Методическое обеспечение управленческого учета и анализа качества транспортно-потребительских услуг :на примере автотранспортных организаций

тема диссертации и автореферата по ВАК 08.00.12, кандидат экономических наук Хваталова, Ирина Николаевна

**Год:**

2008

**Автор научной работы:**

Хваталова, Ирина Николаевна

**Ученая cтепень:**

кандидат экономических наук

**Место защиты диссертации:**

Шахты

**Код cпециальности ВАК:**

08.00.12

**Специальность:**

Бухгалтерский учет, статистика

**Количество cтраниц:**

198

## Оглавление диссертации кандидат экономических наук Хваталова, Ирина Николаевна

Введение

Глава 1. Теоретико-методические основы управленческого учета и анализа системы показателей качества услуг организаций

1.1 Теория создания аналитической системы управленческого учета показателей качества услуг как основы развития автотранспортной организации

1.2 Критерии и показатели качества автотранспортных перевозок

1.3 Управленческий учет и анализ качества услуг автотранспортных организаций: становление и развитие теоретических основ

Глава 2. Особенности организации управленческого учета и анализа системы показателей качества транспортных услуг 56 организаций

2.1 Концептуальные основы управленческого учета и анализа транспортного процесса

2.2 Элементы анализа уровня качества услуг в системе управления автотранспортных организаций

2.3 Разработка бухгалтерской модели управленческого учета и анализа показателей качества услуг

Глава 3. Основные направления развития аналитической системы управленческого учета автотранспортных организаций

3.1 Организация системы управленческого учета и анализа показателей качества, затрат и прибыли

3.2 Совершенствование аналитической системы автотранспортной организации

3.3 Принятие решений в аналитической системе управленческого учета

## Введение диссертации (часть автореферата) На тему "Методическое обеспечение управленческого учета и анализа качества транспортно-потребительских услуг :на примере автотранспортных организаций"

Актуальность темы исследования. В новом тысячелетии нарастают процессы глобализации в социально-экономической и политической сферах. В результате реформирования российской экономики эффективное развитие автотранспортной организации, должно основываться на использовании наиболее рациональных технологий перевозки грузов, снижения общего уровня издержек, а самое главное - повышении качества предоставляемых услуг. Процесс становления и развития рыночных отношений стимулирует автотранспортные организации к поиску наиболее эффективных учетных и аналитических систем различных аспектов качества. При этом наилучшие результаты своей деятельности организации достигают при совместной скоординированной работе в данном направлении практически всех сотрудников.

Общепризнанной системой, обеспечивающей информационные потребности руководства в сфере качества является бухгалтерский управленческий учет и анализ. Эффективная реализация стратегии развития организации и принятие наиболее обоснованных решений в сфере качества в современных рыночных условиях базируются на актуальной, надежной, а главное репрезентативной информации о качестве предоставляемых услуг поперевозке грузов. Стратегические решения в сфере качества не только подчиняют себе текущую деятельность организации, но и обеспечивают выживание организации в долгосрочном периоде. Внедрение системы учета и анализа показателей качества предоставляемых услуг способствует принятию наиболее эффективных и обоснованных управленческих решений. В условиях постоянного ужесточения конкурентной борьбы значимость данной системы повышается.

В настоящее время происходит смена приоритетов в отношениях участников рынка. Сегодня приоритетными являются потребности не производителей, а заказчиков. Во многом именно потребности заказчиков являются движущей силой развития рынка автотранспортных услуг. Вследствие этого менеджеры в качестве основной стратегической цели деятельности автотранспортной организации выбирают обеспечение высокого качества предоставляемых услуг.

Таким образом, действуя в условиях ограниченности ресурсов и все возрастающих требований заказчиков к уровню качества автотранспортных услуг, менеджеры испытывают достаточно существенную потребность в получении объективной информации об уровне качества предоставляемых услуг, а также сопутствующей аналитической и прогнозной информации.

Данные об уровне конкурентоспособности предоставляемых услуг, получаемые после проведения маркетинговых исследований, не отвечают требованиям оперативности, точности, периодичности, полноты охвата, аналитичности, необходимости представления релевантных данных, отражения связи с финансовыми показателями деятельности организации и так далее. Поэтому необходимо формирование в информационной модели организации, в рамках управленческого учета, системы учета и анализа показателей качества услуг.

Сформировавшаяся система бухгалтерского управленческого учета не уделяет достаточного внимания показателям качества услуг. В связи с развитием рыночных отношений данная система учета и анализа является востребованной автотранспортными организациями в конкурентной борьбе.

Состояние изученности проблемы. Значительный вклад в исследование проблем бухгалтерского управленческого учета в рыночных условиях внесли своими исследованиями такие ученые-экономисты, как И.Н. Богатая, Е.А. Бойко, С.А. Бороненкова, Н.А. Бреславцева, М.А. Бахрушина, Н.Д. Врублевский, И.Е. Глушков, А.Т. Головизнина, В.Б. Ивашкевич, В.Э. Керимов, Н.П. Кондраков,

Э.А. Маркарьян, А.Н. Кизилов, В.Ф. Палий, Т.Д. Попова, К.М. Рахлин, Я.В. Соколов, В.И. Ткач, Ф.Б. Риполь-Сарагосси, Н.Н. Хахонова и др.

Методологические подходы и принципы учета показателей качества предоставляемых услуг, современные проблемы управления качеством продукции, работ, услуг на мировом уровне, в стране и на региональном уровне освещены в работах ученых: Ю.В. Богатина,

B.И. Гиссина, В.Ф. Добрик, С.Д. Ильенковой, Е.М. Карлик, Д.С. Львова,

A.M. Ляпунова, B.C. Мхитаряна, Н.И. Новицкого, Т.Д. Попову,

C.А. Попова, Ф.Б. Риполь-Сарагосси, Н.К. Розова, К.М. Рахлина, Л.Е Скрипко, Р.А. Фатхутдинова и других.

Проблемы качества услуг по транспортировке грузов поставлены в работах таких авторов, как С.М. Абалонин, А. Анненков, И. Батищев, А. Вельможин, В.Н. Дегтяренко, Е. Дмитриев, Д.Ю. Каштанов, А.П. Кожин,

B.В. Конодо, В. Коноплянко, Е. Криницкий, В.И. Ляско, М.С. Подольский, Т.Д. Попова, С.Б. Сазонтов, М.М. Соседов, М.П. Улицкий, Х.А. Фасхиев и другие.

Из зарубежных ученых, внесших фундаментальный вклад в теорию бухгалтерского управленческого учета следует назвать таких ученых-экономистов, как: А. Апчёрч, М. Браун, К. Друри, Э. Демпинг, Д. Джуран, К. Исикава, Ф. Кросби, Уорд Кит, Д. Миддлтон, М. Портер, К. Сио, Г. Тагучи, А.Фейгенбаум, Дж. Фостер, Ч.Т. Хорнген, У.А. Шухарт.

Теоретические основы и прикладные аспекты многомерной сравнительной оценки вариантов решений и их оптимизации освещались в трудах ученых: Т.Б. Бердниковой, С.А. Бороненковой, Г.П. Герасименко, В.В.Ковалева, Н.П. Любушина, Б.И. Майданчика, Э.А.Маркарьян, С.Э. Маркарьян, В.Ф. Палий, Ж. Ришара, Г.В. Савицкой, В.И. Ткача, А.Д. Шеремет, А.К. Шишкина и других.

Несмотря на достаточно широкий круг авторов, занимающихся изучением вопросов оценки, учета и анализа качества автотранспортных услуг, некоторые вопросы учета и анализа показателей качества услуг по перевозке грузов автомобильным транспортом, остаются малоизученными, а именно, задачи по определению значения управленческого учета и анализа показателей качества грузовых автотранспортных услуг, а также дискуссионной остается соответствующая методика анализа значений показателей качества автотранспортных услуг.

Цель и задачи исследования. Целью диссертационного исследования является разработка теоретических положений и методических рекомендаций по формированию управленческого учета и анализа системы показателей качества услуг автотранспортных организаций. Достижение поставленной цели обеспечивается постановкой и решением следующих задач:

- дать авторскую трактовку понятия информационного обеспечения управления качеством транспортно-потребительских услуг в деятельности автотранспортных организаций; разработать методические подходы к вопросам учетно-аналитического обеспечения управлением качеством с целью принятия управленческих решений в автотранспортной организации;

- создать бухгалтерскую модель учета и анализа показателей качества, графически отражающую общую структуру взаимодействия всех элементов системы; предложить направления развития финансового и управленческого учета, позволяющие выработать основные подходы к формированию аналитического инструментария управления качеством услуг в автотранспортных организациях;

- разработать формы внутренней бухгалтерской отчетности и набор показателей качества для осуществления соответствующих учетных и аналитических процедур; разработать последовательную систему учета и анализа финансовых и нефинансовых показателей деятельности организации с целью повышения качества автотранспортных услуг;

- провести проверку реализуемости предложенных методов на материалах автотранспортных организаций Ростовской области.

Предмет и объект исследования. Предметом исследования является комплекс теоретических и практических вопросов, определяющих содержание, организацию и методику бухгалтерского управленческого учета и анализа показателей качества автотранспортной организации. Объектом исследования является финансово-хозяйственная деятельность автотранспортных организаций, расположенных в Ростовской области.

Теоретико-методологической основой исследования послужили фундаментальные разработки отечественных и зарубежных ученых-экономистов в области теоретических положений и методических рекомендаций по формированию управленческого учета и анализа системы показателей качества автотранспортных услуг.

Методологической базой исследования явились формы учета и отчетности значений показателей качества, которые позволяют усилить контроль, повысить эффективность решений по управлению качеством предоставляемых автотранспортных услуг.

В процессе выполнения диссертационной работы применялись следующие методы исследования: диалектический, статистический, индуктивный и дедуктивный, методы сравнительного, факторного анализа, анализа и синтеза, моделирования, экспертных оценок, рейтинговой оценки.

Исследование выполнено в рамках Паспорта специальности ВАК 08.00.12 — Бухгалтерский учет, статистика, раздела 1 «Бухгалтерский учет и экономический анализ», п. 1.2. — «Методология построения учетных и статистических показателей, характеризующих социально-экономические совокупности», п. 1.12. — «Инвестиционный, финансовый и управленческий анализ».

Информационно-эмпирическая база исследования формировалась на основе законодательных и нормативных актов органов государственной власти РФ, инструкций Министерства транспорта, материалов областного комитета Госстатистики, данных бухгалтерского, управленческого учета и официальной отчетности автотранспортных организаций, монографий и статей в научной периодике.

Научная новизна диссертационного исследования заключается в том, что с позиций системного подхода определены и обоснованы теоретические положения, креативные методические рекомендации по формированию управленческого учета и анализа системы показателей качества услуг автотранспортных организаций. Научная новизна исследования подтверждается следующими результатами:

- дана авторская трактовка понятия «информационное обеспечение управления качеством транспортно-потребительских услуг», как совокупность требований к бухгалтерской управленческой информации в сфере управления показателями качества, включающих в себя: объемность циркулирующей информации, характеризующуюся минимальностью при максимуме смысловой нагрузки; минимальность первичной и. максимум производной информации, обеспечивающей различные уровни управления; достаточность емкостного объема обработанной информации для принятия управленческих решений; обеспеченность информации соответственностью выбора источника информации, надежностью и неискаженностыо ее при передаче, на всех стадиях движения; обеспеченность потребителя информацией, не требующей дополнительной обработки и пригодной для использования сразу же при принятии решения; целенаправленность при информационном обеспечении потребителей бухгалтерской информацией. с учетом их индивидуальных особенностей; приоритетность значения насущной для потребителей информации о показателях качества предоставляемых услуг, на данном рынке в текущее время; разработаны методические подходы к вопросам учетно-аналитического обеспечения управлением качеством с целью принятия управленческих решений в автотранспортной организации, заключающиеся в организации ведения счетов управленческого и финансового учета в единой системе бухгалтерского учета без обособления в системе управленческого учета калькуляционных счетов, введении в рабочий план счетов затратного счета 30 «Затраты на дополнительные мероприятия по повышению качества услуг», на котором следует вести учет затрат на дополнительные мероприятия в разрезе субсчетов по статьям затрат, утверждении в предложенном виде перечня статей затрат для организации счетов второго порядка счета 30 «Затраты на дополнительные мероприятия по повышению качества услуг», введении в рабочий план счетов распределительного счета 31 «Распределение дополнительных затрат на качество», при распределении затрат необходимо списывать их с дебета счета 30 «Затраты на дополнительные мероприятия по повышению качества услуг» на счет 31 «Распределение дополнительных затрат на качество»;

- создана бухгалтерская модель учета и анализа показателей качества, графически отражающая общую структуру взаимодействия всех элементов системы, а именно удовлетворенность покупателей, эффективность осуществляемых бизнес-процессов, потенциальные возможности организации в целом и отдельных сфер ее деятельности, развитие конкуренции на данном рынке, в бухгалтерской модели приведены концептуальные основы учета и анализа транспортного процесса; предложены направления развития финансового и управленческого учета, отличительной чертой которых является формирование комплекса целей и задач управления, которые будет обслуживать система учета и анализа показателей качества, направленная на выбор или разработку технологии управленческого учета и анализа показателей качества, позволяющих выработать основные подходы к формированию аналитического инструментария управления качеством услуг в автотранспортной организации; определены принципы построения системы организации управленческого учета и анализа показателей качества услуг по перевозке грузов, включающие в себя: адаптивность, характеризующуюся гибкостью, устойчивостью, приспосабливаемостью организационной структуры к изменяющимся целям объекта управления, параллельность, предполагающую одновременное выполнение работ как по принятию одних, так и по подготовке других и реализации третьих управленческих решений, отчетность, базирующуюся на равномерном распределении управленческих работ в пространстве, то есть по отдельным сегментам, и времени, то есть по различным периодам дня, недели, месяца, переменность, предусматривающую отсутствие перерывов в работе руководящих работников, преемственность, которая проявляется, во-первых, в общей методической основе проведения работ в разных организациях различными работниками и во вторых, в ограниченной взаимосвязи протекающих процессов в разное время и направленных в один объект, прямоточность, способствующая упорядочению коммуникационно-информационных каналов в вертикальном (иерархические ступени) и горизонтальном (функциональные службы) разрезах, которые соответствуют сложившимся тенденциям развития управления качеством услуг и требует принятия во внимание стратегических аспектов деятельности организации и влияния внешних факторов на нее;

- предложены методические подходы организации управленческого учета и анализа показателей качества услуг автотранспортной организации, учитывающие особенности ведения учета на них и заключающиеся в использовании матрицы отношений, ответственности и участия в учетной и аналитической работе в сфере качества, в результате рассмотрения перспективной системы управленческого учета Activity-Based-Costing (ABC);

- предложено установление цен с учетом качества транспортных услуг за счет скорректированного распределения накладных расходов, а также выбора рациональной тарифной политики;

- предложены формы внутренней бухгалтерской отчетности для осуществления соответствующих учетных и аналитических процедур, представляющие собой учетные инструменты, сущность которых состоит в фиксации состояния и параметров, сборе и накоплении сведений о значении финансовых и нефинансовых показателей, напрямую и косвенно связанных с качеством оказываемых автотранспортных услуг;

- разработаны методические подходы к организации учета качества транспортных услуг для целей управления, включающие в себя учет и формирование управленческой отчетности транспортной организации;

- предложены формы отчетности и набор показателей качества, представляющие собой информацию о текущей деятельности организации и о возможностях повышения качества, а также позволяющие оценивать результаты улучшения качества; ' •

- разработана методика анализа значений показателей качества услуг по перевозке грузов, включающая в себя информационное и методическое обеспечение анализа качества услуг. Методика представляет собой деление учетных и аналитических работ на три направления изучения качества: получаемых товаров и услуг, оказываемых услуг, эффекта, который возникает на рынке после оказания услуги, и проведение учетных и аналитических процедур в разрезе представленных направлений;

- разработаны новые решения проблем формирования методики управленческого учета и анализа обеспечения качества услуг, заключающиеся в формировании информационной базы об уровне качества, достигнутого и желаемого, на основе анализа современных систем и методов учета и анализа для целей управления, достижения управляемости уровня качества основных бизнес-процессов, оперативного управления качеством предоставляемых услуг, оптимизации затрат на мероприятия, связанные с повышением качества автотранспортных услуг, обеспечения гибкости процесса оказания услуг путем разработки альтернативных вариантов значений показателей качества предоставляемых услуг по отдельным контрактам, что позволяет усилить контроль за деятельностью предприятия в сфере качества, а также повысить эффективность управленческих решений по управлению качеством услуг; разработана последовательная система учета и анализа финансовых и нефинансовых показателей деятельности организации, заключающаяся в выявлении особенностей управленческого учета и анализа показателей качества автотранспортной организации, приведены последующие этапы анализа для определения взаимосвязи достигнутого уровня качества с финансовыми результатами, включающие в себя сбор первоначальной информации и ее обработку, а именно группировку, уточнение, выправление и так далее, а также процедуру приведения полученных данных в сопоставимый вид, установление круга показателей, которые будут использоваться для составления рейтинговой оценки и обоснование их включения в " состав анализируемых, определение методики расчета итогового значения рейтинга и нахождения рейтинга на основе расчетной системы показателей, группировка организаций по итоговому значению рейтинга.

Теоретическая и практическая значимость проведенного исследования. Теоретическая значимость диссертационного исследования заключается в разработке теоретических положений и методических рекомендаций по формированию управленческого учета и анализа системы показателей качества услуг по перевозке грузов. В частности, разработаны формы учета и отчетности значений показателей качества, которые позволяют усилить контроль, повысить эффективность решений по управлению качеством предоставляемых услуг. А также предложена методика рейтинговой оценки качества услуг нескольких организаций или структурных подразделений одной организации. Адаптированная применительно к регулированию процессов управленческого учета и анализа показателей качества автотранспортных услуг системная методология обогащает научное представление об управлении качеством автотранспортных услуг в рыночных условиях и открывает новые пути совершенствования механизмов управления этими процессами в современной рыночной экономике.

Практическая значимость диссертационного исследования заключается в том, что теоретические результаты доведены до практических выводов и рекомендаций, имеющих большое значение для финансово-хозяйственной деятельности автотранспортных организаций и используемых в деятельности автотранспортных организаций Ростовской области.

Результаты являются универсальными и могут быть применены для совершенствования механизмов регулирования процессов развития других автотранспортных организаций и подразделений сложных региональных производственных комплексов.

Апробация результатов исследования осуществлялась в ходе экспериментальных расчетов на фактическом материале автотранспортных организаций Ростовской области, что подтверждено справками об их внедрении, в процессе преподавания курсов «Управленческий учет», «Цены и ценообразование», «Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности» студентам государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Южно-Российский государственный университет экономики и сервиса». Основные результаты исследования докладывались в ряде всероссийских, межрегиональных и межвузовских научно-практических конференций и семинаров, где диссертант выступала с докладами.

Публикации. По теме диссертационного исследования опубликовано 12 научных работ и монография общим объемом 6,8 печатных листов, в том числе 5,84 авторских печатных листов.

## Заключение диссертации по теме "Бухгалтерский учет, статистика", Хваталова, Ирина Николаевна

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Автотранспортные перевозки играют большую роль в экономике страны. Это обуславливается тем, что им нет приемлемой альтернативы при перевозках дорогостоящих грузов на малые и средние расстояния, в розничной торговле, в промышленности, системах производственной логистики, в транспортном обеспечении малого бизнеса, обслуживании агропромышленного комплекса, а также во внешней торговле, а именно при перевозкевнешнеторговых грузов.

Доля автотранспортной составляющей в стоимости продукции отдельных г секторов экономики весьма значительна: в промышленности она составляет не менее 15 %, в строительстве - до 30 %, в сельском хозяйстве и торговле - до 40 % и более.

В современной отечественной экономике возникли новые методы управления организациями как результат возникшей сложной системы взаимоотношений, которая в свою очередь была сформирована в результате рыночных преобразований. Управленческая деятельность стала не только отражением экономической самостоятельности субъекта в рамках сегмента рынка, на котором он функционирует, но и полностью определять эффективность работы всей организации.

При этом информационной базой принятия плановых оперативных и стратегических управленческих решений является бухгалтерский управленческий учет, который в соответствии с целями управления формирует довольно широкий круг информации.

Организация внутреннего (управленческого) учета строго не регламентирована и полностью определяется необходимостью обеспечения деятельности управленцев. Вследствие этого управленческий учет выходит за рамки системы учета и становится механизмом принятия управленческих решений.

Важно отметить, что рыночные преобразования также привели практически к полной утрате накопленного в нашей стране положительного опыта планирования. Однако, сегодня процесс планирования вновь становится

165 актуальным и востребованным на уровне организаций.

Помимо обеспечения финансовых результатов деятельности автотранспортной организации для менеджеров все большее значение приобретают различные аспекты качества предоставляемых услуг. Это является следствием ужесточения конкурентной борьбы и изменения статуса заказчиков, роль потребностей которых становится ключевой. При этом ценность услуги будет составлять совокупность ожидаемых потребителем параметров качества необходимой ему услуги и их значения, удовлетворяющие запросам потребителя

На формирование концепции и реализации методологии, и методик управленческого учета, и анализа существенным образом отражается постановка задач, которые рыночная экономика ставит перед автотранспортными организациями. Роль управленческого анализа постоянно увеличивается.

Наиболее правильные и рациональные решения принимаются на основе использования полной характеристики объектов управления, обоснованной оценки производственных процессов, достоверных качественных показателей функционирования отдельных элементов социально-экономических систем. Это достигается путем проведения комплексного управленческого анализа производственно-хозяйственной деятельности автотранспортной организации.

Предложенные нами направления развития управленческого учета и анализа показателей качества грузовых перевозок позволит производить расчеты количественных и качественных показателей работы транспортных организаций, осуществлять сравнительной анализ показателей работы единиц грузовой техники, структурных подразделений (в рамках транспортного отдела) и нескольких предприятий.

Кроме того, она будет способствовать усилению контроля над выполнением договорных обязательств и различных планов, составляемых на предприятии (как в сфере качества, так и других — финансов, управления и так далее). Данные, полученные в рамках этой методики, будут востребованы не только при принятии решений о требующейся структуре и количестве подвижного состава (а, следовательно, и об объеме инвестиций), но и об

1бб организации перевозок, оценке качества транспортных услуг организации, своевременном выявлении имеющихся резервов и устранении возможных негативных последствий.

В рыночной экономике организации стремятся максимизировать прибыль от основного вида деятельности. Однако, сегодня уровень развития рыночной экономики настолько высок, что уже не достаточно только рационально использовать имеющиеся в распоряжении материальные, трудовые и финансовые ресурсы.

Условия рынка заставляют автотранспортные организации постоянно собирать, регистрировать, обобщать, анализировать информацию о емкости рынка, занимаемом на нем положении, о конкурентах, о тенденциях развития рынка и достижениях научно-технического прогресса и т.д. То есть система управленческого учета должна охватывать не только все бизнес-процессы на предприятии, но и все смежные области деятельности. Особенно это актуально для сферы качества предоставляемых услуг, так как внешние факторы становятся для организации во многом определяющими при принятии управленческих решений.

Современному менеджеру для принятия экономически обоснованных решений необходимы не только количественные данные, но и информация о факторах, которым сложно дать количественную оценку. При этом действие этих факторов необходимо изучать в динамике. Особое место среди них занимают показатели качества. При этом для внутренних пользователей они имеют особое значение, так как они достаточно четко отражают то, как воздействие на нефинансовые показатели отражается в изменении финансовых показателей.

Учетный процесс в сфере качества является не только средством учета уровня качества, но и способом контроля за рациональным использованием имеющихся ресурсов и процессом управления деятельностью организации.

Включение в систему управленческого учета и анализа данных маркетингового анализа будет способствовать принятию наиболее эффективных управленческих решений. Это также обеспечит возможность более оперативного принятия управленческих решений в случае значительных

167 изменений внешних условий. Такие факторы внешней среды, как предпочтения потребителей, развитие технологии оказания услуг по транспортировке грузов, появление новых сопутствующих услуг и так далее, могут оказать существенное Влияние на деятельность фирмы. При анализе данных факторов наряду с оценкой динамики этих показателей необходимо составлять прогнозы дальнейшего развития.

Важнейшей проблемой учета затрат и калькулирования себестоимости транспортных услуг с учетом значений показателей качества является необходимость правильного распределения накладных (дополнительных) расходов.

В связи с этим нами-предложено введение в рабочий план счетов двух собирательно-распределительных счетов 30 «Затраты на дополнительные мероприятия по повышению качества услуг» и 31 «Распределение дополнительных затрат на качество». Распределение возникающих дополнительных затрат на качество производить методом ABC.

Процесс учета показателей качества должен быть основан на применении учетной методики, которая представляет собой набор специфических инструментов учета. Однако для эффективной работы данной системы необходимо, чтобы процесс документооборота был определенным образом упорядочен.

Мы предлагаем реализовать это требование на основе внедрения матрицы отношений, ответственности и участия в учетной и аналитической работе в сфере качества. Представленная матрица предполагает привлечение к учетному процессу работников всех уровней. При этом важнейшей предпосылкой эффективной работы данной системы является четкое распределение обязанностей и определение ответственности каждого работника.

Затем необходимо разработать систему учетных регистров и отчетности о значениях показателей качества. Нами предложен ряд соответствующих инструментов, позволяющих осуществлять процедуры учета и анализа.

Предложенные формы учетных регистров и внутренней бухгалтерской отчетности представляют собой учетные инструменты, сущность которых состоит в фиксации состояния и параметров, сборе и накоплении сведений об

168 значении финансовых и нефинансовых показателей напрямую и косвенно связанных с качеством оказываемых автотранспортных услуг.

Следующим важнейшим этапом учетных и аналитических работ является определение плановых и эталонных значений показателей. При этом можно руководствоваться как данными ретроспективного анализа деятельности организации, так и использовать информацию, получаемую из внешней среды организации.

Данные учета и анализа предоставляются соответствующими специалистами различных отделов организации.

В целях повышения эффективности процесса управления и всей деятельности автотранспортной организации необходимо периодически производить ее оценку и сравнивать полученные результаты с деятельностью аналогичных организаций или с эталонными (или максимально возможными) значениями соответствующих показателей. Иными словами необходимо постоянно анализировать уровень конкурентоспособности организации в целом или ее подразделений. Так как в рыночной экономике именно этот фактор обеспечивает стабильное развитие организации.

Нами предложено производить оценку конкурентоспособности организации на основе определения конкурентоспособности оказываемых услуг посредством измерения качества предоставляемых услуг, а также осуществления изучения уровня качества услуг, оказываемых конкурентами (или другим автотранспортным подразделением данной организации). Одновременное решение этих двух задач возможно при использовании предлагаемого- нами инструмента — составления рейтинговой оценки конкурентоспособности оказываемых автотранспортных услуг.

Составление рейтинговой оценки конкурентоспособности позволяет сравнить конкурентоспособность оказываемых автотранспортной организацией (или отдельными автотранспортными подразделениями одной организации) услуг на основе анализа показателей качества услуг по перевозке грузов. Этот вид анализа позволяет в комплексе оценить различные аспекты и результаты изменения в сфере качества. Проведение данного вида анализа возможно как для нескольких организаций одновременно, так и для одной (изучается

169 динамика значений показателей).

Как и любой другой вид анализа, составление рейтинговой оценки качества предоставляемых услуг будет основываться на использовании определенной системы информации: открытой и закрытой, обладающей высокой степенью достоверности. Для составления рейтинговой оценки деятельности организации необходимо использовать оба вида информации (закрытой - по согласованию с заранее определенным кругом объектов анализа: организациями, обособленными автотранспортными подразделениями, транспортными бригадами и так далее). Это будет способствовать наиболее полной характеристике конкурентоспособности объектов анализа.

Для осуществления рейтинговой оценки нами предложен внутренний документ - «Отчет о значениях показателей качества предоставляемых услуг».

В связи с тем, что перечень показателей весьма разнообразен и их значения не сопоставимы, кроме того, в некоторых случаях возрастание значения одного показателя отражает положительную тенденцию, а другого -отрицательную.

Мы предлагаем приведение значений показателей качества в сопоставимый вид, то есть приведение значений всех показателей в коэффициентный вид (в случае необходимости) с отражением положительной динамики по мере возрастания значения.

На следующем этапе необходимо ранжировать объекты анализа по уровню рейтинга. Нами предложено задание пяти классов организации. При этом каждый класс имеет одинаковый размах значения итоговой рейтинговой оценки.

В рамках предложенной методики учета, отчетности и анализа значений показателей качества возможно использование также метода имитационного моделирования. Его главное назначение — это выявление структуры взаимосвязей в системе. В результате применения данного метода в сфере качества мы получаем релевантную информацию об изменении уровня качества при различных вариантах изменения реальных условий деятельности автотранспортной организации.

Для более полного и всестороннего анализа результатов

170 функционирования организации необходимо также проводить анализ финансовых показателей деятельности организации. При этом следует учитывать, что конечный результат деятельности организации — прибыль, -очень тесно связан с другими показателями бухгалтерского управленческого учета, а именно доходами и расходами, а также объемом реализации услуг.

Для повышения результативности управления прибылью автотранспортной организации в рамках аналитической системы управленческого учета необходимо проведение мероприятий, направленных на оптимизацию учета некоторых видов расходов.

Отдельного внимания заслуживают затраты на качество предоставляемых услуг по перевозке грузов. Сегодня существует реальная необходимость повышения уровня качества при одновременном снижении общей суммы издержек. Это достигается путем использования современных методов учета и управления. Кроме того, предложена методика управленческого учета и распределения затрат на проведение дополнительных мероприятий в сфере качества. Предложена форма составления учетного регистра распределения затрат на дополнительные мероприятия по объектам калькулирования.

В заключении проанализированы финансовые результаты деятельности и динамика показателей качества ООО «Эксклюзив» (г. Новочеркасск).

В результате исследования определено, что управленческий учет и анализ системы показателей качества транспортных услуг организаций является основой принятия управленческих решений и обеспечивает выживание автотранспортной организации в условиях постоянного ужесточения конкуренции.

## Список литературы диссертационного исследования кандидат экономических наук Хваталова, Ирина Николаевна, 2008 год

1. Абалонин, С. М. Бизнес-план автотранспортного предприятия Текст./ С. М. Абалонин., А. В. Пахомова. М.: Транспорт, 1998. - 55 с. - Библиогр.: с. 53.

2. Абалонин, С. М. Конкурентоспособность транспортных услуг Текст.: учеб. пособие/ С. М. Абалонин.- М.: ИКЦ «Академкнига», 2004. 172 е.: ил.

3. Абалонин, С. М. О жизненном цикле товара. (Автотранспортное предприятие и его товар: продукция, работы, услуги) Текст./ С. М. Абалонин// Автомобильный транспорт. 1998. - N4.-C.20-22.

4. Абалонин, С. М. Стратегические зоны хозяйствования АТП Текст./ С.М. Абалонин// Автомобильный транспорт. 1999. - N6.-C.17-l 8.

5. Абрютина, М. С. Экспресс-анализ бухгалтерской отчетности Текст.: методика: практические рекомендации / М. С. Абрютина. М.: Дело и сервис, 1999-190 с.

6. Автомобильные перевозки. Правовая основа, учет, налогообложение Текст.: законодательные и другие нормативные акты. М, 2001. - 160 с. - (Б-ка «Российской газеты», Вып. № 12 )

7. Автотранспорт: учет и налогообложение: нормативные документы: разъяснения и комментарии Текст./ под ред. С. Б. Сазонтова. 3-е изд., испр. -М.: ИД ФБК-ПРЕСС, 2002. - 144 с. - (Б-ка сборника «Новое в бухгалтерском учете и отчетности в РФ», Вып. 1(17)).

8. Андрианов, О. В. Оценка автотранспортных средств Текст.: монография/ О. В. Андрианов. М.: Дело, 2002. - 486 с.

9. Андрианов, О. В. Оценка автотранспорта необходима и выгодна Текст./ О. В. Андрианов// Автомоб. транспорт. - 1999. - N4.-C.49-51.

10. Анненков, А. Устойчивость транспортного предприятия Текст./ А. Анненков// Автоперевозки: грузовые, пассажирские, международные. 2004. -№ 10.-С. 3-8.

11. Апчёрч, А. Управленческий учет Текст. = Management accounting: principles & practice: принципы и практика: пер. с англ./ А. Апчёрч. М.: Финансы и статистика, 2002. - 952 с.

12. Богатая, И. Н. Бухгалтерский учет Текст.: 4-е изд., перераб. и доп./ И. Н. Богатая, Н. Н. Хахонова. Ростов н/Д: Феникс, 2007. -858 1. с.

13. Балабанов, И. Т. Финансовый анализ и планирование хозяйствующего субъекта Текст.: 2-е изд., доп./ И. Т. Балабанов. — М.: Финансы и статистика,2000. 208 с.

14. Батищев, И. Эффективность контейнерных перевозок Текст./ И. Батищев// Автотранспорт: эксплуатация, обслуживание, ремонт. 2004. - № 7. -С. 55-61.

15. Бенке, Р. Полный цикл финансового учета Текст.: практическое пособие/ Р. Бенке, Р. Холт/ научный редактор Ф. И. Ерешко. М.: АО «ВИКТОРИ», 1993. -119 с.

16. Бердникова, Т. Б. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия Текст.: учебн. пособие для вузов/ Т. Б. Бердникова. М.: ИНФРА-М, 2001.-215 с.

17. Бизнес-планирование Текст.: учебник для вузов/ В. М. Попов [и др.]; под ред. В. М. Попова, С. И. Ляпунова, С. Г. Млодика. 2-е изд. перер. и доп. -М.: Финансы и статистика, 2006. - 816 с.

18. Богатин, Ю. В. Моделирование рыночной деятельности предприятия Текст.: монография (Ростовский гос. экон. университет)/ Ю. В. Богатин. Ростов н/Д.: Издательство Ростовского университета,2001. 96 с.

19. Бойко, Е. А. Бухгалтерский управленческий учет Текст./ Е. А. Бойкои др./ под ред. проф., докт. экон. наук А. Н. Кизилова, проф., докт. экон. наук173

20. И. Н. Богатой. Ростов н/Д.: «Феникс», 2005. - 380 с.

21. Бороненкова, С. А. Управленческий анализ Текст.: учебное пособие для вузов/ С. А. Бороненкова. М.: Финансы и статистика, 2004. - 384 с.

22. Бухгалтерский учет на предприятиях сферы услуг текст.: учеб. пособие для вузов/ Н. А. Бреславцева [и др.]; под ред. Н. А. Бреславцевой, Т. Д. Поповой. Ростов н/Д: Феникс, 2006. -441с.

23. Брун, М. Управление качеством: затраты и выгоды Текст./ М. Брун., Д. Георги// Проблемы теории и практики управления. 2000, № 1 - с.97.

24. Булохова Т. А. Управление затратами на обеспечение качества ремонта подвижного состава (на примере Улан Удэнского локомотивовагоноремонтного завода) Текст.: диссертация/ Т. А. Булохова. -Иркутск, 2006.

25. Буткова, О. В. Состояние и направления развития учета финансовых результатов (на примере пассажирских автотранспортных предприятий) Текст.: автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. экон. наук/ О. В. Буткова -Воронеж, 2002. 19 с.

26. Васильев, В. Обсуждая концепцию: Концепция развития автомобильного транспорта Российской Федерации до 2010 г. [Текст]/ В. Васильев// Автомоб. транспорт. М.,2004. - JVM.-C.25-28.

27. Васильев, В. Совершенствование порядка выполнения международных перевозок тяжеловесных и крупногабаритных грузов на территории России Текст./ В. Васильев//Автомобильный транспорт. 2002. -№8.-С. 16-18.

28. Бахрушина, М. А. Бухгалтерский управленческий учет Текст.: учебник для вузов / М. А. Бахрушина. 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Омега-Л, 2003. - 576 с.

29. Бахрушина, М. А. Управленческий анализ Текст.: учебное пособие для вузов / М.А. Бахрушина. 2-е изд. - М.: Омега-Л, 2005. - 432 с.

30. Вельможин, А. К вопросу о рынке автотранспортных услуг Текст./ А. Вельможин// Автомоб. транспорт. 2000. - N3.-C. 14-15.

31. Владимирова, JI. П. Прогнозирование и планирование в условиях рынка Текст.: учеб. пособие для вузов/ Л. П. Владимирова. 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Издательский дом «Дашков и Ко», 2001.-308 с.

32. Врублевский, Н. Д. Управленческий учет издержек производства: теория и\* практика Текст./ Н. Д. Врублевский. М.: Финансы и статистика,2002. 352 с.

33. Всеобщее управление качеством Текст.: учебник для вузов./ О. П. Глудкин [и др.] / под ред. О. П. Глудкина. М.: Горячая линия - Телеком, 2001.-600 с.

34. Глушков, И. Е. Управленческий учет на современном предприятии Текст.: настольное компактное пособие по управленческому учету/ И. Е. Глушков. М.: КНОРУС; Новосибирск: «ЭКОР-книга», 2004. - 160 с.

35. Гиляровская, Л. Т. Анализ и оценка комплексных результатов операционной деятельности Текст./ Л.Т. Гиляровская// Современный бухучет. 2005. №3,-С. 21-32.

36. Гиссин, В. И. Управление качеством Текст. / В. И. Гиссин. — 2-е издание М.: ИКЦ «МарТ», Ростов н/Д : Издательский центр «МарТ»,2003.-400 с.

37. Головизнина, А. Т. Бухгалтерский управленческий учет Текст.: учеб. пособие для вузов/ А. Т. Головизнина, О. И. Архипова. М.: ТК «Велби», Изд-во Проспект, 2005. - 184 с.

38. Горшкова, Л. А. Аналитический инструментарий организации управления Текст./ Л.А. Горшкова// Экономический анализ: теория и практика. 2002, №1 - С.20-24.

39. ГОСТ Р 51005 96 Услуги транспортные. Грузовые перевозки^ Текст. номенклатура показателей качества/ М.: Госстандарт России, 1997. - 12 с.

40. ГОСТ Р 51006 — 96 Услуги транспортные. Термины и определения Текст. / М.: Госстандарт России, 1997. 12 с.

41. ГОСТ Р ИСО 9004-2001 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности Текст. номенклатура показателей,175качества/ М.: Госстандарт России, 1997. 57 с.

42. Гущина, И. Э., Управленческий учет: основы теории и практики Текст.: учеб. пособие для вузов / И. Э. Гущина, Н. М. Балакирева. М.: КНОРУС, 2004. - 192 с.

43. Дегтяренко, В. Н. Организация перевозок грузов Текст./ В. Н. Дегтяренко, В. В. Зимин, А. И.Костенко. М.: Приор, 1997. - 448с.

44. Дмитриев, Е. Международные автомобильные перевозки и развитие внешнеэкономических связей России и СНГ Текст./ Е. Дмитриев// Автомоб. транспорт. 2002. - №8.-С.4-7,23.

45. Друри, К. Введение в управленческий и производственный учет Текст.: учеб. пособие для вузов/ К. Друри; пер. с англ. под ред. Н.Д. Эриашвили; 3-е изд., перераб. и доп. М.: Аудит, ЮНИТИ, 1998. -783 с.

46. Друри, К. Управленческий и производственный учет Текст.: учебник/ К. Друри; пер. с англ. В. Н. Егорова. М: ЮНИТИ, 2003. - 1071 с.

47. Друри, К. Управленческий и производственный учет. Вводный курс Текст.: учебник для вузов. 5-е изд., перераб. и доп./ К. Друри. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. - 735 с.

48. Учет и анализ расходов на качество Текст./ М. А. Дьяченко [и др.] // Экономика качества. 2004, № 4 - С. 27-31.

49. Зуб, А.Т. Стратегический менеджмент: Теория и практика Текст.: Учебное пособие для вузов, 2-е изд., испр. и доп/ А.Т. Зуб. М.: Аспект Пресс, 2004г.-415 с.

50. Иванов, А.И. Разработка управленческих решений Текст.: учебное пособие/ А.И. Иванов, А.В. Малявина. М.: МАЭП, ИКК «Калита», 2000. -112 с.

51. Ивашкевич, В.Б. Бухгалтерский управленческий учет Текст.: учебник для вузов/ В.Б. Ивашкевич. М.: Экономистъ, 2005. - 618 с. - (Homo faber).

52. Инструкция по составу, учету и калькулированию затрат, включаемых в себестоимость перевозок (работ,услуг) предприятий автомобильного транспорта Текст./ Мин-во транспорта РФ. Без в/д. - 32 с.

53. Как определить конкурентоспособность предприятия: предприятия автосервиса работают на рынке, на котором преобладает отраслевая и формальная конкуренция Текст.// Автосервис. 2004. - № 8. - С. 3-7.

54. Каверина, О.Д. Управленческий учет: системы, методы, процедуры Текст./ О.Д. Каверина. М.: Финансы и статистика, 2004. - 352 с.

55. Карлик, Е.М. Затраты на обеспечение и повышение качества продукции. Их классификация Текст./ Е.М. Карлик, Д.С. Демиденко// Стандарты качества. №8, 1997. - С. 27-31.

56. Карпова, Т.П. Управленческий учет Текст./ Т.П. Карпова. М.: «Аудит», «ЮНИТИ», 1998. - 350 с.

57. Каштанов, Д.Ю. Модель системы качества предприятия пассажирского автомобильного транспорта Текст./ Д-Ю. Каштанов/ЛАвтотранспорт, предприятие. 2004. - № 9. - С. 12-16.

58. Керимов, В.Э. Управленческий учет Текст.: учебник для вузов. 3-е изд., изм. и доп./ В.Э. Керимов - М.: Дашков и К, 2004. - 460 с.

59. Керимов, В.Э. Учет затрат, калькулирование и бюджетирование в отдельных отраслях производственной сферы Текст.: Учебник/ В.Э. Керимов. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2005. - 484 с.

60. Кириллов, В.Э. Управленческий учет Текст.: Учебник. 3-е изд., изм. и доп./ В.Э. Кирилов. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2004. - 460 с.

61. Ковалев, В.В. Финансовый анализ: Управление капиталом. Выбор инвестиций. Анализ отчетности Текст./ В.В. Ковалев. — М.: Финансы и статистика, 1996. 432 с.

62. Ковалева, О.В. Методические основы системы управленческого учета Текст./ О.В. Ковалева// Финансовые исследования. 2001. № 3. С.55 - 60.

63. Кожин, А.П. Математические методы в планировании и управлении грузовыми автомобильными перевозками Текст.: Учебник для вузов/ А.П. Кожин. М.: Транспорт, 1994. - 304с: ил.

64. Колас, Б. Управление финансовой деятельностью предприятия. Проблемы, концепции и методы Текст.: Учеб. пособие/ пер. с франц. под ред. проф. Я.В. Соколова. М.: ЮНИТИ, 1997. - 576 с.

65. Кондраков, Н.П. Бухгалтерский управленческий учет Текст.: учеб. пособие для вузов/ Н.П. Кондраков. М: ИНФРА-М, 2003. - 368 с. - (Высшее образвание).

66. Кондратова, Т.В. Управленческий учет Текст./ Т.В. Кондратова. М.: «Юнити», 2000. - 398 с.

67. Конодо, В. В. Проблемы развития транспортной отрасли Текст./ В.В. Конодо// Автотранспорт, предприятие. М., 2004. - №4.-С. 19-20.

68. Концепция государственного регулирования в системе управления техническим состоянием автотранспортных средств в Российской Федерации Текст.-М., 1996.- 116 с.

69. Коноплянко, В. Управление грузовыми перевозками Текст./ В. Коноплянко// Автотранспорт: эксплуатация, обслуживание, ремонт. М.,2004. -№3.-С.56-60.

70. Котлер, Ф. Основы маркетинга. Краткий курс Текст.: пер с англ./ Ф. Котлер. М.: Изд-кий дом «Вильяме», 2002.- 653 с.

71. Криницкий, Е. Кризис гарантийной системы TIR: проблемы и компромиссы: Международные дорожные перевозки. [Текст]/ Е. Криницкий//Автомоб. транспорт. М.,2003. -№2.-С. 10-13; №з.-С. 16-19.

72. Криницкий, Е. Новые тенденции развития транспортной системы России Текст./ Е. Криницкий// Автомоб. транспорт. 2002. -№8.-С.12-15.

73. Криницкий, Е. Российские транспортные коридоры Европа-Азия: состояние и перспективы развития Текст./ Е. Криницкий// Автомоб. транспорт. 2002. - №8.-С.8-11 ;№9.-С.29-32.

74. Криницкий, Е. Состояние и перспективы развития автотранспорта России в условиях рынка Текст./ Е. Криницкий//Автомоб. транспорт. -М.,2003.-№1.-С.12-15.

75. Криницкий, Е. Стратегия развития Текст./ Е. Криницкий// Автотранспорт: эксплуатация, обслуживание, ремонт. 2004. - № 10. -С. 4-9.

76. Криницкий, Е. Экономика регулятор автотранспортной деятельности Текст./ Е. Криницкий//Автомоб. транспорт. - М.,2003. -№12.-С. 19-21; 2004.-№1.-С.38-40.

77. Кузнецова, Г.А. Автотранспортные средства Текст./ Г.А. Кузнецова. -М.: ПРИОР, 1997. -352с.

78. Кукукина, И.Г. Управленческий учет Текст.: Учебное пособие/ И.Г. Кукукина. М.: Финансы и статистика, 2004. - 400 с.

79. Кэмпбел, Д. Стратегический менеджмент Текст.: Учебник/ Д. Кэмпбел, Дж. Стоун, Б. Хьюстон./Пер.с англ. И.Н. Алмазовой. М.: ООО «Издательство Проспект», 2003. - 336 с.

80. Лавров, М.А. Методы анализа и прогнозирования транспортной интегрированности национального экономического пространства Текст./ М.А. Лавров// Финансы и кредит. М.,2003. - №22 (нояб.). -С.81-86.

81. Леонова, И.Т. Управление затратами на качество продукции Текст.: Учебн. Пособие/ И.Т. Леонова. СПб. Изд-во СПб ГУЭФ, 2002. - 106 с.

82. Литвак, Б.Г. Разработка управленческого решения Текст.: Учебник. -2-е изд./ Б.Г. Литвак. М.: Дело, 2001. -392 с.

83. Ляско, В.И. Конкурентоспособность автотранспортного предприятия Текст./ В.И. Ляско// Автотранспорт, предприятие. 2004. -№ 8. - С. 31-34.

84. Ляско, В.И. Стратегическое планирование развития автотранспортных предприятий Текст.: Монография./ В.И. Ляско М.: ООО фирма «Благовест-В», 2003. - 200 с. - (Б-ка хозяйственного руководителя, Кн. 3(60)).

85. Мазур, И.И. Управление качеством Текст.: учебн. пособие для вузов/ И.И. Мазур, В.Д.Шапиро. М.: Омега, 2005. - 400 с.

86. Маренков, H.JI. Управление обеспечением качества и конкурентоспособности продукции Текст./ Н.Л. Маренков, В.П. Мельников, В.П. Смоленцев, А.Г. Схиртиладзе. М.: Национальный институт бизнеса; Ростов н/Д.: Изд-во «Феникс», 2004. — 512 с.

87. Маркарьян, Э.А. Управленческий анализ в отраслях Текст.: Учебное пособие/ Э.А. Маркарьян, С.Э. Маркарьян, Г.П. Герасименко./ Под ред. проф. Маркарьяна Э.А. -М.: ИКЦ «Март», Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2004. 352 с.

88. Матанцева, О. Повышение финансовой устойчивости автотранспортной организации на основе оценки ее стоимости Текст./ О. Матанцева// Автотранспорт: эксплуатация, обслуживание, ремонт. М., 2004. -№2.-С.10-16.

89. Мишин, Ю.А. Управленческий учет: управление затратами и результатами производственной деятельности Текст.: Монография/ Ю.А. Мишин. М.: Изд-во «Дело и сервис», 2002. - 176 с.

90. Мудрин, Д. Пути выявления резервов и повышения управляемости предприятий Текст./ Д. Мудрин// Аудит и налогообложение. 2001. № 2. - С. 28-31.

91. Нидлз, Б. Принципы бухгалтерского учета Текст.: пер. с англ./ Б. Нидлз, X. Андерсон, Д. Колдуэлл.:/ Под ред. Я.В.Соколова. — М.: Финансы и статистика, 1993. 496 с.

92. Никитина, Л .Я. Методика выполнения факторного анализа прибыли от реализации автотранспортных услуг Текст./ Л.Я. Никитина// Среднее проф. образование. М., 2003. - №11.-С.7-9.

93. Николаева, О.Е. Стратегический управленческий учет Текст./ О.Е. Николаева, О.В. Алексеева. М.: Едиториал УРСС, 2003. - 304 с.

94. Николаева, О.Е. Управленческий учет Текст./ О.Е. Николаева, Т.В. Шишкова. М.: УРСС, 1997. - 368 с.

95. Николаева, С.А. Управленческий учет: проблемы адаптации к российской теории и практике Текст./ С.А. Николаева// Бухгалтерский учет, 1996. -№№ 1, 2 и 3.

96. НИОКР: практическое руководство Текст./ Под общей ред. В.В. Семенихина. М.: Эксмо, 2006. -256 с.

97. Новицкий, Н.И. Управление качеством продукции Текст.: Учеб. пособие, 2-е изд., испр. и доп./ Н.И. Новицкий, В.Н. Олексюк, А.В. Кривенков, Е.В. Пуровская/ Под ред. Н.И. Новицкого М.: Новое знание, 2002. - 367 с.

98. Нормативы трудоемкости работ по контролю технического состояния автотранспортных средств: ИР-03112194-0500-96:Срок действия с 01.03.96г. по 01.03.98г. Текст./ НИИАТ. М: Изд-во НИИАТ, 1996.- 18 с.

99. Организация, планирование и управление в автотранспортных предприятиях Текст.: Учебник для вузов/ под ред. М.П. Улицкого. М.: Транспорт, 1994. - 328с.

100. Организация и управление международными автомобильными перевозками Текст.: Сборник научных трудов/ СПбГИЭА. СПб.: Изд-во СПбГИЭА, 1997. - 148 с.

101. Палий, В.Ф. Управленческий учет издержек и доходов (с элементами финансового учета) Текст./ В.Ф. Палий. М.: ИНФРА-М, 2006. - 279 е.

102. Палий, В.Ф. Управленческий учет — новое прочтениевнутрихозяйственного расчета Текст./ В.Ф. Палий, В.В. Палий// Бухгалтерский181учет. 2000. - № 17 - С. 58-62.

103. Пашков, В.И. Экономика и организация производства Текст./ В.И. Пашков//Автомобильная промышленность. М.,2004. -№3.-С. 1-5.

104. Пизенгольц, М.З. О содержании управленческого учета Текст./ М.З. Пизенгольц// Бухгалтерский учет, 2000. № 19. - С. 63-65.

105. Пикалев, О.Н. Разработка методики оценки конкурентоспособности автобусов для междугородных пассажирских перевозок Текст.: Автореферат диссертации на соиск. уч.степ, к.т.н./ВГТУ. М., 2000. - 21 с.

106. Подольский, М.С. Об удовлетворении требований заказчиков Текст./ М.С. Подольский//Стандарты и качество. 2003. - № 3.

107. Поленова, С. Н. Стандартизация бухгалтерского учета и отчетности. Зарубежный и российский опыт Текст./ С.Н. Поленова. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2007. — 348 с.

108. Попова, Т. Управленческий учет как основа системы управления предприятием Текст./ Т. Попова, В. Ивлев//Экономика и жизнь. 1998. - № 2. -С. 23.

109. Попова, Т.Д. Управленческий учет и аудит в системе управления качеством Текст.: Монография/ Отв. ред. Н. Т. Лабынцев; СКНЦ ВШ. Ростов н/Д: Изд-во СКНЦ ВШ, 2002. - 192 с: ил.

110. Портер, М.Э. Конкуренция Текст.: Учебн. пособие, пер. с англ./ М.Э. Портер. М.: Издательский дом «Вильяме», 2000. - 495 с.

111. Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств Текст. М.: Приор, 2001.-16 с.

112. Проблемы организации и управления международными автомобильными перевозками Текст.: Сборник научных трудов/ СПбГИЭА. -СПб., 1999.-235 с.

113. Путин, В.В. Роль транспорта в экономике страны в последние годыпостоянно возрастает Текст./ В.В. Путин// Автомобильный транспорт. 2000. —1821 .-С. 17-20.

114. Разработка бизнес-проекта по лизингу автотранспортных средств Текст.// Аудит и фин. анализ. М., 2004. - №1 .-С.192-208. -Есть на англ.

115. Рахлин, К.М. Состав затрат на обеспечение качества Текст./ К.М. Рахлин, JI.E. Скрипко// Стандарты и качество. 1998, № 8 - С. 51 - 54.

116. Рйполь-Сарагоси, Ф.Б. Системный анализ мотивационного механизма бизнеса Текст./ Ф.Б. Риполь-Сарагоси. Ростов-н/Д.: Издательство Ростовского университета, 1995. - 176 с.

117. Российский статистический ежегодник. 2005 Текст.: Стат. Сб./ Росстат. М., 2006. - 819 с.

118. Ростовская область в цифрах 2004 Текст.: Стат. Сб./ Ростовстат. -Ростов-н/Д, 2005. 897 с.

119. Савицкая, Г.В. Экономический анализ Текст.: Учебник 8-е изд., перераб./ Г.В. Савицкая. - М.: Новое знание, 2003. - 640 с.

120. Саяхов, А. Век качества. Век Джурана Текст./ А. Саяхов// Европейское качество. 2005, №1 - С. 4-9.

121. Сергеев, А.А. Экономические основы бизнес — планирования Текст.: Учебн. пособие для вузов, 2-е изд., перераб. и доп./ А.А. Сергеев. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. - 462 с.

122. Сертификация автотранспортных средств Текст.: учеб. пособие для студ. очного обучения и ИДЗО спец. 150200, 230100, 240400/ сост. Б.Ю.183

123. Калмыков; Южно-Рос. гос. ун-т экономики и сервиса. Шахты: ЮРГУЭС, 2004. - 72 с: ил. - (Учебное пособие).

124. Система сертификации услуг по перевозке автомобильным транспортом Текст. М, 1996. - 44 с.

125. Смирницкий, Е.К. Экономические показатели бизнеса Текст./ Е.К Смирницкий. М.: Экзамен, 2002. - 512 с.

126. Сио, К.К. Управленческая экономика Текст.: пер.с англ./ К.К. Сио -М.: ИНФРА-М, 2000 671 с.

127. Скрипко, JI.E. Экономика качества, исторический обзор и современное состояние Текст./ JI.E. Скрипко// Все о качестве. Отечественные разработки. Учет затрат на качество и экологию. М.: НТК «Три». - 2003, №4-С. 15.

128. Слуцкин, M.JI. Управленческий анализ Текст./ M.J1. Слуцкин. -СПб.: Питер, 2002.- 144 с.

129. Соколов, А.Ю. Управленческий учет накладных расходов Текст./ А.Ю. Соколов. М.: Финансы и статистика, 2004. - 448 с.

130. Соколов, Я.В. Бухгалтерский учет: от истоков до наших дней Текст./ Я.В. Соколов. М.: «Аудит, ЮНИТИ», 1996. - 638 с.

131. Соколов, Я.В. Управленческий учет: миф или реальность? Текст./ Я.В. Соколов// Бухгалтерский учет. 2000. - № 18. - С. 50-52.

132. Солодников, Н. Определение рыночной стоимости автотранспортного предприятия Текст./ Н. Солодников//Автомоб. транспорт. -1997. -№ 11.-С.12-15.

133. Соседов, М.М. Цивилизованный рынок транспортных услуг Текст./ М.М. Соседов// Автотранспорт, предприятие. М.,2004. - №5.-С.12-13.

134. Спирин, И.В. Организация и управление пассажирскими автомобильными перевозками Текст.: учебник для студ. образ, учреждений сред, проф. Образования/ И.В. Спирин. М.: Академия, 2003. -398 с.

135. Способы воздействия на рынок услуг автосервиса Текст.// Автосервис. М., 2004. - № 6.-С.4-9.

136. Справочник руководителя и главного бухгалтера. 22 положения по бухгалтерскому учету Текст. — М.: Эксмо, 2006. — 240 с.

137. Спрос на транспортные услуги растет. На итоговой коллегии Минтранса РФ. [Текст]// Автомобильный транспорт. 2000. - N3.-C.2-7.

138. Степанова, И. О практических подходах и методах оценки транспортных средств Текст./ И.Степанова// Автомобильный транспорт. -1999. -№ 10.-С.48-49.

139. Стоун, Д. Бухгалтерский учет и финансовый анализ: Подготовительный курс Текст.: пер с англ./ Д. Стоун, К. Хитгинг. Ю.А. Огибина и др./ под общ. редакцией Б.С. Лисовика и М.Б. Ярчева. СПб.: АОЗТ «Литерплюс», 1994. - 272 с.

140. Стратегический учет Текст.: Учебное пособие для студентов, обучающихся по специальностям: «Финансы и кредит», «Бухгалтерский учет, анализ и аудит»/ Под ред. В.Э. Керимова. М.: Омега-Л, 2005. - 168 с.

141. Суворов, А.В. Международная практика бухгалтерского учета Текст./ А.В. Суворов// Международный бухгалтерский учет. 2000, - № 10 (22)-С. 14.

142. Сюткин, Г.Н. Сертификация безопасности и качества услуг Текст.: учеб. пособие для вузов/ Г.Н. Сюткин, Моск. гос. ун-т сервиса. М.: Дело и Сервис, 2003. -176 с.

143. Тарбеев, Ю.В. Высокое качество забота общая: Опыт комплексного решения проблем повышения качества продукции на ленинградских предприятиях Текст./ Ю.В. Тарбеев, В.В. Окрепилов, Н.В. Кондратьев. - Л.: Лениздат, 1981г. - 176 с.

144. Тернев, Н.Н. Стратегическое управление Текст.: Учебное пособие для вузов/ Н.Н. Тернев. М.: «Изд-во ПРИОР», 2002. - 288 с.

145. Тейлор, Ф. Менеджмент Текст./ Пер. с англ. А.И. Зак. М.: Изд-во Стандартов, 1992. - 137 с.

146. Ткач, В.И. Управленческий учет на предприятиях сферы услуг Текст.: Учебн. пособие для студентов экономических специальностей вузов/ В.И. Ткач, О.Н. Гончаренко. М.: ИКЦ «Март»; Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2004. - 160 с.

147. Томпсон, А.А. Стратегический менеджмент: концепции и ситуации для анализа Текст.: пер с англ., 12-е изд./ А.А. Томпсон М.: Изд. дом «Вильяме», 2002. - 928 с.

148. Уорд, Кит. Стратегический управленческий учет Текст.: пер. с англ./ М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2002. - 448 с.

149. Управление автосервисом Текст.: Допущено УМО вузов по образованию в обл. транспортных машин и транспортно-технологических комплексов в качестве учеб. пособия для студ. транспортных вузов/ Под общ. ред. JI. Б. Миротина. М.: Экзамен, 2004. - 320 с.

150. Управленческий учет Текст./ Под ред. А.Д. Шеремета. М.: ФБК -ПРЕСС, 1999.-512 с.

151. Фасхиев, Х.А. Оценка экономической эффективности подвижного состава в международных автомобильных перевозках Текст./ Х.А. Фасхиев// Автотранспорт, предприятие. М.,2004. - №2.-С. 10-14.

152. Фатхутдинов, Р.А. Конкурентоспособность организации в условиях кризиса: экономика, маркетинг, менеджмент Текст./ Р.А. Фатхутдинов. М.: Издательско- книготорговый центр «Маркетинг», 2002. - 892 с.

153. Филина, Е.М. Учет по науке. Бухгалтерский и налоговый учет расходов на НИОКР Текст./ Е.М. Филина// Главная книга. 2003, № 4 -С. 27- 40.

154. Хмельницкий, А. Оценка рынка автотранспортных услуг ипредложения по введению системы мониторинга в Москве Текст./ А.186

155. Хмельницкий// Автомоб. транспорт. 1999. - N6.-C. 12-16.

156. Хорнгрен, Ч.Т. Управленческий учет Текст.: 10-е изд., пер. с англ./ Ч.Т. Хорнген, Дж. Фостер, М. Датар. - СПб: Питер, 2005. -1008 с.

157. Чернов, В.А. Анализ системы коммерческого управления на основе имитационного моделирования Текст./ В.А. Чернов// Аудит и финансовый анализ. — 2000. № 1. С. 152- 159.

158. Шевченко, И .Г. Практическое руководство по управленческому учету и анализу Текст.: Учебное пособие/ И .Г. Шевченко. М.: ООО «Журнал «Управление персоналом», 2005. - 192 с.

159. Шибаков, В.Г. Оценка конкурентных возможностей предприятия Текст./ В.Г. Шибаков//Автомоб. пром-сть. М.,2004. - №4.-С. 1-3.

160. Экономика и организация внешнеторговых перевозок Текст.: учебник для вузов/ под ред. К. В. Холопова. М.: Юристь, 2000. - 684 с.

161. Экономическая стратегия фирмы Текст.: Учебн. пособие, 3-е изд., испр./ под ред. А.П.Градова. СПб.: Спец. лит, 2000. -589 с.

162. Энтони, Р. Учет ситуации и примеры Текст./ Р. Энтони, Дж. Рис. -М.: Финансы и статистика, 1998. 560 с.

163. Юнак, Г. Совершенствование методов оценки и руководства качеством поставок в ОАО «АвтоВАЗ» Текст./ Г. Юнак// Стандарты и качество. 2002. - №9.-С.50-53.