

Materiały do zajęć z przedmiotu **Organizacja pracy i obsługa klienta w biurze rachunkowym**

Instrukcja do ćwiczenia nr 2

1. Określenie usług oferowanych przez biuro rachunkowe

Określ usługi oferowane przez firmę z uwzględnieniem tego, kto jest klientem Twojego biura (patrz punkt 2) oraz jakie są jego potrzeby w zakresie rachunkowym, podatkowym, zarządczym czy doradczym. Analizując strony internetowe wybranych biur rachunkowych określ swoją ofertę usług. I tak np. biuro rachunkowe, które świadczy usługi prowadzenia ksiąg rachunkowych i podatkowych oraz obsługę kadrowo-płacową i inne usługi dodatkowe dla mikro, małych i średnich przedsiębiorstw może przedstawić swoją ofertę usług w następujący sposób.

Przykład

W zakresie prowadzenia ksiąg handlowych świadczymy takie usługi jak:

1. opracowanie i aktualizacja polityki rachunkowości
2. sprawdzanie dokumentów pod względem formalnym i rachunkowym
3. ewidencjonowanie w księgach rachunkowych operacji gospodarczych
4. prowadzenie ewidencji sprzedaży oraz zakupów dla potrzeb podatku od wartości dodanej –VAT; rozliczanie transakcji międzynarodowych
5.
6. sporządzanie sprawozdań finansowych (bilansu, rachunku zysków i strat, zestawienia zmian w kapitale własnym, sprawozdania z przepływów pieniężnych, informacji dodatkowych) zgodnie z wymogami ustawy o rachunkowości
7.

W zakresie prowadzenia książki przychodów i rozchodów świadczymy takie usługi jak:

1. przygotowywanie dokumentów do zaewidencjonowania (klasyfikacja, sprawdzenie pod względem formalnym i rachunkowym)
2. prowadzenie podatkowej księgi przychodów i rozchodów zgodnie z rozporządzeniem Ministra Finansów
3. prowadzenie ewidencji sprzedaży oraz zakupów dla potrzeb podatku od wartości dodanej – VAT, rozliczanie transakcji międzynarodowych
4.
5. przygotowywanie i przesyłanie do stosownych organów deklaracji – VAT, PIT, ZUS, PFRON
6. sporządzanie rocznych zeznań podatku dochodowego od osób fizycznych (PIT 36, PIT 36L)
7.

Dla klientów korzystających z ryczałtu ewidencjonowanego oferujemy:

1. prowadzenie ewidencji przychodów
2. prowadzenie ewidencji sprzedaży oraz zakupów dla potrzeb podatku od wartości dodanej
3. sporządzanie wykazu środków trwałych, wartości niematerialnych i prawnych oraz ewidencji wyposażenia
4. przygotowywanie i przesyłanie do stosownych organów deklaracji– VAT, PIT, ZUS
5.
6.

W zakresie obsługi kadrowo –płacowej oferujemy prowadzenie:

1. dokumentacji i ewidencji pracowników:
 - prowadzenie akt osobowych
 - przygotowywanie dokumentów związanych z nawiązaniem i rozwiązaniem stosunku pracy (min. umowa o pracę, wypowiedzenie, świadectwo pracy, inne)
 -
2. dokumentacji i ewidencji umów o pracę i umów cywilno-prawnych
 - sporządzenie listy płac oraz rachunków do umów cywilno-prawnych
 - prowadzenie kartotek wynagrodzeń pracowników
 -
3. prowadzenia dokumentacji ZUS
 - sporządzanie dokumentów zgłoszeniowych do ZUS
 - sporządzanie deklaracji ZUS
 -

W zakresie doradztwa i usług pozostałych oferujemy:

- pomoc przy rejestracji działalności gospodarczej przez osoby fizyczne, spółki osobowe oraz kapitałowe
- nadzór nad prowadzeniem ksiąg rachunkowych
- opracowanie wniosków kredytowych
- sporządzanie biznesplanów
- sporządzanie zeznań rocznych dla osób osiągających przychody za granicą
-

2. Określenie klientów biura rachunkowego

W punkcie tym należy wyodrębnić grupy klientów obsługiwanych i/lub potencjalnych przez biuro z uwzględnieniem m.in. takich kryteriów jak:

- 1) Wielkość przedsiębiorstwa (mikro, małe, średnie, duże przedsiębiorstwa wg ustawy z dnia 6 marca 2018 r. *Prawo przedsiębiorców*)
- 2) Formę organizacyjno-prawną

- 3) Rodzaj prowadzonej działalności gospodarczej (np. działalność budowlana, usługowa w zakresie....., produkcja wyrobów....., handel towarami.....itp.)

Następnie zestawiając w formie tabelarycznej kryteria tj.: forma organizacyjno-prawna oraz rodzaj prowadzonej działalności proszę dokonać określenia grup klientów obsługiwanych w biurze. **Realizując ten punkt projektu, pamiętaj również o tym, że Twoje biuro to nie tylko Ty i Twój wspólnik, ale również pracownicy. W następnym ćwiczeniu będziesz już określać poziom zatrudnienia i kwalifikacje Twoich pracowników.**

Przykład

Tab. 1 Klienci obecnie obsługiwani przed biuro

Forma org-prawna/rodzaj działalności	Działalność budowlana	Handel artykułami spożywczymi	Usługi szkoleniowe	Usługi consultingowe
Osoba fizyczna prowadząca działalność		✓		✓
Spółka cywilna			✓	✓	✓
.....				
Spółka z o.o.	✓			✓

Źródło: opracowanie własne

3. Określenie misji, w tym wartości oraz wizji przedsiębiorstwa

Misja i wizja są bardzo ważnymi elementami działania firmy, określają bowiem główny kierunek, w którym zmierza przedsiębiorstwo oraz idee, którymi się ono kieruje. Czym jest misja i wizja i po co się je tworzy? Misja firmy najprościej mówiąc odpowiada nam na pytanie: **po co dana firma istnieje i jakie jest jej społeczne przeznaczenie**. Często towarzyszy jej **motto lub slogan, które podkreślają charakter i cel firmy**. Wizja natomiast to **wyobrażenie tego, jak ma wyglądać firma w przyszłości**. Skuteczna misja inspirowa pracowników oraz uzasadnia ich działania i nadaje sens ich pracy. Motywuje ich i pozwala czuć się częścią wspólnoty, jaką jest dana firma. Stanowi ona nadrzędny cel przedsiębiorstwa.

Jak zdefiniować misję?

Przed wszystkim misja powinna być:

- zwięzła – sformułowanie przytaczające nadrzędny cel firmy nie powinno być zbyt długie ani skomplikowane. Najłatwiejszy do zapamiętania i zrozumienia jest krótki przekaz,
- elastyczna – nie powinna ograniczać swobody działania przedsiębiorstwa. Ustalenie wąskich obszarów, w których może być prowadzona działalność, nie pozwala się rozwijać i zdywersyfikować firmy,

- oryginalność – misja nie powinna być skopiowana od innych organizacji, musi być zindywidualizowana i charakterystyczna dla danej firmy.

Podczas tworzenia misji dla firmy zwróć uwagę na branżę, w której działasz. Określ, co chciałbyś osiągnąć. Pamiętaj także o swoich klientach i ich oczekiwaniach. W misji należy wspomnieć, że interesują cię ich potrzeby i to dla nich właśnie istniejesz. Staraj się wpleść **wartości**, które ci przyświecają. Formułując misję odpowiedz sobie na następujące pytania: Kim jestem? [nazwa firmy], Czym zajmuje się moja firma? [społeczne przeznaczenie], Jakimi wartościami kieruje się moja firma? [wartości firmy]

Możesz użyć następujących sformułowań:

- „Misją firmy jest udzielanie pomocy osobom, które...”, „Pomagamy naszym klientom...”
- „Naszą misją jest troska o klienta...”
- „Naszą misją jest zapewnienie klientom...”, „Wspieramy naszych partnerów biznesowych w...”
- „Wartości, którymi się kierujemy...”, „Wartości, które wyznaczają nam drogę...”

Jak napisać wizję firmy?

Teraz wyobraź sobie sytuację swojej firmy za 5 lat [wizja firmy w przyszłości] i spróbuj określić jej dążenia. Poniżej znajdziesz pomocnicze zwroty:

- „Firma dąży do tego, aby być liderem...”
- "Dążymy do osiągnięcia/zdobycia...”
- „Naszą ambicją jest...”
- „Chcemy być...”
- „Nasza wizja opiera się na...”
- „Jako [mocne strony firmy] firma, chcemy zdobyć...”

Przykłady misji i wizji

Przykład 1

Misją firmy „Firma X” [nazwa firmy] jest dostarczanie profesjonalnych usług księgowych oraz udzielanie pomocy osobom, chcącym otworzyć działalność gospodarczą w Niemczech [społeczne przeznaczenie]. Zapewniamy naszym Klientom fachową obsługę i doradztwo na najwyższym poziomie. [mocne strony firmy]. Wartości, które wyznaczają kierunek naszych działań to: bezpieczeństwo, stabilność i fachowa obsługa [wartości firmy – można je bardziej rozwinąć]. Dążymy do tego, aby być najlepiej prosperującym przedsiębiorstwem na lokalnym rynku [wizja firmy w przyszłości]. Jako rzetelna i odpowiedzialna firma [mocne strony firmy] pragniemy być dla naszych Klientów partnerem godnym zaufania [wizja firmy w przyszłości].

Przykład 2

Nasza misja

Wykonujemy usługi księgowe i konsultingowe w pełnym zakresie dla firm każdej wielkości i dowolnej organizacji prawnej. Nasze podstawowe wartości to "uczciwie, sprawnie, mądrze".

Jesteśmy bezkompromisowi w sprawach jakości, organizacji pracy i wiarygodności. Zapewniamy Państwu komfort współpracy, bezpieczeństwo funkcjonowania i stwarzamy wartość dodaną poprzez inspirację i wsparcie organizacyjne.

Nasza wizja

Być wiodącą firmą księgową i doradcą zapewniającą prowadzenie usług na oczekiwanym poziomie oraz oferującą najnowocześniejsze rozwiązania.

Przykład 3

Nasza misja

Księgowość jest naszą pasją.

Wierzymy, że nasze działania pomagają przedsiębiorczym ludziom w realizowaniu ich celów. Oferujemy prowadzenie ksiąg rachunkowych i obsługę wynagrodzeń pracowników na wysokim poziomie.

Naszym celem jest, aby klienci, którzy nam zaufali, mogli spokojnie poświęcić całą energię na rozwijanie swojego biznesu.

W pracy naszego biura kierujemy się następującymi zasadami:

- **Jakość** – na każdym etapie pracy kontrolujemy poziom jakości.
- **Bezpieczeństwo** – naszym celem jest poczucie bezpieczeństwa księgowego i podatkowego klienta. Przejmujemy ciężar współpracy z władzami skarbowymi.
- **Znajomość przepisów** – jesteśmy na bieżąco z aktualnymi przepisami prawnymi i ich zmianami.
- **Partnerskie relacje** – z klientem współpracujemy indywidualnie i reagujemy na jego potrzeby.
- **Zespołowość** – wspólnie poszukujemy rozwiązań i dzielimy się wiedzą i doświadczeniem.
- **Nowoczesność** – poszukujemy nowych rozwiązań technologicznych, które ułatwiają klientom prowadzenie firmy. Niektóre z nich współtworzymy.
- **Terminowość** – dotrzynamy i pilnujemy terminów.