

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL

Majandusteaduskond

Ärikorralduse instituut

Kaidi Laup

**RAAMATUPIDAJA TÖÖ KVALITEEDI PARENDAMINE
(ÜLEMISTE RAAMATUPIDAMISBÜROO OÜ NÄITEL)**

Lõputöö

Õppekava MAJANDUSARVESTUS JA ETTEVÕTLUSE JUHTIMINE,
peeriala majandusarvestus

Lõputöö juhendaja: Ester Vahtre, EMBA

Tallinn 2020

Deklareerin, et olen koostanud töö iseseisvalt ja olen viidanud kõikidele töö koostamisel kasutatud teiste autorite töödele, olulistele seisukohtadele ja andmetele, ning ei ole esitanud sama tööd varasemalt ainepunktide saamiseks. Töö pikkuseks on 9040 sõna sissejuhatusesest kuni kokkuvõtte lõpuni.

Kaidi Laup.....

(allkiri, kuupäev)

Üliõpilase kood: 166076BDMR

Üliõpilase e-posti aadress: kaidi.laup@gmail.com

Juhendaja: Ester Vahtre, EMBA:

Töö vastab kehtivatele nõuetele

.....

(allkiri, kuupäev)

Kaitsmiskomisjoni esimees:

Lubatud kaitsmisele

.....

(nimi, allkiri, kuupäev)

SISUKORD

LÜHIKOKKUVÕTE	4
SISSEJUHATUS	5
1.KVALITEET JA KVALITEEDISÜSTEEMID	7
1.1 Kvaliteet.....	7
1.2 Kvaliteedisüsteemid.....	7
1.3 Kvaliteedi ja kvaliteedisüsteemide olulisus.....	8
1.4 Erinevad kvaliteedisüsteemid	10
2. ÜLEMISTE RAAMATUPIDAMISBÜROO OÜ KVALITEEDISÜSTEEMI KUJUNDAMINE	15
2.1 Lühiülevaade Ülemiste Raamatupidamisbüroost	15
2.2 Hetkel kasutuses olevad meetodid.....	16
2.3 Kvalitatiivne uuring ettevõtte töötajate ja juhatajaga	17
2.4 Kvaliteedisüsteemide analüüs.....	26
2.5 Järeldused	29
2.6 Uue süsteemi kujundamine kvaliteedi parendamiseks	32
KOKKUVÕTE	35
SUMMARY	37
KASUTATUD ALLIKATE LOETELU	38
LISAD	40
Lisa 1. Intervjuu raamatupidajaga nr 1	40
Lisa 2. Intervjuu raamatupidajaga nr 2	43
Lisa 3. Intervjuu raamatupidajaga nr 3	46
Lisa 4. Intervjuu raamatupidajaga nr 4	49
Lisa 5. Intervjuu Ülemiste Raamatupidamisbüroo OÜ juhatajaga.....	53
Lisa 6. Töökontrolli tabel	58
Lisa 7. Lihtlitsents lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks ja reprodutseerimiseks	59

LÜHIKOKKUVÕTE

Raamatupidamine on eriala, millel puudub range kontroll tehtud töö üle. Raamatupidamisteenuse pakkumise valdkonnas tegutseb palju firmasid ning pakutava teenuse kvaliteet seetõttu väga kõikuv. Käesoleva lõputöö eesmärgiks on Ülemiste Raamatupidamisbüroo OÜle kujundada kvaliteedisüsteem, mis võimaldaks klientidele pakkuda paremat kvaliteeti.

Töö autor sõnastas uurimisküsimused järgmiselt:

1. Millised on enim kasutatavad ja toimivad kvaliteedisüsteemid?
2. Millised on eelnevalt ettevõttes kasutusel olnud võtted/kvaliteedisüsteemid ja milline on olnud nende efektiivsus?
3. Mida tuleks muuta olemasolevas süsteemis ning milline on muutuste oodatav tulemus?

Lõputöös kasutatakse nii teoreetilist kui ka empiirilist käsitlust. Teoreetilises osas tuuakse välja erinevad kvaliteedisüsteemid, mida on varasemalt ettevõtetes kasutatud ning uuritakse, millised nendest on kõige efektiivsemad. Samuti keskendutakse kvalitatiivsele uuringule ettevõtte juhataja ning raamatupidajatega ja eelnevalt Ülemiste Raamatupidamisbüroo OÜs kasutatud kvaliteedisüsteemide ja meetodite analüüsimisele. Vastuste analüüsi alusel on tehtud järeldused. Järelduste põhjal võib öelda, et väikestele raamatupidamisbüroodele ei sobi üldtuntud kvaliteedisüsteemid. Töö tulemusena hakatakse Ülemiste Raamatupidamisbüroo OÜs kasutama nelja silma printsiipi ning rohkem panustama töötajate koolitamisest. Selle tulemusena ühtlustub pakutava teenuse kvaliteet ning pakutakse klientidele parema kvaliteediga raamatupidamisteenust.

Võtmesõnad: kvaliteet, kvaliteedisüsteem, raamatupidamine

SISSEJUHATUS

Raamatupidamisel puudub range kontroll. Suuremate ettevõtete raamatupidamist kontrollib audiitorfirma või siseaudiitor, kuid väiksemate ettevõtete raamatupidamist ei kontrollita ning loodetakse raamatupidaja pädevusele. Sellest tulenevalt on väga oluline luua süsteem, et vältida vigade teket raamatupidamises.

Raamatupidamisbürood on ettevõtted, mis pakuvad äriühingutele, korteriühistutele ning muudele ühingutele raamatupidamisteenust ning seal töötab erinevate oskustega raamatupidajaid. Igal raamatupidajal on kindlad tööharjumused ja meetodid, mille tõttu on keeruline luua ühtset süsteemi, et kontrollida raamatupidajate tööd ja hinnata töö kvaliteeti. Sellise süsteemi loomine on väga oluline, sest raamatupidamisteenust pakkuva ettevõtte juhatajal peab olema võimalus, et kontrollida raamatupidajate poolt tehtud tööd võimalikult efektiivselt ja kiiresti. Kui raamatupidamisbüros puudub kontroll ja ülevaade sellest, millisel viisil töötajad tööd teevad, siis on risk, et ettevõtte ei paku raamatupidamisteenust ühtse kvaliteediga.

Töö teemaks on „Raamatupidaja töö kvaliteedi parendamine (Ülemiste Raamatupidamisbüroo OÜ näitel)“. Teema valiti, sest hetkel puudub Ülemiste Raamatupidamisbüroo OÜs ühtne kvaliteedisüsteem, mille alusel oleks võimalik raamatupidajate töö kvaliteeti parendada ning tagada klientidele ühtse kvaliteediga teenus. Ettevõtte juhataja, kes teab iga klientettevõtte eripärasid, ei jõua iga raamatupidaja töö kvaliteeti kontrollida isegi väikese töökollektiivi korral. Teema käsitlemine annab võimaluse luua efektiivne kvaliteedisüsteem töö kvaliteedi parendamiseks Ülemiste Raamatupidamisbüros.

Põhiprobleemiks on asjaolu, et Ülemiste Raamatupidamisbüroo OÜs puudub kvaliteedisüsteem, mille abil oleks võimalik kiiresti raamatupidajate tööd kontrollida. Kvaliteedisüsteem kujundatakse vastavalt Ülemiste Raamatupidamisbüroo töötajate ja juhtkonna hinnangule.

Lõputöö eesmärgiks on kujundada Ülemiste Raamatupidamisbüroo OÜle kvaliteedisüsteem, mis võimaldaks pakkuda klientidele paremat raamatupidamise kvaliteeti. Uurimisküsimused sõnastati järgmiselt:

1. Millised on enim kasutatavad ja toimivad kvaliteedisüsteemid?
2. Millised on eelnevalt ettevõttes kasutusel olnud võtted/kvaliteedisüsteemid ja milline on olnud nende efektiivsus?
3. Mida tuleks muuta olemasolevas süsteemis ning milline on muutuste oodatav tulemus?

Lõputöös kasutatakse nii teoreetilist kui ka empiirilist käsitlust. Esialgu tuuakse välja erinevad kvaliteedisüsteemid, mida on varasemalt ettevõtetes kasutatud ning uuritakse, millised nendest on kõige efektiivsemad. Edasi pühendatakse intervjuudele, varasematele kogemustele ja eelnevalt Ülemiste Raamatupidamisbüroos kasutatud kvaliteedisüsteemide analüüsimisele. Analüüsi käigus tuuakse välja, mida oleks vaja muuta ning milline on kujundatav kvaliteedisüsteem.

Töös kasutatakse nii kvantitatiivseid kui ka kvalitatiivseid uurimismeetodeid, kuid peamiselt keskendutakse kvalitatiivsele meetodile. Töö metoodiline osa koostatakse erinevate teaduslike materjalide põhjal ning seal tehakse ülevaade kvaliteedist, kvaliteedisüsteemidest ning analüüsitakse alternatiivseid võimalusi kvaliteedi parendamiseks. Selleks, et saada ülevaade ettevõtte praegusest kvaliteedisüsteemist ja probleemidest, intervjueritakse Ülemiste Raamatupidamisbüroo juhatajat ja töötajaid. Peale intervjuusid analüüsitakse saadud vastuseid ning tuuakse välja, millised on kvaliteedisüsteemi või hetkel kasutatavate meetodite puudujäägid ja arenguvõimalused. Tulemuste põhjal koostatakse Ülemiste Raamatupidamisbüroole sobiv kvaliteedisüsteem, mis aitab ettevõttel kvaliteeti parendada.

Töö koosneb kahest peatükist. Esimeses peatükis seletatakse lahti kvaliteedi, kvaliteedisüsteemi mõisted ning tuuakse välja süsteemide olulisus. Järgnevalt tutvustatakse töös erinevad kvaliteedisüsteemid, mida kasutatakse ettevõtete poolt. Töö teises peatükis tehakse lühiülevaade Ülemiste Raamatupidamisbüroost ning varasemalt kasutatud kvaliteedisüsteemidest ja meetoditest. Raamatupidamisbüroo töötajatega ja juhatajaga on tehtud kvalitatiivne uuring, mille vastuseid on analüüsitud ning nende põhjal tehtud järeldused. Uus kvaliteedisüsteem on loodud järelduste põhjal.

1.KVALITEET JA KVALITEEDISÜSTEEMID

1.1 Kvaliteet

Veel eelmise sajandi lõpus seostati kvaliteeti peamiselt toote kvaliteediga ning sellest tulenevalt hakatigi kvaliteeti algselt hindama tootmisettevõtetes, et tagada konkurentsivõime läbi kvaliteedi pideva parendamise. Kvaliteetset toodet iseloomustab vähese praagi osakaal tootmises, vastupidavus ning nõuetele vastavus. Alles aastaid hiljem hakati pöörama rohkem tähelepanu kvaliteedile ka teenuseid pakkuvates ettevõtetes. Aja möödudes on hakanud kvaliteedi definitsioon muutuma ning väga oluliseks kriteeriumiks on lisandunud veel kliendi vajaduste rahuldamine. (Evans, Lindsay 2005, 58)

Standardi 9000:2000 kohaselt on kvaliteet teatud standard, kus „midagi“ täidab kohustuslikud nõuded või vastab vihjatud vajadustele. See standard on rakendatav laiale valdkonnale, sest „midagi“ all võib mõelda toodet, teenust, otsust või informatsiooni. (Hoyle 2007, 93) Kvaliteedistandardi tehnilisteks komponentideks võivad näiteks hotelliteenust pakkuvates ettevõttes olla korras ja puhas hotellituba ning erinevate teenuste kiirus. (Evans, Lindsay 2014, 23) Kaks kõige olulisemat teenuse kvaliteedi mõjutajat on inimesed ja tehnoloogia. Kliendid hindavad teenust peamiselt suhtluse kvaliteedi järgi. See tähendab, et kliendi jaoks on oluline, milline on kokkupuude inimesega ja milline on suhtluse kvaliteet. Finants- ja raamatupidamisvaldkonnas töötavad inimesed, kes suhtlevad otse klientidega, saavad otseselt mõjutada teenust, mida nende ettevõtte pakub. (Evans, Lindsay 2014, 24)

1.2 Kvaliteedisüsteemid

Kvaliteedisüsteem on meetod, millega on võimalik tõsta ettevõtte poolt pakutavat kvaliteeti ning tagada suurem klientide rahulolu. Kvaliteedisüsteemid koosnevad organisatsioonist kui tervikust,

tööst ja materjalidest, millest tooted, teenused ja süsteemid on loodud. Äritegevuses on oluline kvaliteedisüsteemid juurutada ja struktureerida igapäevaseks osaks ettevõttest. (Taylor 1989, 13)

Kvaliteedisüsteemi mõistet on kirjeldatud kui organisatsiooni ülesehitust, vastutuse jagamist, protsesside juhiseid, protsesse ning ressursse, mis on vajalikud kvaliteedijuhtimise rakendamiseks ja harjumuspäraseks muutmiseks. Kvaliteedisüsteem ei tohiks olla suurem ja süstematiseeritum, kui on vajalik kvaliteedisihptide saavutamiseks. (Hõimoja 2000)

Kvaliteedisüsteemi eesmärk on tagada ettevõtte usaldusväarsus, objektiivsus, läbipaistvus, efektiivsus, mõjususe ja ajaline täpsus. Kvaliteet tagatakse tehtud töö regulaarse läbivaatuste ja hindamisega. Oluline on läbi viia ettevõtte siseselt enesehindamist, sest selle abil on võimalik kindlaks teha, milliste küsimuste ja teemade korral tunnevad ettevõtte töötajad ennast ebakindlalt. Samuti mängib kvaliteedi tagamisel tähtsat rolli kliendi tagasiside. Tagasiside alusel on võimalik kindlaks määrata pakutava toote või teenuse nii positiivsed kui ka negatiivsed küljed. (Auditikäsiraamat 2008)

Kvaliteedisüsteem on osa kvaliteedijuhtimisest. Kvaliteedijuhtimine keskendub kliendile ning tema soovidele. Kvaliteedisüsteem on ettevõtte sisene ning selle eesmärk on tõsta ettevõtte siseselt kvaliteeti ning luua ühtlane süsteem selle kontrollimiseks. See tähendab, et ka kvaliteedisüsteem tähendab pakutava teenuse kvaliteedi parendamist. Kvaliteedi tõstmiseks on oluline töötajate tööd hinnata ning kontrollida. (Hõimoja 2000)

1.3 Kvaliteedi ja kvaliteedisüsteemide olulisus

Raamatupidamine on eriala, mis ei ole otseselt seotud inimeste tervise või ohtu seadmisega ning seetõttu on raamatupidamise erialal kergem kontroll, kui muudel erialadel nagu meditsiin või lennundus. Raamatupidaja töö kvaliteeti hinnatakse palkade ja maksude korrektse arvestuse, deklaratsioonide ja aruannete esitamise, võlgnevuste kontrolli all hoidmise ja mõistliku tasu järgi. Kui probleemid puuduvad, siis on tegu hea raamatupidajaga. (Tammeraja 2015)

Raamatupidamise madal kvaliteet võib tuleneda paljudest erinevatest põhjustest. Raamatupidamisteenuseid pakkuvate firmade turg on väga kõrge konkurentsiga ning teenuse kvaliteet võib olla väga kõikumine. Eestis ei ole raamatupidajate ja raamatupidamisbüroode turg riigi poolt reguleeritud, mis tähendab, et raamatupidamisteenust võib osutada igäüks, olenemata teenuse kvaliteedist ning raamatupidaja kompetentsusest.

Erialast haridust on võimalik omandada erinevatest õppeasutustest, kuid mitte kõik ei pruugi olla samal tasemel. Ülikoolis raamatupidamist õppinu, raamatupidamiskursuse läbinu ja kutsekoolis raamatupidajaks õppija ei oma võrdsel tasemel teadmisi raamatupidamisest peale hariduse omandamist. Seega on nende tehtav töö, pakutav raamatupidamine ja töö kvaliteet erinev.

Ettevõtte siseselt võib olla pakutav raamatupidamisteenuse kvaliteet erinev. Raamatupidamisbüroodes on igal raamatupidajal enda firmad, kellele raamatupidamist tehakse. Esineb raamatupidajaid, kes tegelevad jooksvalt oma klientide paberiamajandusega ning esitavad kõik andmed õigeaegselt, kuid samal ajal on ka raamatupidajaid, kes jätavad oma klientide arved hiljem sisestamiseks ning esitavad dokumente hilinemisega. Mõlemal raamatupidajal on töö tehtud, kuid tehtud töö kvaliteet, mille kliendid saavad, on erinev. Ühel kliendil on jooksvalt dokumendid esitatud ja korras, kuid teisel on asjad korras heal juhul aastalõpu seisuga. Seega võivad kliendid saada ka samast raamatupidamisbüroost erineva kvaliteediga teenust.

Raamatupidajad võivad teha vigu, mis mõjutavad tehtud töö kvaliteeti ning nendeks on (Chasteen *et al.* 1992, 128):

1. matemaatilised vead (kogused, valuuta, amortisatsioon, palgaarvestus);
2. raamatupidamise aastaaruande koostamisel kasutatakse printsiipe valesti või ei kasutata üldse;
3. ülehindamine või faktide valesti hindamine;
4. kirjete valesti kajastamine majandusaruannetes.

Raamatupidaja peab teadma, et ettevõtte juhtkond üldjuhul ei oma teadmisi finantsvaldkonnast. Seetõttu on oluline, et raamatupidaja oskaks loogiliselt mõelda ning asjakohast nõu anda. See tähendab, et raamatupidajal peab olema oskus andmeid, kui ka enda tehtud tööd hinnata, analüüsida ning teha vastavad järeldused. Raamatupidajate töö kvaliteeti näitavad tähtaegadest kinnipidamine, korrektsus ning täpsus. (Auditikäsiraamat 2008)

See, et juhtkonnal puuduvad teadmised majandusarvestuse valdkonnast, ei tähenda, et raamatupidaja võib teha rahalisi otsuseid ilma juhtkonna nõusolekuta. Raamatupidajad peaksid tundma määratud printsiipe ja standardeid. Finantsasjade korras hoidmiseks on ka omad seadused ja reeglid, mida ei tohi eirata. Enne tööle asumist tuleb töötajal end kõikide seaduste, reeglite, printsiipide ja maksudega kurssi viia. (Stuart *et al.* 2014, 16)

Raamatupidajatele on antud mitmeid õiguseid, mis loovad võimaluse andmete kuritarvitamiseks. Kõige sagedamaks kuriteoks on ettevõtte vara omastamine, mille käigus raamatupidaja või keegi

kolmas isik saab kasu kliendi varalt. Enim ära kasutatav õigus on ligipääs arvelduskontole. (Melk, Surva 2013)

„Raamatupidaja peab oma igapäevatöös lähtuma kõrgetest eetilistest tõekspidamistest (Salvik, Tšimpoaka 2012).“ Raamatupidamises puutuvad raamatupidajad pidevalt kokku eetiliste küsimustega või lahkkelidega, mille korral tuleb neil otsustada. Schroeder, Clark ja Cathey on välja toonud mitmeid suuri eetilisi probleeme või dilemmasid, mis raamatupidaja töös esinevad: 1) iseseisvus, 2) teenuste ulatus, 3) konfidentsiaalsus, 4) harjutamise arendamine, 5) erinevused raamatupidamisküsimustes. (Schroeder *et al.* 2014, 624)

Ühiskonnas on levinud arvamus, et andmesisestaja ja raamatupidaja töö on sisuliselt sama. Tegelikuses see nii ei ole. Andmesisestaja tegutseb automaatselt ning liigutused ei ole loogiliselt läbi mõeldud. Siin kohal tuleb teha vahet andmesisestajal ja raamatupidajal. Ka andmesisestaja saab raamatupidaja töö tehtud, kuid mitte õigesti ja läbimõeldud otsuste alusel.

Büroo vastutab palgatud raamatupidajate töö ja selle kvaliteedi eest. Seetõttu on oluline büroo juhatajal pidevalt jälgida ettevõttes töötavate raamatupidajate tööd ja selle kvaliteeti. Kui ettevõttel on olemas kvaliteedisüsteem, siis tuleb see kindlasti ka dokumenteerida ja edastada ettevõtte töötajatele. Vastasel juhul ei pruugi töötajad aru saada, milleks ettevõttes teatud tegevusi vaja on. Kvaliteedisüsteemis peaks olema välja toodud eesmärgid, põhimõtted ja protseduurid (tegevused). Sellise teate edastamine töötajatele aitab juurutada kvaliteedikontrolli põhimõtteid ja protseduure. Kvaliteedikontrolli põhimõtteid ja eetikakoodeksit tuleks käsitleda firma koolitusprogrammides. (Eilifsen *et al.* 2014, 654)

Üheks kvaliteedi parendamise meetodiks võib pidada ka kutsestandardit. Tegu ei ole küll kvaliteedisüsteemiga, kuid kutsestandard annab tööandjale kindluse raamatupidaja kompetentsuse osas ning aitab värbamisel valikut teha (Blank 2012). Kutsestandard lisab töötajale lisaväärtust, andes kindluse, et ta teadmised vastavad nõutud standarditele. Antud töös uuritakse ka, kas ettevõtte töötajad omavad kutsekvalifikatsiooni. Kui kvalifikatsioon on olemas, siis millisel tasemel ja kui ei ole, siis mis põhjusel.

1.4 Erinevad kvaliteedisüsteemid

Viisid, kuidas ettevõtted tagavad ning parendavad nende poolt pakutavate toodete ja teenuste kvaliteedi, on erinevad. Kvaliteedisüsteeme on mitmeid ning üldiselt kasutatakse seda, mis sobib

täpselt selle ettevõtte olemusega. Kvaliteedisüsteeme on lihtsamaid kui ka keerulisemaid. Lihtsamate seas on nn nelja-silma printsiip, teeninduskaart ja erinevad veebilahendused. Keerulisematest võib välja tuua ISO kvaliteedijuhtimise standardid, kuue sigma meetodi.

ISO kvaliteedijuhtimise standardid

ISO standardeid (ISO 9000, 9001, 9004, 19011) kutsutakse „perekonnaks“. Nende peamine eesmärk on aidata, mis tahes tüüpi ja suurusega ettevõtteid, organisatsioone, et juurutada ja kasutada efektiivselt kvaliteedijuhtimise süsteeme. (Jagomägi 2009, 26)

ISO 9000 annab ülevaate kvaliteedijuhtimise süsteemi põhitõdedest ja kvaliteedijuhtimise süsteemi terminoloogiast ja sõnavarast. ISO 9001 toob välja kvaliteedijuhtimise süsteemidele esitatavad nõuded. Organisatsioon peab näitama oma võimet täita kliendi poolt esitatud nõuded toote/teenusele. Nõuete täitmine peab olema selline, et tarbija jääb toote/teenusega rahule. ISO 9004 annab nõuandeid kvaliteedisüsteemi toimimise, efektiivsuse ja tulemuslikkuse paremaks muutmiseks. Standardi eesmärk on muuta kvaliteediteostust pidevalt paremaks tarbija suhtes. ISO 19011 on peamiselt juhend kvaliteedi- ja keskkonnajuhtimissüsteemide auditeerimiseks. Ülejäänud ISO standardid on selleks, et täiendada ja abistada, kuid ei ole otseselt seotud kvaliteedijuhtimisega. (Jagomägi 2009, 26)

Kuue sigma meetod, 6S

Toodet/teenust pakkuva firma eesmärk on rahuldada kliendi/tarbija vajadused ja nõuded. Üldiselt nõuab vajaduste rahuldamine suuri ning põhjalikke muutusi ettevõtte kultuuris ja kvaliteedisüsteemis. Selle läbi tõstetakse kliendi rahulolu, mis omakorda tõstab ettevõtte konkurentsivõimet ja kasumlikkust. (Jagomägi 2009, 31)

Pande, Neuman ja Cavanagh on kuue sigma mõiste sõnastanud järgmiselt: „Kõikehõlmav ja paindlik süsteem ärilise edu saavutamiseks, säilitamiseks ja maksimeerimiseks. Kuue sigma unikaalseks liikumapanevaks jõuks on kliendi vajaduste täpne mõistmine, faktide, andmete ja statistilise analüüsi distsiplineeritud kasutamine ning kõrgendatud tähelepanu äriprotsesside juhtimisele, parendamisele ja taasleiutamisele.“ (Pande *et al.* 2002, 11)

Kuue sigma aluspõhimõtted on järgmised (Jagomägi 2009, 31):

1. äritegevuse aluseks on järjepidevuse kvaliteet;
2. järjepidevuse kvaliteet on olemuselt stabiilne;

3. järjepidevuse kvaliteeti saab olemuselt paremaks muuta läbi standardhälbe ehk erinevuste vähendamise;
4. standardhälbe, erinevuste vähendamiseks vajatakse statistilisi meetodeid;
5. erinevuse ehk standardhälbe mõõtmiseks on vajalikud statistilise järelevalve meetodid;
6. äris püsimiseks ja kasvamiseks, järjepidevuse tagamiseks on vaja kindlat tegevusprogrammi, mis kaasab inimesed, tarkvara ja tehnika-tehnoloogia.

Nn nelja silma printsiip

Nn Nelja silma printsiip seisneb selles, et töö vaadatakse üle kahe inimese poolt, kellest üks on algataja ning teine kontrollija. Esimene inimene on see, kes teeb töö ära ning teine inimene vaatab tehtud töö üle. Üldiselt kasutatakse seda meetodit audiitorettevõtetes või suuremates ettevõtetes, kus on olemas siseaudiitor.

See süsteem töötab efektiivsemalt suuremates ettevõtetes, sest seal on võimalik, et kontrollimisega tegeleb ja kvaliteedi parendamisega vaid üks inimene. Väiksemates ettevõtetes muutub nn nelja silma põhimõtte kasutamine keeruliseks, sest töötajaid ei ole palju ning ettevõtte juhataja ei jõua kõigi töötajate tööd üle vaadata. Kui lasta raamatupidamine üle vaadata töötajate vaheliselt, siis võib tekkida probleem kontrollija kompetentsuses. Raamatupidajatel on erinevad ettevõtted, kellele raamatupidamist tehakse, seetõttu ei pruugita kursis olla erinevate firmade nüanssidega.

Oletades, et algataja teeb raamatupidamist klientfirmale, kes tegeleb metallitööstuses, kuid raamatupidaja, kes hakkab raamatupidamist kontrollima ei ole kokku puutunud metalliostu ja -müügiga, siis sellisel juhul ei ole teine raamatupidaja kompetentne kontrollima selle firma raamatupidamist. Kontrollija ei ole teadlik metalli osas rakenduvast käibemaksuäärdest.

Teeninduskaart

Ettevõtted kasutavad kvaliteedisüsteemi jaoks ka küsitluslehti ehk teeninduskaarte. Üldiselt on need tabelivormis programmis olemas ning täidetakse iga kuu iga ettevõtte kohta peale raamatupidamiskuu lõpetamist. Küsitluslehtedel on välja toodud palgaarvestus, kus tuleb märkida mitme inimesele palgaarvestus koostati, kas esitati tulu- ja sotsiaalmaksudeklaratsioon ning millised lisad täideti. Küsitluslehel on välja toodud samuti käibemaksudeklaratsiooni esitamine ning kas INF A1 ja/või INF B1 oli esitatavaid andmeid. Samuti tuleb ära märkida põhivara arvele võtmine, laenud ja liisingud, aeg, mis on ettevõtte raamatupidamisele selles kuus

kulunud ning kommentaarid. Kommentaarides saab ära märkida, kas raamatupidamiskuu oli tavalisest rohkem dokumente või muid iseärasusi.

Küsitluslehtedega kaasneb oht, et ettevõtte juhataja, kellele lehed esitatakse, neid tegelikult läbi ei vaata. Sellisel juhul on lehtede täitmine olnud tühi töö. Peamiselt tekib oht suuremates ettevõtetes, kus on palju kliente ning raamatupidajaid ja seetõttu ka kontrollitava töömaht on suur. Samuti ei saa küsitluslehtede abil täielikku ülevaadet ettevõtte raamatupidamisest, sest raamatupidaja võib edasi anda vale informatsiooni. Küsitlusleht ei kajasta tegelikult tehtud tööülesandeid. Küsitlusleht võib toimida ainult väiksemates büroodes, kus juhataja keskendub esitatud lehtedele ning küsimuste tekkimisel kontrollib tehtud tööd.

Veebilahendused ja tarkvarad

Tehnoloogilised lahendused pakuvad palju võimalusi ning kiirendavad raamatupidamisprotsesse. Veebilahendusi on loodud mitmeid, kuid ettevõttele sobiva leidmine on keeruline. Tehnoloogilistest lahendustest on välja toodud kolm natuke erinevat, kuid põhimõttelt sobivat arvutitarkvara/veebilahendust, mis muudaksid raamatupidaja töö kvaliteetsemaks ning läbipaistvamaks. Veebilahendustest ja arvutitarkvaradest on täpsemalt uuritud Uku, Scorot, Helmet.

Uku

Uku on professionaalne tööde juhtimise ja arveldamise lahendus raamatupidajale ja teenindavale ettevõttele. Pakutavate funktsioonide hulka kuuluvad kliendipõhised tööülesannete plaanid, tööaja arvestus, põhjalikud raportid, kliendihaldus (CRM) ja arveldamine ning Mini Uku – ülesannete haldamine ettevõttes kasutatavas raamatupidamisprogrammis. (Uku 2019)

Uku töölauaks on kalender, kus on kuvatud ülesanded, mis tuleb teatud päeval ära teha. Ülesandeid on võimalik muuta, lisada ajakulu, tõsta teisele päevale. (Uku 2019)

Uku on otseselt loodud raamatupidamisettevõtetele, mis teeb selle kasutamise lihtsaks ning praktiliseks. Lahenduse kasutamisel rakendatakse pea kõik programmis pakutavaid võimalusi. Samuti on üheks Uku eeliseks Mini Uku ehk plugin, mis tuleb kasutatavasse raamatupidamisprogrammi kaasa. See teeb tööaja ning ülesannete kirjapaneku lihtsamaks ja mugavamaks. (Uku 2019)

Scoro

Scoro oli 2018. aastal Eesti kiireimini kasvav tehnoloogiaettevõte. Eesti tarkvaraettevõtte Scoro Software OÜ oli aastatel 2017 ja 2018 Kesk-Euroopa kiireimini kasvavate ettevõtete edetabelis. Ettevõtte poolt pakutav äritarkvara sobib ettevõtetele, kes pakuvad professionaalseid ja loovteenuseid. Scoro tarkvaras on võimalik jälgida müügitulu, tööprotseduure ja arvepidamist ühes kohas. Eesmärgiks on muuta haldustegevused ettevõtte jaoks efektiivsemaks ja mugavamaks. (Jarve 2018)

Veebilahenduses on võimalik lisada kliente, luua tööülesandeid - nii korduvaid kui ka ühekordseid, määrata ajakulu ning välja võtta erinevaid aruandeid, kasutades filtreid. Töölaua kuvatakse veel tegemata ülesanded ja info selle kohta, mitu päeva on tähtajast möödunud. (Jarve 2018)

See on äritarkvara, kus on võimalik jälgida ettevõtte finantstegevust, projekte, tööülesandeid ning nende täitmist. Scoro annab üldpildi raamatupidaja tööst, kuid ettevõtte juhataja ei saa olla kindel, kas ülesanded on tehtud korrektselt ning seaduste ja printsiipidega kooskõlas. Scoro on oma olemuselt sarnane Ukule, kuid tegu on pigem universaalse lahendusega, mida saavad kasutada nii raamatupidajad, projektijuhid, ettevõtte juhid ja teised. (Jarve 2018)

Helmet

Helmet on arvutitarkvara, mis aitab välja töötada organisatsiooni kvaliteetse juhtimissüsteemi, seda rakendada ning ka kasutada. Kasutatakse innovaatilist HL meetodit. Tarkvara mõeldud kasutamiseks peamiselt ettevõtte juhtidele. Tarkvara on tehtud protsessipõhiseks. (Levald 2014)

Tarkvara abil loodav kvaliteetne juhtimissüsteem on mõeldud pigem väiksema ja kohaliku tähtsusega ettevõtetele ja organisatsioonidele. Välja on töötatud meetod, mille abil koostatakse tööde (funktsioonide) loend, mille põhjal luuakse organisatsiooni struktuur ja tööjaotus. Selleks kasutatakse Levaldi meetodit ja HL meetodit. (Levald 2014)

2. ÜLEMISTE RAAMATUPIDAMISBÜROO OÜ KVALITEEDISÜSTEEMI KUJUNDAMINE

2.1 Lühiülevaade Ülemiste Raamatupidamisbüroost

Ülemiste Raamatupidamisbüroo on pakkunud raamatupidamisteenust üle 20 aasta. Ettevõtte sai alguse 1996. aastal, kui praegune juhataja Kaire Vühner asus õppima Tallinna Tehnikaülikooli ning pakkuma raamatupidamise teenust FIE-na õpingute ajal. Praeguseks on juba üle 100 ühingu, seal hulgas suuremad ja väiksemad ettevõtted, korteriühistud ja MTÜ-d usaldanud oma raamatupidamise Ülemiste Raamatupidamisbüroole.

Raamatupidamisteenused, mida Ülemiste Raamatupidamisbüroo pakub, hõlmavad ettevõtte igakuise aruandluse haldamist, mis tähendab algdokumentide lisamist raamatupidamisprogrammi, deklaratsioonide esitamist, pangaväljavõtete laadimist, vajadusel ka maksekorralduste ning arvete koostamist. Samuti on raamatupidajate tööülesanneteks palgaarvestus, aastaaruannete koostamine, laoarvestuse pidamine ning pidevat klientidega suhtlemine.

Ettevõtte pakub lisaks veel e-raamatupidamisteenust, mis sisaldab tavalist finantsraamatupidamisteenust, kuid kliendil on võimalik ettevõtte dokumente jälgida reaalselt. See tähendab, et ettevõtte esindaja saab soovi korral ise jooksvalt programmi näiteks müügiarveid sisestada. Tarkvara paigaldatakse kliendi arvutisse, klienti koolitatakse programmi kasutama ning kogu kasutusaja vältel pakutakse kliendituge.

Ülemiste Raamatupidamisbürool on kliente väga erinevatel tegevusaladel: IT, ehitus, toitlustus, reklaam, meedia, erinevad teenindavad tegevused, hulgikaubandus ja põllumajandus. Tänu väga erinevatele valdkondadele on võimalik näha erinevate tegevusvaldkondade iseärasusi ning see on suurendanud ettevõttes töötavate raamatupidajate teadmisi erinevates valdkondades.

Ettevõttes on kuus töötajat: juhataja, 4 raamatupidajat ja IT-spetsialist. Ettevõttes on vähe, kuid piisavalt töötajaid, et tagada klientide rahulolu. Puhkuste ajal suudetakse tööd koordineerida, et ei tekiks pausi raamatupidamisteenuse pakkumises.

Raamatupidajate vahel on pidev erialane suhtlus ning arutatakse raskemaid maksudega seotud küsimusi, vajadusel konsulteeritakse Maksuametiga. See tähendab, et keerulisemate asjade korral on otsuse taga mitme raamatupidaja arvamus ning üldiselt ka Maksuameti poolt antud vastus, kuidas tekkinud olukorras käituma peaks.

Raamatupidamisbüroo kasutab peamiselt e-arveldaja ja Directo majandustarkvara. E-arveldaja on mõeldud väikestele firmadele, kellel väga palju igakuist tegevust ei toimu. Directo on keerukam, võimaluste rohkem ning mõeldud suurematele ettevõtetele.

Raamatupidamisbüroosid on turul palju. Ülemiste Raamatupidamisbüroo kuulub väiksemate hulka ning omab kindlat klientuuri. Büroo raamatupidamisteenuste turul väga olulist positsiooni ei oma, kuid see ei ole ka ettevõtte eesmärk. Keskendutakse korrektse, kvaliteetse ja personaalse raamatupidamisteenuse pakkumisele.

2.2 Hetkel kasutuses olevad meetodid

Osa raamatupidamistarkvarasid kasutavad nn teeninduskaarte, mis täidetakse kuu lõpus ettevõtte raamatupidamise kohta. Sinna sisestatakse, kui palju aega kulus teatud tegevustele ja saab lisada kommentaare, kuid Directo ega E-arveldaja seda ei võimalda. Seetõttu kasutatakse eraldi veebilahendust, mille abil on võimalik jälgida raamatupidamisele kulunud aega.

Hetkel kasutatakse ettevõttes äritarkvara Scoro, kuhu saab lisada tööülesandeid, valida ülesandele vastav klient, määrata tegevuseliik, kulutatav/kulunud aeg ja tähtaeg. Samuti on võimalik lisada korduvaid ülesandeid, mis tuleb teha iga kuu (näiteks palgaarvestus, tulu- ja sotsiaalmaksudeklaratsioon, käibemaksudeklaratsioon). Ülesannete kokkuvõtte vaatamiseks on olemas tööaruanne, mis annab ülevaate sellest, mis teatud ajaperioodil tehtud on. Aruandes on võimalik välja filtreerida igale kliendile kuluv aeg, seejuures on võimalik kaasata ka teiste kasutajate tehtud tööd aruandesse. See annab täieliku ülevaate tehtud töödest ning kulunud ajast, kuid see ei taga, et raamatupidaja oleks oma tööd teinud kvaliteetselt ning usaldusväärset.

Samuti toimuvad pea iga aasta tagant töötaja ja juhataja vahelised arenguvestlused, mille käigus selgitatakse välja murekohad, töötaja poolsed pakkumised tööprotsesside efektiivsuse parendamiseks. Töötajal on võimalus välja pakkuda võimalusi, kuidas muuta tööd ja töökeskkonda meeldivamaks.

Ettevõttes on vaba õhkkond, mis tähendab, et töötajatel on võimalik vabalt küsimusi esitada nii juhatajale kui ka teistele raamatupidajatele. Jooksvate küsimuste käigus vaatab ettevõtte juhataja üle ka klientettevõtte aruanded ning raamatupidamise.

2.3 Kvalitatiivne uuring ettevõtte töötajate ja juhatajaga

Ettevõtte praegusest süsteemist ja meetoditest täpsemalt arusaamiseks on läbiviidud intervjuud Ülemiste Raamatupidamisbüroo OÜ juhatajaga ja nelja raamatupidajaga. Koostatud küsimuste põhjal saab aru, milline on ettevõtte praegune olukord, milliseid võtteid kasutatakse töötajate kontrollimiseks ning mis võiks olla teisiti.

Raamatupidajatele esitati suuliselt 17 küsimust, mis puudutasid nende raamatupidamist ja Ülemiste Raamatupidamisbürood, üldiseid arvamusi raamatupidamisest, programmi ning ka kutsekvalifikatsiooni. Küsimustik on leitav lisas 1.

Ettevõtte töötajatelt küsiti, kui kaua on nad Ülemiste Raamatupidamisbüros ja üldise raamatupidajana töötanud. Samuti küsiti omaduste kohta, mis on raamatupidajana töötades väga olulised. Uuriti, kas küsimustega on võimalik juhataja poole pöörduda ning kas praegune töökoormus on piisav. Toodi välja, kas ettevõttel on arengu võimalused ja kui on, siis millised. Küsiti ka, kuidas ettevõtte juhtkond suhtub vigadesse. Intervjuu käigus sooviti teada, millistes valdkondades tunnevad raamatupidajad end ebakindlalt ning mille järgi üldse hindaks raamatupidaja head tööd ja töö kvaliteeti. Raamatupidajate käest küsiti, mis nad arvavad Scorost ja sellest kui võetakse kasutusele uus veebilahendus. Intervjuu lõpus uuriti, kas töötajad omavad kutsekvalifikatsiooni ning mis sellest arvatakse.

Ettevõtte juhatajale esitati raamatupidajatest erinevad küsimused. Intervjuu toimus suuliselt ning selle käigus küsiti 11 küsimust ja intervjuu lõpus lisas juhataja ka omapoolseid kommentaare. Kõige olulisemad küsimused olid seotud raamatupidamisteenuse kvaliteediga, töö kvaliteedi kontrollimisega ning kutsekvalifikatsiooniga. Töö kvaliteedisüsteemi kujundamiseks pakuti

juhatajale välja mõned variandi, mis võiks muuta Ülemiste Raamatupidamisbüroos. Küsimustik on leitav lisas 5.

Ettevõtte juhatajalt uuriti kõigepealt, mis on ettevõtte eesmärk. Järgnevalt sooviti teada, kuidas hinnatakse ettevõtte praegust pakutava teenuse kvaliteeti, milliseid omadusi hinnatakse töötajates. Samuti küsiti ettevõtte juhatajalt, et milliseid meetodeid või viise on varasemalt kasutatud raamatupidajate töökvaliteedi mõõtmiseks ja mida soovitakse muuta või paremaks muuta. Uuriti, mida tähendab kvaliteet ettevõtte juhataja jaoks ning kuidas ta seda hindaks. Järgmised küsimused puudutasid Scorot ja teisi veebilahendusi. Juhatajalt küsiti ka, milline on tema arvamus töökvaliteedi sidumisest töötasuga ning mille järgi ta hindab, et raamatupidaja on teinud head tööd. Intervjuu lõpus tuuakse välja mõned ettepanekud kvaliteedisüsteemi kujundamiseks ning soovis, et juhataja lisaks ettepanekutele oma kommentaari.

Ettevõtte töötajatega intervjuude vastuste analüüs

Intervjuu esimeseks küsimuseks oli „Kui kaua olete Ülemiste Raamatupidamisbüroos töötanud?“. Intervjuu vastustest selgus, et küsimusele vastanud neli raamatupidajat on ettevõttes töötanud vähem kui kaks aastat. Kolm raamatupidajat on ettevõttes töötanud ligikaudu aasta aega, kõige kauem ettevõttes töötanud raamatupidaja on seal olnud alates 2018. aasta märtsist. Seega võib öelda, et raamatupidajatel ei ole ettevõttes väga pikaajalist kogemust ning tööjõuvoolavus on olnud suur. Raamatupidajad ei pruugi olla veel ettevõtte eesmärkide ja väärtustega tuttavad ning on võimalik, et ettevõtte töötajate omavaheline suhtlus ja koostöö saab parem olla, kuna hetkel on koos töötanud lühikest aega.

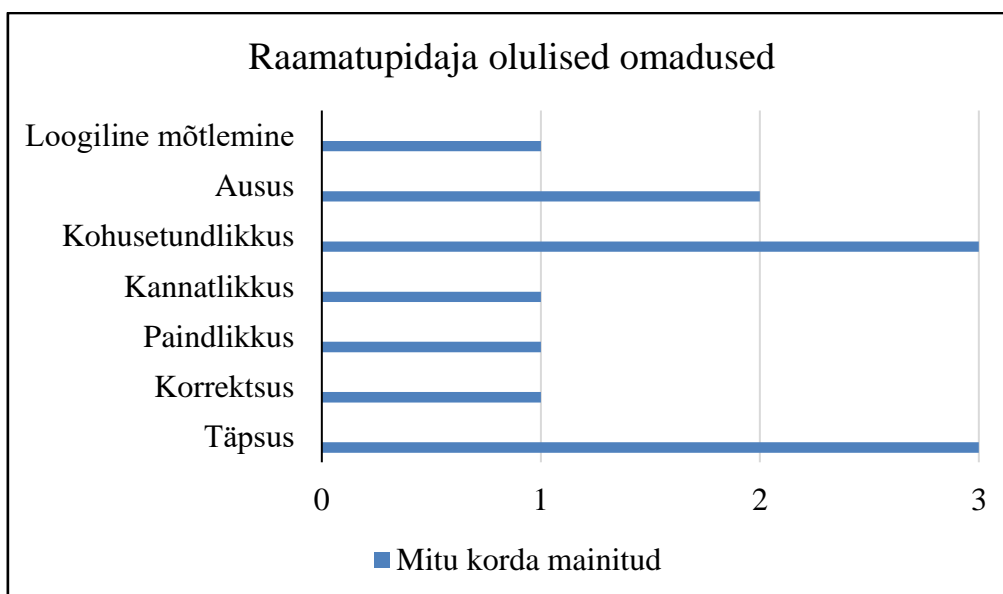
Järgnevalt sooviti teada, kui kaua töötaja on raamatupidajana töötanud. Sellele küsimusele tuli väga erinevaid vastuseid. Kõige kauem raamatupidamisega tegelenud töötaja omas 25 aasta pikkust kogemust. Kõige väiksem kogemuse pagas oli töötajal, kes on raamatupidajana töötanud vähem kui aasta aega ja veel lõpetab rakenduskõrgharidust. Teisel kahel töötaja oli raamatupidajana töötamise kogemus 12 aastat ja 13 aastat. See tähendab, et keskmine ettevõtte raamatupidajate töökogemus on umbes 12 aastat 8 kuud. Vaadates raamatupidaja töötamise kogemust aastates, siis on näha, et vahe kõige vähem töötanud ja kõige rohkem töötanud raamatupidaja vahel on suur.

Raamatupidamine on eriala, kus tuleb pidevalt muutustega kaasa käia ja seaduse muudatused endale selgeks teha. Siin kohal on oht, et raamatupidaja, kellel on kõige vähem kogemust, õpib erinevad asjad selgeks, kuid selleks ajaks, kui tal neid realselt praktikas vaja on, on seadused

muutunud või muudetud kehtetuks. Samuti on ka oht kõige pikaajalisema kogemusega raamatupidajal, sest kui ollakse harjunud kindlate seadustega ja reeglitega, siis on raske uute muudatustega ära harjuda.

Ülemiste Raamatupidamisbüroo raamatupidajatelt uuriti, millised omadused nende arvates on raamatupidajana töötades eriti olulised. Raamatupidaja 1 tõi välja, et raamatupidaja peaks olema täpne, korrektne, natukene ka paindlik. Samuti läheb tal vaja ka kannatlikkust, kui on vaja klientide järgi dokumente oodata (Lisa 1). Raamatupidaja 2 arvas, et oluline on olla kohusetundlik, aus ja kinni pidama tähtaegadest (Lisa 2). Nii kohusetundlikkuse kui ka täpsuse oli välja toonud Raamatupidaja 3 (Lisa 3). Raamatupidaja 4 tõi välja, et tema arvates on raamatupidajana oluline olla loogilise mõtlemisega, aus, täpne ja kohusetundlik (Lisa 4).

Kokkuvõtvalt võib öelda, et kõige rohkem toodi välja, et raamatupidaja peaks olema kohusetundlik, täpne ja aus (Joonis 1). See näitab, et raamatupidajaks sobivad inimesed, kes suudavad ennast distsiplineerida ehk tähtaegadest kinni pidada ning on kohusetundlikud.



Joonis 1. Raamatupidaja olulised omadused
Allikas: autori koostatud lisades 1, 2, 3 ja 4 toodud andmete alusel

Raamatupidaja töös on väga oluline, et asjad saavad tehtud kindlateks kuupäevadeks. Palgad on üldiselt vaja arvestada enne kümnendat kuupäeva ja iga kuu kümnendaks ja kahekümnendaks kuupäevaks on vaja esitada deklaratsioonid. Samuti on raamatupidaja töös oluline ausus, sest viise, kuidas raamatupidaja ametikohta pahatahtlikult ära kasutada, on palju.

Küsimusele „Kas tööalaste küsimuste korral on Teil alati võimalus pöörduda ettevõtte juhataja poole?“ vastasid kõik neli raamatupidajat jaatavalt. Üks raamatupidaja mainis, et eelmises töökohas ei olnud see võimalik, kuid Ülemiste Raamatupidamisbüroos on asjad teistmoodi. Samuti oli öeldud, et büroos on vabaõhkkond ning võimalusel saab küsimustega pöörduda nii teiste töötajate kui ja juhataja poole.

Intervjueeritavad raamatupidajad pidid hindama, kas nende praegune töökoormus on piisav. Sellele küsimusele vastasid kõik raamatupidajad esialgu, et on piisav. Hiljem lisas üks raamatupidaja, et ta sooviks koormust juurde. Üks raamatupidaja jällegi ütles, et tema koormus võiks olla natukene väiksem. Teised kaks raamatupidajat ütlesid, et praegune koormus on piisav, kuid üks lisas, et peale kooli lõpetamist sooviks ta rohkem kliente, kellele raamatupidamist teha. Vastustest selgub, et intervjueeritavad on rahul praeguse töökoormusega, kuid see võiks veelgi parem olla. Ettevõtte töötajad ei ole ettevõttes väga kaua töötanud, mis tähendab üle- ja alakoormuse all ei ole kaua oldud, kuid ettevõtte juhataja peaks sellega tegelema ja vastavalt koormust vähendama või lisama.

Kuues küsimus puudutas firma arenguvõimalusi. Neli vastanut arvasid, et firmal on arenguvõimalusi ning firma kavatseb kasvada. Raamatupidaja nr 3 tõi välja, et ettevõtte juhtkond on väga avatud sellele, kui käiakse välja uusi ideid. Kolm raamatupidajat arvasid, et firma saaks laiendada oma tegevusvaldkonda ja hakata pakkuma finantsanalüüsi või finantsalast nõu klientidele. Hetkel ostavad kliendid analüüsi teenust sisse. Samuti toodi välja, et on võimalik areneda ka isiklikul tasandil, kui võtta endale väga erinevate tegevusvaldkondadega kliendid. Igal kliendil on erinevad nüansid, mida tuleb teada või ka seadused, mis nende puhul kehtivad. Samuti on võimalik hakata raamatupidamist tegema konsolideerimist vajavale ettevõttele. See näitab, et ettevõttel on siht ja töötajad on kursis sellega, et ettevõtte plaanib kasvada. Samuti näevad ka töötajad ise, millises ettevõtte tegevusvaldkonnas on arenemisruumi.

Küsimusele „Kas Teil on mitmekülgne kliendibaas?“ vastasid neli Ülemiste Raamatupidamisbüroo töötajat „Jah.“. Mitmekülgne kliendibaas tagab, et töö ei muutuks rutiinseks. Samuti tuleb pidevalt end täiendada ja muutustega kursis olla, sest eri valdkondades on erinevaid nüansse ja seaduse muudatusi palju. Mitmekülgsus laiendab ka silmaringi.

Kaheksas küsimus puudutas raamatupidajate töö kontrollimist Ülemiste Raamatupidamisbüroos. Uuriti kui palju kontrollitakse tehtud tööd ja kas seda tehakse piisavalt. Raamatupidaja nr 1 vastas, et tema tööd kontrollitakse ja seda tehakse piisavalt. Raamatupidaja nr 2 ütles, et ta ei tea kui palju tema tööd kontrollitakse. Kunagi olles alles tööle asunud tegi juhataja paar märkust,

kuid enam ei ole olnud. Samuti mainis intervjuueeritav, et on kaks varianti: kas ei ole vaadatud või ei ole vigu (Lisa 2). Ka Raamatupidaja nr 3 ei osanud öelda, kui palju tema tööd kontrollitakse, kuid lisas juurde, et kui keegi mingi asja valesti teeb, siis see tuleb välja. Vea võid leida ise üles või leiab selle keegi teine, aga see tuleb välja (Lisa 3). Neljas Raamatupidaja arvas, et tema tööd otseselt ei kontrollita, aga kui on jooksvaid küsimusi, siis vaadatakse üle ka firma bilanss ja raamatupidamine. Tööd võiks rohkem kontrollida ja see võiks olla süsteemsem. Samuti tõi raamatupidaja välja, et paljud raamatupidajad on tegelikult andmesisestajad, kes ei mõtle loogilised ja teevad asju automaatselt. Seega on oluline näha aruannete sisu (Lisa 4).

Intervjuueeritavate vastuste põhjal võib öelda, et enamik raamatupidajaid ei ole kursis sellega, kui palju nende tööd kontrollitakse. Töö kontrollimine lisab mingil määral distsipliini ning paneb töötajad hoolikamalt töötama. Hetkel vaadatakse Ülemiste Raamatupidamisbüroos üle jooksvad küsimused ja sellega seoses ka firma aruanded. Töötajad peaksid teadma, et nende tööd kontrollitakse.

Järgnevalt oli intervjuueeritavatelt küsitud, kui kindlalt tuntakse ennast raamatupidamise osas. Kolm vastanutest ütlesid, et ei tunne ennast väga kindlat. Üks neljast ütles, et tunneb ennast raamatupidamist tehes üsna kindlalt. Raamatupidajad, kes vastasid, et ei ole, tõi põhjusteks hiljutise lapsehoolduspuhkuse või kooli lõpetamise. Samuti mainis üks raamatupidajatest, te tunneb ennast umbes 80% kindlalt ettevõtetele raamatupidamisteenust pakkudes. Seega võib järeldada, et kuna töötajad ei tunne ennast veel nii kindlalt raamatupidamise osas, tekib palju jooksvaid küsimusi, millega pööratakse juhataja poole. Kuna jooksvate küsimuste käigus kontrollitakse ka kogu kliendi raamatupidamist, siis saab öelda, et nende, kes ei tunne ennast raamatupidamises väga kindlalt, tööd kontrollitakse sagedamini ja põhjalikumalt.

Küsimusele „Kuidas suhtutakse vigadesse?“ vastas Raamatupidaja nr 1, et kellelegi ei meeldi vead, kuid kui ollakse töötatud juba päris kaua, siis peaks erinevaid asju oskama. Võimalik, kui kõik programmid on uued ja võõrad, siis on tehnilisemad vead kergemad tulema. Uue programmi puhul ei oska sätteid korralikult panna või seadistada (Lisa 1). Raamatupidaja nr 2 tõi intervjuus välja, et Ülemiste Raamatupidamisbüroos suhtutakse vigadesse inimlikult ja mitte kurjalt (Lisa 2). Raamatupidaja nr 3 arvates ei ole olemas sellist inimest, kes vigu ei teeks. Raamatupidajad on inimesed ja võivad ka eksida, kuid oluline on viga tunnistada ja see parandada. Ettevõtte juhtkond on sarnasel arvamusel, et keegi ei ole eksimatu, kuid alati tuleks ikkagi anda endast parim (Lisa 3). Ka Raamatupidaja nr 4 tõi välja, et kõik inimesed võivad eksida, aga veal ja veal on vahe. Ühed vead tekivad laiskusest ja teised peale pikka

lábikaalumist. Alati kui midagi jääb arusaamatuks, siis tuleb küsida (Lisa 4). Raamatupidajate vastustest selgus, et Ülemiste Raamatupidamisbüroos ei ole ebameeldivat suhtumist vigadesse, vaid püütakse võtta vigu inimlikult.

Intervjueeritavatelt uuriti, millistes valdkondades või küsimustes tuntakse, et jääb teadmistest puudu ja võiks end rohkem koolitada. Raamatupidaja nr 1 arvas, et tal jääb natukene tehnilistest oskustest puudu, kuid lihtsamaid asju saab otsida või küsida. Samuti toodi välja maksustamine ja selle keerulisemad nüansid (Lisa 1). Raamatupidaja nr 2 sooviks rohkem teada saada MTÜde raamatupidamisest, sest sellega ei ole veel kokku puutunud. Ka kuluarvestus on teema, mille kohta raamatupidaja soovis juurde õppida (Lisa 2). Rahvusvahelisest käibemaksustamisest soovis rohkem teada saada Raamatupidaja nr 3, kuid seejärel lisas, et info on tänapäeval tegelikult olemas ja leitav igalt poolt (Lisa 3). Raamatupidaja nr 4 arvas, et raamatupidamine on valdkond, kus erinevad seadused ja reeglid muutuvad tihti ning tuleb nendega kaasa käia. Raamatupidaja tõi välja, et isiklikult sooviks rohkem uurida käibemaksuseadust ja muudatusi, kuid arvas ka, et Soome raamatupidamist oleks huvitav õppida (Lisa 4). Vastuste põhjal võib öelda, et kõige rohkem soovitakse end koolitada just maksustamise osas. Maksuseadused muutuvad pidevalt ning nendega tuleb kursis olla.

Raamatupidajatelt küsiti, mille järgi nad hindaksid, et raamatupidaja on teinud head tööd. Kaks raamatupidajat tõi välja, et kui raamatupidaja ei ole endast sõltuvalt teinud palju parandusi. Samuti oli ka mitmel korral mainitud, et raamatupidajal peavad deklaratsioonid õigel ajal esitatud. Raamatupidaja nr 2 tõi välja, et kindlasti tuleb kõiki saldosiid kontrollida omavahel ja ka iseennast kontrollida. Raamatupidaja nr 4 ütles, et tähtis on ka see, kas klient on tööga rahul ja milline on hinna ja saadud töö kvaliteedi suhe.

Raamatupidajatelt uuriti, mille järgi nemad hindaksid töö kvaliteeti. Raamatupidaja nr 1 tõi näiteks, et kui ostuarvetel ei vaadata üle, et tegu on erisoodustusega ja jäetakse deklareerimata ning hiljem parandatakse. Hiljem tuleb maksta erisoodustuse maksud ja viivised. See on suur viga juba ja mõjutab teenuse kvaliteeti. Raamatupidaja peaks kliendile andma ka nõu, kui firmajuht saaks kohe jooksvalt midagi paremini teha (Lisa 1). Teine intervjueeritav ehk raamatupidaja 2 arvas, et kui keegi teine tehtud tööd üle ei vaata siis on võimalik, et ei saadagi kunagi teada, et midagi on valesti tehtud (Lisa 2). Raamatupidajad nr 3 ja nr 4 tõi välja, raamatupidamise sisu peab olema korras ja õigesti kajastatud. Oluline oleks, et kõik numbrid oleksid õiges kohas kajastatud (Lisa 3, 4).

Intervjuuküsimusele „Kas töö kvaliteet peaks olema seotud töötasuga?“ vastasid kolm Ülemiste Raamatupidamisbüroo raamatupidajat, et nende arvates võiks töö kvaliteet olla seotud töötasuga. Üks raamatupidaja arvas, et peaks ikkagi mingisugune baas hind olema, tööd ei tehta sellepärast õigemini, et mingi tasu saadakse juurde.

Järgnevalt oli raamatupidajate käest uuritud, mida arvatakse veebilahendusest Scoro ning kas see on piisav selleks, et tagada ettevõtte sisene kontroll ja teenuse kvaliteet või oleks vaja midagi täpsemat. Mitmel raamatupidajal oli Ülemiste Raamatupidamisbüros esimene kokkupuude Scoroga ning valdavalt see meeldis. Raamatupidajad tõid välja, et see on esimene kord aja peale töötada ja vahel läheb meelest ajalisi sissekandeid teha. Samuti oli mainitud, et varasemalt kasutati Excelit, mis tähendab, et edasi minek on märgatav.

Scoro on mugav programm, kuid ka seal on palju puudusi või ei ole funktsioone, mis teeksid raamatupidaja töö lihtsamaks. Toodi välja, et Scoros võiks olla parem aja sissekande lisamine. Aja sisestamisel võiksid olla korduvate ülesannete all ajalisepiiranguta ülesanded ning võimalus pidevalt lisada sellele ühele kirjele aja sissekandeid. Näiteks oli toodud algdokumentide sisestamine, mille tegemine jaguneb mitmele päevale, sel juhul oleks lihtne lisada sellele kirjele pidevalt aega juurde. Samuti toodi välja, et võiks olla kommentaaride lisamise koht, kuhu saab kirja panna, kas dokumendid saadeti õigel ajal ja muud erinevat infot. See annaks ka ettevõtte juhatajale ülevaate klientide raamatupidamistest. Samuti võiksid ülesanded olla täpsemad.

Scoro puhul toodi välja ka positiivseid külgi. Aruannete kajastamine on lihtne ja on olemas väga palju erinevaid filtreid, mille abil on võimalik välja võtta erinevaid aruandeid. Scoro aitab oma tegevustel silma peal hoida.

Vastuste põhjal võib järeldada, et Scoroga ollakse enamjaolt rahul ja see meeldib töötajatele. Vastustes toodi välja paar ettepanekut, mis võiksid paremini olla. Võib öelda, et Scoro täidab oma eesmärgi.

Raamatupidajad vastasid küsimusele „Kuidas suhtuksid sellesse, kui võetakse Scoro asemel kasutusele uus veebilahendus?“. Kõik raamatupidajad tõid välja, et kui see annab mingit lisaväärtust ja on vajalik, siis miks mitte. Praegu ollakse Scoroga rahul ja öeldi, et otseselt ei nähta vajadust uuele programmile.

Ülemiste Raamatupidamisbüroo raamatupidajatelt küsiti, mis nad arvavad kutsekvalifikatsioonist ehk kutsestandardist ja kui oluliseks seda peetakse. Samuti sooviti teada, kas keegi raamatupidajatest omab kutsestandardit ja kui ei oma, siis mis põhjusel. Ühel raamatupidajal

neljast on kunagi olnud raamatupidaja assistent I kutsetunnistus. See kutsetunnistus muudeti kehtetuks kui Eesti kutseüsteem viidi vastavusse Euroopa Kutsekvalifikatsiooni raamistikuga (EQF)(Eesti Raamatupidajate Kogu, 2019). Kolm raamatupidajat pidasid kutsestandardit oluliseks ja ütlesid, et kui oleks aega rohkem, siis teeks eksamid ära. Üks raamatupidaja arvas, et teab ja oskab eksamil küsitud ülesandeid lahendada ning kuni praeguseni ei ole tal seda standardit vaja läinud. Samuti lisas ta, et paljud ülesanded, mis eksamil on, on pigem sellised, mida igapäeva töös vaja ei lähe, kuid kui standardit vaja läheb siis teeb eksamid kindlasti ära. Vastuste põhjal võib öelda, et üldiselt suhtuti kutsestandardisse positiivselt ja pigem tahetakse need eksamid ära teha. See näitab, et raamatupidajad on valmis pühenduma ja soovivad näidata teatud raamatupidamise taset.

Ettevõtte juhataja Kaire Vühneriga intervjuu vastuste analüüs

Intervjuud alustati küsimusega „Milline on ettevõtte eesmärk?“, mis näitab ära ettevõtte suuna ja praeguse sihi. Juhataja arvates on ettevõtte eesmärk suuruselt kasvada ja võimaldada rohkem ametikohti. Kui on rohkem töötajaid, annab see töötajatele rohkem võimalusi. Siinkohal võib näiteks tuua, et kui keegi soovib kuu aega puhata, siis see on võimalik, kuna on asendajad olemas. Samuti soovitakse hakata rohkem keskendumise suurusega klientidele ning hakata pakkuma finantsanalüüsi teenust.

Järgnevalt küsiti ettevõtte juhatajalt, milliseid omadusi ta hindab uusi töötajaid tööle võttes. Juhataja tõi oma vastuse välja selle, et peab välja paistma, et kandideerija tahab töötada raamatupidajana ning talle meeldivad numbrid. Samuti peab talle see töö meeldima ja peab iseseisvalt hakkama saama. Üldiselt saab seda alles siis aru, kas inimene sobib sellele tööle, kui juba on hakanud töötama. Vastuse põhjal võib öelda, et igaüks ei sobi raamatupidajana töötama.

Uuriti ka, kuidas ettevõtte juhataja hindab hetkel ettevõtte poolt klientidele pakutava teenuse kvaliteeti ja kas kvaliteet on ühtlane. Küsimusele vastas juhataja, et tema arvates läheb ettevõttel hetkel päris hästi, et kümne palli süsteemis on kvaliteet kuskil seitsme juures. Alati saab paremini klienti aidata ja nõustada, kuid kui üldiselt kogu tööd vaadata, siis on tehtud head tööd. Püüeldakse järjest enam selle poole, et kõik raamatupidajad pakuvad teenust ühtemoodi hästi, asjad on õigesti ja klientidega suhted korras.

Küsimuse peale „Milliseid meetodeid olete varasemalt kasutanud raamatupidajate töökvaliteedi mõõtmiseks või töö kontrollimiseks?“ vastas juhataja, et meetodid on välja mõtlemata ning lisas, et praegu vaatab ta ise aegajalt aruandeid üle ja kui on näha puudused või midagi on valesti, siis

juhendatakse ja õpetatakse teda. Tabeleid ja lehti ei täida, kuid kui keegi vaatab raamatupidamise aeg-ajalt üle, siis on vead märgatavad. Aruanded vaadatakse koos raamatupidajaga üle, kui raamatupidajal on küsimusi teatud firma kohta. Ettevõtte juhataja ootab ka, et raamatupidaja ise tuleb ja ütleb, kui mingi teema tundub keeruline või millestki on raske arusaada. Juhataja arvates praegu toimibki jooksvalt ja küsimuste tekkimisel arutatakse teistega.

Juhataja sooviks ettevõttes muuta paremaks pidevat koostööd ja suhtlemist. Väikeses firmas on see arendav. Samuti mainis juhataja, et nii väiksesse ettevõttesse kontrolliosakonna loomine ei ole mõeldav, seega loodetakse hetkel jooksvale küsimisele, mis enam-vähem toimib.

Ettevõtte juhatajalt küsiti, mida tähendab tema jaoks kvaliteet ja kuidas ta seda hindaks. Vastusena tõi juhataja välja, et otseselt mingeid reegleid ei ole, lihtsalt raamatupidamine peab olema tehtud vastavalt seadustele ja regulatsioonidele. Vastusest tuli ka välja, et suuremates raamatupidamisteenust pakkuvates firmades on asjad rohkem reguleeritud, väiksemaid teenuse pakkujaid on palju ja erinevaid ning vahel üritatakse asjad lihtsalt ja kiirelt ära teha. Toodi näide dokumentide esitamise kohta, kus raamatupidaja näeb, et dokumenti ei ole ja ei hakka küsima ka, vaid paneb selle kuhugi kontole ära, kuid juhataja tõi välja, et tegelikult peaks kliendilt seda dokumenti küsima vähemalt 3 korda, enne kui see kuhugi tõsta. Alati tuleks anda endast kõik, et firma raamatupidamine oleks korras. Vahel on mõistlikum mõne kliendiga, kellega koostöö ei suju, leping ära lõpetada. Sellest võib järeldada, et ettevõttel ei ole veel kujunenud meetodeid, kuidas töötajate töökvaliteeti hinnata ning parendada, kuid alati püütakse raamatupidamisteenuse osutamisel anda endast parim. Seoses firma plaanidega kasvada on kvaliteedisüsteemi kujundamine väga oluline.

Järgnevalt on uuritud, mis ettevõtte juhataja arvab veebilahendusest Scorot. Scorot on andnud ettevõtte juhatajale võimaluse jälgida tööülesandeid, lisada jooksvaid ülesandeid, mõõta tööaega, erinevaid aruandeid võtta ja planeerida oma aega. Selle jaoks peetakse Scorot väga heaks programmiks. Töö kvaliteedile see otseselt kaasa ei aita, pigem aitab Scorot tööd juhtida. Kaudselt on kvaliteedile mõju olemas, kuid ülesannete sisu nägemine ei ole selle eesmärk. Ilmselt on Scorole sarnaseid programme veelgi, kuid hetkel Scorot täidab oma eesmärgi. Selle vastuse põhjal saab öelda, et Ülemiste Raamatupidamisbüroo ei ole hetkel ühegi uue programmi kasutusele võtu peale mõelnud.

Ettevõtte juhatajalt Kaire Vühnerilt küsiti, kui oluliseks peab tema kui tööandja kutsekvalifikatsiooni ehk kutsestandardit. Juhataja hindab kutsekvalifikatsiooni ja tema arvates võiks see olla laialdasemalt kasutusel ja aktsepteeritud. Samuti lisas ta, et palju on iseõppinud

raamatupidajaid, kes ei pea kutsestandardit oluliseks, kuid kutsestandard on kui näitaja selle kohta, kas raamatupidaja on omandanud erialased teadmised. Kutsekvalifikatsiooniga seoses uuriti ka, kas ettevõtte juhataja peab tööle võtmisel kutsestandardit oluliseks faktoriks. Juhataja hindab seda, kui kandideerijal on kutsestandard, kuid ei nõua seda.

Ettevõtte juhatajale esitati ettepanekud kvaliteedisüsteemi kujundamiseks ning juhataja andis neile oma hinnangu. Esimene ettepanek oli arenguestluste regulaarsemaks muutmine. Juhataja arvates on arenguestlused olulised ning neid peaks tegema iga pooleaasta või aasta tagant. Ühised koolitused ja ka personaalne koolituse eelarve osas lisas juhataja, et kui ettevõtte on kasvanud, siis kutsutakse kontoris vajadusel koolitaja. Kui keegi on soovinud või tundnud vajadust minna koolitusele, siis on sellest teada antud. Järgnevalt oli välja pakutud klientide rahulolu uuringu tegemine, mille peale juhataja ütles, et on mõelnud sellele, kuid kliendilt tuleb ka isiklikult uurida, kuidas teenus sobib ja kas ollakse rahul. Kutsekvalifikatsiooni omamisel ühekordse motivatsioonitasu määramine motiveerib töötajaid eksameid ära tegema. Juhataja arvates näitab kutsekvalifikatsiooni teatud kvaliteeti. Juhatajale tehti ettepanek tööülesannete jälgimiseks sisestada programmi täpsemad ülesanded või võtta kasutuses uus programm, kuid ettevõtte juhataja arvates täidab praegu kasutatav programm Scoro oma eesmärgi ning uue programmi kasutusele võtmisel ei oleks mõtet.

2.4 Kvaliteedisüsteemide analüüs

ISO 9000 kvaliteedijuhtimissüsteemi standardid on ettevõtte jaoks liiga suuremahulised ning hetkel mitte vajalikud. Ülemiste Raamatupidamisbüroo on väike ning ISO 9000 standardite rakendamine oleks liiga keeruline. ISO 9000 standardid on küll rahvusvaheliselt tunnustatud ja omavad kliendi silmis suurt väärtust, kuid Ülemiste Raamatupidamisbüroo on turul keskendunud pigem Eesti ettevõtetele. Seetõttu ei ole nii oluline omada rahvusvahelist tunnustust.

Kuue sigma meetod on süsteem, mis on loodud suurematele ettevõtetele. Kuue sigma meetodi keskmeks on klient. Peamine kriteerium süsteemi efektiivsuse hindamisel on kliendi rahulolu. Ka raamatupidamisteenuse pakkujale on oluline, kuidas klient saadud teenusesse suhtub.

Raamatupidamise erialal on oluline jälgida printsiipe ja seaduseid. Kui kliendi soovid või tahtmised printsiipe ja seaduseid ületavad, siis tuleb raamatupidajal kliendile selgitada, miks ei ole võimalik tema soove täita.

Ka kuue sigma meetod on mõeldud suurematele ettevõtetele, mistõttu ei sobi see Ülemiste Raamatupidamisbüroo OÜle. Meetodi kohaselt keskendutakse standardhälbele, kuid büroos töötab hetkel neli raamatupidajat ning nende töö alusel on keeruline võtta standardhälvet.

Üheks kõige efektiivsemaks ja sobivamaks töö kvaliteedi kontrollimismeetodiks on neljasilma printsiip. Neljasilma printsiip on väljatoodud kvaliteedisüsteemidest üks läbipaistvamatest. Printsiibi rakendamisel vaadatakse teist korda üle raamatupidamine, mis teeb selle täpseks ning võimalikud tehtud vead tulevad välja.

Iga valitud meetodiga kaasnevad teatud ohud ja riskid. Nn neljasilma printsiibi puhul võib üheks riskiks olla kontrollija puudulikud erialased teadmised. Raamatupidamisbüroos on palju erinevates valdkondades tegelevaid klientettevõtteid, kellele kehtivad erinevad seadused. Raamatupidajad ei oma teadmisi kõikidest ettevõtlusega seotud valdkondadest, seega ei saa kindel olla, kas tehtud tööd on kontrollitud kvaliteetselt.

Nn neljasilma printsiipi ei ole võimalik Ülemiste Raamatupidamisbüroos igakuiselt rakendada, kuid seda on võimalik teha näiteks kord kvartalis või poole aasta tagant. Sel juhul vaatab töö üle teine raamatupidaja. Printsiibi rakendamine on kergem, kui on olemas töökontrolli tabel, mille alusel kontrolli teostada.

Samuti on oluline, et kontrolli teostaks ka juhataja. Sellisel juhul on võimalik printsiipi rakendada, kui juhataja kontrollib töötajate poolt tehtud tööd kord aastas. Juhataja vaatab üle kõik raamatupidaja kliendid ning nende raamatupidamise.

Ettevõtteid kasutavad ka teeninduskaarte ehk küsitluslehti. Küsitluslehed täidetakse iga firma kohta. Teeninduskaartide täitmine on ajamahukas, kuid korrektne täitmine annab juhatajale ülevaate kliendi raamatupidamiskuu olulisematest tehingutest ning asjaoludest. Teeninduskaardile on võimalik lisada omapoolseid kommentaare, kui teenuse osutamise kuul ilmnes probleeme.

See on raamatupidajatele lisatöö ning selle arvelt on aega klientettevõtete raamatupidamisega tegelemiseks vähem. Teeninduskaardid on lisatöö ka juhatajale, kes vaatab iga kuu lõpus täidetud teeninduskaardid üle. Kaarte täidetakse iga kliendi kohta, mis tähendab, et kõik teeninduskaardid tuleb läbi lugeda, analüüsida ja vaadata, kas kõik on korras. Vajadusel räägib juhataja raamatupidajaga ja täpsustab faktid üle.

Kaardid tuleb raamatupidajal täita iga kuu lõpus, mis tähendab, et raamatupidaja võib olulise info ära unustada või jätta mainimata. Viimane võib tekitada ka kriminaalse vastutusriski raamatupidamisteenust pakkuvale ettevõttele, kui üks töötajatest on varjanud informatsiooni. Ettevõtte juhataja arvates on kõik korras, sest teeninduskaardid on täidetud.

Veebilahendused ja tarkvarad arenevad pidevalt ning raamatupidamine muutakse järjest enam programmipõhiseks. Veebilahendused on erinevad, kuid põhimõte on sama. Järgnevalt on analüüsitud kolme töös välja toodud veebilahendust. Veebilahendused on juhtkonna ja töötajate jaoks mugav viis jälgida töökäiku. Aruannetes on võimalik näha kokkuvõtteid tehtud tööst. Tehnoloogiliste lahendustega kaasneb oht, et raamatupidamise tegelik sisu ei paista välja.

Töös välja toodud tarkvaradest on Uku ainuke, mis on mõeldud spetsiaalselt raamatupidamisteenust pakkuvatele ettevõtetele. Ukus kasutatavad funktsioonid aitavad ettevõtte juhtkonnal jälgida raamatupidajate tööd, kuid see ei näita tehtud töö sisu. Helmet on kolmest väljatoodud lahendusest kõige vähem tuntud. Helmet on mõeldud kvaliteedi juhtimissüsteemi loomiseks. Programm on protsessipõhine ehk tuleb ettevõttes paika panna tööprotsessid. Protsessipõhine tarkvara eeldab, et programm on mõeldud suuremale ettevõttele.

2.5 Järeldused

Ülemiste Raamatupidamisbüroo praegune eesmärk on kasvada ning võimaldada rohkem ametikohti. Suurem kollektiiv tähendab aga rohkem erinevaid töömeetodeid ning ühise kvaliteedi tagamiseks tuleb ettevõttes kasutusele võtta kvaliteedisüsteem, mis võimaldaks pakkuda klientidele kvaliteetsemat teenust.

Raamatupidajad ei ole alati teadlikud ettevõtte väärtustest ja eesmärkidest. Kui ettevõttes on seatud ühine eesmärk ning töötajad on motiveeritud selle nimel töötama, siis on ettevõtte areng kiirem ning efektiivsem. Ülemiste Raamatupidamisbüroo OÜ töötajad on teadlikud ettevõtte eesmärkidest ning sihtidest.

Ülemiste Raamatupidamisbüroo on teenust pakkunud üle 20 aasta, kuid praegustel töötajatel puudub pikaajaline töökogemus ettevõttes. Kõik raamatupidajad on töötanud ettevõttes alla kahe aasta, mis tähendab, et tööjõu voolavus on suur ning kahe aasta jooksul on vahetunud kogu kollektiiv väljaarvatud ettevõtte juhtkond. Kollektiivi omavaheline suhtlus ning töövaim kujuneb välja aastate jooksul, mis tähendab, et hetkel on see algfaasis. Töötajate omavahelisele suhtlusele aitavad kaasa ühised üritused ja tähtpäevade tähistamised.

Vähene töökogemus uues ettevõttes võib kaasa tuua suuremat ebakindlust tehtud töös. Mida kauem inimesed töötavad teatud programmidega ja klientettevõtetega, seda rohkem on töötajatel kogemust ning kindlustunnet. Pikaajaline töökogemus ettevõttes annab kliendile rahulolu töötajate kompetentsuse ning büroo poolt pakutava teenuse kvaliteedi osas.

Ettevõtte peaks rohkem panustama töötajate säilitamisele Ülemiste Raamatupidamisbüroos. Töötajate ettevõttes hoidmiseks tuleb luua neile sobiv keskkond, kus neil on võimalik pidevalt edasi areneda. Kui ettevõttes puuduvad arenguvõimalused, siis on raamatupidaja oma töös rahulolematu ning tekib oht, et töötaja hakkab otsima uut töökohta.

Raamatupidaja soovide välja selgitamiseks on olulised regulaarsed arenguestlused, kus on võimalik avaldada soovi enda täiendamise kohta. Arenguestluste käigus on töötajatel võimalik ettevõtte juhatajaga rääkida töökoormusest, palgast ning muudest tööga seonduvatest küsimustest. Selleks, et arenguestlused oleksid efektiivsed, tuleks paika panna nende regulaarsus (näiteks iga poole aasta tagant).

Ülemiste Raamatupidamisbüroo töötajate tunnustamiseks võiks määrata preemia nendele, kes on ettevõttes töötanud üle viie aasta. Preemia motiveerib inimesi töötama üheskohas ning oleks ka tunnustuseks.

Keskmine töökogemus ettevõttes on 12 aastat ja 8 kuud ning kõige pikemat ja kõige lühemat aega raamatupidajana töötanud töötajate töökogemuse vahel on 24 aastat. Töökogemuste suure vahe tõttu võivad tekkida erinevad arusaamad raamatupidamisest, sest raamatupidamine on pidevalt edasi arenev eriala. Iga töötaja peab ennast hoidma kursis nii seadusemuudatustega kui ka erinevate raamatupidamisprogrammidega ning võib juhtuda, et äsja ülikooli lõpetanud inimene on palju täpsem oma töös kui pikaajalise töökogemusega raamatupidaja. Alati on aga oht, et ülikoolis õpitud seadused on peale eriala omandamist muutunud ning inimene pole ennast sellega kurssi viinud. Eelnevalt olukorra vältimiseks saab ettevõtte organiseerida ühiseid koolitusi. Ühised koolitused loovad võimaluse, kus töötajad saavad vajadusel koolitajalt küsimusi küsida ja arutleda. Samuti on koolitused ühised tegevused, mis aitavad kaasa kokkuhoidva ja efektiivselt töötava kollektiivi kujunemisele.

Ülemiste Raamatupidamisbüroo töötajad pidasid raamatupidajana töötades kõige olulisemateks omadusteks täpsust, kohusetundlikkust ja ausust. Täpsus tagab korrektse arvutamise ning tabelite täitmise. Kohusetundlikkus iseloomustab, kas raamatupidaja teeb tema vastutuses olevad ülesanded õigeaegselt ning korrektselt ära. Lisaks on oluline jälgida kuupäevi, et deklaratsioonid ja aruanded oleks alati õigeaegselt esitatud. Raamatupidaja peab olema aus ning tegema tööd vastavalt kehtivale printsiipidele ja seadustele. Sellest võib järeldada, et Ülemiste Raamatupidamistöötajad on oma töös täpsed, teevad deklaratsioonid õigeaegselt ära ning on ausad.

Ülemiste Raamatupidamisbüroo OÜs saavad töötajad alati raamatupidamisalaste küsimustega ettevõtte juhataja poole pöörduda. See tähendab, et kahtluse korral saavad küsimused alati kiirelt lahendatud. Küsimustega juhataja poole pöördumine näitab ka, et ettevõttes suheldakse omavahel ning pingeid ettevõtte juhtkonna ja töötajate vahel ei ole.

Piisav töökoormus on üks olulisi töötaja rahulolu märke. Kaks Ülemiste Raamatupidamisbüroo raamatupidajatest olid oma praeguse töökoormusega rahul. Ühe raamatupidaja arvates võiks koormus olla suurem ehk klientettevõtteid, kellele raamatupidamisteenust pakkuda, rohkem. Üks raamatupidajatest arvas, et tema töökoormus võiks olla väiksem. See tähendab, et Ülemiste Raamatupidamisbüroo juhtkond peab töötajatega tegema arenguestlused ning üle vaatama

töökoormused. Kui töötaja töötab pikemat aega töökoormusega, mis ei ole sobiv, siis pikema aja jooksul ei ole raamatupidaja poolt tehtud töö kvaliteetne ning töötaja ei ole tökohaga rahul.

Ettevõttel on olemas arenguvõimalused, ettevõtte soovib kasvada ning ettevõtte juhtkond on avatud uudsetele ideedele. Ülemiste Raamatupidamisbürool on võimalus laiendada tegevusvaldkonda ning hakata pakkuma finantsanalüüsi teenust. Finantsanalüüsi pakkumine suurendaks klientuuri ning see annab võimaluse hakata keskenduma rohkem keskmise suurusega ettevõtetele.

Raamatupidajate arvates on büroos mitmekülgne kliendibaas. Mitmekülgne kliendibaasiga ei muutu töö rutiinseks ning toimub pidev isiklik areng. Lisaks raamatupidamisteenuse pakkumisele õpitakse tundma ka erinevaid inimtüüpe, kellega tulevikus tuleb koos töötada. Üks raamatupidaja väga oluliseks ülesandeks on kliendiga suhtlemine.

Isiklikul tasandil arenemiseks on võimalik võtta juurde klientettevõtteid erinevatest tegevusvaldkondadest. Erinevates tegevusvaldkondades kehtivad eriseadused ning reeglid, seega tuleb pidevalt juurde õppida. Kui töötaja arvates jääb tal teadmistest puudu, siis saab töötajatele teha personaalse koolituse eelarve, mis annab võimaluse töötajal täiendada end erialal, milles tuntakse, et jääb teadmistest puudu. Personaalne koolituse eelarve annab töötajale ka individuaalseid arenguvõimalusi.

Raamatupidajate töö kontrollimine on seotud töökvaliteediga. Ülemiste Raamatupidamisbüroos puuduvad hetkel meetodid raamatupidajate töökvaliteedi kontrollimiseks ning töötajad ei tea, kui palju nende tööd kontrollitakse. Üks raamatupidajatest arvas, et tema tööd kontrollitakse piisavalt. Sellest võib järeldada, et töötajad ei tea, kas töö on tehtud õigesti või mitte. Hetkel käib töö kontrollimine juhuslikult, aruannete ülevaatamise käigus. Raamatupidajate töö kontrollimine peaks olema süsteemsem ja regulaarsem.

Raamatupidajate töö kontrollimiseks hakatakse rakendada nn neljasilma printsiipi. Kontrollitava info kirjapanekuks koostati töökontrolli tabel. Kontrollijaks on teine raamatupidaja, kes vaatab raamatupidamise üle ning täidab selle põhjal töökontrolli tabeli. Tabeli alusel kontrollimine tagab süsteemsuse ning ühtse süsteemi kontrolliks (Lisa 6). Erinevaid küsimusi raamatupidamise kohta on võimalik küsida jooksvalt ning teadmine, et raamatupidajate töö kontrollitakse üle paneb raamatupidajaid rohkem jooksvalt küsima.

Ettevõtte raamatupidajatest kolm neljast ütlesid, et ei tunne ennast raamatupidamist tehes väga kindlalt. Raamatupidajad on ettevõttes töötanud lühikest aega, mis tähendab, et ei olda veel

täielikult harjunud ettevõtte kultuuriga. Raamatupidajatel, kes ei tunne ennast raamatupidamise teenuse pakkumises kindlalt, tekib jooksvalt rohkem küsimusi kui neil, kes tunnevad tööd tehes end kindlamalt. Tööd kontrollitakse sagedamini, kui raamatupidajal tekib jooksvalt küsimusi. Sel juhul on võimalus, et raamatupidamises tehtav vigade arv on väiksem.

Raamatupidajate arvates suhtutakse Ülemiste Raamatupidamisbüroos vigadesse mõistvalt, kuid vigu tuleb tunnistada ja neid parandada. Kui vigadesse suhtumine ei ole ebameeldiv, siis julgetakse ka rohkem küsimustega juhataja poole pöörduda.

Raamatupidajad ja ettevõtte juhataja on veebilahendusega Scoro üldiselt rahul. Scoro aitab Ülemiste Raamatupidamisbüroos igapäevaseid tööülesandeid juhtida. Uue programmi kasutusele võtmist hetkel vajalikuks ei peetud, väljaarvatud juhul kui see on vajalik või sellel on väga oluline lisaväärtus.

Kutsekvalifikatsiooni hinnatakse nii ettevõtte töötajate kui ka juhtkonna poolt. Ülemiste Raamatupidamisbüroo töötajatest ei oma keegi kutsestandardit, kuid raamatupidajad on valmis kutseksamid ära tegema. Kutsestandard näitab, et raamatupidaja omab teadmisi ning see on kvaliteedinäitaja. Tööle värbamise käigus ei ole kutsekvalifikatsioon oluline faktor, kuid ettevõtte juhataja sooviks, et kutsestandard oleks rohkem levinud. Ettevõtte juhataja pooldab seda, kui keegi raamatupidajatest soovib kutseksamid sooritada ning on nõus eksamid kinni maksma.

Üldiselt positiivsest suhtumisest kutsekvalifikatsiooni võib järeldada, et Ülemiste Raamatupidamisbüroo töötajad soovivad ennast arendada ning kutsestandard omab väärtust töötaja jaoks. Selleks, et raamatupidamisbüroo poolt pakutava teenuse kvaliteeti tõsta, võiks olla kõigil töötajatel kutsestandard. See näitab kliendile ettevõtte kvaliteeditaset ning suurendab kliendi kindlustunnet pakutava teenuse osas. Kliendi rahulolu on seotud ka tulevaste ja potentsiaalsete klientidega. Kui klient on teenusega rahul, siis soovitakse seda ka teistele ettevõtetele, kes vajavad raamatupidamisteenust, mis tähendab, et kutsestandard on kaudselt seotud ettevõtte eesmärgiga kasvada.

2.6 Uue süsteemi kujundamine kvaliteedi parendamiseks

Uue töö kvaliteedisüsteemi kujundamiseks on vaja paika panna ettevõtte väärtused ja eesmärgid. Need on organisatsiooni arendamise alustalad. Ettevõtte väärtused ja eesmärgid seavad

ettevõttele suuna, kuhu ettevõtte soovib jõuda. Eesmärkide osas ei loe see kui hästi need sõnastatud on vaid see, kui realistlikud need on. (Mänd 2014, 18)

Selleks, et ettevõtte saaks muutuda ja areneda, on vaja eesmärke ja väärtusi tutvustada ka töötajatele. Ühise eesmärgi nimel töötades on eesmärkide saavutamine realistlikum. Kui töötajad tunnevad ettevõtte põhimõtteid siis on ka uue kvaliteedisüsteemi juurutamine kergem. (Mänd 2014, 27)

Ülemiste Raamatupidamisbüroo praeguseks eesmärgiks on kasvada ning tulevikus laiendada tegevusvaldkonda. Ettevõtte töötajad teadsid ettevõtte eesmärki ning kuhu suunda ettevõtte püüdleb. Ettevõtte suurenemisel on vaja töö kvaliteedisüsteemi, mille abil parendada klientidele pakutava raamatupidamisteenuse kvaliteeti.

Peatükis 2.4 on välja toodud kvaliteedisüsteemide analüüs. Analüüsi käigus selgus, et kvaliteedisüsteemidest, mis on töö metoodilises osas välja toodud, sobib Ülemiste Raamatupidamisbüroole nn neljasilma printsiip, mida hakatakse kasutama kord kvartalis.

Nn neljasilma printsiipi teostab teine töötaja ja selle täimine kuulub tööaja hulka. Kontrolli läbi viimiseks kasutatakse töökontrolli tabelit, mis on leitav lisas 6. Tabeli täitmise käigus vaadatakse üle aruanded, müügi- ja ostureskontro ning kas need on võrdsed bilansis kajastuvaga. Samuti vaadatakse üle ettemaksud (nii ostjate kui ka hankijatele) ja pannakse kirja ettemaksude summa. Ettemaksud on asjad, millega tuleb jooksvalt tegeleda. Kui ettemaksud on väga suured ja pikaajaliselt bilansis kajastatud, siis suurendab see asjatult bilansimahtu. Vaadatakse üle, kas igas kuus on tehtud amortisatsioonikanded ja kas põhivara jääkväärtus võrdub bilansis olevaga.

Tabeli täitmiseks valib kontrollija 4 teise raamatupidaja klienti ning täidab nende raamatupidamise kohta tabeli. Peale tabeli täitmist lisavad kontrollija ja raamatupidaja tabelile digiallkirjad ning see saadetakse juhatajale. Scorsse lisatakse ülesanne töökontrolli tabeli täitmise kohta.

Ettevõtte juhataja vaatab kord aastas kõikide klientide raamatupidamised üle. See annab ettevõtte juhtkonnale selgust selles, kuidas ettevõttes tööd tehakse ning tagab omakorda kontrolli raamatupidajate omavahelise kontrolli üle. Mida suurem on kontroll, seda vähe tõenäolisem on, et raamatupidamisse jäävad vead ning klient saab kvaliteetsemat teenust.

Ülemiste Raamatupidamisbüroo teenuse kvaliteedi parendamiseks tuleb rohkem korraldada ühiseid koolitusi ning üritusi. Maksumuudatuste või muude uute raamatupidamisega seotud

seaduste rakendamisel kutsutakse kontorisse koolitaja, kes räägib kogu kollektiivile jõustuvatest muudatustest. Kollektiivi keskel julgetakse rohkem koolitajalt küsida. Samuti annab see töötajatele võimaluse omavahel tööalaselt suhelda. Meeldiv kollektiiv lisab töökohale lisaväärtust.

Raamatupidajad omavad erinevaid teadmisi ning tahaksid käia erinevatel koolitustel end täiendamas. Selleks tuleks luua personaalne koolituseelarve, mille eest on töötajal õigus aasta jooksul käia koolitustel. Personaalne koolituseelarve näitab ettevõtte panust töötajasse ning töö kvaliteeti. Koolituse eelarve summa määrab ettevõtte juhtkond.

Arenguvestlused tuleb muuta regulaarsemaks. Vestlused toimuvad iga pooleaasta tagant ning see annab töötajale võimaluse väljendada isiklikke eelistusi ja probleeme, mis on seotud töökohaga. Sagedasem arenguvestluste korraldamine tagab töötajate rahulolu tööga ja koormusega. Töötaja rahulolu on oluline näitaja ning aitab kaasa kvaliteedi parendamisele.

Raamatupidajate töö kvaliteeti mõjutavad erinevad motivatsioonitasud. Selleks, et motiveerida töötajat kutsestandardi eksameid sooritama, paneb tööandja välja ühekordse tasu eksamite sooritamise eest. Kutsestandard näitab, et töötaja omab raamatupidamisalast kompetentsi üldtunnustatud tasandil.

Alustaval raamatupidajal võiks olla raamatupidaja 5 kutsetase ning kogenumal teenuste osutajal raamatupidaja 6 kutsetase. See annab kliendile kindlustunde töö kvaliteedi osas ning on büroole heaks turundusinstrumendiks.

Selleks, et motiveerida töötajaid end püsivamalt ettevõttega siduma, makstakse töötajale ka preemiat tööstaaži eest. Preemia määratakse töötajatele iga ettevõttes töötatud viie aasta eest ning see näitab töötajatele, et nendest hoolitakse ja nad on ettevõttele väärtuslikud.

Uue kvaliteedisüsteemiga on ettevõtte juhatajal võimalik efektiivsemalt hinnata töötajate töö kvaliteeti ning seda kontrollida. Kvaliteedisüsteem aitab tagada töötajate rahulolu läbi arenguvestluste ning personaalse koolitusprogrammi. Kutsestandardi eksamite läbimisel makstav tasu annab töötajale motivatsiooni eksamid ära teha.

Samuti võiks Eestis olla kehtestatud reegel, mille kohaselt peab teenust osutavas firmas olema vähemalt üks raamatupidaja 6 kutsetaset omav töötaja. See aitab raamatupidamisteenuseid pakkuvate firmade turul kvaliteeditaset ühtlustada ning pakkuda kvaliteetsemat teenust.

KOKKUVÕTE

Raamatupidamisteenuse pakkumine on valdkond, kus tegutsevaid firmasid on palju ning pakutava teenuse kvaliteet seetõttu väga kõikuv. Selleks, et Ülemiste Raamatupidamisbüroo OÜ saaks klientidele pakkuda ainult kvaliteetset teenust, tuleb kujundada süsteem, mille alusel kontrollida raamatupidajate tööd ning ühtlustada raamatupidamisteenuse kvaliteeti. Lõputöö eesmärgiks on kujundada Ülemiste Raamatupidamisbüroo OÜle kvaliteedisüsteem, mille abil oleks võimalik parendada klientidele pakutava teenuse kvaliteeti. Esitatud uurimisküsimused said vastused.

Raamatupidaja töökvaliteedi parendamise üheks peamiseks meetodiks on kvaliteedisüsteemi loomine. Kvaliteedisüsteeme on mitmeid: ISO 9000 standardid, kuue sigma meetod, nn nelja silma printsiip, teeninduskaardid ning veebilahendused. Kvaliteedisüsteemide analüüsi käigus leiti, et suurematele ettevõtetele mõeldud kvaliteedisüsteemid ei sobi Ülemiste Raamatupidamisbüroole. Veebilahendused ning teeninduskaardid ei olnud piisavalt efektiivsed lahendused, et neid Ülemiste Raamatupidamisbüroo töö kvaliteedisüsteemi loomisel kasutada. Nn nelja silma printsiipi hakatakse ettevõttes rakendada kord kvartalis ja aastas.

Töö käigus tehti kvalitatiivne uuring ettevõtte juhatajaga ning nelja töötajaga. Uuringu käigus selgus, et büroo töötajad ei tea, kas nende tööd kontrollitakse ning hetkel puudub büroos kvaliteedisüsteem, mille abil tagada klientidele parem ja ühtlasem kvaliteet. Samuti ei oma Ülemiste Raamatupidamisbüroo OÜ töötajad kutsestandardit, kuid on huvitatud eksamite sooritamisest. Ettevõtte juhataja suhtub kutsestandardisse positiivselt ja on valmis kutsetaseme eksamitasud hüvitama.

Töö tulemusena võetakse Ülemiste Raamatupidamisbüroo OÜs kasutusele uus efektiivne kvaliteedisüsteem, mis on kujundatud analüüsi ning järelduste põhjal. Süsteem koosneb regulaarsetest arenguevestlustest, mida peetakse iga poole aasta tagant. Regulaarsed arenguevestlused tagavad töötaja rahulolu tööga, mis ühtlasi omakorda tõstab töö kui ka kliendile pakutava teenuse kvaliteeti.

Üks osa kvaliteedisüsteemist on nn neljasilma printsiip ja töökontrolli tabeli täitmine. Raamatupidamise efektiivsemaks ülevaatamiseks koostati töökontrolli tabel, mille täitmine kord kvartalis tagab ühtlasema kvaliteedi ja ettevõttesise kontrolli. Samuti vaatab ettevõtte juhataja kord aastas üle kõigi büroo klientide raamatupidamised. Lisaks hakatakse kvaliteedi parendamiseks Ülemiste Raamatupidamisbüroo OÜs korraldama ühiseid koolitusi ning rohkem ühiseid üritusi. Töötajatele määratakse personaalse koolituseelarve, mis võimaldab käia erialastel koolitustel ning ennast täiendada. Personaalne koolituseelarve annab töötajale võimaluse individuaalseks arenguks ning ühised koolitused ja üritused suurendavad töövaimu ning kollektiivset läbisaamist. Samuti kuulub süsteemi motivatsioonitasu kutsekvalifikatsiooni omandamise eest ja preemia firmas töötatud aja eest, mis määratakse iga viie töötatud aasta tagant. Tasu motiveerib töötajaid sooritama kutseeksameid ning samas tunnustab töötajaid, kes omavad kutsekvalifikatsiooni. Töötajad, kes omavad kutsekvalifikatsiooni annavad ettevõttele lisaväärtust ning on oluliseks turundusinstrumendiks.

Kokkuvõtvalt parendab kvaliteedisüsteemi kujundamine klientidele pakutava raamatupidamisteenuse kvaliteeti Ülemiste Raamatupidamisbüroo OÜs. Töö kvaliteet on kliendile väga oluline teenusepakkuja valikul ning kvaliteedisüsteem aitab kaasa büroo kasvule. Lisaks oleks oluline luua riiklik kontroll raamatupidamisteenuseid pakkuvatele ettevõtetele, mille järgi vähemalt üks raamatupidamist pakkuva firma töötaja peab omama raamatupidaja 6 kutsetaset.

SUMMARY

IMPROVEMENT OF THE QUALITY OF ACCOUNTANT'S WORK (BASED ON THE EXAMPLE OF ÜLEMISTE RAAMATUPIDAMISBÜROO OÜ)

Kaidi Laup

The quality of accounting services differs between various accounting companies due to the lack of quality control systems. The aim of the thesis is to create a quality system which would improve the quality of accounting services. For that, qualitative and quantitative analysis was used to determine a quality system which would best fit the needs of a small accounting company like Ülemiste Raamatupidamisbüroo OÜ. The aims of the thesis were:

1. Which are the most widely used quality systems?
2. Which quality systems have been previously used by Ülemiste Raamatupidamisbüroo OÜ and how effective they were?
3. What needs to be changed in the current quality system of Ülemiste Raamatupidamisbüroo OÜ and what is the expected result?

Most widely used quality systems are ISO 9000 Series of Quality Standards, Six Sigma method, the four eyes principle, questionnaires and web solutions. The best fit quality system for Ülemiste Raamatupidamisbüroo OÜ is the four eyes principle which will be used quarterly. The four eyes principle relies on colleagues checking each others work and filling the necessary control table. In addition to the four eyes principle, Ülemiste Raamatupidamisbüroo OÜ will use other methods to improve the work quality. The accounting firm is going to create a profession personal training budget. To motivate workers to take accounting qualification exams the employer will pay for all the exams. Also regular personal development evaluations will be carried out by the manager to better understand the needs of employees and more social events will be held to increase socialising between colleagues. To improve overall quality of accounting new regulations should be created by the Tax and Customs board which would define minimal training qualifications for people who offer accounting services.

KASUTATUD ALLIKATE LOETELU

- Auditikäsiraamat.* (2008). Riigikontroll. Kättesaadav:
<https://www.riigikontroll.ee/LinkClick.aspx?fileticket=VolfAiO3mOM%3D&tabid=112&mid=706&...>, 26. oktoober 2019.
- Blank, T. (2012). Uued raamatupidamise kutsestandardid. *Spetsialist*, 4.
- Chasteen, L., Flaherty, R., O'Connor, M. (1992). *Intermediate Accounting*. New York: McGraw-Hill Inc.
- Eesti Raamatupidajate Kogu. (2019). *Hetkel kehtivad raamatupidaja kutsestandardid*. Kättesaadav:https://www.erk.ee/index.php?option=com_content&view=article&id=220:hetkel-kehtivad-raamatupidaja-kutsestandardid&catid=11:uudised&Itemid=374&lang=et, 22.oktoober 2019.
- Eilifsen, A., Messier Jr., W. F., Prawitt, D. F., Glover, S. M. (2014). *Auditing & Assurance Services*. Berkshire: McGraw-Hill Education.
- Evans, J. R., Lindsay, W. M. (2014). *Managing for Quality and Performance Excellence*. South-Western Cengage Learning.
- Evans, R. J., Lindsay, W. M. (2005). *The Management and Control of Quality*. Mason: South-Western.
- Hoyle, D. (2007). *Quality Management Essentials*. Oxford: Elsevier Limited.
- Hõimoja, H. (2000). *Õppeinfo*. Kättesaadav:
http://www.ene.ttu.ee/elektriamid/oppeinfo/Aar5410/3_Kvaliteedijuhtimine.pdf,
23.oktoober 2019.
- Jagomägi, A. (2009). *Kvaliteediõpetus*. Tallinn: Tallinna Tehnikakõrgkool.
- Jarve, K. (2018). *Deloitte*. Scoro on Eesti kiireimini kasvav tehnoloogiaettevõte. Kättesaadav:
<https://www2.deloitte.com/ee/et/pages/about-deloitte/articles/Fast50-report-2018.html#>,
23. oktoober 2019
- Levald, H. (2014). *Kvaliteedijuhtimine igapähele*. Tallinn: TEA kirjastus.
- Melk, T., Surva, L. (2013). *Raamatupidaja kriminaalõiguslik vastutus*. Raamatupidamisuudised.
- Mänd, K. (2014). *Organisatsiooni arendamine*. Eesti Mittetulundusühingute ja Sihtasutuste Liit.

- Pande, P. S., Neuman, R. P., Cavanagh, R. R. (2002). *Kuue Sigma tee*. Kirjastus Pegasus.
- Raamatupidajad*. (2008). Kool. Kättesaadav: <http://www.kool.ee/?8173>, 22. oktoober 2019.
- Salvik, M., Tšimpoaka, D. (2012). Raamatupidaja kriminaalvastutus, *Spetsialist*, 25.
- Schroeder, R. G., Clark, M. W., Cathey, J. M. (2014). *Financial Accounting Theory and Analysis*. Hoboken: John Wiley & Sons Inc.
- Stuart, I., Stuart, B., Pedersen, L. J. (2014). *Accounting Ethics*. Wiltshire: John Wiley & Sons Ltd.
- Tammeraja, M. (2015). *Raamatupidaja kutsetunnistus kui kvaliteedimärk*. Raamatupidaja. Kättesaadav: <https://www.raamatupidaja.ee/uudised/2015/05/08/no-title>, 26. oktoober 2019.
- Taylor, J. R. (1989). *Quality Control Systems*. Singapore: McGraw-Hill Book Company.
- Uku*. (2019). Uku võimalused. Kättesaadav: <https://getuku.ee/voimalused>, 26. oktoober 2019.
- Vühner, K., Ülemiste Raamatupidamisbüroo OÜ juhataja. Autori intervjuu. Helisalvestis. 12. november 2019
- Ülemiste Raamatupidamisbüroo OÜ raamatupidaja 1. Autori intervjuu. Helisalvestis. 12. november 2019
- Ülemiste Raamatupidamisbüroo OÜ raamatupidaja 2. Autori intervjuu. Helisalvestis. 12. november 2019
- Ülemiste Raamatupidamisbüroo OÜ raamatupidaja 3. Autori intervjuu. Helisalvestis. 12. november 2019
- Ülemiste Raamatupidamisbüroo OÜ raamatupidaja 4. Autori intervjuu. Helisalvestis. 12. november 2019

LISAD

Lisa 1. Intervjuu raamatupidajaga nr 1

1. Kui kaua olete Ülemiste Raamatupidamisbüroos töötanud?

Olen Ülemiste Raamatupidamisbüroos töötanud ühe aasta.

2. Mitu aastat/kui kaua olete raamatupidajana töötanud?

Raamatupidajana olen töötanud alates aastast 1994.

3. Milliseid omadused on raamatupidajana töötades eriti olulised?

Minu arvates peaks raamatupidajal olema täpsus, korrektsus, natukene paindlikkust ka. Oleneb kus töötada ka. Siin töötades on vaja ka kannatlikust. Vahepeal mõni klient ütleb, et teeme asja ära täpselt õigeks kuupäevaks, siis on vaja oodata.

4. Kas tööalaste küsimuste korral on Teil alati võimalus pöörduda ettevõtte juhataja poole?

Jah, on küll võimalik pöörduda juhataja poole.

5. Kas tunnete, et praegune töökoormus on piisav?

Praegune töökoormus võiks olla natukene suurem. Selle aasta ajaga olen nüüd sisse elanud ja tunnen, et tööd võib natuke rohkem olla küll.

6. Kas firmas on olemas arenguvõimalused? Millised? Millised on võimalused lisatööle?

Firmas on kindlasti erinevaid arenguvõimalusi. Näiteks on võimalik hakata finantsanalüüsi pakkuma, aga mina isiklikult seda teha ei tahaks. Ka isiklikul tasandil on erinevaid arenguvõimalusi, sest firmad on väga erinevad ja iga firmaga õpitakse midagi juurde. Sel juhul tuleks lihtsalt keerulisemaid firmasid endale võtta. Paljudel firmadel on tegelikult konsolideerimised ja muud keerulisemad asjad, mis tegelikult arendavad palju iseennast.

7. Kas ütleksite, et Teil on mitmekülgne kliendibaas?

Jah.

8. Kui palju Teie tööd kontrollitakse? Kas seda tehakse piisavalt?

Minu tööd küll kontrollitakse ja tehakse ilmselt piisavalt ka.

9. Kui kindlalt tunnete ennast raamatupidamise osas?

Kuna on ikka päris palju erinevaid programme ja kõik see on minu jaoks palju uus, siis ikka vahepeal tekib küsimusi. Aga see on väga hea, et saab kohe küsida. Nii pea kui on mingeid küsimusi, siis saab kohe juhataja juurde minna. No 100% kindlalt ennast küll ei tunne, aga selline 80% umbes.

10. Kuidas suhtutakse vigadesse?

Kellelgi ei meeldi vead. Eriti kui oled töötanud juba piisavalt kaua, et võiks osata. Samas kui kõik on uus ja varasemalt oled tegelenud hoopis teistsuguste programmidega, siis võib teinekord tekkida hoopis selline tehnilisi probleeme või küsimusi, mida ma ei oska seadistada või leida vahepeal. Vahepeal on natukene mure, et liiga palju muret teen.

11. Millistes valdkondades küsimustes tunnete, et jääb teadmistest puudu või võiks ennast rohkem koolitada?

Jooksvad küsimused ja pigem ikka see tehniline osa, et mida kõike see programm võimaldaks. Ma ilmselt ei oska kõiki võimalusi ära kasutada. Lihtsad asjad saab jooksvalt küsida või ise otsida. Ilmselt maksustamine, just keerulisemad, kuid alati saab küsida.

12. Mille järgi hindaksite, et raamatupidaja on teinud head tööd?

Raamatupidaja on teinud head tööd, kui ei ole palju parandusi temast sõltuvalt. Tihti ei ole kõik asjad ka nendest sõltuvalt, näiteks kui hiljem tuleb välja hunnik dokumente, mis tegelikult puudu olid.

13. Mille järgi hindaksite raamatupidaja töö kvaliteeti?

Ma arvan, et see kui raamatupidaja ei vaata, et ostuarvetel on tegelikult märgitud erisoodustused ja muud maksud ning jätab deklareerimata ja hiljem parandab. Siis tuleb maksta kõik need maksud ja viivised. See on päris suur apsakas juba ja mõjutab kvaliteeti. Samuti peaks raamatupidaja andma kliendile ka natuke nõu, mida saaks firmajuht kohe jooksvalt paremini teha.

14. Kas töökvaliteet peaks olema seotud töötasuga?

Ma ei tea. Ma arvan, et selline baashind peaks ikka teada olema. See ei ole ju üksühele. Tööd ei tee ju sellepärast õigemalt, sest saad mingi summa selle pealt rohkem juurde.

15. Mis arvate Scorost? Mugavus, efektiivsus, vajalikkus. Kas tunned, et Scoro on piisav selleks, et tagada ettevõtte sisene kontroll ja teenuse kvaliteet või oleks vaja midagi täpsemat?

Ma arvan, et Scoro on täitsa okei ja piisav.

16. Kuidas suhtuksite sellesse kui võetakse Scoro asemel kasutusele uus veebilahendus?

Ma peaks ikka enne teadma, mis see ikka on. Ma ei tea kas on mõtet, kui lihtsalt vaja tunnid kirja panna. Kogemus teiste programmidega puudub, nii et ei oska öelda.

17. Mis arvate kutsekvalifikatsioonist ja kui oluliseks peate seda? Kas omate kutsekvalifikatsiooni? Kui ei, siis mis põhjusel?

Ma ei kujuta ette, mis hetkest see antakse. Ma ise ei ole kuskil midagi teinud. Aga täitsa põnev oleks need ära teha. See oleks enda jaoks hea.

Lisa 2. Intervjuu raamatupidajaga nr 2

1. Kui kaua olete Ülemiste Raamatupidamisbüroos töötanud?

Kohe varsti saab aasta.

2. Mitu aastat/kui kaua olete raamatupidajana töötanud?

Üleüldse olen raamatupidajana töötanud 2006. aastast. No isegi natuke varem ka juba, aga nii moodi täielikult 2006. aastast.

3. Millised omadused on raamatupidajana töötades eriti olulised?

No ta peab olema ikka kohusetundlik. Mina ise olen üritanud niimoodi. Samuti peab kinni pidama tähtaegadest, aus. Ehk siis kohusetundlik, peab tähtaegadest kinni ja aus.

4. Kas tööalaste küsimuste korral on Teil alati võimalus pöörduda ettevõtte juhataja poole?

Siin on küll võimalik. Varasemates töökohtades ei ole saanud juhataja poole pöörduda.

5. Kas tunnete, et praegune töökoormus on piisav?

Jah, praegune töökoormus on väga piisav, eriti väikse lapse kõrvalt.

6. Kas firmas on olemas arenguvõimalused? Millised? Millised on võimalused lisatööle?

Jah, ikka. Minule meeldib siin, sest siin on nii palju erinevaid ettevõtteid, kellel on erinev tegevusala. Raamatupidamise alal on võimalus ennast koguaeg arendada, kogu aeg tuleb midagi uut jälle juurde, mida varem pole teinud.

7. Kas ütleksite, et Teil on mitmekülgne kliendibaas?

Jah on küll, see meeldibki.

8. Kui palju Teie tööd kontrollitakse? Kas seda tehakse piisavalt?

Ma ei tea. Ma ei oska öelda. Pole selliseid märkuseid olnud, kui siis olen ise küsinud. Kunagi ammu oli küll, et juhataja ütles paari asja, mis olid valesti. Üks kahest, et kas ei ole vaadatud või ei ole vigu.

9. Kui kindlalt tunnete ennast raamatupidamise osas?

Hetkel mitte eriti. Olen lapsehoolduspuhkuselt tagasi ja ei ole piisavalt aega lugeda või õppida, mida tegelikult tahaks. Laps võtab kogu aja ära. Koolitustel tahaks ka käia, aga ei ole veel nii sisse elanud. Paaril koolitusel olen käinud, kuid võiks rohkem isegi.

10. Kuidas suhtutakse vigadesse?

Siin firmas suhtutakse normaalselt. Ta ütleb, et ärge tehke ja ei ole väga kurja suhtumist sellesse.

11. Millistes valdkondades küsimustes tunnete, et jääb teadmistest puudu või võiks ennast rohkem koolitada?

MTÜd on selline valdkond, mida pole kunagi teinud ja mida tahaks teha. Ise olen koguaeg tahtnud rohkem kuluarvestust teha. See on see, mis on koolis puudulikuks jäänud.

12. Mille järgi hindaksite, et raamatupidaja on teinud head tööd?

No kindlasti peavad deklaratsioonid õigel ajal olema esitatud. Pean mõtlema natuke, see on selline küsimus, millele kunagi ise pole mõelnud. Mida vähem viga ja parandusi raamatupidaja teeb, aga no samas ei saa ka seda nii hinnata. No iga kuu peavad kindlasti kõik saldod klappima ehk siis tuleb kõik pangad ja maksusaldod üle kontrollida, et klapiksid sellega, mis programmis on. Kuu lõpus tuleb ka kõik üle vaadata aruanded ja muud asjad, see on juba hea näitaja. Siis leiab palju oma vigu üles ja noh tegelikult peamiselt eksidki ju sina ise. Peab leidma sellise viisi, kuidas iseennast kontrollida. Kui see viis on sul käes, siis võrdled reskontrosid bilansiga, maksuameti saldosisid. Kindlasti on ka sellised asju, mida sa ei leia. Kui ostuarve sisestamisel eksisid ja sul on kuus 400 ostuarvet, siis ei saa veast enne teada, kui hankija teatab, et midagi on valesti. 400 ostuarvet ei hakka ju ükshaaval ülevaatama, see on nii mõttetu aja raiskamine. Tahestahtmata võib vigu tekkida.

13. Mille järgi hindaksite raamatupidaja töö kvaliteeti?

No vot ma ei oskagi öelda. Kui keegi teine sinu tööd üle ei vaata, siis võib ollagi selliseid asju, mille kohta sa kunagi ei saagi teada, et seda valesti teed. Ise peab teadma oma tööd ja leidma viisid, kuidas ennast kontrollida.

14. Kas töö kvaliteet peaks olema seotud töötasuga?

Ma arvan küll. Kliendi tagasiside võib olla aitab ja klientide arv ka näiteks.

15. Mis arvate Scorost? Mugavus, efektiivsus, vajalikkus. Kas tunned, et Scoro on piisav selleks, et tagada ettevõtte sisene kontroll ja teenuse kvaliteet või oleks vaja midagi täpsemat?

Minul on Scoroga esimene kokkupuude ja minule meeldib. Ma pole kunagi aja peale tööd teinud. Ühelt poolt on see jälle nagu raskem, sest mul läheb meelest ära ajalisi sissekandeid teha. Teiselt poolt mulle jälle väga meeldib. Puudusi ei oska välja tuua selle kohapealt, kuna tegu on minu jaoks uue asjaga, siis ei oska veel hinnata. Hea, et isegi nii palju on. Peaasi, et ise ära ei unusta neid ülesandeid lisada.

16. Kuidas suhtuksite sellesse kui võetakse Scoro asemel kasutusele uus veebilahendus?

Kui on vaja ja see lisab mingit lisaväärtust, kuid hetkel olen Scoroga väga rahul.

17. Mis arvate kutsekvalifikatsioonist ja kui oluliseks peate seda? Kas omate kutsekvalifikatsiooni? Kui ei, siis mis põhjusel?

Kutsekvalifikatsioon minu arvates peab olema. Mul endal on olnud. Mul oli see esimene raamatupidaja assistent. Nad muutsid mingi aeg seal neid asju ja see muutis kehtetuks, nüüd peaksin tegema lisaeksami. Ma ise tunnen, et mul on seda vaja. Enesetunne on nagu parem kui see paber käes, et ma päris loll ei ole.

Lisa 3. Intervjuu raamatupidajaga nr 3

1. Kui kaua olete Ülemiste Raamatupidamisbüroos töötanud?

Ülemiste Raamatupidamisbüroos olen töötanud eelmise aasta märtsist.

2. Mitu aastat/kui kaua olete raamatupidajana töötanud?

Raamatupidajana olen töötanud kuskil 12 aastat.

3. Milliseid omadused on raamatupidajana töötades eriti olulised?

Täpsus ja kohusetundlikkus on olulised.

4. Kas tööalaste küsimuste korral on Teil alati võimalus pöörduda ettevõtte juhataja poole?

Jah, on küll võimalik.

5. Kas tunnete, et praegune töökoormus on piisav?

Piisav on kindlasti, võib olla võiks natukene isegi vähem olla.

6. Kas firmas on olemas arenguvõimalused? Millised? Millised on võimalused lisatööle?

Arenguvõimalused on kindlasti olemas. Ettevõtte juhtkond toetab väga seda, kui keegi tahab ennast arendada mingil teemal. Kuna neil endal on ka plaanis suurened ja areneda, siis kindlasti. Suurematel klientidel oleks tegelikult vaja ka seda finantsanalüüsi poolt, mida nad praegu tegelikult sisse ostavad. Siin tasub mõelda sellele, et keegi võiks meil ka seda teha.

7. Kas ütleksite, et Teil on mitmekülgne kliendibaas?

Jah, kindlasti.

8. Kui palju Teie tööd kontrollitakse? Kas seda tehakse piisavalt?

Ma ei tea, kui palju kontrollitakse, aga meie töös lihtsalt on nii, et kui keegi mingi asja valesti teeb, siis see tuleb välja. Kas leiad siis ise või keegi teine, aga muud valikut ei ole, see lihtsalt tuleb välja.

9. Kui kindlalt tunnete ennast raamatupidamise osas?

Viimasel ajal tunnen ennast juba päris kindlalt.

10. Kuidas suhtutakse vigadesse?

Vigadega on nii, et sellist inimest, kes vigu ei tee, ei ole olemas. Isegi raamatupidajad on inimesed ja ega raamatupidajad eksivad ka. Oluline on lihtsalt oma viga tunnistada ja see parandada ning mitte langeda musta masendusse, kui sa ennast materdad. Ettevõtte juhtkond on samal arvamusel, et keegi meist pole eksimatu, kuid loomulikult tuleb ka ise olla hoolikas.

11. Millistes valdkondades küsimustes tunnete, et jääb teadmistest puudu või võiks ennast rohkem koolitada?

Võib olla võiks rohkem teada erinevatest rahvusvahelistest küsimustest, just erinevate käibemaksude osas. Ei oskagi öelda. Tegelikult saab igalt poolt vastused kõigele, mis kuskilt vaja on. Tänapäeval on selles suhtes hea tööd teha, et infot liigub. Ei ole sellist asja, et keegi kuskil midagi ei tea.

12. Mille järgi hindaksite, et raamatupidaja on teinud head tööd?

Ettevõttes peavad asjad korras olema ja kontrolli all.

13. Mille järgi hindaksite raamatupidaja töö kvaliteeti?

Siinkohal on oluline see sisulise poole kokku viimine sellega, mis tegelikult on. Et kõik numbrid oleksid õigesti kohtades kajastatud. See on kõige olulisem.

14. Kas töökvaliteet peaks olema seotud töötasuga?

Arvan küll.

15. Mis arvate Scorost? Mugavus, efektiivsus, vajalikkus. Kas tunned, et Scoro on piisav selleks, et tagada ettevõtte sisene kontroll ja teenuse kvaliteet või oleks vaja midagi täpsemat?

Ma ei oska millegagi võrrelda. Olen ise ainult Scorot kasutanud ja varem pidasin arvestust Excelis. Minu arust on see Scoro juba selles suhtes palju parem valik. Võimalik, et on ka midagi palju paremat.

16. Kuidas suhtuksite sellesse kui võetakse Scoro asemel kasutusele uus veebilahendus?

Kui see võimaldab rohkem ja on seda vaja, siis miks mitte.

17. Mis arvate kutsekvalifikatsioonist ja kui oluliseks peate seda? Kas omate kutsekvalifikatsiooni? Kui ei, siis mis põhjusel?

Mina ei ole kunagi ühtegi seda eksamit teinud. Ma tean küll, millised ülesanded seal on ja ma oskan neid lahendada. Mu eelmine tööandja ei pidanud neid oluliseks. Ja siin ei ole nagu jõudnud. Kui peetakse oluliseks, siis miks mitte. Ma olen väga head tööd saanud teha ka ilma nende eksamiteta. Need ülesanded on väga paljud sellised, mida tegelikult sul igapäeva töö vaja ei ole. Loomulikult pead teadma, kus need asjad peavad olema ja kust need tulevad, aga käsitsi neid asju meil siin keegi ei tee enam.

Lisa 4. Intervjuu raamatupidajaga nr 4

1. Kui kaua oled Ülemiste Raamatupidamisbüroos töötanud?

Kohe saab aasta täis. Alustasin praktikandina, kuid nüüd olen täiskohaga raamatupidaja.

2. Mitu aastat/kui kaua oled raamatupidajana töötanud?

Raamatupidajana olen töötanud natuke vähem kui aasta.

3. Millised omadused on raamatupidajana töötades eriti olulised?

Minu arvates on raamatupidaja töös oluline täpsus, ausus. Kindlasti peab olema loogilise mõtlemisega ja reaalinete inimene. Loovinimese jaoks muutuks see töö liiga kuivaks ja rutiinseks. Kohusetundlik peaks ka olema.

4. Kas tööalaste küsimuste korral on Teil alati võimalus pöörduda ettevõtte juhataja poole?

Jah on küll. Ettevõttes just see meeldibki, et on vaba õhkkond ja saab küsimustega teiste töötajate poole pöörduda.

5. Kas tunnete, et praegune töökoormus on piisav?

Kuna käin hetkel ka koolis, siis on töökoormus täiesti piisav. Peale kooli lõppu võtaks isegi koormust/firmasid juurde.

6. Kas firmas on olemas arenguvõimalused? Millised? Millised on võimalused lisatööle?

Firmas on arenguvõimalusi palju tegelikult. Kuna firma on veel väike siis kasvamise ja laienemise ruumi on. Hetkel tegeletakse ainult raamatupidamisteenuse pakkumisega, kuid tulevikus on kindlasti võimalik suurendada tegevusvaldkonda. Üks variant on näiteks finantsanalüüs. Kui olen õigesti arusaanud siis suuremad firmad ostavad seda teenust hetkel sisse kuskilt mujalt. Kindlasti on sellest finantsanalüüsist võimalik veel edasi minna pakkudes finantsalast nõu või võtta hoopis tööle oma ala eksperdid (maksukonsultant).

7. Kas ütleksite, et Teil on mitmekülgne kliendibaas?

Jah, mitmekülgne on küll.

8. Kui palju Teie tööd kontrollitakse? Kas seda tehakse piisavalt?

Mulle tundub, et tööd otseselt ei kontrollita, st otsest rutiini, süsteemi selles osas ei ole. Küll aga kui on jooksvaid küsimusi, siis vaatame need tavaliselt juhatajaga üle. Selle käigus vaatame üle ka kogu bilansis kajastuva ning arutame ja vajadusel parandame tehtud vigu.

Arvan, et tegelikult peaks seda rohkem tegema, sest nii palju on selliseid raamatupidajaid, kes tegelikult on kui andmesisestajad. See tähendab et töötavad automaatselt ega mõtle loogiliselt. Alati tuleb tegelikult mõelda ja arusaada, millised kanded tekivad peale programmis tehtud klikki.

Raamatupidamise ülesannete kirjapanemisel nt Scorosse ei näe tegelikku raamatupidamise sisu.

9. Kui kindlalt tunned ennast raamatupidamise osas?

Kui ausalt öelda, siis ei ole enda raamatupidamise osas väga kindel. Tunnen, et kogemust on veel vähe, kuid olen saanud tööd alustada väga hoolivas ja toredas ettevõttes, kus saan kohe küsida kui midagi on jäänud arusaamatuks või tekib kahtlus, kuidas midagi kajastada.

10. Kuidas suhtutakse vigadesse?

Iga inimene teeb vigu ja võib eksida, kuid veal ja veal on vahe. Üks viga on tulnud laiskusest ja lohakusest ning teine peale pikka läbikaalumist või oli olnud lihtsalt nn „näpukas“. Üldiselt suhtutaksegi nii, et iga inimene teeb vigu, kuid kui tööd tee siis anna enda parim. Kui ei oska või ei saa aru, siis kindlasti küsi, uuri, ära hakka ise soperdama.

11. Millistes valdkondades küsimustes tunned, et jääb teadmistest puudu või võiks ennast rohkem koolitada?

Kuna raamatupidamine on valdkond, kus tuleb teada mitmeid seaduseid ja need muutuvad pidevalt, siis hea meelega tahaks käia koolitustel, mis kajastavad muudatusi ja aitavad ennast kurssi viia seaduste muudatustega. See on selge, et igale koolitusele ei jõua, kuid kui kasvõi keegi ettevõttest käib koolitusel, mis puudutab enam-vähem kõiki, siis võiks ta teha väikese lühiülevaate peamistest muudatustest.

Sooviks isiklikult rohkem uurida käibemaksuseadust ja sealseid muudatusi. Selle kohta tekib endal kõige rohkem küsimusi. Samuti oleks huvitav õppida ka soome raamatupidamise kohta. Praegu ei ole sellega veel üldse kokku puutunud.

12. Mille järgi hindaksite, et raamatupidaja on teinud head tööd?

Raamatupidaja on teinud head tööd kui klient on temaga rahul, töö ja hinna suhe on okei. Selleks on muidugi vaja deklaratsioonid õigel ajal esitada, palgad arvestada ja muud jooksvad asjad ära teha, mis vahepeal tekivad.

13. Mille järgi hindaksite raamatupidaja töö kvaliteeti?

Lihtne vastus on muidugi, et deklaratsioonid õigel ajal esitatud ja klient rahul, kuid see ei näita tegelikult mis selle raamatupidamise sisu on. Raamatupidaja peaks sisust aru saama. Raamatupidaja töö on kvaliteetne kui iga number, mis kuhugi pandud on, on läbi mõeldud ja ei ole lihtsalt kuhugi ära tõstetud.

14. Kas töö kvaliteet peaks olema seotud töötasuga?

Töö kvaliteet võiks olla seotud töötasuga.

15. Mis arvad Scorost? Mugavus, efektiivsus, vajalikkus. Kas tunned, et Scoro on piisav selleks, et tagada ettevõtte sisene kontroll ja teenuse kvaliteet või oleks vaja midagi täpsemat?

Scoro on mugav, kuid arvan, et seal on mitmeid funktsioone puudu või vajaka. Näiteks võiks seal olla parem aja sissekande lisamine, et on võimalik ühte ülesannet teha erinevatel päevadel ning jagada ajakasutust. Hetkel on peamiselt kasutusel korduvad ülesanded (palgaarvestus, TSD, KMD ja VD, aastaaruanne), kuid neid võiks rohkem. Neid on võimalik ka ise lisada, kuid see pigem natuke tüütu. Kui oleks võimalik lisada korduv ülesanne ilma ajalise piiranguta ja sinna oleks lihtne pidavalt lisada ajalist sissekannet. Näiteks algdokumentide kogumine ja küsimine käib üldiselt kogu kuu vältel. Selle asemel, et kuus lisada viis erinevat ajakulu kannet sama sisuga ülesande kohta, võiks olla üks kanne, kuhu saab aega lisada.

Minu arvetes on Scoro tegelikult efektiivne erinevate aruannete kajastamise poolest. Seal on lihtne välja võtta, kui palju on kuus aega kulunud teatud kliendile, asendustele jne. Filtreid on palju ja see meeldib väga. Küll aga kuna korduvaid ülesandeid on pigem vähe, siis pannakse muud ülesanded kirja pigem üldsõnaliselt. Võin isiklikult öelda, et ei viitsi pikalt välja kirjutada, mis tööülesandeid täpsemalt tegin.

Samuti võiks Scoros olla selline kommentaaride koht näiteks kuu viimase ülesande juures või lihtsalt ettevõtte juures, kuhu saab kirjutada, et kas see kuu oli rohkem dokumente, oli kinnisvaraga, põhivaraga tehinguid, kas tekkis mingeid küsimusi, ei saanud dokumente kätte jne. See kommentaari lahter võiks välja tulla ka tööaja aruandes, mida ettevõtte juhataja iga kuu lõpus iga kliendi kohta vaatab. Vastavalt sellel on võimalik arutada küsimuste, tekkinud probleemide üle.

Usun, et Scoro on väga vajalik ja mul on hea meel et ettevõttes on selline programm kasutusel. See aitab ka oma tegevustel silma peal hoida. Isiklikult kasutan ka ise koostatud tabelit, kuhu on märgitud ettevõtted ja peamised ülesanded, kommentaari lahter. Täidan seda ise enda kontrolliks ja selleks, et näha koguaeg üldpilti, millistel ettevõtetel midagi puudu on ja mis veel teha vaja on.

16. Kuidas suhtusid sellesse kui võetakse Scoro asemel kasutusele uus veebilahendus?

Kindlasti oleks see esialgu väga harjumatu, kuid iga asjaga harjutakse ära. Olen kuulnud näiteks Ukust ja tundub, et sellega ollakse väga rahul. See oli ainult raamatupidajatele suunatud, mis tähendab, et on pühendatud raamatupidajate vajadustele. Seal pidi olema selline asi, et kui hakkad mingi firmaga tegelema siis tuleb taimer tööle panna. See tundub kuidagi väga ebamugav. Eriti kui keegi helistab ja on vaja kiiresti muu firmaga tegeleda. Kuid selles osas on muidugi mugav, et ei pea eraldi ajalisi sissekandeid tegema(kuigi see oli ka vist võimalik).

Scoros on arusaadav, et tegelikult on tegu programmiga, mis on loodud projektijuhtimiseks, sest meie raamatupidajatena kasutame sealt ainult väikest osa. Et ei ole fokusseeritud täielikult ühe osa väljaarendamisele, vaid on panustatud sellele, et programm hõlmaks võimalikult palju valdkondi ja võimaldaks paljusid tegevusi teha. Aga praegu olen Scoroga enamvähem rahul. Paar asja on, mis võiksid olla teisiti, kuid perfektset programmi polegi olemas, nii et olen rahul.

17. Mis arvad kutsekvalifikatsioonist ja kui oluliseks pead seda? Kas omad kutsekvalifikatsiooni? Kui ei, siis mis põhjusel?

Usun, et kutsekvalifikatsioon näitab mingil määral raamatupidaja töö kvaliteeti ja taset. Pean seda oluliseks, sest see annab aimu sellest, kui pühendunud raamatupidaja on. Ise hetkel veel kutsekvalifikatsiooni ei ole, ei ole lihtsalt aega olnud sellele mõelda ja seda kätte võtta.

Lisa 5. Intervjuu Ülemiste Raamatupidamisbüroo OÜ juhatajaga

1. Milline on ettevõtte eesmärk?

Ettevõtte eesmärk praegu on suurus kasvata ja võimaldada ka lisaametikohti. See jällegi tagab selle, et on võimalik pikemalt puhkust võtta. Kui ettevõttel on juba rohkem suurus, siis võib hakata rohkem keskenduma keskmistele klientidele rohkem. Praegu palju just selliseid väga pisikesi ettevõtteid. Samuti võiks ettevõtte kasvada ka valdkonna poole pealt, et hakata pakkuma finantsanalüüsi teenust.

2. Milliseid omadusi hindate uusi töötajaid tööle võttes?

Keeruline küsimus. Ma arvan, et sellel inimesel peab välja paistma, et ta tahab töötada raamatupidajana. Igaüks kindlasti ei sobi raamatupidajana töötama, peab olema näha, et numbrid sobivad ja et saab iseseisvalt hakkama. Seda tunneb ära siis kui inimene on juba hakanud töötama, kas talle sobib või ei sobi. Oluline ongi see, et töö peab meeldima ja numbrid peavad meeldima.

3. Mida tähendab Teie jaoks kvaliteet ning kuidas seda hindaksite/hindate?

Mingeid reegleid ju otseselt ei ole. Raamatupidamine peab olema tehtud vastavalt erinevatele seadustele ja regulatsioonidele. Suurtes firmades on need asjad rohkem reguleeritud, aga raamatupidamise teenusepakkujaid on hästi erinevaid, aga tihti üritatakse see asi hästi lihtsalt ja kiirelt ära teha. Et kui seda dokumenti ei ole, siis panen selle lihtsalt kuhugi ära ja kõik.

Mina arvan, et enne tuleks ikka kliendi käest küsida seda dokumenti seal üks kord, kaks korda, kolm korda ja kui lõpuks siis seda algdokumenti kätte ei saa, siis lõpuks kannad ta sinna kontole, kus ta olla võiks. Et ei teeks kuidagi liiga lihtsalt või ülejala, klient ei esitanud dokumente, nii et mind ei huvita. Alati tuleks ikkagi anda oma parim, et saan kõik kanded ja asjad esitatud ning kliendi käest vastava informatsiooni kätte ja teha raamatupidamine õigesti. Võib olla mõne kliendiga, kellega üldse ei suju ja ei saa asju kätte, siis pigem loobuda nendest, kui teha raamatupidamist ülejala.

4. Kuidas hindaksite praegu ettevõtte poolt klientidele pakutava teenuse kvaliteeti? Kas kvaliteet on ühtlane, kas ise olete rahul?

Ma arvan, et meil on päris hästi asjad. Kindlasti saaks veel paremini, kuid kui sellist üldist olukorda vaadata siis me teeme päris head tööd. Kümne palli süsteemis ütleksin, et kvaliteet on

seal kuskil seitsme juures. Alati on muidugi võimalik klienti rohkem aidata, aga ma arvan, et meie kvaliteet on päris hea ja me üritame nii, et kõik raamatupidajad teevad ühtemoodi hästi, asjad õigesti tehtud ja klienti teavitatud.

5. Milliseid meetodeid olete varasemalt kasutanud raamatupidajate töökvaliteedi mõõtmiseks või töö kontrollimiseks?

Tegelikult on need meetodid välja mõtlemata. Praegu ise vaatan aegajalt üle aruandeid ja kui, mingeid puuduseid siis juhendad ja õpetad, et raamatupidaja oskaks ise ka neid asju tähele panna, aga selliseid konkreetseid meetodeid ei ole. Tabeleid ja asju ei täida, aga arvangi, et kui keegi aeg-ajalt üle vaatab teise pilguga ja oskab midagi näha ja märgata. Aruannete ülevaatamine käib jooksvalt, kui keegi küsib midagi, siis viskad ikka aruannetele pilgu ka peale ja märkad midagi.

Aga võiks teha küll midagi regulaarsemaks, et näiteks korra aastas vaadatakse asjad põhjalikumalt üle. Mina ootan, et ka raamatupidaja tuleb ja ütleb, kui tal ei ole asjad hästi. Praegu tegelikult see nii umbes toimibki, et keegi pole milleski täiesti kindel ja arutab teistega ja arvan, et see ongi juba väga hästi.

6. Mida sooviksite muuta või mida on võimalik veel parendada?

Pidev koostöö ja suhtlemine on arendav. Väikeses firmas on nagu keeruline otseselt mingit kontrolliosakonda luua, praegu enam-vähem toimibki see jooksvalt küsimine.

7. Mille järgi hindate, et raamatupidaja on teinud head tööd?

Siis kui tal on asjad korras ja klient on pakutava teenusega rahul. Ma näen, et isegi kui ta ei tea kõiki asju, siis ta uurib välja ja tegeleb selle asjaga. Ei tohi olla mugav, raamatupidajad muidu saavad olla hästi mugavad ka, teha need asjad lihtsalt kuidagi ära, nii et välja ei paistagi. Selline ei ole kindlasti hea raamatupidaja. Hea raamatupidaja on selline, kes saab aru, et seda asja ma väga ei tea, aga et ma uurin ja õpin selle kohta.

8. Mis arvad Scorost? Mugavus, efektiivsus, vajalikkus. Kas tunned, et Scoro on piisav selleks, et tagada ettevõtte sisene kontroll ja teenuse kvaliteet või oleks vaja midagi täpsemat?

Scoro on andnud nüüd sellise tööülesannete jälgimise. Seal on võimalik ära määrata kõik perioodilised, igakuised ülesanded lisaks teha juurde jooksvaid ülesandeid, mõõta oma tööaega, näha seda, kui palju on veel vaja deklaratsioone esitada ja planeerida oma aega, et millega tegeleda jõuan. Selleks kõigeaks on Scoro väga hea. Pärast on ka hea võtta kliendi kokkuvõtteid, kui palju on aega kulunud. Kuid otseselt jah ei aita see kaasa sellele raamatupidamisteenuse kvaliteedile, ta pigem on töövahend oma töö juhtimiseks.

Aga raamatupidamise kvaliteeti mõjutab väga kaudselt, et kas mul on asjad õigeaegselt esitatud ja tehtud, aga see et näha, kas mõni aruanne on õigesti tehtud, see ei ole nagu Scoro eesmärk. Selliseks tööjuhtimiseks on see väga hea. Võib olla on sarnaseid programme veelgi, aga praegu tundub, et Scoro täidab oma eesmärgi.

9. Mis arvate tööandjana kutsekvalifikatsioonist ja kui oluliseks peate seda? Kas on kutsekvalifikatsioon on tööle võtmisel oluline faktor?

Ma arvan, et kutsekvalifikatsioon on päris hea asi. See võiks olla rohkem ja laialdasemalt kasutusel ja aktsepteeritud. Praegu neid raamatupidajaid, kellel see kutse olemas on, ei ole väga palju. See ei ole tihti ka eelduseks, et tööle saada, aga võiks olla, sest tegelikult midagi ta ju näitab. Kindlasti on meil ka päris palju selliseid ise õppijaid raamatupidajaid ja mõned on käinud kursustel ja võivad olla ka väga tasemel. Aga siis nad võiksidki ju selle eksami ka ära teha. See eksam võiks olla küll mingi näitaja, et kas raamatupidaja on nüüd omandanud need teadmised või mitte.

Ma hindan seda, aga ma hetkel ei nõua, et kui keegi mulle tööle tuleb, et tal oleks tehtud. Aga kui ta nüüd mingi aja jooksul need ära teeb, siis on väga hästi. Ma soosin teda ja olen nõus kinni maksma need eksamikulud. Ma arvan, et see on tegelikult üks hea suund. Ma isegi tegelikult pooldan seda, et raamatupidamisbüroodes võiksid töötada ainult kutsega raamatupidajad või on need raamatupidamisbürood üldse litsentseeritud ja ongi mingid nõuded. Praegu on see väga vaba, et praktiliselt igäüks võib öelda, et ma olen raamatupidaja ja hakkab raamatupidamist tegema, aga see, mis kvaliteediga ma seda teen, seda ei kontrolli keegi.

10. Mis arvate töökvaliteedi sidumisest töötasuga?

See on natuke selline keeruline küsimus. Mina arvan, et töö peab alati olema kvaliteetselt tehtud. Seda, et sa ei tee nüüd nii kvaliteetselt tööd ma maksan sulle vähem, nii ei saa olla. See on

selline, et kas see on tehtud hästi või halvasti ja kui see on tehtud halvasti, siis ei saagi teha seda tööd. Ma arvan, et see ei ole õige mõte.

11. Kvaliteedisüsteemi kujundamiseks on väljatoodud mõned ettepanekud- võite lisada oma arvamuse ja kommentaarid igale punktile:

Arenguvestluste regulaarsemaks muutmine(kord aastas, pooleaasta jooksul)

Arenguvestlused on kindlasti väga olulised. Erinevad arenguestluse küsimused peaks käima ka jooksvalt ja siis tõesti kuskil aasta või pooleaasta tagant käia kõik kliendid põhjalikumalt läbi.

Ühised koolitused (ja ka personaalne koolituse eelarve)

Olen üldiselt alati öelnud, et kui kellelgi on midagi vaja või tahab kuhugi koolitusele minna, siis tuleks ütlema. Olen ka mõelnud, et kui nüüd siin vaikselt kasvamegi ja suuremad oleme, siis kutsudagi lektor meile kontorisse rääkima.

Klientide rahulolu uuring

Olen ise ka selle peale mõelnud, et viimasel ajal on päris popp saata neid erinevaid küsimustikke ja asju. See võib vahel olla ka tüütu muidugi. Aga kindlasti peaks ka selle kliendi käest küsima, et kuidas tema tunneb, kas ta on rahul ja kas soovib midagi muuta.

Kutsekvalifikatsiooni omamine- Ühekordne lisatasu

Selline ühekordne tasu oleks tõesti võibolla motiveeriv selleks, et teha eksamid ära. Seda kutsekvalifikatsiooni asja toetan väga ja kutsekvalifikatsioon näitab ka teatud kvaliteeti.

Tööülesannete jälgimiseks täpsemad ülesanded või teine programm

Hetkel on meil kasutusel Scoro ja tegelikult me ei kasuta hetkel ära kogu Scoro potentsiaali. Kindlasti oleks ilmselt parem lisada sinna erinevaid täpsemaid ülesandeid, aga need ülesanded ei ole nii kindlad. Kui me Scorot täielikult ära kasutaks, siis oleks võimalik seal paika panna ka oma päevakalender, kus on kirjas kõik selle päeva ülesanded. Ma ei ole seda ülesannete süsteemi väga täpseks ajanud, sest iga päev tuleb jooksvalt ülesandeid, mida me ei tea, keegi helistab või saadab meili.

Kommentaariid

Mul tegelikult oli üks küsimus või segane teema, et tihti kindla kliendiga seotud asjad on ainult selle raamatupidaja peas ja seda infot on asendamisel keeruline edasi anda või ununeb. Kui peakski nüüd juhtuma, et oleks väga kiiresti vaja, et keegi teine tegeleb ettevõttega, siis ei ole seda infot kuskilt võtta. Kui nüüd mingi tabel koostada, siis see on ka jama, sest seda peab koguaeg uuendama ja võib meelest ära minna. Samuti on see tabeli täitmine ka suur lisatöö. Osa väikest infot saab lisada ka Scrosse ülesande kirjeldusse. Näiteks Palgaarvestus- makse pank.

Mingil määral on minu eesmärk, et inimesed ei oleks asendamatud. Kui vaja siis tuleb keegi teine ja võtab selle raamatupidamise üle. Või juhtubki, et keegi jääb raskelt haigeks ja ei saa kuu aega tööle tulla, siis on võimalik, et keegi asendab.

Lisa 6. Töökontrolli tabel

	Klient 1	Klient 2	Klient 3	Klient 4
Müügireskontro				
Ostureskontro				
Ettemaksud Ostjate ettemaksud Ettemaksud hankijatele				
Põhivara (kanded)				
Käibemaksu- deklaratsioon				
Tulu- ja sotsiaalmaksu- deklaratsioon				

Allikas: autori koostatud

Lisa 7. Lihtlitsents lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks ja reprodutseerimiseks

Mina Kaidi Laup (sünnikuupäev: 12.05.1997)

1. Annan Tallinna Tehnikaülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose

„Raamatupidaja töö kvaliteedi parendamine (Ülemiste Raamatupidamisbüroo OÜ näitel)“,

mille juhendaja on Ester Vahre,

1.1. reprodutseerimiseks säilitamise ja elektroonilise avaldamise eesmärgil, sealhulgas TTÜ raamatukogu digikogusse lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;

1.2. üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tallinna Tehnikaülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas TTÜ raamatukogu digikogu kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.

2. Olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.

3. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta kolmandate isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest ja teistest õigusaktidest tulenevaid õigusi.

_____ (allkiri)

_____ (kuupäev)