

22. Energy Supply Technologies Data. EA-ETSAP community. URL: <https://iea-etsap.org/index.php/energy-technology-data/energy-supply-technologies-data> [in English]

УДК 331.105.6.(477)

*Л.П.Червінська, д-р екон. наук, професор
ДВНЗ «Київський національний економічний
університет імені Вадима Гетьмана»
Т.М.Червінська, к.е.н., доцент Київський інститут
інтелектуальної власності та права Національного
університету «Одеська юридична академія»*

ПРОБЛЕМАТИКА ВИРОБНИЧОЇ АДАПТАЦІЇ МОЛОДІ

PROBLEMMETICS OF MANUFACTURING ADAPTATION OF YOUTH

L.P.Chervinskaya, Dr. Econ. Sciences, professor of computer science
«Vadym Hetman Kyiv National Economic University»

T.M.Chervinskaya, Candidate of Economic Sciences, Associate
Professor Kyiv Institute of Intellectual Property and Law of the National
University "Odessa Law Academy"

АНОТАЦІЯ. Розглянуто питання виробничої адаптації молоді, її особливості в Україні, основні етапи та інструменти. Особливу увагу приділено проблемам первинної адаптації молодих працівників у колективі, адаптації молоді в інноваційному середовищі та інформаційно-мережевому просторі. Вирішення визначених проблем запропоновано здійснювати на основі концепції адаптаційного менеджменту, планування кар'єри, контролю вікової структури, врахування зарубіжний досвіду прискорення адаптації молоді тощо.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: адаптація, молодь, професія, трудова діяльність, досвід, навички.

ABSTRACT. The issues of industrial adaptation of youth, its peculiarities of development in Ukraine, the main stages and tools are considered. Along with the problems of social and psychological adaptation paid attention to the industrial adaptation of workers. The article deals with the issues of primary adaptation of young workers in the team, the peculiarities of adaptation of youth in the innovation environment and information and network space, the implementation of mentoring programs, modern approaches to the use of material payments aimed at stimulating youth replenishment in organizations, the introduction of a system of training young staff, training, simulation of situations, etc.

Taking into account the results of the conducted research, it was concluded that management of adaptation of a young specialist is a priority task of managers who accompany novices at the stages of their social and professional development. The problem of social adaptation can be solved at the stage of training, because many educational institutions, together with enterprises, implement training programs for graduates, which extends the possibility of acquiring professional knowledge. The solution of the identified problems is proposed on the basis of the concept of adaptive management, career planning, monitoring the age structure of employees, taking into account foreign experience of accelerating the adaptation of young people, transition from education to work, internship, and the use of advanced programs of adaptation.

KEY WORDS: adaptation, youth, profession, work experience, experience, skills.

Вступ. Процес адаптації молоді представляє собою певну активність пристосування людини до середовища, що змінилося, за допомогою різних соціальних засобів (норм і цінностей нового соціального середовища, форм соціальної взаємодії), а також форм і способів наочної діяльності (способів професійного виконання робіт) тощо. Як свідчить досвід, питанню адаптації молоді в нашій країні приділяють недостатньо уваги. Як правило, молоді фахівці мають недостатнє уявлення про перспективи своєї трудової діяльності, її завдання й функції, про колектив та організаційну культуру організації, її структуру тощо. В результаті у працівника формується негативне ставлення до роботи та організації, важко прийняти її корпоративну культуру. При відсутності досвіду в молоді зі спілкування з колегами по роботі вона має труднощі в установленні ділових контактів. На багатьох українських підприємствах використовується стихійний процес адаптації, самостійне заповнення вакансій, відсутність системи професійної підтримки, що свідчить про низьку ефективність адаптації, яка, як правило, затягується до 3-х років. Це знижує задоволеність молодого працівника працею та обраною професією, негативно позначається на його розвитку.

Проблемам адаптації персоналу приділено значну увагу в наукових працях і публікаціях іноземних та вітчизняних науковців і практиків, таких вчених як: О. П. Білінська, А.П. Єгоршина, А. М. Колот, Є. Ф. Коханов, О. Малініна, , М.І. Магуру, О. М. Макаров, Т. О. Шведова, С.В. Шекшня та ін.

Метою означеної статті є визначення проблемних питань адаптації молоді і розробка конкретних заходів, які можуть бути рекомендовані для використання в процесі управління цим процесом.

Результати дослідження. Враховуючи дослідження, відзначаємо певні складнощі соціально-психологічної адаптації молоді. Незважаючи на відносно сформовану регуляцію власної поведінки, сучасній молоді властива висока особова тривожність, за своє майбутнє — часто відчувають страх 19% молоді, час від часу — 60%, не відчуває страху — 21% [1]. В несприятливих ситуаціях тривожність може виступити домінуючим чинником низької соціально- психологічної адаптації до соціуму. Сьогодні, при виході на ринок праці, за відсутності адаптивності, у молодих випускників переважають наївні очікування від майбутньої трудової діяльності і професійної кар'єри, які пізніше не виправдовуються, призводять до розчарування, депресії. При зіткненні з трудовою реальністю це обумовлює переорієнтацію і деградацію базової системи цінностей молодих людей.

Молодим людям властиві завищені вимоги до умов праці і первинного розміру зарплати, переважають орієнтації на добробут і кар'єру. У більшості молодих осіб ідеали і віра розмиті, присутній інфантилізм, відсутня упевненість у своїх силах, що заважає їх соціальній адаптації. Витоки проблем адаптації в колективі часто беруть початок ще з моменту вибору спеціальності, або в системі професійної орієнтації. Обираючи професію, молоді люди часто не знають її основних характеристик, вимог, перспектив і т.п. Необґрунтовані очікування призводять до зростання незадоволеності працею, врешті решт, до звільнення, зростання плинності кадрів та інших негативних наслідків. Усунення цього викликає необхідність розвитку і вдосконалення такого напрямку кадрової роботи, як адаптація молоді.

У даний час багато студентів починають працювати вже на 4-му, 5-му курсі, отже тоді починається їх професійна адаптація. Згідно досліджень за 2016 рік крім кар'єрних перспектив, студентам важливі можливості особистісного та професійного розвитку, рівень заробітної плати, імідж компанії та міжнародний досвід [4]. Примітно, що у порівнянні з минулим роком важливість грошової винагороди як критерію вибору роботодавця підвищилася-студенти все частіше звертають увагу на матеріальну складову.

Найбільшою трудностю в процесі пошуку роботи для студентів є відсутність досвіду роботи — це відзначили кожні 3 з 4 респондентів, що також негативно позначається на їх адаптації. І майже кожен третій учасник дослідження згадав обмежену кількість вакансій за фахом і високу конкуренцію на ринку праці. Значна частина студентів (36%) серед ключових складнощів вка-

зали недостатній рівень знань і навичок, що пояснюється невідповідністю програм навчання потребам бізнесу.

Низька міра усвідомленості професійного вибору, часто призводить до небажання працювати за фахом, професійне самовизначення набуває тривалого характеру, оскільки трудова мотивація тісно пов'язана з професійною орієнтацією [4]. Адаптація нового працівника в колективі, освоєння роботи і досягнення результатів праці є важливим моментом в перші дні і місяці його діяльності. Управління адаптацією молодого фахівця є завданням керівників, які супроводжують новачків на стадіях їх професійного становлення. Проблема соціальної адаптації може бути розв'язана ще на стадії навчання, адже багато ВНЗ спільно із підприємствами реалізують програми стажувань для випускників, що дає можливість придбання професійних знань, навичок, " випробувати " себе на робочому місці. Тобто, проблема соціально-психологічної і професійної адаптації тісно пов'язані і однаково важливі для успішної реалізації молодого фахівця.

Важливе значення в процесі адаптації молодого працівника має наставництво. В сучасному оточенні є багато різних відносин «наставник-підопічний». Новий співробітник може зіткнутися з проблемами, як корпоративної культури так і з тими, які виникають на робочому місці. Наставник виступає в якості своєрідного буфера, поряд з навчанням підопічного ознайомлює його з корпоративною культурою, полегшуючи адаптацію до нових умов. Наставництво на відміну від тренінгу є процесом, а не разовим заходом, як тренінг. І хоча наставникові не завжди належить матеріальна винагорода, але важелі його стимуляції на рівні лінійних керівників при цьому присутні. Наставництво переважно використовується в робітничому середовищі і допомагає адаптувати молодь в колектив. На деяких підприємствах воно оформлене процедурно, зустрічаються "Положення про наставництво», преміювання "За наставництво". Воно може ставитися в обов'язок бригадирів, реалізовуватися через систему ланкових, коли старший робітник або бригадир опікає робітника нижчого розряду.

Програми адаптації знаходяться в певному протиріччі з популярною серед молоді моделлю кар'єри, що припускає високу мобільність, заперечення цінності роботи на одному робочому місці, готовність до навчання, зміни діяльності. Не кожне підприємство може запропонувати роботу випускникам престижних факультетів. Рідко в яких організаціях з певними структурами, готові прийняти початкового юриста або аналітика ринку. Ще рідше — висока оплата праці молодих фахівців. Отже,

система соціальних гарантій і благ, вітчизняних підприємств, не завжди адекватна вимогам молоді, принципам індивідуалізації і ефективної мотивації.

Особливого значення набуває дослідження проблем адаптації молоді в інноваційному середовищі. Молодь відчуває суспільні та глобальні зміни, а отриманий у процесі адаптації соціальний досвід відтворюється нею на ціннісному та поведінковому рівнях. Саме молодь, найбільш активна складова суспільства, здатна до прояву інноваційної активності: молоді люди краще пристосовані до впровадження інновацій, вони є генератором нових знань та ідей, мобільні, повні сил. Недостатність життєвого досвіду, відкритість молоді до нового пояснюється «експериментальним характером орієнтації в період молодості...готовністю до ризикованих дій» [3]. Але при професійному становленні молодим людям доводиться долати перешкоди: складність пошуку роботи, процесу адаптації до неї; перепрофілювання; мотиваційна неготовність на відповідному рівні виконувати свої професійні обов'язки. Більшість вітчизняної молоді останнім часом не прагне займатися науково-дослідною та винахідницькою діяльністю, оскільки це мало оплачувана і трудомістка робота. Держава повинна ставити завдання розвивати інтерес і мотивувати студентів, молодих вчених, дослідників, займатися інноваційним проектами. Однак на практиці у молоді немає особливого вибору, у цих складних умовах інноваційний потенціал молоді використовується неефективно.

Останнім часом з'явилися нові канали соціалізації, які суттєво впливають на процеси формування молоді, її адаптацію в суспільстві. Одним із них є глобальний інформаційно-мережевий простір, який пронизує всі сфери соціального життя. Знижується роль офіційно-інституціональних каналів адаптації і водночас зростає вплив безпосереднього оточення, ЗМІ, зразків масової культури. Сучасне інформаційне поле впливає на молодь як на найбільш мобільну соціальну групу, готову до сприйняття нових цінностей і норм. Молодь, порівнянно краще засвоює нові інформаційні технології і стає їх основним користувачем. Вона починає по-новому вирішувати завдання самореалізації і самопрезентації. Це пов'язано з можливостями соціальних мереж формувати комунікаційні поля, які діють постійно, забезпечити анонімність, яка дозволяє людині проявити більшу свободу, переживання емоцій, які не реалізовані в реальному житті. З'являється ілюзія постійного включення у взаємодії, відсутності психологічних бар'єрів. При цьому виникає залежність молоді від глобального простору, зменшення соціальних контактів, що

може призвести до дезадаптації, депресій. Занурюючись в інтернет-системи, людина поступово ізолюється від живого спілкування, тому постає проблема комп'ютерної самотності, інформаційно-технологічної самоізоляції індивіда, що часто негативно позначається на його адаптації.

Як було зазначено в «Концепції професійної адаптації фахівців як чинника підвищення конкурентоспроможності персоналу галузі» в сучасних умовах актуальними проблемами адаптації молодих фахівців є: відсутність формалізованих критично важливих знань (чіткої систематизації знань для застосування на практиці); відсутність програми «студент – випускник – працівник підприємства», яка б гарантувала подальше працевлаштування; підготовка у ВНЗ з профільних напрямів недостатня для виконання професійних обов'язків молодого фахівця; тривалість адаптації персоналу становить 3–5 років, що є великим терміном за умови зміни поколінь; різкий перехід від підготовки (переважно теоретичної) до виконання функціональних обов'язків; слабка мотивація обміну досвідом досвідчених співробітників з молодими фахівцями [3]. Це проявляється на різних підприємствах. З урахуванням специфіки ситуації в Україні до такого переліку можна додати проблеми: низька мотивація молодих фахівців до нових знань; відсутність налагодженого взаємозв'язку навчання студентів і майбутніх випускників, підприємств з ВНЗ; на багатьох підприємствах застосовується авторитарний стиль управління, що пригнічує ініціативу молодих фахівців, призводить до гальмування процесу адаптації.

З одного боку, кадровий розвиток організації складно представити без припливу кваліфікованих молодих працівників. З іншого, не всі вітчизняні підприємства, проводять політику, спрямовану на залучення і адаптацію молоді. Складне фінансове положення більшості підприємств, не сприяє якісному поліпшенню складу зайнятих, у тому числі за рахунок молоді. Середній вік зайнятих як в промисловості так і сільського господарства критично високий, наближається до пенсійного. Орієнтація на продовження освіти знижують шанси вчорашніх школярів на довготривалі зв'язки з підприємством. Вища школа не стільки реагує на потреби економіки у фахівцях певного профілю, скільки на зростаючий попит населення на здобуття освіти, ринок професій і ринок освітніх послуг мало пов'язані.

Згідно досліджень, стежити за віковим складом працівників і здійснювати його оптимізацію дозволяють собі небагато підприємств. Важкі умови праці, неконкурентна оплата непре-

стижність професій не завжди притягають молодих працівників. Кадрового закриття іноді домагаються будь-якими засобами, а робочі місця, які гіпотетично хотілося б заповнити молоддю, виявляються зайняті персоналом, що не влаштовує працедавця. Очікування, що прихід іноземного власника сприяє активізації роботи з молоддю, підтверджується не завжди. Є приклади, коли виробничий колектив не чіпають, міняючи тільки штат управлінців, або коли представництва великих міжнародних компаній надають перевагу створенню молодіжних колективів. Проте ці підприємства, як правило, належать до галузей, що динамічно розвиваються, наприклад, зв'язку. Галузевий підйом, підкріплений високим рівнем оплати праці, перспективністю, дозволяє реалізувати первинну ставку на молодих.

Молодіжна політика підприємства рідко прописана у вигляді окремої програми або документу, але окремі заходи використовуються. Так, фактично всюди при наймі персоналу діє віковий ценз, базовий фільтр, бажаний кандидат має бути не старший 35-40 років. Молодь має вищий рівень освіти в порівнянні з іншими когортами, тому вимога освіти спрацьовує позитивно для таких претендентів. Але на практиці вони програють через відсутність досвіду роботи. Тому часто на платоспроможні підприємства, які проводять конкурси і відбирають робочу силу, молоді фахівці без досвіду роботи не потрапляють. А підприємства, що поступаються за показниками якості роботи, не приваблюють уваги молодих.

Контроль вікової структури персоналу може мати опосередкований для молодого поповнення ефект. Якщо при працевлаштуванні пенсіонера буде укладений терміновий трудовий договір, а з молодим працівником – безстроковий, побічно це позитивно позначається на "середньому віці зайнятих". Як інструмент закріплення молодого фахівця можна розглядати укладення в трудовому договорі угод щодо навчання працівника коштом підприємства, введення певних надбавок; виплат до одруження, народження дитини, скорочення робочого тижня для жінок, що мають дітей. Хоча "за молодість" тут ніби нічого немає, але реципієнтами цих виплат являються молоді працівники, що позитивно впливає на їх адаптацію.

Залучити студентів підприємствам складно. Ринок молодіжних місць специфічний і включає різні види тимчасової, короткострокової праці, яка поєднується з навчанням (зокрема, невиробнича сфера, з гнучкішою зайнятістю). У більшості опитаних студентів (55,7%) робота не відповідає учбовій спеціалізації [4]. Проте, з боку підприємств профорієнтація майбутніх фахівців ведеться,

наприклад, через: укладення трибічних договорів (студент-ВНЗ-підприємство) або договорів з ВНЗ на навчання профільних груп, звернення в центри працевлаштування студентів або робота із студентами останніх курсів — знайомство з підприємством, організація екскурсій, пропозиція вакансій і співбесіди.

Планування кар'єри молодих співробітників можна розглянути на прикладі формування кадрового резерву підприємства. Успішні підприємства підходять до цього комплексно, зміцнюють кадровий склад. Але більш доцільно обирати проблемнішу професійну групу і працювати з нею — контролювати ситуацію по окремих спеціальностях і там, де виникає перевага чисельності працівників передпенсійного віку, запускати Програми підготовки кадрів, розширення штатного розпису, прийом молоді, навчання на робочому місці тощо. Формування резерву інженерно-технічних працівників заохочується через розгортання раціоналізаторського руху, стимулювання технічних інновацій, створення Рад і Шкіл молодих фахівців.

В умовах обмеження робочої сили звичайним рекрутинговим механізмом може стати «родинно-знайомний найм», що інколи знаходить відображення і в колективному договорі. Так, деякі зарубіжні підприємства зобов'язуються приймати дітей своїх працівників після закінчення учбових закладів, працевлаштовувати їх на час канікул. Для адаптації новачків доцільно використовувати бригадний метод роботи, можна, формувати окремі бригади новоприйнятих працівників, так звані «молодіжні».

Виходячи з концепції «Адаптаційного менеджменту» (низка взаємозв'язаних «міні-концепцій», що дають синергетичний ефект від проведених заходів з адаптації персоналу) управління професійною адаптацією варто здійснювати на основі розбиття процесу адаптації на етапи, які молоді фахівці мають проходити поступово, використовуючи методи, інструменти для прискорення їх «звикання» до професійної діяльності. Етапи передбачають комплекс заходів з адаптації, кожен з яких сам по собі не дає значного внеску в її прискорення, але разом дають синергетичний ефект. У концепції поєднані результати аналізу та досвід вітчизняних і зарубіжних методів, методик і підходів, серед яких: «сходи» компетенцій, педагогічні технології та методики навчання, наставництво зі зворотним зв'язком і взаємонавчанням, психологічні підходи і інструменти, що сприяють успішності управління професійною адаптацією молодих фахівців [1,2].

Унікальність методології підвищує престиж галузі, на підприємствах якої вона впроваджується, що дає переваги як ро-

ботодавцю так і працівникам. Концепція мінімізує ризики при підготовці молодих фахівців, сприяє зростанню їх професійної впевненості, оскільки в процесі роботи наставників з молодими фахівцями відбувається усвідомлення помилок і накопичення досвіду. Молодий фахівець на базі отриманого досвіду усвідомлює свою позицію на підприємстві, стає впевненим і стабільним працівником.

Пропонована «Система професійної адаптації молодих фахівців» – адаптаційний менеджмент – деактивує стихійний процес «дозрівання», що дає прискорення адаптації з 3 років до 1-2 років (переважно до 1 року). Результатом впровадження адаптаційного менеджменту є формування на підприємстві комплексної системи супроводу професійного становлення молодого фахівця. У межах такої системи пропонується, зокрема, протягом адаптаційного періоду оплачувати професійну «недосвідченість» молодого фахівця у вигляді адаптаційного авансу. В кінці адаптаційного періоду професійна ефективність випускника ВНЗ сягає 100%, а вкладання коштів в цю справу в перший же рік роботи дозволяє скоротити термін окупності витрат на формування фахівця, одержати економічний ефект від зниження витрат на його підготовку в 2 рази, скорочення тривалості адаптації в 3 рази.

Багато навчальних закладів також прагнуть підготувати випускника до перших кроків у професії – проводяться зустрічі з майбутніми роботодавцями, тренінги, моделюють професійні ситуації. Але це відбувається в штучному навчальному середовищі і не може відтворити різноманіття зв'язків, завдань і відносин, з якими зіткнеться випускник після закінчення навчального закладу. Вирішити проблему адаптації дозволяють проекти дуального освіти, реалізовані на Заході, особливо, в ФРН, в російській системі професійної освіти. Сенсація такої освіти: студент теоретичну підготовку отримує в навчальному закладі, а практичну — у майбутнього роботодавця. При цьому збільшується тривалість практики (оптимальне співвідношення «50 на 50»). Роботодавець виплачує стипендію студенту і має можливість брати участь в його становленні, а студент поступово включається в систему професійних відносин і цінностей і до випуску стає «своїм» в закріпленій організації, отже відпадає потреба його адаптації.

Стосовно створення систем переходу від навчання до роботи, в зарубіжних країнах вирішення цієї проблеми включає: розширення професіональних програм і кваліфікації, відхід від вузької спеціалізації; формування зв'язків між загальною і професійною освітою; розвиток комбінацій шкільної освіти і освіти на робочому

місці; створення можливостей переходу від професійної освіти до вищої. Набули поширення: «дуальне навчання» в Німеччині (молодь одночасно із загальною середньою освітою набуває технічну спеціальність), в шкільні програми включаються теоретичні і практичні заняття з вибраної професії, що підвищує перспективи з працевлаштування; у США і Канаді отримали розвиток програми «кооперативного навчання» (триваліший період пізнання процесу роботи при обов'язковому розміщенні молоді на реальні робочі місця). Застосовуються різні види поєднання роботи і навчання — стажування job shadowing (знайомство з професією чи сферою діяльності); mentoring (робота учня разом з наставником протягом тривалого часу), робота на шкільному підприємстві та інші. Поглиблені програми адаптації працівників застосовуються на середніх і великих фірмах США. В Німеччині є «Закон про правовий режим підприємства», що вимагає від роботодавця ознайомлення нового співробітника з умовами майбутньої роботи, а також представлення його майбутнім колегам по роботі.

Висновки. Процесу адаптації молоді в сучасних умовах розвитку бізнесу притаманна внутрішня конфліктність, яка зумовлена багатьма чинниками: переосмисленням молоддю всього попереднього досвіду, кардинальними змінами традиційних цінностей і поглядів, соціальною неоднорідністю тощо.

Використання концепції адаптаційного менеджменту і зарубіжних практик забезпечує впровадження інноваційних технологій навчання; можливість відстежувати зміни рівня професійних знань молодих фахівців, корекції процесу адаптації; урахування її фізичних і психологічних аспектів, індивідуальності особистості тощо. Очікуваними результатами впровадження професійної адаптації є: швидкий вихід молодого фахівця на професійний рівень роботи (скорочення термінів адаптації); зростання ефективності діяльності персоналу за рахунок емоційної залученості до роботи як молодих фахівців, так і всього колективу; зниження плинності кадрів.

Список літератури:

1. Дідківська О. Актуальні проблеми працевлаштування молоді на ринку праці України / О. Дідківська // Україна: аспекти праці. – 2014. – №7. – С. 18-25.
2. Ільч Л. Ціннісні орієнтації молоді в освітньо-професійній сфері та шляхи мінімізації ризиків її соціального відторгнення на ринку праці / Л.Ільч // Україна: аспекти праці. – 2014. – №8. – С. 15-22.

3. Силаева В. Л. Интернет как социальный феномен / В. Л. Силаева // Социологические исследования. – 2008. – №11. – С. 101–107.

4. Червінська Л.П. Управління мотивацією персоналу. – КНЕУ, 2015. 202 с.

References:

1. Didkovsky, E. (2014), “Actual problems of youth employment on the labor market of Ukraine” , Ukraine: aspects of labor, no.7., pp. 18-25.

2. Ilyich, I. L. (2014), “Values of youth in educational-professional sphere and ways to minimize the risks of social exclusion in the labour market” Ukraine: aspects of labor, no. 8., pp. 15-22.

3. Silaeva, V. L. (2008), “The Internet as a social phenomenon”, Sociological research Sotsiol, no. 11. , pp. 101-107

4. Chervinskiy L. P. Management motivation of personnel : monograph — K.: KNEU, 2015. pp.202 c.

УДК 330

Пилипчук В.П.,

*к.е.н., професор кафедри маркетингу
«Київського національного економічного
університету імені Вадима Гетьмана»*

ВПРОВАДЖЕННЯ КОМПЛЕКСУ МАРКЕТИНГОВИХ КОМУНІКАЦІЙ ПІДПРИЄМСТВА ТА ЙОГО ЕФЕКТИВНІСТЬ

IMPLEMENTATION OF THE COMPLEX OF MARKETING COMMUNICATIONS OF THE ENTERPRISE AND ITS EFFICIENCY

Pilipchuk V.

PhD, Professor, Department of Marketing
Kyiv National Economic University
Named after Vadym Hetman

АНОТАЦІЯ. Маркетингове управління діяльністю підприємстві організацій передбачає ефективне використання інструментів комунікації в процесі доведення товарів і послуг від виробника до споживача, а також в процесі зворотного зв'язку; реакція на якісного і кількісного задоволення потреб і попиту. В процесі формування комплексу маркетингових комунікацій необхідно визначити їхню мету, цілі і завдання в умовах нестабільного конкурентного середовища. Ефективність інформаційного впливу на споживача з метою просування товарів або послуг визначається ефективністю функціонування комплексу маркетингових комунікацій.