



Karelia-ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

Opas marginaaliveron kirjaamisesta matkatoimistojärjestelmään

Case: Matkatoimisto X

Sini Kärki

Opinnäytetyö, toukokuu 2023

www.karelia.fi



OPINNÄYTETYÖ
Toukokuu 2023
Liiketalouden koulutusohjelma

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
+358 13 260 600

Tekijä
Sini Kärki

Nimeke
Opas marginaaliveron kirjaamisesta matkatoimistojärjestelmään

Toimeksiantaja
Yritys X

Tiivistelmä

Opinnäytetyön aiheena on marginaaliveron oikeaoppinen kirjaaminen matkatoimistojärjestelmään. Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona matkatoimistoyritykselle. Tavoitteena oli selkeyttää verotusta marginaaliveron ja yhteisökaupan näkökulmasta. Tavoitteen täyttämiseksi opinnäytetyön tuloksena on kirjoitettu opas yritykselle, joka selkeyttää marginaaliveron oikeaoppista kirjaamista matkatoimistojärjestelmään. Opinnäytetyössä on käsitelty myös, mitä tuotteistaminen tarkoittaa ja miten siihen tulisi suhtautua.

Opinnäytetyö on toiminnallinen. Toiminnallisessa opinnäytetyössä on käytetty havainnointia, haastatteluja sekä analysointia tutkimusmenetelmänä. Opinnäytetyöhön haastateltiin toimeksiantajayrityksen työntekijöitä, johtoa, kirjanpitäjää ja matkatoimistojärjestelmän palveluntarjoajaa. Opas marginaaliveron oikeaoppisesta kirjaamisesta laadittiin käyttöoppaan muodossa.

Opinnäytetyön tutkimuksen tuloksena havaittiin, että matkatoimistojärjestelmä on tarpeellinen, mutta matkojen perustamisvaihe on järjestelmän käyttöönoton alussa työlästä. Siitä huolimatta käyttökokemukset ja ajankäytön tehostaminen ovat parantuneet huomattavasti yrityksessä, koska manuaalinen kirjaaminen on pienentynyt.

Kieli
suomi

Sivuja 33
Liitteet 1
Liitesivumäärä 1

Asiasanat
tuotteistaminen, marginaalivero, yhteisökauppa, matkatoimistojärjestelmä



THESIS
May 2023
Degree Programme in Business Economics

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
FINLAND
+ 358 13 260 600

Author
Sini Kärki

Title
Guide to Record Marginal Tax in the Travel Agency System

Commissioned by
Company X

Abstract

The topic of the thesis is the correct recording of marginal taxation in the travel agency system. The thesis commissioned by a travel agency company. The objective was to clarify taxation from the point of view of marginal taxation and community trade. In order to fulfil this objective, the result of the thesis is a written guide for the company that clarifies the correct recording of marginal taxation in the travel agency system. Moreover, productization has also been discussed in the thesis, including what it means and how it should be approached.

The thesis was practise-based by nature. In this thesis, observation, interviews and analysis have been used as research methods. For the thesis, employees, management, an accountant and travel agency system service providers of the commissioning company were interviewed. A guide on the correct recording of marginal taxation was developed in the form of a user manual.

As a result of the thesis research, it was found that the travel agency system is necessary, but the set-up phase stage of the trips is laborious at the beginning of the system implementation. Nevertheless, the experiences and time efficiency have improved considerably in the company due to the reduction in manual recording.

Language
Finnish

Pages 33
Appendices 1
Pages of Appendices 1

Keywords
productization, marginal tax, community trade, travel agency system

Sisältö

1	Johdanto.....	5
1.1	Taustaa.....	5
1.2	Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaukset.....	6
1.3	Aikaisempien opinnäytetöiden tutkimustulokset.....	7
1.4	Opinnäytetyön rakenne.....	8
2	Palvelujen tuotteistaminen.....	9
2.1	Ulkoinen ja sisäinen tuotteistaminen.....	9
2.2	Tuotteistaminen käytännössä.....	10
2.3	Tuotteistamisen prosessi.....	12
3	Arvonlisä- ja marginaaliverotus.....	14
3.1	Arvonlisäverotus.....	14
3.2	Suomessa käytössä olevat arvonlisäverokannat.....	14
3.3	Arvonlisäverovelvollinen.....	15
3.4	Matkatoimistojen marginaaliverotus.....	15
3.5	Marginaaliveromenettely.....	16
4	Yhteisökaupan arvonlisäverotus.....	19
4.1	Yhteisömyynti.....	19
4.2	Yhteisöhankinta.....	19
4.3	Palveluiden kansainvälinen kauppa.....	20
4.4	Palveluiden verotus kansainvälisessä kaupankäynnissä.....	20
5	Tutkimusmenetelmä ja toteutus.....	22
5.1	Toiminnallinen opinnäytetyö.....	22
5.2	Tutkimuksen toteutus.....	22
6	Matkatoimisto X:lle opas marginaaliveron kirjaamisesta matkatoimistojärjestelmään.....	24
6.1	Opas marginaaliverotuksen oikeasta kirjaamisesta matkatoimistojärjestelmään.....	24
6.2	Oppaan osio 1: Ohje matkapalvelutuotteiden perustamisesta matkatoimistojärjestelmään.....	24
6.3	Oppaan osio 2: Raporttien muodostus matkatoimistojärjestelmässä.....	26
7	Johtopäätökset.....	26
7.1	Matkavarauksen tekeminen.....	27
7.2	Matkojen hallinnointi.....	28
7.3	Myyntien kirjanpidon automatisointi.....	29
8	Pohdinta.....	30
8.1	Luotettavuus.....	31
8.2	Jatkotutkimuskohteita.....	32
	Lähteet.....	33

Liitteet

- Liite 1 Haastattelu kysymykset
- Liite 2 Matkan perustamisvaiheet järjestelmään (salattu arkaluonteisuuden vuoksi)
- Liite 3 Raporttien otto järjestelmästä (salattu arkaluonteisuuden vuoksi)

1 Johdanto

Tässä opinnäytetyössä perehdytään matkailualan arvonlisäverojen käsittelyyn kotimaassa sekä ulkomailla. Opinnäytetyössä tarkastellaan arvonlisäverotusta, marginaaliverotusta sekä tuotteistamista sellaisen matkailuyrityksen näkökulmasta, joka harjoittaa matkatoimistopalveluita sekä henkilöliikennettä.

Opinnäytetyön tavoitteena on selkeyttää yrityksen työntekijöille kohteiden ja tuotteiden perustamista matkatoimistojärjestelmään oikeanlaisesti. Oikein perustettu kohde ja tuote helpottaa kirjanpitäjän työtä sekä automatisoi marginaaliverotuksen laskemisen.

1.1 Taustaa

Opinnäytetyö pohjautuu matkailualan yrityksen uuden matkailujärjestelmän käyttöönottoon. Järjestelmän kautta yrityksen matkoja varataan, hallinnoidaan, tulostetaan matkustajalistoja ja seurataan reskontraa. Uusi järjestelmä on selkeyttänyt matkatoimiston työtä ja säästänyt työntekijöiden aikaa. Järjestelmä laskee automaattisesti arvonlisävero- ja marginaaliverolaskelman syötettyjen tietojen perusteella. Tiedot lähetetään tilitoimistolle, joka maksaa yrityksen arvonlisäverot. Tämän vuoksi on tärkeää, että järjestelmään on syötetty oikeat arvonlisäverokannat sekä tuotteiden myynti sekä ostohinnat. Tätä varten opas marginaaliverojen kirjaamisesta on toimeksiantajayritykselle tärkeää. Ennen järjestelmää yritys laski itse marginaaliverolaskelman, jonka mukaan tilitoimisto maksoi arvonlisäverot.

Kohdeyritys on pk-yritys, joka on toiminut matkailualalla pitkään. Yritys järjestää valmismatkoja kotimaahan sekä ulkomaille. Tällä hetkellä yritys ei järjestä EU:n ulkopuolelle matkoja. Yritys toimii vastuullisena matkanjärjestäjänä ja on rekisteröitynyt Kilpailu- ja kuluttajaviraston valmismatkaliikerekisteriin matkanjärjestäjäksi.

Kohdeyritys on ostanut Comgate-nimiseltä yritykseltä Winres-käyttöjärjestelmän. Winres-järjestelmään kuuluu muun muassa varausjärjestelmä, verkkokauppa, CRM, myyntireskontra, ostoreskontra sekä automaattiset raportit. Winres-järjestelmää käyttää noin 180 matkatoimistoa, matkanjärjestäjää sekä keskusvaraamoja. (Comgate 2023.)

1.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaukset

Opinnäytetyön tutkimusongelmana on käyttöjärjestelmän käytön haasteet sekä tietämättömyys oikea oppisesta arvonlisäverotietojen kirjaamisesta järjestelmään. Väärin kirjatut verotiedot aiheuttavat lisätyötä kirjanpitäjälle, koska hän joutuu niitä manuaalisesti oikaisemaan.

Opinnäytetyön tavoitteena on tehdä yritykselle opas, joka helpottaa työntekijöiden työtä. Opas auttaa työntekijöitä matkan perustamisvaiheessa Winres-matkailupalvelujärjestelmässä. Matkaa perustaessa tietojärjestelmään työntekijän tulee perustaa matkalle kohde. Kohteen alle perustetaan tuotteita, jotka hinnoitellaan. Yleensä tuotteita on noin kymmenen. Tuotteita ovat esimerkiksi majoitus, kuljetus, lisäpalvelut sekä hallinnolliset tuotteet kuten merkintä siitä, että kohteesta on lähetetty majoituslista hotellille. Jokainen tuote tulee hinnoitella. Hinnoittelu voi olla nolla hintainen, kuten esimerkiksi hallinnolliset tuotteet tai kuljetus, jos kuljetus sisältyy matkan hintaan. Muutoin tuotteelle tulee määrittää myyntihinta sekä ostohinta ja osahinta. Kohteelle tulee määrittää myös lähtö ja kapasiteetit. Lähtö ajankohdaksi laitetaan matkanajankohta ja kapasiteettiin määritellään, kuinka monta matkaa tai lisäpalvelua on myynnissä. Näiden tietojen avulla työntekijä pystyy hallinnoimaan myymäänsä kohdetta.

Opinnäytetyö on rajattu käsittelemään oikeiden arvonlisäverokantatietojen asettamiseen ja marginaaliverotukseen. Jotta yrityksen matkajärjestelmä osaisi laskea oikein marginaaliverolaskelman tulee yrityksen tuotteet hinnoitella oikein ja asettaa tuotteille oikeat tiedot. Tuotteiden hinnoittelussa on tärkeää muistaa myyntihinnan lisäksi lisätä tuotteen ostohinta, osahinta sekä oikea arvonlisäveroprosentti. Näiden avulla järjestelmä laskee automaattisesti

marginaaliverolaskelman. Järjestelmän kautta lähetetyistä laskusta sekä toteutuneista matkoista saadaan erilaisia raportteja. Raportit ovat esimerkiksi myyntiraportti ja siirtoraportti. Myyntiraportista näkyy yrityksen myymät tuotteet ja siirtoraportista näkyy yrityksen pankkiliikenne. Raporttien avulla yrityksen tilitoimisto maksaa arvonlisäverot.

1.3 Aikaisempien opinnäytetöiden tutkimustulokset

Theseus-palvelussa on muutamia samankaltaisia opinnäytteitä. Tarkastelun perusteella tämänkaltaiselle opinnäytetyölle on tarvetta, koska samankaltaisia opinnäytetöitä ei ole montaa tehty. Marginaaliverotusta, yhteisökauppaa ja matkailualan verotusta sekä tuotteistamista on käsitelty Suokas, Pukkina ja Palosaari omissa opinnäytetöissään. Nämä kaikki kolme opinnäytetyötä on samankaltaisista aiheista, kuin tekemäni opinnäytetyö. Opinnäytetyöt ovat kuitenkin kaikki jo usean vuoden vanhoja. Tuorein näistä on Suokkaan tekemä 2018 eli viisi vuotta vanha.

Suokas (2018) on kirjoittanut opinnäytetyön nimeltään Matkatoimistopalvelun ja henkilökuljetuksen arvonlisäveron käsittely kirjanpidossa: Case X.

Opinnäytetyön tarkoituksena on ollut selvittää arvonlisäveron oikeaoppinen käsittely kohdeyrityksen kirjanpidossa. Opinnäytetyössä on paneuduttu matkatoimistopalveluiden marginaaliverotusmenettelyyn ja henkilökuljetuksen myyntimaasäännöksiin. Opinnäytetyö on tehty toiminnallisena kehittämistehtävänä. Opinnäytetyön aikana Suokas kehitti toimeksiantaja yrityksen valmismatkojen myyntilaskuja ja antoi kehitysehdotuksen marginaaliverotuksen automatisoinnista. Opinnäytetyön tuloksena syntyi opas arvonlisäverotuksen käsittelemisestä kohdeyrityksen kirjanpidossa. Oppaan tarkoituksena oli helpottaa kirjanpitäjän työtä.

Pukkila (2015) on kirjoittanut opinnäytetyön nimeltään Marginaaliverotus Case: Oy Aurinkomatkat - Suntours Ltd. Opinnäytetyön tarkoituksena on ollut perehtyä marginaaliverotukseen matkailualan näkökulmasta. Opinnäytetyön tutkimusta toteutettiin perehtymällä lakeihin ja muihin määräyksiin, jotka koskevat marginaaliverotusta. Tutkimustuloksia oli vertailtu kohdeyrityksen kirjanpitoon.

Opinnäytetyön tuloksena Pukkila oli todennut kohdeyrityksen marginaaliverotuslaskelman oikeellisuuden. Pukkila totesi opinnäytetyön aikana pieniä virheitä kohdeyrityksen kirjanpidossa. Virheet korjattiin opinnäytetyön tuloksena.

Palosaari (2011) on kirjoittanut opinnäytetyön nimeltään Kaksi erityiskysymystä matkatoimiston kirjanpidossa - Case: Matkatoimisto X. Opinnäytetyön tavoitteena on ollut tutkia kohdeyrityksen kirjanpidon oikeellisuutta marginaaliverotuksellisten ostojen ja myyntien osalta sekä ennakkomaksujen kirjausta. Opinnäytetyössä Palosaari sovelsi laadullista toimintatutkimusta. Toimintatutkimusta oli tehty haastattelemalla kohdeyritystä ja tutkimalla kirjanpitoa. Opinnäytetyön tutkimustuloksista selvisi, että kohdeyrityksen kirjanpidossa marginaaliverolliset ostot ja myynnit kirjataan nettokirjaustapaa käyttäen, vaikka ne tulisi kirjata bruttokirjaustavalla. Opinnäytetyön tuloksena selvisi myös, että ostojen ja myyntien kirjaamiseen käytettyjen tilien nimet olivat harhaanjohtavia. Opinnäytetyön tuloksena Palosaari laati kehitysehdotuksia marginaaliveron käsittelyyn kohdeyritykselle.

1.4 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyön tietoperusteosiossa käsitellään opinnäytetyön keskeisiä käsitteitä. Opinnäytetyön keskeisiä käsitteitä on palvelujen tuotteistaminen, arvonnlisäverotus, marginaaliverotus sekä yhteisökauppa. Käsitelen näitä teoriassa ja näihin teorian tietoihin pohjaan opinnäytetyössä käsittelemäni asiat.

Tietoperustan jälkeen kerrotaan opinnäytetyössä käytetyistä tutkimusmenetelmistä ja kerrotaan oppaan sisällöstä, sillä opas ei ole julkinen. Oppaan olen laatinut kohdeyrityksen työntekijöille. Tutkimusmenetelmien ja oppaan lisäksi kerron tutkimuksen tekemisestä sekä tutkimustuloksista. Tutkimustuloksien jälkeen kerron omat johtopäätelmät sekä pohdin omaa työtäni.

2 Palvelujen tuotteistaminen

Palvelun tuotteistaminen tarkoittaa palvelun määrittelyä, kuvaamista, suunnittelua, kehittämistä, tuottamista sekä jatkuvaa parantamista. Usein ajatellaan, että tuotteistaminen tarkoittaa tuotteen tuotekehitystä, mutta tuotteistaminen on käytännössä huomattavasti laajempi prosessi. Tuotteistamis-käsitteen määrittely on hankalaa, koska siihen ei ole yhtä oikeaa vastausta. (Tonder 2013,14.) Tuotteistus on ajattelutapa, jonka avulla tuote- ja tuotekehitysstrategiaa määritellään, suunnitellaan ja kehitetään käytännössä. Eli tuotteistaminen on organisaation tai yksikön tuottamien palveluiden tarkempaa määrittelyä. Määrittelyn avulla tuotteesta tulee helpommin ostettava sekä myytävä palvelu. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 30.)

Tuotteita ja palveluita tuotteistetaan, koska sillä tähdätään yrityksen taloudellisen tuloksen parantamiseen. Taloudellisen tuloksen parantaminen vaatii, että myyjä kartoittaa asiakkaiden tarpeet mahdollisimman hyvin. (Tonder 2013, 12.) Tämän vuoksi palveluja tuotteistetaan, jotta palvelujen tarjoama arvo kiteytyisi ja näin ollen myyjälle ja asiakkaalle muodostuisi yhteisymmärrys palvelun arvosta. Tällaista yhteisymmärrystä kutsutaan osallistavaksi tuotteistamiseksi. Osallistava tuotteistaminen sitouttaa, motivoi sekä voi muuttaa toimintatapoja ja ajatusmalleja. Osallistava tuotteistaminen voi myös mahdollistaa innovointia. Osallistavan tuotteistamisen tarkoituksena on yhtenäistää palvelutoimintaa, tuoda toistettavuutta ja tehokkuutta sekä luoda arvoa palveluntarjoajalle ja asiakkaalle. (Järvi, Lehtonen, Martinsuo, Tuominen & Valtanen 2015, 5.)

2.1 Ulkoinen ja sisäinen tuotteistaminen

Palvelujen tuotteistaminen voidaan jakaa kahteen, ulkoiseen sekä sisäiseen tuotteistamiseen. Ulkoinen tuotteistaminen on asiakkaille näkyvien palvelujen kuvaamista ja kiteyttämistä. Ulkoisessa tuotteistamisessa synnytetään yhteinen näkemys asiakkaalle tärkeistä palvelun elementeistä. Elementit kiteytetään palvelukuvauksiin, myyntimateriaaleihin ja kokemukseen. (Järvi ym. 2015, 5.)

Ulkoista tuotteistamista ovat muun muassa toimintaympäristö, asiakkaan polku ja palvelukontakti. Toimintaympäristöön kuuluu puhelin tai internet, josta asiakas tilaa palvelun, kohde johon asiakas saapuu esimerkiksi hotelli, matkustusväline ja matkalla kokemat retkipaikat. Asiakkaan polkuun kuuluu asiakkaan kokemukset palvelusta esimerkiksi palvelun tilaus, vastaanottoon saapuminen, matkustajakortin täyttö, ohjelma matkalla ja matkustuskokemus.

Palvelukontaktiin kuuluu muun muassa tilauksen vastaanottaminen, hotellivirkailijan vastaanotto, opastus, kuljetus ja ruokatarjoilut. (Tonder 2013, 100–101.)

Sisäisellä tuotteistamisella tarkoitetaan palvelutuotannon kuvaamista ja yhdenmukaistamista. Palveluprosessin, toimintatapojen ja vastuiden kuvaaminen sekä määrittäminen ovat sisäisen tuotteistamisen perustehtäviä. Sisäisessä tuotteistamisessa on tärkeää miettiä, miten palveluprosessi näyttäytyy asiakkaalle ja mitkä ovat hänen prosessinsa. (Järvi ym. 2015, 5.) Sisäiseen tuotteistamiseen kuuluu myös toiminnot, jotka ovat välttämättömiä tehdä muttei näy asiakkaalle. Tätä kutsutaan asiakkaalle näkymättömästä tasosta. Näitä tasoja ovat tuotanto, tukitoiminnot ja aika. Tuotantoon kuuluu kaikki toiminnot, joita palvelun toteutus vaatii esimerkiksi matkustusvälineiden huolto, tarjoilut, siivoukset, virkailijoiden tekemät varaukset ja varmistukset. Tukitoiminnoilla tarkoitetaan resurssien hallintaa ja toimintoja, jotka tukevat tuotantoa esimerkiksi kaupassa käynti. Sisäisen tuotteistamisen aika voidaan jakaa viikkoihin ja päiviin. Palvelu voidaan laittaa myyntiin jopa vuotta aikaisemmin, kun itse palvelu toteutuu. Ennen palvelun toteutusta palvelua myydään sekä järjestellään asiakkaalle näkymättömiä tuotantoon ja tukitoimiin liittyviä asioita. Palvelun toteutushetkellä aikaa kuvataan päivinä, koska palvelu ei yleensä kestä viikkoa pidempään. (Tonder 2013, 100–101.)

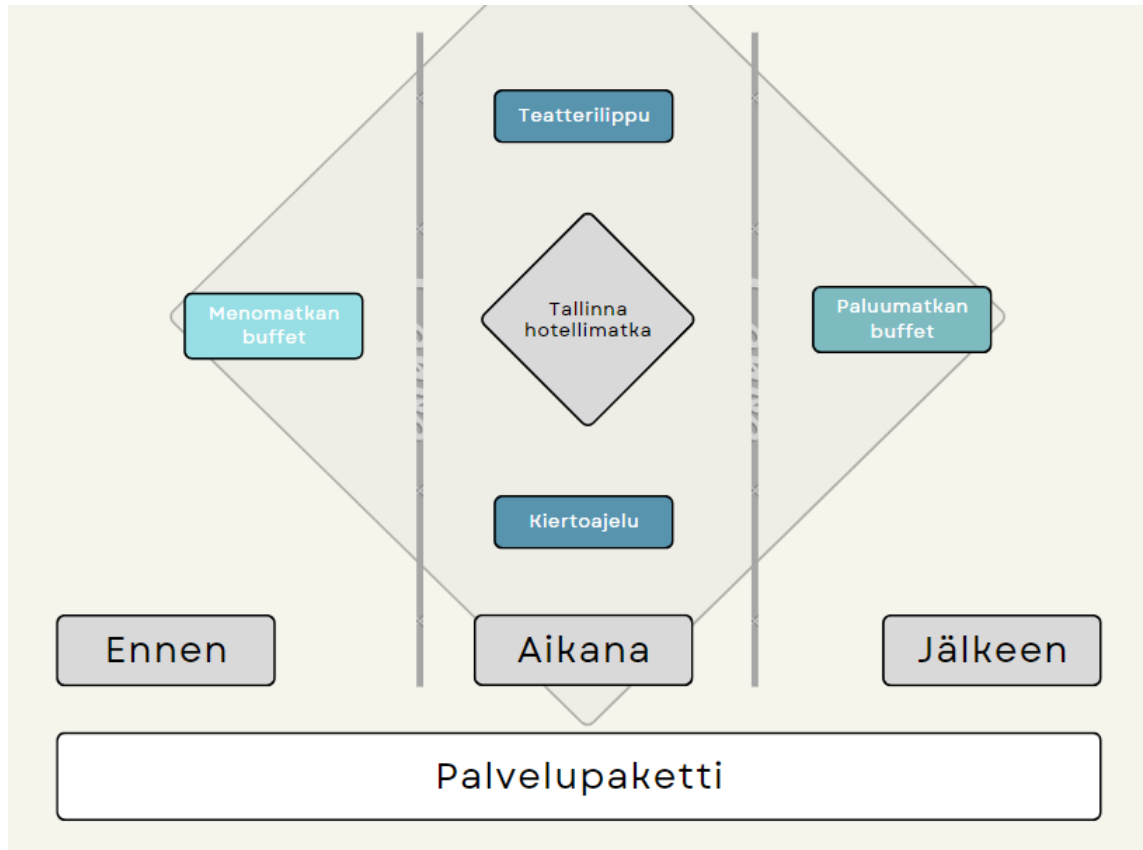
2.2 Tuotteistaminen käytännössä

Tuotteistamisen suunnittelu aloitetaan pääsääntöisesti aina tuotesuunnittelulla, joka pyritään myöhemmin tuotteistamaan. Tuotesuunnittelussa mietitään tuote, jota yritys myy ja asiakas haluaa sitä ostaa. Menestyvän tuotteen tai palvelun avaintekijänä on selkeä käsitys siitä mitä tarjotaan ja kenelle. Jo palvelun

suunnittelun alkuvaiheessa tulisi ottaa huomioon asiakkaan tarpeet ja toiveet. Näin varmistetaan uuden palvelun sopivuus asiakkaiden tarpeisiin, jota asiakas haluaa ostaa. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 32–39.)

Yleensä avaintuote tarvitsee rinnalleen lisäpalveluita. Avaintuotteesta ja lisäpalveluista muodostuu palvelupaketti. Palvelupaketin ideana on, että asiakas kokee myönteisiä kokemuksia ennen avainpalvelun käyttöä, avainpalvelun aikana ja avainpalvelun käytön jälkeen. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 32–39.)

Opinnäytetyön tekijä on havainnollistanut palvelupakettia esimerkin avulla. Esimerkiksi matkatoimisto myy Tallinnan hotellimatkaa, joka on palvelun avaintuote. Avaintuotteeseen kuuluu hotelliyöpyminen, bussikuljetus sekä matkan aikana tapahtuva ostosretki. Avaintuotteen lisäksi yritys myy lisämaksullisia lisäpalveluita. Lisäpalvelut ovat mm. laiva ateriat, teatteriliput ja opastettu kaupunkikiertoajelu. Asiakas voi ostaa vain avaintuotteen, mutta lisäpalveluilla asiakas saa enemmän myönteisiä kokemuksia avaintuotteesta eli Tallinnan hotellimatkasta. Alla olevassa kuviossa (Kuvio 1.) opinnäytetyön tekijä on kuvannut palvelupakettia itse tehdyn kaavion avulla.



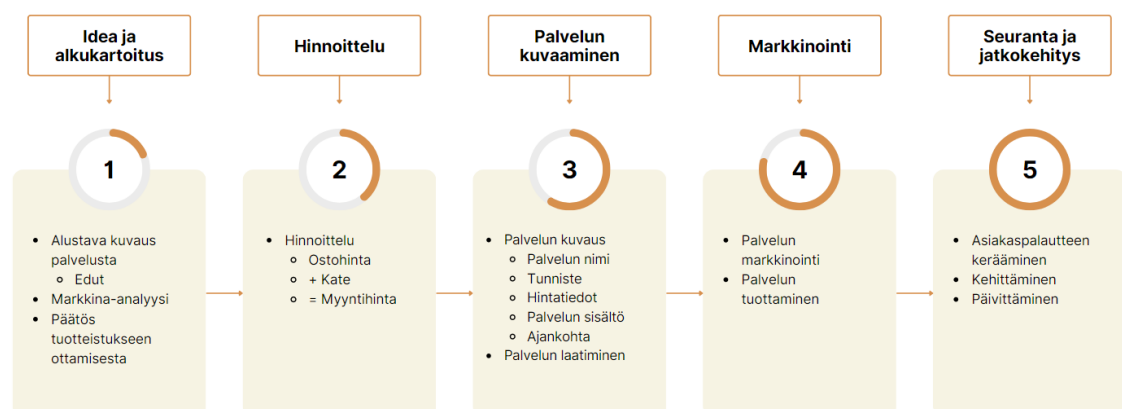
Kuvio 1. Esimerkki matkatoimistoyrityksen palvelupakettista

2.3 Tuotteistamisen prosessi

Useasti mielletään, että tuotteistaminen on tuotteiden muodostamista eli kuin palvelupaketti kokonaisuus on muodostettu, tuote on tuotteistettu. Näin ei kuitenkaan ole. Tuotteistaminen on jatkuvaa, vaiheittain etenevä prosessi. Prosessiin kuuluu valmisteleva työ, sisäinen ja ulkoinen markkinoinnin valmistelu, seuranta sekä arviointi. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 45.)

Tuotteistamisen prosessi ei tapahdu hetkessä, varsinkaan silloin kuin on kyseessä täysin uusi tuote. Tuotteistamisen prosessille tulee varata riittävä aika. Kun tuotteistamisprosessi on hyvin suunniteltu ja sille on varattu riittävästi aikaa, tuotteen tai palvelun tuotanto ja siihen liittyvä työ kehittyy. Palveluiden tuoteprosessi alkaa lähtökohtien selvittelyllä ja ideoimisella. Tarkoituksena on selvittää, kenelle palvelua myydään, kuvataan alustavasti palvelua, tehdään markkina-analyysiä ja päätös tuotteistukseen ottamisesta. Tuotteistamisen prosessi etenee palvelun hinnoittelulla. Kun valmisteleva työ on tehty,

tuotteistamisen prosessin seuraava vaihe on palvelun muodostaminen ja kuvaaminen. Kuvauksessa tulee kertoa asiakkaalle palvelun nimi, tunniste, hintatiedot, palvelun sisältö ja ajankohta. Palvelun muodostamisessa palvelu laaditaan konkreettisesti asiakkaan nähtävälle. Kun palvelu on kuvattu ja muodostettu tuotteistamisen prosessin seuraava vaihe on markkinointi. Markkinointi vaiheessa palvelua markkinoidaan esimerkiksi esitteillä, nettisivuilla ja sosiaalisessa mediassa. Markkinoinnissa tulee muistaa kohderyhmä ja sen perusteella valita markkinointikanava. Tuotteistamisen prosessissa ajatellaan, että palvelun tuottaminen kuuluu markkinointiin. Hyvin tuotettu palvelu luo positiivista markkinointia ja päinvastoin huonosti tuotettu palvelu tuo negatiivista markkinointia. Tuotteistamisen prosessin viimeinen vaihe on seuranta, arviointi ja jatkokehitys. Seuranta voidaan toteuttaa asiakaspalautteen keräämisellä. Arviointia voidaan toteuttaa seuraamalla palvelujen menekkiä, tuotteiden vastaavuutta asiakkaiden tarpeisiin ja palvelun hinta-laatusuhteen onnistuneisuutta. Näiden keräämien tietojen avulla palvelua voidaan kehittää ja päivittää. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 46–47.) Alla olevassa kuviossa (Kuvio 2.) opinnäytetyön tekijä on havainnollistanut tuotteistamisen prosessia tekemällään kuviolla. Kuvion tekemisen tueksi on sovellettu lähdeaineistoa. Kuviossa on käytetty esimerkkinä matkatoimiston palvelun tuotteistamista ja lähdeaineistoa tukena.



Kuvio 2. Matkatoimiston palvelun tuotteistamisen prosessi (Lehtinen & Niinimäki 2005, 46–47.)

3 Arvonlisä- ja marginaaliverotus

Tässä luvussa käsitellään Suomen arvonlisäverotusta lyhyesti. Tässä luvussa kerrotaan lyhyesti mitä arvonlisäverotus tarkoittaa, missä ja miten sitä käytetään. Arvonlisäveron yleissäännöksiä käsittelee auttaa ymmärtämään marginaaliverotuksen käsittelyä.

Tässä luvussa käsitellään myös marginaaliveromenettelyä, joka on vaihtoehtoinen menettely normaalille alv-menettelylle.

Marginaaliveromenettelyä voivat käyttää käytettyjen tavaroiden ja taide-, keräily ja antiikkiesineiden kauppiat sekä matkatoimistot (Vero.fi 2023c). Tässä opinnäytetyössä käsitellään vain matkatoimiston näkökulmasta marginaaliveromenettelyä, joka tapahtuu EU:n maissa. Käsittely on rajattu EU:n sisäpuolelle, koska opinnäytetyön toimeksiantaja ei järjestä matkoja EU:n ulkopuolelle.

3.1 Arvonlisäverotus

Arvonlisäverotuksella tarkoitetaan yleistä kulutusveroa, joka on tuotteen tai palvelun myyntihinnan päälle lisättävä vero. Arvonlisäveroa on lähes kaikissa elinkeinonharjoittajien myymissä tavaroissa sekä palveluissa. (Edilex 2023.) Arvonlisäverojärjestelmää sovelletaan lähes kaikissa Euroopan OECD-maissa. Arvonlisäveron soveltaminen on EU-jäsenyyden edellytys. Arvonlisäverokannan valtio voi itse määrittellä. Suomen yleinen verokanta 24 % on tällä hetkellä EU-jäsenvaltioiden viidenneksi korkein. (Valtionvarainministeriö 2023.)

3.2 Suomessa käytössä olevat arvonlisäverokannat

Suomessa yleinen arvonlisäverokanta on 24 % ja sitä sovelletaan useimpien tavaroiden ja palveluiden myyntiin. Elintarvikkeita, rehuja ja ravintola- ja ateriapalveluita verotetaan 14 % verokannalla. Kirjat, sanoma- ja aikakauslehdet, lääkkeet, liikuntapalvelut, elokuva- ja kulttuuri- ja

viihdeilaisuuksien pääsyliput, henkilökuljetukset, majoituspalvelut ja televisio- ja yleisradiotoiminnasta saadut korvaukset verotetaan 10 % verokannalla. Vain arvonlisäverolaissa määriteltyjen tavaroiden ja palvelujen myynti on säädetty verottomaksi. Arvonlisäverottomia tuotteita ovat arvonlisäverottomien vesialusten myynti, vuokraus ja rahtaus sekä näihin aluksiin kohdistuvat työsuoritukset, jäsenlehtien painosten veroton myynti yleishyödyllisille yhteisöille, varastointimenettelyihin liittyvä veroton myynti, vienti EU-alueen ulkopuolelle, tavaran myynti EU-maihin arvonlisäverovelvollisille ostajille, muut kansainväliseen kauppaan liittyvät tavaroiden ja palvelujen myynnit, esimerkiksi veroton myynti diplomaateille ja kansainvälisille järjestöille. (Vero.fi 2023a.) Arvonlisäverotonta myyntiä ovat myös terveyden- ja sairaanhoito, sosiaalihuolto, koulutuspalvelut, rahoitus- ja vakuutuspalvelut, tekijänoikeudet ja postin yleispalvelut (Vero.fi 2023e).

3.3 Arvonlisäverovelvollinen

Arvonlisäverotuksen ei ole tarkoitus jäädä verovelvollisen eli elinkeinonharjoittajan taakaksi vaan siirtyä myyntihinnassa kuluttajan maksettavaksi. Arvonlisävero on siis välillistä veroa. (Edilex 2023.) Elinkeinonharjoittaja on kuitenkin verovelvollinen tilittämään valtiolle veron (Arvonlisäverolaki 1994/1486, AL 2.2 §).

Veron kertaantuminen on estetty verotusjärjestelmässä vähennysoikeuksien avulla. Arvonlisäverovelvollinen elinkeinonharjoittaja eli verovelvollinen saa vähentää verollista liiketoimintaansa varten hankkimiensa hyödykkeiden ostohintaan sisältyvän arvonlisäveron verotuksessa. Valtiolle maksettava vero eli tilittävä vero lasketaan siten, että myynneistä suoritettavasta verosta vähennetään kaikkiin vähennyskelpoisiin ostoihin sisältyvä vero. (Edilex 2023.)

3.4 Matkatoimistojen marginaaliverotus

Matkatoimistojen ja muiden matkanjärjestäjien liiketoiminta on arvonlisäverollista. Matkailualla toimivien yritysten veroperusteen laskeminen

poikkeaa tavanomaisesta vain silloin kuin matkanjärjestäjä myy omissa nimissään muilta elinkeinonharjoittajilta välittömästi matkustajan hyväksi ostamiaan tavaroita tai palveluita. Tällöin matkailualalla toimivia yrityksiä, yhteisöjä ja toiminimiä koskevat arvonlisäverolain erityissäännökset. Erityissäännökset tarkoittavat marginaaliverolaskelmaa ja sen käyttöä yrityksen arvonlisäverolaskennassa. (Hyttinen, Lamppu, Nyrhinen & Äärilä 2017, 732.)

3.5 Marginaaliveromenettely

Erityissäännökset vaikuttavat myynnistä suoritettavan arvonlisäveron laskentatapaan. Laskentatapaa kutsutaan marginaaliveromenettelyksi. Marginaaliverosäännökset eivät koske itse tuotettujen palvelujen tai välityspalvelujen myyntiä. Säännökset koskevat vain alihankintana ostettujen tavaroiden ja palvelujen myyntiä. Matkailualan yrityksen itse tuottamien palvelujen myynteihin soveltuu usein yleisen verokannan sijaan alennettu verokanta. (Vero.fi 2023d.) Alla olevassa taulukossa (Taulukko 1.) opinnäytetyön tekijä havainnollistaa itse tehdyllä esimerkkilaskelmalla marginaaliverolaskentaa. Laskelmassa yrityksellä on ostettuja palveluita toiselta elinkeinonharjoittajalta, joita yritys myy.

Myytävän matkan hinta	500 €		
Matkatoimiston maksamat ostot (veroineen)	-400 €		
Voittomarginaali	100 €		
Voittomarginaalin peruste:	$100 - (100 * 24 / 124) = 80,65€$		
Marginaaliveron määrä:	19,35 €		

Taulukko 1. Esimerkki marginaaliveron laskennasta

Marginaaliveromenettelyn ensisijainen tarkoitus on yksinkertaistaa EU:n sisäisiä matkatoimistopalvelujen arvonlisäkäsittelyä. Menettelyn tavoitteena on varmistaa matkapaketin jokaisen tuotteen ja palvelun oikeanlainen verotus siinä jäsenvaltiossa, jossa palvelu tapahtuu. Tämän lisäksi marginaaliverotuksen tarkoituksena on varmistaa, että matkatoimiston tuotto verotetaan sen sijainti jäsenvaltiossa. Matkatoimisto ei saa vähentää veroa tavaroista tai palveluista,

jotka on hankittu matkatoimistopalvelua varten toiselta elinkeinonharjoittajalta matkustajan hyväksi. Matkatoimisto saa kuitenkin pienentää matkatoimistopalvelun veron perustetta tekemiensä hankintojen ostohinnalla. Veromenettelystä seuraa, että matkanjärjestäjä maksaa veron vain matkatoimistopalvelun voittomarginaalista. (Hyttinen ym. 2017, 732–733.)

Opinnäytetyön tekijä on avannut marginaaliverotusta Pakettimatkan ja lisäpalveluiden verotus – esimerkin (Taulukko 2.) avulla. Esimerkiksi matkatoimisto myy Tallinnan hotellimatkaa pakettimatkana. Pakettimatkaan sisältyy kuljetus, majoitus, laivamatkat sekä Tallinnassa ostoksille vienti. Matkatoimistolla on käytössä omat linja-autot, jolla he kuljettavat asiakkaan Helsingin satamaan sekä Tallinnassa hotelliin sekä ostoksille. Pakettimatkan lisäksi matkatoimisto myy lisäpalveluita, jotka he ovat ostaneet muilta elinkeinonharjoittajilta. Yritys myy lisäpalvelut matkapakettiin liitettynä, jonka vuoksi myös lisäpalvelut käsitellään marginaaliverotuksessa. Matkatoimiston on jaettava laskelma kahteen osaan. Marginaaliverotukseen ja omaan tuotantoon. Yrityksen omaan tuotantoon kuuluu kuljetus, joka on yleisen arvonlisäverokannan alaista. Muu myynti on marginaaliverotuksen alaista myyntiä. Alla olevassa taulukossa (Taulukko 2.) opinnäytetyön tekijä on kuvannut itse tehdyllä taulukolla pakettimatkan marginaaliverolaskelmaa sekä miten tilitettävä vero lasketaan. Taulukon tarkoituksena on avata esimerkin omaisesti marginaaliverolaskelmaa. Taulukossa ei ole käytetty lähdeaineistoa, vaan opinnäytetyön tekijän on oman kokemuksen perusteella laskenut marginaaliverolaskelman.

		ALV	Valtiolle tilitettävä vero:
Pakettimatka:			
Linja-autokuljetus	180,00 €	0 %	0,00 €
Laivaliput	40,00 €		
Hotellimajoitus Tallinnassa (sis. aamiaiset)	100,00 €		
Menomatalla aterialaivalla	29,00 €		
Paluumatkalle aterialaivalla	29,00 €		
Teatteriliput	50,00 €		
Piilevä arvonlisävero ((40+100+29+29+50) x 24 / 124)	48,00 €		
Hankinnan arvo	200,00 €		
+ kate	30,00 €		
Myyntihinta ilman veroa	230,00 €		
Vero 24%	55,20 €		
Verollinen myyntilinta	285,20 €		
Marginaaliverolaskelma			
Myyntihinta	285,20 €		
Ostohinta	140,00 €		
Voittomarginaali	145,20 €		
Vero (55,02 x 24/124)	28,10 €		
Voittomarginaali ilman veroa	117,10 €		
Voittomarginaalista laskutettu vero 24%	28,10 €		28,10 €
			28,10 €

Taulukko 2. Pakettimatkan ja lisäpalveluiden verotus esimerkki

Taulukossa 2 opinnäytetyön tekijä on kuvannut esimerkin avulla pakettimatkan ja lisäpalveluiden marginaaliverolaskelmaa. Marginaaliverotukseen kuuluu pakettimatkana myytävät tuotteet eli laivaliput, hotellimajoitus sekä lisäpalvelut. Lisäpalvelut on ostettu toiselta elinkeinonharjoittajalta suoraan asiakkaan hyväksi ja yritys myy lisäpalvelut pakettimatkan osana. Esimerkissä käytetyllä matkatoimistolla on oma linja-auto, jolla kuljetetaan asiakkaita eli palvelu on itse tuotettua. Oma tuotettua palvelua kuvataan tilausajona. Tämän vuoksi linja-autokuljetusta verotetaan yleisen verokannan mukaan, eikä sitä lasketa marginaaliverotukseen. Ulkomaiden tilausajon veroprosentti on 0 %. Kotimaan tilausajon veroprosentti on 10 %, paitsi vuoden 2023 alussa kotimaan tilausajoihin annettiin verohelpotusta (Vero.fi 2023b). Verohelpotuksin myötä kotimaan tilausajoa verotettiin tammi-huhtikuussa 0 % verokannalla. Kun kaikkien tuotteiden verot lasketaan yhteen, saadaan valtiolle tilitettävä veron suuruus. Tässä laskelmassa valtiolle tilitettävän veron määrä on 28,10 €.

4 Yhteisökaupan arvonlisäverotus

Yritysten kansainvälistä välistä kaupankäyntiä kutsutaan yhteisökaupaksi. Yhteisökauppa jaotellaan tavaroiden ja palvelujen ostoihin sekä myynteihin. Yhteisökaupassa myyntiä kutsutaan yhteisömyynniksi ja ostoa yhteisöhankinnaksi. Tässä opinnäytetyössä pääpaino on tavaroiden ja palvelujen yhteisömyynnissä sekä yhteisöhankinnoissa EU-maiden sisäpuolella. Aihe on rajattu käsittelemään palvelujen ostoja ja myyntiä EU:n rajojen sisäpuolelle, koska kohdeyritys ei käy kansainvälistä kauppaa EU:n ulkopuolella. (Hyttinen ym. 2017, 455.)

Yhteisökaupan lähtökohtana on, että jokaisella valtiolla on yksinomainen verotusoikeus valtion alueella suoritettavaan liiketoimintaan riippuen siitä, minkä maalainen liiketoimen suorittaja on. Yhteisökaupan ideana on selkeyttää kansainvälisen kaupan verotusta, ja estää eri maiden päällekkäin verotusta. (Hyttinen ym. 2017, 455–456.)

4.1 Yhteisömyynti

Tavaroiden yhteisömyynnillä tarkoitetaan tavaran myyntiä toiselle arvonlisäverovelvolliselle yritykselle Euroopan unionin alueella. EU:n sisällä tapahtuva yhteisökauppa tavaran myynnissä on yleensä verotonta. Tavaroiden yhteisömyynnissä on muutama arvonlisäverodirektiivin soveltamisaluetta. Poikkeusalueita ovat mm. Ahvenanmaan maakunta, Grönlanti ja Kanarian saaret. EU-lainsäädännön mukaan tällaisia alueita tulee arvonlisäverotuksessa kohdella samoin kuin EU:n ulkopuolisia alueita. (Vero.fi 2023f.)

4.2 Yhteisöhankinta

Tavaran ostoa toisesta EU-maasta kutsutaan yhteisöhankinnaksi. Yhteisöhankinnasta on yleensä maksettava arvonlisäveroa. Liiketoimintaan hankitusta ostosta, joka sisältää arvonlisäveron yritys voi yleensä vähentää siitä

maksetun veron. Esimerkiksi suomalainen yritys ostaa arvonlisäverollista liiketoimintaansa varten linja-auton Puolasta. Linja-auton ostohinta on 50 000 €. Linja-auto toimitetaan Puolasta Suomeen. Suomalainen yritys tekee verollisen yhteisöhankinnan Suomessa. Suomalainen yritys ilmoittaa arvonlisäveroilmoituksessa tavaranoistot muista EU-maista (50 000 €), vero tavaranoistoista muista EU-maista (12 000 €) sekä verokauden vähennettävä vero (12 000 €). Suomalainen yritys ei anna ostopista yhteenvetoilmoitusta. Puolalainen yritys taas myy linja-auton Suomeen ilman Puolan arvonlisäveroa, koska suomalaisella yrityksellä on alv-tunniste ja linja-auto toimitetaan Puolasta Suomeen. (Vero.fi 2023f.)

4.3 Palveluiden kansainvälinen kauppa

Palveluiden kansainväliseen kaupankäyntiin liittyy erilaisia säännöksiä. Osa säännöksistä koskee vain EU:n sisäpuolella tehtävään kaupankäyntiin. Palvelukaupankäyntiin liittyy myös erilaiset myynti- ja ostopäätökset. Myynti- ja ostopäätökset sekä palveluiden verokohtelu vaihtelevat palvelukohtaisesti. Myytävä tai ostettava palvelu on pystyttävä sijoittamaan oikeaan palvelukategoriaan, jotta verokohtelu saataisiin selville. (Hyttinen ym. 2017, 520.)

4.4 Palveluiden verotus kansainvälisessä kaupankäynnissä

Vuonna 2010 elinkeinonharjoittajien välistä palveluiden kaupankäyntiä on yksinkertaistettu. Direktiivin ja arvonlisäverolain muutoksen myötä suurin osa yritysten välisestä palvelukaupankäynnistä kuuluu yleissääntönsen alaisuuteen. Yleissääntönsen mukaan elinkeinonharjoittajan palvelu on myyty siinä maassa, jossa sijaitsevaan kiinteään toimipaikkaan palvelu luovutetaan. Ellei palvelua luovuteta ostajan kiinteään toimipaikkaan, myyntimaaksi katsotaan maa, jossa on ostajan liiketoiminnan kotipaikka. Yleissääntönsenstä sovelletaan kaikkiin palveluihin, joihin ei ole säädetty poikkeusta. Yleissääntönsenstä poikkeavat palvelut ovat kiinteistöön liittyvät palvelut, henkilökuljetuspalvelut, tilaisuuksien

pääsymaksut, ravintola- ja ateriapalvelut, kuljetusvälineiden lyhytaikainen vuokraus sekä matkatoimistopalvelut. (Hytinen ym. 2017, 521–533.)

Palveluiden kansainvälisessä kaupankäynnissä tulee määritellä, onko ostaja elinkeinonharjoittaja vai kuluttaja. Palveluiden verotus määräytyy ostajan mukaan. Elinkeinonharjoittajaa koskevan yleissäännöksen mukaan palvelu on myyty siinä maassa, jossa sijaitsevaan kiinteään toimipaikkaan palvelu luovutetaan. Kuluttajaa koskevan yleissäännöksen mukaan palvelu on myyty siinä maassa, jossa myyjän toimipaikka sijaitsee. (Hytinen ym. 2017, 533–548.) Alla olevassa taulukossa (Taulukko 3.) selvennetään palveluiden kansainvälisen kaupankäynnin verotusta taulukon avulla.

Palvelu	Myyntimaa elinkeinonharjoittajalle myytäessä	Myyntimaa kuluttajalle myytäessä
<i>Yleissääntö</i>	Ostajan maa	Myyjän maa
<i>Kiinteistöön liittyvät palvelut</i>	Kiinteistön sijainti maa	Kiinteistön sijainti maa
<i>Henkilökuljetuspalvelut</i>	Suoritusmaa	Suoritusmaa
<i>Tilaisuuksien pääsymaksut</i>	Suoritusmaa	Suoritusmaa
<i>Ravintola- ja ateriapalvelut</i>	Suoritusmaa	Suoritusmaa
<i>Kuljetusvälineiden lyhytaikainen vuokraus</i>	Luovutusmaa	Luovutusmaa
<i>Matkatoimistopalvelut</i>	Myyjän maa	Myyjän maa

Taulukko 3. Myyntimaan määräytyminen kansainvälisessä palveluiden myynnissä (Vero.fi 2023f.)

5 Tutkimusmenetelmä ja toteutus

Opinnäytetyö on tehty toiminnallisena opinnäytetyönä, jonka vuoksi tässä luvussa kerrotaan hieman toiminnallisesta opinnäytetyöstä. Tässä luvussa kerron myös, miten olen toteuttanut opinnäytteen tutkimusta ja mitä menetelmiä olen käyttänyt.

5.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallisen opinnäytetyön lähtökohtana on konkreettinen olemassa oleva tehtävä. Tehtävään etsitään ratkaisua opinnäytetyön avulla. Toiminnallinen opinnäytetyö on työelämälähtöinen, jonka tuloksena syntyy tuotos. Tuotos voi olla esimerkiksi konkreettinen tuote, ohjeistus, paketoitu palvelu, alakohtainen suunnitelma, konsepti tai mallinnus. Toiminnallisella opinnäytetyöllä on usein ulkopuolinen toimeksiantaja, mutta kyseessä voi olla myös omaan yritykseen tai yritysideaan kohdistuva työ. Opinnäytetyössä tulee esittää asianmukaisen tietoperustan ohella toiminnallisen osuuden kuvaus ja arviointi suhteessa tietoperustaan. Opinnäytetyössä tulee esittää toiminnallinen osuus eli tuotoksen valmistusvaiheet johdonmukaisesti tietystä, etukäteen määrittelemästäsi näkökulmasta. (Karelia 2023.) Opinnäytetyö on tehty toimeksiantajalle, joka toimii matkatoimisto alalla. Opinnäytetyö toteutetaan toiminnallisena opinnäytetyönä, jonka tuloksena syntyi opas uuden matkajärjestelmän käytöstä.

Opinnäytetyön olisi voinut tehdä myös tutkimuksellisena tai kehitystyönä. Tutkimuksellisessa opinnäytetyössä voidaan tutkia ajankäytön säästöä ja kehitystyönä tehtävässä opinnäytetyössä oli voinut kehittää matkatoimistolle uuden käyttöjärjestelmän. Tämän kaltaiset aiheet eivät kuitenkaan olisi tukeneet liiketalouden näkökulmaa, minkä vuoksi valitsin toiminnallisen opinnäytetyön. Tässä toiminnallisessa opinnäytetyössä tutkin oikeaoppista palvelujen tuotteistamista, marginaaliverotusta sekä yhteisökauppaa.

5.2 Tutkimuksen toteutus

Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin haastattelemalla kymmentä ihmistä, jotka ovat käyttäneet järjestelmää, ylläpitävät järjestelmää tai ovat aikeissa jossain vaiheessa käyttää järjestelmää. Haastateltavat toimivat yrityksessä matkamyyjinä, sisäisen kirjanpidon tekijänä, matkojen suunnittelijoina ja yrityksen johdossa. Opinnäytetyön tekijä haastatteli myös järjestelmän ylläpitäjää ja yrityksen kirjanpitäjää. Haastateltavilta on kysytty käyttökokemuksia, tietoa järjestelmästä sekä mahdollisista haasteista. Haastattelut on tehty tammi-huhtikuun 2023 aikana. Haastattelukysymykset ovat opinnäytetyön liitteenä (Liite 1).

Opinnäytetyön tekijä haastatteli myös yrityksen kirjanpitäjää, joka tulkitsee järjestelmästä saatavia raportteja ja niiden perusteella maksaa yrityksen verot. Haastattelussa kysyttiin kirjanpitäjältä siitä mikä on muuttunut, kun uusi käyttöjärjestelmä on otettu käyttöön. Opinnäytetyön tekijä kysyi myös kokemusta siitä, onko käyttöjärjestelmästä tulevat raportit selkeyttänyt kirjanpidon tekoa.

Opinnäytetyön tutkimuksen toteutus menetelmäksi valittiin haastattelu koska, haastattelumenetelmällä opinnäytetyöhön saatiin laajempia vastauksia kuin kyselyyn. Kyselymenetelmä olisi jäänyt liian suppeaksi, koska kyselyä ei olisi pystytty tekemään kuin alle kymmenelle ihmiselle. Jos käytettäisiin kyselymenetelmää, tulisi kyselyyn osallistua noin sata henkeä, jotta kyselystä olisi tutkimuksellista hyötyä.

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytettiin haastattelujen lisäksi myös empiirisesti eli kokemukseräisesti ja havaintoihin perustuvasti selvittäen. Työn empiirisessä osassa hankittiin tietoa havainnoimalla kohdeyrityksen käyttöjärjestelmää. Käyttöjärjestelmää havainnoidaan tutkimalla sen ominaisuuksia sekä käyttämällä sitä konkreettisesti. Opinnäytetyön tekijä hankki myös tietoa käyttöjärjestelmästä muilta työntekijöiltä sekä käyttöjärjestelmän palveluntarjoajalta. Havaintoja ja tutkimuksia analysoitiin ja vertailtiin tietoperusteeseen. Analysointi materiaalina käytettiin tietojärjestelmästä saatuja raportteja, matkustajalistoja ja yrityksen sisäistä kirjanpitoa. Näitä materiaaleja vertailtiin tietoperusteeseen.

6 Matkatoimisto X:lle opas marginaaliveron kirjaamisesta matkatoimistojärjestelmään

Opinnäytetyön toimeksiantaja toimii yritys, joka on ostanut vuoden 2023 alussa uuden matkatoimistokäyttäjärjestelmän. Toimeksiantaja haluaa opinnäytetyön tuloksena oppaan työntekijöilleen, jonka avulla yrityksen työntekijä pystyy perustamaan kohteita ja tuotteita järjestelmään niin, että marginaaliverotuksen tiedot kirjautuvat oikein. Toimeksiantajan ja heidän arkaluontoisten tietojen vuoksi opas on salassa pidettävänä. Oppaaseen on otettu kuvankaappauksia yrityksen järjestelmästä. Kuvissa on käytetty yrityksen matkoja ja niissä näkyy yrityksen tietoja kuten esimerkiksi tuotteiden ostohinnat ja katteet.

6.1 Opas marginaaliverotuksen oikeasta kirjaamisesta matkatoimistojärjestelmään

Opinnäytetyön tuloksena syntyi opas toimeksiantajayritykselle. Oppaan avulla yrityksen työntekijä pystyy kirjaamaan oikeaoppisesti marginaaliveron matkatoimistojärjestelmään. Opas ei ole julkinen, koska oppaassa on käytetty yrityksen oikeita tietoja sekä tuotteita. Oppaassa on kaksi osiota, kerron kuitenkin oppaan sisällöstä pääpiirteittäin.

Oppaan ensimmäisessä osiossa ohjataan työntekijää perustamaan matkatoimistolle matkustuskohteen, tuotteet, hinnoittelemaan tuotteet sekä kirjaamaan verotiedot oikein. Toisessa osiossa annetaan ohjeita työntekijälle, jonka avulla työntekijä pystyy seuraamaan sisäistä kirjanpitoa sekä tekemään tarvittavat kirjanpidolliset viennit kirjanpitoon. Kirjanpitäjän tehtäväksi jää siirtää omaan kirjanpito aineistoon järjestelmästä saamat tiedot siltä osin kuin järjestelmä ei tee sitä automaattisesti.

6.2 Oppaan osio 1: Ohje matkapalvelutuotteiden perustamisesta matkatoimistojärjestelmään

Ensimmäisessä vaiheessa matkustuskohde tulee perustaa. Kohteen perustietoihin merkataan internetin sallittavuus. Tämä tarkoittaa sitä, että kohde näkyy yrityksen verkkokaupassa. Kohteen alle lisätään myös kohdekuvaus, matkustajilta kysyttävät tiedot, kohteen myyntikuvat ja verkkokauppa haku rajaukset. Kohteen alle lisätään tuotteita ja lähdöt. Tuotteita ovat päätuote, lisäpalvelut, bussikuljetus ja matkan hallinnolliset tuotteet.

Päätuotteen tietoihin merkataan tuotteet nimi, kirjanpito-tili, komissio-tili sekä osaverotus käytössä. Osaverotuksen alle määritellään, onko kyseessä kotimaan vai ulkomaan tilausajo. Osaverotus tarkoittaa järjestelmässä, että kohteesta lasketaan automaattisesti marginaaliverolaskelma. Tuotteet pitää myös hinnoitella. Hinnastoon määritellään myyntihinta, ostohinta ja osahinta. Ostohinta kohtaan lasketaan kaikki päätuotetta koskevat ostohinnat. Osahintakohtaan laitetaan bussille laskettu hinta + 10 % kohtuullista katetta.

Lisäpalveluiden tietoihin merkataan tuotteen nimi, marginaaliverotus sekä myynti-tili. Lisäpalveluiden hinnoittelussa määritellään myynti ja ostohinta. Lisäpalveluiden tuotteiden verokanta määritellään tuotteen arvonlisäverokannan mukaan. Lisäpalveluiden tuotteille määritellään myös veroteksti. Lisäpalveluissa veroteksti on ALV 80§ eli tarkoittaa, että palvelu on marginaaliveronalaista.

Päätuotteen ja lisäpalveluiden lisäksi yrityksen pitää perustaa tuote bussikuljetus. Bussikuljetuksen hinta on 0 €, koska tuote on hinnoiteltu jo päätuotteessa. Bussikuljetukseen valitaan kirjanpito-tiliksi ulkomaan tilausajot tai kotimaantilausajo. Kirjanpito-tilit on perustettu etukäteen. Ulkomaan tilausajojen veroprosentti on 0 % ja kotimaan tilausajojen 10 %.

Kohde tarvitsee myös hallinnollisia tuotteita. Nämä tuotteet eivät näy asiakkaille eikä näitä tuotteita valita ikinä asiakkaan tuotepakettiin. Nämä tuotteet eivät myöskään näy matkavirkailijalle ennen kuin tuote aktivoidaan. Esimerkiksi listat lähetetty tuote aktivoidaan, kun kohteesta on lähetetty alustavat listat majoituskohteeseen. Tämän tuotteen aktivointi tarkoittaa matkavirkailijalle sitä, että tuotetta voi vielä myydä, jos kapasiteettia on, mutta asiakkaiden tiedot tulee lähettää välittömästi majoituskohteeseen.

Kohteen ja tuotteiden määrittelyn jälkeen on tärkeää lisätä lähtö. Lähtöön määritellään matkan ajankohta. Lähdön alle määritellään kapasiteetit eli monelle asiakkaalle matka on myynnissä.

6.3 Oppaan osio 2: Raporttien muodostus matkatoimistojärjestelmässä

Oppaan toisessa liitteessä on ohje työntekijöille. Ohjeen avulla yrityksen työntekijä pystyy seuraamaan sisäistä kirjanpitoa sekä lähettämään yrityksen kirjanpitäjälle tarvittavia kirjanpitoraportteja. Kirjanpitoraportteja ovat muun muassa myyntiraportti, ennakkoraportti, myyntisaamiset, laskuluettelo ja maksuluettelo.

Sisäisen kirjanpidon seurantaan varten opas ohjaa mistä saa tarvittavat tiedot. Opas ohjaa ottamaan suoritusten tarkastamista varten suorituskyselyn. Suorituskyselystä näkyy päivittäiset tilitapahtumat. Tilitapahtumien seurannan lisäksi yrityksen työntekijän on seurattava käteismyyntiä. Käteismyyntiä pystyy seuraamaan tapahtumaraportilta. Opas ohjaa myös seuraamaan alustavia varauksia. Alustavista varauksista ei ole muodostettu laskua, jonka vuoksi on tärkeää seurata, muuttuuko alustava varaus varaukseksi vai perutaanko se. Oppaan avulla yrityksen työntekijä pystyy seuraamaan myös peruttuja matkoja sekä varauksia.

7 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tuloksena syntyi toimeksiantaja yritykselle opas yritykselle, joka auttaa yrityksen työntekijöitä perustamaan matkapalvelutuotteita matkapalvelujärjestelmään matkojen perustamisvaiheessa. Opas on ollut käytössä yrityksessä ja sen avulla matkakohteet on saatu perustettua oikein. Opas on vastannut yrityksen tarpeita ja se on toiminut hyvin. Matkojen oikein perustaminen on tärkeää, jotta marginaaliverolaskelma ja yrityksen kirjanpito menee oikein.

Opinnäytetyön tutkimuksen tuloksena huomattiin, että matkojen perustamisvaihe käyttöjärjestelmään on työläämpää kuin ennen. Samalla kuitenkin tultiin siihen tulokseen, että matkanperustamisvaihe nopeutuu mitä enemmän matkoja on. Käyttöjärjestelmään voi lisätä samankaltaisia matkoja yhden matkan alle sekä vanhoista matkoista voidaan kopioida uusia matkoja. Työntekijöiden havaintojen mukaan myös huomattiin, että vapautunutta ajankäyttöä voidaan siirtää matkojen perustamisvaiheeseen. Kokonaisajan käyttö pieneni ja tehokkuus yrityksessä parani.

Opinnäytetyön tutkimuksen tuloksena huomattiin myös, että käyttöjärjestelmän käyttöönoton myötä työntekijöiden aikaa on säästynyt huomattavasti. Suurin muutos on tapahtunut matkavarauksien vastaanottamisessa, matkojen kapasiteetin seurannassa sekä matkojen myynnin kirjanpidossa. Matkojen suunnittelu vaihe on pysynyt samanlaisena kuin ennen järjestelmää.

Kohteiden ja tuotteiden perustamisvaihe on tärkeää tehdä oikein järjestelmään, mutta tärkeää on tehdä myös asiakkaan varaus oikein, matkoja on tärkeää hallinnoida oikein sekä sisäinen kirjanpito tulee tehdä oikein. Kaikki nämä vaikuttavat toisiinsa, jonka vuoksi olen avannut seuraavia matkatoimistokäyttöjärjestelmässä tehtäviä työvaiheita seuraavissa alaluvuissa.

7.1 Matkavarauksen tekeminen

Yrityksessä oli ennen matkatoimistojärjestelmää ostettuna internetsivut palveluntarjoajalta. Sivusto oli hyvin yksinkertainen eikä sivuilla ollut verkkokauppaa. Sivuille syötettiin matkatoimiston matkoja asiakkaille nähtäväksi. Asiakkaan pystyivät varaamaan matkoja sähköpostilomakkeen kautta, mutta yrityksen työntekijä joutui siirtämään varauksen sähköpostilomakkeelta paperilla olevalle varauslomakkeelle. Varauslomakkeet olivat matkakohtaisia. Lomakkeille kirjoitettiin asiakkaan tiedot käsin. Varauslomakkeelta työntekijä siirsi asiakkaiden tiedot erinäisiin listoihin. Listoja oli muun muassa. laivalista, bussillista ja majoituslista. Listat tehtiin Excel- tai Word-tiedostoihin. Nämä listat lähetettiin sähköpostilla laivayhtiöille ja

majoituspaikkoihin sekä tulostettiin yrityksen linja-autonkuljettajille, jotka toimivat matkoilla kuljettajina ja matkanjohtajina. Listojen muodostamisen lisäksi yrityksen työntekijä joutui laskuttamaan asiakkaiden varaukset erillisen laskutusjärjestelmän kautta. Laskutusjärjestelmästä ei pystynyt lähettämään suoraan asiakkaalle sähköpostilaskua vaan lasku piti tulostaa tai ensiksi lähettää yrityksen sähköpostiin, josta lasku välitettiin asiakkaalle matkan liitteiden kanssa.

Käyttöjärjestelmän myötä asiakas pystyy ostamaan yrityksen tarjoaman valmismatkan yrityksen verkkokaupasta. Matkaa varatessa asiakkaan tulee syöttää vaadittavat tiedot sekä mahdolliset lisäpalvelut. Matka on maksettava heti Paytrailin tarjoamilla maksutavoilla. Maksun suorittamisen jälkeen asiakkaalle tulee maksuvahvistus sekä matkan liitetiedot automaattisesti sähköpostiin. Varaus näkyy heti yrityksen työntekijälle, joka tarvittaessa tarkastaa asiakkaan tiedot. Asiakas voi myös varata matkan puhelimitse yrityksestä. Tällöin yrityksen työntekijä syöttää asiakkaan tiedot järjestelmää, valitsee matkan sekä lisäpalvelut. Järjestelmä muodostaa automaattisesti laskun, kohdekuvauksen sekä osanottajatodistuksen, josta näkyy kaikkia asiakkaan varaamat palvelut.

Opinnäytetyöhön liittyvän havainnoinnin tuloksena näyttää siltä, että yritys säästää aikaa huomattavasti. Opinnäytetyötä tehdessä havainnoitiin myös virheiden pieneneminen varausta tehdessä. Järjestelmä ohjaa varausta tehdessä kysymään asiakkaalta tarvittavat tiedot eikä sähköisesti kirjatussa varauksessa ole käsialatulkinta virheen mahdollisuutta. Myös moneen kertaan siirrettyssä varauksessa on isompi virheen mahdollisuus kuin yhtä varausta operoidessa.

7.2 Matkojen hallinnointi

Ennen järjestelmän käyttöönottoa yritys hallinnoi matkoja paperiversioiden avulla. Jokaisesta toiselta elinkeinonharjoittajalta ostetuista palveluista yritys tulosti varausvahvistukset. Näistä papereita yrityksen työntekijät laskivat matkan kapasiteetteja ja vertaili niitä myymiinsä palveluihin.

Järjestelmän käyttöönoton myötä matkojen kapasiteettien ja matkan hallinta on selkeytynyt huomattavasti. Järjestelmä laskee automaattisesti varatut palvelut sekä näyttää värikoodeilla onko matkalla tilaa tai onko jokin matkan palvelu loppuun myyty. Järjestelmään tulee syöttää oikeanlaiset tiedot, jotta järjestelmä osaa tulkita matkan kapasiteetteja oikein.

Opinnäytetyön tuloksena huomattiin, että oikeanlaisessa kapasiteettien syöttämisessä on parantamisen varaa. Esimerkiksi yritys myy matkan lisäpalveluita, jotka ovat esimerkiksi laiva ateriat. Laiva aterioita on todellisuudessa varattu kymmenen, mutta järjestelmään on syötetty kaksikymmentä ateriala. Näin ollen kapasiteetti ei ole ajan tasalla ja laiva aterioita voidaan myydä yli varattu määrä.

7.3 Myyntien kirjanpidon automatisointi

Ennen järjestelmää asiakkaita laskutettiin laskutusohjelman kautta. Myyntilaskun kopio jätettiin yritykseen kirjanpitokansioon, josta se siirrettiin matkan kansioon, kun asiakas oli maksanut laskun. Ennen järjestelmää yksi yrityksen työntekijä tarkasti maksetut laskut manuaalisesti tiliotteelta. Maksettu myyntilasku kirjattiin myös sisäiseen kirjanpitoon. Sisäistä kirjanpitoa hallinnoitiin Excel tiedostolla. Kuun lopussa tarkastettiin sisäinen kirjanpito. Yleensä kirjanpidossa oli jonkin verran heittoa ja kirjanpito virhettä etsittiin tiliotteista. Kun sisäinen kirjanpito täsmäsi toinen yrityksen työntekijä, teki kuukauden marginaaliverolaskelman myydyistä matkoista. Kuun kirjanpito lähetettiin yrityksen kirjanpitäjälle, joka maksoin näiden tietojen perusteella yrityksen arvonnäkövero.

Järjestelmän käyttöönoton myötä sisäinen kirjanpito muuttui. Suurimmat muutokset sisäisessä kirjanpidossa oli se, että manuaalinen kirjanpidon tarkastaminen jäi pois. Järjestelmä osaa tulkita yrityksen tiliotteilta viitteelliset maksut. Oikealla viitteellä maksettu myyntilasku kirjautuu automaattisesti maksetuksi. Väärällä viitemaksulla tai viitteettöminä maksetut myyntilaskut tulee edelleen tarkastaa manuaalisesti ja kirjata järjestelmään maksetuksi.

Järjestelmä laskee myös automaattisesti marginaaliverolaskelman syötettyjen tietojen perusteella. Matkan perustamisvaiheessa tuotteet hinnoitellaan. Matkan avaintuote eli pakettimatka hinnoitteluun määritetään myyntihinta, ostohinta ja osahinta sekä verotiedot. Myyntihintaan määritellään myyntihinta. Ostohintaan lisätään pakettimatkan kaikki ostohinnat eli esim. majoituskulut ja laivaliput. Osahintaan määritellään kuljetuksen osuus sekä 10 % maltillista kateta. Matkan lisäpalveluihin määritellään matkan lisäpalveluiden myynti- ja ostohinnat sekä verotiedot.

Opinnäytetyön tutkimuksen tuloksena huomattiin, että kirjanpito on selkeytynyt ja ajankäyttöä hyötyä on syntynyt. Huomattavin ero uudessa matkajärjestelmässä verrattuna entiseen järjestelmään on kirjausvirheiden vähentyminen, koska manuaalinen kirjaus on pienentynyt. Huomattava ero järjestelmän käyttöönoton myötä on myös se, että järjestelmä laskee automaattisesti marginaaliverolaskelman. Entisessä järjestelmässä työntekijä joutui laskemaan käsin marginaaliverolaskelman. Uudessa matkajärjestelmässä työntekijän vastuulle on jäänyt oikeiden tietojen syöttäminen heti matkan perustamisvaiheessa sekä raporttien lähettäminen kirjanpitäjälle.

8 Pohdinta

Opinnäytetyö on tehty toimeksiantona, joten opinnäytetyöstä on hyötyä toimeksiantaja yritykselle. Yrityksen on tarkoitus käyttää opinnäytetyöstä syntyvää opasta jatkossa henkilökunnan kouluttamiseen sekä oppaana uusille työntekijöille.

Opinnäytetyön aihepiiri oli tarkkaan suunniteltu sekä tiukkaan rajattu, jotta opinnäytetyön pituus säilyisi järkevänä. Opinnäytetyön aihepiirin rajaus onnistui hyvin ja sen seurauksena opinnäytetyö pysyi maltillisen pituisena ja tiiviinä kokonaisuutena.

Opinnäytetyön tietoperusta on rajattu käsittelemään matkailualan yritykseen liittyviin aiheisiin. Tietoperustassa käsiteltiin tuotteistamista, marginaaliverotusta sekä yhteisökauppaa. Tietoperusteessa on käytetty esimerkkejä, kuvioita ja taulukoita asian selkeyttämiseksi. Tietoperustaa tehdessä opin uusia asioita sekä aihealueiden käsittely selkeytti jo opittuja asioita.

Opinnäytetyön empiirinen tutkimus voidaan jakaa kahteen osaan. Ensimmäinen osa tutkimusta tehtiin haastatteleamalla ja toisessa osassa havainnoitiin yrityksen uutta järjestelmää sekä yrityksen sisäistä toimintaa. Jokainen opinnäytetyöhön haastateltavista henkilöistä koki mieluisena ja tarpeellisena opinnäytetyön aiheen. Haastateltavat vastailivat avoimesti esitettyihin kysymyksiin. Toisen osan tutkimusta eli havainnointia pystyin suorittamaan tutkimalla käyttöjärjestelmän ominaisuuksia sekä havainnoimalla yrityksen sisäistä toimintaa.

Opinnäytetyön tarpeellisuus oli selkeää, koska opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona yritykselle. Opinnäytetyöstä on yritykselle hyötyä juuri nyt kuin käyttöjärjestelmä on vielä uusi. Uuteen käyttöjärjestelmään syötettyjen tietojen oikeellisuuden tärkeys ilmeni opinnäytetyötä tehdessä. Väärin kirjatut tiedot vaikeuttavat yrityksen kirjanpitäjän työtä. Oikein kirjattujen tietojen syöttäminen on tärkeää myös matkojen hallinnointi vaiheessa.

Opinnäytetyön prosessi oli kokonaisuutena opettava. Opinnäytetyönprosessin aikana syvensin tietoa tuotteistamisesta, marginaaliverotuksesta sekä yhteisökaupasta. Käsiteltävät aiheet olivat laajoja ja siksi olikin hyvä, että olin etukäteen rajannut tarkasteltavat aiheen liittymään kohdeyrityksen tarpeisiin.

8.1 Luotettavuus

Opinnäytetyötä tehdessä opinnäytetyön tekijä on pyrkinyt pitämään mielessä laadullisen tutkimuksen luotettavuuden kriteerejä. Opinnäytetyötä kirjoittaessa on pyritty olemaan uskottava, riippumaton, asiat tulee olla vahvistettavissa sekä pyritty olemaan puolueeton. Näiden vuoksi opinnäytetyö on luotettava.

8.2 Jatkotutkimuskohteita

Opinnäytetyön jatkokehitysmahdollisuus olisi ottaa tarkasteluun eri näkökulmasta käyttöjärjestelmä. Käyttöjärjestelmän käyttöä voisi tarkastella syvemmin esimerkiksi ajankäytöllisestä näkökulmasta. Tätä opinnäytetyötä tehdessä havainnoitiin kirjanpidollista oikeellisuutta, mutta ajankäytön vapautuminen automaation myötä on ollut huomattavaa. Ajankäyttöä ei voi enää absoluuttisesti mitata, koska uusi järjestelmä on jo käytössä eikä vanhasta toimintatavasta ole mitattua tutkimustulosta.

Lähteet

- Comgate. 2023. Asiakkaamme. <https://comgate.fi/asiakkaamme/>. 3.4.2023.
- Comgate. 2023. Ominaisuudet. <https://comgate.fi/ratkaisut/matkatoimistolle/>. 3.4.2023.
- Edilex. 2023. Arvonlisäverovelvollisen opas. https://www.edilex.fi/verohallinnon_ohjeet/2014_0627.html. 24.4.2023.
- Hyttinen, P., Lamppu, K., Nyrhinen, R. & Äärilä, L. 2017. Arvonlisäverotus käytännössä. Helsinki: Alma.
- Järvi, K., Lehtonen, M., Martinsuo, M., Tuominen, T. & Valtanen, J. 2015. Palvelujen tuotteistamisen käsikirja. Tampereen Teknillinen Yliopisto. Raportti. <https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/16523/isbn9789526062181.pdf>. 5.4.2023.
- Karelia. 2023. Karelian opinnäytetyön ohje: Opinnäytetyön eri muodot. <https://libguides.karelia.fi/c.php?g=679019&p=4901221>. 4.4.2023.
- Lehtinen, U., Niinimäki, S. 2005. Asiantuntijapalvelut: tuotteistamisen ja markkinoinnin suunnittelu. Helsinki: WSOY.
- Palosaari, M-M. 2011. Kaksi erityiskysymystä matkatoimiston kirjanpidossa – case: matkatoimisto x. Rovaniemen ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/38250/palosaari_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y. 4.4.2023.
- Pukkila, K. 2015. Marginaaliverotus Case: Oy Aurinkomatkat - Suntours Ltd. Laurea-ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/88237/Pukkila%20Katja.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. 4.4.2023.
- Suokas, M. 2018. Matkatoimistopalvelun ja henkilökuljetuksen arvonlisäveron käsittely kirjanpidossa, Case X. Saimaan ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/152518/Suokas_Marjaana.pdf?sequence=1&isA. 4.4.2023.
- Tonder, M. 2013. Ideasta kauppalliseksi palveluksi. Helsinki: Restamark Oy. Valtionvarainministeriö. 2023. Arvonlisäverotus. <https://vm.fi/verotus/arvonlisaverotus>. 24.4.2023.
- Vero.fi. 2023. Arvonlisäveroprosentit. <https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/verot-ja-maksut/arvonlisaverotus/arvonlisaveroprosentit/>. 24.4.2023.
- Vero.fi. 2023. Kotimaan henkilökuljetukset vapautetaan väliaikaisesti arvonlisäverosta. <https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/uutishuone/uutiset/uutiset/2022/kotimaan-henkil%C3%B6kuljetukset-vapautetaan-v%C3%A4liaikaisesti-arvonlis%C3%A4verosta/>. 17.4.2023.
- Vero.fi. 2023. Käytettyjen tavaroiden sekä taide-, keräily- ja antiikkiesineiden marginaaliverotusmenettely. <https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48682/k%C3%A4ytettyjen-tavaroiden->

sek%C3%A4-taide--ker%C3%A4ily--ja-antiikkiesineiden-
marginaaliverotusmenettely/. 17.4.2023.

Vero.fi. 2023. Matkailualan arvonlisäverotus. https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48715/Matkailualan_arvonlis%C3%A4verotus/. 3.4.2023.

Vero.fi. 2023. Millainen toiminta on arvonlisäverotonta.
<https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/verot-ja-maksut/arvonlisaverotus/arvonlisaveroprosentit/arvonlisaveroton-liiketoiminta/>. 13.5.2023.

Vero.fi. 2023. Ulkomaankauppa EU-maiden välillä – yhteisökauppa.
<https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/verot-ja-maksut/arvonlisaverotus/ulkomaankauppa/yhteisokauppa/>. 4.4.2023.

Haastattelu kysymyksiä olivat:

- Millaisena olet kokenut vanhan käyttöjärjestelmän? Oliko se tehokas vai aikaa vievä?
- Onko uusi käyttöjärjestelmä helppokäyttöinen?
- Onko tehokkuus, selkeys ja käyttömukavuus huonontunut vai parantunut?
- Miten käyttöjärjestelmään syötetään tietoja? Kertoisitko työvaiheista tarkemmin?
- Miten tietojärjestelmään kirjataan tuotteiden verokannat ja verotekstit?
- Miten vanhaan järjestelmään kirjattiin tietoja ja mitä eri vaiheita siinä oli?
- Oletko havainnoinut haasteita uudessa käyttöjärjestelmässä? Miten ajattelit haasteista selvitä?