

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT KOPER

Diplomska naloga

**KVALITETA IN KVANTITETA STORITEV
RAČUNOVODSKIH SERVISOV**

Alenka Žebovec

Koper, 2009

Mentor: izr. prof. dr. Franko Milost

POVZETEK

Namen diplomskega dela je predstaviti kvaliteto dela v računovodskih servisih. Storitve so obsežne in zahtevajo strokovno znanje in nenehno izobraževanje. Kvaliteta dela vpliva na finančna poročila in na informacije, ki so pomembne za odločitve poslovodstva o nadaljnjem poslovanju družbe. Analiza je pokazala, da računovodski servisi kljub težavam, s katerimi se srečujejo, opravljajo svoje delo kvalitetno. Zato so v diplomskem delu predstavljeni dejavniki, ki vplivajo na kvaliteto dela, in ukrepi za njihovo rešitev. Ob zaključku dela pa so podani predlogi za rešitev dveh ključnih dejavnikov, ki sta povezana s kvaliteto in kvantiteto dela, vendar je njuna rešitev pogojena z odločitvijo na državnem nivoju.

Ključne besede: računovodstvo, računovodski servisi, storitve, kvaliteta, strokovnost zaposlenih, osebnostne lastnosti, zakonodaja, cene, informativni sistemi

SUMMARY

The purpose of diploma theme is to present the quality of Accounting work. The service is extensive and it demands professional knowledge and expert advanced study courses. Financial reports and information about future managing of the company are influenced by the quality of the work. Despite all difficulties Accounting is dealing with, the analysis shows that the quality of the Accounting is good. Economic factors which influences on the quality of work and precautions for their solution are to be continued in this diploma theme. At the end of the work prepositions for two important economic factors are presented which are influenced by the quantity and quality of the work. However their solution depends on the Government decision.

Significant words: accounting, Accounting service, service, quality, expert knowledge of employed, personal characteristics, legislation, prices, information system

UDK: 657(043.2)



VSEBINA

1	Uvod	1
2	Računovodstvo	3
	2.1 Opredelitev računovodstva.....	3
	2.2 Sestavni deli računovodstva.....	3
	2.3 Uporabniki računovodstva.....	5
3	Vloga računovodskih servisov	7
	3.1 Organizacija računovodskih servisov.....	7
	3.2 Prednosti in slabosti računovodskih servisov.....	11
4	Storitve računovodskih servisov	13
	4.1 Knjiženje.....	14
	4.2 Obračun plač.....	15
	4.3 Obračun davka.....	16
	4.4 Spremljanje saldakontov.....	18
	4.5 Računovodska poročila.....	18
	4.6 Davčna poročila.....	21
	4.7 Svetovanje.....	21
5	Kvaliteta računovodskih servisov	23
	5.1 Strokovna struktura zaposlenih.....	24
	5.2 Osebnostne lastnosti.....	25
	5.3 Nerednost naročnikov.....	25
	5.4 Število naročnikov.....	26
	5.5 Zakonodaja.....	26
	5.6 Vpliv cene na kakovost.....	27
	5.7 Pomanjkljiva programska oprema.....	27
6	Raziskava kvalitete dela računovodskih servisov	29
	6.1 Namen raziskovalnega problema.....	29
	6.2 Analiza ankete.....	29
	6.3 Ugotovitve ankete.....	34
7	Predstavitev izbranega podjetja	35
	7.1 Sposobnost izvajanja storitev.....	35
	7.2 Pravočasnost storitev.....	36
	7.3 Prepoznavanje in zadovoljevanje potreb naročnikov.....	37
	7.4 Svetovanje in usmerjanje naročnikov.....	38
	7.5 Posredovanje informacij in seznanjanje z rezultati dela.....	39
	7.6 Predlogi za izboljšanje kvalitete dela.....	44
8	Sklep	45
	Literatura	47

Viri	48
Priloga	49

TABELE

Tabela 3.1	Prednosti in slabosti zunanjega izvajanja računovodskih storitev	11
Tabela 4.1	Potrebe po vrstah storitev s strani naročnikov.....	13
Tabela 7.1	Izkaz poslovnega izida v primeru nebistvene napake (v EUR).....	41
Tabela 7.2	Izkaz poslovnega izida v primeru bistvene napake (v EUR)	42
Tabela 7.3	Obračun davka v primeru bistvene napake (v EUR).....	43

SLIKE

Slika 2.1	Sestavni deli računovodstva.....	3
Slika 5.1	Pogoji kakovosti računovodskih servisov.....	23
Slika 6.1	Izobrazbena struktura.....	30
Slika 6.2	Vpliv naročnikov na kvaliteto dela	31
Slika 6.3	Dejavniki slabe kvalitete.....	32
Slika 6.4	Pomanjkljivosti v drugih računovodskih servisih.....	33
Slika 6.5	Ugotovitve inšpekcijskega pregleda	33



1 UVOD

Po letu 1990 so računovodski servisi dobili velik pomen, zlasti na področju malega gospodarstva. Nadomestili so računovodske, oziroma knjigovodske službe v malih in velikih podjetjih, ki so v tem videla priložnost zniževanja stroškov ter višjo strokovnost dela.

Računovodstvo, ki ga opravljajo računovodski servisi, je obsežna in odgovorna dejavnost, ki mora biti opravljena strokovno in kvalitetno ter v skladu s predpisi in zakoni. Zaposleni v računovodskih servisih morajo imeti ustrezno strokovno izobrazbo ter dobre osebnostne lastnosti.

Pojavlja pa se vprašanje same kvalitete dela v servisih, ki je povezana z:

- obsežnostjo dela in stalno spreminjajočo se zakonodajo,
- številom strank, saj servisi sprejemajo v obdelavo več strank, kot jih lahko strokovno obdelajo,
- vedenjem strank,
- usposobljenostjo zaposlenega kadra.

V diplomskem delu se ukvarjam z raziskovanjem vseh naštetih dejstev, saj so od kvalitete dela odvisne pravočasne, pravilne informacije ter resnična finančna poročila.

Namen diplomskega dela je ugotoviti realnost kvalitete finančnih poročil in drugih storitev računovodskih servisov.

Cilj diplomskega dela je podati nekaj predlogov za oblikovanje kvalitetnejšega dela v manjših računovodskih servisih. V ta namen bom prikazala pomembnost in širino dela v majhnih računovodskih servisih ter opozorila na dejavnike, ki vplivajo na kvaliteto dela.

Uporabila bom primarni teoretičen in empiričen pristop zbiranja podatkov. Za teoretični del mi bom v pomoč strokovna literatura in razpoložljivi viri. V empiričnem delu bom izvedla anketo med računovodskimi servisi, s katero želim ugotoviti, kako računovodski servisi ocenjujejo svoje delo.

Predpostavljam, da bo na temo kvalitete dela računovodskih servisov literatura skromnejša, mogoče bodo viri obsežnejši, in da bodo izsledki analize ankete nerealni, ker nihče noče glasno spregovoriti o svojih pomanjkljivostih in napakah.

Uvodu sledi drugo poglavje, v katerem obravnavam pomen računovodstva, njegove sestavne dele in uporabnike računovodstva. Poudariti želim, da računovodstvo ni le knjigovodenje, temveč širša dejavnost, ki ima več funkcij. Vsaka funkcija ima vlogo pridobivanja informacij, ki so potrebne poslovodstvu za njihove poslovne odločitve.

V tretjem poglavju obravnavam vlogo računovodskih servisov, njihovo organizacijsko strukturo ter prednosti in slabosti zunanjih računovodskih servisov za njihove uporabnike.

V četrtem poglavju želim prikazati vrste storitev, ki jih opravljajo računovodski servisi za svoje naročnike, vse od knjiženja, obračuna plač, obračuna davkov, vodenja saldakontov, svetovanja, do izdelave letnih poročil, ter poudariti, kakšno širino znanja mora imeti vodja računovodskega servisa, da obvladuje vse ponujene storitve. Število storitev ni odvisno od velikosti servisa, temveč od ponudbe, ki jo računovodski servis ponudi na tržišču.

V petem poglavju obravnavam dejavnike, ki vplivajo na kvaliteto dela. Poudariti želim pomembnost same strokovnosti oziroma izobrazbe, čeprav prevladuje mnenje, da so za računovodsko delo zadostne delovne izkušnje; kako pomembne so dobre osebnostne lastnosti posameznika, ki so pogoj za uspešno sodelovanje in kvalitetnejše delo, kako na slabo kvaliteto dela vplivajo naročniki s svojim poslovnim in osebnim vedenjem in stalno spreminjajoča se zakonodaja. Eden od vzrokov za slabo kvalitete dela je tudi pomanjkljiva programska oprema, ki je povezana s ceno, oziroma previsokimi stroški.

V šestem poglavju, ki je praktičen, sem izvedla anketiranje računovodskih servisov, z namenom, da bi pridobila mnenje o oceni kvalitete dela računovodskih servisov. Uporabila sem primarno metodo zbiranja podatkov in deduktivni pristop, na podlagi katerega sem ugotovila, da je ocena bolj splošna kot objektivna in da niso prikazane konkretne težave, s katerimi se računovodje računovodskih servisov vsakodnevno srečujemo pri svojem delu, zato sem v sedmem poglavju opisala svoje podjetje, izpostavila nekaj problemov in smernic za njihovo rešitev.

2 RAČUNOVODSTVO

2.1 Opredelitev računovodstva

Računovodstvo je dejavnost spremljanja in proučevanja poslovnih dogodkov v nekem poslovnem sistemu. V računovodstvu se zbirajo, urejajo, obdelujejo, prikazujejo in shranjujejo podatki o preteklih in prihodnjih poslovnih pojavih.

Namen računovodstva v vsaki organizaciji je, da tistim, ki si prizadevajo za uspešnost podjetja, pomaga sprejemati poslovne odločitve na podlagi ugotovitev finančnega stanja podjetja. Računovodstvo vodi računovodja, ki mora pri svojem delu upoštevati kodeks poklicne etike računovodje.

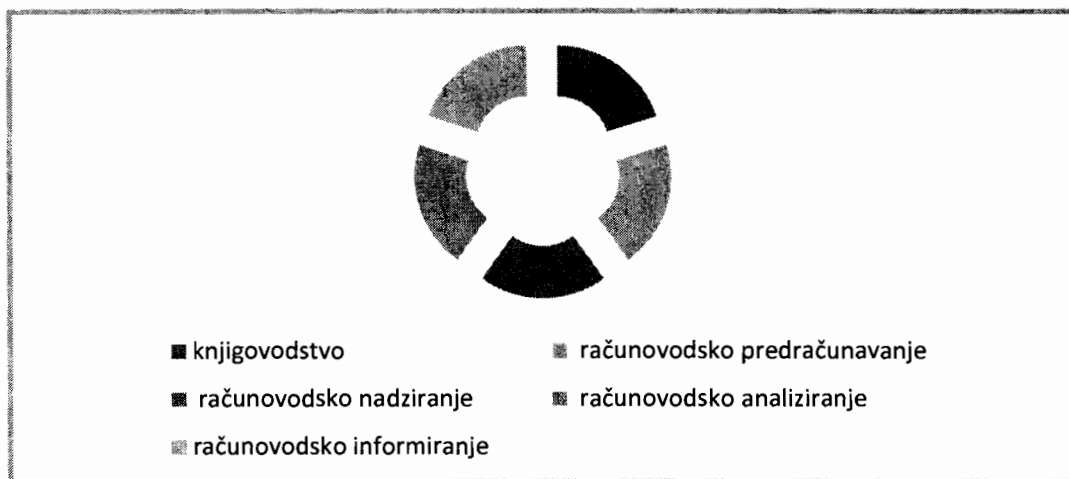
Računovodstvo je določeno že z Zakonom o gospodarskih družbah, ki opredeljuje vodenje računovodstva ter sestavljanje poslovnih knjig in letnih poročil za vse vrste poslovnih subjektov.

2.2 Sestavni deli računovodstva

Računovodstvo predstavlja povezavo več funkcij, ki so prikazane na sliki 2.1 in so med seboj povezane:

- knjigovodstvo,
- računovodsko predračunavanje,
- računovodsko nadziranje,
- računovodsko analiziranje,
- računovodsko informiranje.

Slika 2.1 Sestavni deli računovodstva



Knjigovodstvo

Vsi poslovni sistemi, ki opravljajo neko dejavnost, se pri svojem delu srečujejo z različnimi poslovnimi dogodki, ki morajo biti evidentirani v ustrezne poslovne knjige. Ob koncu leta morajo biti knjige usklajene, rezultati pa izkazani v ustreznih finančnih poročilih. Knjigovodstvo je najstarejši del računovodstva, ki je povezan z ostalimi funkcijami računovodstva. Knjigovodstvo evidentira že nastale poslovne dogodke v skladu s predpisanimi zakoni in računovodskimi standardi. Poslovni dogodki se evidentirajo v poslovne knjige na podlagi verodostojnih listin.

Računovodsko predračunavanje

Poslovni sistemi se poslužujejo računovodskega predračunavanja, kadar želijo predvideti možnost neke poslovne odločitve v prihodnosti. Gre za oblikovanje predračunov, na podlagi katerih se ugotovijo bodoče spremembe poslovnih kategorij. Predračunavanje je pomembno tudi z vidika računovodskega nadzora, saj informacije zagotavljajo osnovo za presojo o pravilnosti neke odločitve o spremembi poslovnih kategorij. Računovodsko predračunavanje je namenjeno notranjim uporabnikom.

Računovodsko nadziranje

Računovodsko nadziranje je ugotavljanje pravilnosti in odpravljanje nepravilnosti v vseh delih računovodstva. Nadzor lahko opravljajo zaposleni delavci kot kontrolo, ki se odvija sproti. Naknadno kontrolo, kot sta revizija in inšpekcija, opravljajo zunanji delavci. Sprotna kontrola se opravlja takrat, ko spremembe nastajajo, medtem ko se revizija in inšpekcijski nadzor dogajata kasneje, na podlagi že knjiženih, obdelanih in shranjenih informacij.

Računovodsko analiziranje

Dobra računovodska služba ima organizirano funkcijo računovodskega analiziranja, ki daje pomembne informacije, ki omogočajo presojo pravilnosti ravnanja z gospodarskimi kategorijami. Presoja se ugotavlja na podlagi računovodskih podatkov, ki so knjiženi v poslovnih knjigah in izkazani v finančnih poročilih. Analiziranje daje informacijo o pravilnosti že izvršene poslovne odločitve ali take, ki bo nastala šele v prihodnosti.

Računovodsko informiranje

Računovodsko informiranje je potrebno za notranje in zunanje uporabnike in se podaja v obliki računovodskih poročil. Brez informacij poslovni sistemi ne morejo poslovati, saj potrebujejo podatke za ugotavljanje sprotnega poslovnega stanja in za načrtovanje prihodnosti.

2.3 Uporabniki računovodstva

Informacije, ki jih nudi računovodstvo, uporabljajo notranji in zunanji uporabniki za planiranje, kontrolo in notranje vrednotenje dosežkov ter za sprejemanje odločitev in poročanje o končnih dosežkih.

Notranji uporabniki računovodskih informacij so:

- izvajalci posameznih nalog v podjetju, ki morajo odločati o podrobnostih izvajanja,
- poslovodstvo v podjetju od najnižje ravni do uprave,
- upravljalni in nadzorni organi v podjetju ter
- zaposleni v podjetju, ki so vključeni v poslovni sistem s svojim delom.

Računovodstvo za notranje uporabnike informacij se imenuje tudi stroškovno računovodstvo, čeprav je njegova vsebina širša. Računovodstvo izkazuje in presoja poslovne procese in stanja v podjetju, oziroma izkazuje in presoja nabavo, uporabo in porabo sredstev, prvin, njihovo skladiščenje, trženje, gospodarnost in uspešnost podjetja (Koletnik 2004, 54).

Zunanji uporabniki računovodskih informacij so:

- lastniki, ki tvegajo svoje denarne prihranke, ugled in ekonomski položaj,
- lastniki podjetja, ki niso člani njegovih upravljalnih in/ali nadzornih organov,
- posojilodajalci dolgoročnih in kratkoročnih posojil,
- dobavitelji dolgoročnih blagovnih in kratkoročnih kreditov,
- kupci,
- konkurenti,
- država, ki zahteva poslovna poročila zaradi davkov in prispevkov,
- javnost.

Računovodska poročila, ki se predlagajo uporabnikom informacij, so lahko obdobjna računovodska poročila ali občasna računovodska poročila. Obdobjna računovodska poročila se predlagajo v določenih časovnih presledkih, vsebujejo pa ustaljene računovodske podatke in/ali računovodske informacije, ki se nanašajo na obračunska obdobja. Občasna računovodska poročila pa se predlagajo v časovnih presledkih, ki niso določeni ter vsebujejo računovodske podatke in/ali računovodske informacije za posebne namene.

Računovodska poročila so glede na namen informacij pobudna, nadzorna ali informativna. Pobudna računovodska poročila so namenjena uporabnikom, ki sodelujejo pri odločanju o načrtovanju, pripravljanju izvajanja in izvajanju. Nadzorna računovodska poročila so namenjena uporabnikom, ki sodelujejo pri odločanju o nadziranju ali pripravljanju izvajanja. Informativna računovodska poročila pa so namenjena uporabnikom, ki morajo biti le na splošno informirani, a ne sodelujejo pri odločanju.

3 VLOGA RAČUNOVODSKIH SERVISOV

Računovodski servisi so mala podjetja, ki po standardni klasifikacijski dejavnosti spadajo v skupino računovodskih, knjigovodskih in revizijskih dejavnosti ter davčnega svetovanja. Imajo obliko družbe z omejeno odgovornostjo ali obliko samostojnega podjetnika. Namen računovodskega servisa je vodenje računovodstva zunanjim družbam. Njihovih storitev se poslužujejo večje število malih podjetij, samostojni podjetniki, razna društva ter klubi, ki zaposlujejo manjše število ljudi in nimajo samostojno organizirane finančno-računovodske službe. Uporaba računovodskega servisa kot zunanjega izvajalca je za mala podjetja cenovno in strokovno ugodnejša, prav tako pa tudi za večja podjetja, ki z zunanjimi izvajalci znižujejo stroške. Mala podjetja potrebujejo računovodske storitve pretežno zaradi zahtev davčnih organov, izračuna plač in za izdelavo predpisanih računovodskih izkazov, ki so namenjeni zunanjim uporabnikom. Večja podjetja uporabljajo računovodske servise kot dodatno honorarno zunanjo pomoč pri svetovanju, prav tako službe, katerih glavna dejavnost je programiranje programov za vodenje računovodstva (Glažar 2005, 23).

Računovodski servisi svojim naročnikom ponujajo vse računovodske storitve knjigovodenja in računovodskega nadziranja ter svetovanja. Zaradi pomanjkanja strokovnega kadra in časovne omejenosti se izogibajo računovodskemu načrtovanju in analiziranju, kar je slabost za naročnike, saj ne pridobijo informacij za morebitno izboljšanje poslovanja v prihodnosti. Računovodski servis opravlja ena oseba, običajno lastnik podjetja, ali več oseb, ki so zaposleni kot knjigovodje. Servisi vodijo računovodstvo enostavno ali dvostavno. Pri svojem delu uporabljajo informacijski sistem z računovodskimi programi ter internet, ki je povezava med servisom in Agencijo Republike Slovenije za javnopravne evidence in storitve (AJ PES) ter Davčno upravo Republike Slovenije (DURS).

3.1 Organizacija računovodskih servisov

Število ponudnikov računovodskih servisov iz leta v leto narašča, saj za opravljanje te dejavnosti ni nobenih strokovnih omejitev. Ustanovi ga lahko že vsak posameznik brez ustrezne strokovne izobrazbe, le da ima nekaj let izkušenj iz računovodstva.

Ustanovitelji računovodske servise ustanavljajo iz različnih razlogov. Nekatere k temu pripelje brezposelnost in jim je glavni cilj preživetje, drugi želijo imeti čim večji

tržni delež, kar je bolj dolgoročno, in tretji so tisti, katerih cilj sta kvaliteta dela in razpoznavnost.

Povprečni slovenski računovodski servis vodi ena sama oseba, ki ima zaposlenega še enega delavca, medtem ko je čutiti porast večjih računovodskih servisov, ki imajo zaposlenih do 10 oseb. V zadnjem času se manjši računovodski servisi zaradi nekaterih ugodnosti združujejo v večje.

Organizacija računovodskih servisov je odvisna od njegove velikosti. Če sta v družbi zaposlena zgolj dva, lastnik in delavec, potem organizacijskih problemov ni. Vodja računovodstva opredeljuje naloge in dolžnosti, komunikacija je na nivoju. Z rastjo družbe pa prihaja do večjih težav. Vodstvo družbe mora, če jo želi obvladovati, znati organizirati delo. Vodja računovodstva lahko za organizacijo uporabi linijski ali procesni model organizacije dela. Za prvi model je značilno, da nekdo prevzame dokumentacijo, jo uredi, drugi jo kontira, tretji knjiži, četrti opravlja plačilni promet, peti obračunava plače, naslednji je bilancist, ki izdeluje poročila in tako dalje. Prednosti tega dela so specializacija posameznem področju ter manjši stroški usposabljanja. Slabosti pa so odkrivanje napak, saj morajo pregledati celotno verigo, če želijo ugotoviti, kje je nastala napaka, ter slabo komuniciranje. Za odkrivanje napak je potreben čas. Zaposleni prelagajo odgovornost drug na drugega, delavci delajo preveč hitro, monotono in rutinsko, kar lahko vpliva na slabšo kvaliteto dela.

Za procesni model je značilno, da posameznik opravi vse naloge za posameznega naročnika. Prednost tega sistema je, da ima zaposleni popoln pregled nad poslovanjem njegovega naročnika, jasno je opredeljena njegova odgovornost, kvaliteta je boljša, zaposleni hitreje odkrijejo napake in jih odpravijo. Zaposleni je povezan z naročnikom, z njim komunicira in je v dobrih odnosih. Slabost takšne organizacije se pokaže v primeru odsotnosti zaposlenega, saj drugi zaposleni ne poznajo njegovega sistema dela, niti ne poznajo stranke. Tako delo počaka, kar pa je lahko tvegano, saj je računovodsko delo vezano na roke (Čeč 2005, 36).

Računovodski servisi v Sloveniji so razdeljeni v dve skupini. V prvi skupini so tisti, ki si konkurirajo s ceno, v drugi pa tisti, ki si konkurirajo s kakovostjo. Tisti, ki svojo prednost vidijo v nizkih cenah, ponujajo manj storitev in zaposlujejo manj izobražen kader (Zupančič in Macarol 2001, 138).

Ne glede na velikost računovodskega servisa ali način delovanja imajo računovodje svoj kodeks združenja računovodskih servisov, oziroma zapis pravil, po katerih se morajo ravnati. V njem je zapisano, da je računovodski servis združba, ki vključuje enega ali več računovodskih strokovnjakov, ki spoštujejo načela svoje stroke in jih izvajajo tudi v praksi.

Računovodski servis mora pri opravljanju storitev skrbeti za:

- neoporečnost:
 - organiziranost računovodskega servisa je usmerjena v to, da so zaposleni in vsi ostali sodelavci, ki sodelujejo pri izvajanju storitev za naročnika, pri svojem delu odkriti in pošteni;
- nepristranskost:
 - organiziranost računovodskega servisa je skladna in poskrbi za pravičnost in ne sme dovoliti, da bi predsodki ali pristranskost, nasprotje interesov ali vplivi drugih ogrozili nepristranskost obravnavanja naročnikov storitev;
- kakovost:
 - organiziranost računovodskega servisa je usmerjena na doseganje visokega nivoja opravljanja strokovnih storitev. To pomeni, da mora skrbeti, da so storitve zasnovane na najnovejšem razvoju običajnih postopkov zakonodaje in tehnike;
 - v primeru, da vodja računovodskega servisa presodi, da pričakovanja naročnika presegajo njegovo znanje ali pooblastila, oziroma da zahtevane storitve računovodski servis ni sposoben kakovostno opraviti brez pomoči zunanjih strokovnjakov, mora o tem naročnika seznaniti ter predlagati ustrezno rešitev;
- primerno usposobljenost:
 - za doseganje primerne kakovosti opravljenih storitev mora vodja računovodskega servisa skrbeti za nenehno izobraževanje in usposabljanje sebe in ostalih sodelavcev;
- upoštevanje strokovnih standardov:
 - organiziranost računovodskega servisa sloni na tem, da se pri opravljanju storitev upoštevajo sprejeti strokovni in poklicni standardi;
- zaupnost:

- organizacija računovodskega servisa mora zagotavljati zaupnost informacij, ki jih računovodski servis pridobi od naročnika, ali ugotovitev, ki nastanejo kot posledica opravljanja storitev. Teh informacij in ugotovitev ne sme uporabiti ali razkriti brez pravega in posebnega pooblastila oziroma brez pravne ali poklicne pravice ali dolžnosti po razkritju. Zaupnost mora ohraniti tudi v primeru prekinitve poslovnega sodelovanja z naročnikom;
- seznanjanje javnosti:
 - računovodski servisi pri oglaševanju in trženju svojih storitev ne sme uporabljati sredstev, ki škodijo ugledu stroke, prav tako ne sme bistveno odstopati od primerne zaračunavanja za storitve, ki jih je opravil. Pri oglaševanju svoje usposobljenosti oziroma izkušenj ne sme omalovaževati dela drugih računovodskih servisov ali strokovnjakov;
- reševanje sporov:
 - vodja računovodskega servisa mora morebitne spore reševati po pravni poti. Sporov ne sme reševati na način, ki bi lahko povzročil škodo.

Razvoj organizacije računovodskega servisa bo zasledoval cilje, kot so: enostavnost, strokovnost in sodoben pristop do uporabnikov računovodskih storitev.

- Enostavnost:
 - osebni pristop, strokovno svetovanje, pravočasna in kvalitetna izvedba enostavno razbremenijo vsakega podjetnika.
- Strokovnost:
 - visoka strokovna usposobljenost, tekoče spremljanje zakonodaje in dodatno izobraževanje je stalnica v delovnem procesu.
- Sodobnost:
 - uporablja se najboljša programska oprema, sodobna informacijska in komunikacijska tehnologija, seveda kjer je to možno, smiselno in dovoljeno.

3.2 Prednosti in slabosti računovodskih servisov

Računovodski servisi imajo kot zunanji izvajalci prednosti in slabosti znotraj svojega delovanja ter prednosti in slabosti za naročnika.

Prednost računovodskih servisov je v tem, da lahko zunanjim družbam ponudijo različne računovodske storitve za primerno ceno, da lahko sami izbirajo svoje naročnike. Če ima računovodski servis zaposlen ustrezen strokoven kader, je to njegova konkurenčna prednost. Prednost je tudi sodoben informacijski sistem, ki omogoča delitev dela, tako da zaposlenim v računovodskem servisu ni več treba vnašati podatkov v različne baze. Prednost računovodskega servisa so tudi dobro ime, pravočasnost, zanesljivost, zaupnost, komunikativnost in dostopnost.

Računovodski servisi imajo tudi svoje slabosti, ki vplivajo na kvaliteto opravljenih storitev. Vzrok sta lahko preširoka paleta ponujenih storitev, zastarel informacijski sistem, ki ne omogoča hiter pretok informacij. Slabost so nizka strokovnost, nizke cene in konkurenca.

V tabeli 3.1 so predstavljene bistvene prednosti in slabosti zunanjega izvajanja računovodskih storitev za naročnike.

Tabela 3.1 Prednosti in slabosti zunanjega izvajanja računovodskih storitev

Prednosti	Slabosti
nižja cena storitve	nepravočasne informacije
predvidljivi stroški storitve	premalo dobljenih informacij
na razpolago je strokoven kader	zaposleni v računovodskem servisu niso vedno dostopni
ukvarjanje s ključno dejavnostjo	manjša odgovornost zunanjega sodelavca
večja prilagodljivost glede izbire kadra	stroški dostave dokumentacije
preprostejša organizacijska struktura podjetja	slaba seznanjenost servisa z delovanjem družbe
prenos dela odgovornosti na zunanje izvajalce	varnost zaupnih informacij

Vir: Kuhar 2004, 6

Iz tabele je razvidno, da je temeljna prednost za naročnika ob uporabi zunanjega računovodskega servisa nižja cena storitve, kot če bi opravljal storitev znotraj svoje organizacije. Naročnik lahko zato že vnaprej predvideva stroške storitev, ki so

pomemben dejavnik pri nadaljnem načrtovanju poslovanja. Naročnik nima stroškov, povezanih z dodatno zaposlitvijo strokovne osebe, z izobraževanjem in z informacijskim sistemom. Na razpolago ima strokoven kader, saj prepušča strokovnost računovodskemu servisu. Ob prepričanju, da so računovodski kazalci pravilni in strokovni, se naročnik lahko osredotoči zgolj na svoje delo. V primeru, da naročnik ni zadovoljen z računovodskim servisom, enostavno prekine pogodbo o sodelovanju, kar je lažje kot odpustiti zaposlenega.

Nepravočasno evidentirani podatki ali premalo pridobljenih informacij so lahko ključne slabosti pri nadaljnem poslovanju naročnika. Zaposleni v računovodskih servisih niso vedno na razpolago, saj imajo določen delovni čas za sprejem strank. Pri svojem delu imajo manjšo odgovornost do družbe, kot če bi bili zaposleni v naročnikovem podjetju. Dostava dokumentacije je za naročnika zamudna, povezana s stroški, vendar se izboljšuje, saj družbe prehajajo na elektronski način prenosa podatkov, kar bo dolgoročno zniževalo stroške logistike. Računovodski servisi zaradi velikega števila naročnikov opravljajo svoje delo rutinsko in so slabo seznanjeni z delovanjem posameznega podjetja, kar lahko slabo vpliva na informacije in poslovanje naročnika. Naročnik je odvisen od podatkov iz računovodskega servisa. V primeru, da računovodski servis preneha s poslovanjem, lahko naročnik ostane brez informacij. Nenazadnje pa se pojavlja tudi vprašanje varnosti zaupnih informacij, saj mora biti naročnik prepričan, da je računovodski servis poleg strokovnosti tudi lojalen in da se zaveda zaupnosti informacij.

4 STORITVE RAČUNOVODSKIH SERVISOV

Storitve računovodskih servisov so ne glede na velikost računovodskega servisa obsežne, zahtevajo poznavanje zakonodaje, slovenskih računovodskih standardov, internih predpisov in kolektivnih pogodb. Storitve morajo biti opravljene pravočasno, kakovostno in v skladu z zakoni in predpisi. Med primarne storitve se še vedno uvrščajo urejanje poslovne dokumentacije, knjiženje poslovnih dogodkov, obračun plač, obračun davka na dodano vrednost (DDV), vodenje saldakontov, vodenje knjige osnovnih sredstev, izdelava raznih letnih in medletnih poročil, izdelava poročil za statistiko ter svetovanje. Med sekundarne storitve spadajo razni načrti, planiranje, analiziranje, nadziranje, odvisno od ponudbe računovodskega servisa in od strokovnega kadra, s katerim razpolaga.

To trditev potrjuje tudi raziskava Suzane Verlič iz leta 2008. Anketirala je 73 naročnikov, ki so opredelili potrebe po vrstah storitev in so prikazane v tabeli 4.1.

Tabela 4.1 *Potrebe po vrstah storitev s strani naročnikov*

Vrsta storitve	Število naročnikov	Delež
Pisanje dopisov, zahtevkov, vlog	10	14
Vodenje kadrovske evidenc	8	11
Fakturiranje	4	5
Plačilni promet	11	15
Izdelava poročil za statistiko	54	74
Vodenje materialnih evidenc	21	29
Izdelava blagajniških listin	11	15
Obračun plač	69	95
Kontrola knjigovodskih listin	65	89
Knjiženje knjigovodskih listin	71	97
Izdelava dohodnine	35	48
Izdelava davčnih obračunov	73	100
Izdelava letnih poročil	73	100
Davčno svetovanje	62	85
Računovodsko svetovanje	66	90
Drugo	4	5

Vir: Verlič 2008, 47

V nadaljevanju so opisane storitve z obrazložitvijo, ki kažejo na obsežnost znanja, ki ga morajo imeti zaposleni v računovodskih servisih, da lahko opravljajo svoje delo.

4.1 Knjiženje

Knjiženje dokumentacije je še vedno glavna dejavnost vseh računovodskih servisov. Knjiženje poslovnih listin spada med knjigovodenje, kar pomeni knjiženje preteklih poslovnih dogodkov v ustrezne poslovne listine. Je prvotna dejavnost računovodskega servisa in je rutinsko delo. Knjiženje poslovnih dogodkov je lahko enostavno ali dvostavno. Enostavno računovodstvo je starejši način knjiženja, kjer se vpisujejo poslovni dogodki, ki so pomembnejši, npr. če družbo zanima zaloga materiala, se vodi pomožna poslovna knjiga materiala, če je pomemben dotok gotovine, se vodi blagajniški dnevnik. Organizacija poslovnih knjig temelji le na pomožnih poslovnih knjigah, kar pa pomeni, da se na podlagi teh podatkov težko sestavi poslovno računovodsko poročilo (Melavc in Milost 2003, 68).

Računovodski servisi morajo biti pri svojem delu opremljeni z dobro računalniško podporo, z dobrimi računovodskimi programi, kar omogoča dvostavno računovodenje, ki je zaradi dobre tehnologije hitrejše, natančnejše in podrobnejše. Zelo hitro pa se pridobi tudi ustrezna poročila. Dvostavno računovodstvo je sistem za spremljanje sprememb in stanj gospodarskih kategorij poslovnih sistemov, ki temelji na načelu povezanosti gospodarskih kategorij, zato je tak sistem uzakonjen način delovanja računovodstva v različnih državah (Melavc in Milost 2003, 71). Računovodski servisi knjižijo poslovne dogodke po posameznih listinah, ki jih stranke dostavijo v tekočem mesečnem ali daljšem obdobju, odvisno od dogovora. Ko stranka dostavi dokumentacijo, računovodja pregleda, jo opremi za knjiženje in nato knjiži v glavno knjigo.

Računovodja uporablja pri knjiženju kontni načrt, ki je priročnik za knjiženje. Izdal ga je Slovenski inštitut za revizijo.

Kontni načrt vsebuje 10 razredov, od 0 do 9

- 0 – dolgoročna sredstva
- 1 – kratkoročna sredstva
- 2 – kratkoročne obveznosti
- 3 – zaloge surovin in materiala
- 4 – stroški
- 5 – prosta uporaba
- 6 – zaloge proizvodov in blaga

- 7 – odhodki in prihodki
- 8 – poslovni izid
- 9 – kapital, dolgoročne obveznosti

V kontnem načrtu se uporablja naslednja členitev:

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

Uporabniki kontnega načrta določajo nadaljnjo členitev v skladu s predpisi in potrebami. Računovodja oblikuje analitične konte, ki so nekakšen šifrant, s pomočjo katerega evidentira poslovne dogodke v poslovne knjige. Ko oblikuje kontni načrt, mora upoštevati priporočeni kontni načrt, oblike finančnih, davčnih in statističnih izkazov za zunanje in notranje potrebe, davčne predpise, davčne obrazce ter velikost podjetja. Dober kontni načrt omogoča hitrejše, natančnejše delo in tekoče informacije.

4.2 Obračun plač

Naslednja dejavnost, ki jo opravljajo računovodski servisi za svoje komitente, so mesečni obračuni plač. Plače so področje, ki zahtevajo natančnost, točnost in poznavanje zakonov. So izredno občutljiva točka zaposlenih. Plače za podjetje pomenijo strošek, za zaposlene pa plačilo za opravljeno delo, motivacijo in urejeno socialno varnost (Milost in Milunovič 2006, 75).

Stranke do dogovorjenega dne računovodstvu posredujejo podatke o novo zaposlenih delavcih, odhodih delavcev, opravljenem delovnem času, dopustu, bolniškem staležu, morebitnih kreditih. Posredujejo bruto zneske plač, predlagane stimulacije in drugo. Osnovne bruto plače so že napisane v pogodbi o zaposlitvi, ravno tako vsi pripadajoči dodatki. Za vse spremembe je treba obvestiti računovodski servis. Računovodski servis za kvaliteten obračun plač potrebuje točnost podatkov in ustrezen računalniški program. Z dobrim informativnim sistemom in kvalitetnim programom si računovodski servisi skrajšajo obdelavo plač, izvedejo natančne plače in imajo že sprotno kontrolo izvedbe plač.

V sklop obračuna plač pa računovodski servisi štejejo tudi obračune avtorskega honorarja, pogodbenega dela, izdelavo obrazcev M4, s katerimi posredujejo podatke in spremembe o plačah, plačanemu prispevku in obdobju zavarovanja.

4.3 Obračun davka

Zelo obsežna in stalno spreminjajoča se dejavnost, s katero se srečujejo računovodski servisi pri opravljanju svojih aktivnosti, so obračuni davkov. Davki so vir javnih financ, so najpomembnejši prihodki državnega proračuna. Zbirajo se v glavno blagajno, ki je sestavljajo štiri področja:

- državni proračun,
- občinski proračun,
- Zavod za pokojninsko in invalidsko zavarovanje RS,
- Zavod za zdravstveno zavarovanje RS.

Računovodski servisi pri tem pridno skrbijo, da se v državni proračun stekajo sredstva njihovih komitentov, od dohodnine, davka na dodano vrednost, trošarin, carine in taks, sredstva, ki jih plačujejo pravne osebe od ustvarjenega letnega dohodka, ter sredstva od davkov na izplačane plače (ibid).

Davek na dodano vrednost (DDV)

Davek na dodano vrednost so prvič uvedli leta 1954 v Franciji, dokončno leta 1986. Pri nas je začel veljati s 1. julijem 1999 in je temeljil na šesti smernici Sveta 77/388/EGS, ki je bila ob uveljavitvi direktive o DDV s 1. januarjem 2007 v celoti nadomeščena. Davek na dodano vrednost urejata Zakon o davku na dodano vrednost (ZDDV-1), ki je bil objavljen v Uradnem listu RS št. 117/06, ter Pravilnik o izvajanju ZDDV-1, ki je bil objavljen v Uradnem listu RS št. 141/06 in 52/07 (Zalokar 2007, 15).

Značilnost davka na dodano vrednost je, da njegova višina ni odvisna od števila faz, ki jih je prešla neka dobrina, temveč se davek plača od vrednosti, ki je bila dodana v posamezni fazi (Milost in Milunovič 2006, 47). Druga njegova značilnost je, da ga zavezanec državi ne plača toliko, kolikor ga obračuna v svojih listinah, saj lahko odbije obračunani del v prejetih nabavnih listinah in uvozu. Dobra stran DDV je preprost obračun na računu zaradi le dveh stopenj, slaba stran pa je povečanje knjigovodskih evidenc, zlasti če stranka uporablja obračun po plačani realizaciji. DDV je prinesel

računovodskim servisom večje administrativno delo, več evidenc, dodatno izobraževanje zaposlenih in neprestano spremljanje zakonodaje.

Dolžnost računovodskega servisa je, da kvalitetno vodi obračune DDV, opravlja nadzor nad dokumentacijo, stranke pa opozarja na pomanjkljivosti. Izvršitev samega plačila DDV ni v pristojnosti računovodskega servisa, temveč za to odgovarja stranka sama.

Trošarine

Kadar ima računovodski servis med strankami tudi stranko, ki opravlja gostinsko dejavnost, kamor spadajo alkohol in cigarete, dejavnost z motornimi vozili, mineralnimi olji in plini, morajo zaposleni poznati tudi Zakon o trošarinah, ki določa, da se trošarina plačuje od trošarinskih izdelkov, ki so proizvedeni v Sloveniji ali se uvozijo v Slovenijo, ter oprostitve plačila trošarine od izdelkov, namenjenih za službene potrebe diplomatskih predstavništev in mednarodnih organizacij v Sloveniji. Stranke morajo biti seznanjene o obveznosti plačevanja trošarin (Milost in Milunovič 2006, 45).

Carine

Carina je obvezna denarna dajatev, ki se plača ob uvozu blaga, izjemoma ob izvozu. Je najstarejša uvozna davščina. Plačilo carine določa Zakon o carini, obračunava jo Carinska uprava Republike Slovenije (CURS).

Družbe se pri opravljanju svoje dejavnosti velikokrat srečujejo z uvozom ali izvozom blaga, pri čemer morajo izpolnjevati določene obrazce, katere izpolnjujejo sami, računovodski servisi pa imajo nalogo pravilnega knjiženja teh obrazcev, treba je paziti na izvoz blaga, ki ni obdavčen, na oproščeno blago itd.

Davek od dobička pravnih oseb

Ob koncu leta, ko računovodski servisi ugotavljajo poslovne rezultate posameznih strank in ko izpolnjujejo obrazce za DURS, izračunajo tudi davek od dobička pravnih oseb. Dobiček je pozitivna razlika med prihodki in odhodki in je obdavčen. Med letom plačujejo poslovni subjekti akontacije davka, ob predložitvi davčnega izkaza pa se poračuna razlika med dejansko obveznostjo davka in plačanimi akontacijami.

Dohodnina

Dohodnina, ki jo ureja Zakon o dohodnini-2, je vir prihodkov državne blagajne. Njen zavezanec je fizična oseba s stalnim prebivališčem v RS, ki je v koledarskem letu prejel dohodke, kot so:

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

Računovodski servisi že pri obračunu plač za svoje stranke, pri obračunih najemnin, avtorskih honorarjev ter pogodbenih del, izdelajo obračun dohodnine, katere obveznost za plačilo nosi družba.

4.4 Spremljanje saldakontov

Naslednja naloga računovodskih servisov je spremljanje saldakontov. Saldakonti so posebna knjiga, v katerih se vodi evidenca terjatve do kupcev in obveznosti do dobaviteljev. Veliko družb opravlja to delo tudi samostojno, tako da zaposlijo ustrezno osebo, ki dnevno vodi saldakonte terjatev in obveznosti kupcev in dobaviteljev. Smiselno je, da družbe, ki same izstavljajo račune za svoje storitve, tudi same vodijo evidenco njihovih plačil, saj imajo tako nadzor nad plačilno disciplino, sprotne in točne podatke. Lahko pa družba prepusti to delo računovodskemu servisu. Računovodski servisi na podlagi dostavljene dokumentacije knjižijo izdane in prejete račune v program saldakonti ter na podlagi bančnih izpiskov ali blagajniškega poslovanja zapirajo plačila. O neplačanih računih zaposlena oseba v računovodskem servisu obvesti naročnika, ki nato pokliče kupca in se dogovori za plačilo ali izterjavo prepusti računovodskemu servisu.

4.5 Računovodska poročila

Ena od najpomembnejših in najbolj zahtevnejših nalog računovodskega servisa so izdelave računovodskih poročil. Namen računovodskega poročanja je posredovati informacije, ki so pomembne za odločanje. Računovodski servisi imajo zaposlene ljudi

za knjiženje poslovnih dogodkov, medtem ko izdelava računovodski poročil zahteva večjo strokovnost. Pred zaključkom poslovnega leta se zaposlenim v računovodskih servisih priporoča udeležba seminarja, ki je priprava na izdelavo računovodskih poročil.

Seminarje vsako leto organizira Gospodarska zbornica Slovenije v sodelovanju z različnimi strokovnjaki. Tema seminarjev so spremembe zakonov in pregledi aktivnosti v zvezi s pripravami na letna poročila.

Računovodska poročila so medletna ali letna. So računovodske informacije, ki so v zgoščeni obliki ali v bolj analitični obliki. Računovodska poročila majhnih družb sestavljajo bilanca stanja, izkaz poslovnega izida in priloge s pojasnili k izkazu, medtem ko so letna poročila srednje velikih, velikih kapitalskih družb, dvojnih družb, ki trgujejo na organiziranem trgu z vrednostnimi papirji, obsežnejša.

Računovodski servisi v skladu z ZGD-1 in Slovenskimi računovodskimi standardi izdelajo do 31. marca za svoje stranke sintetična računovodska poročila. Ta morajo biti kakovostna, pravočasna, sestavljena jasno in pregledno. Biti morajo razumljiva in primerljiva. Izkazovati morajo resničen in pošten prikaz premoženja in obveznosti družbe, njenega finančnega položaja in poslovnega izida (ZGD-1, člen 61).

Bilanca stanja

Bilanca stanja je temeljno računovodsko poročilo, ki ga morajo izdelati vsi poslovni subjekti. Je dvostranski računovodski izkaz, v katerem je na eni strani prikazano stanje sredstev, na drugi pa v enakem znesku obveznosti do virov sredstev (Vrankar 2005, 30). Izkazuje uresničene cilje, ki jih je nek poslovni subjekt dosegel na področju sredstev in obveznosti do virov sredstev. Izdelana je na podlagi knjigovodskih podatkov. Namenjena je najvišjim organom odločanja v družbi in državi. Bilanca stanja je po obliki in vsebini predpisana z gospodarskimi predpisi, ki jih dopolnjujejo računovodski standardi. Bilanca stanja posreduje informacije o sredstvih v obliki stvari, pravic in denarja ter informacije o obveznostih do virov sredstev, ki so kapitalske in dolžniške narave (Melavc in Milost 2003, 140).

Izkaz poslovnega izida

Samo izdelava bilance stanja ne bi odgovorila na vprašanje, kakšen je letni poslovni izid. Ta informacija izhaja iz izkaza poslovnega izida, ki je drugo temeljno

računovodsko poročilo. Poslovni izid, dobiček ali izguba družbe je razlika med vsemi prihodki in odhodki v določenem poslovnem letu (ibid).

Izkaz denarnih tokov

Izkaz denarnih tokov obravnava slovenski računovodski standard 26, ki ga morajo računovodski servisi sestaviti za velike in srednje kapitalske družbe. Poročilo vsebuje informacije o gibanju denarnih sredstev, kako podjetje denar pridobiva, kako ga uporablja ter kakšno je njegovo stanje na začetku in na koncu poslovnega leta (Lipnik 2008, 164).

Izkaz gibanja kapitala

Poročilo zagotavlja informacije o stanjih in spremembah kapitala in njegovih sestavin za poslovno leto. Izkazuje razdelitev čistega dobička oziroma poravnavo čiste izgube. Informacije so pomembne za lastnike in upnike poslovnega sistema (Melavc in Milost 2003, 165). Uporabljajo se za zunanje potrebe, lahko pa tudi za notranje potrebe. Nekaj načel razvrščanja kapitala:

- razvrščanje izkazov gibanja kapitala za zunanje poslovno poročanje,
- osnovno razčlenjevanje postavk v izkazu gibanja kapitala za zunanje poslovno poročanje,
- prilagojeno razčlenjevanje postavk v izkazu gibanja kapitala za zunanje poslovno poročanje,
- uskupinjevanje izkazov gibanja kapitala za zunanje poslovno poročanje in
- razkrivanje postavk v izkazu gibanja kapitala za zunanje poslovno poročanje.

Poslovno poročilo

Oblika poslovnega poročila ni predpisana, družba ga lahko oblikuje poljubno. Družba z njim predstavi svoje delo, svoje uspehe in neuspehe, uspešnost poslovanja in vizijo prihodnosti. Poslovno poročilo mora vsebovati pošten prikaz razvoja iz izidov poslovanja, tudi opis tveganj in negotovosti. Računovodski servisi poslovno poročilo sestavljajo za srednje družbe, velike kapitalske družbe, dvojne družbe ter družbe, ki na organiziranem trgu trgujejo z vrednostnimi papirji, čeprav je to naloga posloводства. Poročilo je del letnega poročila družb, ki so zavezane k reviziji.

4.6 Davčna poročila

Poleg naštetih finančnih poročil morajo računovodski servisi za družbe izdelati tudi davčna poročila. S pravili je jasno določeno, kdo, kdaj, kje in kako predloži davčno poročilo in kakšne so sankcije.

Za družbe se izdela obračun davka od dohodkov pravnih oseb, za samostojne podjetnike pa davčni obračun. Do 31. marca je treba davčna poročila posredovati Davčni upravi Republike Slovenije.

Obračun davka od dohodkov

Ureja ga Zakon o davku od dohodkov pravnih oseb ter vrsta pravilnikov. Zavezanci za obračun davka od dohodkov so rezidenti in nerezidenti. Rezidenti so osebe, ki imajo sedež v Sloveniji, nerezidenti so osebe tujega prava, ki v Sloveniji ustvarjajo prihodke v poslovni enoti. Obračun davka od dohodkov je predpisan obrazec, ki vsebuje podatke poslovnega subjekta, davčno priznane prihodke, ustvarjene v poslovnem letu, davčno priznane odhodke v poslovnem letu, izračun davčne osnove ter izračun davka.

Davčni obračun

Za samostojne podjetnike računovodski servisi posredujejo davčni upravi podatke v davčnem obračunu. Po Zakonu o dohodnini so dohodki iz opravljanja dejavnosti element dohodnine. Davčni obračun vsebuje podatke o zavezancu, davčno priznane prihodke, davčno priznane odhodke, razliko med prihodki in odhodki, osnovo za dohodnino in izračun akontacije dohodnine.

4.7 Svetovanje

Svetovanje je kot dejavnost računovodskega servisa namenjena notranjim in zunanjim uporabnikom. Zaposleni svetujejo s področja davkov, financ in poslovanja. Za svetovanje potrebujejo računovodski servisi široko strokovno znanje iz različnih področjih, zato se poslužujejo tudi zunanjih strokovnjakov.

Pri notranjih uporabnikih gre za svetovanje strankam pri medsebojnem sodelovanju, za opozarjanje pri spremembah zakonodaje, za finančno svetovanje, za pravilnost pri izstavitvi dokumentov, za branje finančnih poročil. Svetovanje pri zunanjih uporabnikih je bolj široko.

Zunanje naročnike zanima predvsem potek otvoritve podjetja, izdelava finančnega načrta, kriznega načrta, različne analize ter finančne naložbe.

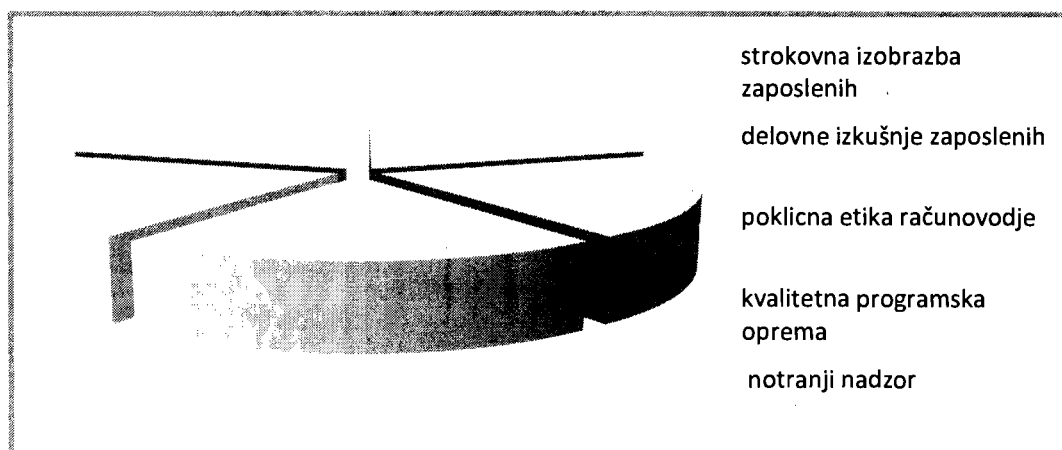
5 KVALITETA RAČUNOVODSKIH SERVISOV

Za uspešno poslovanje računovodskega servisa, mora ta poleg ustrezne ponudbe ter ugodne cene opravljati svoje delo tudi kvalitetno. Kvalitete dela v računovodskih servisih se ne da meriti ali izračunati z različnimi kazalci in koeficienti. Kvaliteta je skupek vseh aktivnosti in opravil, ki se odražajo v obliki opravljenih storitev, ki jih računovodski servis opravi za naročnika. Merila, ki kažejo na kvaliteto dela, so zanesljivost, zaupnost, natančnost, točnost, preglednost, zvestoba naročnikov, maloštevilni inšpekcijski pregledi, ugodne cene, delovne izkušnje, ustrezen računalniški program ter ustrezna strokovna izobrazba. Dobra kvaliteta dela pomeni veliko konkurenčno prednost, ki jo je treba nenehno potrjevati.

Pogoji za obvladovanje in večanje kakovosti, ki jih prikazuje slika 5.1, so:

- strokovna izobrazba zaposlenih,
- delovne izkušnje zaposlenih,
- poklicna etika računovodje,
- kvalitetna programska oprema,
- notranji nadzor (Čeč 2005, 25).

Slika 5.1 Pogoji kakovosti računovodskih servisov



Vir: Čeč 2005, 25

Na problematiko kvalitete dela vpliva vrsta različnih dejavnikov, kot so:

- pomanjkanje strokovnega kadra,
- slabe osebnostne lastnosti,
- nerednost naročnikov,

- preveliko število naročnikov,
- spreminjajoča se zakonodaja,
- nizke cene,
- siva ekonomija,
- pomanjkljiva programska oprema in drugo.

Računovodski servis je kvaliteten, če:

- je sposoben izvajati storitve, ki so na nivoju naročnikovih pričakovanj,
- je sposoben pravočasno izvesti storitve,
- zna prepoznati in zadovoljevati potrebe naročnikov,
- ima korekten in prijazen odnos,
- deluje kot svetovalec in usmerjevalec,
- posreduje strokovne informacije,
- seznanja naročnika z rezultati njegovega poslovanja (Čeč 2005, 25).

5.1 Strokovna struktura zaposlenih

Strokovnost zaposlenih je eden od osnovnih problemov izvedbe kvalitetnega dela.

Kot vsa podjetja si tudi računovodski servisi prizadevajo, da zaposlujejo ljudi v skladu z zastavljenimi cilji. Žal so v Sloveniji razmere glede računovodskega kadra bolj skromne. Računovodski servisi zaradi visokih stroškov dela ne upajo zaposlovati strokovnih ljudi. Rajši zaposlijo neizkušene, mlade diplomante, ki jih nato dodatno izobražujejo, pri tem pa tvegajo, da jih taki zaposleni, ko se opremijo s primernim znanjem, zapustijo (Glažar 2005, 30).

Zaposleni v računovodskih servisih, ki nimajo višje izobrazbe, zagovarjajo trditev, da lahko pomanjkljivo šolsko izobrazbo nadomesti več let delovnih izkušenj pri opravljanju del in nalog v računovodstvu. Tako računovodski servisi, ki ponujajo storitve malim, nezahtevnim družbam, pri izvajanju svojih storitev ne potrebujejo množice zaposlenih z višjo izobrazbo. Mali naročniki so nezahtevni uporabniki in niso pripravljeni plačati zahtevnejših računovodskih storitev, zato računovodski servisi potrebujejo zaposlene le s srednješolsko izobrazbo, z nekaj izkušenj na področju kontiranja in knjiženj dokumentacije. Ker pa je tudi pri ponudbi malim naročnikom treba zagotoviti ustrezno kvaliteto, mora tak računovodski servis zaposlovati vsaj enega visoko usposobljenega računovodjo.

Za ponudbo računovodskih storitev zahtevnim naročnikom, računovodski servisi potrebujejo visoko usposobljene računovodje in knjigovodje. Kot že rečeno, na prostem trgu take ponudbe dela skoraj ni, zato bodo računovodski servisi morali, če bodo hoteli kvalitetno delati, sami izobraževati svoje zaposlene, tako da se bo dvignila strokovna raven (Glažar 2008, 13).

5.2 Osebnostne lastnosti

Računovodja je nepogrešljiva podpora poslovodstvu. Imeti mora dobre osebnostne lastnosti in mora ravnati v skladu s kodeksom poklicne etike računovodje, ki je zapis pravil, po katerih se ravnajo računovodje pri opravljanju svojih strokovnih nalog.

Melavc in Milost (2003, 11) poudarjata: »Poklicna etika narekuje računovodji, da se popolnoma posveti svojemu delu in skrbi za njegovo kakovost [...]«.

Na kvaliteto dela v računovodskih servisih vpliva tudi vedenje zaposlenih. Kvaliteta dela je odvisna od njihove zanesljivosti, odzivnosti, zaupanja, zmožnosti vživeti se v položaj drugega in komunikativnosti. Računovodske storitve od zaposlenih zahtevajo natančno delo, široko znanje in pravočasnost. Pomembna je njihova odzivnost, in če je delo opravljeno kvalitetno, bodo zaposleni nagrajeni z zvestobo naročnikov. Zaupanje vzbuja pozitivne občutke in zadovoljne odnose med ponudnikom in naročnikom. Večkrat je zaupanje tudi vzrok za dobro ime in pridobivanje novih strank. Če želijo zaposleni delati v zadovoljstvo strank, se morajo vživeti v njihov položaj, v nasprotnem primeru si naročniki stvari ne razlagajo pravilno in podvomijo v kvaliteto storitev. Zaposleni prihajajo v stik z naročniki, zato sta pomembni tudi komunikativnost in prijaznost, posledica so dobri odnosi (Glažar 2008, 16).

5.3 Nerednost naročnikov

Tretji dejavnik, ki močno vpliva na kvaliteto dela, so naročniki sami. Računovodski servisi naj si naročnike skrbno izbirajo, s čemer si lahko pomagajo z vprašalnikom, ki je sestavljen iz naslednji vprašanj:

- ali je naročnik že uporabljal storitve računovodskih servisov,
- kakšna so njihova pričakovanja v zvezi z opravljenimi storitvami,
- katere storitve naj bi zanj opravljali,
- ali je davčni organ v preteklosti že opravil kontrolo njegovega poslovanja,

- kako pomembna je cena računovodskih storitev.

Ko računovodski servis dobi odgovore na ta vprašanja, se lahko odloči, ali bo stranko sprejel ali ne.

Kljub pozitivnim odgovorom pa lahko naročniki s svojim nekorektnim delom onemogočijo kvalitetno delo računovodstva. Naročniki računovodskim servisom posredujejo v obdelavo ustrezne dokumente in podatke. Veliko naročnikov zaradi pomanjkanja časa ali oddaljenosti pošilja dokumentacijo po pošti, kar seveda slabša kakovost izvedbe storitve. Že pri prejemu same dokumentacije računovodje ugotavljajo določene pomanjkljivosti, kot so manjkajoči računi, manjkajoče priloge, naknadno pošiljanje dokumentov, ko je rok za oddajo davka že zamujen, iztržki niso položeni na transakcijske račune, dviganje gotovine brez kritja, neizplačevanje plač in še bi lahko naštevali.

5.4 Število naročnikov

Na kakovost dela v majhnem računovodskem servisu pa lahko vpliva tudi preveliko število naročnikov, kar pomeni, da ena sama oseba ne more kakovostno obdelati vse dokumentacije v določenem roku. Zato prihaja do zamud in malomarnosti. Delo se opravlja zgolj rutinsko, ni časa za komunikativnost, prijaznost, izobraževanje. Vzrok velikega števila naročnikov je preživetje zaradi nizkih cen. Naročniki s takim delom niso zadovoljni, prihaja do odhoda strank in do slabega ugleda računovodskega servisa.

5.5 Zakonodaja

Z vstopom Slovenije v Evropsko unijo je prišlo na področju zakonodaje do velikih sprememb. Spremenil se je Zakon o gospodarskih družbah, ki je temeljni zakon o delovanju podjetij, ki predpisuje uporabo slovenskih računovodskih standardov. Temu je sledila še vrsta novih zakonov, direktiv in predpisov. Računovodje v računovodskih servisih so se morali za kvalitetno izdelavo poročil dodatno izobraževati ter pripraviti na nove izzive. Ker se zakonodaja še vedno spreminja in dopolnjuje, je potrebno nenehno izobraževanje in spremljanje strokovne literature. V malih računovodskih servisih mora vse novosti spoznati ena sama oseba, kar je izredno težko, saj je omejena s časom, medtem ko se v velikih računovodskih servisih zaradi večjega števila zaposlenih lahko

uvede specializacija po določenih področjih, kar pomeni konkurenčno prednost in višjo kvaliteto dela.

5.6 Vpliv cene na kakovost

Nekateri računovodski servisi vidijo konkurenčnost v nizkih cenah, drugi v kakovosti opravljenih storitev. Za prve je značilno, da ne cenijo svojega dela, ponujajo zgolj nezahtevne storitve, imajo zaposlen manj izobražen kader. Macarolova (2001, 138) trdi, da ne znajo tržiti svojih storitev. Drugi računovodski servisi vidijo priložnost v kakovostni ponudbi, za katero zaračunajo višje cene. Za njih je značilno, da se na trgu ohranjajo dosti dlje kot nizkocenovni ponudniki. Na višino cene za posamezno storitev vpliva kakovost storitve, ker je odvisno, ali to storitev opravi oseba, ki je manj izobražena in ima manj izkušenj, ali oseba, ki je strokovna in ima izkušnje. Te storitve so običajno dražje. Na ceno vplivata tudi močna konkurenca in siva ekonomija. Velikokrat je opaziti oglase oz. letake, ko računovodski servisi ponujajo 10 odstotkov nižjo ceno od sedanje, ki jo naročniki že plačujejo. Za naročnike je to prijazen poziv, vendar se morajo vedno vprašati, kaj bodo dobili za to ceno.

5.7 Pomanjkljiva programska oprema

Programski paket-oprema mora v celoti zajemati pretok informacij, tako da zagotovi podporo vsem štirim računovodskim funkcijam: knjigovodstvu, računovodskemu predračunavanju, nadziranju in računovodskemu analiziranju. Vsi programski paketi omogočajo vodenje, spremljanje in prikazovanje poslovnih sprememb in stanj, pregledi so možni tako na ekranu kot na tiskalniku, izpisi pa so v dnevniški, zbirni in knjigovodski obliki. Pri upravljanju s podatki mora programska oprema omogočati veliko prilagodljivost, enostavnost, prenosljivost in decentralizacijo oziroma distribuirano obdelavo podatkov, kontrolo podatkov in pripravo poročil. Programska podpora vsebuje nekaj pomembnih delov:

- glavno knjigo,
- osnovna sredstva,
- drobni inventar,
- knjigo prejetih faktur,
- knjigo izdanih faktur,

- terjatve in obveznosti,
- materialno poslovanje,
- blagovno knjigovodstvo,
- davek na dodano vrednost,
- blagajniško poslovanje,
- kompenzacije,
- potne naloge.

Obsežnost in zahtevnost programskih paketov sta tudi cenovno pogojeni in si ju majhni računovodski servisi ne morejo privoščiti. Toda kljub vsemu morajo biti podatki hitro obdelani in posredovani. Majhni računovodski servisi zato ne morejo konkurirati večjim, lahko pa s svojo programsko opremo zbirajo in obdelujejo računovodske podatke za majhne naročnike. Ponudba programske opreme na trgu je velika in omogoča tudi majhnim računovodskih servisom kvalitetno delo (Glažar 2008, 14).

6 RAZISKAVA KVALITETE DELA RAČUNOVODSKIH SERVISOV

6.1 Namen raziskovalnega problema

Namen raziskovalnega problema je pridobiti mnenje računovodskih servisov o njihovi kvaliteti dela, kar vpliva na zadovoljstvo naročnikov, računovodskih servisov in države. Cilj ankete je ugotoviti, kako ocenjujejo računovodski servisi kvaliteto svojega dela in kateri dejavniki vplivajo na to. Za pridobitev informacij o kvaliteti dela računovodskih servisov je bila opravljena anketa, ki je bila izvedena med 10 računovodskimi servisi, ne glede na njihovo velikost.

6.2 Analiza ankete

Rezultati ankete med računovodskimi servisi so bili podani na osnovi anketnega lista, ki so ga izpolnili vsi anketiranci. Anketa je bila izvedena anonimno in v pisni obliki. Anketiranci so odgovarjali na devet vprašanj .

Vprašanje 1: »Kakšna je povprečna izobrazbena struktura v računovodskem servisu?«

Na vprašanje je bilo možnih šest odgovorov:

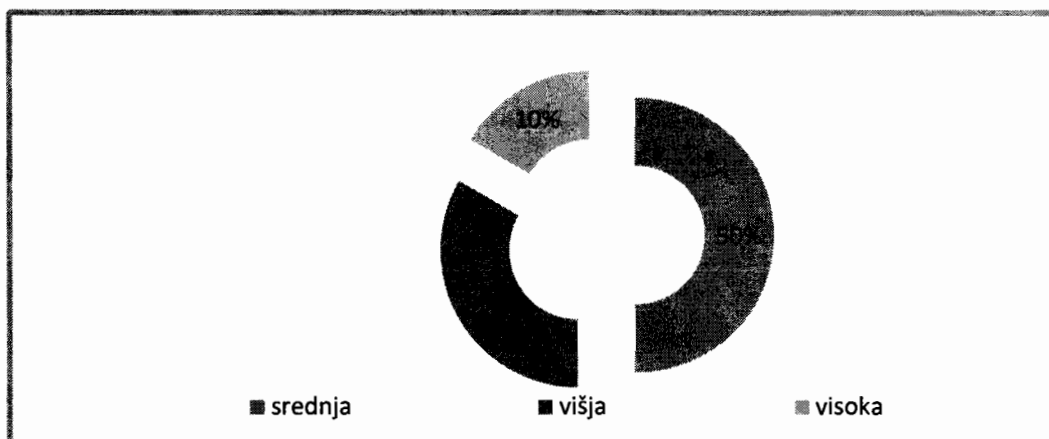
- manj kot srednja šola,
- srednja šola,
- višja šola,
- visoka šola,
- magisterij,
- doktorat.

Anketiranci so odgovorili različno:

- 50-odstotkov odgovorov je, da je povprečna izobrazba zaposlenih srednješolska ,
- 40-odstotkov odgovorov je, da imajo višjo šolo
- 10-odstotkov odgovorov je, da imajo visoko izobrazbo.

Povprečno izobrazbeno strukturo v računovodskem servisu prikazuje slika 6.1.

Slika 6.1 Izobrazbena struktura



Vprašanje 2: »Ali se za svoje delo dodatno izobražujete?«

Anketiranci so odgovorili 100-odstotno, kar pomeni, da vsi računovodski servisi skrbijo za sprotno kvaliteto svojega znanja. 90-odstotkov zaposlenih se dodatno izobražuje le na tečajih, seminarjih, s prebiranjem strokovne literature, 10-odstotkov, kar je en servis napram desetim, pa se povezuje z drugimi strokovnjaki.

Vprašanje 3: » Ali mislite, da je vaše delo obsežno, zahtevno in da ga kljub temu opravljate kvalitetno?«

Anketiranci so 100-odstotno mnenja, da je njihovo delo dovolj obsežno glede ponujenih storitev, prav tako so prepričani, da je njihovo delo zahtevno in da svoje storitve opravljajo kvalitetno.

Vprašanje 4: »Ali mislite, da imate glede na strokovno delo primeren cenik in ali pri tem upoštevati računovodsko tarifo?«

Na vprašanje so bili možni trije odgovori:

- imamo primeren cenik, podlaga je računovodska tarifa,
- imamo primeren cenik, vendar ne upoštevamo računovodske tarife,
- nimamo primerne cenika.

Odgovori so bili naslednji:

- 80-odstotkov servisov nima primerne cenika in
- 20-odstotkov servisov je zadovoljnih s svojimi cenami, vendar ne upoštevajo računovodske tarife.

Odgovora povesta, da računovodski servisi še vedno ne upajo tržiti svojih storitve po cenah, ki so primerne za njihovo delo. Nižje cene pa ne vplivajo na njihovo kvaliteto dela. Računovodske tarife ne upošteva nihče.

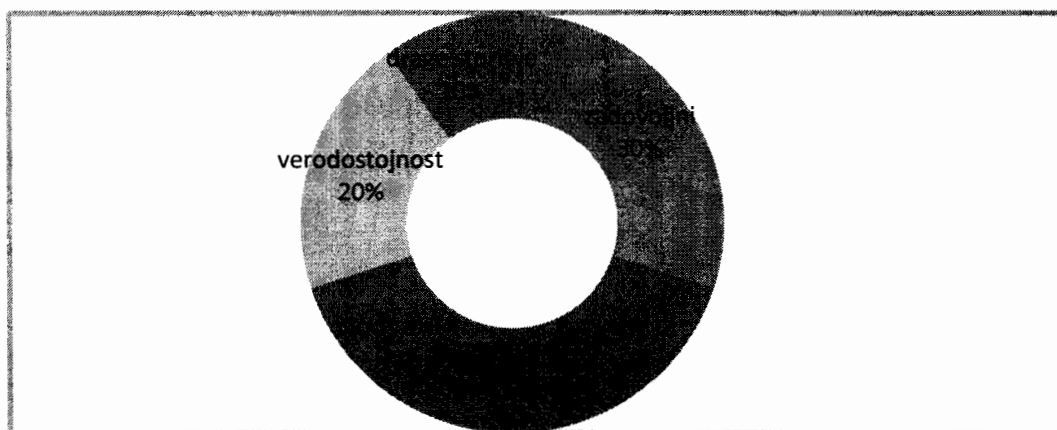
Vprašanje 5: »Katere pomanjkljivosti, ki vplivajo na kvaliteto dela opazate pri vaših naročnikih?«

Odgovori so bili naslednji:

- 30-odstotkov anketirancev je zadovoljnih s svojimi naročniki,
- 40-odstotkov anketirancev moti neurejena dokumentacija,
- 20-odstotkov jih meni, da dvomijo v verodostojnost dostavljene dokumentacije,
- 10-odstotkov jih opaža, da jim naročniki očitajo drage storitve.

Slika 6.2 prikazuje zadovoljstvo in dejavnike pomanjkljivosti, ki jih opažajo računovodski servisi pri svojih naročnikih.

Slika 6.2 Vpliv naročnikov na kvaliteto dela



Vprašanje 6: »Ali mislite, da je na področju računovodenja še vedno preveč sive ekonomije?«

Anketiranci so mnenja, da je preveč sive ekonomije:

- 90-odstotkov jih je pritrdilo,
- 10-odstotkov pa jih misli, da ne.

Siva ekonomija, se pravi delo na črno, zelo vpliva na ceno računovodskih storitev.

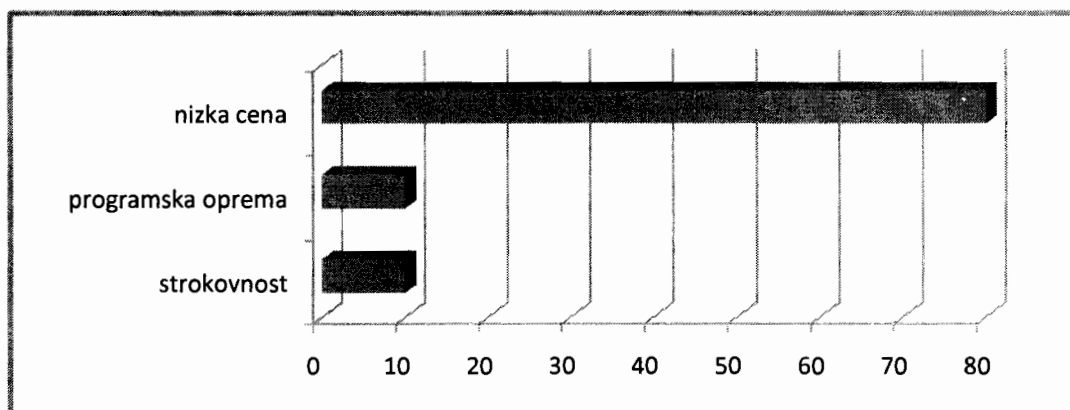
Naročniki so zadovoljni tudi s takšnim delom, saj je cenovno ugodno, poročila tudi oddana. Ali je delo opravljeno točno in kvalitetno, to naročnikov ne zanima. Tudi zaradi tega bo morala država urediti položaj in priznati zahtevnost poklica računovodje.

Vprašanje 7: »Kateri dejavniki vplivajo na slabo kvaliteto dela v vašem računovodskem servisu?«

- 10-odstotkov anketirancev meni, da je vzrok nizka strokovna usposobljenost,
- 10-odstotkov drugo in sicer slaba programska oprema,
- 80-odstotkov jih meni, da je vzrok nizka cena.

Slika 6.3 prikazuje dejavnike, ki imajo vpliv na kvaliteto dela v računovodskih servisih.

Slika 6.3 Dejavniki slabe kvalitete

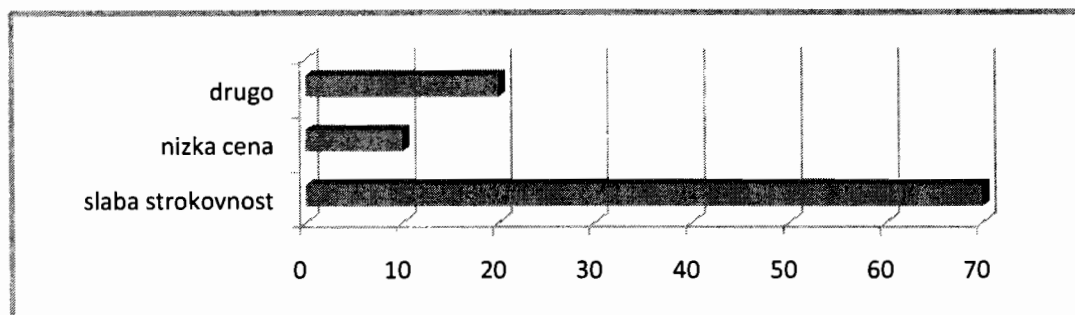


Vprašanje 8: »Katere pomanjkljivosti opazate pri drugih računovodskih servisih?«

- 10-odstotkov jih je odgovorilo, da opazajo nizke cene,
- 70-odstotkov jih meni, da imajo zaposleni v računovodskih servisih prenizko strokovno usposobljenost,
- 20-odstotkov jih moti drugo, vendar niso navedli kaj.

Slika 6.4 ponazarja dejavnike slabe kvalitete, ki jih ocenjujejo računovodski servisi pri svoji konkurenci.

Slika 6.4 Pomanjkljivosti v drugih računovodskih servisih



Vprašanje 9: »Pri opravljenem inšpekcijskem pregledu v vašem računovodskem servisu...«

Na vprašanje so bili možni trije odgovori:

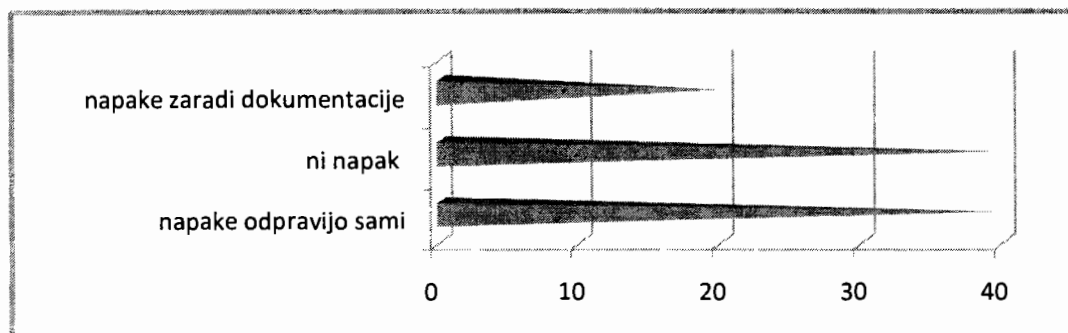
- ni bilo ugotovljenih napak,
- so bile ugotovljene napake s strani računovodskega servisa,
- so bile ugotovljene napake s strani naročnika.

Anketiranci so odgovorili različno:

- 40-odstotkov jih meni, da pri inšpekcijskem pregledu ni bilo ugotovljenih napak,
- 40-odstotkov jih priznava, da so bile narejene napake z njihove strani in so jih odpravili sami,
- 20-odstotkov jih je odgovorilo, da so bile napake posledica dostavljene dokumentacije.

Slika 6.5 prikazuje ugotovljene napake inšpekcijskih organov v računovodskih servisih.

Slika 6.5 Ugotovitve inšpekcijskega pregleda



6.3 Ugotovitve ankete

Na osnovi ankete je ugotovljeno, da je kvaliteta dela v računovodskih servisih odvisna od izobrazbe, ki se z leti postopoma izboljšuje. Do leta 1995, ko so nastajali računovodski servisi, je imelo 67 odstotkov zaposlenih srednješolsko izobrazbo, po letu 2003 le še 58 odstotkov, v letu 2009 le 50 odstotkov. Večji poudarek izobraževanja je zaznati na usposabljanju zaposlenih, saj se ti redno udeležujejo seminarjev, znanje nadgrajujejo s strokovno literaturo ter tečaji. Višješolskega in visokošolskega izobraževanja ni zaznati. Izobrazba in usposabljanje nista več glavni vzrok nekvalitetnega dela.

Delo, ki ga opravljajo računovodski servisi, je obsežno in zahtevno, vendar premalo cenjeno.

Cene storitev so lahko vzrok za slabo kvaliteto dela, saj vplivajo na prihodke, ki so nujno potrebni za stroške, ki omogočajo kvalitetno delo. Nemalokrat bi želeli računovodski servisi dvigniti ceno svojih storitev, vendar jim to onemogoča konkurenca. Računovodski servis, ki je povišal cene, je moral svoje naročnike prepričati, da so boljši od ostalih, in tako opravičiti višjo ceno.

Naročniki sami s svojim vedenjem še dodatno prispevajo k slabi kvaliteti dela, saj računovodski servisi ne morejo odgovarjati za resničnost, točnost in verodostojnost dokumentov.

Napake nastajajo tudi pri knjiženju, vendar če ima servis urejeno notranjo kontrolo, lahko napake uspešno in pravočasno popravi.

Raziskava je pokazala, da računovodski servisi ocenjujejo svoje delo kot kvalitetno, kljub težavam, ki jim to onemogočajo. Anketo lahko ocenim kot splošno trditev, saj vem iz lastnih izkušenj, da ovir za kakovostno delo ni malo. Ovire niso vedno strateškega pomena, vendar vplivajo na kvaliteto dela, na pravilno izdelavo poslovnih poročil in na pravilnost posredovanih informacij, ki so prepotrebne za nadaljnje delo naročnikov.

7 PREDSTAVITEV IZBRANEGA PODJETJA

Ermis d.o.o. je majši računovodski servis, katerega glavna dejavnost je vodenje računovodstva manjšim družbam in samostojnim podjetnikom. Družba je bila ustanovljena leta 1991. Vlogo vodje računovodskega servisa sem prevzela leta 1997, ko mi je bila dana možnost, da stopim na samostojno pot. Vsak začetek je težak, tudi ta je bil. Vizija računovodskega servisa je bila nadaljevanje dotedanjega dela ter doseči kvaliteto in razpoznavnost.

Kratkoročni cilji podjetja so bili izboljšati računalniški sistem, nakupiti nove programe ter pridobiti nove stranke, srednjeročni cilji izboljšati strokovnost in kvaliteto dela ter dolgoročni cilji doseči zadovoljstvo strank in ustvarjanje dobička. Danes je računovodski servis v fazi uresničevanja srednjeročnega cilja. Računovodja si želi pridobiti diplomo o opravljeni strokovni izobrazbi ter opravljati svoje delo kvalitetno in strokovno ter narediti korak k uresničevanju dolgoročnih ciljev. Da pa je računovodja dosegel nek nivo kvalitete dela, je moral sprejeti določene ukrepe in se po njih ravnati.

7.1 Sposobnost izvajanja storitev

Izkušenj za vodenje računovodstva je bilo na začetku malo, saj je bilo dotedanje delo računovodje omejeno zgolj na vodenje saldakontov, pisanje izdanih računov in vodenje evidence prejetih računov. Delo pa je zahtevalo zelo široko poznavanje računovodenja, saj so stranke prihajale iz različnih dejavnosti, kot so gostinstvo, proizvodnja, gradbeništvo, računalniške storitve ter trgovine na drobno in veliko. Vsaka od strank je bila specifična, znanje pa zelo omejeno. Potrebno je bilo takojšnje izobraževanje in usposabljanje preko seminarjev, s pomočjo strokovne literature (revija IKS, ki je namenjena za pomoč računovodjem ter revija Revizor) in svetovanje kolegov s področja računovodenja. Zagotovo v tistem času finančna poročila ne bi bila dovolj kvalitetna, če ne bi bil opravljen zunanji nadzor, ki ga je opravila strokovna oseba z dolgoletnimi izkušnjami. Leta so tekla, izkušenj je bilo vedno več in danes je družba sposobna izvajati storitve, ki so na nivoju naročnikovih pričakovanj.

Klub vsemu pa je glavna dejavnost družbe še vedno knjigovodenje. Redki naročniki želijo pregled finančnega stanja družbe že med poslovnim letom. Ta jim je zanimiv šele ob koncu leta, ko je čas za izdelavo finančnih poročil in pričakujejo od računovodskega servisa, da jim bo izračunal čim manjšo višino dajatev. Naročnikov ne zanimata davčna

in računovodska zakonodaja, niti nimajo interesa, da bi podrobneje poznali finančna poročila. Vse to prepuščajo računovodskemu servisu.

Računovodski servis je torej primeren za male in nezahtevne naročnike. Zato bi bilo neugodno, če bi nekdo od naročnikov zahteval izdelavo finančnega načrta, kriznega načrta ali izračun raznih koeficientov, kazalcev, raziskavo trga, ugotovitev finančne zmogljivosti, kadrovske ureditev in podobno. Glavni vzrok je premajhna strokovna usposobljenost osebe, ki vodi računovodstvo, neizkušenost in premalo zaposlenega kadra. Računovodja bi si pri tem lahko pomagal tako, da bi se povezal s strokovnimi kadri s tega področja ali, gledano dolgoročno, opravil dodatno visokošolsko izobraževanje. Ker je znanje dragocena vrednota, ki iz bilanc ni neposredno razvidna, je le to naložba v prihodnost. Računovodja se je odločil za šolsko izobraževanje.

7.2 Pravočasnost storitev

Večina storitev v računovodskem servisu je časovno vezana na roke. Dolgoletne izkušnje računovodji prinašajo sposobnost hitrega dela. Naročniki zahtevajo točnost in pravočasnost, vendar se ne zavedajo, kako pogosto so za zamudo rokov krivi sami. Računovodja ne more knjižiti pomanjkljive, nepravilne ali celo nedostavljene dokumentacije. Take pomanjkljivosti pomenijo slabo kvaliteto dela, saj onemogočajo pravočasnost dela.

Rešitev je računovodski servis Ermis d.o.o. našel v logistiki in sprejel med svojo ponudbo dela tudi enkrat mesečno zbiranje dokumentacije od stranke do stranke. Računovodja obvesti naročnike, kdaj bo prišel po dokumentacijo ter jih prosi za pripravo morebitnih vprašanj. Z obiskom istočasno opravi še pregled dokumentacije, osebni stik s stranko, se pogovori z njo o morebitnih težavah ter odgovori na zastavljena vprašanja. V kolikor so vprašanja zahtevnejša, odgovori pisno v roku enega tedna.

Seveda pa za pravočasnost storitev niso vedno krivi naročniki. Od leta 2000 vse do leta 2005 je bil delovni čas računovodje vsak dan, vključno s soboto in prazniki, od zgodnjih jutranjih do poznih večernih ur. Delovni čas ni bil 8, temveč 10 ur in več. Vzrok je bil preveliko število strank za eno osebo, ki je želela delati kvalitetno in pravočasno. Kljub vsem delovnim uram je primanjkovalo časa za izobraževanje, komuniciranje s strankami in za osebno življenje. Delo je bilo stresno in prezahtevno, kar se je izražalo v slabši kvaliteti dela, vendar je bil donos družbe veliko večji. Dobiček ob koncu leta je šel predvsem za državo, saj med letom ni bilo časa ustvarjati stroške.

Možni rešitvi sta bili dve, in sicer, da se dodatno zaposli še ena oseba ali da se zmanjša število strank. Glede na to, da je težko dobiti ustrezen kader za samostojnega računovodjo in da ni bilo časa za priučitev novega sodelavca ter da za tem stoji odgovornost, da moraš zaposlenemu izplačati plačo in vse dodatke, ki mu pripadajo, ne glede na finančno stanje podjetja, se je družba odločila, da bo upoštevala drugo možnost, in sicer da bo zmanjšala število naročnikov. Nič drugega ni bilo potrebno, kot zvišanje cen storitev. Naročniki, ki so bili že sami urejeni in kvalitetni, so ostali, neredni so odšli stran.

7.3 Prepoznavanje in zadovoljevanje potreb naročnikov

Med nekaterimi dolgoletnimi naročniki se je stkala poleg poslovne vezi tudi prijateljska.

Za tak odnos so potrebne dobre osebnostne lastnosti, upoštevanje poklicne etike ter poznavanje zakonodaje. Računovodja pozna svoje naročnike, njihova pričakovanja, njihov značaj, zato že med letom opozarja na določene pomanjkljivosti in nepravilnosti pri njihovem poslovanju. Največ opozoril je namenjenih pisanju potnih stroškov, saj jih le malokateri naročnik piše sproti, ob koncu leta pa je težko vse nadoknaditi. Ne spominjajo se več relacij, želijo pa napisati čim več, da bi zmanjšali dobiček. V trgovinah so težave z vodenjem zalog blaga. Pomembna jim je le prodaja, medtem ko jim evidence zalog trgovskega blaga niso pomembne. Pri gostincih se pojavlja problem polaganja dnevnega iztržka in prav tako vodenje zalog materiala. Velik problem, na katerega računovodja opozarja, je dviganje gotovine brez upravičene podlage. V letu 2008 pa se je računovodja pri opravljanju inšpekcijskega pregleda enega od naročnikov soočil tudi s prejetimi računi slamnatih podjetij. Namen takih podjetij je, da kupcu omogočijo uveljavitev pravice do odbitka vhodnega davka, ki pa ni bil plačan Sloveniji ali državi EU, kjer je to podjetje pridobilo davčno številko (Zalokar 2009, 52).

Majhen računovodski servis živi s svojimi strankami in mu ni vseeno, kakšen je njihov poslovni rezultat ter kakšne kazni mu pretijo ob nepravilnosti poslovanja. Slabost majhnega računovodskega servisa je v tem, da nima predpisanega delovnega časa, saj se računovodja odzove na težave strank tudi izven delovnega časa, torej med vikendom, prazniki in dopusti. Težave se rešujejo skupaj, vendar računovodja ne odstopa od poklicne etike. Na učinkovit način išče rešitve, vendar se drži predpisanih zakonov. Naročniki cenijo trud računovodje, kar se kaže v zadovoljstvu, zaupanju in pripadnosti.

Nenazadnje pa mora biti računovodja tudi dober psiholog. V enem od podjetij, kjer je zaposlenih več oseb, imajo izredno eksplozivnega direktorja. Vsaka malenkost ga hitro razjezi, vsak dan je pod velikimi pritiski in stresi. Za njegovo nezadovoljstvo so velikokrat krivi delavci, zato so njihove mesečne plače odvisne od njegovega razpoloženja. Da direktor pri tem ne bi kršil zakonodaje, računovodja v takem primeru reagira psihološko, se z njim mirno pogovarja, ga posluša in pridobiva na času, da omenjeni direktor o konkretni odločitvi dobro premisli oz. se pomiri.

7.4 Svetovanje in usmerjanje naročnikov

Računovodja svojim naročnikom svetuje in jih usmerja. Vsak nov naročnik, ki začne s poslovanjem, se sreča s pisanjem izdanih računov, plačevanjem prejetih računov, izplačilom plač, vodenjem blagajne in drugim. Mnogi ne poznajo administrativnega dela, ki je pogoj za delo v računovodstvu. Računovodja na sestanku odgovarja na njihova vprašanja, jih opozarja na potrebno dokumentacijo, potrebne evidence in na ustrezen računalniški program. Velikokrat je potreben osebni stik in veliko potrpežljivosti.

Naročnik, ki se je odločil, da bo vodil saldakonte na sedežu svojega podjetja, je bil prepričan, da ne bo težav, saj pri tem delu le zapiraš plačila. Pojasnjeno mu je bilo, da za to potrebuješ ustrezen računalniški program, najbolje v povezavi s fakturiranjem in zalogami blaga. Stroški takega programa pa niso majhni in zahtevajo tudi redno vzdrževanje. Stranka se je odločila, da investira v program in usposobi zaposlenega za vodenje saldakontov. Zaposleni je potreboval kar nekaj mesecev, da je s pomočjo računovodje dojel, kaj je njegovo delo, kako se knjiži plačila preko transakcijskega računa, kako potekajo gotovinska plačila in podobno. V takih primerih se računovodja zaveda, da je to za nekoga, ki nima izkušenj, izredno težko, saj si ne zna predstavljati, kaj pomeni banka, blagajna, kaj gre v dobro ali v breme, kako se knjižijo parske izravnave, popusti, dobropisi itd. Naročniku računovodja skuša za lažje razumevanje prikazati, kako dejansko denar potuje: kdaj imamo blagajniški prejemek, kdaj blagajniški izdatek. Čeprav naročnik sam vodi saldakonte, računovodja mesečno preverja pravilnost knjiženja, saj se le tako lahko takoj odpravi morebitne napake.

Računovodja manjšega računovodskega servisa naročnike usmerja k pravilnemu poslovanju, jih opozarja na nepravilnosti, na novo sprejete zakone, ki jih morajo upoštevati pri svojem delu. Glede na to, da se zakoni spreminjajo iz dneva v dan, mora

tudi računovodja neprestano slediti spremembam. Stranke obvešča pisno z mesečnimi okrožnicami. Okrožnice so istočasno za računovodja nekakšno pisno potrdilo, da so bile stranke o spremembah informirane in same nosijo odgovornost.

7.5 Posredovanje informacij in seznanjanje z rezultati dela

Še nekaj let nazaj se je računovodja vsako leto ob zaključku leta pri izdelavi finančnih poročil srečeval z nezadovoljstvom nekaterih naročnikov. Dokumentacija za poslovno leto je bila evidentirana v poslovne knjige in rezultati so bili glede na dostavljeno dokumentacijo realni. Naročniki, ki so bili vezani na kredite pri bankah, ter uvozniki so izražali veselje ob dobrem poslovnem rezultatu, drugi so želeli, da jim računovodja v okviru danih možnosti predlaga pridobitev boljšega ali slabšega rezultata. Tedaj se je začela bitka s časom: iskali so se stroški, pisali so se potni nalogi, prirejala se je zaloga blaga, pisale so se pogodbe o najemu poslovnih prostorov in drugo. Take izkušnje so računovodjo pripeljale do tega, da je uvedel sistem predčasnega informiranja naročnikov tako, da vsako leto, meseca oktobra, naredi priročno bilanco za vsakega naročnika. Že v tem mesecu so seznanjeni s približnimi rezultati svojega poslovanja. Računovodja tako prispeva k zadovoljstvu strank, vendar jih opozarja na verodostojnost in resničnost dokumentov.

Ne glede na to, da imajo računovodski servisi za oddajo letnih poročil podaljšan rok oddaje do 31. marca, se pojavljajo problemi, ko naročniki čakajo z oddajo dokumentov v računovodstvo skoraj do polovice meseca marca. Hitro opravljeno delo ni vedno kvalitetno, saj se lahko pojavi površnost, ta vpliva na poslovne rezultate in na resničnost in točnost finančnih poročil. Tudi tukaj je bilo treba ukrepati, in sicer se je računovodja odločil, da bo naročnike, ki bodo že do 15. februarja oddali vso potrebno dokumentacijo, stimuliral z 10-odstotnim popustom pri ceni za izdelavo finančnih poročil. Ukrep se je izkazal za zelo uspešnega.

Vsi smo zmotljivi in tako kot pri vsaki dejavnosti se napake pojavijo tudi v samem računovodstvu. Napaka lahko nastane zavedno ali nezavedno. Nezavedno zaradi nepravilnega knjiženja, pomanjkljive literature, prepoznega ali slabega tolmačenja davčne uprave, letos tudi zaradi slabe elektronske povezave in nenehnega dopolnjevanja obrazcev, nepravočasnosti knjiženja podatkov na davčni upravi in podobno. Zavedne napake nastanejo takrat, ko računovodje vedo za nepravilnosti, ki jih naročniki izvajajo, a kljub temu na njihovo željo knjižijo dokumentacijo. Pogoste so tudi napake pri

mesečnem knjiženju DDV od uvoza iz EU zaradi prepozno dostavljene dokumentacije. Zavedna napaka nastane, ko podjetje, ki se ukvarja z gostinstvom, ne poroča o pravih zalogah cigaret pri povišanju cen, tako da računovodski servis ne obračuna trošarine, čeprav dvomi v pravilnost zalog. Delodajalci namerno ne izplačujejo regresa ali dodatkov k plači, ki pripadajo zaposlenim.

Računovodja pri tem seznanja naročnika z nepravilnostjo in odgovornostjo, ki jo bo moral v primeru inšpekcijskega pregleda sprejeti sam.

Napako lahko povzroči tudi obsežnost dela, saj v kratkem času računovodja ne more pregledati vseh sprememb in prebrati vse literature. Vse je odvisno od tega, ali je napaka bistvena in kot taka vpliva na poslovni rezultat ali ni bistvena in se jo lahko odpravi v tekočem letu.

V nadaljevanju je predstavljenih nekaj primerov napak:

Primer 1: Nebistvena napaka pri evidentiranju poslovnih dogodkov v računovodstvu.

Družba je konec meseca novembra 2008 kupila kurilno olje v znesku 1200 EUR za šestmesečno ogrevanje poslovnih prostorov. V računovodstvu so knjižili celoten strošek računa v letu 2008, kar je napačno, saj gre za razmejitvene stroške. Znesek je minimalno vplival na poslovni izkaz, ni pa vplival na davčno osnovo, ker je družba z ustvarjenim dobičkom pokrivala izgubo iz prejšnjih let. Lastnik družbe se ni odločil za popravek napake. Primerjava, kako nebistvena napaka vpliva na izkaz poslovnega izida, prikazuje tabela 7.1.

Tabela 7.1 Izkaz poslovnega izida v primeru nebistvene napake (v EUR)

IZKAZ POSLOVNEGA IZIDA	brez popravka	s popravkom
Čisti prihodki od prodaje	28.662	28.662
Čisti prihodki na domačem trgu	28.662	28.662
Poslovni odhodki	27.917	27.717
Stroški blaga, mat. in storitev	7.694	7.494
Stroški dela	19.937	19.937
Odpisi vrednosti	242	242
Drugi poslovni odhodki	44	44
Dobiček iz poslovanja	745	945
Finančni prihodki	9	9
Finančni prihodki iz posl. terjatev	9	9
Drugi prihodki	1	1
Drugi odhodki	8	8
CELOTEN DOBIČEK	747	947

Primer 2: Bistvena napaka, ki je nastala zaradi odločitve naročnika in vpliva na finančni izkaz.

Družba je v mesecu januarju 2009 prejela račun od dobavitelja v znesku 1.200 EUR za opravljeno storitev v mesecu decembru 2008. Računa ni evidentirala v svoje poslovne knjige, ker ga je v mesecu marcu zavrnila dobavitelju z obrazložitvijo, da so cene za opravljeno storitev previsoke. Nastala je bistvena napaka. V izkazu uspeha so bili prikazani prenizki odhodki, saj je bila storitev opravljena v mesecu decembru. Po popravku napake je družba iz dobička prešla v izgubo, kar ni v njenem interesu. Tak poslovni rezultat ima vpliv tudi na davčni dobiček. Primerjava, kako bistvena napaka vpliva na izkaz poslovnega izida, je prikazana v tabeli 7.2.

Tabela 7.2 Izkaz poslovnega izida v primeru bistvene napake (v EUR)

IZKAZ POSLOVNEGA IZIDA	brez popravka	s popravkom
Čisti prihodki od prodaje	28.662	28.662
Čisti prihodki na domačem trgu	28.662	28.662
Poslovni odhodki	27.917	29.117
Stroški blaga, mat. in storitev	7.694	8.894
Stroški dela	19.937	19.937
Odpisi vrednosti	242	242
Drugi poslovni odhodki	44	44
Dobiček/izguba iz poslovanja	745	-455
Finančni prihodki	9	9
Finančni prihodki iz posl. terjatev	9	9
Drugi prihodki	1	1
Drugi odhodki	8	8
CELOTEN DOBIČEK/IZGUBA	747	-439

Primer 3: Bistvena napaka, ki vpliva na obračun davka zaradi nejasnosti zakona.

Družba, ki opravlja gradbeno dejavnost, je v poslovnem letu 2008 investirala sredstva za nakup delovnega stroja v višini 2490 EUR. Zaradi spremenjene zakonodaje v skladu z določbami 55.a člena Zakona o davku od dohodkov pravnih oseb, ki je bil objavljen v Uradni list RS, št. 117/06, 56/06,76/08, družba ni smela uveljaviti 30-odstotne davčne olajšave, kar je imelo vpliv na plačevanje davka iz dobička. Zaradi številnih vprašanj zavezancev je v mesecu maju 2009 prišlo dodatno pojasnilo iz davčne uprave, v katerem so pojasnili, da se lahko upošteva olajšava za nakup motornih vozil, katerih namembnost je druga in niso namenjena prevozu potnikov in tovora po cesti in ne izpolnjujejo zahtev glede energetske učinkovitosti in varstva okolja. Družba je bila tako upravičena do uveljavljanja investicijske olajšave in je lahko popravila že oddan obračun davka od dohodkov pravnih oseb. Tabela 7.3 ponazarja vpliv upoštevanja investicijske olajšave, in sicer: v primeru, da družba ne upošteva olajšave, mora plačati davek v znesku 164 EUR, v primeru, ko upošteva investicijsko olajšavo, pa obveznosti za plačilo davka ni.

Tabela 7.3 *Obračun davka v primeru bistvene napake (v EUR)*

OBRAČUN DAVKA	brez olajšave	30 % olajšava
Prihodki	28.672	28.672
Davčno priznani prihodki	28.672	28.672
Odhodki	27.925	27.925
Davčno priznani odhodki	27.925	27.925
Davčna osnova	747	747
Osnova za davek	747	747
Olajšava za investiranje		747
22 % davek	164	
Obveznost za plačilo davka	164	

7.6 Predlogi za izboljšanje kvalitete dela

Ne glede na rešitev problemov iz sedme točke, na katere je računovodja lahko vplival sam, pa vidim možnost izboljšanja kvalitete dela v dveh pomembnih dejavnikih. Prvi dejavnik je povezava strokovne izobrazbe z delovnimi izkušnjami in drugi dejavnik so cene.

Nikakor nisem mnenja, da so za opravljanje računovodskega dela dovolj samo delovne izkušnje, čeprav predstavljajo glavnino. Šolska izobrazba da širino znanja, ki pa ga je treba uvesti še v delovne izkušnje. Dober računovodja mora imeti oboje, strokovno izobrazbo in vsaj pet let delovnihkušenj s tega področja. Menim, da bi država RS morala sprejeti zakon o delovanju računovodskih servisov in v njem opredeliti, da računovodski servis lahko odpre le oseba, ki izpolnjuje oba pogoja.

Drugi predlog je upoštevanje računovodske tarife v vseh računovodskih servisih. Višina cene bi pokrivala stroške, ki so potrebni za dobro delo v računovodskem servisu. Preprečila bi selitev naročnikov iz enega računovodskega servisa v drugega in nenazadnje bi realna cena dvignila ugled računovodskih servisov, njihovo delo bi postalo cenjeno. Tako bi se izognili slabi konkurenci, in ne bi zniževali cen.

Računovodski servis bi tako lahko za primerno ceno obdeloval manj naročnikov, za njih bi skrbel še bolj kakovostno, imel bi dovolj časa za osebne stike, pogovore, svetovanja. Zaposleni bi delo opravljali v rednem delovnem času, brez stresov in kvalitetnejše.

8 SKLEP

V diplomskem delu sem želela odgovoriti na vprašanje kvalitete dela v računovodskih servisih. Cilj naloge je bil prikazati dejavnike, ki vplivajo na kvaliteto dela, in podati nekaj predlogov za njihovo rešitev.

Naloga je sestavljena iz dveh delov. Prvi je teoretični, kjer sem pokazala na širino dela, ki ga mora znati opravljati vsak računovodja računovodskega servisa. Za majhen računovodski servis je to velik zalogaj, medtem ko si večji računovodski servisi znanje lahko porazdelijo in je to njihova prednost. Opisala sem pogoje, ki vplivajo na kvaliteto dela, ter dejavnike, ki vplivajo na uspešnost vsakega računovodskega servisa. Drugi del je praktičen, v katerem sem naredila anketo o kvaliteti dela računovodskih servisov. Analiza podatkov mi je dala le splošno ugotovitev o kvaliteti dela računovodskih servisov. Menim, da ocena računovodskih servisov ni objektivna, kajti težko je bili kritičen do dela, ki ga opravljajo. Tako sem uporabila še lastne izkušnje in ugotovila sledeče:

Vsak računovodski servis se srečuje s problematiko, ki vpliva na kvaliteto dela. Primeri so si podobni v vseh računovodskih servisih, velikih in majhnih. Od vodstva in same organizacije servisa je odvisno, kako se bodo problemi reševali ter katere ukrepe bodo za to sprejeli.

Računovodski servisi vlagajo ves svoj trud in znanje v kvalitetna poročila, želijo posredovati točne informacije, vendar jim je to velikokrat onemogočeno. Vzrok je obsežnost dela, ki je povezana z znanjem zaposlenih, preveliko število naročnikov, zakoni, ki vsakodnevno prinašajo spremembe in katerim je težko slediti, naročniki s svojim vedenjem, konkurenca, ki prevzema naročnike in vpliva na nižjo ceno storitev.

Nekaj rešitev za bolj kvalitetno delo sem podala v sedmem poglavju in pri tem ugotovila, da so vse rešitve povezane s ceno. Če imaš primerno ceno, se lahko izobražuješ. Denar ti omogoča nakup sodobnega računalnika, s katerim hitreje in kvalitetnejše posreduješ informacije. Lahko zaposliš dodatno osebo, ki ti je v pomoč ter ji nudiš primerno plačo. Če imaš primerno ceno, lahko plačaš strokovnjake, zavrneš nekvalitetne naročnike in si vzameš čas za branje strokovne literature, za komunikacijo in za sprostitev.

Računovodski servisi bodo morali na tem področju narediti korak naprej. Ugotovitve so pokazale, da je cena pomemben element za kvalitetno in uspešno delo ter

Sklep

da je prišel čas, ko se mora računovodsko delo priznati kot strokovno delo, ki je cenjeno in pravilno ovrednoteno.

LITERATURA

- Čeč, Snežana. 2005. *Dejavniki uspešnosti delovanja računovodskega servisa*. Diplomsko delo, Univerza v Ljubljani, Ekonomska fakulteta.
- Glažar, Tomaž. 2005. *Trženje računovodskih storitev v Sloveniji*. Specialistično delo, Univerza v Ljubljani, Ekonomska fakulteta.
- Glažar, Tomaž. 2008. *Kako do lastnega cenika računovodskih storitev*. Ljubljana: Gospodarska zbornica Slovenije.
- Kodeks poklicne etike*. 2007. Ljubljana: Forum.
- Koletnik, Franc. 2004. *Računovodstvo za notranje uporabnike informacij*. Ljubljana: Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije.
- Koletnik, Franc. 2006. Ustvarjalnost in etika v računovodstvu. *IKS, revija za računovodstvo in finance* 33 (6): 125-131.
- Koritnik, Silva. 2008. Popravek napake iz prejšnjih obdobj. *RDP, revija za računovodstvo, davke, carine, gospodarsko in delovno pravo ter pravno skupnost* 1 (5): 11-17.
- Kuhar, Barbara. 2004. *Možnost uporabe obstoječih računovodskih računalniških rešitev v računovodskih servisih*. Diplomsko delo, Univerza v Ljubljani, Ekonomska fakulteta.
- Leben, Nataša. 2007. Nakup tujega znanja. *Glas gospodarstva*, junij, 24-26.
- Lipnik, Janez. 2008. Izkaz denarnih tokov. *IKS, revija za računovodstvo in finance* 35 (1/2): 164.
- Melavc, Dane in Franko Milost. 2003. *Računovodstvo*. Koper: Fakulteta za management.
- Milost, Franko in Vilma Milunovič. 2006. *Obdavčitev podjetij*. Koper: Fakulteta za management.
- Vrankar, Mateja. 2005. Slovenski računovodski standardi. *Interpretacija poslovnih poročil in računovodskih izkazov* 27-37. Ljubljana: GV založba.
- Zalokar, Nuša. 2007. Davek na dodano vrednost. *IKS, revija za računovodstvo in finance* 34 (10/11): 15.
- Zalokar, Nuša. 2009. DDV-nekaj opozoril, povezanih z odgovornostjo kupcev pri utaji davčnih obveznosti dobaviteljev. *IKS, revija za računovodstvo in finance* 36 (5): 52.
- Zupančič, Vera in Božena Macarol. 2001. *Knjigovodstvo in obdavčitev zasebnikov*. Ljubljana: Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije.

VIRI

Bohorič, Maja. 2009. *Davčni obračun in letno poročilo za leto 2008*. Ljubljana: Gospodarska zbornica Slovenije.

Verlič, Suzana. 2008. *Raziskava potreb po računovodsko-davčnem svetovanju za mikro in mala podjetja v okviru storitev računovodskega servisa*. Diplomsko delo, Višja strokovna šola Academia Maribor.

Zakon o gospodarskih družbah ZGD-1. *Uradni list RS*, št. 42/ 2006.

Zakon o dohodnini Zdoh -2. *Uradni list RS*, št. 117/2006.

Zakon o davku na dodano vrednost ZDDV-1. *Uradni list RS*, št. 117/2006.

PRILOGA

Priloga 1 Anketa

ANKETA

Sem Žebovec Alenka, študentka Fakultete za management Koper in vas prosim za izpolnitev **ANKETE** na temo **KVANTITETA IN KVALITETA DELA V RAČUNOVODSKIH SERVISIH**, ki mi bo v pomoč pri diplomskem delu. Anketa je anonimna in interne narave. Hvala za vaš trud in čas.

1. Povprečna izobrazbena struktura v vašem računovodskem servisu:

- manj kot srednja šola,
- srednja šola,
- višja šola,
- visoka šola,
- magisterij,
- doktorat.

2. Ali se za svoje delo dodatno izobražujete in kako?

- ne
- da
- tečaji
- seminarji
- strokovna literatura
- drugo _____

3. Ali mislite, da je vaše delo obsežno, zahtevno in kvalitetno?

- da
- ne

4. Ali mislite, da imate glede na strokovno delo primeren cenik?

- imamo primeren cenik, podlaga je računovodska tarifa,
- imamo primeren cenik, vendar ne upoštevamo računovodske tarife,
- nimamo primerne cenika.

5. Katere pomanjkljivosti, ki vplivajo na kvaliteto dela opazate pri vaših naročnikih?

- s strankami smo zadovoljni,
- slabo sodelovanje,
- neupoštevanje vaših predlogov,
- neurejenost dokumentacije,
- verodostojnost dokumentacije,
- drugo.

6. Ali mislite, da je na področju računovodenja še vedno preveč sive ekonomije?

- da
- ne

7. Kateri dejavniki vplivajo na slabo kvaliteto dela v vašem računovodskem servisu?

- nizke cene
- nizka strokovna izobrazba
- drugo

8. Katere pomanjkljivosti opazate pri drugih računovodskih servisih?

- nizke cene
- nizka strokovna izobrazba
- drugo

9. Pri opravljenem inšpekcijskem pregledu v vašem servisu

- ni bilo ugotovljenih napak,
- so bile ugotovljene napake, ki ste jih nato sami odpravili,
- so bile ugotovljene napake, ki so posledica dostavljene dokumentacije.