

Л. Н. Бражникова,
кандидат экономических наук,
г. Донецк

МОНИТОРИНГОВОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫМИ ПРЕДПРИЯТИЯМИ В РЫНОЧНЫХ УСЛОВИЯХ

Система управления предприятиями жилищно-коммунального хозяйства характеризуется огромным разнообразием возможных технических, технологических, организационных, экономических, социальных ситуаций, вызванных внешними и внутренними факторами. Жилищно-коммунальные предприятия (ЖКП) сталкиваются с проблемами оптимизации производственной, финансовой, маркетинговой деятельности, которые возникли как следствие динамического изменения конъюнктуры рынка, внешних и внутренних экономических условий. С расширением рынка, появлением новых технологий, изменением приоритетов потребительского спроса, повышением цен на энергоносители, снижением платежеспособности населения использование новых инструментов управления ЖКП, в том числе мониторинга, являются особенно актуальными.

В последнее время динамичные экономические, социальные и политические процессы усугубили и без того сложные экономические ситуации в деятельности ЖКП, выход из которых возможен посредством применения организационно-экономического механизма управления, способного адаптироваться к изменяющейся внешней среде. Способность адаптации к изменяющейся внешней среде является отличительным признаком жизнеспособной системы. Подход к разработке систем управления, впервые предложенный С. Биром, основан на представлении управляемой системы как жизнеспособной. «Управление есть то, что способствует существованию и работе систем» [1]. По своему организационно-экономическому механизму управления ЖКП могут быть классифицированы как большие и сложные жизнеспособные системы, требующие большого объема качественной информации.

Для обеспечения жизнеспособности ЖКП необходимо располагать информацией, обладающей по меньшей мере тремя качествами: полной (комплексной, системной), свежей (динамичной, постоянно обновляемой), достоверной (надежной, методически обоснованной). Законом Украины [2] предложена программа реформирования и развития жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) на 2004-2010 годы, реализация которой возможна по мере развития информационного обеспечения.

Экономическая информация, представленная в настоящее время финансовой и статистической отчет-

ностью, является ретроспективной, периодической и не может отвечать требованиям комплексности, системности, динамичности. Это усиливает необходимость использования технологий мониторинга как важнейшего инструмента и эффективного средства отслеживания и корректирования ситуаций, к его структуре, типологии и роли в управлении жилищно-коммунальным предприятием.

На сегодняшний день уже существует ряд разнообразных систем мониторинга. Он широко применяется в экологии для исследования состояния окружающей среды, в маркетинге — для анализа рынка, в социологии — при исследовании уровня жизни населения, в медицине — при лечении больных и определении диагноза. В политической социологии был проведен мониторинг для исследования общественной мысли населения Украины, мониторинги социально-политической ситуации городов Киева, Днепропетровска и других. Однако практики проведения подобных мероприятий в системе жилищно-коммунального хозяйства еще нет. Недостаточно полно разработана и методология мониторинговых исследований жилищно-коммунальной системы (ЖКС).

«Методичні рекомендації щодо розроблення та реалізації регіональних, районних, міських та селищних програм реформування і розвитку житлово-комунального господарства територіальних громад» поставили проблему формирования комплексной системы индикаторов состояния и развития жилищно-коммунальной сферы Украины [3].

В работе [4] авторы определяют разработку системы индикаторов как действия, направленные на выявление показателей, позволяющих в рамках статистического контроля отслеживать ход реализации реформирования ЖКХ.

Авторы [4] приводят рекомендации по развитию системы индикаторов мониторинга реформирования ЖКХ с учетом предпочтений и ожиданий конечного потребителя жилищно-коммунальных услуг и договорных обязательств заинтересованных сторон.

Основную задачу построения системы индикаторов комплексного мониторинга состояния и реформирования жилищно-коммунального хозяйства авторы [4] определяют как отслеживание и контроль показателей соответствия деятельности предприятий ЖКХ города (региона) ожиданиям потребителей жилищно-комму-

нальных услуг. При этом предполагается, что ожидания клиентов ЖКХ должны быть представлены стандартами качества услуг. Уровень достижения стандартов предоставляемых услуг авторы [4] считают надежным индикатором общего состояния ЖКХ, определяющим моментом при выделении стратегических инициатив и направлений преобразований в жилищно-коммунальной сфере. Однако, показатели качества услуг определяются на конечном этапе деятельности ЖКП и их мониторинговое исследование не может оказывать управляющего воздействия на адаптацию объекта управления к изменяющейся внешней среде.

Целью статьи является обоснование концепции комплексного мониторинга как инструмента управления ЖКС, анализ методологических и организационных аспектов мониторинга, его классификации, структуры и функционального назначения, а также формирование технологий реализации для исследования системы управления жилищно-коммунальным предприятием в рыночных условиях.

Слово «мониторинг» происходит от латинского *monitor* — напоминающий, надзирающий. Термин мониторинг имеет разные толкования. Его определяют как информационное средство практической деятельности, как средство контроля и как средство управления.

Авторы современного экономического словаря [5] термин мониторинг определяют как непрерывное наблюдение за экономическими объектами, анализ их деятельности как составной части управления.

Авторы словаря-справочника по государственному управлению рассматривают мониторинг как специальную систему управления, связанную с получением и анализом информации относительно определенного объекта управления, и выделяют в ней три системы: информационную, аналитическую и оперативную [6].

Авторы справочника директора предприятия [7] мониторинг описывают как информационное средство контроля реализации продукции.

В работе [8] отмечается сходство мониторинга с оценением.

Неоднозначность определения мониторинга объясняется чрезвычайным разнообразием сферы его использования. Считаем, что мониторинг сферы производства жилищно-коммунальных услуг (элементов и подсистем жилищно-коммунальной системы) может рассматриваться как:

— средство обеспечения эффективного функционирования жилищно-коммунальной системы и контроля реализации жилищных и коммунальных услуг;

— информационная, диагностическая, научная, прогностическая система, реализация которой осуществляется в пределах управленческой деятельности ЖКП;

— постоянный, систематический сбор информации с целью наблюдения и контроля за развитием управления ЖКП прогнозированием его деятельности.

Жилищно-коммунальное хозяйство представляет собой сложную систему, устойчивое функционирование которой зависит от целого ряда обязательных условий. Сложной систему жилищно-коммунального хозяйства делает, прежде всего, большое количество включенных в состав системы подсистем и, соответственно, связей между ними (рис.1).

Части общей системы жилищно-коммунального хозяйства объединены между собой по принципу иерархии — каждая последующая система включает в себя все предыдущие.

При переходе на каждый более высокий уровень, потенциальная эффективность системы последовательно снижается. Действительно, потенциал действия элементов технической системы (конструкции жилых зданий, инженерные коммуникации, применяемое оборудование) весьма велик — они рассчитаны на бесперебойную эксплуатацию в течение десятков (сотен) лет.

С этой точки зрения они весьма эффективны. В тоже время любая технология (технологическая система), реализуемая на основе технических элементов, предполагает обязательное наличие технологических перерывов, примерами которого могут служить подготовительно-заключительный период работы оборудования, регулярные технические осмотры и другие, так называемые, регламентные мероприятия, в течение которых элементы технической системы «выпадают» из нормального режима функционирования.

В еще большей степени потери эффективности проявляют себя на уровне организационной системы. Она называется также системой совместного труда, поскольку в ней овеществленный труд, в технических средствах и технологиях, соединяется с непосредственным, живым трудом исполнителей по эксплуатации и обслуживанию жилищно-коммунального хозяйств. От качества живого труда, то есть от квалификации и практического опыта работников всех специальностей в решающей степени зависит конечная эффективность функционирования жилищно-коммунального предприятия, достижение нормативного качества обслуживания потребителей, и именно организационная система является источником большого числа сбоев, непроизводительных затрат и потерь. Как известно, человеческий фактор (точнее — качество обслуживания) служит причиной большого количества нештатных ситуаций.

Совершенно очевидно, что экономические результаты (показатели экономической системы) не могут быть лучше, чем уровень эффективности предшествующих систем. Технические, технологические и организационные потери неизбежно влекут за собой негативные экономические последствия: увеличение издержек, снижение выручки от реализации продукции, выполнения работ и оказания услуг, а также несоответствие предоставляемых услуг установлен-

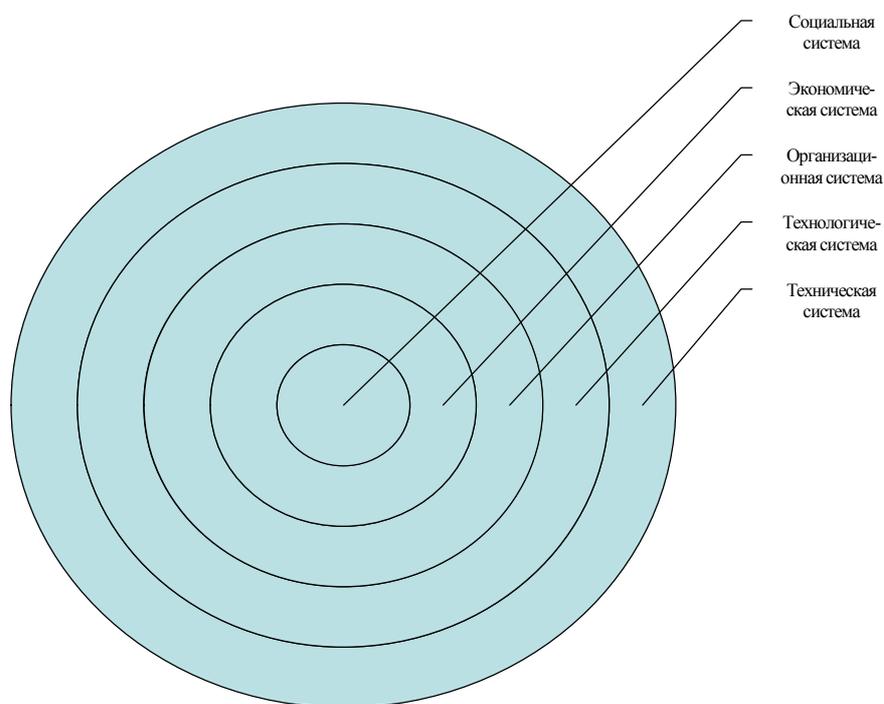


Рис. 1. Общая схема декомпозиционной структуры жилищно-коммунальной системы

ным стандартам. Приведенная на рис. 1 схема позволяет сделать вывод, что именно неудовлетворительное состояние технической системы, то есть сверхизношенность всех ее элементов, является основной (и, что наиболее существенно — первичной) причиной крайне низкой эффективности организации предоставления жилищно-коммунальных услуг. Если износ технических элементов значительно превышает нормативные значения, то никакие самые прогрессивные технологии, приборы учета и другие подобные меры не будут в состоянии изменить ситуацию к лучшему. Закономерным следствием будет и крайне низкая эффективность живого труда — все большая его доля будет тратиться на выполнение аварийно-ремонтных и восстановительных работ.

Каждая из представленных на рис. 1 систем, естественно, включает в себя множество конкретных элементов, причем все эти элементы являются агрегированными (составными). Совершенно ясно, что если принять в качестве единичного элемента технической системы жилой дом, то он включает совокупность конструктивных элементов, групп элементов (видов конструкций). Соответственно, будут различаться конкретные технологические процессы и организация труда. С точки зрения обеспечения потребителей стандартными услугами существенным является то, что функционирование конкретных элементов в составе жилищно-коммунального хозяйства объективно характеризуется разными факторами и совокупной ве-

личной риска, а сами эти элементы, следовательно, обладают неодинаковой надежностью. Иначе говоря, жилищно-коммунальное хозяйство и в техническом, и в технологическом, и в экономическом, и в организационном, и даже в социальном отношении представляет собой разнонапряженную систему — вероятность нарушения нормативного режима функционирования неодинакова для различных элементов. Следовательно, в составе комплексного мониторинга ЖКС необходимо рассматривать технический, технологический, организационный, экономический и социальный мониторинг.

В процессе организации предоставления жилищно-коммунальных услуг необходимо рассматривать чрезвычайно важное обстоятельство — динамику износа. Техническая система при ненадлежащем режиме своего функционирования, некачественном, неполномасштабном и несвоевременном проведении ремонтов неизбежно достигнет некоторой критической точки, после которой снашивание приобретет лавинообразный характер.

Мониторинг всех элементов технической системы позволит не только определить фактическую степень износа, но и выявить динамику его нарастания.

Социологический мониторинг автор [9] рассматривает как средство обеспечения эффективного функционирования системы прогнозирования. Представленная им модель построения прогноза основана на систематическом, специально организованном оп-

рашивании экспертов. При этом он отмечает, что прогнозирование имеет целью предварительный учет возможных последствий от решений, которые принимают, с помощью исключительно условных прогнозов поискового и нормативного характера. Основные этапы построения прогнозирования такие: начальные показатели, прогнозный фон, поисковая разработка и построение «дерева» перспективных проблем, которые подлежат решению средствами управления, нормативная разработка на основе «дерева целей» по заданным критериям и построение «дерева оптимальных решений». Но, как только принятые решения начинают воплощать в жизнь, прогнозируемая ситуация немедленно изменяется. Кроме того, она трансформируется и объективно, под влиянием факторов прогнозного фона. Учитывая эти причины, в дальнейшем «отработанный прогноз не годится, нужен новый» [9]. В идеале, как отмечает автор, технологический прогноз может и должен быть непрерывным. Как один из наиболее простых, дешевых и эффективных способов, которые обеспечивает непрерывность прогноза, научный работник предлагает использовать периодическое опрашивание экспертов с учетом ситуации, которая изменилась. Тем не менее, при периодическом опрашивании одной и той же группы экспертов проводится по сути повторное, панельное исследование, со всеми его плюсами и минусами. К «минусам» принадлежит инертность мышления экспертов. «Плюсами» является «эффект самообучения», что позволяет экспертам совершенствовать свои оценки с учетом результатов каждого этапа. Следует отметить, что эффективность панельных исследований доказана многими областями социологии.

Социологический мониторинг также можно рассматривать как совокупность системных исследований, которые регулярно повторяются. Их целью является научно-информационная помощь жилищно-коммунальным предприятиям в реализации социальных программ, которые отвечают социокультурным характеристикам и особенностям потребления услуг разных слоев общества.

В этом определении мониторинг можно толковать как средство помощи в реализации социальных программ, которые допускает обязательную направленность на сферу управления ЖКС.

На практике мониторинговая система, которая должна обслуживать жилищно-коммунальные предприятия, является довольно дорогим, сложным и технологическим решением — это и программное обеспечение, и набор аппаратных средств, и многое другое. При этом общесистемный мониторинг ЖКХ допускает выдачу отчетов с агрегированными статистическими данными, тогда как профильный мониторинг объектов — это, прежде всего, подход к обработке информации о состоянии ЖКП, основанный на раз-

ностороннем анализе данных. По этой причине профильный мониторинг существенным образом отличается от общесистемного как используемыми средствами так и целями, и задачами, которые стоят перед ним.

Для применения профильного мониторинга нужно иметь структурное представление получаемых данных и привязку конкретных изменений в виды экономической деятельности (КВЭД), регионов и предприятий. Это связано с тем, что статистика в своих отчетах не показывает, какие из бизнес-транзакций (больших/мелких/средних, быстрых/продолжительных, плановых/спекулятивных и т.п.) повлияли на изменения, а лишь отображают, как все эти транзакции повлияли на показатели конкретных областей и регионов. Реализация программы развития и реформирования ЖКХ не может быть построена на общих показателях за прошедший период. Необходимо распределение их величины между предприятиями, областями, регионами и т.п. в режиме реального времени.

Таким образом, мониторинговая система, которая обслуживает жилищно-коммунальное хозяйство, должна обязательно анализировать каждое предприятие и вести статистику его бизнес-транзакций по видам экономической деятельности (КВЭД). Информация, которую предоставляет мониторинговая система, имеет аналитический характер и ориентирована, прежде всего, на менеджеров и аналитиков. Поэтому основным назначением системы экономического мониторинга является структурирование статистических данных о динамике изменений экономических показателей состояния ЖКС, а также анализ этой динамики.

Система мониторинга является инструментом как для маркетингового анализа цен и потоков ресурсов, так и для оптимизации тарифов на жилищно-коммунальные услуги и достижения соответствия деятельности ЖКП ожиданиям потребителей.

Основными объектами мониторингового исследования ЖКС является жилищно-коммунальное предприятие (или сфера предоставления жилищно — коммунальных услуг), параметры его экономического потенциала, уровень платежеспособности населения, климатические и другие условия в регионе, где находится жилищно-коммунальное предприятие.

В качестве субъекта мониторинга «Методичні рекомендації ...» [3] рассматривают предприятия ЖКХ, используя при этом в качестве исходной информации статистические показатели ведомственной статистической отчетности в динамике и статике, соответствующая обработка которой позволяет сформировать рейтинговую оценку состояния ЖКХ соответствующего региона.

На основе анализа специфики производства жилищно-коммунальных услуг и исследований специалистов по управлению [10; 11] разработана классификация видов мониторинга (табл. 1).

Классификация видов мониторинга ЖКС

Признак классификации	Виды мониторинга	Характеристика мониторинга
По цели проведения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Научно-исследовательский. 2. Контролирующий. 3. Управленческий. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Целью и результатом являются знания закономерностей и тенденций развития ЖКС. 2. Целью и результатом являются процедуры контроля качества услуг и формирования тарифов. 3. Целью и результатом являются управление затратами на ЖКУ.
По функциональному назначению	<ol style="list-style-type: none"> 1. Диагностический. 2. Аналитический. 3. Прагматический. 4. Прогностический. 5. Информационный. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Предусматривает классификацию проблем ЖКС. 2. Направлен на анализ проблем ЖКС. 3. Ориентирован на изготовление практических действий с ЖКС. 4. Предусматривает разработку прогнозов состояний ЖКС. 5. Ориентирован на структуризацию, накопление и распространение информации. Не предусматривает специально организованного изучения.
По способу проведения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Опросный. 2. Экспертный. 3. Мониторинг-контент-анализ. 4. Телефонный. 5. С помощью наблюдения периодических фокус-групп. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Средством получения информации является опрашивание участников процесса, который исследуется. 2. Использует в качестве источника информацию специалистов. 3. Средством получения информации является анализ документов в форме контент-анализа. 4. Ориентирован на телефонное опрашивание. 5. Базируется на наблюдении и сфокусированном наблюдении.
По мере нормирования	<ol style="list-style-type: none"> 1. Нормативный. 2. Ненормативный 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основан на установлении соответствия между характеристиками и нормой. 2. Основан на выяснении отличий между состояниями объекта.
По мере отображения параметров объекта	<ol style="list-style-type: none"> 1. Комплексный. 2. Некомплексный. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Отображает все стороны объекта. 2. Отображает лишь наиболее важные стороны объекта.
По структуре ЖКС	<ol style="list-style-type: none"> 1. Технический. 2. Технологический. 3. Организационный. 4. Экономический. 5. Социальный. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Направлен на анализ технических параметров объекта 2. Предполагает анализ реализации технологии производства ЖКУ. 3. Отображает достижение нормативного качества обслуживания потребителей. 4. Направлен на структурирование статистических данных о динамике изменений экономических показателей состояний ЖКС, а также анализ этой динамики. 5. Научно-информационная помощь жилищно-коммунальным предприятиям в реализации социальных программ.
По степени охвата	<ol style="list-style-type: none"> 1. Общесистемный. 2. Профильный. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Допускает выдачу отчетов с агрегированными статистическими данными. 2. Подход к обработке информации о состоянии ЖКП основан на разностороннем анализе данных.

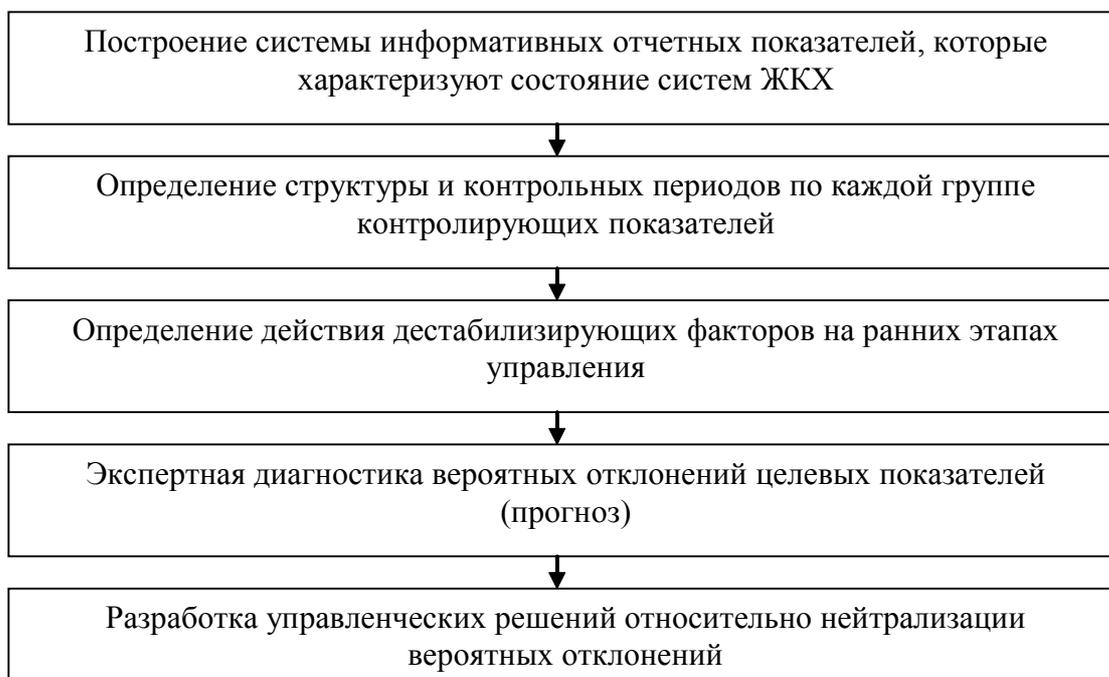


Рис. 2. Схема этапов системы мониторинга исследования состояния ЖКС (выполнено на основе исследований авторов [12])

Система мониторинга состояния ЖКС охватывает такие основные этапы (рис. 2).

Предметом мониторинга ЖКС, по нашему мнению, являются стадии процесса производства ЖКУ и их конечные результаты, которые получаются через систему экономической информации.

Цель мониторинга функционирования ЖКС определяет сущность его задач:

- отслеживание показателей внешней и внутренней среды, которые характеризуют состояние ЖКС;
- детализированный сравнительный и факторный анализ деятельности ЖКП;
- параметризация управленческих влияний на адаптацию объекта управления к изменяющейся внешней среде;
- анализ и прогнозирование тенденций состояния ЖКС;
- формирование эффективной стратегии управления на основе оптимизационных решений.

Отслеживание показателей внешней и внутренней среды достигается выявлением так называемых «слабых сигналов», симптоматичных для отрицательных тенденций состояния ЖКС. По своему экономическому содержанию этот комплекс задач имеет оперативный и профилактический, опережающий характер, поскольку позволяет своевременно оценить и скорректировать влияние факторов внешней среды на состояние ЖКС, а также оценить экономические последствия уже принятых управленческих решений.

Детализированный сравнительный и факторный анализ означает осуществление ретроспективного анализа. Построение динамических рядов за довольно продолжительный промежуток времени позволяет установить закономерности экономической деятельности ЖКП, проявить факторы, которые влияли в прошлом и могут повлиять в будущем на развитие экономических процессов. Особое внимание отводится анализу текущего периода, который одновременно является предпрогнозным для решения задач стратегического управления и предплановым для решения оперативных задач. Выводы ретроспективного анализа объединяются с текущими наблюдениями и в обобщенном виде используются в следующих решениях прогнозных и плановых комплексов задач.

Параметризация управленческих влияний на адаптацию объекта управления к изменяющейся внешней среде связывает с параметризацией принятой или скорректированной по результатам предыдущего анализа генеральной цели программы и ее подцелей. Исследуя и оценивая наиболее реальные возможности преодоления отрицательных тенденций, устанавливаются предельные значения параметров экономического состояния ЖКП.

Анализ и прогнозирование тенденций состояния ЖКС позволяет сравнить сформированные стратегии и адаптационные мероприятия на основе прогноза вероятных показателей экономического состояния ЖКС.

Формирование эффективной стратегии управле-

ния на основе оптимизационных решений информационно взаимосвязано с результатами решения предыдущих задач. Управление на этом этапе предъявляет особые требования к оптимизации решений, которые принимаются. При этом принципиальным является учет факторов риска и неопределенности.

Координируя, интегрируя и направляя деятельность всей системы управления на достижение определенных целей, мониторинг тем самым выполняет функцию «управление управлением» и является синтезом процессов учета, контроля, экономического анализа и организации информационных потоков.

Анализ исследований позволил выделить следующие функции применения системы мониторинга в современных условиях управления ЖКП:

— изучение экономических процессов в их взаимосвязи, возникающие под влиянием объективных экономических законов, а также экзо- и эндогенных факторов, которые предопределяют изменение состава и содержания задач исследования;

— выявление положительных и отрицательных факторов, количественное измерение их влияния на состояние ЖКП;

— экспертная диагностика вероятных отклонений целевых показателей деятельности ЖКП (прогноз);

— научное обоснование управленческих решений относительно нейтрализации действия внешних отрицательных факторов.

Выводы.

По своему организационно-экономическому механизму управления ЖКП могут быть классифицированы как большие и сложные жизнеспособные системы, требующие большого объема качественной информации.

Мониторинг является важнейшим инструментом и эффективным средством отслеживания и корректирования ситуаций в процессе управления производственно-экономических систем. Использование технологий мониторинга в управлении жилищно-коммунальным предприятием вызвано необходимостью адаптироваться к изменяющейся внешней среде. Жилищно-коммунальное хозяйство представляет собой сложную систему, устойчивое функционирование которой зависит от целого ряда обязательных условий. Сложной системе жилищно-коммунального хозяйства делает, прежде всего, большое количество включенных в состав системы подсистем и, соответственно, связей между ними. В составе комплексного мониторинга необходимо рассматривать технический, технологический, организационный, экономический и социальный мониторинг. Каждая конкретная система мониторинга ориентирована на конкретного потребителя. Объекты мониторинга ЖКС — динамические, находятся в постоянном развитии. Они склонны к влиянию внешних факторов, которые могут вызвать не-

желательные изменения в функционировании объекта. Реализация мониторинга допускает организацию постоянного наблюдения (оценку, изучение) за объектом. Мера постоянности определяется особенностями объекта и ресурсными возможностями. Организация наблюдения предусматривает отбор обоснованных показателей и индикаторов.

Литература

1. **Бир С.** Мозг фирмы / С. Бир; пер. с англ. — М. : Радио и связь, 1993. — 416 с.
2. **Про Загальнодержавну програму реформування і розвитку житлово-комунального господарства на 2004—2010 роки:** Закон України від 24.06.2004 р. №1869-IV. // www.rada.gov.ua.
3. **Методичні рекомендації** щодо розроблення та реалізації регіональних, міських та селищних програм реформування і розвитку житлово-комунального господарства територіальних громад. Затверджено наказом Голови Державного комітету України з питань житлово-комунального господарства від 15 грудня 2004 р. №222 // www.rada.gov.ua.
4. **Высоцкая Г. В.** Развитие системы индикаторов комплексного мониторинга состояния и реформирования жилищно-коммунального хозяйства / Г. В. Высоцкая, Т. В. Ищенко // Коммунальное хозяйство городов : науч.-техн. сб. — Вып. 70. — К. : Техніка, 2006. — С. 3—6.
5. **Райзберг Б. А.** Современный экономический словарь / Б. А. Райзберг, Л. Ш. Лозовский, Е. Б. Стародубцева. — 5-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2007. — 495 с.
6. **Державне управління** : словник-довідник / [уклад. : В. Д. Бакуменко (кер. творч. кол.), Д. О. Безносенко, І. М. Варзар та ін.; за заг. ред. В. М. Князева, В. Д. Бакуменка]. — К. : Видво УАДУ, 2002. — 228 с.
7. **Справочник** директора предприятия / под ред. М. Г. Лапусты. — 5-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2001. — 750 с.
8. **Вайс Керол Г.** Оцінювання: Методи дослідження програм та політики / Керол Г. Вайс ; пер. з англ. Р. Ткачука та М. Корчинської ; наук. ред. пер. О. Кілієвич. — К. : Основи, 2000. — 671 с.
9. **Бестужев-Лада И. В.** Прогнозное обоснование социальных нововведений / И. В. Бестужев-Лада. — М. : Наука, 1993. — 320 с.
10. **Сурмин Ю. П.** Днепропетровск в зеркале общественного мнения : монография / Ю. П. Сурмин, С. М. Серегин, А. В. Решетниченко и др. / под ред. д-ра соц. наук, проф. Ю. Л. Сурмина. — Днепропетровск : ПОРОГИ, 2002. — 244 с.
11. **Сурмін Ю. П.** Моніторинг соціально-політичної ситуації в Україні: питання методології та організації / Ю. П. Сурмін // Вісник Нац. акад. держ. управління. — 2004. — № 4. — С. 20—29.
12. **Елисева О.** Мониторинг как метод информационно-статистического исследования производственно-экономических систем / О. Елисева, М. Зайцева // *Економіст*. — 2007. — № 2. — С. 77—87.