Казахский национальный университет имени аль-Фараби
Факультет географии и природопользования
Кафедра рекреационной географии и туризма



Лекция 2

PMS и цикл обслуживания гостя

Автоматизация в туризме
и гостеприимстве; ID 102622

ЛЕКТОР

Елдар Нұрұлы

Старший преподаватель, старший научный сотрудник, PhD Candidate

ЦЕЛЬ ЛЕКЦИИ

После лекции обучающийся

1. **Объясняет роль PMS как центральной системы отеля**
   единый источник данных о бронях, номерах, гостях и расчётах
2. **Описывает основные объекты данных PMS**
   профиль гостя, бронь, номер, тариф, счёт гостя
3. **Различает статусы номера и их влияние на продажу**
   чистый, грязный, проверен, вне фонда, временно недоступен
4. **Прослеживает цикл гостя в PMS до закрытия дня**
   какие записи создаются и меняются на каждом этапе
5. **Называет критерии выбора PMS в Казахстане**
   интеграции, место хранения данных, модель развёртывания

ПЛАН ЛЕКЦИИ

Четыре раздела

1

PMS как система записей

определение; рынок систем от Fidelio до облака

2

Данные PMS

пять объектов; статусы номера; счёт гостя

3

Цикл гостя в PMS

до заезда, проживание, выезд, закрытие дня

4

Выбор и внедрение PMS

интеграции; облако или сервер; данные в РК; критерии

КЛЮЧЕВАЯ ИДЕЯ

Одна запись вместо пяти разных списков

Без PMS

Журнал броней	у портье
Список уборки	у горничных
Таблица расчётов	у бухгалтера
Заметки о гостях	у менеджера
Отчёт	собирают вручную

Итог: данные расходятся, номер продают дважды, гостя селят в неубранный номер.

С PMS



РАЗДЕЛ 1

PMS как система записей

Что такое PMS и как сложился рынок таких систем

ВОПРОСЫ РАЗДЕЛА

- Какие задачи решает PMS?
- Какие системы были и есть на рынке?
- Что происходит в Казахстане?

Что такое PMS

PMS (Property Management System) – центральная система отеля, в которой ведутся бронирования, номерной фонд, размещение, счета гостей и закрытие операционного дня.

Продажа

бронирования и тарифы

Размещение

заезд, выезд, переселение

Номерной фонд

статусы номеров и уборка

Расчёты

счёт гостя и оплаты

Закрытие дня

ночной аудит и итоговые отчёты

Ключевое свойство: каждая запись вводится один раз и сразу видна всем службам отеля. Поэтому PMS называют системой записей отеля.

Рынок PMS: от Fidelio до облака

Oracle

В 2014 году Oracle завершила покупку MICROS – владельца систем Fidelio и OPERA – за 5,3 млрд долларов. Сегодня флагман – облачная OPERA Cloud.

Облачный переход

В 2023 году Wyndham объявила о переводе ещё 2 000 отелей на OPERA Cloud, примерно по 20 отелей в неделю.

Рынок СНГ

UCS Shelter; «Эдельвейс»; Libra Hospitality с системами Logus HMS и Epitome PMS (разработка Infor).

Казахстан

На национальном портале Kazakhstan.travel готовится национальная PMS с интеграцией eQonaq; кабинет отеля пока в разработке.

Системы из цели учебного плана (Fidelio, Libra, Shelter, «Эдельвейс») – часть этой истории.

Источники: Oracle, 2014; Skift, 2023; Libra Hospitality; Shelter; Kazakhstan.travel.

РАЗДЕЛ 2

Данные PMS

Из каких записей состоит работа отеля

ВОПРОСЫ РАЗДЕЛА

- Какие объекты данных хранит PMS?
- Что означают статусы номера?
- Как устроен счёт гостя?

Пять объектов данных PMS

Профиль гостя

кто: ФИО, документ, контакты, история

Бронь

когда и на каких условиях: даты, тип номера, гарантия

Номер

что: тип, этаж, статус уборки

Бронь связывает остальные объекты: без неё нет ни номера, ни тарифа, ни счёта.

Тариф

по какой цене и правилам

Счёт гостя

начисления и оплаты по брони

Эти пять объектов вы увидите в любой PMS – от OPERA до учебной QloApps.

Статусы номера

Чистый (Clean)

номер убран, можно селить

Грязный (Dirty)

нужна уборка

Проверен (Inspected)

уборку проверил супервайзер; статус включают по желанию

Освежить (Pickup)

нужна лёгкая уборка; статус включают по желанию

Вне фонда (Out of Order)

Номер исключён из продажи: доступных номеров на эти даты становится меньше, бронь на него не назначить.

Временно недоступен (Out of Service)

Номер заблокирован, но остаётся в продаже: например, мелкий ремонт, который успеют закончить.

Если статус у службы приёма и у хаускипинга не совпадает, система фиксирует расхождение – его нужно разобрать до заселения.

Источник: Oracle OPERA Cloud, Room Statuses; Using the Housekeeping Board.

Счёт гостя (фолио) и разделение счёта

Окно 1

платит гость

Ресторан	12 000
Мини-бар	3 500
Прачечная	2 000
Итого	**17 500**

Окно 2

платит компания гостя

Проживание, 2 ночи	90 000
Завтрак, 2 дня	10 000
Итого	**100 000**

Как это работает

Правило маршрутизации заранее направляет проживание и завтрак компании, остальное – гостю.

В OPERA Cloud у брони до 8 окон счёта.

Разделение счёта настраивают при бронировании, а не при выезде: так на стойке не возникает спора, кто за что платит.

Источник: Oracle OPERA Cloud, Manage Billing; Reservation Routing Instructions. Суммы условные.

РАЗДЕЛ 3

Цикл гостя в PMS

Какие записи создаются и меняются от брони до закрытия дня

ВОПРОСЫ РАЗДЕЛА

- Что делает PMS до приезда гостя?
- Что меняется во время проживания?
- Что происходит при выезде?
- Зачем отелю закрытие дня?

Цикл гостя: что меняется в PMS

До заезда	Заезд	Проживание	Выезд
– создана бронь – тариф и гарантия – номер назначен заранее или при заезде	– бронь → «проживает» – номер → «занят» – открыт счёт гостя	– начисления в счёт – смена статусов уборки – изменения брони	– расчёт по окнам счёта – фискальный чек – номер → «грязный»

Номер назначают только из статусов «чистый» или «проверен». Подробно процедура заезда и регистрация в eQonaq – лекция 3.

Проживание: начисления приходят из других систем

POS ресторана

ужин записан на номер

Мини-бар

расход по номеру

Услуги

прачечная, трансфер, SPA



Почему это важно

Если касса ресторана не связана с PMS, официант переносит сумму вручную. Ошибка или забытый чек выясняются только при выезде.

Связь POS и PMS – типичная точка автоматизации. Ресторанные POS-системы разберём на лекции 4.

Выезд: расчёт и закрытие счёта

1

Проверить счёт

вместе с гостем

2

Принять оплату

по каждому окну

3

Выдать документы

счёт и фискальный чек

4

Закрыть бронь

статус «выехал»

5

Передать номер

хаускипингу: «грязный»

Казахстанская особенность

Оплата фиксируется через онлайн-ККМ. PMS должна быть связана с кассой, иначе сумму в кассу вводят вручную. В OPERA Cloud для этого есть фискальная печать счёта.

Источники: Oracle OPERA Cloud, Manage Billing (фискальная печать счёта); Uchet.kz (ККМ с 1 января 2026 года).

Закрытие дня (ночной аудит)

1	**Проверка заездов**	неприехавшие гости по гарантированным броням становятся «незаездом» (no-show)
2	**Перенос бизнес-даты**	система переходит к следующему операционному дню
3	**Начисление проживания**	всем проживающим начисляются стоимость ночи и налоги
4	**Итоговые отчёты**	загрузка, доход, расхождения, незаезды

Закрытие дня «сводит баланс» дня. Как читать итоговые отчёты, разберём на лекции 7.

Источник: Oracle OPERA Cloud, About End of Day.

РАЗДЕЛ 4

Выбор и внедрение PMS

С какими системами связана PMS и как её выбрать

ВОПРОСЫ РАЗДЕЛА

- С какими системами работает PMS?
- Облако или собственный сервер?
- Что требует закон РК?
- По каким критериям выбирать?

PMS в центре экосистемы отеля



Источники: Buhalis & Leung, 2018; Libra Hospitality (перечень интеграций).

Облако или собственный сервер

	Сервер в отеле	Облачная PMS
Где работает	на сервере отеля	в дата-центре поставщика
Доступ	из сети отеля	из браузера, в том числе с телефона
Обновления	устанавливает IT отеля	выпускает поставщик
Затраты	лицензия, сервер, IT	подписка
Главный риск	поломка сервера	нет интернета – нет доступа

Для Казахстана есть ещё один вопрос к облаку – где физически хранятся данные гостей (следующий слайд).

Казахстан: где хранятся данные гостей

Закон РК № 94-V, ст. 12, п. 2

База, содержащая персональные данные граждан РК, должна находиться на территории Казахстана.

Вопросы поставщику облачной PMS

– где расположен сервер с данными гостей;
– кто имеет к ним доступ;
– как данные передаются в eQonaq и обратно.

Государственные цифровые проекты

По данным МТС РК на июнь 2026 года, в eQonaq зарегистрировано более 900 тыс. пользователей, а на портале Kazakhstan.travel готовится национальная PMS с интеграцией eQonaq.

Источники: Закон РК № 94-V, ст. 12, п. 2; Kazakhstan.travel; МТС РК через cdb.kz (10.06.2026).

Критерии выбора PMS

1 **Функции под тип объекта**

городской отель, курорт, хостел, санаторий

2 **Интеграции**

eQonaq, онлайн-касса, каналы продаж, POS, замки

3 **Место хранения данных**

соответствие ст. 12 Закона № 94-V

4 **Язык и поддержка**

русский и казахский интерфейс, поддержка в часовом поясе РК

5 **Модель оплаты**

лицензия или подписка, стоимость интеграций

6 **Обучение персонала**

учебная версия, время освоения

Для отеля в Казахстане интеграция с eQonaq и онлайн-кассой – обязательный, а не желательный критерий.

РАЗБОР КЕЙСА · 10 МИНУТ

Сутки номера 305: что меняется в PMS?

Для каждого события назовите объект данных PMS и его новое состояние.

14:10	Гость с бронью приезжает на заселение
20:30	Ужинает в ресторане и просит записать счёт на номер
10:00	Горничная заканчивает уборку
11:40	Гость выезжает, часть счёта оплачивает компания
03:00	Закрытие дня

Подсказка: объекты – профиль гостя, бронь, номер, тариф, счёт гостя.

РАЗБОР КЕЙСА · РЕШЕНИЕ

Сутки номера 305 в записях PMS

Время	Объект	Новое состояние
14:10	**Бронь, номер, счёт**	бронь «проживает», номер «занят», счёт открыт
20:30	**Счёт гостя**	начисление «ресторан» в окно 1
10:00	**Номер**	статус уборки «чистый» или «проверен»
11:40	**Счёт, бронь, номер**	окна 1 и 2 оплачены, бронь «выехал», номер «грязный»
03:00	**Бизнес-дата, отчёты**	день закрыт, отчёты сформированы

В 10:00 номер ещё занят гостем: уборка во время проживания меняет статус уборки, но не статус занятости.

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

Проверьте себя

1. Почему PMS называют системой записей отеля?
2. Какой объект данных связывает профиль гостя, номер, тариф и счёт?
3. Чем статус «вне фонда» отличается от статуса «временно недоступен»?
4. Зачем разделение счёта настраивают при бронировании, а не при выезде?
5. Какой вопрос о данных гостей обязательно задать поставщику облачной PMS в Казахстане?

ВЫВОДЫ

Что важно запомнить

1. PMS – система записей отеля: запись вводится один раз и видна всем службам
2. Пять объектов данных: профиль гостя, бронь, номер, тариф, счёт; связывает их бронь
3. Статус номера определяет, можно ли его продать и назначить гостю
4. Закрытие дня переносит бизнес-дату, начисляет проживание и формирует отчёты
5. В Казахстане PMS выбирают с учётом eQonaq, онлайн-кассы и места хранения данных

Связь со следующей лекцией

Мы видели заезд как одну строку цикла. На лекции 3 разберём бесконтактный заезд и регистрацию иностранных гостей в eQonaq.

ЗАДАНИЕ К СЕМИНАРУ 2

Цикл гостя в учебной PMS

Тема: Смоделировать цикл обслуживания гостя в PMS от бронирования до выставления счёта

1

Создать

бронь на условного гостя

2

Назначить

номер нужного типа

3

Изменить

даты или тип номера

4

Начислить

дополнительную услугу

5

Выставить

счёт и сохранить его

Инструмент и правила

Демо QloApps – бесплатная PMS с открытым кодом, работает в браузере. Данные гостя только вымышленные. Результат фиксируйте скриншотами: демо удаляется через 60 минут.

АКАДЕМИЧЕСКАЯ ЧЕСТНОСТЬ

Декларация об использовании искусственного интеллекта

Использованный инструмент	Claude (компания Anthropic), модель Claude Opus 5.5. Иллюстрации построены из фигур PowerPoint; генеративные изображения не использовались.
Что сделал ИИ	Поиск и сверка источников; структура и вёрстка слайдов; черновик формулировок.
Что дал преподаватель	Тему и место лекции в курсе; требования к содержанию и оформлению; утверждение структуры.
Что проверено	Каждый факт и каждая ссылка сверены с первоисточником; нормы законодательства – по официальной базе «Әділет».

За содержание лекции и подлинность источников отвечает лектор.

Системы и отрасль

1 Oracle. OPERA Cloud: Room Statuses. https://docs.oracle.com/cd/E81346_01/doc.183/e81527/c_housekeeping_room_statuses.htm

2 Oracle. OPERA Cloud: Manage Billing. https://docs.oracle.com/en/industries/hospitality/opera-cloud/21.4/ocsuh/c_manage_billing_manage_billing.htm

3 Oracle. OPERA Cloud: Reservation Routing Instructions. https://docs.oracle.com/en/industries/hospitality/opera-cloud/21.5/ocsuh/c_managing_reservations_routing_instructions.htm

4 Oracle. OPERA Cloud: About End of Day. https://docs.oracle.com/en/industries/hospitality/opera-cloud/23.2/ocsuh/c_endofday_procedures.htm

5 Oracle. (2014, September 8). Oracle Completes Acquisition of MICROS Systems. https://investor.oracle.com/investor-news/news-details/2014/Oracle-Completes-Acquisition-of-MICROS-Systems/default.aspx

6 Skift. (2023, May 17). Wyndham Is Tapping Oracle Hospitality for Tech at 2,000 More Hotels. https://skift.com/2023/05/17/wyndham-is-tapping-oracle-hospitality-for-tech-at-2000-more-hotels/

7 Buhalis, D., & Leung, R. (2018). Smart hospitality – Interconnectivity and interoperability towards an ecosystem. International Journal of Hospitality Management, 71, 41–50. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.11.011

Рынок, Казахстан и законодательство

8 Libra Hospitality. Products: Logus HMS, Logus The Box, Epitome PMS. https://www.en.librahospitality.com/products/

9 Shelter. Training programs for users and specialized universities. https://en.shelter.ru/study/

10 QloApps: open-source hotel management system (OSL 3.0). https://github.com/Qloapps/QloApps

11 Kazakhstan.travel. For hotels and accommodation: national PMS, e-Qonaq integration. https://kazakhstan.travel/en/hosts

12 Cdb.kz. О создании единой цифровой экосистемы в сфере туризма (по материалам МТС РК, 10.06.2026). https://cdb.kz/sistema/novosti/o_sozdanii_edinoy_tsifrovoy_ekosistemy_v_sfere_turizma/

13 Закон Республики Казахстан от 21 мая 2013 года № 94-V «О персональных данных и их защите». https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1300000094