

PEREHDYTYSKOKONAISUUDEN SUUNNITTELU RAHTILASKUTUKSEEN

Perehdytysopas sekä työohjeet laskuttajan työhön

Inka Heliö & Sonja Hiltunen
Opinnäytetyö AMK
Kevät 2025
Liiketalouden tutkinto-ohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Liiketalouden tutkinto-ohjelma
Taloushallinto

Tekijät: Inka Heliö & Sonja Hiltunen

Opinnäytetyön otsikko: Perehdytyskokonaisuuden suunnittelu rahtilaskutukseen – Perehdytysopas sekä työohjeet laskuttajan työhön.

Työn ohjaaja: Leena-Maija Karukka

Kevät 2025

Sivumäärä: 30 + 2 liitettä

Tämä opinnäytetyö on tehty toimeksiantajayrityksen rahtilaskutusosaston perehdytyskokonaisuuden kehittämiseksi. Perehdytys toteutettiin ennen työn valmistamista yleisen perehdytysmateriaalin turvin, jota ei oltu yksilöity eri työtehtäviä varten. Osastolla tieto oli hajanaista ja toimintatapoja useita. Työn tavoitteena oli luoda selkeä suunnitelma perehdytyskokonaisuuden järjestämiseksi sekä yhtenäistää osaston sisäisiä toimintatapoja.

Tietoperusta on jaettu kahteen osaan, joista ensimmäinen käsittelee perehdytystä ja toinen myyntilaskutusta. Ydinlähteenä perehdytyksen osiossa käytettiin Annika Eklundin teosta Tervetuloa meille!: Uuden työntekijän perehdytys ja myyntilaskutuksen osalta Soile Tomperin teosta Käytännön kirjanpito. Tutkimusmenetelmäksi valikoitui konstruktiiivinen tutkimus, sillä tarkoituksena oli luoda jotain uutta ja konkreettista.

Toiminnallisen osuuden keskeisin toteutustapa oli yrityksen henkilökunnalle järjestetyt työpajat. Työstä kerättiin palautetta useissa vaiheissa ja sitä kehitettiin sen perusteella. Työn tuotoksena luotiin kaksiosainen opas, jonka avulla perehdytyksen suunnittelu ja toteutus yhtenäistyi. Oppaan ensimmäinen osio keskittyy perehdytyskokonaisuuden suunnitteluun ja toinen osio työhönopastukseen sekä laskutuksen ydinprosesseihin.

Työ onnistui kokonaisuutena ja vastaa sille asetettuihin tavoitteisiin. Toimeksiantaja otti tuotoksen käyttöön jo sen kehitysvaiheessa ja sitä hyödynnetään koko organisaation perehdytyksen kehittämisessä. Työn pohjalta on mahdollista kehittää uusia materiaaleja yrityksen kasvaessa ja kehittyessä.

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Program in Business Economics
Option of Financial Administration

Authors: Inka Heliö & Sonja Hiltunen

Title of thesis: Planning an orientation complex to freight invoicing – Orientation guide and work instructions for the invoicer's work.

Supervisor: Leena-Maija Karukka

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2025

Number of pages: 30 + 2 appendices

This thesis was commissioned by a Finnish transportation and logistics company. The purpose was to create a detailed planning guide to train a new employee in the company's freight billing department. This guide's mission is to serve both the designated mentor and the new employee to guarantee successful orientation. The guides are not public because the consignor wanted to stay anonymous throughout this project and the guides contain sensitive information about the company.

This thesis consists of a thesis report and a functional part. The study was carried out using constructive research methods. Theoretical background of the study is divided into two sections. The first section is focused on orientation of a new employee and the second section is focused on the process of freight billing. The report is based on non-commercial written sources and literature.

The functional part was also divided into two sections. First is an orientation planning guide and the second is a guide to freight billing. The orientation plan explains the main principles of creating a successful orientation. The guide to freight billing was constructed to ensure that the new employee learns the billing process thoroughly.

The result was as expected and was immediately introduced to the consignor. Guides will be saved as Word-format so the company can effortlessly update it later and modify it to serve each new employee and mentor individually. The second guide also will be printed into a physical file for easy access.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	2
ABSTRACT	3
SISÄLLYS	4
1 JOHDANTO	5
2 PEREHDYTYKSEN SUUNNITTELU JA TYÖNOPISTUS	7
2.1 Perehdytyksen suunnittelu	9
2.2 Perehdytysprosessi	10
2.3 Perehdytystilanteessa toimiminen ja työnohjaaja	12
3 MYYNTILASKUTUS	15
3.1 Kirjanpito	16
3.2 Tositteet	18
3.3 Lainsäädäntö	19
3.4 Sähköinen taloushallinto	20
3.5 Verkkolaskutus	23
4 TUOTOS JA TOTEUTUS	25
4.1 Oppaan suunnittelu	25
4.2 Oppaan toteutus	26
5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	28
LÄHTEET	31
LIITTEET	32

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena on perehdytysopas rahtilaskutukseen toimeksiantajayrityksessä. Aihe valikoitui toimeksiantajan toiveesta kehittää ja yhtenäistää uusien työntekijöiden perehdytysprosessia. Aloitimme työskentelyn toimeksiantajayrityksessä laskuttajan tehtävissä toukokuusta 2024 alkaen, jonka myötä meillä oli tuoreessa muistissa oma perehdytyksemme ja sen toteutus. Toimeksiantajalla ei ollut olemassa valmista perehdytysuunnitelmaa tai materiaaleja uuden myyntilaskuttajan perehdyttämiseksi ja siksi aihe on tärkeä ja ajankohtainen. Toimeksiantajamme on kuljetusalan suuryritys, jonka laskutus tapahtuu talon sisäisellä laskutusosastolla. Toimeksiantajamme haluaa pysyä anonyyminä.

Kehitystyön tavoitteena oli luoda perehdytyksen suunnitteluopas perehdyttäjien tueksi sekä selkeä ja yhtenäinen materiaali rahtilaskutusprosessista. Opinnäytetyö vastaa kysymyksiin: *mitä arvoa perehdytys antaa yritykselle ja uudelle työntekijälle sekä mikä on myyntilaskutuksen tarkoitus ja vaikutukset yrityksessä.* Opas kehittää yrityksen perehdytysprosessia, jonka myötä virheiden määrä vähenee ja työntekijöiden viihtyvyys kasvaa. Tiedon ollessa koottuna yhtenäiseksi kokonaisuudeksi kaikki työntekijät osaavat lähtökohtaisesti samat asiat.

Opas tehostaa ja yhtenäistää uusien työntekijöiden perehdyttämistä ja perehdyttävälle luotava aineisto tukee itsenäistä työskentelyä. Suunnittelu mahdollistaa prosessin jatkuvan kehittämisen yrityksen toimintojen muuttuessa. Perehdytyksen suunnitteluopas tehtiin esihenkilön sekä työnopastajan näkökulmasta ja se huomioi heiltä vaadittavat toimenpiteet joustavan ja toimivan perehdytyksen toteuttamiseksi. Rahti-opas tehtiin työnopastajan näkökulmasta tärkeimpien toimintojen läpikäymiseksi, mutta myös niin, että sen käyttäminen itsenäisen työskentelyn tukena on mahdollista.

Tutkimusmenetelmäksi olemme valinneet konstruktivisen tutkimuksen, sillä tavoitteenamme on ratkaista työelämässä ilmennyt käytännön ongelma. Aineistoa hankitaan kirjallisuudesta, haastattelemalla yrityksen työntekijöitä sekä työpajoilla, joissa työntekijät pääsevät kehittämään yhdessä perehdytystä ja materiaalia tarkoituksen mukaisiksi.

Tietoperusta koostuu kahdesta eri osiosta, joista ensimmäisessä käsitellään pe-rehdytyksen merkitystä, suunnittelua ja toteutusta. Toisessa osiossa käsitellään myyntilaskutusta, sen yhteyttä kirjanpitoon sekä lain sille asettamia vaatimuksia. Työn neljäs kappale sisältää kuvauksen tuotoksen suunnittelusta ja toteutuk-sesta. Viidennessä ja viimeisessä osiossa on esitetty työn johtopäätökset sekä pohdinta.

2 PEREHDYTYKSEN JA TYÖNOPASTUKSEN

Perehdytyksellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joilla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa. Sillä tarkoitetaan esimerkiksi toiminta-ajatuksen, liikeidean, toimintaperiaatteisiin sekä tapoihin tutustumista sekä työyhteisöön ja työtehtäviin tutustumista. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2.) Kaiken tämän tavoitteena on, että perehdytettävä työntekijä oppii tekemään työnsä itsenäisesti ja sopeutuu työyhteisöön. Työntekijän tulee sisäistää perehdytyksen aikana paljon uutta tietoa ja toimintatapoja, mutta myös organisaation tulee pystyä omaksumaan uusia ajatuksia ja mukautumaan uuden työntekijän tarpeisiin. Toimiva perehdytys tukee perehdytykseen osallistuvien osapuolien välistä kommunikaatiota siten, että molemmilla on mahdollisuus oppia ja kehittyä. (Eklund 2018, 25–26.)

Jokaisella työntekijällä on oikeus saada perehdytystä ja opastusta työtehtäviinsä. Työnantajalla on työturvallisuuslain (738/2002, 14 §) nojalla velvollisuus perehdyttää työntekijää työn aloitusvaiheessa, mutta myös työtehtävien muuttuessa ja ennen uusien työvälineiden käyttöönottamista. Työntekijän tulee saada riittävästi perehdytystä työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin toimintatapoihin. Riittävän perehdytyksen taso on riippuvainen yksilön aiemmista tiedoista ja taidoista, ja ne tulee huomioida perehdytystä suunniteltaessa. (Eklund 2018, 26.)

Työntekijän aikaisemman kokemuksen selvittäminen heti yhteistyön aloitusvaiheessa auttaa perehdyttäjää tukemaan työntekijän oppimista riittävällä tasolla. Aikaisempi osaamis- ja tietopohja määrittelevät sen, mitä kukin pitää tärkeänä ja millaista tietoa kukin pystyy näin ollen käsittelemään. Aiempaa osaamista voi ja kannattaa hyödyntää perehdytyksessä, mutta se voi myös muodostua esteeksi oppimisen tielle. Negatiivista suhtautumista vanhan tiedon kanssa ristiriidassa olevaan tietoon kutsutaan muutosvastarinnaksi. Tällöin vanha ajattelumalli on hyvä ottaa tarkasteluun ja verrata sitä uuteen haluttuun toimintatapaan, jolloin on mahdollista johtaa syntynyttä muutosvastarintaa rakentavasti. (Kangas & Hämäläinen 2007, 127.)

Kun työntekijän perehdytykseen panostetaan riittävästi, hän oppii työnsä kerralla oikein ja oppimiseen käytettävä aika lyhenee. Työnteon opetteluvaiheessa tehtyjen virheiden määrä vähenee, kuten myös niiden korjaamiseen käytettävä aika. Näin ollen myös virheistä aiheutuvat kustannukset pienevät, kun virheellisiä toimintatapoja ei tarvitse korjata tai opettaa uudelleen. Työntekijä kokiessa enemmän onnistumisen kokemuksia heti työn aloitusvaiheessa, vaikutetaan positiivisesti hänen mielialaansa, työmotivaatioonsa sekä jaksamiseensa. Panostamalla hyvään perehdytykseen ei siis ainoastaan tehosteta oppimista, vaan voidaan vähentää myös poissaoloja ja vaihtuvuutta. Laadukas perehdyttäminen hyödyttääkin koko työyhteisöä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4–5.)

Ensimmäiset kolme kuukautta ovat tärkeimpiä työntekijän sitoutumisen kannalta. Jos työntekijä saadaan niiden aikana sitoutettua vahvasti työyhteisöön, hän työskentelee tutkitusti tehokkaammin ja on myös tyytyväisempi työhönsä. Suunnitelmallinen perehdyttäminen auttaa tässä projektissa. Lisäksi se parantaa perehdytyksen tasalaatuisuutta, kun perehdytyksen onnistuminen ei riipu vain yhden perehdyttäjän motivaatiosta ja taidoista perehdyttää. Hyvä perehdytys vaikuttaa myös positiivisesti työntekijän saamaan yrityskuvaan. (Eklund 2018, 20, 34–35.)

Uuden työntekijän palkkaaminen on suuri investointi yritykselle, siksi on tärkeää, että perehdytykseen varataan riittävästi resursseja ja aikaa. Panostuksella pyritään varmistamaan, että tehty investointi on kannattava. Työntekijää kohdistuu usein korkeita odotuksia, jotka kuitenkin harvoin kohtaavat hänen tietojensa ja taitojensa kanssa. Perehdyttäjien tulee varautua siihen, ettei uusi työntekijä tuota välittömästi lisäarvoa organisaatiolle eikä pysty työskentelemään itsenäisesti. Kun perehdytystä johdetaan ammattimaisesti, pystytään edesauttamaan perehdytyksen onnistumista ja säästämään kustannuksissa. Pahimmillaan huono perehdytys johtaa työntekijä irtisanoutumiseen, jolloin työntekijän korvaaminen uudella voi maksaa organisaatiolle jopa kahden työntekijän vuosipalkan suuruisen summan. (Eklund 2018, 31–34.)

2.1 Perehdytyksen suunnittelu

Suunnittelu alkaa tavoitteiden määrittelyllä, jotka ovat lähtökohta koko perehdytysprosessille. Tavoitteiden taustalla on työturvallisuudesta huolehtimisen lisäksi usein sitoutumiseen liittyviä tavoitteita ja organisaatiokulttuuriin liittyviä tavoitteita. Tavoitteita määrittäessä tuleekin huomioida organisaation toimintakonsepti, perehdytettävän työntekijän nykyinen osaaminen sekä perehdytykseen käytettävissä olevat resurssit. Lisäksi tavoitteisiin vaikuttaa työsuhteen odotettu pituus, jonka vuoksi esimerkiksi lyhyissä työsuhteissa ensisijainen tavoite on usein tehtävien nopea oppiminen vahvan sitoutumisen sijaan. (Eklund 2018, 28–29.)

Suunnittelu jaetaan yleisesti systemaattiseen ja yksilölliseen suunnitteluun. Systemaattisella suunnittelulla tarkoitetaan koko organisaatiolle tehtäviä suunnitelmia, joiden yhteydessä tehdään usein ylätasoon perehdyttämissuunnitelmia sekä materiaaleja perehdyttämisen tueksi. Yksilöllisellä suunnittelulla tarkoitetaan näiden suunnitelmien sisällön tarkempaa kuvaamista yksittäisen työntekijän tarpeisiin. (Kupias & Peltola 2009, 87–88.)

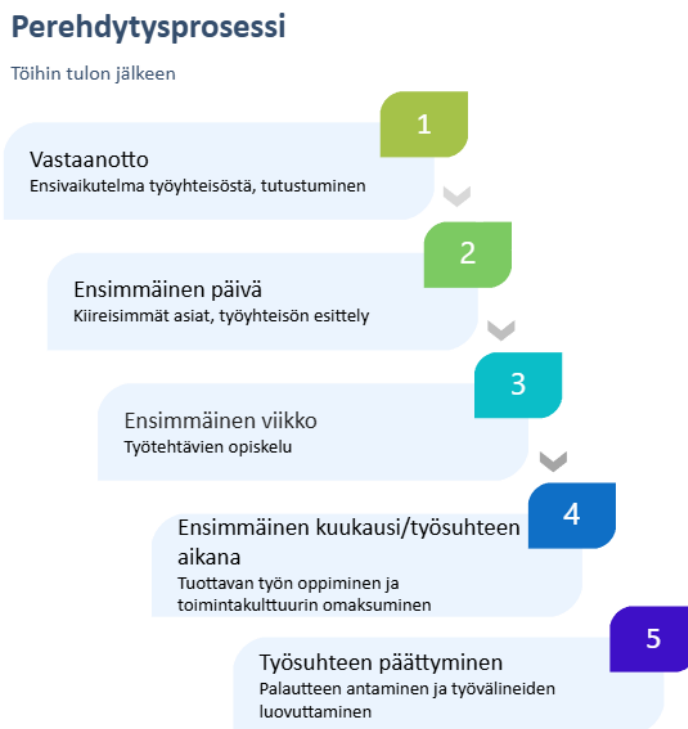
Perehdytysuunnitelmaan määritellään perehdytyksen aikana käsiteltävät aiheet sekä opetettavat asiat, aikataulu, apuvälineet ja oheismateriaalit sekä vastuhenkilöt. Suunnitelmasta tehdään joustava ja helposti muokattava, jotta sitä voidaan hioa vastaamaan perehdytyksen tavoitteisiin ja tarpeisiin. (Kupias & Peltola 2009, 88, 177.) Osana suunnittelua on hyvä valmistella ja/tai muokata perehdytyksessä hyödynnettäviä oheismateriaaleja, joilla oppimista pyritään tukemaan. Niiden avulla uusi työntekijä pystyy kertaamaan ja hakemaan ratkaisuja ongelmatilanteisiin. Sen vuoksi materiaalien tulee olla laadukkaita, johdonmukaisia ja ajan tasalla. Suunnitelmaan kirjataan myös, miten oppiminen aiotaan varmistaa ja miten sitä tullaan seuraamaan. Varmistus voi tapahtua esimerkiksi tarkastuslistojen avulla ja seuranta palautekeskustelujen kautta. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6–7.)

Vaikka esihenkilöllä on vastuu perehdytyksen toteutuksesta, jaetaan perehdytysvastuuta usein myös tulokkaan työtovereille ja tiimille. Prosessiin osallistuvat henkilöt tulee valita etukäteen ja heidän roolinsa perehdytyksessä merkitään suunnitelmaan. Esihenkilön tulee varmistaa tiedonkulku prosessiin osallistuvien

henkilöiden välillä, jotta kaikki osalliset tietävät, mitä uuden työntekijän kanssa on keskusteltu ja mitä hänelle on luvattu toisen perehdyttäjän toimesta. Näin tieto pysyy yhtenäisenä koko perehdytysprosessin ajan ja asioihin tulee kertausta. (Kupias & Peltola 2009, 94–95.)

2.2 Perehdytysprosessi

Perehdytysprosessi alkaa rekrytointin suunnittelulla, rekrytointilla sekä ennen töihin tuloa tapahtuvilla toimenpiteillä. Tämän jälkeen perehdytys etenee kuvassa 1 esitetyllä tavalla.



KUVA 1. Perehdytysprosessin vaiheet rekrytointivaiheen jälkeen (Kupias & Peltola 2009, 102).

Työntekijälle järjestetään ennen ensimmäistä päivää työhönottohaastattelu, joka on kuvattu yllä olevassa kuvassa vaiheena 1 vastaanotto. Esihenkilö kertoo työntekijälle organisaatiosta, talon tavoista, muista työsuhteasioista ja työntekijälle luodaan ensivaikutelma työyhteisöstä. Työntekijää voidaan tuolloin kierrättää

tutustumassa työpaikkaan ja hänelle voidaan jakaa työhön liittyvää oheismateriaalia. Tämä helpottaa työn aloittamista ensimmäisinä päivinä. Myös työyhteisölle ilmoitetaan uuden työntekijän saapumisesta, jotta jokainen tietää kuka tulee, milloin ja mihin tehtävään. (Kangas & Hämäläinen 8–9.) Esihenkilö huolehtii haastattelun jälkeen tarvittavien materiaalien, lupa-asioiden sekä työvälineiden valmistelun valmiiksi ensimmäiselle päivälle (Kupias & Peltola 2009, 103).

Ensimmäisenä työpäivänä tulokasta vastaanottamassa tulisi olla hänen tuleva perehdyttäjä ja mieluiten myös esihenkilö, jos he eivät ole sama henkilö. Tulokkaan on tarkoitus päivän aikana tutustua työyhteisöön, tuleviin työtehtäviin ja -tiloihin sekä lähimpään perehdyttäjäänsä sekä mahdolliseen työnopastajaansa. Päivän aikana hoidetaan kiireisimmät käytännönasiat, kuten avaimet, luvat ja aloittamiseen liittyvät toimintatavat. Päivälle on hyvä suunnitella riittävästi tekemistä, mutta ei kuitenkaan niin paljon, ettei sitä pystyisi omaksumaan. Päivä kannattaa varata tutustumiselle ja yleisten asioiden läpikäymiselle. (Kupias & Peltola 2009, 103–105.)

Tulokas oppii tulevista työtehtävistään ensimmäisen viikon aikana työnopastajansa ja työyhteisönsä tukemana. Viikon aikana opastetaan ne välttämättömimmät asiat, joita työn suorittamiseksi tarvitaan. Käytännössä tavoitteena on päästä kiinni tuottavaan työhön ja saada peruskäsitys työtehtävien sisällöstä sekä tutustua työyhteisön toimintakulttuuriin. Perehdytys suunnitelmassa määritellään ensimmäiselle viikolle päiväkohtaiset tavoitteet ja opetettavat asiat. Suunnitelma toimii näin tarkastuslistana niin perehdyttäjälle kuin perehdytettävälle. Ensimmäisien päivien aikana tulee selvittää tulokkaan aiempi osaaminen, joiden perusteella suunnitelmaa pystytään muokkaamaan tukemaan paremmin hänen oppimistaan. (Kupias & Peltola 2009, 105.)

Ensimmäisen viikon jälkeen työntekijän perehdytys jatkuu tarpeen mukaan ja prosessi siirtyy hiljalleen seurantavaiheeseen. Vaiheen tarkoituksena on varmistaa, että työntekijällä on edellytykset onnistua työssään ja kehittyä. Työntekijää tulee kannustaa itsenäiseen ajatteluun ja kyseenalaistamaan opittuja toimintatapoja. Uudet ideat toimintatapojen kehittämiseksi ovat osa yrityksen mahdollisuuksia oppia perehdytysprosessin aikana. Ideoiden vastaanottajilla tulisi olla halu ja

into ottaa vastaan sekä keskustella tulleista ajatuksista rakentavasti. (Kupias & Peltola 2009, 106–107.)

Seurantavaiheen alussa jatkuva tarkkailu on tarpeen perehdytyksen onnistumisen sekä jatkuvan kehittymisen varmistamiseksi. Tähän voidaan hyödyntää perehdytyskeskusteluja, joiden aikana työntekijä ja perehdyttävä tai esihenkilö keskustelevat perehdytyksen etenemisestä sekä antavat siitä palautetta toisilleen. Se kuinka usein keskusteluja järjestetään, vaihtelee organisaatiokäytännön ja tarpeen mukaan. Esihenkilön ei tarvitse olla mukana kaikissa keskusteluissa, mutta hänen on tiedettävä, miten perehdytys etenee. (Eklund 2018, 122–123.) Perehdytyskeskustelujen lisäksi työntekijälle voidaan järjestää palautekeskustelu 1–2 kuukauden työskentelyn jälkeen. Keskustelussa arvioidaan laajemmin perehdytyksen laatua ja toimivuutta sekä varmistetaan, että tulokas on saanut riittävästi perehdytystä ja hän on saavuttanut perehdytykselle tähän mennessä asetetut tavoitteet. (Kupias & Peltola 2009, 107.)

Tulokkaalla tulisi olla perehdytyksen päättyessä valmiudet selviytyä työstään riittävän itsenäisesti sekä taito hankkia lisätietoa työstään. Tärkeintä on, että tulokas saa riittävän hyvän alun työlleen ja hän osaa tukeutua työyhteisön tukeen. (Kupias & Peltola 2009, 109–110.) Perehdytysprosessin pituus vaihtelee työsuhteen laadun sekä organisaatio käytänteen mukaan. Useamman viikon pituinen perehdytysjakso on suositeltavaa, jotta kaikki tärkeimmät asiat pystytään käymään läpi ja oppimiselle on varattu riittävästi aikaa. Pidemmän jakson suunnitelmat voidaan pitää karkealuonteisina, sillä perehdytyksen tarvetta voi olla haastava arvioida useiden kuukausien päähän. (Eklund 2018, 88–89.)

2.3 Perehdytystilanteessa toimiminen ja työnopastaja

Perehdytys kokonaisuus muodostuu yksittäisistä perehdytystilanteista, joiden laatu ja luonne vaikuttavat merkittävästi prosessin onnistumiseen. Jos kohtaaminen oppimis- tai ohjaustilanteessa epäonnistuu toistuvasti, epäonnistuu myös koko perehdytys. (Kupias & Peltola 2009, 111.) Tämän vuoksi on tärkeää, että perehdyttävä sekä työnopastaja omaa hyvät ohjaaja taidot, joiden avulla hän voi tukea tulokkaan oppimista ja osaamisen kehittymistä. Työnopastaja on alkuun

hyvin tiiviissä kanssakäymisessä tulokkaan kanssa. Tähän rooliin tulee valita sellainen henkilö, joka on ammattitaitoinen ja omaa positiivisen asenteen oppimista kohtaan niin opastettavan kuin itsensä kohdalla. Selkeys ja johdonmukaisuus opetustilanteissa edesauttaa oppimista ja hyvä työnopastaja osaa huomioida erilaiset oppimismallit. (Kangas & Hämäläinen 2007, 14.)

Opetustilanteessa tulee muistaa, että tiedon sisäistäminen on helpompaa, kun asiat perustellaan riittävällä tasolla. Varsinkin hiljainen tieto on sellaista, jota ei voida vain siirtää, vaan sen sisäistäminen vaatii prosessointia ja asian ymmärtämistä. (Kupias & Peltola 2009, 116.) Hyvin ja suunnitelmallisesti tehty työnopastus edesauttaa sitä, että tehtävät opitaan kerralla oikein. Tulokas tekee näin vähemmän virheitä ja osaa korjata niitä, kokemuksen karttuessa työn laatu ja tehokkuus paranevat. Laadukas alkuperehdytys tukee näin ollen tulokkaan ammattitaidon kehittymistä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 13.)

Työntekijän vastualueiden läpikäyminen myös organisaatiokulttuurin tasolla on todella tärkeää. Ne pienet asiat, jotka ovat vanhoille työntekijöille arkipäivää, ovat hyvin tuntemattomia ulkopuolelta tulevalle. Organisaation sisäiset pelisäännöt tulee tehdä hyvin selväksi jo ensimmäisen viikon aikana ja ne on hyvä olla kirjallisina saatavilla. Säännöt tulisi laatia koko yhteisön voimin, jotta kaikki tietävät, mitä ne pitävät sisällään. Tällöin niihin myös todennäköisemmin sitoudutaan paremmin. (Eklund 2018, 165–166.)

Työnopastus voidaan suunnitella Teikkarin ja Pulkkisen viiden askeleen menetelmää käyttäen. Menetelmän vaiheet on kuvattu alla olevassa kuvassa 2.



Kuva 2. Viiden askeleen menetelmä (Kangas & Hämäläinen 2007, 15).

Jokaisessa askeleessa on tärkeää, että opastajan ja opastettavan välinen kommunikaatio toimii ja tilanteeseen on asennoiduttu myönteisesti. Isompia kokonaisuuksia voidaan jakaa osiin opetusvaiheessa, jolloin opettaja huolehtii, että aikaisemmin opetettu asia on opittu oikein ennen eteenpäin siirtymistä. Malli kannustaa kertaamaan ja perustelemaan opetettavia asioita ja sen tueksi opastettavalle voidaan jakaa oheismateriaalia. (Kangas & Hämäläinen 2007, 14–16, 10.)

Oppimista tulee seurata vielä opetustilanteen jälkeen ja oppimisen varmistuksessa hyödyntää tarkastuslistoja, joista perehdyttäjä on vastuussa. Perehdytys on varmistettu vasta, kun kaikki asiat on opastettu ja oppiminen varmistettu opastettavan kanssa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 17.)

Opastamisen haasteena se, että asioita pidetään hyvin helposti itsestäänselvyyksinä. Tämän vuoksi on tärkeää, että perehdyttäjä tai työnopastaja ei oletakaan osaavan, vaan sanoo ääneen itsestään selviltäkin tuntuvat asiat. Perehdyttäjän on hyvä kysellä ja kannustaa keskustelemaan mieltä askarruttavista asioista, jolloin työn tuloskin voi parantua huomattavasti. (Eklund 2018, 98.)

3 MYYNTILASKUTUS

Laskuttajalta vaaditaan hyvin pitkälti saman tyyppistä osaamista, kuin kirjanpitäjältä. Taloushallinnon järjestelmien teknisen osaamisen lisäksi laskuttajan tulee tuntea monia eri lakeja ja säännöksiä esimerkiksi arvonlisäverolaista. Laskuttajan työ vaatii myös asiakaspalveluosaamista, koska laskutus on tilaus- toimitusketjun viimeinen kontakti asiakkaaseen. On ensiarvoisen tärkeää, että laskuttaja saa työhönsä laadukkaan ja kattavan perehdytyksen sekä työnopastuksen, jotta yritys voi ylläpitää asiakastyytyväisyyttään ja laskutus on oikeellista. Työn teko tuntuu työntekijälle merkityksellisemmältä, kun hän tietää, miksi asiat tulee tehdä tietyllä tavalla ja miten hänen tekemänsä työ vaikuttaa yrityksen toimintaan isomassa mittakaavassa. (Eklund & Hakonen, 2022, 6.)

Yrityksen toimintaa on myydä ja ostaa palveluita sekä tavaroita ansaintatarkoituksessa. Toiminnan tavoitteena on tuottaa voittoa, mikä vaatii sijoituksia, mihin taas liittyy taloudellinen riski. Tämän vuoksi yrityksen on tärkeää seurata taloutaan jatkuvasti ja järjestelmällisesti pitämällä kirjaa tuloista, menoista, varoista sekä veloista. Yrityksen taloudesta ovat kiinnostuneita myös sen eri sidosryhmät, esimerkiksi julkinen valta, rahoittajat sekä asiakkaat. (Tomperi 2024, 9.)

Toiminta voidaan jakaa reaali- ja rahaprosessiin. Reaaliprosessi tarkoittaa yritykseen ja sieltä pois liikkuvia tavaroita ja palveluita ja prosessia tuotannontekijöistä suoritteiksi. Rahaprosessissa seurataan yrityksen kassan kautta kulkevia rahavirtoja tuotannontekijä-, suorite- ja rahoitusmarkkinoille. (Tomperi 2024, 9.) Laskutus ja maksuista huolehtiminen on tärkeää yrityksen toiminnalle. Toimimaton laskutus tarkoittaa sitä, ettei asiakkailta saada suorituksia myynneistä eikä yrityksellä ole rahaa toiminnan pyörittämiseen. (Eklund & Hakonen 2022, 5.)

Laskutus on yksi yrityksen kriittisimmistä toiminnoista. Laskutusprosessin viiveet ja virheet voivat heikentää koko yrityksen maksuvalmiutta ja vaarantaa toiminnan. Laskutus on osa yrityksen imagoa, sillä se on kontaktissa asiakkaisiin. Myyntilaskuprosessi alkaa laskun laatimisesta ja päättyy, kun maksusuoritus on kohdistettu myyntireskontraan ja kirjaukset ovat näkyvissä pääkirjanpidossa sekä lasku arkistoitu. Laskun laatimista edeltää useita vaiheita, kuten tarjouspyynnön

teko ja siihen vastaaminen sekä tilauksen toimittaminen. Nämä vaiheet kuitenkin rajataan itse laskutusprosessin ulkopuolelle. (Lahti & Salminen 2014, 78.)

Laskutus on tärkeä osa myös arvonlisäverotusta. Laskun avulla voidaan selvittää, miten myyjä käsittelee arvonlisäveroa, se on ostajan vähennysoikeuden todistus ja mahdollistaa verovalvonnan toteutumisen. Myyjän on annettava ostajalle lasku, jos ostaja on elinkeinonharjoittaja tai oikeushenkilö. Verollisesta tavarain tai palvelun myynnistä sekä tietyistä verottomista myynneistä on annettava lasku. Tietyssä tilanteessa, ostaja voi järjestelyn tai muun sopimuksen perusteella laatia laskun myös myyjän puolesta. Tällöin myyjä on kuitenkin velvollinen tarkastamaan lasku, pyytämään virheellisestä laskusta oikaisu sekä viimekädessä vastuullinen laskusta. (Verohallinto 2023.)

3.1 Kirjanpito

Yrityksen kirjanpidon tarkoituksena on selvittää yritystoiminnan tulos. Tuotot saadaan kirjanpitoon laskutuksen ja myyntireskontran kautta ja menot osin ostoreskontrasta. (Eklund & Hakonen 2022, 14.) Yrityksen omistajat ovat kiinnostuneita, paljonko yritys tuottaa jakokelpoista voittoa. Voitto ja sen käyttö ovat myös yrityksen sidosryhmien kannalta merkityksellistä, joten tuloksen laskenta sekä käyttö on normitettu lainsäädännössä. Kirjanpidon tehtävänä on pitää erillään yrityksen ja muiden talousyksiköiden rahavirrat ja tuottaa tietoa operatiivisen laskentatoimen käyttöön. (Tomperi 2024, 11.)

Kirjanpitoja ovat pääkirjanpito ja osakirjanpidot. Osakirjanpidoista viedään tiedot yhdistelmäkirjauksina pääkirjanpitoon, jonka kirjauksista johdetaan tilinpäätös. (Kirjanpitolaki 1336/1997, jäljempänä KPL, 2 luku 2 §.) Osakirjanpitoja ovat esimerkiksi laskutus sekä myynti- ja ostoreskontra. Myyntilaskuprosessi tarkoittaa niitä vaiheita, joiden kautta suorite kulkee myyntitilauksesta laskutuksen kautta yrityksen kassaan. Prosessin olennainen osa on myyntireskontra, eli saatavien hallinta. Ostolaskuprosessiin kuuluu vaiheet ostotilauksesta laskun maksuun sekä suoritteen vastaanottamiseen. (Lahti & Salminen 2014, 16–17.) Joskus nämä kaksi kulkevat käsi kädessä, kun esimerkiksi yrityksen ostama suorite

myydään sellaisenaan asiakkaalle ja kulut siirtyvät asiakkaalle sellaisenaan. Näissä tilanteissa puhutaan edelleen- tai läpilaskutuksesta. (Verohallinto 2023.)

Yrityksen tulos selvitetään normaalisti 12 kuukauden pituiselta ajanjaksolta, eli tilikaudelta (Tomperi 2024, 13). Tilikauden pituus on määrätty kirjanpitolain 1 luvun 4 §. Tilikausi voi olla tietyissä tilanteissa olla määrättyä pidempi tai lyhyempi, esimerkiksi liiketoimintaa aloittaessa tai lopettaessa, tai mikäli tilinpäätöksen ajankohtaa halutaan muuttaa. (KPL, 1 luku 4 §.) On yleistä, että laaditaan välitilipäätöksiä, jotta saadaan jatkuvasti lisää tietoa yrityksen johtamiseen (Tomperi 2024, 13).

Kirjanpitoon merkitään liiketapahtumina menot, tulot, rahoitustapahtumat ja niiden oikaisut ja siirrot (KPL, 2 luku 1 §). Laskutuksesta tiedot viedään pääkirjanpitoon yleensä kalenterikuukausittain. Laskutuksen luomat myyntilaskut ovat yritykselle myyntituloa ja osa liikevaihtoa. Ostoreskontran käsittelemät laskut taas menoja. (Eklund & Hakonen 2022, 18.) Tuloista ja menoista aiheutuu rahoitustapahtumia, kun esimerkiksi asiakas maksaa yrityksen myymän suoritteen. Rahoitustapahtumia aiheutuu myös, kun yritykseen sijoitetaan rahaa, yritys ottaa lainaa pankista tai mikäli yritys jakaa voittoa omistajilleen. (Tomperi 2024, 13–14.) Tapaukset kirjataan kirjanpilotileille, jotka on pidettävä jokainen sisällöltään samana. Kirjanpilotileistä eritellään tililuettelo, joka selittää tilien sisällön. (KPL, 2 luku 2 §.) Tili on kaksipuoleinen laskelma, jonka toiselle puolelle merkitään lisäykset ja toiselle vähennykset (Tomperi 2014, 15).

Kirjanpito voi olla suorite-, lasku- tai maksuperusteista. Suoriteperuste tarkoittaa sitä, että menon kirjaus perustuu tuotannon tekijän vastaanottamiseen ja tulon kirjaus suoritteen luovuttamiseen. Laskuperuste tarkoittaa kirjauksen tekemistä veloitukseen perustuen, kun taas maksuperuste maksuun perustuen, ja tällöin ostovelat ja myyntisaamiset on oltava jatkuvasti selvitettävissä. (KPL, 3 luku 3 §.) Laskutuksessa suoriteperuste tarkoittaa sitä, että lasku kirjataan päivälle tai kuukaudelle, milloin laskutettu tuote tai palvelu on toimitettu ostajalle. Laskuperuste tarkoittaa sitä, että lasku kirjataan sille päivälle, mille laskukin on päivätty. Maksuperuste taas tarkoittaa käytännössä sitä, että lasku kirjataan sille päivälle, jolloin on laskun eräpäivä. (Eklund & Hakonen 2022, 30–31.)

Tilikauden lopuksi laaditaan tilinpäätös kirjanpitolain vaatimusten mukaisesti. Tilinpäätös kuvaa yrityksen taloudellista asemaa tilinpäätöspäivänä. Kaikki ne tilit, joille on tilikauden aikana tehty kirjauksia, päätetään tilinpäätöstileille, joita ovat tulostili ja tasetili. Laadittavia raportteja ovat tulostilin perusteella laadittava tuloslaskelma, tasetilin perusteella laadittava tase, tase-erittely sekä tilinpäätöksen liitetiedot. Yritysmuodosta riippuen yrityksen tulee laatia myös rahoituslaskelma sekä toimintakertomus. Tilinpäätöksessä esitetään vertailutietona vastaavat tiedot edelliseltä vuodelta. (Tomperi 2024, 16–17, 151.)

Myynnit esitetään tuloslaskelmalla osana yrityksen varsinaisen liiketoiminnan tuloja. Liikevaihto saadaan suoritteiden myyntituloista, kun niistä vähennetään myynnin oikaisu- ja siirtoerät. Liikevaihtoon luetaan vain ne myyntituotot, jotka on saatu yrityksen varsinaisesta suoritetuotannosta toimialan määritelmän mukaan. (Tomperi 2024, 156.) Rahavarat, myyntisaamiset sekä ostovelat taas esitetään taseessa (Eklund & Hakonen 2022, 31).

3.2 Tositteet

Liiketapahtumat kirjataan tositteiden perusteella kirjanpitoon siten, että kirjauksia voidaan tarkastella asia- ja aikajärjestyksessä (KPL, 2 luku 4 §). Aikajärjestyksessä kirjaaminen tarkoittaa kirjausten esitystä kuukauden ensimmäisestä päivästä viimeiseen päivään päivämäärän mukaisessa järjestyksessä. Esitetyistä kirjauksista käytetään nimitystä päiväkirja. Pääkirjaksi kutsutaan asiajärjystä, eli esitystapaa, jossa seurataan tilille tilikauden aikana tehtyjä kirjauksia. (Tomperi 2024, 16.)

Kirjauksen tulee perustua liiketapahtuman todentavaan, päivättyyn ja numeroituun tai yksilöityyn, tositteeseen. Liiketapahtuman, tositeen sekä kirjauksen välisen yhteyden on oltava todettavissa. (KPL, 2 luku 5 §.) Tositteen tietosisällöstä on ilmevä yhteys liiketoimintaan, sekä päiväyksen on osoitettava liiketapahtuman ajankohta. Mikäli mahdollista, tositteen tulee olla ulkopuolisen antama. (Tomperi 2024, 42.)

Menotosite ilmentää vastaanotetun tuotannontekijän ja tulotosite luovutetun suoritteiden. Meno- ja tulotositeet ovat yleensä laskuja. Lasku on ostajalle menotosite,

kun taas myyjälle se on tulotosite. Maksutosite on maksun saajan tai maksun välittäneen rahalaitoksen tai muun antama, esimerkiksi kuitti tai pankin tiliote. Tositteessa tärkeintä on sen tietosisältö, jonka on oltava niin yksiselitteinen, että sen perusteella kirjanpitomerkinän laatiminen on mahdollista. Myyntilasku on esimerkki itse laaditusta tositteesta. Lasku on asiakirja, jonka myyjä toimittaa ostajalle. Se sisältää myytyjen tuotteiden ja palveluiden tiedot, määrän ja hinnan. Laskun perusteena on sovittu kauppa. (Tomperi 2024, 43–45.)

Tositeet on säilytettävä vähintään kuusi vuotta, laskettuna sen vuoden lopusta, jolloin tilikausi on päättynyt (KPL, 2 luku 10 §). Tositteet on käsiteltävä ja säilytettävä sellaisessa muodossa, että niiden sisältöä voi vaikeuksitta tarkastella. Tilinpäätöksen laatimisen jälkeen aineiston sisältöä ei saa muuttaa tai poistaa, mutta sen muotoa saa muuttaa, mikäli se on tarpeellista muun muassa säilytyksen vuoksi. Tällöin on varmistettava sisällön ja kirjausketjun säilyminen. Myös arvonlisäverolaki asettaa tositteille lisävaatimuksia. Laki määrää laskuissa esitettävät tiedot eli laskumerkintävaatimukset. (KPL, 2 luku 7 §.)

3.3 Lainsäädäntö

Kirjanpitoa säätelee kirjanpitolaki ja -asetus. Niiden lisäksi keskeisiä säännöksiä on PMA:ssa (Valtioneuvoston asetus pien- ja mikroyrityksen tilinpäätöksessä esitettävistä tiedoista) ja eri yritysmuotoja koskevassa lainsäädännössä. (Tomperi 2024, 11.) Kirjanpitovelvollisuus säädetään kirjanpitolaissa ja se määräytyy yritysmuodon sekä toiminnan laadun mukaan. Laskuttajan työtä säätelee erityisesti arvonlisäverolaki, sillä se määrää arvonlisäveroprosentit sekä laskun tietosisältövaatimukset (Eklund & Hakonen 2022, 34).

Oikeudellisen muotonsa perusteella kaikki osakeyhtiöt, osuuskunnat, avoimet- ja kommandiittiyhtiöt, yhdistykset sekä säätiöt ovat kirjanpitovelvollisia, harjoittivat ne mitä toimintaa tahansa, ja heidän on aina pidettävä kahdenkertaista kirjanpitoa (KPL, 1 luku 1 §). Kirjanpitovelvollisuus koskee myös ammatti- ja liiketoimintaa harjoittavia luonnollisia henkilöitä. Toiminimille ja yhdistyksille on asetettu kevyempiä vaatimuksia, joiden puitteissa sallitaan yhdenkertainen kirjanpito. (Tomperi 2024, 11.)

Laskuttajan on tunnettava arvonlisäverolain eri säännökset. Laskutettavien tuotteiden ja palveluiden arvonlisäveroprosentit sekä laskutietovaatimusten on oltava tiedossa, jotta laskuja voi laatia onnistuneesti. (Eklund & Hakonen 2022, 34.) Arvonlisäverolaki koskee niitä yrityksiä, jotka ovat ilmoittautuneet arvonlisäverovelvollisiksi. Arvonlisälain (1501/1993, 1 §) mukaan yritys on velvollinen suorittamaan valtiolle arvonlisäveroa tavaran ja palvelun myynnistä, tavaran maahan-tuonnista sekä tavaran yhteisöhankinnasta. Lisäksi laissa on määritelty yleiset laskumerkintävaatimukset, joiden tarkoituksena on helpottaa verovalvontaa. Laissa kerrotut vaatimukset koskevat vain verollisia ja nollaverokannan alaisia myyntejä. Arvonlisäverotuksen ulkopuolelle jäävä toiminta on vaatimusten ulko-puolella. (Tomperi 2024, 75.)

3.4 Sähköinen taloushallinto

Digitaalisessa taloushallinnossa kaikki tositteet ovat konekielisiä ja ne käsitellään sähköisessä muodossa, kuten muukin taloushallinnon sekä kirjanpidon materiaali. Tiedon siirto ja käsittely eri osapuolien, kuten järjestelmien, prosessien ja sovellusten välillä tapahtuu sähköisessä muodossa. Samoin tieto arkistoidaan digitaaliseen muotoon ja siihen pääsee käsiksi sähköisesti. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 15.)

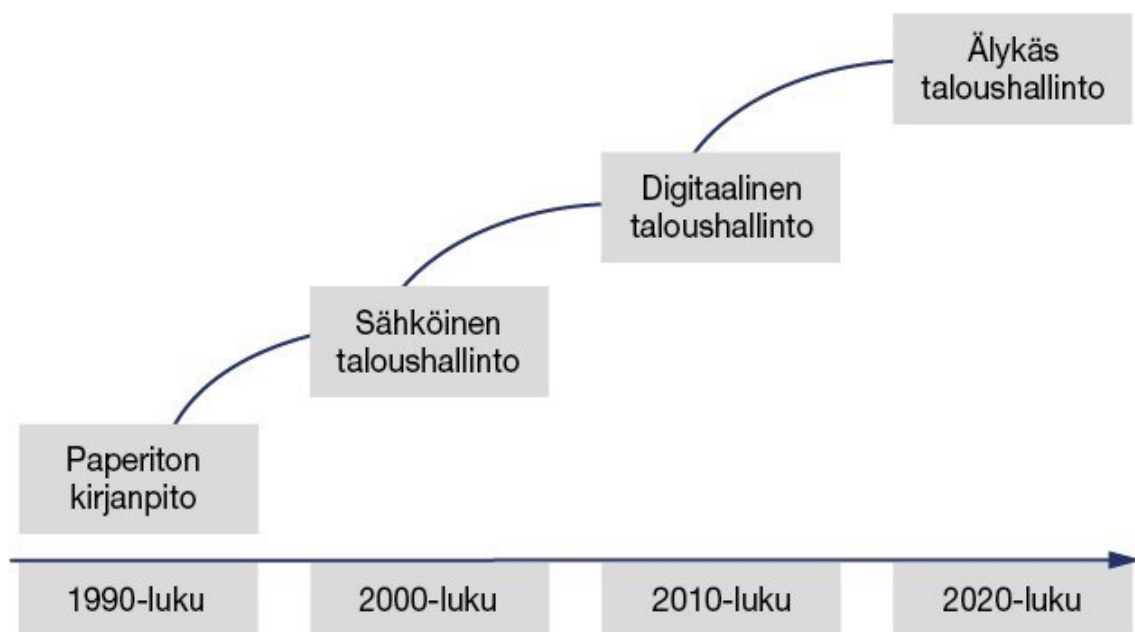
Täydellisessä digitaalisuudessa eri järjestelmät ovat integroitu prosesseihin yli sidosryhmärajojen. Integraatio koskee myös koko yrityksen sisäistä arvoketjua. Integraation liittymät ja rajapinnat liittyvät viranomaisiin, asiakkaisiin sekä toimittajiin ja alihankkijoihin, ja kirjanpidon kirjaukset saadaan suurimmalta osin integraation kautta. (Lahti & Salminen 2014, 42.)

Sähköinen taloushallinto on digitaalisen taloushallinnon esiaste. Sähköisessä taloushallinnossa paperinen materiaali muutetaan digitaaliseen muotoon manuaalisesti. Ennen sähköisen taloushallinnon yleistymistä, käytössä oli termi ”paperiton kirjanpito”. Sillä tarkoitettiin lakisääteisten tositteiden esitystä ja säilytystä sähköisessä muodossa. Vaikka digitaalinen taloushallinto on paperitonta, se erottuu sähköisestä taloushallinnosta siten, että materiaalin kaikki mahdolliset vaiheet käsitellään sähköisesti ja mahdollisimman pitkälti automatisoituna.

(Kaarlejärvi & Salminen 2018, 15.) Sähköinen ja digitaalinen taloushallinto vähentää kirjanpidon rutiinityön määrää. Merkittävimmät resurssien säästöt tulevat, kun liiketapahtumien kirjaaminen on automatisoitu. (Tomperi 2024, 146.)

Seuraava vaihe taloushallinnon digitaalisessa kehityksessä on älykäs taloushallinto. Älykkäässä taloushallinnossa hyödynnetään automaatiota älykkäämmin esimerkiksi poikkeuksien käsittelyyn ja analyysien, ennusteiden sekä toimenpideehdotusten muodostamiseen. Tavoitteena on uudistaa töiden organisointi, jotta älykkäät ihmiset voivat keskittyä ihmisen älyä vaativiin tehtäviin. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 17.)

Digitalisaation edetessä taloushallinnolta odotetaan jatkuvasti enemmän tukea organisaatiolle ja liiketoiminnalle. Niiden on mukauduttava jatkuvasti markkinoihin, kun digitaalinen liiketoiminta muuttaa toimijoita, palveluita sekä asiakkaiden käyttäytymistä. Taloushallinnon on mukauduttava ja tuettava strategista kehitystä ketterästi prosesseillaan ja järjestelmillään. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 20.) Automaatio mahdollistaa taloushallinnon ammattilaisten osallistumisen liiketoiminnan ja taloushallinnon kehittämiseen asiantuntijan roolissa, sillä heiltä vapautuu aikaa ja resursseja manuaalisten työvaiheiden vähetessä. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 21.)



Kuva 3. Taloushallinnon kehitys (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 16).

Sähköinen laskutusprosessi usein puhekielessä tarkoittaa vain laskunlähetykskanavaa. Sitä kuitenkin kannattaa tarkastella koko prosessin osalta laskujen muodostamisesta lähtien ja maksun vastaanottoon asti. Sähköinen ja mahdollisimman pitkälle automatisoitu laskun laatimisprosessi on laskuttavalle organisaatiolle tehokkain, ja merkittävämpi tekijä, kuin laskun lähettämiskanava. (Lahti & Salminen 2014, 78.)

Myyntilaskuprosessi voidaan jakaa neljään päävaiheeseen seuraavasti: laskun laatiminen, lähetys, arkistointi ja suorituksen kuittaus myyntireskontraan. Prosessi voi kokonaisuutena olla täysin sähköinen vain, jos laskun vastaanottajan on mahdollista vastaanottaa ja käsitellä lasku sähköisesti, minkä verkkolaskutuksen yleistyminen on mahdollistanut. (Lahti & Salminen 2014, 79.)

Digitaalisessa myyntilaskutusprosessissa laskutuksen perustiedoissa ylläpidetään muun muassa asiakas- ja tuoterekisteriä ja niiden takana olevia tiliöintisääntöjä. Asiakasrekissä on tietoja esimerkiksi asiakkaiden nimistä, osoitteista, maksuehdoista, asiakaskohtaisista sopimushinnoista ja arvonlisäveronumeroista. Arvonlisäverolain laskutietovaatimukset määrittelevät pitkältä osin asiakkaista rekisteröitävät tiedot. Tiliöintisäännöt määrittelevät kirjanpidon myyntitilien lisäksi myös käytettävän verokannan ja kustannuspaikat. (Lahti & Salminen 2014, 84–86.)

Kirjanpidon toteutus käytännössä on riippuvaista tietotekniikan hyödyntämisen määrästä organisaatiossa (Tomperi 2024, 132). ERP-järjestelmä eli toiminnanohjausjärjestelmä tarkoittaa järjestelmää, joka koostuu samaa tietokantaa käyttävistä toisiinsa integroiduista modulaarisista sovelluksista. Lyhenne ERP on peräisin sanoista Enterprise Resource Planning. Järjestelmissä taloushallinto on keskeisessä asemassa, sillä taloushallinto perustiedoissaan määrittää ohjaustietoja, jotka ohjaavat muiden moduulien toimintoja. Näitä tietoja ovat muun muassa organisaatorakenne, kustannuspaikat sekä tilikartta. (Lahti & Salminen 2014, 40.)

ERP-järjestelmä voi korvata useita erillisjärjestelmiä sekä kasvattaa työn tehokkuutta vähentämällä ja automatisoimalla työvaiheita. Järjestelmän sovellukset kattavat eri prosessit osastorajojen yli ja keräävät tietoja samaan keskitettyyn

tietokantaan. Esimerkiksi myyntilaskutuksen osalta tilaukset voidaan viedä automaattisen hinnoittelun kautta laskutussovellukseen. Lasku siirtyy myyntireskontran läpi kirjanpitoon. (Lahti & Salminen 2014, 40.)

3.5 Verkkolaskutus

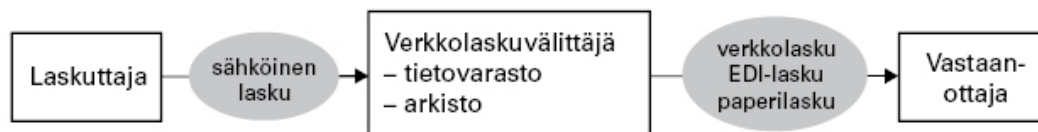
Verkkolasku on sähköinen lasku, joka päättyy lähettäjältä vastaanottajalle täysin koneluettavassa ja digitaalisessa muodossa. Verkkolasku lähetetään rakenteisessa muodossa, joka tarkoittaa sitä, että dokumentin sisältö vastaa standardia. Tällöin tietosisältö on koneellisesti luettavissa. Rakenteinen dokumenttirakenne määrittelee sisällön jäsentelyn sekä käytettävät tietotyypit ja niiden sijainnit. Verkkolaskujen osalta rakenteinen muoto tarkoittaa sitä, että laskun tulee esittää tietyt tiedot oikeassa muodossa. Näin vastaanottaja voi käsitellä laskut automaattisesti, sillä tietoja ei tarvitse manuaalisesti syöttää esimerkiksi taloushallinnon järjestelmään. (Tieke 2023.)

Niin kutsuttu verkkolaskulaki, eli Laki hankintayksiköiden ja elinkeinonharjoittajien sähköisestä laskutuksesta, astui voimaan vuonna 2020 osana EU:n verkkolaskudirektiiviä. Sen tarkoituksena on ohjata laskutusta enemmän sähköiseen muotoon sekä muuttaa kaupankäyntiä yhtenäisemmäksi. Sähköisen laskun on oltava direktiivin määrittelemässä muodossa ja sisältää tietyt pakolliset laskutustiedot. (Eklund & Hakonen 2022, 56.)

Verkkolaskutus on tehokas tapa lähettää laskuja asiakkaille. Ideaalitulanteessa se vähentää tai jopa poistaa kokonaan useita eri manuaalisia työvaiheita, jolloin yrityksen on mahdollista säästää niissä ja ohjata resurssit niiltä osin muualle. (Tomperi 2024, 94.) Verkkolaskutus mahdollistaa laskujen maksutilanteen seuraamisen reaaliajassa sekä automaattisen arkistoinnin. Kustannussäästöt ovat havaittavissa jo pienilläkin laskutusmäärillä, kun laskuja ei tarvitse enää tulostaa, kuorittaa ja postittaa. Näin säästyy työajan lisäksi paperia ja postimaksujen hinnat. (Tieke 2023.)

Verkkolaskuja voi lähettää erillisten verkkolaskuoperaattorien ja pankkien välityksellä, edellyttäen sitä, että lähettäjä on tehnyt sopimuksen verkkolaskuvälittäjän kanssa ja laskutusohjelmisto tukee verkkolaskujen käsittelyä. Verkkolasku lähtee

lähettäjällä käytössä olevasta ohjelmistosta suoraan verkkolaskuvälittäjän kautta vastaanottavalle yritykselle, tyypillisesti suoraan ostoreskontraan. (Tieke 2023.) Myyjä voi myös lähettää sähköisen laskun, vaikka vastaanottajalla ei olisikaan valmiuksia verkkolaskujen vastaanottamiseen. Sopimuksen perusteella useat verkkolaskuoperaattorit huolehtivat laskun tulostamisesta paperille ja sen postittamisesta vastaanottajalle. (Tomperi 2024, 94.)



Kuva 4. Verkkolaskun kulku (Tomperi 2024, 94).

4 TUOTOS JA TOTEUTUS

Opinnäytetyön tuotos on kaksiosainen opas, joka koostuu perehdytyksen suunnitteluoppaasta sekä työohjeista laskutukseen. Oppaiden sisällysluettelot on esitetty liitteinä. Tuotos toteutettiin toiminnallisena kehitystyönä yhteistyössä toimeksiantajayrityksen kanssa. Kehitystyöhön osallistui henkilökunnan jäseniä eri osastoilta.

Perehdytyksen suunnitteluopas on luotu toimeksiantajayrityksen laskutusosaston perehdytyksen yhtenäistämiseksi ja Rahti-opas tukemaan työnopastajaa sekä perehdytettävää työssään. Toimeksiantajan pyynnöstä oppaat pidetään salaisina eikä niitä siksi julkaista opinnäytetyön liitteenä. Kuvaamme tässä kappaleessa oppaidemme sisältöä pintapuolisesti, sekä miten lähdimme rakentamaan oppaita ja miten kehitystyö eteni kevään 2025 aikana.

4.1 Oppaan suunnittelu

Oppaiden suunnittelu alkoi syksyllä 2024. Olimme saaneet toimeksiantajalta ajatuksen aiheesta ja keskustelleet perehdytykseen liittyvistä ongelmista toimeksiantajan laskutusosastolla. Perehdytys oli työn aloitusvaiheessa muutaman henkilön vastuulla ja sen laatu vaihteli sen mukaan, kuka prosessiin osallistui. Yleisperehdytykseen oli olemassa valmis malli, joka oli suunnattu yrityksen kaikille työntekijöille tehtävästä riippumatta. Laskutusosastolla tieto oli hajallaan ja toimintatapoja useita, eikä työnopastukseen ei ollut ollut olemassa minkäänlaista etenemissuunnitelmaa. Näiden asioiden vuoksi perehdytyksen suunnittelun kehittäminen sekä rahtilaskutuksen työskentelyopas koettiin erittäin tärkeinä kehityskohteina.

Tietoperustan sekä kehittämiskohteen suunnittelu alkoi marraskuussa 2024. Keskustelimme yhdessä henkilöstöhallinnon, taloushallinnon sekä laskutuksen tiimien vastuuhenkilöiden kanssa opinnäytetyön tarkoituksesta, tavoitteista sekä kehittämiskohteista. Keskustelun runkona käytimme opinnäytetyön aihe-suunnitelman kysymyksiä, joiden avulla hahmottelimme kokonaisuutta. Opinnäytetyön

perehdytyksen suunnittelun haluttiin edustavan perehdyttäjän näkökulmaa ja rahtioppaan työntekijän näkökulmaa. Lisäksi keskustelimme työtehtävään liittyvien yleisperehdytysmateriaalien tekemisestä toimeksiantajan omaan sähköiseen perehdytysjärjestelmään. Tavoitteeksi työlle määriteltiin selkeät ja yhteneväiset ohjeet laskutusosaston perehdytyksen ja työnopastuksen tueksi. Alkuperäisessä suunnitelmassa perehdytyksen suunnittelu esitettiin osana opinnäytetyön raporttia ja rahtilaskuttajan työopas omana liitteenään.

Aihesuunnitelma kirjoitettiin ja hyväksyttiin joulukuussa 2024 ja työskentely opinnäytetyön parissa alkoi heti vuoden 2025 alussa. Sovimme ennen kirjoituksen aloittamista vastualueet niin, että Inka otti enemmän vastuuta rahtilaskutusoppaan kehittämisestä ja Sonja perehdytyksen kehittämisestä. Vastualueet jaettiin henkilökohtaisen kiinnostuksen ja osaamisen pohjalta. Päätimme työstää teoriaosuuden ensin, jotta saamme oppaalle vahvan teoreettisen viitekehyksen. Teoriaosuus valmistui tammi- helmikuun aikana, jonka jälkeen siirryimme oppaan tekemiseen.

4.2 Oppaan toteutus

Totesimme pian kehitystyön aloittamisen jälkeen, että molemmista aiheista olisi hyvä olla olemassa omat oppaansa. Lisäksi totesimme, ettemme aikataulullisista syistä pysty tekemään pyydettyjä materiaaleja toimeksiantajan omaan perehdytysjärjestelmään opinnäytetyön puitteissa. Perehdytyksen suunnitteluoppaan näkökulma haluttiin esittää organisaation sekä perehdyttäjien silmin, jolloin sen erillään pitäminen niin raportista kuin Rahti-oppaasta oli kaikkein järkevin ratkaisu. Rahti-opas keskittyy ensisijaisesti rahtilaskuttajan työtehtäviin ja nimenomaisesti laskutusprosessiin toiminnanohjausjärjestelmässä, jonka vuoksi se haluttiin selkeästi erilleen suunnittelusta.

Teimme oppaista ensimmäiset versiot teoriaan ja henkilökohtaisiin kokemuksiimme pohjaten. Oppaiden rungot kehitimme yhdessä ja niitä täydennettiin sovittujen vetovastuiden puitteissa. Rahti-opas luotiin toiminnanohjausjärjestelmän omien ohjeiden sekä yrityksen sisäisten toimintatapojen pohjalta. Perehdytyksen

suunnitteluoppaan ensimmäinen versio rakentui ennen kaikkea opinnäytetyön tietoperustan pohjalta.

Esittelimme aikaansaamamme luonnokset toimeksiantajan työntekijöille kahdessa eri työpajassa. Ensimmäinen työpaja pidettiin 13.3. henkilöstövastaavalle sekä perehdytyksessä vastuussa oleville henkilöille ja se keskittyi perehdytyksen suunnitteluoppaaseen. Toinen työpaja pidettiin 20.3. rahtilaskustustiimiläisille ja sen aikana käsitelimme Rahti-opasta sekä asiasisällöltään että käytettävyydeltään. Työpajojen rakenne oli lähes sama; esittelimme tähän mennessä hahmottelemamme oppaat ja pyysimme kehitysideoita läsnäolijoilta.

Saimme työpajoista hyviä näkökulmia oppaiden kehittämiseksi ja sisältöjen parantamiseksi. Työpajoissa korostui työn tärkeys ja oppaista saatava hyöty koko organisaatiolle. Varsinkin Rahti-oppaan työpajassa saimme hyvää palautetta työnopastajien näkökulmasta. Työpajojen aikana keskustelimme hahmottelemistamme sisällöistä ja niiden sopivuudesta organisaation tavoitteisiin sekä keskustelimme esittämistämme näkökulmista ja tärkeimmistä pääkohdista oppaiden luomisessa.

Toimeksiantajayritys tarjosi meille maaliskuussa mahdollisuuden osallistua Työturvallisuuskeskuksen järjestämään perehdytyskoulutukseen. Tämä koulutus antoi meille hyviä vertailukohtia oman työmme edistymisen tarkasteluun sekä mahdollisuuden arvioida kokonaisuuden tarpeellisuutta yritykselle. Huomasimme koulutuksen aikana käsittelevämme opinnäytetyössämme samoja perehdytyksen teemoja. Koulutus vahvisti työmme tarpeellisuutta ja sen jälkeen saimme pyynnön jakaa jo lähes valmiin suunnitteluoppaan yrityksen henkilöstöosastolle sen hyödyntämiseksi muiden osastojen perehdytyksessä.

Oppaat kirjoitettiin selkeään muotoon maaliskuun lopussa, jonka jälkeen jaoimme ne vielä kertaalleen toimeksiantajan luettavaksi. Saimme vielä tässä vaiheessa kehitysideoita ja toiveita sisältöön liittyen, jotka lisäsimme oppaisiin ennen viimeistä viimeistelyä. Oppaat viimeisteltiin huhtikuun alussa tavoiteltujen aikataulujen mukaisesti.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda perehdytysopas toimeksiantajan rahtilaskutukseen. Ohjaavia tutkimuskysymyksiä olivat: Mitä arvoa perehdytys antaa yritykselle ja uudelle työntekijälle? Mikä on myyntilaskutuksen tarkoitus ja vaikutukset yrityksessä? Tavoitteena oli kehittää yrityksen perehdytysprosessia ja yhtenäistää laskutusosaston sisäisiä toimintatapoja. Tarkoituksena ei käytännössä ollut luoda uutta, vaan koota hiljainen tieto yhteen ja varmistaa, että kaikki uudet työntekijät oppisivat samat asiat.

Tuloksena oli opas, joka koostui kahdesta osasta. Toinen opas keskittyi uuden työntekijän perehdyttämiseen sekä perehdyttämisen suunnitteluun kokonaisvaltaisesti. Toinen osa taas keskittyi laskutustyön opastamiseen ja ohjeisiin yleisellä tasolla sekä käytössä olevaa toiminnanohjausjärjestelmää hyödyntäen. Oppaiden sisältö vastasi toimeksiantajan asettamiin toiveisiin ja tarpeisiin.

Koska uuden työntekijän palkkaaminen on suuri investointi yritykselle, tavoitteena on, että uusi työntekijä sitoutuu yritykseen ja viihtyy työssään. Laadukkaalla ja kokonaisvaltaisella perehdyttämisellä annetaan uudelle henkilölle parhaat mahdolliset lähtökohdat tähän. Suunnittelu helpottaa tavoitteiden asettamista, prosessin seuranta sekä kehittämistä yrityksessä.

Toimeksiantajayrityksen liikevaihdosta merkittävin osa koostuu rahtiliikenteestä. Myynti- eli rahtilaskutus on siksi kriittinen prosessi yrityksen liiketoiminnassa, joten sen oikeellisuus vaikuttaa suoraan yrityksen liikevaihtoon ja tulokseen. Rahavirtojen ollessa merkittäviä, myös virheiden ja puutteellisesti tehdyn työn merkitys kasvaa huomattavasti. Laskutus on toimitusketjun viimeinen kontakti asiakkaaseen, joten laskujen oikeellisuus vaikuttaa myös asiakastyytyvyyteen.

Opinnäytetyötä tehdessä opimme paljon perehdytysprosessin merkityksestä monesta eri näkökulmasta. Perehdyttäminen ja uuden työntekijän palkkaaminen on yrityksessä paljon laajempi prosessi, kuin työtä suunnitellessamme ajattelimme. Siihen liittyy lakien lisäksi valtava määrä käytännössä huomioitavia asioita sekä

järjestelyyn liittyvää metatyötä. Työtä tehdessämme opimme priorisoimaan tärkeimpiä lähtökohtia kokonaisuuden hahmottamiseksi.

Esittelimme tekemäämme työtä useaan kertaan toimeksiantajan eri kohderyhmille. Näissä vaiheissa oli tärkeää osata perustella omat ajatuksensa ja tekemänsä työ. Myös kritiikin ja kehitysideoiden vastaanottaminen sekä niistä oppiminen korostui, etenkin työpajojen yhteydessä. Työstä saatuun palautteeseen oli suhtauduttava kriittisesti, jotta oppaiden sisältö voitiin pitää tiiviinä. Työtä tehdessä meidän oli etsittävä tietoa, selvitettävä erilaisia asioita sekä suunniteltava ja aikataulutettava työtämme. Yhteistyön sekä avoimen kommunikaation merkitys oli äärettömän tärkeää työn edistämiseksi. Nämä seikat kehittivät molempien ammatissa vaadittavia asiantuntijan taitoja.

Opinnäytetyötä kehitettiin aloituskeskustelussa ja ohjausseminaarissa ohjaajalta ja vertaisarvioijilta saadun palautteen pohjalta ja tarkastelimme omaa tekemistämme kriittisesti jokaisessa vaiheessa. Koimme saamamme palautteen ja kehitysideat tarpeellisiksi ja osanneemme hyödyntää saamaamme palautetta projektin edistämiseksi.

Toimeksiantajayrityksessä opinnäytetyön aihe otettiin innokkaasti vastaan jo suunnitteluvaiheessa. Henkilökunnan jäsenet osallistuivat aktiivisesti ja omaaloitteisesti työn kehittämiseen sen kaikissa vaiheissa. Tämä oli meille työn tekijöinä tärkeää, sillä työn toteuttamisen merkityksellisyys kasvoi ja saimme monia tärkeitä ideoita ja kommentteja. Myös saamamme koulutus oli todella mielenkiintoinen ja saimme siitä hyviä vertailukohtia oman työmme arvioimiseksi. Avoin kommunikaatio, vuosien kokemus sekä halu kehittää prosessia näkyi henkilöstön toiminnassa kehitystyöstä keskusteltaessa.

Olemme keskustelleet toimeksiantajayrityksessä materiaalien kehittämisestä sähköiseen perehdytysjärjestelmään myöhemmin opinnäytetyön valmistuttua. Keskusteluissa on noussut esiin mahdollisuus toimia osana uuden työntekijän perehdytystä ja työhönopastusta oman kiinnostuksemme pohjalta. Tekemämme opinnäytetyö ja prosessissa oppimamme asiat tarjoavat tälle erinomaisen pohjan.

Opinnäytetyöprosessi eteni alussa tekemämme aikataulusuunnitelman mukaisesti sen kaikissa vaiheissa. Alussa tehty tarkka suunnitelma käytettävissä

olevien resurssien osalta oli tärkeä, koska sen avulla vastuiden jako ja työn edistäminen viitekehyksessä oli helppoa. Prosessissa korostui molempien tekijöiden vahvuudet ja heikkoudet, ja yhteisesti päätimme jakaa vastuut niiden mukaisesti. Tämän ansiosta koimme yhteistyön helpoksi ja pystyimme kommunikoimaan avoimesti kokemistamme haasteista projektin aikana.

Tässä opinnäytetyssä haasteellisinta oli aiheen laajuus ja aikataulu. Aiheen rajaaminen käytännössä oli vaikeaa, koska perehdyttämiseen ja työnopastukseen liittyy useita näkökulmia ja prosessi on todella laaja. Prosessin onnistumista on haastava mitata tai mittarit ovat riippuvaisia siitä, kuka prosessia tarkastelee. Oppaita on kuitenkin mahdollista kehittää toimeksiantajayrityksessä työn valmistuksen jälkeen. Työ tarjoaa vahvan pohjan materiaalin hyödyntämiseksi myös muille yrityksessä toimiville osastoille.

Haasteita aiheutti myös tietoperustan ajankohtaisuus, lähteiden monipuolisuus sekä saatavuus. Useat tarkastelemamme verkkolähteet käyttävät omina lähteinä samoja teoksia, joita olemme käyttäneet teoriapohjassa. Tuotoksemme keskittyy ennen kaikkea kokonaisuuden hahmotteluun, jonka vuoksi halusimme keskittyä perusasioihin. Laskutus toimintona on yksinkertainen prosessi, eikä siitä niin ikään ollut saatavilla suurta määrää lähteitä. Lähteiksi valikoitu tämän vuoksi rajattu määrä teoksia, jotka käsittelivät aihetta kattavasti.

Verratessamme tuotostamme käymäämme perehdytyskoulutukseen, pystymme toteamaan, että oppaamme sisällöt ovat luotettavia ja linjassa yrityksen tarvitseman materiaalin kanssa. Opinnäytetyö vastaa saamaamme tehtävänantoon ja saavutimme itsellemme sekä toimeksiantajan asettamat tavoitteet. Prosessiin ja ohjeistuksiin jätettiin harkitusti tilaa kehitystyölle.

LÄHTEET

Arvonlisäverolaki 30.12.1993/1501. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931501>. Luettu: 21.2.2025.

Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille!: Uuden työntekijän perehdytys. 2. painos. Grano Oy. Vantaa.

Eklund, I. & Hakonen, M. 2022. Laskutuksen taitajaksi. Sanoma Pro, Helsinki.

Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018. Älykäs taloushallinto. Alma Talent, Helsinki.

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus, palveluryhmä. Helsinki.

Kirjanpitolaki 1336/1997. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/1997/1336>. Luettu: 21.2.2025.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Palmenia Helsinki University Press. Helsinki.

Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Alma Talent, Helsinki.

Tieke 16.5.2023. Mikä on verkkolasku? Luettavissa: <https://tieke.fi/palvelut/liiketoimintapalvelut/verkkolaskuosoitteisto/mika-on-verkkolasku/>. Luettu: 31.1.2025.

Tomperi, S. 2024. Käytännön kirjanpito. Edita, Helsinki.

Työturvallisuuslaki 738/2002. Luettavissa: <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L2P14>. Luettu: 28.1.2025.

Verohallinto 2023. Laskuvaatimukset arvonlisäverotuksessa. Luettavissa: <https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48090/laskutusvaatimukset-arvonlisaverotuksessa3/#1-yleist%C3%A4-laskutuss%C3%A4%C3%A4nn%C3%B6ksist%C3%A4>. Luettu: 21.2.2025.

LIITTEET

Liite 1 Perehdytyksen suunnitteluopas, sisällysluettelo

Liite 2 Rahti-opas, sisällysluettelo

PEREHDYTYKSEN SUUNNITTELUOPAS, SISÄLLYSLUETTELO LIITE 1

SISÄLLYS	2
1 JOHDANTO.....	3
2 PEREHDYTYS.....	5
3 PEREHDYTYKSEN SUUNNITTELU ORGANISAATIOTASOLLA.....	7
4 PEREHDYTYKSEN SUUNNITTELU HENKILÖKOHTAISELLA TASOLLA	9
4.1 Suunnitelman käyttö	9
4.2 Suunnitelman muokkaaminen.....	10
5 TYÖNOPASTUS	11
LÄHTEET	15
LIITTEET.....	16

SISÄLLYS	2
1 JOHDANTO.....	3
2 YLEISTÄ RAHTILASKUTUKSESTA.....	4
3 RAHTILASKUTUSPROSESSI.....	8
3.1 Rahtiin kirjautuminen	8
3.2 Rahtikirjaus	11
3.3 Laskutus.....	20
3.4 E-lasku.....	26
4 TYÖOHJEITA RAHTILASKUTTAJALLE.....	28
4.1 Virheiden korjaaminen	28
4.2 Muut toiminnot järjestelmässä	31
4.3 Laskun tulostaminen.....	32
4.4 Laskuliitteiden hakeminen.....	34
4.5 Rahtikirjojen skannaaminen.....	39