

- психологія, личные качества и этика.

Для основных служб гостиницы авторами разработаны матрицы компетентности:

- для сотрудников первого и второго квалификационного разрядов (швейцар, носильщик, менеджеры службы по обслуживанию клиентов, администратор, консьерж, портье, горничная);
- для сотрудников третьего квалификационного (начальник службы приема и расселения, старший смены и т.д.).

В итоге, использование концепции Р2М позволяет организациям гостинично-ресторанной сферы интегрировать проектно-ориентированные процессы «управление оценкой» в общую стратегию повышения ценности сервисной услуги.

Литература:

1. Р2М: Руководство по управлению инновационными проектами и программами предприятий. Т.1. Версия 1.2. – К.: Науковий світ, 2009. – 173 с.

ІДЕНТИФІКАЦІЯ КОМУНІКАТИВНОГО ПРОСТОРУ БУДІВЕЛЬНОГО ПРОЕКТУ

Фесенко Т. Г., к.т.н., доц., **Мінаєв Д. М.**, аспірант, **Антипенко К. В.**

Харківський національний університет міського господарства

імені О. М. Бекетова

Україна 61002 м. Харків, вул. Революції, 12

Управління будівельними проектами передбачає складні багатокомпонентні інформаційні зв'язки між замовником, підрядниками, проектувальниками, виробниками і постачальниками будівельних матеріалів, конструкцій та обладнання. Ідентифікація (виявлення, визначення) усіх зацікавлених сторін проекту є одним із процесів управління комунікаціями

проекту [1, с. 243] і ключовою компетентністю менеджера проекту [2, с. 51].

У міжнародних стандартах проектного менеджменту визначено «зацікавлені сторони», або «учасники» (stakeholders) проекту, як особи чи організації, які активно беруть участь у проекті та(або) мають інтереси у його кінцевих результатах. Вплив стейкхолдерів на хід реалізації, результати проекту та членів команди проекту може бути як позитивним, так і негативним [1, с. 23].

Для забудовника важливо забезпечити/організувати сталі комунікації із органами місцевого самоврядування (наприклад, з Департаментами містобудування, архітектури та генерального плану; земельних відносин; будівництва та шляхового господарства і т.ін.), державними інспекціями (архітектурно-будівельного контролю, охорони праці, енергозбереження, санепідемстанції, пожежної охорони, охорони навколишнього природного середовища і т.ін.), комунальними службами (наприклад, «Харківськими тепловими мережами», «Харківобленерго», «Харківводоканал», «Харківгаз» і т.ін.).

Галузева специфіка управління будівельними проектами до комунікативного середовища передбачає варіативне включення:

- девелоперів (здійснюють контроль за процесами проектування, отримання дозвільної документації, управляють фінансами, сприяють покращенню характеристик земельної ділянки або об'єкту нерухомості);
- технічних експертів (надають консультаційні послуги з юридичних питань під час розробки проектних рішень в будівництві, земельному проектуванні, вирішенні питань з інженерного підключення, управління транспортними потоками, охорони навколишнього середовища и т.ін.; надають послуги з аналізу проектів, у тому числі проводять ринкові дослідження, розробляють бізнес-плани і маркетингові стратегії для професійних учасників ринку нерухомості в сфері розвитку земельних ділянок, вертикального девелопменту придбання і управління стабільними житловими активами і т.ін.);

- ріелторів (сприяють продажі, купівлі, оренді земельної ділянки або об'єкту нерухомості; можуть представляти як продавців, так і покупців, які прагнуть придбати земельну ділянку або об'єкт нерухомості для конкретного цільового використання).

Особливе значення/місце у системі комунікацій будівельного проекту посідає клієнт (кінцевий споживач). Кінцевим користувачем може бути мешканець, покупець житла, роздрібний покупець, промисловий орендатор – фізична особа або організація, які будуть користуватись нерухомістю.

У підсумку, пропонується узагальнена модель комунікативного простору будівельного проекту (рис.), у якій ідентифіковані основні стейкхолдери, задіяні у процесах збору, обробки, перетворення, розповсюдження значимої інформації (для прийняття рішень, координації, контролю, аналізу та візуалізації).



Рис. Взаємозв'язки між зацікавленими учасниками будівельного проекту

Література

1. Руководство к своду знаний по управлению проектами (Руководство PMBOK): Американский национальный стандарт ANSI/PMI 99-]001-2010. 4-е изд.– США: Project Management Institute, 2010. – 389 с.
2. Бушуев С.Д. Управление проектами: Основы профессиональных знаний и система оценки компетентности проектных менеджментов / С.Д. Бушуев, Н.С. Бушуева // (National Competence Baseline, NCB UA Version 3.0). – К.: ІРІДІУМ, 2006. – 208 с.

**ФОРМИРОВАНИЕ ЦЕННОСТИ ДЕВЕЛОПЕРСКИХ ПРОЕКТОВ
ЖИЛОЙ НЕДВИЖИМОСТИ (НА ПРИМЕРЕ ИНКЛЮЗИИ
СПОРТИВНО-ИГРОВЫХ КОМПЛЕКСОВ)**

Фесенко Т. Г., к.т.н., доц., Пань Чжен, Фен Ху

Харьковский национальный университет городского хозяйства

имени А. Н. Бекетова

Украина 61002 г. Харьков, ул. Революции, 12

Сегодня на рынке недвижимости характерны тенденции трансформации подходов: от «точечной застройки» (например, когда новое здание строится в узком коридоре между двумя старыми зданиями или на мете зеленых зон) к формированию «пространства, дружественного к семье» – комфортного для проживания семей с детьми. Качество жилой недвижимости определяется уровнем развития инфраструктуры, а именно: условиями для гармоничного развития детей; экологической ситуацией района; транспортной доступностью; наличием торговой, бытовой инфраструктуры и т.д.

Обустройство спортивно-игровых комплексов выполняется в виде отдельных площадок для различных возрастных групп или как комплексные игровые площадки с зонированием по возрасту и интересам [1]. Площадки для занятия спортом должны быть центрами досуга для подростков, а также местами физической активности взрослых.