

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Anne Markkanen	
Työn nimi Toimintaohjeistus tilitoimiston työntekijälle	
Päiväys	15.04.2013
Sivumäärä/Liitteet	43+31
Ohjaaja Ulla Loikkanen	
Toimeksiantaja Trust Accounts Oy	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämä opinnäytetyö on taloushallinnon toimialalle suunnattu, tyypiltään kvalitatiivista menetelmää noudattava, toiminnallinen työ. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa toimeksiantajana toimivalle, vasta tilitoimistoalalla aloittaneelle yritykselle toimintaohjeistus, joka käsittelee asiakkaille suunnattavia palvelutoimintoja. Toimintaohjeen tarkoitus oli tavoitella korkeaa palvelun laatua sekä prosessien tehokkuutta kokoamalla erilaiset toimintatavat ja ohjeet yhdeksi toimintaohjeistukseksi. Toimintaohjetta käytetään ensisijaisena työvälineenä uuden kirjanpitäjän opastamisessa, jolloin henkilöstöresursseja saadaan vapautettua rutiinitoimintoihin. Ohjeistuksella varmistetaan laadukkaan palvelun säilyttäminen myös mahdollisissa tuuraustilanteissa. Ohjeistuksessa käydään läpi lähes kaikki tilitoimiston palvelutoiminnot asiakkaan perustamisesta tilinpäätökseen ja dokumentointiin saakka.</p> <p>Opinnäytetyöni teoreettinen viitekehys muodostui palvelun laadusta ja sen merkityksestä asiantuntijayritykselle. Teoriaosiossa käsiteltiin lisäksi hyvälle kirjanpitäjälle asetettuja vaatimuksia sekä Suomen Taloushallintoliiton suosittamia toimialastandardeja, joiden avulla taloushallinnon palveluyritys voi tuottaa laadukasta palvelua. Toiminnallinen osio muodostui varsinaisesta tuotoksesta eli toimintaohjeesta. Johtavana ajatuksena sekä teoreettisessa että toiminnallisessa osiossa oli asiakaslähtöisyys. Pohdintaosiossa käytiin läpi opinnäytetyön tavoitteissa sekä prosessissa onnistuminen, toimintaohjeen hyödynnettävyys sekä mahdolliset jatkokehitysehdotukset.</p> <p>Lähteinä työssä käytettiin yrityksen laatutekijöitä käsittelevää kirjallisuutta, aiheeseen liittyviä tutkielmia ja artikkeleja, taloushallintoliiton ohjeistuksia sekä teemahaastatteluja toimeksiantajayrityksessä. Haastatteluaineisto analysoitiin lähinnä uuden työntekijän näkökulmasta kokoamalla siitä selkokielinen toimintaohjeistus. Oletusarvona oli, että toimeksiantajayrityksen uusi työntekijä on poikkeuksetta kirjanpidon ammattilainen, joten ohjeistuksessa ei lähdetty käsittelemään taloushallinnon työtehtäviin liittyviä perusasioita eikä avaamaan kirjanpidollisia käsitteitä.</p> <p>Opinnäytetyön lopputuloksena syntyi kokonaisvaltainen, monikymmensivuinen toimintaohjeistus, joka on jo ollut valmistumisasteen mukaan toimeksiantajayrityksen uusien työntekijöiden käytössä.</p>	

Avainsanat

Tilitoimistot, kirjanpitäjät, asiakaslähtöisyys, palvelu, laatu, toimintaohje, Suomen
Taloushallintoliitto, standardi

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business and Administration			
Author(s) Anne Markkanen			
Title of Thesis Operating procedure for an accounting firm employee.			
Date	15.04.2013	Pages/Appendices	43+31
Supervisor Ulla Loikkanen			
Client Organisation/Partners Trust Accounts Oy			
<p>Abstract</p> <p>This action based study is aimed at the field of financial management and it utilises qualitative research method. The commissioner of this study, a local accounting firm, is a novice in this business area. The main objective of this thesis project was to produce integral operating instructions for the commissioner`s customer service operations. The purpose of this thesis was to facilitate high service quality and process efficiency by compiling different procedures and instructions in to a single set of instructions. This procedure will be used as a primary tool for guiding a new employee while human resources can be used to perform routine functions. The commissioner also wants to ensure maintaining high-quality service in a situation of substitution. The set of instructions concerns almost all the elements from setting up a customer account to financial statements.</p> <p>The theoretical framework of this thesis consisted of service quality and its implications for an expert company. The theoretical part also dealt with the requirements for a good accountant and the industry standards recommended by the Association of Finnish Accounting Firms. By means of standards a service company can provide high-class service to customers. The action-based part comprises the actual output, the operating instructions. The leading idea in both parts, theoretical and action-based, was a customer oriented approach. The last part of the thesis dealt with conclusions, progression in the process and the usability of the study. Also some proposals for development were produced.</p> <p>As sources of information were used professional literature of companies` quality factors, related research papers and articles, the Association of Finnish Accounting Firms` guidelines and theme interviews. The interview data was analyzed mainly from the perspective of a new employee and this data was aggregated to an easily perceivable form of instruction. It was assumed that the commissioner only recruits professional accountants so there was no need to deal with the basics of financial management or bookkeeping fundamentals in the instruction.</p> <p>As a final result a comprehensive operating instruction was produced, and it has already been</p>			
<p>Keywords accounting firm, accountant, quality, service, financial management association, standard</p>			