СОГЛАСОВАНА

решением Ученого совета
АНО ВО «МБИ
имени Анатолия Собчака»
(протокол от «25» декабря 2023 г. № 6)

УТВЕРЖДЕНА

приказом ректора
АНО ВО «МБИ
имени Анатолия Собчака»
от «29» декабря 2023 г. № 56

АКТУАЛИЗИРОВАНА

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

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
заочная

год набора
2024

Санкт-Петербург
2023

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.	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. **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

		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. **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.
	ОПК-3.2. Способен выявлять отклонения от установленных стандартов качества, анализировать причины несоответствий и реализовывать корректирующие мероприятия для обеспечения требуемого уровня услуг.	**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. **Уметь:** выявлять отклонения от стандартов качества при эксплуатации материально-технической базы (по результатам проверок, жалоб, отчётности), фиксировать несоответствия

		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. **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.
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,	***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

	требований законодательства и специфики	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. ***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. ***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

		(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.	***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. ***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. ***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

		таблицы, дашборды, диаграммы причинно-следственных связей) для оценки эффективности стандартов, проведения пилотных запусков и A/B-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 лабораторныхработ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Рекомендуемая литература

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, местои 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 eLIBRARRY – 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 ипрофессиональную 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, определяемыепредставителями 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.