

8. IPA KPMG Marketing effectiveness: a survey of finance directors. — London: Institute of Practitioners in advertising, 1996. — 658 p.
9. *Стрий Л. А.* Маркетинговое управление на рубеже XXI ст.: системное исследование. — Одесса: АстроПринт, 2000. — 304 с.
10. *Воронов А. А., Валькович О. Н.* Маркетинговый подход к измерению эффективности производства // Маркетинг. — 2002. — № 6. — С. 32—42.
11. *Голубков Е. П.* Маркетинг: стратегии, планы, структуры. — М.: Дело, 1995. — 192 с.
12. *Ковалев А. И., Войленко В. В.* Маркетинговый анализ: 2-е изд., перераб. и дополн. — М.: Центр экономики и маркетинга, 2000. — 196 с.
13. *Вайсман А.* Стратегия маркетинга: 10 Шагов к успеху. Стратегия маркетинга: 5 факторов успеха. — М.: АО «Интерэксперт», 1995. — 344 с.
14. *МакДональд М.* Стратегическое планирование маркетинга. — СПб.: Питер, 2000. — 320 с.
15. *Фатхутдинов Р. А.* Производственный менеджмент: Учебник. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2002. — 282 с.
16. Маркетинг / Под ред. Г. П. Абрамовой, Б. С. Касаева. — М.: ИНФРА-М, 2003. — 170 с.
17. *Войчак А. В.* Маркетинговый менеджмент: Підручник. — К.: КНЕУ, 1998. — 268 с.

Стаття надійшла до редакції 14.07.2009 р.

УДК 330.15

О. Ю. Попова, канд. екон. наук, доц.

ОЦІНКА ЯКОСТІ ГОСПОДАРСЬКИХ РІШЕНЬ ІЗ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕКОЛОГІЧНОЇ СПРЯМОВАНОСТІ РОЗВИТКУ ВИРОБНИЦТВА І СПОЖИВАННЯ

АНОТАЦІЯ. У статті розглянуто проблеми оптимізації виробництва та споживання якісних матеріальних благ, максимального задоволення потреб.

КЛЮЧОВІ СЛОВА. Матеріальні блага, екологічна спрямованість, потреби, виробництво, споживання.

Розвиток господарських відносин супроводжується появою та нарощуванням деструктивного потенціалу виробництва, що унеможливорює збільшення обсягів виробництва якісних матеріальних благ, послуг та максимальне задоволення потреб споживачів

у продукції, негативно впливає на рівень конкурентоспроможності підприємства. Постійне перевищення норм гранично допустимих викидів і скидів, тимчасово погоджених викидів та скидів, гранично допустимих концентрацій домішок у доквіллі, аварійні викиди та скиди є одними із каталізаторів дестабілізації навколишнього середовища, що спричиняє незворотні зміни в природі. Їх функціонування зумовлено історично складеним способом виробництва, яке пов'язане із продукуванням відходів. Тому ліквідація негативних наслідків максимізації споживання вимагає суттєвої зміни інтересів суспільства, адже саме кінцевий споживач визначає продукцію, виробництво якої негативно змінює природу. Виникає гостра потреба у розробці дієвих механізмів компенсації еколого-економічних збитків на глобальних та локальних рівнях для посилення конкурентних позицій підприємств на світових та вітчизняних ринках.

Саме ця тема завжди привертала увагу як з боку теоретиків, так і практиків організаційно-економічного розвитку. Вирішенню питань забезпечення екологічної спрямованості виробничих процесів та оптимізації зв'язків у системі «людина — природа» присвячено праці О. О. Веклича, Т. П. Галушкіної, Б. М. Данилишина, С. М. Ілляшенко, Л. Г. Мельника, А. А. Садекова, О. В. Садченко, В. І. Саллі, С. К. Харічкова, Є. В. Хлобистова, М. А. Хвесика та інших учених-економістів [1—5]. Екологічні фактори формування конкурентоспроможності підприємств розглядаються, переважно, як ізольовані первинні або вторинні по відношенню до можливостей досягнення цілей господарювання. Оцінка тісноти та взаємозв'язку між економічними та екологічними параметрами виробничих процесів не надається, що унеможливорює прийняття якісних господарських рішень відносно підвищення результативності економічної діяльності з одночасним відновленням якості навколишнього середовища.

Метою даної статті є розробка критеріїв якості господарських рішень із забезпечення екологічної спрямованості виробничих процесів на підприємствах на основі дослідження етапів розвитку індустріального виробництва і виявленні пріоритетних факторів формування конкурентоспроможності суб'єктів господарювання в сучасних умовах.

Процес формування принципово нового підґрунтя стимулів виробництва та мотивів споживання можна відстежити при дослідженні еволюції індустріального виробництва [6]. Основні етапи зміни вимог ринку у часі та їх складові схематично можна представити наступним чином (рис. 1).

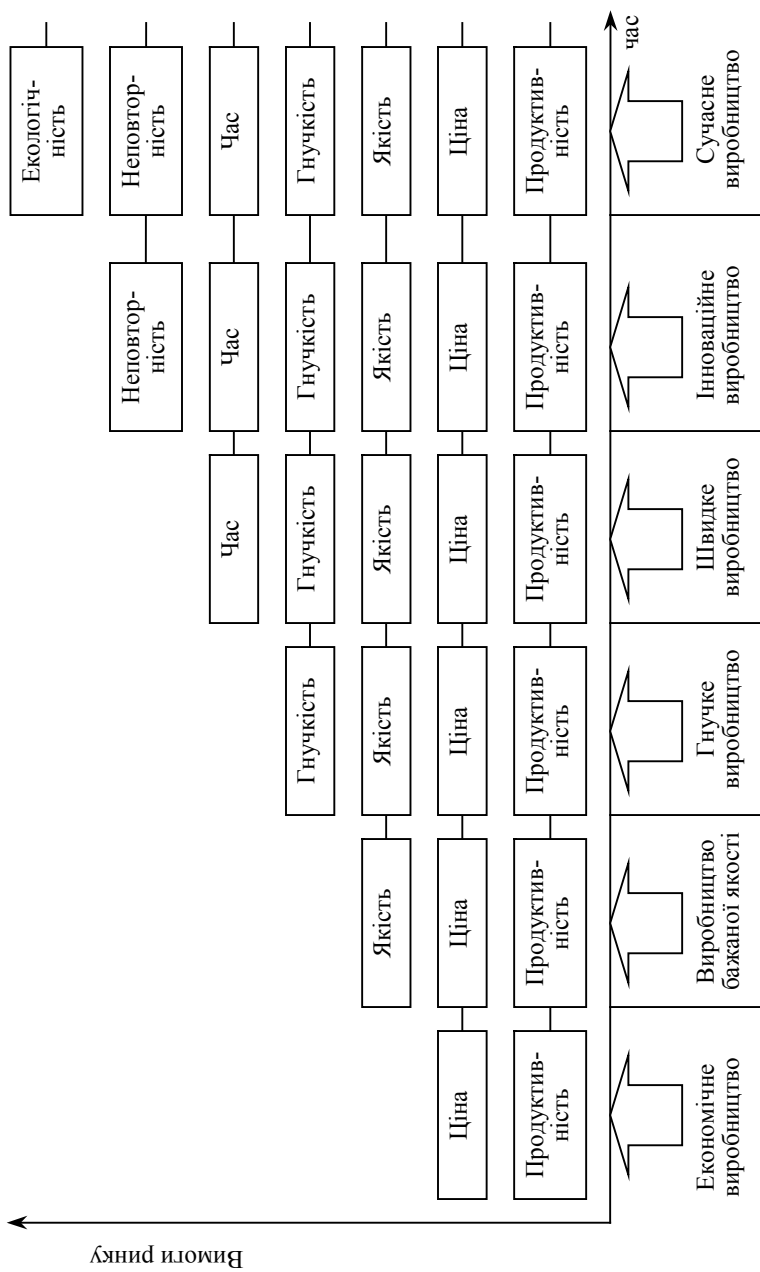


Рис. 1. Основні фактори формування конкурентоспроможності суб'єктів господарювання за етапами розвитку індустріального виробництва

Цілком очевидним є те, що вимоги ринку постійно ускладнюються. Початковою базою для виробництва виступає ланцюг «ціна — кількість». Економічне виробництво характеризувалося використанням широко розповсюджених природних ресурсів, що дозволяло підприємствам збільшувати обсяги виробництва і скорочувати витрати за рахунок масштабу виробництва і, як наслідок, забезпечувати низькі ціни для споживачів. При цьому базою для отримання необхідної кількості продукту були спеціалізація та автоматизація, що забезпечувало «економію на масштабі» (Economy of Scale).

З покращенням ринкового забезпечення та залученням на підприємства нових природних компонентів зростають вимоги споживачів до якості товарів та послуг, що буде покладено в основу філософії якості на основі орієнтації на стандарти (Fit to Standard). В ній поєднуються статистичний контроль якості, додаткове інспектування якості та високі витрати на забезпечення якості як на вході, так і на виході виробничого процесу. З розвитком сучасної концепції загального управління якістю (Total Quality Management) виробництво поступово переорієнтується на вимоги клієнтів у напрямку політики підтримки бажань (Fit to Need або Fit to Latent Need) та одночасне зниження витрат на підтримання якості. «Якісне усвідомлене виробництво» стає фактором конкурентоспроможності. При цьому виробники суспільних благ фокусують зусилля або на диференціації, або на одночасній інтеграції стратегії управління витратами та стратегії управління якістю.

Зі зростанням індивідуалізації бажань споживачів виникає вимога так званого «справедливого» виробництва і більшої кількості варіантів вибору. Вона імпліцує конфлікт між гнучкістю та автоматизацією, що вирішується за допомогою «гнучкої автоматизації». Гнучкі виробництва характеризуються децентралізованими структурами та функціональними подіями, такими як множинність маленьких контурів регулювання. Логістика має найвищу ціну. Фактор конкурентоспроможності «гнучке виробництво» знаходить своє відображення в економічному пануванні різноманітності (Economy of Scope).

Поступово відбувається вичерпання джерел зростання потенціалу виробництва. На зміну з'являються нові джерела. Змінена парадигма означає зміну від лінійного до нелінійного уявлення про процеси виробництва й прийняття стохастичної динаміки. Важелю зростання конкурентоспроможності становиться економіка швидкості (Economy of Speed).

Завершальним етапом є «інноваційне виробництво», в якому проблема споживачів та їх потреб базується на їх постійній зміні, що викликає необхідність формування нових рішень та потребує і вимагає появи конкуренції.

В сучасних умовах господарювання, яке може характеризуватися як постіндустріальне, визначальним фактором зміни відношення людини до природи, навколишнього середовища є орієнтація на економічні вигоди, оскільки заходи із раціонального використання природних ресурсів пов'язані, перед усім, із можливістю зниження матеріаломісткості виробництва, скорочення відходів за рахунок повторного їх використання у господарському процесі, зниження рівня втрат енергії та палива. Означені переваги, одночасно із зниженням негативного техногенного впливу на довкілля, забезпечують зростання ефективності виробництва та кінцевих підсумків господарювання. З урахуванням цієї обставини обґрунтування рівня екологічності господарської діяльності підприємств повинно бути покладено в основу системи управління підприємством нарівні з показниками економічної ефективності. З огляду на це можна дійти висновку, що економічна ефективність та рівень екологічної спрямованості господарювання є категоріями одного рівня. Тому порядок їх виміру може бути ідентичним за змістом.

Наведені характеристики якості господарських рішень із забезпечення екологічної спрямованості виробничих процесів на підприємствах розкривають сутність важливої ролі природних ресурсів у процесі створення товарів та послуг, а саме. По-перше, природні ресурси є компонентами природного середовища, що унеможливує їх пряме використання у виробничому процесі й є предметами праці для надання їм форми напівфабрикатів, що дозволяють безпосереднє використання у виробництві. По-друге, природні ресурси можуть бути без попередньої обробки включені до виробництва. Наявність цих характеристик залежить, перед усім, від специфіки виробничого процесу та ступеня підготовленості природного ресурсу до участі в ньому. Тому оцінка рівня екологічної спрямованості повинна включати сукупний продукт, який розподіляється між товарною продукцією, втраченою продукцією, що перетворена у відходи і розташована у довкіллі, втратою природних ресурсів у виробничих процесах та сумою витрат на компенсацію забруднення. При цьому остання складає у свою чергу у відповідності із діючим законодавством розділяється між платежами за забруднення у межах припустимих лімітів, що включаються до собівартості готової продукції, та

понад встановлені ліміти, що виплачуються з прибутку підприємства. Тому головним критерієм оцінки якості господарських рішень із забезпечення екологічної спрямованості виробничих процесів є мінімізація витрат, пов'язаних з компенсацією шкідливого впливу виробництва на довкілля, на одиницю товарної продукції, яку можна описати наступною системою:

$$\begin{cases} \text{ЯГРЕ} = \frac{\text{ЕЕЗ}}{\text{ТП}} \\ \text{ЕконЗ} = \frac{\text{П}_p}{\text{С}} \rightarrow \min, \\ \text{ЕколЗ} = \frac{\text{П}_{зл}}{\text{Пр}} \end{cases} \quad (1)$$

де ЯГРЕ — рівень якості господарських рішень із забезпечення екологічної спрямованості виробничих процесів на підприємстві, частки;

ЕЕЗ — еколого-економічний збиток від господарської діяльності внаслідок забруднення навколишнього середовища, грн/період;

ТП — товарна продукція підприємства, грн/період;

ЕконЗ — економічна збиткоємність продукції, частки;

П_p — платежі за забруднення навколишнього середовища в межах встановлених лімітів, грн/період;

С — собівартість готової продукції, виробництво якої призводить до появи еколого-економічних збитків, грн/період;

ЕколЗ — екологічна збиткоємність продукції, частки;

$\text{П}_{зл}$ — платежі за забруднення навколишнього середовища понад меж встановлених лімітів, грн/період;

Пр — чистий прибуток підприємства від реалізації продукції, виробництво якої призводить до забруднення навколишнього середовища, грн/період.

При підвищенні рівня забруднення навколишнього середовища економічна ефективність виробництва знижується. Це проявляється через зниження рівня споживання, що спричинено скороченням обсягів товарної продукції та падінням рівня прибутку, що отримується підприємствами. Якщо врахувати, що виробництво є елементом, що опосередкує взаємозв'язок суспільства та природи, то можна передбачити, що забезпечення екологічної спрямованості виробництва є не лише заходом зі збереження довкілля і природних ресурсів. Цей процес не заперечує економіч-

ним інтересам суб'єктів господарювання і є ефективним шляхом отримання прибутку. При цьому запропонована система дозволяє представити цей процес на трьох рівнях — на «вході», у виробництві та на «виході».

Першим рівнем є забезпечення екологічної спрямованості на «вході» виробничого процесу. Природні ресурси виступають як об'єктивні та необхідні умови здійснення виробничих процесів, оскільки вони є уречевленим фактором матеріального виробництва суспільних благ. Вилучені із довкілля та перетворені на предмети праці, природні ресурси є авансованою на стадії інвестування частиною сукупної суспільної праці, що є складовою суспільних витрат на виробництво. Їх рівень залежить від техніко-економічних характеристик природних ресурсів. При зростанні забруднення кількість корисних ресурсів зменшується, зростають витрати на їх видобуток та відновлення. Як наслідок — рівень економічної ефективності знижується. В той же час витрати на відновлення мають відкладений за часом характер, тобто їх дія має часовий лаг і проявляється через певний час у вигляді поліпшення стану навколишнього середовища. За цих умов витрати на освоєння предметів праці знижуються та рівень економічної ефективності зростає.

Якщо вимір кількісних характеристик господарських рішень із забезпечення екологічної спрямованості «входу» не є методологічною проблемою, то певних труднощів набуває процедура виміру якісних характеристик, що є загальною науковою проблемою. Як відомо, якість — відносне поняття, що потребує на порівняння з еталоном. При розгляді феномену забезпечення екологічної спрямованості виробничих процесів таким ідеальним еталоном може виступати стан довкілля без здійснення виробничих процесів. Оскільки, матеріальне виробництво є запорукою нормальної життєдіяльності людини і відмова від нього унеможливає існування людини, то кількісної вимірюваності такий етalon не може мати. Тому критерії якості господарських рішень на цьому рівні повинен мати асимптотичний характер, тобто до цього рівня виробнича система повинна спрямовуватися, але досягнути не може.

За показник рівня екологічності на «вході» виробничого процесу можна вважати величину зниження збитку у навколишньому середовищі в процесі первинного освоєння предметів праці при вилученні природних ресурсів з довкілля та використання екологічних природних ресурсів. При цьому екологічними природними ресурсами є такі, що розміщуються у вигляді відходів у

такій первинно-речовинній формі, яка відповідна їх концентрації у навколишньому середовищі, тобто вони не становляться джерелом забруднення довкілля. Слід враховувати, що сучасні технології представлені різними варіантами перероблення природних ресурсів, тому якість господарських рішень із забезпечення екологічної спрямованості виробництва повинна балансувати між мінімальним збитком у довкіллі та максимальним економічним ефектом. При цьому даний процес повинний бути в рівній мірі іманентний процесу видобутку, заготівлі, транспортуванню, зберіганню природних ресурсів та підготовці до їх використання у виробництві.

Другим рівнем є забезпечення екологічної спрямованості власно процесу виробництва, як визначальної стадії суспільного відтворення. Як правило, виробництво пов'язане із перенесенням живої та минулої праці на предмети праці на основі певних способів та прийомів (технологій) отримання готового продукту. Сучасний рівень розвитку науки та техніки не дозволяє, на жаль, уникнути виникнення забруднювачів у навколишньому середовищі. Тому будь-яку виробничу систему можна розглядати як відкриту систему, для якої характерні висока чутливість до зовнішніх імпульсів (попит на ринку, конкуренція), нерівноваженість (постійне зміщення центру рівноваги), циклічність (наявність етапів росту, насичення та спаду) та самоорганізованість (розвиток за рахунок внутрішніх факторів). У той же час природне середовища теж розглядається як система, але вже замкнута із замкнутим кругообігом речовин та енергії. Цій системі іманентна рівновага, сутність якої визначається за принципом Ле-Шательє: при зовнішньому впливі, що виводить систему зі стану стійкої рівноваги, остання зміщується у напрямку, при якому ефект цього впливу послаблюється. Слід підкреслити, що розподіл виробничого та природного середовища між відкритим та закритим типами систем є достатньо умовним, однак виробнича система втручається у дію природної і, як наслідок, порушуються природні взаємозв'язки, баланс речовин. Нарощування обсягів виробництва, різноманіття технологій порушують замкнутість довкілля, закони природи. В той же час будь-який виробничий процес є детермінований не лише економічними законами, а й законами природи. Тому забезпечення екологічної спрямованості виробництва полягає, перед усім, у поступовій гармонізації процесів відтворення суспільного продукту й якості природного середовища, їх зведення до єдиної речовинно-енергетичної системи, що функціонує за взаємодоповнюючими

еколого-економічними законами. Наслідком дотримання зазначених принципів є мінімальне пошкодження навколишнього середовища. При цьому мінімізація може досягатися за рахунок принципової зміни технологій, а саме розробки і впровадження систем рециркуляції відходів, замкнутих циклів. Ріст ефективності виробництва забезпечується головним чином за рахунок використання більш ефективних засобів виробництва, більш розвинених форм організації виробничого процесу. Інтенсифікація містить у собі технічні і технологічні розробки, що сприяють поліпшенню показників ефективності (нові екологічні товари та послуги, нові сприятливі екологічні умови для споживачів, включаючи ціни). Головним напрямком систематичного, комплексного аналізу різних сторін забезпечення екологічної спрямованості виробничої діяльності стає порівняння отриманих результатів не з уже досягнутими, а з тим потенціалом, що є в практиці господарювання. Для промислових підприємств, що використовують дану групу факторів в управлінні, буде характерним використання так званого «ризикового капіталу» — тимчасово вільних засобів підприємства й окремих його підрозділів. Екологічна складова ефективності проявляється через значне скорочення обсягів природних компонентів.

У той же час зростання ефективності виробничих систем може досягатися за рахунок залучення більшої кількості природних ресурсів, однак екологічні показники діяльності в цьому випадку можуть погіршуватися. Економічна сутність екстенсивних факторів полягає в тім, що в процесі реалізації виробничого процесу приріст ефективності на наступних етапах буде досягатися за рахунок перенесення на наступні етапи вже сформованого рівня ефективності або його зниження за рахунок непродуктивного росту поточних витрат. Таким чином, буде відбуватися тиражування сформованого рівня ефективності на наступні етапи реалізації виробничого процесу.

Заключною складовою є забезпечення екологічної спрямованості на «виході». Логіка розгляду даної складової зумовлена тією обставиною, що споживач продукції є визначальним чинником виробничого процесу. Саме споживач визначає вид та обсяги товару або послуги, що суспільство потребує на даному етапі розвитку господарських відносин, і, як наслідок, природний ресурс, необхідний для їх отримання. З точки зору забезпечення екологічної спрямованості виробничих процесів суспільні потреби можна розглядати як необхідність у певній якості природного ресурсу. При цьому лише одна чи кілька з властивостей ресурсу

задовольняють існуючі потреби. Так, наприклад, рівень споживання електроенергії характеризує темпи економічного розвитку країни, регіону, підприємства. За сучасних умов цей рівень постійно збільшується і представляє підвищений інтерес для людства. Якщо розглядати цей процес у статистиці, тобто в обмеженому часовому горизонті, може виникнути точка зору, що якість довкілля не зменшується, адже природне середовище містить ще достатню кількість сировини для задоволення постійно зростаючих потреб. Незважаючи на постійне скорочення обсягів природних ресурсів, особливо не відновлюваних, суспільство споживає необхідні якості. З цієї позиції якість господарських рішень із забезпечення екологічної спрямованості виробництва зростає або, хоча б, не знижується.

В той же час відбувається руйнування природного оточення місць отримання та споживання електроенергії: змінюється ландшафт, скорочуються кількості представників тваринного світу, знижується спроможність природи до самовідновлення. Людина вже перестає здійснювати лише односторонній вплив на довкілля, з'являється і зворотна реакція у вигляді обмежень умов економічного розвитку внаслідок ускладнення виробничих процесів, умов споживання продукції. Таким чином, інші властивості природного ресурсу не вимагаються суспільством і руйнуються. Динамічний підхід дозволяє дійти висновку, що масштаби взаємодій природи та виробництва досягнули критичного значення, тому фактичний рівень якості господарських рішень із забезпечення екологічної спрямованості знижується. Крім того, слід враховувати, що споживання природних ресурсів та продукції охоплює не лише безпосередньо природні компоненти, а й зв'язки між ними [7, с. 73]. Безпосереднє споживання пов'язане із вилученням сил та тіл природи та їх перетворенням у готову продукцію в процесі виробництва і задоволенням суспільних потреб при користуванні готовою продукцією. Якщо величина та інтенсивність споживання перевищують межі стійкості природних систем, їх спроможність підтримувати рівновагу, то відбувається руйнування природних зв'язків між окремими елементами природи, яке можна розглядати як споживання першого роду. Порушення зв'язків призводить до посилення деструкції елементів, з якими об'єкти безпосереднього споживання були пов'язані. Цей процес можна розглядати як споживання другого роду, в результаті якого не створюються споживчі вартості, але витрати на відтворення якості навколишнього середовища є необхідними у зростаючому масштабі.

Слід відзначити, що споживання як процес на «виході» виробництва охоплює не лише задоволення існуючих потреб, що проявляється в економічній функції екологічно спрямованого виробництва через здатність приносити доходи підприємствам-виробникам, але й відображає певний стиль життя людини, тобто реалізує суто соціальну функцію через забезпечення бажаної якості життєдіяльності людини. В сучасних умовах господарювання відбувається зміна відношення до корисності спожитого продукту. Споживача цікавить вже певний набір якостей. Так, наприклад, створення рекреаційної зони й одночасне збереження ландшафту. Тому критерієм якості господарських рішень на «виході» повинне бути наступне співвідношення: максимум споживання при одночасному зберіганні або покращенні усіх властивостей природного ресурсу, що споживається.

Таким чином, господарські рішення із забезпечення екологічної спрямованості виробництва дозволяють досягти гармонізації взаємодії суспільства та природи. Однак, слід враховувати, якщо окремі елементи процесу виробництва товарів та послуг є екологічно спрямованими, то в цілому зазначений процес не може враховуватися як системний і комплексний. На сьогодні відсутні дієві механізми комплексного забезпечення екологічної спрямованості усіх аспектів господарської діяльності підприємств, тому подальші дослідження повинні бути спрямовані на пошук і створення еколого-економічних інструментів відтворення якості навколишнього середовища і забезпечення наступного економічного розвитку суспільного виробництва.

Література

1. *Веклич О. О.* Економічний механізм екологічного регулювання в Україні / О. О. Веклич / Рада національної безпеки і оборони України; Український ін-т досліджень навколишнього середовища і ресурсів. — К., 2003. — 88 с.
2. *Садченко Е. В.* Принципы и концепции экологического маркетинга / Е.В. Садченко / НАН Украины; Институт проблем рынка и экономико-экологических исследований. — О.: Астропринт, 2002. — 398 с.
3. *Ілляшенко С. М.* Управління екологічними ризиками інновацій / С. М. Ілляшенко, В. В. Божкова. — Суми: ТОВ-ВДТ «Університетська книга», 2004. — 214 с.
4. *Хвесик М. А.* Інституціональна модель природокористування в умовах глобальних викликів: монографія / М. А. Хвесик, В. А. Голян / НАН України; Рада по вивченню продуктивних сил України. — К.: Кондор, 2007. — 480 с.

5. Хлобистов Є. В. Сталий розвиток: еколого-економічна оптимізація територіально-виробничих систем: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / [Є. В. Хлобистов, Н. В. Караєва, Р. В. Корпан, Т. А. Коцко, І. В. Недін]. — Суми : Університетська книга, 2008. — 384 с.

6. Zahn, Erich: Produktion als Wettbewerbfaktor. In: Gorsten, Hans (Hrsg., 1994): Handbuch Produktionsmanagement. Strategie — Führung — Technologie — Schnittstellen. Wiesbaden 1994, S. 241-258.

7. Веснин В.Р. Воспроизводство ресурсов природной среды: полит-экономический аспект: Монография / В. Р. Веснин / — М.: Высш. шк., 1985. — 120 с.

Стаття надійшла до редакції 10.06.2009 р.

УДК 339.187:691

І. Є. Равікович, здобувач,
ДВНЗ «КНЕУ імені Вадима Гетьмана»

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОЦІНКИ ЕФЕКТИВНОСТІ МАРКЕТИНГОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

АНОТАЦІЯ. Досліджено сутність категорій «ефект», «ефективність», «економічна ефективність» та «ефективність діяльності». Проаналізовано підходи до трактування цих понять.

КЛЮЧОВІ СЛОВА. Маркетингова діяльність, ефект, ефективність, оцінка ефективності.

Актуальність теми дослідження. До проблем маркетингової діяльності та оцінки її ефективності неодноразово звертались як науковці, так і практики. Значна кількість публікацій у наукових та періодичних бізнес-виданнях покликана оцінити ефективність тих чи тих маркетингових заходів, комунікаційних каналів тощо. Однак для здійснення аналітичних оцінок маркетингової діяльності передовсім бракує відповідного теоретичного підґрунтя.

Огляд останніх публікацій. Навіть оглядовий аналіз наявних публікацій свідчить про значні відмінності у розумінні базових понять: ефект, ефективність та ін. Наявні теоретико-методичні розробки є точковими, безсистемними та, у більшості своїй, вузько галузевим.

Постановка мети дослідження. Виходячи з викладеного вище, метою даного дослідження є формулювання теоретичних основ оцінки ефективності маркетингової діяльності та, передовсім, цілісного понятійно-категоріального апарату.