

TILITOIMISTOTYÖNTEKIJÖIDEN TOIMENKUVA JA OSAAMINEN

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden koulutusohjelma
Taloushallinto
Opinnäytetyö
Syksy 2007
Hanna-Maija Liski
Minna Näränen

Lahden ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

LISKI, HANNA-MAIJA & NÄRÄNEN, MINNA: Tilitoimistotyöntekijöiden
toimenkuva ja osaaminen

Taloushallinnon opinnäytetyö, 71 sivua, 6 liitesivua

Syksy 2007

TIIVISTELMÄ

Tässä opinnäytetyössä käsitellään tilitoimistojen henkilöstön toimenkuvia ja osaamista. Työn tarkoituksena on selvittää, minkä tyyppisissä työtehtävissä tilitoimistotyöntekijät työskentelevät sekä minkälainen heidän osaamistasonsa on tällä hetkellä. Lisäksi työssä selvitetään tilitoimistotyöntekijöiden kouluttautumishalukkuutta.

Tutkimuksen teoriaosuus perustuu lähinnä alan kirjallisuuteen ja lehtiartikkeleihin. Teoriaosuudessa käsitellään ensin työskentelyä tilitoimistossa sekä tilitoimistoammatilaisen toimenkuvaa. Tilitoimistoammatilaisen toimenkuva voi käsittää hyvinkin erilaisia ja monipuolisia tehtäviä. Näistä keskeisimpiä ovat kuitenkin edelleen peruskirjanpito tilinpäätöksineen.

Teoriaosuuden toinen osa koostuu tilitoimistoammatilaisen osaamisalueista. Tilitoimistoammatilaiselta vaaditaan nykypäivänä varsin laaja-alaista osaamista sekä jatkuvaa tietojen päivittämistä, koska tilitoimistoalaa ja kirjanpitoa koskevat lait ja ohjeistukset muuttuvat jatkuvasti. Teoriaosuuden viimeisessä osassa esitellään kehitysnäkymiä tilitoimistoalalla.

Opinnäytetyön empiriaosuus pohjautuu Lahden keskustan alueella toimivissa tilitoimistoissa suoritettuun kyselytutkimukseen. Kyselytutkimuksen pohjalta voidaan todeta tilitoimistotyöntekijöiden toimenkuvaan kuuluvan runsaasti erilaisia työtehtäviä. Kirjanpitäjien osaamistasossa esiintyi vaihtelevuutta, joten tarvetta osaamisen kehittämiseen löytyi. Kiinnostusta kouluttautumiseen oli havaittavissa runsaasti.

Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan havaita kirjanpitäjän työn olevan monipuolista ja vaativan erittäin laaja-alaista osaamista sekä jatkuvaa tietojen päivitystä. Tutkimusta tarkasteltaessa on otettava huomioon, että noin puolet vastaajista työskenteli suurissa tilitoimistoissa. Tämä on todennäköisesti vaikuttanut vastausten muodostumiseen niitä keskiarvoisesti tarkasteltaessa. Mikäli tutkimuksessa olisi tarkasteltu vastauksia yksilötasolla, olisi kirjanpitäjien osaamistasossa ja kouluttautumisessa saattanut ilmetä huomattavampia eroja.

Avainsanat: tilitoimisto, tilitoimistoammatilainen, ammatillinen kasvu, toimenkuva, osaaminen, osaamisen kehittäminen

Lahti University of Applied Sciences
Faculty of Business Studies

LISKI, HANNA-MAIJA & NÄRÄNEN, MINNA: Job description and professional
competence of employees in
accounting companies
Bachelor's Thesis, Financial Management, 71 pages, 6 appendices

Autumn 2007

ABSTRACT

This thesis deals with job descriptions and professional competence of staff members in accounting companies. The purpose of this study is to ascertain what kind of tasks employees in accounting companies have and what their professional competence level is. The study also aims to determine their willingness towards education.

The theoretical section is mainly based on literature and articles. The first theoretical section deals with work and job descriptions. The job description of a professional accountant can consist of many very different and versatile assignments. However, the most essential of these is the basic accounting with its annual accounts.

The second part of theoretical section consists of areas of competence of professional accountant. Nowadays quite extensive know-how and continuous updating of knowledge is required from professional accountants because the laws and regulations change continuously in the field of accounting. In the last part of the theoretical section development prospects of the accounting branch are presented.

The empirical section of the thesis is based on a questionnaire survey that was carried out in accounting companies that operate in the heart of Lahti. Based on the results of this survey, it can be concluded that the job descriptions of accountants consist of various tasks. There was some diversity on the level of expertise of accountants so some need for competence development appeared. There was plenty of interest towards education.

Based on the results of the questionnaire survey it can be said that accountants' job is versatile and it requires very extensive know-how and continuous updating of knowledge. When observing the survey it should be noticed that approximately half of the respondents in this survey worked in large accounting offices. This has probably affected to the answers when reviewing them as averages. Had the answers been observed individually in this survey, there would have been some considerable differences in accountants' competencies and education.

Key words: accounting company, professional accountant, professional growth, job description, competence, competence development

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Tutkimuksen taustaa	1
1.2	Tutkimuksen tavoite ja tutkimusongelmat.....	3
1.3	Tutkimusmenetelmät	3
1.4	Tutkimuksen rakenne.....	4
2	TYÖSKENTELEY TILITOIMISTOSSA	5
2.1	Tilitoimisto	5
2.1.1	Taloushallintoliitto.....	7
2.1.2	Taloushallintoliiton jäsenyys	8
2.1.3	Hyvä tilitoimistotapa	9
2.2	Tilitoimistoammattilainen.....	10
2.2.1	Ammattitaito ja asiantuntijuus.....	11
2.2.2	Tilitoimistoammattilaisen toimenkuva	13
2.2.3	Ammatillinen kasvu.....	15
3	TILITOIMISTOAMMATTILAISEN OSAAMISALUEET	17
3.1	Lainsäädäntö	17
3.2	Kirjanpito	19
3.3	Reskontra	21
3.4	Palkkahallinto	22
3.5	Viranomaisilmoitukset.....	25
3.6	Tilinpäätös	27
3.7	Atk-osaaminen.....	30
3.8	Asiakaspalvelu.....	32

4	TILITOIMISTOALAN KEHITYSNÄKYMIÄ	35
4.1	Tilitoimistoammattilaisen toimenkuvan muutokset	35
4.2	Sähköistymisen tuomat muutokset	38
5	KYSELYTUTKIMUS KIRJANPITÄJILLE.....	40
5.1	Kyselytutkimuksen toteutus ja rakenne	40
5.2	Vastanneiden taustatiedot	42
5.3	Vastanneiden työtehtävät ja toimenkuva	46
5.4	Johtopäätökset.....	61
6	YHTEENVETO.....	64
	LÄHTEET	66
	LIITTEET	72

KUVIOT

- KUVIO 1. Tutkimuksen rakenne
- KUVIO 2. Taloushallinnon osa-alueet
- KUVIO 3. Osaamisen ja kehittymisen portaat
- KUVIO 4. Ammatillisen kasvun pyramidi
- KUVIO 5. Kirjausketju
- KUVIO 6. Palkanmaksuprosessi
- KUVIO 7. Tilinpäätöksen sisältö
- KUVIO 8. Asiakaspalvelijan portaat
- KUVIO 9. Kirjanpitäjän työ tulevaisuudessa
- KUVIO 10. Vastaajien ikäjakauma
- KUVIO 11. Vastaajien koulutustausta
- KUVIO 12. Vastaajien asema tilitoimistossa
- KUVIO 13. Työnantajatilitoimistojen henkilöstön määrät
- KUVIO 14. Asiakkaiden kappalemäärät yhtiömuodoittain
- KUVIO 15. Työtehtävien osuus kokonaistyömäärästä
- KUVIO 16. Osaaminen kirjanpidossa
- KUVIO 17. Osaaminen palkkahallinnossa
- KUVIO 18. Osaaminen tilinpäätöksen laadinnassa
- KUVIO 19. Osaaminen atk-taidoissa
- KUVIO 20. Tehtävien tärkeys oman työn kannalta
- KUVIO 21. Osaaminen eri taidoissa
- KUVIO 22. Koulutushalukkuus kirjanpidossa
- KUVIO 23. Koulutushalukkuus palkkahallinnossa
- KUVIO 24. Koulutushalukkuus tilinpäätöksen laadinnassa
- KUVIO 25. Koulutushalukkuus atk-taidoissa
- KUVIO 26. Koulutushalukkuus asiakaspalvelussa, konsultoinnissa ja kielitaidoissa

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Yrittäjän tärkeimmät viranomaisilmoitukset

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen taustaa

Tilitoimistoalan kehitys on viimeisen kymmenen vuoden aikana ollut merkittävää. Toimialalla on tapahtunut keskittymistä, suuret toimistot ovat kasvaneet esimerkiksi yritysostojen kautta. Alalle on tullut myös uusia, pitkälle erikoistuneita tilitoimistoja, esimerkiksi palkanlaskentaan erikoistuneita tilitoimistoja. Asiakkaiden toimialoilla on tapahtunut rakennemuutoksia ja ne heijastuvat voimakkaasti myös tilitoimistoalan toimintaan. (Paasonen, Vanhatalo & Vilkkö 2006, 37.)

Lainsäädännön muutokset kirjanpito- ja yhteisöainsäädännössä pakottavat tilitoimistot panostamaan entistä enemmän ajan tasalla pysymiseen ja henkilöstön osaamisen ylläpitämiseen. Kansainvälisyys merkitsee uusia toimijoita ja haasteita taloushallinnon palveluyrityksille ja kansainvälisyys on otettava huomioon tilitoimiston palveluita kehitettäessä. Sukupolvenvaihdokset vaikuttavat yritysten omistusrakenteisiin ja luovat paineita yritysten toiminnan pitkántähtäimen kehittämiseen. (Paasonen ym. 2006, 37.)

Sähköinen taloushallinto on tulossa ja se edellyttää tilitoimistoilta uudenlaista ajattelua ja palveluiden kehittämistä (Paasonen ym. 2006, 37). Sähköistymisen myötä kirjanpitäjän tehtävät muuttuvat rutiinitöistä kokonaisvaltaisemmaksi palvelutyöksi. Aikaa jää enemmän oman ammattitaidon kehittämiseen ja asiakkaiden palveluun. (Mäkinen & Vuorio 2002, 42.)

Tilitoimistojen osaamisessa on huomattavia eroja. On toimistoja, joissa opiskelua ja koulutusta pidetään niin tärkeinä, että ne eivät tule toimeen ilman jatkuvaa koulutusta. Toisaalta on myös toimistoja, jotka ovat aloittaneet toimintansa 20-30 vuotta sitten, eikä koulutus ja uuden oppiminen ole niin keskeisellä sijalla. (Suvanto 2005, 20.)

Suppula ja Väisänen tutkivat osaamista tilitoimistoissa vuonna 2004 valmistuneessa opinnäytetyössään. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, vaikuttaako osaamisen ylläpito ja kehittäminen osaamistasoon tilitoimistoissa. Lisäksi tutkimuksessa selvitetiin, vastaako tilitoimistotyöntekijöiden osaaminen heidän työtehtäviensä vaatimia tietoja ja taitoja. Yhteenvetona Suppula ja Väisänen esittivät, että kouluttautumisen ohella osaamisen ylläpidon ja kehittämisen kannalta merkittävässä asemassa ovat myös työtehtävien monipuolisuus ja haasteellisuus. Lisäksi osaamiseen vaikutti se, kuinka paljon tilitoimistotyöntekijät pääsivät vaikuttamaan omiin työtehtäviinsä. (Suppula & Väisänen 2004, 2-3, 57-60.)

Kiiskinen ja Ylöstalo tutkivat vuonna 2001 valmistuneessa opinnäytetyössään taloushallinnon osaamista ja muuttuvaa roolia. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, vastaako taloushallinnon tradenomin koulutus työelämän tarpeita ja minkälaisiin työtehtäviin tradenomit sijoittuvat työelämässä. Tutkimuksen yhteenvetona esitettiin, että tradenomin koulutus vastaa työelämän tarpeisiin. Koulutuksen lisäksi tarvitaan kuitenkin myös työkokemusta ennen kuin voidaan puhua alan asiantuntijasta. (Kiiskinen & Ylöstalo 2001, 8, 75-78.)

Pasanen tutki vuonna 2000 valmistuneessa lisensiaatintutkimuksessaan kirjanpitäjien ammatillista pätevyyttä. Pasanen tavoitteena oli tutkia kirjanpitäjän työtä sekä ammatillisen pätevyyden kehittymistä tilitoimistossa. Tutkimuksen yhteenvetona esitettiin kirjanpitäjien muodostaneen ammattitaitonsa pitkän kokemuksen ja työssäoppimisen kautta. (Pasanen 2000, 5-6, 121-124.)

1.2 Tutkimuksen tavoite ja tutkimusongelmat

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää tilitoimiston henkilöstön työnkuvia ja osaamista. Tutkimuksessa pyritään myös selvittämään henkilöstön kouluttautumishalukkuutta.

Tutkimusongelmat:

- Millainen työnkuva ja osaamistaso tilitoimistohenkilöstöllä on tällä hetkellä?
- Onko tilitoimiston henkilökunta halukasta syventämään osaamistasoaan?

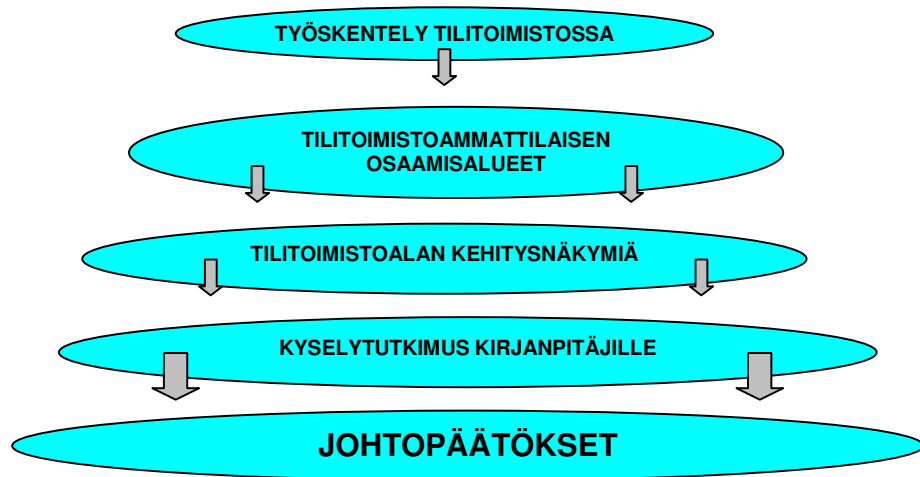
1.3 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyön empiria- eli tutkimusosuus muodostetaan hyödyntäen kvantitatiivista, eli määrään perustuvaa survey-tutkimusta. Survey-tutkimuksessa tietyistä ihmisjoukosta poimitaan otos yksilöitä, kerätään kyselylomakkeen avulla aineisto ja saadun aineiston avulla pyritään kuvailemaan ja selittämään tutkittuja asioita. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 125.)

Empiriaosuus pohjautuu kirjallisen kyselylomakkeen vastauksiin. Lomake jaettiin Lahden keskustan alueella sijaitseviin tilitoimistoihin. Toimistot valittiin sattumanvaraisesti puhelinluetteloiden keltaisilta sivuilta. Kyselyä ja sen vastauksia käsitellään luvussa viisi. Opinnäytetyön teoriaosuus perustuu alan normistoon (lait, asetukset ja ohjeistukset), kirjallisuuteen sekä lehtiartikkeleihin.

1.4 Tutkimuksen rakenne

Tutkimus on jaoteltu kuuteen eri päälukuun ja niiden alalukuihin. KUVIOSSA 1. on kuvattu tutkimuksen rakenne ja eteneminen.



KUVIO 1. Tutkimuksen rakenne

Tutkimuksen ensimmäisen luvun muodostaa johdanto. Johdannossa on selvitetty tutkimuksen taustaa, tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelmat. Lisäksi ensimmäinen luku sisältää kuvauksen tutkimusmenetelmistä ja tutkimuksen rakenteesta.

Tutkimuksen kolme seuraavaa lukua käsittelevät tutkimuksen teoreettista viitekehitystä. Luvussa kaksi perehdytään työskentelyyn tilitoimistossa ja selvitetään tilitoimiston ja tilitoimistoammattilaisen käsitteet. Luvussa kolme paneudutaan syvästi tilitoimistotyöntekijän eri osaamisalueisiin. Luvussa neljä luodaan katsaus tilitoimistoalaan tulevaisuudessa.

Luku viisi muodostaa tutkimuksen empiirisen osan. Luvussa käydään läpi tutkimustulokset ja luvun lopuksi esitetään näiden tulosten perusteella johtopäätökset. Opinnäytetyön viimeisessä luvussa (luku kuusi) vedetään yhteen työn teoreettinen viitekehys sekä empiriaosuus.

2 TYÖSKENTELEY TILITOIMISTOSSA

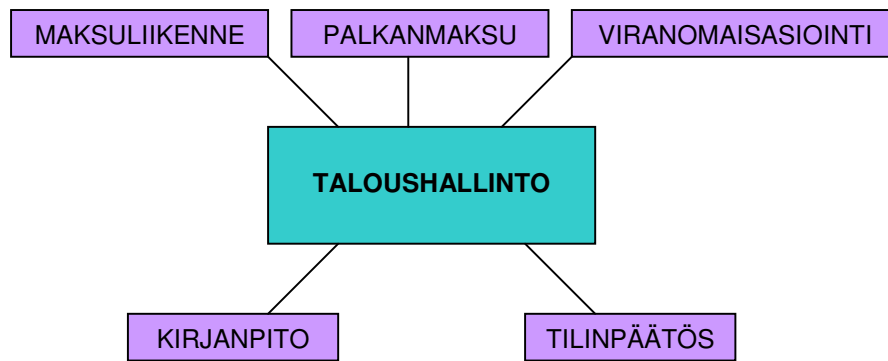
2.1 Tilitoimisto

Tilitoimistoiksi kutsutaan yrityksiä, jotka tarjoavat taloushallinnon ulkoistettuja palveluita. Tilitoimistojen palvelut kattavat yleensä kaikki yrityksen taloushallintoon liittyvät toiminnot. Asiakasyrityksen koko taloushallinto voidaan hoitaa tilitoimistossa tai vain osa yrityksen toiminnoista voi olla tilitoimistojen hoidettavana. (Taloushallintoliitto 2007.)

Tilitoimistojen tarjoama palveluvalikoima on yleensä laaja. On tärkeää, että yritykset voivat keskittyä oman liiketoimintansa hoitamiseen ja ne voivat luottaa siihen, että yrityksen taloushallintoon liittyvät palvelut hoidetaan ammattitaitoisesti tilitoimistossa. Täten tilitoimistot voivat tuottaa lisäarvoa yritykselle taloushallinnon palveluiden avulla. (Taloushallintoliitto 2007.)

Helsingin Kauppakorkeakoulun alaisuudessa toimivan LTT-Tutkimus Oy:n tutkimuksen mukaan noin kolme neljäsosaa pienistä osakeyhtiöistä käyttää tilitoimistoa kirjanpidon ja tilinpäätöksen laatimisessa. Näistä yrityksistä noin 80 % piti tilitoimistojen tarjoamia kirjanpitoon ja tilinpäätökseen liittyviä palveluita erittäin tärkeinä. Noin kolmannes tutkimukseen osallistuneista osakeyhtiöistä hankki tilitoimistoilta myös muita taloushallintoon ja verotukseen liittyviä palveluita. (Alakare & Rinkineva 2006, 27.)

Yrittäjän tulee hoitaa vähintään seuraavat taloushallinnon osa-alueet: yrityksen maksuliikenne, palkanmaksu, viranomaisasiointi, kirjanpito ja tilinpäätös (KUVIO 2.) (Tieke 2007).



KUVIO 2. Taloushallinnon osa-alueet (Tieke 2007).

Yritys voi hoitaa itse nämä taloushallinnon osa-alueet tai se voi ulkoistaa kaikki tai osan niistä tilitoimistolle. Ulkoistamis päätös vaikuttaa siihen, kuinka yrityksen taloushallinnossa on kannattavaa hyödyntää tietotekniikkaa. Taloushallinnon ulkoistamisen seurauksena yrityksen on mahdollista keskittyä entistä paremmin sen ydinliiketoimintaan. Taloushallinnon asiantuntemuksen vuoksi tilitoimistot kykenevät hoitamaan yrityksen taloushallinnon luotettavasti ja varmasti. (Tieke 2007.)

Tilitoimistoalaa ei ole säädelty lailla, joten ammatillisen pätevyyden ja laadun arviointi tilitoimistojen suhteen voi olla vaikeaa (Taloushallintoliitto 2007). Kuka tahansa voi perustaa tilitoimiston, koska tilitoimistotoiminta Suomessa on auktorisoimaton. Seurauksena on, että monet tilitoimistoyrittäjät ovat vailla alan koulutusta ja alalla on paljon yhden henkilön yrityksiä. Pienten tilitoimistojen ja varsinkin yksinyrittäjien asema on usein vaikea. Toivosen (2001) tekemän tutkimuksen mukaan korkeakoulututkinto on alle kymmenellä prosentilla tilitoimistoalalla toimivista henkilöistä.

Suuremmissa tilitoimistoissa henkilöstö jakautuu kolmeen ryhmään:

- Omistajat: yleensä vähintään KLT-tutkinto (Kirjanpidon ja laskentatoimen tutkinto), usein myös tilintarkastajan tutkinto
- KLT-kirjanpitäjät
- Muut kirjanpitäjät

(Toivonen 2001, 88.)

Taloushallintoliitto on yksi merkittävä tilitoimistoalaa ja sen kehitystä tukeva elin. Liitto on julkaissut hyvää tilitoimistotapaa (HT) käsittelevän ohjeistuksen tilitoimistoalalla työskenteleville yrityksille, tarkoituksenaan edistää asiantuntijuutta ja luotettavuutta alalla. Tilitoimiston tulisi noudattaa toiminnassaan voimassaolevaa lainsäädäntöä ja hyvää tilitoimistotapaa. (Taloushallintoliitto 2007.)

2.1.1 Taloushallintoliitto

Taloushallintoliitto on taloushallinnon palveluja yrityksille tarjoavien tilitoimistojen ja konsulttiyritysten valtakunnallinen liitto. Liitossa on jäseniä noin 700 kappaletta. Konserniin kuuluvat Taloushallintoliiton Julkaisut Oy ja Tili-instituuttisäätiö. (Taloushallintoliitto 2007.)

Taloushallintoliiton Julkaisut Oy harjoittaa kustannustoimintaa. Sen tunnetuin julkaisu on Tilisanomat-lehti, joka on taloushallinnon ja laskennan ammattilehti. Tili-instituuttisäätiön tehtäviä ovat tilitoimistojen auktorisointien myöntäminen ja valvominen sekä kirjanpitäjien KLT-tutkinnon hoitaminen. Säätiön hallintoelimissä on asiantuntijoita julkisesta hallinnosta, korkeakouluista, elinkeinoelämän järjestöistä sekä alan yrityksistä. (Taloushallintoliitto 2007.)

Taloushallintoliiton tavoitteena on kehittää yhdessä jäsenyritystensä kanssa tilitoimistoalaa, jotta tilitoimistoissa työskentelevä henkilöstö kehittyisi ja tilitoimistojen asiakasyritykset saisivat ammattitaitoista, luotettavaa, laadukasta ja ajanmukaista palve-

lua. Tavoitteen saavuttamiseksi jäsenoimistot osallistuvat liiton toimintaan ja sen kehittämiseen olemalla mukana esimerkiksi koulutuksien ja tilitoimistotarkastusten suunnittelussa ja toteutuksessa. Näin koko toiminta suuntautuu jäsenoimistojen tarpeita vastaavaksi. (Taloushallintoliitto 2007.)

Liiton keskeisimmät palvelut ovat:

- Koulutustoiminta
- Tiedotustoiminta
- Tilitoimistotarkastukset
- Tutkimus- ja julkaisutoiminta

(Taloushallintoliitto 2007.)

Taloushallintoliiton järjestämän koulutuksen avulla taloushallinnon parissa työskentelevien ihmisten osaamista pyritään viemään jatkuvasti eteenpäin. Koulutuksia pyritään järjestämään kulloinkin vallitsevan tarvetilan mukaan. Tällä hetkellä liiton koulutuksissa on pinnalla syvällisempi osaaminen tilitoimistojen ja ihmisten johtamisessa. (Rytsy 2006, 52.)

2.1.2 Taloushallintoliiton jäsenyys

Taloushallintoliiton jäsenten tulee täyttää liiton asettamat kriteerit. Yksi tärkeimmistä kriteereistä on, että henkilöstön osaamistaso ja ammattitaito on arvioitu riittäväksi vaativien ulkoistettujen taloushallinnon palvelujen tuottamiseen ja konsultointiin. Jäsentilitoimistojen on myös noudatettava Taloushallintoliiton määrittelemää hyvää tilitoimistotapaa. Jäsentilitoimistojen on myös suostuttava tilitoimistotarkastuksiin, joissa arvioidaan toimiston valmiudet vastata yritysten taloushallinnon palveluista riittäväällä ammattitaidolla. (Taloushallintoliitto 2007.)

Taloushallintoliiton jäseneksi hakemalla yrityksellä on mahdollisuus hakea samalla tilitoimistolleen auktorisointi, jonka myöntää Tili-instituuttisäätiön KLT-lautakunta aina kahdeksi vuodeksi kerrallaan. Säätiö valvoo auktorisoinnin saaneita yrityksiä, jotta näiden yritysten osaaminen pysyisi auktorisoinnin edellyttämällä tasolla. Auktorisoituja tilitoimistoja on Suomessa yli 600 kappaletta. Auktorisoidun tilitoimiston tulee olla Taloushallintoliiton jäsen, vakavarainen ja toiminnassaan riippumaton. Lisäksi tilitoimiston kirjanpito toiminnasta vastaavan henkilön tulee olla KLT-kirjanpitäjä. (Taloushallintoliitto 2007.)

2.1.3 Hyvä tilitoimistotapa

Taloushallintoliitto antaa jäsenilleen hyvää tilitoimistotapaa koskevia suosituksia ja ohjeita (Välimäki 2006, 23). Taloushallintoliiton jäseniksi pääsevät vain luotettavat ja asiantuntevat tilitoimistot, jotka noudattavat hyvää tilitoimistotapaa. Hyvä tilitoimistotapa on Taloushallintoliiton jäseniä sitova ohje, joka on samalla eettinen ohjeistus tilitoimistoalalla toimiville. (Taloushallintoliitto 2007.)

Hyvän tilitoimistotavan mukaan tilitoimiston toiminnan tulee olla suunnitelmallista, pitkäjänteistä, huolellista ja ammattitaitoista. Toimiston tulee olla toiminnassaan taloudellisesti itsenäinen ja riippumaton voidakseen tuottaa palvelut asiakasyrityksen etu huomioiden. Tilitoimiston tulee huolehtia siitä, että sillä on riittävä asiantuntemus ja resurssit asiakkaan taloushallinnon kokonaisvaltaiseen hoitamiseen. Tarpeen mukaan tilitoimistojen tulee käyttää eri alojen asiantuntijoita. (Taloushallintoliitto 2007.)

Koska tilitoimiston asiakassuhdetoiminnan on oltava luottamusta herättävää, henkilöstöllä on salassapitovelvollisuus koskien asiakasyritysten liiketoimintaa. Myös asiakkaille tiedottamisen tulee olla suunnitelmallista. Tilitoimiston on pyrittävä mahdollisuuksien mukaan tiedottamaan asiakkaille esimerkiksi olennaisista taloushallinnon lainsäädäntömuutoksista. (Taloushallintoliitto 2007.)

Tilitoimiston henkilöstöllä tulee olla tehtäviään vastaava koulutus ja kokemus. Henkilöstön ammattitaidon ylläpitämisestä ja ammatillisesta kehittämisestä on huolehdittava jatkuvalla kouluttamisella. Tilitoimiston on säännöllisesti varmistettava palvelunsa laatua sopivaksi katsomallaan menetelmällä. (Taloushallintoliitto 2007.)

Hyvä tilitoimistotapa ei anna yksityiskohtaisia, tiukasti sitovia määräyksiä, vaan esittelee peruseriaatteet ja käytännöt, joiden mukaan hyvä tilitoimisto toimii. Yksityiskohtaiset menettelytavat jäävät kunkin tilitoimiston omaan harkintaan, koska niihin vaikuttavat erilaiset tilanteet ja olosuhteet. Ohjeistus auttaa asiakkaita ja alan sidosryhmiä; monesti asiakkaan on hyvin vaikea tietää etukäteen, mikä toimisto toimii ammattimaisesti ja mikä ei. Hyvä tilitoimistotapa on myös tarkoitettu alan yleiseksi kehittäjäksi ja profiilin nostajaksi. (Välimäki 2006, 23-24.)

Tilitoimiston valinta on yrittäjälle tärkeä asia, sillä kyseessä on merkittävä yhteistyökumppani. Usein varsinkin pienyrittäjät hakevat lähes kaiken tarvitsemansa tiedon lainsäädännöstä, taloushallinnosta ja verotuksesta suoraan tilitoimistosta. Asiakkaan on voitava luottaa myös esimerkiksi verottajalle raportoitavan tiedon laadukkuuteen ja oikeellisuuteen. Hyvä tilitoimistotapa on tarkoitettu kaikille tilitoimistoille laadun kehittämisen apuvälineeksi. (Välimäki 2006, 23-24.)

2.2 Tilitoimistoammattilainen

Tilitoimistoammattilainen hoitaa yrityksen taloushallintoa. Toimenkuvaan kuuluu esimerkiksi kirjanpidon, tilinpäätöksen, verotuksen, budjetoinnin, palkanlaskennan ja kannattavuusseurannan tehtäviä. Työ edellyttää numerotarkkuutta, huolellisuutta, järjestelmällisyyttä ja asiakaspalvelutaitoja. (Työministeriö 2007.)

Yksi tärkeimmistä kirjanpitäjän työtehtävistä on yrityksen kannattavuuden seuranta ja ennakointi. Talouden suunnittelussa kirjanpitäjä osallistuu yrityksen budjetin laadintaan, tuottaa hinnoittelupäätöksiin tarvittavia laskelmia sekä tuottaa budjetin seurantaraportteja. (Työministeriö 2007.)

Kirjanpito tapahtuu tietokoneen avulla. Kirjanpitäjältä vaaditaan lisäksi erilaisten atk-sovellusten sekä taloushallinnon ohjelmistojen hallintaa. (Työministeriö 2007.)

2.2.1 Ammattitaito ja asiantuntijuus

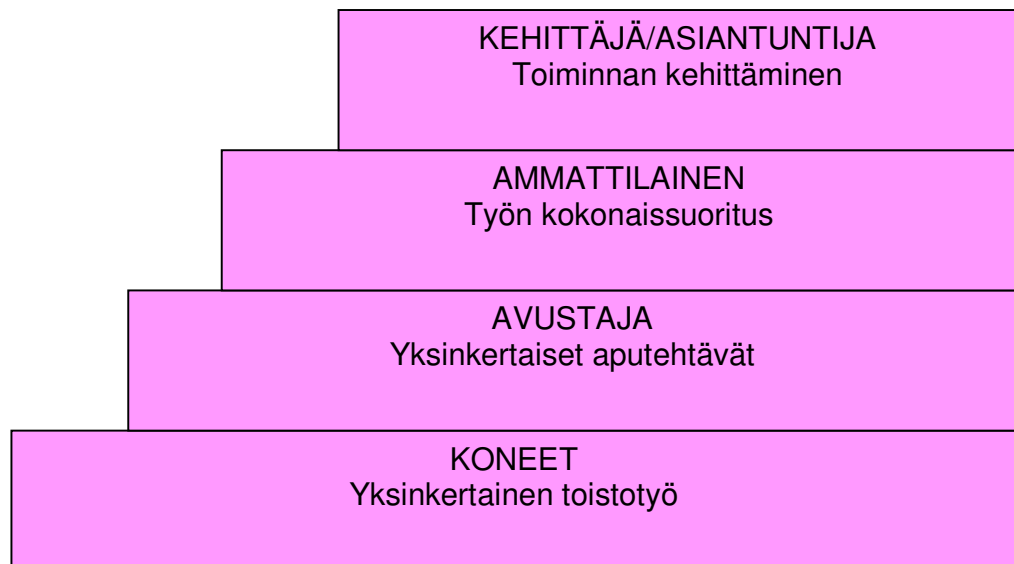
Ammattitaito voidaan määritellä monella eri tavalla. Ammattitaito on pysyvää tekemisvalmiutta, joka edellyttää harjaantumista sekä tietoja. Ammattitaito koostuu useista osataidoista. (Helakorpi 2005, 61.)

Ammattitaito muodostuu kyvyistä ja valmiuksista toimia ammattiin liittyvien työtehtävien erilaisissa tilanteissa. Sillä ei ole merkitystä, miten ammattitaito on hankittu. Ammattitaito on yksilön ominaisuus, joka ei ole pysyvä vaan muuttuva. Ammattitaito muuttuu toimintaympäristön, työtehtävien ja työpaikan vaatimusten sekä yksilön kehittymisen ja henkisen tilan mukaan. Ammattitaito ei ole erillisten taitojen kokonaisuus tai summa, vaan se on kyky yhdistää ammattiin kuuluvat tiedot ja taidot tarkoituksenmukaiseksi kokonaisuudeksi. (Räisänen 1998, 11.)

Asiantuntija on tietyn alan ja aiheen hallitseva henkilö, joka kykenee määrittämään maallikon kokeman ongelman oman alansa näkökulmasta ja antamaan siihen ratkaisuehdotuksen. Asiantuntija pystyy myös vastaamaan maallikon esittämiin kysymyksiin omaksumaansa kokemusta ja teoreettista tietoa hyväksi käyttäen. Asiantuntija omistaa tietoa, jota maallikolla ei ole, eli hän tietää enemmän ja voi siten esittää perustellumman näkemyksen ongelman ratkaisemiseksi kuin maallikko. Asiantuntijoiden tietämisen syvyys vaihtelee ja toinen voi olla erikoistunut samalla alalla tiettyihin kysymyksiin. Perustana asiantuntijaksi kehittymiselle ovat koulutus, teoreettinen

opiskelu ja jossain määrin ammatin käytännön harjoittelu. Asiantuntijana toiminta on tieteen soveltamista käytännön ongelmiin. Asiantuntijaksi opitaan työssä. Oppiminen ja kehittyminen eivät siten ole pelkästään teoreettisen koulutuksen tulosta, vaan taidot karttuvat suurelta osin varsinaisessa asiantuntijatyössä kun tietoja sovelletaan vuorovaikutustilanteissa. (Tuomivaara, Hynninen, Leppänen, Lundell & Tuominen 2005, 17-20.)

Asiantuntijuutta ja omassa ammatissa kehittymistä voidaan havainnollistaa osaamisen ja kehittymisen portailla, joissa on neljä eri tason porrasta (KUVIO 3.).



KUVIO 3. Osaamisen ja kehittymisen portaat (Sipilä 1998, 15-16).

Taloushallinnon tehtävissä tarvitaan useiden vuosien kokemus ennen kuin voidaan puhua alan todellisesta asiantuntijasta. Tilitoimiston menestymisen kannalta on tärkeää pitää huolta näistä asiantuntijoista panostamalla osaamisen ja työyhteisön kehittämiseen sekä uusien valmiuksien luomiseen. (Ahvenniemi 2006a, 5.)

2.2.2 Tilitoimistoammattilaisen toimenkuva

Tilitoimistohenkilöstön tärkein ammattitaito on perinteisesti liittynyt laskentaan. Tätä osin merkonomien ja tradenomien koulutus tarjoaa hyvät valmiudet työtehtävien hoitamiseen. (Toivonen 2005, 30.)

Tärkeimmät osaamisalueet tilitoimistoalalla ovat:

- Laskentaosaaminen
- Kirjanpitoon liittyvien ATK-ohjelmien hallinta
- Laskentatoimen kehittämisvalmiudet, arviointikyky
- Asiakasvalmiudet, myyntitaidot
- Yritysneuvojan taidot, konsultointitaidot
- Sosiaaliset taidot, vuorovaikutustaidot ja kommunikaatiokyky, tiedon jakaminen
- Kielitaito, kansainvälisten säännösten tuntemus

(Toivonen 2001, 91-92.)

Tilitoimistoammattilaisen toimenkuvaan kuuluu erilaisten taloushallinnon raporttien tuottaminen sekä yrityksen tilan analysoiminen yrityksestä saatujen tietojen avulla. Tilitoimistoammattilaisen perustehtäviä ovat laskentatoimeen ja verotukseen liittyvät tehtävät. Laskentatoimen palvelut käsittävät seuraavat tehtävät: kirjanpito, tilinpäätös, palkanlaskenta ja reskontra sekä laskutuspalveluihin, maksuliikenteen hoitoon, budjetointiin ja kannattavuusseurantaan liittyvät työtehtävät. Lisäksi tilitoimistot antavat veroneuvontaa ja osalla on taloushallinnon konsultointia muun muassa yritysjärjestelyihin liittyen. Nykypäivänä painopistettä on siirretty verottajaa varten tehdyistä laskelmista johdon laskentatoimen kehittämiseen. (Toivonen 2005, 25.)

Ero yksittäisten tilitoimistoyrittäjien ja monipuolista palvelua tarjoavien toimistojen välillä kärjistyy tietoteknisen kehityksen myötä. Selviytyäkseen pienten tilitoimistojen on monipuolistettava toimintaansa ja kyettävä hoitamaan itsenäisesti pienten yritysten taloushallinto kokonaisuudessaan. Pienten tilitoimistojen asemaan vaikuttaa myös se, miten Suomen pienyritysten lukumäärä tulee jatkossa kehittymään. Yksi

pienien toimistojen selviytymiskeino on keskittyminen pieniin ammatinharjoittajiin, kuten taksiautoilijoihin tai partureihin. Tällä hetkellä on jo toimialakohtaisesti erikoistuneita tilitoimistoja, joissa palvelua on viety yksityiskohtaisemmalle tasolle asiakasyrityksen tarpeet huomioiden. Kuitenkin varsinkin pääkaupunkiseudun ulkopuolella pienet tilitoimistot keskittyvät usein vain asiakasyritysten lakisääteisten tehtävien hoitoon. (Toivonen 2005, 30, 34.)

Jatkuvasti muuttuva tilitoimistoala edellyttää jatkuvaa opiskelua sekä alan ammattilehtien ja –kirjallisuuden seuraamista. Lisäksi tarvitaan järjestelmällistä koulututtamista uusien asioiden omaksumiseksi käytännössä. Kerran opittuja tietoja on päivitettävä, tai ne vanhenevat. (Dahl 2006, 59.)

Tilitoimistoalan ammattilaisilla on mahdollisuus suorittaa kirjanpidon ja laskentatöiden tutkinto (KLT-tutkinto). KLT-tutkinnon suorittaminen edellyttää aikaisempaa korkeakoulutasoista tutkintoa sekä työkokemusta alalta. Suomessa KLT-tutkinnon suorittaneita on noin 2 500 kappaletta. (Taloushallintoliitto 2007.)

KLT-kirjanpitäjän tulee pitää yllä tutkintoaan ja tietämystään. KLT-tutkinnon suorittaneen tulee työssään vastata riittävän useista ja monipuolisista taloushallinnon tehtävistä. Lisäksi hänen tulee käydä Tili-instituuttisäätiön ohjeistuksen mukaisesti ylläpitokoulutuksissa. KLT-tutkinto on voimassa aina kolme vuotta kerrallaan. KLT-tutkinnon suorittaneen tulee raportoida kolmivuotiskausittain Tili-instituuttisäätiölle tutkinnon vaatiman osaamistason täyttymisestä. (Taloushallintoliitto 2007.)

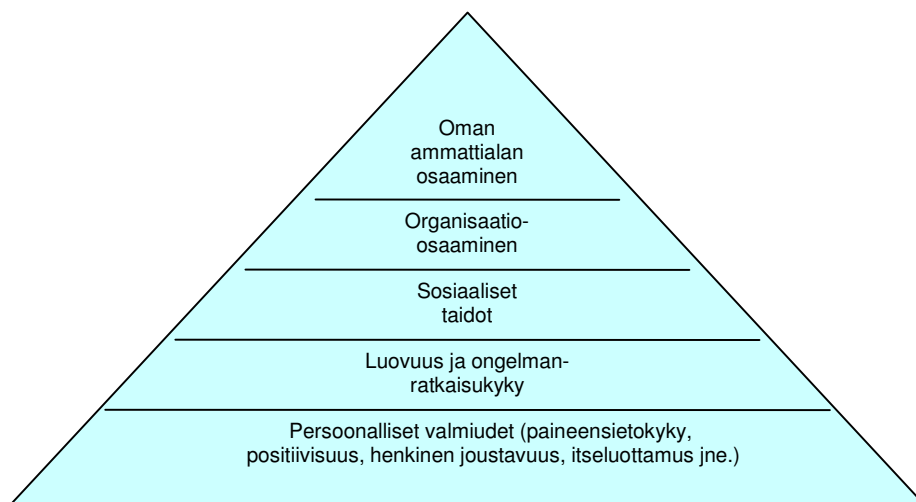
Rutiinitöiden väheneminen kasvattaa tilitoimistotyöntekijöihin kohdistuvia vaatimuksia; siinä missä aikaisemmin riitti pelkkä kirjanpidon perusosaaminen, tarvitaan nykyisin taloushallinnon moniosaajia. Asiakkaan liiketoimintaa ja näkökantaa täytyy ymmärtää entistä syvemmin. Asioista on osattava viestiä tavalla, jonka asiakaskin ymmärtää. Taloushallinnon parissa työskentelevien osaamisvaatimukseen vaikuttaa myös jatkuvasti muuttuva lainsäädäntö. (Rytsy 2006, 52.)

Kansainvälistymisen ja konserniyhtiöiden myötä tilitoimistojen osaamisvaatimukset ovat lisääntyneet kielitaidon, konsultoinnin ja jopa kulttuurituntemuksen osalta. Kaupankäynnin laajentuminen edellyttää, että tilitoimistoammattilaiset tuntevat ainakin joitain säädöksiä myös muista maista. (Rytsy 2006, 52; Toivonen 2001, 92.)

2.2.3 Ammatillinen kasvu

Ammatillinen kasvu on jatkuva oppimisprosessi. Taloushallinnon alalla ammattitaitovaatimukset muuttuvat ja kehittyvät. Tiedon voimakas lisääntyminen, tiedon monimuotoisuus, teknologiset muutokset, kansainvälisyys sekä sosiaalisen ympäristön muutokset ovat esimerkkejä siitä, mikä tekee ammattitaidon jatkuvan kehittämisen ja sitä kautta ammatillisen uusiutumisen välttämättömäksi. (Ruohotie 2002, 49-50.)

Ammatillista kasvua voidaan kuvata pyramidin avulla (KUVIO 4.).



KUVIO 4. Ammatillisen kasvun pyramidi (Viitala 2005, 116).

Pyramidin kerrokset edustavat kukin erityyppisiä ammattitaidon osa-alueita. Mitä lähempänä pyramidin perustaa osa-alue on, sitä lähempänä se on persoonallisuutta, ihmisenä kehittymistä ja perusvalmiuksia. Perusvalmiudet ovat niitä, joita työelämässä tarvitaan toimialasta ja tehtävästä riippumatta. Mitä lähempänä taas ollaan pyramidin huippua, sitä läheisemmin ammattitaidon osa-alue liittyy suoritettavaan työtehtävään. (Viitala 2005, 116.)

Ammatillisen kasvun kautta ihmiset hankkivat elämänsä aikana tietoja, taitoja ja kykyjä, joiden avulla he voivat vastata alan muutoksiin. Ihannetapauksessa yksilön kehittyminen, ammatillinen kasvu, jatkuu koko työelämän ajan. Yksilö kokee tällöin, että hänellä on jatkuvasti mahdollisuuksia oppia ja kehittyä työssään. Käytännössä näin on kuitenkin harvemmin ja kasvuprosessi katkeaa usein jossakin vaiheessa. Tämän takia työmotivaatio heikkenee, työ menettää merkitystä ja tehtävien hoito muuttuu rutiiniksi. (Ruohotie 2002, 49-50.)

3 TILITOIMISTOAMMATILAISEN OSAAMISALUEET

3.1 Lainsäädäntö

Suomessa kirjanpidon laadinnalle on asetettu lainsäädännöllinen velvoite. Lainsäädännön tavoitteena on saavuttaa yhdenmukaisuus yritysten kirjanpidon laadinnan suhteen, jotta eri sidosryhmillä olisi mahdollisuus arvioida tasavertaisesti eri yritysten taloudellista asemaa. (Tölli 2006, 21.)

Kirjanpitovelvollisuudesta säädetään kirjanpitolaissa (KPL). Kirjanpitovelvollisia ovat kaikki liikkeen- ja ammatinharjoittajat. Liikkeenharjoittamisella tarkoitetaan ansaintatarkoituksessa tapahtuvaa jatkuvaa ja itsenäistä toimintaa, johon liittyy riski. Ammattitoiminta käsitetään suppeammaksi toimintamuodoksi. Liikkeen- ja ammatinharjoittamisen ero tulee kuitenkin tehdä selväksi, sillä lainsäädännössä ei ole asetettu yhtä paljon vaatimuksia ammatinharjoittajan kuin liiketoiminnan harjoittajan kirjanpidon suhteen. Kirjanpitovelvollisuuteen vaikuttaa talousyksikön juridinen muoto. Kirjanpitovelvollisia ovat kuitenkin aina muun muassa osakeyhtiöt, henkilöyhtiöt sekä yhdistykset ja säätiöt. (KPL 1336/1997, 1.luku 1 §; Tölli 2006, 21.)

Kirjanpitovelvollinen on velvollinen noudattamaan kirjanpitolakia sekä muita erityislakeja. Kirjanpitovelvollinen on velvoitettu muun muassa laatimaan juokseva kirjanpito ja tilinpäätös lakien mukaan sekä säilyttämään kirjanpitoaineistoa ja julkaisemaan tilinpäätöksen asetettujen vaatimusten mukaan. (Leppiniemi 2006, 17-18.)

Kirjanpitovelvollisen tulee noudattaa hyvää kirjanpitolakia (KPL 1336/1997, 1.luku 3 §). Hyvä kirjanpitolaki käsittää lainsäädännön noudattamisen kirjanpidon laadinnassa sekä lainsäädäntöä vastaavien määräysten ja kirjanpidon yleisten periaatteiden noudattamisen. Hyvää kirjanpitolakia tulee käyttää apuna lainsäädännön tulokinnassa sekä laadittaessa juoksevaa kirjanpitoa ja tilinpäätöstä. (Järvinen, Prepula, Riistama & Tuokko 2000, 49.)

Tilitoimistojen toimintaan vaikuttavat merkittävästi erilaiset lait kuten kirjanpitolain-säädäntö sekä erityislait yhtiölainsäädännöstä ja verolainsäädännöstä (Toivonen 2001, 88). Kirjanpidon laadintaa säätelee kirjanpitolaki (KPL) sekä kirjanpitoasetus (KPA), jonka tarkoituksena on täsmentää kirjanpitolain (KPL 1336/1997, 8.luku 6 §) säännöksiä. Yleiset pakottavat kirjanpitoa ja tilinpäätöstä koskevat säännökset sisältyvät siten kirjanpitolakiin ja -asetukseen, kuten myös Kauppa- ja teollisuusministeriön (KTM) päätöksiin. Ministeriön tarkoituksena on valvoa pääsääntöisesti kirjanpitolain noudattamista (KPL 1336/1997, 8.luku 1 §).

Yleissäännösten lisäksi on erityislakeja, kuten osakeyhtiölaki (624/2006) sekä laki avoimesta yhtiöstä ja kommandiittiyhtiöstä (389/1988), joiden tarkoituksena on täsmentää yleissäännöksiä. Erityislaeista löytyy muun muassa yhteisömuotokohtaisia säännöksiä. Pääsääntönä on, että kirjanpitolaki on yleislaki, joka väistyy erityislakien tieltä, jos erityislaissa on poikkeuksia kirjanpitolakiin nähden. (Leppiniemi 2000, 33.) Osakeyhtiölaki elää muutoksen aikaa, sillä uusi osakeyhtiölaki astui voimaan vuoden 2006 syyskuussa. Lain tarkoituksena on lisätä yhtiön toimintamahdollisuuksia. Uudessa osakeyhtiölaissa on myös kiinnitetty huomiota pienten osakeyhtiöiden asemaan. (Patentti- ja rekisterihallitus 2006.)

Kauppa- ja teollisuusministeriön yhteydessä toimii kirjanpitolautakunta (KILA), jonka toiminnasta säädetään kirjanpitolaissa. Lautakunta on antanut useita ohjeita ja lausuntoja kirjanpitolain soveltamisesta. Lausunnot annetaan hakemuksesta. Lausuntojen tarkoituksena on antaa ohjeita kirjanpitolainsäädännön ja hyvän kirjanpitolaitoksen noudattamisesta. Kirjanpitolautakunta antaa myös tarvittaessa oma-aloitteisesti yleisohjeita. Yleensä yleisohjeiden ohjeistukset liittyvät muuttuneeseen lainsäädäntöön. Yleisohjeet koskevat laajempia asiakokonaisuuksia kuin yksittäisiin hakemuksiin annetut lausunnot. Kirjanpitolautakunnalla on myös oikeus antaa määräajaksi poikkeuslupia tietyistä kirjanpitolainsäädännön määräyksistä. Kirjanpitolautakunnan myöntämä poikkeuslupa saa soveltaa vain se kirjanpitovelvollinen, jolle poikkeuslupa on annettu. Vuonna 2006 yleisohjeita annettiin kahdeksan kappaletta ja lausuntoja ja

poikkeuslupia annettiin yhteensä kaksikymmentäkolme kappaletta. (Kirjanpitolautakunta 2007; Leppiniemi 2000, 37.)

3.2 Kirjanpito

Päätöksentekoaan varten yritys tarvitsee täsmällisiä tietoja taloudestaan. Mitä suuremmasta yrityksestä on kysymys, sitä enemmän päätöksissä turvaudutaan muodollisiin päätöksentekomenettelyihin, eli päätösten perustana käytetään yrityksen taloutta kuvaavia raportteja. Myös yrityksen ulkopuoliset, sen taloudesta kiinnostuneet tahot ovat usein pelkästään yrityksen ulkoisten raporttien varassa. Jotta sijoittajat voisivat vertailla eri yrityksiä, heidän on tiedettävä yrityksen menestymisestä ja taloudellisesta tilanteesta. Sijoitus- ja luottopäätösten tekemisessä tarvitaan myös tietoja yrityksen tähänastisesta kehityksestä. Yrityksen taloutta kuvaavien tietojen tuottamisesta vastaa yrityksen taloushallinto. Sen tehtävänä on järjestää asianmukainen kirjanpito, jonka perusteella tuotetaan erilaisia talousraportteja. (Kinnunen, Laitinen E., Laitinen T., Leppiniemi & Puttonen 2004, 12-13.)

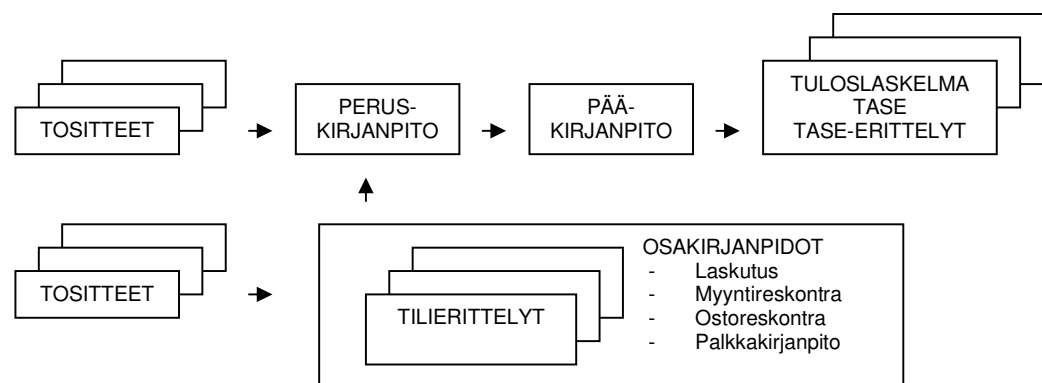
Kirjanpito on yritystä tai muuta kirjanpitovelvollista koskeva taloudellisten tapahtumien muistiinmerkitsemisjärjestelmä. Samalla se on yhteenveto niistä taloudellisista tapahtumista, joissa kirjanpitovelvollinen on ollut osapuolena. Kirjanpitoon merkittäviä taloudellisia tapahtumia kutsutaan liiketapahtumiksi. Muistiinmerkitseminen eli juokseva kirjanpito ja yhteenveto eli tilinpäätös tehdään tarkoin säädeltyjen ja sovittujen periaatteiden mukaisesti. Nämä periaatteet sisältyvät kirjanpitolainsäädäntöön. (Kinnunen ym. 2004, 13-14.)

Kirjanpidon tarkoituksena on kerätä yhteen kaikki yrityksen taloudelliset tapahtumat. Taloushallintoliiton (2007) mukaan: ”kirjanpito on sitä, että kerätään ja järjestetään tositteet, rekisteröidään niiden tiedot tietyn menetelmän mukaan ja saadaan tulokseksi laskelmat yrityksen taloudesta. Kirjanpidon kokonaisuus muodostuu yrityksen tuotoista, kuluista, omaisuudesta, omista varoista ja veloista. Kirjanpito tuottaa tietoa

yrityksen johtamista varten.” Kirjanpidon perusteella saatu tulos toimii täten yhtiön tuloverotuksen perustana.

Kirjanpidon tarkoituksena on pitää erillään yhtiön rahavarat liikkeenharjoittajan rahavaroista. Yritystoiminnan tarkoituksena on tuottaa liiketoiminnallista tulosta ja täten kartuttaa omistajien varallisuutta. Kirjanpidon avulla mahdollistetaan erilaisten laskelmien tuottaminen, joista merkittävimmät ovat varallisuutta kuvaava tase sekä kannattavuutta kuvaava tuloslaskelma, joiden avulla pystytään seuraamaan yhtiön kehitystä. Kirjanpito toimii tärkeänä apuvälineenä yritystoiminnan suunnittelussa sekä johtamisessa. (Tölli 2006, 22-23.)

Kirjanpito koostuu kolmesta päävaiheesta: tilien avauksesta, liiketapahtumien kirjaamisesta sekä tilinpäätöksestä (Tomperi 2007, 26). KUVIOSSA 5. käsitellään kirjanpidon vaihteita.



KUVIO 5. Kirjausketju (Tomperi 2007, 95).

Kirjanpidon laadinnasta säädetään kirjanpitolaissa. Kirjanpitolain toinen luku käsittelee yhtiön juoksevaa kirjanpitoa. Kirjanpidon tarkoituksena on merkitä ylös yhtiön liiketapahtumat eli menot, tulot, rahoitustapahtumat sekä niiden oikaisu- ja siirtoerät (KPL 1336/1997, 2. luku 1 §). Liiketapahtumat tulee kirjata tapahtumien luonteiden mukaan eri kirjanpitotileille (KPL 1336/1997, 2.luku 2 §). Liiketapahtumien kirjaa-

misperusteena saa käyttää maksu- tai suoriteperustetta (KPL 1336/1997, 2.luku 3 §). Tapahtumien kirjaamisessa tulee huomioida aika- ja asiajärjestyksen noudattaminen (KPL 1336/1997, 2.luku 4 §). Liiketapahtumien todentamisen pohjana ovat tositteet, joiden tulee täyttää kirjanpitolain asettamat vaatimukset (KPL 1336/1997, 2.luku 5 §).

3.3 Reskontra

Osto- ja myyntitoiminnan tehokas hallinnointi on keskeinen osa kannattavaa liiketoimintaa. Siihen liittyvät toimitusten oikeellisuuden ja ostoehtojen tarkastus sekä maksujen suorittaminen oikeaan aikaan. Yleensä tilitoimistoon tuleva tositemateriaali (myynti- ja ostolaskut) on tarkastettu jo asiakasyrityksessä. (Viitala 2006, 44.)

Pääkirjanpidon lisäksi on myös erilaisia osakirjanpitoja yhtiöstä riippuen. Reskontraksi kutsutaan osakirjanpitoa, jossa seurataan yhtiön saatavien ja velkojen kehitystä. Saatavia seurataan asiakaskohtaisesti ja ostoja hankkijakohtaisesti. Kirjanpitoon voidaan syöttää reskontraohjelmasta saatu koontitositte. Myynti- ja ostoreskontran saldot tulisi tarkistaa kuukausikohtaisesti. (Ihantola & Leppänen 2004, 223.)

Myyntisaamistilin saldo ilmaisee, kuinka paljon yrityksellä on yhteensä myynnistä johtuvia saamia asiakkailtaan. Kokonaisuutensa tarkastelu ei useinkaan riitä, vaan yrittäjän pitää aina olla selvillä siitä, paljonko saatavaa on kultakin asiakkaalta. Tämä on siitakin syystä välttämätöntä, että voidaan ryhtyä perintätoimiin, jos suoritusta ei ole saatu asiakkaalta eräpäivään mennessä. Asiakaskohtainen myyntisaamisten seuranta järjestetään tavallisesti myyntireskontrassa. Vastaavasti ostovelkareskontrassa seurataan tavarantoimittajille avoinna olevia maksamattomia laskuja. Reskontrassa myyntisaamistili jaetaan asiakaskohtaisiin ja ostovelkatili toimittajakohtaisiin tileihin. (Tomperi 2003, 61.)

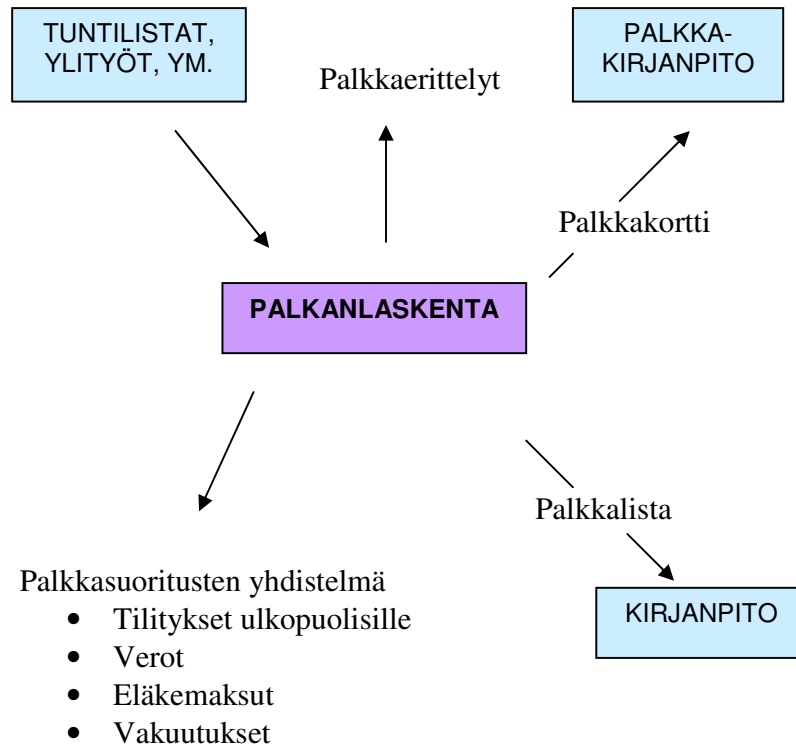
3.4 Palkkahallinto

Yhtiö joka maksaa palkkaa on velvollinen pitämään palkkakirjanpitoa. Palkkakirjanpitoa säätelee ennakkoperintälaki (1118/1996) ja –asetus (1124/1996), sosiaaliturvamaksulaki (366/1963) ja –asetus (940/1978) sekä verohallituksen vuosittaiset ohjeet. Työsopimus ja/tai työehtosopimus määräävät palkanmaksun ajankohdan ja palkanmaksukertojen kuukausittaisen määrän. (Ihantola & Leppänen 2004, 224; Viitala 2006, 43-44.)

Palkkakirjanpitoon tulisi koota tiedot työajoista sekä muista palkan määräytymisperusteista kuten myös kertyneistä ja pidetyistä lomista. Palkkakirjanpidosta tulisi löytä tiedot myös ennakonpidätyksistä, sosiaaliturvamaksuista sekä lakisääteisistä vakuutuksista. Palkkakirjanpito mahdollistaa kuukauden aikana kertyneiden palkkojen, sosiaaliturvamaksujen, ennakonpidätyksien sekä lakisääteisten vakuutusten maksujen siirtämisen yhtiön kirjanpitoon. (Ihantola & Leppänen 2004, 224; Viitala 2006, 43-44.)

Palkanmaksun keskeinen käsite on ennakonpidätyksen alainen palkka, joka on rahapalkan ja luontoisetujen raha-arvon yhteenlaskettu määrä. Sitä kutsutaan myös kokonaispalkaksi. Työntekijälle maksettava palkka on yleensä rahapalkkaa. Ajan mukaan laskettuna se voi olla joko kuukausi- tai tuntipalkkaa. Urakkapalkka puolestaan määritellään työsuorituksen mukaan. Luontoisetu tarkoittaa työ- tai virkasuhteen perusteella muuna kuin rahana saatavaa etua. Tavallisimpia luontoisetuja ovat asunto-, auto-, puhelin- ja ravintoetu. (Tölli 2006, 98.)

Palkanlaskenta toteutetaan käytännössä palkkakorttien, palkkalistojen, palkkasuoritusten yhdistelmien, valvontailmoitusten ja vuosi-ilmoitusten avulla (KUVIO 6.) (Ihantola & Leppänen 2004, 224).



KUVIO 6. Palkanmaksuprosessi (Eskola, Hakala, Liljeström & Raatikainen 2005, 245, mukailtu).

Palkkakortti laaditaan jokaiselle palkansaajalle. Se on luettelo saman työnantajan samalle työntekijälle maksamista palkoista ja niistä toimitetuista ennakonpidätyksistä. Palkkalistaa on pidettävä silloin, kun saman työnantajan palveluksessa on vähintään kolme työntekijää. Palkkalista on luettelo työnantajan samana palkanmaksuajankohdalla eri palkansaajille maksamista palkoista. Säännöllisesti palkkaa maksavan työnantajan on tehtävä palkkasuoritusten yhdistelmä, joka laaditaan palkkalistoista ja eril-

lisistä palkanmaksutositteista kuukausittain tehtävien tilitysten pohjaksi. (Ihantola & Leppänen 2004, 224.)

Tilitoimiston palkanlaskijan tulee pystyä neuvomaan asiakkaita asiantuntevasti. Selvitettäviä asioita ei voi jättää roikkumaan, koska palkat on maksettava työntekijöille ajallaan. Palkanlaskijalta edellytetäänkin kiiretilanteissa hyvää paineensietokykyä. Palkanlaskijan tulee tietää riittävästi kirjanpidon menetelmistä ja raportoinnista voidakseen tuottaa oikeaa ja riittävää informaatiota kirjanpidon tarpeisiin. Tämä tietämys korostuu erityisesti tilanteissa, joissa palkanlaskenta on kokonaan eriytetty kirjanpitäjän tehtävistä eli palkanlaskija hoitaa vain yrityksen palkkahallinnon. Henkilöstökulut ovat yleensä merkittävin osa yrityksen kuluista ja tämän takia palkkakulujen oikein laskenta ja oikea-aikaisuus ovat ehdottoman tärkeitä yrityksen taloushallinnon kannalta. (Ikkala 2006, 34-35.)

Palkkahallinnon ulkoistaminen elää kiivasta kasvun aikaa. Ulkoistajina ovat niin yritykset kuin julkisyhteisöt. Enää ei ole harvinaista, että jopa useamman sadan henkilön palkkahallinto hoidetaan tilitoimiston toimesta. Esimerkiksi tämä asettaa tilitoimistojen palkkahallinnon osaamiselle uusia haasteita. Palkkahallinto on alue, jossa säädökset muuttuvat jatkuvasti. Jatkuva ja säännöllinen ajantasakoulutus on siten erittäin tärkeää. Tämä edellyttää palkanlaskijalta kykyä ja halua kehittää ja ylläpitää omaa osaamistaan. On myös tärkeää varmistaa, että palkanlaskijalla on käytössään ajantasaiset tietolähteet ja neuvontapalvelut. (Ikkala 2006, 35.)

Taloushallintoliitto kehitti tähän erityisesti tilitoimistojen akuuttiin tarpeeseen PHT-ohjelman (Palkkahallinto tilitoimistossa -ohjelma), jonka ensimmäiset 42 tilitoimistojen palkanlaskijaa suorittivat hyväksytysti ja saivat oikeudet PHT-lyhenteen käyttöön nimensä yhteydessä. PHT-tutkinnosta odotetaan tulevan omalla erikoisalueellaan KLT-tutkinnon ohella toinen arvostettu alan tutkinto, jonka haltija ja haltijan työnantaja voivat osoittaa täyttävänsä alansa arvostetun erikoisosaamisen vaatimukset. (Tilisanomat 2007.)

3.5 Viranomaisilmoitukset

Yhtiön kirjanpidon pohjalta annetaan erilaisia viranomaisilmoituksia, esimerkiksi työnantajasuorituksia sekä arvonlisäverotusta koskien. Yleensä nämä ilmoitukset tekee kirjanpitäjä. (Viitala 2006, 31.) Yhtiön arvonlisäverotusta koskevat tiedot on ilmoitettava verohallinnolle aina arvonlisäverokautta seuraavan toisen kuukauden 15. päivään mennessä (Arvonlisäverolaki 1501/1993, 17.luku 162 §). Vero tulee tilittää saman ajan puitteissa verohallinnolle. Työnantajarekisterissä olevan yhtiön velvollisuutena on myös ilmoittaa työnantajasuorituksia koskevat tiedot, jos yhtiössä maksetaan säännöllisesti palkkoja. Tiedot edellistä kuukautta koskevista palkoista tulee antaa seuraavan kuukauden 15. päivään mennessä, mutta työnantajasuoritukset tulee kuitenkin maksaa 10. päivään mennessä. (Tölli 2006, 91, 101, 104.)

Yhtiön tulee myös muistaa ilmoittaa tiedot vuoden aikana maksetuista palkoista vuosi-ilmoituksella, joka tulee toimittaa seuraavan vuoden tammikuun loppuun mennessä verohallinnolle. Yhtiön tulee toimittaa eläkeyhtiölle tiedot alkaneista ja päättyneistä työsuhteista sekä työntekijöille maksetuista palkoista. Vakuutusyhtiölle tehdään vuosi-ilmoitus edellisen vuoden palkkatiedoista. Nämä ilmoitukset on annettava tammikuun tai helmikuun loppuun mennessä (vakuutusyhtiökohtainen). (Tölli 2006, 91, 101, 104.) TAULUKKOON 1. on koottu yrittäjän kannalta tärkeimpiä viranomaisilmoituksia.

TAULUKKO 1. Yrittäjän tärkeimmät viranomaisilmoitukset (Viitala 2006, 177-179).

Suoritus	Maksuvelvollinen	Eräpäivä	Kenelle
ALV- ja työnantajasuoritusten valvontailmoitus	Arvonlisäverovelvolliset ja säännöllisesti palkko- ja maksavat työnantajat	Kuukauden 15. päivä	Verovirasto
Arvonlisävero	Arvonlisäverovelvolliset	Kohdekuukautta seuraavan kuukauden 15. päivä	Verovirasto
Työnantajasuoritusten maksaminen (ennakonpidätys- ja sotumaksut)	Säännölliset ja satunnaiset työnantajat	Palkanmaksukuukautta seuraavan kuukauden 10. päivä	Verovirasto
Työnantajien vuosi-ilmoitus	Säännölliset ja satunnaiset työnantajat	31.1.	Verovirasto
Veroilmoitus	Osakeyhtiö	4 kuukautta tilikauden päättymisen jälkeen	Verovirasto
Veroilmoitus	Avoin ja kommandiittiyhtiö	Veroilmoitus annettava tilikaudesta riippumatta huhtikuun alussa	Verovirasto
Veroilmoitus	Liikkeen- ja ammatinharjoittaja	Esitätetty veroilmoitus ja verolomakkeet palautettava tilikaudesta riippumatta huhtikuun alussa	Verovirasto
Tyel-vuosi-ilmoitus	Työnantajat	Vakuutusyhtiöstä riippuen 31.1. tai 28.2.	Vakuutusyhtiö
Tapaturmavakuutuksen palkkailmoitus	Työnantajat	Vakuutusyhtiöstä riippuen 31.1. tai 28.2.	Vakuutusyhtiö

3.6 Tilinpäätös

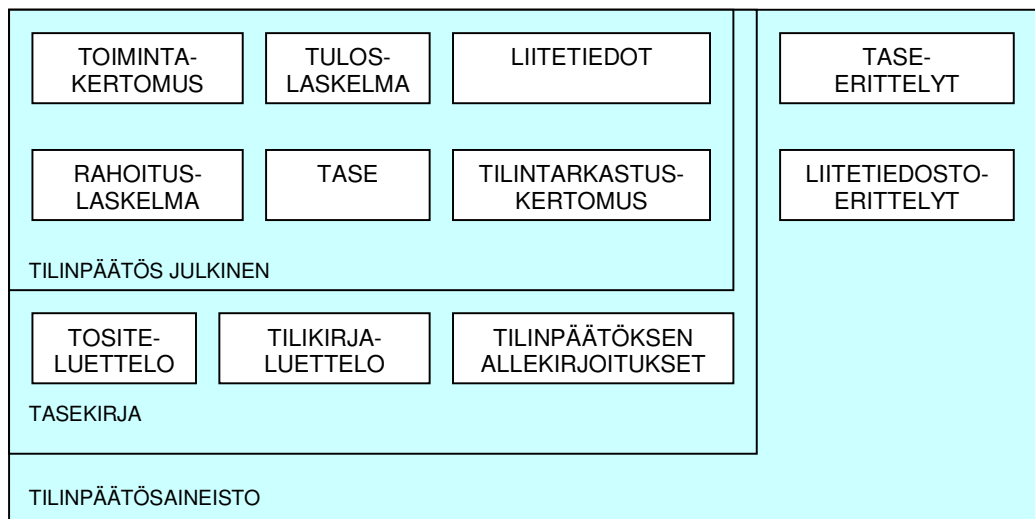
Tilinpäätösten taso on kymmenessä vuodessa kehittynyt merkittävästi sekä sisällöllisesti että muodollisesti kirjanpitolainsäädäntömme EU-direktiiveihin mukauttamisen myötä. Niinpä pienyritystenkin tilinpäätöksiltä vaaditaan nykyisin olennaista oikeellisuutta. (Karttunen 2006, 43.)

Valtaosan suomalaisten yritysten kirjanpidosta ja tilinpäätöksistä toteuttaa useimmiten hyvinkin itsenäisesti joko yrityksen palveluksessa oleva oma kirjanpitäjä tai tilitoimiston toimihenkilö. Näin ollen ongelmatilanteissa yritysten taloudellisen informaation lainmukaisuutta selvitetessä myös kirjanpitäjän saatetaan katsoa kuuluvan vastuullisten joukkoon. (Karttunen 2006, 43.)

Yhtiön tilikausi on yleisesti ottaen 12 kuukauden mittainen (KPL 1336/1997, 1. luku 4 §). Tilikautta ei ole sidottu kalenterivuoteen. Poikkeustapauksissa tilikausi voi olla enintään 18 kuukauden pituinen. Tilikauden pituudesta voidaan kuitenkin poiketa toiminnan aloittamisen, lopettamisen tai muun syyn takia. (Leppiniemi 2006, 29-30.)

Yhtiön tilikausi päättyy tilinpäätökseen. Tilinpäätöksen laadintaa ja valmistelua säätelevät monet erilaiset lainsäädännölliset velvoitteet. Kirjanpitolain mukaan yrityksen tilinpäätöksen tulee olla valmis neljän kuukauden päästä tilikauden päättymisestä. Kirjanpitolaissa edellytetään, että tilinpäätöksen ja toimintakertomuksen tulee antaa oikeat ja riittävät tiedot yhtiön toiminnan tuloksesta ja taloudellisesta asemasta. Tilinpäätöksen avulla yritys antaa tietoa ulkoisille sidosryhmille. (KPL 1336/1997, 3. luku 6 §; 3. luku 2 §; Rekola-Nieminen & Salmi 2004, 13.)

Tilinpäätös sisältää tuloksen muodostumista kuvaavan tuloslaskelman, taloudellista asemaa kuvaavan taseen, rahoituslaskelman, joka selvittää varojen hankintaa ja niiden käyttöä tilikauden aikana sekä liitetiedot edellä mainituista asioista. KUVIOSSA 7. on esitetty tilinpäätöksen sisältö. Kirjanpitolain mukaan jokaisesta tuloslaskelman, taseen ja rahoituslaskelman erästä on esitettävä vertailutieto eli kuluvan tilikauden erien ohella tilinpäätöksestä tulee löytyä edeltävän tilikauden tiedot. (KPL 1336/1997, 3. luku 1 §.) Kirjanpitolautakunta on antanut yleisohjeen tuloslaskelman ja taseen esittämisestä vuonna 2006 (Kirjanpitolautakunta 2006a).



KUVIO 7. Tilinpäätöksen sisältö (Siikavuo 2003, 137).

Tilinpäätökseen tulee liittää myös toimintakertomus, mutta se ei ole osa tilinpäätöstä (KPL 1336/1997, 3. luku 1 §). Kirjanpitolaissa (KPL 1336/1997, 3. luku 9 §) säädetään toimintakertomuksen laatimisvelvollisuudesta. Toimintakertomus on vapaamuotoinen asiakirja, jossa tulee esittää laissa ja muissa säännöksissä edellytetyt tiedot. Toimintakertomuksen laatimisesta on annettu yleisohje vuonna 2006. Yleisohjeen mukaan toimintakertomuksen tulee luoda katsaus yrityksen tulevaisuuteen. Toimintakertomuksessa kuvataan kirjanpitovelvollisen osakkaille tai jäsenille sekä muille si-

dosryhmille merkitykselliset kehityssuunnat ja tekijät. Näin pystytään arvioimaan kirjanpitovelvollisen nykyistä ja tulevaa toimintaa pitkän tähtäyksen tavoitteiden toteutumisen kannalta. (Kirjanpitolautakunta 2006b.)

Kirjanpitolaissa on määritelty yleiset tilinpäätösperiaatteet, jotka tulisi ottaa huomioon tilinpäätöstä laadittaessa sekä tilinavausta tehtäessä. Yleiset tilinpäätösperiaatteet ovat tarpeen, jotta eri sidosryhmät voivat luottaa tilinpäätöksen antamaan tietoon sekä tehdä omat johtopäätöksensä tietojen avulla tilikaudesta toiseen samojen periaatteiden mukaan. (Rekola-Nieminen & Salmi 2004, 18-19, 24.)

Tilinpäätös laaditaan juoksevan kirjanpidon pohjalta, jota on tehty joka kuukausi yrityksen tilikauden aikana. Tilinpäätösvaiheessa on viimeinen hetki tehdä oikaisu- ja täydennyskirjauksia yrityksen juoksevaan kirjanpitoon. Suoriteperusteisuuden toteuttaminen aiheuttaa myös useimmiten tilinpäätösvientien kirjaamista. Tilinpäätöstä tehtäessä suoriteperusteisuuden periaatteen tulee toteutua. Suoriteperusteisuuden periaatetta noudatettaessa tulee ottaa huomioon esimerkiksi kaikki tuotot ja kulut, jotka kohdistuvat kyseiselle tilikaudelle. Periaatetta sovellettaessa on katsottava palvelun tai tavaran luovuttamishetkeä eikä sitä milloin se on maksettu. Periaatteena on, että tuloslaskelmassa tuottoina ja kuluina huomioidaan kaikki ne tulot ja menot, jotka kohdistuvat kyseiselle tilikaudelle. Tuotoille, jotka kuuluvat tietylle tilikaudelle, on löydettävä myös niiden aikaansaamiseksi kuuluvat menot, joten tuottojen ja kulujen on kohdistuttava samalle tilikaudelle. (Rekola-Nieminen & Salmi 2004, 26, 41-42.)

Kirjanpitäjän tulisi seurata kuukausittain yrityksen kirjanpitoa. Tuloslaskelmaa ja tasetta tulisi tarkkailla ja verrata edelliseen vuoteen, jotta mahdolliset poikkeamat pystyttäisiin selvittämään ajoissa. Tilinpäätösvientien tekeminen on mahdollista vasta silloin, kun kirjanpitäjä on käynyt läpi yrityksen tuloslaskelman ja taseen ja korjannut mahdollisesti havaitsemansa virheet. Kirjanpitäjän tulee olla tarkka tilinpäätöskirjauksia suunnitellessaan, jotta kaikki mahdolliset asiat tulisi huomioida tilinpäätöstä laadittaessa. Kirjanpitäjille on olemassa erilaisia muistilistoja asioista, jotka tilinpäätöksessä tulee käsitellä. Listat ovat kuitenkin hyvin laajoja ja antavat vain suuntaa sii-

tä mitä tulisi ottaa huomioon. Jokaisen kirjanpitäjän olisi hyvä laatia oma muistilista tilinpäätöksen tekoa koskevista asioista yrityskohtaisesti. Tilisanomat-lehti julkaisee vuosittain tilinpäätäjän tietopaketin. Tietopaketti on tarkoitettu liiketoimintaa harjoittavien pienten ja keskisuurten yritysten tilinpäätöksen laatimisen apuvälineeksi. Paketista löytyy myös viimeisimmät tilinpäätökseen liittyvät lakimuutokset. (Laine 2006, 44; Rekola-Nieminen & Salmi 2004, 45.)

Lopullisen tuloslaskelman ja taseen jälkeen kirjanpitäjän tulee laatia yrityksen tasekirja, joka täyttää lain asettamat vaatimukset. Tasekirjan lisäksi pitää olla tase-, tuloslaskelma- ja liitetietoerittelyt. Tasekirja koostuu kansilehdestä, tuloslaskelmasta, taseesta, liitetiedoista ja luettelosta, joka käsittää käytetyt kirjanpitokirjat, tositelajit sekä niiden säilytystavan. Tasekirjasta tulee käydä ilmi tilinpäätöksen päiväys sekä kirjanpitovelvollisen allekirjoitus. Tilintarkastajan lausunto tilintarkastuspäiväyksineen ja tilintarkastajan allekirjoituksineen on myös osa tasekirjaa. Toimintakertomusta edellytetään vain kirjanpitolaissa mainituilta yhtiöiltä. (Rekola-Nieminen & Salmi 2004, 55-56, 61.)

3.7 Atk-osaaminen

Internetin synty mullisti informaation hakemis- ja levittämistavat maailmanlaajuisesti. Tämän rinnalla on tapahtunut myös yleistä sähköistymistä verkko-, tietokanta-, laitteisto- ja ohjelmistoteknologioissa. Tämä johti ajan myötä myös liiketoiminnallisten www-sovellusten syntyyn. Esimerkkejä näistä ovat sähköinen kaupankäynti ja sähköinen yritysviestintä. (Granlund & Malmi 2004, 28-29.)

Tilitoimistoalalla on käynnissä nopea rakennemuutos, joka merkitsee joidenkin aiempien työtehtävien häviämistä, mutta toisaalta tuo mukanaan uusia toimintoja. Paperitomaan toimistotyöhön siirtyminen tulee vaikuttamaan keskeisesti tilitoimistoalaan seuraavien kymmenen vuoden aikana. Sähköisiin aineistoihin siirtyminen tulee kuitenkin viemään aikaa, koska läheskään kaikilla tilitoimistojen asiakasyrityksillä ei ole

vielä valmiuksia eikä osaamista siirtymiseen. Kaikilla asiakasyrityksillä ei ole esimerkiksi tietokonetta tai Internet-yhteyttä. Nopean kehityksen myötä suuret yritykset haluavat siirtyä paperittomaan kirjanpitoon eivätkä ne halua vastaanottaa paperilaskuja. Tämä luo paineita sähköistymiseen myös pienemmille yrityksille. (Toivonen 2005, 33; Toivonen 2001, 88-89.)

Tietotekniikan kehityksen myötä tilitoimistoalan ja ohjelmistoalan välille syntyy uusia kytkentöjä. Laskutus, kirjanpito ja tilinpäätös, raportoinnit sekä palkanmaksut hoidetaan yhä useammin sähköisesti. Paperittomassa kirjanpidossa kaikki liiketoiminnan tapahtumat on siirretty sähköiseen muotoon. Sähköisen taloushallinnon perustekijöitä ovat verkkolasku ja sen seurauksena automatisoitunut kirjanpito. Yritykselle saapuneet verkkolaskut ovat sähköisessä muodossa ja näin laskut voidaan tarkastaa ja hyväksyä internetin välityksellä missä tahansa. Yrityksen kirjanpito muodostuu automaattisesti sähköisistä osto- ja myyntilaskuista. (Toivonen 2005, 33; Tölli 2006, 55-56.)

Sähköisen taloushallinnon avulla voidaan tehdä myös kuukausi-, vuosi- ja muita ilmoituksia esimerkiksi verottajalle ja vakuutusyhtiöille. Sähköiset taloushallintojärjestelmät mahdollistavat myös sähköisen arkistoinnin. Sähköisesti voidaan laskujen lisäksi arkistoida esimerkiksi päivä- ja pääkirjat, tilinpäätösdokumentit ja muita taloushallinnon dokumentteja. Sähköistymisellä pyritään tehostamaan ja nopeuttamaan yrityksen taloushallinnon toimintoja. (Toivonen 2005, 33; Tölli 2006, 55-56.)

Kirjanpitolaki mahdollistaa koneellisten tietovälineiden hyväksikäytön kirjanpidon laatimisessa ja säilyttämisessä (KPL 1336/1997, 3.luku 8 §). Atk-kirjanpidolla pyritään kirjanpidon tehokkuuteen, laatimisen nopeuttamiseen sekä automatisoinnin avulla tapahtuvaan kustannusten alentamiseen. Automatisoidun kirjanpidon avulla voidaan myös lisätä kirjanpidon luotettavuutta ja kontrolloida sen oikeellisuutta. Kirjanpitolautakunta on antanut yleisohjeen koneellisessa kirjanpidossa käytettävistä menetelmistä vuonna 2000. Yleisohjeen tarkoituksena on ensisijaisesti vaikuttaa hyvän kir-

janpitotavan toteutumiseen uusien kirjanpidon tietojärjestelmien kehittämisessä ja vanhojen järjestelmien perusparannusten yhteydessä. (Kirjanpitolautakunta 2000.)

3.8 Asiakaspalvelu

Tilitoimistoissa on tiedostettu 2000-luvulla merkittävästi muuttuneet markkinat. Tulevaisuudessa tilitoimistojen kilpailusta selviytyminen edellyttää asiakaspalvelun mieltämistä tukitoiminnon sijaan aidoksi kilpailutekijäksi. (Aarnikoivu 2005, 13.) Nykyään asiakkaat odottavat tilitoimistolta entistä enemmän asiantuntevaa neuvontaa ja konsultointia. Tilitoimiston liikevaihdosta yhä suurempi osa tulee neuvonta- ja konsultointipalveluiden kautta. (Ahvenniemi 2006b, 3.)

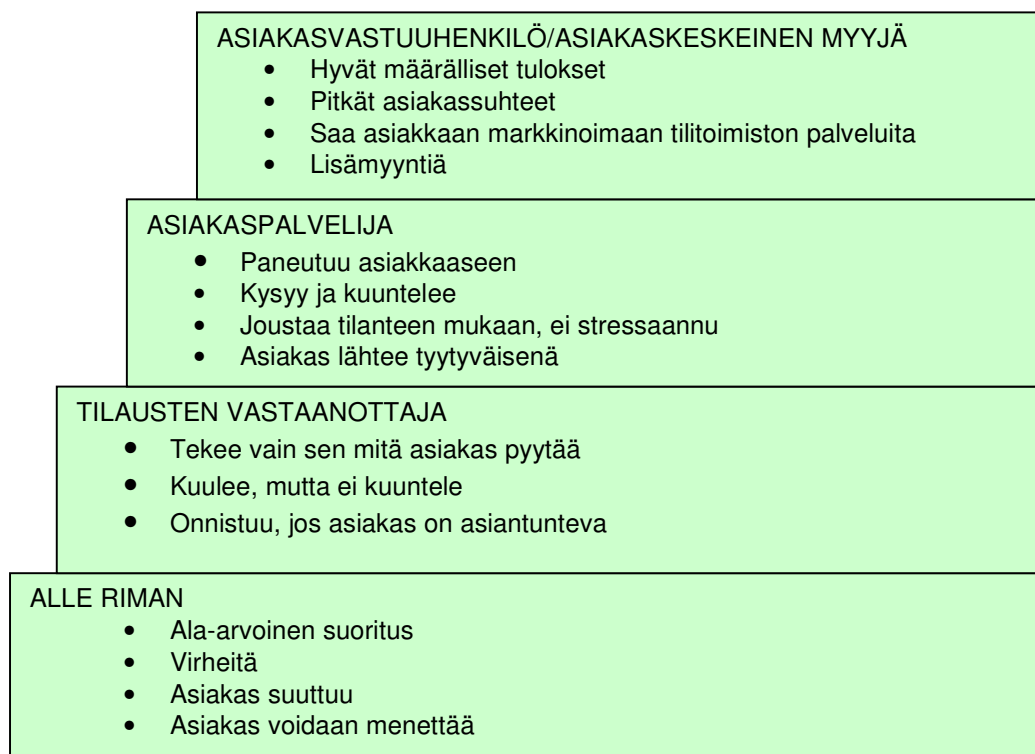
Asiakkaan arvostuksen osoittaminen yrityksen toimintaprosesseissa on kahden kauppa, sekä asiakas että yritys hyötyy. Tyytyväinen tilitoimistoasiakas käyttää palveluita uudelleen ja saattaa kertoa hyvistä kokemuksistaan toisille mahdollisille asiakasyrityksille. Tämä mahdollistaa tilitoimiston toiminnan jatkuvuuden. Nykyään palveluntarjoaja ja ostaja –asetelman sijaan korostuu tilitoimiston ja asiakkaan välinen kumppanuussuhde. Asiakaskeskeisyys ei ole enää tilitoimiston valinta, vaan se on selviytymisen edellytys. (Aarnikoivu 2005, 14.)

Suuria muutospaineita tilitoimistojen toimintaan luo asiakkaiden muuttuminen. Informaatiomäärän kasvaessa asiakas on yhä vaativampi, kriittisempi ja uskottomampi. Asiakas vaatii sekä laadukasta asiakaspalvelua, että halpaa hintaa. Nykyisin asiakas ei ole läheskään aina valmis maksamaan erikseen asiakaspalvelusta. Tilitoimistoasiakkaiden kasvavat vaatimukset asiakaspalvelussa tarkoittavat yleensä käytännössä henkilökunnan palvelutason nostamista ja laadukkaampaa palvelua. (Aarnikoivu 2005, 14.)

Oikea palveluasenne on asiakaspalvelijan tärkein ominaisuus. Asiakaspalveluammattissa täytyy löytyä halua palvella, perehtyä asiakkaan odotuksiin sekä vastata niihin ja ennakoida niitä. Nykyajan asiakaspalvelija ei tavoittele nopeaa hyötyä, vaan keskittyy

asiakassuhteen hoitoon ja asiakkaan tarpeiden tyydyttämiseen ja ennakoimiseen. Hän huolehtii myös niin kutsutusta jälkihoidosta pitämällä yhteyttä asiakkaaseen ja varmistamalla että kaikki on hyvin. Asiakkaan yksilöllisyyden huomioimista mahdollistetaan tunnollisella tiedon keruulla ja tallennuksella. Näin rakennetaan luottamussuhde asiakkaan ja tilitoimiston välille. (Aarnikoivu 2005, 59.) Kirjanpitäjän on ymmärrettävä, millaista asiakkaan liiketoiminta oikeasti on ja millainen ihminen yrittäjä on. Tämä edellyttää asettumista yrityksen ja sen omistajan asemaan. (Vahtera 2005, 50.)

Asiakaspalvelutyön osaamista voidaan havainnollistaa asiakaspalvelijan portaiden avulla (KUVIO 8.)



KUVIO 8. Asiakaspalvelijan portaat (Sipilä 1998, 117).

Yksi tilitoimistoalan asiakaspalvelun suurimmista haasteista on tuottaa yrityksille lisää arvoa tarjoavia palveluja; on kyettävä yhdistelemään sellaisia kokonaisuuksia, jotka asiakas ymmärtää. Palveluille on myös annettava selkeä hinta, joka tyydyttää molempia osapuolia. Nykyisin kuitenkin pelkkä hinta on enää harvoin ykköskriteeri palveluntarjoajaa valittaessa. Tilitoimistopalveluiden hinnat ovat edelleen monin paikoin erittäin vaikeasti vertailtavissa. Tämän takia useamman tarjouksen saaneen asiakkaan on vaikeaa suorittaa vertailua tarjottujen palvelupakettien suhteen. (Rytsy 2006, 51.)

4 TILITOIMISTOALAN KEHITYSNÄKYMIÄ

4.1 Tilitoimistoammattilaisen toimenkuvan muutokset

Toimintaympäristön muutokset vaativat tilitoimistoilta strategista oppimista. Varsinkin vanhemmissa tilitoimistoissa on usein muodostunut rutiininomaisia käytäntöjä ja virheet korjataan aina vanhan tutun kaavan mukaan. Tulevaisuudessa tilitoimistoyrittäjien on kuitenkin muutettava toimintaansa ohjaavia taustaoletuksia ja päämääriä. Tarvitaan ajattelutavan muutosta. (Paasonen ym. 2006, 39.)

Markkinoiden asettamien vaatimusten ohella tilitoimistoille luo paineita myös osavien työntekijöiden löytäminen ja alalla jo toimivien ammattilaisten taitojen edelleen kehittäminen ja ylläpitäminen. Molemmat kytkeytyvät siihen tosiasiaan, että taloushallinnon ala on lähes jatkuvasti isojen muutosten keskellä. Taloushallintoalalle pyrkiviltä vaaditaan jatkossa nykyistä enemmän osaamista laskentatoimesta sekä muista yritystoimintaan liittyvistä kysymyksistä. Tällä hetkellä alalle pyrkivien osaamistaso näissä asioissa on vielä vaihteleva. (Rytsy 2006, 51-52.) Tilitoimistojen kilpailu osaavasta työvoimasta tulee jatkossa kiristymään ja ikäluokkien pieneneminen kiristää sitä entisestään (Ahvenniemi 2006a, 5).

Pienten yritysten kirjanpidon ja tilinpäätösten luotettavuutta ja oikeellisuutta parantaa huomattavasti se, että näiden yritysten kirjanpitoa ja tilinpäätöstä hoitaa ammattitaitoinen kirjanpitäjä. Myös yhä suuremmat yritykset miettivät ainakin osittaista taloushallinnon ulkoistamista tilitoimistolle. Tämä tuo lisää kysyntää tilitoimistopalveluille. Tässä asetelmassa tilitoimistojen haasteena onkin näiden yritysten vaatimien palvelu- ja laatukriteerien täyttäminen. Suuret yritykset ovat yleensä tottuneet erittäin hyvään ja kustannustehokkaaseen palveluun. Tämän takia on tärkeää, että tilitoimistot panostavat tulevaisuudessa entistä enemmän osaamiseen, laatuun sekä ammattimaiseen palvelujen tarjontaan. (Alakare & Rinkineva 2006, 27; Rytsy 2006, 51-52.)

Tilitoimistoalalla edellytetään laskentaosaamisen ohella jatkossa taitoja, jotka merkitsevät huomattavaa muutosta aiempaan osaamiseen ja koulutukseen. Toimialarajojen ja ammatillisten rajojen hämärtyminen ja uudelleen muotoutumisen seurauksena tilitoimistot tarjoavat yhä useammin myös muita liike-elämän palveluja kuten esimerkiksi yritysneuvontaa. Toimialarajojen hämärtyminen merkitsee, että taloushallinnon palveluissa toimivalta henkilöstöltä edellytetään oman alan perusosaamisen ohella hyvin paljon erilaisia taitoja. Yhä keskeisempään asemaan ovat nousemassa asiakasvalmiudet, sosiaaliset taidot, myyntitaidot ja konsultointitaidot. (Toivonen 2005, 30-31.)

Tulevaisuudessa kansainvälistymiseen liittyvä osaaminen korostuu. Tälläkin hetkellä useilta kirjanpitäjiltä edellytetään kykyä käyttää englantia käyttökielenä. Liiketoiminnan lainalaisuuksien ymmärtäminen, tietotekninen osaaminen sekä persoonalliset ominaisuudet ja asennetekijät ovat myös merkittävässä asemassa. Asennetekijöissä korostuvat erityisesti tilannetaju, oppimis- ja uudistumiskyky, luovuus, kyky kannustaa muita, tiedon jakaminen ja sen avulla oman osaamisen kehittäminen. (Toivonen 2005, 30-31.)

Tilitoimiston perustehtävä eli toiminta-ajatus tulisi päivittää, joka tarkoittaa sitä, että mietitään yrityksen vahvuuksia ja sitä, kuinka se voisi vielä kehittyä paremmaksi näillä alueilla. Etenkin muutostilanteessa, jossa kirjanpitopalvelut automatisoituvat ja hintataso laskee, on mietittävä miten toimisto voisi jalostaa asiakkailta saatua materiaalia niin, että se tuottaisi aidosti lisäarvoa ja hyötyä asiakkaalle. Tilitoimiston palvelutarjoaman on vastattava mahdollisimman hyvin asiakasyritysten johdon tarpeita ja tarjottava tunnuslukujen lisäksi myös kannanottoja erilaisiin liiketalouden kysymyksiin. Vaaditaan innovatiivista osallistumista asiakkaan liiketoimintaan ja sen strategiseen suunnitteluun. Näin asiakas hyötyy tilitoimistosta mahdollisimman paljon. Tilitoimistot voivat myös järjestää asiakasyritysten henkilöstölle erilaisia taloudelliseen tietoon liittyviä koulutuksia, jotka ovat tällä hetkellä hyvin kysytyjä. (Paasonen ym. 2006, 37-38.)

Osaamisen kehittäminen tilitoimistoalalla edellyttää sekä peruskoulutuksen monipuolistamista että tilitoimistojen tukemista niiden sisäisessä henkilöstökoulutuksessa. Monet alan yritykset panostavat jo nykyisellään paljon henkilöstökoulutukseen. Taloushallinnossa tapahtuu paljon lainsäädännöllisiä muutoksia, minkä takia henkilöstön lainsäädännöllistä osaamistasoa tulee pitää yllä. Myös ATK-osaamisen kehittämiseen, erityisesti kirjanpito-ohjelmien käyttöön järjestetään tilitoimistoissa koulutusta. Usein ne toimistot, jotka kouluttavat henkilökuntaansa ovat ihmisten keskuudessa arvostetumpia sekä työnantajina että palveluntarjoajina. (Toivonen 2005, 31.)

Laskentarutiinien automatisoitumisen myötä laskennan osa-alueella nousevat tärkeään asemaan asioiden varmistus ja kontrollointi. Kirjanpidosta tulee yhä enemmän sisäisen laskennan ja johtamisen apuväline. Kirjanpitäjältä vaaditaan arviointikykyä sekä kykyä tarkoituksenmukaiseen johdon raportointiin. Painopistettä on siirretty verottajaa varten tehdyistä laskelmista johdon laskentatoimen kehittämiseen. (Toivonen 2005, 31.) KUVIOON 9. on koottu muutoksia, jotka tulevaisuudessa vaikuttavat kirjanpitäjän työhön.

AJANKÄYTTÖ:

- Tiedon käsittely nopeutuu
- Manuaalinen tiedonsyöttö vähenee
- Tarvittava paperimäärä vähenee
- Virheiden etsintä hidastuu
- Etätyömahdollisuus



TYÖN VAIKEUSASTE:

- Rutiinitöiden väheneminen
- Enemmän tarkistuksia ja täsmäytyksiä
- Asiakkaan liiketoiminnan tunteminen
- Vastuun lisääntyminen

TYÖN VAIHTELEVUUS:

- Työtehtävien monipuolistuminen
 - Konsultointi
 - Uudet palvelut
- Teknisten laitteiden käytön osaaminen
- Sisäisen ja ulkoisen viestinnän tarve kasvaa

KUVIO 9. Kirjanpitäjän työ tulevaisuudessa (Katajamäki 2005, 16, mukailtu).

4.2 Sähköistymisen tuomat muutokset

Sähköinen taloushallinto on laaja kokonaisuus, jonka sulattelu vaatii tilitoimistolta ja sen työntekijöiltä aikaa ja intoa päivittäisen toiminnan ohella. Monissa tilitoimistoissa ajatellaan, että uudet sähköiset toimintamallit otetaan käyttöön vasta sitten, kun nähdään sähköistymisen olevan yleisesti osa arkipäivää. Koska tilitoimistot hoitavat suurta osaa Suomen pienten ja keskisuurten yritysten taloushallinnosta, toimistojen tulisi olla valmiita muuttamaan toimintansa sähköiseksi asiakkaan tarpeiden ja uudistumishalukkuuden mukaan. (Hannus 2007, 25.)

Peruskirjanpito automatisoituu kiihtyvää vauhtia. Automatisointi tapahtuu yhdistämällä internetin avulla asiakasyrityksen työt samaan tietojärjestelmään, jota tilitoimisto käyttää. Myyntilaskut käsitellään vain kerran ja ostolaskut ovat kirjanpitovalmiit maksuunpanon jälkeen. Näin ollen koko maksuliikenne automatisoituu. Kirjanpitoammattilaisten tarve ei automaation myötä katoa. Vaikka täsmätykset voidaan automatisoida, tarvitaan aina henkilö seuraamaan, että täsmätykset toimivat. On myös valvottava, että kirjanpito ja viranomaisilmoitukset ovat ajan tasalla. Lisäksi on laadittava tilinpäätös. Mitä enemmän automatisoidaan, sitä tärkeämpiä täsmätykset ovat. Näitä täsmätyksiä on tehtävä kuukausittain. (Vahtera 2005, 50.)

Sähköistyminen tarjoaa tilitoimistoyrittäjille kasvun mahdollisuuden. Saman tietomäärän käsittelyyn kuluu vähemmän resursseja, joten voidaan hankkia uusia asiakkaita vanhoilla ja aivan uusilla palveluilla. Sähköistymisen myötä taloushallinto hajaantuu eri tahoille, eikä enää ole vain ammattilaisten käsissä. Osa kirjanpidon vaiheista voi siirtyä jopa asiakasyrittäjälle itselleen. Esimerkiksi verkkolaskun tiliöinti voi syntyä, kun yrittäjä kirjaa ostotilauksen järjestelmään. (Katajamäki 2005, 15-16.)

Kirjanpitäjän tehtävä on kuitenkin kontrolloida mahdollisia virheitä. Työn rytmi taasoittuu: tietoja päivitetään pitkin kuukautta, eikä tietojen tallennusta tehdä enää kiiireellä kuukauden lopussa tai arvonlisäveron maksamisen yhteydessä. Myös raportointi nopeutuu. Esimerkiksi kuukausitilinpäätös on valmis tulostettavaksi heti kuukauden

päätyttyä, kun tiedot on koottu tietokoneelle. Asiakkaalle muodostuu lisäarvoa uusien palveluiden ja nopeamman raportoinnin ansiosta. (Katajamäki 2005, 15-16.)

Tilitoimisto voi nykytekniikalla sähköistää toimintaansa muun muassa pankkitiliotteiden ja -tapahtumien noudon, valvontailmoitusten, veroilmoitusten ja raporttien lähettämisen sekä palkanmaksujen ja palkkojen vuosi-ilmoitusten lähettämisen osalta. Tilitoimistojen palveluiden sähköistäminen on hyvä aloittaa osto- ja kululaskujen internetpohjaisella kierrätys-, hyväksyntä-, maksatus- ja arkistointipalvelulla. (Hannus 2007, 25-26.)

Tilitoimisto voi myös ryhtyä asiakkaan verkkolaskujen tuottajaksi. Jos tilitoimisto on tähän asti toiminut historiatietojen kirjaajana kuukausirytmillä, siirtyminen ajantasaiseen toimintamalliin ja päivittäiseen työrytmiin on huomattava ja vaativa muutos. Tällöin tilitoimistoväeltä edellytetään muutosvalmiutta. Sähköistämisen vaihtoehtoina tilitoimisto voi investoida omiin ohjelmistoihin ja laitteisiin tai vuokrata ne ulkopuolisilta palveluntarjoajilta. Mitä enemmän toimistolla on asiakkaita ja mitä enemmän on satsattu asiakaskohtaiseen raportointiin, sitä suurempi kynnys tilitoimistolla on vaihtaa perusjärjestelmää. Osaamisen, tehokkuuden ja ylläpitokustannusten kannalta ei ole kannattavaa ylläpitää montaa eri järjestelmää. (Hannus 2007, 25-26.)

5 KYSELYTUTKIMUS KIRJANPITÄJILLE

Opinnäytetyöhön liittyen tehtiin kyselytutkimus Lahden alueella toimiville tilitoimistoille. Tutkimuksella pyrittiin selvittämään tilitoimistohenkilöstön työnkuvaa, osaa- mistasoa sekä kouluttautumishalukkuutta. Lisäksi halusimme selvittää, millainen ikä- jakauma ja koulutustaso Lahden alueen tilitoimistotyöntekijöillä on tällä hetkellä.

5.1 Kyselytutkimuksen toteutus ja rakenne

Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena. Jaoin kyselylomakkeet henkilökohtaisesti Lahden keskustan alueella sijaitseviin tilitoimistoihin. Yhteensä kyselyä jaettiin 180 kappaletta, 33 tilitoimistoon. Kysely jaettiin 14.–15.5.2007. Tiedot tilitoimistoista saatiin puhelinluettelon keltaisilta sivuilta ja Internetissä toimivasta Yritys- ja yhteisötietojärjestelmästä.

Valintakriteerinä käytimme tilitoimistojen sijaintia. Valitsimme Lahden keskustan alueella olevia toimistoja, koska halusimme hakea kyselyt henkilökohtaisesti varmistaksemme mahdollisimman korkean vastausprosentin. Kyselyyn vastanneilla oli mahdollisuus palauttaa kysely myös postitse.

Kyselyjen mukana tilitoimistot saivat saatekirjeen (LIITE 1). Kirjeessä kerroimme opinnäytetyömme aiheesta sekä kyselyn tarkoituksesta. Lisäksi kerroimme, mihin mennessä odotamme vastauksia, sekä annoimme ohjeet kyselyn palauttamisesta. Saatekirjeen lopusta löytyivät myös yhteystietomme, jos vastaajille ilmeni kysymyksiä kyselyymme liittyen.

Kyselylomake (LIITE 2) oli viisi sivuinen ja koostui kolmesta eri osa-alueesta: vastaajan taustatietojen kartoituksesta, tilitoimiston tietojen kartoituksesta sekä monivalintatehtävistä, joilla kartoitettiin vastaajan työtehtäviä ja toimenkuvaa tilitoimistossa.

Viimeiseen osioon sisältyi myös taulukko, johon vastaaja sai täyttää tietoja käymistään koulutuksista. Kyselyn loppuun oli jätetty tilaa muita kommentteja varten.

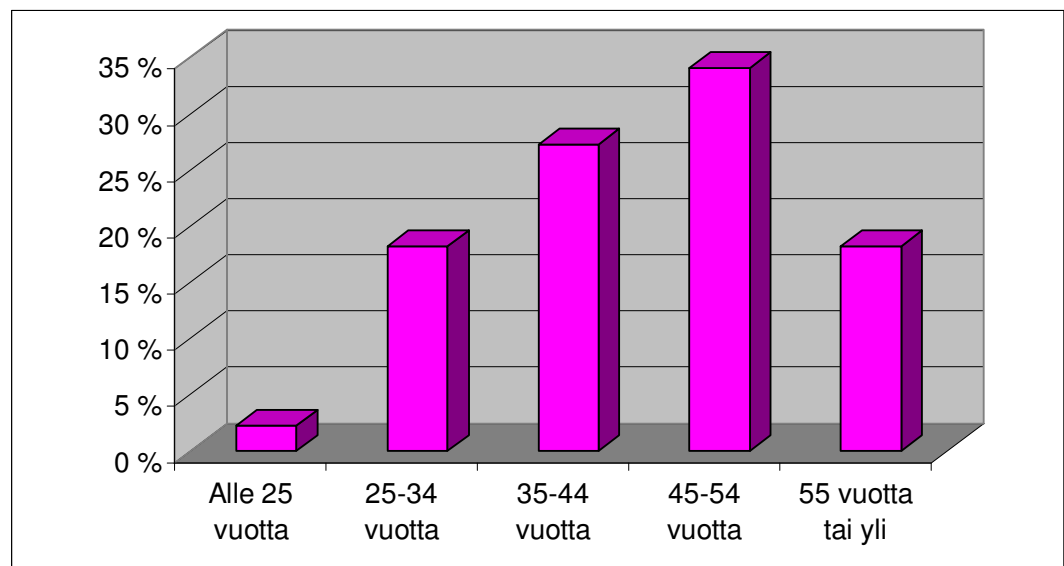
Vastaajan taustatietoja –osiossa kartoitettiin vastaajan sukupuoli, ikä, koulutus sekä asema tilitoimistossa. Osioon sisältyi myös kysymykset KLT-tutkinnon suorittamisesta ja työvuosista taloushallinnon alalla. Lisäksi halusimme tietää, monestako eri yrityksestä vastaajalla on taloushallinnon työkokemusta. Seuraavaksi kysyimme vastaajan tilitoimiston koosta sekä Taloushallintoliiton jäsenyydestä.

Työtehtävä ja toimenkuva –osiossa kysyimme tietoja asiakkaista sekä työtehtäviin liittyvistä asioista. Halusimme selvittää, kuinka monella tilitoimistotyöntekijöistä on omat asiakkaat, joiden asioita tilitoimistossa hoitaa vain kyseinen henkilö. Lisäksi kysyimme, edustavatko vastaajan asiakkaat eri toimialoja ja minkä yhtiömuotojen asiakkaiden asioita he hoitavat. Tässä osiossa halusimme myös selvittää, kuinka paljon aikaa erilaiset työtehtävät vievät tilitoimistotyöntekijöiden kokonaistyömäärästä. Työtehtävien osuutta arvioitiin asteikolla 1-4.

Tämän jälkeen kartoitimme monivalintatehtävin vastaajien osaamista, koulutushalukkuutta sekä eri työtehtävien tärkeyttä oman työn kannalta. Vastaajat arvioivat näitä asioita asteikolla 1-5. Osion lopussa kysyimme, mitä koulutuksia vastaajat olivat käyneet vuonna 2006. Koulutukset täytettiin taulukkoon, johon vastaajalla oli mahdollisuus kertoa käymiensä koulutusten aihealueet, järjestäjät sekä koulutustilaisuuksien kestot. Lomakkeen loppuun kysyimme vielä, kokevatko vastaajat että heidän työnantajansa järjestävät tarpeeksi mahdollisuuksia osallistua koulutuksiin.

5.2 Vastanneiden taustatiedot

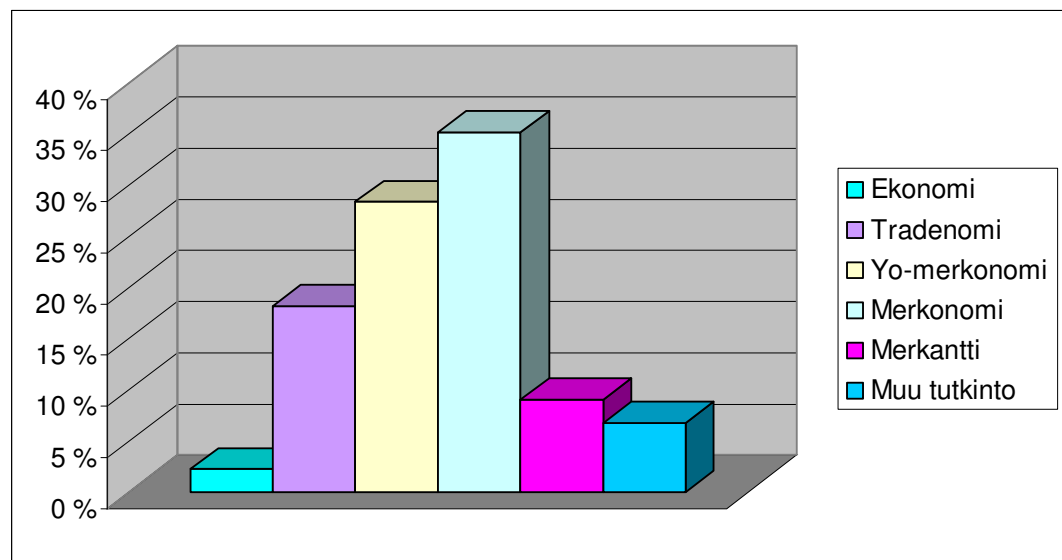
Kyselyyn vastasi 88 tilitoimistotyöntekijää ja vastausprosentiksi muodostui 48,9. KUVIOSTA 10. nähdään kyselyyn vastanneiden ikäjakauma. Vastanneista 92 % oli naisia ja 8 % miehiä, joten tilitoimistoala on ainakin tällä hetkellä erittäin naisvaltaista. Tilitoimistoissa työskentelevistä yli puolet (52 %) oli keski-ikäisiä tai sitä vanhempia (yli 45-vuotiaita). Tästä voidaan päätellä, että alalla tulee olemaan kysyntää uudelle koulutetulle työvoimalle tilitoimistotyöntekijöiden eläköitymisen myötä.



KUVIO 10. Vastaajien ikäjakauma.

Vastanneilla oli takanaan työvuosia taloushallinnon alalla keskimäärin 19 vuotta. Vastanneiden keskuudessa pisin työssäoloaika alalla oli 40 vuotta. Suurin osa vastaajista oli työskennellyt 1-4 eri taloushallinnon työpaikassa. Näiden vastausten perusteella voidaan päätellä, että henkilöstön vaihtuvuus tilitoimistoissa on pientä ja työntekijät ovat uskollisia työnantajalleen.

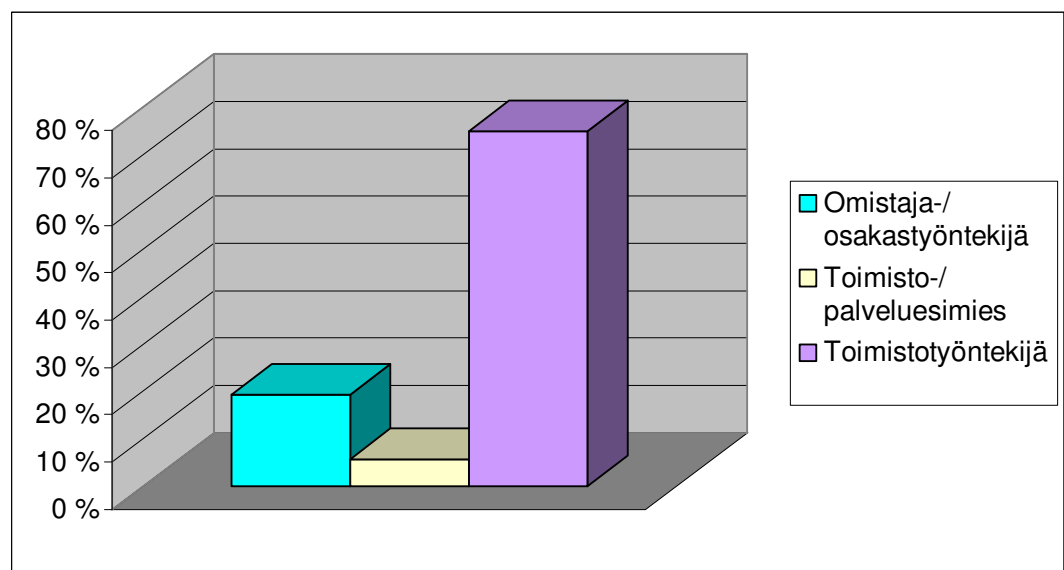
KUVIOSTA 11. voidaan nähdä vastanneiden koulutustausta. Suurin osa vastanneista (63,6 %) oli pohjakoulutukseltaan joko yo-merkonomeja tai merkonomeja. Tämä selittyy osittain tiloimistoalalla työskentelevien korkealla keski-ikällä. Tradenomien osuus alalla on kuitenkin koko ajan nousussa, kun tarkastelemme tutkimuksemme tuloksia aiemmin julkaistujen tutkimusten valossa (Kiiskinen & Ylöstalo 2001; Suppula & Väisänen 2004). Yleisesti työntekijöiden koulutustaso alalla on hyvä; lähes kaikilla vastanneilla (93,2 %) oli ekonomin, tradenomin, yo-merkonomin, merkonomin tai merkantin tutkinto.



KUVIO 11. Vastaajien koulutustausta.

Muutama kyselyyn vastannut mainitsi koulutustaustakseen ainoastaan keskikoulun tai ylioppilastutkinnon. Lisätutkintoina muu tutkinto –kohdassa mainittiin HTM-tilintarkastajan, isännöitsijän ja sihteerin tutkinnot sekä JET-koulutus (Johtamisen erityisammattitutkinto). KLT-tutkinnon suorittaneita oli 20 % vastanneista.

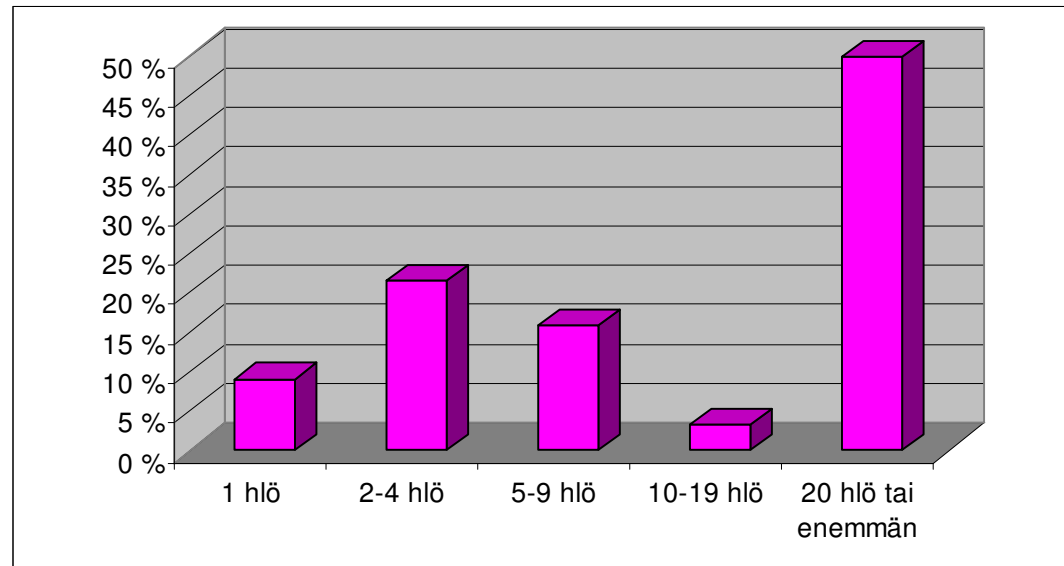
Kyselyyn vastanneiden asema tilitoimistossa määräytyi KUVION 12. mukaan. Suurin osa vastanneista (75 %) oli toimistotyöntekijöitä. Omistajia oli 19,3 % ja toimisto- tai palveluesimiehiä 5,7 %. Jakauma selittyy osittain sillä, että kyselyyn vastasi runsaasti työntekijöitä myös suurista tilitoimistoista, joissa työntekijät ovat tavallisia toimisto-työntekijöitä. Koska Lahden alueella on enemmän pieniä tilitoimistoja, omistaja- ja osakastyöntekijöitä on enemmän kuin toimisto- tai palveluesimiehiä.



KUVIO 12. Vastaajien asema tilitoimistossa.

Vastaajista noin puolet (46,6 %) työskenteli pienissä, alle kymmenen henkilöä työllistävissä tilitoimistoissa. Yli kymmenen henkilön tilitoimistoissa työskenteli 53,4 %. Huomattavan suuri osa vastaajista työskenteli yli 20 henkilöä työllistävissä toimistoissa. Tämä saattoi osaltaan vaikuttaa kyselyn tuloksiin.

KUVIOSTA 13. ilmenevät vastaajien työntajayritysten koot henkilöstön määrän mukaan.



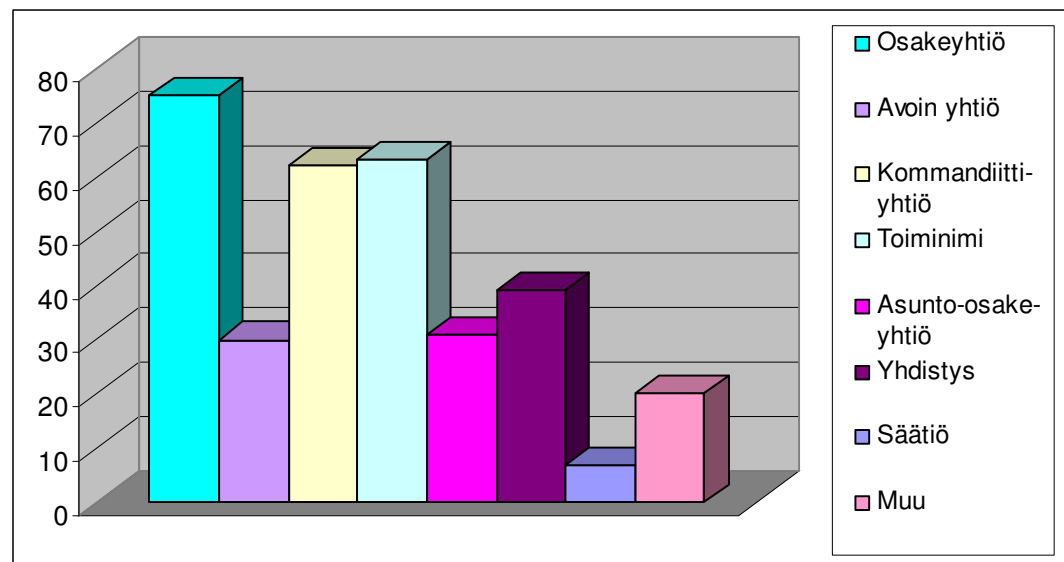
KUVIO 13. Työnantajatiltoimistojen henkilöstön määrät.

Kyselyyn vastanneista tiltoimistotyöntekijöistä noin puolet (49 %) ilmoitti työskentelevänsä tiltoimistossa, joka kuuluu Taloushallintoliittoon. Yllättävää oli, että 16 % vastaajista ei tiennyt onko heidän työnantajatiltoimistonsa Taloushallintoliiton jäsen. Tämä voi olla merkki siitä, että tiedonanto on osassa tiltoimistoista heikompaa.

Taloushallintoliitto järjestää jäsenilleen erilaisia koulutuksia tiltoimistoalan ajankohdaisista kysymyksistä sekä antaa yleisiä ohjeita tiltoimiston toimintaan liittyen. Tämän takia liiton jäsenyys voi vaikuttaa tiltoimiston yleisiin toimintatapoihin sekä siihen, kuinka paljon henkilökunnalla on mahdollisuuksia kouluttautua.

5.3 Vastanneiden työtehtävät ja toimenkuva

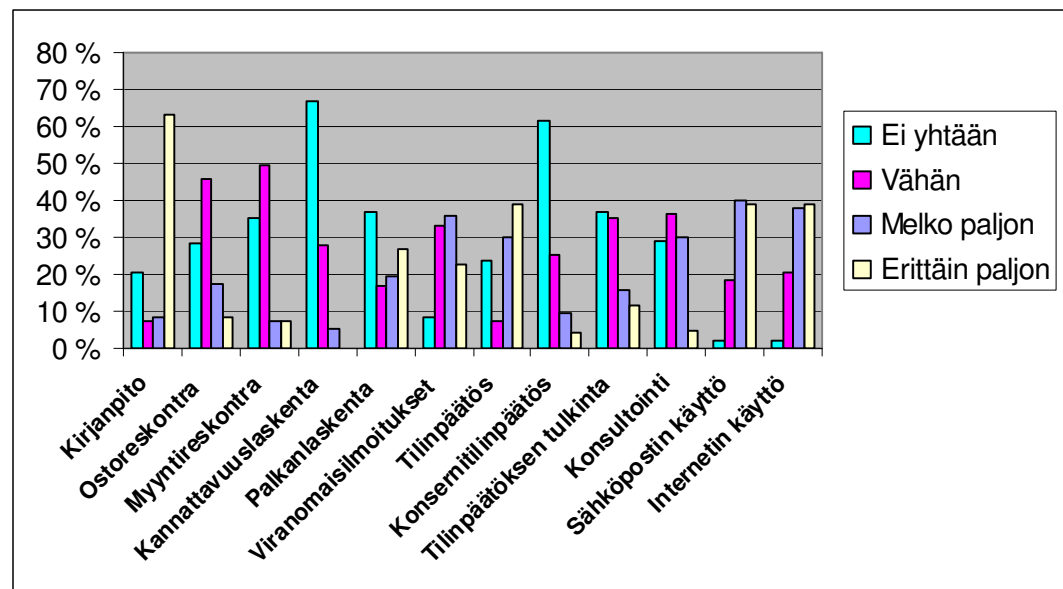
Vastaajista 68 % mainitsi hoitavansa yksin omien asiakasyritystensä asioita ja 32 %:lla oli asiakkaita, joiden asioita hoiti heidän tilitoimistossaan useampi henkilö. Suurimmalla osalla vastaajista (89 %) asiakkaat edustivat useampaa toimialaa. KUVIOSTA 14. voidaan nähdä eri yhtiömuotoja edustavien asiakkaiden kappalemäärät. Työntekijät ovat voineet valita useamman eri vastausvaihtoehdoista.



KUVIO 14. Asiakkaiden kappalemäärät yhtiömuodoittain.

Suurin osa vastaajista (89,5 %) mainitsi hoitavansa usean eri yhtiömuodon asiakkaita. Vastaajat hoitivat eniten osakeyhtiöihin, kommandiittiyhtiöihin ja toiminimiin liittyviä asioita. Myös julkishallinto, maatalous, kiinteistöosakeyhtiöt, osuuskunnat ja yhtymät työllistivät tilitoimistotyöntekijöitä. Tästä voidaan päätellä, että tilitoimistotyö on monipuolista ja vaatii osaamista usealta eri osa-alueelta. Eri yhtiömuotoja koskevat lait ja asetukset ovat koko ajan muutoksen alla, ja vaativat näin ollen tilitoimistotyöntekijöiltä jatkuvaa omien tietojen päivitystä ja ylläpitoa.

Vastaajat arvioivat eri työtehtäviensä osuutta heidän kokonaistyömäärästään osa-alueittain. Näitä osa-alueita olivat kirjanpito, ostoreskontra, myyntireskontra, kannattavuuslaskenta, palkanlaskenta ja viranomaisilmoitukset. Lisäksi arvioitiin, kuinka paljon aikaa käytetään tilinpäätöksen laadintaan, konsernitilinpäätöksen laadintaan, tilinpäätöksen tulkintaan ja konsultointiin. Halusimme myös selvittää, paljonko sähköpostia ja Internetiä käytetään. KUVIOSTA 15. nähdään, kuinka paljon eri työtehtävien osuus on kokonaistyömäärästä.



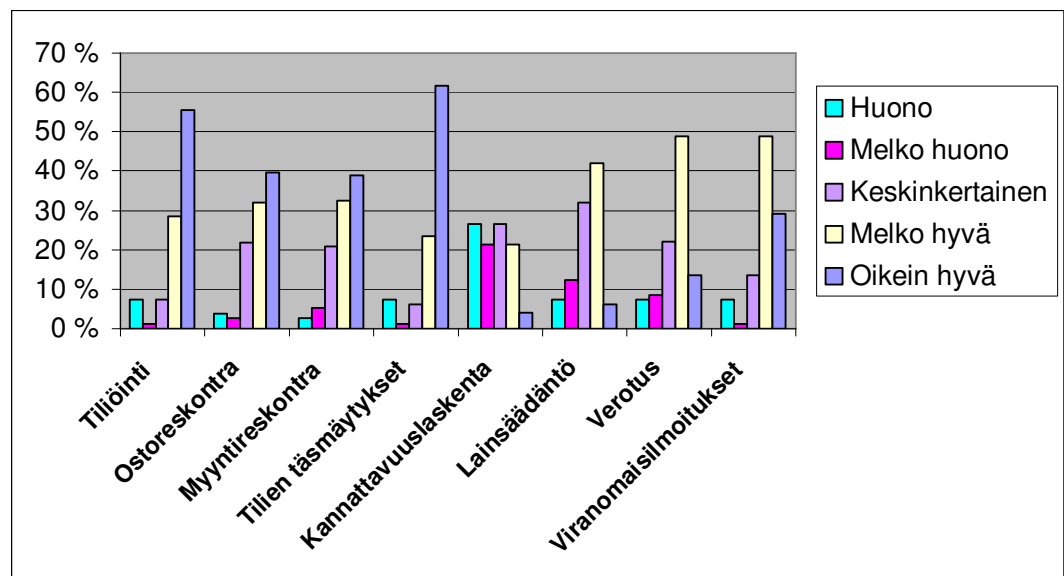
KUVIO 15. Työtehtävien osuus kokonaistyömäärästä.

Selkeästi suurin osuus työajasta käytettiin peruskirjanpitoon sekä tilinpäätösten laadintaan. Kannattavuuslaskenta ja konsernitilinpäätös eivät kuuluneet monen vastaajan työtehtäviin. Tämä johtuu todennäköisesti siitä, että moni yritys ei tarvitse tällaisia palveluita tai ne hoidetaan yrityksen sisällä.

Lähes kaikki vastaajat käyttivät sähköpostia ja Internetiä erittäin paljon tai melko paljon. Vain kaksi vastaajaa ei käyttänyt näitä sähköisiä apuvälineitä ollenkaan. Sähköis-

ten palveluiden käytön yleistymisen myötä muun muassa tiedon saanti helpottuu, asioiden hoitaminen asiakkaiden ja viranomaisten kanssa nopeutuu ja etätöiden tekeminen mahdollistuu. Tämän takia on hyvä, että tutkimuksemme perusteella sähköisten apuvälineiden käyttöaste näyttää olevan korkea, vaikka kyselyyn vastasi myös paljon iäkkäämpiä tilitoimistotyöntekijöitä.

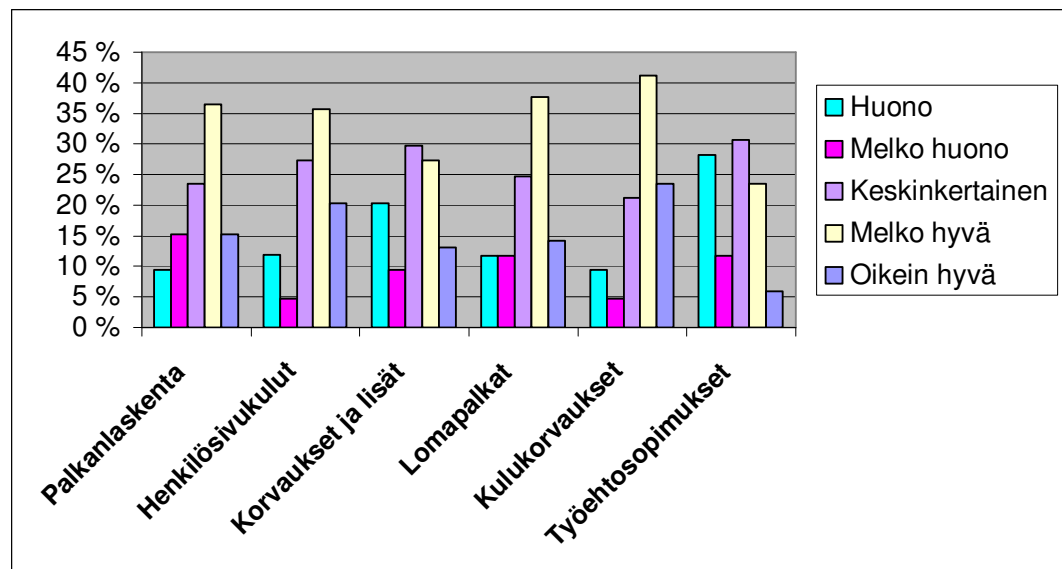
Kirjanpidon osa-alueessa pyysimme vastaajia arvioimaan omaa osaamistaan ja tehtävän tärkeyttä oman työn kannalta kahdeksassa eri kirjanpidon tehtävässä: tiliöinnissä, ostoreskontrassa, myyntireskontrassa, tilien täsmäytyksessä, kannattavuuslaskennassa, lainsäädännössä, verotuksessa sekä viranomaisilmoitusten täyttämässä. KUVIO 16. voidaan nähdä, miten vastaajat kokivat oman osaamisensa eri kirjanpidon osa-alueilla.



KUVIO 16. Osaaminen kirjanpidossa.

Paras osaamisen taso oli peruskirjanpidon tehtävissä, eli tiliöinnissä, osto- ja myyntireskontran hoitamisessa sekä tilien täsmäytyksissä. Todennäköisesti nämä osa-alueet osataan hyvin, koska peruskirjanpitoon käytetään eniten aikaa niin kuin jo aikaisemmin tämän tutkimuksen tuloksissa huomattiin. Vastaavasti kannattavuuslaskennan osaaminen koettiin heikoksi, sillä sen roolia työnkuvassa ei koettu niin olennaisena. Viranomaisilmoitusten täyttäminen sekä lainsäädännön ja verotuksen osaaminen oli kohtalaisen hyvää, ottaen huomioon niiden jatkuvasti muuttuvan luonteen. Kaiken kaikkiaan vastaajat kokivat kirjanpidon osa-alueiden osaamisensa hyväksi.

Palkkahallinnon kohdassa vastaajien tuli arvioida palkanlaskentaan, henkilösivukuluihin, korvauksiin ja lisiin, lomapalkkoihin ja –korvauksiin, kulukorvauksiin sekä työehtosopimukseen liittyvää osaamistaan ja näiden tehtävien tärkeyttä. Kuten KUVIOSTA 17. voidaan todeta, kaikkien osa-alueiden osaaminen koettiin melko hyväksi tai keskinertaiseksi. Tämän kohdan vastauksissa tulee kuitenkin huomioida, että läheskään kaikki vastaajat eivät tehneet palkanlaskentaan liittyviä tehtäviä työssään ja tämä vaikuttaa todennäköisesti tämän osa-alueen osaamiseen.

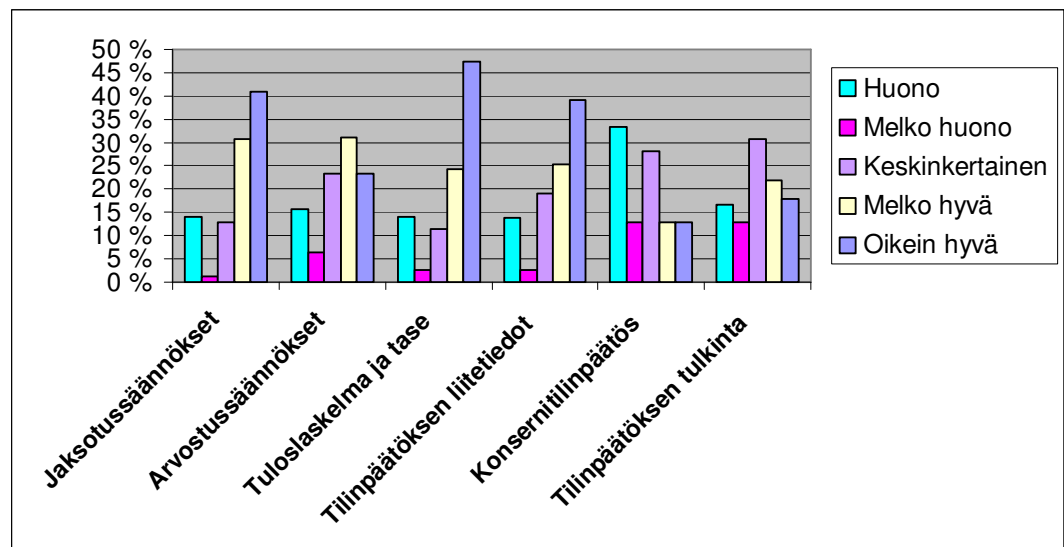


KUVIO 17. Osaaminen palkkahallinnossa.

Palkkahallinnon osa-alueista vain työehtosopimusten osaamisessa oli enemmän vaihtelevuutta. Selitys löytyy todennäköisesti työehtosopimusten laajasta kirjosta sekä niiden jatkuvasta muuttumisesta. Vastaajat kokivat selvästi kaikki palkkahallinnon osa-alueet tärkeinä työnsä kannalta. Lähes puolet (40,2 %) kyselyyn vastanneista vastasi kokevansa kaikki nämä osa-alueet hyvin tärkeinä.

Tilinpäätöksen laadinnan taitojaan vastaajat arvioivat kuudessa eri alakohdassa: jaksotussäännökset, arvostussäännökset, tuloslaskelma ja tase, tilinpäätöksen liitetiedot, konsernitilinpäätös ja tilinpäätöksen tulkinta.

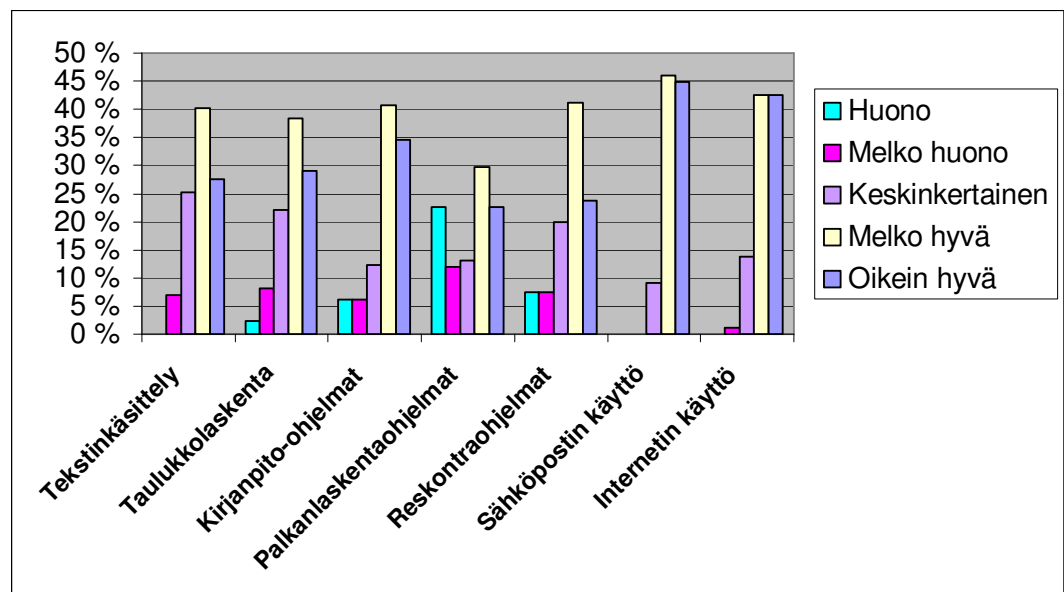
Vastaajat kokivat jaksotus- ja arvostussäännökset, tuloslaskelman ja taseen sekä tilinpäätöksen liitetiedot työnsä kannalta hyvin tärkeiksi. Kuten KUVIOSTA 18. voidaan nähdä, myös näiden osa-alueiden osaaminen koettiin melko hyväksi tai oikein hyväksi.



KUVIO 18. Osaaminen tilinpäätöksen laadinnassa.

Jaksotus- ja arvostussäännösten hyvä osaaminen saattaa selittyä sillä, että näitä taitoja tarvitaan lähes päivittäin peruskirjanpitoa tehtäessä. Kaikki kirjanpidon kirjaukset vaikuttavat tuloslaskelmaan ja taseeseen, joten näiden hyvä osaaminen on tärkeää. Konsernitilinpäätöksen osaaminen oli vaihtelevampaa. Tämä saattaa johtua osittain siitä, että tätä osa-aluetta ei koettu oman työn kannalta tärkeäksi. Konsernitilinpäätös ei myöskään kuulunut useiden vastaajien (61,3 %) työnkuvaan.

Atk-taidot –kohdassa selvitimme vastaajien osaamista erilaisten sähköisten ohjelmien käytössä. Vastaajien tuli arvioida osaamistaan erilaisten kirjanpitoon liittyvien ohjelmien sekä tekstinkäsittelyn, taulukkolaskennan, sähköpostin ja Internetin käytössä. KUVIOSTA 19. voidaan nähdä, kuinka vastaajat kokivat oman osaamisensa tason näillä osa-alueilla.

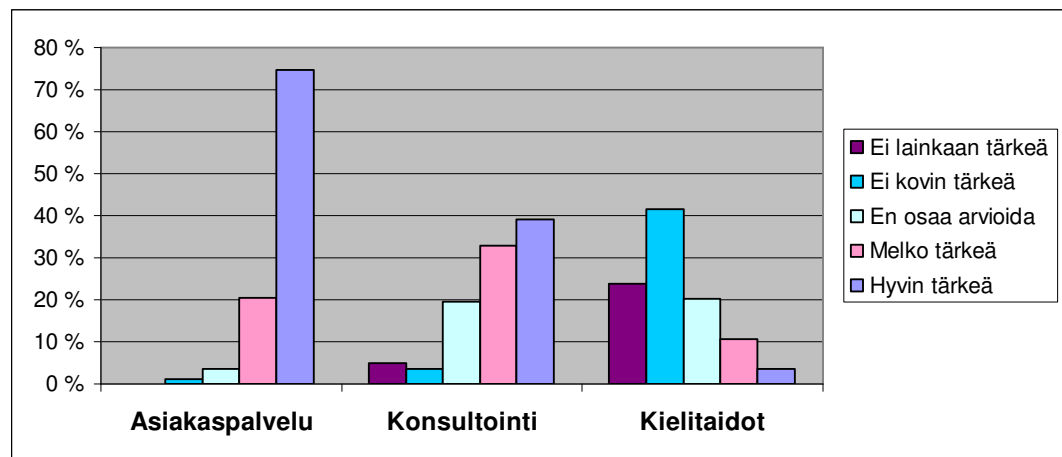


KUVIO 19. Osaaminen atk-taidoissa.

Kaikki sähköiset ohjelmat koettiin työn kannalta selvästi tärkeiksi. Tämä tulos ei ole yllättävä, sillä nykyaikana on lähes mahdotonta selviytyä tilitoimistotyöstä ilman näitä ohjelmia.

Yllättävää oli, että sähköisten ohjelmien osaaminen koettiin yleisesti ottaen hyväksi. Kun huomioidaan vastaajien ikäjakauma, voidaan huomata, että myös iäkkäämmät tilitoimistotyöntekijät ovat perehtyneet näiden ohjelmien käyttöön. Nykyaikana perusohjelmien käyttöä opetellaan jo koulussa, joten alalle tulevilla on jo käsitystä ohjelmien toiminnasta.

Lisäksi halusimme selvittää, kuinka tärkeitä asiakaspalvelu, konsultointi ja kielitaidot ovat vastaajien työn kannalta sekä millaiseksi vastaajat kokevat osaamisensa näillä alueilla. KUVIOSTA 20. voidaan nähdä kuinka tärkeiksi työnsä kannalta vastaajat kokivat nämä taidot.

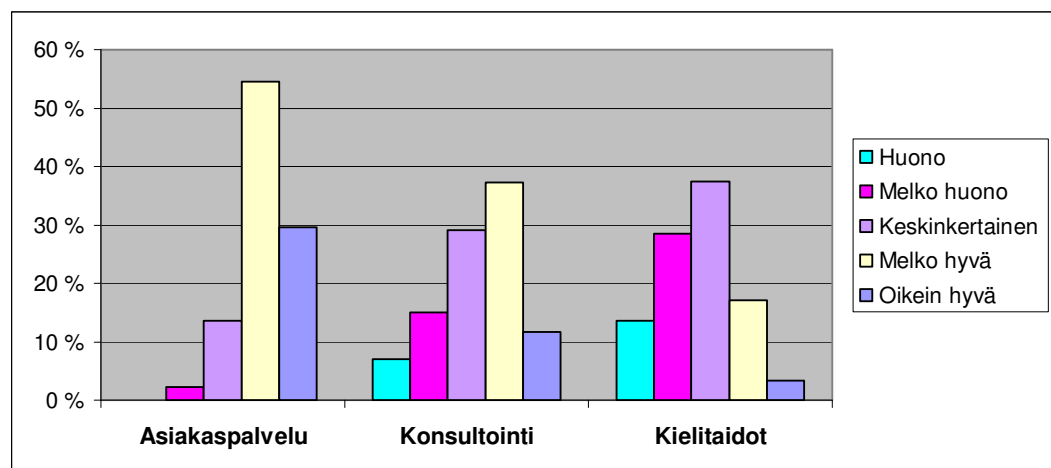


KUVIO 20. Tehtävien tärkeys oman työn kannalta.

Tärkeimmäksi näistä taidoista vastaajat kokivat ehdottomasti asiakaspalvelun. Vastaajista 74,7 % koki, että asiakaspalvelu on hyvin tärkeä osa heidän työtään. Myös konsultointi koettiin tärkeäksi. Koska tilitoimistotyö on jatkuvaa asiakaspalvelutyötä, nämä tulokset eivät yllätä. Kirjanpitäjä joutuu päivittäin työssään asioimaan asiakkaidensa sekä eri viranomaisten kanssa. Usein asiakaspalvelutilanteiden yhteydessä esiintyy myös konsultointia. Monesti yrittäjät kääntyvät kirjanpitäjänsä puoleen yrityksen asioita koskevissa ongelmatilanteissa.

Kielitaitojen osaamista vastaajat eivät pitäneet erityisen tärkeänä. Tämä saattaa johtua siitä, että tilitoimistotyössä Lahden alueella tarvitaan harvemmin kielitaitoja peruskirjanpitoa tehtäessä. Yleensä tilitoimistoasiakkaat hoitavat itse ulkomaan kontaktinsa ja asiointinsa. Kielitaitoja kuitenkin tarvitaan esimerkiksi tilanteissa, joissa asiakkaalla on ostoja ulkomailta. Kirjanpitäjän tulee tällöin asiakkaan toimittamista kuiteista ymmärtää, mitä asiakas on ostanut pystyäkseen kirjaamaan ostot oikein.

KUVIOSTA 21. voidaan nähdä, miten vastaajat kokivat osaamisensa asiakaspalvelun, konsultoinnin ja kielitaidon osalta. Kaikkien osa-alueiden osaamisessa oli vastaajien mielestä vielä parannettavaa.

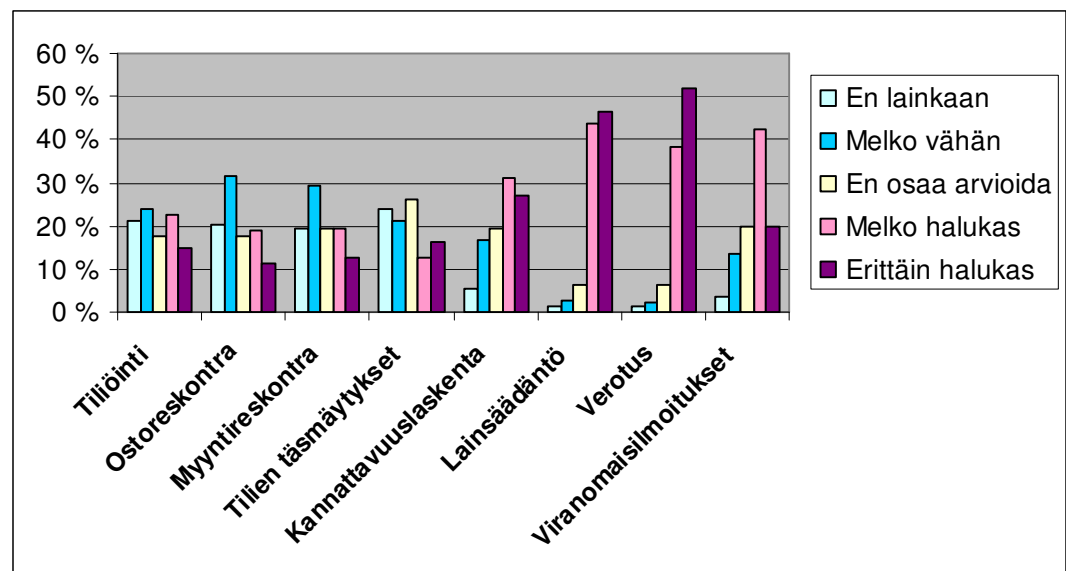


KUVIO 21. Osaaminen eri taidoissa.

Asiakaspalvelun ja konsultoinnin osaaminen koettiin melko hyväksi. Tilitoimistotyö on usein niin kiireistä, että asiakaspalveluun ei ehditä panostaa kirjanpitoon ohella. Tämä takia asiakaspalvelun osaaminen voidaan kokea heikommaksi. Koska tilitoimistotyöhön vaikuttavat lait ja asetukset muuttuvat jatkuvasti, voi olla vaikeaa pitää yllä valmiutta vastata asiakkaiden esittämiin kysymyksiin. Useimmiten asiakkaat haluavat tietää heti muutoksista kuultuaan, vaikuttavatko ne heidän yritystoimintaansa.

Eniten epävarmuutta esiintyi kielitaitojen osaamisessa. Täytyy kuitenkin muistaa, että vastaajat kokivat kielitaidot vähemmän tärkeiksi työnsä kannalta. Tämän takia kielitaitojen ylläpitoon ei ehkä haluta panostaa.

Vastaajat arvioivat myös omaa halukkuuttaan osallistua koulutukseen kirjanpidon, palkkahallinnon, tilinpäätöksen laadinnan ja atk-taitojen osa-alueilla. Lisäksi koulutushalukkuutta kysyttiin asiakaspalvelun, konsultoinnin ja kielitaitojen osalta. KUVIOSTA 22. voidaan nähdä vastaajien koulutushalukkuus kirjanpidon eri tehtävissä.



KUVIO 22. Koulutushalukkuus kirjanpidossa.

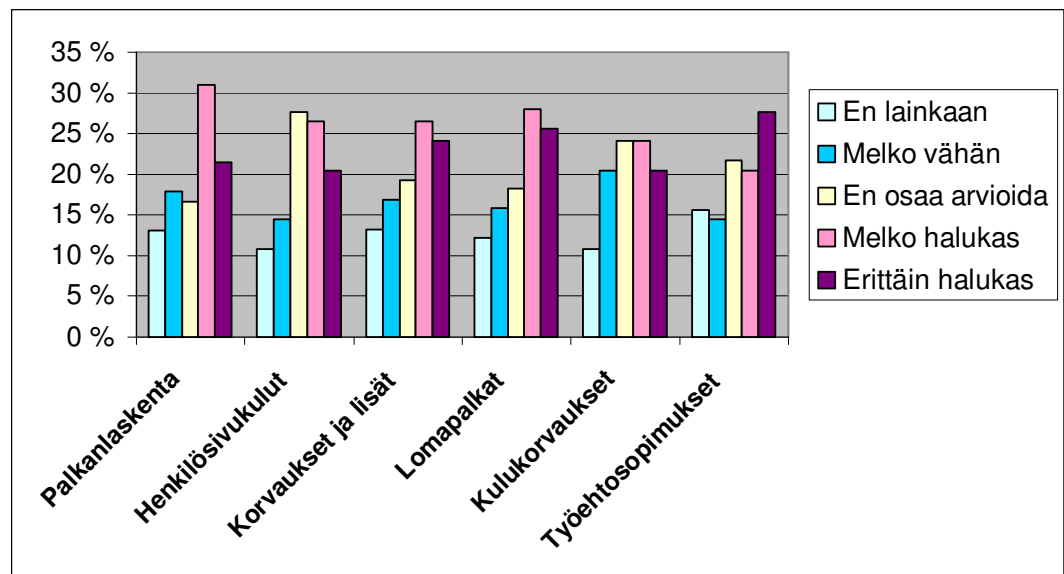
Eniten kiinnostusta koulutukseen esiintyi lainsäädännön ja verotuksen osalta. Kuten tässä tutkimuksessa aikaisemmin mainittiin, nämä tehtävät koettiin myös erittäin tärkeiksi työn kannalta. Lainsäädännön osaamisen tärkeys ja lakien jatkuva muuttuminen ovat syynä siihen, että kiinnostusta tämän alueen koulutuksiin löytyy. Kysyntään vastataan järjestämällä runsaasti erilaisia lainsäädäntöön ja verotukseen liittyviä koulutuksia ja teemapäiviä.

Kannattavuuslaskennan ja viranomaisilmoitusten osalta kiinnostus koulutukseen oli myös suurta. Yllättävää oli, että halukkuus koulutukseen oli näin suurta kannattavuuslaskennan osalta, vaikka vastaajat kertoivat kannattavuuslaskennan olevan epäolennaista heidän työnsä kannalta. Tämä voi johtua siitä, että vastaajat kokivat kannattavuuslaskennan osaamisensa heikoksi.

Jatkossa kannattavuuslaskennan merkitys tulee kasvamaan, kun yritykset haluavat yhä enenevässä määrin tietoja yrityksen tilasta ja tulevaisuudesta kirjanpitäjiltään. Varsinkin suuret yritykset tulevat kiinnittämään entistä enemmän huomiota johdon raportointiin. Todennäköisesti tämä tulee näkymään kirjanpitäjien työnkuvassa.

Peruskirjanpidon osalta tiliöinti, tilien täsmäytykset sekä osto- ja myyntireskontra eivät kiinnostaneet koulutusmielessä. Kuten aikaisemmin tutkimuksessa huomattiin, nämä tehtävät osattiin oikein hyvin. Nämä tehtävät vievät niin paljon aikaa kirjanpitäjän jokapäiväisestä työstä, että niiden tekeminen on monella jo hyvin rutinoitunutta. Lisäksi toimintatavat näissä tehtävissä eivät kovinkaan usein muutu, vaan muutoksia tulee lähinnä lainsäädännön mukana.

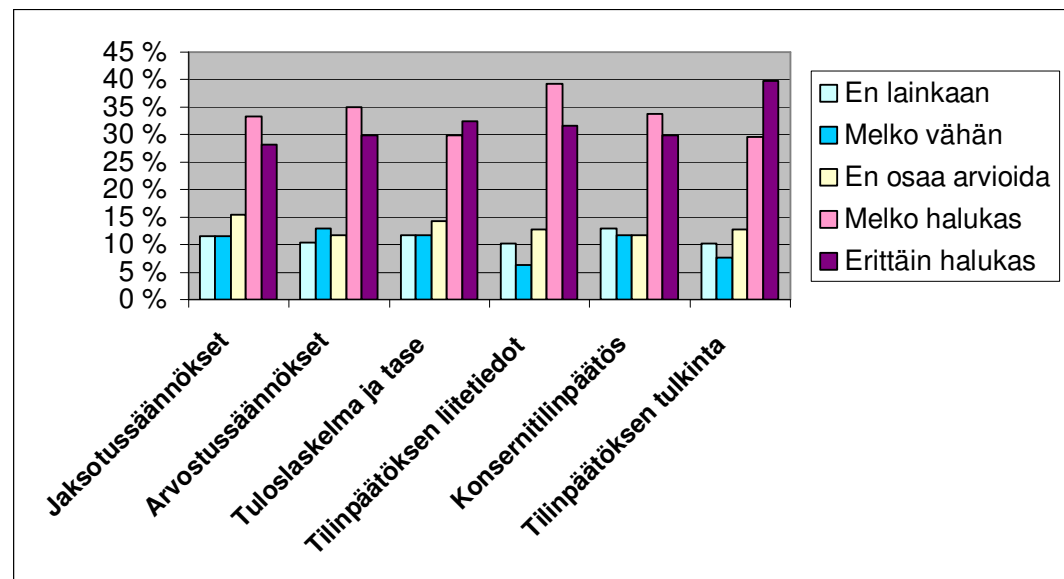
Palkkahallinnon osalta tulosten jakaantuminen ei ollut yhtä huomattavaa kuin kirjanpidon tehtävissä. Tämä selittyy osittain sillä, että kaikki vastaajat eivät tehneet palkkakirjanpitoa. KUVIOSTA 23. voidaan nähdä vastaajien koulutushalukkuus palkkahallinnon osalta.



KUVIO 23. Koulutushalukkuus palkkahallinnossa.

Yleisesti ottaen kaikkiin palkkahallinnon tehtäviin löytyi koulutushalukkuutta. Palkkahallinnon tehtävät koettiin selvästi hyvin tärkeiksi, joten kiinnostus koulutuksia kohtaan ei yllätä. Eniten oltiin kiinnostuneita työehtosopimukseen liittyvistä koulutuksista. Koska palkkahallinnon osa-alueella työehtosopimusten osaaminen koettiin heikoimmaksi, on suuri halukkuus koulutukseen luonnollista.

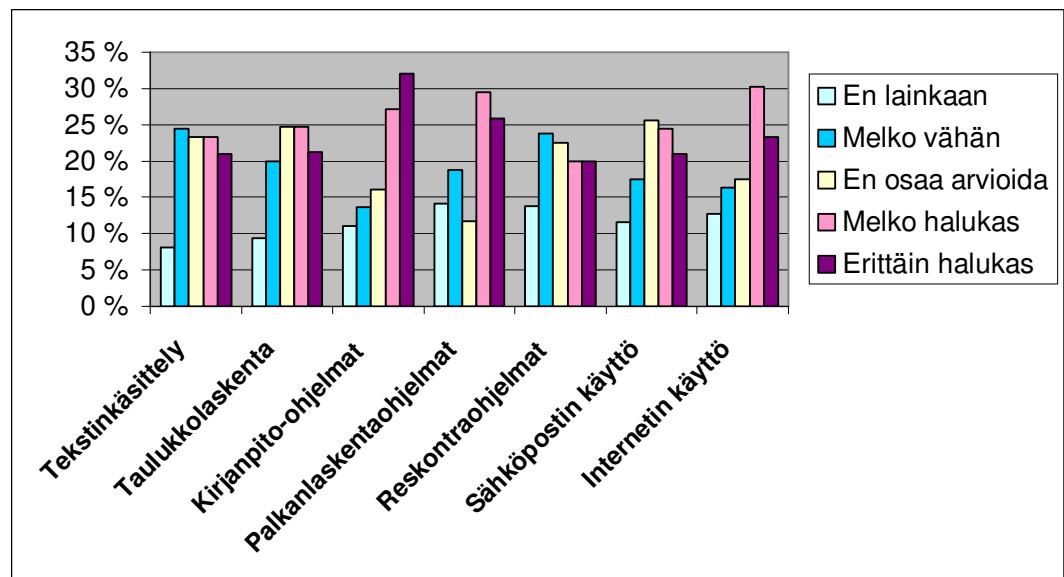
KUVIOSTA 24. voidaan nähdä vastaajien kiinnostus tilinpäätöksen laadintaan liittyviä koulutuksia kohtaan. Kokonaisuudessaan kiinnostus tämän alueen koulutuksiin oli suurta.



KUVIO 24. Koulutushalukkuus tilinpäätöksen laadinnassa.

Koska tilinpäätöksen laadinta koettiin oman työn kannalta tärkeäksi ja sitä tehdään harvemmin kuin peruskirjanpitoa, voivat tilitoimistotyöntekijät kokea epävarmuutta tämän alueen osaamisessa. Tämän takia voidaan kaivata lisäkoulutusta. Tilinpäätös kokoaa koko tilikauden tapahtumat yhteen ja sen ymmärtäminen sekä osaaminen on tärkeää. Kirjanpitäjän tulee myös osata tilinpäätöksen perusteella kertoa yrittäjälle, miten yrityksellä on mennyt tilikauden aikana.

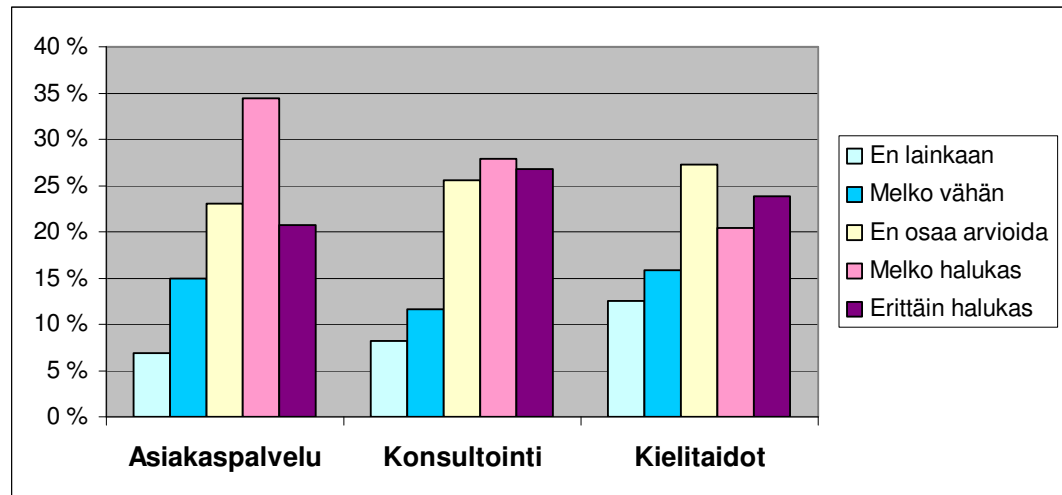
Atk-taitojen osalta kiinnostusta koulutuksia kohtaan löytyi. Vastaajien joukossa oli kuitenkin myös paljon henkilöitä, jotka kokivat että tarvitsevat lisäkoulutusta melko vähän tai eivät lainkaan. KUVIOSTA 25. nähdään vastaajien koulutushalukkuus atk-ohjelmia kohtaan.



KUVIO 25. Koulutushalukkuus atk-taidoissa.

Eniten kiinnostusta esiintyi kirjanpidon- ja palkanlaskennan ohjelmien koulutuksia kohtaan. Nämä koettiin myös työn kannalta tärkeimmiksi tällä osa-alueella. Vastaajat olivat yllättävän kiinnostuneita atk-taitoihin liittyvistä koulutuksista vaikka osaaminen tehtävissä koettiin tutkimuksen mukaan erittäin hyväksi jo etukäteen. Sähköisen maailman muuttuessa päivittäin omaa osaamista tulisi pitää yllä jatkuvasti saadakseen ohjelmista kaiken irti.

KUVIOSTA 26. voidaan nähdä vastaajien koulutushalukkuus asiakaspalvelun, konsultoinnin ja kielitaitojen osalta.



KUVIO 26. Koulutushalukkuus asiakaspalvelussa, konsultoinnissa ja kielitaidoissa.

Asiakaspalvelun osalta vastaajat olivat yllättävän haluttomia koulutukseen vaikka asiakaspalvelu koettiin erittäin tärkeäksi työn kannalta ja osaamisessa oli vielä parantamisen varaa. Tämä saattaa johtua siitä, että tilitoimistoalaa ei yleisesti pidetä asiakaspalvelualana. Vastaajat saattoivat myös kokea muut alan koulutukset tärkeämmiksi.

Konsultointiin liittyviä koulutuksia kohtaan esiintyi melko paljon kiinnostusta. Jatkossa konsultoinnin tarve tulee lisääntymään, joten koulutushalukkuus on ymmärrettävää.

Kielitaitojen osalta koulutushalukkuus oli vaihtelevaa. Yllättävän moni vastaajista kuitenkin oli halukas lisäkoulutukseen huomioiden aiemman tuloksen, jonka mukaan kielitaitoja ei koettu erityisen tärkeiksi työn kannalta. Koulutushalukkuus selittyy todennäköisesti yritysmaailman jatkuvalla kansainvälistymisellä. Haluttomuutta saattaa

esiintyä, koska kielitaitojen osaamista ei välttämättä koeta tarpeelliseksi tilitoimistotyössä.

Kyselyyn vastaajista 85 % koki, että heidän työnantajansa järjesti heille tarpeeksi kouluttautumismahdollisuuksia. Mielestämme tästä voidaan huomata tilitoimistoalan jatkuvasti muuttuva luonne. Työnantajatkin kokevat tärkeäksi järjestää työntekijöilleen mahdollisuuksia kouluttautua ja pysyä näin ajan tasalla muuttuvassa työympäristössä.

Vastaajat olivat käyneet vuonna 2006 runsaasti koulutuksia eri taloushallinnon osa-alueilta. Suurin osa vastaajista (71,6 %) oli käynyt ainakin joissain koulutuksissa kyseisenä vuonna. Monet vastaajat mainitsivat myös päivittävänsä tietojansa ja opiskelevansa uutta itseopiskelun avulla ajanpuutteen vuoksi.

Kirjanpitoon liittyvien koulutusten joukosta eniten oli käyty perustajaurakointiin, tilinpäätökseen, konsernitilinpäätökseen, lainsäädäntöön ja yritysjärjestelyihin liittyvissä koulutuksissa. Lainsäädännön koulutuksista selvästi eniten oli käyty uutta osakeyhtiölakia koskevissa koulutuksissa. Kiinnostus ja tarve koulutukseen selittyy sillä, että uusi osakeyhtiölaki astui voimaan vuonna 2006. Monet vastaajista olivat myös päivittäneet tietojaan ajantasakoulutuksissa. Kirjanpidon koulutusten kesto vaihteli neljästä tunnista kahteen päivään.

Verotusta koskevissa koulutuksissa oli myös käyty runsaasti. Arvonlisäverotus, ennakoperintä ja yritysverotus olivat suosituimpia aihealueita. Veroviraston järjestämissä, veroilmoitusten ja erilaisten lomakkeiden täyttämiseen liittyvissä koulutuksissa oli käyty huomattavasti eniten.

Palkanlaskennan koulutusten pituus oli vaihtelevampaa kuin muiden koulutusten. Useampi vastaaja oli käynyt puoli vuotta kestävästä palkanlaskennan ammattitutkinnon. Myös muita palkanlaskentaan liittyviä useamman kuukauden koulutuksia mainittiin. Monet olivat osallistuneet vakuutusyhtiöiden työeläkkeitä (tyel) koskeviin koulutuksiin. Työeläkkeiden yhtenäistäminen vuoden 2007 alussa selittää vastaajien

osallistumishalukkuutta näihin koulutuksiin. Useat vastaajat olivat käyneet yhden työpäivän kestävässä peruspalkanlaskentaa koskevissa koulutuksissa.

Muutama vastaajista mainitsi käyneensä useamman päivän kestävässä asiakaspalvelua koskevissa koulutuksissa. Erilaiset ohjelmistokoulutukset olivat suosittuja vastaajien keskuudessa. Useimmat yritykset olivat ottaneet käyttöön uusia ohjelmistoja, joten näihin liittyvät käyttäjäkoulutukset ovat todennäköisesti olleet välttämättömiä kaikille työntekijöille. Eräät vastaajista olivat käyneet työhyvinvointiin ja työsuojeluun liittyviä koulutuksia.

Koulutuksia olivat järjestäneet erilaiset tahot. Monet vastaajat mainitsivat koulutuksen järjestäjiksi oman työntajatilitoimistonsa. Koulutuksia järjestävinä tahoina mainittiin esimerkiksi Taloushallintoliitto, Helsingin Yliopiston Koulutus- ja Kehittämiskeskus Palmenia, Efeco Oy, Lahden Tilikeskus Oy, Pretax Oy ja Rantalainen Oy. Verotukseen liittyvissä koulutuksissa järjestäjänä oli useimmiten verovirasto. Vakuutusyhtiöt kouluttivat eniten vakuutuksiin kohdistuvissa asioissa.

5.4 Johtopäätökset

Kyselytutkimuksen perusteella voidaan todeta, että Lahden alueen tilitoimistotyöntekijöiden työtehtävät ovat hyvin vaihtelevia ja monipuolisia. Suurimmalla osalla vastaajista oli asiakkanaan monen eri yritysmuodon edustajia. Koska työnkuva on näin vaihteleva ja laaja, vaaditaan tilitoimistotyöntekijöiltä tällä hetkellä laaja-alaista asioiden ymmärtämistä ja osaamista.

Suurimmalla osalla vastaajista löytyi alalle vaadittavaa koulutusta. Mukana oli kuitenkin edelleen kirjanpitäjiä, joilla oli koulutuksena ainoastaan peruskoulu. Tulevaisuudessa tilitoimistoalalle tuskin enää tulee uusia työntekijöitä peruskoulupohjalta ilman alalle vaadittavaa koulutusta. Lähes kaikki vastaajat olivat osallistuneet vuoden 2006 aikana ainakin joihinkin taloushallinnon alan koulutustilaisuuksiin. Tästä voidaan päätellä, että tilitoimistojen henkilöstö on motivoitunutta ylläpitämään osaamistasoaan ja oppimaan uutta.

Tilitoimistohenkilökunnan osaamistasossa esiintyi paljon vaihtelua, kun eri osa-alueiden osaamista katsotaan yhtenä kokonaisuutena. Yleisesti ottaen vastaajien osaamistasossa oli vielä parannettavaa. Asiakaspalvelu koettiin vastaajien keskuudessa hyvin tärkeänä työn kannalta ja sen osaamisessa koettiin olevan vielä puutteita. Yllättävää oli, että asiakaspalvelua koskeviin koulutuksiin ei kuitenkaan löytynyt kiinnostusta.

Vastaavasti kielitaitoja ei koettu työn kannalta tärkeiksi, mutta silti kielitaitojen parantamiseen oltiin valmiita panostamaan. Tämä saattaa kuitenkin johtua siitä, että jatkossa kansainvälistymisen myötä kielten osaamisen merkitys korostuu. Kielitaitojen osaamisessa oli lisäksi vastaajien keskuudessa merkittävästi parannettavaa.

Noin puolet vastaajista ei tehnyt palkkahallintoon liittyviä tehtäviä ollenkaan tai teki niitä todella vähän. Hämmästyttävää oli kuitenkin, että palkkahallinnon osaaminen koettiin hyväksi ja tähän osa-alueeseen liittyvistä koulutuksista oltiin erittäin kiinnostuneita.

Kirjanpidon osiossa eniten koulutusta kaivattiin lainsäädäntöön, verotukseen sekä viromaisilmoituksiin ja niiden täyttöön liittyen. Näihin asioihin liittyvissä koulutuksissa olikin käyty eniten vuonna 2006. Tästä voidaan päätellä, että koulutustarjonta vastasi näiltä osin kysyntää ja kirjanpitäjät saivat lisäkoulutusta juuri niihin asioihin, joiden osaamisessa esiintyi epävarmuutta.

Palkkahallintoon liittyvät koulutukset kiinnostivat kokonaisuudessaan vastaajia. Palkkahallinnon koulutuksia oli käyty runsaasti vuonna 2006. Työpäivän pituisten koulutusten lisäksi vastaajat olivat käyneet myös pidempiä kursseja sekä tutkintoon johtavia koulutuksia.

Tilinpäätöksen laadintaan liittyviin asioihin haluttiin runsaasti lisäkoulutusta. Joitakin koulutuksia tilinpäätöksestä oli järjestetty vuonna 2006, mutta tälle osa-alueelle kai-

vattaisiin selvästikin enemmän koulutusmahdollisuuksia. Monet vastaajista kokivat olevansa epävarmoja tilinpäätöksen laadinnassa. Tilinpäätöksen osaaminen on tärkeää, sillä kirjanpitäjän jokainen kirjaustapahtuma tähtää tilinpäätökseen.

Atk-ohjelmiin liittyviin koulutukseen löytyi myös paljon halukkuutta, mutta tällä hetkellä atk-taitoja opetellaan lähinnä uusien ohjelmistojen käyttöönoton yhteydessä. Sähköistymisen myötä useat tilitoimistot ovat ottaneet käyttöön uusia taloushallinnon ohjelmistoja, joten ohjelmistokoulutuksia on järjestetty paljon.

Tutkimuksen loppupäätelminä voidaan todeta, että tilitoimistotyöntekijöiden osaamistaso on kohtuullisen hyvä ja innokkuutta lisäkoulutuksiin löytyy runsaasti. Koska tilitoimistoala muuttuu jatkuvasti uusien lakien ja asetusten sekä kansainvälistymisen ja sähköistymisen myötä, ei ole yllättävää, että monet tilitoimistotyöntekijät kokevat ajoittain epävarmuutta osaamisessaan.

6 YHTEENVETO

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää tilitoimistotyöntekijöiden työskentelyä tämän päivän tilitoimistossa. Työnkuvaa pyrittiin selvittämään kartoittamalla, millaisia asiakkaita kirjanpitäjillä on sekä millaisiin työtehtäviin heidän työaikansa kuuluu. Tutkimuksen pohjalta voidaan havaita, että kirjanpitäjän perustyötehtävät ovat säilyneet samanlaisina, mutta vaihtelevuutta työhön tuovat erilaiset asiakkaat sekä työtehtävien monipuolistuminen. Enää kirjanpitäjä ei tee pelkästään kirjanpitoa vaan työtehtäviin kuuluvat myös johdon raportointi ja asiakasyritysten konsultointi. Tämän takia myös kirjanpitäjien osaamisvaatimukset ovat kasvaneet.

Pitääkseen yllä osaamistasoaan kirjanpitäjien tulee jatkuvasti päivittää tietojaan ja opetella uutta. Kyselytutkimuksessa tuli esille, että tilitoimistotyöntekijöiden osaamistaso on yleisesti kohtuullisen hyvä. Näiden johtopäätösten pohjalta voidaan todeta tutkimuksen vastaavan tutkimusongelmana olleeseen kysymykseen: millainen työkuva ja osaamistaso tilitoimistohenkilöstöllä on tällä hetkellä?

Toisena tavoitteena tutkimuksessa oli selvittää löytyykö tilitoimistojen henkilöstöltä halukkuutta koulutukseen. Kyselytutkimuksen perusteella voidaan todeta, että kirjanpitäjät ovat työaikansa sallimissa rajoissa valmiita pitämään ammattitaitoansa yllä. Tällä hetkellä koulutushalukkuus ja kysyntä koulutuksia kohtaan ylitti työnantajatilitoimistojen tarjoamat koulutusmahdollisuudet.

Käydyt koulutukset koskivat lähinnä alalla tapahtuneita muutoksia vaikka alan peruskoulutuksillekin (esimerkiksi kirjanpito, tilinpäätös) löytyi vastaajien keskuudessa kysyntää. Näiden johtopäätösten perusteella voidaan todeta tutkimuksen vastaavan toisena tutkimusongelmana esitettyyn kysymykseen: onko tilitoimiston henkilökunta halukasta syventämään osaamistasoaan?

Tätä tutkimusta voivat hyödyntää tilitoimistoalasta kiinnostuneet sekä alalle pyrkivät uudet opiskelijat. Tutkimukseen on koottu yleistä tietoa tilitoimistoalasta ja kirjanpittäjien työtehtävistä. Lisäksi se luo katsauksen tilitoimistoalaan tulevaisuudessa. Tutkimus tuo myös esille, millaisia osaamisvaatimuksia ala kirjanpitäjille asettaa.

Mahdollisena jatkotutkimuksena voitaisiin tutkia, vaikuttaako tilitoimistotyöntekijöiden kouluttaminen heidän työmotivaatioonsa. Tutkimus voitaisiin toteuttaa vertailemalla pienten ja suurten tilitoimistojen henkilökunnan koulutusmahdollisuuksia. Mitareina tutkimuksessa voitaisiin käyttää käytyjen koulutusten määrää sekä tilitoimistotyöntekijöiden viihtyvyyttä työssään. Lisäksi voitaisiin tarkastella henkilöstön vaihtuvuutta, koska vaihtuvuus työpaikalla on todennäköisesti suurempaa, jos henkilökunta ei ole motivoitunutta työn tekoon.

Tilitoimistotyöntekijöiden työnkuvia ja osaamista voitaisiin myös tarkastella pienten ja suurten tilitoimistojen välillä. Tutkimuksessa voitaisiin paneutua siihen vaikuttaako tilitoimiston koko työn monipuolisuuteen ja erilaisten työtehtävien määrään. Tämä puolestaan vaikuttaa kirjanpitäjiltä vaadittavaan osaamiseen.

Mielenkiintoista olisi myös tutkia tilitoimistotyöntekijöiden osaamista asiakasnäkökulmasta. Tutkimus voitaisiin toteuttaa tiedustelemalla tilitoimistojen asiakkailta kokevatko he saavansa asiantuntevaa ja laadukasta palvelua. Lisäksi voitaisiin selvittää kokevatko asiakkaat, että heidän kirjanpitäjällään on tarpeeksi osaamista ja ammattitaitoa hoitaa heidän yrityksensä asioita.

LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY.

Ahvenniemi, J. 2006a. Huolenpitoa henkilöstöstä. Tilisanomat 4/2006, 5.

Ahvenniemi, J. 2006b. Digitalisoituva taloushallinto ja tilitoimistot. Tilisanomat 1/2006, 3.

Alakare, S. & Rinkineva, M. 2006. Pienten yritysten tilintarkastus muutoksen kourissa. Tilisanomat 6/2006, 27.

Arvonlisäverolaki 1501/1993. Annettu Helsingissä 30.12.1993.

Asetus työnantajan sosiaaliturvamaksusta 940/1978. Annettu Helsingissä 8.12.1978.

Dahl, R. 2006. Vähemmän asiakkaita, enemmän palvelua. Tilisanomat 1/2006, 59.

Ennakkoperintäasetus 1124/1996. Annettu Helsingissä 20.12.1996.

Ennakkoperintälaki 1118/1996. Annettu Helsingissä 20.12.1996.

Eskola, A., Hakala, R., Liljeström, S. & Raatikainen, L. 2005. Töissä yrityksessä: yritystoiminnan työtilanteet. Prima –sarja. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Granlund, M. & Malmi, T. 2004. Tietotekniikan mahdollisuudet taloushallinnon kehittämässä. Ekonomia –sarja. Helsinki: WSOY.

Hannus, T. 2007. Pyörtääkö sähköinen taloushallinto? Tilisanomat 1/2007, 25-26.

Helakorpi, S. 2005. Työn taidot: ajattelua, tekoja ja yhteistyötä. HAMK Ammatillisen opettajakorkeakoulun julkaisuja 2/2005. Hämeenlinna.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Ihantola, E. & Leppänen, P. 2004. Yrityksen kirjanpito: perusteet ja sovellusharjoitukset. 12. uudistettu painos. Helsinki: Gaudeamus.

Ikkala, J. 2006. Palkkahallinto on tärkeä tilitoimistojen palvelu. Tilisanomat 3/2006, 34-35.

Järvinen, R., Prepula, E., Riistama, V. & Tuokko, Y. 2000. Kirjanpito ja tilinpäätös: uuden kirjanpitolain mukaan. 2. uudistettu painos. Ekonomia –sarja. Porvoo: WSOY.

Karttunen, J. 2006. Kirjanpitäjän vastuu tilinpäätöksen oikeellisuudesta. Tilisanomat 4/2006, 43.

Katajamäki, M. 2005. Sähköinen taloushallinto luo uusia mahdollisuuksia. Tilisanomat 3/2005, 15-16.

Kiiskinen, M. & Ylöstalo, S. 2001. Taloushallinnon osaaminen ja muuttuva rooli. Taloushallinnon opinnäytetyö. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu, Liiketalouden laitos.

Kinnunen, J., Laitinen, E., Laitinen, T., Leppiniemi, J. & Puttonen, V. 2004. Mitä on yrityksen taloushallinto? Helsinki: KY-palvelu Oy.

Kirjanpitoasetus 1339/1997. Annettu Helsingissä 30.12.1997.

Kirjanpitolaki 1336/1997. Annettu Helsingissä 30.12.1997.

- Kirjanpitolautakunta. 2000. Yleisohje koneellisessa kirjapidossa käytettävistä menetelmistä. Annettu 22.5.2000.
- Kirjanpitolautakunta 2006a. Yleisohje tuloslaskelman ja taseen esittämisestä. Annettu 21.11.2006.
- Kirjanpitolautakunta 2006b. Yleisohje toimintakertomuksen laatimisesta. Annettu 12.9.2006.
- Kirjanpitolautakunta 2007. Kirjanpitolautakunnan yleisohjeet, lausunnot ja poikkeusluvut [viitattu 8.3.2007]. Saatavissa: <http://www.ktm.fi/index.phtml?s=947>
- Laine, S. 2006. Tilinpäätäjän tietopaketti. Tilisanomat 6/2006, 44.
- Laki avoimesta yhtiöstä ja kommandiittiyhtiöstä 389/1988. Annettu Helsingissä 29.4.1988.
- Laki työntäjän sosiaaliturvamaksusta 366/1963. Annettu Helsingissä 4.7.1963.
- Leppiniemi, J. 2000. Hyvä kirjanpitolapa: Mikä on sallittua, mahdollista, kiellettyä? 8. uudistettu painos. Ekonomia –sarja. Helsinki: WSOY.
- Leppiniemi, J. 2006. Kirjanpitolaki: kommentaari. Ekonomia –sarja. Helsinki: WSOYpro.
- Mäkinen, L. & Vuorio, B. 2002. Taloushallinnon nettivallankumous. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Osakeyhtiölaki 624/2006. Annettu Helsingissä 21.7.2006.

Paasonen, K., Vanhatalo, R. & Vilkko, J. 2006. Koulutuksen ja strategian välinen kytkös. Tilisanomat 1/2006, 37-39.

Pasanen, M. 2000. Toiminta-analyttinen tutkimus kirjanpitäjän ammatillisesta pätevydestä ja sen muotoutumiseen vaikuttavista tekijöistä. Lisensensiaatintutkimus. Lappeenranta: Lappeenrannan teknillinen korkeakoulu, Kauppatieteiden osasto.

Patentti- ja rekisterihallitus 2006. Uuden osakeyhtiölain vaikutukset [viitattu 2.10.2006]. Saatavissa: <http://www.prh.fi/fi/uutiset/573.html>

Rekola-Nieminen, L. & Salmi, I. 2004. Tilinpäätöksen rakentaminen ja tulkinta. Kauppakamarisarja, Taloushallinto. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Ruohotie, P. 2002. Oppiminen ja ammatillinen kasvu. Aikuiskasvatus –sarja. Juva: WSOY.

Rytsy, A. 2006. Uuden osaamisen aika. Tilisanomat 5/2006, 51-52.

Räisänen, A. 1998. Hallitaanko ammatti? Pätevyyden määrittelyä arvioinnin perustaksi. Helsinki: Opetushallituksen arviointeja 2/1998.

Siikavuo, J. 2003. Pienyrityksen taloushallinto. Helsinki: Talentum Media Oy.

Sipilä, J. 1998. Asiantuntija ja asiakas: myymmekö tunteja vai tulosta? Ekonomia –sarja. Helsinki: WSOY.

Suppala, K. & Väisänen, H. 2004. Osaaminen tilitoimistoissa. Taloushallinnon opinäytetyö. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu, Liiketalouden laitos.

Suvanto, P. 2005. Rutiini ei riitä! Asiakas haluaa tulevaisuudessa enemmän. Tilisanomat 3/2005, 20.

Taloushallintoliitto 2007. [viitattu 10.1.2007]. Saatavissa:

<http://www.taloushallintoliitto.fi>

Tieke 2007. Sähköinen taloushallinto [viitattu 16.4.2007]. Saatavissa:

http://www.tieke.fi/verkkokaveri/teemat/taloushallinto_ja_verkkolasku/taloushallinto/taloushallinnon_osa-alueet/

Tilisanomat 2007. Palkkahallinto [viitattu 21.5.2007]. Saatavissa:

<http://www.tilisanomat.fi/lehti/index.php?mode=news>

Toivonen, M. 2001. Osaamisintensiivisten liike-elämän palvelujen tulevaisuudennäkymät. ESR-julkaisut-sarja. Helsinki: Oy Edita Ab

Toivonen, M. 2005. Taloushallinnon palvelut, Toimialaraportti. KTM:n ja TE-keskuksen julkaisu.

Tomperi, S. 2003. Kirjanpito ja kannattavuus. 8. uudistettu painos. Prima –sarja. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Tomperi, S. 2007. Yrityksen taloushallinto 1: Kirjanpidon ja tilinpäätöksen perusteet. 3.-4. painos. Prima-sarja. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Tuomivaara, S., Hynninen, K., Leppänen, A., Lundell, S. & Tuominen, E. 2005. Asiantuntijan luovuus koetuksella. Helsinki: Työterveyslaitos.

Työministeriö 2007. Ammattinetti. Kirjanpitäjä [viitattu 4.6.2007]. Saatavissa:

<http://www.ammattinetti.fi>

Tölli, J. 2006. Voitto: kirjanpidon perusteet. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.

Vahtera, P. 2005. Olemme ammattitaitoinen ja ystävällinen, ulkoistettuja taloushallintopalveluita tarjoava arvostettu tilitoimisto. *Tilisanomat* 1/2005, 50.

Viitala, J. 2006. *Yrittäjän taloushallinnon perusteet*. Business books. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Viitala, R. 2005. *Johda osaamista!: osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön*. Helsinki: Inforviestintä Oy.

Välimäki, M. 2006. Hyvä tilitoimistotapa kehittää koko alaa. *Tilisanomat* 2/2006, 23-24.

LIITE 1

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden laitos

SAATEKIRJE

14.5.2007

Hyvä kyselyyn vastaaja,

Olemme kaksi viimeisen vuoden opiskelijaa Lahden ammattikorkeakoulun Liiketalouden laitokselta. Suuntautumisvaihtoehtonamme on taloushallinto. Teemme opinnäytetyötämme tilitoimistoammattilaisten osaamisesta ja koulutuksesta. Tämä kysely on merkittävin osa kyseistä tutkimustamme, joten olimme erittäin kiitollisia jos teiltä löytyisi hetki aikaa vastata kyselyymme. Kysely toimitetaan Lahden keskustan alueella sijaitseville tilitoimistoille. Kyselyn vastaukset tullaan käsittelemään anonyymisti, yhtenä kokonaisuutena.

Kyselyn tarkoituksena on selvittää tilitoimistoammattilaisten toimenkuvaa, osaamista sekä kouluttautumishalukkuutta.

Pyydämme teitä ystävällisesti vastaamaan 4.6.2007 mennessä. Kierrämme hakemassa kyselylomakkeet 4.6.–6.6.2007. Kyselyn voitte myös halutessanne palauttaa postitse osoitteella: Minna Näränen, Ruoriniemenkatu 2 as 13, 15140 Lahti. Jos palautatte kyselyn postitse, toivoisimme teitä palauttamaan sen yrityksenne nimellä varustettuna viimeistään 4.6.2007.

Mikäli teillä ilmenee kysyttävää kyselystä, vastaamme mielellämme kysymyksiinne alla mainituissa puhelinnumeroissa.

Kiitämme vastauksestanne jo etukäteen, se antaa meille arvokasta tietoa.

Hanna-Maija Liski
p. 040-725 0435

Minna Näränen
p. 044-028 2000

Marjatta Pasanen
Opinnäytetyön ohjaava opettaja

TAUSTATIETOJA VASTAAJASTA (VALITSE OIKEA VAIHTOEHTO):

LIITE 2

1. Sukupuoli Nainen Mies**2. Ikä**

- alle 25 vuotta
 25-34 vuotta
 35-44 vuotta
 45-54 vuotta
 55 vuotta tai yli

3. Koulutus (jos sinulla on useampi tutkinto, niin ilmoita niistä korkein)

- Ekonomi
 Tradenomi
 Yo-merkonomi
 Merkonomi
 Merkantti
 Muu tutkinto, mikä? _____

Tutkinnon suorittamisvuosi _____

4. Onko sinulla KLT-tutkinto (Kirjanpidon ja laskentatoimen tutkinto)? Kyllä Ei**5. Työvuodet taloushallinnon alalla** _____**6. Monessako yrityksessä olet tehnyt taloushallinnon töitä?**

(nykyinen työpaikka mukaan lukien) _____

7. Asema tilitoimistossa:

- Omistaja- / osakastyöntekijä
 Toimisto- / palveluesimies
 Toimistotyöntekijä (esim. kirjanpitäjä, palkanlaskija)

TIETOJA TILITOIMISTOSTANNE:**8. Onko tilitoimistonne Taloushallintoliiton jäsen?**

- Kyllä
 Ei
 En osaa sanoa

LIITE 2 jatkuu

9. Tilitoimiston henkilöstön määrä (oma toimipiste)

- 1 hlö
 2-4 hlö
 5-9 hlö
 10-19 hlö
 20 hlö tai enemmän

TYÖTEHTÄVÄT JA TOIMENKUVA:**11. Onko sinulla omat asiakkaat, joiden asioita hoitaa teidän tilitoimistostanne vain sinä?**

- Kyllä
 Ei

12. Edustavatko asiakkaasi eri toimialoja?

- Kyllä
 Ei

13. Mitä yhtiömuotoja asiakkaasi edustavat? (voit valita useamman vaihtoehdon)

- Osakeyhtiö Asunto-osakeyhtiö
 Avoin yhtiö Yhdistys
 Kommandiittiyhtiö Säätiö
 Toiminimi Muu, mikä _____

14. Työtehtävän osuus kokonaistyömäärästä

(1 = ei yhtään, 2 = vähän, 3 = melko paljon, 4 = erittäin paljon)

Kirjanpito	1	2	3	4	Tilinpäätöksen laadinta	1	2	3	4
Ostoreskontra	1	2	3	4	Konsernitilinpäätös	1	2	3	4
Myyntireskontra	1	2	3	4	Tilinpäätöksen tulkinta	1	2	3	4
Kannattavuuslaskenta	1	2	3	4	Konsultointi	1	2	3	4
Palkanlaskenta	1	2	3	4	Sähköpostin käyttö	1	2	3	4
Viranomaisilmoitukset ja niiden täyttäminen	1	2	3	4	Internetin käyttö	1	2	3	4

LIITE 2 jatkuu

15. Ympyröi jokaisesta kohdasta sinulle parhaiten sopiva vaihtoehto.

	Arvioni omasta osaamisestani 1 = huono 2 = melko huono 3 = keskinkertainen 4 = melko hyvä 5 = oikein hyvä	Tärkeys oman työni kannalta 1 = ei lainkaan tärkeä 2 = ei kovin tärkeä 3 = en osaa arvioida 4 = melko tärkeä 5 = hyvin tärkeä	Halukkuuteni koulutukseen 1 = en lainkaan halukas 2 = melko vähän halukas 3 = en osaa arvioida 4 = melko halukas 5 = erittäin halukas
Kirjanpito			
Tiliöinti	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Ostoreskontra	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Myyntireskontra	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Tilien täsmätykset	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Kannattavuuslaskenta	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Lainsäädäntö	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Verotus	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Viranomaisilmoitukset ja niiden täyttäminen	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	Arvioni omasta osaamisestani 1 = huono 2 = melko huono 3 = keskinkertainen 4 = melko hyvä 5 = oikein hyvä	Tärkeys oman työni kannalta 1 = ei lainkaan tärkeä 2 = ei kovin tärkeä 3 = en osaa arvioida 4 = melko tärkeä 5 = hyvin tärkeä	Halukkuuteni koulutukseen 1 = en lainkaan halukas 2 = melko vähän halukas 3 = en osaa arvioida 4 = melko halukas 5 = erittäin halukas
Palkkahallinto			
Palkanlaskenta	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Henkilösivukulut	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Korvaukset ja lisät (esim. arkipyhä, ylityö)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Lomapalkat ja lomakorvaukset	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Matkalaskut, kulu- korvaukset, päivärahat	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Työehtosopimukset	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

LIITE 2 jatkuu

Tilinpäätöksen laadinta

Jaksotussäännökset	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Arvostussäännökset	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Tuloslaskelma ja tase	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Tilinpäätöksen liitetiedot	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Konsernitilinpäätös	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Tilinpäätöksen tulkinta	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Atk-taidot

Tekstinkäsittely	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Taulukkolaskenta	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Kirjanpito-ohjelmat	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Palkanlaskentaohjelmat	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Reskontraohjelmat	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Sähköpostin käyttö	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Internetin käyttö	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Muut taidot

Asiakaspalvelu	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Konsultointi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Kielitaidot	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

16. Mitä koulutuksia olet käynyt vuonna 2006?

KOULUTUKSEN AIHEALUE/ SISÄLTÖ	KOULUTUKSEN JÄRJESTÄJÄ	TILAISUUDEN KESTO

17. Järjestääkö työnantajasi mielestäsi tarpeeksi mahdollisuuksia koulutukseen?

Kyllä Ei

Muita kommentteja:

Kiitoksia vastauksistanne!