje kakovost storitev računovodskih servisov?
4. Ali je standard izpolnil pričakovanja z vidika izvajalcev in naročnikov računovodskih storitev?

Magistrsko delo je sestavljeno iz petih poglavij. V prvem poglavju so predstavljena teoretična izhodišča, vezana na opredelitev in značilnosti storitev ter njihova klasifikacija. Drugo poglavje namenjava opredelitvi kakovosti storitev, njenim dejavnikom hkrati na podlagi obstoječe literature in preteklih raziskav prikazujeva izbrane najpogostejše uporabljene načine merjenja kakovosti. V tretjem poglavju predstavljava računovodsko panogo od njenih začetkov do danes, pri tem opisujeva pojem kakovosti v računovodstvu, hkrati pa vključujeva tudi podatke o stanju na računovodskem trgu v državah članicah Evropske unije. Četrto poglavje je namenjeno preučevanju računovodske dejavnosti v Sloveniji, predstavitvi predloga Zakona o računovodski dejavnosti ter predstavitvi standarda izvajalcev. Nazadnje, v petem poglavju predstavljava raziskovalni model, raziskovalna vprašanja ter uporabljene metode raziskovanja, pri čemer z namenom ugotavljanja vpliva standarda kakovosti na kakovost v računovodstvu, med seboj primerjava vidike enega izmed pobudnikov standarda ter vodje računovodskega servisa, kot predstavnico izvajalcev računovodskih storitev.

1 STORITVE

1.1 Opredelitev in posebnosti storitev

Opredelitev storitev je zelo kompleksna in se je skozi čas močno spreminjala. Obstaja veliko različnih teorij, delitev in posebnosti storitev. Pri opredeljevanju storitev so se teoretiki osredotočili predvsem na generične lastnosti storitve, kot so sam proces, produktivnost, raznolikost, neobstoynost ter neotipljivost storitev. Poznamo pa še izvedene lastnosti te so neločljivost od izvajalca storitve, sočasnost izvedbe in uporabe storitve, variabilnost in druge.

Latinski izraz za storitve je *servio*, iz katerega izhaja tudi angleški izraz *service*, kar pomeni, da za nekoga opravimo določeno delo, mu s tem pomagamo, ustrezemo in ga zadovoljimo.

Razvoj tehnologije je povzročil, da se delež podjetij, ki opravljajo storitve nenehno povečuje, to je vidno tudi pri skokovitem povečanju zaposlene delovne sile v tej dejavnosti. Skozi zgodovino, se je spreminjal način opravljanja storitev in komunikacija med izvajalci in naročniki, kar je vplivalo na naročnikovo zaznavo kakovosti opravljenih storitev (Vodopivec & Godnič, 2015, str. 130).

Vsako podjetje lahko na trgu ponudi izdelek ali storitev oziroma kombinacijo obojega. Potočnik (2004, str. 30) deli obseg ponudbe podjetja na različne načine in sicer tako, da ponudba vključuje:

- le izdelek, v katerem ni vključena storitev oziroma storitev ni potrebna (sadje, mleko, kozmetični izdelki,...),
- izdelek, v katerega je vključena tudi storitev (popravila, vzdrževanje, obnova), vse kar naročnika bolj pritegne za nakup izdelka (avtomobili, računalniki),
- kombinacijo izdelka in storitve v enaki meri (zaračunavanje in hrana pri nakupu v trgovini),
- storitev, v katero je vključen tudi izdelek, ki ne prevlada pri nakupu (letalska prevozna storitev z vključeno karto),
- le storitev (davčno svetovanje, varstvo otrok).

»Storitev je vsako dejanje ali delovanje, ki ga izvajalec lahko ponudi naročniku, je neopredmeteno ter ne pomeni lastništva nečesa« (Kotler, 2004, str. 444). Slovar slovenskega knjižnega jezika (SSKJ, 2018) pa storitev opredeljuje kot naročeno delo, ki se opravi za nekoga, navadno za plačilo.

Specifične značilnosti storitev, to so: neopredmetenost, neločljivost, minljivost in sprejemljivost so razlog, da je njihovo raven kakovosti zelo težko opredeliti. Ogled in otipljivost fizičnih izdelkov omogočajo naročniku, da sam določi kakovost izdelka pred nakupom, čemur pravimo t.i. iskana kakovost. Pri storitvah, ki jih lahko kupec oceni le med izvajanjem (npr. počitnice), govorimo o izkustveni kakovosti. Pri ostalih storitvah (npr. pravno svetovanje) govorimo o kakovosti zaupanja, saj mora kupec izvajalcu preprosto verjeti, da bo svoje delo dobro opravil (Zeithaml & Bitner, 1996).

1.1.1 Neopredmetenost storitev

Značilnost izdelkov je, da so opredmeteni, kar za storitve ne velja, zato se smatrajo za neopredmetene. Pomen neopredmetenosti je, da jih kupec pred nakupom ne more občutiti (potipati, okusiti, vonjati, slišati ali videti), kar pomeni, da se kupec ne more prepričati, kakšen bo rezultat preden se odloči za določeno storitev (npr. pri terapiji kupec ne more vedeti, ali mu bo ta pomagala pri njegovih težavah).

Cilj naročnikov je, da zmanjšajo negotovost, zato preverjajo kakovost storitev na različne načine, kot na primer na podlagi tega, kdo izvaja določeno storitev, kakšno opremo uporablja, kje izvaja svoje storitve, kakšne cene ima za posamezno storitev, vedno bolj pa je pomembno tudi samo oglaševanje. Naročniki si na osnovi teh elementov oblikujejo svoje mnenje o tem, kakšna je kakovost določene storitve. Naloga izvajalcev pa je prepričati kupce z dokazi, ki lahko vključujejo najrazličnejše elemente – prostor, opremo, ljudi, ceno, način oglaševanja in komuniciranje z naročniki,... (Potočnik, 2004, str. 31).

1.1.2 Neločljivost storitev

Naslednja značilnost storitev je neločljivost, kar pomeni, da so storitve v istem trenutku proizvedene in porabljene. Posebnost storitev je torej interakcija med osebo, ki ponuja in izvaja storitev ter osebo, ki je naročnik te storitve oziroma mora sodelovati pri izvajanju storitve, kar pomeni, da sta obe osebi del določene storitve. Storitve ni mogoče skladiščiti tako, kot izdelke, med samim izvajanjem storitve se le – ta tudi uporablja. Izdelek pa se mora najprej izdelati, šele nato se proda in potroši (Snoj, 1998, str. 41).

1.1.3 Spremenljivost storitev

Posebnost storitev je tudi njihova spremenljivost. Storitve so odvisne od tega kdo, kje in kdaj jih izvaja. Vse to pa vpliva tudi na njihovo kakovost. Vsak izvajalec je lahko uspešen na svojem področju, odvisno za kaj se specializira. Na podlagi vseh informacij se naročniki močno zavedajo spremenljivosti storitev, zato so pri izbiri posebej pozorni na različne dejavnike, z namenom, da bi prejeli kakovostno storitev.

Izvajalci se lahko pri obvladovanju kakovosti storitev osredotočijo na tri korake za zagotavljanje višje ravni kakovosti in to so:

- izbira ustreznega kadra in usposabljanje kadra na vseh ravneh,
- standardizacija postopka izvajanja storitev znotraj podjetja – oblikovanja načrta, kako bo določena storitev potekala (naročilo preko spletne trgovine – kupec izbere izdelek, ki ga želi prejeti in nato odda naročilo preko spletne trgovine, izvajalec sprejme naročilo, ga pripravi za odpremo, dostavi naročniku in prejme plačilo),
- spremljanje zadovoljstva naročnikov – ankete, knjiga pritožb in predlogov, primerjalno nakupovanje (Kotler, 2004, str. 448).

1.1.4 Minljivost storitev

Storitve se od izdelkov razlikujejo v tem, da storitve ne moremo imeti na zalogi oziroma jo skladiščiti za poznejšo uporabo ali prodajo. Storitvena podjetja se velikokrat soočajo s premajhno ali preveliko zasedenostjo svojih zmogljivosti (ozka grla), zato je zelo pomembno, da se tovrstna podjetja osredotočijo na načrtovanje zmogljivosti glede na svoje zmožnosti. Torej, da prilagodijo svoje zmogljivosti na podlagi povpraševanja in da so pripravljene na nepričakovane spremembe. Na primer, če se poveča povpraševanje po najemih koles v mestu, mora podjetje zagotoviti več koles, kot v primeru, ko je povpraševanje enakomerno. Govorimo o t.i. presežnem povpraševanju. O presežni ponudbi pa govorimo takrat, ko je ponudba večja od povpraševanja, kot na primer pri prodaji nezasedenih kart za gledališko predstavo, ki jih je po predstavi nemogoče prodati. Vrednost storitve je za podjetje v zgoraj opisanem primeru izgubljena (Kotler, 2004, str. 448).

1.2 Klasifikacija in vrsta storitev

Konkurenca na trgu je iz dneva v dan večja, zato imajo naročniki težave pri razlikovanju posameznih izdelkov oziroma storitev. Pogosto ugotavljajo kvaliteto izdelkov na podlagi opravljene storitve (npr. odzivnosti ponudnika, obravnavanje naročnika, točnost dostave, reševanje pritožb,...). Hiter razvoj in globalno poslovanje je sprožilo večje sodelovanje med podjetji, zato so podjetja v svojem poslovnem procesu velikokrat odvisna od storitve, ki jih zanje opravijo druga podjetja, kot na primer prevozne storitve, poštna storitve, popravila, raziskave in razvoj ter številne druge.

Storitveni sektor postaja z leti vse večji, kompleksnejši, zato poznamo tudi več načinov razvrščanja (klasifikacije) storitev.

Tavčar (2002, str. 131) klasificira storitve po naslednjih značilnostih:

- glede na dosegljivost in kraj izvajanja storitev,
- glede na pogostnost uporabe in stopnjo formaliziranosti razmerja med dobavitelji in naročniki storitev,
- po temu, komu so namenjene: nesnovne in snovne storitve, namenjene stvarjem in ljudem,
- po prilagodljivosti storitev posebnim potrebam in željam naročnikov,
- glede na stopnjo sodelovanja med naročniki in izvajalci storitev,
- glede na vsebnosti dela in materiala v storitvah,
- glede na prilagojenost storitev oziroma vsebnost dela in individualiziranost,
- glede na vrsto naročnikov in snovnost storitev.

Storitve lahko delimo tudi glede na posamezne gospodarske dejavnosti, kot so na primer servisne storitve, telekomunikacijske, letalske, transportne, svetovalne, bančne, gostinske in frizerske storitve. Takšni kriteriji ne zajemajo prave narave izvajanja storitve, saj se način izvajanja storitev lahko bistveno razlikuje znotraj posamezne gospodarske dejavnosti (Lovelock & Wright, 1999, str. 5).

Lovelock in Wright (1999, str. 5) delita storitve glede na:

- stopnjo usklajenosti ponudbe in povpraševanja,
- stopnjo sestavljenosti uporabniške izkušnje s strani ponudbe, opreme in osebja,
- čas in kraj izvajanja storitve,
- stopnjo snovnosti in nesnovnosti procesa storitve,
- neposredne prejemnike procesa storitve,
- prilagojenost naročniku (standardizacija),
- naravo odnosa z naročnikom.

Potočnik razdeljuje storitve na podlagi tega, kako in na kakšen način se določena storitev izvaja. Posebnost vsake storitve je tudi, da jih lahko opravljajo različno kvalificirani ljudje. Obstajajo tri stopnje kvalifikacije izvajalcev storitev:

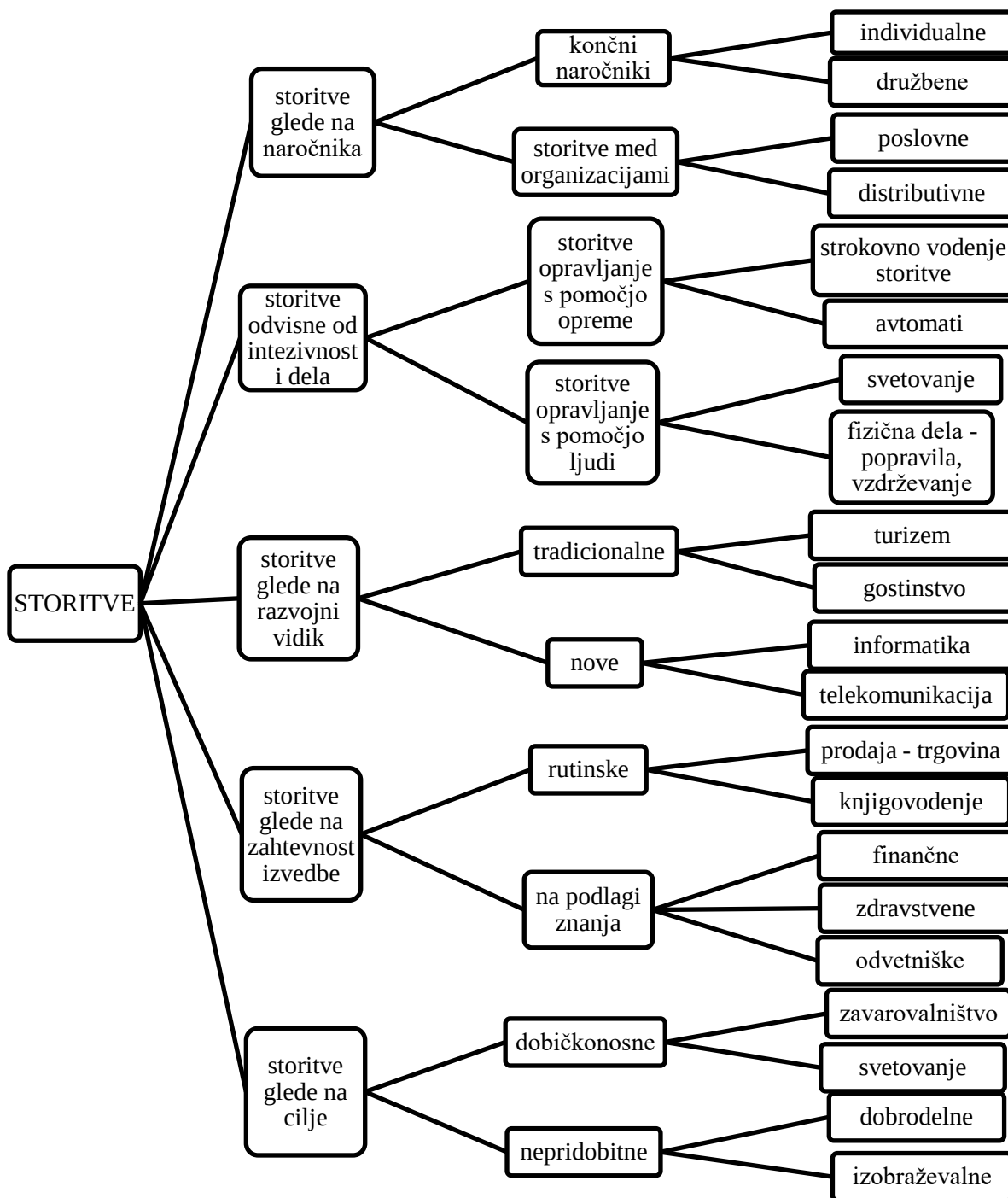
- visoko kvalificirani (tisti, ki opravljajo storitve estetske kirurgije, zobozdravstvene storitve, razne inženirske storitve,...),
- kvalificirani (tisti, ki opravljajo razne frizerske storitve, orodjarske storitve,...),
- nekvalificirani (tisti, ki opravljajo delo v pralnici, v proizvodnji, pomožna gradbena dela, pomožna dela pri vzdrževanju, storitve skladiščenja,...).

Posebnost storitev je tudi ta, da ni vedno nujno, da je naročnik storitve prisoten pri samem izvajanju storitve (npr. pri frizerskih storitvah naročnik mora biti prisoten, pri popravilu ali vzdrževanju avtomobila pa prisotnost naročnika ni potrebna).

Z leti se pojavljajo nove storitve, katerih razvoj je v naraščanju in bodo v prihodnosti ključne za nadaljnje spremembe (informatika, računalništvo...). Vedno pa bodo prisotne t.i. tradicionalne storitve, ki so zakoreninjene v storitveni panogi (turizem, gostinstvo, transport,...).

Potočnikova (2004, str. 48–54) razdelitev storitev je prikazana na spodnji sliki 1:

Slika 1: Razdelitev storitev



Prirejeno po Potočnik (2004).

Ker se zaradi čedalje hitrejšega tehnološkega razvoja pojavljajo vedno nove storitve, je praktično nemogoče enotno opredeliti vse storitve ali jih razvrstiti tako, da bi izbrana klasifikacija zajela popolno celoto storitev (Potočnik, 2004).

2 KAKOVOST STORITEV

Ponuditi naročnikom oziroma kupcem kakovostno blago ali storitev, je že od nekdaj cilj vsakega podjetja. Z današnjo naraščajočo konkurenco med podjetji ter zahtevnostjo naročnikov, se zahteve glede kakovosti spreminjajo vsakodnevno, kar ponudnike sili k nenehnemu izboljševanju.

Za kakovost že od nekdaj velja, da ni več le tehnična kategorija, pri kateri se ustreznost storitve (proizvoda) ocenjuje samo na podlagi tehničnih zahtev, ampak je čedalje bolj potrebno upoštevati zahteve posameznega naročnika, njegove potrebe, hotenja ter pričakovanja. To je ugotovil tudi Snoj (2000, str. 27), ki je skozi številne raziskave odkril, da naročniki poleg ocenjevanja kakovosti celotne ponudbe podjetja, povečujejo pomen kakovosti storitvenih sestavin. Znano je, da visoka stopnja zadovoljstva vodi do lojalnosti naročnika, posledično do večje dobičkonosnosti in boljšega konkurenčnega položaja.

V literaturi je kakovost storitev največkrat opredeljena kot naročnikova subjektivna ocena zaznane storitve (Ganguli & Roy, 2010, str. 405). Subjektivnost je skupaj s specifičnimi značilnostmi storitev tista, ki dodatno otežuje določitev enotne definicije kakovosti storitev.

Pri določanju kakovosti posameznih storitev ločimo dva načina postavljanja specifikacij kakovosti, glede na vlogo naročnika oziroma uporabnika storitve. Prvo poznamo ponudnike določenih storitev, ki so pri določanju svojih specifikacij oziroma standardov kakovosti vezani na določene zakonske predpise in pravila. Naročniki teh vrst storitev (npr. javni prevoz) nimajo neposrednega vpliva, zato se lahko odločijo le, ali bodo storitev koristil ali ne. Na drugi strani, kjer obstaja množica ponudnikov z enako storitvijo imajo naročniki možnost izbire. Zato morajo ponudniki posvetiti veliko pozornosti zahtevam, željam oziroma pričakovanjem naročnikov in glede na te postaviti specifikacije oziroma standarde kakovosti (Potočnik, 2004).

Potočnik opredeljuje kakovostno raven storitev kot primeren način, s katerim lahko zadovoljimo potrebe, pričakovanja in povpraševanja naročnika (Potočnik, 2004, str. 95). Medtem, ko Grönroos (1990, str. 36) označuje kakovost kot vse tisto, kar naročnik dejansko zazna, ko sprejema storitev.

Zeithamlova s svojimi sodelavci opredeljuje zaznano kakovost storitev kot rezultat naročnikove primerjave med pričakovano storitvijo in dejansko zaznano oziroma doživljeno storitvijo (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990, str. 16).

Snoj (1998) opredeljuje kakovost storitev kot »zaupanje v pomenu obojestranskega pozitivnega priznavanja«. Z definicijo se avtor približuje sodobnejšemu načinu razmišljanja o tem, kako zadovoljiti zahteve naročnika in kakovost opisuje s tem, da ni dovolj, če storitve zadostujejo postavljenim specifikacijam in deklariranim standardom proizvajalca, ampak morajo biti tudi izvedene na način, da bodo vplivale na ohranitev (povečanje) ugodja naročnika z vidika njihovega sistema vrednot, pričakovanj, čustev in sposobnosti zaznavanja. Hkrati pa morata izvajalec in naročnik pozitivno povezovati protivrednosti s svojim počutjem na delu in s subjektivno opredeljenimi dejavniki (Snoj, 1998, str. 160).

Zelo nazorno sta Čokelc in Štager (2018) opisala kakovost revizijskih storitev, ki jo lahko sigurno uporabimo pri tolmačenju kakovosti storitev iz sorodnih strok. Namreč, avtorja menita, da kakovost storitev ni absolutna, vendar je fokusirana na določene zahteve, kot jih predhodno določajo standardi, pravila, zakoni, ali celo predhodno opredeljena pričakovanja. Glede na to, da opredelitev in ocenjevanje kakovosti storitev temelji na subjektivnih odločitvah naročnikov, ki poznajo poslovanje podjetja bolje kot zakoni, lahko trdimo, da so naročniki tisti, ki oblikujejo ugled podjetja.

Kakovost ima torej za različne udeležence različen pomen, zato je zelo težko popolnoma zadovoljiti vsakega naročnika. To je tudi eden izmed razlogov, da enotna definicija, ki bi v celoti prikazala, kaj je to kakovost, ne obstaja. Dejstvo pa je, da so naročniki tisti, ki odločajo o obstoju in razvoju organizacij, zato je potrebno upoštevati njihove zaznave. Na raven kakovosti storitev vplivajo vrednote, pričakovanja, čustva in sposobnosti zaznavanja tako izvajalcev kot naročnikov (Snoj, 1998, str. 160).

Sodobna podjetja se zavedajo, da tehnično izpopolnjena storitev, ki je bila izvedena v skladu s standardi ne bo zadovoljila naročnika, če ni bila posredovana na primeren način. V očeh naročnika bo to znižalo celotno oceno kakovosti storitve in se k izvajalcu ne bo več vračal. Zvestobo naročnikov je možno doseči le tako, da mu ponudimo zadovoljivo storitev pri vsaki interakciji z njim. Kar pomeni, da zadovoljstvo ustvarja dolgoročnega naročnika, kar se odraža na boljšem poslovanju vsakega podjetja. To je tudi razlog, da podjetja zaposlujejo vrhunske strokovnjake, ki so zadolženi za izboljšanje kakovosti, saj je naročniku z široko dostopnostjo do svetovnih informacij dana ogromna moč izbire in odločanja.

2.1 Dejavniki kakovosti storitev

Da bi lahko delno razumeli kakovost storitev je potrebno določiti dejavnike, ki na njo vplivajo ter merila s katerimi je možno objektivno izmeriti kakovost.

Dejavniki kakovosti storitev so tiste značilnosti, katere naročniki pričakujejo, da jih bo podjetje doseglo med izvajanjem storitve. Spodaj našteje glavne značilnosti storitev

sestavljajo »oblak« s pomočjo katerega storitvena podjetja oblikujejo svoj storitveni proces tako, da čim bolj zadovoljijo potrebe svojih naročnikov (Potočnik, 2004, str. 97):

- **celovitost** – pri tem govorimo o poštenem in pravičnem ter nepristranskem in zaupanja vrednem izvajanju storitev;
- **čistost** – gre za vidne sestavine, ki so vključene v storitveni proces (oprema, prostori), to pomeni, da mora biti okolje v katerem se storitev izvaja čisto, urejeno in prijetno;
- **dostopnost** – lokacija, kjer se storitev izvaja mora imeti urejen fizični dostop, kot primer zagotovljen mora biti prostor, kjer lahko naročniki parkirajo avtomobil;
- **estetičnost** – t.i. splošni estetski standardi, določajo fizične sestavine storitev ter sam način izvajanja in predstavitve storitve;
- **funkcionalnost** – gre za to, da so vsi elementi skladni in uporabni v različnih fazah storitvenega procesa;
- **komunikativnost** – prenos sporočil, ki so vezane na storitev, mora biti takšen, da ga naročniki razumejo, hkrati pa morajo biti razumevajoče tudi povratne informacije in razumevanje sporočil naročnikov glede zadovoljstva s storitvijo;
- **odzivnost** – gre za odnos in personalni pristop izvajalca storitev oziroma kontaktnega osebja do naročnikov, pomembno je da se ti čutijo dobrodošle;
- **prilagodljivost** – gre za to, da je izvajalec pripravljen spremeniti ali prilagoditi določen del storitvenega procesa, da bi zadovoljil posebne želje naročnikov;
- **razpoložljivost** – gre za čas, ki ga izvajalec storitve ali osebje podjetja nameni naročniku;
- **skrbnost** – gre za to, na kakšen način izvajalec ali osebje izraža skrb za naročnika, to pomeni, da je lahko do naročnika pozoren, skrben, potrpežljiv;
- **udobnost** – gre za to, da izvajalec ustvari ugodno okolje ter nabavi ustrezno opremo, v prostorih kjer se storitev izvaja;
- **uslužnost** – nanaša se na način izvajanja storitvenega procesa ter zaupanje naročnika v izvajalčevo storitev;
- **vljudnost** – izvajalec in kontaktno osebje se morata pri opravljanju storitev obnašati uglašeno, spodobno in spoštljivo do naročnikov. Poleg tega je pomembno tudi, da je kontaktno osebje usposobljeno pridobiti nove naročnike na nevsiljiv način;
- **zanesljivost** – gre za to, da izvajalec izvaja storitve po predhodnem dogovoru z naročnikom, seveda tudi natančno in pravočasno;
- **zavezanost** – gre za to, da večja zavezanost in pripadnost osebja podjetju, vpliva na boljše vedenje in kakovostnejšo izvedbo storitve, saj so te pri svojem delu bolj marljivi, vestni in ponosni;
- **zmožnost** – naročniki v prvi vrsti pričakujejo, da je izvajalec strokoven in ustrezno usposobljen tako, da bodo storitve natančno izvedene.

Po besedah avtorja lahko naštetje značilnosti razporedimo na tiste, ki:

- vplivajo na dobro počutje naročnika,
- omogočajo povečanje zadovoljstva,
- kritične ter
- nevtralne značilnosti.

Zaželeno je, da vsako storitveno podjetje svoje značilnosti razporedi v skupine iz katerih bo nato razvidno, kateri so tisti dejavniki, ki predstavljajo prednosti (priložnosti) ter kateri dejavniki predstavljajo slabosti (nevarnosti) podjetja. S pomočjo takšne razdelitve lahko podjetniki pričnejo izvajati ukrepe za izboljšavo kritičnih dejavnikov, kar bo nato vplivalo na izboljšanje njihovega storitvenega procesa.

Naročniki oblikujejo pričakovanja na podlagi svojih dosedanjih izkušenj, ki jih imajo z nekim izdelkom ali storitvijo. Zato lahko na dolgi rok organizacije, dejavnike zadovoljstva odkrivajo, le s pomočjo rednih raziskav in opazovanjem naročnikov, sprejemanjem reklamacij in pritožb, ugotavljanjem zneska danih odškodnin ter s spremljanjem naročnikove zvestobe (Verbič, 1994, str. 70). Spremljanje zadovoljstva obstoječih kupcev/naročnikov je izjemno pomembno, saj je znano dejstvo, da je ceneje obdržati obstoječega naročnika, kot pa pridobiti novega. Pri merjenju zadovoljstva, je potrebno izbrati ustrezne merilce, saj lahko neustrezna izbira privede do naslednjih napak (Putanec & Toman, 1995, str. 80):

- merilci napačno določijo zadovoljstvo ali nezadovoljstvo naročnikov,
- merilci ne vključijo naročnikov v svoj sistem merjenja zadovoljstva,
- merilci ne postavijo takšnih vprašanj, ki omogočajo primerjavo s konkurenco,
- merilci ne odkrijejo tržne oblike zadovoljstva/nezadovoljstva naročnikov,
- merilci zaposlenim ne zagotovijo navodil, kako naj izkoristijo raziskave za izboljšanje poslovanja.

Zaradi pomanjkanja otipljivih dokazov storitev, ima ugled podjetja izjemno pomembno vlogo pri ocenjevanju njihove kakovosti. Ugled posameznega podjetja, vpliva na to, kako visoko bo postavljeno v okolju, hkrati pa vpliva na to, kako ga bo zaznal posameznik. Gradnja dobrega ugleda je dolgotrajen proces, ki se lahko dokaj hitro izgubi in zelo težko povrne, zato ga je potrebno nenehno vzdrževati.

Kakovost storitev ne moremo izboljšati, če je ne merimo. Zaznava končnega rezultata neke storitve ter ocena procesa izvajanja sta odvisna od vsakega posameznega naročnika, zato tudi izraza "visoka" ali "nizka" kakovost ne pomenita veliko, ker je njuna opredelitev odvisna od subjektivne ocene posameznika (Vodopivec & Godnič, 2015, str. 133).

2.2 Načini merjenja kakovosti storitev

Skozi razvoj storitvenega sektorja, so raziskovalci opazili, da tako definicije kakovosti kot tudi že znanih meril za merjenje kakovosti pri proizvodih, ni možno neposredno uporabiti pri storitvah. Zaradi specifičnih značilnosti storitev je le – te potrebno obravnavati posamezno in neodvisno ter na podlagi tega oblikovati primerna merila za merjenje kakovosti. Prvič storitve so nestabilne in neoprijemljive, zato je izredno težko določiti zahteve in izmeriti učinke. Drugič širok razpon storitvenih podjetij in heterogenost storitev, ne omogočata določiti univerzalnega orodja za merjenje kakovosti. Tretjič proizvodnja in potrošnja številnih storitev sta neločljivi, poleg tega pa je lahko tudi naročnik neposredno vključen pri zagotavljanju storitve (Gulc, 2017, str. 256).

Sama opredelitev, kakor tudi ocenjevanje oziroma merjenje kakovosti storitev je zapleten proces. Ocenjevanje kakovosti se začne, ko naročnik izbere določenega ponudnika, nato se nadaljuje pri izvajanju, dodatno pa se po končni izvedbi ocenjevanje kakovosti še vedno ne konča. Opisan primer opozarja zakaj je spremljanje celotnega procesa tako pomembno. To pomeni, da je pomembno predvsem zato, ker s tem ponudnik storitve pridobi povratne informacije o naročnikovi zaznavi posamezne storitve. In dobljene informacije nato lahko izkoristi za razne prilagoditve in izboljšave.

Kot navaja Potočnik (2004), so se skozi raziskovanje in razvoj storitvenega sektorja, oblikovali številni modeli za presojanje kakovosti storitev, na podlagi katerih lahko storitveno podjetje poišče ustrezne organizacijske rešitve in določi ustrezne standarde kakovosti tako, da kar najbolje zadovolji potrebe naročnikov. Znotraj posameznega modela se pojavijo razlike, te so vezane na pristop in kriterije, ki so potrebni za presojanje kakovosti (Potočnik, 2004, str. 100). Zelo pogosto pa so kriteriji za presojo tudi tarča številnih kritik, največkrat je to povezano z vplivom predhodno pričakovane storitve na celotno zaznano storitev. Čeprav vemo, da v literaturi obstajajo številni modeli za presojo kakovosti in na enem mestu ni moč predstaviti popolnoma vseh, so v nadaljevanju prikazani le tisti, ki so bili in še vedno so v praksi najpogostejše uporabljeni in to so:

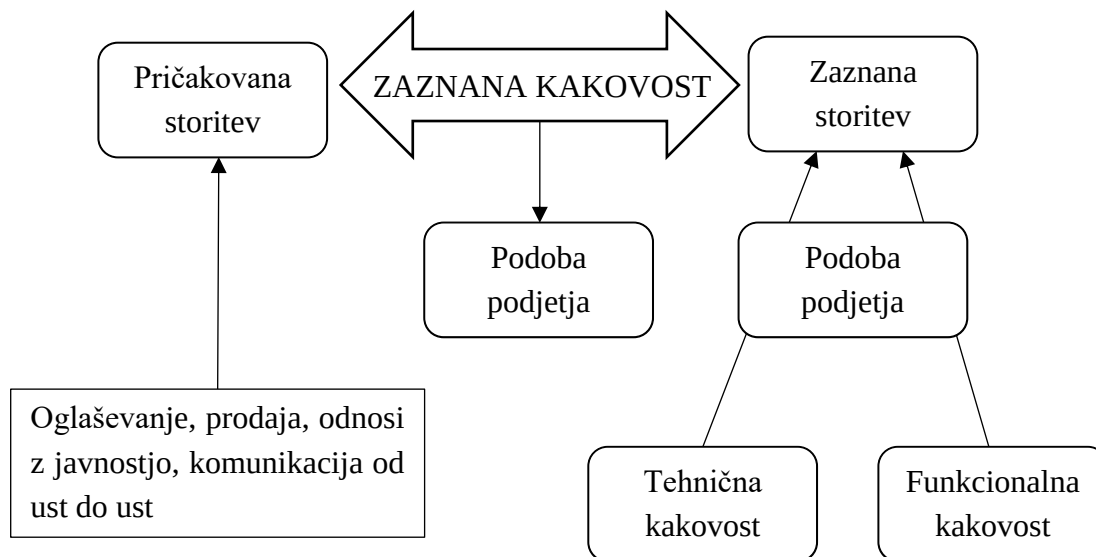
- tehnični in funkcionalni model kakovosti,
- GAP model,
- model SERVQUAL,
- model SERVPERF,
- model 4Q.

2.2.1 Tehnični in funkcionalni model kakovosti (Grönroosov model)

Grönroos definira zaznano kakovost kot povezavo med storitvijo, ki jo naročnik pričakuje in tisto, ki jo na koncu dejansko zazna. Poleg ključnih elementov modela, ki jih prikazujemo na sliki 2 spodaj, pa avtor poudarja tudi, kako pomembna je korporativna

podoba podjetja, ki na koncu lahko vpliva na celotno podobo zaznane storitve (Gulc, 2017, str. 257).

Slika 2: Grönroosov model



Prirejeno po Gulc (2017).

Model deli zaznano kakovost storitev na dve dimenziji in sicer na tehnično ter funkcionalno kakovost. Tehnična kakovost predstavlja rezultat operativnega procesa in kaže naročnikovo zaznavo o tem, kaj prejme v medsebojnem sodelovanju s ponudnikom oziroma pričakovano storitvijo. Tehnični vidik je odvisen predvsem od tehnologije, ki jo izvajalec uporablja, njegove opreme, znanja (t.i. know – how), strokovnosti zaposlenega osebja in kvalificiranosti (Gulc, 2017, str. 264). Zaradi specifičnih lastnosti tehničnega vidika je lahko takšna vrsta kakovosti izmerjena precej objektivno.

Funkcionalna kakovost predstavlja naročnikovo zaznavo o tem, kako je bila storitev izvedena. To pomeni, da naročnike poleg končnega rezultata, zanima tudi način zagotavljanja storitve. Omeniti velja, da je tem primeru kakovost izmerjena dokaj subjektivno, saj naročnik individualno oceni način zagotavljanja storitev na podlagi pravočasnosti, vedenja, prijaznosti zaposlenih in podobno. (Gulc, 2017, str. 264).

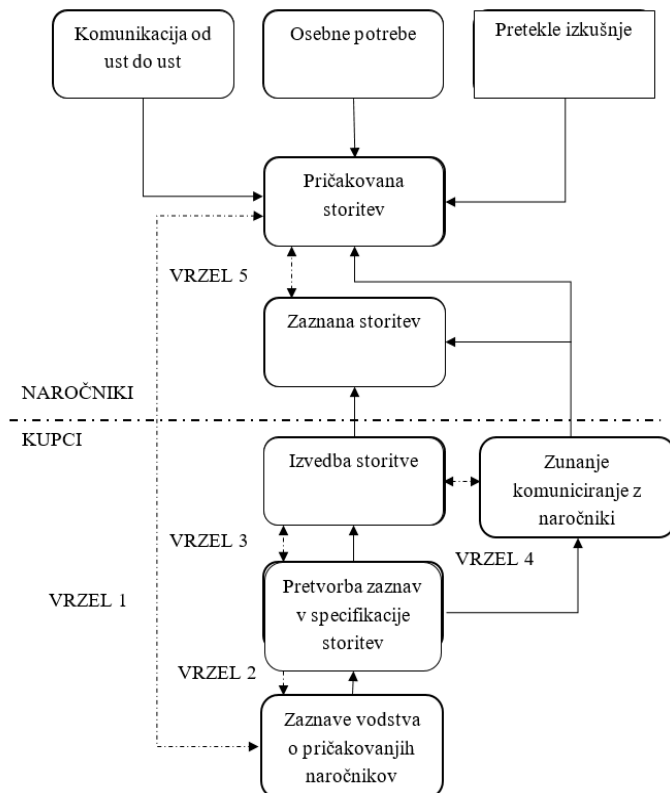
Avtor modela opozarja, da je v današnjem konkurenčnem okolju, v katerem so izvajalci vedno seznanjeni z novostmi in jih hitro prenesejo v svojo ponudbo, zelo težko ustvariti prednosti, predvsem pri tehnični kakovosti. Zato je še posebej pomembno, da navedeni dimenziji obravnavamo kot komplementa in tehnično kakovostno storitev nadgradimo z visoko funkcionalno kakovostjo (Grönroos, 2000, str. 65). Da bi lahko redno zagotavljali kakovostne storitve, morajo podjetja čedalje bolj tesno sodelovati z naročniki, saj s tem načinom povečajo kakovost za naročnika in si ustvarijo konkurenčno prednost na trgu.

Kot prikazuje slika 2 navedeni dimenziji kakovosti vplivata na podobo podjetja, saj naročniki z vsako interakcijo, ki jo imajo s podjetjem, pridobivajo izkušnje na podlagi katerih oblikujejo celotno zaznavo o storitvenem podjetju. Storitve je za naročnika dobra, če je enaka oziroma celo preseže predhodno pričakovano kakovost. Na pričakovano kakovost pa vplivajo različni dejavniki, kot so oglaševanje, cene, prodaja, komunikacija od ust do ust, odnosi z javnostjo in drugi (Grönroos, 2001, str. 151).

2.2.2 GAP model (model vrzeli)

Skupina ameriških raziskovalcev Parasuraman, Zeithaml in Berry je leta 1985 razvila enega najbolj uveljavljenih modelov za merjenje kakovosti, to je model vrzeli. Osnova tega modela, je predpostavka, da naročnikova nizka ocena o kakovosti storitve, izhaja iz neskladja med njegovimi pričakovanji in izkušnjami (Gulc, 2017, str. 257). Avtorji so raziskavo izvedli na podlagi dvanajstih fokusnih skupin z naročniki storitev in štirih sklopov individualnih intervjujev z vodstvom različnih podjetij. Analiza pridobljenih rezultatov je prikazala skupek ključnih razlik oziroma, kot jih imenujemo vrzeli, ki se pojavljajo pri razumevanju kakovosti storitev ter faktorje, ki na to vplivajo (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985, str. 42-44).

Slika 3: Model vrzeli



Prirejeno po Parasuraman, Zeithaml in Berry (1985).

Raziskovalni model, ki je prikazan na sliki 3 je sestavljen iz petih vrzeli, pri čemer se prve štiri vežejo na podjetje, zadnja pa na naročnika. V nadaljevanju so prikazane vrzeli, ki so jih avtorji odkrili skozi raziskavo (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985, str. 44-46):

Vrzel 1: pričakovanja naročnikov – zaznavanje vodstva. Vrzel nastaja zaradi pomanjkanja razumevanja vodstva o tem, kaj naročniki od njih pričakujejo. To pomeni, da je lahko vodstvo prepričano, da je za naročnike izredno pomembno obnašanje zaposlenih, medtem, ko jim je veliko bolj pomembna odzivnost le – teh. Velikokrat podjetja torej ne zaznajo elementov, ki so za naročnike pomembni, kar privede do nezadovoljivo izpolnjene storitve.

Vrzel 2: zaznavanje vodstva – natančna opredelitev kakovosti storitve. Vrzel nastane, ko podjetje pravilno zazna pričakovanja naročnikov, vendar ne pozna ustreznega načina za zagotavljanje storitvenega procesa.

Vrzel 3: natančna opredelitev kakovosti storitve – izvedba storitve. Čeprav podjetje uporablja ustrezne smernice za zagotavljanje kakovosti storitev in pravilno ravna s svojimi naročniki, ni nujno, da bo končna storitev kakovostno izvedena. To pomeni, da so na primer zaposleni v podjetju premalo usposobljeni ali pa premalo motivirani, da bi dosegali zastavljene cilje. V storitvenih podjetjih ima namreč človeški faktor veliko vlogo, ker ga ni možno standardizirati, bo končni rezultat vsakič drugačen.

Vrzel 4: izvedba storitve – zunanje komuniciranje. Medijsko oziroma drugo oglaševanje vpliva na zaznavanje naročnikov in povečuje njihova pričakovanja o kakovosti storitve. Če naročniku ni možno zagotoviti obljubljenih storitev, bo prišlo do razkoraka med pričakovano in dejansko izvedbo storitve.

Vrzel 5: pričakovana storitev – zaznana storitev. Najbolj pomembno pri zagotavljanju kakovostnih storitev je, da podjetje s končnim učinkom zadovolji ali celo preseže pričakovanja naročnikov, saj naročniki nenehno primerjajo dejansko stanje s svojimi pričakovanji.

Ugotovljene vrzeli pomagajo podjetjem pri razumevanju kakovosti storitev in pričakovanj naročnikov, kar je zelo pomembno pri zagotavljanju konkurenčne prednosti. Cilj vsakega podjetja je zmanjšati najpomembnejšo peto vrzel, na katero je potrebno vplivati z optimizacijo prvih štirih vrzeli.

2.2.3 Model SERVQUAL

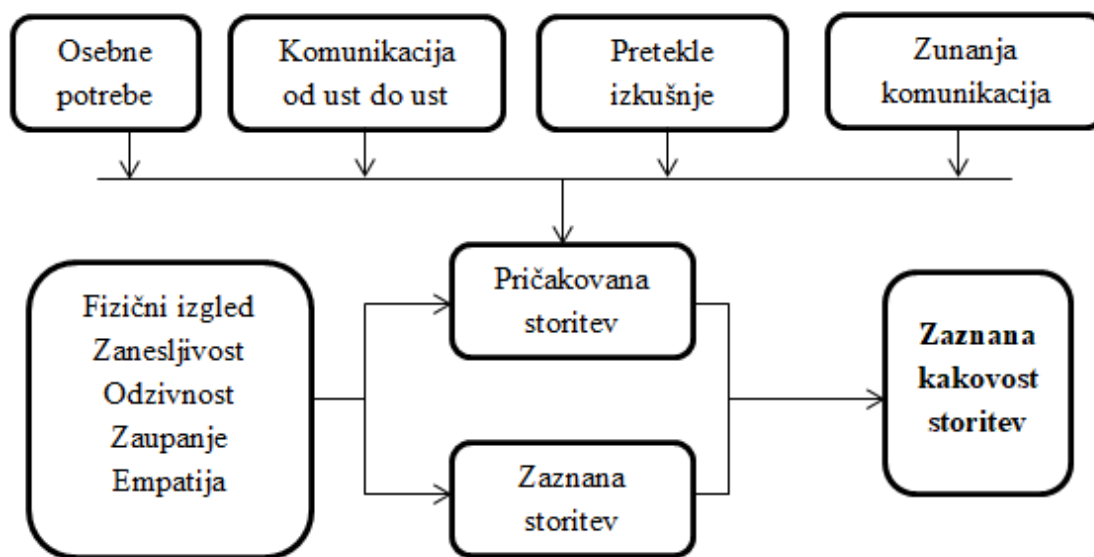
Model SERVQUAL velja za enega najbolj uporabnih modelov za ocenjevanje kakovosti storitev. Primarno je bil model sestavljen iz desetih dimenzij kakovosti (urejenost, zanesljivost, odzivnost, komunikativnost, prijaznost, zaupanje, usmerjenost k naročnikom,

varnost, dostopnost, razumevanje), kasneje pa so jih avtorji zaradi podobnosti, združili v naslednjih pet dimenzij (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988, str. 23):

- **fizični izgled:** fizični objekti, oprema, izgled osebja,
- **zanesljivost:** pomeni sposobnost ponudnika, da izvaja redne in zanesljive storitve,
- **odzivnost:** pomeni pripravljenost ponudnika, da zagotavlja hitre storitve in je vedno pripravljen pomagati,
- **zaupanje:** znanje in vljudnost ter sposobnost izvajalcev, da pridobijo zaupanje svojih obstoječih in potencialnih naročnikov,
- **empatija:** skrbna in individualna pozornost, ki jo podjetja zagotavljajo svojim naročnikom.

Na sliki 4 je prikazan model SERVQUAL z dejavniki, ki vplivajo na pričakovanje naročnikov:

Slika 4: Model SERVQUAL merjenja kakovosti



Prirejeno po V. Zeithaml (1990).

Model je oblikovan tako, da naročniki odgovarjajo na štiriinštirideset vprašanj, ki so razdeljene na dva dela tako, da je vsak del vključeval dvaindvajset identičnih vprašanj. V prvem sklopu naročniki odgovarjajo na vprašanja, kakšno storitev bi morale storitveno podjetje ponuditi, v drugem sklopu pa kakšno storitev dejansko ponuja. Na vprašanja so naročniki odgovarjali s pomočjo sedemstopenjske Likartove lestvice od »sploh se ne strinjam« do »popolnoma se strinjam«. Stopnja kakovosti storitve je odvisna od razmerja med pričakovano in zaznano storitvijo (Marković & Raspor, 2010, str. 197).

Analiza ugotovljenih rezultatov lahko pripelje do enega od treh zaključkov in sicer (Fitzsimmons & Fitzsimmons, 1998, str. 270):

- kakovost storitve je zadovoljljiva, to pomeni, da je zaznana kakovost skladna s pričakovano oceno storitve,
- kakovost storitve je odlična, to pomeni, da je zaznana kakovost večja od pričakovane ocene storitve,
- kakovost storitve je nezadovoljljiva, to pomeni, da je zaznana kakovost manjša od pričakovane ocene storitve.

Kljub široki uporabnosti in priljubljenosti, je model SERVQUAL naletel na številne kritike akademikov. Kritike se nanašajo predvsem na zanesljivost in veljavnost modela, dimenzijsko strukturo, način merjenja pričakovanj ter osredotočenje na storitveni proces (Marković & Raspor, 2010, str. 198).

2.2.4 Model SERVPERF

Avtorja Cronin in Taylor (1992) sta oblikovala model SERVPERF (angl. Service performance – izvajanje storitve) kot povratno informacijo na slabosti modela SERVQUAL. Trdila sta namreč, da razmerje med tistim, kar pričakujejo naročniki in storitvijo, ki je zaznana ni primerna osnova za merjenje kakovosti storitev, temveč je veliko boljši merski inštrument, s katerim se meri kakovost dejansko zaznanih storitev. Zato sta iz merskega inštrumenta izključila element pričakovanja naročnikov (Marković & Raspor, 2010, str. 198).

Cronin in Taylor (1992) sta v model vključila popolnoma enake dimenzije kakovosti, kot predhodni model SERVQUAL (fizični izgled, zanesljivost, odzivnost, zaupanje, empatija) in jih testirala na primerih pekarnice, kemične čistilnice, restavracije s hitro prehrano ter podjetja za uničevanje mrčesa. Naročniki brez ocenjevanja pričakovanj ovrednotijo dejansko zaznane storitve, s tem da odgovorijo na dvaindvajset trditev. Model SERVPERF lahko izrazimo s spodnjo funkcijo:

$$QS = \sum i Pi \quad (1)$$

Kot je razvidno iz enačbe (1) velja:

QS – kakovost storitve

$\sum i$ – vsota vseh dimenzij

Pi – zaznavanje izvedbe storitve

Rezultat študije je pokazal, da je z modelom SERVPERF mogoče pojasniti več variance kakovosti storitev, kot je to možno z modelom SERVQUAL, hkrati pa se je model izkazal

za zelo uspešnega v vseh štirih testiranih industrijah. Avtorja navajata, da je model bolj uporaben zaradi večje učinkovitosti pri spraševanju naročnikov, saj model vsebuje le dvaindvajset vprašanj, kar je za polovico manj kot pri modelu SERVQUAL (Marković & Raspor, 2010, str. 198-199).

2.2.5 Model kakovosti 4Q

Med bolj poznanimi in velikokrat uporabljenih modelih merjenja kakovosti je tudi model kakovosti storitev 4Q. Ključni elementi modela 4Q so kakovost (Potočnik, 2002, str. 164):

- načrtovanja v prihodnosti izvedene storitve (storitev mora biti izvedena v takšni meri, da zadovolji naročnika v skladu z njegovimi pričakovanji),
- dejanske izvedbe storitve (storitev mora biti izvedena tako, kot se pričakuje oziroma je dogovorjeno v koraku načrtovanja),
- izvedbe storitve v skladu z predlaganimi časovnimi roki (storitev mora biti izvedena pravočasno, v najhitrejšem roku, v katerem je le to možno),
- obojestranskih odnosov med izvajalci in naročniki storitev (odnos med izvajalcem – zunanja podoba storitvene organizacije izvajalca in naročnikom – pričakovanja in občutenja naročnika, mora biti na visoki ravni, kar predstavlja dodano vrednost storitev).

3 RAČUNOVODSKE STORITVE

3.1 Računovodstvo

Kot večina drugih področij znanosti ima tudi računovodska dejavnost korenine, ki segajo kar nekaj desetletij nazaj. Vloga in pomen računovodstva sta se spreminjala in razvijala hkrati z razvojem družbe in civilizacije. Sprva bi lahko govorili le o evidenci poslovnih dogodkov, saj tako po obsegu kot tehniki, ni primerljiv z računovodstvom, ki ga poznamo danes, temu je sledil razvoj knjigovodstva, ki je imel nalogo zapisovati kupoprodajne dogodke, izplačila in dolgovanja. Kasneje v srednjem veku pa je nastalo, nam bolj znano dvostavno knjigovodstvo (Hočevar, Igličar & Zaman, 2007, str. 2).

Razvoj poslovanja v dvajsetem stoletju je razširil vlogo tržišča in to je postalo še pomembnejše za obstanek in razvoj podjetij, kar je od računovodstva terjalo potrebo po novih in zahtevnejših informacijah. Informacije o prodaji, nabavi, dolgu in terjatvah niso več zadostovale, pričakovalo se je namreč, da bo računovodstvo posredovalo tudi informacije o doseženi in pričakovani finančni in poslovni uspešnosti podjetja, kakor tudi da bo opravilo analizo računovodskih informacij (Hočevar, Igličar & Zaman, 2007, str. 2).

Turk (2002, str. 611) opredeljuje računovodstvo kot dejavnost, ki pridobi, uredi in obdela informacije, ki so izražene v denarni merski enoti in se nanašajo na predhodno ali prihodnje poslovanje nekega subjekta, hkrati pa zrcalijo gospodarske kategorije, ki so vanj vključene. Leva in Mlinarič (2009, str. 10) pa opredeljujeta računovodstvo kot dejavnost, ki vrednostno (denarno) spremlja in proučuje poslovni proces, ki se odvija v poslovnem svetu.

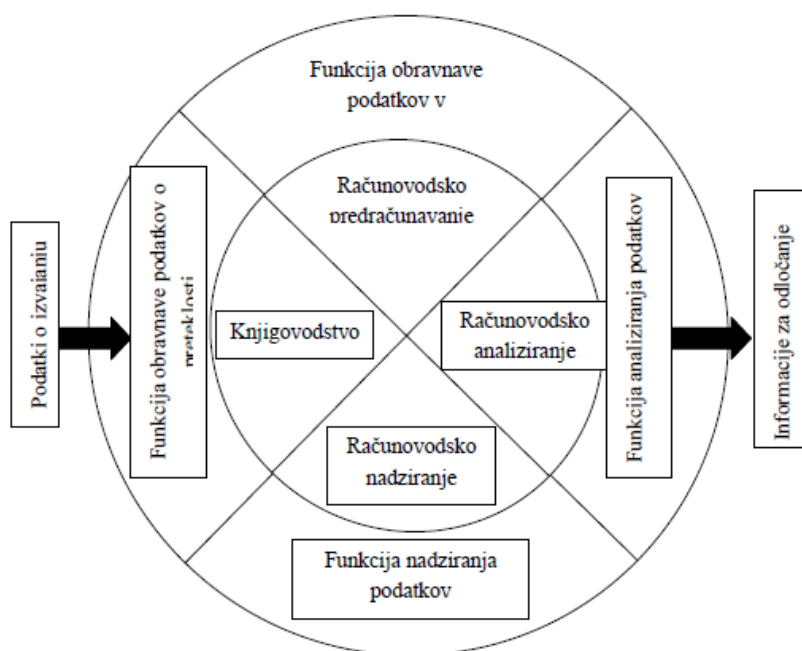
V Kodeksu računovodskih načel je računovodstvo opisano kot skupek informacijskih dejavnosti, v katerih se zberejo, uredijo, obdelajo, prikažejo in shranijo računovodski podatki, te nepristransko izražajo dejstva in računovodske informacije, ki so osnova za sprejemanje odločitev o preteklih in prihodnjih pojavih (Kodeks računovodskih načel, 1998, str. 3).

Računovodstvo je del informacijskega podsistema, ki zbrane podatke, preoblikuje v informacije, ki so problemsko usmerjene in so potrebne za pomoč pri poslovnem odločanju (Hočevvar, Igličar & Zaman, 2004, str. 14). Kljub široki informiranosti se dandanes v teoriji in praksi še vedno srečujemo z enačenjem knjigovodstva in računovodstva. Računovodstvo je širši pojem, saj poleg knjigovodstva vključuje še dodatne tri funkcije, to so (Hočevvar, Igličar & Zaman, 2007, str. 20):

- funkcija računovodskega predračunavanja,
- funkcija računovodskega nadziranja,
- funkcija računovodskega analiziranja.

Knjigovodstvo obravnava podatke iz preteklosti, kar zajema vodenje poslovnih knjig (glavne in pomožnih knjig). Poslovni dogodki, ki so zapisani v poslovnih knjigah, so podlaga za sestavljanje računovodskih obračunov. Računovodsko predračunavanje se nanaša na informacijsko funkcijo obravnavanja podatkov o prihodnosti, gre za obravnavo predvidenih procesov in stanj, katerih rezultati so prikazani v predračunih, ki so podlaga za poslovodsko odločanje in usklajevanja poslovanja podjetja (Hočevvar, Čadež & Novak, 2012, str. 180). Presojanje pravilnosti in odpravljanje nepravilnosti pri računovodskih podatkih, ki se pojavljajo v okviru knjigovodenja z namenom, da se dosežejo računovodski cilji, opravlja funkcija računovodskega nadziranja. Poleg tega pa preverja tudi usklajenost poslovanja s predpisi in računovodskimi standardi. Računovodsko analiziranje je posebna računovodska funkcija, ki je zasnovana na vrednostno izraženih podatkih, ukvarja se s preučevanjem in sestavljanjem računovodskih poročil o boniteti in predlaganjem izboljšav pri poslovnih procesih in stanjih podjetja (Robnik, 2008, str. 5-6). Informacijska funkcija ter glavne sestavine računovodstva, so prikazane tudi na sliki 5.

Slika 5: Informacijska funkcija in sestavine računovodstva



Vir: Turk in Melavc (2001).

Računovodsko dejavnost lahko razdelimo tudi po vrstah uporabnikov v dve skupini in sicer (Hočevar, Igličar & Zaman, 2007, str. 22-23):

- zunanji uporabniki – dobavitelji, stalni naročniki, konkurenti podjetja, država, javnost, banke in drugi.
- notranji uporabniki – lastniki, poslovodstvo in zaposleni.

Finančno računovodstvo spremlja in proučuje podatke o sredstvih in obveznostih, o dobičkonosnosti oziroma poslovnem izidu ter jih sporoča zunanjim uporabnikom. Stroškovno računovodstvo pa je bolj analitične narave zato spremlja in proučuje podatke, ki so pomembni za notranje uporabnike. Ta zajema podatke o prvinah poslovnega procesa, poslovnih učinkih, poslovnih izdih, stroških dela, materiala, storitev, amortizacije, ipd. (Hočevar, Igličar & Zaman, 2007, str. 24-25). S tem vodstvu podjetja zagotavlja ustrezne informacije o stroških, ki jim omogočajo učinkovitejše in uspešnejše poslovanje. Hkrati pa prek njega spremljamo ekonomsko plat vseh pomembnih procesov in stanj v podjetju (Hočevar, Čadež & Novak, 2012, str. 1). Poleg naštetega poznamo še poslovodno računovodstvo, ki izhaja iz prvih dveh in pripravlja informacije za pomoč pri poslovnem odločanju. Poslovodno računovodstvo pripravlja tako računovodske kot neračunovodske informacije, ki jih notranji uporabniki potrebujejo za načrtovanje, usklajevanje in nadziranje, ter so potrebne za odločanje v sklopu posameznega podjetja. Za informacije, ki jih oblikuje poslovodno računovodstvo je bolj pomembno, da zagotavljajo informacije ki jih vodstvo potrebuje, kot pa, da so skladni s standardi (Hočevar, Igličar & Zaman Groff,

2007, str. 26). Računovodska poročila, ki so namenjena zunanjim uporabnikom so obligatorno predpisana z Zakonom o gospodarskih družbah, medtem, ko ostala dva nista nujno obvezna.

Računovodska panoga je urejena z različnimi zakoni, standardi in kodeksi, kjer je tudi natančno navedeno kako se vodijo računovodski izkazi in kdo je za njih odgovoren. Zakon o gospodarskih družbah (ZGD-1), Ur. l. RS, št. 2, v 8. poglavju z naslovom »Poslovne knjige in letno poročilo« opredeljuje vse podrobnosti o poslovnih knjigah in letnih poročilih, ki jih morajo voditi družbe in samostojni podjetniki posamezniki. S tem zakonom so v 54. členu določena naslednja splošna pravila računovodenja:

- družbe in podjetniki so dolžni voditi poslovne knjige ter enkrat letno pripraviti njihove zaključke v skladu z ustreznim zakonom ZGD-1 in Slovenskimi računovodskimi standardi (v nadaljevanju SRS) ali;
- mednarodnimi standardi računovodskega poročanja (v nadaljevanju MSRP), če v zakonu ni opredeljeno drugače;
- če v zakonu ni opredeljeno drugače, morajo biti poslovne knjige vodene po sistemu dvostavnega knjigovodstva;
- najmanj enkrat na leto so podjetniki dolžni preveriti, ali se stanje posameznih aktivnih in pasivnih postavk v poslovnih knjigah ujema z njihovim dejanskim stanjem;
- SRS in pojasnila SRS, določajo dodatna podrobnejša pravila o računovodenju.

Prav zaradi številnih zakonov, predpisov in nenehnih sprememb je računovodstvo za vsako podjetje izredno pomembno, čeprav je v praksi večkrat podcenjeno. Velikokrat se naročniki ne zavedajo pomembnosti računovodskih informacij, s katerimi lahko uspešno nadzorujejo poslovanje podjetja, kljub temu, da te podatki zaradi zakonskih zahtev vedno bolj pridobivajo na pomenu.

3.1.1. Računovodska dejavnost v Sloveniji

Po osamosvojitvi je bila Slovenija priča množičnemu razvoju novih podjetij, ki so nastali kot posledica prestrukturiranja slovenskega gospodarstva. Prejšnji sistem namreč, ni imel potrebe po računovodskih storitvah, saj so prevladovale velike organizacije z lastnim računovodstvom, ki je bilo namenjeno predvsem državnemu nadzoru nad družbeno lastnino (Glažar, 2007, str. 41). Propad teh velikih podjetij je razvil številne poslovne možnosti za male podjetnike. Predvsem je bilo to pomembno za računovodsko oziroma knjigovodsko stroko, saj manjša podjetja niso bila zmožna zaposliti lastnega strokovnjaka za računovodstvo, takratni Zakon pa je že dopuščal, da lahko pravne osebe zaupajo vodenje poslovnih knjig delno ali v celoti drugim pravnim osebam. Dodatni razlog za ustanovitev knjigovodskih podjetij je bil tudi to, da ni bilo potrebno izpolnjevati nobenih strokovnih oziroma drugih pogojev za ustanovitev. Potrebno je le, da je ustanovitelj

polnoleten, opravično sposoben ter, da zagotovi minimalni kapital za ustanovitev pravne osebe, v primeru samostojnega podjetnika ni predpisano niti to.

Od prvih začetkov, število ponudnikov vztrajno narašča, kljub temu, da je nekatera podjetja trg avtomatično izločil oziroma so imela zaradi težav potrebo po strokovni pomoči, so morala ostala podjetja za obstoj, nenehno iskati nove tržne niše in konkurenčne prednosti (Snoj, 2000, str. 38). Dokaj hitro, leta 1995 je Koželj (str. 125) ugotovil, da domačih ponudnikov ne moremo enačiti z računovodskimi servisi, saj so ta podjetja opravljala le vodenje knjig za druge pravne osebe, kar je značilnost knjigovodskih servisov. Naziv računovodski servisi pa bi moral pripadati podjetjem, ki so sposobna za naročnika opravljati vse računovodske funkcije. Usposobljeni bi morali biti za opravljanje računovodskega predračunavanja, obračunavanja, nadziranja in analiziranja ter tudi samega organiziranja računovodstva (Glažar, 2007, str. 7).

Podjetja, ki opravljajo računovodsko dejavnost, predstavljajo pomemben del slovenskega gospodarstva. V poslovnem registru se vodijo pod šifro dejavnosti K69.200, kjer so registrirana podjetja za opravljanje računovodskih, knjigovodskih in revizijskih dejavnosti ter davčnega svetovanja. V Sloveniji je bilo pod to šifro na dan 10.3.2018 registrirano 4.729 gospodarskih subjektov, od tega 2.215 družb in 2.514 samostojnih podjetnikov (AJPES, 2018a). Za primerjavo je bilo pod to šifro v letu 2008 registriranih 3.961 gospodarskih subjektov. Kot poročajo iz Združenja računovodskih servisov (ZRS), je bilo v praksi večkrat ugotovljeno, da je lahko dejansko število ponudnikov precej večje, saj te storitve ponujajo tudi družbe oziroma samostojni podjetniki, ki so po SKD razvrščeni v drugo skupino (ZRS, 2001, str. 1).

Povprečna doba opravljanja računovodske dejavnosti v Sloveniji je v letu 2003 znašala 7,7 leta, to pomeni, da gre za relativno mlado dejavnost. Kar razkriva Horvat (2003, str. 23) v svoji raziskavi o razvitosti računovodskih servisov, ki je bila izvedena na vzorcu 344 podjetij, med katerimi je bila polovica takih, ki delujejo že več kot deset let, slaba desetina pa takih, ki so z dejavnostjo komaj začeli. Podatki kažejo na izredno, dinamično pojavljanje novih podjetij, ki opravljajo računovodsko dejavnost, kar opazimo tudi po podatkih, ki jih zbira AJPES, saj je bilo na dan 10.03.2018 iz poslovnega registra izbranih, 2.787 podjetij registriranih pod šifro K69.200 (AJPES, 2018b).

V Sloveniji lahko ponudnike računovodskih storitev razdelimo v dve skupini in sicer (Glažar, 2007, str. 59-61):

- ponudniki, ki konkurirajo predvsem s ceno,
- ponudniki, ki konkurirajo predvsem s kakovostjo.

Število ponudnikov, ki jih uvrščamo v prvo skupino je precej višje, vendar je druga skupina ponudnikov precej bolj uspešna. Razlog je v tem, da podjetja, ki konkurirajo s

ceno, vzdržujejo nizko ceno tako, da nižajo stroške. To pomeni večjo verjetnost, da svojim naročnikom ponujajo manj kakovostne storitve, saj za njih opravljajo le osnovne oziroma nezahtevne storitve, kar ne vključuje podrobnejše analize dejanskega poslovanja, svetovanja ali načrtovanja poslovanja. Nižanje stroškov zahteva tudi zaposlovanje kadra z nižjo izobrazbo, kar lahko prav tako negativno vpliva na obravnavo naročnika. Za ponudnike, ki konkurirajo s kakovostjo je značilno, da se v povprečju na trgu ohranijo dlje. Te se zavedajo, da na kakovost storitev najbolj vplivajo ljudje, zato zaposlujejo kader z ustrezno izobrazbo in usposobljenostjo ter si na ta način dolgoročno ustvarjajo konkurenčno prednost pred ostalimi. Pomembno je, da se vsakega naročnika obravnava individualno in se oblikuje cena, ki bo prilagojena njegovim potrebam in zahtevam. Pri tem velja, da je pri vrednotenju računovodskih storitev potrebno upoštevati naslednje elemente (Računovodska tarifa, 2004):

- odgovornost za storitev in stopnjo zahtevnosti naročnikov,
- posebna strokovna znanja, ki niso vezana na poznavanje računovodske dejavnosti, kot tudi zaupanje in uporaba tujih jezikov ter mednarodnih računovodskih standardov,
- druga specialistična znanja,
- čas, ki je potreben za storitev,
- količina opravljenih storitev.

Hkrati je v aktu opredeljeno, da se za zaračunavanje vseh opravil uporablja urna postavka. V primeru, ko izvajalec nima zagotovljene tehnične podpore za merjenje porabe časa po vrsti opravil, se za zaračunavanje storitev uporablja vrednotenje po vrstah in količini opravljenih storitev.

Ponudniki računovodskih storitev prilagajajo in nižajo ceno pod mejo, ki jim omogoča opraviti zadovoljivo in kakovostno storitev, kar zmotno vpliva na ugled celotne dejavnosti. Nekateri ponudniki se namreč ne zavedajo pomena cenika oziroma računovodske tarife, na podlagi katerega se naročniki odločajo za izbranega ponudnika. Računovodska tarifa je akt, ki določa priporočljiv način obračunavanja in vrednotenja računovodskih storitev. Oblikovanje računovodskega tarifnega sistema je bil eden izmed prvih projektov ZRS, ki je služil kot vodilo za izdelovanje cenikov računovodskih servisov. Problem prvotnega tarifnega sistema je, da je bil ta nepregleden in nedorečen, hkrati pa ni vseboval nikakršnih razlag, kaj je vključeno pod posamezno tarifo. Leta 2004 je bil sprejet prenovljen bolj pregleden tarifni sistem, ki pa ni rešil vseh nejasnosti prvotnega sistema. Dober primer je cena vknjižbe, saj naročniki ne ločijo razlike med knjižbo in poslovnim dokumentom, kot je račun in si predstavljajo, da en račun pomeni eno knjižbo. Ne zavedajo pa se, da ima lahko račun tudi do šest knjižb. Dodatno pa iz tarifnega sistema ni razvidno, ali cena za knjižbo vključuje tudi vodenje poslovnih knjig ali samo vnos v sistem (Glažar, 2005, str. 43). Leta 2009 je bil sprejet še zadnji tarifni sistem, ki je v veljavi še danes in je prikazan v prilogi 1.

Število ponudnikov računovodskih storitev se povečuje kljub temu, da so se strokovnjaki nenehno trudili za regulacijo te dejavnosti, niso bili najbolj uspešni. Po letu 2008, ko je Slovenijo prizadela finančna kriza, pri čemer je veliko ljudi ostalo brez dela je bila zabeležena dodatna rast števila novonastalih podjetij. Številni med njimi so se odločili za samostojno podjetniško pot, pri čemer jim je pomagala tudi država, saj so imeli pravico do subvencije za samozaposlitev. Kot omenjeno regulacij za opravljanje računovodske dejavnosti ni, zato so tisti, ki so imeli kakršne koli izkušnje pri računovodstvu, ustanovili svoje računovodske servise in zadovoljevali predvsem potrebe malih podjetnikov.

Mišljenje, da so manjši naročniki manj zahtevni je seveda zmotno, kot je v intervjuju za Delo dejal Štefanac, morajo servisi tudi najmanjšemu naročniku nameniti, kar nekaj časa in ostaja odgovornost računovodje za vsakega naročnika enaka (Fidermuc, 2017b). Zaradi majhnosti naročnikov, se v računovodski stroki pri nas pojavlja še dodaten problem. V raziskavi Zbornice računovodskih servisov (v nadaljevanju ZRS) (2011) je namreč ugotovljeno, da kar 75 % podjetij uporablja storitve računovodskih servisov, od tega jih večina prepusti računovodstvu vodenje kompletne administracije. Gre torej za manjša in nezahtevna podjetja, ki poslujejo brez pretiranih posebnosti, zato so servisi svojo ponudbo in znanje prilagodili takšnim podjetjem in danes zaradi pomanjkanja strokovnega znanja, niso sposobni prevzeti vodenja računovodstva srednjih oziroma velikih podjetij. Hkrati se premalo zavedamo, da se potreba po strokovnem znanju v težkih časih še poveča, saj v tem obdobju podjetniki potrebujejo strokovno pomoč in ustrezne nasvete. Kot v svojem intervjuju piše Bertonec Popit (2012), računovodski servisi v času krize zaznavajo večjo potrebo po informacijah o stanju podjetja, pojavljajo se plačilna nedisciplina in pritiski na nižanje cen, povečujejo se tako odgovornost računovodje kot zahteve naročnikov. Na drugi strani vršijo pritisk na podjetja tudi finančne institucije, od katerih pridobivajo sredstva za svoje poslovanje, zato jim morajo računovodski servisi pomagati pri pridobivanju kreditov in drugih nepovratnih sredstev.

Zaznano je, da na našem trgu še danes prevladuje zmotno mišljenje, s katerim številna podjetja smatrajo izdatke za računovodske storitve kot nepotreben strošek in nujno zlo. Novost na področju ugotavljanja davčne osnove, ki jo je leta 2012 prinesel Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o dohodnini (Zdoh-2L), Ur. l. RS, št. 94/2012, je vplival na poslovanje malih podjetnikov, s tem pa na računovodske servise. Kot poroča Morozov (2017) na Finančni upravi RS ugotavljajo, da se število naročnikov, ki se ravna po tem načelu povečuje. V letu 2016 je davčno osnovo na podlagi normiranih odhodkov napovedalo kar 38.029 podjetnikov, kar je za 88,9 % več kot v letu 2014. Prednost takšnega načina predstavlja, preprostejša administracij, zato se podjetniki trudijo svoje evidence urejati sami, brez zunanjih storitev in se na ta način izognejo »nepotrebnim stroškom« (Fidermuc, 2017c). Ugotavljanje davčne osnove po načelu normiranih odhodkov, namreč omogoča malim družbam in samostojnim podjetnikom, da kot normirane odhodke uveljavljajo 80 % letnih prihodkov. Zakon v svojem 48. členu določa, da se lahko od 1. januarja 2013 po njem ravnaajo zavezanci, katerih letni prihodki iz

dejavnosti ne presegajo 50.000 oziroma 100.000 EUR (če so zavezanci oziroma pri njih zaposlene osebe zavarovane za pokojninsko in invalidsko zavarovanje za polni delovni čas, neprekinjeno najmanj pet mesecev). V tem sistemu podjetnikom ni potrebno oddajati letnega poročila in pojasnil o poslovnem izidu, pomembno je, da se vodijo evidence izdanih računov in osnovnih sredstev ter se pravočasno oddajo davčni obračuni. Tiste, ki se ravnaajo po tem zakonu in se izogibajo računovodskim storitvam, je za Dnevnik (2012), Štefanec opozoril, da primarno preverijo ali je, ta izbira za njih res najbolj optimalna, saj v tem sistemu ni možno uveljavljati nikakršnih olajšav. Samostojni podjetniki so z vsem svojim premoženjem odgovorni za tisto, kar delajo, zato je pregled nad poslovanjem še kako pomemben. Iz tega lahko sklepamo, kako pomembna so ustrezna poročila za namene poslovnega odločanja, ustreznega financiranja in podobno.

3.1.2. Računovodska dejavnost v EU

Pregled literature in drugih raziskovalnih del kaže, da imajo države članice EU različno stopnjo regulacije računovodske dejavnosti. Primarni cilj regulacije je prizadevanje za kakovost storitev, ki mora iti v korak z novostmi ter stalnimi spremembami, ki jih zahtevajo gospodarstvo in družba. Pri tem pa je potrebno poudariti, da morajo biti pozitivni učinki regulacije na gospodarstvo in družbo vedno višji kot stroški, ki nastanejo s takšno ureditvijo (IFAC, 2011, str. 2-3).

Slovenija trenutno ne določa nobenih zakonskih, strokovnih ali drugih omejitev za tiste, ki želijo opravljati računovodsko dejavnost. Zakon o računovodstvu določa, da se lahko vodenje poslovnih knjig zaupa pravnim osebam ali samostojnemu podjetniku posamezniku. Računovodski servis lahko torej ustanovi vsak, ki se za to odloči, potrebno je le, da se registrira oziroma vpiše v sodni register in priglasi dejavnost po SKD. Članstvo v kakršnem koli poklicnem oziroma profesionalnem združenju ni obvezujoče. Lahko bi rekli, da so dodatna formalna in neformalna izobraževanja rezervirana praviloma za tiste, ki se sami odločijo, da se bodo dodatno izobraževali. Po besedah Branka Mayrja lahko izobraževanje računovodij v slovenskem poslovnem svetu razdelimo v štiri skupine (Marcon, 2012):

- Izobraževanje v okviru visoke šole za računovodstvo. Tovrstni sistem izobraževanja izbirajo praviloma tisti, ki so že zaposleni (bi se želeli zaposliti) v računovodstvu, vendar želijo ob tem pridobiti ustrezna strokovna znanja in izobrazbo, ki jim kasneje nudijo možnost nadaljnjega izobraževanja (npr. certificiran poslovodni računovodja).
- Izobraževanje, ki omogoča pridobitev naziva certificirani poslovodni računovodja, je namenjeno tistim, ki so že uspešno opravili izobraževanje na prvi bolonjski stopnji, vendar pri opravljanju svojega dela potrebujejo še dodatna specifična znanja, ki so vezana na pravilno računovodsko poročanje in poslovodstvo.
- Izobraževanja pri računovodskih inštitutih, kjer imajo računovodje in drugi poslovni profili možnost pridobivati specifična znanja, ki jih potrebujejo pri svojem delu

(računovodstvo proizvodnje, branje bilanc, notranje računovodsko poročanje, finance za managerje, poglobljeno davčno izobraževanje in podobno).

- Ostala različna funkcionalna izobraževanja v podjetjih.

Zaman Groff (2009, str. 273) ugotavlja, da evropska zakonodaja s področja računovodenja ne določa nobenih specifičnih zahtev, ki bi bile povezane z formalno izobrazbo oziroma zahtev po pridobitvi strokovnih nazivov oseb, odgovornih za pripravo računovodskih izkazov. Z utemeljitvijo, da računovodje in davčni svetovalci praviloma ne delujejo v interesu javnosti temveč v interesu podjetij, ki najemajo storitve, je urejanje tega področja v celoti prepuščeno posameznim državam članicam, ki same določajo, ali bodo izvajanje teh poklicev regulirale.

Računovodska dejavnost je torej v državah članicah Evropske unije urejena različno tako glede predpisov, s katerimi se določa delovanje računovodske dejavnosti, kot tudi glede možnosti, da posameznik opravlja dejavnost na trgu. Navadno omejitve za opravljanje dejavnosti določajo (Šircelj, 2005, str. 9):

- stopnja izobrazbe, ki je predhodno predpisana,
- članstvo v ustreznih profesionalnih združenjih,
- opravljanje določenih strokovnih izpitov in
- ukrepi na področju uravnavanja tržne konkurence ali t.i. mehki ukrepi (to so določanje priporočljivih cen, omejitev na področju propagiranja svoje dejavnosti, omejitve na področju združevanj in povezovanj, omejitev na področju organiziranosti računovodske dejavnosti, obvezno permanentno izobraževanje na določenih programih, obvezno zavarovanje dejavnosti).

Navedene omejitve so v posameznih državah članicah določene z različnimi predpisi oziroma zakoni na nacionalni in regionalni ravni, predpisi poklicnih združenj, ki lahko določajo obvezno ali pa neobvezno članstvo ter drugimi predpisi, ki jih izdaja Evropska unija.

Poznamo tri modele, na podlagi katerih se lahko opravlja računovodska dejavnost v posamezni državi članici (Šircelj, 2005, str. 9):

- opravljanje računovodske dejavnosti na podlagi državne licence,
- opravljanje računovodske dejavnosti z licenco, ki jo izda poklicno združenje z obveznim članstvom,
- opravljanje računovodske dejavnosti brez (obvezne) licence.

V nadaljevanju so izbrane države članice EU razvrščene v dve skupini, razdelitev prikazuje v spodnji tabeli 1. Prvo skupino sestavljajo države, kjer je za opravljanje računovodske dejavnosti potrebno pridobiti licenco, v drugi skupini pa so navedene

države, kjer za opravljanje dejavnosti ni zahtevano nikakršno dodatno dokazovanje pridobljenega znanja.

Tabela 1: Regulacija računovodenja v državah članicah EU – licenca

Pridobitev licence je pogoj za opravljanje dejavnosti:	Pridobitev licence ni pogoj za opravljanje dejavnosti:
Avstrija Belgija Danska Finska Francija Grčija Italija Irska Luksemburg Nemčija Nizozemska Portugalska Španija Švedska Velika Britanija	Ciper Češka Estonija Latvija Litva Poljska Madžarska Malta Slovaška Slovenija

Vir: Inštitut za računovodstvo (2008).

Iz zgornje tabele 1 je razvidno, da imajo države članice, ki so k članstvu Evropske unije pristopile pred 1. majem 2004, opravljanje računovodske dejavnosti urejeno s pridobitvijo licenc, to so lahko državne licence, licence obveznih poklicnih združenj ali neobvezne licence. Regulacija računovodske dejavnosti v državah, ki so se priključile Evropski uniji po 1. maju 2004, ni na tako visokem nivoju.

V nadaljevanju so podrobneje predstavljena pravila za pridobitev naziva računovodja v nekaterih izbranih državah.

Avstrija

Sosednja Avstrija dovoljuje izvajanje računovodskih storitev, le tistim osebam, ki izpolnjujejo vse kriterije, ki so potrebne za pridobitev strokovnega naziva. Za opredelitev poklicnega naziva se za vse, ki delujejo kot strokovnjaki za računovodstvo (računovodje, revizorji, davčni svetovalci) uporablja splošni izraz Wirtschaftstreuhänder. Računovodski strokovnjak je v skladu z Zakonom o revidiranju, davčnem svetovanju in sorodnih dejavnostih opredeljen kot samostojni knjigovodja, ki je pristojen za opravljanje

dejavnosti. V sklopu svojega naziva in pristojnosti ima pooblastilo za opravljanje naslednjih nalog: naloge finančnega in stroškovnega računovodstva, sestavljanje računovodskih izkazov, pripravljane obračun davka na dodano vrednost, obračunavanje plač ter zastopanje v davčnih zadevah. Tisti, ki želi delovati kot računovodja mora torej imeti univerzitetno izobrazbo, vsaj tri leta ustreznih delovnih izkušenj kot pripravnik v računovodstvu ter pridobiti uradno potrditev s strani avstrijske Zbornice pooblaščenih revizorjev, davčnih svetovalcev in samostojnih knjigovodij. Brez ustreznega naziva in članstva v Zbornici, izvajanje dejavnosti ni dovoljeno (Zaman Groff, 2009, str. 276).

Luksemburg

Računovodski poklic v Luksemburgu ureja Zakon o organiziranosti poklica računovodskega strokovnjaka. Poklicni računovodja je zadolžen za pripravo računovodskih izkazov in analiziranje stanja ter poslovanja družbe in njenih organizacijskih enot. Pridobitev naziva je omogočena kandidatom, ki imajo dokončan vsaj triletni univerzitetni ali strokovni študijski program, hkrati pa mora opraviti tudi izpite iz poznavanja luksemburške zakonodaje s področja davkov, delovne zakonodaje, trgovinske zakonodaje, in se seznaniti s tem kakšne posebnosti se pojavljajo na področju etike in socialne varnosti. Računovodja mora obvezno tudi biti član Zveze računovodskih strokovnjakov (Zaman Groff, 2009, str. 276).

Belgija

V Belgiji mora računovodja uspešno zaključiti univerzitetno izobrazbo, oziroma pridobiti primerljivo diplomu tuje univerze, poleg tega pa mora uspešno prestati še program usposabljanja za začetnike. Ko sta ta dva pogoja izpolnjena sledi opravljanje izpita iz praktičnega dela računovodenja ter ustni in pisni izpit iz kompetenc.

Francija

Dejavnost računovodstva v Franciji natančneje ureja Združenje pooblaščenih računovodij. V splošnem velja, da velika večina kandidatov, ki želijo pridobiti naziv računovodje primarno zaključi študij na poslovni fakulteti, pri čemer študij praviloma traja štiri leta. Poleg tega pa je možno pridobiti naziv tudi na drugačen način in sicer s pridobitvijo ene izmed spodaj navedenih diplom (Ding, 2000, str. 10):

- DECF (Diploma in Accounting and Financial Study) – diplomu lahko kandidati pridobijo v roku dveh let, potrebno pa je uspešno opraviti sedem pisnih izpitov iz področja gospodarskega in davčnega prava, ekonomije, poslovnega upravljanja, računovodstva in kontrolinga,
- DESCF (High diploma in Accounting and Financial Study) – diplomu lahko kandidati uspešno opravijo v roku enega leta, v sklopu katerega morajo obvezno opraviti

potrebno opraviti štiri pisne in ustne izpite iz področja prava in računovodstva ter ekonomije in računovodstva, poleg tega pa morajo pridobiti tudi poročilo o uspešno opravljenem praktičnem delu.

- DPECF (Preparatory Diploma in Accounting and Finance Study) – diplomu je možno pridobiti v roku enega leta, vendar je v sklopu tega potrebno uspešno opraviti pet pisnih izpitov, ki zajemajo področja delovnega prava, ekonomije, kvantitativne tehnologije (matematika in računalništvo), računovodstva in komunikacijskih sposobnosti.

Ko so izpiti opravljeni pričnejo kandidati z opravljanjem praktičnega usposabljanja, kar navadno traja tri leta, v sklopu katerega opravijo tudi predstavitev diplomskega dela. Poleg tega morajo pooblaščen računovodje opraviti še pisni izpit iz revidiranja računovodskih izkazov in ustni izpit o splošnem praktičnem znanju (Careers in Audit, 2008).

Velika Britanija

V Veliki Britaniji velja, da pravila za opravljanje računovodskega poklica niso tako močno definirana, imajo pa v državi ogromno kakovostnih strokovnih inštitutov, ki so namenjeni stalnem praktičnem izobraževanju, v sklopu katerega je možno pridobiti različne strokovne nazive. Najpogostejši nazivi so računovodski tehnik, finančni računovodja, preizkušeni javni finančni računovodja, ter preizkušeni davčni svetovalec. Pridobitev nazivov ni obvezana, se pa ugotavlja, da imajo v praksi prednost pri iskanju zaposlitve tisti, ki so pridobili katerega od strokovnih nazivov. To pomeni, da trg daje višjo vrednost tistim storitvam, ki jih nudijo certificirani strokovnjaki, s čimer potrjujejo, da programi dodatnega strokovnega izobraževanja zagotavljajo višjo kakovost storitev (Zaman Groff, 2009, str. 274-275).

Italija

V Italiji je opravljanje računovodske dejavnosti omogočeno z različnimi strokovnimi nazivi, med katerima sta z zakonom določena naziva pooblaščen javni računovodja ter računovodja in trgovski strokovnjak. Primarno morajo kandidati, ki želijo pridobiti enega izmed omenjenih nazivov, poleg uspešno zaključenega univerzitetnega ali visokošolskega izobraževanja, uspešno prestati tudi določeno število let delovnih izkušenj, nakar je možno opraviti državni izpit. Za kandidate z ustreznimi pridobljenimi nazivom, je obvezno tudi stalno izobraževanje v skladu z izobraževalnimi programi, ki jih potrdijo nacionalna združenja in sicer v obsegu vsaj 30 ur letno (Careers in Audit 2008).

Nemčija

V Nemčiji imajo kandidati več možnosti za pridobitev ustreznega naziva. Praviloma velja, da je minimalni pogoj za prijavo na izpit uspešno zaključeno univerzitetno izobraževanje

ter vsaj tri leta delovnih izkušenj, na ustreznem področju. V primeru, ko kandidat ni zaključil univerzitetnega izobraževanja, lahko posamezne nazive v okviru računovodskega poklica pridobiva z ustrežno dobo delovnih izkušenj (npr. za poklic računovodje je potrebno imeti vsaj 10 let delovnih izkušenj). Velika večina študentov se najprej kvalificira za pridobitev naziva »pooblaščen davčni svetovalec«, za katerega je potrebno opraviti tri pisne in en ustni izpit, kasneje pa kandidati nadaljujejo do naziva »pooblaščen računovodja«. Dolgoletne izkušnje kažejo, da je izpit za računovodjo najtežje opraviti, saj se odstotek uspešno opravljenih izpitov giblje okoli 50 % (Careers in Audit, 2008).

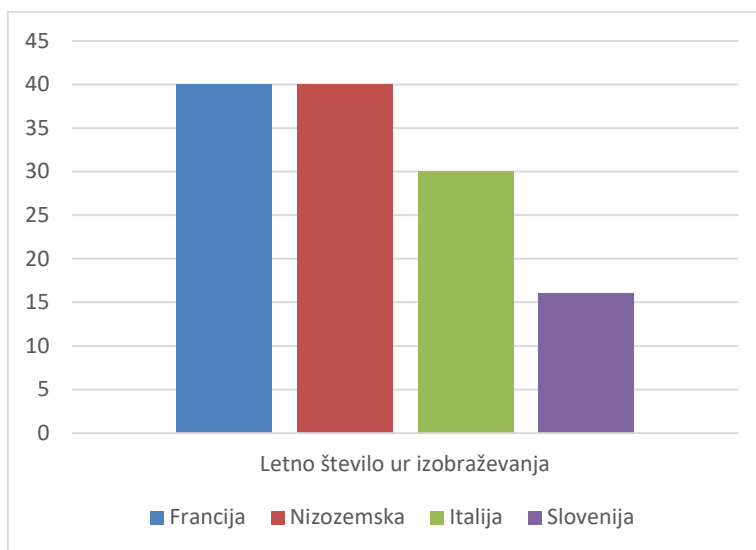
Nizozemska

Na Nizozemskem je računovodska dejavnost v zakonu podrobneje definirana. Za strokovno opravljanje računovodske dejavnosti sta odgovorna Nizozemski inštitut za registrirane računovodje, katere člani nosijo naziv Register Accountant ter Nizozemsko Združenje računovodij, katere člani uporabljajo naziv Accountants – Administrative. Usposabljanje za poklic računovodje se lahko začne že po končani srednji šoli, zaključenemu štiri letnemu izobraževanju sledi triletno pridobivanje ustreznih strokovnih izkušenj. Univerzitetna ali visokošolska izobrazba je predpisana le za tiste osebe, ki poleg računovodske opravljajo še revizijsko dejavnost. Tisti, ki so vključeni v organizacijo združenih računovodij, morajo letno opraviti 40 ur dodatnega ustreznega izobraževanja (Careers in Audit, 2008).

Ostale države, kjer ne veljajo strogi predpisi, velja da je od posameznika odvisno, ali se bo odločil za pridobitev kakšnega mednarodno priznanega naziva ali ne. Kot primer v Litvi kakor tudi v Estoniji ni predpisanih posebnih pogojev za opravljanje računovodske dejavnosti, prav tako ni obvezna pridobitev licence, je pa ta zaželena. Zato se kandidati v večini primerov odločijo za opravljanje licence ACCA (Association Chartered Certified Accountants) v okviru Združenja pooblaščenih revizorjev ali CPA (Certified Public Accountant) (Careers in Audit, 2008).

Države, ki imajo za opravljanje dejavnosti določene posebne pogoje oziroma je področje računovodstva urejeno z različnimi predpisi, pripisujejo dodatnemu izobraževanju računovodij večji pomen. Razvoj na področju računovodstva je namreč tako hiter, da mu je težko slediti, zato je izobrazba in ustrezno dodatno izobraževanje najpomembnejši pogoj za opravljanje kakovostnega dela. Spodnja slika 6 prikazuje, koliko dodatnih ur izobraževanja je v izbranih državah namenjeno računovodjem.

Slika 6: Letno število ur izobraževanja oseb s področja računovodske dejavnosti



Vir: Inštitut za računovodstvo (2008).

Na tej stopnji velja omeniti tudi sosednjo Hrvaško, kjer računovodska dejavnost ni regulirana in so jo praviloma opravljale osebe s srednješolsko izobrazbo, ki so znanja pridobivale skozi izkušnje in praktične seminarje. Novi Zakon o računovodstvu, ki sicer še ni bil dokončno sprejet pa določa, da bo od 1.1.2019 za opravljanje računovodske dejavnosti potrebno pridobiti licenco. Z argumentom, ki zatrjuje povečanja dostojanstva in ugleda računovodske stroke, v kolikor bodo računovodje pridobili licenco, se hrvaška javnost ni zadovoljila. Problemi stroke kot jih navajajo so naslednji (Pokrenuta peticija za izbacivanje odredbi o obavezi licenciranja računovođa, 2017):

- spremenljiva zakonodaja,
- nedorečenost, dvomiselnost in nerazumljivost predpisov,
- kratek rok med sprejetjem in uvedbo novih predpisov,
- administracija,
- neenotno obravnavanje davčnih zavezancev.

Licenciranje ni skladno z Direktivo EU 2013/34/EU ter praksami drugih članic, kot menijo nasprotniki licenciranja, bi uvedba licenc lahko imela negativen vpliv na poslovanje podjetnikov, posledično pa bi s tem negativno vplivali tudi na gospodarstvo.

Nasprotniki licenciranja so navedli naslednje negativne posledice, ki bi jih lahko imela uvedba nove zakonodaje:

- stroški licenciranja bi vplivali na povečanje cen računovodskih storitev hkrati pa bi se parafiskalni stroški članarin, izobraževanj in drugi dodatni stroški prevalili na

podjetnike, kar bi dodatno otežilo njihov položaj na trgu ter imelo negativen vpliv na gospodarstvo,

- poseben negativen vpliv bi imela uvedba zakona na mikro in mala podjetja, kar bi bilo v nasprotju z ostalimi cilji gospodarstva, ki narekujejo razbremenitev podjetnikov,
- reguliranje računovodstva kot to predvideva zakon, bi lahko spremenilo dosednji način poslovanja med servisom in naročnikov predvsem na račun dodatnih storitev, ki jih servis opravlja za naročnika. Velja, da poleg standardnih storitev računovodski servis za naročnika opravlja tudi druge neračunovodske storitve, kot so vodenje kadrovskih evidence, prijava in odjava delavcev, izvajanje plačilnega prometa in številne druge.

Preučevanje vseh navedenih razlogov in tujih računovodskih sistemov privede do enakega zaključka in sicer: zakonska regulacija dejavnosti bi torej preprečila, da bi se na trgu pojavljali neakovostni ponudniki, ki nimajo ustrezne izobrazbe, delovnih izkušenj in strokovnega znanja. Vendar je potrebno poudariti, da kakršno koli omejevanje prostega dostopa na storitveni trg lahko povzroči neskladje z krovno evropsko zakonodajo o prostem pretoku blaga, ljudi, kapitala in storitev (Zaman Groff, 2009, str. 277). Poudariti velja tudi, da veljajo za opravljanje sorodnih poklicev v vseh državah članicah strožja pravila, poklic pooblaščenega revizorja je možno opravljati zgolj s pridobitvijo licence v nasprotnem primeru pa ne.

Na Slovenskem trgu, sta bili izvedeni tudi raziskavi, ki sta preučevali povezavo med pridobitvijo strokovnega naziva in kakovostjo računovodskih storitev, prva raziskava je bila izvedena leta 2010 med izvajalci računovodskih storitev, druga pa leta 2012 med naročniki računovodskih storitev. Prva raziskava je pokazala, da se tisti strokovnjaki, ki imajo že pridobljen ustrezen naziv bolje samoocenjujejo na primarnih računovodskih področjih kot so:

1. poznavanje standardov (tako slovenskih kot mednarodnih)
2. poznavanje davčnih postopkov in predpisov
3. poznavanje revizijskih postopkov.

Poleg tega, se je skozi raziskavo pokazalo, da imajo servisi, ki zaposlujejo vodjo z ustreznim strokovnim znanjem, širši asortima storitve, kar pomeni, da lahko svojemu naročniku ponudijo širšo paleto storitev in znanj. V drugi raziskavi, ki je bila izvedena med naročniki, se je prav tako pokazalo, da pridobljeni strokovni naziv pozitivno vpliva na kompetence računovodje, te pa so nenazadnje osnova za pripravo ustreznih informacij (Štumberger, Slapničar & Zaman Groff).

Kljub razlogom za obvezno zakonsko regulacijo in razlogom proti, velja da potreba po znanju čedalje bolj raste, saj so zahteve povpraševalcev na trgu vedno bolj kompleksne in edinstvene, to pomeni, da je potrebna individualna obravnava vsakega posameznega

naročnika. Poleg izpiljenega strokovnega znanja, bodo čedalje večjo dodano vrednost v računovodski stroki ustvarjala ne računovodska znanja, ki jih predstavljamo v nadaljevanju (ACCA, 2017):

- **tehnične in etične sposobnosti:** predstavljajo sposobnost posameznika, da je zmožen nenehno izvajati različne zahteve, ki so v mejah ustreznih predpisov, hkrati pa vzdrževati najvišjo stopnjo neodvisnosti in integritete,
- **inteligenca:** sposobnost posameznika, da s pomočjo znanj, ki jih je pridobil pri svojem delu, širi svoja obzorja in rešuje nove težave, ki so se pri poslovanju pojavile. Pri tem pa mora izkazati željo po pridobivanju novih izkušenj in znanj,
- **kreativnost:** sposobnost posameznika, da na podlagi predhodno pridobljenih znanj, pravilno odreagira v nepredvidenih situacijah in ustvari drugačen postopek za reševanje nastalih situacij,
- **digitalizacija:** hitrost razvoja digitalne tehnologije, zahteva od vsakega posameznika, da razume obstoječo in prihajajočo tehnologijo in jo hitro implementira v svoje poslovanje,
- **čustvena inteligenca:** posamezniki morajo biti sposobni učinkoviteje zaznavati čustva drugih, in zaradi pomembnosti medsebojnih odnosov in komunikacije, oblikovati ustrezen pristop k posamezniku,
- **vizija:** sposobnost posameznika, da s pomočjo naprednega razmišljanja predvidi prihodnje trende,
- **izkušnje:** sposobnost posameznika, da na podlagi pridobljenih znanj in izkušenj, razume potrebe naročnika in s tem prispeva k dodani vrednosti stroke.

3.2 Storitve računovodskih servisov

Opravljanje računovodske dejavnosti zahteva ogromno znanja, izkušenj in finančnih sredstev za obdelavo in shranjevanje podatkov, zato lahko samostojno opravljanje te funkcije znotraj podjetja, predstavlja ogromen strošek. Kljub temu je vodenje poslovnih knjig zakonsko obvezno, kar je primarni razlog, da velika večina podjetij (predvsem mala in mikro) opravljanje te funkcije raje zaupa drugi pravni osebi ali samostojnemu podjetniku, t.j. računovodskemu servisu, ki razpolaga z zahtevanim specifičnim znanjem. Računovodski servis je specializirano podjetje, ki poslovnim subjektom vodi poslovne knjige, izdeluje različne poslovne obračune, pripravlja poročila in izvaja davčne prijave, analizira finančne izide ter se ukvarja s svetovanjem na področju računovodstva, financ in davkov (Vehar, 1998, str. 157).

Snoj (1999, str. 46) uvršča storitve računovodskih servisov med strokovne storitve za katere veljajo naslednje značilnosti:

- razmeroma nizko število transakcij,

- oblikovane so po meri naročnika,
- procesno so usmerjene,
- večina vrednosti nastane za ceno,
- zahtevajo ogromno znanja in izkušenj pri zadovoljevanju potreb naročnikov,
- relativno dolg kontaktni čas.

Da bi lahko razumeli, katere so tiste storitve, ki jih opravlja računovodski servis za svoje naročnike jih lahko v grobem razdelimo v dve skupini in sicer:

- splošne računovodske storitve,
- druge računovodske storitve.

Med splošne računovodske storitve štejemo tiste, ki naročnikom zagotavljajo izpolnitev davčnih, delovnopravnih in drugih računovodskih zakonov, standardov in predpisov. Te informacije se pripravljajo za potrebe zunanjih uporabnikov kot so davčna uprava, AJPes, Banka Slovenije, Zavod za zaposlovanje in druge institucije. Prav tako mora splošne računovodske storitve opravljati vsako podjetje, ki nosi naziv računovodski servis, v nasprotnem primeru gre le za knjigovodski servis oziroma kaj drugega. Druge računovodske storitve so tiste, ki z zakonom niso opredeljene kot obvezne, vendar so namenjene predvsem notranjim uporabnikom in interni uporabi. Te storitve se izvajajo na zahtevo naročnika in lahko zajemajo, enostavne naloge, kot je izstavljanje računov za naročnika in izvajanje plačilnega prometa ali pa strokovno zahtevnejše, kot je spremljanje, poročanje, načrtovanje in analiziranje računovodskih podatkov ter svetovanje. Ker imajo nekateri naročniki še dodatne zahteve, opravljajo računovodski servisi za njih tudi neračunovodske storitve, kot je prenos dokumentov, pošte in denarja, urejanje dokumentov, vodenje blagajne, sestavljanje potnih nalogov in podobno (Glažar, 2007, str. 78-80).

Glamočanin (2009, str. 3-4) podrobneje opredeljuje vrste storitev, ki jih opravljajo računovodski servisi:

a) Računovodske storitve:

- knjiženje in vodenje glavne knjige s saldakonti ter pomožnih knjig,
- obračun plač zaposlenih ter mesečnih prispevkov,
- spremljanje poslovanja (vodenje knjige prihodkov in odhodkov) in sprotno opozarjanje na nepravilnosti,
- obračun davka,
- sestavljanje davčne bilance in letnih računovodskih izkazov ter drugih poročil na zahtevo naročnika,
- arhiviranje dokumentacije.

b) Davčno svetovanje:

- optimiziranje davčne bilance in individualno svetovanje,
- izvajanje preventivnih davčnih pregledov,
- svetovanja pri začetku opravljanja dejavnosti (izbira ustrezne pravnoorganizacijske oblike), pri preoblikovanju, zaprtju dejavnosti ipd.

c) Poslovno in finančno svetovanje:

- priprava dokumentacije za pridobitev drugih virov financiranja (bančna posojila),
- svetovanja pri vlaganju na domačih in tujih trgih,
- priprava kompenzacij in asignacij ter svetovanja o možnih izboljšavah poslovnega položaja,
- administrativna pomoč pri zaposlovanju novih sodelavcev.

č) Elektronsko računovodstvo:

- omogočiti naročnikom spremljanje računovodstva preko interneta,
- prenos tabel za nadaljnjo obravnavno podatkov ter uvoz podatkov iz različnih virov,
- izogib dvojnemu knjiženju in elektronsko opravljanje plačilnega prometa.

Od naročnikovih želja in potreb pa je odvisno, katere storitve bo zanj opravljal računovodski servis. Odloči se lahko, ali bo servisu zaupal vodenje celotne storitve ali le delne, v slednjem primeru, to pomeni, da bo naročnik za določene funkcije poskrbel sam (npr. izdajanje faktur, obračunavanje potnih nalogov, priprava podatkov za plače ipd.). Navadno je zaposlitev lastnega računovodje za marsikatero podjetje prevelik strošek, saj je poleg plače potrebno vračunati tudi dodatna izobraževanja, ki so posledica nenehnih sprememb v zakonih, standardih in predpisih. Dodatno pa je za opravljanje računovodske dejavnosti potrebno imeti ustrezno programsko opremo, uvedba le – te je velika investicija, v kolikor njen potencial ni ustrezno izkoriščen. Drugi razlogi za izbiro zunanjih izvajalcev so, da naročniki od računovodskih servisov pričakujejo, da bodo svoje storitve opravljali kakovostno in zakonito ter jih bodo o morebitnih spremembah zakonodaje redno obveščali.

Kot sva že omenili bi moral vsak računovodski servis naročnikom ponuditi vsaj splošne računovodske storitve, torej tiste, s katerimi se izpolnjujejo zakonske obveznosti. Podjetja primarno tudi naročajo le te storitve, saj je to za njih najugodnejše. Kasneje ugotovijo, da v današnjem zelo konkurenčnem poslovnem okolju, to ne zadostuje, saj potrebujejo dodatne informacije, ki jim bodo v pomoč pri poslovnem odločanju. Te potrebe spodbujajo računovodske servise, da so sposobni opravljati vse funkcije računovodstva od predračunavanja, analiziranja, nadziranja ter poslovnega svetovanja (Hočevár, 1999, str. 5).

Tehnološki napredek, digitalizacija in elektronsko poslovanje dandanes omogočajo enostavnejšo komunikacijo med naročnikom ter računovodskim servisom. Zato se številna predvsem velika podjetja odločajo, da bodo svoje računovodske obveznosti, delno zaupali servisom, delno pa lastnemu računovodstvu. Tehnologija tako zagotavlja, da sta izvajalec in naročnik neposredno povezana, to pomeni, da je vsaka sprememba pri naročniku takoj vidna tudi pri izvajalcu (kot primer bi lahko navedli program za izdajo računov: v trenutku, ko podjetje izda nek račun, je ta viden v sistemu izvajalca). Servisi so tako vsakodnevno oskrbljeni z potrebnimi dokumenti in lahko naročniku v vsakem trenutku poročajo točne zahtevane informacije. Servisi izvajajo zahtevnejše naloge, kot so sestava končnih poročil, spremljanje zakonodaje in izvajanje drugih nalog po dogovoru z naročnikom. V prihodnjih obdobjih bo še bolj vidno, da klasična računovodska funkcija izginja, čedalje manj bo vnašanja in obdelave podatkov, zato se bodo servisi lahko bolj posvečali vsebini poslovanja naročnikov. Dodano vrednost bodo namreč ustvarjale kakovostne informacije, ki bodo imele tudi višjo cenovno vrednost (Kadunec, 2017).

3.3 Naročniki računovodskih storitev

Lasten oddelek predstavlja za vsako podjetje veliko prednost, poslovodstvo ima hitrejši in učinkovitejši dostop do informacij, za dodatna pojasnila pa je računovodja vedno na voljo. Seveda je ta način poslovanja rezerviran praviloma za velika podjetja, ki si to lahko privoščijo, imajo večje število zaposlenih, ustvarjajo večje prihodke in potrebujejo dnevno podporo računovodstva. Takšni naročniki se zaradi majhnosti računovodskih servisov, pri katerih se kaže pomanjkanje strokovnega znanja in slabo razvite informacijske ter komunikacijske tehnologije, ne morejo zadovoljiti z najemom računovodskega servisa.

Naročniki računovodskih storitev so v največji meri mala in mikro podjetja, ki imajo v Sloveniji pomemben vpliv in predstavljajo velik delež gospodarstva. Po ZGD-1 velja, da so podjetja uvrščena med mikro oziroma majhna, v kolikor izpolnjujejo dva od spodnjih treh meril (ZGD-1, 55. člen):

- povprečno število zaposlenih v poslovnem letu ne presega 50 (majhne družbe) oziroma 10 (mikro družbe),
- čisti prihodki od prodaje ne presegajo 8.000.000 EUR (majhne družbe) oziroma 700.000 EUR (mikro družbe),
- vrednost aktive ne presega 4.000.000 EUR (majhne družbe) oziroma 350.000 EUR (mikro družbe).

Zgornja merila nam kažejo grobo zakonsko opredelitev naročnikov, ki sicer ni najboljša osnova za ustrezno pripravo ponudbe računovodskega servisa. Upoštevati je potrebno obseg računovodskih storitev, ki se izvajajo ter zahtevnost posameznega naročnika, saj je od tega odvisno, koliko časa bomo posameznemu naročniku namenili in koliko nam bo

ostalo za druge oziroma nove naročnike. Za pomoč pri razumevanju vrst naročnikov, Glažar (2007, str. 50-56) deli naročnike v naslednje tri skupine:

- mali oziroma nezahtevni – mesečno namenijo za računovodske storitve do 625 EUR,
- srednje veliki oziroma delno zahtevni – mesečno namenijo za računovodske storitve od 625 EUR do 2.000 EUR in
- veliki oziroma zahtevni naročniki – mesečno namenijo za računovodske storitve več kot 2.000 EUR.

Mali naročniki predstavljajo največjo skupino naročnikov, ti uporabljajo le osnovne računovodske storitve, pretežno zaradi obračunavanja plač ter zadovoljevanja davčnih in drugih predpisov. Delo s takšnim naročnikom je nezahtevno in rutinsko, komunikacija je minimalna in je praviloma povezana z dostavo in urejanjem računovodskih listin. V veliki meri opravlja delo za takšnega naročnika oseba, ki ima srednješolsko izobrazbo. Število naročnikov, ki so uvrščeni v drugo skupino se čedalje povečuje, razloge najdemo tako na strani naročnikov kot izvajalcev. Zaposleni v računovodskih servisih so čedalje bolj strokovni, naročniki storitev oziroma poslovodstvo, pa ima vedno večjo željo po razumevanju računovodskih podatkov in razvoju svojega poslovanja. Omenjeni naročniki so usposobljeni za izdajanje, urejanje in shranjevanje dokumentacije, od računovodstva pa zahtevajo informacije o odprtih postavkah, terjatvah do kupcev, prihodkih, stroških in podobno. Hkrati pa lahko računovodski servis na zahtevo naročnika ureja podatke po stroškovnih/prihodkovnih mestih ali po nosilcih in tako zagotavlja boljšo notranjo informiranost. V tem primeru se vloga računovodje od knjiženja in vnašanja podatkov, seli na področje nadzora, kjer spremlja pravilnost vnesenih podatkov, nastavlja postopke kontiranja po različnih mestih in skrbi za izobraževanje naročnikov. Zadnjo skupino tvorijo veliki naročniki, ki imajo zelo razvejano poslovanje in računovodskim informacijam pripisujejo velik pomen. Zaposleni v podjetju poskrbijo, da so vsi podatki evidentirani, računovodski servis pa mora skrbeti, da bodo ti pravilno razporejeni v poslovne knjige, jih obdelati in pripraviti za različne oblike poročil. Velika podjetja poslovne odločitve sprejemajo tako na višjih kot na nižjih nivojih, zato morajo biti informacije, ki jih pripravi računovodski servis razumne ožjemu poslovodstvu in nižjim nivojem. Ker je računovodja vključen tudi v proces računovodskega načrtovanja, je velikega pomena zaupanje in osebni stik, kar se velikokrat zagotavlja z rednimi obiski računovodje neposredno na lokaciji naročnika.

3.4 Ponudniki računovodskih storitev

Nenehne spremembe v poslovnem okolju kot so: globalizacija podjetij, hitrost konkurence, razvoj tehnologije in podobno, so vplivale na to, da se je poklic računovodje v zadnjih letih precej spremenil in kar je pomembneje do sprememb bo prihajalo tudi v prihodnje.

Na spletni strani ZRS (2014, str. 3) je objavljen Standard izvajalcev računovodskih storitev, ki opredeljuje izvajalca računovodskih storitev kot poslovni subjekt, ki opravlja računovodske storitve za naročnika in vključuje enega ali več računovodskih strokovnjakov, ki spoštujejo temeljna načela svoje stroke. Strokovni vodja pa je tisti, ki je odgovoren za strokovno izvajanje storitev.

Po besedah Koletnika (1996, str. 200-213) so bili računovodje sprva imenovani kot registratorji poslovanja, njihova naloga je bila zbiranje, zapisovanje in shranjevanje informacij. To pomeni, da so morali na podlagi zabeleženih podatkov, sestaviti poročilo o dejanskem ekonomskem stanju podjetja. Kasneje se je vloga računovodje zaradi dinamičnosti precej razširila in postala prepletena z vsemi ostalimi funkcijami v podjetju.

Napredek je pomenil, da sedaj računovodja pripravlja obsežnejše analize, sodeluje tudi pri interpretaciji informacij, sprejemanju strateških poslovnih odločitev, opozarja na zunanje in notranje tako pozitivne kot negativne poslovne procese, aktivno komunicira z zaposlenimi na najvišjih ravneh odločanja, kakor tudi z ostalimi zunanjimi in notranjimi udeleženci (Hočevár, Igličar & Zaman, 2007, str. 32).

Tradicionalno računovodsko delo je veljalo za monotono, dolgočasno in rutinsko, v sodobnem svetu pa lahko računovodsko delo opredelimo kot zelo raznoliko in dinamično, saj je računovodja postal zaupanja vreden vir znanja in pomemben član celo v procesu odločanja. Zaradi spremenjene oziroma razširjene vloge računovodje, potrebuje ta za opravljanje svojega tekočega dela drugačne vrste spretnosti, poleg tega pa pričakujejo interesne skupine znotraj podjetja od računovodje popolnoma drugačne informacije kot nekoč. Tako mora biti sodobni računovodja strateg, analitik, svetovalec ter zmožen timskega sodelovanja (Jones & Abraham, 2007, str. 17).

Seznam novih nalog se za sodobnega računovodjo vztrajno povečuje, kar lahko otežuje učinkovitost dela, zato je pomembno, da ga pri delu vodijo pravila stroke. Kodeks poklicne etike računovodij opredeljuje pravila in dolžnosti tega poklica z namenom, da bi bilo delo opravljeno čim bolj strokovno in kakovostno naloga računovodje pa je, da vzdržuje visoke standarde strokovne sposobnosti, morale in dostojanstva. Poklicna etika torej narekuje naslednja načela obnašanja računovodje (Schwarzmán & Premk, 2005, str. 30-33):

- strokovnost in odgovornost,
- zaupnost,
- poštenost,
- resničnost,
- prizadevnost.

Izbira ustreznega računovodskega servisa ima za naročnika velik pomen, saj so informacije, ki jih zagotavlja servis, podlaga za sprejemanje prihodnjih poslovnih

odločitev. Kakovosten računovodja bo naročniku preprečil preseganje zakonsko dovoljenih okvirjev, mu zagotovil pravilno evidentiranje poslovnih dogodkov, kar pomeni da bodo računovodski izkazi vsebinsko pravilni hkrati pa se bo v primeru davčnega ali inšpekcijskega nadzora izkazalo, da v davčnih obračunih ni nepriznanih stroškov. Dodatno pa lahko naročnik s pravilnimi bilancami samozavestno nastopa pred finančnimi ustanovami, na javnih razpisih in pred drugimi poslovnimi partnerji (Škrokov, 2009).

Koletnik (2001, str. 18) sodobnega računovodjo, ki je sposoben strateško in operativno usmerjati delo k zastavljenim ciljem in viziji podjetja, opredeljuje kot osebo, ki ima širok spekter znanj s področja ekonomije, prava, informacijske tehnologije, psihologije in tujih jezikov.

Da se poklic računovodje vztrajno dopolnjuje in spreminja je razvidno tudi iz ponudb visokošolskih programov ter drugih strokovnih izobraževanj. Izziv sodobnega računovodstva sta poklica forenzičnega in poslovnega računovodje, katerih znanja se dokazujejo s pridobitvijo ustreznih licenc. Forenzični računovodja je profesionalni preiskovalec kaznivih in drugih dejanj v ustanavljanju, delovanju, preoblikovanju, saniranju in prenehanju poslovnih oseb, za katerega so značilne naslednje strokovne in osebne lastnosti (Sekcija forenzičnih računovodij, 2013):

- je usposobljen veščak s teoretičnim in praktičnim znanjem o delovanju podjetij in drugih poslovnih oseb ter o preiskovanju gospodarsko – kriminalnih dejanj, to pomeni, da mora poznati delovanje pravnega sistema, znati učinkovito voditi razgovore, pisati izvedeniška poročila,...
- je strokovno razgledan in izkušen računovodski veščak za pravosodne in poslovno – ekonomske potrebe, ki se profesionalno ukvarja s forenzično dejavnostjo. To so lahko osebe, ki imajo znanja in izkušnje kot revizorji, računovodje, inšpektorji, kriminalisti in drugi sorodni veščaki.

Poslovodni računovodja mora biti sposoben prepoznati, izraziti in razumeti informacijske potrebe naročnikov informacij. Naloge poslovnega računovodje so priprava predlogov poslovnih odločitev, nadzor nad izvajanjem odločitev, varovanje premoženja in podobno (Mayr, 2016).

3.5 Dejavniki izbire računovodskih servisov

Zaostreni pogoji na trgu in spremenljiva zakonodaja so razlog, da postajajo računovodske informacije vse bolj pomembne, tako za notranje kot zunanje uporabnike. Posledično lahko sklepamo, kako pomembna je točnost le teh in njihova kakovost. Kakovost sama po sebi ima v vsaki panogi velik pomen predvsem danes, ko imamo na trgu ogromno ponudbe in konkurence, zato jo mnogi opredeljujejo kot strateški dejavnik konkurenčne prednosti.

Razvejanost ponudbe računovodskih storitev in nepoznavanje pomena računovodstva oziroma računovodskih izkazov, lahko povzroči velike težave tako ponudnikom kot tudi naročnikom računovodskih storitev. Nekateri lastniki podjetij, predvsem tisti, ki nimajo zadostnih izkušenj, smatrajo računovodstvo le kot zakonsko predpisano obveznost, katere namen je zadovoljiti državo z izpolnjevanjem davčnih obveznosti. Kasneje pa vse bolj ugotavljajo, da je računovodstvo pomembno neposredno za njih, saj so jim računovodski podatki poleg drugega v pomoč pri sprejemanju ustreznih poslovnih odločitev.

Scott in Van der Walt (1995, str. 32) z mednarodnega vidika, opredeljujeta naslednje dejavnike, ki vplivajo na izbiro računovodskega servisa:

- hitre in učinkovite storitve,
- ključno osebje, ki je vedno na voljo,
- posebna znanja, ki naročniku niso dosegljiva znotraj lastnega podjetja,
- konkurenčne cene,
- specializacija na področjih, ki zanimajo podjetje,
- dobro ime v računovodski stroki,
- raznolikost ponujenih storitev,
- zmogljivost servisa, da se bo v prihodnosti zmožen spopadati z rastjo podjetja,
- poznavanje partnerjev in zaposlenih v servisu,
- izkušnje servisa z dejavnostjo, ki jo opravlja naročnikovo podjetje,
- razna priporočila bank, revizorjev, zaposlenih v podjetju in drugih,
- dobro poznavanje računovodskih in davčnih predpisov,
- sprotno obveščanje naročnika o rezultatih poslovanja.

Glažar (2007, str. 61-63) z vidika domačega trga opredeljuje naslednje temeljne dejavnike uspeha ponudbe računovodskih storitev:

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

Kot navaja avtor so naštetih dejavniki med seboj soodvisni in močno povezani. Prvi dejavnik je najpomembnejši, saj je odločilen pri izbiri računovodskega servisa. Velikost, vrsta in število naročnikov vplivajo na to, kakšne storitve bodo računovodski servisi izvajali in v kolikšnem obsegu. Raznolikost zahtevanih storitev zahteva različna znanja, s tem pa ustvari potrebo po primerno izobraženih zaposlenih, ki imajo različne sposobnosti. Vrsta storitev in naročnikov določa, kakšno programsko in komunikacijsko opremo bo

računovodski servis potreboval. Nazadnje sledi velikost računovodskega servisa, saj je od tega odvisno potrebe katerih naročnikov bo servis lahko zadovoljeval, npr. računovodski servis, ki ima zaposlene tri osebe, ne bo mogel ponuditi ustreznih storitev velikim naročnikom.

Na kaj vse je potrebno biti pozoren pri oblikovanju pravil in postopkov računovodenja je opredeljeno v Slovenskih računovodskih standardih. Kakovostne značilnosti računovodskih izkazov in s tem tudi celotnega računovodenja so (SRS, 2016):

- **Razumljivost** – računovodski izkazi so razumljivi, če jih uporabniki, ki dovolj dobro poznajo poslovno in gospodarsko delovanje ter računovodstvo in dovolj prizadevno preučujejo informacije, te razumejo brez težav.
- **Ustreznost** – pomeni ne samo, da imajo postavke v računovodskih izkazih zaželeno, potrebne in koristne lastnosti, značilnosti temveč tudi, da konti in knjižbe na njih ustrezajo določenemu namenu in pravilom. Informacije so ustrezne, če pomagajo uporabnikom sprejemati oziroma popravljati ali potrjevati poslovne odločitve. Pomembne pa so takrat, ko lahko njihova opustitev ali napačna navedba vpliva na poslovne odločitve uporabnikov, zasnovane na računovodskih izkazih.
- **Zanesljivost** – pomeni ne samo, da postavke v računovodskih izkazih ne vsebujejo pomembnih napak in pristranskih stališč ter da zvesto predstavljajo tisto, o čemer trdijo, temveč tudi, da so konti in knjižbe na njih popolni in zanesljivi. Informacije morajo biti popolne glede pomembnosti, zanesljivost pa zahteva še upoštevanje prednosti vsebine pred obliko.
- **Primerljivost** – pomeni, da je poslovne knjige potrebno voditi tako, da se omogoča primerjanje postavk v izkazih iste organizacije v enakem pravnoorganizacijskem statusu za različna leta hkrati pa morajo biti konti in knjižbe na njih metodično enotni tako v posamezni organizaciji kot v različnih organizacijah.

V letih 2008 in 2013 je ZRS izvedla raziskavo o zadovoljstvu naročnikov z računovodskimi servisi v Sloveniji. Analiza vprašalnika je med drugim razkrila, kakšne storitve naročniki koristijo pri svojem računovodskem servisu, zakaj so se odločili za določen servis, kaj jim je pri servisu najbolj pomembno ter v kolikšni meri so naročniki seznanjeni s podrobnostmi o servisu (npr. pridobljeni certifikati, zavarovanje poklicne odgovornosti,...).

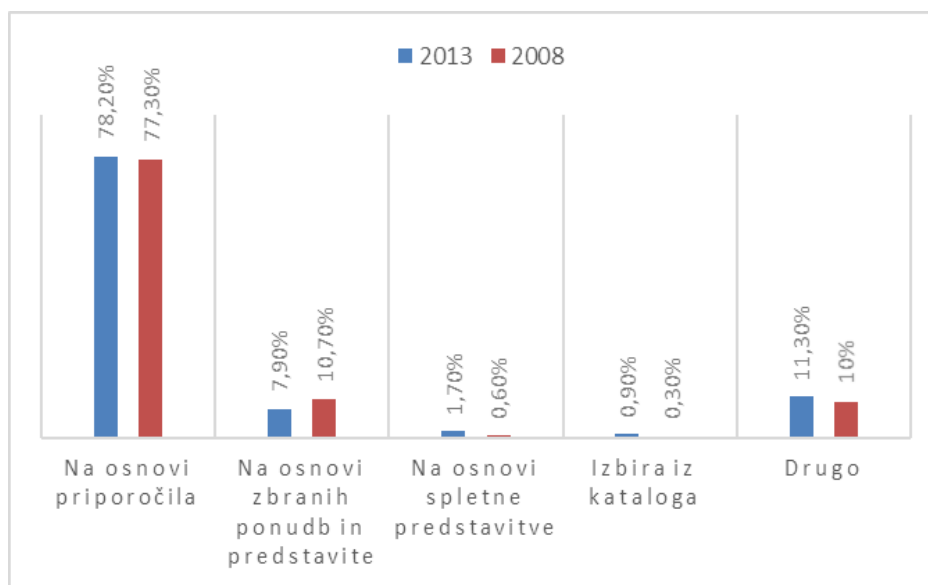
Za uporabo storitev računovodskih servisov se podjetja na našem trgu odločajo zaradi naslednjih razlogov:

- pomanjkanje časa za kakovostno spremljanje vseh sprememb in novosti (v letih 2013 in 2008 35,9 %),
- ugodnejša cena zunanjega izvajanja in pomanjkanje ustreznega osebja znotraj podjetja (v letu 2013 32,8 % in v letu 2008 34,9 %) ter,

- pomanjkanje ustreznega znanja zaposlenih znotraj podjetja (v letu 2013 29 % in v letu 2008 39,9 %).

Pri izbiri ustreznega računovodskega servisa se slovenski podjetniki odločajo primarno na podlagi priporočila, drugi dejavniki izbire pa so na odločitve naročnikov vplivale v precej manjši meri in sicer so to: zbrane ponudbe in predstavitve, spletne predstavitve servisa ter izbira servisa na osnovi kataloga računovodskih servisov s potrdilom o usposobljenosti. Razmerja med posameznimi odločitvami prikazujemo na spodnji sliki 7.

Slika 7: Razlogi za izbiro računovodskega servisa



Prirejeno po ZRS, 2013.

Raziskava je v obeh izbranih obdobjih pokazala, da je slovenskim naročnikom pri računovodskih storitvah najpomembnejša kakovost storitev čemur sledi, natančnost pri izvedbi storitev, poznavanje zakonodaje, cena storitev, zaupanje da servis razmišlja za podjetje, obveščanje o novostih in spremembah, obrazložitev vsebin, ki zanimajo pravne osebe. Najmanjši pomen naši naročniki pripisujejo prijaznosti servisa, odzivnemu času za reševanje problemov ter času, ki ga servis nameni naročniku.

Kljub temu pa se je v delu, kjer se je raziskovalo zadovoljstvo z različnimi vidiki storitev servisov pokazalo, da najvišjo stopnjo zadovoljstva beležimo prav pri prijaznosti računovodskih servisov (srednja ocena na lestvici 1 – 5 je v letu 2013 4,59 in v letu 2008 4,57) čemur sledijo:

- odzivni čas za rešitev problema (v letu 2013 – 4,38 ter 4,31 v letu 2008),
- kakovost storitev (v letu 2013 – 4,34 ter 4,28 v letu 2008),
- poznavanje zakonodaje (v letu 2013 4,33 ter 4,28 v letu 2008),

- natančnost pri izvedbi storitev (v letu 2013 4,31 ter 4,26 v letu 2008),
- obrazložitev vsebin, ki zanimajo naročnika (v letu 2013 4,25 ter 4,17 v letu 2008),
- čas, ki ga naročniku namenijo servis (v letu 2013 4,23 ter 4,15 v letu 2008).

Najmanjše zadovoljstvo je zabeleženo pri naslednjih dejavnikih:

- zaupanje, da servis razmišlja za podjetje (v letu 2013 4,00 ter 3,99 v letu 2008),
- obveščanje o novostih in spremembah pomembnih za podjetje (v letu 2013 3,99 ter 3,89 v letu 2008),
- cene storitev (v letu 2013 3,86 ter 3,84 v letu 2008).

Stopnja zaupanja v delo računovodskih servisov se je v letu 2013 v primerjavi z letom 2008 nekoliko povečala. Pokazalo se je tudi, kako pomembno je, da naročniki zaupajo izbranim izvajalcem, saj so najboljše ocene dajale tiste pravne osebe, ki so ostale zveste svojim servisom ter tiste pravne osebe katerih servis ima potrdilo o strokovni usposobljenosti in zavarovanju poklicne odgovornosti (ZRS 2008; ZRS 2013c).

3.6 Nezaželeni dejanja v računovodski panogi

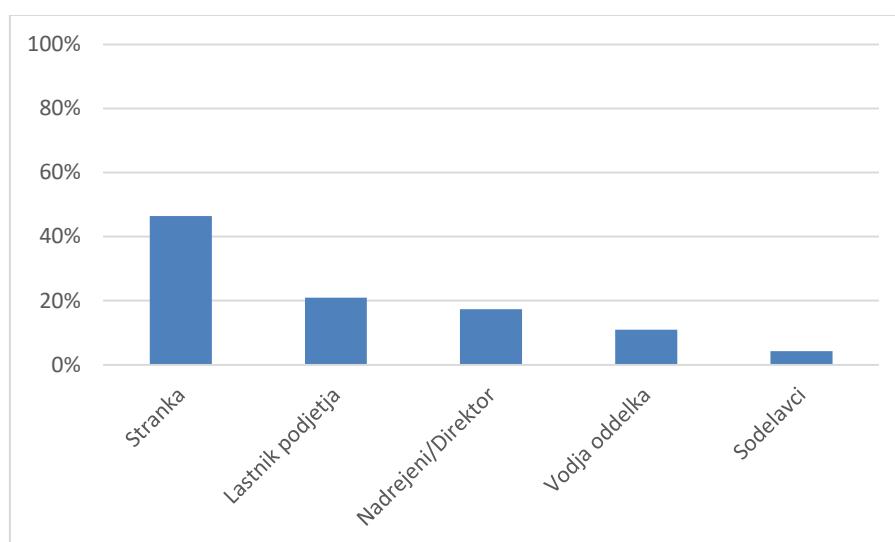
Upoštevali dejanske razmere na našem trgu, s katerimi se ne zagotavlja nadzor nad računovodsko dejavnostjo, niti možnost pričetka izvajanja te dejavnosti, lahko trdimo, da so številni uporabniki izpostavljeni velikim tveganjem pri svojih poslovnih odločitvah. Sklepava lahko, da so tveganju najbolj izpostavljene mikro in male družbe, ki predstavljajo velik del našega gospodarstva. Ostale družbe, ki so v skladu z ZGD-1 zavezane k revidiranju računovodskih izkazov, so takšnemu tveganju manj izpostavljene. Po zakonu mora revizor pregledati, letna poročila vseh srednjih in velikih gospodarskih družb, dvojnih družb ter drugih kapitalskih družb, s katere vrednostnimi papirji, se ne glede na velikost trguje na borzi oziroma organiziranem trgu (ZGD-1, 57. člen).

Zakonska regulacija oziroma vzpostavitev ustreznega orodja za nadzor nad dejavnostjo bi pozitivno vplivala tako na odjemalce računovodskih storitev, ki velikokrat nimajo občutka kaj in kako dela računovodja, kot tudi na same izvajalce. Omeniti velja, da bi bilo z ustreznim nadzorom moč vplivati na znižanje neetičnega in škodnega ravnanja v omenjeni dejavnosti. Leta 2017 je namreč Evropska zveza računovodij in revizorjev, specializirana za mala in srednja podjetja pripravila anketo z naslovom »Računovodje pod pritiskom«, v kateri se je poleg drugih 22 držav sodelovanju pridružila tudi Slovenija in rezultati so bili zelo zaskrbljujoči. Rezultati ankete so pokazali, da je bilo v Sloveniji kar 57 % (celo 64 % v vseh anketiranih državah), računovodij izpostavljeno pritisku, da bi v svoji karieri delovali neetično ali v nasprotju z zakonodajo (računovodsko ali davčno), od tega jih je bilo več kot polovica pritisku izpostavljeno petkrat ali več. K nezaželenemu ravnanju so izvajalci računovodskih storitev največkrat prisiljeni s strani (Podgoršek, 2018):

- naročnikov storitev (strank),
- nadrejenih (direktor),
- vodij posameznega oddelka,
- članov upravnega in nadzornega sveta,
- lastnikov podjetja, kjer je anketirana oseba zaposlena,
- drugih zaposlenih (sodelavcev).

Spodnja slika 8 je izdelana na podlagi analize vseh anketnih vprašalnikov, in velja za celotno anketirano skupino ter prikazuje, kdo je najpogosteje pobudnik neetičnega obnašanja:

Slika 8: Najpogostejši pobudniki neetičnega obnašanja



Prirejeno po Jang, Karmanska & Jarvis (2017).

Motivi, zaradi katerih se posamezniki odločijo za prevarantsko dejanje so največkrat naslednji (Klein, 2007):

- potreba po boljši vrednosti podjetja (delnic) ali želja po izpolnitvi pričakovanj, ki jih ima lastnik podjetja,
- potreba po zamiku reševanja finančnih težav na prihodnja obdobja,
- koristi, ki jih ima posameznik z izvedbo nezaželenega ravnanja (kot so: napredovanje na višje delovno mesto, izplačila dodatnih nagrad, izogib morebitnim kaznim, zaradi slabših rezultatov, ...).

Takšna dejanja se največkrat dogajajo zaradi pomanjkanja nadzora tako s strani zaposlenih na vodilnih področjih, kakor tudi obveznega zunanjega preverjanja poslovanja. Močnejše kot so notranje in zunanje kontrole v posameznih podjetjih, lažje se identificira in prepreči

nezaželeno dejanje. Še vedno velja, da je neko dejanje lažje preprečiti, kot kasneje nadomestiti izgubljeno.

Najbolj pogoste primere prevar, ki so bile v praksi uporabljene in odkrite, tako v Sloveniji, kot v drugih državah, ki so sodelovale v raziskavi so sledeče (Lang, Karmanska & Jarvis, 2017):

- evidentiranje fiktivnih stroškov ali predčasno priznavanje stroškov,
- manipuliranje vrednosti zalog,
- kategoriziranje zasebnih stroškov zaposlenih in vodstva kot stroškov podjetja,
- odložitev pripoznanja stroškov in odhodkov,
- spreminjanje vsebine evidentiranega poslovnega dohodka zaradi ugodnejših davčnih posledic,
- nepripoznanje prihodkov,
- manipuliranje z amortizacijo in deprecijacijo,
- amortiziranje stroškov, ki so direkten odhodek,
- manipulacija vrednotenja dolgoročnih pogodb,
- izvrševanje plačil osebam, ki niso zaposleni podjetja oziroma pooblaščen za prejem.

Najbolj prizadeti v primeru prevar so ravno zaposleni v podjetju, ki morajo škodno dejanje izvesti, hkrati pa so to tisti, ki so najmanj zaščiteni. Izkaže se namreč, da takšni dogodki negativno prizadenejo posameznika tako fizično kot tudi psihično (stres, bolezni, izguba službe,...). Neljubi dogodki pa nenazadnje vplivajo tudi na kakovost stroke, zato je potrebno širšo javnost nenehno seznanjati s tem, kako pomembno je, da se ravnamo v skladu s pravili in načeli (Podgoršek, 2018).

Na drugi strani pa so žrtve takšnih dejanj lahko država, finančne institucije, dobavitelji, kupci, nenazadnje pa tudi vsi ostali posamezniki (davkoplačevalci). Dejanja, ki jih nekateri izvajajo, da bi se izognili plačilu davkov, vplivajo na našo širšo družbo, saj se iz proračunskih sredstev financirajo številni socialni transferji. Z nekorektnimi informacijami s katerimi nekateri skrbijo za izboljšanje slike podjetja, vplivajo na odločitve drugih, kar pomeni, da finančne institucije na podlagi neresničnih podatkov odobrijo podjetju visoko financiranje brez zadostnih zavarovanj, kar lahko poleg slabega vpliva na poslovanje banke, pri večjih vsotah prizadene ponovno davkoplačevalce. Prav tako dobavitelji na podlagi dobro izdelanih poročil, podjetju omogočijo zelo dobre dobavne pogoje zaradi katerih na koncu »trpijo« (Glažar, 2018).

Razvidno je, da nas podani primer zopet vodijo do smiselnosti uporabe regulacije oziroma drugega načina za zaščito izvajalcev in naročnikov. Z različnimi ukrepi se na ZRS vsakodnevno zavzemajo, da bi izvajalci računovodske dejavnosti pri nas delovali etično in bi skrbeli za ugled stroke. Vse to je tudi zapisano v Standardu izvajalcev, ki se poleg

nadzora nad strokovnim izvajanjem storitev, osredotoča tudi na pomembnost poslovnega okolja za zaposlene v računovodskih servisih.

4 UREDITEV RAČUNOVODSKE DEJAVNOSTI V SLOVENIJI

4.1 Predstavitev predloga Zakona o računovodski dejavnosti

Na ZRS so se več let trudili, da bi se računovodska dejavnost vsaj minimalno zakonsko uredila, saj so menja, da je področje računovodskih storitev precej neurejeno. Za opravljanje računovodskih storitev namreč ni določenih nikakršnih pogojev ali predpisov, kar pomeni, da lahko kdorkoli ustanovi svoj računovodski servis pa čeprav nima ustrezne izobrazbe in ni ustrezno usposobljen za opravljanje tovrstnih storitev.

Glavni razlog, zakaj je nujno potrebno, regulirati računovodsko dejavnost je ta, da lahko neusposobljen izvajalec računovodskih storitev naredi ogromno škodo naročniku računovodskih storitev, posledično pa je s tem lahko na škodi tudi država sama zaradi napačnega vodenja poslovnih knjig. Z namenom zaščite naročnika, bi morali biti predpisani vsaj minimalni pogoji za opravljanje računovodske dejavnosti (ZRS, 2015).

»Začetek oblikovanja Zakona o računovodski dejavnosti sega v leto 2005, ko je ZRS skupaj s priznanimi pravniki na 7. Kongresu računovodskih servisov predstavila teze zakona. V letu 2006 so predlog Zakona predstavili ustreznim ministrstvom, med drugim tudi Ministrstvu za gospodarstvo, s katerimi so opravili več pogovorov. KPMG poslovno svetovanje d.o.o. je leta 2008 na poziv ZRS izdelala analizo o urejenosti računovodske dejavnosti v šestih izbranih državah EU, ki je le potrdila, da so zahteve ZRS po regulaciji dejavnosti nujno potrebne. Kasneje je bilo pripravljenih več popravkov besedila predloga Zakona o računovodski dejavnosti. V letu 2009 je delovna skupina ZRS predstavila predlog Zakona različnim deležnikom, kot so Ajpes, FURS, Slovenski inštitut za revizijo, Ekonomska fakulteta v Ljubljani, Obrtna zbornica Slovenije in Združenja bank Slovenije. V tistem času, Ministrstvo za gospodarstvo ni pokazalo zadostne podpore pri zakonski regulaciji računovodske dejavnosti. Zaradi pomanjkanja podpore zakona s strani države, je ZRS usmerila svoje delovanje v ozaveščanje uporabnikov storitev računovodskih servisov skozi različne aktivnosti (druženja, članki, izbor Naj računovodski servis...). V letu 2011 so ponovno apelirali na Ministrstvo za gospodarstvo z namenom ureditve računovodske dejavnosti, ki pa do sedaj še ni obrodil sadov« (ZRS, 2015).

Namen predloga zakona je, da bi s tem zaščitili naročnike, ki se poslužujejo računovodskih storitev v čim večji meri, hkrati pa je namen tudi ta, da bi se dvignila kakovost računovodskih storitev na višjo raven, posledično bi se izboljšali tudi sami letni izkazi in letna poročila, ki jih morajo v računovodstvu pripraviti ob zaključku poslovnega leta.

Aleksander Štefanac, predsednik ZRS pri Gospodarski zbornici Slovenije opozarja predvsem, da je v Sloveniji preveč računovodskih servisov, zato je zbornica naredila prvi korak in konec leta 2014 sprejela Standard izvajalcev računovodskih storitev. Gre za notranjo regulativo, ki so jo med drugimi že podprle nekatere poslovne banke, Finančna uprava Republike Slovenije, AJPES, Združenje bank Slovenije in Banka Slovenije (Finance, 2015). Na sliki 9 je prikazan logo ZRS, s katerim se predstavljajo in je širši javnosti že znan.

Slika 9: Logo Zbornice računovodskih servisov



Vir: ZRS (2018).

Kot že rečeno je ZRS dalj časa ugotavljala, da je področje računovodskih storitev katastrofalno, saj nikjer ni predpisanih nobenih pogojev, ki bi jih morali posamezniki oziroma podjetja uspešno izpolniti, preden bi začeli opravljati računovodske storitve. Skrajni čas je, da se področje računovodske dejavnosti začne na nek način regulirati, saj tudi sam poklic računovodje postaja vedno bolj razvrednoten. Regulacija bi pozitivno vplivala tako na naročnike (pravilnost pri vodenju knjig in ustrezno svetovanje), državo (posredovani bi bili ustrezni) in same izvajalce, saj bi postal računovodski poklic cenjen ter hkrati ustrezno nagrajen.

»V letu 2013 je delovna skupina ZRS naredila korak naprej in predstavila prvo delovno verzijo standarda, ki opredeljuje merilo kakovosti, katerega bi moral računovodski servis v popolnosti izpolniti. Glavni namen standarda je dvigniti kakovost storitev računovodskih servisov in hkrati zaščiti naročnike storitev. Cilj je, da standard postane obvezen za vse člane ZRS in računovodske servise. Izvajalci računovodskih storitev lahko pridobijo potrdilo o skladnosti, kar pomeni, da opravljajo storitve v skladu z določili standarda« (ZRS, 2015).

Standard je začel veljati z 1.1.2015. Na podlagi podatkov iz spletne strani ZRS ima trenutno Potrdilo o opravljanju dejavnosti v skladu s standardom izvajalcev računovodskih storitev 125 računovodskih servisov.

»Če računovodski servis krši določila standarda oziroma določil ne izpolnjuje, lahko ZRS potrdilo o skladnosti prekliče, o preklicu pa odloča neodvisna strokovna komisija, ki jo imenuje Upravni odbor ZRS. Zbornica bo tudi skrbela za redni nadzor nad delovanjem računovodskih servisov v skladu s standardom, in sicer tako, da bo pregledala 5 odstotkov prejemnikov potrdil na leto« (ZRS, 2015).

4.2 Predstavitev standarda izvajalcev računovodskih storitev

»Kakovostno opravljena računovodska storitev ima pomemben vpliv na uspešnost naročnikov in s tem na celotno gospodarstvo. Da se dejavnost opravlja kakovostno, mora izvajalec računovodskih storitev vlagati v izobraževanja, opremo, programe, kadre in nenazadnje tudi v prostore. Vse to terja finančno in časovno investicijo. Zato je toliko težje razumeti dumpinške ponudbe na slovenskem trgu s strani različnih računovodskih servisov. S takšno situacijo se srečujemo, ker računovodski servis lahko odpre oseba brez ustrezne formalne izobrazbe ali ustreznih funkcionalnih izobraževanj, z zelo omejenim znanjem in popolnoma brez izkušenj. Zaradi neznanja, nestrokovno opravljenih računovodskih storitev ali premalo izkušenih računovodij se podjetja, ki sodelujejo s takšnimi izvajalci računovodskih storitev, lahko znajdejo v resnih poslovnih težavah« (ZRS, 2015).

Standard kakovosti velja za izvajalce računovodskih storitev oziroma računovodske servise. Namen standarda je pojasniti temeljne pogoje, ki bi jih morali izpolnjevati vsi izvajalci računovodskih storitev pri opravljanju svoje dejavnosti. V sklopu standarda so pojasnjeni pogoji, s katerimi se določi raven kakovosti opravljenih storitev, zaposlitev ustreznega kadra, zagotovitev primerne delovnega okolja in pristnega odnosa do naročnikov (ZRS, 2015).

Standard torej opredeljuje skupek dejavnikov, ki so ključni za kakovostno opravljanje računovodskih storitev in vsak izmed dejavnikov je ključnega pomena za posamezen računovodski servis, vsak dejavnik mora biti na določenem nivoju, da servis dosega dovolj visoko kakovost.

Na začetku standarda izvajalca računovodskih storitev so opredeljeni ključni računovodski pojmi, kot so izvajalec/naročnik, računovodske storitve, računovodenje, podatki, informacije, dokumentacija, knjigovodska listina, računovodski obračuni, kadri in delovno okolje. Nato pa se standard osredotoči na specifične postavke oziroma osnovne pogoje, ki naj bi jih računovodski servis, ki deluje v skladu s standardom upošteval.

To so:

- izvajanje računovodskih in neračunovodskih storitev,
- kadri,

- delovno okolje – informacijska tehnologija, prostori, oprema prostorov
- naročniki.

Izvajanje storitev računovodskih servisov se deli na računovodske in neračunovodske storitev. Računovodske storitve pa se delijo na:

- storitve poslovnega,
- storitve izvajalnega in
- storitve delnega informacijskega sistema.

»Poslovni sistem vključuje načrtovanje, organiziranje in nadzorovanje procesov računovodenja ter načrtovanje in organiziranje celotnega računovodskega informacijskega sistema. Pod izvajalni sistem računovodstva se smatra knjigovodenje, računovodsko predračunavanje, proučevanje in nadziranje za potrebe notranjega poročanja. O informacijskem sistemu pa govorimo takrat, ko izvajalec naročniku predstavi in pojasni želene informacije, ki izhajajo iz naročnikovega poslovanja. V sklop informacijskega sistema spada tudi samo shranjevanje in arhiviranje dokumentacije« (ZRS, 2015).

V vsakem računovodskem servisu so ključni kadri, pomembna je tako struktura kadrov, kot tudi izobraževanje in pogodbeni razmerja. Nekateri računovodski servisi pa se poslužujejo tudi storitev zunanjih sodelavcev. Kadri so pomemben del delovnega okolja, pomembno je s kakšno informacijsko tehnologijo opravljajo svoje delo, v kakšnih prostorih in s kakšno opremo. Skupaj vsega tega pa ustvari klimo, ki je prisotna v podjetju (ZRS, 2015).

Seveda, pa brez naročnikov računovodski servisi ne bi mogli obstajati. Izvajalec oblikuje cene za svoje storitve in sestavi ponudbo storitev, ki jih lahko nudi naročnikom. Pomemben element so tudi zavarovanja v primeru potencialne nevarnosti pri poslovanju. Naročnik in izvajalec se dogovorita glede postavk, ki bodo vključene v pogodbeno razmerje ter postopek primopredaje v primeru prekinitve pogodbenega razmerja (ZRS, 2015).

Potrdilo o delovanju računovodskega servisa v skladu s standardom izda ZRS. Prosilec (izvajalec) odda vlogo, ki ji priloži potrdilo o usposobljenosti zaposlene osebe, kakor zahteva standard, izjavo o številu zaposlenih oseb in potrdilo o zavarovanju poklicne odgovornosti. Izvajalec se s tem zaveže, da upošteva vsa določila standarda in s tem dovoli tudi ZRS, da ga lahko preveri ter v primeru neskladnosti delovanja tudi odvzame potrdilo. Potrdilo velja za obdobje enega leta, potem ga mora imetnik (izvajalec) podaljšati. Za člane ZRS je potrdilo in podaljšanje potrdila brezplačna, za nečlane pa znaša potrdilo 250 € brez davka na dodano vrednost, podaljšanje potrdila pa 122 € brez davka na dodano vrednost. AJPes je močno podprl standard, kar se vidi predvsem v tem, da je vključil pri obrazcih za oddajo bilance, vprašanje, ali je bilanco pripravil računovodski servis, ki ima standard ZRS. Tudi banke so mu naklonjene, saj se s kakovostno pripravljeno bilanco

lahko hitreje odločijo, ali jih bodo finančno podprli ali ne. Posledice slabo pripravljenih bilanc se velikokrat pokažejo čez par let, kar lahko vodi tudi v prenehanje poslovanja, zato je pomembno, da se naročniki zaščitijo na način, da izberejo računovodski servis, ki deluje v skladu s standardom (ZRS, 2015).

4.2.1 Ključni pojmi računovodske panoge

V Standardu izvajalcev računovodskih storitev, ki je objavljen na spletni strani ZRS, so kot že omenjeno opredeljeni tudi ključni pojmi računovodske dejavnosti za pomoč pri lažjem razumevanju (ZRS, 2015):

Izvajalec računovodskih storitev je ustrezno usposobljena poslovna oseba, ki izvaja računovodske storitve svojim naročnikom. Pod izvajalca računovodskih storitev se smatra institucija, ki vključuje enega ali več strokovnjakov s področja računovodstva, ki delujejo v skladu s temeljnimi načeli računovodske stroke. Za kakovostno izvedene računovodske storitve je pri izvajalcih odgovoren strokovni vodja računovodskega servisa.

Naročniki storitev so lahko vse poslovne institucije in fizične osebi, ki za opravljanje svojih storitev, potrebujejo določene računovodske storitve, za katere so pripravljeni plačati. Naročnik in izvajalec skleneta pogodbo za opravljanje računovodskih storitev, v kateri so navedeni vsi ključni pojmi in dolžnosti tako naročnikov kot izvajalcev. Naročniki so odgovorni za vse dokumente, ki jih posredujejo izvajalcu, le ta pa jih nato ustrezno obdelava v njihovem imenu.

Računovodske storitve so storitve računovodenja in druge računovodske storitve. Pod storitve računovodenja spadajo knjigovodstvo, predračunavanje, nadziranje in analiziranje. Druge računovodske storitve pa so storitve, ki vključujejo organizacijo knjigovodstva in računovodstva, izobraževanje z vidika računovodstva, svetovanje ter razne druge specifične storitve.

Za **računovodenje** lahko rečemo, da predstavlja nadpomenko računovodstva, kar pomeni, da moramo ob besedi računovodenje gledati širše. Računovodenje zajema naloge računovodstva, ki se izvajajo pretežno znotraj izvajalnega in informacijskega sistema računovodstva. Pod izvajalni sistem se šteje vse od priprave dokumentacije za knjiženje, vodenja glavne knjige, računovodskih izkazov in nadzora, davčnih obračunov, obračunov plač ter do poročanja državnim in ostalim institucijam. Vse skupaj spada v sklop knjigovodenja, predračunavanja, analiziranja in nadziranja. Informacijski sistem računovodstva pa vključuje kakršnokoli računovodsko informacijo, shrambo in arhiviranje računovodskih informacij ter vsa poročila drugim deležnikom. Gre za informacijsko tehnologijo, s katero v računovodstvu upravljajo, z namenom zagotovitve natančnosti, pravilnosti in hitrosti obdelanih dokumentov.

Podatek je neodvisno sporočilo o določenem pojavu, ki pa še nima vrednosti oziroma ni natančno opredeljeno. Na podlagi podatka ne moremo sprejeti nikakršne poslovne odločitve in ravno v tem se podatek razlikuje od informacije. Ko zberemo skupaj več različnih podatkov, lahko pridobimo informacijo, na podlagi informacije pa se potem lahko odločimo o nadaljnji poti. Računovodski podatki so izraženi v denarju, ki v takšni obliki vstopajo v knjigovodstvo ali računovodsko predračunavanje, z namenom oblikovanja računovodskih informacij. Rezultat omenjenega postopka pa so računovodska poročila (Zveza RFR, 2013). Računovodski podatki so samo del podatkov in predstavljajo vložek v računovodski informacijski sistem. V računovodstvu se za pridobivanje informacij uporabljajo računovodski in neracunovodski podatki.

Informacija je točno določeno in usmerjeno sporočilo za vnaprej znanega naročnika z znanim namenom. Informacija je rezultat informacijskega sistema. Informacija nastane na osnovi obdelave podatkov. Za uporabnika je informacija koristna, če oblikovalec informacije zna primerno analizirati podatke, uporabnik to informacijo razume in jo zna uporabiti in v njem zbudi občutek nevarnosti ali priložnosti. Zato mora biti za uporabnika dostopna, točna, pravočasna, popolna, zgoščena, ustrezna in razumljiva.

Dokumentacija so vse knjigovodske listine (prejeti in izdani računi, bančni izpiski, blagajna, pogodbe,...), poslovne knjige in druge evidence naročnika, s katerimi razpolaga izvajalec v skladu z SRS in MRS/MSRP.

Knjigovodske listine so skupki zapisov o poslovnih dogodkih. Najdemo jih v fizični obliki (papir) ali elektronski obliki. Knjigovodske listine predstavljajo vsi dokumenti iz katerih je razvidna informacija o prodaji blaga, opravljeni storitvi in podobno. Ko izvajalec od naročnika prejme knjigovodske listine (izvirna knjigovodska listina), jo prenese oziroma knjiži v poslovne knjige ter iz njih pridobi računovodske informacije. Najbolj pogosta knjigovodska listina, ki jo je potrebno evidentirati je račun. Med knjigovodske listine pa se štejejo tudi bančni izpiski, obračuni potnih nalogov, temeljnice in ostala podporna dokumentacija

Računovodski obračuni so končni rezultati opravljenih storitev knjigovodstva. Izraženi so v denarni merski enoti, hkrati pa so lahko dodatno pojasnjeni s strokovnimi izrazi v besedah. Sestavljeni so lahko:

- za celotno podjetje – za poslovno leto (bilanca, izkaz poslovnega izida, izkaz denarnega toka,...),
- za dele podjetja – medletna obdobja (poročilo stroškov po stroškovnih mestih,...),
- za posamezne poslovne dogodke – za posebne potrebe (vkalkulacija stroškov,...).

Računovodski obračuni so podlaga za prihodnje odločanje.

Izvajalec za opravljanje svoje dejavnosti potrebuje različne **kadre**. Izvajalec torej zaposluje računovodske strokovnjake (računovodje in knjigovodje) in druge strokovne osebe, ki pomagajo pri opravljanju dejavnosti (pravniki, kadrovske svetovalci, davčni svetovalci, poslovni svetovalci,...) Kot zaposlenec se smatra tudi nosilec dejavnosti v primeru opravljanja dejavnosti kot samostojni podjetnik in edini lastnik poslovnega deleža v enoosebni družbi, v kateri deluje kot poslovodja oziroma kot prokurist.

Delovno okolje je okolje, v katerem posameznik opravlja svoje delovne aktivnosti. Delovno okolje torej predstavlja ustrezne prostore, funkcionalno pisarniško opremo in zadostno zmogljivo informacijsko ter komunikacijsko tehnologijo, s katero razpolaga izvajalec. Samo okolje pomembno vpliva na zadovoljstvo zaposlenih in posledično tudi na delovno uspešnost.

4.2.2 Izvajanje storitve računovodskih servisov in merilo kakovosti

Računovodske storitve se delijo na storitve:

- poslovnega,
- izvajalnega in
- informacijskega delnega sistema računovodstva.

Poslovno računovodstvo se osredotoča na oblikovanje in zbiranje informacij, ki so ključnega pomena pri nadaljnjih poslovnih odločitvah. Pri izvajanju računovodskih storitev mora izvajalec sodelovati z naročnikom. Poslovno računovodstvo je usmerjeno k oblikovanju informacij, ki se uporabljajo pri poslovnih odločitvah. Računovodske informacije so tiste, ki zadevajo vrednostno izražene poslovne dogodke. Posebej je to pomembno pri oblikovanju informacij za naročnika. V ta namen mora izvajalec naročnika stalno izobraževati. Zato je izobraževanje naročnikov za razumevanje računovodskega sistema in še posebej računovodskih informacij pomemben del računovodskih storitev« (ZRS, 2015).

Izvajalec v sklopu poslovnega računovodstva načrtuje, organizira in nadzira procese računovodenja. Poleg teh funkcij pa prisostvuje tudi pri načrtovanju in organizaciji celega računovodskega informacijskega sistema. Naročnik odloči, kakšen informacijski sistem se bo uporabljal za storitve računovodenja. Plan in sistem računovodenja morata biti pisno zabeležana v pravilniku o računovodenju ali v internih aktih, ki jih sprejme naročnik (ZRS, 2015).

Sklop nalog, ki jih opravlja izvajalec so:

- načrtovanje in organiziranje knjigovodenja,
- računovodsko predračunavanje,

- računovodsko analiziranje,
- računovodsko nadziranje,
- prikaz podatkov in informacij,
- shramba in arhiviranje poslovnih listin, poslovnih knjig, poročil in drugih bistvenih listin, ki so del računovodskega sistema.

Načrtovati in organizirati mora najmanj tiste dele računovodenja, za katere izvaja storitve. Lahko pa načrtuje tudi druga področja računovodenja. Izvajalec je nosilec razvoja notranjega poročanja, zato mora sodelovati pri načrtovanju in organiziranju dela notranjega poročanja, ki ne pripada računovodenju» (ZRS, 2015).

Izvajalec mora za opravljanje storitev knjigovodenja načrtovati in organizirati:

- sistem izvirnih in izpeljanih računovodskih listin ter njihovo gibanje in potrjevanje,
- poslovne knjige, šifrante in proces vnosa podatkov v poslovne knjige,
- potrebne obračune, roke za njihovo pripravo in način posredovanja obračunov uporabnikom (ZRS, 2015).

Naloga naročnika in izvajalca je, da se dogovorita, kdaj in kako bo naročnik prinašal izvajalcu knjigovodske listine. Pri tem je pomembno, da se oba teh rokov držita, saj izvajalec mora imeti dovolj časa, da ustrezno in pravilno evidentira vse prejete knjigovodske listine. Zadnje roke in način dostave knjigovodskih listin določi izvajalec, ki je odgovoren za pravočasno evidentiranje poslovnih dogodkov v poslovne knjige. V primeru, da naročnik zamuja z dostavo knjigovodskih listin, izvajalec lahko prekine opravljanje računovodskih storitev in pogodbeno razmerje. Izjema je samo višja sila. Priporoča pa se uporaba elektronskih izmenjave podatkov, predvsem zaradi hitrejšega prenosa in kvalitetnejše obdelave listin (ZRS, 2015).

»Izvajalec mora načrtovati in organizirati poslovne knjige tako, da najbolj zadovoljijo naročnikove potrebe po računovodskih informacijah in hkrati ne zahtevajo odvečnih knjigovodskih del. Za vsakega naročnika posebej se izdelata tudi plan kontnega načrta. Za potrebe notranjega poročanja mora izvajalec po potrebi naročnika načrtovati seznam stroškovnih nosilcev, stroškovnih mest in drugih dimenzij. Šifranti morajo biti sistematično urejeni zaradi potreb po poročanju» (ZRS, 2015).

»Izvajalec pripravi načrt in organizira izvajanje obračunov. Naročnik in izvajalec se dogovorita za roke izdelave obračunov. Pri tem mora izvajalec upoštevati zakonske obveznosti za izdelavo obračunov za zunanje poročanje in potreb naročnika po notranjem poročanju. Izvajalec mora računovodske obračune načrtovati tako, da so neposredno primerljivi s predračuni» (ZRS, 2015).

»Računovodsko predračunavanje je obdelovanje v denarni in naravni (nedenarni) merski enoti izraženih podatkov o načrtovanih gospodarskih kategorijah poslovnih procesov in stanj. Za potrebe računovodskega predračunavanja izvajalec izdelava načrt predračunov, ki zajema njihov namen, načrt potrebnih informacij za oblikovanje predračunov in čas ter postopke njihove priprave. Struktura predračuna mora biti enaka strukturi obračuna. Izvajalec v sodelovanju z naročnikom organizira proces predračunavanja« (ZRS, 2015).

»Izvajalec in naročnik se dogovorita za obseg računovodskega analiziranja. Na tej osnovi mora izvajalec načrtovati pripravo, izvedbo in predstavitev analiz. V okviru načrta mora metodično uskladiti računovodske predračune in obračune. Načrtu potreb po računovodskem analiziranju mora prilagoditi načrt knjigovodskih evidenc. To pomeni, da mora izvajalec, v okviru načrtovanja knjigovodskega evidentiranja in računovodskega predračunavanja, že od začetka upoštevati zahteve računovodskega analiziranja. Izvajalec izdelava načrt in organizira nadzor knjigovodenja, računovodskega predračunavanja in računovodskega analiziranja« (ZRS, 2015).

Izvajalni sistem računovodstva obsega vse temeljne poslovne funkcije, ki so potrebne za uspešno opravljanje računovodskih storitev. Računovodske storitve v izvajalnem sistemu računovodstva se delijo na:

- knjigovodenje (zbiranje, urejanje in knjiženje podatkov na podlagi knjigovodskih listin, izdelava računovodskih obračunov, posredovanje obračunov naročnikom),
- računovodsko predračunavanje,
- računovodsko proučevanje in
- računovodsko nadziranje.

Izvirne knjigovodske listine najprej obdelava naročnik, ki jih nato posreduje izvajalcu. Na podlagi prejetih knjigovodskih listin izvajalec ustrezno ukrepa. V primeru nepravilnosti, kršitev zakonskih ali internih določil mora izvajalec naročnika o tem obvestiti in zahtevati, da se nepravilnosti odpravijo. Hkrati pa mora naročnik potrditi avtentičnost izvirnih knjigovodskih listin (ZRS, 2015).

Priporočeno je, da izvajalec vodi evidenco listin, ki jih prejme od naročnika. Če naročnik listine pošilja po elektronski poti, naj bo na voljo dovolj informacij, da je mogoče preveriti, kakšne listine so bile posredovane in kdaj jih je izvajalec prejel ali poslal (ZRS, 2015).

Dolžnost izvajalca je, da so podatki pravočasno in pravilno vnešeni v poslovne knjige. Kadar naročnik sam dostopa do podatkov za svoje potrebe poročanja, mora izvajalec zagotoviti podatke v poslovnih knjigah najkasneje v 5 (petih) dneh po prejemu knjigovodske listine. Skrajni rok evidentiranja poslovnih dogodkov v poslovne knjige je 3 (tri) dni pred izdelavo obračunov, da se lahko izvede računovodski nadzor podatkov v poslovnih knjigah. V primeru, da se obračuni ne izvajajo mesečno, se zaradi zagotavljanja

sprotnega evidentiranja poslovnih dogodkov knjiži do konca naslednjega meseca, po dnevu, ko je nastal (ZRS, 2015).

»Obračuni se izvajajo za potrebe zunanjega in notranjega poročanja ter izvedbe drugih računovodskih storitev. Izvajalec mora izvesti potrebne obračune najmanj 2 dni pred izdelavo računovodskih poročil oziroma tako zgodaj, da se lahko izvede računovodski nadzor nad obračuni« (ZRS, 2015).

Izvajalec pri izvajanju računovodskega predračunavanja oblikuje predračunske izkaze za potrebe naročnika. V primeru, če naročnik zahteva tudi druge oblike predračunov, mu mora izvajalec to posredovati. Naročniki pa morajo zagotoviti vse podatke, ki jih izvajalec potrebuje za računovodsko predračunavanje. Izvajalec vse prejete podatke ustrezno obdeluje, pri tem pa mora upoštevati tudi vse podatke o prihodnjih pričakovanih dogodkih, podatke o nadaljnjih odločitvah naročnika in možnih spremembah v poslovnem okolju (ZRS, 2015).

Ustrezno usposobljen izvajalec lahko izvaja tudi računovodsko analiziranje. Na podlagi vseh prejetih podatkov sestavi poročilo, iz katerega so razvidni rezultati, stanja, spremembe, tudi odstopanja med dejanskim in želenim stanjem ter vzroki za ta odstopanja.

Na podlagi tovrstne analize nato izvajalec naročniku predstavi ključne spremembe in predpostavi izhodišče za nadaljnjo odločanje. Pomembno je, da izvajalec pred računovodskim analiziranjem izvaja nadzor (formalni in vsebinski) nad knjigovodskimi listinami, predvsem z vidika upravičenosti in točnosti prikazanih poslovnih dogodkov, pravilnost knjiženja teh dogodkov v poslovne knjige (ZRS, 2015).

Najpomembnejša dejavnost informacijskega sistema je spremljanje poslovanja in ugotavljanje rezultatov poslovanja podjetja. Izvajalec nato naročniku obrazloži računovodske informacije, ki izhajajo iz naročnikovega poslovanja. Vse računovodske informacije so namenjene izključno naročniku, ne glede na to, če jih uporabljajo njegovi notranji ali zunanji uporabniki. Izvajalec mora biti še posebej pazljiv pri posredovanju informacij v okviru notranjega poročanja, saj na osnovi teh informacij naročnik sprejema poslovne odločitve (ZRS, 2015).

»Izvajalec hrani knjigovodske listine, poslovne knjige in poročila naročnika, kot dober gospodar in v skladu s stroko ter predpisi. Knjigovodske listine, poslovne knjige in poročila morajo biti pri izvajalcu hranjene na način, da do njih ne morejo dostopati nepooblaščen osebe. Hranjene morajo biti na varnem mestu, ki ni izpostavljeno prahu, vlagi ali vročini.

Kadar se naročnikova dokumentacija nahaja v elektronski obliki, mora izvajalec zagotoviti ustrezno varovanje pred vdori nepooblaščenih oseb in pred izgubo zaradi okvar računalniške opreme. Naročnik in izvajalec se dogovorita, koliko časa bo izvajalec hranil

knjigovodske listine, poslovne knjige in poročila ter način, kako bodo shranjene» (ZRS, 2015).

»Izvajalec in naročnik se lahko dogovorita, da bo izvajalec za naročnika arhiviral knjigovodske listine, poslovne knjige in poročila. V tem primeru mora izvajalec izpolnjevati vse pogoje za upravljanje in shranjevanje arhivskega gradiva, ki ga predvideva stroka in predpisi« (ZRS, 2015).

»Listine, poslovne knjige in poročila, ki jih ima izvajalec v hrambi, je treba na zahtevo naročnika vrniti. Izvajalec ne sme zadržati knjigovodskih listin, poslovnih knjig in poročil naročnika, če ta zamuja s plačilom za opravljene storitve, razen v primeru, ko je v pogodbi z naročnikom določeno drugače« (ZRS, 2015).

»Vse listine, poslovne knjige in poročila naročnika, ki jih hrani izvajalec in niso več v uporabi ter jih ni potrebno arhivirati, mora izvajalec pretvoriti v neberljivo obliko. Neuporabne elektronsko shranjene listine, poslovne knjige in poročila se izbrišejo s pomnilnega medija. Če izvajalec pomnilne medije zavrže, proda ali na drug način odtuji, je potrebno dokumentacijo naročnika zavarovati na način, da jih z običajnimi bralnimi postopki ni mogoče prebrati« (ZRS, 2015).

Na podlagi pogodbe, ki je bila sklenjena med izvajalcem in naročnikom, lahko izvajalec opravlja tudi neračunovodske storitve. Med tovrstne storitve spadajo:

- izvajanje plačilnega prometa (potrebna je posebna odobritev odgovorne osebe naročnika),
- obračun potnih nalogov,
- vodenje blagajne,
- uvedba in izvajanje letnih popisov,
- revizije izkazov, priprava podatkov za revizijo,
- vodenje davčne politike,
- sprejemanje poslovnih odločitev, ki niso v sklopu računovodskega procesa,
- obračun plač in drugih osebnih prejemkov,
- fakturiranje,
- izterjava plačil,
- obračun zamudnih obresti.

Vse bolj pogosto pa izvajalec opravlja tudi svetovalno funkcijo in sicer naročniku lahko svetuje s področja organiziranja računovodstva ter samega izvajanja računovodenja. Pri tem mora upoštevati trenutno veljavno zakonodajo, Kodeks računovodskih načel, SRS, MRS/MRSP in druge predpise (ZRS, 2015).

»V primeru, da se naročnik odloči za zamenjavo izvajalca računovodskih storitev pa je pomembno, da se prav tako upoštevajo določeni postopki oziroma pravila, za čim bolj mirno, hitro in varno zamenjavo« (ZRS, 2015).

»Naročniki računovodskih storitev so pogosto neprevidni in posledično nezadovoljni z izvajalcem računovodskih storitev, kljub temu pa se ne odločijo za njihovo zamenjavo. Nekateri naročniki, zlasti velja to za manjša podjetja, se na svojega računovodjo osebno navežejo, zato je morebitna zamenjava za naročnika lahko precej stresna« (Pristar, 2016).

Primeri, v katerih je menjava izvajalca računovodskih storitev najbolj utemeljena oziroma nujna:

- ob hitri rasti naročnika, ko izvajalec s svojimi kadrovskimi kapacitetami ni več sposoben slediti zahtevam naročnika;
- ob s strani naročnika ugotovljenih velikih ali ponavljajočih se napakah izvajalca;
- ob reviziji ali davčnem pregledu, kjer se izkaže, da izvajalec svoje naloge ni opravil dovolj skrbno in kvalitetno;
- ob ponavljajoči neodzivnosti in nerazpoložljivosti delovnega kadra (Pristar, 2016).

»Velikokrat pa imajo naročniki napačno predstavo o postopki zamenjave izvajalca. Res je, da je menjava izvajalca računovodskih storitev lahko zelo stresna, da lahko izvajalec računovodskih storitev bistveno olajša postopek primopredaje in da zaradi napačnega pristopa lahko primopredaja traja več mesecev. Ni pa res, da je menjava izvajalca računovodskih storitev zelo komplicirana, da mora naročnik ob menjavi izvajalca računovodskih storitev za vse poskrbeti sam in da lahko izvajalca računovodskih storitev zamenjamo le ob koncu poslovnega leta« (Pristar, 2016).

»Ko naročnik izbere novega izvajalca računovodskih storitev, je priporočljivo, da se z dosedanjim izvajalcem dogovori o postopku primopredaje. Ob tem se priporoča, da se opredeli zaključni mesec (za zaključni mesec šteje zadnji mesec odpovednega roka), presečni dan (za presečni dan šteje zadnji dan zadnjega meseca odpovednega roka) in končne roke primopredaje poslovne dokumentacije« (Pristar, 2016).

Za uspešen prenos poslovnih knjig k drugemu izvajalcu računovodskih storitev je potrebna priprava primopredajnega zapisnika, ki naj vključuje predvsem:

1. terminski plan, v katerem je določen zaključni mesec,
2. končne roke predaje dokumentacije,
3. seznam dokumentacije v primopredajnem postopku (Pristar, 2016).

»Če je dosedanji ali novi izvajalec računovodskih storitev član ZRS, ima dostop do postopkov in navodil, s katerimi se postopek primopredaje učinkoviteje izvede. Podpisniki Standarda izvajalcev računovodskih storitev, ki ga je sprejela ZRS, pa so se tudi pisno

zavezali k predpisanemu načinu primopredaje poslovnih knjig in dokumentacije» (Pristar, 2016).

Velikokrat je v mislih naročnikov najprimernejši čas za menjavo izvajalca računovodskih storitev ob koncu poslovnega leta, vendar pa to ne drži povsem. Menjava izvajalca računovodskih storitev ni časovno pogojena, v praksi se je izkazalo, da je tako za naročnika kot za izvajalca lahko celo lažje, če se menjava izvede med letom. Ob koncu leta mora namreč naročnik praviloma sodelovati z dvema izvajalcema – z dosedanjim, da zaključi poslovne knjige in pripravi letno poročilo, kot tudi z novim, ki pripravlja tekoče zadeve. Med letom tega »podvajanja« ni. Menjava se med letom lahko opravi v mesecu dni, ob koncu leta pa zaradi hkratnih priprav na letno poročilo lahko traja tudi do štiri mesece. Predvsem pa je pomembno, da se na menjavo temeljito pripravijo vse strani – tako naročnik, kot tudi oba izvajalca – sedanji in bodoči. Posebej priporočljivo pa je, da so pred prenehanjem poslovnega razmerja med naročnikom in izvajalcem vse medsebojne obveznosti poravnane. Pogosto se namreč dogaja, da je prenos poslovnih knjig otežen ali celo onemogočen zato, ker zadeve (plačila ipd.) med pogodbenima partnerjema niso urejene (Pristar, 2016). V tabeli 2 so prikazane vse obveznosti, ki so jih dolžni opraviti tako naročniki kot dosedanji in novi izvajalci.

Tabela 2: Priporočila za učinkovito primopredajo

Obveznosti naročnika:	Obveznosti dosedanjega izvajalca:	Obveznosti novega izvajalca:
preveriti, ali so vse (medsebojne) obveznosti poravnane	pripraviti podatke iz poslovnih knjig na dogovorjen presečni datum	pripraviti pogodbo o opravljanju računovodskih storitev
spoštovati pogodbeni določila v zvezi z odpovedjo pogodbe	naročniku predati poslovne knjige in obračune, v dogovorjenem roku in v dogovorjeni obliki (papirnato, elektronsko ...);	pripraviti potrebna pooblastila
priskrbeti podatke iz poslovnih knjig na dogovorjen presečni datum	pripraviti dokumente za preklic pooblastil	dogovoriti način in roke dostave tekoče dokumentacije
preklicati pooblastila staremu izvajalcu		določiti skrbnika in predati kontaktne podatke izvajalca

se nadaljuje

nadaljevanje

Obveznosti naročnika:	Obveznosti dosedanjega izvajalca:	Obveznosti novega izvajalca:
podpisati pooblastila novemu izvajalcu		preveriti, ali je bila predana vsa dokumentacija (poslovne knjige in obračuni) v primopredajnem postopku
podpisati pogodbo o opravljanju računovodskih storitev z novim izvajalcem		

Vir: Pristar (2016).

»Naročniki računovodskih storitev pa so postali čedalje zahtevnejši. Zahteve naročnikov so v času krize močno narasle, vloga računovodij se od knjigovodske vse bolj premika k analitični in svetovalni. Med drugim so postali davčni, kadrovski in finančni svetovalci, obenem pa opravljajo tudi storitve izterjave in svetovanja pri zavarovanju dolgov. Hkrati nelojalna konkurenca računovodske servise sili v nižanje cen, kar znižuje raven storitev in zmanjšuje ugled panoge« (Lončar, 2012).

Računovodski servisi že opravljajo veliko drugih storitev, kot so zajemanje podatkov in knjiženje, večji del dejavnosti servisov je podpora za naročnike.

4.2.3 Kadri in delovno okolje v računovodskih servisih

Kadri so pomemben člen vsakega računovodskega servisa, zato je prav njim potrebno nameniti veliko pozornosti, saj se s tem prav tako poveča tudi kakovost servisa (ZRS, 2015).

Da bi bila struktura kadrov v računovodskih servisih skladna s standardom kakovosti, bi moral izvajalec zaposlovati vsaj eno osebo, ki je:

- po programu ZRS opravila izpit za pridobitev naziva Strokovni vodja računovodskega servisa,
- pridobila potrdilo GZS v skladu s programom usposabljanja za vodenje podjetja specializiranega za opravljanje dejavnosti računovodskega servisa,
- pri Slovenskem inštitutu za revizijo uspešno zaključila izobraževanje in pridobila naziv preizkušeni računovodja oziroma računovodja,

- pri Slovenskem inštitutu za revizijo uspešno zaključila izobraževanje in pridobila naziv revizor ali pooblaščen revizor,
- pri Slovenskem inštitutu za revizijo uspešno zaključila izobraževanje in pridobila naziv notranji revizor,
- uspešno zaključila izpite v skladu s programom ACCA,
- pridobila certifikat The CIPFA International Diploma in Public Sector Accounting institucije The Chartered Institute of Public Finance and Accountancy (CIPFA) (ZRS, 2015).

Naziv **strokovni vodja računovodskega servisa** lahko prejme kandidat, ki ima višješolsko izobrazbo, hkrati pa mora imeti vsaj deset let ustreznih delovnih izkušenj kot vodja računovodskega servisa oziroma najmanj deset let delovnih izkušenj na zahtevnejših strokovnih nalogah v računovodskem servisu. Potrdilo o zahtevanih delovnih izkušnjah podpiše direktor ali lastnik računovodskega servisa. Za pridobitev naziva strokovni vodja računovodskega servisa mora kandidat torej izpolnjevati dva pogoja in sicer, imeti mora visokošolsko izobrazbo ter ustrezne delovne izkušnje. Izpit se opravlja pisno na sedežu ZRS, v primeru uspešno opravljenega izpita kandidat dobi certifikat, s katerim se mu podeli naziv Strokovni vodja računovodskega servisa. Vsebina programa, ki ga mora kandidat poznati vključuje:

- računovodstvo in računovodski predpisi,
- davki in druge dajatve,
- pravni vidiki gospodarskega in finančnega poslovanja,
- organiziranje in vodenje računovodskega servisa (ZRS, 2015).

Preizkušeni računovodja je računovodski strokovnjak z visokošolsko izobrazbo, ki si na podlagi zahtevane prakse na področju računovodenja in opravljenega strokovnega izpita, pridobi takšen naziv na Slovenskem inštitutu za revizijo; njegovo nenehno dopolnilno usposabljanje preverja inštitut vsaki dve leti, imena takšnih strokovnjakov pa ob njihovem soglasju objavlja v svojem glasilu Revizor (Zveza RFR, 2013). Kandidat, ki želi postati preizkušeni računovodja se mora vpisati na izobraževanje in nato opraviti izpit, hkrati pa mora izpolnjevati naslednje pogoje (Zveza RFR, 2013):

- imeti mora visokošolsko izobrazbo,
- visoko raven aktivnega znanja slovenščine ter,
- da ni bil pravnomočno obsojen za kaznivo dejanje zoper premoženje oziroma gospodarstvo in kazni še ni bila izbrisana iz kazenske evidence.

Glede na količino dela, ki ga ima izvajalec s svojimi naročniki, pa mora imeti tudi ustrezno število drugih usposobljenih kadrov, z namenom, da svoje storitve lahko opravi kvalitetno in ob dogovorjenem času. V primeru večjega števila zaposlenih (več kot štiri) mora

izvajalec oblikovati interni akt o organizaciji in sistematizaciji delovnih mest. V sistematizaciji delovnih mest se opredeli vsa delovna mesta, ki so potrebna za delovanje računovodskega servisa (knjigovodja, računovodja, kadrovniki, pravnik, davčni svetovalec,...) (ZRS, 2015).

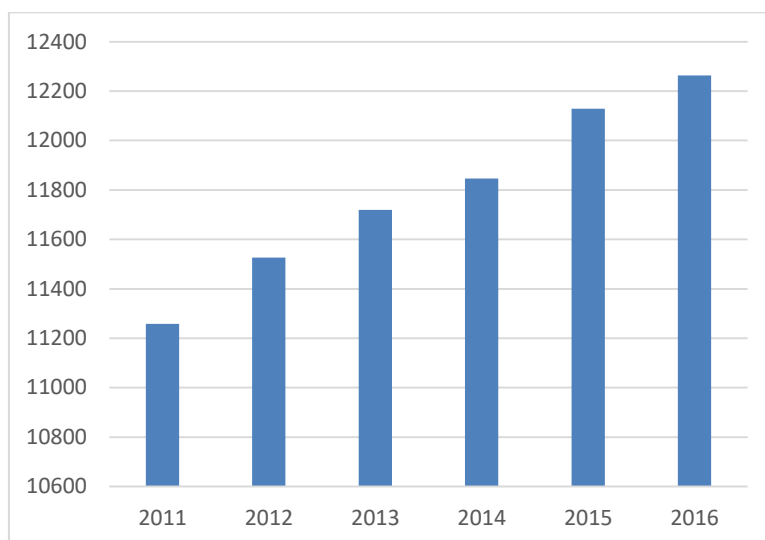
Izvajalec mora biti pri izbiri svojih zaposlenih in drugih osebah, s katerimi se bo povezal, da bo lahko opravljal svoje storitve, posebej pozoren, saj so le ti ključni za uspešno delovanje računovodskega servisa. Pozoren mora biti tako na raven izobrazbe, ki jo ima potencialni zaposleni, znanja, ki jih je pridobil v preteklosti kot tudi na psihološki profil zaposlenega (natančnost, mirnost...). Ko po tehtnem razmisleku izbere prave ljudi, mora z njimi podpisati individualne pisne pogodbe, kjer je točno zapisano, kakšne so njihove dolžnosti in pravice, ki jih ima na delovnem mestu. Zaradi varstva osebnih podatkov, pa so obvezani tudi k molčečnosti (varovanje osebnih podatkov, poslovnih skrivnosti, davčne tajnosti,...). Pogodbe morajo biti sklenjene v skladu z veljavnimi predpisi. Priporoča se sklepanje pogodbenega razmerja za daljše časovno obdobje (ZRS, 2015).

Ko izvajalec pridobi ekipo, s katero bo opravljala kvalitetne računovodske in neračunovodske storitve, je zelo pomembno, da vsakega izmed njih redno izobražuje. S tem poskrbi, da so storitve opravljene pravilno in učinkovito. Posebno pozoren pa mora biti tudi pri tem, kje bo izobraževal svoje kadre. Priporoča se, da izbere organizacije, ki so za to strokovno usposobljene in svoje izobraževanje opravljajo na visokem nivoju (ZRS, 2015).

»Vsak računovodski servis pa se lahko odloči tudi za zunanje sodelavce, to so osebe, ki v obliki podjetne ali druge poslovne pogodbe izvajajo delo pri izvajalcu. Drugi sodelavci pri izvajalcu morajo biti ustrezno usposobljeni za izvajanje računovodskih in drugih storitev« (ZRS, 2015). Možni zunanji sodelavci v računovodskih servisih, ki lahko svoje storitve izvajajo preko pogodb in so v pomoč izvajalcu so lahko kadrovniki, pravniki, davčni svetovalci, informatiki in številni drugi.

Po podatkih Slovenskega statističnega urada (SURS), se je število zaposlenih v dejavnostih registriranih pod šifro M 69 – pravne in računovodske dejavnosti, v obdobjih od 2011 – 2016 vztrajno povečevalo, zato podrobnosti prikazujeva na spodnji sliki 10. Glede na rast zaposlovanja v dejavnosti, lahko sklepava, da se bo enak trend nadaljeval tudi v prihodnje. Po podatkih pomladanske napovedi Urada za makroekonomske analize in razvoj (UMAR) se bo pozitivna gospodarska rast iz leta 2017 (5 %), nadaljevala tudi v letu 2018 (5,1 %) in 2019 (3-4%), kar pomeni, da bo zaposlovanje ostalo na optimistični ravni.

Slika 10: Gibanje števila zaposlenih



Vir: SURS

Vsak računovodski servis pa bo moral poskrbeti tudi za dobro klimo/vzdušje znotraj servisa. Na to vpliva tako delovno okolje, kot tudi sredstva s katerimi ti kadri opravljajo svoje delo. Pomembno je, da se uporablja takšno informacijsko tehnologijo, ki je primerna za tovrstno delo, je zakonita in ima pridobljeno tudi licenco, v primeru, če se zahteva. Izvajalec mora imeti takšen informacijski sistem, ki omogoča vpogled v poslovne knjige v kateremkoli trenutku. Priporočljivo je oziroma velikokrat je to zahteva naročnikov, da lahko tudi sam naročnik vidi vse podatke, ki jih izvajalec obdeluje znotraj sistema. Informacijski sistem mora izvajalec redno vzdrževati in posodabljati, vedno znova mora iskati rešitve, ki bi olajšale in pohitrile njegovo delo. Sistem mora nuditi tudi različne izpise, ki jih je možno pripraviti tudi v druge oblike, kot npr. excel, pdf, xml, ipd. (ZRS, 2015).

Izvajalec je zadolžen za shrambo poslovnih knjig do 10 let nazaj, v primeru poslovanja z nepremičninami pa do 20 let nazaj, vse to lahko doseže tudi s pomočjo informacijskega sistema. Da pa lahko to omogoči, mora imeti zmogljive pomnilne diske, ki so ustrezno zaščiteni pred vdorom nepooblaščenih oseb. Pomembni so tudi zmogljivi in kakovostni protivirusni programi, ki preprečujejo vdore in možne okvare na diskih. Hkrati je potrebno tudi arhivirati vse podatke baze na dnevni ravni (ZRS, 2015).

Zaradi nove zakonodaje s področja varstva osebnih podatkov, se je veliko izvajalcev odločilo za uporabo sistema računalništva v oblaku. Kar pomeni, da si izvajalec in naročnik izmenjujeta dokumente, ki so občutljive oblike oziroma zajemajo osebne podatke, preko varnega sistema, imenovanega oblak. Preden pa začneta uporabljati oblak, je pomembno, da izvajalec najde ustreznega zunanega izvajalca (informacijski inženir), ki mu omogoča ta sistem pravilno vzpostaviti in vzdrževati. Izvajalec nato z naročnikom

podpiše pisno pogodbo, kjer je opredeljeno, na kakšen način bosta varovala podatke in kakšna bo shramba teh podatkov, da bo omogočila vpogled v nazaj. Za varovanje teh podatkov je zadolžen izvajalec, v primeru, ko izvajalec uporablja naročnikov informacijski sistem pa je za varovanje podatkov zadolžen naročnik (ZRS, 2015).

Drugi ključni element za dobro klimo v podjetju je delovno okolje. Pri tem so mišljeni delovni prostori, kjer zaposleni opravljajo svoje delo. Zagotovljeni morajo biti določeni pogoji v skladu s tehničnimi standardi. Izvajalec mora svojim zaposlenim zagotoviti izobraževanje za varnost na delovnem mestu in imeti za to podpisano izjavo. Varno delovno mesto je tisto mesto, kjer je zadostna svetloba, ni nepotrebnega hrupa, je prezračeno in primerno ogrevano (ZRS, 2015).

Poleg varnosti na delovnem mestu mora izvajalec poskrbeti še za naslednje ukrepe:

- protivlomna zaščita,
- protipožarna zaščita in
- hramba določenih predmetov v trezorju.

Vsi ti ukrepi so v domeni izvajalca in njegova odločitev je, kako in na kakšen način bo te ukrepe vzpostavil. V prvi vrsti pa mora zagotoviti, da vpogleda v delovni prostor in informacijski sistem ne bo imela nobena oseba, ki za to ni pooblaščen, zaradi varstva podatkov. Delovni prostori in fizični dokumenti znotraj teh prostorov morajo biti ustrezno zaščiteni v primeru požara tako, da se ti ohranijo v celoti (ZRS, 2015).

Pri vsem tem pa je pomembna tudi sama oprema delovnih prostorov. Izvajanje računovodskih storitev je takšno delo, da zaposleni večino časa sedi pred računalnikom in opravlja svoje delo, zato je ključnega pomena, da ima ergonomski stol, ki je ustrezno nastavljen, da ne povzroča nepotrebnih bolečin, hkrati pa mora biti tudi delovna miza ustrezno velika. Tudi računalniški ekrani morajo biti ustrezno veliki. Za opravljanje računovodskih storitev izvajalec velikokrat potrebuje tudi osebne certifikate zaposlenih, s katerimi dostopa do nekaterih sistemov (e-davki, banka,...). Ti morajo biti ustrezno shranjeni in dostopni le osebam, ki so za to pooblaščen, da se zaščitijo pred krajo. Enako je tudi z gesli, s katerimi se dostopa do programske opreme in programov. Najbolj primerna hramba omenjenih zadev je kovinska omara (trezor), ki je zaklenjena, ognjevarna in do katere imajo dostop le pooblaščen osebe (ZRS 2015).

4.2.4 Cena računovodskih storitev

Na oblikovanje cen računovodskih storitev vpliva več dejavnikov, kot so ponudbe storitev, zavarovanje poklicne odgovornosti in sklepanje ter prekinitev pogodbenega razmerja.

Za oblikovanje cen za svoje storitve, si mora izvajalec vzeti dovolj časa, hkrati pa mora pridobiti zadostno število informacij od potencialnega naročnika, da lahko oblikuje ustrezno ponudbo. Cene se oblikuje na osnovi izračuna lastne cene, le ta pa ne sme biti pod lastno ceno. Priporoča se sestava cenika, kjer so opredeljene in cenovno ovrednotene vse storitve, ki jih izvajalec lahko ponudi naročniku. Cenik mora biti naročnikom vedno dostopen, tudi ob sklenitvi pogodbe. Velikokrat se zgodi, da v poslovanje naročnika pridejo nepredvidene situacije, za katere izvajalec porabi več časa, posledično so tudi stroški storitev višji. V tem primeru mora izvajalec o tem obvestiti naročnika ter mu pojasniti, zakaj je strošek višji. Izvajalec nato na osnovi vseh dejavnikov in svojih zmogljivosti sestavi ponudbo želenih storitev, ki jih lahko opravi pravočasno in kakovostno. V primeru, da izvajalec določenih storitev ni zmožen opraviti, je dolžan o tem obvestiti naročnika ter nato poiskati rešitev skupaj z naročnikom, kako bodo te storitve opravljane (zunanji sodelavci) (ZRS, 2015).

V poslovnem svetu preži veliko nevarnosti, zato je pomembno, da je izvajalec vsaj v večji meri pripravljen na nepredvidene dogodke. Med potencialne nevarnosti spadajo:

- uničenje dokumentov zaradi višje sile (požar, poplave...),
- napake pri izvajanju storitev (človeške napake, programske napake...),
- nesreče pri delu...

Velikokrat imajo naročniki željo, da izvajalec za njih opravlja tudi plačilni promet. V takšnih primerih je nujno obstoječe zavarovalno kritje povečati in vključiti tudi kritje v primeru potencialne poneverbe. Na vse potencialne nevarnosti mora biti izvajalec pozoren in jih redno spremljati, z namenom, da naročniku ne povzroči nepotrebne gospodarske škode. Priporoča se tudi zavarovanje poklicne odgovornosti in nezgodno zavarovanje naročnika, ki sta pomemben element varnosti vidika naročnika (ZRS, 2015).

»Če naročnik in izvajalec sklepata dogovor o daljšem poslovnem sodelovanju, se priporoča, da je pogodba sklenjena v pisni obliki. Za enkratna naročila in storitve velja, da ima ustni dogovor status pogodbe. Ob prekinitvi pogodbenega razmerja se izvajalec in naročnik zavežeta, da bosta dosledno spoštovala člene pogodbe o računovodskih storitvah in tako omogočila nemoten prehod naročnika k drugemu izvajalcu. Izvajalec mora ob primopredaji poslovne dokumentacije upoštevati Pravilnik o primopredaji, ki ga je izdala ZRS in člene Tipske pogodbe, ki se nanašajo na prekinitev pogodbenega razmerja« (ZRS, 2015).

5 ANALIZA UVEDBE STANDARDA KAKOVOSTI

5.1 Namen raziskave

V raziskovalnem delu magistrske naloge ugotavljamo, kako je uvedba standarda izvajalcev računovodskih storitev vplivala na delovanje računovodskih servisov v Sloveniji. V raziskavi zajemamo pogled g. Aleksandra Štefanca, predsednika ZRS, ki je hkrati tudi eden od pobudnikov samega standarda izvajalcev. Hkrati sva izvedli tudi intervju z go. Biljano Mikačo, preizkušeno računovodkinjo in vodjo računovodskega servisa v Ljubljani, s katerim sva pridobili podatke o izkušnjah na strani izvajalcev računovodskih storitev. S tem želiva preveriti ali standard izvajalcev računovodskih storitev vpliva na delovanje računovodskih servisov, ter ugotoviti kateri so tisti dejavniki kakovosti, ki pri tem prevladujejo. Podatkov o tem, ali je bila takšna raziskava že izvedena nisva pridobili, zato je raziskovalni model oblikovan na podlagi strokovne literature, stališč izbranih strokovnjakov, predhodno izvedenih raziskav na temo kakovosti in lastnih razlag in predstav dejavnikov, ki vplivajo na kakovost storitev.

5.2 Raziskovalni model

Generične značilnosti storitev vplivajo na to, da je kakovost storitev precej težje določiti kot kakovost izdelkov. Pred samo izvedbo ni možno določiti ali je neka storitev izvedena kakovostno ali ne. Pri profesionalnih storitvah med katere uvrščamo tudi računovodske storitve mora naročnik zaupati izvajalcu, da bo svoje delo dobro opravil. Zaznavanje končnega rezultata neke storitve ter ocena procesa izvajanja sta odvisna od vsakega posameznega naročnika (Kurtz & Clow, 1998, str. 99), saj na naročnikovo zaznavo kakovosti vplivajo različni dejavniki kot so posameznikove pretekle izkušnje, osebne značilnosti, želje, potrebe in drugi. Subjektivnost pri opredelitvi kakovosti torej otežuje tako opredelitev kot tudi merjenje kakovosti. Poleg navedenega se samo dožemanje kakovosti nenehno spreminja, zato v literaturi izjemno težko najdemo splošno veljavno definicijo. Definicija po standardu ISO je sledeča »kakovost je stopnja, v kateri skupek svojevrstnih karakteristik izpolnjuje zahteve«. S pomočjo sinteze sta Piskar in Dolinšek (2006, str. 41-42) prišla do različnih spoznanj, kaj je kakovost in kaj nanjo vpliva, med katerimi izpostavljamo naslednjo »kakovosten izdelek oziroma storitev je tisto, kar ustreza zahtevam naročnikov«, pri tem velja, da lahko naročnik že prej določi tehnične specifikacije, ki jih je potrebno natančno upoštevati, ali pa so tehnične specifikacije že določene in se kasneje prilagodijo naročniku (Koblar, 2010, str. 296). Kakovostne značilnosti računovodenja opredeljujejo tudi SRS, te so razumljivost, ustreznost, zanesljivost in primerljivost.

Pri pisanju magistrske naloge sva uporabili deskriptivno metodo dela, s katero sva pridobili začetno orientacijo pri delu in nama je bila v pomoč pri oblikovanju raziskovalnih

vprašanj. Nadalje pa sva uporabili tudi metodo kompilacije, katere namen je povzemanje spoznanj, stališč, sklepov in rezultatov drugih avtorjev. Magistrska naloga je sestavljena iz teoretičnega in raziskovalnega dela. V prvem teoretičnem delu naloge sva preučili strokovno domačo in tujo literaturo s področja računovodske dejavnosti. Empirični del magistrske naloge pa temelji na raziskavi, ki je bila opravljena s pomočjo metode intervjuja. Prvotno sva intervju opravili z strokovnjakom za računovodsko dejavnost v Sloveniji, ki je hkrati tudi sodeloval pri sestavi in uvedbi standarda, zato nama je dal dober vpogled v samo sestavo standarda in aktualno stanje. Naslednji intervju, ki sva ga opravili z vodjo računovodskega servisa pa nama je bil v pomoč pri razumevanju računovodskega stanja z vidika izvajalcev.

V nadaljevanju dela predstavlja dejavnike kakovosti, ki so po najinem mnenju dober pokazatelj, da so storitve računovodskih servisov opravljene na kakovostni ravni.

5.3 Raziskovalna vprašanja in metode preverjanja

Na podlagi pregleda dosedanje domače in tuje strokovne literature, pregleda dosedanjih raziskav s področja kakovosti računovodskih storitev oziroma zadovoljstva naročnikov z računovodskimi storitvami in empirične raziskave poskušamo odgovoriti na vprašanja, navedena v nadaljevanju.

Področje računovodskih storitev je v Sloveniji zelo neurejeno, to postavlja manjša podjetja, ki so gonilo gospodarstva pred velika poslovna tveganja, saj obstaja velika verjetnost, da so za njihove poslovne izkaze odgovorni neustrezno usposobljeni izvajalci. Kot ugotavljajo na ZRS je pomanjkanje usposobljenosti posledica zakonske neurejenosti dejavnosti, poleg tega pa računovodski servisi zaradi konkurenčnih pritiskov na nižanje cen, nižajo investicije v izobraževanje, tehnološko opremljenost ter razvoj.

Kot opozarja Štefanac (2010) številni podjetniki ne vedo kakšno bilanco so podpisali, saj ne razumejo vsebine računovodskih izkazov hkrati pa se ne zavedajo, da so sami odgovorni za pravilnost in verodostojnost le – teh. Ustrezen računovodski servis sodeluje s podjetnikom, ga pravočasno obvešča o poslovanju, finančnem stanju podjetja, hkrati pa po potrebi podjetnika tudi izobražuje v smislu razumevanja računovodskih izkazov in analiz, ki jih je možno izvesti na podlagi izkazov (Polutnik, 2010).

Zaradi nezanimanja države za vzpostavitev zakonske ureditve, je računovodska stroka sama krenila v boj za ureditev dejavnosti in dvig kakovosti računovodskih storitev. Anketa, ki so jo na ZRS izvedli leta 2013 na vzorcu 1.397 pravnih oseb je pokazala, da se kar 78,8 % vprašanih strinja s tem, da je trg potrebno urediti. Z uvedbo pogojev, ki bi jih moral izpolnjevati vsak računovodja oziroma računovodski servis v sklopu standarda, je stroka naredili velik korak k zagotavljanju večje kakovosti in preglednosti dejavnosti računovodenja. Seveda velja, da delovanje v skladu s standardom kakovosti po zakonu ni

obvezno, vendar delovanje v skladu s temi pogoji prinaša naročniku neko zagotovilo, da je njihov servis kredibilen in kakovosten. Standard postavlja zahteve tako na področju delovnega okolja, informacijske tehnologije, ki jo uporablja servis, zavarovanja poklicne odgovornosti, kadrov in drugih. Zahtevana znanja, usposabljanja in certifikati, ki jih morajo skladno s standardom posedovati zaposleni v računovodskih servisih, zagotavljajo visoko mero znanja in sposobnosti. Preverjanja znanja, ki jih morajo opraviti kandidati, kateri želijo prejeti npr. certifikat o strokovni usposobljenosti namreč potekajo skladno z zahtevnimi kriteriji računovodskih strokovnjakov. Izvajalci, ki imajo potrdilo, da opravljajo storitve skladno s standardom so naveden na seznamu pri GZS, hkrati pa jim je dodeljena tudi možnost uporabe logotipa, ki omogoča hitro prepoznavnost. Prvo vprašanje sva oblikovali na podlagi zgoraj navedenih razlogov.

RAZISKOVALNO VPRAŠANJE 1: Ali je uvedba standarda kakovosti pozitivno vplivala na kakovost storitev računovodskih servisov?

Standard opredeljuje osnovne pogoje za kakovostno izvedbo storitev, zagotavljanje ustreznega kadra, delovnega okolja in ustreznega odnosa do naročnikov. Hkrati pa morajo izvajalci upoštevati, da je računovodska dejavnost profesionalna in se nenehno razvija, kot rezultat razvoja stroke, tehnologije, zakonskih sprememb in trga (ZRS, 2014).

Iz navedenega je razvidno, da je cilj dvigniti raven znanja in kakovosti dela na področju računovodstva. Vsak kakovosten izvajalec računovodskih storitev mora poznati temelje računovodstva, računovodske standarde, relevantno davčno in drugo zakonodajo ter mora imeti ustrezne delovne izkušnje. Takšen računovodja je zmožen naročniku prihraniti čas in denar, saj mu s svojim svetovanjem pomaga pri vodenju poslovanja. V skladu s tem standard predpisuje, kakšna znanja in veščine morajo imeti zaposleni.

Standard predpisuje smernice o delovnem okolju zaposlenih v računovodski dejavnosti. Kljub temu, da je nekoč delovno okolje veljalo za nepomembno pri izvajanju dela, velja danes za enega izmed pomembnejših dejavnikov zagotavljanja kakovosti na delovnem mestu. Delovno okolje predstavlja pomemben vir zadovoljstva zaposlenih, te zaposleni predstavljajo moč, ki organizaciji daje energijo na poti dolgoročnega doseganja ciljev (Stare, 2012). Enako velja za informacijsko tehnologijo, ki je dandanes ključna pri izvajanju storitev zato mora le ta biti ustrezno licencirana in mora v vsakem trenutku omogočati naročniku vpogled in izpis njegovih poslovnih knjig do 10 let nazaj. Glede na to, da je na današnjem trgu možno vsakršno programsko opremo kupiti po ugodnih cenah, vendar brez licence, je ta postavka v standardu še kako pomembna. Računovodstvo je panoga, ki zahteva ažurnost, natančnost, in minimalen odstotek napak. Obstaja možnost, da se zaradi raznovrstnosti del in spremenljive zakonodaje dogajajo napake, zato se je v ta namen razvilo zavarovanje poklicne odgovornosti. To ponuja popolno pokritje odškodninskih zahtevkov, ki bi jih tretje osebe lahko uveljavljale od servisov zaradi strokovnih napak, nastalih pri opravljanju dejavnosti, morebitnih nesreč ali dogodkov, ki bi

se lahko zgodili zaradi dejavnosti servisa (Bolarič, 2010). Standard zato spodbuja zavarovanje poklicne odgovornosti, saj to predstavlja za naročnika pomembno zagotovilo skrbnosti izvajalca.

S prvim raziskovalnim vprašanjem želiva ugotoviti ali posedovanje standarda kakovosti vpliva na kakovost računovodskih storitev, ki jih izvajajo računovodski servisi. Skladno z navedenim pričakujemo, da imajo navedeni dejavniki vpliv na kakovostno izvedbo računovodskih storitev. Ker zagotavljanje kakovostnih storitev vpliva na zadovoljstvo in zvestobo naročnikov, ki so ključni za poslovanje in obstoj vsakega podjetja, sva si postavili drugo vprašanje navedeno v nadaljevanju.

RAZISKOVALNO VPRAŠANJE 2: Ali uvedba standarda kakovosti pozitivno vpliva na zaupanje naročnikov do računovodskega servisa?

Medsebojno zaupanje med izvajalcem računovodskih storitev in naročnikom je ključnega pomena za kakovostno opravljeno delo, saj je servis odgovoren za finančne podatke naročnika in s tem za njegovo uspešnost. Slovar slovenskega knjižnega jezika dobro povzame pojem zaupanja in sicer gre za prepričanje, da je nekdo sposoben, voljen narediti, kar se pričakuje oziroma prepričanje, da je nekdo pošten, iskren oziroma prepričanje, da je kaj dobro in da bo dobro vplivalo na uresničitev določenih pričakovanj (SSKJ, 2018). Na vzpostavitev medsebojnega zaupanja v veliki meri vplivajo zanesljivost, strokovnost, resnost, vljudnost in urejenost podjetja (računovodje). Kot meni Glažar (2009) je zaupanje naročnikov najpomembnejši dejavnik pri odločanju naročnika za računovodski servis. Nizka cena, ki jo številni še vedno smatrajo kot »konkurenčno prednost« je uvrščena šele na peto mesto po pomembnosti. Servisi, ki jo uvrščajo na prvo mesto, delujejo na robu svojega obstoja in jim je vsak dodaten strošek v ogromno breme, takšni ponudniki bodo na dolgi rok propadli in za seboj pustili tudi tiste naročnike, ki se zavedajo pomembnosti računovodskih informacij.

Standard opredeljuje dejavnike s katerimi želi vplivati primarno na kakovost opravljenih storitev. To pomeni, da je potrebno upoštevati določene predpise, ki se nanašajo na znanje zaposlenih, njihovo nenehno izobraževanje in izpopolnjevanje, odnos do naročnikov ipd. Hkrati pa z določanjem, kakšni naj bodo delovni prostori, informacijski sistemi in klima pa posredno vpliva na ustvarjanje boljšega okolja za zaposlene. Zadovoljni zaposleni so namreč, ključni za uspeh podjetja. Ko so zaposleni opremljeni z orodji in sposobnostmi, ki jih potrebujejo, raste njihovo zadovoljstvo, posledično se s tem izboljša tudi njihov odnos do naročnikov. Zadovoljni naročniki postanejo zvesti podjetju, s čimer se izboljša tudi njegova uspešnost (Damjanović, 2018).

Drugo vprašanje je namenjeno proučevanju vpliva standarda na zaupanje naročnikov. Zanimalo naju je namreč, ali je možno, da ravnanje v skladu z določili, ki jih predpisuje standard, zagotavlja naročnikom »večjo varnost« in s tem povečuje njihovo zaupanje.

RAZISKOVALNO VPRAŠANJE 3: Ali redno izobraževanje kadrov povečuje kakovost storitev računovodskih servisov?

Današnja podjetja delujejo v zelo konkurenčnem in hitro spreminjajočem se okolju, zato je čas v katerem se ni bilo potrebno nenehno izobraževati minil. Znanje pomeni tekmovalno prednost podjetij in predstavlja ključ do uspešnosti poslovanja in prilagajanja podjetja hitrim spremembam v poslovnem okolju. Zaposleni morajo pravočasno zaznavati spremembe v okolju, se nanje odzivati ter se jim s svojim znanjem in učenjem uspešno prilagajati (Vodopivec, 2009, str. 26). Podjetja se zavedajo pomena izobraževanja zaposlenih, zato se povečujejo vlaganja v izobraževanje

Računovodja mora imeti široko paleto znanj in se nenehno seznanjati s spremembami na poslovnem, davčnem, kadrovskem, komunikacijskem in marsikaterem drugem področju. Da bi sledil spremembam se torej mora računovodja dodatno udeleževati seminarjev, tečajev, delavnic, saj bo le tako zmožen kakovostno delovati v konkurenčnem okolju. Dejstvo pa je, da udeležba na raznih dodatnih oblikah izobraževanja, ni zakonsko obvezna, je stvar izbire posameznika oziroma dogovora znotraj podjetja.

Koletnik (2010, str. 50) zagovarja dejstvo, da je status računovodje potrebno regulirati po pravni in strokovni poti, ter ne sme biti prepuščen samo kadrovski politiki in interesom managerjev. Razlogi za to so naslednji:

- računovodje so nosilci osrednje informacijske dejavnosti poslovnih subjektov, skladno s tem morajo biti informacije, ki jih posredujejo verodostojne, da so lahko odločitve na podlagi njih zanesljive,
- strokovno nepopolno računovodsko poročanje ima lahko poleg udeležencev, poslovnih subjektov tudi gospodarske posledice pri vodenju ekonomske politike države in skupnosti,
- strokovno usposobljeni in etično usmerjeni izvajalci računovodskih storitev podpirajo računovodske ureditve organizacij s čimer zagotavljajo njihovo uspešno delovanje,
- računovodje morajo biti s svojim teoretičnim znanjem in veščinami kompetentni za zanesljivo računovodsko poročanje, družba pa mora s pravnimi normativi zaščititi svoj interes in v ustreznih predpisih določiti, kdo je tisti, ki lahko opravlja računovodsko dejavnost, kakšna znanja in izkušnje mora imeti ter kakšna je njegova odgovornost, kadar poslovodstvo ne sprejme ustreznih odločitev,
- računovodje so odgovorni za resničen in pošten prikaz poslovnega dogajanja v organizaciji na podlagi verodostojnih listin, ki jih morajo zagotoviti nosilci odločevalnih ravni in aktivnosti v poslovnih osebah.

Iz zgoraj navedenega je razvidno, da je stalno izobraževanje zaposlenih v računovodski dejavnosti še kako pomembno, dodatno pa, če omeniva še hitrost sprememb na tehnološkem področju. Zato sva s strokovnjaki želeli preveriti, ali nenehno izobraževanje

oziroma izpopolnjevanje delavcev vpliva tudi na kakovost opravljenih storitev ter kakšen je vpliv standarda na izobraževanje.

RAZISKOVALNO VPRAŠANJE 4: Ali je standard izpolnil pričakovanja z vidika izvajalcev in naročnikov računovodskih storitev?

Vsak standard ima svoj namen in svoje cilje, katerim vztrajno sledi. Z zadnjim vprašanjem sva želeli preveriti, ali je standard v obdobju od uvedbe dosegel svoje cilje, ali so na Združenju z dosedanjim učinkom zadovoljni ter, kakšne so spremembe, ki se nam na področju računovodstva obetajo v prihodnje.

5.4 Sestava vprašalnika

Podatke za raziskavo sva pridobile s pomočjo dveh intervjujev in sicer, z gospodom Aleksandrom Štefancem, predsednikom ZRS, ki je hkrati tudi eden izmed pobudnikov zakonske regulacije računovodske dejavnosti ter z gospo Biljano Mikačo, vodjo računovodskega servisa Konto d.o.o.. Oba intervjuja sva opravili osebno s pomočjo snemalnika, s katerim sva lahko kasneje podrobneje analizirali vse odgovore, ki sva jih pridobili.

Pri sestavi vprašalnika je bilo pomembno, da nama bodo dobljeni odgovori čim bolj v pomoč pri analizi raziskovalnih vprašanjih, hkrati pa, da bi dobili zadostno količino informacij o tem, kako je prišlo do oblikovanja samega standarda, kaj se je izboljšalo z samo uvedbo in na katerih področjih bi se lahko zadeve dodatno izboljšale. Nato sva s pomočjo odgovorov strokovnjakov in vseh do sedaj izvedenih raziskav, analizirale postavljena raziskovalna vprašanja.

V prilogi 2 so razvidna vprašanja, ki sva jih postavile gospodu Aleksandru Štefancu, v prilogi 3 pa so vprašanja postavljena gospe Biljani Mikači.

5.5 Rezultati raziskave

5.5.1 Intervju z predsednikom ZRS

Namen standarda kakovosti je v prvi vrsti zaščititi naročnike računovodskih storitev, zato tudi opredeljuje osnovne pogoje, ki vplivajo na kakovost izvajanja, kot so: struktura in izobraževanje kadrov, informacijska tehnologija, zavarovanje poklicne odgovornosti,...

Zanimalo naju je, kako je do standarda sploh prišlo, kakšni so bili začetki, kdo je bil pobudnik in o sami vsebini, ki jo bo standard vseboval. Primarni razlog za uvedbo standarda je bil neuspešen poskus zakonske ureditve dejavnosti. Država oziroma

ministrstva niso imela posluha za zakonsko ureditev računovodske dejavnosti, čeprav banke in država ugotavljajo, da se na računovodske izkaze in informacije ne morejo več zanesti. Namen ZRS je bila regulacija dejavnosti računovodskih servisov in ne regulacija poklica računovodje, saj je ta v Evropi že močno prereguliran. Poleg vsega pa so nastajali še pritiski s strani Evropske unije glede deregulacije poklica. Na države kot so Nemčija, Avstrija, Danska, ki imajo regulirane poklice, je bil izvršen pritisk, da deregulirajo te poklice oziroma, da sprostijo ta trg.

Država kljub vsem pojasnilom ni bila zainteresirana, zato se je Zbornica vključila v Združenje EFA za mala in srednja podjetja, kjer so si izmenjali izkušnje s tamkajšnjimi člani. V Skandinavskih državah (Norveška) so se spopadali z istimi problemi, da bi regulirali zakonsko računovodsko dejavnost pa tudi država ni imela posluha, zato so začeli z uvajanjem standarda. ZRS je zaprosila za verzijo njihovega standarda, da so ga lahko prilagodili našemu trgu. Uvedbo standarda v Sloveniji je podprl pomemben deležnik za našo dejavnost – AJPES.

Standard so deloma razvili tudi iz Kodeksa članov ZRS, sprejet na ravni ZRS, ki pokriva vsa tri ključna področja:

- okolje (opravljanje dejavnosti),
- zaposlene v računovodskih servisih (kadri)
- naročnike storitev (stranke).

S samim Kodeksom so že precej nazorno opredelili osnovne odnose, ki bi jih moral imeti vsak računovodski servis do teh deležnikov, zato so le to prenesli tudi v standard. Pridobitev standarda ni nujna, se pravi, da za opravljanje računovodske dejavnosti ni pogoj, da servis deluje v skladu s standardom. S standardom so želeli bolj opredeliti usmeritve, ki jih je pri svojem delu dobro upoštevati, zaradi boljše kakovosti, hkrati pa tudi konkurenčne prednosti. Gospod Štefanac je navedel dober primer v zvezi z tehnologijo in sicer tehnologija se razvija tako, da sledi trendu digitalnega razvoja računovodskih programov. Pomembno je, da se prenaša to znanje na svoje naročnike, da se ta digitalizacija čim bolj implementira v sam proces izvajanja storitev in sicer, da prihaja do elektronske izmenjave dokumentov med naročnikom ter servisom, s tem pa se bistveno zmanjša število napak, ki se dogajajo pri vnosu v servis. Gospod Štefanac meni, da so slovenski računovodski servisi v primerjavi s tistimi iz drugih držav Evropske unije že doslej precej bolj informacijsko opremljeni, zato so lahko naročnikom zagotavljali razmeroma hitre informacije. Digitalizacija omogoča naročnikom bolj neposreden vpogled v poslovanje.

Pomemben člen vsakega računovodskega servisa pa so tudi zaposleni. Standard določa osveževanje znanja zaposlenih v servisih. Po mnenju gospoda Štefanca je v Sloveniji to področje zelo šibko, v drugih državah so bistveno bolj strogi glede tega, saj je zahtevano

od 80 do 120 ur letno za dodatno izobraževanje zaposlenih. V našem standardu ni opredeljena količina izobraževanja, ampak priporočljivo pa je vsaj 100 ur na servis letno, da se zagotovi primeren nivo strokovnih znanj, ki so potrebna za kakovostno opravljanje storitev.

Za prejetje certifikata standarda kakovosti pa je obveza tudi zavarovanje poklicne odgovornosti, da so tudi naročniki bolj zavarovani, če pride do napake pri delu, uničevanja podatkov in dokumentov zaradi višje sile in podobno. Zavarovanje poklicne odgovornosti je pomembno tudi v primeru, ko izvajalec v imenu naročnika opravlja plačilni promet. V takšnem primeru je priporočljivo razširiti zavarovanje za kritje potencialne poneverbe.

Pomembna postavka v standardu je tudi cena, ki je ključna tako za izvajalca kot naročnika. Izvajalec naj bi ceno za svoje storitve oblikoval na podlagi izračuna lastne cene. Predpostavlja se, da je kakovostnejše storitve potrebno tudi ustrezno nagraditi. Glede na to, da če želimo opravljati oziroma prejeti učinkovite in kakovostne storitve, potrebujemo več časa namenjati izobraževanjem, usposabljanjem, nadgradnji informacijske tehnologije in podobno. Vse to pa terja dodatne časovne in finančne potrebe. Načeloma naj bi imeli računovodski servisi, ki delujejo v skladu s standardom tudi nekoliko višje cene, saj ne morejo zaračunavati nizke cene, hkrati pa imeti redno izobražen kader. Vse pogosteje pa se pojavljajo naročniki s posebnimi oziroma specifičnimi zahtevami, kar pomeni, da se pojavljajo dodatna nova izobraževanja in načeloma to naročniki tudi razumejo, da je posledično cena nekoliko višja. Obstaja veliko računovodskih servisov, ki naredijo le tiste osnovne računovodske zahteve, ne spremljajo pa podjetja kot celote, njegov denarni tok, posledično se potem pojavljajo velika nezadovoljstva in težave.

V standardu je zapisana možnost preverbe servisa. Predvideno je, da lahko pride v podjetje na pregled kadrovnik, revizor in nekdo, ki kontrolira IT tehnologijo. Dejansko pa še ni bilo izvedene nobene kontrole. Razlog je v tem, da gre za zelo zahtevno nalogo, saj prideš v servis sredi dela in začneš izvajati kontrolo. Servis je pa tudi sicer dolžan omogočiti pregled naključnemu naročniku.

Računovodskih servisov je v Sloveniji ogromno, kljub vsemu pa jih je trenutno le 125 takšnih, ki so se odločili, da bodo delovali skladno s standardom. Število računovodskih servisov se je povečalo predvsem v letih po krizi, saj je veliko ljudi, ki so izgubili službo ali pa so pridobili subvencije za samozaposlitev, posledično so se odločili za odprtje lastnega servisa, ker je dejavnost deregulirana, niso imeli nikakršnih problemov pri odprtju. Zato si je tudi ZRS več let prizadevala, da bi morala za opravljanje teh dejavnosti podjetja dokazati usposobljenost. Štefanac ocenjuje, da je realno število računovodskih servisov, ki delujejo v Sloveniji okoli 4.500, za naše gospodarstvo in potrebe le tega, pa bi bilo dovolj že 1.500. Kot zanimivost je navedel, da je od vseh računovodskih servisov le 500 članov Zbornice, le ti člani pa pokrivajo 58 % zaposlenih v dejavnosti in približno toliko prihodka dejavnosti, kar predpostavlja, da so kot Zbornica relativno verodostojna

ustanova. V Sloveniji se za velik servis smatra že, ko ima ta 20 zaposlenih, v tujini je ta številka bistveno višja, saj za mikro servis smatrajo, če je 50 zaposlenih. V zadnjih letih pa je tudi pri nas prisotna segmentacija v servisih, kar pomeni, da računovodski servis vključuje tako strokovnjake za davke kot za plače.

Trenutna ureditev panoge težko zagotavlja minimalno varnost naročnikov, ker ni zakonske regulative. Še vseeno je delovanje v skladu s standardom prostovoljna izbira. V primeru, če bi večina servisov delovala v skladu s standardom, potem bi lahko rekli, da so naročniki varni, saj tisti, ki podpišejo, da delujejo skladno s standardom se bodo držali tistega, kar je notri zapisano in bodo skrbeli, da bo naročnik pravilno obdelan. Sigurno pa se je z uvedbo standarda, kakovost za posameznega naročnika izboljšala in hkrati ustrezno zadovoljila potrebe naročnikov.

V sklopu magistrske naloge naju je zanimalo tudi to, kateri kriterij je najboljši pokazatelj kakovosti, kje obstaja možnost dodatnih izboljšav in kakšen naj bi bil nadaljnji razvoj. Na podlagi vseh prebranih raziskav in mnenja gospoda Štefanca, meniva, da je zelo težko določiti najboljšega pokazatelja kakovosti, saj gre v primeru, da servis cilja na visoko kakovost za skupek oziroma kombinacijo vseh kriterijev. Pretežno pa servisi želijo delati na izobraževanju zaposlenih, ne toliko na stopnji izobrazbe temveč bolj na področju konstantnega izobraževanja.

Najslabša kakovost se kaže pri obdelavi podatkov, s tem je mišljeno, kako ažurno so dokumenti poknjiženi in, ali so pravilno knjiženi. Največkrat se omenjena pomanjkljivost pokaže, ko se naročnik odloči za premik računovodstva k drugemu servisu. Prejemniki standardov se tovrstnim napakam uspešno izognejo, primopredajni zapisniki so takšni kot morajo biti, dokumentacija je predana v taki obliki, da lahko novi servis brez kakršnihkoli problemov nadaljuje z delom. Že samo sodelovanje med starim in novim servisom je boljše, saj je stari servis pripravljen pomagati oziroma dodatno pojasnjevati, kaj se je v času, ko so vodili računovodstvo, dogajalo v poslovanju naročnika. Zaznati pa je, da so zaposleni v slovenskih računovodskih servisih široko razgledani in razvojno usmerjeni, podajajo vedno nove ideje in iščejo rešitve za čim bolj učinkovito delo, kar je pa tudi spodbudil standard, ki narekuje, da se naj servis kot celota nenehno razvija. Nadaljnji razvoj gre vedno bolj v smeri digitalizacije, kar pomeni, da se oziroma se bodo morali v prihodnosti zaposleni znotraj servisa prestrukturirati.

Računovodski servisi imajo precej drugačen pomen kot pred desetimi leti, postajajo vedno bolj podvrženi svetovalni funkciji. Pred leti je imel računovodski servis eno obvezo in to je bilo izpolnjevanje zakonskih zahtev, dandanes pa kot že rečeno sledijo svetovanju in analitiki. Veliko je naročnikov, ki pridejo v servis z idejo o začetku opravljanja svoje dejavnosti in želijo dobiti kvaliteten nasvet, ki bi jim pomagal pri nadaljnji poti. Računovodski servisi so torej med drugim postali davčni, kadrovske in finančni svetovalci, opravljajo tudi storitve izterjave in svetovanja pri zavarovanju dolgov. Naročniki so postali

vedno bolj zahtevni, nelojalna konkurenca pa servisi hkrati sili v nižanje cen, kar pa vpliva tako na kakovost kot na ugled panoge. Kakovosten računovodski servis lahko naročniku prinese tudi nov razvoj na področju informatizacije in racionalizacije poslovnih procesov. Zato je zelo pomembno, da servis redno spremlja vse vrste zakonodaje, velikokrat tudi tujo zakonodajo.

Standard je definitivno pomagal računovodski panogi, spodbudil je veliko izvajalcev, da so začeli razmišljati o kakovosti svojih storitev in nato to aplicirati tudi v realnost. Zakonske regulacije ne bo nikoli, kot je pojasnil gospod Štefanac je bilo to jasno, ko so se dogovarjali z Evropsko unijo, saj se je pojavilo veliko dodatnih vprašanj. V primeru, da bi bil zakon o regulaciji računovodske dejavnosti sprejet, kdo ga bo urejal, ali ga bo država? Toda, ali je država primerna za takšno nalogo, ali si Zbornica računovodskih servisov želi prepustiti to delo državi, ali bi raje sama imela roko nad tem. Tako je ostalo veliko odprtih vprašanj, na kateri pa ni enoznačnih odgovorov. Tako država kot Zbornica gledata in zagovarjata svoj interes. V Srbiji so sprejeli zakon, ki ureja računovodski poklic, vendar se stanje tam ni nič izboljšalo. Prav tako so zakon sprejele Nemčija, Avstrija in Anglija, sedaj pa se s strani Evropske unije izvajajo pritiski za deregulacijo poklica, da bi se trg sprostil.

Pozitiven vpliv standarda se opazi tudi pri tujih podjetjih, ki delujejo na Slovenskem. Ta podjetja obvezno pregledajo obstoječe sezname in kataloge računovodskih servisov. Znotraj spodaj navedenih seznamov, ki jih vodi ZRS, tujci izberejo servis v 90 %:

- seznam članov,
- seznam računovodskih servisov, ki imajo zaposleno vsaj eno osebo kot strokovnega vodja računovodskega servisa,
- seznam podpisnikov standarda.

Ko so na ZRS prvič naredili seznam servisov, ki imajo zaposleno vsaj eno osebo kot strokovnega vodja, so bili ti katalogi dostopni na AJPEŠ – u in pri odvetnikih, pri tem pa so opazili, da se je povečalo število vprašanj po teh podjetjih, ki so bili na seznamu.

Obstaja več vrst naročnikov, na podlagi tega mora tudi izvajalec ustrezno segmentirati svoje naročnike. Z tistimi naročniki, ki gledajo na računovodski servis kot na obvezo, se je nemogoče pogajati, niti se jim ne da predstaviti, kaj izvajalec kot servis sploh pomeni oziroma, kaj vse lahko izvajalec za njih naredi, saj jih zanima le cena. Tisti naročniki, ki izvajalca vzamejo kot poslovnega partnerja, razumejo vse, z njimi se je možno pogajati, prav tako pa razumejo oziroma jim izvajalec lahko obrazloži, kakšen pomemben pomen lahko imajo na naročnika oziroma na njegovo poslovanje.

V splošnem pa bi se morala spremeniti miselnost v državi in miselnost naročnikov. Dokler so na trgu prisotni uspešni podjetniki, ki poslujejo v Sloveniji, podjetja pa imajo registrirana v tujini, zaradi številnih ugodnosti (npr. manjše plačilo davka), bo to

predstavljajo težavo. V ZRS se zavedajo, da je to obsežen projekt, vendar je bilo v zadnjih letih veliko doseženega. O standardu se govori, izvajalci ga upoštevajo, naročniki vedo, da obstaja in upoštevajo priporočila, ki jim jih dajo ti izvajalci. Gospod Štefanac meni, da se večina dobrih slovenskih podjetij zelo dobro zaveda pomena dobrega računovodskega servisa in veliko jih pri svojih odločitvah močno sodeluje z računovodskim servisom.

5.5.2 Intervju z vodjo računovodskega servisa

Za intervju z vodjo računovodskega servisa sva se odločili zato, da bi pridobili informacije, kako sami izvajalci računovodskih storitev gledajo na standard, kakšna je bila pot do pridobitve standarda, v čem vidijo svoje priložnosti za izboljšavo, ali je prisoten nadzor po sprejetju standarda, če računovodski servis deluje v skladu s standardom... Zanimalo naju je tudi, kaj izvajalci smatrajo za kakovosten računovodski servis, kateri dejavniki so ključni pri odločitvi naročnikov za izbor določenega računovodskega servisa in kaj bi se na področju standarda še lahko postorilo. Intervju sva naredili z vodjo računovodskega servisa Konto d.o.o., aktivno preizkušeno računovodkinjo in članico odbora preizkušenih računovodij in računovodij na Slovenskem inštitutu za revizijo gospo Biljano Mikačo. Konto d.o.o. deluje že od leta 1989 in zaposluje več kot 25 ljudi ter so eden izmed prejemnikov standarda kakovosti. Delujejo po načelu vsakomur svoje in ob pravem času; naročniku kvalitetno opravljeno delo, državi preglednost poslovanja in delavcu zaslužen plačo. Naročnikom lahko ponudijo naslednje storitve (Konto d.o.o., 2018):

- računovodske storitve,
- kadrovske storitve,
- obračun plač,
- davčno svetovanje,
- druge storitve (finančne storitve, najem poslovnih orodij in brezpapirno računovodstvo).

Pot do pridobitve standarda za Konto d.o.o. ni bila težka, saj so na trgu že slabih 30 let in zlahka izpolnjujejo vse pogoje za pridobitev omenjenega standarda, saj nenehno vlagajo v znanje in kakovost svojih storitev. Prav tako je Konto d.o.o. že vrsto let vpisan v Katalog računovodskih servisov, kar je bila tudi zahteva za izpolnitev določenih pogojev za pridobitev standarda. ZRS vsako leto naključno izbere 5 % servisov, ki so podpisali izjavo in prejeli potrdilo ter izvrši nadzor s strani neodvisne strokovne komisije.

V vsakem računovodskem servisu je potrebno nenehno delati velike korake, da ostanejo kakovostni, saj so zahteve in pričakovanja naročnikov čedalje večja, prav tako se tudi zakonodaja stalno spreminja, nič drugače ni v Kontu. V računovodskih servisih je širina znanja, ki ga potrebujejo zaposleni ogromna in s tem izziv za razvoj kadra še večji. Gospa Mikača zaznava, da je znotraj računovodske panoge največji problem neurejenost in nespoštovanje poklica, kajti danes je računovodja lahko vsak. Žal je vse preveč

računovodskih servisov, predvsem manjših, kjer ni ustreznega znanja, nizke – dumpinške cene, ki dobrim računovodskim servisom, vsaj na kratek rok odžirajo posel in škodijo naročnikom ter posledično tudi gospodarstvu. Gospa Mikača pravi, da je za njih izpolnjevanje pogojev za pridobitev standarda bilo in je samoumevno, saj je kakovost izjemnega pomena za računovodski servis, kot je Konto d.o.o., zato nekega dodatnega izboljšanja niti ne more biti, ker je to njihova stalnica, da stremijo k čim boljši kakovosti hkrati pa je to tudi njihova zaveza. Mnenja je, da sigurno določeni naročniki prepoznavajo kakovost tudi preko tega standarda. Kot zanimivost pove, da se spomni, ko ji je pred leti nov naročnik pokazal zloženko ZRS o menjavi računovodskega servisa in je bila iskreno vesela, da je bil naročnik obveščen o tem. Želela pa bi si, da bi bila publiciteta glede tega še večja, čeprav meni, da ZRS zelo veliko naredi za svoje člane in se zelo trudi zanje ter so z njenim delovanjem zadovoljni. Konto d.o.o. ima logo podpisnika standarda objavljenega na njihovi spletni strani in tudi v pasici njihovih elektronskih naslovov pri vseh zaposlenih, tako da tudi sami skrbijo za širjenje poznavanja standarda.

Računovodski servisi se zelo razlikujejo, tako po velikosti kot tudi po raznolikosti naročnikov ipd. Po mnenju gospe Mikače za kakovosten računovodski servis ni pomembno, da je velik, je pa pomembno, da ima širino v smislu kakovosti opravljenih storitev, da izvaja celovite računovodske storitve, da je kos zahtevnejšim potrebam naročnikov, da je računovodja v pravem pomenu, torej, da v ospredju ni samo knjigovodstvo, temveč, da mu ni tuje niti računovodsko predračunavanje, analiziranje, obračunavanje, davki, finance, osnove v delovno – pravni zakonodaji itd.. Kakovosten računovodski servis obvešča svoje naročnike o novostih, je samoiniciativen, proaktiven, zaupanja vreden in pomaga pri vodenju podjetja s pravočasnimi in kakovostnimi informacijami. V dobi digitalizacije je še bolj pomembno, da ima računovodski servis tudi zelo dobro razvit informacijski sistem. Zelo pomemben je osebni pristop do naročnika, kajti digitalizacija lahko ogrozi dober odnos z naročnikom. Konto d.o.o. kot kakovosten računovodski servis ima urejeno tudi zavarovanje poklicne odgovornosti in zelo skrbi za razvoj svojega kadra, ki je ključen in prav tako jim je zelo pomembna klima v računovodskem servisu. Glede na visoko zahtevnost dela in širino, ki jo zahteva njihovo delo, je potrebno poskrbeti za to, da se zaposleni počutijo dobro, da je delo timsko, dobro organizirano, da je nadomeščanje zagotovljeno in da je delo čim manj stresno. V njihovem podjetju skrbijo tudi za promocijo zdravja. Zaposleni imajo na voljo vsak dan sadje, oreščke, 15 minutno raztezanje (stretching), team buildinge, redna izobraževanja itd.. Če so zaposleni zadovoljni in je znanje na ustreznem nivoju je posledično tudi naročnik zadovoljen in zadovoljen naročnik jih priporoči naprej drugim potencialnim naročnikom. Pomembno jim je tudi, da računovodski servis dela s stabilnimi in poštenimi naročniki, kajti to vse skupaj omogoča, da je tudi računovodski servis stabilen. Če povzameva odgovore gospe Mikače je veliko faktorjev, ki določajo kakovosten računovodski servis in vsak zase je pomemben, skupaj pa delujejo kot popolna celota. Najbolj ključen dejavnik kakovosti je kakovosten, dober in zaupanja vreden kader ter klima v podjetju. Človeški kapital je ključen, vse ostalo se posledično lažje uredi.

Zanimalo naju je, kateri dejavniki po mnenju gospe Mikače prevladujejo pri odločitvi naročnikov za izbor določenega računovodskega servisa (cena, odzivnost/odnos servisa, informacijska tehnologija, priporočilo...). Razloži nama, da je zelo različno in odvisno tudi od naročnika, od njihovih potreb, velikosti, zahtevnosti in koliko je naročnik ozaveščen o pomembnosti kakovosti opravljenih storitev. Vsekakor je mnenja, da dober računovodski servis največji delež svojih naročnikov dobi preko priporočil in ključno je zaupanje v kakovost, kajti računovodski servis dela z denarjem naročnikov in če mu to zaupaš ter se zaveša pomena, si pripravljen plačati tudi pošteno ceno. Cena je še vedno problematična zaradi neurejenosti poklica in posledično dumpinga s strani manjših računovodskih servisov, ki žal nimajo ustreznih znanj, vsekakor pa meni, da dolgoročno naročnik le prepozna kvaliteto in je pripravljena plačati pošteno ceno. Na vprašanje, če zaznava, da je naročnikom pomemben dejavnik tudi, če je računovodski servis prejemnik standarda kakovosti pojasni, da težko to potrdi, kajti njihovi naročniki so kakovost že prepoznali, kar potrjuje dejstvo, da je stalnost njihovih naročnikov na zelo visokem nivoju. Nekaj primerov so že imeli, ko so naročniki povpraševali in so jih preverjali, ali so v katalogu ZRS ter ali so podpisnik standarda, toda to bi lahko potrdila le za peščico naročnikov. Imajo pa kot že omenjeno logo podpisnika standarda že v pasici elektronske pošte in naročniki to takoj vidijo, čim vzpostavijo prvo komunikacijo. Logo standarda je prikazan na spodnji sliki 11.

Slika 11: Logo standarda izvajalcev računovodskih storitev



Vir: ZRS (2015).

Za konec pa sva se osredotočili še na vprašanja glede pričakovanj oziroma izboljšav standarda ter vključenosti države v sam razvoj računovodske panoge. Mnenje gospe Mikače glede možnosti izboljšav standarda vidi v tem, da bi morala biti publiciteta večja in da ne bi samo ZRS, temveč tudi računovodski servisi, bolj oglaševali standard in namen le tega. Zelo dobro bi bilo, da bi se vključila tudi država, finančna uprava Republike Slovenije (FURS) in pomagala na tem področju, kajti posledice tega, da ima čedalje več srednjih, malih in mikro podjetji kakovosten računovodskih servis, se pozna tudi njim in tudi kultura tega področja se avtomatično izboljša. Država bi morala urediti tudi poklic in vsak, ki ima 5 minut časa se ne bi smel ukvarjati s tem. Če imajo poklic urejeni zdravniki,

odvetniki, revizorji, zakaj ne bi imeli to urejeno tudi računovodje. Verjame, da ni enostavno, vendar je tukaj ogromno prostora za izboljšave. ZRS z roko v roki z državnimi institucijami bi lahko še veliko več naredila za stroko. Po njenem mnenju iniciativa ZRS zanjo ni vprašljiva, bolj bi si želela aktivnejše vloge države, kajti to bi bile poteze, ki bi prinesle dobrobit vsem deležnikom.

5.6 Glavne ugotovitve in priporočila

Analiza preteklih raziskav ter lastna analiza sta pokazali, da naročniki v veliki meri ne dvomijo v kakovost izvedbe izbranih računovodskih servisov, čeprav dejavnost računovodstva ni pravno urejena in jo lahko opravlja praviloma vsak, četudi nima ustrezne izobrazbe in izkušenj. Prav tako ugotavlja, da standard v veliki meri ne vpliva na poslovne odločitve izvajalcev računovodskih servisov, vendar pa velja, da so servisi, ki so prejemniki standarda ena izmed najbolj uspešnih podjetij na trgu računovodskih storitev.

Kot ugotavlja je zelo težko trditi, da trenutna neobvezujoča uvedba standarda kakovosti neposredno vpliva na izboljšanje kakovosti storitev računovodskih servisov, saj je trenutno število podpisnikov standarda dokaj nizko. Kljub temu, pa s pomočjo analize obeh intervjujev lahko sklepamo, da ima uvedba standarda ter delovanje skladno z njim pozitivne učinke na druge dejavnike, ki vplivajo na kakovostno izvedbo storitev. Zaveda se, da o kakovostno opravljeni storitvi ne moremo govoriti, v kolikor deluje izvajalec le z enim pozitivnim dejavnikom kakovosti, temveč gre za kombinacijo večih. Tudi standard sledi mišljenju, da se kakovost zagotavlja z kombinacijo dejavnikov, ki vplivajo na kakovost, zato v nadaljevanju navaja le nekatere. Standard zahteva zaposlitev ustreznega osebja, kar pomeni vsaj eno osebo, ki se je primerno izobraževala in je pridobila ustrezen naziv (npr. preizkušeni računovodja) priznane institucije. Pretekle raziskave kažejo, da ima pridobitev takšnega naziva pozitiven vpliv na strokovnost in raven znanja računovodje, kar posledično vpliva na višjo kakovost storitev računovodskih servisov. Poleg tega standard zahteva posedovanje ustrezne informacijske tehnologije, s čimer pozitivno vpliva na kakovostnejšo izvedbo storitev, saj prihodnost stremi k čim večji digitalizaciji procesov, ki bodo lajšali delo naročnikom. Sklepamo lahko, da obstaja posredna povezava med standardom in kakovostjo. Meniva, da bi bilo primarno potrebno poskrbeti za večjo promocijo obstoječih standardov in certifikatov, ki so vsebinsko zelo dobri in delovanje v skladu z njimi, povečuje kakovost storitev. Večja promocija bi vplivala na večjo osveščenost ključnih subjektov (AJPEŠ, GZS, FURS,...), ki so pomembni za uspešno delovanje gospodarstva. S tem bi se omogočilo večje povezovanje tako znotraj, kot zunaj stroke, kar bi vplivalo na učinkovitejšo ureditev računovodskega trga in posledično regulacijo.

Seveda pa je s pomočjo navedenih dejavnikov potrebno spremeniti miselnost naročnikov in javnosti ter jih nenehno osveščati o tem, da se računovodstvo tako kot druge dejavnosti nenehno razvija, kar vpliva na uspešnost podjetij. V kolikor bodo to razumeli, bodo imeli

kakovostnejši računovodski servisi, kljub višjim cenam zadostno število naročnikov in s tem zadovoljive prihodke.

Kot dolgoročni korak k zagotavljanju večje kakovosti storitev oziroma dvigu ugleda računovodij in računovodstva vidi va zakonsko regulacijo dejavnosti. Saj meniva, da je to edini najbolj učinkovit ukrep, s katerim bi v največji meri onemogočili opravljanje dejavnosti tistim, ki niso verodostojni za opravljanje te dejavnosti in tako zaščitili naročnike in samo stroko. Kot glavni razlog, zakaj bi bilo potrebno regulirati računovodsko dejavnost je ta, da lahko neustrezno usposobljen izvajalec računovodskih storitev naredi ogromno škodo naročniku računovodskih storitev. Poleg tega pa je s tem lahko na škodi tudi država sama zaradi nepravilnega vodenja poslovnih knjig, zato bi morali predvsem z namenom zaščite naročnika biti predpisani vsaj minimalni pogoji za opravljanje računovodske dejavnosti. Ključnega pomena pa bi bil tudi nadzor nad prejemniki standarda. ZRS naj bi vsako leto naključno izbrala 5 % servisov, ki so prejeli potrdilo o delovanju v skladu s standardom ter izvršila nadzor s strani neodvisne strokovne komisije, vendar se tega ne poslužuje v zadostni meri, saj zahteva veliko časa, hkrati pa je velikokrat neprimerno vstopiti v računovodski servis in prekiniti delo znotraj servisa, predvsem v času sestave bilanc. Kljub temu, da je preverjanje izvajalcev moteče, bi z izvajanjem le – te, pokazali resnost standarda in dokazali, da odstopanja niso dopuščena.

SKLEP

Naraščajoče število podjetij in zahtevnost poslovnega okolja nenehno povečujeta potrebo po računovodskih informacijah. Dodatno delo zahteva dodatno delovno silo in ker na trgu ni vzpostavljenih nikakršnih omejitev, ki bi določale kdo in pod kakšnimi pogoji lahko opravlja računovodske storitve, se pojavljajo številna nekovostna in nestrokovna podjetja, ki naročnikom ne ponujajo najboljših storitev. Računovodske informacije imajo namreč za poslovanje vsakega podjetnika pomembno vlogo, zato je zelo pomembno, da računovodski servisi s svojimi storitvami izpolnjujejo pričakovanja in zahteve naročnikov, ter jim zagotavljajo visoko raven kakovosti storitev.

Številni podcenjujejo pomembnost računovodstva in zahtevnost njegovega opravljanja, vendar je moč opaziti, da se v zadnjem času kaže povečana potreba po vzpostavitvi omejitev. Gre za profesionalne storitve, katerih izvajanje zahteva določeno izobrazbo, znanje, kompetence in izkušnje, zato jih naročniki, brez kakršnega koli računovodskega znanja težko samostojno razumejo in uporabljajo. Ravno to je razlog, da naročniki težko prepoznajo razliko med dobrim in slabim izvajalcem, preden jim je že povzročena neka škoda. Regulacija, ki bi naročnikom zagotavljala večjo varnost, bi bila zelo dobrodošla, saj je malo verjetno, da bo neustrezne izvajalce trg pravočasno sam izločil. Zanesljive in kakovostne informacije bi poleg naročnikov, olajšale delo tudi drugim deležnikom, kot so država, banke in mnogi drugi.

Kljub opozarjanju številnih strokovnjakov in inštitutov, Ministrstvo za gospodarstvo nima posluha za zakonsko ureditev računovodske dejavnosti. To utemeljujejo z argumentom, da bodo nekakovostni izvajalci samodejno izločeni, hkrati pa se bodo tisti, ki svoje storitve opravljajo zanesljivo s pomočjo naročnikov ohranili svoje mesto na trgu. Poleg tega pa je Ministrstvo velik zagovornik zmanjšanja birokracije v vseh panogah. Ne podpora Ministrstva pa ni preprečila računovodske strokovnjake, da bi se zavzeli za povečanje ugleda računovodij in celotne računovodske stroke. Prvi korak k zagotavljanju kakovostnejših storitev sta naredila ZRS in Inštitut za revizijo, z uvedbo certifikatov o strokovni usposobljenosti računovodij, ki zagotavlja, da ima računovodja ustrezne kompetence in znanja, ki so potrebna za kakovostno izvedbo storitev. Nadaljnji korak pa je bila uvedba standarda izvajalcev računovodskih storitev, ki poleg znanj, ki jih mora posedovati računovodja, določa tudi druge dejavnike (informacijska tehnologija, delovno okolje, zavarovanje poklicne odgovornosti ipd.), ki vplivajo na kakovostno izvedbo storitev za naročnika. Problem, ki se tu pojavi je ta, da poslovanje v skladu s standardom ni zavezujoče, kar pomeni, da se izvajalci prostovoljno odločajo ali bodo svoje poslovanje uskladili z določenimi pravili ali ne.

Pozitivno je zagotovo to, da se pomembnosti kakovostnih računovodskih storitev zavedajo, številne pomembne gospodarske članice v Sloveniji, saj so kljub temu, da standard izvajalcev kakovosti računovodskih storitev ni zakonsko zavezujoč le temu izrazile svojo podporo. Podpornice kot so AJPES, Banka Slovenije, nekatere poslovne banke in FURS, se zavedajo kaj predstavljajo kakovostne računovodske informacij in sposobnosti tistih, ki jih pripravljajo (Izbira primernega računovodje, brez datuma).

Pri svojem delu se namreč na davčni upravi (FURS), ki velja za edinega nadzornika računovodskih storitev, srečujejo tako z zelo kakovostnimi, kot s tistimi, ki svoje storitve opravljajo zelo površno in nestrokovno. Problem je v tem, da na upravi ne spremljajo pomanjkljivosti, ki jih naredijo izvajalci računovodskih storitev, zato so napake v večini primerov odkrite, ko je že prepozno. Napake, ki se pojavljajo s strani računovodskih servisov do finančne uprave so, napačno obračunane in poravnane obveznosti, kar pomeni, da mora zavezanec poleg tega, da poravna primanjkljaj, plačati tudi sankcijo, katere višina je odvisna od vrste prekrška. Na finančni upravi so mnenja, da bi ustrezna ureditev dejavnosti, vplivala na zmanjšanje napak, ki jih računovodje naredijo pri obračunih in plačilih svojih obveznosti (Avšič, 2010).

V magistrskem delu sva se ukvarjali z analizo standarda izvajalcev računovodskih storitev. Ugotovili sva, da trenutno uveljavljena zakonska ureditev računovodske panoge ne zagotavlja zadovoljive varnosti naročnikov računovodskih storitev. Uvedba standarda in delovanje skladno z njim, bi naročnikom zagotovilo večjo varnost, saj upoštevanje vseh dejavnikov zagotavlja višjo kakovost storitev. Kot omenjeno pa se je standardu do sedaj zavezal le majhen del celotne panoge. Po besedah vodje računovodskega servisa, namreč ni zaznati, da bi se naročniki pri izbiri izvajalca, zanj odločali na podlagi standarda, še

vedno prevladajo drugi dejavniki, kot so npr. priporočila. Kljub temu pa po besedah gospoda Štefanca na ZRS ugotavljajo, da ima v majhni meri standard vseeno vpliv na odločanje naročnikov, predvsem pa je to vidno pri tujih osebah, ki pri nas odpirajo podjetja. Poudarja pa, da je standard v času od uvedbe dosegel svoj namen, saj se o standardu govori, tako izvajalci kakor naročniki so vedno bolj seznanjeni z namenom in cilji standarda, seveda pa je najpomembnejše, da je iz leta v leto več podpisnikov in je potrebno iti korak za korakom ter dati zadevi čas.

V prihodnosti lahko pričakujemo, da bo čas ko naročniki postavljajo ceno pred kakovost in strokovnost minil. Vedno več je ljudi, ki se zavedajo pomembnosti računovodskih informacij in jo smatrajo kot naložbo in ne strošek. Vendar je vseeno potrebno vztrajati pri ustrezni ureditvi trga, saj bo tako varnost hitreje zagotovljena širši množici. Do takrat pa je potrebno naročnike iz dneva v dan ozaveščati o pomembnosti računovodstva, katerega primarni namen je izpolnjevanje zahtev naročnika in njihova zaščita.

LITERATURA IN VIRI

1. AJ PES – Agencija Republike Slovenije za javnopravne evidence in storitve. (2018a). *Število podjetij, ki so po standardni klasifikaciji dejavnosti registrirana pod šifro 69.200*. Pridobljeno 10. marca 2018 iz https://www.ajpes.si/prs/rezultati.asp?podrobno=1&tip=0&naziv=&maticna=&davcna=&status=1&ulica=&h_st=&naselje=&obcina=&posta=&dejavnost=69.200&Oblika=&MAXREC=20#
2. AJ PES – Agencija Republike Slovenije za javnopravne evidence in storitve. (2018b). *Število podjetij, ki so bila po standardni klasifikaciji dejavnosti pod šifro 69.200, izbrisana iz poslovnega registra*. Pridobljeno 10. marca 2018 iz https://www.ajpes.si/prs/rezultati.asp?podrobno=0&tip=0&naziv=&maticna=&davcna=&status=2&ulica=&h_st=&naselje=&obcina=&posta=&dejavnost=69.200&Oblika=&MAXREC=20
3. Avšič, V. (2010, 29. januar). Kaj o napakah pravijo davkarji? *Finance*. Pridobljeno 23. oktobra iz <https://www.finance.si/270053/Kaj-o-napakah-pravijo-davkarji?src=pj290110>
4. Berry, L., Zeithaml, V. & Parasuraman, A. (1985). Quality counts in services, too. *Busines horizons*, 28(3), 44–52.
5. Bertoncej Popit, V. (2012, 30. januar). V Sloveniji je preveč računovodskih servisov. *Delo*. Pridobljeno 15. maja 2018 iz <https://www.delo.si/gospodarstvo/posel/v-sloveniji-je-prevec-racunovodskih-servisov.html>.
6. Bolarič, N. (2010, 2. september). Zavarovanje pred računovodskimi napakami je priporočljivo za obe strani. *Finance*. Pridobljeno 12. junija 2018 iz <https://www.finance.si/288351>

7. Boštjančič, E. (brez datuma). Zakaj potrebujemo zaupanje v poslovnih odnosih? *HRM*. Pridobljeno 1. junija 2018 iz <https://www.hrm-revija.si/zakaj-potrebujemo-zaupanje-v-poslovnih-odnosih>
8. Careers in Audit (2008, 5. november). *European Accounting Qualifications Explained*. Careers in Audit. Pridobljeno 19. maja 2018 iz <https://www.careersinaudit.com/article/european-accounting-qualifications-explained/>
9. Cronin, J. & Taylor, S. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of marketing*, 58(1), 125–131.
10. Čokelc, S. in Štager, V. (2018). Dojemanje kakovosti revizijskih storitev v Sloveniji. *SIRIUS*:4/18, 4–30.
11. Damjanović, A. (2018, 19. april). Zadovoljni zaposleni vodijo do zadovoljnih strank. *Moje delo*. Pridobljeno 6. maja 2018 iz <https://www.mojedelo.com/karierni-nasveti/zadovoljni-zaposleni-vodijo-do-zadovoljnih-strank-3745>
12. Ding, Y. (2000). Accounting Education in France and Its Comparison With Chinese One. *HEC Paris*. Pridobljeno dne 5. septembra 2018 iz <http://www.hec.fr/var/corporate/storage/original/application/d7a3ce618f3228336786ae2c31aa595b.pdf>
13. Fidermuc, K. (2017a, 27. januar). Računovodski servis je zaveznik malega podjetja. *Delo*. Pridobljeno 15. maja 2018 iz <https://www.delo.si/gospodarstvo/finance/racunovodski-servis-je-zaveznik-malega-podjetja.html>
14. Fidermuc, K. (2017b, 12. marec). Davčni obračun je priložnost za razmislek. *Delo*. Pridobljeno 15. maja 2018 iz <https://www.delo.si/gospodarstvo/finance/davcni-obracun-je-priloznost-za-razmislek.html>
15. Fidermuc, K. (2017c, 28. november). Davčni paket brez dodatnih obremenitev. *Delo*. Pridobljeno 15. maja 2018 iz <https://www.delo.si/gospodarstvo/finance/davcni-paket-brez-dodatnih-obremenitev.html>
16. Fitzsimmons, J. A. & Fitzsimmons, M. J. (1998). *Service management*. Boston: McGraw-Hill.
17. Ganguli, S. & Roy, K. (2010). Service quality dimensions of hybrid service. *Managing Service Quality* 20(5), 404–409.
18. Glamočanin, S. (2009). *Uvajanje e-poslovanja v računovodski servis* (diplomsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
19. Glažar, T. (2000, 20. januar). Kriza: poguba ali priložnost za računovodske servise. *Finance*. Pridobljeno 15. maja 2018 iz <https://akademija.finance.si/235425?cctest&>
20. Glažar, T. (2005). *Trženje računovodskih storitev v Sloveniji* (specialistično delo). Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Ekonomska fakulteta.
21. Glažar, T. (2007). *Trženje računovodskih storitev v Sloveniji*. Ljubljana: Inštitut za računovodstvo.
22. Glažar, T. (2018). Prevare v računovodskem poročanju se začnejo v knjigovodstvu. *Poslovodno računovodstvo*, 4/2018, 138.

23. Grönroos, C. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the moments of truth service competition*. Lexington: Lexington Books.
24. Grönroos, C. (2000). *Service management and marketing: a customer relationship approach* (2. izd.). Chichester: Wiley.
25. Grönroos, C. (2001). The perceived service quality concept - a mistake? *Journal of service theory and practice*, 11(3), 150–152.
26. Gulc, A. (2017). Models and methods of measuring the quality of logistic service. *7th International Conference on Engineering, Project, and Production Management*. Poland: Faculty of Management, Bialystok University of Technology.
27. GZS – Združenje računovodskih servisov. (2004, 10. junij). *Računovodska tarifa*. Pridobljeno 13. junija 2018 iz <http://www.poslovni-plan.net/racunovodstvo/racunovodska-tarifa.pdf>
28. GZS – Združenje računovodskih servisov. (2013, oktober). *Predstavitev rezultatov ankete – analiza zadovoljstva strank z računovodskimi servisi*. Pridobljeno 20. junija 2018 iz https://www.gzs.si/zbornica_racunovodskih_servisov/vsebina/Za-podjetja/Analiza-zadovoljstva-strank-z-ra%C4%8Dunovodskimi-servisi/Predstavitev-rezultatov-ankete-Analiza-zadovoljstva-strank-z-ra%C4%8Dunovodskimi-servisi-2013
29. Hočevar, M. (1999). Sodobna organizacija računovodskega servisa. *Zbornik I. Kongresa računovodskih servisov* (str. 3–15). Portorož: GZS.
30. Hočevar, M., Čadež, S. & Novak, A. (2012). *Poslovodno računovodstvo*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
31. Hočevar, M., Igličar, A. & Zaman M. (2004). *Osnove računovodstva*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
32. Hočevar, M., Igličar, A. & Zaman, M. (2007). *Temelji računovodstva*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
33. Horvat, R. (2003). Računovodski servisi v Sloveniji. *IKS: revija za računovodstvo in finance* 3(10), 21–33.
34. IFAC – International Federation of Accountants. (2011). IFAC policy position 1: Regulation of the accountanc profession. Pridobljeno 19. maja 2018 iz <https://www.ifac.org/system/files/publications/files/PPP1-Regulation-of-the-Accountancy-Profession.pdf>
35. Inštitut za računovodstvo. (2007). *Analiza izobraževanja s področja računovodstva in davkov* (interno gradivo). Brezovica pri Ljubljani: Inštitut za računovodstvo.
36. Jones, G., & Abraham, A. (2007). Education Implications of the Changing Role of Accountants: Perceptions of Practitioners, Academics and Students. *The Qantitative Analysis of Theaching and Learning in Business, Econmics and Commerce*. Melbourne: The University of Melbourne.
37. Kadunec, V. (2017, 6. februar). (intervju) Aleksander Štefanac: Digitalizacija nas vrača h koreninam računovodske podpore poslovanja. Pridobljeno 20. maja 2018 iz <https://ikt.finance.si/8853708>.
38. Koblar, M. (2010). Management kakovosti. *Zbornik 7. festivala raziskovanja ekonomije in managementa*. Koper – Celje – Škofja Loka.

39. Kodeks računovodskih načel. (1998). Ljubljana: Slovenski inštitut za revizijo. Pridobljeno 2. avgusta 2018 iz http://www.si-revizija.si/sites/default/files/rac-kodeks_racunovodskih_nacel.pdf
40. Koletnik, F. (2001). Sodobno poslovodno računovodstvo. *Zbornik referatov 16. posvetovanja društva računovodij, finančnikov in revizorjev Maribor*. Maribor: Društvo računovodij, finančnikov in revizorjev, 5–22.
41. Koletnik, F. (2012). Kodeks poklicne etike računovodij. *Revizor (letnik XXIII št. 4/12)*, 45–61.
42. Konto d.o.o. (2018). Pridobljeno 1. avgusta 2018 iz <https://www.konto.si/>
43. Kotler, P. (2004). *Management trženja* (2 izd.). Ljubljana: GV Založba.
44. Koželj, S. (1995). Vsebinske in organizacijske posebnosti računovodskih servisov. *Zbornik 27. simpozija o sodobnih metodah v računovodstvu in poslovnih financah*. Portorož: Koordinacijski odbor Zveze ekonomistov Slovenije in Zveze računovodij, finančnikov in revizorjev.
45. Krivec, V. (2015, 14. januar). Računovodstvo je zahtevna storitev, opravlja pa ga lahko vsak. *Finance*. Pridobljeno 12. aprila 2018 iz <https://www.finance.si/8815828>
46. Kurtz, D. L. & Clow K. E. (1998). *Services marketing*. New York. John Wiley & Sons.
47. Lang, M., Karmanska, A. & Jarvis, R. (2016, 9. december). *Accounting and Ethics: Pressure Experienced by the Professional Accountant*. Pridobljeno dne 23. oktobra 2018 iz http://www.efaa.com/cms/upload/efaa_files/pdf/Publications/Articles/20161221_EFAA_Pressure_Survey.pdf
48. Leva, M. & Mlinarič, B. (2009). *Temelji računovodstva*. Ljubljana: Zavod IRC.
49. Lokar, S. (2012, 13. december). Pavšalna obdavčitev po oceni računovodij primerna le za peščico. *Dnevnik*. Pridobljeno 31. julija 2018 iz <https://www.dnevnik.si/1042567577>
50. Lončar, A. (2012, 13. september). Naročniki računovodskih storitev so čedalje zahtevnejši. *Finance*. Pridobljeno 31. julij 2018 iz <https://www.finance.si/3590448/Narocniki-racunovodskih-storitev-so-cedalje-zahtevnejši>
51. Lovelock, C. & Wright, L. (1999). *Principles of service marketing and management*. New Jersey: Prentice Hall.
52. Marcon, P. (2012, 15. marec). Računovodje bolj kot po računovodskih posegajo po davčnih temah. *Finance*. Pridobljeno 20. maja 2018 iz <https://www.finance.si/344152?cookietime=1380645760>
53. Marković, S. & Raspor, S. (2010). Measuring perceived service quality using SERVQUAL: A case study of the Croatian Hotel Industry. *Management* 5(3), 195–209.
54. Matković, M. (2015, 16. september). Promjene koje donosi novi Zakon o računovodstvu. *Poslovni dnevnik*. Pridobljeno 6. junija 2018 iz <http://www.poslovni.hr/hrvatska/promjene-koje-donosi-novi-zakon-o-racunovodstvu-301798>

55. Mayr, B. (2016, 25. oktober). Znanja, ki so naredila poklic računovodje zanimiv. Pridobljeno 13. junija 2018 iz <https://svetkapitala.delo.si/mnenja/znanja-ki-so-naredila-poklic-racunovodje-zanimiv-237>
56. Morozov, S. (2017, 26. december). Število normirancev narašča. *Dnevnik*. Pridobljeno 10. januarja 2018 iz <https://www.dnevnik.si/1042795954>
57. Parasurman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(3), 41–50.
58. Parasurman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple – item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64(1), 12–40.
59. Petavs, S. (2014, 27. januar). Cenovna vojna računovodskih servisov. *Finance*. Pridobljeno 16. januarja 2018 iz <https://www.finance.si/8355817>
60. Piskar, F. & Dolinšek, S. (2006). *Učinki standarda kakovosti ISO: od managementa kakovosti do poslovnega modela*. Koper: Fakulteta za management.
61. Pokrenuta peticija za izbacivanje odredbi o obavezi licenciranja računovođa. (2017, 9. avgust). Pridobljeno 6. junija 2018 iz <http://novilist.hr/Vijesti/Hrvatska/Pokrenuta-peticija-za-izbacivanje-odredbi-o-obavezi-licenciranja-racunovoda>
62. Polutnik, A. (2010, 26. april). Ali veste kakšno bilanco ste podpisali? *VZMD*. Pridobljeno 25. junija 2018 iz <http://www.vzmd.si/novice/mediji-o-malih-delnicarjih/ali-veste-kaksno-bilanco-ste-podpisali>
63. Potočnik, V. (2002). *Trženje storitev*. Ljubljana: GV Založba.
64. Potočnik, V. (2004). *Trženje storitev s primeri iz prakse*. Ljubljana: GV Založba.
65. Pristar. (2016, 27. maj). *Kdaj in kako zamenjati izvajalca računovodskih storitev?* Pridobljeno 16. maja 2018 iz <https://www.pristar.si/o-nas/novice/518-kdaj-in-kako-zamenjati-izvajalca-racunovodskih-storitev>
66. Pristar. (brez datuma). *Kako zamenjati izvajalca računovodskih storitev?* Pridobljeno 16. maja 2018 iz <https://www.pristar.si/18-novice/520-kako-zamenjati-izvajalca-racunovodskih-storitev>
67. Putanec, P. & Toman, I. (1995). *Kako voditi podjetje v zadovoljstvo potrošnika*. Lesce: Oziris.
68. Revija Stik (brez datuma). Izbira primerne računovodja. Pridobljeno 23. oktobra 2018 iz <http://www.revijastik.si/racunovodstvo.html>
69. Robnik, L. (2008). *Finančno računovodstvo*. Ljubljana: Zavod IRC.
70. Schwarzmann, A. & Premk, U. (2005). *Pravilnik o računovodstvu – vzorci sklepov in primeri iz prakse*. Ljubljana: Založniška hiša Primath d.o.o.
71. Scott, D.R. & Van der Walt, N.T. (1995). Choice criteria in the selection of international accounting firms. *European Journal of Marketing*, 29(1), 27–39.
72. Sekcija forenzičnih računovodij. (2013). *Forenzični računovodja*. Pridobljeno 13. junija 2018 iz <http://www.sfr.si/index.php/forenzicno-racunovodstvo/forenzicni-racunovodja.html>

73. Slovenski inštitut za revizijo (brez datuma). *Strateške usmeritve sekcije preizkušenih računovodij in računovodij*. Pridobljeno 15. junija 2018 iz http://www.si-revizija.si/sites/default/files/rac-strateske_usmeritve.pdf
74. Snoj, B. (1998). *Management storitev*. Koper: Visoka šola za management v Kopru.
75. Snoj, B. (1999). Nekateri vidiki marketinškega managementa računovodskih storitev. *Zbornik referatov 1. kongresa računovodskih servisov*. Portorož: Gospodarska Zbornica Slovenije.
76. Snoj, B. (2000). Zadovoljstvo odjemalcev in njegovo merjenje v računovodskih servisih. *Zbornik referatov 2. kongresa računovodskih servisov*. Portorož: Gospodarska Zbornica Slovenije.
77. SRS – Slovenski računovodski standard. (2015, 16. november). Pridobljeno 15. junija 2018 iz <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/2015-01-3751?sop=2015-01-3751>
78. SSKJ – Slovar slovenskega knjižnega jezika. Ljubljana 2018.
79. Stare, J. (2012). Fluktuacija zaposlenih. *SZS alternativa*. Pridobljeno 15. junija 2018 iz <http://www.szs-alternativa.si/files/Projekt%20INODEL/Dr%20Janez%20Stare%20clanek%20fluktuacija.pdf>
80. Šircelj, A. (2005). Organiziranost računovodske dejavnosti v državah članicah EU. *Zbornik 7. Kongresa računovodskih servisov* (str. 9–13). Portorož: Gospodarska Zbornica Slovenije.
81. Škrokov, N. (2009, 24. maj). Direktor, ali veste kakšno bilanco ste podpisali? *Finance*. Pridobljeno 15. januarja 2018 iz <https://www.finance.si/247761>
82. Štumberger, N., Slapničar, S. & Zaman Groff, M. (2014). Bi obvezna pridobitev strokovnega naziva povečala kakovost računovodskih storitev? *IKS: Revija za računovodstvo in finance (letnik XLI št. 08-09/14)*, 14–16.
83. Tavčar, M. (2002). *Strategija trženja*. Koper: Visoka šola za management v Kopru.
84. Turk, I. & Melavc, D. (2001). *Računovodstvo*. Kranj: Moderna organizacija v sestavi Fakultete za organizacijske vede Kranj.
85. Turk, I. (2002). *Pojmovnik računovodstva, financ in revizije*. Ljubljana: Slovenski inštitut za revizijo.
86. Vehar, N. (1998). Kakovost računovodskih servisov. *Iks*, 98(12), 157–195.
87. Verbič, B. (1994). *Dobrodošli med najboljšimi: Pot do kakovosti v storitveni dejavnosti*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
88. Vodopivec, R. & Godnič, B. (2015). Kakovost storitev in vloga ljudi. *Revija za univerzalno odličnost*. Novo mesto: Fakulteta za organizacijske študije.
89. Vodopivec, V. (2009). Osnove upravljanja in organizacija poslovanja. *Leila*. Pridobljeno 22. junija 2018 iz http://www.leila.si/dokumenti/ops_ucbenik.pdf
90. Zaman Groff, M. (2009). Zakonska reguliranost računovodskih poklicev v izbranih državah Evropske unije. *Organizacija*, 42(6), 271–278.
91. Zeithaml, V. & Bitner, J. M. (1996). *Services Marketing*. Singapore: McGraw-Hill.

92. Zeithaml, V. & Bitter, M. (1996): *Service marketing*. New York: The McGraw Hill Companies.
93. Zeithaml, V., Parasurman, A. & Berry, L. (1990). *Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations*. London: Collier Macmillan.
94. ZRS – Zbornica računovodskih servisov. (2001). Združenje računovodskih servisov v letu 2001. *Zbornik referatov 3. kongresa računovodskih servisov (str. 1–4)*. Portorož: Gospodarska Zbornica Slovenije.
95. ZRS – Zbornica računovodskih servisov. (2014). *Standard izvajalcev računovodskih storitev*. Pridobljeno 15. januarja 2018 iz https://www.gzs.si/Portals/ZbornicaRacunovodskihServisov/Standard/Standard%20izvajalcev%20racunovodskih%20storitev_2016.pdf
96. ZRS – Zbornica računovodskih servisov. (2018). Pridobljeno 1. februarja 2018 iz https://www.gzs.si/zbornica_racunovodskih_servisov
97. Zveza RFR – Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije. (brez datuma). *Preizkušeni računovodja*. Pridobljeno 2. februarja 2018 iz <http://www.zvezarfr.si/pripomocki/slovar?pojem=preizku%C5%A1eni%20ra%C4%8Dunovodja>
98. Zveza RFR – Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije. *Računovodski podatki*. (brez datuma). Pridobljeno 1. junija 2018 iz <http://www.zvezarfr.si/pripomocki/slovar?pojem=ra%C4%8Dunovodski%20podatki>

PRILOGE

Priloga 1: Tarifni sistem

1. Tarifna številka 1 – Knjigovodska opravila

1.1. Manj zahtevno knjiženje – nezavezanci za DDV	ura 45 €	
1.1.1. Knjiženje v glavno knjigo – minimalni pavšal (do 36 računov)		108 €
1.1.2. Ročni vnos prejetih računov in plačil	dokument	3 €
1.1.3. Ročni vnos izdanih računov in plačil	dokument	3 €
1.1.4. Vnos drugih knjigovodskih listin	dokument	2,50 €
1.2. Zahtevno knjiženje – zavezanci za DDV	ura 55 €	
1.2.1. Knjiženje v glavno knjigo – minimalni pavšal (cca. 27 računov)		110 €
1.2.2. Ročni vnos prejetih računov		
• domači računi	dokument	4 €
• tuji računi	dokument	5 €
1.2.3. Ročni vnos izdanih računov	dokument	4€
1.2.4. Vknjižba v glavno knjigo (vrstica) – ročna	vknižba	1€
1.2.5. Elektronski prenos prejetih in izdanih računov ter plačil	ura	55 €
1.3. Zelo zahtevno knjiženje – zavezanci za DDV	ura 65 €	
1.3.1. Knjiženje v glavno knjigo – minimalni pavšal (cca. 27 računov)		130 €
1.3.2. Vknjižba v glavno knjigo (vrstica) - ročna	vknižba	1,20 €
1.3.3. Elektronski prenos prejetih in izdanih računov ter plačil	ura	65 €
1.4. Obračunavanje DDV in ostala povezana opravila	ura 65 €	
1.4.1. Prijava/odjava zavezanca v register DDV	ura	65 €
1.4.2. Obračun DDV		
• manj zahteven	obračun	50 €
• zahteven	obračun	70 €
• zelo zahteven ali trimesečni obračun DDV	obračun	90 €
1.4.3. Rekapitulacijsko poročilo	ura	65 €
1.4.4. Ostala opravila povezana z DDV (popravki obračunov, popravki odbitka DDV; samoprijava	ura	65 €
1.5. Register osnovnih sredstev	ura 65 €	
1.5.1. Vnos na podlagi zapisnika	osnovno sredstvo	6,50 €
1.5.2. Obračun amortizacije	najmanj	65 €
1.5.3. Obračun DDV pri odtujitvi OS	ura	65 €
1.5.4. Izpisi za potrebe inventurnih komisij	list	3 €

1.6. Plačilni promet	ura 65 €	
1.7. Ostala knjigovodska opravila	ura 65 €	
1.7.1. Vodenje analitičnih evidenc	ura	65 €
1.7.2. Usklajevanje knjigovodskih stanj z dejanskim stanjem (IOP, opomini...)	ura	65 €
1.7.3. Obračun obresti, amortizacijski načrti	ura	65€
1.7.4. Fakturiranje	ura	65 €
1.7.5. Vzpostavitev stanja ob prevzemu stranke	ura	65 €
1.7.6. Priprava dokumentacije za prenos računovodstva	najmanj	400 €
1.7.7. Izdelava opomina po naročilu stranke		15 €
1.7.8. Fakturiranje – izstavitev računa po naročilu stranke		6,5 €
1.8. Ostala administrativna opravila	ura 45 €	
1.8.1. Priprava in urejanje dokumentacije	ura	45 €
1.8.2. Priprava predlogov za kompenzacijo, cesijo, asignacijo	ura	45 €
1.8.3. Opominjanje za nedostavljeno dokumentacijo	najmanj	22,50 €
1.8.4. Opomin za dostavo manjkajočih oziroma zavrnitev neverodostojnih listin	najmanj	22,50 €

2. Tarifna številka 2 – Računovodsko načrtovanje in svetovanje

2.1. Računovodsko in davčno svetovanje	ura 65 – 160 €	
2.1.1. Računovodsko in davčno svetovanje		
• manj zahtevno	ura najmanj	130 €
• zelo zahtevno	ura najmanj	160 €
2.1.2. Priprava podlag za izdelavo aktov o računovodstvu	ura	100 €
2.1.3. Priprava dokumentacije za revizijski pregled, davčno inšpekcijo in podobno	ura	65 €
2.1.4. Priprava podlag za izdelavo revizijskega poročila in sodelovanje pri revizijskem pregledu, davčni inšpekciji in drugih postopkov	ura	100 €
2.1.5. Svetovanje pri organizaciji računovodenja	ura	130 €
2.2. Računovodsko načrtovanje	ura 100 – 130 €	
2.2.1. manj zahtevno	ura najmanj	100 €
2.2.2. zahtevno	ura najmanj	100 €

3. Tarifna številka 3 – Računovodsko in drugo poročanje

3.1. Zunanje poročanje	ura 65 – 130 €	
3.1.1. Poročilo za samostojne podjetnike		
• medletno poročilo	najmanj	150 €
• manj zahtevno letno poročilo	najmanj	300 €
• zahtevno letno poročilo	ura	100 €
3.1.2. Poročilo za gospodarske družbe, ki niso zavezane k reviziji, ter za društva, zavode, ustanove itd.		
• medletno poročilo	najmanj	300 €
• manj zahtevno letno poročilo	najmanj	650 €
• zahtevno letno poročilo	ura	130 €
3.1.3. Letno poročilo za gospodarske družbe, ki so zavezane k reviziji	ura	130 €
3.1.4. Obračun akontacije dohodnine od dohodka iz dejavnosti za samostojne podjetnike		
• informativni izračun dobička in davka	najmanj	100 €
• manj zahteven obračun akontacije	najmanj	200 €
• zahteven obračun akontacije	ura	100 €
3.1.5. Obračun akontacije dohodnine od dohodka iz dejavnosti za drug zasebnike (odvetniki, zdravniki, lekarne itd.)		
• informativni izračun dobička in davka	najmanj	150 €
• manj zahteven obračun akontacije	najmanj	300 €
• zahteven obračun akontacije	ura	100 €
3.1.6. Obračun davka od dohodkov pravnih oseb		
• informativni izračun dobička in davka	najmanj	100 €
• manj zahteven obračun akontacije	najmanj	350 €
• zahteven obračun akontacije	ura	130 €
3.1.7. Poročanje Banki Slovenije	ura	65 €
3.1.8. Poročanje Statističnemu uradu RS	ura	65 €
3.1.9. Izkaz gibanja kapitala	najmanj	65 €
3.1.10. Pojasnila in razkritja k izkazom	najmanj	100 €
3.1.11. Poročilo za namene statistike finančnih računov	najmanj	130 €
3.2. Notranje poročanje	ura 65 – 130 €	
3.2.1. Izvedena poročila iz bruto bilance	ura	65 €
3.2.2. Zahtevnejša poročila	ura	100 €
3.2.3. Zelo zahtevna poročila (konsolidacije, poročanje po MSRP ali US GAAP)	ura	130 €
3.2.4. Vnos poročil v specifične informacijske sisteme za poročanje upravi	ura	130 €

4. Tarifna številka 4 – Obračun plač in drugih izplačil fizičnim osebam

4.1. Obračun plač	ura 45 – 65 €	
4.1.1. Priprava podatkov za obračun plače	ura	45 €
4.1.2. Obračun plač	ura	65 €
4.1.3. Obračun plač - tabela		
št. zaposlenih	cena/zaposlenec	
1 – 7	32,50 €	
8 – 50	26 €	
nad 50	23 €	
4.1.4. Obračun jubilejnih nagrad, odpravnin in drugih dohodkov iz zaposlitve	obračun/ zaposlenec	32,50 €
4.1.5 Obračun regresa		32,50 €
4.1.6. Mesečni obračun prispevkov za zasebnika	obračun	32,50 €
4.1.7. Obračun drugih izplačil fizičnim osebam (plačilo po avtorski ali podjemni pogodbi, izplačilo najemnine, izplačilo nagrade vajencem...)	obračun	32,50 €
4.1.8. Obračun prispevka za vplačila v sklad RS za vzpodbujanje zaposlovanja invalidov	obračun	16,50 €
4.2. Poročanje o obračunanih in izplačanih plačah ter druga poročila v zvezi z izplačili fizičnim osebam	ura 65 €	
4.2.1. Prijava podatkov ZPIZ – obrazec M4 – M8	postavka	22,50 €
4.2.2. Poročilo FURS o prejemkih in vrstah izplačil fizičnim osebam	postavka	20 €
4.2.3. Poročilo o vplačilih za prostovoljno dodatno pokojninsko zavarovanje	poročilo	16,50 €
4.2.4. Poročanje Statističnemu uradu RS – gibanje plač zaposlenec (ZAP-STRU/L, ZAP-SP/4L	ura	65 €
4.2.5. Poročilo prejemnikom izplačil za kontrolo napovedi za odmero dohodnine, potrdilo o plačanih prispevkih za leto (iz M4)	poročilo/ prejemnik	4,50 €
4.3. Ostala opravila	ura 45 €	
4.3.1. Izdaja potrdila o višini plače	potrdilo	16,50 €
4.3.2. Poročilo ER 28 (prenehanje delovnega razmerja)	poročilo	35 €
4.3.3. Mesečni zahtevak v zvezi z invalidi nad kvoto (nagrada, prispevek)	zahtevak	16,50 €
4.3.4. Vloga za refundacijo bolnih nad 30 dni, nege, vojaške vaje	vloga	35 €
4.3.5. Prijava delavca v zavarovanje PD-1, M1/M2, MDČ	prijava	35 €
4.3.6. Tiskanje plačilnih list, virmanov...	paket	5 % obr.

		plač
4.3.7. Letna obvestila zaposlencem za letni dopust	poročilo/ prejemnik	7,50 €
4.3.8. Opomin za neplačane obveznosti naročnika	najmanj	22,50 €

Priloga 2: Vprašalnik za intervju z gospodom Aleksandrom Štefancem, predsednika Zbornice računovodskih servisov.

- 1) Standard določa kriterije s katerimi želi čimbolj zadovoljiti potrebe naročnikov, ali menite, da se je kakovost za posameznega naročnika z uvedbo Standarda res izboljšala in na kakšen način?
- 2) Ali menite, da se je zaupanje naročnikov do računovodskega servisa povečalo z uvedbo Standarda kakovosti oziroma ali lahko rečemo, da so naročniki teh RS nekoliko bolj varni?
- 3) Glede na to, da je potrebno za kakovostne storitve več časa namenjati izobraževanjem, usposabljanjem, nadgradnji informacijske tehnologije ipd. kar terja dodatne časovne in finančne potrebe,... Ali menite, da imajo servisi, ki upoštevajo določila standarda tudi višjo ceno od ostalih?
- 4) Ali menite, da servisi, ki naročnikom zaračunajo višjo ceno, res ponujajo tudi bolj kakovostne storitve? Je cena sploh dober pokazatelj kakovosti?
- 5) Na kakšen način Zbornica izvaja nadzor nad delovanjem RS, ki so pridobili potrdilo za opravljanje dejavnosti skladno z Standardom?
- 6) Računovodskih servisov je v Slovenijo ogromno, kakšni so razlogi, da jih je trenutno le 125 takšnih, ki so se odločili, da bodo delovali skladno s standardom.
- 7) Ali menite, da trenutno uveljavljena ureditev računovodske panoge zadostuje minimalni varnosti naročnikov?
- 8) S kakšnim argumentom Ministrstvo za gospodarstvo zavrača zakonsko regulacijo računovodske dejavnosti? (npr. birokracija, miselnost da bo slabše ponudnike trg sam izločil ipd..)
- 9) Katere kriterije ste uporabili, kot pokazatelj kakovosti? Kateri kriterij je po vašem mnenju najbolj ključen?
- 10) Kaj vse mora imeti kakovosten računovodski servis?
- 11) Kako ste se lotili sestave standarda kakovosti, kakšne metode ste uporabili in na kakšen način ste podelili priznanja, da servis dela v skladu s standardom?
- 12) Na katerih področjih so računovodski servisi najslabši in na katerih najboljši, kje vidite prednosti oziroma slabosti, kje se kažejo največji možnosti za nadaljnji razvoj oziroma izboljšave?
- 13) Kaj je po vašem mnenju najbolj ključno pri odločitvah podjetij, kateri računovodski servis bodo izbrali (cena, informacijska tehnologija, kader oziroma odnos...)?
- 14) Kaj bi lahko še storili na področju regulacije trga računovodskih servisov?

Priloga 3: Vprašalnik za intervju z vodjo računovodskega servisa gospo Biljano Mikačo.

- 1) Vaš računovodski servis deluje v skladu Standarda kakovosti izvajalca računovodskih servisov, zato naju zanima, kakšna je bila pot do pridobitve Standarda? Na katerih področjih je bilo potrebno narediti največji korak in v čem ste videli prednost vašega računovodskega servisa ter, kje vidite dodatne priložnosti za izboljšanje vaših storitev? Ali je po prejemu potrdila prisoten kakšen nadzor, če servis deluje v skladu z Standardom?
- 2) Standard določa kriterije, s katerimi želi čim bolj zadovoljiti potrebe naročnikov, ali menite, da se je kakovost za posameznega naročnika z uvedbo Standarda res izboljšala in na kakšen način? Kaj vse mora imeti kakovosten računovodski servis po vašem mnenju?
- 3) Kateri dejavniki po vašem mnenju prevladajo pri odločitvi naročnikov za izbor določenega računovodskega servisa (cena, odzivnost/odnos servisa, informacijska tehnologija, priporočilo...). Ali zaznavate, da je naročnikom pomemben dejavnik tudi, če je računovodski servis prejemnik Standarda kakovosti oziroma, če se je zaupanje naročnikov povečalo, odkar ste prejemniki Standarda kakovosti?
- 4) Ali je po vašem mnenju Standard izpolnil vaša pričakovanja in pričakovanja računovodskih servisov? Kje vidite možnost za izboljšave za nadaljnji razvoj Standarda in še večjo vpletenost v sam sistem?
- 5) Kateri dejavnik kakovosti je po vašem mnenju najpomembnejši (izobraževanje zaposlenih, cena, tehnologija, klima v podjetju...) in zakaj?
- 6) Ali ste mnenja, da bi država morala biti bolj vpletena v izboljšanje kakovosti storitev računovodskih servisov (zakonska regulacija računovodske dejavnosti) in še dodatno podpreti Standard kakovosti, da bi se razvil še na višjo raven?
- 7) Ali menite, da trenutno uveljavljena ureditev računovodske panoge zadostuje minimalni varnosti naročnikov?