

СОГЛАСОВАНА

решением Ученого совета
АНО ВО «МБИ
имени Анатолия Собчака»
(протокол от «19» декабря 2024 г. № 6)

АКТУАЛИЗИРОВАНА

решением Ученого совета
АНО ВО «МБИ
имени Анатолия Собчака»
(протокол от «25» декабря 2025 г. № 7)

УТВЕРЖДЕНА

приказом ректора
АНО ВО «МБИ
имени Анатолия Собчака»
от «27» декабря 2024 г. № 56

УТВЕРЖДЕНА

актуализированная версия
приказом ректора
АНО ВО «МБИ
имени Анатолия Собчака»
от «30» декабря 2025 г. № 59

Рабочая программа дисциплины **«Материально-техническое обеспечение гостиничного предприятия»**

направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

направленность (профиль)
Управление в гостиничном бизнесе

уровень образования
высшее образование - бакалавриат

форма обучения
очно-заочная

год набора
2025

Санкт-Петербург
2024



**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат
029D2AE30011B46997424A3587152A1CB0
Действителен с 18.03.2026 по 18.06.2027
Владелец АНО ВО "МБИ ИМЕНИ АНАТОЛИЯ
СОБЧАКА"

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ	3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	3
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*	4
5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
5.1 Рекомендуемая литература.....	7
5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства.....	7
5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)	8
6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	8
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	8
8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	9

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель:	сформировать у студента профессиональные компетенции для эффективного управления материально-технической базой гостиницы
--------------	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Материально-техническое обеспечение гостиничного предприятия» относится к Блоку 1 учебного плана образовательной программы

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Способен определять и применять стандарты качества, регламенты и критерии оценки процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.	<p>Знать: отраслевые и внутренние стандарты качества оказания услуг в гостиничном бизнесе, нормативные документы и регламенты, регулирующие материально-техническое обеспечение и эксплуатацию инфраструктуры, критерии оценки качества сервисных и технических процессов (сроки, точность, полнота, безопасность, соответствие ожиданиям гостя), типовые методики контроля и аудита качества, классификацию дефектов и отклонений в работе технических и сервисных систем, требования к документации по качеству (чек-листы, акты, журналы, отчёты), взаимосвязь качества материально-технического обеспечения с общим уровнем сервиса и лояльностью гостей, лучшие практики и бенчмарки по обеспечению стандартов качества в гостиницах разных категорий.</p> <p>Уметь: определять релевантные стандарты и критерии качества для конкретных процессов материально-технического обеспечения (обслуживание номеров, работа инженерных систем, уборка, эксплуатация оборудования), применять регламенты при организации работ и контроле их исполнения, сопоставлять фактические параметры работы с нормативными значениями, выявлять отклонения и классифицировать их по степени влияния на качество услуг, разрабатывать корректирующие</p>

		<p>мероприятия для устранения несоответствий, адаптировать стандарты под специфику объекта (категория, формат, сезонность, целевая аудитория), оценивать результативность мер по поддержанию качества, формировать отчётность и предложения по улучшению системы контроля качества.</p> <p>Владеть навыками: применения инструментов контроля качества (чек-листы, контрольные карты, аудиты, фотофиксация, цифровые журналы), проведения внутренних проверок и инспекций технического состояния помещений, оборудования и инвентаря, работы с системами учёта и мониторинга соблюдения регламентов (в т. ч. в PMS, мобильных приложениях для контроля), разработки и актуализации критериев оценки качества для разных типов услуг и подразделений, интерпретации данных контроля для принятия управленческих решений, оформления актов, дефектных ведомостей и другой документации по выявленным несоответствиям, организации обратной связи с персоналом и подрядчиками по вопросам соблюдения стандартов, проведения экспресс-оценки эффективности корректирующих действий, использования методов статистического анализа и визуализации данных для мониторинга качества процессов.</p>
	<p>ОПК-3.2. Способен выявлять отклонения от установленных стандартов качества, анализировать причины несоответствий и реализовывать корректирующие мероприятия для обеспечения требуемого уровня услуг.</p>	<p>Знать: установленные стандарты качества и регламенты для материально-технического обеспечения и оказания услуг в гостинице, типовые отклонения и несоответствия в работе технических и сервисных подразделений, методы анализа причин отклонений (в т. ч. диаграмма Исикавы, метод «5 почему»), виды корректирующих и предупреждающих мероприятий, порядок документирования несоответствий и контроля их устранения, нормативные требования к срокам и качеству выполнения ремонтных и обслуживающих работ, критерии оценки эффективности корректирующих действий, правила взаимодействия с подрядчиками и внутренними службами при устранении отклонений.</p> <p>Уметь: выявлять отклонения от стандартов качества при эксплуатации материально-технической базы (по результатам проверок, жалоб, отчётности), фиксировать несоответствия</p>

		<p>с указанием параметров, сроков и ответственных, анализировать корневые причины проблем с учётом технических, организационных и человеческих факторов, разрабатывать варианты корректирующих мероприятий с оценкой сроков, стоимости и эффекта, приоритизировать меры в зависимости от критичности отклонения для сервиса и безопасности, согласовывать и внедрять корректирующие действия совместно с профильными подразделениями, контролировать полноту и своевременность устранения несоответствий, оценивать результативность принятых мер по метрикам качества и отзывам гостей, формировать отчёты и предложения по предотвращению повторных отклонений.</p> <p>Владеть навыками: проведения инспекций и аудитов технического состояния помещений, оборудования и инвентаря, использования чек-листов, фотофиксации и цифровых форм для регистрации отклонений, работы с системами учёта заявок и контроля исполнения (в т. ч. PMS, сервис-деск, мобильные приложения), применения инструментов анализа причинно-следственных связей для выявления корневых причин, разработки планов корректирующих и предупреждающих действий (сроки, ресурсы, ответственные), ведения документации по несоответствиям (акты, дефектные ведомости, журналы), координации подрядчиков и внутренних служб при реализации корректирующих мероприятий, расчёта показателей эффективности устранения отклонений (время устранения, доля повторных дефектов, удовлетворённость гостей), подготовки аналитических справок и рекомендаций по совершенствованию системы контроля качества, проведения краткосрочных инструктажей и разъяснений для персонала по недопущению типовых несоответствий.</p>
ПК-5 Способен формировать систему технологических и организационных регламентов и стандартов предприятий гостеприимства и/или общественного питания	ПК-5.1 Способен разрабатывать технологические и организационные регламенты и стандарты предприятий гостеприимства и/или общественного питания с учётом отраслевых норм,	<p>Знать: отраслевые нормы и стандарты материально-технического обеспечения в гостиничном и ресторанном бизнесе, требования законодательства (в т. ч. по безопасности, санитарии, пожарной безопасности, энергоэффективности), типовые технологические и организационные процессы эксплуатации материально-технической базы, структуру и элементы регламентов и</p>

	<p>требований законодательства и специфики</p>	<p>стандартов (цели, область применения, ответственность, процедуры, критерии качества, порядок контроля), методики нормирования расхода материалов и эксплуатации оборудования, классификацию технических систем и оборудования гостиничного предприятия, порядок согласования и утверждения внутренних нормативных документов, лучшие практики и отраслевые бенчмарки по регламентации процессов.</p> <p>Уметь: анализировать действующие процессы и выявлять зоны, требующие регламентации, разрабатывать проекты регламентов и стандартов с учётом специфики предприятия и требований регуляторов, структурировать описание процессов (пошаговые алгоритмы, зоны ответственности, KPI, контрольные точки), адаптировать типовые регламенты под особенности конкретного объекта (формат гостиницы, категория, локация, концепция), обосновывать выбор нормативов и показателей эффективности, согласовывать проекты документов с профильными подразделениями и утверждать в установленном порядке, актуализировать регламенты при изменении законодательства, технологий или бизнес-процессов, оценивать влияние новых стандартов на операционную деятельность и затраты предприятия.</p> <p>Владеть: навыками разработки технологических карт, инструкций, регламентов обслуживания и стандартов эксплуатации оборудования, применения процессного подхода и нотаций описания процессов (блок-схемы, матрицы ответственности), работы с нормативно-правовой базой и отраслевыми справочниками для обоснования требований, использования цифровых инструментов (текстовые редакторы, BPMN-системы, базы знаний) для оформления и хранения регламентов, проведения внутреннего аудита на соответствие стандартам и выявления отклонений, организации пилотного внедрения и тестирования новых регламентов, сбора обратной связи от персонала и корректировки документов, расчёта экономических и эксплуатационных последствий внедрения стандартов, оформления сопроводительной документации</p>
--	--	--

		(пояснительные записки, листы согласования, приказы), проведения инструктажей и обучения персонала работе по новым регламентам.
	ПК-5.2 Способен внедрять и актуализировать систему регламентов и стандартов, контролировать их соблюдение, анализировать эффективность применения и вносить корректировки на основании обратной связи и показателей работы предприятия.	<p>Знать: порядок внедрения внутренних регламентов и стандартов на предприятии гостеприимства, методы контроля соблюдения нормативных документов, инструменты оценки эффективности регламентов (KPI, метрики качества, сроки исполнения, затраты), способы сбора и обработки обратной связи от персонала и гостей, процедуры актуализации документации при изменении законодательства или бизнес-процессов, типовые барьеры при внедрении стандартов и способы их преодоления, правила оформления корректировок и внесения изменений в регламенты, отраслевые бенчмарки и лучшие практики по управлению нормативной базой.</p> <p>Уметь: организовывать поэтапное внедрение регламентов и стандартов (подготовка, пилотное тестирование, масштабирование, обучение персонала), выстраивать систему контроля соблюдения требований (чек-листы, аудиты, мониторинг, отчётность), сопоставлять фактические показатели работы с целевыми значениями и выявлять отклонения, анализировать причины неэффективности действующих регламентов, собирать и систематизировать обратную связь от сотрудников и гостей, разрабатывать предложения по корректировке стандартов на основе данных и метрик, согласовывать изменения с профильными подразделениями и утверждать в установленном порядке, оценивать экономический и операционный эффект от актуализации регламентов, адаптировать документы под специфику объекта и меняющиеся условия работы.</p> <p>Владеть: навыками проведения внутренних аудитов и проверок на соответствие регламентам, использования цифровых инструментов (CRM, PMS, BPM-системы, чек-лист-сервисы) для контроля и учёта соблюдения стандартов, разработки планов внедрения и дорожных карт изменений, организации обучения и инструктажей персонала по новым и обновлённым регламентам, применения методов анализа данных (сводные</p>

		таблицы, дашборды, диаграммы причинно-следственных связей) для оценки эффективности стандартов, проведения пилотных запусков и А/В-тестирования изменений, оформления корректировок, листов согласования и приказов, работы с жалобами и предложениями как источником обратной связи для улучшения регламентов, расчёта показателей эффективности (время выполнения операций, количество нарушений, уровень удовлетворённости, экономия ресурсов), координации взаимодействия подразделений при актуализации нормативной базы.
--	--	--

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*

№	Номер и наименование разделов/тем	Содержание дисциплины	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	СРО
1	Объемно-планировочное решение гостиниц	Планировочная структура участка гостиничного предприятия. Объемно-планировочное решение зданий гостиниц. Общественная часть гостиницы. Жилая часть гостиницы. Зонирование.	1	1		23
2	Инженерно-техническое оснащение гостиниц и туркомплексов	Теплоснабжение. Система отопления. Система водоснабжения. Система канализации. Система вентиляции и кондиционирования воздуха. Лифтовое оборудование гостиниц. Система удаления мусора.	1	1		23
3	Телекоммуникационные системы гостиниц	Интегрированная информационная система Комплексная система обеспечения безопасности коммуникаций. Комплексная система оснащения конференц-залов. Система жизнеобеспечения гостиниц.	1	1		23
4	Профессиональное технологическое оборудование	Уборочные машины и механизмы. Оборудование прачечных Оборудование службы приема и размещения.	1	1		24
5	Цветовое и световое решение номера	Цветовое решение интерьера жилых и общественных помещений гостиниц. Световое решение интерьера жилых и общественных помещений гостиниц. Использование искусственного освещения в гостинице.	1	1		24
6	Текстиль и Меблировка номера	Текстильные материалы в интерьере гостиниц. Мебель жилых помещений гостиницы. Декоративное оформление помещений в гостинице	1	1		24
7	Декоративная косметика	Средства личной гигиены и мини-наборы для шитья, наборы для бритья и т.д.	2	2		23

Форма контроля: экзамен					36
Итого			8	8	— 164

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Рекомендуемая литература

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Электронные ресурсы
Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:	https://urait.ru/bcode/588429
Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:	https://urait.ru/bcode/585632
Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебник для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:	https://urait.ru/bcode/588580

5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства

- 7-Zip
- LibreOffice
- Офисное приложение - Р7-Офис;
- Антивирус - Kaspersky Endpoint Security

5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД/ ИСС
1.	Электронная библиотека Юрайт - https://urait.ru/
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY – www.elibrary.ru
3.	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4.	Информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ - https://www.garant.ru/

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в

электронную информационно-образовательную среду института.

Аудитория для проведения занятий лекционного типа

Специализированная мебель, учебно-наглядные пособия и технические средства обучения: динамики, проектор, экран, ноутбук/ПК

Аудитория для проведения занятий семинарского типа

Специализированная мебель для деловых игр, наборы демонстрационного оборудования, макеты, наглядные учебные пособия. Технические средства обучения: системный блок, монитор, клавиатура, мышь, телевизор.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со **следующими** документами:

- учебно-методической документацией;
- локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;
- графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях **семинарского** типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям, обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-**преподавательского** состава согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на **формирование**:

- фундаментальных основ мировоззрения, обучающихся и естественнонаучного познания;
- базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;
- профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
- индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций, дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;
- метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких

обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Институт обеспечивает:

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах.